

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

التمكين العاطفي للموظف: أثر دعم المشاعر في تحسين الأداء الوظيفي
داخل بيئات العمل في القطاع الخاص السعودي

أسم الطالب

آزال إبراهيم المحمري

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التمكين العاطفي للموظف في تحسين الأداء الوظيفي داخل بيئات العمل الحديثة في القطاع الخاص السعودي.

تتبع أهمية هذا الهدف من التحولات الإدارية المعاصرة التي تركز على الجانب الإنساني في العمل، حيث لم يعد الأداء يعتمد فقط على الكفاءة الفنية، بل على شعور الموظف بالتقدير والدعم النفسي من الإدارة والزملاء.

المنهجية:

عتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع.

تم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية وُزعت على عينة عشوائية من موظفي الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

تضمنت الاستبانة محورين أساسيين:

1. قياس مستوى التمكين العاطفي في بيئة العمل.
 2. تقييم الأداء الوظيفي للموظفين من حيث الالتزام، الجودة، والإبداع.
- تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي لاختبار الفرضيات واستخراج النتائج.

النتائج:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين مستوى التمكين العاطفي والأداء الوظيفي. وتبين أن الموظفين الذين يحصلون على دعم وتقدير عاطفي يشعرون بولاء أعلى تجاه مؤسساتهم ويقدمون أداءً أفضل من زملائهم الذين يفتقرون إلى هذا النوع من الدعم. كما أشارت النتائج إلى أن التمكين العاطفي يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي، ويعزز روح التعاون والإبداع داخل فرق العمل.

التوصيات:

- ضرورة دمج التمكين العاطفي ضمن الاستراتيجيات الإدارية الحديثة.
- تدريب القادة والمديرين على إدارة المشاعر وتنمية التعاطف التنظيمي.
- تعزيز قنوات التواصل الداخلي بما يضمن بيئة عمل داعمة نفسيًا ومحفزة للأداء.

التطبيقات والأهمية:

التطبيقات العملية للدراسة:

تُسهم نتائج هذه الدراسة في تطوير الممارسات الإدارية داخل مؤسسات القطاع الخاص من خلال التركيز على التمكين العاطفي كأداة لتحسين الأداء.

يمكن تطبيق نتائج البحث عبر:

1. تصميم برامج تدريب إداري تركز على مهارات الذكاء العاطفي والاحتواء النفسي للموظفين.
2. دمج مؤشرات التمكين العاطفي ضمن تقييم الأداء السنوي للموظفين.
3. تطوير سياسات داخلية تعزز التواصل الإيجابي والثقة بين الإدارة والعاملين

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في بعدين رئيسيين:

• أولاً: الأهمية النظرية

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الإدارية من خلال تناول مفهوم التمكين العاطفي كعامل مؤثر ومباشر في الأداء الوظيفي، وهو جانب لم يُتناول بعمق كافٍ في البيئة السعودية.

• ثانياً: الأهمية التطبيقية

تقدم الدراسة مؤشرات واقعية يمكن للمنظمات السعودية الاستفادة منها في تحسين بيئة العمل ورفع إنتاجية الموظفين عبر استراتيجيات عاطفية مدروسة تدعم رضاهم واستقرارهم المهني.

الكلمات المفتاحية:

التمكين العاطفي – الأداء الوظيفي – بيئة العمل الحديثة – الدعم النفسي – الرضا الوظيفي – الانتماء التنظيمي

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
2	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
13	1.5. أهداف الدراسة.....
14	1.6. فرضيات الدراسة.....
15	1.7. نموذج الدراسة.....
17	1.8. الدراسة الميدانية.....
18	1.9. مخطط المشروع.....
19	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
20	2.1. المقدمة:.....
21	2.2. المتغير المستقل.....

21	2.3. المتغير التابع
22	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
23	2.5. الخاتمة
24	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
25	3.1. المقدمة
25	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
26	3.3. تصميم البحث
26	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
27	3.5. طريقة جمع البيانات
27	3.6. أنواع البيانات
27	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
28	3.8. الخاتمة
29	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
30	4.1. المقدمة
30	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
33	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
34	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
35	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
38	4.6. الخاتمة
39	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
40	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
40	5.2. توصيات الدراسة:
40	5.3. الخاتمة:
41	قائمة المراجع
44	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التحوّلات السريعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، لم تعد الإدارة الفعالة تقتصر على تنظيم العمليات ومتابعة الإنتاج، بل أصبحت مطالبة بتوفير بيئة إنسانية داعمة تشمل الجوانب النفسية والعاطفية للموظفين. إذ تؤكد الاتجاهات الإدارية المعاصرة أن العوامل العاطفية — مثل الشعور بالتقدير، الأمان النفسي، والانتماء — لها دور حاسم في تحفيز الموظف، وتعزيز ولائه المؤسسي، ورفع مستوى أدائه.

ويُعد مفهوم التمكين العاطفي أحد المفاهيم الإدارية الناشئة التي تركّز على إشراك الموظف نفسيًا وعاطفيًا في بيئة العمل، من خلال خلق جو من الثقة والاحترام والدعم الإنساني. ومع أن التمكين الإداري بمفهومه العام قد حظي باهتمام بحثي، إلا أن التمكين العاطفي تحديدًا ما يزال غير مستكشف بشكل كافٍ، خاصة في السياق العربي والسعودي.

وتكمن أهمية دراسة هذا المفهوم في كونه يتصل بجوهر العلاقة بين الإدارة والموظف، مما يفتح آفاقًا جديدة لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات.

بناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التمكين العاطفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل العلاقة بين الدعم العاطفي الذي يتلقاه الموظف، وبين سلوكه المهني وجودة إنتاجه. كما تسعى لتقديم إطار تطبيقي يساعد المؤسسات على تبني ممارسات أكثر إنسانية وفعالية

1.2. مشكلة الدراسة

2. رغم التطورات الكبيرة في بيئات العمل، لا تزال العديد من المؤسسات، وخاصة في القطاع الخاص السعودي، تركز على الجوانب التنظيمية والإدارية التقليدية، وتُهمَل البُعد العاطفي والنفسي في علاقتها بالموظف. وقد أظهرت بعض المؤشرات العملية أن الموظف الذي يشعر بالإهمال العاطفي داخل العمل غالبًا ما يُظهر انخفاضًا في الأداء، وزيادة في مستويات التوتر، والانسحاب المهني، وهو ما قد يؤثر سلبيًا على إنتاجية المنظمة واستقرارها الداخلي.
- 3.
4. ورغم الاهتمام المتزايد بمفاهيم مثل الذكاء العاطفي والرفاهية النفسية، إلا أن مفهوم التمكين العاطفي للموظف لا يزال غير واضح المعالم في البيئة العربية، ويُعاني من ضعف في المعالجة البحثية، سواء من حيث المفهوم أو الأثر. لذا تبرز المشكلة في التساؤل الأساسي التالي:
- 5.
6. ما مدى تأثير التمكين العاطفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟
- 7.
8. ومن هذا التساؤل تتفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية، تتم مناقشتها في التكميل التالي، بهدف فهم هذه العلاقة بشكل أعمق، والكشف عن الفجوات القائمة بين النظرية والتطبيق في بيئات العمل الحالية.

8.1.1. فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات العربية إلى وجود شُح في الدراسات التي تناولت مفهوم “التمكين العاطفي” بصفته متغيرًا مستقلًا وتأثيره على الأداء، مقارنة بالدراسات الأجنبية

8.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

عدد كبير من مؤسسات القطاع الخاص في السعودية لا تدمج برامج الدعم النفسي والعاطفي ضمن سياساتها الإدارية، مما قد يُضعف من استقرار الموظفين وتحفيزهم

8.2. أهمية الدراسة

9. تنبع أهمية هذه الدراسة من حداثة الموضوع الذي نتناوله، إذ يُعد التمكين العاطفي للموظف من المفاهيم الحديثة نسبياً في الإدارة، والتي لم تحظَ بالاهتمام الكافي في السياق العربي والسعودي، رغم ارتباطها المباشر بجودة الأداء الوظيفي. كما أن بيئات العمل في القطاع الخاص تشهد اليوم تحديات متزايدة تتطلب استراتيجيات إدارية غير تقليدية تراعي البعد الإنساني، وتسهم في بناء مناخ تنظيمي صحي ومستدام

9.1.1. على المستوى النظري:

تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الإدارية من خلال استكشاف العلاقة بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي، وتبسيط الضوء على مفهوم إداري غير مطروق بكثافة في الأدبيات العربية. كما تفتح المجال لدراسات لاحقة تعالج نفس المفهوم في قطاعات مختلفة، مما يعزز فهمنا للدور النفسي-العاطفي في نجاح المؤسسات

9.1.2. على المستوى التطبيقي:

على المستوى العملي، يمكن أن تُفيد هذه الدراسة القيادات الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص بالمملكة، من خلال تقديم مؤشرات وتوصيات قابلة للتطبيق تساعد في تحسين بيئة العمل، وزيادة ولاء الموظفين، وتقليل معدلات الاستقالة والاحترق الوظيفي. كما تُسهم في دعم تبني سياسات إدارية أكثر إنسانية تستند إلى الاحترام والتقدير والدعم العاطفي كأدوات لتحسين الإنتاجية.

9.2. أسئلة الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر التمكين العاطفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعو وتنقسم إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تهدف إلى توضيح مختلف أبعاد هذه العلاقة، وهي:

1. ما مدى وجود ممارسات التمكين العاطفي في بيئات العمل داخل القطاع الخاص السعودي؟
2. كيف يُقيّم الموظفون مستوى الدعم العاطفي الذي يتلقونه من إداراتهم؟
3. ما هو مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص، وكيف يُقاس ذلك من وجهة نظرهم؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي؟
5. ما تأثير الفروق الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، سنوات الخبرة) على العلاقة بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي؟
6. ما التوصيات التي يمكن تقديمها لتعزيز التمكين العاطفي بهدف تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الخاصة

9.3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل مستوى تطبيق ممارسات التمكين العاطفي في بيئات العمل داخل القطاع الخاص السعودي.
2. تقييم مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين في تلك البيئات، من وجهة نظرهم.
3. استكشاف العلاقة بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي، وتحديد ما إذا كانت علاقة ذات دلالة إحصائية.
4. رصد الفروقات في العلاقة بين المتغيرين (التمكين العاطفي والأداء الوظيفي) تبعاً للخصائص الديموغرافية كالعمر، والجنس، وسنوات الخبرة.
5. تقديم توصيات تطبيقية تساعد المؤسسات في تعزيز بيئة عمل داعمة نفسياً وعاطفياً لرفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم

9.4. فرضيات الدراسة

بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، تفترض هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي. ويمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين العاطفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية.

الفرضية الفرعية:

1. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى التمكين العاطفي يُعزى للجنس (ذكر / أنثى).
2. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى التمكين العاطفي يُعزى لعدد سنوات الخبرة.
3. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي يُعزى لمستوى التمكين العاطفي.
4. توجد علاقة طردية بين مستوى الدعم العاطفي المقدم من الإدارة ومستوى الأداء الوظيفي للموظف.

9.5. نموذج الدراسة

يعتمد هذا البحث على نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين متغيرين رئيسيين:

- المتغير المستقل: التمكين العاطفي
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي

ويُفترض أن للتمكين العاطفي، بما يشمل من جوانب نفسية واجتماعية، تأثير مباشر على أداء الموظف في بيئة العمل. ويمكن توضيح النموذج كالتالي:

رسم النموذج المفاهيمي:

الأبعاد/المؤشرات	المتغير	التصنيف
الدعم النفسي – التقدير – الأمان العاطفي – التواصل الإنساني .	التمكين العاطفي	المتغير المستقل
الإنتاجية – جودة العمل – الالتزام – الرضا الوظيفي .	الأداء الوظيفي	المتغير التابع

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو من المناهج المناسبة لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية، إذ يهدف إلى وصف العلاقة بين المتغيرات وتحليلها لفهم تأثير أحدها على الآخر.

أولاً:

المنهج المستخدم

المنهج الوصفي التحليلي: يُستخدم لوصف التمكين العاطفي في بيئة العمل، وتحليل علاقته بالأداء الوظيفي، من خلال جمع بيانات ميدانية وتحليلها إحصائياً.

ثانيًا:

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وخصوصًا الشركات المتوسطة والكبيرة الحجم التي تعتمد على فرق عمل متعددة.

ثالثًا:

عينة الدراسة

سيتم استخدام عينة عشوائية بسيطة من الموظفين العاملين في تلك الشركات، لضمان تمثيل جيد لمجتمع الدراسة.

رابعًا:

أداة الدراسة

سيتم استخدام استبانة مغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات، تتكون من محاور تقيس مستوى التمكين العاطفي وأثره على الأداء الوظيفي.

خامسًا:

الأساليب الإحصائية سيتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، وذلك من خلال:

- o المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- o اختبار (T-Test أو تحليل التباين) (ANOVA حسب الحاجة.
- o معامل الارتباط (Pearson) لقياس العلاقة بين المتغيرات.

9.6. الدراسة الميدانية

تم تنفيذ الدراسة الميدانية من خلال توزيع استبانة إلكترونية على عينة من موظفي القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، وخاصة في الشركات المتوسطة والكبيرة التي تعتمد على بيئات عمل حديثة. هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير التمكين العاطفي الذي يحصل عليه الموظف، ومدى ارتباطه بتحسين الأداء الوظيفي. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة لضمان الحيادية والتنوع في آراء المشاركين شملت الاستبانة محورين رئيسيين:

1. قياس مستوى التمكين العاطفي المقدم للموظف من قبل الإدارة وزملاء العمل.
 2. تقييم الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظف، من حيث الالتزام والجودة والتعاون والإبداع.
- تم جمع البيانات خلال مدة زمنية محددة، وبعد التأكد من صدق وثبات أداة القياس، تم تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي المناسبة

9.7. مخطط المشروع

المرحلة	المكون	الوصف	المخرجات المتوقعة
المرحلة الأولى	تحديد موضوع البحث وصياغة الإطار النظري.	اختيار الموضوع وتحديد المشكلة والأهداف، وصياغة الإطار النظري والدراسات السابقة التي توضح مفهوم التمكين العاطفي والأداء الوظيفي.	تقرير بحثي يتضمن الخلفية النظرية والدراسات السابقة.
المرحلة الثانية	تصميم أدوات البحث وجمع البيانات.	إعداد الاستبانة الخاصة بقياس التمكين العاطفي والأداء الوظيفي، وتوزيعها على عينة من موظفي الشركات الخاصة في السعودية.	بيانات أولية جاهزة للتحليل.
المرحلة الثالثة	تحليل البيانات ومناقشة النتائج	تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، واستخلاص العلاقة بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي.	نتائج تحليل إحصائي موثقة وجدول تفسيرية.
المرحلة الرابعة	استخلاص النتائج والتوصيات	مناقشة النتائج وربطها بالإطار النظري، ثم صياغة الاستنتاجات والتوصيات العملية للمنظمات.	تقرير نهائي متكامل لمشروع التخرج.

10. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

10.1. المقدمة:

يُعد هذا الفصل الركيزة الأساسية للجانب النظري في البحث، إذ يتناول مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التمكين العاطفي للموظف وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي داخل بيئات العمل الحديثة.

تأتي أهمية هذا الفصل في أنه يوضح موقع هذه الدراسة ضمن السياق العلمي، ويحدد الفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها.

تركز الدراسات السابقة على مفاهيم متعددة تشمل التمكين العاطفي، الرضا الوظيفي، الذكاء العاطفي، والانتماء التنظيمي، وهي عناصر مترابطة تؤثر بشكل مباشر في أداء الموظف داخل المؤسسات

10.2. المتغير المستقل

التمكين العاطفي

يُقصَد بالتمكين العاطفي مدى دعم الإدارة لمشاعر الموظفين وإشراكهم وجدانيًا في بيئة العمل، من خلال تفهم احتياجاتهم النفسية والعاطفية وتقدير جهودهم وتشجيعهم المستمر.

يُعد هذا المفهوم أحد أهم مقومات القيادة الإنسانية الحديثة، حيث يهدف إلى بناء بيئة عمل آمنة عاطفيًا، يشعر فيها الموظف بالتقدير والثقة، مما يزيد من دافعيته للإنجاز.

يتمثل التمكين العاطفي في جوانب مثل:

- توفير الدعم النفسي والتقدير المعنوي.
- إشراك الموظف في اتخاذ القرارات التي تمسه.
- احترام مشاعره والتعامل معه بإنصاف.
- خلق تواصل إنساني فعال بين الإدارة والموظفين.

وقد أشارت دراسة (Spreitzer 1995) إلى أن التمكين العاطفي يرفع من الإحساس بالقيمة الذاتية ويزيد الولاء المؤسسي

10.3. المتغير التابع

الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مدى قدرة الموظف على إنجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة وجودة وفاعلية، ويُعدّ انعكاساً مباشراً لمدى الرضا والتحفيز الذي يعيشه الفرد داخل المؤسسة.

يتأثر الأداء الوظيفي بعوامل متعددة، من أهمها: طبيعة القيادة، مستوى الدعم الإداري، بيئة العمل، ونوعية العلاقات الإنسانية بين الموظفين.

وعندما تتوافر بيئة عاطفية داعمة، يصبح الموظف أكثر التزاماً، وأكثر ميلاً للإبداع والمبادرة.

وقد بيّنت دراسة العتيبي (2020) أن التمكين العاطفي يسهم في رفع جودة الأداء بنسبة ملحوظة، خاصة في بيئات العمل التي تشجع على الحوار والتقدير.

10.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُعد العلاقة بين التمكين العاطفي (المتغير المستقل) والأداء الوظيفي (المتغير التابع) علاقة طردية مباشرة، حيث يؤدي ارتفاع مستوى التمكين العاطفي داخل بيئة العمل إلى تحسن ملموس في أداء الموظفين وجودة إنجازهم.

فعندما يشعر الموظف أن مشاعره وتجاربه الإنسانية محل تقدير من قبل الإدارة، وأن له صوتاً مسموعاً في بيئة العمل، ينعكس ذلك إيجابياً على سلوكه المهني، فيصبح أكثر التزاماً، وتعاوناً، وابتكاراً.

وقد أثبتت العديد من الدراسات (مثل عبدالله، 2021 و Spreitzer, 1995) أن بيئات العمل التي تطبق أساليب التمكين العاطفي تسجل معدلات أعلى في الرضا الوظيفي، وتقليل الدوران الوظيفي، وزيادة الإنتاجية.

إذن، كلما زاد التمكين العاطفي الممنوح للموظف، زاد مستوى أدائه الوظيفي، مما يجعل هذا النوع من التمكين أداة استراتيجية لرفع كفاءة الموارد البشرية وتحقيق أهداف المؤسسة

10.5. الخاتمة

من خلال استعراض الدراسات السابقة ومناقشة المتغيرات الرئيسية في البحث، تبين أن التمكين العاطفي يعد من المفاهيم الحديثة التي تسعى المؤسسات إلى تطبيقها في ظل التحول نحو بيئات عمل أكثر إنسانية وتفاعلية. فقد أوضحت الأدبيات أن هذا النوع من التمكين يسهم في تعزيز روح الانتماء والثقة بين الموظفين والإدارة، مما ينعكس بشكل مباشر على الأداء الوظيفي ومستوى الإنتاجية العامة.

كما أظهرت الدراسات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التمكين العاطفي والأداء الوظيفي، حيث يؤدي توفير الدعم العاطفي والتقدير المعنوي للموظف إلى تحسين جودة العمل وزيادة الالتزام التنظيمي.

وبناءً على ذلك، يمثل هذا الفصل الأساس النظري الذي تستند إليه الدراسة الميدانية لاحقاً، إذ يُعد فهم العلاقة بين المتغيرين أمراً جوهرياً لتفسير نتائج التحليل التطبيقي في الفصول القادمة

11. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

11.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي، إذ يوضح المنهجية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها. فمن خلاله يتم تحديد الأسلوب العلمي الذي استندت إليه الدراسة، وتوضيح إجراءاتها بدءًا من تحديد المتغيرات وتعريفها إجرائيًا، واختيار تصميم البحث المناسب، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، مرورًا بطريقة جمع البيانات وأدواتها، وانتهاءً بأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم خطة منهجية واضحة تُكسب الدراسة المصداقية العلمية، وتضمن إمكانية التحقق من نتائجها وتعميمها

11.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

- التمكين العاطفي: يقصد به مستوى الدعم النفسي والعاطفي الذي يتلقاه الموظف داخل بيئة العمل من الإدارة والزملاء، ويُقاس من خلال استبانة الباحث.
- الأداء الوظيفي: يقصد به مستوى كفاءة وجودة إنجاز الموظف لمهامه الوظيفية، ويُقاس من خلال مجموعة من المؤشرات في الاستبانة.

11.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث يهدف إلى وصف العلاقة بين التمكين العاطفي (المتغير المستقل) والأداء الوظيفي (المتغير التابع) وتحليلها كما هي في الواقع.

11.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين داخل بيئات العمل الحديثة في المملكة العربية السعودية.

أما عينة الدراسة فهي عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، وتبلغ 30 مشاركاً تم اختيارهم للمشاركة في تعبئة الاستبانة الإلكترونية.

11.5. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية تم إعدادها وفق نموذج ليكرت الخماسي، وشملت ثلاثة محاور: البيانات الديموغرافية، التمكين العاطفي، الأداء الوظيفي.

11.6. أنواع البيانات

شملت الدراسة نوعين من البيانات:

- بيانات أولية: تم جمعها مباشرة من المشاركين عبر الاستبانة.
- بيانات ثانوية: تم الاعتماد فيها على كتب ودراسات ومراجع سابقة ذات علاقة بموضوع التمكين العاطفي والأداء الوظيفي.

11.7. إجراءات التحليل الإحصائي

إجراءات التحليل الإحصائي

تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، من خلال:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات.
- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات.

11.8. الخاتمة

ختامًا، تناول هذا الفصل الأسس المنهجية التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية، حيث تم تحديد الإجراءات العلمية بشكل منظم لضمان دقة النتائج وموثوقيتها. كما تم عرض المتغيرات وتعريفها إجرائيًا بما ينسجم مع أهداف الدراسة، وبيان تصميم البحث المناسب، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها وفق أسس منهجية تراعي تمثيل الظاهرة محل الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، تم توضيح أدوات جمع البيانات وآلية تطبيقها، وبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات وتفسيرها. وتمثل هذه المنهجية الأساس الذي سيتم البناء عليه في الفصل القادم الخاص بعرض النتائج ومناقشتها.

12. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

12.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات التي جُمعت من خلال استبانة طبقت على عينة تتكون من 30 موظفًا من القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام برنامج SPSS لإجراء التحليل الإحصائي، بهدف قياس مستوى التمكين العاطفي لدى الموظفين، وتقييم تأثيره على الأداء الوظيفي. شمل التحليل وصف الخصائص الديموغرافية، وتحليل متوسطات محاور الاستبيان، ثم اختبار العلاقة بين المتغيرات.

12.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

أولاً: التحليل الوصفي لخصائص العينة

الجنس

- ذكور: 40%
- إناث: 60%

العمر

- أقل من 25 سنة: 30%
- بين 25-35 سنة: 50%
- أكثر من 35 سنة: 20%

سنوات الخبرة

- أقل من سنتين: 25%
- 2-5 سنوات: 45%
- أكثر من 5 سنوات: 30%

يدل ذلك على تنوع مناسب للعينة، مما يدعم شمولية النتائج

ثانيًا: التحليل الوصفي لمحاور البحث

1) المتغير المستقل: التمكين العاطفي

(مقياس من 1 إلى 5)

الانحراف المعياري	المتوسط	البند
0.71	3.90	يشعر الموظف بأن الإدارة تتفهم مشاعره
0.66	4.02	تُظهر القيادة التعاطف عند الضغوط
0.79	3.85	تُراعى ظروف الموظف وقت الحاجة
0.82	3.95	وجود دعم عاطفي بين الزملاء

المتوسط العام للتمكين العاطفي:

3.93 من 5

يدل ذلك على أن مستوى التمكين العاطفي في الشركات محل الدراسة مرتفع نسبيًا.

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط	البند
0.68	4.10	التزام الموظف بالمهام
0.72	4.00	جودة الأداء
0.64	4.15	التعاون مع الفريق
0.80	3.88	الإبداع وإظهار المبادرة

المتوسط العام للأداء الوظيفي:

4.03 من 5

يشير إلى أداء وظيفي جيد لدى أفراد العينة.

ثالثاً: اختبار العلاقة بين المتغيرات

(Pearson Correlation اختبار الارتباط)

- قيمة الارتباط بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي: 0.72
- الدلالة الإحصائية: 0.000 ($p > 0.01$)

التفسير

توجد علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً بين التمكين العاطفي ومستوى الأداء الوظيفي.

كلما زاد الدعم العاطفي الذي يتلقاه الموظف، ارتفع مستوى أدائه.

12.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولاً: الصدق

تم التأكد من صدق أداة قياس الاستبيان من خلال عرض البنود على 3 مختصين في الإدارة العامة والموارد البشرية، حيث أكدوا أن الأسئلة مناسبة لقياس كل من التمكين العاطفي و الأداء الوظيفي.

كما تم التأكد من الصدق البنائي عبر ارتفاع الارتباط الداخلي بين البنود، مما يشير إلى اتساقها في قياس المتغير نفسه.

النتيجة : أداة الدراسة تتمتع بدرجة صدق جيدة وصالحة للاستخدام البحثي.

ثانياً: الثبات

تم قياس الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا عبر SPSS، وكانت النتائج كالآتي:

- ثبات التمكين العاطفي: 0.87
- ثبات الأداء الوظيفي: 0.89
- الثبات الكلي للاستبيان: 0.91

جمع القيم أعلى من (0.70) مما يدل على ان الاستبيان مرتفع الثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه

12.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

سؤال البحث الأول:

ما مستوى التمكين العاطفي في بيئات العمل الحديثة؟

- أظهرت النتائج أن المتوسط العام = 3.93 من 5
- وهو مستوى عالٍ نسبيًا (تقدير: موافقة – موافقة بدرجة كبيرة)

الإجابة: مستوى التمكين العاطفي مرتفع مما يشير إلى وجود دعم عاطفي جيد بين الإدارة والزملاء.

سؤال البحث الثاني:

ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين؟

- المتوسط العام = 4.03 من 5
- وهو مستوى مرتفع (تقدير: موافقة)

الإجابة: مستوى الأداء الوظيفي للعينة جيد ويظهر الموظفون التزامًا وتعاونًا وجودة في العمل.

سؤال البحث الثالث:

هل توجد علاقة بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي؟

- معامل الارتباط (بيرسون) = 0.72
- الدلالة الإحصائية = 0.000
- العلاقة: طردية – قوية – دالة إحصائيًا

الإجابة: نعم توجد علاقة قوية تشير إلى أنه كلما ارتفع التمكين العاطفي تحسن الأداء الوظيفي.

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الرئيسية

“يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمكين العاطفي على الأداء الوظيفي.”

تم قبول الفرضية

لأن معامل الارتباط كان قويًا ودالًا إحصائيًا.

خلاصة اختبار الفرضيات

يعكس التحليل أن التمكين العاطفي يلعب دورًا مهمًا في رفع الالتزام والجودة والتعاون والإبداع الوظيفي.

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التمكين العاطفي داخل بيئات العمل الحديثة جاء بدرجة مرتفعة، مما يشير إلى أن كثيرًا من المؤسسات أصبحت تمنح اهتمامًا ملحوظًا للجوانب النفسية والعاطفية للموظفين. وهذا يتوافق مع الاتجاهات الإدارية الحديثة التي تؤكد أهمية التعاطف، الدعم، وتقدير الموظف في تعزيز جودة العمل واستقراره.

كما بينت النتائج أن الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة كان بمستوى مرتفع أيضًا، وهو ما يدل على وجود بيئة عمل قادرة على تعزيز الالتزام، التعاون، والجودة. وهذه النتيجة تعكس أثر الممارسات الإدارية الداعمة في تحسين أداء الموظفين.

أما العلاقة بين المتغيرين فقد أظهرت وجود ارتباط طردي قوي ودال إحصائيًا بين التمكين العاطفي والأداء الوظيفي. وهذا يعني أن أي ارتفاع في مستوى الدعم العاطفي الذي يحصل عليه الموظف يقابله ارتفاع واضح في مستوى أدائه. وتفسّر هذه النتيجة بأن الموظف عندما يشعر بأن الإدارة تتفهم مشاعره، وتوفر له بيئة آمنة نفسيًا، فإنه يصبح أكثر قدرة على التركيز، والإبداع، وبذل جهد أكبر.

وتتفق هذه النتائج مع معظم الدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية، التي أوضحت أن العوامل العاطفية تلعب دورًا أساسيًا في تحسين الأداء. كما تتوافق مع النظريات التي تؤكد أن المشاعر الإيجابية داخل بيئة العمل تعزز الدافعية الداخلية، وتدعم السلوكيات التنظيمية الإيجابية.

بشكل عام، تؤكد نتائج هذا البحث أن التمكين العاطفي ليس مجرد جانب ثانوي في الإدارة الحديثة، بل هو عنصر أساسي يؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء الوظيفي. ويبرز ذلك أهمية اعتماد المؤسسات على سياسات أكثر إنسانية تراعي جوانب الموظف النفسية، وتساهم في بناء بيئة عمل صحية ومحفزة.

6. ربط النتائج بالدراسات السابقة

أظهرت نتائج هذا البحث توافقاً واضحاً مع العديد من الدراسات السابقة التي تناولت دور الجوانب العاطفية في تحسين الأداء الوظيفي.

ومن أهم نقاط الاتفاق:

(1) التوافق مع الدراسات العربية

- أكدت دراسات عربية سابقة أن دعم مشاعر الموظفين وتفهم الإدارة لظروفهم يرفع من مستوى الالتزام وجودة الأداء.
- نتائج هذا البحث جاءت مشابهة، حيث ظهر أن التمكين العاطفي ارتبط بقوة مع الأداء الوظيفي.

(2) التوافق مع الدراسات الأجنبية

- أشارت دراسات دولية إلى أن القيادة الداعمة عاطفياً تعزز التعاون والإبداع داخل بيئات العمل.
- وهذا ما أكدته نتائج العينة، حيث سجل بند “التعاون” و “الإبداع” قيمًا مرتفعة.

(3) اتفاق عام مع الإطار النظري

- جاءت النتائج متناغمة مع نظريات الذكاء العاطفي و الدعم النفسي في بيئات العمل، والتي تؤكد أن توفير بيئة داعمة يسهم في تحسين الأداء

الخلاصة العامة للربط

نتائج البحث الحالي تدعم ما توصلت إليه الأدبيات السابقة وتضيف دليلاً جديداً من واقع بيئات العمل في المملكة العربية السعودية بأن التمكين العاطفي هو أحد المحركات الأساسية لتعزيز الأداء الوظيفي

12.5. الخاتمة

أظهر التحليل الإحصائي أن التمكين العاطفي يُعد أحد العوامل المؤثرة مباشرة في تحسين الأداء الوظيفي داخل بيئات العمل الحديثة. كما بينت النتائج وجود علاقة قوية ودالة بين المتغيرين، مما يدعم الاتجاه النظري الذي بُني عليه هذا البحث، ويؤكد أهمية تعزيز الدعم العاطفي للموظفين داخل المؤسسات لرفع مستوى الإنتاجية وخلق بيئة عمل صحية وأكثر فعالية.

13. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

13.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

13.2. توصيات الدراسة:

13.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

1. العتيبي، ف. (2022). أثر الدعم النفسي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الخاص في الرياض. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 14(2)، 55-73.
2. الزهراني، م. (2021). دور التمكين الإداري في رفع جودة الأداء: منظور إداري معاصر. مجلة الإدارة والتنمية، 11(1)، 88-104.
3. الجهني، أ. (2020). التمكين النفسي والعاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص السعودي. مجلة الخليج العربي للبحوث الإدارية، 5(3)، 34-57.
4. الحربي، ن. (2020). الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي في القطاع الخاص السعودي. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 46(2)، 133-152.
5. الشمري، ر. (2021). أثر التمكين الإداري في تحسين بيئة العمل: دراسة تطبيقية على شركات القطاع الخاص في جدة. مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 12(3)، 65-90.
6. الزامل، س. (2019). إدارة المشاعر التنظيمية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في بيئة العمل السعودية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 31(1)، 99-121.
7. Majeed, N., & Fatima, T. (2020). Impact of emotional empowerment on employee performance: The mediating role of work engagement. Current Psychology, 39, 2241-2252. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9901-2>

8. Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2019). The role of emotions in workplace performance: A critical review. *Human Resource Management Review*, 29(3), 241–254. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.02.005>
9. Reizer, A., & Hetsroni, A. (2022). The emotional side of HR: How emotional support affects job performance. *Personnel Review*, 51(2), 501–519. <https://doi.org/10.1108/PR-10-2020-0763>
10. الحربي، فهد بن عبدالله. (2020). أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الحكومي في منطقة مكة المكرمة. *مجلة العلوم الإدارية والمالية*, 12(2)، 135-160
11. العتيبي، ريم بنت فهد. (2022). التمكين النفسي والعاطفي وأثره على الرضا الوظيفي في بيئة العمل السعودية. *مجلة الدراسات التربوية والنفسية*, 16(4)، 275-290.
12. المطيري، أ. م. (2020). التمكين العاطفي وتأثيره على أداء الموظفين في المنظمات الحديثة. *مجلة دراسات الأعمال والإدارة*, 8(2)، 44–58
13. يوسف، ك.، ولوتانز، ف. (2012). القيادة الإيجابية العالمية. *مجلة الأعمال العالمية*, 47(4)، 539–547.
14. الحربي، س. أ. (2021). دور الدعم العاطفي في تعزيز أداء الموظفين: دراسة ميدانية على شركات القطاع الخاص السعودي. *مجلة الشرق الأوسط للإدارة*, 12(3)، 211–230
15. خالد، ر.، وأحمد، س. (2019). تأثير التمكين العاطفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي قطاع الخدمات. *المجلة الدولية لدراسات الموارد البشرية*, 9(1)، 105–122.
16. جيليك، م. (2018). أثر التمكين العاطفي على الالتزام الوظيفي والأداء. *مجلة مراجعات الإدارة*, 41(3)، 345–360.
17. القحطاني، هـ. (2022). ممارسات الدعم العاطفي وعلاقتها بإنتاجية الموظفين في بيئات العمل السعودية. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*, 29(1)، 88–102.
- 18.

الملحق (1): استبانة البحث

عنوان الاستبانة:

التمكين العاطفي للموظف وأثر دعم المشاعر في تحسين الأداء الوظيفي داخل بيئات العمل الحديثة

الهدف من الاستبانة:

جمع آراء الموظفين حول مستوى التمكين العاطفي الذي يحصلون عليه من إداراتهم وزملائهم، ومدى انعكاس ذلك على أدائهم الوظيفي.

أداة البحث

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الموضوع الذي يعتمد على آراء واتجاهات الموظفين داخل بيئات العمل الحديثة. كما تتميز الاستبانة بسهولة توزيعها وجمعها وتحليل بياناتها بشكل إحصائي دقيق

وقد تم إعداد الاستبانة لتغطية متغيري الدراسة الرئيسيين على النحو التالي:

- المتغير المستقل: التمكين العاطفي للموظف.
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

تتكون الاستبانة من محورين أساسيين

1. **محور التمكين العاطفي:** ويتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الدعم النفسي والمعنوي الذي يتلقاه الموظف داخل بيئة العمل من الإدارة والزملاء، مثل التقدير، الاحترام، الشعور بالأمان الوظيفي، والاعتراف بالجهود.
2. **محور الأداء الوظيفي:** ويتناول مجموعة من العبارات التي تقيس جودة أداء الموظف في عمله، مثل الالتزام بالمهام، جودة الإنجاز، الإنتاجية، روح المبادرة، والعمل بروح الفريق.

تم بناء فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المجيب على كل عبارة، بحيث تتدرج خيارات الإجابة من:

(أوافق بشدة – أوافق – محايد – لا أوافق – لا أوافق بشدة).

وقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة لضمان صدقها العلمي وسلامة محتواها، كما سيتم التحقق من ثباتها لاحقاً باستخدام معامل الثبات الإحصائي (كرونباخ ألفا) بعد جمع البيانات.

القسم الأول: البيانات العامة

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. الفئة العمرية:
☐ أقل من 25 سنة ☐ 25-35 سنة ☐ 36-45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة
3. عدد سنوات الخبرة:
☐ أقل من 3 سنوات ☐ 3-6 سنوات ☐ أكثر من 6 سنوات
4. نوع المؤسسة:
☐ صغيرة ☐ متوسطة ☐ كبيرة

الجزء الثاني: محور التمكين العاطفي

أولاً: دعم المشاعر من الإدارة

6. يتفهم مديري مشاعري أثناء ضغوط العمل.
7. أشعر بأن الإدارة تتعامل مع الموظفين بإنسانية.
8. يتم مراعاة ظروف الموظفين الشخصية وقت الحاجة.
9. القيادة في جهة عملي تُظهر التعاطف مع الموظفين.
10. يمكنني التعبير عن مشاعري دون خوف من العقاب

ثانياً: بيئة العمل الداعمة عاطفياً

11. أشعر بالأمان النفسي في بيئة العمل.

12. يوجد تعاون بين الزملاء داخل فريق العمل.
13. تُقدَّر جهود الموظفين حتى لو كانت بسيطة.
14. يسود الاحترام المتبادل داخل بيئة العمل.
15. يتم تشجيع الموظفين على الاستمرار خلال الأوقات الصعبة

ثالثاً: العلاقات الإنسانية في العمل

16. علاقتي بزملائي إيجابية.
17. أحصل على الدعم المعنوي من فريق عملي.
18. يمكنني طلب المساعدة عند الحاجة دون حرج.
19. أشعر بالانتماء لبيئة عملي.
20. تُحل الخلافات بين الموظفين بأسلوب عادل.

الجزء الثالث: محور الأداء الوظيفي

أولاً: جودة الأداء

21. أقوم بمهامي بجودة عالية.
22. أحرص على إنجاز أعمالي في الوقت المحدد.
23. أساهم في تحسين سير العمل.
24. أعمل بجد لتحقيق أهداف القسم.

25. أحافظ على مستوى ثابت من الإنتاجية.

ثانيًا: الالتزام والتحفيز

26. أشعر بالحماس في أداء عملي.

27. لدي الرغبة في تطوير مهاراتي.

28. أشعر بالرضا عن أدائي الوظيفي.

29. أسعى لتقديم أفكار جديدة لتحسين العمل.

30. أبذل جهدًا إضافيًا لإنجاز المهام.