

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري :
دراسة ميدانية على عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة

أمل صالح بفلح

233000641

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الاول

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٨	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
٩	١,٩. الدراسة الميدانية
٩	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
	.
١٠	٢,١. المقدمة:
١١	٢,٢. المتغير المستقل
١١	٢,٣. المتغير التابع
١١	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١١	٢,٥. الخاتمة
١٢	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يشهد عالم الأعمال في العصر الحديث تطورات متسارعة وتغيرات متلاحقة فرضتها العولمة والتقدم التقني والتحول الرقمي، مما جعل بيئات العمل أكثر تعقيداً وتنافسية. ولم تعد المؤسسات تعتمد فقط على الكفاءة الفنية أو المهارات المعرفية في تحقيق أهدافها، بل أصبح العنصر البشري يمثل الركيزة الأساسية لنجاحها واستمراريتها. وفي ظل هذه التحولات، برزت الحاجة إلى الاهتمام بالمهارات السلوكية والعاطفية التي تسهم في تعزيز فعالية الأداء داخل المنظمات.

ومن بين المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية مفهوم الذكاء العاطفي، الذي يشير إلى قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وفهمها وإدارتها بطريقة إيجابية تسهم في تحسين التفاعل الاجتماعي واتخاذ القرارات السليمة. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً مهماً في تعزيز العلاقات التنظيمية، وتقليل النزاعات، ورفع مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة بيئة العمل.

وتُعد بيئة العمل والأداء الإداري من العوامل الجوهرية التي تؤثر في قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، حيث إن وجود بيئة عمل إيجابية يسهم في تحفيز العاملين وزيادة إنتاجيتهم، بينما يؤدي ضعف المناخ التنظيمي إلى انخفاض مستوى الأداء وتراجع الروح المعنوية. ومن هنا تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة في تحسين بيئة العمل، وعلى رأسها الذكاء العاطفي لدى القيادات والعاملين.

ورغم تزايد الاهتمام الأكاديمي بمفهوم الذكاء العاطفي، إلا أن الحاجة لا تزال قائمة لدراسة أثره بشكل ميداني في بيئات العمل المختلفة، خاصة في القطاع الخاص، من أجل الوقوف على مدى إسهامه في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري. كما أن التحول نحو أنماط العمل الحديثة، بما في ذلك العمل عن بُعد، يفرض تحديات جديدة تتطلب مهارات عاطفية متقدمة لضمان التواصل الفعال وتحقيق الانسجام التنظيمي.

وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري من خلال دراسة ميدانية على عينة من موظفي القطاع الخاص، بهدف تقديم فهم أعمق لدور هذا المتغير في تعزيز الممارسات الإدارية وتحسين الأداء داخل المؤسسات.

١,٢ . مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بمفهوم الذكاء العاطفي في الأدبيات الإدارية الحديثة، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه تحديات تتعلق بضعف بيئة العمل وانخفاض مستوى الأداء الإداري. وتشير الممارسات الواقعية إلى أن بعض المشكلات التنظيمية، مثل ضعف التواصل، وتزايد النزاعات، وانخفاض الرضا الوظيفي، قد تعود إلى محدودية المهارات العاطفية لدى القيادات والعاملين. ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة علمية تسعى إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري في القطاع الخاص.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

رغم تعدد الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي من منظور نفسي أو تعليمي، إلا أن هناك نقصاً نسبياً في الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين أبعاد الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري في سياق إدارة الأعمال. كما أن بعض الدراسات ركزت على قياس مستوى الذكاء العاطفي دون التعمق في تحليل تأثيره على المتغيرات التنظيمية. إضافة إلى ذلك، ما زالت الدراسات العربية في هذا المجال محدودة مقارنة بالدراسات الأجنبية، مما يبرز فجوة معرفية تستدعي المزيد من البحث.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من إدراك العديد من المؤسسات لأهمية تطوير الموارد البشرية، إلا أن تطبيق مفهوم الذكاء العاطفي داخل بيئات العمل لا يزال محدوداً في كثير من مؤسسات القطاع الخاص، حيث تركز البرامج التدريبية غالباً على الجوانب الفنية والمهارية دون الاهتمام الكافي بتنمية المهارات العاطفية والاجتماعية. كما أن عمليات التقييم الإداري نادراً ما تتضمن قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى القيادات والعاملين، مما قد يؤدي إلى استمرار بعض المشكلات التنظيمية مثل ضعف التواصل، وانخفاض مستوى التعاون، وتراجع الرضا الوظيفي. إضافة إلى ذلك، توجد قلة في الدراسات الميدانية التي تقدم أدلة عملية واضحة حول مدى إسهام الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري داخل مؤسسات القطاع الخاص، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تسعى إلى سد هذه الفجوة.

وبناءً على ما سبق، يتمثل السؤال الرئيس للدراسة في الآتي:

ما أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص؟

١,٣. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع الذكاء العاطفي في بيئات العمل المعاصرة، حيث أصبح يُعد من العوامل المؤثرة في تحسين العلاقات التنظيمية وتعزيز كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات. وفي ظل التحديات المتزايدة التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق للعوامل السلوكية التي تسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ورفع مستوى الإنتاجية، مما يجعل دراسة أثر الذكاء العاطفي أمرًا ذا أهمية علمية وعملية.

١,٣,١. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء العاطفي من خلال ربطه بمتغيرين مهمين في مجال الإدارة وهما بيئة العمل والأداء الإداري. كما تساعد في توضيح العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي والممارسات التنظيمية داخل مؤسسات القطاع الخاص، مما يضيف بعدًا معرفيًا جديدًا للدراسات العربية في هذا المجال. إضافة إلى ذلك، توفر الدراسة إطارًا نظريًا يمكن الاستفادة منه في أبحاث مستقبلية تتناول المتغيرات السلوكية وتأثيرها في الأداء المؤسسي.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها صناع القرار ومديرو الموارد البشرية في مؤسسات القطاع الخاص، من خلال إبراز دور الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في توجيه المؤسسات نحو تصميم برامج تدريبية وتنموية تهدف إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى القيادات والعاملين، بما يسهم في تعزيز الاستقرار التنظيمي وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

١,٤. أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . منهجية الدراسة

١,٩. الدراسة الميدانية

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥. الخاتمة

قائمة المراجع

لخضيري، محسن أحمد (٢٠٠٢). الذكاء العاطفي: طريقك إلى النجاح في الحياة والعمل. القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

العميان، محمود سلمان (٢٠١٠). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.

القيوتي، محمد قاسم (٢٠١٥). السلوك التنظيمي. عمان: دار وائل للنشر.

العلاق، بشير عباس (٢٠١٦). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.

Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Bantam Books.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). Emotional intelligence. In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence. Basic Books.