

## دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين بالتطبيق على شركة STC للاتصالات في مدينة الرياض

أسم الباحثة:

مي حلمي الكحلوت

الرقم الجامعي:

232002090

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## جدول المحتويات

|         |                                                          |
|---------|----------------------------------------------------------|
| 3.....  | قائمة الاشكال                                            |
| 4.....  | قائمة الجداول                                            |
| 5.....  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة                     |
| 6.....  | 1.1. المقدمة                                             |
| 8.....  | 1.2. مشكلة البحث                                         |
| 8.....  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري:                         |
| 8.....  | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:                       |
| 9.....  | 1.3. أهمية الدراسة                                       |
| 9.....  | 1.3.1. على المستوى النظري:                               |
| 9.....  | 1.3.2. على المستوى التطبيقي:                             |
| 10..... | 1.4. اسئلة الدراسة                                       |
| 10..... | 1.5. اهداف الدراسة                                       |
| 11..... | 1.6. فرضيات الدراسة                                      |
| 11..... | 1.7. نموذج الدراسة                                       |
| 12..... | 1.8. الدراسة الميدانية                                   |
| 13..... | 1.9. مخطط المشروع المقترح                                |
| 14..... | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                        |
| 15..... | 2.1. المقدمة                                             |
| 17..... | 2.2. مفهوم أداء الموظفين                                 |
| 20..... | 2.4. العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين           |
| 22..... | 2.5. الخاتمة                                             |
| 25..... | 3. الفصل الثالث: منهجية البحث                            |
| 26..... | 3.1. المقدمة                                             |
| 26..... | 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث                  |
| 27..... | 3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)                            |
| 28..... | 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات                |
| 29..... | 3.5. طريقة جمع البيانات                                  |
| 31..... | 3.6. أنواع البيانات                                      |
| 32..... | 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي                            |
| 33..... | 3.8. الخاتمة                                             |
| 34..... | 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج        |
| 35..... | 4.1. المقدمة                                             |
| 35..... | 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث) |
| 35..... | • خصائص عينة الدراسة:                                    |

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| 39 | 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات                      |
| 39 | • صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:                         |
| 42 | • ثبات أداة الدراسة:                                         |
| 43 | 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |
| 46 | • معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:                |
| 48 | 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج                         |
| 53 | 4.6. الخاتمة                                                 |
| 54 | قائمة المراجع                                                |
| 58 | قائمة الملاحق                                                |

## قائمة الاشكال

| رقم الصفحة | العنوان                          | رقم الشكل |
|------------|----------------------------------|-----------|
| 11         | نموذج الدراسة (من اعداد الباحثة) | 1         |
| 20         | خريطة ذهنية المصدر: (مسعودي)     | 2         |
| 28         | منهجية البحث (من اعداد الباحثة)  | 3         |

## قائمة الجداول

| رقم الصفحة | العنوان                                                                                                                        | رقم الجدول |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 28         | مجتمع البحث (المصدر شركة STC للاتصالات )                                                                                       | 1          |
| 28         | عينة المجتمع من اعداد (Krejcie1970)                                                                                            | 2          |
| 29         | المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل الذكاء العاطفي من ( اعداد الباحثة )                                                     | 3          |
| 29         | المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع أداء الموظفين من ( اعداد الباحثة )                                                       | 4          |
| 37         | توصيف عينة الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية.                                         | 5          |
| 41         | صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغيرات المستقل والتابع من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية | 6          |
| 43         | قياس الثبات لأداة الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية                                   | 7          |
| 44         | دلالة المتوسطات الحسابية                                                                                                       | 8          |
| 45         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية لدراسة الميدانية    | 9          |
| 47         | معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية                        | 10         |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها عالم الأعمال، أصبح التركيز على المهارات غير التقنية، مثل الذكاء العاطفي، ضرورة حتمية لضمان نجاح الأفراد والمنظمات. الذكاء العاطفي، الذي يشمل القدرة على التعرف على المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، وتنظيمها، والتعامل معها بفعالية، يلعب دورًا محوريًا في تحسين أداء الموظفين وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.

يشير دانييل جولمان (1995) إلى أن الذكاء العاطفي يتضمن خمسة مكونات رئيسية: الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية. هذه المكونات تساهم في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين، وتحسين قدرتهم على التعامل مع الضغوط، واتخاذ قرارات فعالة.

أظهرت الدراسات أن الذكاء العاطفي يرتبط ارتباطًا وثيقًا بأداء الموظفين. ففي دراسة أجراها كريشمان وآخرون (2018) في ماليزيا، تبين أن الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين، خاصة في مجالات الإدارة الذاتية والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات. كما أشار تحليل تلوي أجراه أوبويل وآخرون (2011) إلى أن الذكاء العاطفي يتنبأ بأداء الموظفين بشكل ملحوظ.

في السياق العربي، أظهرت دراسة أجريت في دولة الإمارات العربية المتحدة أن إدراك الموظفين لذكاء مديريهم العاطفي يفسر نسبة كبيرة من التباين في رضاهم الوظيفي وارتباطهم بالمجموعة. (Alkahtani, 2011) هذه النتائج تؤكد أهمية تطوير الذكاء العاطفي لدى القادة لتعزيز الأداء الجماعي وتقليل معدلات دوران الموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، يلعب الذكاء العاطفي دورًا في تعزيز رفاهية الموظفين وتقليل معدلات الاحتراق الوظيفي. تشير دراسة كاريمي وآخرون (2021) إلى أن الذكاء العاطفي يتنبأ بالذكاء العاطفي وجودة الرعاية المقدمة، مما يساهم في تحسين الأداء العام للموظفين.

على الرغم من هذه النتائج الإيجابية، لا تزال هناك فجوات في فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين، خاصة في السياقات الثقافية المختلفة. لذلك، يسعى هذا البحث إلى استكشاف

دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين، مع التركيز على الفجوات النظرية والتطبيقية، وأهمية البحث على المستويين النظري والتطبيقي.

في العقود الأخيرة، لم تعد استخدام العاطفة التقنية وحدها كافية لتحقيق التميز المهني، بل أصبح من الضروري امتلاك الموظف لمهارات ناعمة تعزز من تعامله مع محيطه الوظيفي، وتدفعه للتكيف مع التحديات المتزايدة في بيئة العمل المعاصرة. من بين هذه المهارات، يبرز الذكاء العاطفي كعنصر جوهري يؤثر في جودة التواصل، وسرعة اتخاذ القرار، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

وقد بينت الأدبيات أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي يتمتعون بقدرة أكبر على التحكم في انفعالاتهم، وتحليل المواقف بطريقة موضوعية، والتعامل بمرونة مع زملائهم ومديرهم، مما يؤدي إلى تعزيز بيئة عمل أكثر تعاونًا وأقل توترًا. كما أن القادة الذين يمتلكون ذكاءً عاطفيًا مرتفعًا، غالبًا ما ينجحون في تحفيز فرقهم وتحقيق نتائج ملموسة على صعيد الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي.

ولا يقتصر تأثير الذكاء العاطفي على الجانب الفردي فحسب، بل يمتد ليشمل تحسين الأداء المؤسسي العام، إذ تُعد المؤسسات التي تعزز الذكاء العاطفي في ثقافتها التنظيمية أكثر قدرة على مواجهة التغيرات والتكيف مع الأزمات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة أعلى. فالذكاء العاطفي يسهم في خفض النزاعات، وتعزيز الانتماء، ورفع مستوى أداء الموظفين، مما يقلل من معدلات الدوران الوظيفي ويزيد من استقرار المؤسسة.

وتتزايد أهمية هذا الموضوع في عصر ما بعد الجائحة، حيث أصبحت المؤسسات بحاجة ملحة إلى موظفين قادرين على التعامل مع الضغوط النفسية والبيئات المتغيرة باستمرار. كما أظهرت التحولات الرقمية والانتقال إلى نماذج العمل الهجينة الحاجة إلى تعزيز مهارات التفاعل العاطفي والإداري لدى الموظفين لضمان تماسك فرق العمل عن بعد، والحفاظ على مستويات عالية من أداء الموظفين.

بناءً على ذلك، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على العلاقة بين الذكاء العاطفي وتحسين أداء الموظفين من منظور شامل، يراعي العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية المؤثرة في بيئة

العمل، ويهدف إلى تقديم رؤية تطبيقية تدعم المؤسسات في بناء استراتيجيات فعالة لتطوير الذكاء العاطفي كأداة لتحسين الأداء العام.

## 1.2. مشكلة البحث

رغم الاعتراف المتزايد بأهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل، إلا أن هناك نقصًا في الدراسات التي تستكشف تأثيره المباشر على أداء الموظفين، خاصة في السياقات الثقافية المختلفة. تتمثل مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين، وتحديد العوامل الوسيطة التي قد تؤثر في هذه العلاقة.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

بالرغم من التوسع في دراسة الذكاء العاطفي في مجالات متعددة، إلا أن هناك قصورًا في الأطر النظرية التي توضح بعمق العلاقة بين مكونات الذكاء العاطفي وأداء الموظفين، وخاصة في القطاعات غير التقليدية مثل القطاع غير الربحي أو الحكومي. كما أن العديد من الدراسات تركز على الذكاء العاطفي كمتغير مستقل دون التطرق لتأثير المتغيرات الوسيطة مثل القيادة التحويلية، أو الثقافة التنظيمية، أو ضغوط العمل.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

رغم وجود مؤشرات قوية على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء، إلا أن الواقع العملي يُظهر قلة في البرامج المؤسسية التي تعتمد على التدريب الفعلي لتطوير الذكاء العاطفي. كما أن القياس الميداني لأثر الذكاء العاطفي على أداء الموظفين ما يزال محدودًا، حيث تفتقر الكثير من المؤسسات إلى أدوات قياس دقيقة أو نماذج تقييم فعالة لهذا الجانب.

سؤال البحث الرئيسي: ما دور الذكاء العاطفي في تحسين مستوى أداء الموظفين؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذا البحث في تسليطه الضوء على دور الذكاء العاطفي كعامل مؤثر في تحسين أداء الموظفين، من خلال فهم العلاقة بين المهارات العاطفية والسلوك الوظيفي. كما يساهم في تقديم رؤية علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير برامج تدريبية تساعد على رفع كفاءة العاملين وزيادة إنتاجيتهم، ويزود المؤسسات بأداة فعالة لتحسين بيئة العمل وبناء فرق أكثر تفاعلاً واستقراراً.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في سد الفجوة المعرفية من خلال تقديم إطار متكامل يربط بين الذكاء العاطفي كمفهوم نفسي تنظيمي، وبين أداء الموظفين من خلال تحليل المكونات الدقيقة للعلاقة بينهما. كما يعزز البحث من بناء نظرية محلية تراعي خصوصية السياق الثقافي الخليجي والعربي، ويضيف للأدبيات الأكاديمية من خلال الجمع بين رؤى علم النفس الإداري وسلوكيات العاملين.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

على صعيد الممارسة، يمكن أن يقدم البحث توصيات عملية لصناع القرار داخل المؤسسات، لبناء استراتيجيات تدريب وتقييم تعتمد على الذكاء العاطفي كأداة لتحسين أداء الموظفين. كما يمكن أن يدعم تصميم برامج تنموية مستدامة لتطوير المهارات العاطفية والاجتماعية للموظفين في مختلف المستويات الوظيفية.

ومن المتوقع أن يساهم البحث في بناء أدوات تقييم مهني تساعد مديري الموارد البشرية على قياس مستوى الذكاء العاطفي بدقة وربطه بالأداء الفعلي للموظف، مما يتيح إمكانية التوظيف الأفضل، والتدريب المستهدف، وتحديد الكفاءات القابلة للتطوير.

## 1.4. اسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: ما دور الذكاء العاطفي على أداء الموظفين؟

- السؤال الفرعي 1: ما مدى تأثير الوعي بالعواطف على أداء الموظفين؟
- السؤال الفرعي 2: ما هو دور استخدام العاطفة من قبل القادة في تحسين أداء الموظفين؟
- السؤال الفرعي 3: كيف تؤثر التفاؤل وفهم العواطف بين القادة والموظفين على مستوى أداء الموظفين؟

## 1.5. اهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: دراسة دور الذكاء العاطفي على التزام الموظفين.

- الهدف الفرعي 1: تقييم تأثير الوعي بالعواطف على أداء موظفين الشركة.
- الهدف الفرعي 2: تقييم دور استخدام العاطفة في تحسين أداء الموظفين.
- الهدف الفرعي 3: دراسة تأثير التفاؤل وفهم العواطف على مستوى أداء الموظفين.

## 1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي وأداء

الموظفين

- الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين الوعي بالعواطف

وأداء الموظفين

- الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين استخدام العاطفة

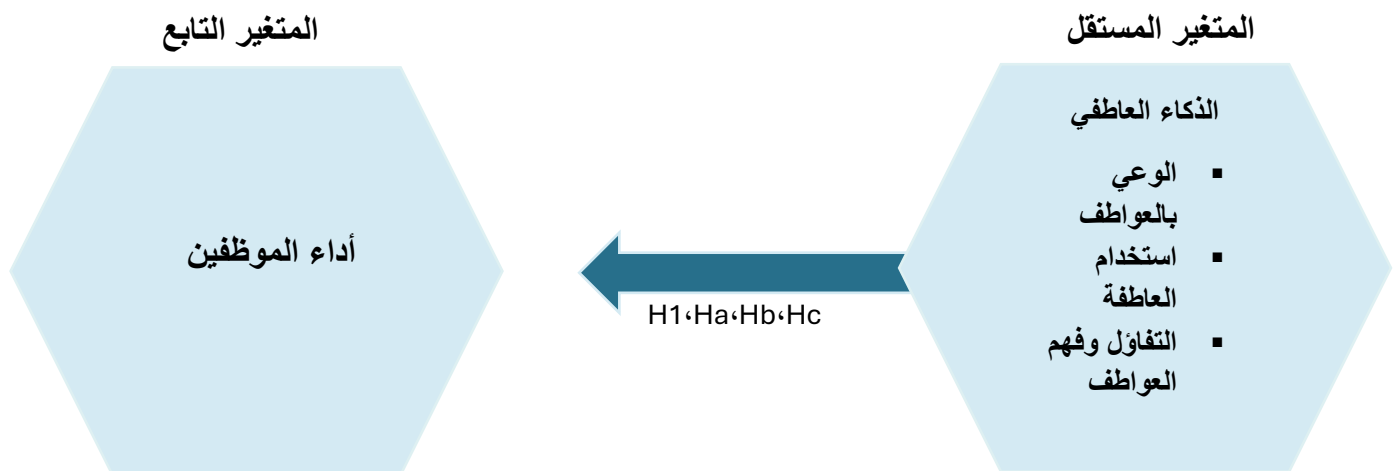
وأداء الموظفين

- الفرضية الفرعية 3: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين التفاؤل وفهم

العواطف وأداء الموظفين

## 1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



الشكل (1): صمم بواسطة الباحثة

## 1.8. الدراسة الميدانية

تُعد شركة الاتصالات السعودية (STC) من أبرز الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، ويقع مقرها الرئيسي في مدينة الرياض، حيث تضم عددًا كبيرًا من الموظفين في مجالات إدارية وتقنية وخدمية مختلفة، مما يجعلها بيئة مناسبة لإجراء دراسة ميدانية حول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي شركة STC في الرياض، وقياس مستوى أدائهم الوظيفي، إضافة إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين في بيئة عمل تتسم بالتطور السريع وضغوط العمل والتعامل المباشر مع العملاء. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث شملت الاستبانة محاور لقياس أبعاد الذكاء العاطفي مثل الوعي بالذات، وضبط الانفعالات، والتعاطف، ومهارات التواصل، إلى جانب محاور لقياس أداء الموظفين من حيث جودة العمل، والالتزام، والتعاون، والقدرة على حل المشكلات. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين ومستوى أدائهم الوظيفي، حيث تبين أن الموظفين الذين يتمتعون بدرجة عالية من الذكاء العاطفي كانوا أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل، وأفضل في التواصل مع الزملاء والعملاء، وأكثر التزامًا وجودة في أداء مهامهم. وتؤكد هذه النتائج أهمية تبني شركة STC لبرامج تدريبية وتنموية تهتم بتعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين لما لها من أثر واضح في تحسين أداء الموظفين ورفع كفاءة بيئة العمل. (شركة STC).

## 1.9. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة

يُعد الذكاء العاطفي من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين أداء الموظفين، حيث يساعدهم على فهم مشاعرهم وإدارتها بفعالية، والتعامل الإيجابي مع الآخرين داخل بيئة العمل، مما يعزز التعاون ويزيد من الإنتاجية وجودة الأداء. كما يساهم في تقليل ضغوط العمل، وتحسين مهارات التواصل، وبناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والاحترام، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة أعلى.

## 2.2. مفهوم الذكاء العاطفي

### التعريفات

- يُعرف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وفهمها وتنظيمها واستخدامها بطريقة إيجابية في توجيه السلوك والتفكير .
- يشير إلى مهارات تساعد على التفاعل الفعال مع الآخرين وتحقيق التوازن النفسي والنجاح المهني .
- عرّفه ماير وسالوفي بأنه مجموعة من القدرات العقلية التي تشمل إدراك العواطف واستخدامها وفهمها وتنظيمها. (Mayer & Salovey, 1997)
- عرّفه جولمان بأنه القدرة على التعرف على المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، وتحفيز الذات، وإدارة الانفعالات في العلاقات. (Goleman, 1995)
- يرى بار-أون أنه مجموعة من الكفاءات غير المعرفية التي تساعد الفرد على التكيف مع الضغوط ومتطلبات الحياة. (Bar-On, 2006)

## أبعاده

### نموذج جولمان: (Goleman, 1998)

- الوعي الذاتي: إدراك الفرد لمشاعره وتأثيرها .
- تنظيم الذات: التحكم في الانفعالات وإدارتها .
- الدافعية: توجيه السلوك لتحقيق الأهداف .
- التعاطف: فهم مشاعر الآخرين .
- المهارات الاجتماعية: بناء علاقات فعّالة والتواصل الجيد .

### نموذج بار-أون: (Bar-On, 2006)

- استخدام العاطفة الشخصية (مثل الوعي الذاتي وتقدير الذات) .
- استخدام العاطفة الاجتماعية (مثل التعاطف والمسؤولية الاجتماعية) .
- إدارة الضغوط (التحكم في التوتر) .
- التكيف (المرونة وحل المشكلات) .
- المزاج العام (التفاؤل والسعادة) .

### نموذج ماير وسالوفي: (Mayer & Salovey, 1997)

- إدراك العواطف .
- استخدام العواطف في التفكير .
- فهم العواطف .
- تنظيم العواطف .

## تطورات

- بدأ المفهوم من فكرة "الذكاء الاجتماعي" التي طرحها ثورنديك في أوائل القرن العشرين .
- تطور مع نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر التي تضمنت الذكاء الشخصي والاجتماعي .
- ظهر بشكل علمي واضح في التسعينيات مع ماير وسالوفي .

- شهد تطوراً حديثاً من خلال الدراسات التي تربطه بأداء الموظفين والرضا الوظيفي والصحة النفسية. (Mayer et al., 2004)

## **نظرياته**

### **• نموذج القدرة: (Ability Model)**

- يركز على الذكاء العاطفي كقدرات عقلية لمعالجة المعلومات الانفعالية .
- يشمل إدراك وفهم وتنظيم العواطف. (Mayer et al., 2004)

### **• النموذج المختلط: (Mixed Model)**

- يجمع بين القدرات العقلية والسمات الشخصية .
- يربط الذكاء العاطفي بالأداء القيادي والمهني. (Goleman, 1998)

### **• نموذج السمات: (Trait Model)**

- يرى الذكاء العاطفي كجزء من الشخصية .
- يركز على إدراك الفرد لقدراته العاطفية. (Petrides, 2009)

## **2.3. مفهوم أداء الموظفين**

### **تعريفاته:**

لقد تعددت التعاريف مفهوم أداء الموظفين نذكر منها: \_إداء الموظفين: " هو تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً يحدث لبس أو تداخل بين ال اداء والجهود فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة إما الأداء فيقاس على أساس النتائج". كما يعرف : "هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية

التي يؤدي بها العاملون مهامهم ، أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها . باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية " .

وهو أيضا : " سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به" .

استنادا مما سبق يمكن تعريف اداء الموظفين على أنه ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من أجل أتمام مهام الوظيفة الموكلة له، ويحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.(مسعودي).

### **أبعاده**

**اداء الموظفين هو مفهوم متعدد الأبعاد، ويمكن تحديد أهم أبعاده على النحو التالي:**

**- الأداء المهمة: (Task Performance)** ويشير إلى المهام والواجبات الرئيسية المحددة في وصف الوظيفة، والتي يقوم بها الموظف بكفاءة وفعالية (Borman & Motowidlo, 1997). ويتضمن هذا البعد مدى إنجاز الموظف للمهام الموكلة إليه وجودة عمله.

**- الأداء السياقي: (Contextual Performance)** ويشير إلى السلوكيات التي تدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية للمنظمة، مثل المبادرة الشخصية والتعاون مع الزملاء وتقديم المساعدة (Borman & Motowidlo, 1997). وهذا البعد يعكس مدى مساهمة الموظف في تحسين بيئة العمل.

**- الأداء التكيفي: (Adaptive Performance)** ويشير إلى قدرة الموظف على تعديل سلوكياته واستجاباته لمواجهة التغييرات والمتطلبات المتجددة في بيئة العمل (Pulakos et al., 2000). وهذا البعد يعكس مرونة الموظف وقدرته على التكيف.

**- السلوكيات السلبية: (Counterproductive Work Behaviors)** وهي السلوكيات التي تضر بالمنظمة، مثل الغياب المتكرر والسرقة وإساءة استخدام الموارد (Rotundo & Sackett, 2002). وهذا البعد يعكس مدى انخراط الموظف في سلوكيات ضارة بالمنظمة.

إن فهم هذه الأبعاد المختلفة للأداء الوظيفي يساعد المنظمات على تصميم نظم تقييم أداء فعالة وشاملة، والتركيز على تطوير الجوانب المهمة لأداء الموظفين

## تطوراته

لتطور في اداء الموظفين هو موضوع واسع ومتعدد الجوانب، ويمكن تلخيص بعض

التطورات البارزة على النحو التالي:

- **التركيز على الكفاءات والمهارات:** هناك اتجاه متزايد نحو تقييم اداء الموظفين من خلال

قياس الكفاءات والمهارات الفردية بدلاً من التركيز فقط على المخرجات (Campion et al., 2011). هذا يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين ووضع خطط

تطوير وتدريب مناسبة.

- **الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا:** تمكن التطورات التكنولوجية من رقمنة وأتمتة العديد

من عمليات تقييم الأداء، مما يزيد من الموضوعية والشفافية (Cascio & Montealegre, 2016). كما أن الأدوات التكنولوجية تساعد في جمع بيانات أداء أكثر

تفصيلاً وتحليلها بشكل أكثر فعالية.

- **التركيز على التنمية المستمرة:** هناك اهتمام متزايد بتطوير الموظفين بشكل مستمر من

خلال التدريب والتطوير المهني، بدلاً من الاعتماد على تقييم أداء سنوي منفصل (Aguinis & Kraiger, 2009). هذا يساعد في ضمان استمرارية التحسين والنمو.

- **إدارة الأداء المتكاملة:** تتجه المنظمات نحو نهج إدارة الأداء أكثر تكاملاً، بما في ذلك

ربط أهداف الموظفين بأهداف المنظمة وتوفير التغذية الراجعة والتوجيه المستمر (DeNisi & Murphy, 2017). هذا يساعد في ضمان محاذاة جهود الموظفين مع

استراتيجية المؤسسة.

## نظرياته

- **نظرية التوقعات: (Expectancy Theory)** وضعها فروم (Vroom, 1964)،

وتفترض أن اداء الموظفين ينتج عن إدراك الموظف لأنه سيؤدي إلى نتائج مرغوبة

- **نظرية العدالة: (Equity Theory)** وضعها آدمز (Adams, 1963)، وتفترض أن

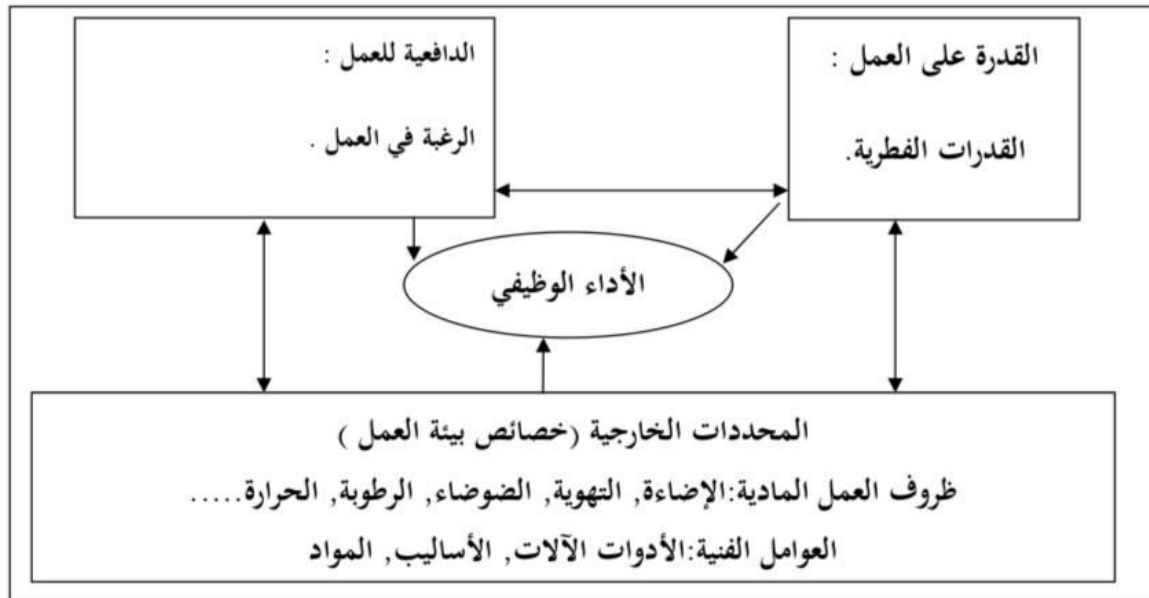
الموظف يقارن مدخلاته (الجهد المبذول) بمخرجاته (المكافآت)، ويسعى إلى تحقيق التوازن

- نظرية الهدف: (Goal-Setting Theory) وضعها لوك وآخرون (Locke et al., 1981)، وتفترض أن الأهداف الواضحة والتحفيزية تؤدي إلى أداء أفضل.

- نظرية استخدام العاطفة الذاتية: (Self-Efficacy Theory) وضعها باندورا (Bandura, 1986)، وتفترض أن إدراك الموظف لقدراته يؤثر على مستوى أدائه

هذه النظريات توفر إطارًا نظريًا لفهم العوامل المؤثرة على أداء الموظفين للموظفين، مما يساعد المنظمات على تصميم ممارسات إدارية فعالة لتحفيز وتطوير أداء الموظفين.

وهناك أيضا عوامل مؤثرة على أداء الموظفين:



الشكل (3) المصدر: (مسعودي)

## 2.4. العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين

تتجلى العلاقة بين الذكاء العاطفي وتحسين أداء الموظفين بشكل أكثر وضوحًا عند تطبيقه في بيئة عمل متقدمة مثل شركة stc ، حيث يعتمد نجاح العمل في قطاع الاتصالات على سرعة الاستجابة، وجودة الخدمة، وكفاءة التفاعل بين الموظفين والعملاء. فالذكاء العاطفي يمكن الموظفين من فهم مشاعرهم والتحكم فيها بفعالية، مما يساعدهم على التعامل مع ضغوط العمل

اليومية وتقليل التوتر، وبالتالي الحفاظ على مستوى عالٍ من التركيز والإنتاجية. كما أن قدرة الموظف على إدارة انفعالاته تساهم في تجنب ردود الفعل السلبية في المواقف الحساسة، خاصة في التعامل مع العملاء أو أثناء الأزمات التشغيلية.

ومن جانب آخر، يعزز الذكاء العاطفي مهارات التواصل الفعال داخل بيئة العمل، حيث يصبح الموظفون أكثر قدرة على التعبير عن أفكارهم بوضوح وفهم الآخرين، مما يقلل من سوء الفهم ويزيد من كفاءة التنسيق بين الفرق المختلفة داخل الشركة. وهذا الأمر مهم بشكل خاص في شركة كبيرة مثل stc التي تعتمد على العمل الجماعي والتكامل بين الإدارات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما أن تنمية التعاطف لدى الموظفين تساهم في تحسين جودة العلاقات المهنية، وتعزز روح التعاون، مما يؤدي إلى بيئة عمل إيجابية تدعم الإبداع والابتكار.

وفيما يتعلق بخدمة العملاء، يلعب الذكاء العاطفي دورًا محوريًا في تحسين تجربة العميل، حيث يساعد الموظفين على فهم احتياجات العملاء ومشاعرهم والتعامل معهم بأسلوب مرن واحترافي، مما يرفع من مستوى رضا العملاء ويعزز ولائهم للشركة. وهذا يعد عنصرًا أساسيًا في قطاع الاتصالات الذي يشهد منافسة عالية ويتطلب الحفاظ على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

كما يساهم الذكاء العاطفي في تطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات، إذ يساعد الموظفين على الموازنة بين الجوانب العقلانية والعاطفية عند مواجهة التحديات، مما يؤدي إلى قرارات أكثر دقة وفعالية. بالإضافة إلى ذلك، يساهم في إدارة الصراعات داخل بيئة العمل بطريقة بناءة، حيث يتم التعامل مع الخلافات بهدوء وموضوعية، مما يقلل من تأثيرها السلبي على الأداء العام.

وعلى المستوى القيادي، يُعد الذكاء العاطفي من أهم السمات التي يجب أن يتمتع بها القادة في شركة stc ، حيث يمكنهم من فهم احتياجات الموظفين وتحفيزهم وبناء علاقات قائمة على الثقة والاحترام. فالقائد الذكي عاطفيًا يستطيع خلق بيئة عمل داعمة تشجع الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم، مما يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي. كما أن هذا النوع من القيادة يساهم في تطوير الكفاءات البشرية وتحقيق الاستقرار الوظيفي، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على تحسين الأداء المؤسسي.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الذكاء العاطفي يمثل عنصرًا استراتيجيًا في تحسين أداء الموظفين داخل شركة stc ، حيث يساهم في رفع كفاءة الأفراد، وتعزيز جودة العلاقات المهنية،

وتحسين تجربة العملاء، ودعم القيادة الفعالة، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف الشركة بكفاءة واستدامة أعلى في ظل بيئة تنافسية متسارعة (Goleman, 1998؛ Mayer et al., 2004؛ Côté, 2014).

## 2.5. الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم استعراض وتحليل مجموعة من الدراسات السابقة والإسهامات النظرية التي تناولت متغيري الدراسة، وهما الذكاء العاطفي وأداء الموظفين، حيث تم التعمق في المفاهيم الأساسية المرتبطة بكل متغير، وعرض أبرز التعريفات التي قدمها الباحثون، والتي أكدت أن الذكاء العاطفي يمثل قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين، وتنظيمها، وتوظيفها بطريقة فعالة في المواقف المختلفة، بما يسهم في تحسين التفاعل الإنساني داخل بيئة العمل. كما تم تناول مفهوم أداء الموظفين باعتباره مقياساً لمدى كفاءة وفعالية الموظف في إنجاز المهام الموكلة إليه، وتحقيق الأهداف التنظيمية وفق معايير محددة.

وقد أظهرت المراجعة النظرية أن كلا المتغيرين يتميزان بطابع متعدد الأبعاد، حيث يشمل الذكاء العاطفي مجموعة من الأبعاد مثل الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، في حين يتضمن أداء الموظفين أبعاداً مختلفة مثل أداء المهام، والأداء السياقي، والأداء التكيفي، والسلوكيات السلبية. ويعكس هذا التعدد في الأبعاد الطبيعة المعقدة للعلاقة بين المتغيرين، حيث لا يمكن تفسير أداء الموظفين بمعزل عن العوامل النفسية والسلوكية التي تؤثر في سلوك الموظف داخل المنظمة.

كما تم التطرق إلى التطورات التاريخية للذكاء العاطفي، بدءاً من ارتباطه بمفهوم الذكاء الاجتماعي، وصولاً إلى النماذج الحديثة التي قدمها كل من جولمان وماير وسالوفي وبار-أون، والتي أسهمت في ترسيخ هذا المفهوم كأحد أهم محددات النجاح المهني والتنظيمي. وفي السياق ذاته، تم استعراض تطورات مفهوم أداء الموظفين، الذي لم يعد يقتصر على قياس النتائج فقط،

بل أصبح يشمل تقييم السلوكيات والمهارات والكفاءات، مع التركيز على دور التكنولوجيا في تطوير نظم تقييم الأداء وتعزيز دقتها وموضوعيتها.

وقد تناول الفصل كذلك مجموعة من النظريات التي فسرت كل من الذكاء العاطفي وأداء الموظفين ، مثل نموذج القدرة والنموذج المختلط ونموذج السمات في تفسير الذكاء العاطفي، إلى جانب نظريات أداء الموظفين مثل نظرية التوقعات ونظرية العدالة ونظرية تحديد الأهداف ونظرية استخدام العاطفة الذاتية. وقد أسهمت هذه النظريات في تقديم إطار فكري متكامل يساعد على فهم كيفية تأثير العوامل النفسية والإدراكية على سلوك الموظف وأدائه داخل المنظمة.

وعلى صعيد الدراسات السابقة، فقد أظهرت النتائج وجود اتفاق واضح بين معظم الباحثين على أن الذكاء العاطفي يعد من العوامل المؤثرة بشكل إيجابي في تحسين أداء الموظفين، حيث يسهم في تعزيز مهارات التواصل الفعال، وتقوية العلاقات المهنية، وتقليل النزاعات التنظيمية، إضافة إلى تحسين القدرة على التعامل مع الضغوط واتخاذ القرارات المناسبة في بيئات العمل المتغيرة. كما تبين أن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات، وأكثر التزامًا ورضا وظيفيًا، مما ينعكس بشكل مباشر على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم.

كما أكدت بعض الدراسات التطبيقية، خاصة في بيئات العمل المشابهة، أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا مهمًا في تحسين جودة الخدمة وتعزيز رضا العملاء، وهو ما يظهر بوضوح في المؤسسات الخدمية مثل شركات الاتصالات، حيث يعتمد نجاحها بشكل كبير على كفاءة التفاعل بين الموظفين والعملاء. وفي هذا السياق، تبرز أهمية تطبيق هذه الدراسة على شركة STC ، باعتبارها نموذجًا لمؤسسة تعمل في بيئة ديناميكية تتطلب مستوى عاليًا من المهارات العاطفية والتواصلية.

ورغم هذه النتائج الإيجابية، إلا أن المراجعة التحليلية كشفت عن وجود عدد من الفجوات البحثية، حيث تركزت العديد من الدراسات على الجانب النظري دون التوسع في الجانب التطبيقي، كما أن بعضها تناول العلاقة بين المتغيرين بشكل عام دون تحليل تفصيلي لتأثير كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد أداء الموظفين . بالإضافة إلى ذلك، هناك محدودية في الدراسات التي أجريت في البيئة العربية، خاصة في القطاع الخاص، مما يبرز الحاجة إلى دراسات ميدانية تأخذ في الاعتبار الخصوصية الثقافية والتنظيمية.

وبناءً على ما سبق، تتضح أهمية هذه الدراسة في سد هذه الفجوة من خلال تقديم نموذج متكامل يربط بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين، مع التركيز على تحليل الأبعاد المختلفة لكل متغير، ودراسة تأثيرها بشكل تفصيلي في بيئة عمل حقيقية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم نتائج علمية وتوصيات عملية يمكن أن تسهم في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وتعزيز برامج التدريب والتطوير التي تركز على تنمية الذكاء العاطفي لدى الموظفين.

وعليه، يمكن القول إن هذا الفصل قد وفر قاعدة نظرية متينة ومتكاملة تدعم موضوع الدراسة، وتسهم في توضيح الإطار الفكري الذي تنطلق منه، كما يمهد الطريق للفصول اللاحقة التي ستتناول الجانب الميداني والتحليل الإحصائي، بهدف اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج دقيقة تسهم في تعزيز فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين ، وتقديم توصيات عملية تدعم تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية.

### 3. الفصل الثالث: منهجية البحث

### 3.1. المقدمة

وضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وما تم تطبيقه، كما يلي:

### 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تم تطبيق منهجية البحث العلمي في المشروع الحالي للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة. تم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديد بطرق علمية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي

#### المتغير المستقل (الذكاء العاطفي):

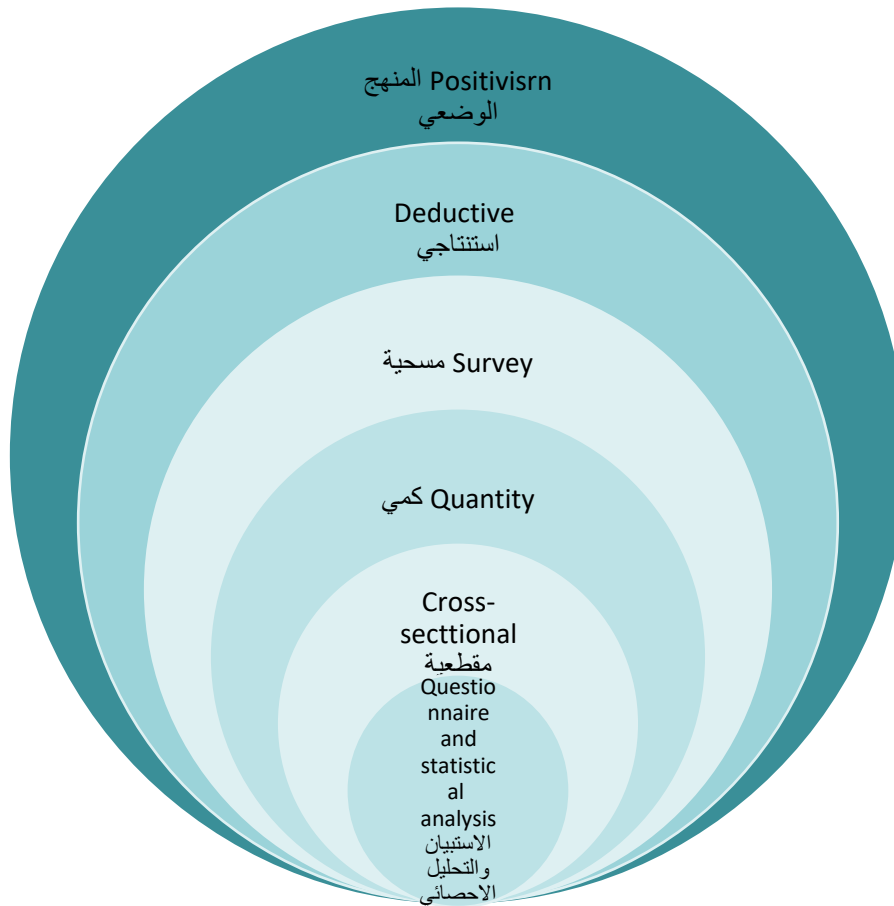
سيتم تقييم الذكاء العاطفي باستخدام استبيان يستند إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالذكاء العاطفي. سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم جوانب مختلفة من الذكاء العاطفي مثل الوعي بالعواطف، استخدام العاطفة، والتفائل وفهم العواطف. يتمتع هذا الاستبيان بالقدرة على تحديد القواعد والأدوات التي يتم استخدامها لتحسين بيئة أداء الموظفين وتطويرها. سيتم تحليل النتائج وتقديم توصيات وإجراءات لتحسين الذكاء العاطفي بناء على النتائج المستخلصة.

#### المتغير التابع (أداء الموظفين):

سيتم تقييم أداء الموظفين باستخدام استبيان متعدد العوامل يهدف إلى قياس جوانب مختلفة تؤثر على أداء الموظفين سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم مستوى أداء الموظفين بناء على الأسئلة التي تخص أداء الموظفين ككل. يهدف الاستبيان إلى تأثير أداء الموظفين للموظفين عن هذه الجوانب المختلفة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لأداء الموظفين. سيتم تحليل البيانات المجمعة وتقديم توصيات وإجراءات أداء الموظفين للموظفين لبناء النتائج المستخلصة.

### 3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (2): صمم بواسطة الباحثة

### 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع الموظفين العاملين في شركة stc للاتصالات بمدينة الرياض، والبالغ عددهم 35 موظفًا، حيث يمثلون الفئة المستهدفة للدراسة للتعرف على دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين. وتُعد شركة stc من أكبر شركات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، إذ تقدم خدمات اتصالات وحلولاً رقمية متطورة للأفراد وقطاع الأعمال. كما تحرص الشركة على تنمية الموارد البشرية وتعزيز المهارات القيادية والسلوكية لدى موظفيها، ومن أبرزها الذكاء العاطفي، لما له من دور في تحسين التواصل، وتعزيز التعاون، ورفع مستوى أداء الموظفين، مما يجعلها بيئة مناسبة لإجراء هذه الدراسة.

**مجتمع البحث:**

مجتمع البحث لهذا الدراسة موظفي شركة STC للاتصالات والبالغ عددهم (35) موظف، تم اختيار عينة عشوائية والتي شملت (32) موظف، وقد قام (32) موظف بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة، وهي تمثل 91.43% من مجتمع البحث.

جدول رقم 1: مجتمع البحث

| التصنيف                  | عدد الموظفين | النسبة المئوية |
|--------------------------|--------------|----------------|
| موظفي شركة STC للاتصالات | 35           | 100%           |
| المجموع                  | 35           | 100%           |

### عينة البحث:

وفقا لجدول krejcie (1970) فإن عدد العينة (32) هو عدد العينة الممثلة لحجم المجتمع (35) بناء على ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع البحث البالغ عددهم 35 موظف وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة.

جدول رقم 2: عينة البحث

| التصنيف                  | عدد الموظفين | النسبة المئوية |
|--------------------------|--------------|----------------|
| موظفي شركة STC للاتصالات | 32           | 91.43%         |
| المجموع                  | 32           | 91.43%         |

### 🌈 طرق وتقنيات اخذ العينة:

في هذا البحث تم استخدام العينة العشوائية البسيطة. وفقا لهذه التقنية، تم اختيار الخصائص من مجتمع البحث بطريقة عشوائية، مما يتضمن تمثيل المجتمع بشكل دقيق. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة ضمنت ان يكون لكل معلم فرصة متساوية للاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلا دقيقا للمجتمع الأصلي.

وتعتبر تقنية العينة العشوائية البسيطة نوعا من تقنيات اخذ العينة المحتملة، حيث ان جميع افراد المجتمع لديها فرصة متساوية للاختيار في العينة. وهذا يضمن الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة

### 3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

### 🌈 المتغير المستقل:(الذكاء العاطفي)

واعتمد الباحث على استبانة(Goleman). وذلك لقياس المتغير الذكاء العاطفي وذلك من حيث 3 ابعاد وهي الوعي بالعواطف واستخدام العواطف والتفاؤل وفهم العواطف بأجمالي 12 للمتغير حيث ان بعد الوعي بالعواطف يتكون 4 عناصر، وبعد استخدام العاطفة يتكون من 4 عناصر ، وبعد التفاؤل وفهم العواطف يتكون من 4 عناصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2=محايد، 3= غير موافق

**جدول 3: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل الذكاء العاطفي.**

| المتغير المستقل | الابعاد              | عدد العبارات | المصدر                                                                                                      |
|-----------------|----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الذكاء العاطفي  | الوعي بالعواطف       | 4            | Goleman, D. (1995). <i>Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ</i> . New York: Bantam Books. |
|                 | استخدام العاطفة      | 4            |                                                                                                             |
|                 | التفاؤل وفهم العواطف | 4            |                                                                                                             |
|                 | العدد الكلي          | 12           |                                                                                                             |

المصدر: الباحثة

**المتغير التابع: (أداء الموظفين)**

واعتمد الباحث على استبانة (بيوض, واخرون). وذلك لقياس المتغير التابع أداء الموظفين، وذلك من حيث العبارات الخاصة لأداء الموظفين، بأجمالي 12 للمتغير، نوع الاستبانة نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

**جدول 4: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع أداء الموظفين.**

| المتغير التابع | عدد العبارات | المصدر                                                                                                              |
|----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أداء الموظفين  | 12           | بيوض, بوسعدة, & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بأداء الموظفين على عمال الحماية المدنية لولاية تقرت دراسة ميدانية. |

المصدر: الباحثة

### 3.6. أنواع البيانات

← في هذا القسم، سنقوم بالتمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

- البيانات الأولية هي تلك المعلومات التي يتم جمعها مباشرةً من المصادر الأساسية، مثل المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو الملاحظات المباشرة. هذه البيانات تكون مصممة خصيصًا لأغراض الدراسة الحالية.
- بينما البيانات الثانوية هي تلك المعلومات التي تم جمعها من قبل آخرين لأغراض مختلفة، والتي يتم الاستفادة منها في هذه الدراسة. وهذه البيانات قد تأتي من مصادر مثل التقارير السابقة أو الإحصاءات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة.

← تحليل كل من البيانات الأولية والثانوية سيساعدنا في الحصول على نظرة شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

#### البيانات الأولية:

- إعداد استبيان للموظفين لقياس مستوى أداء الموظفين وربطه بالذكاء العاطفي. سيتضمن الاستبيان أسئلة حول الذكاء العاطفي مثل الوعي بالعواطف، استخدام العاطفة ، والتفاؤل وفهم العواطف، وارتباطها بمستوى أداء الموظفين
- تحديد مجتمع البحث والعينة المستهدفة من الموظفين بطريقة عشوائية لضمان تمثيل شامل.
- توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم أداء الموظفين للموظفين.

#### البيانات الثانوية:

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة حول الذكاء العاطفي وعلاقتها بأداء الموظفين.

- الاطلاع على الأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية ذات الصلة.
- تحليل الأطر المفاهيمية والنظرية المرتبطة بمتغيرات البحث.
- استخلاص أهم العوامل والمؤشرات المؤثرة على أداء الموظفين للموظفين.

### 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة

- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق التحليلي العاملي (الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت

- تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

### 3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي اعتمدت عليها الباحثة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها المتعلقة بدور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين بالتطبيق على شركة STC للاتصالات في مدينة الرياض. وقد تم توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وعرض تصميم البحث والمنهج المتبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، إضافة إلى أساليب جمع البيانات وأنواعها، وأداة الدراسة، والإجراءات الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات.

كما أوضح الفصل أن الدراسة اعتمدت المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة، مع الاستعانة ببرنامج (SPSS) لتحليل البيانات وإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، بما في ذلك التحليل الوصفي واختبارات الصدق والثبات، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

وتُعد المنهجية المتبعة في هذه الدراسة ملائمة لطبيعة موضوع البحث ومتغيراته، إذ توفر إطارًا علميًا يمكن من خلاله قياس دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين بصورة منهجية وموثوقة. كما تمثل الإجراءات التي تناولها هذا الفصل الأساس العلمي الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل التالي، والذي سيتناول تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وعرض النتائج وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة والدراسات السابقة، وصولاً إلى تقديم التوصيات والمقترحات التي تسهم في تعزيز الذكاء العاطفي وتحسين أداء الموظفين داخل شركة STC.

## 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

## 1.4. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كلا من: حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار ٢٨ وبرنامج SmartPLS. 3.0 الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V 28. اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية باستخدام PLS. 3.0 بالإضافة إلى ذلك من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج ، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28 وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام Smart3.0

## 2.4. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

### 📊 خصائص عينة الدراسة:

- تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً إلى الجنس – العمر – المستوى التعليمي – سنوات الخبرة.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات العامة الديموغرافية التي تشمل:
  - ← الجنس ويشمل على (ذكر – انثى).
  - ← العمر ويشمل (أقل من 30 – 30 الى 40 – 40 الى 50 – أكثر من 50).
  - ← المستوى التعليمي ويشمل (تعليم ثانوي – بكالوريوس – ماجستير – أخرى).
  - ← سنوات الخبرة ويشمل (أقل من 5 سنوات – من 5 الى أقل من 10 سنوات – من 10 الى أقل من 15 سنة – أكثر من 15 سنة).

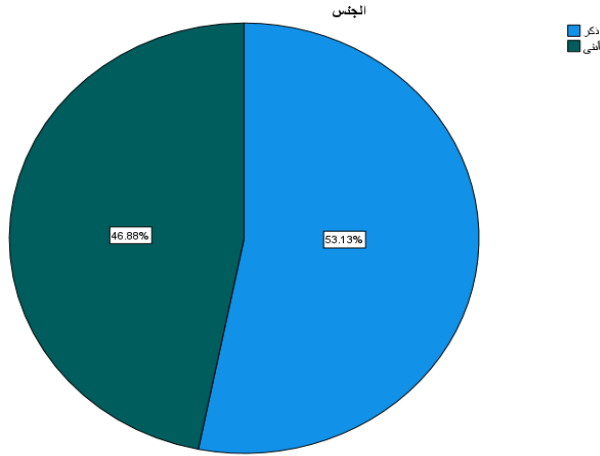
الجدول ولرسومات والفقرات توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي:

جدول 5: توصيف عينة الدراسة

| المتغير          | فئات المتغير      | العدد | النسبة من إجمالي العينة |
|------------------|-------------------|-------|-------------------------|
| النوع            | ذكر               | 17    | %53.1                   |
|                  | أنثى              | 15    | %46.9                   |
|                  | الإجمالي          | 32    | %100                    |
| الفئة العمرية    | أقل من 30 سنة     | 8     | %25.0                   |
|                  | من 30 إلى 40 سنة  | 14    | %43.8                   |
|                  | من 40 إلى 50 سنة  | 7     | %21.9                   |
|                  | أكثر من 50 سنة    | 3     | %9.4                    |
|                  | الإجمالي          | 32    | %100                    |
| المستوى التعليمي | تعليم ثانوي       | 4     | %12.5                   |
|                  | بكالوريوس         | 17    | % 53.1                  |
|                  | ماجستير           | 9     | %28.1                   |
|                  | اخرى              | 2     | %6.3                    |
|                  | الإجمالي          | 32    | %100                    |
| عدد سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات    | 12    | %37.5                   |
|                  | من 5 إلى 10 سنوات | 7     | %21.9                   |
|                  | من 10 إلى 15 سنة  | 8     | %25.0                   |
|                  | من 15 سنة فأكثر   | 5     | %15.6                   |
|                  | الإجمالي          | 32    | %100                    |

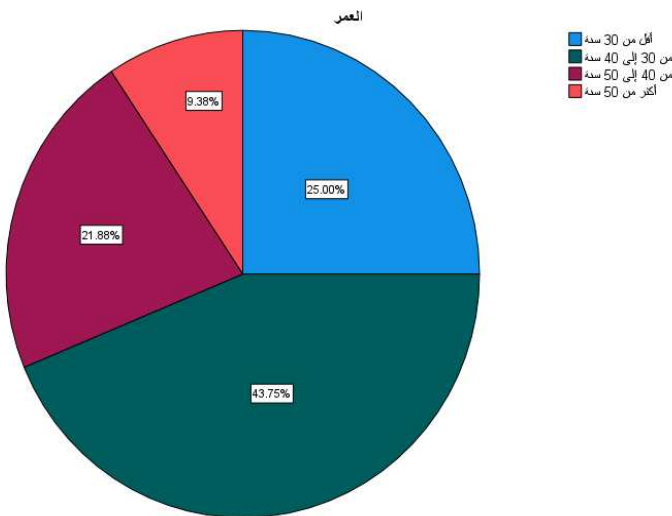
من بيانات الجدول رقم (5) تم استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة للجنس: أظهرت النتائج الإحصائية ان، عدد الذكور تجاوز عدد الاناث حيث يبلغ عدد الذكور 17 حيث يعادل 53.1% من العينة بينما عدد الاناث يبلغ 15 حيث يعادل 46.9% من العينة. كما هو موضح بالشكل التالي:



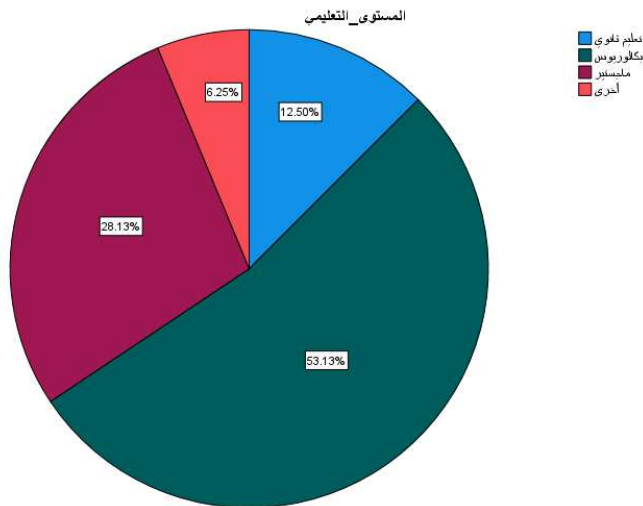
#### تصنيف العينة وفقا للجنس

- أما بالنسبة للعمر: أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك 8 شخص أعمارهم أقل من 30 أي ما يعادل 25.0% من عينة الدراسة، وهناك 14 شخص أعمارهم تتراوح بين 30 الى 40 سنة أي ما يعادل 43.8% من عينة الدراسة، وهناك 7 اشخاص أعمارهم تتراوح بين 40 الى 50 سنة أي ما يعادل 21.9% من عينة الدراسة، وهناك 3 اشخاص أعمارهم أكثر من 50 سنة أي ما يعادل 6.3% كما هو موضح بالشكل التالي:



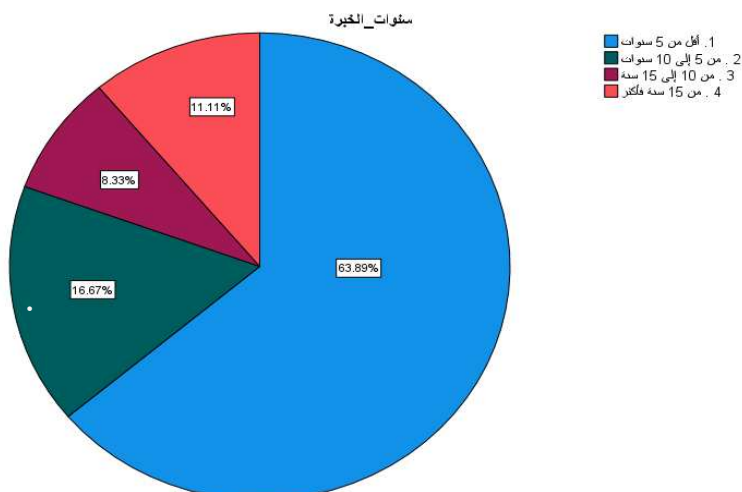
#### تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر

- **بالنسبة للمستوى التعليمي:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك 4 شخص حاصلين على شهادة التعليم الثانوي أي ما يعادل 12.5% من عينة الدراسة، وهناك 17 شخص حاصلين على شهادة البكالوريوس أي ما يعادل 53.1% من عينة الدراسة، وهناك 9 اشخاص حاصلين على شهادة الماجستير أي ما يعادل 28.1% من عينة الدراسة، وهناك شخصان حاصلين على شهادة اخرى أي ما يعادل 6.3%. كما هو موضح بالشكل التالي:



#### تصنيف عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

- أما بالنسبة للخبرة المهنية:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك 12 شخص خبرتهم المهنية اقل من 5 سنوات ما يعادل 37.5% من عينة الدراسة، وبينما هناك 7 شخصا خبرتهم المهنية تتراوح من 5 لى اقل من 10 سنوات ما يعادل 21.9% من عينة الدراسة، وكذلك هناك 8 اشخاص خبراتهم المهنية تتراوح من 10 الى اقل من 15 سنة ما يعادل 25.0% من عينة الدراسة، وأيضا هناك 5 اشخاص تتراوح خبرتهم المهنية اكثر من 15 سنة ما يعادل 15.6% من عينة الدراسة. كما هو موضح بالشكل التالي:



#### تصنيف العينة وفقت للخبرة المهنية

### 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE). بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلا من قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي بالاصدار 28. الفقرات والجداول توضح ذلك

#### 🚩 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted

- صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبيانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه . وفقا لدراسة (Kaiser (1974, معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبانة.
- الصدق التقاربي Convergent Validity: يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE, التي يجب ان تكون قيمتها أكبر 0.5 وفقا ل(Hair et al. 2006)

⇨ الجداول التالية توضح النتائج الاحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيم P- value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات. كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبيانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM - PLS, كما يلي:

جدول 6: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغيرات المستقل والتابع:

| المتغير        |                      | العبارات | KMO   | معامل الارتباط | الانحراف المعياري | P Values | متوسط التباين المستخرج |
|----------------|----------------------|----------|-------|----------------|-------------------|----------|------------------------|
| الذكاء العاطفي | الوعي بالعواطف       | A1       | 0.755 | 0.706          | 0.554             | 0.00     | 0.723                  |
|                |                      | A2       |       | 0.568          | 0.336             | 0.00     |                        |
|                |                      | A3       |       | 0.740          | 0.336             | 0.00     |                        |
|                |                      | A4       |       | 0.827          | 0.471             | 0.00     |                        |
|                |                      | A5       |       | 0.778          | 0.457             | 0.00     |                        |
|                | استخدام العاطفة      | B1       |       | 0.792          | 0.523             | 0.00     | 0.802                  |
|                |                      | B2       |       | 0.812          | 0.508             | 0.00     |                        |
|                |                      | B3       |       | 0.897          | 0.471             | 0.00     |                        |
|                |                      | B4       |       | 0.902          | 0.448             | 0.00     |                        |
|                |                      | B5       |       | 0.610          | 0.491             | 0.00     |                        |
|                | التفاؤل وفهم العواطف | C1       |       | 0.776          | 0.491             | 0.00     | 0.808                  |
|                |                      | C2       |       | 0.871          | 0.581             | 0.00     |                        |
|                |                      | C3       |       | 0.899          | 0.568             | 0.00     |                        |
|                |                      | C4       |       | 0.689          | 0.634             | 0.00     |                        |
|                |                      |          |       |                |                   |          |                        |
| أداء الموظفين  |                      | D1       | 0.677 | 0.936          | 0.336             | 0.00     | 0.773                  |
|                |                      | D2       |       | 0.623          | 0.644             | 0.00     |                        |
|                |                      | D3       |       | 0.733          | 0.336             | 0.00     |                        |
|                |                      | D4       |       | 0.569          | 0.296             | 0.00     |                        |
|                |                      | D5       |       | 0.692          | 0.523             | 0.00     |                        |
|                |                      | D6       |       | 0.901          | 0.246             | 0.00     |                        |
|                |                      | D7       |       | 0.827          | 0.448             | 0.00     |                        |
|                |                      | D8       |       | 0.842          | 0.296             | 0.00     |                        |
|                |                      | D9       |       | 0.602          | 0.523             | 0.00     |                        |
|                |                      | D10      |       | 0.831          | 0.336             | 0.00     |                        |
|                |                      | D11      |       | 0.927          | 0.369             | 0.00     |                        |
|                |                      | D12      |       | 0.746          | 0.440             | 0.00     |                        |
|                |                      | D13      |       | 0.760          | 0.859             | 0.00     |                        |
|                |                      | D14      |       | 0.838          | 0.671             | 0.00     |                        |

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

#### ✚ يتضح من الجدول بالأعلى:

- مقياس الذكاء العاطفي: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها, عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001, وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس با ابعاده الثلاثة. كذلك, من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE, لمتغير الذكاء العاطفي ككل الذي يساوي 0.776, كذلك قيم متوسط التباين المستخرجة لأبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالعواطف, استخدام العاطفة , التفاؤل وفهم العواطف) هي 0.732, 0.802, 0.808, على الترتيب وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.
- مقياس أداء الموظفين: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها, عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001, وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك, من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE, يتضح ان قيمته لمتغير أداء الموظفين هو 0.773 وفقا لذلك, فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة

## ✚ ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability، وقيمة rho-A بواسطة نموذج المعادلة البنائية SEM-PLS. وقال Hair et al (2010)، يجب أن تكون القيم الثلاثة أكبر من 0.7، حتى يتحقق الثبات للمقياس

✚ الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية SEM-PLS فيما يتعلق

بالثلاث قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability.

جدول 7: قياس الثبات لأدات الدراسة

| Cronbach's alpha |                | عدد العبارات | المتغير              |                |
|------------------|----------------|--------------|----------------------|----------------|
| 0.857            | 0.722          | 5            | الوعي بالعواطف       | الذكاء العاطفي |
|                  | 0.802          | 5            | استخدام العاطفة      |                |
|                  | 0.850          | 4            | التفاؤل وفهم العواطف |                |
|                  | العدد الكلي 14 |              |                      |                |
| 0.745            |                | 14           | أداء الموظفين        |                |

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية (ن-32)

✚ يتضح من الجدول بالأعلى أن قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

- مقياس الذكاء العاطفي: أظهرت النتائج الاحصائية أن قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability، هو: 0.857. قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability لابعاد الذكاء العاطفي، على الترتيب هم الوعي بالعواطف: (0.722)، استخدام العاطفة: (0.802)، التفاؤل وفهم

العواطف:(0.850).مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من 0.7, وقال (2010) Hair et al, فقد تحقق ثبات المقياس.

- مقياس أداء الموظفين: أظهرت النتائج الاحصائية ان قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability هو:0.745. قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من 0.7, وقال (2010) Hair et al, فقد تحقق ثبات المقياس.

⇨ وفقا للنتائج الاحصائية بالأعلى، التي اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

#### 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم قياس استجابات افراد العينة لفقرات المقياس طبقا لمقياس ليكرت الثلاثي, وفق لما يلي:

| موافق | محايد | غير موافق |
|-------|-------|-----------|
| 1     | 2     | 3         |

🇸🇩 وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي  $(3 \div 100) = 33\%$

يوضح الجدول 8: دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

| قيمة المتوسط الحسابي | النتيجة (الاتجاه العام) | الوزن النسبي %       | مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية |
|----------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------------|
| من 1 الى 1.67        | موافق                   | من 66.67% الى 100%   | موافقة مرتفعة                   |
| من 1.68 الى 2.34     | محايد                   | من 33.34% الى 66.66% | موافقة متوسطة                   |
| من 2.35 الى 3.0      | غير موافق               | من 0% الى 33.33%     | موافقة منخفضة                   |

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي وابعاده، وكذلك مستوى أداء الموظفين ككل، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة.، وذلك كما يلي:

**جدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة**

| المتغير        |                      | المتوسط الحسابي |       | الانحراف المعياري |       | الاتجاه العام |       | مستوى الأهمية |       |
|----------------|----------------------|-----------------|-------|-------------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
| الذكاء العاطفي | الوعي بالعواطف       | 1.22            | 1.23  | 0.306             | 0.294 | موافق         | موافق | مرتفع         | مرتفع |
|                | استخدام العاطفة      | 1.22            |       | 0.368             |       | موافق         |       | مرتفع         |       |
|                | التفاؤل وفهم العواطف | 1.26            |       | 0.486             |       | موافق         |       | مرتفع         |       |
|                |                      |                 |       |                   |       |               |       |               |       |
| أداء الموظفين  |                      | 1.23            | 0.231 |                   | موافق |               | مرتفع |               |       |

🌈 يتضح من الجدول بأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمتغيرات الدراسة ما يلي:

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير المستقل (الذكاء العاطفي): أوضحت النتائج أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي نسبة الموافقة عالية، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع الذكاء العاطفي. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (1.23) بنسبة موافقة بلغت (41%) عند إنحراف معياري (0.294)، كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد الذكاء العاطفي، أن الأبعاد الثلاثة لمتغير الذكاء العاطفي (الوعي بالعواطف، استخدام العاطفة، التفاؤل وفهم العواطف) جاء الاتجاه العام لها من قبل مفردات عينة الدراسة هو مستوى الموافقة عالي عند مستوى تطبيق مرتفع، حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (الوعي بالعواطف) هو (1.22) بنسبة موافقة (40.6%) عند إنحراف

معياري (0.306), المتوسط الحسابي لبعـد (استخدام العاطفة ) هو (1.22) بنسبة موافقة حوالي (40.6%) عند إنحراف معياري (0.368), بلغ المتوسط الحسابي لبعـد (التفاؤل وفهم العواطف) هو (1.26) بنسبة موافقة (42%) عند إنحراف معياري (0.486).

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير التابع (أداء الموظفين): أوضحت النتائج أن الإتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الاداء، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من أداء الموظفين للموظفين في شركة STC للاتصالات في مدينة الرياض حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (1.23) بنسبة موافقة بلغت (41%) عند إنحراف معياري (0.231).

⇐ وفقاً للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل الذكاء العاطفي وابعاده إلى أن الاتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة وأن تطبيقه في شركة STC للاتصالات في مدينة الرياض، بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (أداء الموظفين ككل ذات مستوى مرتفع في شركة STC للاتصالات في مدينة الرياض، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة

## 🇸🇦 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V 28 وذلك على النحو التالي:

**جدول 10: معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة**

| أداء الموظفين | التفاؤل وفهم العواطف | استخدام العاطفة | الوعي بالعواطف | الذكاء العاطفي | المتغير             |                      |
|---------------|----------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------------|----------------------|
| .467**        | .733**               | .722**          | .892**         | 1              | Pearson Correlation | الذكاء العاطفي       |
| .007          | <.001                | <.001           | <.001          |                | Sig. (2-tailed)     |                      |
| 32            | 32                   | 32              | 32             | 32             | N                   |                      |
| .420*         | .552**               | .581**          | 1              | .892**         | Pearson Correlation | الوعي بالعواطف       |
| .017          | .001                 | <.001           |                | <.001          | Sig. (2-tailed)     |                      |
| 32            | 32                   | 32              | 32             | 32             | N                   |                      |
| .453**        | .126                 | 1               | .581**         | .722**         | Pearson Correlation | استخدام العاطفة      |
| .009          | .493                 |                 | <.001          | <.001          | Sig. (2-tailed)     |                      |
| 32            | 32                   | 32              | 32             | 32             | N                   |                      |
| .230          | 1                    | .126            | .552**         | .733**         | Pearson Correlation | التفاؤل وفهم العواطف |
| .205          |                      | .493            | .001           | <.001          | Sig. (2-tailed)     |                      |
| 32            | 32                   | 32              | 32             | 32             | N                   |                      |
| 1             | .230                 | .453**          | .420*          | .467**         | Pearson Correlation | أداء الموظفين        |
|               | .205                 | .009            | .017           | .007           | Sig. (2-tailed)     |                      |
| 32            | 32                   | 32              | 32             | 32             | N                   |                      |

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## الارتباط الخطي الذكاء العاطفي وابعادها ( كمتغير مستقل) وأداء الموظفين ( كمتغير تابع):

- تبين وجود ارتباط معنوي متوسط موجب (0.467) بين الذكاء العاطفي وأبعاده كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (0.07).
- تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب بين كل بعد من الذكاء العاطفي (الوعي بالعواطف، استخدام العاطفة، التفاؤل وفهم العواطف) عند معامل ارتباط: 0.733، 0.722، 0.892. على الترتيب، كمتغيرات مستقلة عند مستوى دلالة أقل من (0.01) وبين أداء الموظفين كمتغير تابع.
- يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة، مما يدل على قوة هذا الارتباط.

## الارتباط الخطي بين الذكاء العاطفي وبين متغير الذكاء العاطفي ككل، وبين بعضها البعض:

- يتضح من نتائج الجدول السابق وجود ارتباط موجب معنوي بين الذكاء العاطفي وبين أبعادها (الوعي بالعواطف، استخدام العاطفة، التفاؤل وفهم العواطف) عند مستوى دلالة (0.01).

#### 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SEM-PLS, SPSS V, 28. على النحو التالي:

##### الفرض الرئيسي للدراسة:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

- ↪ ف 1 : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين الوعي بالعواطف وأداء الموظفين.
- ↪ ف 2 : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين استخدام العاطفة وأداء الموظفين.
- ↪ ف 3 : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين التفاؤل وفهم العواطف وأداء الموظفين.

##### نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

ينص هذا الفرض على انه "- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين."

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين الذكاء العاطفي (اجمالا) محل الدراسة كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع.

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .467 <sup>a</sup> | .218     | .192              | .208                       |

a. Predictors: (Constant), ABC الذكاء العاطفي

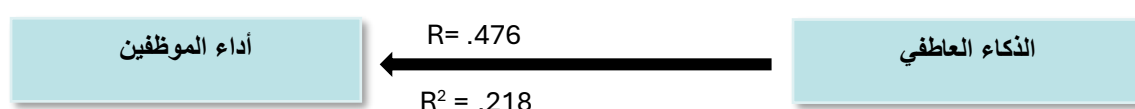
| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | .361           | 1  | .361        | 8.384 | .007 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 1.293          | 30 | .043        |       |                   |
|                    | Total      | 1.654          | 31 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: DD أداء الموظفين

b. Predictors: (Constant), ABC الذكاء العاطفي

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |       |                                 |             |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|---------------------------------|-------------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | 95.0% Confidence Interval for B |             |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Lower Bound                     | Upper Bound |
| 1                         | (Constant)                  | .774       | .160                      | 4.831 | <.001 | .447                            | 1.101       |
|                           | ABC                         | .367       | .127                      | .467  | .007  | .108                            | .626        |

a. Dependent Variable: DD أداء الموظفين



🌈 يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.01) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.01).
- وتشير قيمة معامل الارتباط ( $R = 0.476$ ) إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين الذكاء العاطفي (اجمالاً) وأداء الموظفين.
- يشير معامل التحديد المعدل ( $R^2$ ) إلى أن (21.8%) من التباين الحاصل أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى الذكاء العاطفي.

- تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (0.01).

⇨ وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (اجمالاً) كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع.

### نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول والثاني والثالث للدراسة:

- ينص هذا الفرض الفرعي الاول على أنه " : توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالعواطف وأداء الموظفين "، يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين الوعي بالعواطف محل الدراسة كمتغير مستقل، وأداء الموظفين كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الثاني على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام العاطفة وأداء الموظفين "، يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين استخدام العاطفة محل الدراسة كمتغير مستقل، وأداء الموظفين كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الثالث على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التفاؤل وفهم العواطف وأداء الموظفين "، يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين التفاؤل وفهم العواطف محل الدراسة كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع.

⇨ ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب التحليل الانحدار الخطي البسيط .Simple Linear Regression Analysid

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .798 <sup>a</sup> | .570     | .550              | .202                       |

a. Predictors: (Constant), الوعي بالعواطف , استخدام العاطفة , التفاؤل وفهم العواطف

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.               |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|--------------------|
| 1     | Regression | .411           | 3  | .399        | 9.833 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1.244          | 28 | .044        |       |                    |
|       | Total      | 1.654          | 31 |             |       |                    |

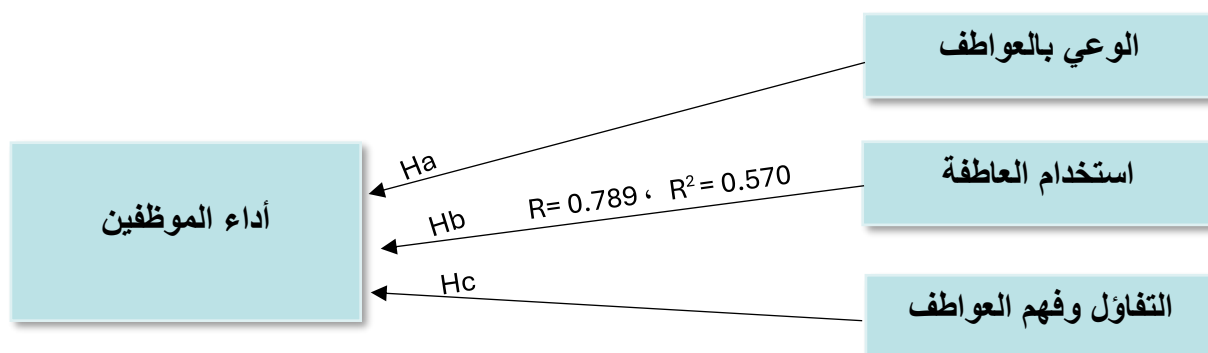
a. Dependent Variable: DD أداء الموظفين

b. Predictors: (Constant), التفاؤل وفهم العواطف, استخدام العاطفة, الوعي بالعواطف

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | 95.0% Confidence Interval for B |             |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|---------------------------------|-------------|
|                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Lower Bound                     | Upper Bound |
| (Constant)           | .751                        | .165       |                           | 4.545 | .028  | .065                            | 1.090       |
| الوعي بالعواطف       | .127                        | .189       | .169                      | .675  | <.001 | .184                            | .514        |
| استخدام العاطفة      | .216                        | .132       | .343                      | 1.633 | .114  | -.055-                          | .486        |
| التفاؤل وفهم العواطف | .045                        | .098       | .094                      | .458  | .651  | -.155-                          | .245        |

a. Dependent Variable: DD أداء الموظفين



🌈 يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.01) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.01).
- وتشير قيمة معامل الارتباط ( $R=0.789$ ) وجود ارتباط موجب قوي بين ابعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالعواطف، استخدام العاطفة، التفاؤل وفهم العواطف) وأداء الموظفين.
- يشير معامل التحديد المعدل ( $R^2$ ) إلى أن (57.0%) من التباين الحاصل أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى ابعاد الذكاء العاطفي.
- تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) (0.01).

➡ وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الفرعي الاول الذي تنص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالعواطف كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع بينما لم يتم اثبات صحة الفرضية الثانية والثالثة الذي تنص على وجود ارتباط علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام العاطفة والتفاؤل وفهم العواطف كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع.

## 4.6. الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، بهدف التعرف إلى دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين في شركة STC بمدينة الرياض. وقد بدأت الدراسة بوصف خصائص أفراد العينة، ثم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وأظهرت النتائج أن الاستبانة تتمتع بدرجات مناسبة من الصدق والثبات، مما يؤكد صلاحيتها لإجراء التحليلات الإحصائية.

كما تم تحليل المتغيرات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث أظهرت النتائج وجود مستويات مرتفعة نسبيًا للذكاء العاطفي وأداء الموظفين، إلى جانب وجود علاقات ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي وأداء الموظفين. كذلك بينت نتائج اختبار الفرضيات وجود تأثير إيجابي ومعنوي للذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة (الوعي بالعواطف، واستخدام العاطفة، والتفاؤل وفهم العواطف) في تحسين أداء الموظفين، الأمر الذي أدى إلى قبول الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية.

وتؤكد هذه النتائج أهمية تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين، لما لها من أثر واضح في رفع مستوى الأداء، وتعزيز جودة العمل، وتحسين التواصل والتعاون داخل بيئة العمل. ويمهد هذا الفصل للفصل الخامس، الذي سيتم فيه مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة، واستخلاص أهم الاستنتاجات، وتقديم التوصيات والمقترحات المستقبلية.

## قائمة المراجع

المراجع العربية:

موقع شركة STC : <https://share.google/ZFfrkcoU2KDHbpmYK>

استبيان المتغير الأول :

- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.

[https://uijournal.usim.edu.my/index.php/uij/article/view/622?utm\\_source=chatgpt.com](https://uijournal.usim.edu.my/index.php/uij/article/view/622?utm_source=chatgpt.com)

- الحراصي، سيف بن درويش. (2022). تقنين مقياس الذكاء العاطفي لجولمان وترجمته ودراسة خصائصه السيكمترية. *المجلة التربوية*.

[https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1492532-%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D9%86-%D9%85%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D8%B7%D9%81%D9%8A-%D9%84%D8%AC%D9%88%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%86-%D9%88-%D8%AA%D8%B1%D8%AC%D9%85%D8%AA%D9%87-%D9%88-%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D8%B5%D8%A9-%D8%A7?utm\\_source=chatgpt.com](https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1492532-%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D9%86-%D9%85%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D8%B7%D9%81%D9%8A-%D9%84%D8%AC%D9%88%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%86-%D9%88-%D8%AA%D8%B1%D8%AC%D9%85%D8%AA%D9%87-%D9%88-%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D8%B5%D8%A9-%D8%A7?utm_source=chatgpt.com)

استبيان المتغير الثاني :

بيوض, بوسعدة, & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بأداء الموظفين على عمال الحماية المدنية لولاية تقرت دراسة ميدانية. (Doctoral dissertation, univ-ouargla)

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/33480>

## المراجع الأجنبية:

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.

O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788–818. <https://doi.org/10.1002/job.714>

Karimi, L., Leggat, S. G., Bartram, T., Afshari, L., Sarkeshik, S., & Verulava, T. (2021). Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment. *BMC Psychology*, 9, 93. <https://doi.org/10.1186/s40359-021-00593-8>

Alkahtani, A. H. (2011). The impact of emotional intelligence on employee's performance: A study in the United Arab Emirates. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(8), 1710–1730. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.606121>

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, 13–25.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New York: Basic Books.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.

Petrides, K. V. (2009). Trait emotional intelligence theory. *Industrial and Organizational Psychology*, 2(2), 139–155.

Côté, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 459–488.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Lahore, I., & Nazly, M. (2021). Emotional Intelligence Questionnaire (Goleman Model).

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.

## قائمة الملاحق

## استبانة مشروع البحث

عزيزي المشارك،

نشكر لك وقتك الثمين ومشاركتك في هذا الاستبيان، الذي يأتي في إطار إعدادنا لنيل درجة البكالوريوس في كلية إدارة المشاريع. يهدف هذا الاستبيان إلى فهم دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين بالتطبيق على شركة STC للاتصالات في مدينة الرياض المملكة العربية السعودية. نود أن نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستكون سرية تمامًا، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. مشاركتك قيمة جدًا وستساهم في تقديم توصيات عملية لتحسين أداء الموظفين لشركة STC للاتصالات

يرجى الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الدقة والصدق وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

شكرًا جزيلاً لتعاونكم

الباحثة: مي حلمي كحلوت .

## البيانات الشخصية:

### الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

### المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ اخرى

### العمر:

☐ اقل من 30 سنة

☐ من 30 سنة الى 40 سنة

☐ من 40 سنة الى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

### سنوات الخبرة:

☐ اقل من 5 سنين

☐ من 5 الى 10 سنوات

☐ من 10 الى 15 سنة

☐ من 15 سنة فأكثر

## المحور الأول: الذكاء العاطفي

| الذكاء العاطفي |       |       |                                         | الرقم |
|----------------|-------|-------|-----------------------------------------|-------|
| غير موافق      | محايد | موافق | الوعي بالعواطف                          |       |
|                |       |       | أستطيع التعرف على مشاعري بسهولة.        | 1     |
|                |       |       | أدرك تأثير مشاعري على سلوكي.            | 2     |
|                |       |       | أعي نقاط قوتي وضعفي.                    | 3     |
|                |       |       | ألاحظ تغير حالتي المزاجية بسرعة.        | 4     |
| غير موافق      | محايد | موافق | استخدام العاطفة                         |       |
|                |       |       | أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.        | 5     |
|                |       |       | أتعاطف مع مشكلات الآخرين                | 6     |
|                |       |       | ألاحظ مشاعر الآخرين حتى دون أن يتحدثوا. | 7     |
|                |       |       | أستمع جيداً للآخرين وأفهمهم.            | 8     |
| غير موافق      | محايد | موافق | التفاؤل وفهم العواطف                    |       |
|                |       |       | أستطيع التحكم في انفعالاتي عند الغضب.   | 9     |
|                |       |       | أتعامل بهدوء مع المواقف الضاغطة.        | 10    |
|                |       |       | أستطيع تأجيل ردود أفعالي عند التوتر.    | 11    |
|                |       |       | أتحكم في ردودي تجاه الآخرين.            | 12    |

## المحور الثاني: أداء الموظفين

| الرقم | أداء الموظفين                                                                                        | موافق | محايد | غير موافق |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| 1     | تنجز كافة اعمالك بإتقان وفي الوقت المناسب                                                            |       |       |           |
| 2     | يعتمد عليك مسؤولك على انجاز بعض الاعمال الصعبة                                                       |       |       |           |
| 3     | تتلقى المدح من مسؤولك عندما تقوم بعمل جيد واداء متميز                                                |       |       |           |
| 4     | تشجعك بيئة العمل على التفكير بالقيام بأداء جيد والابداع في العمل                                     |       |       |           |
| 5     | لديك كل الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر                                                                |       |       |           |
| 6     | ترى ان الانضباط في وقت العمل يساعد العمال على تقديم أداء أفضل من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة |       |       |           |
| 7     | توجد روح المنافسة لدى جماعة العمل لتقديم أحسن عمل من اجل السير الحسن للمؤسسة                         |       |       |           |
| 8     | أدائك لعملك يشعرك بالانتماء للمؤسسة والغيرة عليها                                                    |       |       |           |
| 9     | تتناقش مع زملائك من اجل تحسين الأداء                                                                 |       |       |           |
| 10    | لديك مشاركة في اتخاذ القرارات مما تزيد من حماسك ودافعتك لتحسين العمل                                 |       |       |           |
| 11    | تمنحك الادارة حوافز مادية أو معنوية على أدائك الجيد للعمل                                            |       |       |           |
| 12    | تعتبر تقييم الادارة لعملك عملية مهمة                                                                 |       |       |           |