

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

أسم الطالبة:

مي حلمي الكحلوت

الرقم الجامعي:

232002090

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة البحث
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. اسئلة الدراسة
8	1.5. اهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
11	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة
14	2.3. مفهوم المتغير التابع
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15	2.5. الخاتمة
16	قائمة المراجع
18	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
9	نموذج الدراسة (من اعداد الباحثة)	1
10	منهجية البحث (من اعداد الباحثة)	2

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 بالأداء الوظيفي. 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 بالأداء الوظيفي 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 بالتمكين النفسي 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 والأداء الوظيفي، 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 الكفاءة 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 الأداء الوظيفي.

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 الأداء الوظيفي، 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 الأداء الوظيفي 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 الأداء الوظيفي 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 الأداء الوظيفي. 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

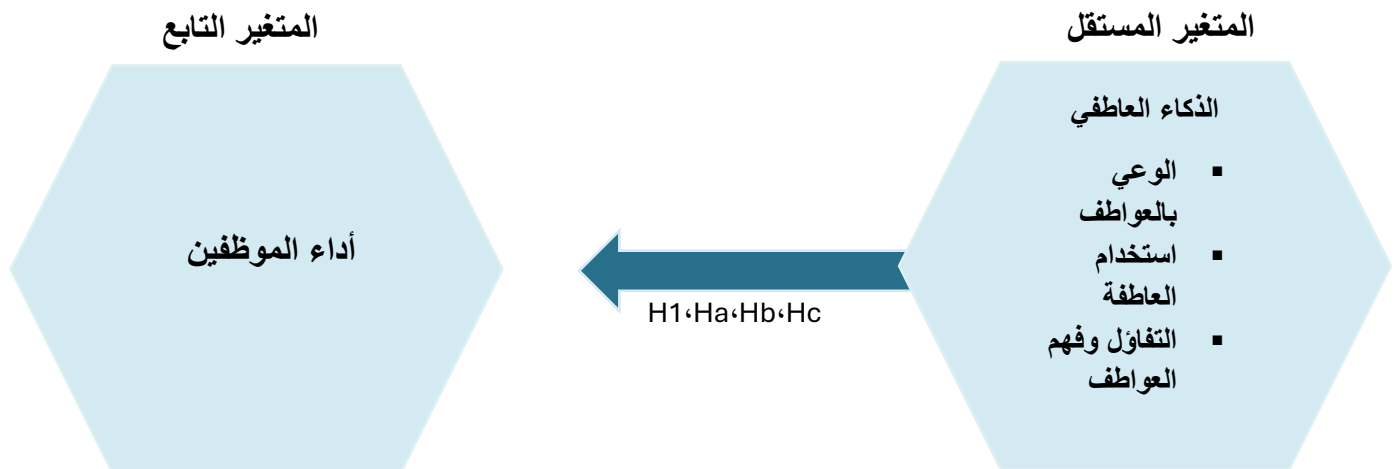
وأداء الموظفين

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

العواطف وأداء الموظفين

1.7. نموذج الدراسة

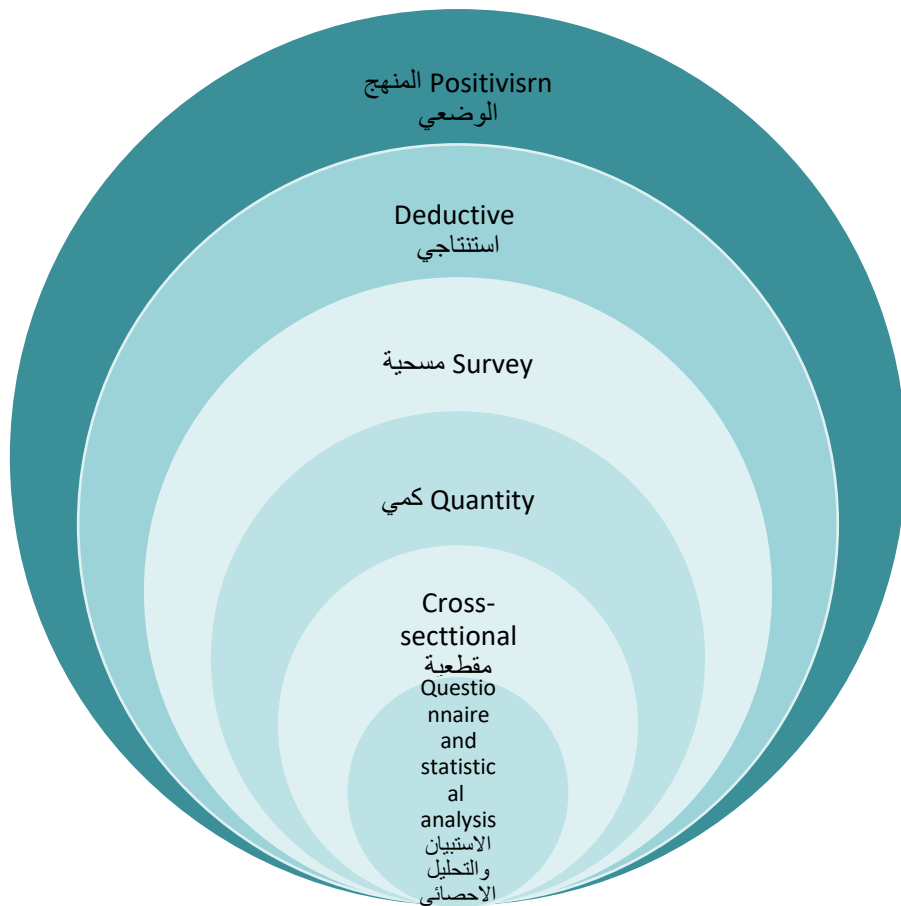
يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



الشكل (1): صمم بواسطة الباحثة

1.8. منهجية الدراسة

- 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

1.9. 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 الأداء الوظيفي ورفع كفاءة بيئة العمل. (شركة STC)

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

2.2. مفهوم المتغير المستقل

2.3. مفهوم المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

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>

قائمة الملاحق