

خطة

عنوان : أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركة Vfs Global السعودية
The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance in VFS Global Saudi Arabia

إعداد الطالبة/ رويثا محمد فلمبان

الرقم الجامعي/ ٢٤٢٠٠٠٧٥٦

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي

١٤٤٦-٢٠٢٤

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ هُوَ الَّذِي عَلَّمَ

المحتويات	الصفحة
مقدمة	٥
مشكلة الدراسة	٦
أهمية الدراسة	٦
أهداف الدراسة	٧
تساؤلات الدراسة	٨
فروض الدراسة	٨
نموذج الدراسة	٩
الدراسات السابقة	٩
مفاهيم الدراسة	١٣
المنطلقات النظرية للدراسة	١٤
المنهجية وطرق البحث	١٥
أدوات جمع البيانات	١٥
حدود الدراسة	١٦
المراجع	١٧

مقدمة

يشكل الذكاء العاطفي أحد أبرز المفاهيم الإدارية التي تحقق الكفاءة وتوجد الفاعلية لدى المنظمات، كما يساعد وجوده أساساً لنجاح الفرد في حياته الاجتماعية والمهنية إلى جانب الذكاء المعرفي، وتشكل المهارات التي يمتلكها الفرد الأساس في تهذيب سلوكه ورفي تفكيره وقدرته على إدراك حقيقة عواطفه ومعرفة حقيقة عواطف الآخرين بطريقة تعزز من فرص نجاحه عند التعامل مع ذاته ومع كل محيطه الاجتماعي. تعتمد الإدارة في قدرة إدارتها للأفراد على إدراكها لحقيقتين أساسيتين، الأولى: أن المنظمات هي ما يفعلها الأفراد والمجموعات بالتفاعل فيما بينهم ساعة بساعة، والأدوار الرسمية وغير الرسمية التي يلعبها هؤلاء الأفراد ضمن مجموعات العمل، ومعها تتحدد قدرة المنظمة، والطاقة التي تبذل في مثل هذه الأدوار. والثانية بمدى إدراكها لحقيقة أن الأفراد بطبيعتهم يختلفون فيما بينهم، من حيث قدراتهم ومهاراتهم، وإتجاهاتهم، بالإضافة إلى نظرهم للعمل، وغيرها، ونتيجة لهذا الاختلاف بدأ أصحاب المنظمات والمعنيين فيها الإهتمام بدراسة هذه الاختلافات ومسبباتها لما له من أهمية في تحسين أداء الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية، وقد كان من ضمن الاختلافات المدروسة في هذه المنظمات درجة الذكاء العاطفي عند العاملين غرات (٢٠١٢). ويعتبر الذكاء العاطفي مفهوماً حديثاً دخل في مجالين هامين هما: السلوك التنظيمي أولاً، وإدارة الموارد البشرية ثانياً، ف سابقاً كان ينصب التركيز على الذكاء التقليدي أو ما يعرف بالذكاء العقلي (Intellegence "IQ") بوصفه محدداً من محددات مستوى الأداء عند العاملين في المنظمات، فيما أشارت الدراسات الحديثة إلى الذكاء العاطفي (EQ "Emotional Intellegence") كمحدد ذا أهمية كبرى في تحديد مستوى الأداء لدى العاملين، على أنه مؤشر كبير للنجاح المهني والتربوي وبالحياة بشكل عام، فهو الذي يفسر لماذا الإنجاز لدى متوسطو الذكاء العقلي (IQ) أفضل منه لدى مرتفعي الذكاء العقلي (هشام، ٢٠٠٤).

هذا وقد أكدت الأبحاث أن الذكاء العقلي (IQ) يرسم الحدود الدنيا للنجاح المهني، حيث أن اختبارات الذكاء العقلي كما وجدها العلماء لا تتنبأ بأكثر من (٢٠٪) من عوامل النجاح في العمل وتحسين الأداء الوظيفي، في حين وجدوا هذا النوع من الذكاء أي الذكاء العاطفي (EQ) يسهم بما يقارب (٤٠٪) من عوامل النجاح في العمل وتحسين الأداء الوظيفي (الخضر، ٢٠٠٨). ويعتبر موضوع الأداء الوظيفي من المواضيع الحيوية في حياة الأفراد والمنظمات على حد سواء، ذلك لأن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس بأساليب كمية تعكس

أولاً الاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يمتلكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها (الأهدل، ٢٠١١).

مشكلة الدراسة

تكمّن مشكلة الدراسة في الاداء الوظيفي للعاملين في Vfs Global وجد أن هناك اختلاافات في مستوى أداء العاملين والذين قد تم إختيارهم بعناية وفقاً لمستوى الذكاء العقلي (IQ) لديهم، ومن هنا جاءت مشكلة هذه الدراسة والتي سوف تتناول أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي. ومن خلال مراجعة الباحث لأدبيات البحث والدراسات السابقة في هذا المجال، والتي أكدت معظمها أن الإعتماد على عناصر الذكاء العاطفي (EQ) الخاصة باختيار الإداريين لدى مجموعة من المنظمات التجارية والصناعية الكبرى قد أدى إلى تحسين أداء هذه المنظمات، وإنتاجها بفارق كبير عن إختيار هؤلاء بناءً على القواعد المعرفية فقد أضحى الذكاء العاطفي من أبرز القدرات التي ينظر إليها في تحسين الأداء الوظيفي (المبروك، ٢٠١٥).

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تكتسب الدراسة أهميتها من المفاهيم الإدارية التي تحقق الكفاءة وتوجد الفعالية لدى المنظمات الذكاء العاطفي الذي يشكل وجوده أساساً لنجاح الفرد في حياته الاجتماعية والمهنية إلى جانب الذكاء المعرفي وتزداد قدرة الفرد على تهذيب سلوكه ورفق تفكيره بقدر ما يمتلك من مهارات تمكنه من إدراك كنه عواطفه ومعرفة حقيقة عواطف الآخرين وإدراك مكنوناتها بطريقة تعزز من فرص نجاحه عند تعامله مع ذاته ومع كل محيطه الاجتماعي بمستوياته المختلفة (درة ٢٠١٥). ويعتمد بناء المنظمة وتطورها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها والذي يعتبر من أهم محددات نجاحها ويظهر هذا جلياً عند المقارنة بين منظميتين تتماثلان في الموارد المالية والمادية وتختلفان في مستوى مواردهما. مصطفى و درويش ٢٠١٨

الأهمية العملية

تكتسب الدراسة أهميتها التطبيقية التي ترسم المنهج الأمثل لبناء علاقات اجتماعية بين الموظفين مما ينعكس إيجابياً على أدائهم الوظيفي، ويمكن أن يسترشد بها في عمليات التطوير المستمر التي يقوم بها المختصون كما يمكن الاستفادة منها وفق التفسير السيكولوجي.

توعية الموارد البشرية بما يُشكله الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات الفهم الإجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل المنجز ، الإلتزام وبالتالي زيادة الإنتاج، بالإضافة إلى النهوض في معالجة المشكلات التي قد تواجه منظمات الأعمال في الحالات المماثلة. وانطلاقاً من هذه الأهمية تسعى الدراسة إلى إقتراح توصيات من شأنها مساعدة منظمات الأعمال بعامّة والادارة في **Vfs Global** بالسعودية بخاصة على تبني هذا المفهوم لغايات تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

أهداف الدراسة

تتركز أهداف هذه الدراسة في التعرف على ما يأتي:

١. مستوى توافر الأهمية النسبية للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في **Vfs Global** السعودية.
٢. أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي في **Vfs Global** السعودية
٣. التعرف على أبعاد الذكاء العاطفي حسب نظرية دانيال جولمان وماير وسالوفي.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الإجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل المنجز، الإلتزام في **شركة Vfs Global** السعودية وينبثق من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الإجتماعي في كمية العمل المنجز في الشركة **Vfs Global** السعودية ؟
٢. ما اثر الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الإجتماعي في جودة العمل المنجز في الشركة **Vfs Global** السعودية ؟
٣. ما اثر الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الإجتماعي في الإلتزام في الشركة **Vfs Global** السعودية ؟

تساؤلات الدراسة

١. هل هناك للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات و الفهم الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل ؟
- هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الاجتماعي في كمية العمل المنجز في شركة Vfs Global السعودية ؟
- هل هناك للذكاء العاطفي اثر في جودة العمل المنجز في شركة Vfs Global السعودية ؟
- H01- هل يوجد علاقة بين للذكاء العاطفي على الالتزام في شركة Vfs Global السعودية؟

فروض الدراسة

إستناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

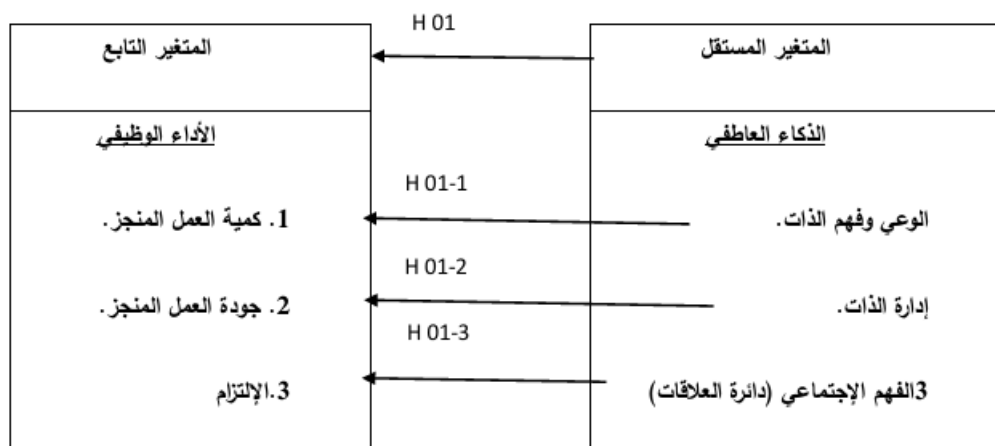
١. H01 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات و الفهم الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل المنجز الإلتزام في شركة **Vfs Global** السعودية.

وينبثق عن الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

- H01-1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الاجتماعي في كمية العمل المنجز في شركة **Vfs Global** السعودية ؟
- H01-2 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات الفهم الاجتماعي في جودة العمل المنجز في شركة Vfs Global السعودية ؟
- H01-3 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي على الإلتزام في شركة Vfs Global السعودية ؟

نموذج الدراسة

(بنى حمدان , ٢٠٢٠)



الدراسات السابقة

دراسة (إياد واخرون , ٢٠٢٠) بعنوان أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركة كارفور الأردن هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بأثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركة كارفور الأردن، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في شركة كارفور الأردن، أما عينة الدراسة فقد تكونت من الموظفين (مدير فرع مساعد مدير مشرف قائد مجموعة) وعددهم (٢٠٠) موظفاً وموظفة، حيث تم توزيع (٢٠٠) إستبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي والبالغة عددها (١٨٢) وبنسبة استجابة بلغت (٩١٪) من العينة الرئيسة، وبعد إتمام التحليل الإحصائي للبيانات، توصلت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة احصائية للذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركة كارفور الأردن. هذا وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بموضوع قياس الأداء الوظيفي ضمن معايير محددة. وضرورة الاتفاق بين الإدارة والعاملين على كمية العمل المنجز خلال فترة محددة.

دراسة (سامية واخرون, ٢٠١٨) بعنوان الذكاء العاطفي ودوره في تحسين تغيير سلوكيات الموقف دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم

الذات، المهارات الاجتماعية)، في الجامعات بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا، والتعرف على دور الذكاء العاطفي في تحسين تغيير سلوكيات الموقف، ولقد تم اختبار ذلك من خلال فرضيات البحث، حيث بلغ عدد أفراد المجتمع (٢٣٥)، وقد قامت الباحثة باستخدام العينة العشوائية الطبقية وتم توزيع (١٥٠) استبانة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (١١٠) استبانة بنسبة استرداد (٧٤٪). خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين تغيير سلوكيات الموقف، وأنه يوجد علاقة وأثر ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية) وتحسين تغيير سلوكيات الموقف، ووجود فروق بين الجامعات (الأزهر، الإسلامية، الأقصى). أوصت الدراسة إلى الاهتمام بتحسين تغيير سلوكيات الموقف في الجامعات من خلال استخدام برنامج تدريبي في الذكاء العاطفي للإدارة العليا، وضع خطة كاملة لصقل مهارات الإدارة العليا في تنظيم الذات، والوعي بالذات، بالإضافة إلى الاهتمام بالمهارات الاجتماعية خلال العمل.

دراسة (Winarno, ٢٠١٧) استخدم هذا البحث الطريقة الكمية مع التحليل الوصفي واختبار الارتباط المتعدد. وعدد السكان هي ٢٨٢ طلاب الصف الحادي عشر المدرسة الثانوية المختبر في جامعة الحكومية مالانج. استخدمت عينات مع تقنية أخذ العينات العشوائية، لذلك هناك ٢٨٢ المستطلعين. تدل نتائج البحث إلى أن (١) المماثلة الطلاب هي في مستوى معتدل (٢) الذكاء العاطفي هو في مستوى معتدل (٣) والاستقلالية هي في مستوى معتدل. نتيجة التأثير بين الذكاء العاطفي مع المماثلة هي بقيمة أهمية ٠،٠٤. ($p < 0,05$)، وتدل نتيجة اختبار الفرضية ان هناك تأثيرا معنويا بين المماثلة مع الاستقلالية مع قيمة الدلالة ٠،٠٠ ($p < 0,05$). هذه الاستقلالية تتأثر كبيرا، و حصلت على قيمة أهمية ف بقيمة ٠،٠٠٠ ($p < 0.05$) تمكن ان تلخص أن الفرضية هي المقبولة، اي بمعنى متغير الذكاء العاطفي و الاستقلالية يؤثران كبيرا ومعا على المماثلة.

دراسة بعنوان (عجيل, ٢٠١٩) تأثير الذكاء العاطفي والاستقلالية على تأجيل المهام الأكاديمية لدى طلاب المرحلة الثانوية في مدرسة المختبرات بجامعة ولاية مالانج الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف) درست هذه الدراسة العلاقة بين الشخصية والذكاء العاطفي في شركات توزيع المنتجات النفطية. ووجدت أن هناك علاقة بين هذين العاملين، وأن الشركات المبحوثة تعاني من بعض التحديات في تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي، مثل ضعف اتخاذ القرارات وتراجع أهمية بعض السمات الشخصية للموظفين. وأوصت الدراسة بتطوير

برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي، وبناء ثقافة تنظيمية تشجع على التواصل والتعاون، وتحسين آليات اتخاذ القرار.

دراسة (رقية وآخرون، ٢٠٢٢) بعنوان دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار دراسة الحالة : مؤسسة امتياز توزيع الكهرباء والغاز ولاية البيض خلال الفترة : ٢٠٢١/٢٠٢٢ هدفت الدراسة الى التعرف على الذكاء العاطفي ودوره في تحسين اتخاذ القرار، كما تم اسقاط الجانب التطبيقي في مؤسسة امتياز التوزيع الكهرباء والغاز ولاية البيض، واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا عدة أدوات منها توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسة، بالإضافة الى تحليل البيانات باستخدام برنامج spss، كأداة لاستطلاع على اراء العينة والتي تمثلت في مجتمع الدراسة في الإدارة بالمؤسسة حيث تم الحصول على ٤٢ استبانة . وفي الأخير توصلت الدراسة الى وجود تأثير ذوو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، عند مستوى معنوية ٠,٠١، واوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع أساليب الذكاء العاطفي، والعمل على تحديد اسسه الواجب اعتمادها في عملية اتخاذ القرار.

دراسة (وائل و احمد، ٢٠٢٢) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية يهدف البحث إلى التعرف علي علاقة الذكاء العاطفي بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي ، وتم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية من بين العاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية , إذ بلغ المجموع الكلي لعينة البحث (١٩٠) من العاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية , منهم (٣٠) كعينة ثبات وبنسبة (١٢,٩٣٪) من عينة البحث , (١٦٠) كعينة تطبيق وبنسبة (٦٨,٩٦٪) من عينة البحث. وتوصلت نتائج الدراسة إلي : توافر الذكاء العاطفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية بنسبة مئوية بلغت ٧٥,٢١٪ حيث كان ترتيب المحاور وفقاً للنسب المئوية جاءت كالتالي : محور الوعي بالذات ٧٧,٨٣٪ , محور إدارة الذات ٧٦,٣٣٪ , محور إدارة العلاقات ٧٦,٢٢٪ , محور الوعي الاجتماعي ٦٦,١١٪ , مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية جاء بنسبة مئوية بلغت ٧٦,٧٣٪ حيث كان ترتيب المحاور وفقاً للنسب المئوية وجاءت كالتالي : محور انجاز المهام ٨٩,٤٢٪ , محور الالتزام الوظيفي ٧٨,٣٣٪ , محور الإبداع والابتكار ٧٥,٤٢٪ , محور القدرة علي اتخاذ القرار ٧٢,٥٠٪

دراسة (الطاهر وميمون, ٢٠٢٢) بعنوان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة هدف البحث للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ وكذلك التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لهؤلاء العاملين. استخدم البحث المنهج الوصفي لتحقيق أهدافه؛ وتكونت عينة البحث من (٣٢) عاملا في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. كما تم تحليل البيانات باستخدام الاختبارات الوصفية المناسبة والاختبارات الاستدلالية المعلمية. توصل البحث إلى النتائج الآتية: مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كان كبير، بمتوسط حسابي (٣,٧٧)؛ كما كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كبير هو الآخر، بمتوسط حسابي (٣,٦٧). وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. وأشارت نتائج تحليل الانحدار أن الذكاء العاطفي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

دراسة (عمر وآخرون, ٢٠٢١) بعنوان تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (٢٩٤) شخصا، جمعت البيانات منهم عن طريق الإستبانة، ويمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن هناك أثرا للذكاء العاطفي بأبعاده الثلاث (الكفايات التشخيصية، الكفايات الاجتماعية، قدرة الانفعالات) على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية، ولا يوجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي كما أنه لا يوجد فروق بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الرتب الأكاديمية في حين وجد هناك فروقات بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية يمكن إسنادها لمتغير العمر ولصالح الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر). ومن أهم ما توصي به الدراسة أن هناك حاجة ضرورية لإعداد برامج خاصة وتدريبية لتنمية الذكاء العاطفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية توازي الحاجة لتطوير الحصيلة المعرفية المتمثلة بالبحوث العلمية والدراسات.

دراسة (الخالدي, ٢٠١٨) بعنوان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت، ومعرفة

مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة، نحو مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي)، وقد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار المتعدد. وأظهرت نتائج الدراسة: أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بكل أبعاده على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات أفراد العينة نحو مستوى الأداء الوظيفي ومستوى الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، النوع الاجتماعي، الخبرة، الفئة العمرية) وفي ضوء نتائج الدراسة تم اقتراح مجموعة من التوصيات منها: إجراء مزيد من الدراسات لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في باقي الجامعات الأردنية

مفاهيم الدراسة

الذكاء العاطفي وهو مدى استطاعة إدراك المشاعر والإحساسات الداخلية، أو الوجدانية للأفراد، ويتحقق هذا من خلال حدة الصوت، والتعبير المرسوم على الوجه، وبشكل أدق معرفة السلوك التعبيري" (جولمان ٢٠١١). ويُقصد بهذا المصطلح إجرائياً: درجة الذكاء العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركة كارفور الأردن وذلك من خلال المقياس الذي سوف يُعده الباحث لهذه الغاية، والذي سوف يتم قياسه من خلال الأبعاد التالية:

الوعي وفهم الذات: هو القدرة على التصرف والقدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه ودوافعه وتأثيرها على الآخرين" (أبو جليدة، ٢٠١٨).

إدارة الذات: يقصد بإدارة الذات أنها القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين وإدارتها بالشكل الصحيح" (المبروك، ٢٠١٥).

الفهم الاجتماعي: وهو الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها وإيجاد أرضية مشتركة وبناء تفاهات بظاظو، (2010).

الأداء الوظيفي: هو تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته " كمية العمل المنجز : دلالة على ما تم إنجازه كمياً نتيجة لتفاعل الجهود التي بذلها العاملين في فترة زمنية محددة ، والتي من الممكن تحديدها من خلال عدد من العوامل الشخصية والموضوعية حتى تتمكن من استخدام الموارد بشكل جيد تحقيقاً لما تم تحديده من أهداف (أبو ٢٠١٨) ، جليدة

المنطلقات النظرية للدراسة

تعتبر دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي من أهم الموضوعات التي تشغل بال الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس التنظيمي. وقد زادت أهمية هذا الموضوع مع تزايد الوعي بأهمية المهارات الشخصية والاجتماعية في بيئة العمل المعاصرة. في هذا الإطار، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة VFS Global السعودية، وهي شركة تقدم خدمات خارجية لعمليات التأشيرات وجوازات السفر.

المنطلقات النظرية

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من النظريات والمفاهيم ذات الصلة، والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

1. نظرية الذكاء العاطفي.

- **تعريف الذكاء العاطفي:** هو القدرة على إدراك العواطف الخاصة بالفرد والآخرين، وإدارتها، واستخدامها بشكل فعال في التفاعلات الاجتماعية.
- **أبعاد الذكاء العاطفي:** تتضمن الوعي الذاتي، والتدبير الذاتي، الوعي الاجتماعي، ومهارات العلاقات بين الأشخاص.
- **أهمية الذكاء العاطفي في العمل:** يساعد الذكاء العاطفي الأفراد على بناء علاقات قوية مع زملائهم ورؤسائهم، واتخاذ قرارات أفضل، وتحمل الضغوط، وحل المشكلات بشكل فعال.

2. نظرية الأداء الوظيفي.

- **تعريف الأداء الوظيفي:** هو مدى تحقيق الفرد للأهداف المحددة لوظيفته، والكفاءة والفعالية التي يقوم بها.
- **مكونات الأداء الوظيفي:** تشمل الكفاءات الفنية، والكفاءات الشخصية، والكفاءات السلوكية.
- **العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:** تتأثر الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل، منها: الذكاء العاطفي، الدافع، البيئة العمل، والموارد المتاحة.

3. العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

- **فرضية الدراسة:** هناك علاقة موجبة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي شركة VFS Global السعودية وبين أدائهم الوظيفي.

• التبرير النظري: يفترض أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على :

- الفهم العميق لاحتياجات العملاء: مما يساهم في تقديم خدمة عملاء أفضل.
- البناء على العلاقات القوية مع الزملاء: مما يعزز التعاون والعمل الجماعي.
- التعامل بفعالية مع الضغوط: مما يزيد من الإنتاجية والاستمرارية.
- اتخاذ القرارات الصحيحة: مما يحسن من جودة العمل.

المنهجية وطرق البحث

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

أدوات جمع البيانات

من خلال تحليل الكتب والمراجع والدوريات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة، وذلك بغرض التعرف على ما هو جديد في مجال علم النفس أولاً: استمارة استبيان الذكاء العاطفي: يهدف البحث الحالي إلى التعرف على مدى توافر الذكاء العاطفي للعاملين في الإدارة Vfs Global السعودية، وكذلك التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في Vfs Global السعودية وهي كالتالي:

خطوات بناء استمارة استبيان الذكاء العاطفي

١ - تحديد الأبعاد الأساسية للاستمارة

بتحديد أربعة محاور أساسية هي " الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات "، وقاما بتعريف كل محور من هذه المحاور ثم عرض المحاور في استمارة استطلاع رأي علي الخبراء من أصحاب العلم والخبرة في مجال إدارة الموظفين في Vfs Global السعودية لإبداء آرائهم في الفترة ٢٠٢٤ م

٢- تحديد عبارات الاستبانة

٣- تحليل نتائج وعبارات الاستبانة

حدود الدراسة

الحدود الزمنية: ٢٠٢٤-١٤٤٦

الحدود المكانية: Vfs Global السعودية

الحدود البشرية: اقتصر هذه الدراسة على عينة من العاملين في Vfs Global السعودية.

محددات الدراسة: اقتصرت هذه الدراسة على مدى تجاوب المستجيبين في الإجابة على الاستبانة

المراجع

- دريس، عمر عبدالخالق يوسف. (٢٠٢١). تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان. *مجلة الميثاق للعلوم الاقتصادية والإدارية*, مج ٧, ع ٢, 11-50.
 <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.35703/1874-007-002-001>
- رقية، بغدادي، سهيلة، بلحبيب، صادق & لشهب. دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار دراسة الحالة: مؤسسة امتياز توزيع الكهرباء والغاز ولاية البيض خلال الفترة: ٢٠٢٢/٢٠٢١ (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).
- سامية هاني عجيل. (٢٠١٨). الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف) *Journal of the College of Education for Girls for Humanities*, 2(23).
- Abdalmenem, S. A. (2018). The Role of Emotional Intelligence in Improving Behavior Situation. At the Universities in the Gaza (تغيير سلوكيات الموقف دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة. (ايهاب قبيج & رندة ابو الشيخ. (٢٠٢٤). الذكاء العاطفي لدى موظفي الخدمة المدنية وعلاقته بالاحتراق الوظيفي *Al-Balqa Journal for Research and Studies*, 27(3), 56-79.
- محمد الصغير احمد عبد الله, عبدالرحمن & أحمد عبدالرحمن اسماعيل عبدالرحمن. (٢٠٢٢). الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية. *المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية المتخصصة*. 13(2), 603-645.
- Winarno, R. F. (2017). *Pengaruh kecerdasan emosional dan kemandirian terhadap prokrastinasi akademik pada siswa SMA Laboratorium Universitas Negeri Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Abdalmenem, Samia A. M., The Role of Emotional Intelligence in Improving Behavior Situation. At the Universities in the Gaza (تغيير سلوكيات الموقف دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة. (December 20, 2018) (مجلة

جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية ٢٠١٨، المجلد ٢٠، العدد ٢ Journal of Al-Azhar
University, Human Sciences Series, December 2018, Volume 20, Number 2 ,
Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3428539>

Winarno, R. F. (2017). *Pengaruh kecerdasan emosional dan kemandirian terhadap prokrastinasi akademik pada siswa SMA Laboratorium Universitas Negeri Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

عجيل س. هـ. (٢٠١٩). الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف). *Journal of the College of Education for Girls for Humanities*, 2(23).
<https://doi.org/10.36327/ewjh.v2i23.9005>

الطاهر، ميمون. (٢٠٢٢). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة. *مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*, مج ٧، ع ٢، 52-71 ,