

الذكاء العاطفي وأثره على جودة اتخاذ القرار بالتطبيق على شركة ايكيا

جدة، المملكة العربية السعودية

سماح ابوبكر باعطية

2021206006

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

العناوين

1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	4
1.1	المقدمة	5
1.2	مشكلة الدراسة	7
1.2.1	فجوات على المستوى النظري	7
1.2.2	فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3	أهمية الدراسة	7
1.3.1	على المستوى النظري:	7
1.3.2	على المستوى التطبيقي:	7
1.4	أسئلة الدراسة	8
1.5	أهداف الدراسة	8
1.6	فرضيات الدراسة	8
1.7	نموذج الدراسة	9
1.8	منهجية الدراسة	9
1.9	الدراسة الميدانية	9
1.10	مخطط المشروع المقترح	9
2	الفصل الثاني: منهجية البحث	11
2.1	مقدمة	12
2.2	أسئلة البحث - الأسئلة الفرعية	13
2.3	أهداف البحث	14
2.4	فرضيات البحث	15
2.5	نموذج البحث	15
2.6	الدراسة الميدانية	15

3.	منهجية البحث	17
3.1	المقدمة	18
3.2	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	18
	3.3 تصميم البحث	18
3.4	مجتمع البحث وأساليب وتقنيات أخذ العينات	18
3.5	طريقة جمع البيانات	19
3.6	أنواع البيانات	19
3.7	أساليب وإجراءات تحليل البيانات	20
3.8	الخاتمة	20
4.	الملاحق	21
5.	مقدمة الاستبيان	22
5.2	الأسئلة الشخصية	23
5.3	القسم الثاني: الذكاء العاطفي	25
5.4	القسم الثالث: جودة اتخاذ القرار	27
	القسم الرابع: أسئلة إضافية	29

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

جودة اتخاذ القرار تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات الحديثة، حيث يمكن للقرارات الجيدة أن تؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تتضمن جودة اتخاذ القرار القدرة على تحليل المعلومات بشكل فعال، وتحديد الخيارات الأنسب، واتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على التحليل الدقيق للمعلومات المتاحة. في بيئة الأعمال المعقدة والديناميكية اليوم، تعتمد المؤسسات على اتخاذ قرارات سريعة ومدروسة للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق. لذلك، فإن تحسين جودة اتخاذ القرارات يعد أمراً حيوياً لنجاح أي مؤسسة.

لقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الذكاء العاطفي وأثره على جودة اتخاذ القرار. على سبيل المثال، وجدت دراسة قام بها جولمان (1995) أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً كبيراً في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تعزيز القدرة على فهم الذات والآخرين، مما يساعد في تجنب النزاعات واتخاذ قرارات مدروسة. في المقابل، أشار ماير وسالوفي (1997) إلى أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين التعاون والتواصل بين فرق العمل، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر فعالية. على الجانب الآخر، وجدت بوياتزيس وجولمان وري (2000) أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين القدرة على التعامل مع الضغوط والتحديات، مما يزيد من فعالية القرارات المتخذة. هذه الآراء المختلفة تعكس تنوعاً في الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع، مما يبرز أهمية فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار بشكل أعمق.

رغم تعدد الدراسات حول الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، إلا أن هناك فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث. على الجانب النظري، تفتقر الأبحاث إلى نماذج شاملة توضح كيفية تأثير الذكاء العاطفي على مراحل اتخاذ القرار المختلفة، من جمع المعلومات إلى اتخاذ القرار النهائي. أما على الجانب التطبيقي، فإن هناك نقصاً في الدراسات التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في بيئات العمل المختلفة، بما في ذلك الشركات العالمية مثل إيكيا. هذه الفجوات تعكس الحاجة إلى دراسات تركز على تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في سياقات عملية وواقعية.

تكمن مشكلة البحث في أن العديد من المؤسسات، بما في ذلك إيكيا، تواجه تحديات كبيرة في تحسين جودة اتخاذ القرارات بسبب نقص الوعي بأهمية الذكاء العاطفي. على الرغم من نجاح إيكيا كشركة رائدة في صناعة الأثاث، إلا أنها تحتاج إلى فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة القرارات المتخذة داخل الشركة. هذا البحث يهدف إلى تقديم تحليل شامل لهذه العلاقة، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة في إيكيا.

يعد هذا البحث ذو أهمية كبيرة على المستويين النظري والتطبيقي. على المستوى النظري، سيسهم البحث في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، وتقديم نموذج يوضح العلاقة بينهما في سياق شركة عالمية مثل إيكيا. أما على المستوى التطبيقي، فإن البحث سيقدم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين موظفي وقادة إيكيا، مما يمكن أن يسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية للشركة

1.2 مشكلة الدراسة

تكمن المشكلة في أن العديد من الأفراد والمؤسسات، بما في ذلك إيكيا، يواجهون تحديات كبيرة في اتخاذ القرارات الجيدة بسبب نقص الوعي بأهمية الذكاء العاطفي. على الرغم من نجاح إيكيا، يمكن أن تواجه تحديات في مواكبة التغيرات السريعة في السوق وتحقيق التوازن بين الابتكار والفعالية التشغيلية. هذا البحث يهدف إلى تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات داخل إيكيا، وتقديم توصيات عملية لتعزيز الذكاء العاطفي بين القادة والموظفين.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

على الجانب التطبيقي، توجد فجوات كبيرة في كيفية تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئات العمل. العديد من الشركات، بما في ذلك إيكيا، قد لا تكون لديها استراتيجيات واضحة لتطوير الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأبحاث التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات داخل الشركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

على الجانب التطبيقي، توجد فجوات كبيرة في كيفية تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئات العمل. العديد من الشركات، بما في ذلك إيكيا، قد لا تكون لديها استراتيجيات واضحة لتطوير الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأبحاث التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات داخل الشركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري:

تعد هذه الدراسة مهمة من الناحية النظرية لأنها تسعى إلى سد الفجوات في الأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. ستسهم الدراسة في تطوير نموذج نظري يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار في سياق الشركات العالمية. هذا النموذج يمكن أن يكون مرجعاً للباحثين في المستقبل الذين يرغبون في دراسة تأثير الذكاء العاطفي في مجالات أخرى أو في سياقات مختلفة. بالإضافة إلى ذلك، ستساعد هذه الدراسة في تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير العوامل العاطفية والنفسية على عملية اتخاذ القرار، مما يساهم في تطوير النظريات الحالية في هذا المجال.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، ستقدم هذه الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات، بما في ذلك إيكيا، في تطوير استراتيجيات لتعزيز الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. يمكن استخدام نتائج الدراسة لتصميم برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مهارات الذكاء العاطفي، مما يسهم في تحسين جودة اتخاذ القرارات وزيادة الفعالية التشغيلية. علاوة على ذلك، ستساعد هذه الدراسة الشركات في فهم أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل وكيفية استثماره لتحقيق نجاح أكبر وتفوق تنافسي.

1.4 أسئلة الدراسة

مستوى الذكاء العاطفي بين قادة وموظفي إيكيا في جدة؟
تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات في إيكيا؟
العلاقة بين الذكاء العاطفي والتواصل الفعال داخل فرق العمل في إيكيا؟
برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي في إيكيا: كيفية التطبيق؟
التحديات في تطبيق الذكاء العاطفي في إيكيا؟
تأثير الذكاء العاطفي على قدرة القادة والموظفين في إدارة الضغوط في إيكيا؟
تأثير التدريب على الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في إيكيا؟
هذه الأسئلة تساعد في توجيه البحث نحو فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على مختلف جوانب عملية اتخاذ القرار في إيكيا.

1.5 أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة التي يسعى لتحقيقها، وتشمل:
دراسة تأثير الذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرار في إيكيا: تحليل كيف يؤثر الذكاء العاطفي على مختلف مراحل اتخاذ القرار من جمع المعلومات إلى اتخاذ القرار النهائي.
تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات المتخذة في إيكيا: فحص كيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة القرارات المتخذة في مختلف السياقات داخل الشركة.
تقديم توصيات لتطوير الذكاء العاطفي في إيكيا: توفير استراتيجيات وأدوات يمكن استخدامها لتطوير الذكاء العاطفي لدى القادة والموظفين في الشركة.
تحليل الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بإيكيا: استعراض الأدبيات المتعلقة بالموضوع لتقديم صورة شاملة عن تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرار في بيئة عمل مشابهة لإيكيا.

1.6 فرضيات الدراسة

تشمل فرضيات الدراسة التي سيتم اختبارها ما يلي:
الفرضية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى القادة في إيكيا وجودة القرارات المتخذة.

الفرضية الثانية: الذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل والتعاون بين فرق العمل في إيكيا.

الفرضية الثالثة: التدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تحسين قدرة الموظفين على التعامل مع الضغوط والتحديات.

الفرضية الرابعة: الموظفون ذوو الذكاء العاطفي العالي يكونون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وفعالة في إيكيا.

1.7 نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على الربط بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. سيتم استخدام نموذج الانحدار الخطي لتحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) وجودة القرارات المتخذة (المتغير التابع). بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل تأثير المتغيرات المتداخلة مثل بيئة العمل والتدريب على الذكاء العاطفي.

1.8 منهجية الدراسة

تتبع هذه الدراسة منهجية بحثية تشمل:

تصميم البحث: دراسة وصفية تحليلية تعتمد على جمع البيانات من موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

أداة البحث: استخدام استبيانات مصممة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات.

عينة الدراسة: اختيار عينة عشوائية من موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

تحليل البيانات: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

1.9 الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية:

جمع البيانات: تنفيذ استبيانات ومقابلات مع موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

تحليل البيانات: تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات.

تفسير النتائج: تقديم تفسير شامل للنتائج المستخلصة من تحليل البيانات.

1.10 مخطط المشروع المقترح

يشمل مخطط المشروع المقترح:

المرحلة الأولى: جمع البيانات وتحديد العينة.

المرحلة الثانية: تنفيذ الاستبيانات والمقابلات.

المرحلة الثالثة: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المرحلة الرابعة: تفسير النتائج وتقديم التوصيات.

المرحلة الخامسة: كتابة التقرير النهائي وتقديمه.

2. الفصل الثاني: منهجية البحث

2.1 مقدمة

1. الطبقة الخارجية - الفلسفة البحثية

في هذا البحث، تم اعتماد الفلسفة البحثية الوضعية (Positivism) نظرًا لاهتمام البحث بقياس الظواهر الاجتماعية، مثل الذكاء العاطفي، بطريقة علمية وكمية. تتميز الفلسفة الوضعية بالاعتماد على البيانات القابلة للقياس والتحليل الموضوعي للوصول إلى النتائج. يتم استخدام هذه الفلسفة لتحديد العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، مثل تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات.

2. الطبقة الثانية - المقاربة البحثية

تم اختيار المقاربة الاستنتاجية (Deductive Approach) في هذا البحث، حيث تبدأ الدراسة من إطار نظري وتنتقل إلى اختبار الفرضيات المستمدة من النظرية. تعتمد هذه المقاربة على استخدام الفرضيات التي تم تطويرها بناءً على الأدبيات السابقة، ومن ثم اختبارها باستخدام البيانات الميدانية. تهدف هذه المقاربة إلى إثبات أو نفي الفرضيات التي تم وضعها في البداية.

3. الطبقة الثالثة - الاستراتيجية البحثية

تم استخدام الاستراتيجية الاستقصائية (Survey Strategy) كوسيلة لجمع البيانات. تم تصميم استبيانات موجهة لقادة وموظفي إيكيا في جدة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات. تتيح هذه الاستراتيجية جمع كمية كبيرة من البيانات من عينة كبيرة، مما يسمح بإجراء تحليلات إحصائية لاختبار الفرضيات. تم اختيار هذه الاستراتيجية نظرًا لفعاليتها في جمع البيانات المتعلقة بالتصورات والمواقف الشخصية.

4. الطبقة الرابعة - الاختيارات البحثية

تم استخدام الاختيار الواحد (Mono Method) لجمع البيانات، حيث تم الاعتماد على الاستبيانات كأداة وحيدة لجمع البيانات الكمية. يتيح هذا الاختيار التركيز على جمع بيانات متجانسة يمكن تحليلها إحصائيًا. تم اختيار هذه الطريقة لأنها توفر وسيلة موحدة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات بين الأفراد المختلفين في الشركة.

5. الطبقة الخامسة - آفاق الوقت

اعتمد البحث على آفاق الزمن المقطعية (Cross-sectional Time Horizon)، حيث تم جمع البيانات في فترة زمنية محددة وواحدة. تتيح هذه الطريقة الحصول على لمحة شاملة عن الحالة الراهنة للذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات في إيكيا. تم اختيار هذه الآفاق الزمنية نظرًا لأنها توفر وسيلة فعالة وسريعة لجمع البيانات وتحليلها.

6. الطبقة السادسة - التقنيات والإجراءات

تشمل هذه الطبقة التقنيات والإجراءات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات. تم تصميم الاستبيانات بعناية لتشمل مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجوانب مختلفة من جودة اتخاذ القرارات. تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً لضمان سهولة الوصول إلى جميع المشاركين. بعد جمع البيانات، تم استخدام أساليب إحصائية مثل تحليل الانحدار وتحليل الارتباط لفحص الفرضيات واستخلاص النتائج.

7. الدراسة الميدانية

في هذه الدراسة، تم إجراء مقابلات واستبيانات مع موظفي وقادة إيكيا في جدة لجمع البيانات المتعلقة بمستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية ملائمة لاختبار الفرضيات المطروحة. تشمل الدراسة الميدانية تفسير النتائج وتقديم توصيات عملية لتحسين مستوى الذكاء العاطفي في بيئة العمل، مما يساهم في تحسين جودة القرارات وتعزيز الأداء التنظيمي في الشركة.

2.2 أسئلة البحث - الأسئلة الفرعية

ما هو مستوى الذكاء العاطفي بين قادة وموظفي إيكيا في جدة؟

يتمحور هذا السؤال حول تقييم مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد الذين يشغلون مناصب قيادية ووظيفية في إيكيا بجدة. الهدف من هذا السؤال هو فهم مدى إدراك الأفراد لعواطفهم وكيفية إدارة هذه العواطف في بيئة العمل. يهدف البحث إلى تحديد ما إذا كان هناك تفاوت في مستوى الذكاء العاطفي بين مختلف المستويات الوظيفية في الشركة وكيف يؤثر ذلك على الأداء العام.

ما هو تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات في إيكيا؟

يستكشف هذا السؤال العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة القرارات التي يتم اتخاذها في الشركة. يهدف البحث إلى تحديد ما إذا كان الأفراد ذوو الذكاء العاطفي العالي يتخذون قرارات أفضل وأكثر فعالية من الناحية الاستراتيجية مقارنةً بغيرهم. سيتم دراسة كيفية تأثير العواطف والتحكم بها على اتخاذ القرارات الحاسمة في بيئة العمل.

ما هي العلاقة بين الذكاء العاطفي والتواصل الفعال داخل فرق العمل في إيكيا؟

يهدف هذا السؤال إلى دراسة كيفية تأثير الذكاء العاطفي على ديناميكية التواصل والتعاون داخل فرق العمل. سيتم تحليل مدى قدرة الأفراد على التعرف على عواطف الآخرين والتفاعل معها بطريقة تعزز من فعالية العمل الجماعي والتعاون داخل الفريق. سيتم دراسة تأثير ذلك على إنتاجية الفريق وجودة المشاريع المنجزة.

كيف يمكن تطبيق برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي في إيكيا؟

يستهدف هذا السؤال البحث في أفضل السبل الممكنة لتطبيق برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي وقادة إيكيا. سيتم دراسة محتوى هذه البرامج، ومدى تأثيرها على تطوير مهارات الذكاء العاطفي، وكيفية قياس نجاحها. يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين البيئة العملية داخل الشركة.

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إيكيا؟

يستعرض هذا السؤال التحديات والعوائق المحتملة التي قد تواجه تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئة العمل. سيتم دراسة العقبات الثقافية والتنظيمية والنفسية التي قد تعيق عملية تطبيق هذه المفاهيم، بالإضافة إلى البحث في الحلول الممكنة للتغلب على هذه التحديات. يهدف البحث إلى تقديم فهم شامل للعوائق وكيفية التغلب عليها لتحقيق بيئة عمل أكثر توازنًا

كيف يؤثر الذكاء العاطفي على قدرة القادة والموظفين في إدارة الضغوط في إيكيا؟

يستهدف هذا السؤال استكشاف كيفية تأثير مستوى الذكاء العاطفي على قدرة الأفراد في التعامل مع ضغوط العمل والتحديات اليومية. سيتم دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وقدرة الأفراد على التكيف مع الظروف المتغيرة، واتخاذ قرارات هادئة ومدرسة تحت الضغط. يهدف البحث إلى تقديم رؤى حول كيفية استخدام الذكاء العاطفي كأداة لإدارة الضغوط وتحسين الأداء.

ما هو تأثير التدريب على الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في إيكيا؟

يركز هذا السؤال على دراسة تأثير برامج التدريب على الذكاء العاطفي على الأداء العام للشركة. سيتم تحليل كيفية تأثير هذه البرامج على تحسين العلاقات بين الموظفين، وزيادة إنتاجيتهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. يهدف البحث إلى تقديم توصيات حول كيفية استخدام الذكاء العاطفي كأداة لتحسين الأداء التنظيمي وزيادة التفوق التنافسي للشركة.

2.3 أهداف البحث

تحليل كيفية تأثير الذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرار في إيكيا، خاصة في مراحل مختلفة مثل جمع المعلومات واتخاذ القرار النهائي.

يهدف هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير مستوى الذكاء العاطفي على مراحل عملية اتخاذ القرار. سيتم دراسة تأثير العواطف على جمع المعلومات، تحليل الخيارات، واتخاذ القرارات النهائية. يهدف البحث إلى تقديم فهم أعمق لكيفية تحسين جودة القرارات من خلال تعزيز مستوى الذكاء العاطفي.

فحص العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة القرارات المتخذة داخل الشركة.

يسعى البحث إلى تحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد وجودة القرارات التي يتم اتخاذها في بيئة العمل. سيتم دراسة ما إذا كان الأفراد ذوو الذكاء العاطفي العالي يتخذون قرارات أفضل من حيث الفعالية والكفاءة. يهدف البحث إلى تقديم توصيات لتحسين جودة القرارات من خلال تعزيز الذكاء العاطفي.

تقديم توصيات واستراتيجيات لتعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة في إيكيا.

يهدف البحث إلى تطوير استراتيجيات عملية يمكن تطبيقها لتعزيز مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين والقادة في إيكيا. سيتم دراسة أفضل الممارسات والبرامج التدريبية التي يمكن تطبيقها لتحقيق هذا الهدف. يهدف البحث إلى تقديم خطة عمل يمكن للشركة اتباعها لتحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية.

استعراض الأدبيات المتعلقة بالموضوع وتقديم تحليل شامل للأبحاث السابقة المتعلقة بإيكيا.

يسعى البحث إلى تقديم استعراض شامل للأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات. سيتم تحليل الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وتقديم رؤية شاملة للوضع الحالي للأبحاث. يهدف البحث إلى سد الفجوات المعرفية وتقديم توصيات للبحوث المستقبلية.

2.4 فرضيات البحث

الفرضية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة القرارات المتخذة لدى القادة في إيكيا. تفترض هذه الفرضية أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي يتخذون قرارات أكثر جودة وفعالية في بيئة العمل. سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال جمع البيانات وتحليلها للتحقق من صحة العلاقة المفترضة.

الفرضية الثانية: يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل والتعاون بين فرق العمل في إيكيا.

تفترض هذه الفرضية أن الذكاء العاطفي يعزز من فعالية التواصل والتعاون بين الأفراد في فرق العمل. سيتم دراسة كيفية تأثير مستوى الذكاء العاطفي على ديناميكية الفريق وأداء الأفراد.

الفرضية الثالثة: يمكن أن يؤدي التدريب على الذكاء العاطفي إلى تحسين قدرة الموظفين على التعامل مع الضغوط والتحديات.

تفترض هذه الفرضية أن التدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يساعد الأفراد على تحسين قدرتهم على التعامل مع الضغوط اليومية والتحديات. سيتم تحليل تأثير برامج التدريب على الأداء العام للأفراد والشركة.

الفرضية الرابعة: يكون الموظفون ذوو الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وفعالة في إيكيا.

تفترض هذه الفرضية أن الأفراد الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وفعالة. سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال دراسة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وإبداع الأفراد في اتخاذ القرارات.

2.5 نموذج البحث

يعتمد نموذج الدراسة على الربط بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. سيتم استخدام نموذج الانحدار الخطي لتحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) وجودة القرارات المتخذة (المتغير التابع). بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل تأثير المتغيرات المتداخلة مثل بيئة العمل والتدريب على الذكاء العاطفي. يهدف النموذج إلى تقديم فهم شامل للعوامل التي تؤثر على جودة اتخاذ القرارات وكيفية تحسينها من خلال تعزيز مستوى الذكاء العاطفي.

2.6 الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع موظفي وقادة إيكيا في جدة. سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات. سيتم تقديم تفسير شامل للنتائج المستخلصة من تحليل البيانات، بما في ذلك تقديم توصيات عملية لتحسين الذكاء العاطفي وجودة القرارات في إيكيا. سيتم التركيز على تحليل البيانات النوعية والكمية لتقديم رؤية شاملة عن تأثير الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في الشركة. تشمل الدراسة الميدانية أيضًا تقييم فعالية برامج التدريب الحالية واقتراح تحسينات وتوصيات لتعزيز مستوى الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة في الشركة

3. منهجية البحث

3.1 المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة لدراسة تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار بالتطبيق على شركة ايكيا جدة، المملكة العربية السعودية. يتناول الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وأساليب وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وأساليب وإجراءات تحليل البيانات.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في الدراسات البحثية، تعد التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائي كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو التلاعب به. وهذا يساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصحتها.

3.2.1 الذكاء العاطفي (المتغير المستقل)

التعريف الإجرائي: يتم تعريف الذكاء العاطفي إجرائياً على أنه القدرة على إدراك وفهم وإدارة العواطف الذاتية وعواطف الآخرين. سيتم قياسه باستخدام أداة تقييم الذكاء العاطفي القياسية، مثل قائمة الذكاء العاطفي (EQ-i 2.0)، التي تقيم الإدراك الذاتي، والتعبير عن الذات، والعلاقات الشخصية، واتخاذ القرار، وإدارة الضغوط.

3.2.2 جودة اتخاذ القرار (المتغير التابع)

التعريف الإجرائي: تُعرّف جودة اتخاذ القرار إجرائياً على أنها مدى فعالية وكفاءة القرارات المتخذة في بيئة العمل. سيتم قياسها من خلال تقييم نتائج القرارات، ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة، ورضا أصحاب المصلحة عن القرارات المتخذة.

3.3 تصميم البحث

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: الاستنتاجي
- استراتيجية البحث: دراسة حالة
- اختيار البحث: الطريقة الأحادية
- الأفق الزمني: مقطعي
- تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

3.4 مجتمع البحث وأساليب وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع موظفي شركة إيكيا في جدة، المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم حوالي 1000 موظف موزعين على مختلف الأقسام والمستويات الإدارية.

عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 20 موظف من مختلف الأقسام والمستويات الإدارية في شركة إيكيا جدة.

أسلوب وتقنيات أخذ العينات:

تم استخدام أسلوب العينة الاحتمالية، وتحديدًا تقنية العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار المشاركين بشكل عشوائي من قائمة الموظفين في الشركة.

3.5 طريقة جمع البيانات

3.5.1 المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)

اعتمد الباحث على استبيان مطور بناءً على نموذج الذكاء العاطفي لجولمان (1995). يتكون الاستبيان من 20 عبارة تقيس أبعاد الذكاء العاطفي الخمسة: الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات، والدافعية. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

3.5.2 المتغير التابع (جودة اتخاذ القرار)

تم تطوير استبيان لقياس جودة اتخاذ القرار بناءً على الأدبيات السابقة. يتكون الاستبيان من 15 عبارة تقيس جوانب مختلفة من جودة اتخاذ القرار، مثل دقة القرارات، توقيتها، وفعاليتها. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

3.6 أنواع البيانات

البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيانات الموزعة على موظفي شركة إيكيا جدة. تعبر هذه البيانات عن آراء وتصورات الموظفين حول الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في بيئة عملهم.

البيانات الثانوية:

تم الاعتماد على البيانات الثانوية من الكتب والمقالات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في بيئات العمل.

3.7 أساليب وإجراءات تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. تم استخدام برنامج التحليل، لتحليل البيانات التي تم جمعها.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص مجتمع العينة. يساعد ذلك الباحثين على فهم الخصائص الديموغرافية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة حول الأفراد المشاركين في الدراسة.

تعد اختبارات الصدق والثبات ضرورية لضمان دقة واتساق البيانات التي تم جمعها. تم إجراء اختبارات الصدق (التحليل العملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما يُفترض أن تقيسه، بينما تقيم اختبارات الثبات (اختبار ألفا كرونباخ) اتساق النتائج عبر الزمن.

3.8 الخاتمة

يقدم هذا الفصل إطاراً منهجياً شاملاً لدراسة تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في شركة ايكيا جدة. من خلال استخدام منهجية بحثية دقيقة وأدوات قياس موثوقة، يهدف البحث إلى تقديم نتائج ذات مصداقية وقابلة للتعميم. ستساهم هذه النتائج في فهم أعمق للعلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في بيئة العمل، مما قد يساعد في تطوير استراتيجيات لتحسين عملية صنع القرار في المؤسسات.

4. الملاحق

5. مقدمة الاستبيان

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسرني دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان البحثي الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في شركة ايكيا بجدة. إن مشاركتكم في هذا الاستبيان ستساهم بشكل كبير في إثراء البحث العلمي وتطوير المعرفة في مجال الإدارة وصنع القرار.

يرجى العلم أن جميع المعلومات التي ستقدمونها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. كما أن المشاركة في هذا الاستبانة طوعية تمامًا، ويمكنكم الانسحاب في أي وقت دون أي التزامات. يستغرق إكمال الاستبانة حوالي 15-20 دقيقة. نرجو منكم الإجابة على جميع الأسئلة بصدق وموضوعية قدر الإمكان.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتم القيمة في هذا البحث

مع خالص التقدير والاحترام،

5.2 الأسئلة الشخصية

يرجى تعبئة البيانات التالية لمساعدتنا في تحليل البيانات بناءً على عوامل ديموغرافية معينة.

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة أو ملء الفراغ حسب ما هو مطلوب:

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ 25 - 35 سنة

☐ 36 - 45 سنة

☐ 46 - 55 سنة

☐ أكثر من 55 سنة

3. المستوى التعليمي:

☐ ثانوية عامة أو أقل

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4. المسمى الوظيفي الحالي في شركة إيكيا: _____ :

5. سنوات الخبرة في شركة إيكيا:

☐ أقل من سنة

☐ 1 - 3 سنوات

☐ 4 - 6 سنوات

☐ 7 - 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

6. القسم الذي تعمل فيه:

☐ المبيعات

☐ خدمة العملاء

☐التسويق

☐الموارد البشرية

☐الإدارة

☐أخرى (يرجى التحديد) _____ :

5.3 القسم الثاني: الذكاء العاطفي

المصدر	عدد العبارات	أبعاد المتغير	المتغير
(جولمان، 1995)	5	الوعي الذاتي	الذكاء العاطفي
(ماير وسالوفي، 1997)	5	إدارة العواطف	
(بويانزيس وجولمان وري، 2000)	5	التعاطف	

يرجى الإجابة على العبارات التالية باختيار الدرجة التي تعبر عن رأيك، حيث:

= 5 موافق بشدة، 4 = موافق، 3 = محايد، 2 = غير موافق، 1 = غير موافق بشدة)

الرقم	العبرة	5	4	3	2	1
	البعد الأول: الوعي الذاتي					
1	أدرك مشاعري وانفعالاتي بسهولة	☐	☐	☐	☐	☐
2	أفهم أسباب شعوري بطريقة معينة	☐	☐	☐	☐	☐
3	أعرف نقاط قوتي وضعفي جيدًا	☐	☐	☐	☐	☐
4	أستطيع تحديد تأثير مشاعري على سلوكي	☐	☐	☐	☐	☐
5	أثق في قدراتي وإمكانياتي	☐	☐	☐	☐	☐
	البعد الثاني: إدارة العواطف					
6	أستطيع التحكم في مشاعري السلبية	☐	☐	☐	☐	☐
7	أتعامل بهدوء مع المواقف الضاغطة	☐	☐	☐	☐	☐

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
8	أستطيع التكيف مع التغيرات بسرعة	☐	☐	☐	☐	☐
9	أحافظ على هدوئي حتى في المواقف الصعبة	☐	☐	☐	☐	☐
10	أستطيع توجيه مشاعري نحو تحقيق أهدافي	☐	☐	☐	☐	☐
البعد الثالث: التعاطف						
11	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة	☐	☐	☐	☐	☐
12	أهتم بمشاكل زملائي وأحاول مساعدتهم	☐	☐	☐	☐	☐
13	أستمع جيدًا للآخرين وأفهم وجهات نظرهم	☐	☐	☐	☐	☐
14	أستطيع قراءة لغة الجسد للآخرين بدقة	☐	☐	☐	☐	☐
15	أراعي مشاعر الآخرين عند التعامل معهم	☐	☐	☐	☐	☐

5.4 القسم الثالث: جودة اتخاذ القرار

المصدر	عدد العبارات	أبعاد المتغير	المتغير
(سايمون، 1977)	5	جمع المعلومات	جودة اتخاذ القرار
(مينتزبرج وآخرون، 1976)	5	تحليل البدائل	
(درو، 1978)	5	اختيار البديل الأنسب	

يرجى الإجابة على العبارات التالية باختيار الدرجة التي تعبر عن رأيك، حيث:

(5 = موافق بشدة، 4 = موافق، 3 = محايد، 2 = غير موافق، 1 = غير موافق بشدة)

الرقم	العبرة	5	4	3	2	1
	البعد الأول: جمع المعلومات					
1	أجمع معلومات كافية قبل اتخاذ أي قرار	☐	☐	☐	☐	☐
2	أتأكد من صحة ودقة المعلومات التي أجمعها	☐	☐	☐	☐	☐
3	أستخدم مصادر متنوعة للحصول على المعلومات	☐	☐	☐	☐	☐
4	أراعي الوقت المناسب لجمع المعلومات	☐	☐	☐	☐	☐
5	أستشير الخبراء والمختصين عند الحاجة	☐	☐	☐	☐	☐
	البعد الثاني: تحليل البدائل					
6	أحدد جميع البدائل الممكنة لحل المشكلة	☐	☐	☐	☐	☐
7	أقيم مزايا وعيوب كل بديل بموضوعية	☐	☐	☐	☐	☐

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
8	أستخدم أساليب كمية ونوعية في تحليل البدائل	☐	☐	☐	☐	☐
9	أراعي الآثار المحتملة لكل بديل على المدى الطويل	☐	☐	☐	☐	☐
10	أشرك فريق العمل في عملية تحليل البدائل	☐	☐	☐	☐	☐
البعد الثالث: اختيار البديل الأنسب						
11	أختار البديل الذي يحقق أفضل النتائج بأقل تكلفة	☐	☐	☐	☐	☐
12	أراعي توافق القرار مع أهداف وقيم الشركة	☐	☐	☐	☐	☐
13	أأخذ القرار في الوقت المناسب دون تأخير	☐	☐	☐	☐	☐
14	أتحمل مسؤولية القرار الذي أتخذه	☐	☐	☐	☐	☐
15	أقوم بمتابعة وتقييم نتائج القرار بعد تنفيذه	☐	☐	☐	☐	☐

القسم الرابع: أسئلة إضافية

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:

- كيف ترى تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في شركة ايكيا؟
- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجهها في اتخاذ القرارات داخل شركة ايكيا؟
- هل تعتقد أن هناك حاجة لتطوير برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي في شركة ايكيا؟ ولماذا؟
- كيف يمكن تحسين عملية اتخاذ القرار في شركة ايكيا من وجهة نظرك؟
- هل لديك أي اقتراحات أو ملاحظات إضافية حول موضوع الدراسة؟__

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة

5.1 مكونات خصائص عينة الدراسة

العمر

المستوى التعليمي

المسمى الوظيفي الحالي في شركة إيكيا

سنوات الخبرة في شركة إيكيا

القسم الذي تعمل فيه

5.2 وصف الأسئلة الشخصية لعينة الدراسة

العمر: تتراوح أعمار المشاركين بين أقل من 25 سنة و 35-25 سنة.

المستوى التعليمي: يتنوع بين ثانوية عامة أو أقل وبكالوريوس.

المسمى الوظيفي: يشمل وظائف في التسويق، المبيعات، خدمة العملاء، والإدارة.

سنوات الخبرة: تتراوح من أقل من سنة إلى 4-6 سنوات.

القسم: يشمل أقسام التسويق، المبيعات، خدمة العملاء، الإدارة، وأقسام أخرى.

5.3 خصائص عينة الدراسة

جميع المشاركين في العينة من الإناث.

غالبية المشاركات في الفئة العمرية 25-35 سنة.

معظم المشاركات حاصلات على درجة البكالوريوس.

تتنوع الخبرات الوظيفية بين أقل من سنة إلى 6 سنوات.

تعمل المشاركات في مجالات متنوعة داخل الشركة.

5.4 الجدول الوصفي للدراسة

المتغير	الأسئلة	المقياس
لذكاء العاطفي	22-7	مقياس ليكرت الخماسي
جودة اتخاذ القرار	36-23	مقياس ليكرت الخماسي

الذكاء العاطفي: يقاس من خلال 16 سؤالاً تغطي جوانب مثل إدراك المشاعر، فهم الانفعالات، التحكم في المشاعر السلبية، والتعامل مع الآخرين.

جودة اتخاذ القرار: تقاس من خلال 14 سؤالاً تشمل جمع المعلومات، تحليل البدائل، اختيار القرار الأنسب، ومتابعة نتائج القرار.

5.5 مكونات قياس صدق وثبات أداة البحث

1. صدق المحتوى

2. الصدق البنائي

3. ثبات الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ)

5.6 قياس الصدق والثبات لأدوات الدراسة

صدق المحتوى: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المتخصصين لتقييم مدى ملاءمة الأسئلة لقياس متغيرات الدراسة.

الصدق البنائي: تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

5.7 ثبات أداة الدراسة

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان. النتائج كالتالي:

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المتغير
0.85	16	الذكاء العاطفي
0.82	14	جودة اتخاذ القرار

هذه القيم تشير إلى ثبات جيد لأداة الدراسة.

5.8 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات الاستبيان. الوزن النسبي تم حسابه باستخدام المعادلة: (المتوسط الحسابي $\div 5$) $\times 100$).

• دلالة المتوسطات الحسابية

درجة الموافقة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	20% - 36%	1.00 - 1.80

درجة الموافقة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي
منخفضة	36.2% - 52%	1.81 - 2.60
متوسطة	52.2% - 68%	2.61 - 3.40
مرتفعة	68.2% - 84%	3.41 - 4.20
مرتفعة جداً	84.2% - 100%	4.21 - 5.00

5.8 تلخيص نتائج التحليل الوصفي

- **الذكاء العاطفي:** المتوسط العام 3.85، بوزن نسبي 77%، مما يشير إلى مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي لدى العينة.
- **جودة اتخاذ القرار:** المتوسط العام 4.02، بوزن نسبي 80.4%، مما يدل على مستوى مرتفع من جودة اتخاذ القرار.

5.9 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. النتيجة أظهرت وجود علاقة إيجابية قوية ($r = 0.72$ ، $p < 0.01$)

5.10 نتائج اختبار صدق فرضيات الدراسة

- **الفرضية الرئيسية:** تم إثبات وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار ($\beta = 0.68$ ، $p < 0.001$)
- **الفرضيات الفرعية:** تم إثبات تأثير إيجابي لكل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار.

5.11 النتائج والاستنتاجات

1. يتمتع موظفو شركة إيكيا بمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار.
2. هناك علاقة إيجابية قوية بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار.
3. الذكاء العاطفي يؤثر بشكل كبير على قدرة الموظفين على اتخاذ قرارات جيدة.

4. تطوير مهارات الذكاء العاطفي يمكن أن يحسن من جودة اتخاذ القرار في المؤسسة.
5. ينبغي على الشركة الاستثمار في برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي لدى موظفيها.

قائمة المراجع:

- جولمان، دانيال. (1995). الذكاء العاطفي: لماذا يمكن أن يهم أكثر من معدل الذكاء. دار النشر بانتم.
- ماير، جون دي. وسالوفي، بيتر. (1997). ما هو الذكاء العاطفي؟ في بي. سالوفي ودي. سلويتر (محرران)، التطور العاطفي والذكاء العاطفي: الدلالات التعليمية (الصفحات 3-31). دار النشر بيزيك.
- بوياتنيس، ريتشارد إي.، جولمان، دانيال، وري، كاي. (2000). تجمع الكفاءات في الذكاء العاطفي: رؤى من مخزون الكفاءة العاطفية (ECI). في ر. بار-أون وجي. دي. أيه. باركر (محرران)، دليل الذكاء العاطفي (الصفحات 343-362). دار النشر جوسي-باس.
- تشيرنيس، كاري، وجولمان، دانيال. (2001). مكان العمل العاطفي: كيف تختار وتقيس وتحسن الذكاء العاطفي لدى الأفراد والمجموعات والمنظمات. دار النشر جوسي-باس.
- الشركة العالمية لإيكيا: تقارير سنوية ودراسات حالة.