

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة الاعمال



الذكاء العاطفي ومدى أثره في أداء العاملين
(دراسة ميدانية بالشركات داخل مدينة الرياض)

إعداد الطالب/ عبدالعزيز عبدالله المحميد

الرقم الاكاديمي: 241002333

إشراف/ إشراف/

د / أسماء أبو عنزه.

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

كما نشاهد تغيرات سريعة ومخيفة في الاختراعات والتطورات التكنولوجية في حياة المنظمات، مع التطور السريع للقدرات البشرية، حيث تتغير المعرفة والأفكار والقيم والثقافة والطبيعة في هذه المنظمات، مما يتطلب تغييرا في ممارسات العمل وسلوكيات الموظفين، وهذه التغيرات من أجل مستقبل أفضل تؤدي إلى الحاجة إلى طرق جديدة للتفاعل معهم.

وأضاف أن هذه التغيرات تتطلب ابتكار أساليب وأساليب متنوعة لفهم قدرات الموظف الكريم وطريقة العمل في خلق هذا النوع من الموظفين. ولذلك، كان لا بد أيضًا من تغيير سياسة التوظيف والاختيار والتطوير والتدريب للموظفين في المنظمات، مع تغيير معايير ومتطلبات الموظف.

إن مفهوم الذكاء العاطفي يشير إلى " القدرة على الإدراك والتعبير عن المشاعر، وأن تتحلّى بالذكاء تجاه مشاعرك وكيفية استخدام عواطفك لتوجيه تفكيرك، واستخدام تفكيرك لتوجيه عواطفك، ويمكننا القول انه يشير إلى تنظيم وإدارة العاطفة في الذات وتجاه الآخرين" (Mayer، Salovey، & Caruso، 2000، p. 396).

لقد شهد الذكاء العاطفي اهتمامًا كبيرًا في مجال علم النفس منذ اكتشافه لأول مرة عام 1991 على يد Salovey وMayer. وأظهرت الدراسات الحديثة وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء، مثل العلاقة الإيجابية بين الأداء الوظيفي وجودة القيادة والتوتر بالصحة النفسية. يتمتع الأفراد ذوو الذكاء العاطفي بقدرة على التنظيم والتحفيز الذاتي، مما يساهم في تحسين الأداء وتعزيز العلاقات الشخصية بينهم.

وفي هذه الدراسة سوف نستعرض أثر الذكاء العاطفي ومدى أثره في أداء العاملين (دراسة ميدانية بالشركات داخل مدينة الرياض) من خلال المنهج الوصفي التحليلي باستعراض ظاهرة الذكاء العاطفي وصفا نظريا وتصميم تحليلي احصائي ميداني موزع على الشركات التجارية بمدينة الرياض باختيار عشوائي.

مشكلة الدراسة:

تركز الدراسة على تجاهل العديد من الشركات والمنظمات لأهمية الذكاء العاطفي في أنشطتها. يعود ذلك إلى اختلاف مهارات الذكاء العاطفي بين المدراء، القادة، والموظفين في تلك المنظمات، مما يؤدي إلى تأثير سلبي على بيئة العمل وعدم القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة. هذا بدوره يؤدي إلى انخفاض في معدلات الأداء. وتشير العديد من الدراسات أن المنظمات التي تختار أفرادها بناء على قدراتهم العقلية فقط ، دائماً ما تنتهي العلاقة العملية بينهم بالطرد، ويمكن تفسير ذلك بسبب عجز في مهارات الذكاء العاطفي، وهذا ما أشار إليه (Goleman, 1995) أن أساس المشكلات العملية بين الموظف والمنظمة التي تنتهي بالتسريح أو الفصل أو الإرغام على الاستقالة تعود إلى مشكلات يمكن تصنيفها بأنها عجز في الذكاء العاطفي مثل: (التعامل الفظ مع الآخرين، عدم القدرة على التحكم وضبط النفس ، الأحلام الخالية، الفشل في بناء علاقات اجتماعية، والتصلب) ، كما أن وجود اختلاف في مستوى الذكاء العاطفي بين المدراء ، القادة ، والموظفين قد يؤثر في الأساليب الإدارية المتبعة من قبلهم ، كما يؤثر في نسبة الإنتاجية للموظفين داخل المنظمة.

ومن هنا يمكننا صياغة مشكلة البحث تحت السؤال الرئيسي التالي:

ما هو تأثير الذكاء العاطفي على مستوى أداء الموظفين بالشركات بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

تأتي أهمية الدراسة في تناول مفهوم حديث ومهم وهو الذكاء الصناعي، الذي يثير اهتمام الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس على حد سواء، نظرًا لدوره وأهميته وتأثيره على سلوكيات الإنسان والعاملين بشكل خاص. يُعتبر الذكاء الصناعي أحد المؤشرات الرئيسية لتقدير قدرات وإمكانيات العاملين. تتناول الدراسة الحالية تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين، مما يساهم في فهم طبيعة العامل وتحليل سلوكه لرفع أدائه داخل المنظمة.

الأهمية العلمية:

إن أهمية الدراسة العملية تنبع من أهمية ودور الذكاء العاطفي وتأثيره على أداء الموظفين بالشركات بمدينة الرياض. حيث تسعى الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي في أداء الموظفين بالشركات بمدينة الرياض، حيث أن التعرف على هذا الأثر قد يساعدنا في إدراك مدى نجاح هؤلاء العاملين في مجال عمله.

أهداف الدراسة:

التعرف على أهمية تمتع الموظفين بمهارة الذكاء العاطفي.

التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بين الموظفين بالشركات بمدينة الرياض.

التعرف على أثر الذكاء العاطفي في مستوى أداء الموظفين بالشركات بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة

يسعى البحث الى الإجابة عن السؤال الرئيسي والمتمثل في:

- ما هو أثر ودور نظام الرقابة الداخلية على المخزون السلعي؟

ويتفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- (1) ماهي أهمية تمتع الموظفين بمهارة الذكاء العاطفي؟
- (2) ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين داخل الشركات بمدينة الرياض؟
- (3) ما هو أثر الذكاء العاطفي في مستوى أداء الموظفين بالشركات بمدينة الرياض؟

فروض الدراسة:

وتتمثل فرضيات الدراسة في التالي:

- (1) هنالك أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في مستوى أداء الموظفين.
- (2) يوجد اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية في إدراك المنظمات لأبعاد الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة.

الدراسات السابقة:

- 1.دراسة صالح الدين (2016) بعنوان: مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى مدراء المدارس:
وهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي للقادة في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مصر وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي.
واستخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لعينة الدراسة كان متوسطا بين أن مستوى الأداء الوظيفي كان، كما أن هنالك وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مستوى الذكاء العاطفي للقادة ومستوى أدائهم الوظيفي.
- 2.دراسة أحمد غنيم أبو الخير(2018) بعنوان: مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية: هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين وعلاقته في تحسين مستوى أدائهم من وجهة نظر المشرفين بمدارس المرحلة الأساسية الدنيا بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث.
واستخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من المشرفين التربويين في مدارس المرحلة الأساسية في غرب محافظة غزة.
وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين كان متوسطا.
- 3.دراسة الغيث (2014) بعنوان: مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية في ضوء متغيرات التخصص العلمي والنوع الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي:
هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي عند طلبة الجامعة الهاشمية ومعرفة فيما إذا كان هناك فروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير التخصص العلمي، والنوع الاجتماعي، والتحصيل الأكاديمي.
واستخدمت الدراسة أسلوب المسح وقد تكونت العينة من 500 طالب من الجامعة الهاشمية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية بينما كان هناك فروق دالة إحصائية بين متوسطات الذكور والإناث على بعدي الوعي الاجتماعي والمهارات الاجتماعية لصالح الإناث.

4. أجرى السيد السمادوني دراسة في عام 2001 حول الذكاء العاطفي للمعلمين والتوافق المهني. كان الهدف من الدراسة هو فحص العلاقة بين الذكاء العاطفي للمعلم وتوافقه المهني وتأثيره على توافق المعلم المهني. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم عينة من 360 معلماً ومعلمة من المدارس الثانوية في محافظة الغربية. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين سنوات الخبرة ودرجة الذكاء العاطفي والتعاطف بين المعلمين والمعلمات.5. دراسة عادل هريدي (2003) تحت عنوان: الفروق الفردية في الذكاء العاطفي في ضوء المتغيرات الحيوية:

وهدفت الدراسة إلى : التعرف على لفروق الجوهرية على قائمة الذكاء العاطفي التي صممها الباحث وفق نموذج بار- أون.

أسلوب الدراسة جاء الأسلوب الوصفي الذي طبقه على عينة عددها (149) منهم 90 من الذكور وقد جاءت أعمارهم بين ال 18 إلى 56 سنة.

واهم نتائج الدراسة جاءت أن الإناث المتزوجات والأكبر عمراً يتمتعن بنسبة عالية من الذكاء العاطفي ومكوناته الأساسية.

الدراسات الأجنبية:

6.دراسة كينث لوه وآخرون عام (2007) بعنوان : أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والرضا الحياتي.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والرضا في الحياة لعلماء البحث والتطوير في جمهورية الصين.

وجاء تطبيق أسلوب الدراسة على عينة بلغ قوامها 12.000 موظف منهم 120 موظف من مختبر البحث والتطوير حيث مثلوا عينة البحث الرئيسية.

وتوصلت إلى الدراسة إلى ثبات الذكاء العاطفي كمؤشر تنبؤي للأداء الوظيفي.

7.دراسة ديانا وآخرون (2007) بعنوان: تقييم الذكاء العاطفي في محيط العمل الهندي:

وهدفت الدراسة إلى التعرف على ثبات مقياس الذكاء العاطفي المعد بواسطة جامعة سوينبورن بأستراليا.

واستخدمت الدراسة أسلوب مقياس الذكاء العاطفي على مجتمع من البيئة الهندية ومجتمع دراسة مكون من أكبر شركتين في مجال التكنولوجيا الفائقة في الهند وقد بلغ أفراد العينة (150).

وجاء نتائج الدراسة إلى أنه يوجد ثبات لمقياس الذكاء العاطفي في بيئة العمل الهندية ولا بد من إجراء دراسات بحثية أخرى تعزز نتائج هذه الدراسة المبدئية.

8.دراسة ميشيل برنيت (2006) بعنوان : العلاقة بين مستويات الذكاء العاطفي عند كل من ضباط ودوريات الشركة:

وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مستويات الذكاء العاطفي عند كل من ضباط و أفراد الدوريات في الولايات الأمريكية الجنوبية.

وقد استخدمت الدراسة الأسلوب المسحي على 82 شرطة وقد استخدم مقياس بارأون ذو الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي في تلك الدراسة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الذكاء العاطفي عند كل من ضباط وأعضاء دوريات الشرطة في الولايات الأمريكية الجنوبية.

9.دراسة ثوماس سيه وآخرون (2006) بعنوان : الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي والرضى الوظيفي عند كل من الموظفين والمدراء.

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضى والأداء الوظيفي عند موظفي الخدمة الغذائية.

وقد استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي على 187 موظف من الخدمة الغذائية في تسعة مطاعم من مواقع مختلفة وجاءت عينة الدراسة عبرة عن 62 مديرو باقي العينة قد جاء من الموظفين.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك ارتباط موجب بين الذكاء العاطفي والرضى الوظيفي عند المدراء ذوي الذكاء العاطفي الأقل مستوى.

وبمثل هذه النتائج جاء الأداء الوظيفي.

10.دراسة جر اندر (2002) بعنوان: أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية

هدفت الدراسة إلى اختبار علاقة القيادة بأنماطها بالذكاء العاطفي وبإمكانية قدرة الذكاء العاطفي على التنبؤ بالقيادة الفاعلين.

وقد استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي على عينة نهائية بلغت 110 من المديرين وشملت الاستقصاء مقياسا للذكاء العاطفي SUEIT ومقياس القيادة متعددة العوامل.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي يرتبط بعلاقة قوية ذات دلالة إحصائية موجبة بالقيادة التحويلية ويرتبط بعلاقة موجبة مع كل مكون مكونات القيادة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ومن خلال الدراسات السابقة التي أشارت إلى أهمية الذكاء العاطفي ودوره في النجاح على المستوى المهني والشخصي.

لقد جاءت الدراسات الأجنبية متوافقة مع الدراسة الحالية في المتغير الرئيسي والتابع وتوضيح دور الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي.

لقد اختلفت الدراسات العربية مع الدراسة الحالية في المتغير التابع لكنها اتفقت مع الدراسة الحالية في إيضاح الدور الكبير للذكاء العاطفي في ذهنية الفرد والحياة.

ومن خلال استعراضنا للدراسات لسابقة تبين لنا أن هناك علاقة معنوية موجبة بين لذكاء العاطفي وأداء الموظف وإنتاجيته.

ويمكننا القول إن الباحث استفاد من الدراسات السابقة في التالي.

تدعيم الإطار النظري وتحديد أسئلة الدراسة الخاصة بالاستبانة.

الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد مجتمع الدراسة ومتغيراتها.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المبحث الأول: مفهوم الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence):

ثورنديك وضع بذور مفهوم الذكاء العاطفي في عام 1920 عندما تحدث عن مفهوم "الذكاء الاجتماعي"، الذي عرف بأنه "القدرة على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية" (المبيض ص 11). وفي عام 1983، أكد هوارد جاردنر في كتابه عن "الذكاءات المتعددة" أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء. (الخوالدة، 2010).

وذكر من أنواع الذكاء: الذكاء الضمن شخصي (أي داخل الشخص):

(Intrapersonal Intelligence): معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات، والقدرة على ضبط الذاتي والاحترام الذاتي (أبو رياش، 1427هـ).

وكذلك الذكاء البين شخصي (في العلاقة مع الآخرين).

(Interpersonal Intelligence): القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم، ودوافعهم، ومشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة. (أبو رياش 1427هـ).

ويبدو أن أول من استعمل مصطلح الذكاء العاطفي طالب جامعي في عنوان رسالته للدكتوراة عام 1985م في كلية أمريكية للفنون، ولكن دون أن يُنتبه لهذا المصطلح ولعدة سنوات. (الخوالدة، 2010).

وفي عام 1990م قام بيتر سالوفي وجون ماير (Salovy and Meyar) بتقديم نموذج للذكاء الانفعالي في كتابهما (الخيال، المعرفة، الشخصية) (الخوالدة، 2010). كما قاما بمحاولة لتأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي، حيث لاحظا أن الناس يتفاوتون في دقة معرفة العواطف التي يشعرون بها، وفي التعرف على عواطف الآخرين، وكذلك في القدرة على حل المشكلات المتعلقة بالعواطف. (الخوالدة، 2010).

وقد كان دانييل جولمان (Danial):

Goleman) واعياً ومتيقظاً بأعمال سالوفي وماير في تلك الفترة مما حدا به إلى نشر كتابه المعروف "الذكاء الوجداني (الانفعالي)" عام 1995م ومنذ ذلك الحين يحاول الباحثون إجراء دراسات عديدة حول هذا المفهوم وكيفية قياسه، للتعرف على دوره في النجاح في الحياة العامة (أبو رياش، 1427هـ).

وفي عام 1995م قام جاك بلوك (Block) بدراسة بعض التغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلاً عن الذكاء الانفعالي، والذكاء الانفعالي مستقلاً عن الذكاء، وأشارت نتائجه إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلاً عن الذكاء الانفعالي كانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية، أما المتميزون في الذكاء الانفعالي مستقلاً عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين (السمدوني، 2007).

المبحث الثاني: نماذج الذكاء العاطفي:

يركز نموذج بار أون للذكاء العاطفي على السمات الشخصية غير الإدراكية (نيوسوم وآخرون ، 2000). وفقاً لبار أون (2000) ، فإن يعتمد التطوير المفاهيمي لنموذجه على النتائج التي توصلت إليها الدراسات التي أجريت في جميع أنحاء العالم خلال 17 عامًا ، ولهذا فهو يدعي أن لديه دليل تجريبي على صحة بنائه. على الرغم من أن Bar-On (2000) يدعي أن EQ-i تم تطويره لقياس الذكاء العاطفي والاجتماعي للفرد ، وليس السمات الشخصية أو القدرة الإدراكية. تتكون نظرية بار أون للذكاء العاطفي من المكونات الرئيسية للأداء العاطفي والاجتماعي الفعال الذي يؤدي إلى الرفاهية النفسية. يحتوي على مكونات مركبة و fifteen مقاييس فرعية. تشتمل المكونات على: يتم تعريف الشخصية على أنه الوعي الذاتي العاطفي ، احترام الذات ، الحزم ، إدراك الذات ، والاستقلال. هؤلاء الأفراد "على اتصال بمشاعرهم ، ويشعرون بإيجابية تجاه ما يفعلونه في حياتهم. كما أنهم قادرون على التعبير عن مشاعرهم ، وهم مستقلون وقويون وواثقون في نقل أفكارهم ومعتقداتهم". يتم تعريف العلاقات الشخصية على أنها التعاطف ، العلاقات الشخصية والمسؤولية الاجتماعية. يتمتع هؤلاء الأفراد "بمهارات اجتماعية جيدة ؛ فهم يفهمون الآخرين ويتفاعلون ويتواصلون جيداً مع الآخرين. ويعمل هؤلاء الأشخاص جيداً في المناصب التي تتطلب التفاعل مع الآخرين والعمل الجماعي". تم تعريف التكيف على أنه المرونة وحل المشكلات والاختبار الواقعي للفرد. هؤلاء الأفراد "مرنون ، واقعيون ، وفعالون في فهم المواقف الإشكالية ، ومؤهلين للتوصل إلى حلول مناسبة. هؤلاء الأفراد لديهم طرق جيدة للتعامل مع الأمور اليومية". يتم تعريف إدارة الإجهاد على أنها تحمل الإجهاد والتحكم في الانفعالات. عادة ما يكون هؤلاء الأشخاص "هادئين ، ونادراً ما يكونون مندفعين ، ويعملون بشكل جيد تحت الضغط. يمكنهم التعامل مع المهام المجهدة أو المثيرة للقلق أو التي تنطوي على عنصر خطر". يتم تعريف الحالة العامة بأنها السعادة والتفاؤل الذي يظهره الفرد. عادة ما يعبر هؤلاء الأفراد عن "مواقف مبهجة وإيجابية ومتفائلة ومتفائلة. فهم يعرفون كيف يستمتعون بالحياة ويخلقون جوًا إيجابيًا وفاخرًا في مكان العمل" (BarOn ، 2004 ، p. 44 ، Bar-On & Parker ، 2000 ، Matthews وآخرون ، 2002 ، ص 15). 2.3 الذكاء العاطفي في مكان العمل: يلعب الذكاء العاطفي دورًا مهمًا في مكان العمل. دراسات بحثية خلال الـ 25 سنة الماضية حول العوامل التي تساهم في أدى النجاح في مكان العمل إلى تحديد العوامل المتعلقة بذكاء مكان العمل. استخدمت هذه الدراسات بيانات كمية عن الأداء من عدد لا يحصى من المنظمات والصناعات وساهمت في قاعدة المعرفة في EQ (لين ، 2002). تحتوي العواطف على معلومات حيوية تساعد المديرين والموظفين "ليكونوا أفضل فيما نفعله" (وولف وكاسو ، 2004 ، ص 3). تحليلات دراسات حول 500 منظمة حول العالم ، راجعها جولمان (1998) "يشير إلى المكانة الأسى للذكاء العاطفي في التميز في الوظيفة - في أي وظيفة تقريبًا".

ويشير إلى أن الذين لديهم أعلى مقياس للذكاء العاطفي يرتقون إلى القمة في المنظمات ويصبحون قادة. إن الاستنتاج الآخر المهم من هذه الدراسات يتعلق بالموظفين المتميزين. موظفو ستار يمتلكون قدرًا أكبر من الذكاء مقارنة بالموظفين الآخرين. ومن المثير للاهتمام ، أن الذكاء العاطفي كان له أهمية ضعف المهارة الفنية والتحليلية بالنسبة لهم وظائف مختلفة تستدعي لأنواع مختلفة من EQ. على سبيل المثال ، يتطلب النجاح في المبيعات القدرة العاطفية على تحديد الحالة المزاجية للعميل ومهارة التعامل مع الآخرين لتقرير وقت طرح منتج ما ومتى يجب التزام الصمت. بالمقارنة ، النجاح في يتطلب التدريب الاحترافي شكلاً أكثر فردية / من الانضباط الذاتي والتحفيز. وبالتالي فإن المعادل يؤثر على كل ما تفعله في العمل. "حتى عندما تعمل في مكان منفرد ، فإن مدى جودة عملك له علاقة كبيرة بالكيفية حسناً ، أنت تهذب

نفسك (جولمان ، كما ورد في موراي ، 1998 ، ص. لقد وجدت دراسات الفروق بين الجنسين في اكتساب الذكاء العاطفي نتائج مثيرة للاهتمام ^ تقول جولمان (1998) أن "الرجال والنساء يبدون قادرين على زيادة ذكائهم العاطفي" (ص 285) في دراسة قام بها شتاين (كما ورد في Murray، 1998) ^ تم تقييم 4.500 رجل و 3200 \ يوم من أجل مكافئهم. وجد أن النساء يشعرن بالضغط أكثر من / الرجال على التعاطف والمسؤولية الاجتماعية بينما يتفوق الرجال على إجهاد المرأة / التسامح والثقة بالنفس. اختتمت فاي أن النساء والرجال متساوون في الذكاء العاطفي ، لكنهم أقوىاء في مجالات مختلفة. كان العمر.

وتشير الدراسات إلى أن "maturity تظل ميزة ؛ قد يكون التدريس أكثر صعوبة" / يقول جولمانز (1998 ، ص 285). في دراستهم التي قارنت عدة مئات من البالغين والمراهقين ، وجد ماير وسالوفي (كما ورد في جولمان ، 1998) ، وأن thayEQ يزداد مع تقدم العمر مع \ ذروة تحدث في غابات. يمكن أن يعني الذكاء العاطفي في مكان العمل أشياء كثيرة. على سبيل المثال ، يشير Cherniss (2005) إلى إعداد المدرسة كمثال. هنا \ \ ذكاء مكان عمل الطلاب / هو أحد الاعتبارات. تعليم مهارات EQ-rbkted للطلاب سيحسن من جودة حياتهم في الحاضر والمستقبل. من ناحية أخرى ، المدارس هي أيضاً أماكن عمل للمعلمين. النجاح في كل طالب يعتمد على "مهارة وحساسية المعلم الذي يسلمها في الفصل الدراسي ، ويدعمه ويعزز" (ص 2). ومع ذلك ، فإن هذه المهارات لها مؤثرات حيث يتعلق الأمر بمكافئ المدرسين الذي يؤثر ، في مناخ المدرسة ، الذي يتأثر بمكافئ المعادلة للمدير. يمكن تحديد مستويات تفاعل SirMar المتعلقة بـ EQ في المنظمات الأخرى.

المبحث الثالث: أسس الذكاء العاطفي:

يقوم الذكاء العاطفي على الأسس الآتية:

1) يجب على كل شخص أن يكون على دراية بعواطفه، وهذا ما يعرف بالوعي بالذات. فالوعي بالنفس والقدرة على التعرف على الشعور في اللحظة الحالية هو أساس الذكاء العاطفي. إذا كان الشخص غير قادر على فهم مشاعره الحقيقية، فإنه سيكون متأثراً بتلك المشاعر. والأشخاص الذين يمتلكون هذه القدرة يكونون واثقين من أنفسهم وقراراتهم. (جولمان، 2000).

ولقد صنف "ماير" الناس بالنسبة للوعي بأنفسهم إلى ثلاثة أصناف (جولمان، 2000) .:

الأول: الواعون بأنفسهم: وهم الذين يدركون حالتهم النفسية في أثناء معاشتها، وعندهم الحنكة فيما يخص حياتهم الانفعالية ويمثل إدراكهم الواضح لانفعالاتهم أساساً لسماتهم الشخصية يتمتعون باستقلالية في شخصياتهم، واثقون من أنفسهم ويتمتعون بصحة نفسية جيدة، ويميلون أيضاً إلى النظر للحياة نظرة إيجابية، وهم أيضاً قادرين على الخروج من مزاجهم السيئ في أسرع وقت ممكن، باختصار تساعد عقلايتهم على إدارة عواطفهم وانفعالاتهم.

الثاني: الغارقون في انفعالاتهم: العاجزون عن الخروج منها، وكأن حالتهم النفسية تمتلكهم تماماً، وهم متقلبو المزاج، غير مدركين لمشاعرهم إلى الدرجة التي يضيعون فيها ويتوهون عن أهدافهم إلى حد ما، ومن ثم فهم قليلاً ما يحاولون الهرب من حالتهم النفسية السيئة، كما يشعرون بعجزهم عن التحكم في حياتهم العاطفية، إنهم أناس مغلوبون على أمرهم فاقدو السيطرة على عواطفهم.

الثالث: المتقبلون لمشاعرهم: وهؤلاء على الرغم من وضوح رؤيتهم بالنسبة لمشاعرهم، فإنهم يميلون لتقبل حالتهم النفسية دون محاولة لتغييرها، وهؤلاء ينقسمون إلى مجموعتين، الأولى: تشمل من هم عادة في حالة مزاجية جيدة، ومن ثم ليس لديهم دافع لتغييرها. المجموعة الثانية: تشمل من لهم رؤية واضحة لحالتهم النفسية، ومع ذلك فحين يتعرضون لحالة نفسية سيئة يتقبلونها كأمر واقع، ولا يفعلون أي شيء لتغييرها على الرغم من اكتئابهم، فهم استكانوا لليأس.

(2) إدارة العواطف والتحكم بها (Emotion Handling): وينبني على الوعي بالذات والتعامل مع المشاعر لتكون ملائمة

مع المواقف الحالية، عن طريق القدرة على تهدئة النفس، والتخلص من القلق الجامح، وسرعة الاستثارة، وإن من يفتقر إلى هذه المقدرة، يظل في عراك مستمر مع الشعور بالكآبة أما من يتمتع بها فهو ينهض من كبوات الحياة وتقلباتها بسرعة أكبر (جولمان، 2000)..

(3) تحفيز النفس (Motivation): توجيه العواطف نحو تحقيق هدف معين يعتبر أمراً حيوياً لتحفيز الذات وتحفيزها لتحقيق النجاح والإبداع. فالقدرة على السيطرة على العواطف وتأجيل الرغبات تعتبر أساسية لتحقيق أي إنجاز، ومن يتمتع بمثل هذه المهارات العاطفية يكون لديه تأثير إيجابي في أداء جميع مهامه. (جولمان، 2000)..

(4) معرفة عواطف الآخرين أو "التقمص الوجداني" (Empathy):

القدرة على التعاطف تعتمد على الوعي بالمشاعر، حيث يدفع الإنسان الذي يمتلك هذه القدرة إلى التفاني والاهتمام بالآخرين. ومن يتمتع بهذه الصفة يكون أكثر قدرة على استشعار الاحتياجات الآخرين وتقديم المساعدة. (جولمان، 2000)..

(5) توجيه العلاقات الإنسانية أو المهارات الاجتماعية يتم عن طريق إدارة مشاعر الآخرين وتوجيه عواطفهم، وكذلك من خلال القدرة على القيادة الفعالة والتأثير فيهم. (جولمان، 2000).

المبحث الرابع: أهمية الذكاء العاطفي:

تتجلى أهمية الذكاء العاطفي في الارتباط بين العواطف والشخصية والقيم الأخلاقية، حيث تنبع المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة من قدرات الإنسان العاطفية الأساسية. فالعاطفة تعتبر وسيلة للتعبير عن الذات والتفاعل مع الآخرين.

وهؤلاء الذين يكونون أسرى الانفعال أي المفتقرون للقدرة على ضبط النفس، إنما يعانون من عجز أخلاقي فالقدرة على السيطرة على الانفعال هي أساس الإدارة وأساس الشخصية وأساس مشاعر الإثارة إنما يكمن في التعاطف مع الآخرين أي القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث به (الخوالده، 2004).

ولقد أشارت نتائج البحوث إلى أن النجاح في الأداء أو أماكن العمل في الحياة العامة يعتمد بقدر كبير على الذكاء العاطفي، بنسبة 80%، بينما يعتمد 20% فقط منه على الذكاء العقلي (السمدوني، 2007)، وقد وجد أن للذكاء

العاطفي علاقة كبيرة بالنجاح في التجارة والأعمال، فقدرة الإنسان على التعامل مع المشاعر والعواطف، والقدرة على التكيف مع الشدة والتوترات، تؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل (المبيض، غير سنة نشر).

ووجدت دراسة حديثة نسبياً أن من أكثر الصفات التي تشجع الزبائن على الشراء هي قدرة البائع على معرفة مشاعر الزبون ومن ثم تلبية هذه المشاعر، وقد عبّر الزبائن عن تفضيلهم للبائع الذي يحسن الاستماع إليهم والذي يتفهم حقيقة ما يريدون وما يهمهم (المبيض، غير سنة نشر).

كما يعد الذكاء العاطفي صفة أساسية في تكوين شخصية القائد الناجح، وذلك أن القدرة على التأثير في الآخرين هي الصفة الأهم في القيادة، لأن هذه الصفة تحدد فيما إذا كانت الصفات الأخرى ستعمل أم لا، فما قيمة صفة الذكاء والقدرة على التخطيط إذا لم يكن القائد قادراً على التأثير في الآخرين؟! (.)

وفي كتابه "ما فوق الذكاء العاطفي - حلاوة الإيمان" يبين الدكتور ياسر العيتي العلاقة بين الإيمان والذكاء العاطفي قائلاً: "إذا كان الذكاء العاطفي يمكن الإنسان من التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين حيث يحقق لنفسه ولمن حوله أكبر قدر من السعادة، فإن الإيمان يمكن الإنسان من التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين حيث يحقق لنفسه ولمن حوله أكبر قدر من السعادة في الدنيا والآخرة، وإن الإنسان يشعر بحلاوة الإيمان عندما يتحلى بمهارات بالذكاء العاطفي ويربطها بربه ودينه وآخرته" (جولمان، 2004).

المبحث الخامس: أبعاد الأداء الوظيفي:

الأداء هو مفهوم متعدد المكونات وعلى المستوى الأساسي الذي يمكن للمرء أن يميز جانب العملي من الأداء ، أي الارتباطات السلوكية من النتيجة المتوقعة (بورمان ، & موتويدلو ، 1993 ؛ كامبل وآخرون ، 1993 ؛ رو ، 1999). يشير السلوك هنا إلى الفعل الذي يقوم به الأشخاص لإنجاز عمل ، بينما يشير جانب النتيجة إلى نتيجة السلوك الوظيفي للفرد (كامبل ، 1990). على ما يبدو ، في مكان العمل ، حيث ترتبط المشاركة السلوكية والنتائج المتوقعة ببعضها البعض (Borman ، & Motowidlo ، 1993) ، لكن التداخل الشامل بين كلا المفهومين لم يتضح بعد ، حيث تتأثر النتيجة المتوقعة بعوامل مثل دافع القدرات المعرفية والإدراكية من حيث الجانب السلوكي. يتكون الأداء في شكل أداء المهام من السلوكيات الوظيفية الواضحة والتي تتضمن مسؤوليات الوظيفة الأساسية المعينة كجزء من الوصف الوظيفي. يتطلب أداء المهام مزيداً من القدرة المعرفية ويتم تسهيلها بشكل كبير من خلال المعرفة بالمهام (المعرفة أو المبادئ التقنية المطلوبة لضمان الأداء الوظيفي والقدرة على التعامل مع مهام متعددة) ، ومهارة المهمة (تطبيق المعرفة التقنية لإنجاز المهمة بنجاح دون إشراف كبير) ، و عادات المهام (قدرة فطرية على الاستجابة للوظائف المعينة التي تسهل الأداء أو تعرقله) (كونواي ، 1999). لذلك ، فإن السوابق الأولية لأداء المهمة هي القدرة على القيام بالعمل والخبرة السابقة. في السياق التنظيمي ، أداء المهمة هو تفاهم تعاقد بين المدير والمرؤوس لإنجاز مهمة معينة. حيث ينقسم أداء المهام الموكلة إلى قسمين: أداء المهام الفنية الإدارية وقيادة الاداء. يُطلق على الأداء الوظيفي المتوقع الذي يتألف من تخطيط وتنظيم وإدارة العمل اليومي من خلال القدرة الفنية للفرد ، والحكم على الأعمال وما إلى ذلك ، أداء المهام الفنية الإدارية. يتم تصنيف أداء مهام القيادة من خلال تحديد الأهداف الإستراتيجية ، والتمسك بمعايير الأداء اللازمة ، وتحفيز وتوجيه المرؤوسين لإنجاز الوظيفة من خلال التشجيع ، والاعتراف ، والنقد البناء (بورمان ، وبراش ، 1993 ؛ تريباي ، 2014). حدد بورمان وموتويدلو (1997) الوظيفة المثالية إدارة المهام في سياق أداء المهام "باعتبارها الفعالية التي ينفذ بها عاملين الوظائف المهام الموكلة إليهم ، والتي تحقق تحقيق رؤية المنظمة بينما تكافئ المنظمة والفرد بشكل متناسب". قام Wener (1994) بتجميع المقترحات السابقة لأداء المهام من خلال ربطها بالمكافأة الرسمية التنظيمية التي تنص على أنها "المهارة والسلوك الظاهران الذي يؤثر على الإنتاج المباشر للسلع أو الخدمة ، أو أي نوع من الأنشطة التي توفر الدعم غير المباشر للمؤسسة. العمليات الفنية الأساسية". يشار إلى قدرة الفرد على التأقلم وتوفير الدعم الضروري ملف الوظيفة في وضع العمل الديناميكي بالأداء التكيفي (Hesketh ، Neal ، & 1999). لقد وجدت دراسات سابقة أنه بمجرد أن يستمد الموظفون قدرًا معينًا من الكمال في المهام الموكلة إليهم ، فإنهم يحاولون تكييف موقفهم وسلوكهم مع متطلبات أدوارهم الوظيفية (Huang et al. ، 2014 ؛ Pulakos et al. ، 2000). يتطلب الأداء التكيفي الفعال قدرة الموظفين على التعامل بكفاءة مع ظروف العمل المتغيرة (Baard ، Kozlowski ، & 2014) ، على سبيل المثال ، التحولات التكنولوجية والتغيرات في مهام الوظيفة الأساسية للفرد وإعادة هيكلة المنظمة وما إلى ذلك. تتطلب تطورات المهن الجديدة المختلفة كفرع من الابتكار التكنولوجي موظفين للانخراط في ميول جديدة والحصول على التكيف مع التغييرات بطريقة فعالة (Griffin ، Parker ، Mason ، & 2010 ؛ Ilgen ، LePine ، Hollenbeck ، & 1996). من المتوقع أيضًا أن يقوم الموظفون بتعديل سلوكهم الشخصي في مثل هذه المواقف.

في هذا السيناريو المعقد الذي يتعين على المنظمة من القطاعين العام والخاص إدارة التغيير بطريقة فعالة. يلعب الذكاء العاطفي دورًا مهمًا في مساعدة المديرين والموظفين على التعامل مع هذا التغيير الديناميكي في بيئة الأعمال. داليب سينغ

(2001) أن تطبيق الذكاء العاطفي يدعم المديرين والموظفين للتعرف على المشاعر وفهمها واستخدام الذكاء العاطفي لإدارة نفسه وعلاقته بالآخرين. يشمل تطبيق الذكاء العاطفي في المنظمة مجالات مثل اختيار الموظفين وتطوير الموظفين والفرق والمؤسسة. يجب على المنظمات تدريب موظفيها على تطوير مهاراتهم الشخصية وتدريبهم على الأداء الفعال في العمل مع الموظفين الآخرين في المنظمة. (روفين بار- أون وآخرون ، 2007). يحتاج الموظفون إلى تعزيز مهاراتهم في الذكاء العاطفي ، بصرف النظر عن المهارات التقنية ، والتي بدورها ستعزز إنتاجيتهم في الوظيفة. ستساعد إدارة الذكاء العاطفي من قبل أعضاء الفريق في تطوير المهارات الشخصية لأعضاء الفريق. لكي تكون المنظمة ناجحة ، لابد من أن تحتاج إلى تطوير مهارات الذكاء العاطفي للموظفين للعمل بفعالية في المنظمة. (بوب وول ، 2008). 2. مراجعة الأدب: في الخمسة عشر عامًا الماضية ، كُتب الكثير عن الذكاء العاطفي ودوره في مكان العمل. قدم الخبراء في مجال الذكاء العاطفي تعريفات ونماذج لفهم مفهوم الذكاء العاطفي وتأثيره على حياة الموظف والمدير وعمله. تم تطوير نظرية الذكاء العاطفي وتصورها إلى ثلاثة نماذج نموذج القدرة ونموذج السمات والنموذج المختلط. وفقًا لجون ماير وبيرت سالوفي (1993) ، فإن الذكاء العاطفي هو القدرة على الدقة تحديد وفهم ردود أفعال المرء العاطفية وردود فعل الآخرين. كما يتضمن أيضًا القدرة على تنظيم عواطف الشخص لاستخدامها في اتخاذ قرارات جيدة والتصرف بفعالية. علاوة على ذلك ، Reuven Bar-On (2000) defined الذكاء العاطفي باعتباره يهتم بفهم الذات والآخرين بشكل فعال ، والارتباط الجيد بالناس والتكيف مع المحيط المباشر والتعامل معه ليكون أكثر نجاحًا في التعامل مع المتطلبات البيئية. وصف دانيال جولمان (1995) الذكاء العاطفي بأنه قدرة على التعرف على شعورنا وشعور الآخرين لتحفيز أنفسنا وإدارة عواطفنا ، سواء داخل أنفسنا أو في علاقتنا. (نيل إم أشكناسي وآخرون ، 2000). تشير الرموز المذكورة إلى أنه بالنسبة للمدير هو رمز لأداء الموظف الفعال في وظيفته من حيث قدرات الذكاء العاطفي تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين حسن الجري ، سعيد جورفي ، سيروس كوراجي مطلب من قبل المدير والموظف. المدراء والموظفون الذين لديهم القدرة على إدارة عواطفهم بطريقة فعالة هم أكثر نجاحًا في الوظيفة. تم تطوير نماذج الذكاء العاطفي على ثلاثة جوانب ، وهي القدرة والسمات ومزيج من القدرات والسمات تسمى النموذج المختلط للذكاء العاطفي. وصف نموذج القدرة للذكاء العاطفي بأنه "القدرة على مراقبة مشاعر وعواطف الفرد ومشاعر الآخرين ، والتمييز بينهم ، واستخدام المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله. عرض نموذج سمات الذكاء العاطفي الذكاء العاطفي وإدراجه الكفاءات غير المعرفية مثل الذات الاحترام وتحقيق الذات والمزاج العام والرفاهية العامة. كما هو متوقع ، لا ترتبط المقاييس القائمة على نهج السمات للذكاء العاطفي ارتباطًا وثيقًا بمقاييس الذكاء. ومع ذلك ، فإنها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمقاييس الشخصية ، مما دفع الباحثين إلى الإشارة إلى هذا النهج على أنه الذكاء العاطفي باعتباره شخصيًا. النموذج المختلط للذكاء العاطفي هو مزيج من نموذج القدرة ونموذج سمات الذكاء العاطفي. يشير النموذج المختلط إلى فكرة أن الذكاء العاطفي يقيم جوانب الذكاء الشخصي والمعرفي بالإضافة إلى الذكاء العاطفي. (شوتل ، 2006). 2.1. المنظور التاريخي للذكاء العاطفي: ديفيد. ينظر Wechsler (1940) إلى الذكاء باعتباره تأثيرًا وليس تأثيرًا السبب والاعتقاد بأن تقييمات الذكاء العام ليست كافية ولكن أيضًا العوامل غير الفكرية ، مثل الشخصية ، تؤثر على تنمية ذكاء الفرد. غاردنر ، (1983) طور الذكاء الاجتماعي وأشار إلى نوعين من الذكاءات الشخصية بين الأشخاص وداخل الشخصية. صاغ باين (1986) مصطلح الذكاء العاطفي في أطروحة دكتوراه. اقترحت هذه الدراسة النوعية أنه يمكن للمرء التغلب على أوجه القصور في الوظائف والتنظيم العاطفي من خلال إظهار القوة في مواجهة الخوف أو الرغبة. طور Reuven Bar-On (1997) مصطلح "Emotional Quotient" (EQ) ووصف منهجه في تقييم الكفاءة العاطفية والاجتماعية.

ابتكر (EQ-i) Emotional Quoient Inventory ، وهو أول اختبار للذكاء العاطفي. نشر عالم النفس جون ماير وبيتر سالوفي (1990) مقالهما "الذكاء العاطفي" في مجلة الخيال والإدراك والشخصية. جلب دانيال جولمان (1995) معلومات استخباراتية عن المشاعر إلى التيار. استعرض عمل جون ماير وبيتر سالوفي وطور نموذجه الخاص للذكاء العاطفي.

المنهجية وطرق البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث والذي يهدف الى وصف الظاهرة المدروسة وتحليل البيانات

أدوات الدراسة:

وتم استخدام المسح كأداة لجمع البيانات من مجتمع البحث. المشكلة تنطوي على متغيرين:

أ- مقياس الذكاء العاطفي

ب- حجم العمل

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

يعتمد المنهج الإحصائي في هذه الدراسة على البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل وجمع البيانات من عينة البحث مما يتيح لنا تحديد النتائج المتعلقة بموضوع البحث..

حدود الدراسة:

يمكن تحديد الدراسة الحالية على النحو التالي:

1. الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني للعام 1446هـ
2. الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية، الشركات بمدينة الرياض.
3. الحدود البشرية: سيتم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بالشركات بمدينة الرياض.

المراجع:

المراجع الأجنبية:

- Ashforth, B.E., Humphrey. R.H.(1995) Emotion in the workplace. A reappraisal. Human Relations.
- Bar-On, R., Parker, J.D.A. (2000b) The BarOn EQ-i:YV: Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- r-On, R. (2004) EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory: Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Wall, B. (2008) Working Relationships Using Emotional Intelligence to Enhance your Effectiveness with ther (1st Ed.) USA: Davies Black Publishing.
- Cherniss, C. (2005) Interview by Joshua Freedman. Six Seconds Emotional Intelligence Network. Retrieved on October 20, 2005 from <http://www.6seconds.org/modules.php?name=News&file=article&sid=39>.
- Gardner, H. (1983) Frames of Mind: The theory of Multiple Intelligences. (10th ed.). New York: Basis Books.
- Lam, L.T., Kirby, S.L. (2002) Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence upon individual performance, in The Journal of Social Psychology.

المراجع العربية:

- المبيض، د. مأمون المبيض، الذكاء العاطفي والصحة العاطفية، المكتب الإسلامي، بيروت، دون سنة الطبع.
- الخوالدة، د. محمود الخوالدة، الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي، دار الشروق، عمان، ط1، 2004.
- أبو رياش، د. حسين أبو رياش، وآخرون، الدافعية والذكاء العاطفي، دار الفكر ناشرون، عمان، ط1، 1427هـ/2006م.
- السمدوني، أ.د. السيد إبراهيم السمدوني، الذكاء الوجداني، دار الفكر ناشرون، عمان، 2007م.
- جولمان، دانييل جولمان، الذكاء العاطفي، ترجمة: ليلى الجبالي، سلسلة عالم المعرفة رقم (262)، إصدار المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، 1421هـ/2000م.