

العنوان باللغة العربية

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

إعداد/

عبد العزيز عبد الله المحميد

241002333

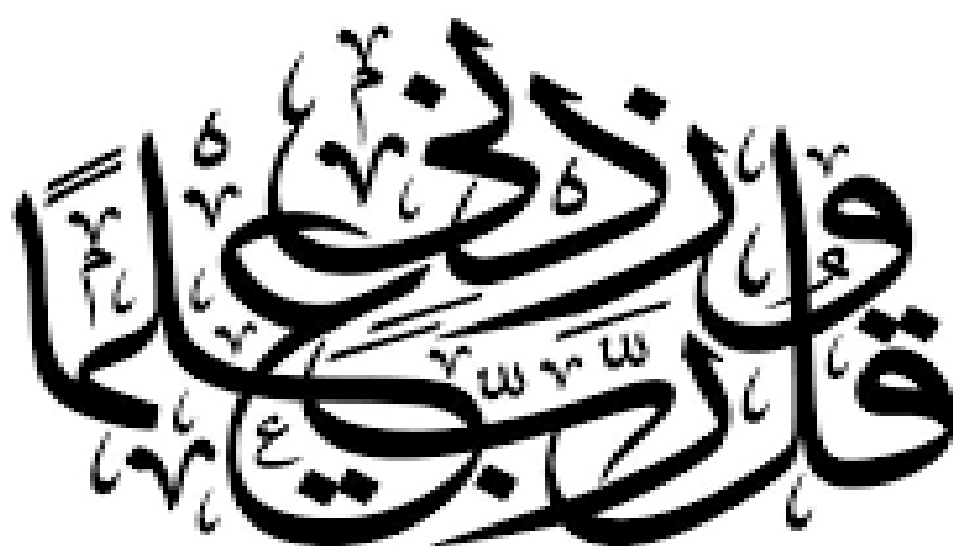
إشراف/

د/ أسماء أبو عنزة

د. أحمد راجح

العام الدراسي:

٢٠٢٤



فهرس المحتويات

٥	قائمة الجداول
٧	فهرس الأشكال
٩	المستخلص Abstract
١٠	الفصل الأول
١١	المقدمة
١٤	مشكلة الدراسة
١٦	أهمية الدراسة
١٩	أهداف الدراسة
٢١	فروض الدراسة
٢٣	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
٢٦	الفصل الثاني
٢٦	الدراسات السابقة
٢٧	المقدمة
٢٩	المتغير التابع والمستقل
٣١	الدراسات السابقة
٣٥	الإطار النظري
٣٨	الفصل الثالث
٣٨	منهجية الدراسة
٣٩	المقدمة
٤١	المنهجية وطرق البحث
٤٣	مجتمع البحث
٤٥	محددات حجم العينة:
٤٧	خطوات جمع البيانات:

٥٠	 حدود البحث
٥٢	 الفصل الرابع
٥٢	 نتائج الدراسة
٥٣	 المقدمة
٥٥	 تحليل البيانات
٨٧	 التوصيات
٨٩	 المراجع
٩٠	 المراجع الأجنبية:
٩٤	 الملاحق
٩٦	 Abstract

قائمة الجداول

جدول ١: الوصف الاحصائي للبيانات.	٥٧
جدول ٢: التحليل الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة.	٥٨
جدول ٣: التحليل الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة.	٥٩
جدول ٤: التحليل الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.	٦٠
جدول ٥: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل.	٦١
جدول ٦: التحليل الاحصائي للقدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين.	٦٢
جدول ٧: التحليل الاحصائي للتحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين اتخاذ القرارات.	٦٣
جدول ٨: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين.	٦٤
جدول ٩: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل.	٦٥
جدول ١٠: التحليل الاحصائي للموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال.	٦٥
جدول ١١: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين.	٦٦
جدول ١٢: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءً واتزانًا.	٦٧
جدول ١٣: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي.	٦٨
جدول ١٤: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغيرات في بيئة العمل.	٦٩
جدول ١٥: التحليل الاحصائي للموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم.	٧٠
جدول ١٦: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل.	٧١
جدول ١٧: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين.	٧٢
جدول ١٨: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق.	٧٣
جدول ١٩: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين.	٧٤
جدول ٢٠: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية.	٧٥

جدول ٢١: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين الأداء العام للشركة.	٧٦
جدول ٢٢: اختبار كاي اسكوير لدور الذكاء العاطفي على تحسين اتخاذ القرار بشركات مدينة الرياض.	٨٠
جدول ٢٣: اختبار كاي اسكوير لدور الذكاء العاطفي على تحسين جودة العلاقات بشركات مدينة الرياض.	٨١
جدول ٢٤: اختبار كاي اسكوير لدور الذكاء العاطفي على تحسين التعامل مع النزاعات بشركات مدينة الرياض.	٨٣
جدول ٢٥: نسبة صلاحية البيانات.	٨٥
جدول ٢٦: قيمه معامل الفاكرونباخ.	٨٦
جدول ٢٧: مقياس انوفا للمتغيرات.	٨٦
جدول ٢٨: نموذج بايز فاكتر.	٨٦

فهرس الأشكال

- رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة ٣٥
- رسم توضيحي ٢: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة ٥٨
- رسم توضيحي ٣: التمثيل البياني للجنس المشاركين في التجربة ٥٩
- رسم توضيحي ٤: التمثيل البياني للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة ٦٠
- رسم توضيحي ٥: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل ٦١
- رسم توضيحي ٦: التمثيل البياني للقدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين ٦٢
- رسم توضيحي ٧: التمثيل البياني للتحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين اتخاذ القرارات ٦٣
- رسم توضيحي ٨: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين ٦٤
- رسم توضيحي ٩: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل ٦٥
- رسم توضيحي ١٠: التمثيل البياني للموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال ٦٦
- رسم توضيحي ١١: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين ٦٧
- رسم توضيحي ١٢: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا ٦٨
- رسم توضيحي ١٣: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي ٦٩
- رسم توضيحي ١٤: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغييرات في بيئة العمل ٧٠
- رسم توضيحي ١٥: التمثيل البياني للموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم ٧١
- رسم توضيحي ١٦: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل ٧٢
- رسم توضيحي ١٧: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين ٧٣
- رسم توضيحي ١٨: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق ٧٤
- رسم توضيحي ١٩: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين ٧٥
- رسم توضيحي ٢٠: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية ٧٦

- رسم توضيحي ٢١: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يسهم في تحسين الأداء العام للشركة ٧٧
- رسم توضيحي ٢٢: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة ٧٨
- رسم توضيحي ٢٣: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور الذكاء العاطفي على تحسين اتخاذ القرار
بشركات مدينة الرياض ٨٠
- رسم توضيحي ٢٤: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور الذكاء العاطفي على تحسين جودة العلاقات
بشركات مدينة الرياض ٨٢
- رسم توضيحي ٢٥: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور الذكاء العاطفي على تحسين التعامل مع النزاعات
بشركات مدينة الرياض ٨٤

المستخلص Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي على أداء العاملين في الشركات داخل مدينة الرياض. يعد الذكاء العاطفي مكونًا مهمًا للتفاعل الفعال بين الموظفين وزملائهم ومديرائهم، حيث يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين، واعتمدت على عينة مكونة من ١٥٠ موظفًا في مختلف الشركات داخل الرياض. أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا إيجابيًا هامًا في تحسين أداء العاملين، من خلال تعزيز القدرة على إدارة العلاقات الشخصية، وتحقيق التوازن بين الضغوط اليومية والواجبات المهنية. كما بينت الدراسة أن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي أكثر قدرة على التواصل الفعال مع زملائهم وتوجيه فرق العمل، مما ينعكس على تحقيق نتائج أفضل للشركات. أوصت الدراسة بأهمية تعزيز برامج التدريب الخاصة بتطوير الذكاء العاطفي لدى الموظفين، وخاصة في مهارات التواصل وإدارة النزاعات. كما شددت على ضرورة تفعيل دور الذكاء العاطفي في القيادة من خلال ورش العمل التي تعزز من فهم الموظفين والمندراء لأهمية هذا المفهوم في تحسين الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي - أداء العاملين - بيئة العمل - إدارة النزاعات - التواصل الفعال - القيادة

العاطفية – الإنتاجية.

الفصل الأول

المقدمة

لقد أصبح الذكاء العاطفي قضية أساسية بشكل متزايد في كل من علم النفس التنظيمي والإدارة التجارية. وتزداد أهميته في مكان العمل من خلال الاعتراف المتزايد بأن النجاح لا يتحدد فقط بالمهارات الفنية أو الذكاء المعرفي، بل من خلال مجموعة من الكفاءات العاطفية والاجتماعية التي تعزز العلاقات الشخصية والعمل الجماعي والقيادة والأداء العام للموظفين. ومع محاولة الشركات إنشاء فرق عالية الأداء وتعزيز النتائج التنظيمية، يصبح إدراك دور الذكاء العاطفي في تشكيل أداء الموظفين أمراً بالغ الأهمية. يركز هذا البحث الميداني على قياس تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين داخل الشركات في الرياض، وفحص كيف يؤدي الذكاء العاطفي إلى تحسين نتائج العمل والإنتاجية في البيئة الفريدة للقطاع المؤسسي في المملكة العربية السعودية (Ikart، ٢٠٢٣).

يشير الذكاء العاطفي، كمفهوم، إلى القدرة على تحديد وتحليل والسيطرة على والتأثير على عواطف الفرد وكذلك عواطف الآخرين. وهو يتألف من مكونات مهمة مثل الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي والدافع والتعاطف والمهارات الاجتماعية. إن هذه الصفات ليست مجرد سمات شخصية، بل هي أيضاً أصول مهنية تؤثر على كيفية تعامل الناس مع زملائهم وإدارة الضغوط وحل الخلافات وعبور التعقيد الاجتماعي في مكان العمل. تشير الأبحاث إلى أن الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع هم أكثر كفاءة في إدارة العلاقات الشخصية والتكيف مع التغييرات التنظيمية وقيادة الفرق بنجاح، وكل ذلك يساهم في زيادة أداء العمل. في حين يقيم الذكاء المعرفي (IQ) قدرة الشخص الفكرية، فإن الذكاء العاطفي يصنف قدرة الشخص على تنظيم العواطف، وهو ما يشكل عادة عاملاً أكثر أهمية للنجاح في سياقات العمل المعقدة (Antonopoulou، ٢٠٢٤).

في مكان العمل، ينشأ الذكاء العاطفي بطرق عديدة. من المرجح أن يكون الموظفون الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي أكثر وعياً بذاتهم، مما يساعدهم على التعرف على نقاط قوتهم ونقائصهم والعواطف التي تحرك سلوكهم. يساعدهم هذا الوعي الذاتي على إدارة عواطفهم بشكل جيد، وتقليل الاستجابات الاندفاعية وضمان بقائهم هادئين ومتناسكين في الظروف الصعبة. يكون هؤلاء الموظفون أكثر استعداداً للتعامل مع مشاكل مكان العمل وإدارة الخلافات بشكل بناء والتعاون مع الآخرين، وكلها أمور حيوية للحفاظ على بيئة عمل منتجة وسلمية. وعلاوة على ذلك، تعمل الذكاء العاطفي على زيادة الدافع، ليس فقط من حيث البحث عن حوافز خارجية مثل المال أو الترقيات، ولكن أيضاً من خلال الاحتفاظ

برغبة داخلية في تحقيق الأهداف والأداء الفعال. هذا الدافع الداخلي حيوي بشكل خاص في السياقات المهنية حيث يتم تقدير المثابرة والمرونة والتفاني في التميز (Darby، ٢٠٢٤).

التعاطف، وهو عنصر رئيسي آخر من الذكاء العاطفي، يلعب دورًا حاسمًا في تطوير التفاعلات في العمل. يساعد التعاطف الأفراد على فهم أفكار ومشاعر زملائهم، مما يتيح جو عمل تعاوني وداعم. القادة والمديرون الذين يظهرون مستويات عالية من التعاطف هم أكثر عرضة لخلق الثقة مع فرقهم، مما يؤدي إلى مزيد من التواصل والرضا الوظيفي ومشاركة الموظفين. عندما يشعر العمال بالفهم والاحترام من قبل قادتهم، فمن المرجح أن يكونوا متحفزين ومنتجين ومخلصين للشركة. كما يعزز التعاطف حل النزاعات بشكل أفضل، حيث يمكن للأشخاص الأذكياء عاطفياً التعامل مع القضايا بعناية، مما يضمن أن يشعر جميع الأطراف بأنهم مسموعون ومحترمون (Gentry، ٢٠٢٤).

في المملكة العربية السعودية، وخاصة في العاصمة الاقتصادية الرياض، أصبح الذكاء العاطفي أكثر أهمية مع تطور المنظمات وتنوعها وتحديثها. لقد أدت خطة رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي تسعى إلى تقليل اعتماد البلاد على النفط وتنويع الاقتصاد، إلى تغييرات جذرية في بيئة الأعمال. ومع تكيف الشركات مع هذه التطورات، أصبح دور الذكاء العاطفي في زيادة أداء الموظفين أكثر أهمية. تواجه المنظمات في الرياض سوقاً أكثر تنافسية وديناميكية، والتي لا تتطلب المهارات الفنية فحسب، بل تتطلب أيضاً القدرة على العمل بنجاح بين فرق مختلفة، وإدارة الاتصالات عبر الثقافات، والقيادة في سياقات معقدة. وبالتالي، يصبح الذكاء العاطفي ميزة مفيدة لكل من العمال والمديرين التنفيذيين وهم يتنقلون في بيئة الشركات النامية (Swanston، ٢٠٢٤).

إن إحدى الطرق الأساسية التي يعمل بها الذكاء العاطفي على تحسين أداء الموظفين هي من خلال القيادة الأكثر قوة. فالقادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي قوي هم أكثر قدرة على إلهام وتشجيع وإدارة فرقهم نحو تحقيق الأهداف المؤسسية. وهم أكثر انتباهاً للاحتياجات العاطفية لعمالهم، مما يساعدهم على تقديم الدعم المناسب، والتغذية الراجعة، والتشجيع. ومن خلال توفير بيئة عمل جيدة وداعمة عاطفياً، يعمل القادة الأذكياء عاطفياً على توليد مستويات أفضل من الرضا الوظيفي، وانخراط الموظفين، والإنتاجية. وفي الرياض، حيث يتم تعريف الشركات بشكل متكرر من خلال أنظمة هرمية، قد تساعد القيادة الذكية عاطفياً أيضاً في سد الفجوة بين الإدارة والعمال، وضمان تدفق الاتصالات بحرية وأن يشعر الناس بالتقدير والاستماع إليهم (Amisha، ٢٠٢٤).

بالإضافة إلى ذلك، يزيد الذكاء العاطفي من تفاعلات الفريق. وفي المؤسسات المعاصرة، يعد التعاون والعمل الجماعي أمراً حيوياً للنجاح، وخاصة في القطاعات التي تنطوي على الإبداع وحل المشكلات والقدرة على التعامل مع المشاريع المعقدة. والفرق التي تتمتع بمستويات عالية من الذكاء العاطفي أكثر عرضة للعمل بشكل متماسك، حيث يكون أعضاء الفريق أكثر قدرة على فهم عواطفهم والتحكم فيها، والتواصل بشكل فعال، وحل المشاكل بشكل بناء. إن الذكاء العاطفي يساعد أعضاء الفريق على إدارة الصعوبات الاجتماعية التي يفرضها العمل الجماعي، ويضمن عدم تطور الخلافات إلى معارك غير منتجة، وأن يتم الاستماع إلى جميع الآراء. وفي مناخ الأعمال مثل الرياض، حيث يتطلب التعاون عادة إنجاز الأهداف التنظيمية، يلعب الذكاء العاطفي دوراً حاسماً في ضمان أداء الفرق بسلاسة ونجاح (Coronado-Maldonado، ٢٠٢٣).

وعلاوة على ذلك، يساعد الذكاء العاطفي على تعزيز رفاهية الموظفين، الأمر الذي يعزز بدوره الأداء. إن الموظفين الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي أكثر مرونة في مواجهة الإجهاد والصعوبات، لأنهم أكثر قدرة على التحكم في عواطفهم والاحتفاظ بوجهة نظر إيجابية. تساعد هذه المرونة العاطفية في تجنب الإرهاق، وخفض التغيب، وتعزيز الرضا العام عن العمل، وكل هذا له تأثير مباشر على الأداء. ومن المرجح أن تشهد الشركات التي تعمل على تعزيز الذكاء العاطفي لعمالها فوائد ليس فقط في الأداء الفردي، ولكن أيضاً في النتائج التنظيمية مثل الاحتفاظ بالموظفين وتقليل الاستنزاف. وفي الرياض، حيث تركز الشركات عادة على التطوير والتوسع، فإن الاحتفاظ بفريق متحمس وعالي الأداء أمر حيوي، والذكاء العاطفي أداة مهمة لتحقيق ذلك (Karimi، ٢٠٢١).

وفي الختام، فإن الذكاء العاطفي هو عامل رئيسي في نجاح الموظفين، وخاصة في بيئة الشركات الديناميكية والمتنامية في الرياض. من خلال تعزيز الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتعاطف، والدافع، والمهارات الاجتماعية، يعزز الذكاء العاطفي أداء الفرد والفريق، ويحسن فعالية القيادة، ويساهم في بيئة عمل صحية. ومع استمرار المنظمات السعودية في التطور والتكيف مع التحديات الجديدة، سيظل الذكاء العاطفي جانباً حيوياً في تحقيق النجاح التنظيمي. سيتناول هذا البحث بشكل أعمق الطرق الخاصة التي يعزز بها الذكاء العاطفي أداء الموظفين في الرياض، مما يقدم رؤى مفيدة للشركات التي تهدف إلى تحسين نتائجها التنظيمية من خلال تطوير قدرات الذكاء العاطفي.

مشكلة الدراسة

لقد اكتسب الذكاء العاطفي اهتمامًا متزايدًا في السنوات الأخيرة باعتباره مكونًا حاسمًا يحدد أداء الموظفين في العديد من الصناعات. وعلى الرغم من الكمية الكبيرة من الدراسات التي تؤكد على أهميته، إلا أنه لا يوجد حاليًا معرفة كافية بكيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين في مواقف معينة، مثل الشركات في الرياض. تحاول هذه الدراسة تحليل هذا الارتباط، بالاعتماد على الأبحاث السابقة مع معالجة السياق الثقافي والتنظيمي الخاص بالمملكة العربية السعودية. أظهرت العديد من الدراسات التأثيرات الإيجابية للذكاء العاطفي على القيادة والتعاون والرضا الوظيفي. ومع ذلك، توجد فجوات في معرفة العمليات المباشرة التي يؤثر بها الذكاء العاطفي على إنتاجية الموظفين والأداء العام.

١. فهم محدود لتأثير الذكاء العاطفي على الأداء

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالذكاء العاطفي، إلا أن المعرفة الكاملة بكيفية تأثيره المباشر على أداء الموظفين في مكان العمل لا تزال غير مستكشفة. تكشف الأبحاث السابقة عن وجود ارتباط بين الذكاء العاطفي وتحسين أداء العمل، ولكن الطرق المحددة التي يؤثر بها الذكاء العاطفي على نتائج العمل لم يتم تحديدها بالكامل بعد. تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوات من خلال دراسة الذكاء العاطفي في بيئة معينة للمؤسسات في الرياض، حيث قد تؤثر القضايا الثقافية والتنظيمية على كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الأداء (Matta، ٢٠٢٣).

٢. الحاجة إلى أبحاث محددة السياق

إن الأبحاث حول الذكاء العاطفي معقدة بشكل عام عبر مواقع وشركات متنوعة، مع القليل من الاهتمام بالخصائص المحددة للسياق. وفي حين كشفت الأبحاث في بلدان أخرى عن علاقات مفيدة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين، فإن هذه النتائج قد لا تنطبق بالكامل على بيئة الأعمال في الرياض، حيث تختلف المعايير الثقافية وديناميكيات مكان العمل. لذلك، هناك حاجة ملحة لإجراء أبحاث تدرس تأثير الذكاء العاطفي في بيئات محلية معينة، لإعطاء رؤى أكثر دقة حول وظيفته في زيادة الأداء في المؤسسات السعودية (Olsson، ٢٠٢٤).

٣. الفجوات في فهم ديناميكيات الفريق والذكاء العاطفي

يعتبر العمل الجماعي جزءًا حيويًا من نجاح المنظمة، وقد وجد أن الذكاء العاطفي يعزز فعالية الفريق. ومع ذلك، تركز الدراسات السابقة بشكل عام على مؤشرات الأداء الفردية، مع دراسة ضئيلة حول كيفية تأثير الذكاء العاطفي على

الأداء الجماعي داخل الفرق. يهدف هذا البحث إلى معالجة هذا الفراغ من خلال تقييم وظيفة الذكاء العاطفي في تعزيز التعاون وحل النزاعات وديناميكيات الفريق بشكل عام، مما يؤدي إلى زيادة أداء الفريق في المنظمات التي تتخذ من الرياض مقراً لها (Davaei، ٢٠٢٣).

٤. عدم التركيز على القيادة والذكاء العاطفي في الرياض

ترتبط القيادة الفعالة بشكل مباشر بالذكاء العاطفي، حيث قد يفهم القادة الأذكياء عاطفياً ويديرون عواطف فرقهم بشكل أفضل، مما يؤدي إلى أداء أعلى. في حين تسلط الأبحاث الدولية الضوء على أهمية الذكاء العاطفي في القيادة، إلا أن هناك القليل من الاستكشاف حول كيفية لعب هذا الارتباط في الهياكل الهرمية المميزة للشركات السعودية. سيستكشف هذا البحث تأثير القيادة الذكية عاطفياً على أداء الموظفين، مع التركيز بشكل خاص على الرياض، حيث قد تختلف أساليب القيادة وفقاً للظروف الثقافية والتنظيمية (Lone، ٢٠١٨).

٥. دور الذكاء العاطفي في رفاهية الموظفين والاحتفاظ بهم

يساعد الذكاء العاطفي في رفاهية الموظفين من خلال مساعدة الناس على إدارة التوتر وخلق المرونة والحفاظ على سعادة العمل. تشير الأبحاث السابقة إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي أقل عرضة للإصابة بالإرهاق وأكثر تحفيزاً للبقاء في شركاتهم. ومع ذلك، لم يتم التحقيق بشكل كافٍ في العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتفاظ بالموظفين، وخاصة في المملكة العربية السعودية. سيستكشف هذا المشروع كيف يعزز الذكاء العاطفي رفاهية الموظفين واحتفاظهم بهم، وتقييم تأثيره على الأداء الطويل الأجل والنجاح التنظيمي في الرياض (Khanal، ٢٠٢٣).

٦. التحديات في قياس تأثير الذكاء العاطفي على الإنتاجية

تتمثل إحدى القضايا في الدراسات الحالية في تقييم تأثير الذكاء العاطفي على الإنتاجية بدقة. ركزت الأبحاث السابقة عمومًا على مقاييس الذكاء العاطفي المبلغ عنها ذاتيًا، والتي قد لا تعكس تمامًا تأثيرها على نتائج العمل الحقيقية. يحاول هذا البحث معالجة هذه القيود من خلال تطبيق مزيج من المنهجيات الكمية والنوعية لتحليل كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الإنتاجية في المنظمات التي تتخذ من الرياض مقراً لها، مما يوفر فهماً أكثر دقة لتأثيره على الأداء التنظيمي (O'Connor، ٢٠١٩).

٧. أبحاث محدودة حول تأثير الذكاء العاطفي على الأسواق الناشئة

تركز أغلب الأبحاث المتاحة حول الذكاء العاطفي والأداء على الدول المتقدمة، مع دراسات ضئيلة في الأسواق النامية مثل المملكة العربية السعودية. ومع استمرار تحول المشهد التجاري السعودي وفقًا لرؤية ٢٠٣٠، هناك حاجة متزايدة لفهم كيفية ارتباط الذكاء العاطفي بالنجاح في هذه البيئة المتغيرة بسرعة. سيضيف هذا البحث إلى الأدبيات من خلال التحقيق في الذكاء العاطفي في سياق الشركات السعودية، مما يوفر نظرة ثاقبة حول كيفية دفعه للنجاح في الأسواق الناشئة مثل الرياض.

أهمية الدراسة

لقد اكتسب الذكاء العاطفي اعترافًا باعتباره عنصرًا أساسيًا للنجاح في المؤسسات المعاصرة. تكمن قيمة هذه الدراسة في قدرتها على التغلب على الفجوات الحالية في فهم كيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين، وخاصة في سياق المؤسسات في الرياض. من خلال التركيز على الجوانب الثقافية والتنظيمية الخاصة في المملكة العربية السعودية، توفر هذه الدراسة فوائد علمية وعملية. من وجهة نظر علمية، تزيد من المعرفة الأكاديمية للذكاء العاطفي، بينما من وجهة نظر عملية، تقدم رؤى قابلة للتنفيذ للشركات التي تحاول تحسين أداء الموظفين ونجاح المؤسسة.

• الأهمية العلمية

١. المساهمة في نظرية الذكاء العاطفي في الأسواق الناشئة

تم استكشاف نظرية الذكاء العاطفي بشكل متكرر في الدوائر الأكاديمية، ولا سيما في الدول الصناعية. يضيف هذا البحث إلى مجموعة المعرفة الحالية من خلال التحقيق في الذكاء العاطفي في سياق الرياض، وهي مدينة تمثل سوقًا متوسعة. يشهد المناخ الاقتصادي في المملكة العربية السعودية تطورًا سريعًا، وتقدم هذه الدراسة منظورًا محددًا حول كيفية أداء الذكاء العاطفي في هذه السياقات المؤسسية المتغيرة. يعزز البحث النظرية من خلال دراسة التأثير الفريد للذكاء العاطفي على أداء الموظفين في بيئة ثقافية واقتصادية مختلفة، مما يوفر رؤى حول أهميته الأوسع (Dong، ٢٠٢٢).

٢. سد الفجوات في أبحاث الذكاء العاطفي في المملكة العربية السعودية

في حين تم فحص الذكاء العاطفي على نطاق واسع في البيئات الغربية، إلا أن الدراسات التي أجريت في المملكة العربية السعودية كانت أقل. يسد هذا البحث هذه الفجوة من خلال تقديم أدلة فعلية حول كيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين في المؤسسات في الرياض. ستثري نتائج الدراسة المعرفة العلمية بالذكاء العاطفي في السياقات غير الغربية، مما يوفر رؤى مقارنة حول كيفية عمل الذكاء العاطفي عبر مواقع مختلفة. كما أنه يحدد المسار للدراسات المستقبلية، ويعزز الفحص الأكبر لوظيفة الذكاء العاطفي في الاقتصادات الناشئة الأخرى والمواقف الثقافية المتنوعة (Alhumoudi، ٢٠٢٤).

٣. دمج الذكاء العاطفي مع القيادة وديناميكيات الفريق

تركز العديد من الأبحاث حول الذكاء العاطفي على الأداء الفردي. ومع ذلك، تمزج هذه الدراسة بين الذكاء العاطفي وتقنيات القيادة وديناميكيات الفريق، وهي مجالات غير مستكشفة بشكل عام. من خلال التحقيق في الترابط بين هذه المكونات، يزيد البحث من المعرفة حول كيفية تعزيز القيادة الذكية عاطفياً لأداء الفريق وحل النزاعات والتعاون. يقدم هذا التكامل منظوراً أكثر شمولاً لمشاركة الذكاء العاطفي في الأداء التنظيمي ويمكن مسارات جديدة للتحقيق الأكاديمي حول قابلية تطبيقه على نطاق أوسع في مواقف إدارية أخرى (Vadie، ٢٠٢٣).

٤. التحقق التجريبي لدور الذكاء العاطفي في الاحتفاظ بالموظفين

تظهر دراسة سابقة أن الذكاء العاطفي يعزز الاحتفاظ بالموظفين من خلال تعزيز رضا العمل والرفاهية. ومع ذلك، فإن الأبحاث الفعلية التي تؤكد هذا الارتباط في الشركات السعودية تظل محدودة. يقدم هذا البحث بيانات علمية تثبت العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتفاظ بالموظفين في بيئة الرياض. من خلال الجمع بين منهجيات البحث النوعية والكمية، تقدم الدراسة أدلة قوية تؤكد وتمتد على الفرضيات الحالية، مما يوفر معرفة أكثر شمولاً لكيفية مساعدة الذكاء العاطفي في الاحتفاظ بالمواهب في الصناعات الناشئة بسرعة (Salihy، ٢٠٢٣).

٥. تقدم منهجيات قياس الذكاء العاطفي

تتمثل إحدى المشكلات في أبحاث الذكاء العاطفي في القياس الصحيح لتأثيره على الأداء. تعتمد العديد من الدراسات على التقارير الذاتية، والتي قد تكون منحرفة. يجمع هذا البحث بين مجموعة متنوعة من الأساليب المنهجية، بما في ذلك الاستطلاعات وقياسات الأداء والمقابلات، لإعطاء تقييم أكثر موثوقية للذكاء العاطفي. من خلال تعزيز التقنيات

المستخدمة لتقييم الذكاء العاطفي، تعمل الدراسة على زيادة المعايير المنهجية في هذا المجال، مما يضيف إلى قدرة المجتمع العلمي على تقييم الذكاء العاطفي في سياقات تنظيمية متنوعة بدقة أعلى (O'Connor P، ٢٠١٩).

• الأهمية العملية

١. تعزيز برامج تنمية القيادة

يمكن للشركات في الرياض وخارجها الاستفادة من نتائج هذا البحث لتحسين برامج تنمية القيادة الخاصة بها. من المعروف أن القادة الأذكياء عاطفياً يلهمون ويشجعون موظفيهم، ويزيدون من التواصل، ويبنون جو عمل صحي. تقدم هذه الدراسة رؤى مفيدة حول التطبيق العملي للذكاء العاطفي في القيادة، وتوضح كيف يحسن أداء الموظفين بشكل مباشر. يمكن للمنظمات دمج هذه النتائج في برامج التدريب الخاصة بها، وتمكين القادة الحاليين والمستقبليين بالكفاءات العاطفية الأساسية لزيادة أداء الفريق وتحقيق أهداف الشركة (Usanmaz، ٢٠٢٤).

٢. تحسين التعاون والإنتاجية في الفريق

إن ديناميكيات الفريق مهمة لنجاح المؤسسات المعاصرة، كما يلعب الذكاء العاطفي دوراً حيوياً في خلق التعاون البناء. تقدم نتائج هذه الدراسة أفكاراً عملية لتعزيز التعاون في الشركات من خلال تعزيز الذكاء العاطفي بين العمال. من خلال فهم كيفية مساهمة الأفراد الأذكياء عاطفياً في تحسين التواصل وحل النزاعات والتعاون، قد تصمم الشركات تدخلات مخصصة لبناء هذه القدرات. وهذا بدوره يساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين مخرجات المشروع وبينه عمل أكثر توحداً، وهو أمر مهم بشكل خاص للمؤسسات التي تعمل في مناخ الأعمال الديناميكي في الرياض (AlMulhim، ٢٠٢٣).

٣. تقليل إرهاق الموظفين وزيادة الاحتفاظ بهم

إن رفاهية الموظفين والاحتفاظ بهم من الشواغل المستمرة للعديد من الشركات، وخاصة في المواقف السريعة. يؤكد هذا البحث على أهمية الذكاء العاطفي في خفض التوتر وتقليل الإرهاق وتعزيز سعادة العمل. قد تستفيد الشركات من هذه النتائج لإنشاء برامج الرفاهية التي تركز على تحسين الذكاء العاطفي، مما يؤدي إلى عمال أكثر سعادة ومرونة. بالإضافة إلى تعزيز رفاهية الموظفين، من المرجح أن تتمتع الفرق الذكية عاطفياً بمعدلات دوران منخفضة، مما قد يوفر للمنظمات الوقت والنفقات المرتبطة بتوظيف وتدريب الموظفين الجدد (Speicher، ٢٠٢٢).

٤. تخصيص برامج التدريب والتطوير

تقدم نتائج الدراسة رؤى مفيدة لبناء برامج التدريب والتطوير التي تركز على الذكاء العاطفي. من خلال تحديد المكونات الدقيقة للذكاء العاطفي - مثل الوعي الذاتي والتعاطف والتنظيم العاطفي - التي تؤثر بشكل كبير على الأداء، قد تنشئ الشركات جهود تدريب شخصية لتعزيز هذه القدرات. هذا الاستخدام العملي قيم بشكل خاص لأقسام الموارد البشرية في الرياض، مما يسمح لها بتعديل برامج التطوير المهني الخاصة بها وفقًا للمتطلبات الفريدة لعمالها والمتطلبات المحددة لأعمالها (Feeley، ٢٠٢٤).

٥. التوافق مع رؤية السعودية ٢٠٣٠

تطمح رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ إلى تنويع الاقتصاد وتنمية قوة عاملة مدربة وتحفيزية للغاية. يدعم هذا البحث هذه الأهداف من خلال إظهار أهمية الذكاء العاطفي في زيادة أداء الموظفين ونتائج المنظمة. إن الشركات التي تتفق مع نتائج هذه الدراسة قد تساهم في تحقيق الأهداف الأكبر للمملكة من خلال تنمية العمال الذين يتمتعون بالوعي العاطفي والذين هم أكثر قدرة على التعامل مع الصعوبات التي يفرضها الاقتصاد المتغير باستمرار. ومن خلال تنمية قوة عاملة قادرة على التكيف والتحفيز والذكاء العاطفي، تستطيع الشركات تعزيز الهدف الوطني المتمثل في اقتصاد ديناميكي ومتنوع مدفوع بالابتكار والتعاون.

أهداف الدراسة

• الهدف الرئيسي

تحليل تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين في المنظمات التي تتخذ من الرياض مقراً لها.

• الأهداف الفرعية

١. تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والإنتاجية الفردية

أحد الأهداف الفرعية هو تحليل كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الإنتاجية الفردية داخل مكان العمل. سيقوم البحث بما إذا كان العمال الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أكبر يظهرون قدرات متفوقة في إدارة المهام والتواصل وحل المشكلات مقارنة بزملائهم الذين لديهم ذكاء عاطفي أقل. يركز هذا الغرض على تحديد العلاقة المباشرة بين الذكاء العاطفي

والإنتاجية، بهدف شرح كيف يمكن للمنظمات تعزيز إنتاجية العمل من خلال تطوير الذكاء العاطفي بين عمالها في الرياض.

٢. دراسة دور الذكاء العاطفي في تعزيز العمل الجماعي والتعاون

هدف فرعي آخر هو تحليل كيف يعزز الذكاء العاطفي التعاون والعمل الجماعي. يهدف البحث إلى تقييم ما إذا كان الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أكبر يساهمون بشكل أكثر فعالية في ديناميكيات الفريق من خلال زيادة التواصل وحل الخلافات وتعزيز التعاون. من خلال التركيز على أداء الفريق، سيستكشف هذا الهدف كيف يمكن للذكاء العاطفي تطوير فرق أقوى وأكثر تماسكاً تولد النجاح التنظيمي في شركات الرياض.

٣. دراسة تأثير الذكاء العاطفي على فعالية القيادة

تحاول هذه المهمة دراسة تأثير الذكاء العاطفي على القيادة. سوف تدرس ما إذا كان القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أكبر أكثر فعالية في إلهام زملائهم وإدارة الإجهاد وبناء ثقافة شركة صحية. ستركز الدراسة على المنظمات التي تتخذ من الرياض مقراً لها لتحديد العلاقة بين القيادة الذكية عاطفياً وتحسين أداء الفريق وسعادة الموظفين والنجاح التنظيمي بشكل عام.

٤. تقييم العلاقة بين الذكاء العاطفي ورفاهية الموظفين

يستند هذا الهدف الفرعي إلى التحقيق في كيفية تأثير الذكاء العاطفي على رفاهية الموظفين، بما في ذلك إدارة الإجهاد ورضا العمل. سيقوم البحث ما إذا كان الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات أعلى من الذكاء العاطفي أفضل في إدارة الإجهاد المبني والحفاظ على المرونة العاطفية. ستقدم النتائج رؤى حول كيفية زيادة الشركات لرفاهية الموظفين من خلال زيادة الذكاء العاطفي، مما قد يؤدي بدوره إلى أداء أعلى وبيئة عمل أكثر صحة في الرياض.

٥. تحديد كيفية تأثير الذكاء العاطفي على إدارة الصراع في مكان العمل

يركز هذا الهدف على كيفية قيادة الذكاء العاطفي لإدارة الصراع بنجاح. سوف تدرس ما إذا كان الأفراد الأذكياء عاطفياً أفضل في التعامل مع القضايا الشخصية وإيجاد حلول بناءة في مكان العمل. من خلال التحقيق في حل النزاعات، يحاول

الهدف إظهار كيف يمكن لتعزيز الذكاء العاطفي في القوى العاملة أن يقلل من النزاعات ويزيد من التعاون، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إنتاجية وسلمية.

٦. تقييم دور الذكاء العاطفي في تعزيز الاحتفاظ بالموظفين

الهدف الفرعي الثالث هو تحليل كيف يعزز الذكاء العاطفي الاحتفاظ بالموظفين. سيقوم البحث ما إذا كان الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أكبر هم أكثر عرضة للبقاء في أعمالهم بسبب تحسن رضاهم الوظيفي، وارتباطاتهم الشخصية الأقوى، والتوافق مع قيم الشركة. والغرض هو اكتشاف كيف يساعد الذكاء العاطفي في تقليل معدل دوران العمالة وتعزيز مشاركة الموظفين على المدى الطويل في المنظمات التي تتخذ من الرياض مقرأ لها.

فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية:

✓ الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي قوي على أداء الموظفين في المؤسسات التي تقع في الرياض.

- الفرضيات الفرعية:

✓ يعمل الذكاء العاطفي على تحسين الإنتاجية الفردية بشكل كبير في مكان العمل.

الموظفون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أكبر هم أفضل في التحكم في عواطفهم، مما يساعدهم على التركيز بشكل أكثر كفاءة على واجباتهم. وقد يؤدي هذا إلى إدارة أفضل للوقت، وزيادة قدرات حل المشكلات، والإنتاجية الأعلى بشكل عام. من المرجح أن يظل الأشخاص الأذكى عاطفياً هادئين تحت الضغط، وإدارة العقبات بنجاح أكبر، وإظهار المثابرة في مواجهة الشدائد. ونتيجة لذلك، فإن قدرتهم على إدارة العواطف تعمل على تحسين أدائهم بشكل إيجابي من خلال تعزيز إنتاجية العمل وكفاءته. لذلك، من المتوقع أن يرتبط الذكاء العاطفي ارتباطاً وثيقاً بزيادة الإنتاجية الفردية في المؤسسات التي تقع في الرياض.

✓ يزيد الذكاء العاطفي بشكل كبير من التعاون والتشارك بين العمال.

يساعد الذكاء العاطفي الأفراد على فهم وتنظيم عواطفهم، وكذلك عواطف زملائهم، مما يشجع على تحسين التواصل والتعاطف بين الفرق. إن الأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي هم أكثر عرضة للمساهمة بشكل إيجابي في

ديناميكيات المجموعة من خلال حل الخلافات بشكل بناء، وتسهيل التواصل المفتوح، وتعزيز الثقة والتعاون. وهذا يعزز من أجواء التعاون حيث يعمل أعضاء الفريق معًا بنجاح أكبر نحو تحقيق أهداف مشتركة. إن القدرة على تجاوز الصعوبات الاجتماعية وخلق روابط شخصية قوية تعزز أداء الفريق الإجمالي، مما يجعل من المحتمل أن يلعب الذكاء العاطفي دورًا رئيسيًا في زيادة التعاون والعمل الجماعي في الشركات التي تتخذ من الرياض مقرأً لها.

✓ يعمل الذكاء العاطفي بشكل كبير على تحسين فعالية القيادة في إلهام الفرق وتوجيهها.

القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع هم أكثر قدرة على فهم احتياجات ومشاعر ودوافع أعضاء فريقهم، مما يساعدهم على تقديم دعم وتوجيه أكبر. هؤلاء القادة جيدون في السيطرة على التوتر والحفاظ على موقف لطيف، حتى في الأوقات العصيبة. من خلال خلق الثقة وإظهار التعاطف، قد يدفع القادة الأذكى عاطفياً موظفيهم إلى تحقيق أفضل ما لديهم. كما أنهم أفضل في إصدار أحكام مستنيرة تشمل الجانبين العاطفي والعملية للوظيفة. وبالتالي، يُقال إن الذكاء العاطفي هو جانب حيوي في تعزيز أداء القيادة في الشركات التي تتخذ من الرياض مقرأً لها.

✓ إن الذكاء العاطفي يزيد من رفاهية الموظفين، بما في ذلك إدارة الإجهاد وسعادة العمل.

يميل الموظفون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أكبر إلى التعامل مع الإجهاد بكفاءة أكبر من خلال إدارة ردود أفعالهم العاطفية تجاه العقبات الوظيفية. وهذا يساعد الأفراد على الحفاظ على وجهة نظر أكثر تفاؤلاً، وهو ما يرتبط بمستويات أفضل من الرضا عن العمل. كما أن الأشخاص الأذكى عاطفياً هم أكثر عرضة للاستمتاع بتفاعلات شخصية أقوى مع زملاء العمل والرؤساء، مما يعزز من رفاهيتهم العامة. ترتبط قدرتهم على التعامل مع الضغوط، وتنظيم المشاعر، والحفاظ على التوازن بين العمل والحياة بانخفاض الإرهاق وتحسين السعادة في العمل. لذلك، يُفترض أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز رفاهية الموظفين ورضاهم عن العمل في المنظمات التي تتخذ من الرياض مقرأً لها.

✓ يلعب الذكاء العاطفي دورًا حيويًا في إدارة الصراعات وحلها بكفاءة في مكان العمل.

المهنيون الأذكى عاطفياً أكثر ملاءمة للتعامل مع المشاكل وحلها في مكان العمل نظرًا لوعيهم المتزايد بمشاعرهم ومشاعر الآخرين. قد يتعاملون مع المشاكل بتعاطف، ويستمعون إلى جميع وجهات النظر، ويطورون حلولاً بناءة ترضي جميع الأشخاص المعنيين. من خلال تقليل احتمالات تصعيد التوترات وتأسيس مناخ تعاوني، يساعد الذكاء العاطفي في إدارة

الصراعات بشكل أكثر فعالية. وهذا يؤدي إلى مكان عمل أكثر سلمية حيث يتم التعامل مع القضايا بشكل صحيح وفعال. وبالتالي، فمن المتوقع أن يلعب الذكاء العاطفي دورًا حاسمًا في تعزيز إجراءات حل النزاعات في الشركات التي تتخذ من الرياض مقرأً لها.

✓ يؤدي الذكاء العاطفي إلى تحسين معدلات الاحتفاظ بالموظفين في الشركات.

من المرجح أن يتمتع الأشخاص الأذكى عاطفياً برضا وظيفي أفضل، وإنشاء علاقات ممتازة مع الزملاء والمشرفين، والتوافق مع قيم وثقافة المنظمة. تؤدي هذه العناصر إلى بيئة عمل أكثر متعة حيث يشعر العمال بالتقدير والمشاركة، مما يقلل من فرصة دوران العمل. وعلاوة على ذلك، قد يساعد القادة والمديرون الواعون عاطفياً موظفيهم بشكل أفضل، مما يؤدي إلى زيادة الروح المعنوية والشعور العميق بالانتماء داخل الشركة. ونتيجة لذلك، يُقترح أن الذكاء العاطفي يعزز بشكل إيجابي الاحتفاظ بالموظفين من خلال توفير بيئة عمل داعمة ومجزية في المنظمات التي تتخذ من الرياض مقرأً لها.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

الذكاء العاطفي هو مفهوم ينطوي على القدرة على التعرف على المشاعر الشخصية ومشاعر الآخرين، وفهم كيفية تأثير هذه المشاعر على السلوك والأداء. وقد أصبح الذكاء العاطفي عنصرًا حيويًا في بيئات العمل الحديثة، حيث يُعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحقيق الأداء المتميز. تتنوع فوائد الذكاء العاطفي، حيث يمكن أن يؤدي إلى تحسين العلاقات بين الموظفين، وتعزيز الابتكار، وزيادة الإنتاجية. في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين في الشركات داخل مدينة الرياض.

- النظرية الأساسية للذكاء العاطفي

تستند هذه الدراسة إلى نموذج بار-أون للذكاء العاطفي، الذي يحدد مجموعة من المهارات والقدرات التي تلعب دورًا محوريًا في النجاح الشخصي والمهني. يشتمل هذا النموذج على عدة عناصر رئيسية، مثل الوعي الذاتي، الذي يعكس قدرة الفرد على التعرف على مشاعره وفهم تأثيرها على تصرفاته. كما يشمل إدارة العواطف، التي تعني القدرة على السيطرة على المشاعر وتنظيمها بشكل إيجابي. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن النموذج التحفيز الذاتي، الذي يمثل القدرة على تحفيز النفس لتحقيق الأهداف المرسومة. كما يُعتبر التعاطف والمهارات الاجتماعية من الجوانب الأساسية للذكاء العاطفي،

حيث يُسهمان في بناء علاقات صحية وإيجابية مع الآخرين. من خلال هذا الإطار، يمكن تحليل كيف تؤثر هذه العناصر على أداء العاملين بشكل عام.

- الإطار النظري للدراسة

يتضمن الإطار النظري للدراسة مراجعة شاملة للأدبيات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته بأداء العاملين. تشير الأبحاث إلى أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يميلون إلى تحقيق أداء أفضل في مهامهم، حيث يمكنهم التعامل مع الضغوط بشكل أكثر فعالية، ويكونون أكثر قدرة على التواصل مع زملائهم وعملاء. من خلال دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومختلف جوانب الأداء، مثل الالتزام الوظيفي، والإبداع، وجودة العمل، سيتمكن الباحث من استنتاج كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الأداء العام في بيئة العمل.

- منهجية البحث

تستخدم هذه الدراسة منهجية البحث الكمي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات مصممة خصيصًا لاستكشاف مستويات الذكاء العاطفي لدى الموظفين وأدائهم في العمل. سيتم اختيار عينة عشوائية تمثل مجموعة متنوعة من الشركات في مدينة الرياض، مما يضمن تنوع البيانات. سيتضمن الاستبيان أسئلة تغطي مختلف جوانب الذكاء العاطفي، بالإضافة إلى أسئلة تتعلق بأداء الموظفين، مثل مستوى الإنتاجية، والالتزام الوظيفي، ومعدل الإبداع. سيتم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية متقدمة، مما يسمح باستخراج استنتاجات دقيقة حول العلاقة بين المتغيرات.

- تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS أو R. ستتمثل الخطوة الأولى في تنظيف البيانات لضمان دقتها، ومن ثم سيتم إجراء التحليل التبايني (ANOVA) والانحدار المتعدد لتحديد مدى تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين. من خلال هذه العمليات التحليلية، سيتمكن الباحث من فهم العلاقة المعقدة بين الذكاء العاطفي ومختلف جوانب الأداء، وبالتالي تقديم رؤى قيمة حول كيفية تعزيز الأداء من خلال تحسين الذكاء العاطفي في بيئة العمل.

- النتائج والتوصيات

ستُعرض النتائج النهائية للدراسة بشكل شامل، مع تسليط الضوء على الأبعاد المختلفة للذكاء العاطفي وكيفية تأثيرها على الأداء. سيتم تقديم توصيات عملية يمكن أن تتبناها الشركات لتعزيز الذكاء العاطفي بين موظفيها، مثل تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية تهدف إلى تطوير المهارات العاطفية والاجتماعية. من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن للشركات أن تعزز من مستوى الأداء وتحقيق نتائج إيجابية على المدى الطويل، مما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

تهدف هذه الدراسة إلى توسيع المعرفة حول العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين، مما يساهم في فهم كيفية تحسين الأداء الوظيفي من خلال تطوير الذكاء العاطفي. من خلال الأبحاث والدراسات الميدانية، يمكن تعزيز قدرات الموظفين وتحقيق بيئة عمل أكثر إنتاجية وفعالية. بالتالي، يُتوقع أن تُساهم هذه الدراسة في تحقيق فائدة للشركات والأفراد على حد سواء، مما يعزز من قدرة المؤسسات على المنافسة في بيئات العمل الحديثة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المقدمة

يعتبر الفصل الثاني من الدراسة محورا حيويًا يستعرض الإطار النظري للبحث، ويتناول المتغيرات التي ستشكل أساس التحليل، بالإضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة. يلعب هذا الفصل دورًا رئيسيًا في بناء الأسس العلمية التي يعتمد عليها البحث، حيث سيوفر السياق الضروري لفهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين. من خلال استكشاف المتغيرات المختلفة والدراسات السابقة، سيتمكن الباحث من تحديد الفجوات المعرفية التي تسعى هذه الدراسة لتغطيتها، مما يضمن توافر المعلومات الدقيقة والشاملة التي تدعم أهداف البحث.

في بداية هذا الفصل، سيتم تناول المتغيرات التي ستؤثر في النتائج، مما يسهل فهم الديناميكيات المعقدة التي تربط بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين. من خلال تحليل المتغيرات، سيتم تحديد العوامل التي قد تعزز أو تعيق الأداء الوظيفي، مما يساعد في توضيح كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يلعب دورًا فعالًا في تحسين النتائج. ستكون هذه المتغيرات بمثابة أدوات قياس تساعد على تحديد مدى تأثير الذكاء العاطفي على مختلف جوانب الأداء، مثل الإنتاجية، والإبداع، والالتزام الوظيفي.

سيتناول الفصل أيضًا مراجعة شاملة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الذكاء العاطفي وأداء العاملين. هذه المراجعة ليست مجرد تجميع للأبحاث السابقة، بل هي عملية تحليلية تهدف إلى فهم الاتجاهات والنتائج المتوصل إليها في هذا المجال. من خلال استعراض الأبحاث السابقة، سيتاح للباحث فرصة التعرف على الأساليب المختلفة المستخدمة، والمفاهيم المعتمدة، والنتائج التي تم الوصول إليها، مما يساهم في تحديد الفجوات التي يمكن أن تسدها هذه الدراسة. يعكس ذلك أيضًا مدى تطور البحث في مجال الذكاء العاطفي وتأثيره على الأداء، مما يسهل عملية تحديد الإطار الذي ستنتقل منه الدراسة.

سيوفر الإطار النظري للدراسة الأساس الأكاديمي الذي تستند إليه النتائج المستخلصة من البحث. سيتناول هذا الإطار المفاهيم الأساسية المتعلقة بالذكاء العاطفي، بما في ذلك التعريفات والتصورات المختلفة التي قدمها الباحثون في هذا المجال. سيكون هذا الإطار بمثابة خلفية تساهم في فهم كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الأداء، كما سيوفر إطارًا مرجعيًا للمقارنة بين النتائج التي سيتم الحصول عليها والنتائج المستخلصة من الأبحاث السابقة.

بشكل عام، يعد الفصل الثاني من الدراسة مرحلة حاسمة تساهم في بناء المعرفة حول العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين. من خلال تحليل المتغيرات والدراسات السابقة، سيتمكن هذا الفصل الباحث من تقديم إطار شامل للموضوع،

مما يساعد في توضيح كيف يمكن تطبيق النتائج في سياقات عملية. كما أن التركيز على الجوانب النظرية والعملية يعزز من قدرة الدراسة على تقديم توصيات قيمة للشركات، مما يساعدها في تحسين أداء موظفيها من خلال تعزيز الذكاء العاطفي.

هذا الفصل ليس مجرد جزء من الدراسة، بل هو أساس علمي يدعم العملية البحثية ويساعد على تحقيق الأهداف المرجوة منها. من خلال العمل على هذا الفصل، سيصبح الباحث مجهزاً بالمعرفة والموارد الضرورية لتقديم دراسة شاملة وموثوقة تساهم في فهم تأثير الذكاء العاطفي في بيئات العمل.

المتغير التابع والمستقل

تعتبر متغيرات الدراسة من العناصر الأساسية التي تحدد العلاقة بين الذكاء العاطفي وممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق. في هذه الدراسة، سيتم التركيز على متغير تابع رئيسي واحد هو "الذكاء العاطفي"، بالإضافة إلى ثلاثة متغيرات مستقلة تتمثل في "تحسين اتخاذ القرار"، و"جودة العلاقات"، و"التعامل مع النزاعات". سنستعرض كل من هذه المتغيرات بالتفصيل، موضحين كيف ترتبط معًا وكيف يمكن أن تؤثر على بعضها البعض.

- المتغير التابع: الذكاء العاطفي

يعتبر الذكاء العاطفي أحد أهم المتغيرات التي سيتم قياسها في هذه الدراسة، حيث يشير إلى قدرة الأفراد على التعرف على مشاعرهم ومشاعر الآخرين، وفهم كيفية تأثير هذه المشاعر على الأداء والسلوك. في سياق إدارة مشاريع المرافق، يُعد الذكاء العاطفي ضروريًا لعدة أسباب. فهو يعزز من قدرة المديرين والموظفين على التعامل مع الضغوط والتحديات اليومية، ويساعد في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات، وزيادة فعالية العلاقات بين الزملاء. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر الذكاء العاطفي أداة هامة في معالجة النزاعات، مما يُساهم في تحقيق بيئة عمل أكثر استدامة.

عند التركيز على الذكاء العاطفي كمتغير تابع، تهدف الدراسة إلى فهم كيف تؤثر ممارسات الاستدامة، التي سيتم تحليلها من خلال المتغيرات المستقلة، على مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد المشاركين في إدارة مشاريع المرافق. من المتوقع أن تؤدي تحسينات في ممارسات الاستدامة إلى زيادة مستوى الذكاء العاطفي، مما يعزز الأداء العام للمشاريع.

- المتغيرات المستقلة

١. تحسين اتخاذ القرار

يتعلق هذا المتغير بمدى فعالية عملية اتخاذ القرار في بيئات العمل، خاصة في سياق إدارة مشاريع المرافق. يُعتبر تحسين اتخاذ القرار أمرًا حيويًا، حيث يساهم في ضمان استدامة المشاريع وتحقيق أهدافها بكفاءة. تتطلب عمليات اتخاذ القرار السليمة تحليل المعلومات بشكل دقيق، والتقييم الجيد للمخاطر والفرص، مما يعكس مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي. عندما يتم تحسين اتخاذ القرار، فإن ذلك يعني أن الأفراد في فرق العمل لديهم القدرة على استخدام مشاعرهم ومشاعر الآخرين بشكل إيجابي خلال عملية اتخاذ القرار. يُساعد ذلك في تحقيق توافق أكبر بين الأعضاء، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة تُعزز من الأداء العام للمشاريع.

٢. جودة العلاقات

تشير جودة العلاقات إلى مدى فعالية الروابط بين الأفراد في بيئة العمل. يُعتبر بناء علاقات قوية وصحية بين أعضاء الفريق من العوامل الأساسية لتحقيق استدامة المشاريع. تلعب جودة العلاقات دورًا رئيسيًا في تعزيز التعاون والتواصل بين الأفراد، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية.

عندما تكون العلاقات بين الأفراد قوية، فإن ذلك يُعزز من قدرة الأفراد على التعامل مع الضغوط والنزاعات بفعالية. كما أنه يُشجع على مشاركة الأفكار والمعلومات، مما يساهم في تعزيز مستوى الذكاء العاطفي. تُظهر الأبحاث أن تحسين جودة العلاقات يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى الذكاء العاطفي، وبالتالي تعزيز أداء الفريق في إدارة مشاريع المرافق.

٣. التعامل مع النزاعات

يتعلق هذا المتغير بمدى فعالية الأفراد في التعامل مع النزاعات والمشكلات التي قد تنشأ خلال إدارة المشاريع. يُعتبر التعامل الفعال مع النزاعات عنصرًا حيويًا لضمان استدامة المشاريع، حيث يمكن أن تؤدي النزاعات غير المعالجة إلى إعاقة التقدم وتقليل الإنتاجية.

يعتمد التعامل الفعال مع النزاعات على مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد. فكلما زاد مستوى الذكاء العاطفي، زادت قدرة الأفراد على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين، مما يُمكنهم من التوصل إلى حلول فعالة للنزاعات. من المتوقع أن يؤدي تحسين مهارات التعامل مع النزاعات إلى تعزيز مستوى الذكاء العاطفي، وبالتالي تحقيق استدامة أفضل في إدارة مشاريع المرافق.

✓ العلاقة بين المتغيرات

تتفاعل المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع بشكل ديناميكي. من المتوقع أن تؤدي تحسينات في اتخاذ القرار، وجودة العلاقات، والتعامل مع النزاعات إلى زيادة مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد في بيئة إدارة المشاريع. في الوقت نفسه، يعكس مستوى الذكاء العاطفي تأثير هذه الممارسات المستدامة، مما يُعزز من فاعلية المشاريع ويساهم في تحقيق أهدافها.

تعتبر هذه المتغيرات بمثابة الأدوات التي تُساعد في تعزيز الأداء العام في إدارة مشاريع المرافق، مما يُساهم في تحسين الاستدامة بشكل عام. من خلال فهم العلاقات بين هذه المتغيرات، يمكن تقديم توصيات عملية للشركات لتعزيز الذكاء العاطفي وتحقيق استدامة أكبر في مشاريعها.

الدراسات السابقة

كان الغرض من دراسة (Syaefullah، ٢٠٢٤) تأثير القيادة والذكاء العاطفي على أداء الموظفين في PT XYZ. ويستخدم المنهجية الترابطية والكمية، مع حجم عينة من ٨٢ مشاركاً. يتم جمع البيانات باستخدام منهجيات وأدوات الاستبيان. لوصف استجابات المستجيبين وتوزيع البيانات باستخدام أساليب تحليل البيانات الوصفية. تتم معالجة البيانات باستخدام Microsoft Excel وSPSS الإصدار ٢٥. أعطى اختبار القيادة (X1) مع أداء الموظف (Y) قيمة $t > 2.240$ الجدول ١،٩٩٠، مع وجود دلالة إحصائية $0.028 > p > 0.005$. أعطى الذكاء العاطفي (X2) مع أداء الموظف (Y) عدد $t > 3.744$ الجدول ١،٩٩٠، مع وجود دلالة إحصائية $0.000 > p > 0.005$. إن القيادة والذكاء العاطفي لهما تأثير كبير على أداء الموظفين، كما هو موضح من خلال نتائج اختبار ($F_{count} 19,442 > F_{table} 3.11, p\text{-value} < 0.05$). إن القيادة والذكاء العاطفي لهما تأثير بنسبة ٣١,٣% على أداء الموظفين، في حين يتأثر الباقي بعوامل أخرى لم يتم استكشافها.

وقد تناولت دراسة (Azmy، ٢٠٢٣) تأثير الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي والرضا الوظيفي على أداء الموظفين. وسعت إلى تحديد العوامل التي لها أكبر تأثير على أداء الموظفين. وركزت الدراسة على شركة إنشاءات حيث كان أداء الموظفين أمراً بالغ الأهمية لضمان بقاء الشركة على المدى الطويل. واستخدمت الدراسة الكمية العينة العمدية. وتضمنت قاعدة بيانات الدراسة ١٠٠ مستجيب. ثم تم تقييم تأثير هذه العوامل باستخدام المربعات الجزئية الصغرى (PLS). تشير نتائج الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي وسعادة العمل كلها تعمل على تحسين أداء الموظفين. وقد ثبت أن سعادة العمل لها التأثير الأكبر على أداء الموظفين. وتضيف الدراسة إلى مجموعة المعرفة من خلال التحقيق في تأثيرات الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي والرضا الوظيفي على أداء الموظفين. يجب على المنظمات تحسين الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي لعمالها لأن قابلية البقاء على المدى الطويل لشركة المنظمة تعتمد بشكل كبير على أداء الموظفين. ثم يتم تعريف جودة الشركة من خلال التفاني والذكاء العاطفي، وكلاهما له تأثير شامل على أداء

الموظفين. وفي الوقت نفسه، تهتم الشركات بسعادة العمل من أجل الحفاظ على اتساق أداء الموظفين. ويهدف هذا البحث إلى تقديم نتائج مفيدة للمنظمة وتبسيط الضوء على الدور الحاسم الذي يلعبه أداء الموظفين في نجاح الشركة.

مقدمة باستخدام نموذج العاطفة كمعلومات اجتماعية (EASI)، قمنا بالتحقيق في تأثير الذكاء العاطفي المتصور للقائد على ازدهار عمل الموظفين وأدائهم، كما تم إنشاؤه بواسطة الذكاء العاطفي للموظف في سياق بيئة عاطفية جيدة للفريق. الأساليب استخدمنا نهج المسح ذي الموجتين مع ١٢١٠ مدرسًا في المدارس الابتدائية و١٦٩ قائدًا. تم استخدام نموذج معادلة هيكلية متعددة المستويات في Mplus لتقييم النموذج المفترض. النتائج كما هو متوقع، تشير النتائج إلى أن الذكاء العاطفي المتصور للقائد له تأثير إيجابي على مستويات الذكاء العاطفي للأتباع، مما يحسن رضاهم عن العمل وأدائهم. يعكس مناخ الفريق العاطفي الإيجابي هذا التأثير من القائد إلى الأتباع، بحيث تكون العلاقة بين الذكاء العاطفي المتصور للقائد والذكاء العاطفي للموظف أقوى عندما يكون المناخ العاطفي الإيجابي للفريق مرتفعًا وليس منخفضًا. المناقشة تسلط نتائجنا الضوء على التأثير العاطفي للقادة وفرقهم كمصدر مهم للمعلومات الاجتماعية والعاطفية للعاملين في العمل. يناقش التقرير قيود الدراسة الحالية بالإضافة إلى خيارات البحث المحتملة (A'yunnisa، ٢٠٢٤).

يتناول هذا البحث العلاقة بين الذكاء العاطفي وانخراط الموظفين في مؤسسات البناء في بورت هاركورت. يتم تعريف الذكاء العاطفي من خلال صفات مثل التنظيم الذاتي والوعي الاجتماعي، في حين يتم تقييم التزام الموظفين من خلال الالتزام العاطفي والمعياري. استخدمت الدراسة نهج المسح البحثي المقطعي واستهدفت عينة من ٢٥٧ فردًا من أفراد الأمن من مؤسسات البناء المختارة في بورت هاركورت. تم إجراء العينة باستخدام أخذ العينات التعدادية، والتي اختارت جميع المشاركين المؤهلين لجمع البيانات. تم التحقق من صحة أداة الدراسة من خلال فحص المشرفين وموافقتهم، مع فحص الموثوقية باستخدام نهج تارو يامان، مما أدى إلى حجم عينة من ١٥٦ عنصرًا. يتضمن تحليل البيانات تحويل إجابات الاستبيان إلى بيانات إحصائية واختبار الفرضيات باستخدام إحصائيات ارتباط ترتيب سبيرمان. أشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على انخراط الموظفين في صناعة البناء في بورت هاركورت. تم اكتشاف أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على مستويات التزام الموظفين. وبالتالي، يُظهر البحث أن تطوير الذكاء العاطفي للعمال أمر بالغ الأهمية لزيادة التزامهم داخل منظمات البناء. وتتضمن التوصيات تشجيع برامج الذكاء

العاطفي لتعزيز الروابط المؤسسية وزيادة ولاء الموظفين. الكلمات المفتاحية: الالتزام العاطفي، الذكاء العاطفي، التزام الموظفين، الالتزام المعياري، التنظيم الذاتي، والوعي الاجتماعي (Victor، ٢٠٢٤).

لقد أصبح فهم تأثير الذكاء العاطفي على مواقف وسلوكيات الموظفين أكثر أهمية بالنسبة لقادة المنظمات وممارسي الموارد البشرية. يبحث هذا البحث في الأساس النظري للذكاء العاطفي وعلاقته بمشاركة الموظفين ورضاهم باستخدام تقييم شامل للأدبيات. بالاستعانة بالبحوث التجريبية، يبحث هذا البحث في العلاقة بين الذكاء العاطفي ومشاركة الموظفين، فضلاً عن تأثيره على مستويات رضا الموظفين. تساهم نتائج الدراسة في فهم أفضل للآليات التي يؤثر بها الذكاء العاطفي على مشاركة الموظفين ورضاهم، فضلاً عن تقديم رؤى قيمة لقادة المنظمات ومحترفي الموارد البشرية حول كيفية الاستفادة بشكل فعال من مبادرات الذكاء العاطفي لتعزيز مشاركة الموظفين ورضاهم. تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم توصيات وتداعيات قابلة للتنفيذ لقادة المنظمات وممارسي الموارد البشرية في تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتعزيز الذكاء العاطفي وزيادة مشاركة الموظفين ورضاهم في مكان العمل من خلال تلخيص وتحليل نتائج الدراسات المختلفة (Verma، ٢٠٢٤).

تبدأ دراسة (Panorama، ٢٠٢٤) بالسؤال عما إذا كان الذكاء الفكري (IQ) والذكاء العاطفي (EQ) يؤثران على أداء الموظف، مع عمل الذكاء الروحي (SQ) كمتغير وسيط. تسعى هذه الدراسة إلى التحقق وتقييم تأثير الذكاء الفكري (IQ) والذكاء العاطفي (EQ) على أداء الموظف، مع عمل الذكاء الروحي (SQ) كمتغير وسيط. يجمع هذا الشكل من الدراسة بين الأساليب الكمية وإنشاء المشكلات الارتباطية. يتم تقديم هذه الدراسة الكمية في شكل رقمي وتقييمها إحصائياً. يتكون مجتمع الدراسة من ١٠٥ موظفين من أقسام التوزيع في PT Saribumi Sriguna Putra، مدينة باليمبانج، PT Sriguna Patra Niaga، PT Graha Patra Saribumi في عام ٢٠٢٣. تم جمع عينة هذا البحث باستخدام نهج أخذ العينات التثريبية، وهي تقنية تحديد العينة التي تستخدم جميع الأعضاء كعينات. ونتيجة لذلك، بلغ حجم العينة لهذا البحث ١٠٥ مشاركا، وهو ما يعادل حجم السكان. ويستخدم نهج تحليل البيانات في هذه الدراسة أداة SPSS. إن الذكاء الفكري والذكاء العاطفي والذكاء الروحي كلها لها تأثير على أداء الموظفين، وقد يعمل الذكاء الروحي كجسر بين الذكاء الفكري والذكاء العاطفي والأداء. تشير استنتاجات هذه الدراسة إلى أنه يجب على أصحاب الشركات إيلاء المزيد من الاهتمام للجوانب التي تزيد من الأداء الأمثل للموظفين.

يتناول هذا البحث العلاقة المعقدة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين في السياق الديناميكي للشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية. وإدراكاً للأهمية المتزايدة للذكاء العاطفي في مكان العمل، يبحث هذا البحث في كيفية تأثيره على أداء الموظفين، مع التركيز على الوظيفة الوسيطة لسلوك المواطنة المؤسسية. تستخدم الدراسة إطاراً بحثياً شاملاً وأساليب كمية لفحص البيانات التي تم الحصول عليها من ٢٤٨ عاملاً من شركات سعودية صغيرة ومتوسطة متنوعة. تظهر النتائج أن الذكاء العاطفي القوي يحسن أداء الموظفين، حيث يعمل سلوك المواطنة المؤسسية كوسيط رئيسي، مما يزيد من التأثير المفيد للذكاء العاطفي على الأداء. وجدت الدراسة ارتباطاً إيجابياً قوياً بسلوك المواطنة المؤسسية ($\beta = 0.719$ ***). وارتباطاً إيجابياً معتدلاً بأداء الموظفين ($\beta = 0.314$ ***). علاوة على ذلك، توسط سلوك المواطنة المؤسسية بشكل إيجابي العلاقة بين ذكاء الموظف والأداء ($\beta = 0.397$ ***). وهذا يوضح وجود علاقة معقدة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية والأداء الإجمالي للموظفين في سياق الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية (Alenezi, ٢٠٢٤).

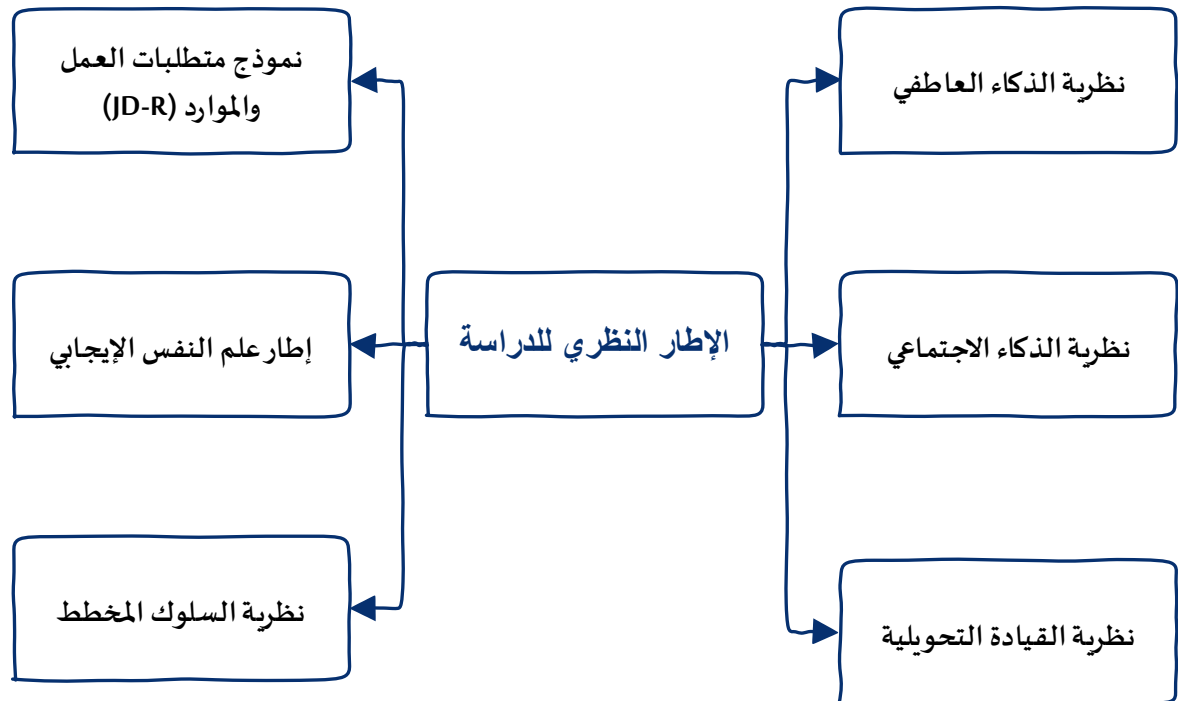
تناولت دراسة (Sulyantie, ٢٠٢٣) تأثير الذكاء العاطفي ودافعية العمل على أداء الموظفين، كما يتوسطه إشراك الموظفين. والغرض من هذه الدراسة هو تقديم التوضيحات. يتكون مجتمع الدراسة من موظفي PT-BS، بإجمالي ٨٤ استجابة. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية لأقل المربعات الجزئية. تكشف نتائج الدراسة أن (١) الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي وجوهري على إشراك الموظفين. (٢) دافع العمل له تأثير إيجابي وكبير على إشراك الموظفين. (٣) إشراك الموظفين له تأثير إيجابي وجوهري على أداء الموظفين. (٤) الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي وجوهري على أداء الموظفين. (٥) دافع العمل له تأثير إيجابي وكبير على أداء الموظفين. (٦) مشاركة صاحب العمل تخفف إلى حد ما من تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين. (٧) إشراك الموظفين يخفف إلى حد ما من تأثير الدافع الوظيفي على أداء الموظفين. ومن المتوقع أن يكون لهذه الدراسة عواقب كبيرة على البحوث المستقبلية حول الذكاء العاطفي ودافع العمل وأداء الموظفين. وتهدف هذه الدراسة أيضاً إلى توفير مدخلات مفيدة للوكالات أثناء تطوير السياسات الخاصة بتقدمها، وقد تساعد يوماً ما في معالجة صعوبات أداء الموظفين في كل من القطاعين العام والتجاري.

يعد أداء الموظفين أمراً بالغ الأهمية لتأثير الشركة، وخاصة بالنسبة للمنظمات التي تقدم الخدمات؛ حيث تعتمد جودة وكمية الشركة بشكل كبير على أداء عمالها. قد يزداد أداء الموظفين أو ينخفض اعتماداً على عوامل مثل الكفاءة الاجتماعية والذكاء العاطفي والدافع الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، يتم استخدام مناهج البحث الكمي في هذه

الدراسة، التي أجريت في مؤسسات البناء في جاكرتا. تم أخذ العينة من ٩٢ عاملاً في مؤسسات البناء في جاكرتا، إندونيسيا. تتضمن تقنيات جمع البيانات توزيع الاستبيانات للحصول على البيانات الأولية. تكشف نتائج تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية أن الكفاءة الاجتماعية والذكاء العاطفي والدافع تعمل على تحسين أداء الموظفين في مؤسسات البناء في جاكرتا، إندونيسيا (Widyanty، ٢٠٢١).

الإطار النظري

إن فهم تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين يتطلب فحصاً تفصيلياً لأسسه النظرية. الذكاء العاطفي، وهو مجال دراسة جديد نسبياً، يعتمد على العديد من النظريات النفسية والتنظيمية التي تشرح كيف تؤثر المشاعر على السلوك البشري والتفاعلات في مكان العمل. والهدف من الدراسة هو إعطاء معرفة كاملة بالعمليات التي يؤثر بها الذكاء العاطفي على أداء الموظفين من خلال التحقيق في هذه المفاهيم الأساسية. يركز هذا القسم على وجهات النظر النظرية الأساسية التي تسلط الضوء على العلاقة بين الذكاء العاطفي والجوانب المختلفة لأداء الموظفين، وتبسيط الضوء على أهمية الكفاءات العاطفية في السياقات التنظيمية.



رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة

١. نظرية الذكاء العاطفي

طور الباحثون نظرية الذكاء العاطفي، والتي تنص على أن القدرة على تحديد وتحليل والتحكم في عواطف الفرد وكذلك عواطف الآخرين لها تأثير كبير على التفاعلات الشخصية والأداء العام. تقترح هذه النظرية أن الذكاء العاطفي يتكون من العديد من المكونات، بما في ذلك الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والدافع، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية. كل من هذه المكونات أمر بالغ الأهمية لكيفية تعامل الناس مع التفاعلات الاجتماعية وإدارة ديناميكيات مكان العمل. إن المنظمات التي تنمي الذكاء العاطفي قد تعمل على تحسين قدرة العاملين لديها على التعاون وإدارة المشاكل والتكيف مع المواقف المتغيرة، وبالتالي تعزيز الأداء العام والنجاح التنظيمي (Craig، ٢٠١٩).

٢. نظرية الذكاء الاجتماعي

تعتمد نظرية الذكاء الاجتماعي على أفكار الذكاء العاطفي، مؤكدة على ضرورة المهارات الشخصية والوعي الاجتماعي في التعامل مع المواقف الاجتماعية. وفقًا لهذه الفرضية، يمكن للأشخاص ذوي الذكاء الاجتماعي العالي قراءة العلامات الاجتماعية بنجاح، وإقامة علاقات طيبة، والتواصل بشكل هادف مع الآخرين. في مكان العمل، يساعد الذكاء الاجتماعي على تحسين التعاون والقيادة والعمل الجماعي. قد يتمكن الموظفون الذين يدمجون الذكاء العاطفي والاجتماعي من إدارة العلاقات بشكل أفضل، وتمكين التعاون، وإنشاء ثقافة عمل صحية، وكل هذا يحسن الأداء العام للموظفين والإنتاجية داخل الشركات (Ivashkevych، ٢٠٢٣).

٣. نظرية القيادة التحويلية

تركز نظرية القيادة التحويلية على كيفية تأثير القادة على دوافع وأداء الموظفين من خلال الأساليب العاطفية والملمهة. من المرجح أن يشارك القادة ذوو الذكاء العاطفي القوي في فرقهم ويُلهمونها من خلال غرس الثقة والتعاطف والشفافية. وفقًا لهذه الفكرة، لا يؤثر القادة التحويليون على الأداء الفردي فحسب، بل يساعدون أيضًا في تعزيز ثقافة الشركة الصحية التي تؤكد على الذكاء العاطفي. من خلال التعرف على الاحتياجات العاطفية لعمالهم ومعالجتها، قد يعمل القادة التحويليون على تحسين مشاركة الموظفين ورضاهم، وفي النهاية، الأداء، مما يجعل الذكاء العاطفي مكونًا أساسيًا للقيادة الناجحة (Cherry، ٢٠٢٤).

٤. نموذج متطلبات العمل والموارد (JD-R)

وفقًا لنموذج متطلبات العمل والموارد (JD-R)، يتأثر أداء الموظفين بتوازن متطلبات العمل والموارد. الذكاء العاطفي هو مورد قيم يساعد الأفراد على التعامل مع عقبات العمل والمسؤوليات. قد يستخدم الموظفون الذكاء العاطفي لإدارة الإجهاد بشكل فعال، والتفاوض على التفاعلات الشخصية، والحفاظ على رفاهيتهم العامة. يسلط هذا النهج الضوء على أنه عندما يتمكن العمال من الوصول إلى أدوات الذكاء العاطفي، فإنهم يكونون أكثر عرضة للمشاركة في السلوكيات الاستباقية، وتحسين الأداء، وزيادة الرضا الوظيفي العام. وبالتالي، يؤكد نموذج JD-R على أهمية الذكاء العاطفي في تعزيز أداء الموظفين ورفاهيتهم (Radic، ٢٠٢٠).

٥. إطار علم النفس الإيجابي

يبحث إطار علم النفس الإيجابي في الخصائص والعناصر التي تؤدي إلى الأداء البشري الجيد والرفاهية. في إطار هذا المفهوم، يُنظر إلى الذكاء العاطفي باعتباره عنصرًا أساسيًا في الأداء الجيد، حيث يعزز قدرة الأشخاص على الازدهار في حياتهم الشخصية والمهنية. قد تعمل المنظمات التي تزرع الذكاء العاطفي على تحسين مرونة الموظفين، والتكيف، والرفاهية العامة. تسلط وجهة النظر هذه الضوء على قدرة الذكاء العاطفي على تعزيز بيئة عمل صحية، مما يؤدي إلى تعزيز الدافع والرضا الوظيفي والأداء. يؤكد نموذج علم النفس الإيجابي على القوة التحويلية للذكاء العاطفي على الإنجاز الشخصي والتنظيمي.

٦. نظرية السلوك المخطط

تشرح نظرية السلوك المخطط كيف تؤثر المواقف الفردية والمعايير الذاتية والتحكم السلوكي المتصور على النية والسلوك. يمكن تطبيق هذه الفكرة على الذكاء العاطفي من خلال التحقيق في كيفية تأثير القدرات العاطفية للأشخاص على نواياهم وأفعالهم في العمل. من المرجح أن يكون لدى الموظفين ذوي الذكاء العاطفي الأكبر مواقف إيجابية بشأن التعاون والتواصل وحل النزاعات، مما يؤثر على أدائهم. يتيح فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي والسلوك للشركات بناء تدخلات وبرامج تدريبية تعزز الكفاءات العاطفية، مما يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين ونتائج المنظمة (Ajzen، ٢٠٢٠).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة

يعد الفصل الثالث من الدراسة خطوة أساسية تسلط الضوء على المنهجية البحثية المستخدمة في دراسة "الذكاء العاطفي ومدى أثره في أداء العاملين في الشركات داخل مدينة الرياض". في هذا الفصل، سيتم تقديم تفاصيل شاملة حول المنهجية التي تم اعتمادها، والتي تشمل طرق البحث المستخدمة، وتحديد مجتمع البحث، ومحددات حجم العينة، وخطوات جمع البيانات، بالإضافة إلى حدود البحث. كل عنصر من هذه العناصر يحمل أهمية كبيرة، حيث يُسهم في بناء هيكل الدراسة ويُعزز من مصداقيتها وموثوقيتها.

المنهجية البحثية تُعتبر العمود الفقري لأي دراسة علمية، حيث تحدد الطريقة التي سيتم بها جمع وتحليل البيانات. من خلال تقديم تفاصيل دقيقة حول طرق البحث المستخدمة، سيتمكن الفصل الثالث من توضيح كيف تم اختيار الأساليب المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة. ستشمل هذه الطرق إما البحث الكمي، الذي يُعتمد على الأرقام والبيانات الكمية، أو البحث النوعي الذي يُركز على فهم الظواهر من خلال التحليل العميق. ستساعد هذه المناقشة على إيضاح الأسباب وراء اختيار هذه الطرق وتبريرها، مما يعزز من قدرة القارئ على فهم المسار الذي اتخذته الدراسة.

مجتمع البحث هو مجموعة الأفراد أو الكيانات التي يتم استهدافها في الدراسة. في هذه الحالة، سيتم التركيز على الشركات داخل مدينة الرياض، مما يجعل تحديد مجتمع البحث أمراً حيوياً. من خلال توضيح طبيعة هذا المجتمع، مثل نوع الشركات والمجالات التي تغطيها، سيتمكن الفصل الثالث من تقديم سياق مناسب لفهم النتائج التي سيتم الوصول إليها. سيساهم ذلك أيضاً في إظهار مدى تمثيل العينة للواقع، مما يعزز من مصداقية الدراسة وعموميتها.

حجم العينة يُعتبر أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على نتائج البحث. سيتناول هذا الفصل كيفية تحديد حجم العينة، والتي يجب أن تكون كافية لتحقيق نتائج موثوقة. سيتم استخدام أساليب إحصائية لتحديد العدد المطلوب من المشاركين في الدراسة، مما يُعزز من دقة النتائج ويُقلل من احتمالية الخطأ. من خلال توضيح كيفية تحديد حجم العينة، سيساهم الباحث في إظهار كيفية الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على مجتمع البحث.

جمع البيانات هو المرحلة التي تتطلب تخطيطاً دقيقاً وتنفيذاً مدروساً. سيتناول الفصل تفاصيل خطوات جمع البيانات، مثل تصميم الاستبيانات، وطرق التوزيع، وكيفية ضمان صحة البيانات المجمعة. سيساهم توضيح هذه الخطوات في تعزيز شفافية البحث، مما يُمكن القارئ من فهم كيف تم الحصول على البيانات، وبالتالي يساعد في تقييم مصداقيتها.

كما أن توضيح آليات جمع البيانات يُعتبر عنصرًا حيويًا للتأكد من توافر بيانات موثوقة تدعم النتائج التي سيتم تحليلها لاحقًا.

تحديد حدود البحث يُعد خطوة هامة لفهم نطاق الدراسة والاعتراف بالقيود التي قد تؤثر على النتائج. سيتناول الفصل الحدود الجغرافية، والزمنية، وموضوع الدراسة، والتي قد تقيّد النتائج أو تجعلها غير قابلة للتعميم في بعض السياقات. من خلال توضيح هذه الحدود، يمكن للقارئ أن يفهم نطاق تطبيق النتائج، مما يُسهم في تعزيز الشفافية والنزاهة العلمية.

يعتبر الفصل الثالث من الدراسة عنصرًا محوريًا يُعزز من مصداقية البحث ويُساعد في بناء المعرفة العلمية. من خلال تقديم تفاصيل دقيقة حول المنهجية، ومجتمع البحث، وحجم العينة، وجمع البيانات، وحدود البحث، يساهم هذا الفصل في تقديم رؤية شاملة حول كيفية تنفيذ الدراسة. كما أنه يُعتبر ركيزة أساسية لفهم النتائج التي سيتم الوصول إليها في الفصول اللاحقة، مما يُعزز من إمكانية استنتاج استنتاجات موثوقة وذات دلالات عملية. يعزز الفصل الثالث من قدرة الدراسة على تقديم توصيات عملية قائمة على أسس علمية، مما يُساعد في تعزيز أداء العاملين في الشركات من خلال التركيز على الذكاء العاطفي. إذا كان لديك أي تعديلات أو تفاصيل إضافية تود إضافتها، فلا تتردد في إخباري!

المنهجية وطرق البحث

يصف هذا القسم المنهجية وأساليب البحث المستخدمة في الدراسة لتقييم تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين في المؤسسات في الرياض. يتم استخدام منهجية تعتمد على الطريقة العلمية لضمان قوة الدراسة وموثوقيتها. يجمع البحث البيانات عبر الاستبيانات ثم يفسر النتائج باستخدام تحليل البيانات الكمية. يتم استخدام الأساليب التحليلية الرئيسية بما في ذلك نمذجة البيانات والتحليل السببي والتحليل المتعدد المتغيرات للتحقيق في الروابط بين الذكاء العاطفي والجوانب الأخرى لأداء الموظفين. يسعى هذا النهج المنهجي الشامل إلى إنتاج بيانات تجريبية قد توجه الاستراتيجيات التنظيمية وتحسن نتائج الموظفين في مكان العمل.

١. المنهج العلمي

ستستخدم الدراسة منهج البحث الكمي، باستخدام المنهج العلمي لاستكشاف تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين بدقة. ويستلزم هذا المنهج تحديد موضوع بحث محدد، وتطوير فرضيات، وجمع بيانات كمية لتقييم هذه الفرضيات. ويسمح المنهج الكمي بجمع البيانات الإحصائية، والتي يمكن بعد ذلك تقييمها للحصول على استنتاجات موضوعية. وستستخدم الدراسة تصميم بحث منظم لضمان الموثوقية والصلاحية من خلال أخذ العينات الدقيقة وتقنيات جمع البيانات. ويستخدم البحث المنهج العلمي لتقديم أدلة قوية على العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين في الشركات التي تتخذ من الرياض مقراً لها.

٢. الاستطلاعات

ستكون الاستطلاعات هي الطريقة الرئيسية لجمع البيانات لهذا التحقيق. وسيتم تطوير استبيان منظم جيداً لتقييم جوانب مختلفة من الذكاء العاطفي وأداء الموظفين. وسيضمن الاستطلاع أسئلة مغلقة، مما يسمح بإجابات موحدة وتسهيل التحليل الكمي. وسيتم اختيار المشاركين من شركات مختلفة في الرياض، مما يضمن تمثيلاً متنوعاً للعاملين من مختلف الصناعات. سيتم تسليم الاستطلاع عبر الإنترنت لزيادة إمكانية الوصول ومعدلات الاستجابة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم إعطاء تعليمات مفصلة لضمان فهم المشاركين للأسئلة، وتعزيز موثوقية البيانات المجمعة. يسهل نهج الاستطلاع جمع البيانات، مما يجعلها مناسبة لأهداف الدراسة.

٣. تحليل البيانات الكمية

بعد جمع بيانات الاستطلاع، سيتم استخدام تحليل البيانات الكمية للتحقيق في الروابط بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين. سيتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لإجراء مجموعة متنوعة من الدراسات، بما في ذلك الإحصاءات الوصفية وتحليل الارتباط واختبار الفرضيات. ستلخص الإحصاءات الوصفية البيانات وتوفر رؤى حول السمات الديموغرافية للمشاركين. يحدد تحليل الارتباط درجة واتجاه الارتباطات بين المتغيرات. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام الإحصاءات الاستدلالية لتقييم الفرضيات وتحديد ما إذا كان الذكاء العاطفي له تأثير كبير على أداء الموظفين. سيوفر هذا التحليل الكمي الشامل نتائج قائمة على الأدلة لدعم أهداف الدراسة.

٤. نمذجة البيانات

ستعتمد المرحلة التحليلية للدراسة بشكل كبير على نمذجة البيانات. سيتم تصنيف البيانات المجمعة وتجميعها في نموذج كامل يصور الروابط بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين. سيتم استخدام أدوات النمذجة المختلفة، بما في ذلك تحليل الانحدار، للتحقيق في كيفية تأثير التغيرات في مستويات الذكاء العاطفي على نتائج أداء الموظفين. ستشمل هذه الطريقة تحديد العوامل المهمة، وإقامة روابط سببية، والتنبؤ بنتائج الأداء باستخدام قياسات الذكاء العاطفي. من خلال تطوير نموذج بيانات قوي، يأمل البحث في إلقاء الضوء على ديناميكيات الذكاء العاطفي وتأثيره على أداء الموظفين في الشركات التي تتخذ من الرياض مقراً لها.

٥. التحليل السببي

سيتم استخدام التحليل السببي لتحديد الروابط السببية بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين. الغرض من هذا التحقيق هو تحديد ما إذا كانت الاختلافات في الذكاء العاطفي لها تأثير مباشر على التغيرات في مؤشرات الأداء. للقيام بذلك، سيطبق البحث أساليب إحصائية مثل تحليل الانحدار، والذي يسمح بالتحقيق في تأثير العوامل المستقلة (الذكاء العاطفي) على المتغيرات التابعة (أداء الموظفين). من خلال التحكم في أي عوامل مربكة، يأمل البحث في عزل تأثير الذكاء العاطفي، وإلقاء الضوء على أهميته كمؤشر لنجاح الموظف. ستساعدنا نتائج التحليل السببي في الحصول على فهم أفضل للعمليات التي تحرك هذا الارتباط.

٦. التحليل المتعدد المتغيرات

سيتم استخدام التحليل المتعدد المتغيرات للتحقيق في تفاعل العوامل المختلفة التي تؤثر على أداء الموظف. تسمح هذه الطريقة بالتحقيق في التأثيرات المتزامنة للذكاء العاطفي والمعايير الديموغرافية والسمات التنظيمية على نتائج الأداء. يقدم البحث المتعدد المتغيرات صورة شاملة لكيفية تفاعل الذكاء العاطفي مع العوامل الأخرى للتأثير على أداء الوظيفة. سيتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد لتحديد الأهمية النسبية لكل مؤشر وأي تأثيرات تفاعلية. ستساهم نتائج هذه الدراسة في فهم أفضل لتعقيدات الارتباط بين الذكاء العاطفي وأداء الموظف، مما يسمح برؤى أكثر دقة قد توجه استراتيجيات المنظمة.

مجتمع البحث

يعتبر مجتمع الدراسة من العناصر الأساسية في أي بحث علمي، حيث يُعبر عن المجموعة التي يتم استهدافها لجمع البيانات وتحليلها. في دراسة "أثر تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق"، يتم تحديد مجتمع الدراسة بشكل دقيق لضمان تحقيق الأهداف المرجوة. سيتم تناول تفاصيل مجتمع الدراسة من حيث خصائصه، ومعاييره، وأهميته في سياق البحث.

- خصائص مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الشركات التي تُعنى بإدارة مشاريع المرافق في مدينة الرياض. هذه الشركات يمكن أن تشمل مجموعة متنوعة من القطاعات، مثل البناء، والصيانة، والخدمات العامة، والتكنولوجيا. يمثل هذا التنوع في القطاعات جزءاً أساسياً من مجتمع الدراسة، حيث يتيح للباحث استكشاف كيفية تطبيق ممارسات الاستدامة عبر مجالات مختلفة، وما يترتب على ذلك من تأثيرات على أداء العاملين.

من المهم أن يُغطي مجتمع الدراسة الشركات الكبرى والصغرى على حد سواء، حيث يمكن أن تختلف ممارسات الاستدامة والتأثيرات الناتجة عنها حسب حجم الشركة ونوع الخدمات التي تقدمها. ستساعد هذه الفئة الواسعة من الشركات في الحصول على نتائج أكثر شمولية، مما يُمكن الباحث من تقديم رؤى دقيقة حول الموضوع.

- معايير اختيار مجتمع الدراسة

تُعتبر معايير اختيار مجتمع الدراسة ضرورية لضمان دقة وصحة النتائج المستخلصة من البحث. سيعتمد الباحث على عدة معايير لتحديد الشركات التي سيتم تضمينها في مجتمع الدراسة، ومنها:

١. الخبرة في إدارة المشاريع: يجب أن تكون الشركات قد امتلكت خبرة كافية في إدارة مشاريع المرافق، مما يضمن توفر المعرفة المطلوبة لفهم تأثير ممارسات الاستدامة.
٢. تطبيق ممارسات الاستدامة: يفضل أن تكون الشركات قد بدأت فعليًا في تطبيق ممارسات الاستدامة، حتى يتسنى للباحث دراسة آثار هذه الممارسات بشكل فعال.
٣. التنوع في أنواع المشاريع: ينبغي أن تشمل الشركات مجموعة متنوعة من المشاريع، سواء كانت مشاريع بناء جديدة، أو صيانة، أو تطوير، مما يساعد في توسيع نطاق النتائج المستخلصة.
٤. الالتزام بالممارسات الأخلاقية: يجب أن تتبنى الشركات قيمًا وممارسات تتماشى مع المعايير الأخلاقية في العمل، حيث يُعتبر ذلك جزءًا أساسيًا من تحقيق الاستدامة.

- أهمية مجتمع الدراسة

تمثل أهمية مجتمع الدراسة في قدرتها على توفير بيانات دقيقة وموثوقة تعكس واقع تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق. من خلال تحليل البيانات المجمعة من هذا المجتمع، سيتمكن الباحث من فهم كيف تؤثر ممارسات الاستدامة على أداء العاملين، وبالتالي تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات في تعزيز استدامتها. يعتبر مجتمع الدراسة فرصة لإجراء تحليل مقارنة بين الشركات المختلفة، مما يمكن الباحث من تحديد العوامل المشتركة والاختلافات في تطبيق ممارسات الاستدامة. سيتمكن هذا التحليل من تطوير فهم أعمق حول كيفية تعزيز الذكاء العاطفي في فرق العمل من خلال تطبيق استراتيجيات الاستدامة، مما يُعزز من فعالية الأداء العام.

- الحدود الجغرافية لمجتمع الدراسة

تركز الدراسة على مدينة الرياض كحدود جغرافية، وهو ما يُعد مناسبًا نظرًا لكونها واحدة من أكبر العواصم الاقتصادية في المنطقة. يُتيح التركيز على مدينة الرياض للباحث فرصة استكشاف تأثير العوامل المحلية والإقليمية على ممارسات الاستدامة، وكيفية تفاعل الشركات مع هذه العوامل. بالإضافة إلى ذلك، سيعكس نطاق الدراسة الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المحددة التي قد تؤثر على تطبيق ممارسات الاستدامة في هذا السياق.

يعتبر مجتمع الدراسة عنصراً محورياً في فهم أثر تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق. من خلال تحديد خصائص ومعايير واضحة لمجتمع الدراسة، سيتمكن الباحث تحليل البيانات بشكل دقيق وشامل، مما يُعزز من مصداقية النتائج والتوصيات التي سيتم تقديمها في الدراسة. يُساهم هذا الفهم في تعزيز تطبيق ممارسات الاستدامة في بيئات العمل المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للعاملين والشركات على حد سواء.

محددات حجم العينة:

تعد محددات حجم العينة من العوامل الأساسية التي تؤثر في دقة وموثوقية النتائج المستخلصة من أي دراسة بحثية. في دراسة "أثر تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق"، سيتم تناول عدة محددات رئيسية تؤثر في تحديد حجم العينة، بما يتماشى مع أهداف البحث ومعايير مجتمع الدراسة.

١. طبيعة البحث وأهدافه

أولاً، يجب أن تتوافق محددات حجم العينة مع طبيعة البحث وأهدافه. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق ممارسات الاستدامة على الذكاء العاطفي وأداء العاملين في شركات إدارة مشاريع المرافق. بناءً على ذلك، فإن حجم العينة يجب أن يكون كافياً لتحقيق أهداف البحث وإجراء تحليلات دقيقة. إذا كانت العينة صغيرة جداً، فقد تكون النتائج غير موثوقة، بينما عينة كبيرة جداً قد تتطلب موارد إضافية وجهوداً أكبر في التحليل.

٢. حجم مجتمع الدراسة

يُعتبر حجم مجتمع الدراسة عاملاً حاسماً في تحديد حجم العينة. في هذه الدراسة، يتضمن مجتمع الدراسة شركات إدارة مشاريع المرافق في مدينة الرياض، والتي قد تتنوع في الحجم والأنشطة. وبالتالي، سيحتاج الباحث إلى تحديد حجم عينة يمثل بشكل دقيق هذا المجتمع. يجب أن تكون العينة كافية لتشمل مختلف أنواع الشركات، من الكبيرة إلى الصغيرة، لضمان توافر تنوع البيانات اللازمة لتحليل العلاقة بين المتغيرات.

٣. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تؤثر الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات على حجم العينة المطلوب. في حال استخدام تقنيات إحصائية متقدمة، مثل التحليل التبايني أو الانحدار المتعدد، قد يكون من الضروري وجود حجم عينة أكبر لضمان تحقيق دقة إحصائية وموثوقية النتائج. على سبيل المثال، يمكن أن تحتاج التقنيات الإحصائية التي تتطلب نمذجة العلاقات بين المتغيرات إلى عينة أكبر لضمان الحصول على نتائج ذات دلالة إحصائية.

٤. مدى تعقيد الدراسة

يؤثر مدى تعقيد الدراسة أيضاً في تحديد حجم العينة. إذا كانت الدراسة تشمل مجموعة كبيرة من المتغيرات أو العوامل التي تُدرس، فقد يكون من الضروري وجود عينة أكبر لضمان إمكانية تحليل جميع المتغيرات بشكل دقيق. في هذه الدراسة، يتعين على الباحث تحليل تأثير ممارسات الاستدامة على مجموعة من العوامل، مثل الذكاء العاطفي وتحسين اتخاذ القرار وجودة العلاقات والتعامل مع النزاعات. لذلك، من المهم أن تكون العينة كافية لتغطية جميع هذه المتغيرات.

٥. نسبة الاستجابة المتوقعة

تعتبر نسبة الاستجابة من العوامل الهامة في تحديد حجم العينة. عند إجراء استبيانات أو جمع بيانات من المشاركين، يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن عدداً من المستجيبين قد لا يقدمون إجابات أو قد يتجاهلون الاستبيان. لذلك، يجب تقدير نسبة الاستجابة المتوقعة وتعديل حجم العينة وفقاً لذلك. في حالة الدراسة الحالية، قد يتم تحديد نسبة استجابة تتراوح بين ٦٠-٨٠٪، مما يتطلب توسيع حجم العينة لضمان تحقيق عدد كافٍ من الردود.

٦. قيود الموارد والوقت

تعتبر قيود الموارد والوقت من العوامل المهمة التي قد تؤثر على حجم العينة. يجب على الباحث الأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة، بما في ذلك الميزانية، والوقت المخصص لجمع البيانات، والقدرة على تحليل النتائج. إذا كانت الموارد محدودة، فقد يكون من الضروري تقليل حجم العينة والتركيز على جودة البيانات بدلاً من الكمية. في هذه الحالة، يمكن استخدام أساليب مثل العينة الغرضية أو العينة العشوائية لتحقيق توازن بين حجم العينة والموارد المتاحة.

٧. التوزيع الجغرافي

قد تؤثر التوزيعات الجغرافية أيضًا على تحديد حجم العينة. بالنظر إلى أن الدراسة تركز على مدينة الرياض، ينبغي على الباحث أن يأخذ في اعتباره التوزيع الجغرافي للشركات في المدينة. قد تتفاوت الكثافة السكانية والنشاط الاقتصادي في المناطق المختلفة، مما يتطلب تخصيص حجم عينة مناسب يمثل جميع المناطق. لضمان شمولية النتائج، يمكن تقسيم المدينة إلى مناطق جغرافية مختلفة وتحديد عدد معين من المشاركين من كل منطقة.

تعد محددات حجم العينة من العوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق موثوقية ودقة النتائج في دراسة "أثر تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق". من خلال أخذ هذه المحددات في الاعتبار، سيتمكن الباحث من تحديد حجم عينة ملائم يمكن أن يمثل مجتمع الدراسة بشكل جيد، مما يساهم في تحقيق أهداف البحث وضمان نتائج ذات دلالة إحصائية. تعتبر هذه العملية جزءًا أساسيًا من التصميم البحثي، حيث تعكس الالتزام بالدقة العلمية والاحترافية في العمل البحثي.

خطوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات جمع البيانات من العناصر الأساسية في أي دراسة بحثية، حيث تلعب دورًا حيويًا في تحديد دقة وموثوقية المعلومات التي سيتم تحليلها واستنتاج النتائج بناءً عليها. في دراسة "أثر تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق"، سيتم استخدام مجموعة متنوعة من أدوات جمع البيانات لجمع معلومات شاملة حول تأثير ممارسات الاستدامة على الذكاء العاطفي وأداء العاملين. سيتم تناول تفاصيل أدوات جمع البيانات التي سيتم استخدامها، بما في ذلك مميزاتها وطرق تنفيذها.

١. الاستبيانات

يُعتبر الاستبيان أحد أهم أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة. يعتمد الاستبيان على تصميم مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى جمع معلومات من المشاركين حول ممارسات الاستدامة التي يتبعونها، ومدى تأثير هذه الممارسات على الذكاء العاطفي وأداء العمل.

أ. تصميم الاستبيان

سيتم تصميم الاستبيان بعناية لتشمل أسئلة مغلقة ومفتوحة، مما يوفر تنوعاً في نوعية البيانات المجمعة. ستتناول الأسئلة الجوانب المختلفة لممارسات الاستدامة، مثل تحسين اتخاذ القرار وجودة العلاقات والتعامل مع النزاعات. كما ستضمن الأسئلة أيضاً مقاييس لقياس مستوى الذكاء العاطفي، مما يُتيح للباحث تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات بشكل دقيق.

ب. توزيع الاستبيان

سيتم توزيع الاستبيانات على مجموعة من الشركات في مدينة الرياض، مع التركيز على مختلف القطاعات في إدارة المشاريع. سيتم استخدام طرق متعددة لتوزيع الاستبيانات، مثل التوزيع الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني أو منصات التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى التوزيع اليدوي في بعض الحالات. سيتمكن ذلك من الوصول إلى شريحة واسعة من المشاركين وضمان تنوع البيانات.

٢. المقابلات الشخصية

تُعد المقابلات الشخصية أداة فعالة لجمع البيانات الكيفية، حيث تتيح للباحث فرصة التفاعل المباشر مع المشاركين وفهم وجهات نظرهم بشكل أعمق. في هذه الدراسة، سيتم إجراء مقابلات مع مجموعة مختارة من الموظفين والمديرين في الشركات المستهدفة.

أ. تصميم المقابلات

سيتم إعداد دليل المقابلة الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة المفتوحة، مما يسمح للمشاركين بالتعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل شامل. ستتناول المقابلات مواضيع مثل كيفية تطبيق ممارسات الاستدامة في العمل، والتحديات التي يواجهها الأفراد في هذا السياق، وكيف تؤثر هذه الممارسات على الذكاء العاطفي وأداء العمل.

ب. تنفيذ المقابلات

سُجّرَى المقابلات شخصياً أو عبر الإنترنت، حسب توافر المشاركين وظروفهم. ستساهم هذه الطريقة في جمع بيانات غنية وعميقة يمكن أن تعزز من نتائج الدراسة، حيث تتيح للباحث فهم كيفية ارتباط ممارسات الاستدامة بالذكاء العاطفي بشكل أفضل.

٣. الملاحظات المباشرة

تُعتبر الملاحظات المباشرة أداة مفيدة لجمع البيانات في الوقت الحقيقي. من خلال مراقبة كيفية تطبيق ممارسات الاستدامة في مواقع العمل، يمكن للباحث الحصول على معلومات قيّمة حول سلوكيات الأفراد، وكيفية تأثير هذه الممارسات على الأداء والبيئة العامة للعمل.

أ. خطوات الملاحظة

سيتعين على الباحث تحديد المواقع والأوقات المناسبة لإجراء الملاحظات، مما يتيح له الحصول على بيانات دقيقة حول كيفية تفاعل الأفراد مع ممارسات الاستدامة. ستُركز الملاحظات على جوانب مثل التواصل بين الموظفين، وكيفية اتخاذ القرارات، والتعامل مع النزاعات في العمل.

ب. توثيق الملاحظات

سيتم توثيق الملاحظات بشكل دقيق من خلال كتابة ملاحظات تفصيلية حول المشاهدات، مما يُساهم في تحليل النتائج لاحقًا. سيتمكن هذا الأسلوب الباحث من مقارنة البيانات المجمعة من الاستبيانات والمقابلات مع الملاحظات المباشرة، مما يعزز من شمولية النتائج.

٤. تحليل الوثائق

يمكن أن تُعتبر الوثائق المكتوبة، مثل التقارير السنوية، ووثائق السياسات، وبيانات الأداء، مصدرًا مهمًا لجمع البيانات. ستساعد هذه الوثائق في فهم كيفية تطبيق ممارسات الاستدامة في الشركات وكيفية تأثيرها على أداء العاملين.

أ. مصادر الوثائق

سيسعى الباحث إلى جمع الوثائق ذات الصلة من الشركات المستهدفة، بما في ذلك السياسات المتعلقة بالاستدامة، والتقارير الداخلية التي تتعلق بأداء الموظفين. ستساعد هذه الوثائق في تقديم سياق إضافي حول البيانات المجمعة من خلال الاستبيانات والمقابلات.

ب. تحليل الوثائق

سيتم تحليل الوثائق بعناية لاستخراج المعلومات الرئيسية التي تتعلق بممارسات الاستدامة وتأثيرها على الذكاء العاطفي. يمكن أن تُضاف هذه المعلومات إلى البيانات المستخلصة من الأدوات الأخرى لتعزيز نتائج البحث.

تعتبر أدوات جمع البيانات جزءًا أساسيًا من تصميم الدراسة، حيث تتيح للباحث جمع معلومات شاملة ودقيقة حول أثر تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة مشاريع المرافق. من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات، مثل الاستبيانات، والمقابلات الشخصية، والملاحظات المباشرة، وتحليل الوثائق، سيتمكن الباحث من تقديم تحليل شامل وعميق يساهم في تحقيق أهداف الدراسة.

حدود البحث

• الحدود البشرية

يركز البحث على العاملين والمديرين من مختلف المنظمات في الرياض، وخاصة أولئك الذين شاركوا بنشاط في التفاعلات المهنية التي تتطلب الذكاء العاطفي. وسوف يأتي المشاركون من فئات وظيفية وأقسام ومستويات خبرة مختلفة، مما يضمن تمثيلًا واسعًا للآراء. وستعطي معايير الاختيار الأولوية للأفراد ذوي المستويات المتنوعة من الذكاء العاطفي ومقاييس الأداء، مما يسمح بمعرفة شاملة لتأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين. ومن خلال التركيز على الأشخاص في السياقات التنظيمية، يأمل البحث في تقديم رؤى ذات صلة مباشرة بدinamيكيات القوى العاملة في الرياض.

• الحدود الزمنية

تحدد الحدود الزمنية لهذه الدراسة من خلال فترة جمع البيانات وتحليلها. وستتم الدراسة على مدى فترة زمنية محددة، مع تحديد موعد لجمع البيانات لعدد معين من الأشهر، مما يسمح بتقييم أكثر تركيزًا للذكاء العاطفي وتأثيره على أداء الموظفين في ذلك الوقت. كما سيسمح هذا الإطار الزمني بفحص أي تغييرات أو اتجاهات عاجلة قد تظهر داخل المنظمات طوال فترة البحث. من خلال إنشاء قيود زمنية، تأمل الدراسة في الحصول على صورة سريعة لمواقف وأفعال الموظفين المرتبطة بالذكاء العاطفي والأداء، مما يضمن أن تكون النتائج قابلة للتطبيق على المواقف التنظيمية المعاصرة.

• الحدود المكانية

تقتصر القيود المكانية للدراسة على الشركات التي تتخذ من الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية مقراً لها. يسمح هذا التركيز بإجراء فحص شامل للديناميكيات الثقافية والاقتصادية والتنظيمية المحددة الموجودة في هذه البيئة الحضرية. من خلال التركيز على الرياض، تأمل الدراسة في شرح التأثيرات الفريدة للثقافة المؤسسية المحلية على الذكاء العاطفي وأداء الموظفين. وبينما قد تكون النتائج قابلة للتطبيق في أماكن أخرى، فإن التركيز على الرياض يضمن أن تعالج الدراسة تفاصيل هذا الإطار، مما يزيد من قابلية تطبيق الاستنتاجات وأهميتها للشركات العاملة في المدينة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يعد الفصل الرابع من الدراسة المرحلة النهائية في البحث، حيث يتم تحليل البيانات التي تم جمعها، واستخراج النتائج، وتقديم التوصيات المستندة إلى تلك النتائج. في هذا الفصل، سيتناول الباحث عملية تحليل البيانات بشكل مفصل، مشيرًا إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة وكيفية توظيفها لفهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين. بعد ذلك، سيتم عرض النتائج المستخلصة من التحليل بشكل شامل، مع التركيز على الجوانب الرئيسية التي تتعلق بمسألة البحث. أخيرًا، سيقدم الباحث التوصيات المستندة إلى النتائج، مما يوفر نصائح عملية يمكن أن تُسهم في تحسين أداء العاملين من خلال تعزيز الذكاء العاطفي.

تحليل البيانات هو عملية حيوية تتطلب دقة وعناية. في هذا الفصل، سيتم توضيح الطرق الإحصائية التي تم استخدامها لتحليل البيانات، مثل التحليل التبايني والانحدار المتعدد، وكيفية تفسير النتائج الناتجة عنها. من خلال تحليل البيانات بشكل دقيق، يمكن للباحث أن يستنتج العلاقات بين المتغيرات المختلفة، ويحدد مدى تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين. سيساهم هذا التحليل في تقديم صورة شاملة وعميقة عن الموضوع، مما يعزز من فهم العلاقة المعقدة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. كما أنه يساهم في ضمان دقة النتائج ويساعد في تعزيز موثوقية الدراسة ككل.

بعد تحليل البيانات، سيتناول الفصل عرض النتائج بطريقة منظمة وواضحة. سيشمل ذلك تقديم المعلومات بطريقة تتيح للقارئ فهم النقاط الرئيسية بشكل سريع. ستكون هذه النتائج مدعومة بالرسوم البيانية والجداول، مما يسهل عملية الفهم والتفسير. عرض النتائج بشكل شامل يُعتبر أمرًا مهمًا لأنه يُتيح للباحث تقديم الدلائل الإحصائية التي تدعم استنتاجاته. كما أنه يساعد على تقديم صورة واضحة حول كيفية تأثير الذكاء العاطفي على مختلف جوانب الأداء، مما يجعل النتائج ذات قيمة كبيرة لكل من الأكاديميين والمهنيين في مجال الأعمال.

تُعتبر التوصيات أحد العناصر الأساسية في هذا الفصل، حيث تُستند إلى النتائج التي تم الوصول إليها. من خلال تقديم توصيات عملية، يُمكن للباحث أن يُسهم في تحسين أداء العاملين في الشركات من خلال تعزيز الذكاء العاطفي. ستتضمن التوصيات استراتيجيات يمكن أن تعتمد عليها الشركات، مثل تقديم برامج تدريبية لتطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين، أو إدماج مفاهيم الذكاء العاطفي في عمليات التوظيف والتقييم. هذا النوع من التوصيات يساعد في إحداث تغيير إيجابي في بيئة العمل ويعزز من الأداء العام للموظفين.

بشكل عام، يُعتبر الفصل الرابع بمثابة المرحلة الحاسمة التي تُظهر القيمة العلمية والعملية للبحث. من خلال تحليل البيانات وعرض النتائج وتقديم التوصيات، يعكس هذا الفصل مدى أهمية الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي. يُساهم الفصل في بناء جسر بين النظرية والتطبيق، مما يُساعد الشركات على فهم كيفية استخدام المعرفة المكتسبة من الدراسة لتحقيق نتائج ملموسة. كما يعزز الفصل من قدرة الباحث على تقديم إضافة نوعية للمجال الأكاديمي والمهني، من خلال توفير توصيات مُعززة بالأدلة والدراسات السابقة. يعتبر الفصل الرابع خطوة أساسية لتحويل النتائج الأكاديمية إلى تطبيقات عملية، مما يُساهم في تعزيز الذكاء العاطفي كأداة فعالة لتحسين الأداء في بيئات العمل. إذا كان لديك أي تفاصيل إضافية ترغب في إضافتها أو أي تعديلات، فلا تتردد في إخباري!

تحليل البيانات

• الوصف الإحصائي للبيانات

إن الوصف الإحصائي للبيانات يعد مرحلة حيوية في تقييم البيانات الواردة من المسوحات، حيث إن هذا الإجراء يعطي رؤى مفيدة حول الخصائص الأساسية للبيانات ويساعد في إصدار أحكام مستنيرة. في هذا البحث، تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وهو أحد أكثر البرامج شيوعاً في تحليل البيانات الإحصائية. بدأ الإجراء التحليلي بتحميل البيانات المجمعة من الاستبانة إلى التطبيق، حيث تم التحقق من خلوها من الأخطاء والبيانات المفقودة. تم استخدام الإحصاءات الوصفية، مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية، لتلخيص البيانات وتقديم صورة واضحة لتوزيع القيم. كما تم استخدام أداة ألفا كرونباخ لاختبار موثوقية الاستبانة، حيث تعتبر قيمة ألفا أكبر من ٠,٧ دليلاً على أن الأداة تتمتع بموثوقية قوية. بعد إثبات موثوقية الأداة، تم تقييم الارتباط بين المتغيرات باستخدام اختبار مربع كاي، والذي يستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والتابعة. من خلال تحليل مربع كاي، تم تشكيل الفرضيات وتقييم النتائج بناءً على قيم P، حيث إذا كانت القيمة أقل من ٠,٠٥، فإنها تُظهر ارتباطاً مهماً إحصائياً بين المتغيرات. وقد يساعد هذا النهج في فهم كيفية تأثير التخطيط المالي والجدوى الاقتصادية على أساليب الإدارة المالية في المشاريع العقارية. إن تطبيق هذه الأدوات الإحصائية يمكن المستفيدين من الدراسة من الحصول على فهم أفضل لكيفية تفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض. بعد الانتهاء من جميع التحليلات، تم توحيد النتائج وتقديمها في شكل جداول ورسوم بيانية، مما يساعد في تفسير البيانات وإظهار النتائج بشكل (Benske, 2021).

Statistics						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Variance	N	
					Valid	
0.394	-0.398	0.198	-0.690	0.680	150	العمر
0.394	-1.555	0.198	0.682	0.226	150	الجنس
0.394	-0.255	0.198	-1.178	1.599	150	الدرجة العلمية
0.394	-0.361	0.198	0.802	1.003	150	هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل؟
0.394	-0.770	0.198	0.514	1.114	150	5. هل ترى أن القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين

						التعاون بين الموظفين؟
0.394	-1.713	0.198	0.306	1.855	150	هل تعتقد أن التحكم في المشاعر الشخصية يساهم في تحسين اتخاذ القرارات؟
0.394	-1.135	0.198	0.447	1.006	150	هل ترى أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين؟
0.394	-0.352	0.198	0.916	1.097	150	هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل؟
0.394	-1.567	0.198	0.416	1.737	150	هل ترى أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال؟
0.394	-1.041	0.198	0.435	1.061	150	10. هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين؟
0.394	-0.698	0.198	0.732	1.279	150	هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا واتزانًا؟
0.394	-1.504	0.198	0.495	1.741	150	12. هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي؟
0.394	-1.175	0.198	0.414	1.127	150	هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغييرات في بيئة العمل؟
0.394	-0.336	0.198	0.876	1.093	150	هل تعتقد أن الموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم؟
0.394	-1.305	0.198	0.544	1.702	150	15. هل ترى أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل؟
0.394	-1.098	0.198	0.585	1.174	150	هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد على

						تحسين الأداء القيادي للمديرين؟
0.394	-0.615	0.198	0.749	1.252	150	هل ترى أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق؟
0.394	-1.413	0.198	0.439	1.596	150	هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين؟
0.394	-0.717	0.198	0.714	1.173	150	هل ترى أن الذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية؟
0.394	-0.942	0.198	0.633	1.400	150	هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين الأداء العام للشركة؟

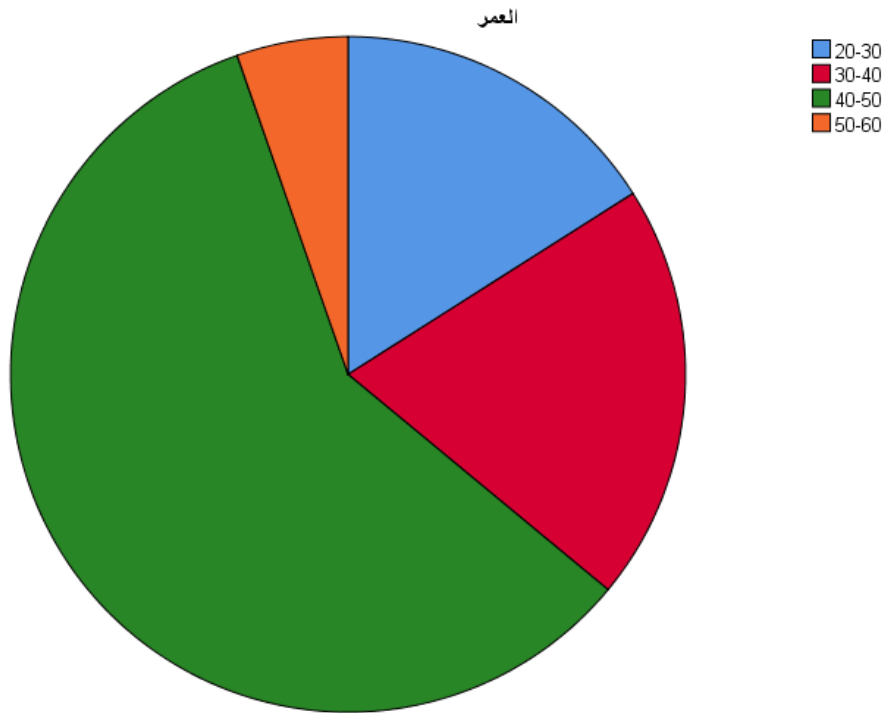
جدول ١: الوصف الإحصائي للبيانات.

• عمر المشاركين في التجربة

من الواضح اقتراب الفئة العمرية ٤٠-٥٠ من ٦٠% وهذا يدل على اهتمامهم بموضوع الدراسة مع تقارب باقي النسب لباقي الفئات مما يدل على ان هناك عشوائية في الإجابات مما يزيد من قوة الاستبيان.

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	24	16.0	16.0	16.0
	30-40	30	20.0	20.0	36.0
	40-50	88	58.7	58.7	94.7
	50-60	8	5.3	5.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢: التحليل الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة.



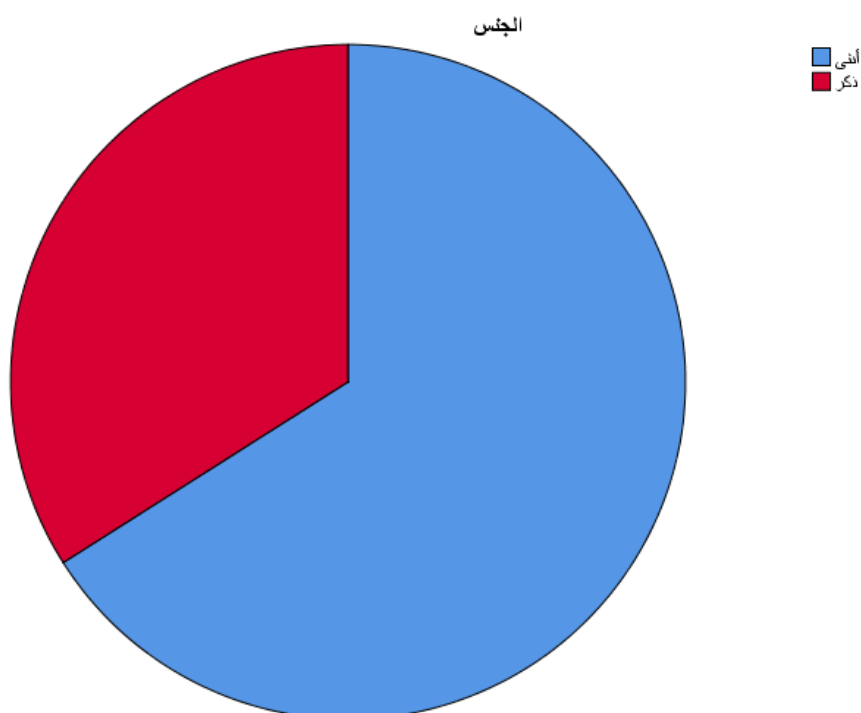
رسم توضيحي ٢: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة

• جنس المشاركين في التجربة

من الواضح زيادة نسبة الاناث عن الذكور حيث جاءت النسب ٦٦% و ٣٤% على الترتيب وهذا يدل على ان النساء مهتمين أكثر بالذكاء العاطفي ومدى أثره في أداء العاملين.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	99	66.0	66.0	66.0
	ذكر	51	34.0	34.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٣: التحليل الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة.



رسم توضيحي ٣: التمثيل البياني للجنس المشاركين في التجربة.

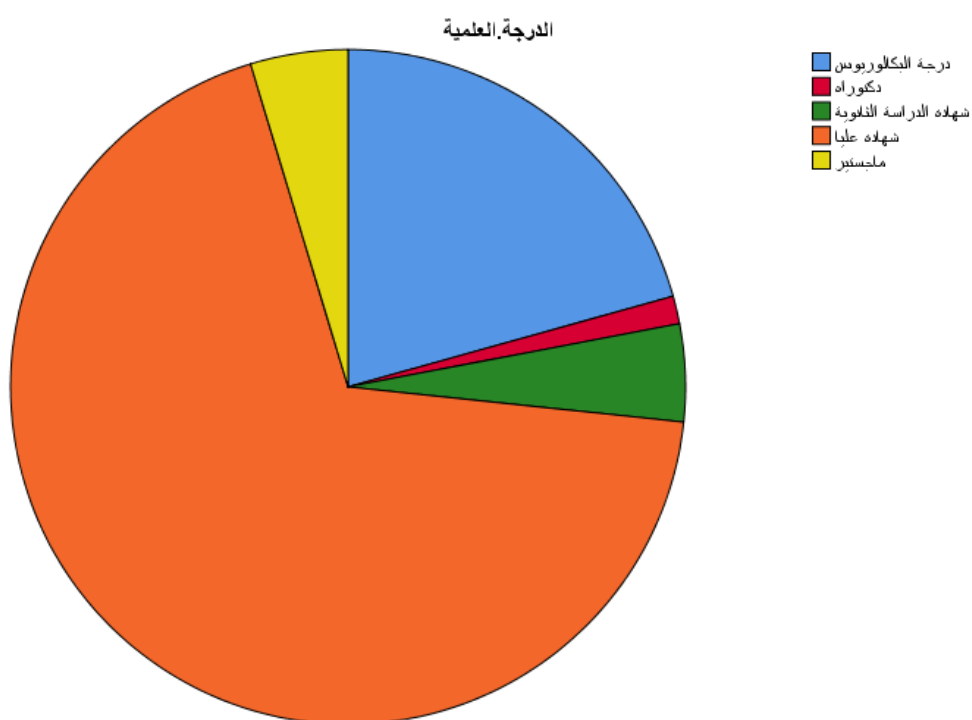
• الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

من الواضح زيادة الحاصلين على شهادة عليا من المشاركين في التجربة حيث جاءت نسبتهم ٦٨,٧% مما يدل علي اهتمامهم بموضوع البحث.

الدرجة العلمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	31	20.7	20.7	20.7

	دكتوراه	2	1.3	1.3	22.0
	شهادة الدراسة الثانوية	7	4.7	4.7	26.7
	شهادة عليا	103	68.7	68.7	95.3
	ماجستير	7	4.7	4.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٤: التحليل الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.



رسم توضيحي ٤: التمثيل البياني للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

• هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل؟

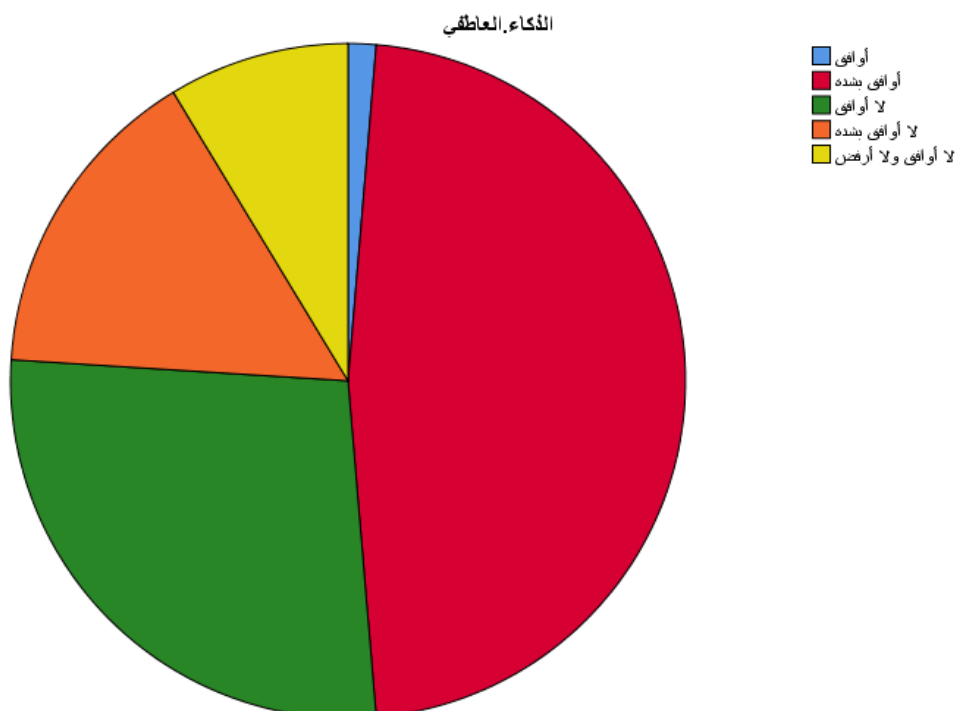
اقترب النسبة للموافقة والموافقة بشده من ٥٠% يدل على وعي المشاركين في التجربة بأن الذكاء العاطفي يسهم في

تحسين أداء العاملين في بيئة العمل.

هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	2	1.3	1.3	1.3
	أوافق بشدة	71	47.3	47.3	48.7

	لا أوافق	41	27.3	27.3	76.0
	لا أوافق بشدة	23	15.3	15.3	91.3
	لا أوافق ولا أرفض	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٥: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل.



رسم توضيحي ٥: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل

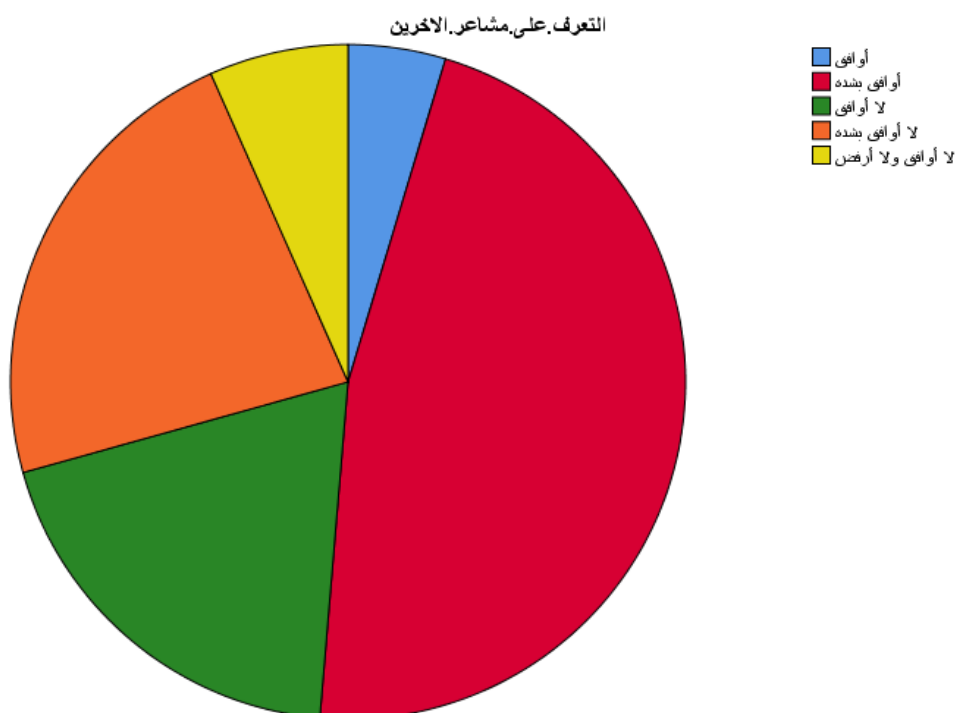
- هل ترى أن القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين؟

مما لا شك فيه ان القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين والدليل على هذا ان النسبة للموافقة والموافقة بشده تخطت ٥٠%.

هل ترى أن القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	7	4.7	4.7	4.7
	أوافق بشدة	70	46.7	46.7	51.3
	لا أوافق	29	19.3	19.3	70.7

	لا أوافق بشدة	34	22.7	22.7	93.3
	لا أوافق ولا أرفض	10	6.7	6.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٦: التحليل الإحصائي للقدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين.



رسم توضيحي ٦: التمثيل البياني للقدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين

• هل تعتقد أن التحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين اتخاذ القرارات؟

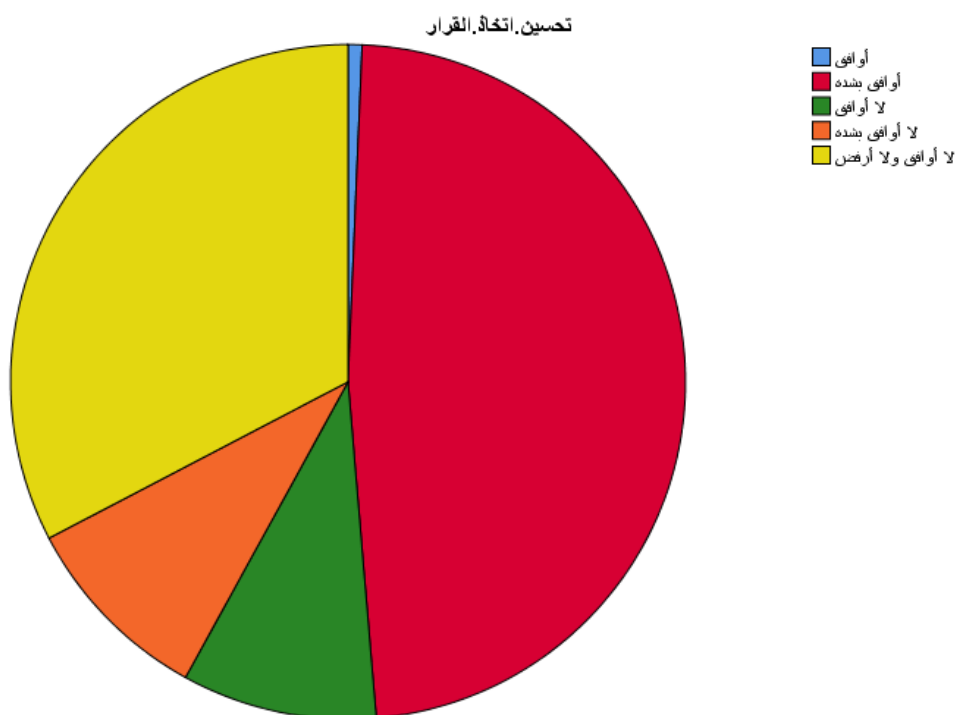
تقريب بشده النسب للموافقة والموافقة بشده من ٥٠% مما يدل على ان التحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين

اتخاذ القرارات.

هل تعتقد أن التحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين اتخاذ القرارات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	1	.7	.7	.7
	أوافق بشدة	72	48.0	48.0	48.7
	لا أوافق	14	9.3	9.3	58.0
	لا أوافق بشدة	14	9.3	9.3	67.3

	لا أوافق ولا أرفض	49	32.7	32.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٧: التحليل الاحصائي للتحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين اتخاذ القرارات.



رسم توضيحي ٧: التمثيل البياني للتحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين اتخاذ القرارات.

• هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين؟

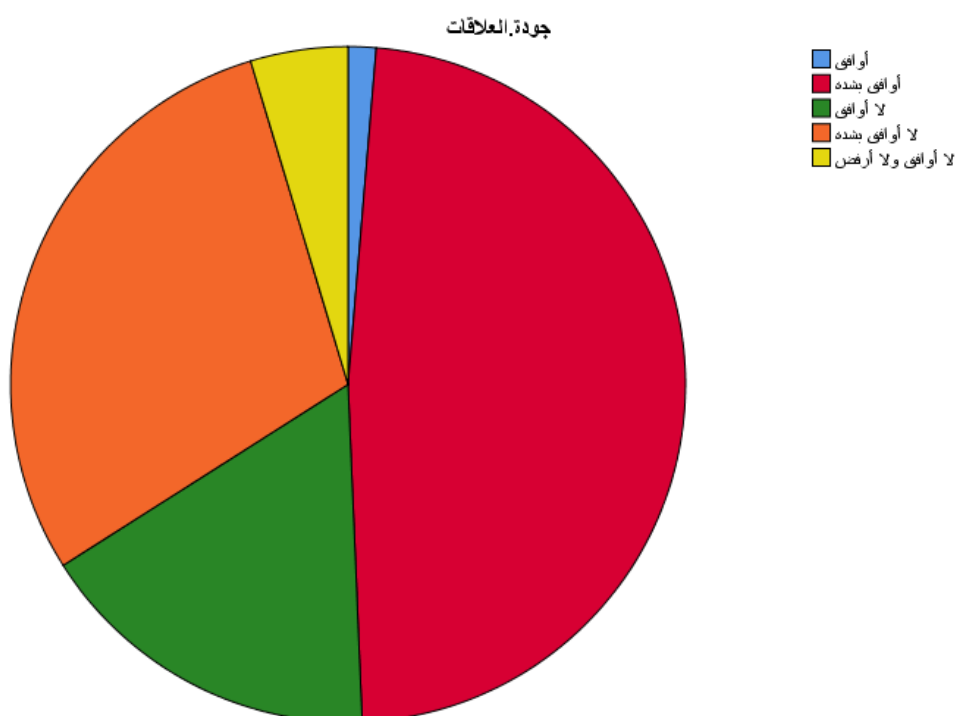
من الواضح من الجدول ان الذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين حيث جاءت النسبة

للموافقة والموافقة بشدة مقترية بشده من ٥٠%.

هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	2	1.3	1.3	1.3
	أوافق بشدة	72	48.0	48.0	49.3
	لا أوافق	25	16.7	16.7	66.0
	لا أوافق بشدة	44	29.3	29.3	95.3
	لا أوافق ولا أرفض	7	4.7	4.7	100.0

	Total	150	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول ٨: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين.



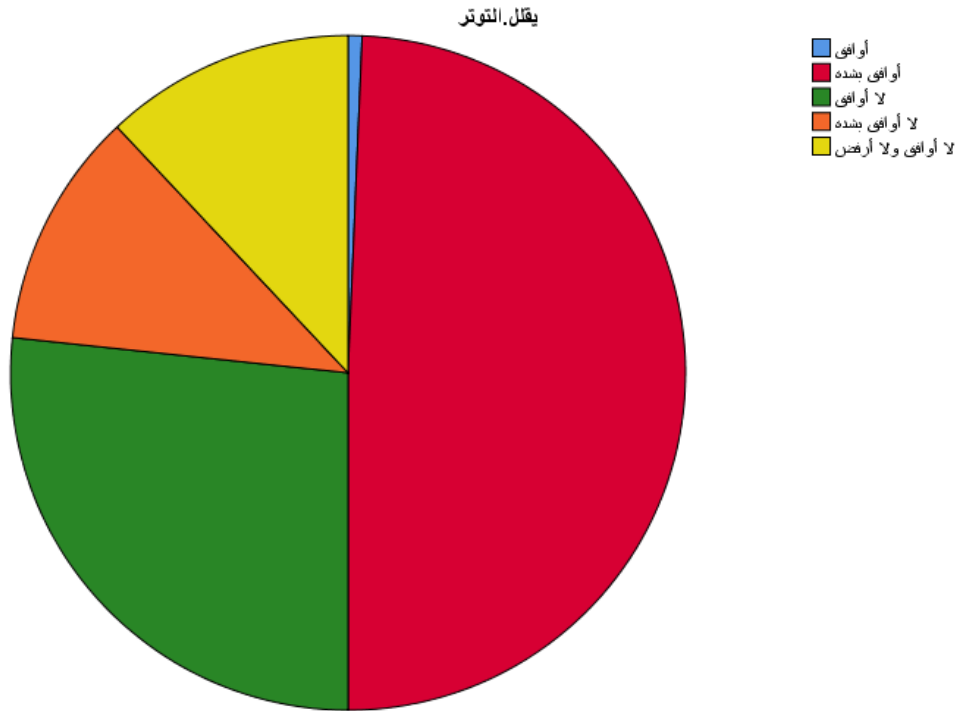
رسم توضيحي ٨: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين

• هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل؟

مما لا شك فيه ان الذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل والدليل على هذا ان النسبة للموافقة بشده تقترب من ٥٠%.

هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	1	.7	.7	.7
	أوافق بشدة	74	49.3	49.3	50.0
	لا أوافق	40	26.7	26.7	76.7
	لا أوافق بشدة	17	11.3	11.3	88.0
	لا أوافق ولا أرفض	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٩: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل.



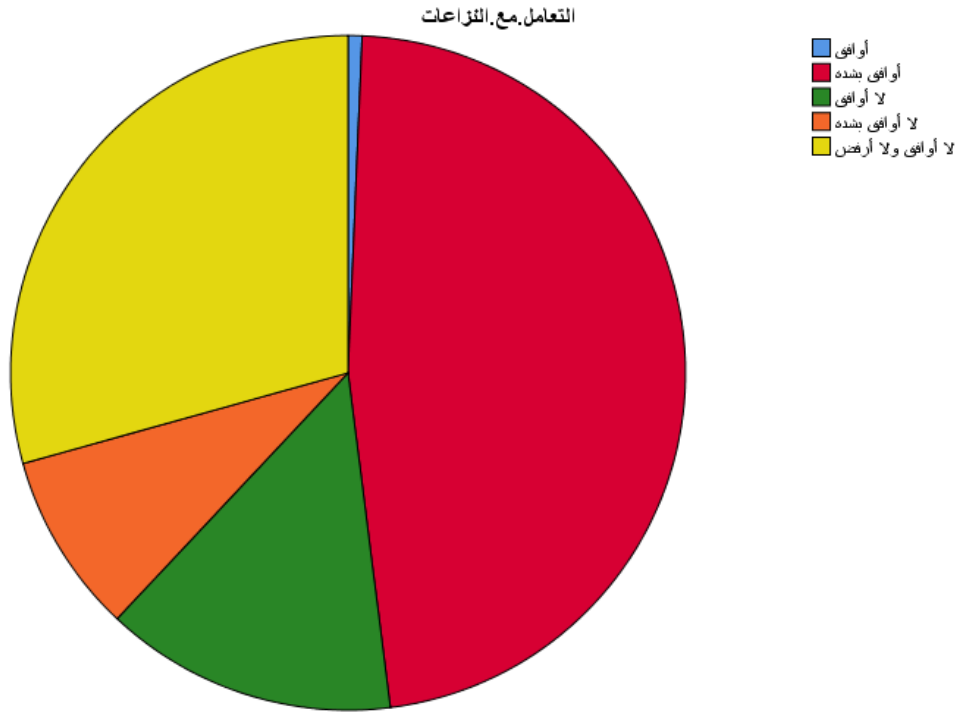
رسم توضيحي ٩: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل

• هل ترى أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال؟

من الواضح ان الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال والذي يدل على هذا ان نسبه الموافقة بشده تقترب من ٥٠%.

هل ترى أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	1	.7	.7	.7
	أوافق بشدة	71	47.3	47.3	48.0
	لا أوافق	21	14.0	14.0	62.0
	لا أوافق بشدة	13	8.7	8.7	70.7
	لا أوافق ولا أرفض	44	29.3	29.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٠: التحليل الاحصائي للموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال.



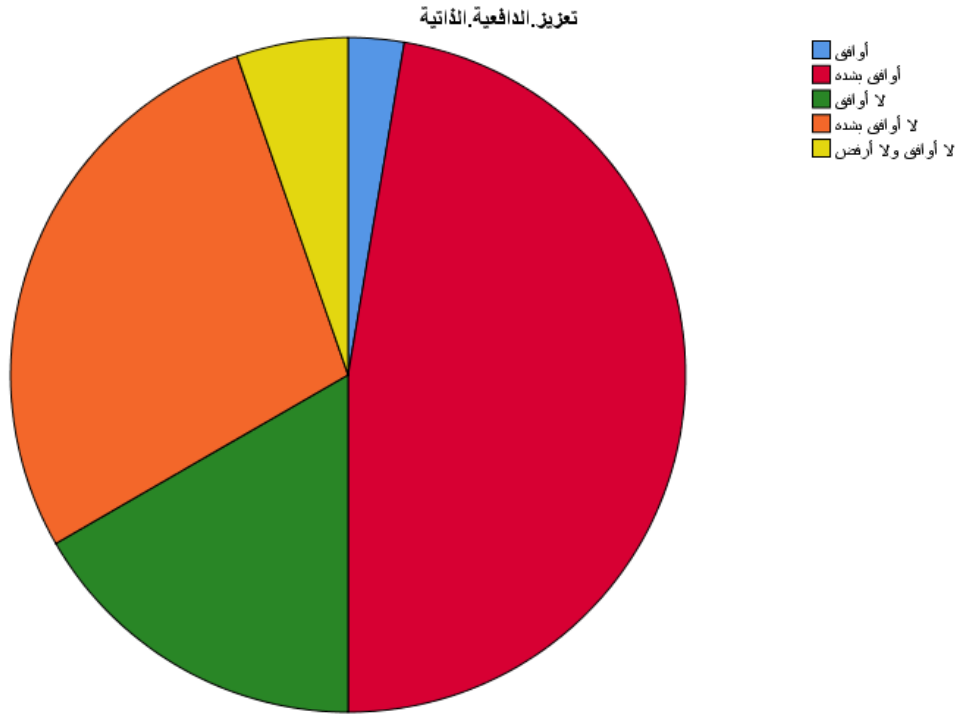
رسم توضيحي ١٠: التمثيل البياني للموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال

• هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين؟

مما لا شك فيه ان الذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين والذي يدل على هذا ان النسبة للموافقة والموافقة بشده تقريبا ٥٠%.

هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	4	2.7	2.7	2.7
	أوافق بشدة	71	47.3	47.3	50.0
	لا أوافق	25	16.7	16.7	66.7
	لا أوافق بشدة	42	28.0	28.0	94.7
	لا أوافق ولا أرفض	8	5.3	5.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١١: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين.



رسم توضيحي ١١: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين

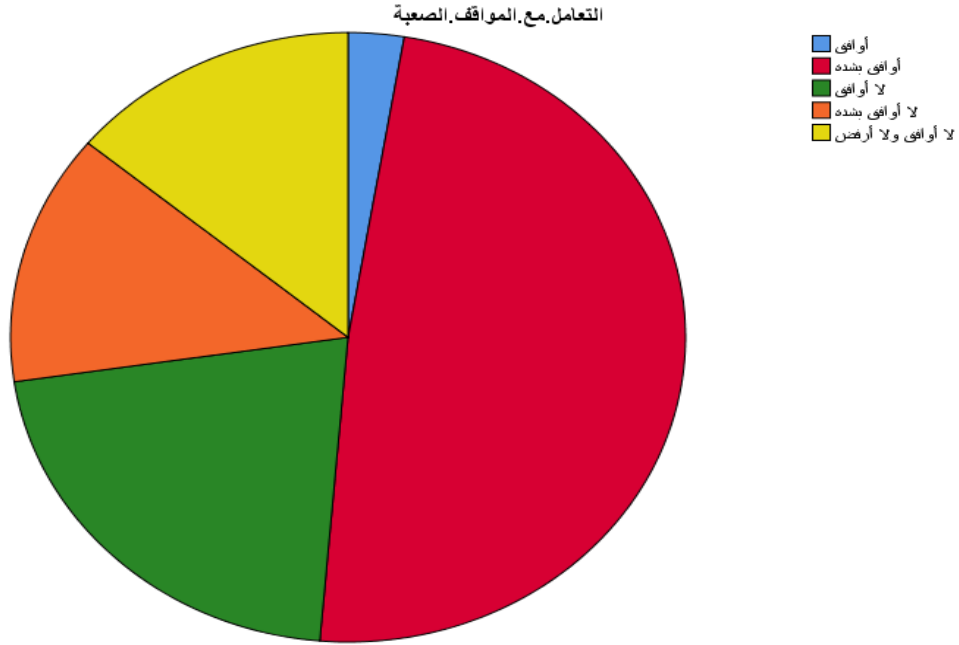
- هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا واتزانًا؟

بالطبع الذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا واتزانًا والدليل على هذا ان

النسبة للموافقة والموافقة بشدة تقريبا ٥٠%.

هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا واتزانًا					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	4	2.7	2.7	2.7
	أوافق بشدة	73	48.7	48.7	51.3
	لا أوافق	32	21.3	21.3	72.7
	لا أوافق بشدة	20	13.3	13.3	86.0
	لا أوافق ولا أرفض	21	14.0	14.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٢: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا واتزانًا.



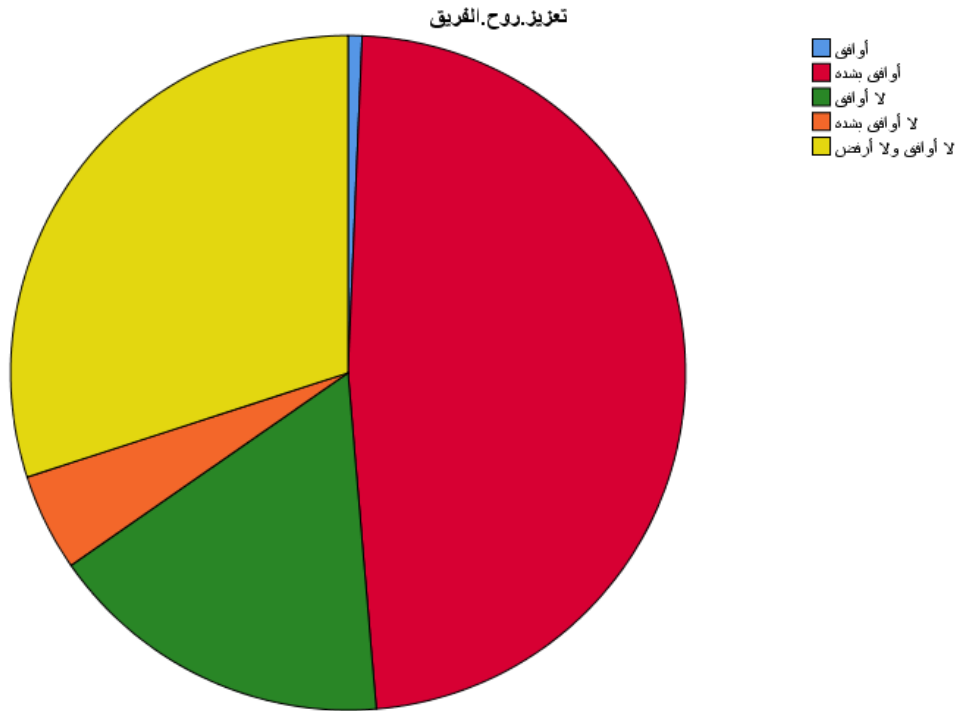
رسم توضيحي ١٢: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا وانتزاعًا

• هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي؟

مما لا شك فيه أن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي والدليل على هذا أن النسبة للموافقة بشدة ٤٨%.

هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	1	.7	.7	.7
	أوافق بشدة	72	48.0	48.0	48.7
	لا أوافق	25	16.7	16.7	65.3
	لا أوافق بشدة	7	4.7	4.7	70.0
	لا أوافق ولا أرفض	45	30.0	30.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٣: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي.



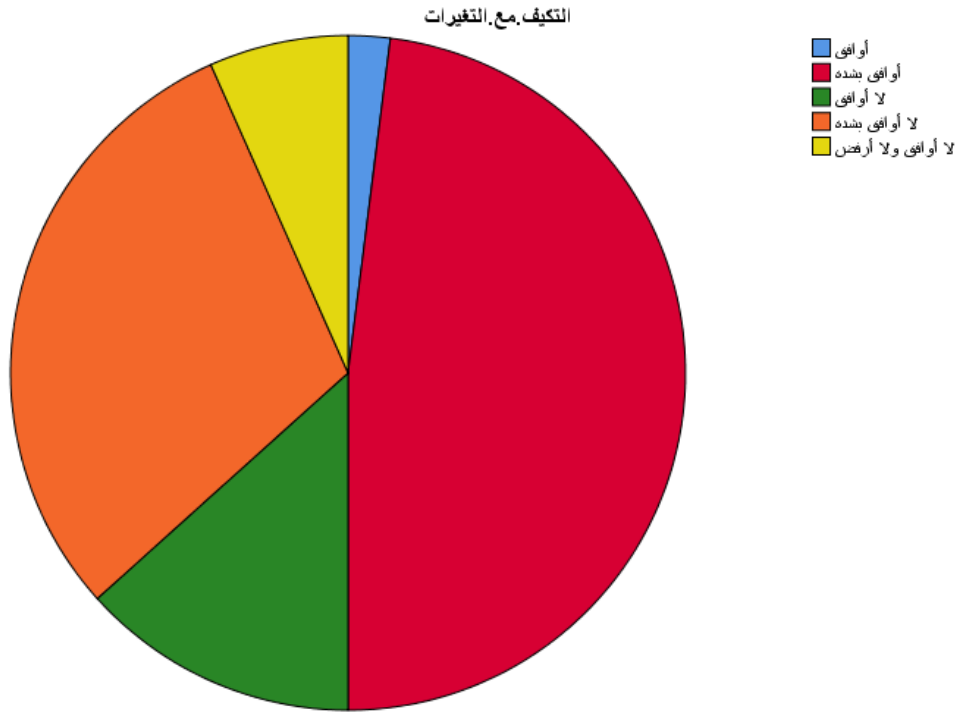
رسم توضيحي ١٣: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي

• هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغيرات في بيئة العمل؟

النسبة للموافقة والموافقة بشدة ٥٠% مما يدل على أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغيرات في بيئة العمل.

هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغيرات في بيئة العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	3	2.0	2.0	2.0
	أوافق بشدة	72	48.0	48.0	50.0
	لا أوافق	20	13.3	13.3	63.3
	لا أوافق بشدة	45	30.0	30.0	93.3
	لا أوافق ولا أرفض	10	6.7	6.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٤: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغيرات في بيئة العمل



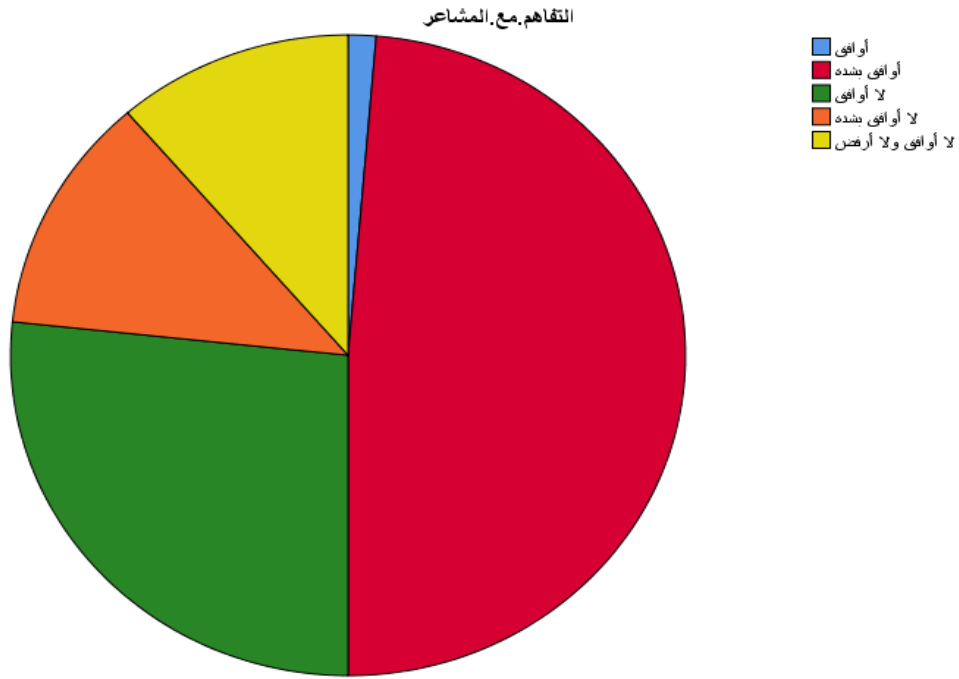
رسم توضيحي ١٤: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغيرات في بيئة العمل

- هل تعتقد أن الموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم؟

مما لا شك فيه أن الموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم والدليل على هذا أن النسبة للموافقة والموافقة بشدة ٥٠%.

هل تعتقد أن الموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	2	1.3	1.3	1.3
	أوافق بشدة	73	48.7	48.7	50.0
	لا أوافق	40	26.7	26.7	76.7
	لا أوافق بشدة	18	12.0	12.0	88.7
	لا أوافق ولا أرفض	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٥: التحليل الإحصائي للموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم.



رسم توضيحي ١٥: التمثيل البياني للموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهماً لمشاعر العملاء واحتياجاتهم

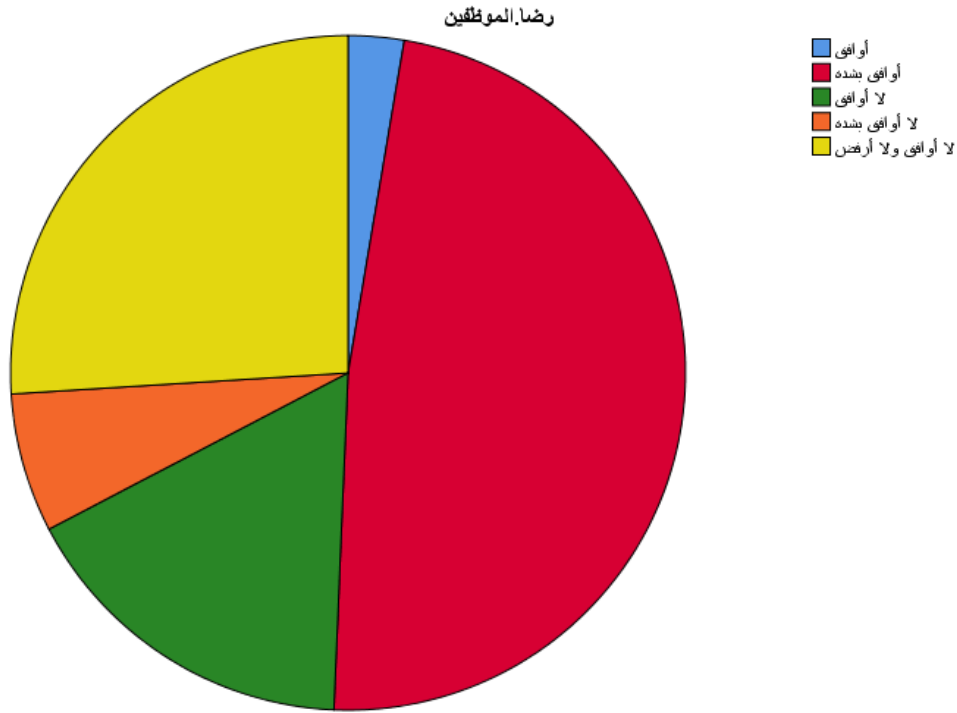
• هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل؟

يتضح من الجدول أن النسبة للموافقة والموافقة بشدة ٥٠% تقريباً وهذا يدل على أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين

رضا الموظفين عن العمل.

هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	4	2.7	2.7	2.7
	أوافق بشدة	72	48.0	48.0	50.7
	لا أوافق	25	16.7	16.7	67.3
	لا أوافق بشدة	10	6.7	6.7	74.0
	لا أوافق ولا أرفض	39	26.0	26.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٦: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل



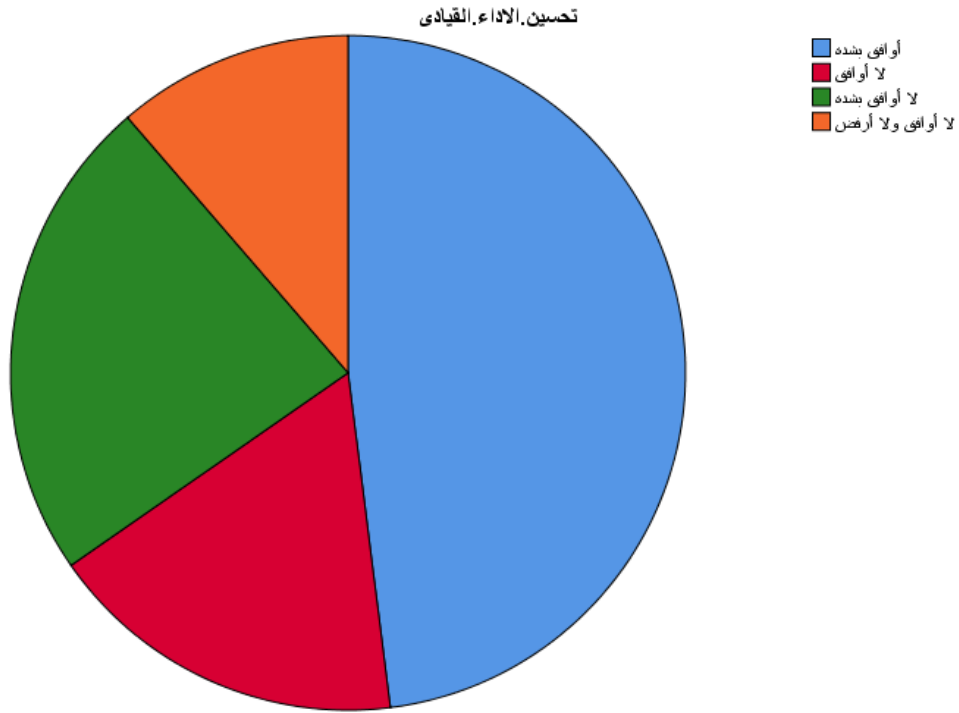
رسم توضيحي ١٦: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل

• هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين؟

من الواضح ان في الجدول ان نسبه الموافقة بشده ٤٨% وهذا يدل على ان الذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين.

هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	72	48.0	48.0	48.0
	لا أوافق	26	17.3	17.3	65.3
	لا أوافق بشدة	35	23.3	23.3	88.7
	لا أوافق ولا أرفض	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٧: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين.



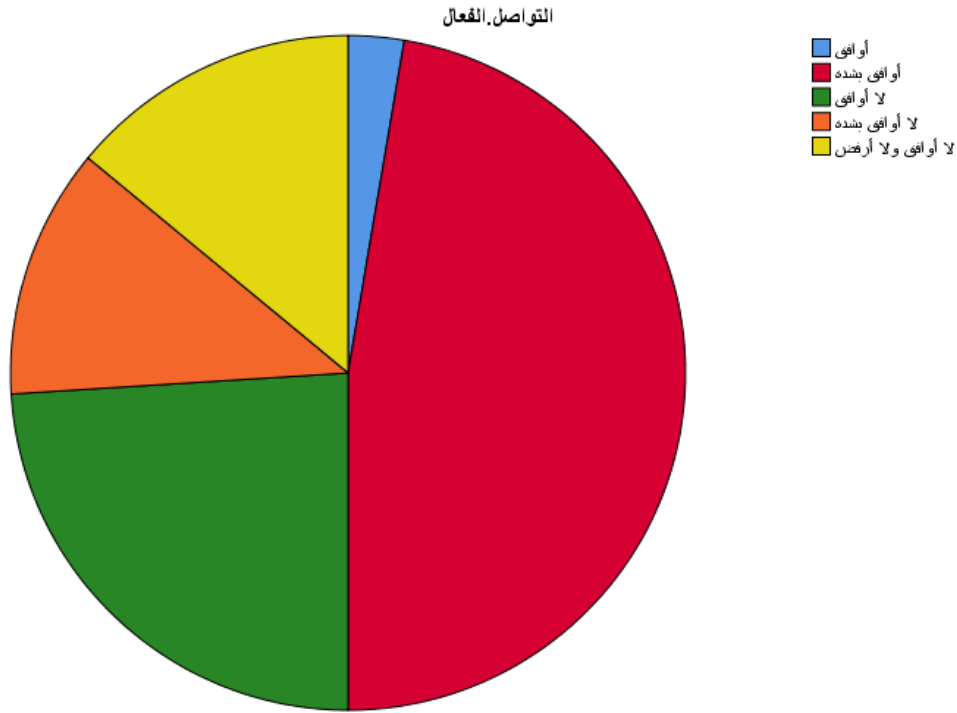
رسم توضيحي ١٧: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين

• هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق؟

مما لا شك فيه ان الذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق والدليل على هذا ان النسبة للموافقة والموافقة بشدة ٥٠%.

هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	4	2.7	2.7	2.7
	أوافق بشدة	71	47.3	47.3	50.0
	لا أوافق	36	24.0	24.0	74.0
	لا أوافق بشدة	18	12.0	12.0	86.0
	لا أوافق ولا أرفض	21	14.0	14.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٨: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق.



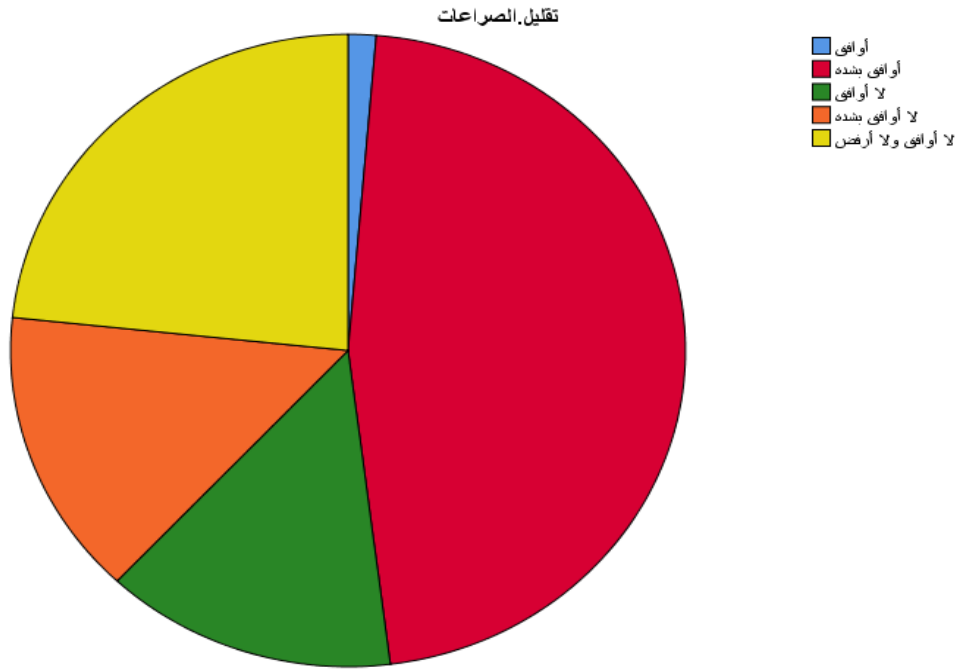
رسم توضيحي ١٨: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق

• هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين؟

توضح البيانات في الجدول أن النسبة للموافقة والموافقة بشدة ٤٨% وهذا يدل على وعي المشاركين بأن الذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين.

هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	2	1.3	1.3	1.3
	أوافق بشدة	70	46.7	46.7	48.0
	لا أوافق	21	14.0	14.0	62.0
	لا أوافق بشدة	22	14.7	14.7	76.7
	لا أوافق ولا أرفض	35	23.3	23.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٩: التحليل الإحصائي للذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين



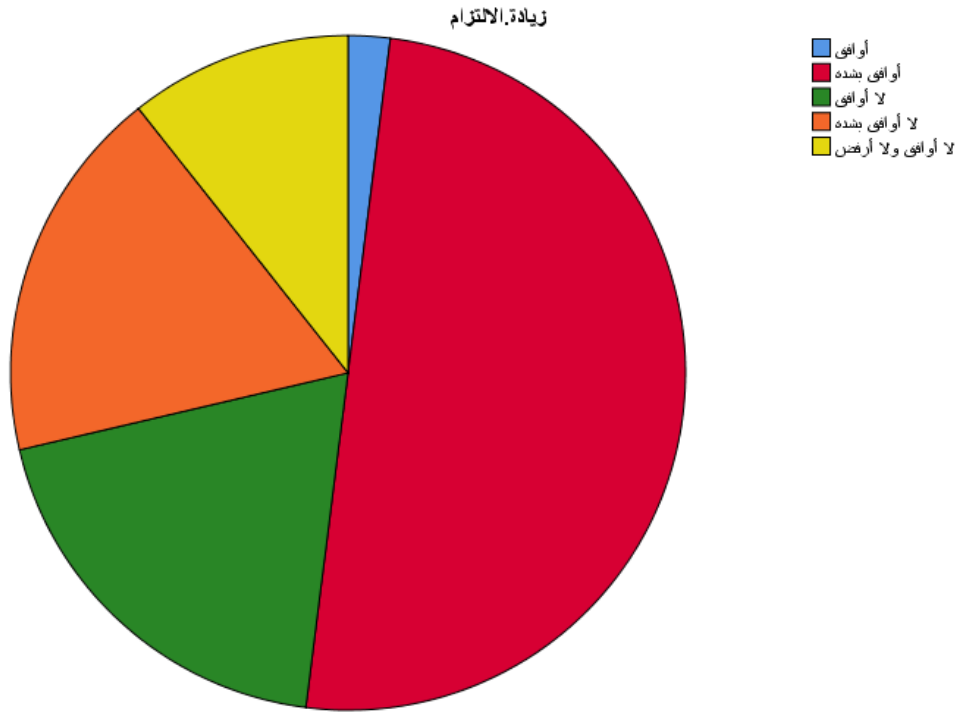
رسم توضيحي ١٩: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين

• هل ترى أن الذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية؟

ان وصول النسبة للموافقة والموافقة بشدة تخطت ٥٠% وهذا يدل على وعي المشاركين بأن الذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية.

هل ترى أن الذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	3	2.0	2.0	2.0
	أوافق بشدة	75	50.0	50.0	52.0
	لا أوافق	29	19.3	19.3	71.3
	لا أوافق بشدة	27	18.0	18.0	89.3
	لا أوافق ولا أرفض	16	10.7	10.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢٠: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية.



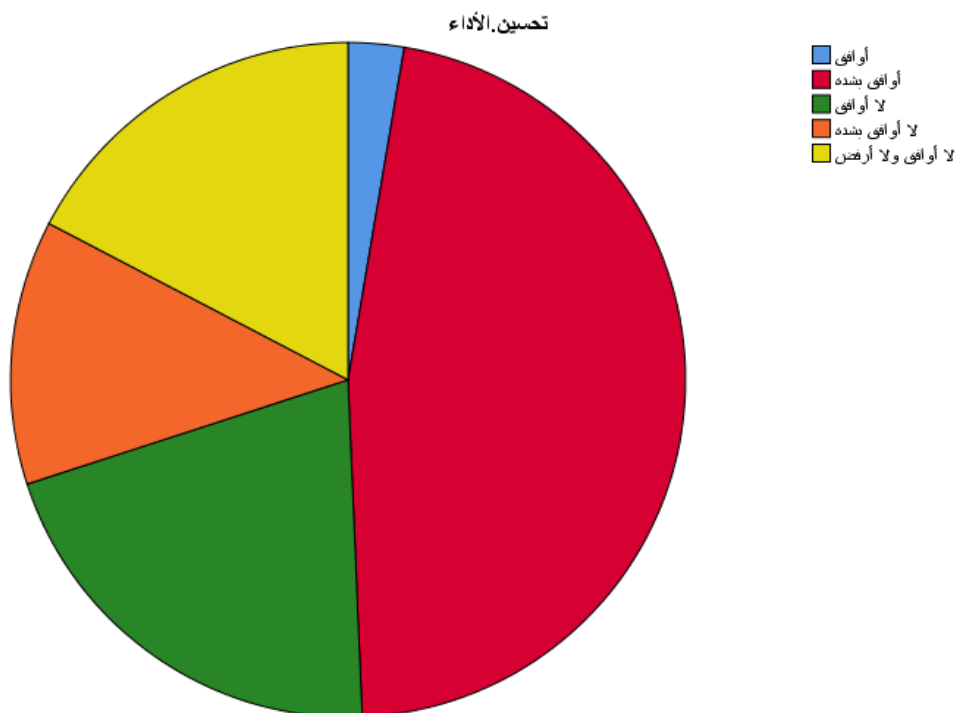
رسم توضيحي ٢٠: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية

• هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين الأداء العام للشركة؟

من الواضح من البيانات ان النسبة للموافقة والموافقة بشده ٥٠% تقريبا وهذا يدل على ان نصف المشاركين يدركون ان الذكاء العاطفي يساهم في تحسين الأداء العام للشركة.

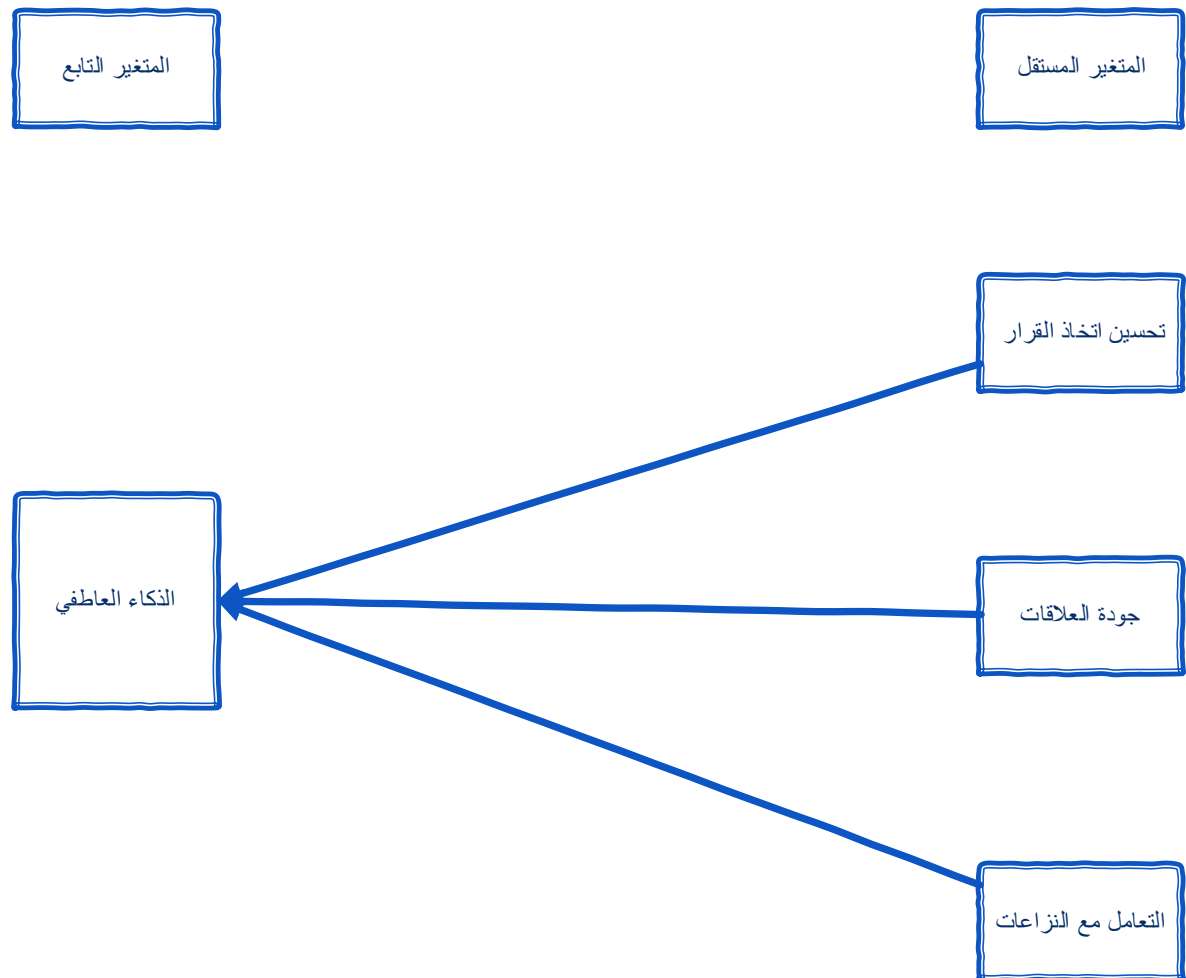
هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين الأداء العام للشركة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	4	2.7	2.7	2.7
	أوافق بشدة	70	46.7	46.7	49.3
	لا أوافق	31	20.7	20.7	70.0
	لا أوافق بشدة	19	12.7	12.7	82.7
	لا أوافق ولا أرفض	26	17.3	17.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢١: التحليل الاحصائي للذكاء العاطفي يساهم في تحسين الأداء العام للشركة.



رسم توضيحي ٢١: التمثيل البياني للذكاء العاطفي يسهم في تحسين الأداء العام للشركة

• متغيرات الدراسة



رسم توضيحي ٢٢: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

• دور الذكاء العاطفي على تحسين اتخاذ القرار بشركات مدينة الرياض

قد يلعب الذكاء العاطفي دوراً حيوياً في تعزيز عملية اتخاذ القرار داخل الشركات في الرياض، حيث يرمز إلى القدرة على اكتشاف وفهم وتنظيم عواطف الفرد وعواطف الآخرين بنجاح. في مكان العمل، يكون الأشخاص ذوو الذكاء العاطفي أكثر قدرة على التواصل مع الزملاء وفهم ديناميكيات الفريق، مما يساعد على تعزيز التعاون وتبادل وجهات النظر. عند إصدار الأحكام، يمكن للأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي أن يفهموا كيف تؤثر عواطفهم وعواطف الآخرين على اختياراتهم، مما يؤدي إلى استنتاجات أكثر توازناً وعقلانية.

علاوة على ذلك، يعزز الذكاء العاطفي القدرة على التعامل مع الصعوبات والعقبات التي قد تواجهها المنظمات في الرياض، وخاصة في المناخ الاقتصادي المتغير بسرعة. يمكن للمديرين والقادة ذوي قدرات الذكاء العاطفي العالية إدارة الفرق بنجاح أكبر، وتقديم الدعم للعاملين، مما يقلل من مستويات التوتر والقلق ويساعد في خلق بيئة عمل صحية. عند إصدار الأحكام، يساعد الذكاء العاطفي الأشخاص على فحص المعلومات بشكل أكثر اكتمالاً، حيث قد يكونون أكثر وعياً بعواطفهم وعواطف الآخرين، مما يعزز قدرتهم على التفاوض وتسوية القضايا. إن القدرة على التعاطف مع وجهات نظر الآخرين وفهمها تؤدي أيضاً إلى اتخاذ قرارات أكثر دقة وقبولاً.

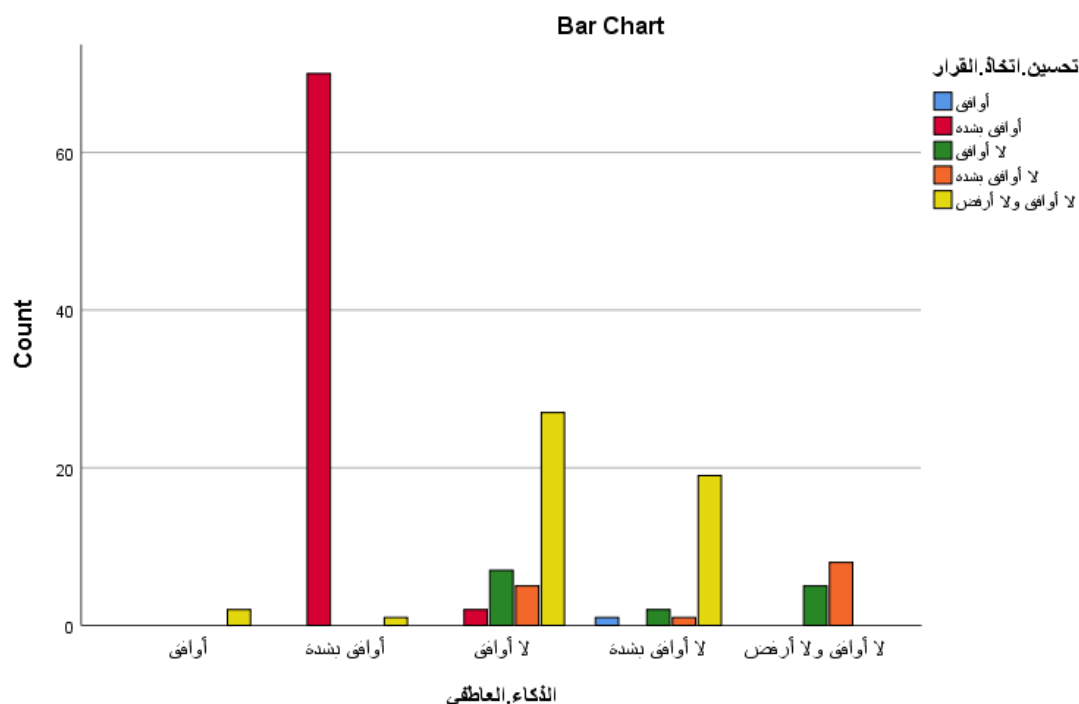
في النهاية، تكشف الأبحاث أن المنظمات التي تشارك في تعزيز الذكاء العاطفي لموظفيها قد تشهد مكاسب كبيرة في اتخاذ القرار، مما قد يزيد من الإبداع ويزيد من الأداء العام. وهذا ليس للقادة فقط، بل لجميع العاملين، مما يؤدي إلى إرساء ثقافة التعاون والمساعدة في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أكبر (Khalisah، ٢٠٢٣).

إن صغر قيمه الحرية إلى ٣ يدل على أن لدور الذكاء العاطفي على تحسين اتخاذ القرار بشركات مدينة الرياض أهمية كبيرة جداً وترابط العلاقة بين المتغيرين.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	204.167 ^a	٣	.000
Likelihood Ratio	220.331	٣	.000
Linear-by-Linear Association	51.574	1	.000

N of Valid Cases	150		
a. 16 cells (64.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.			

جدول ٢٢: اختبار كاي اسكوير لدور الذكاء العاطفي على تحسين اتخاذ القرار بشركات مدينة الرياض.



رسم توضيحي ٢٣: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور الذكاء العاطفي على تحسين اتخاذ القرار بشركات مدينة الرياض

• دور الذكاء العاطفي على تحسين جودة العلاقات بشركات مدينة الرياض

الذكاء العاطفي له دور كبير في زيادة جودة العلاقات داخل الشركات في الرياض، حيث يساهم في تحسين التفاعل بين الموظفين على كافة المستويات. الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم والسيطرة على المشاعر، سواء كانت مشاعر الذات أو مشاعر الآخرين، مما يعزز التواصل الفعال والتفاهم بين زملاء العمل. في مكان العمل، تعتبر العلاقات الممتازة بين العاملين أمراً حيوياً لتعزيز التعاون وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

عندما يتمتع الأشخاص بذكاء عاطفي قوي، يصبحون أكثر قدرة على التعاطف مع زملائهم في العمل، مما يساعد على خلق الثقة والاحترام المتبادل. التعاطف هو سمة حيوية للعلاقات الصحية، حيث يساعد الناس على فهم احتياجات ومشاعر الآخرين، مما يساهم في تقليل الخلافات وإنشاء بيئة عمل أكثر إفادة وسعادة.

علاوة على ذلك، يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز قدرات التواصل، حيث إن أولئك القادرين على توصيل مشاعرهم بشكل فعال هم أكثر ميلاً للاستماع للآخرين. هذا التواصل الجيد يقلل من المفاهيم الخاطئة ويعزز التنسيق بين الفرق، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المشتركة بنجاح أكبر.

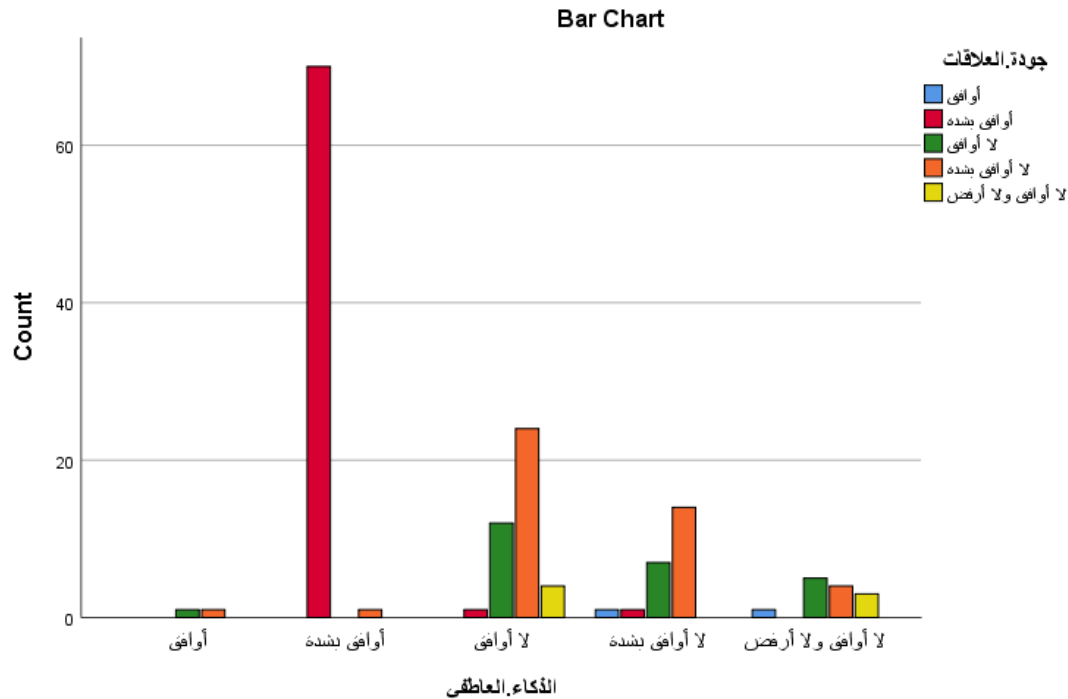
عندما تكون درجة الذكاء العاطفي عالية في الشركات، فإن ولاء الموظفين ينمو وينخفض معدل دوران الموظفين، حيث يشعرون بالتقدير والاحترام، وهذا يساعد على بناء ثقافة التعاون، حيث يساهم الجميع في نجاح الشركة.

باختصار، الذكاء العاطفي عنصر أساسي في بناء علاقات صحية وقوية داخل الشركات في الرياض، حيث يساهم في تعزيز التفاهم والتعاون وتقليل الصراعات، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء والابتكار داخل بيئة العمل (Serhan, ٢٠١٩).

مما لا شك فيه أن دور الذكاء العاطفي على تحسين جودة العلاقات بشركات مدينة الرياض له أهمية كبيرة جداً والدليل على هذا أن درجة الحرية بين المتغيرات تساوي ٢ وهذا يدل على قلة التشتت بينهم.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	157.436 ^a	٢	.000
Likelihood Ratio	192.852	٢	.000
Linear-by-Linear Association	54.938	1	.000
N of Valid Cases	150		
a. 16 cells (64.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.			

جدول ٢٣: اختبار كاي اسكوير لدور الذكاء العاطفي على تحسين جودة العلاقات بشركات مدينة الرياض.



رسم توضيحي ٢٤: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور الذكاء العاطفي على تحسين جودة العلاقات بشركات مدينة الرياض

• دور الذكاء العاطفي على تحسين التعامل مع النزاعات بشركات مدينة الرياض

تلعب الذكاء العاطفي دوراً حاسماً في تحسين إدارة الصراعات داخل شركات الرياض، حيث إنها استراتيجية قوية لتقليل التوترات وتعزيز جو العمل السعيد. يساعد الذكاء العاطفي الناس على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين، مما يسمح لهم بالتعرف بشكل أفضل على مصادر الصراع. عندما يتمكن الناس من التعرف على المشاعر غير السارة مثل الانزعاج أو الغضب، يمكنهم التعامل معها بوعي وكفاءة أكبر.

تتجلى قيمة الذكاء العاطفي في كيفية التعامل مع النزاعات وحلها بين الأطراف المختلفة. الأفراد الذين يتمتعون بقدرات ذكاء عاطفي قوية قادرون على التواصل بوضوح وفعالية، مما يسمح بتبادل الآراء وفهم المتطلبات المتنوعة. يؤدي هذا التواصل القوي إلى بناء جسور الثقة بين الفرق، مما يقلل من احتمال تفاقم المشاكل.

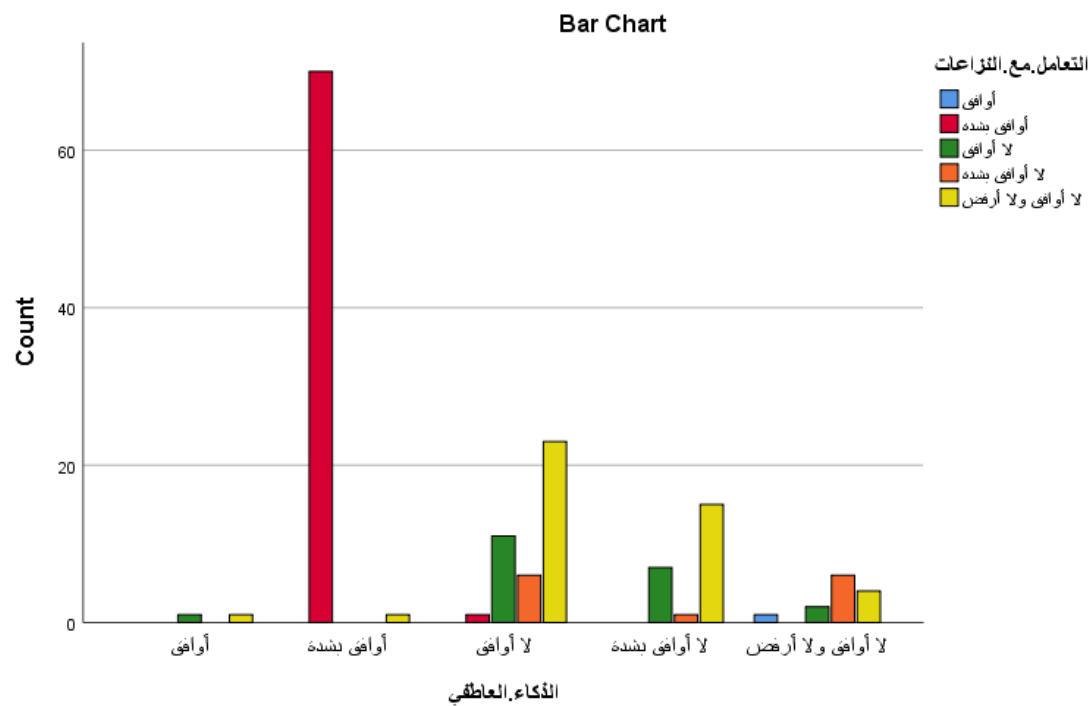
علاوة على ذلك، يساعد الذكاء العاطفي الناس على تطوير قدرات التعاطف، مما يسمح لهم بفهم الأحداث من وجهة نظر الآخرين. قد يؤدي هذا التعاطف إلى حلول خيالية للمشاكل، حيث يمكن للأشخاص المعنيين اكتشاف أرضية مشتركة والسعي نحو حل يرضي جميع الأطراف. إن الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع بدلاً من الوقوع في فخ الجدال، قد يوجهون المناقشة نحو حلول إيجابية، مما يزيد من استقرار المنظمة.

عندما يتم توظيف الذكاء العاطفي بشكل صحيح، يمكن تحويل الصراع من سيناريو سيئ إلى فرصة للتعلم والتقدم. إن الشركات التي تعزز تنمية الذكاء العاطفي لدى عمالها تخلق مناخ عمل يسمح بحل النزاعات بشكل جيد، مما يزيد من الروح المعنوية والإنتاجية. وفي الختام، فإن الذكاء العاطفي هو جانب حاسم في تحسين إدارة الصراعات داخل المنظمات في الرياض، لأنه يساعد الناس على التواصل بشكل أفضل وفهم بعضهم البعض، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر انسجامًا وإنتاجية (Ifeanyi، ٢٠٢٤).

من الواضح في الجدول أن قيمه الحري بين المتغيرات تساوي ٤ وهذا يدل على قلة التشتت بينهم ويؤكد أهمية دور الذكاء العاطفي على تحسين التعامل مع النزاعات بشركات مدينة الرياض.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	175.331 ^a	٤	.000
Likelihood Ratio	203.940	٤	.000
Linear-by-Linear Association	59.083	1	.000
N of Valid Cases	150		
a. 15 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.			

جدول ٢٤: اختبار كاي اسكوير لدور الذكاء العاطفي على تحسين التعامل مع النزاعات بشركات مدينة الرياض.



رسم توضيحي ٢٥: المقاييس المتمثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور الذكاء العاطفي على تحسين التعامل مع النزاعات بشركات مدينة الرياض

• تحليل المصدقية والموثوقية

إن تحليل الصلاحية والموثوقية يشكلان جزءاً أساسياً من كل بحث إحصائي، حيث إنهما يسعيان إلى فحص جودة الأدوات المستخدمة لجمع البيانات. وكثيراً ما يستخدم ألفا كرونباخ في هذا السياق لاختبار موثوقية الاستبيانات والمقاييس، حيث تمثل قيمة ألفا مقدار الاتساق الداخلي عبر الأسئلة المختلفة في الأداة. وتستند قيمة ألفا إلى فحص تباين الإجابات، والذي يمثل الدرجة التي تكون فيها الأسئلة متسقة في تقييم نفس المفهوم. وإذا كانت قيمة ألفا أقل من ٠,٦، فهذا يشير إلى أن الأداة قد تعاني من صعوبات في الموثوقية، في حين يعتبر الرقم بين ٠,٧ و ٠,٩ مقبولاً، والقيم التي تتجاوز ٠,٩ تشير إلى موثوقية جيدة. ولكنها قد تعني أيضاً تكرار محتوى الأسئلة. لاختبار الموثوقية، تُستخدم أساليب مثل تحليل المكونات لدراسة البنية الكامنة للتفاعلات بين المتغيرات وتحديد ما إذا كانت الأسئلة تمثل المفاهيم النظرية المرغوبة. إن الموثوقية هي علامة على دقة الأداة في تقييم الأفكار المقصودة، حيث إن نتائج التحليل العاملي توضح مدى تقارب الأسئلة في مجموعة واحدة تعكس البنية المفاهيمية. وللوصول إلى موثوقية وصلاحية عالية، يجب على الباحثين تحليل الأسئلة بعناية وضمان وضوحها وتماسكها. لذلك، يعتبر استخدام ألفا كرونباخ جزءاً أساسياً من عملية تطوير أدوات البحث، وضمان أن تعكس النتائج التي تم الحصول عليها بدقة الواقع الذي يهدف البحث إلى استكشافه، وتعزيز ثقة الباحثين والممارسين في استخدام النتائج المستخلصة من الدراسة (Amirrudin, ٢٠٢٠).

من الواضح في الجدول التالي أن النسبة لصلاحية البيانات تساوي ١٠٠% مما يدل على أن بيانات الاستبانة تصلح لاستخراج مخرجات الدراسة وجاء معامل الفاكرونباخ بقيمه ٩٤٢. وهذا يدل على أن البيانات لها صلاحية وموثوقية وتصح للاستخدام في الدراسة.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول ٢٥: نسبة صلاحية البيانات.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.942	20

جدول ٢٦: قيمة معامل الفاكرونباخ.

• تحليل التباين الأحادي

يتضح في الجدول ان درجة الحرية تساوي ١٢ وهي نسبة جيدة ونسبه تأثير المتغيرات على المتغير التابع جاءت تساوي 846. وهذا يدل على ان المتغيرات تؤثر بشكل كبير جدا على لمتغير التابع وتوضح دور كل منهم لموضوع الدراسة.

ANOVA ^{a,b}					
Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	107.019	12	8.918	28.765	.000
Residual	42.475	137	.310		
Total	149.493	149			

جدول ٢٧: مقياس انوفا للمتغيرات.

Bayes Factor Model Summary ^{a,b}				
Bayes Factor ^c	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
158	.846	.716	.691	.56

جدول ٢٨: نموذج بايز فاككتور.

التوصيات

- من أبرز التوصيات التي خلصت إليها الدراسة هو أهمية إدماج برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي لدى الموظفين. حيث أكدت النتائج أن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يظهرون قدرة أكبر على التعامل مع ضغوط العمل، وحل النزاعات بشكل فعال، والتواصل بشكل أفضل مع زملائهم ومندائهم. لذا، ينبغي للشركات أن تعتمد دورات تدريبية متخصصة تركّز على تحسين مكونات الذكاء العاطفي مثل الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التعاطف، ومهارات الاتصال. هذه البرامج يمكن أن تشمل ورش عمل، محاضرات، أو حتى تدريب فردي.
- الذكاء العاطفي لا يعد فقط مهارة ضرورية للموظفين، بل هو أيضًا عنصر حاسم في فعالية القيادة. أظهرت الدراسة أن القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي قوي يكونون أكثر قدرة على توجيه فرق العمل، تحفيز العاملين، وإدارة المواقف الصعبة. لذلك، توصي الدراسة الشركات بتطوير برامج تدريبية مخصصة للمديرين والقادة تركز على الذكاء العاطفي كعنصر أساسي في القيادة الفعالة. يُعدّ هذا مهمًا بشكل خاص في البيئات التي تتميز بالتغيير المستمر والتحديات الكبيرة، حيث يساهم القادة الأذكياء عاطفيًا في تحفيز الموظفين وتعزيز مستويات التفاعل بينهم.
- إحدى أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا كبيرًا في تحسين إدارة النزاعات داخل بيئة العمل. الموظفون الذين يتمتعون بمهارات عاطفية قوية قادرون على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين، مما يساعدهم على التعامل مع الخلافات بطريقة أكثر احترافية وفعالية. وبالتالي، توصي الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات قائمة على الذكاء العاطفي لإدارة النزاعات داخل المؤسسات. يمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط لدى الموظفين، وتشجيعهم على التعامل مع النزاعات بروح التعاون بدلًا من المنافسة.
- التواصل الفعال هو جزء لا يتجزأ من الذكاء العاطفي، حيث يساعد الأفراد على تبادل المعلومات والأفكار بطريقة بناءة وإيجابية. توصي الدراسة بضرورة أن تسعى الشركات إلى بناء بيئة تشجع على التواصل الفعال بين الموظفين. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم جلسات تفاعلية وورش عمل تركز على تطوير مهارات الاتصال بين أعضاء الفريق، وكذلك تعزيز ثقافة التعاون والعمل الجماعي. بيئة العمل التي تحفّز الموظفين على التواصل المفتوح والبناء تساهم في تحقيق نتائج أفضل وتزيد من مستوى الإنتاجية العامة.

- أوضحت الدراسة أن الذكاء العاطفي لا يساهم فقط في تحسين الأداء المهني، بل يعزز أيضًا الرفاهية النفسية للموظفين. حيث يتمتع الأفراد ذوو الذكاء العاطفي بمرونة عاطفية أكبر وقدرة على التعامل مع التوتر والإجهاد بشكل أفضل، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الرضا الوظيفي والقدرة على مواجهة تحديات العمل. لذلك، توصي الدراسة الشركات بتبني سياسات تهدف إلى تحسين الرفاهية النفسية للموظفين من خلال دعمهم في إدارة مشاعرهم وضغوطهم اليومية. يمكن أن تشمل هذه السياسات برامج الدعم النفسي، وجلسات الاستشارة، والتدريبات التي تركز على تطوير الذكاء العاطفي.
- تعد القيادة العاطفية أمرًا أساسيًا لتحقيق بيئة عمل إيجابية ومنتجة. توصي الدراسة بأن تتبنى الشركات ممارسات قيادية تشجع على الفهم العميق للعواطف وتوظيفها بشكل فعال في تحقيق أهداف المؤسسة. يُنصح بأن يعتمد القادة نهجًا قائمًا على الذكاء العاطفي في التعامل مع موظفيهم، بحيث يركزون على التعاطف وفهم احتياجات فريق العمل. القيادة التي تستند إلى الذكاء العاطفي تزيد من ولاء الموظفين وتحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء العام للمؤسسة.
- أوصت الدراسة أيضًا بدمج مكونات الذكاء العاطفي في معايير التقييم الوظيفي للموظفين. نظرًا للدور الكبير الذي يلعبه الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الفردي والجماعي، فإنه من المهم أن يتم الاعتراف بهذه المهارات وتقديرها عند تقييم أداء الموظفين. يمكن للشركات تطوير أدوات تقييم جديدة تأخذ في الاعتبار قدرة الموظفين على التعامل مع التحديات العاطفية والتفاعل بفعالية مع زملائهم. اعتماد هذا النهج يساهم في تحفيز الموظفين على تطوير مهاراتهم العاطفية وتحقيق أداء وظيفي أفضل.

المراجع

- Ajzen, I. (2020). Changing Behavior Using the Theory of Planned Behavior. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/374446342_Changing_Behavior_Using_the_Theory_of_Planned_Behavior
- Alenezi, H. M. (2024). Impact of emotional intelligence on SME employees' performance: Mediating role of organizational citizenship behavior. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/384187857_Impact_of_emotional_intelligence_on_SME_employees'_performance_Mediating_role_of_organizational_citizenship_behavior
- Alhumoudi, H. (2024). The Role of Corporate Social Responsibility and Emotional Intelligence Towards Effective Management: Empirical Evidence from Saudi Arabia. Retrieved from <https://ccsenet.org/journal/index.php/jms/article/view/0/49724>
- AlMulhim, A. F. (2023). The impact of inclusive leadership on innovative work behavior: a mediated moderation model. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LODJ-05-2023-0224/full/html>
- Amirrudin, M. (2020). Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice. *Jurnal Matematika Statistika dan Komputas*, 17(2), 223-230. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/348111549_Effect_of_Variability_on_Cronbach_Alpha_Reliability_in_Research_Practice
- Amisha, B. (2024). Role of Emotional Intelligence in Leadership and Organizational Performance in Indonesia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/378533727_Role_of_Emotional_Intelligence_in_Leadership_and_Organizational_Performance_in_Indonesia
- Antonopoulou, H. (2024). The Value of Emotional Intelligence: Self-Awareness, Self-Regulation, Motivation, and Empathy as Key Components. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379764627_The_Value_of_Emotional_Intelligence_Self-Awareness_Self-Regulation_Motivation_and_Empathy_as_Key_Components
- A'yuninnisa, R. (2024). Promoting employee flourishing and performance: The roles of leader emotional intelligence, positive team emotional climate, and employee emotional intelligence. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/378588646_Promoting_employee_flourishing_and_performance_The_roles_of_leader_emotional_intelligence_positive_team_emotional_climate_and_employee_emotional_intelligence
- Azmy, A. (2023). The Roles of Organizational Commitment, Emotional Intelligence, and Job Satisfaction for Improving Employee Performance at a Construction Company. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/374896505_The_Roles_of_Organizational_Commitment_Emotional_Intelligence_and_Job_Satisfaction_for_Improving_Employee_Performance_at_a_Construction_Company

- Benske, W. P. (2021). Basic Introduction to Statistics in Medicine, Part 1: Describing Data. *Surgical Infections*, 22(6). Retrieved from <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/sur.2020.429>
- Cherry, K. (2024). How Transformational Leadership Can Inspire Others. Retrieved from <https://www.verywellmind.com/what-is-transformational-leadership-2795313>
- Coronado-Maldonado, I. (2023). Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023075643>
- Craig, H. (2019). The Theories of Emotional Intelligence Explained. Retrieved from <https://positivepsychology.com/emotional-intelligence-theories/>
- Darby, J. (2024). A Complete Guide to Emotional Intelligence in the Workplace. Retrieved from <https://www.thomas.co/resources/type/hr-guides/complete-guide-emotional-intelligence-workplace>
- Davaei, M. (2023). The role of intelligences in teams: a systematic literature review. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-023-00672-7>
- Dong, B. (2022). Exploring the Domain of Emotional Intelligence in Organizations: Bibliometrics, Content Analyses, Framework Development, and Research Agenda. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8937019/>
- Feeley, K. (2024). Custom Training Programs: How to Identify Issues and Develop Training Solutions. Retrieved from <https://www.learnwithcls.com/management-training/custom-training-programs/>
- Gentry, B. (2024). The Importance of Empathy in the Workplace. Retrieved from <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/empathy-in-the-workplace-a-tool-for-effective-leadership/>
- Ifeanyi, N. (2024). The Role of Emotional Intelligence in Conflict Resolution within Organizations. 3(2). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383084204_The_Role_of_Emotional_Intelligence_in_Conflict_Resolution_within_Organizations
- Ikart, E. M. (2023). Emotional Intelligence: Why Its Matters in Change Leadership and Innovation in the 21st Century Styles of Work. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377273539_Emotional_Intelligence_Why_Its_Matters_in_Change_Leadership_and_Innovation_in_the_21st_Century_Styles_of_Work
- Ivashkevych, E. (2023). "Intelligence, Social and Emotional Intelligence: Correlation of Concepts in Modern Psychology ". Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/376499885_Intelligence_Social_and_Emotional_Intelligence_Correlation_of_Concepts_in_Modern_Psychology
- Karimi, L. (2021). Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/352134362_Emotional_intelligence_predictor_of_employees_wellbeing_quality_of_patient_care_and_psychological_empowerment

- Khalisah, N. (2023). The Role of Emotional Intelligence in Effective Decision-Making. *Journal of Management and Administration Provision*, 3(1), 17-21. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/370503173_The_Role_of_Emotional_Intelligence_in_Effective_Decision-Making
- Khanal, J. (2023). Examining the Impact of Emotional Intelligence on Employee Well-Being and Employee Engagement in the Digital Era. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/370158731_Examining_the_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Employee_Well-Being_and_Employee_Engagement_in_the_Digital_Era
- Lone, A. H. (2018). Does Emotional Intelligence Predict Leadership Effectiveness? An Exploration in Non-Western Context. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/325065469_Does_Emotional_Intelligence_Predict_Leadership_Effectiveness_An_Exploration_in_Non-Western_Context
- Matta, R. (2023). The impact of emotional intelligence on employees' performance and productivity. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/370193630_The_impact_of_emotional_intelligence_on_employees'_performance_and_productivity
- O'Connor, P. J. (2019). The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of the Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6546921/>
- O'Connor, P. J. (2019). The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of the Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners. Retrieved from <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2019.01116/full>
- Olsson, I. J. (2024). Revealing the Effect of Emotional Intelligence on Organizational Effectiveness: Perspectives from Industrial-Organizational Psychology. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/380897051_Revealing_the_Effect_of_Emotional_Intelligence_on_Organizational_Effectiveness_Perspectives_from_Industrial-Organizational_Psychology
- Panorama, M. (2024). Analysis of Intellectual Intelligence (IQ) and Emotional Intelligence (EQ) on Employee Performance with Spiritual Intelligence (SQ) as a mediating variable. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/380333030_Analysis_of_Intellectual_Intelligence_IQ_and_Emotional_Intelligence_EQ_on_Employee_Performance_with_Spiritual_Intelligence_SQ_as_a_mediating_variable
- Radic, A. (2020). Job demands-job resources (JD-R) model, work engagement, and well-being of cruise ship employees. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340455653_Job_demands-job_resources_JD-R_model_work_engagement_and_well-being_of_cruise_ship_employees
- Salihi, H. (2023). The Impact of Emotional Intelligence on Employee Retention: A Conceptual Approach From the Lens of Turnover Intentions. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/376784807_The_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Employee_Retention_A_Conceptual_Approach_From_the_Lens_of_Turnover_Intentions

- Serhan, A. (2019). The Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance in Saudi Arabia Banking Sector. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 25(116), 127-146. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/338295234_The_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Employee_Performance_in_Saudi_Arabia_Banking_Sector
- Speicher, L. L. (2022). Improving Employee Experience: Reducing Burnout, Decreasing Turnover and Building Well-being. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9547273/>
- Sulyantie, A. F. (2023). The Influence of Emotional Intelligence and Work Motivation on Employee Performance Mediated by Employee Engagement. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/375478768_The_Influence_of_Emotional_Intelligence_and_Work_Motivation_on_Employee_Performance_Mediated_by_Employee_Engagement
- Swanston, J. (2024). Saudi Vision 2030: where it is going right (and wrong). Retrieved from <https://www.capitaleconomics.com/publications/middle-east-north-africa-economics-focus/saudi-vision-2030-where-it-going-right-and>
- Syaefullah, S. (2024). THE INFLUENCE OF LEADERSHIP AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383561864_THE_INFLUENCE_OF_LEADERSHIP_AND_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE
- Usanmaz, O. (2024). Rise to Lead: Running A Leadership Development Program to Foster Empowerment. Retrieved from <https://www.qooper.io/blog/running-a-leadership-development-program-to-foster-empowerment>
- Vadie, A. S. (2023). The Role of Emotional Intelligence in Effective Leadership and Team Management. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377891340_The_Role_of_Emotional_Intelligence_in_Effective_Leadership_and_Team_Management#:~:text=Emotional%20intelligence%20also%20has%20a,emotional%20satisfaction%2C%20and%20overall%20performance.
- Verma, N. (2024). Emotional Intelligence: A Determinant of Employee Engagement and Employee Satisfaction. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381521102_Emotional_Intelligence_A_Determinant_of_Employee_Engagement_and_Employee_Satisfaction
- Victor, S. O. (2024). Emotional Intelligence and Employees Commitment of Selected Construction Companies in Port Harcourt. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379825272_Emotional_Intelligence_and_Employees_Commitment_of_Selected_Construction_Companies_in_Port_Harcourt
- Widyanty, W. (2021). Does Social Competence, Emotional Intelligence, and Motivation, impact Employee Performance on Construction Companies? Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/354939542_Does_Social_Competence_Emotional_Intelligence_and_Motivation_impact_Employee_Performance_on_Construction_Companies

الملاحق

الاستبانة

- الاسئلة العامة

- العمر

- الجنس

- الدرجة

- أسئلة الاستبانة

- هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين أداء العاملين في بيئة العمل؟
- هل ترى أن القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين تسهم في تحسين التعاون بين الموظفين؟
- هل تعتقد أن التحكم في المشاعر الشخصية يسهم في تحسين اتخاذ القرارات؟
- هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمديرين؟
- هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يقلل من التوتر وضغط العمل في بيئة العمل؟
- هل ترى أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على التعامل مع النزاعات بشكل فعال؟
- هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تعزيز الدافعية الذاتية لدى العاملين؟
- هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التعامل مع المواقف الصعبة بشكل أكثر هدوءًا واتزانًا؟
- هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي؟
- هل ترى أن الذكاء العاطفي يساعد الموظفين في التكيف مع التغييرات في بيئة العمل؟
- هل تعتقد أن الموظفين الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يكونون أكثر تفهمًا لمشاعر العملاء واحتياجاتهم؟
- هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين رضا الموظفين عن العمل؟
- هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد على تحسين الأداء القيادي للمديرين؟
- هل ترى أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل الفعال بين أعضاء الفريق؟
- هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يساعد في تقليل مستوى الصراعات الشخصية بين الموظفين؟
- هل ترى أن الذكاء العاطفي يساهم في زيادة الالتزام بالمهام والأهداف التنظيمية؟
- هل تعتقد أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين الأداء العام للشركة؟

- <https://docs.google.com/forms/d/1shU-pBk-z8SaXH3P2yTRjHkNkFC5mcbLLad1FiS2HI/edit>

Abstract

This study aims to analyze the impact of emotional intelligence on the performance of employees in companies within the city of Riyadh. Emotional intelligence is an important component of effective interaction between employees, their colleagues and managers, as it contributes to improving the work environment and increasing productivity. The study used the descriptive analytical approach to determine the relationship between emotional intelligence and employee performance and relied on a sample of 150 employees in various companies within Riyadh. The results showed that emotional intelligence plays an important positive role in improving employee performance, by enhancing the ability to manage personal relationships, and achieving a balance between daily pressures and professional duties. The study also showed that employees with high levels of emotional intelligence are more able to communicate effectively with their colleagues and direct work teams, which is reflected in achieving better results for companies. The study recommended the importance of enhancing training programs for developing emotional intelligence among employees, especially in communication skills and conflict management. It also stressed the need to activate the role of emotional intelligence in leadership through workshops that enhance employees and managers' understanding of the importance of this concept in improving institutional performance.

Keywords: Emotional intelligence - employee performance - work environment - conflict management - effective communication - emotional leadership - productivity.

Midocean University

College of Management

Specialization in Business Administration



Title in English

**Emotional Intelligence and Its Impact on Employee Performance A Field Study in
Companies in Riyadh**

Prepared by:

Abdulaziz Abdullah Al Muhaimid

Supervised by:

Dr. Asmaa Abu Anza

Dr. Ahmed Rajeh

Year:

2024