

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

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

أسم الطالب

امل صالح بفلح

233000641

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

الإهداء

(وماتوفيقي الآ بالله عليه توكلتُ واليه أنيب)
الحمد لله الذي سكب الطمأنينة في روعي حين جفت مرافيء الطمأنينة،
والحمد لله الذي كان لي ملاذًا ومونسًا حين حاصرته دياجير الحيرة والوجل.
إليك يا رب أرفع مجدي، خاضعةً لعظمتك، ممتنةً بفضلك،
فما كان لهذا الغراس أن يورق لولا غمام توفيقك،
وما كان لهذه الأقدام أن تثبت لولا صمديتك التي كانت لي سياجًا وعمادًا.
أحمدك يا الله على قوة استللتها من قدرتك، وعلى بصيرة منحتني إياها حين ضلت السبل.
لك الثناء الممتد من مطلع الحلم حتى منتهى التحقيق
اليوم احمل بين يدي ثمار أعوام من السعي، ومشاعر لا توصف، وإيام مضت بين تعب وامل
تأخرت احلامي أحيانًا، لكنها ما ضاعت، وصلت وان تأخر الوصول
اليوم اقولها بكل فخر، نعم وصلت واستحققت واستودعت التعب فرحا لا ينسى.
أهدي هذا النجاح إلى نفسي
تلك الروح الصبورة التي لم تُفلت رداء الأمل رغم وعثاء الطريق
ولعقلي الذي راهنت عليه في زحمة العجز فكان الرهان الرابع
ثم أهدي هذا النجاح إلى
من كَلَّه الله بالهيبة والوقار إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب إلى أول من رسخ مبادئ الإسلام في نفسي
لمن يُضيئ دربي بحكمته ويُراعي مشاعري بفطنته
إلى سندي وحبیب قلبي (والدي العزيز) صالح
إلى من احتضنتني بقلبها قبل يدها وسهّلت لي الشدائد بدعائها إلى من كان حلمها ان تكون طبيبه لم تُنقذ
الأرواح كما أرادت، ولكنها انقذتنا بأن ربنا أفضل تربيته وجعلت من يديها مقياس حراره ومن حسائها
دواء يُغني عن ألف علاج،
إلى من كانت دوائي إلى دكتورتي الأولى (امي الغالية) علياء
إلى رفقاء الدرب وشركاء العمر، إلى ضلعي الثابت خير عون وسند إلى من تقاسموا معي تعب
الأيام اخوتي (عبدالرحمن _ بشري _ عبدالله)

الى كل من شاركني هذه الرحلة بخلوها ومررها كنتم دوما الرفقاء الحقيقيين
وأخيرا لم تكن الرحلة قصيرة ولا سهلة ولكن بعون الله وتوفيقه ها انا ألامس ختامها ،
واختم كل مامررت به بفخر ونجاح الحمد لله من قبل ومن بعد.

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
5	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
12	1.6. فرضيات الدراسة.....
13	1.7. نموذج الدراسة.....
13	1.8. الدراسة الميدانية.....
15	1.9. مخطط المشروع.....
16	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17	2.1. المقدمة:.....
17	2.2. المتغير المستقل.....
18	2.3. المتغير التابع.....
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
19	2.5. الخاتمة.....
20	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
21	3.1. المقدمة.....
21	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
23	3.3. تصميم البحث.....
24	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
25	3.5. طريقة جمع البيانات.....
25	3.6. أنواع البيانات.....

26	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
27	3.8. الخاتمة
28	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
29	4.1. المقدمة
29	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
29	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
30	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
30	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
30	4.6. الخاتمة
31	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
32	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
32	5.2. توصيات الدراسة
32	5.3. الخاتمة
33	قائمة المراجع
34	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

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

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

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

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

وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري من خلال دراسة ميدانية على عينة من موظفي القطاع الخاص، بهدف تقديم نتائج تسهم في دعم متخذي القرار وتعزيز الممارسات الإدارية التي تركز على تنمية المهارات العاطفية، بما يحقق بيئة عمل أكثر إيجابية وكفاءة.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المؤسسات في العصر الحديث تحديات متزايدة تتعلق بتحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري، رغم التقدم الكبير في المفاهيم الإدارية الحديثة. ويُعد الذكاء العاطفي من المفاهيم التي برزت كعامل مؤثر في تعزيز العلاقات التنظيمية وتحسين التفاعل بين العاملين، إلا أن تطبيقه في بيئات العمل لا يزال محدودًا في كثير من المؤسسات، خاصة في القطاع الخاص.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل والأداء الإداري، من خلال تحليل أبعاده ودوره في معالجة المشكلات التنظيمية المختلفة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

وجود نقص نسبي في الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين أبعاد الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري في مجال إدارة الأعمال.

تركيز العديد من الدراسات على قياس مستوى الذكاء العاطفي دون تحليل تأثيره على المتغيرات التنظيمية محدودية الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع مقارنة بالدراسات الأجنبية، مما يشير إلى فجوة معرفية واضحة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من إدراك العديد من المؤسسات لأهمية تطوير الموارد البشرية، إلا أن تطبيق مفهوم الذكاء العاطفي داخل بيئات العمل لا يزال محدودًا في كثير من مؤسسات القطاع الخاص، حيث تركز البرامج التدريبية غالباً على الجوانب الفنية والمهارية دون الاهتمام الكافي بتنمية المهارات العاطفية والاجتماعية.

إضافة إلى ذلك، توجد قلة في الدراسات الميدانية التي تقدم أدلة عملية واضحة حول مدى إسهام الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري داخل مؤسسات القطاع الخاص، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تسعى إلى سد هذه الفجوة.

وبناءً على ما سبق، يتمثل السؤال الرئيس للدراسة فيما يلي:

ما أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري في مؤسسات القطاع الخاص؟

1.3. أهمية الدراسة

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

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء العاطفي من خلال ربطه بمتغيرين مهمين في مجال الإدارة، وهما بيئة العمل والأداء الإداري. كما تساعد في توضيح العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي والممارسات التنظيمية داخل مؤسسات القطاع الخاص، مما يضيف بُعداً معرفياً جديداً للدراسات العربية في هذا المجال.

إضافة إلى ذلك، توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن الاستفادة منه في أبحاث مستقبلية تتناول المتغيرات السلوكية وتأثيرها في بيئات العمل المختلفة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها صناع القرار ومديرو الموارد البشرية في مؤسسات القطاع الخاص، من خلال إبراز دور الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري.

كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في توجيه المؤسسات نحو تصميم برامج تدريبية وتنموية تهدف إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى القيادات والعاملين، بما يسهم في تعزيز الاستقرار التنظيمي وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

1.4. أسئلة الدراسة

ما أثر الذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة؟

الى أي مدى يساهم الذكاء العاطفي في رفع مستوى الأداء الإداري لدى الموظفين؟

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الإداري تعزى لمستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين؟

ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق وتنمية مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل؟

1.5. أهداف الدراسة

التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة.

دراسة أثر الذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات.

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي ومستوى الأداء الإداري لدى العاملين.

تقديم توصيات تسهم في تنمية مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل المساهمة في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين المناخ التنظيمي داخل المؤسسات

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H1) :

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة

الفرضية البديلة (H2) :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة.

الفرضية الاتجاهية (H3) :

كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين، تحسنت بيئة العمل وارتفع مستوى الأداء الإداري في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة جدة.

الفرضية غير الاتجاهية (H4) :

توجد علاقة بين الذكاء العاطفي لدى الموظفين وبيئة العمل والأداء الإداري دون تحديد اتجاه العلاقة لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري. وقد تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة التي صممت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة .

وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (75) موظفاً من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة جدة ، موزعين على أقسام ووظائف مختلفة، بما يضمن تمثيلاً مناسباً لمجتمع الدراسة.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة (الوعي الذاتي، إدارة الذات ،التعاطف، المهارات الاجتماعية) في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين هذه الأبعاد والمتغيرات التنظيمية داخل بيئة العمل.

كما تسعى الدراسة إلى تقديم نتائج ومؤشرات كمية تبرز أهمية تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين، لما لها من دور فعال في تحسين العلاقات التنظيمية، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، وتعزيز الكفاءة الإدارية داخل مؤسسات القطاع الخاص.

وهذه بعض الدراسات السابقة :

دراسة (Goleman, 1998) :

أظهرت النتائج أن القادة ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يحققون أداءً أفضل ويعززون بيئة عمل إيجابية. هدفت إلى توضيح دور الذكاء العاطفي في القيادة.

دراسة (Wong & Law, 2002) :

توصلت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الذكاء العاطفي وكفاءة الأداء داخل المنظمات. تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

دراسة (Carmeli, 2003) :

أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين الرضا الوظيفي وتقليل الضغوط. بحثت أثر الذكاء العاطفي على مواقف العمل مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

دراسة عربية مثال: العتيبي، 2019

بينت النتائج وجود تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على كفاءة الأداء الإداري. هدفت إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في المؤسسات السعودية

دراسة (Alam et al., 2020) :

أكدت النتائج أن تنمية المهارات العاطفية تؤدي إلى تعزيز التعاون وتقليل النزاعات داخل المنظمة. تناولت دور الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل.

1.9. مخطط المشروع

مقدمة مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، فرضيات الدراسة، منهجية الدراسة	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني: الاطار النظري
فلسفة البحث، منهج البحث، استراتيجية البحث، نوع البحث، الأفق الزمني، طرق جمع وتحليل البيانات	الفصل الثالث: منهجية البحث
تحليل البيانات، نتائج التحليل	الفصل الرابع: التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج، التوصيات، الخاتمة	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، حيث تسهم في بناء إطار نظري متكامل حول موضوع الدراسة، وتساعد الباحث على التعرف على أهم ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج، بالإضافة إلى تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. كما تمكن الباحث من المقارنة بين النتائج المختلفة وتفسيرها بطريقة علمية دقيقة.

وفيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية، والذي يتمثل في أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري، فإن مراجعة الأدبيات تكتسب أهمية كبيرة، لما لهذا المفهوم من تأثير واضح في السلوك التنظيمي، واتخاذ القرار، والعلاقات داخل بيئة العمل. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن التعرف على دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الإداري وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.

2.2. المتغير المستقل

يُعرف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين، وفهمها، وإدارتها بطريقة إيجابية تساعد على تحسين التفاعل الاجتماعي واتخاذ القرارات السليمة.

أبعاد الذكاء العاطفي:

- الوعي الذاتي: إدراك الفرد لمشاعره وتأثيرها على سلوكه
- إدارة الذات: القدرة على التحكم في الانفعالات
- التعاطف: فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم
- المهارات الاجتماعية: بناء علاقات فعالة داخل بيئة العمل

دراسات سابقة:

دراسة Mayer & Salovey (1997):

هدفت إلى تعريف الذكاء العاطفي وفق نموذج القدرات، وأوضحت أن الذكاء العاطفي يشمل القدرة على إدراك المشاعر وتنظيمها واستخدامها في التفكير، وأكدت الدراسة أن هذه المهارات تؤثر بشكل مباشر على الأداء في بيئة العمل.

دراسة Goleman (1998):

ركزت على دور الذكاء العاطفي في النجاح الوظيفي، وأظهرت أن الكفاءات العاطفية مثل الوعي الذاتي وإدارة العلاقات تعد من أهم العوامل التي تميز الموظفين ذوي الأداء العالي.

دراسة Lee (2018):

تناولت أثر الذكاء العاطفي في بيئة العمل، وأشارت إلى أنه يسهم في زيادة الرضا الوظيفي وتقليل الضغوط، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل

2.3. المتغير التابع

أولاً: بيئة العمل

تشير إلى مجموعة الظروف التنظيمية والاجتماعية التي يعمل فيها الموظفون، وتشمل العلاقات بين الزملاء، أسلوب القيادة، والثقافة التنظيمية

ثانياً: الأداء الإداري

هو قدرة الموظف أو المدير على تنفيذ المهام بكفاءة وفعالية وتحقيق أهداف المنظمة.

أبعاد الأداء الإداري:

- الكفاءة
- الإنتاجية
- جودة العمل
- اتخاذ القرار

دراسات سابقة:

دراسة Pastor (2014):

هدفت إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الإداري.

دراسة Ćwiąkała et al (2025):

أوضحت أن الذكاء العاطفي يعزز القيادة الفعالة، ويسهم في تحسين التعاون داخل فرق العمل، مما ينعكس إيجابًا على الأداء التنظيمي

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، حيث يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الموظفين، وتقليل النزاعات، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل إيجابية.

كما أن امتلاك القيادات لمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يساعد في اتخاذ قرارات أكثر فعالية، وتحفيز الموظفين، ورفع مستوى الأداء الإداري داخل المؤسسات.

وتؤكد العديد من الدراسات أن هذه العلاقة تكون أقوى في البيئات التي تعتمد على العمل الجماعي والتفاعل المستمر بين الأفراد، حيث يلعب الذكاء العاطفي دورًا أساسيًا في تعزيز الانسجام التنظيمي

2.5. الخاتمة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الذكاء العاطفي يمثل أحد العوامل الأساسية المؤثرة في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري. كما أكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والمتغيرات التنظيمية.

ورغم ذلك، لا تزال هناك حاجة لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية في بيئات العمل المحلية، خاصة في القطاع الخاص بمدينة جدة، وذلك لفهم هذه العلاقة بشكل أعمق وتقديم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فرضياته. وتُعد المنهجية العلمية من العناصر الأساسية في البحث العلمي، إذ تسهم في تحديد الأساليب المناسبة لجمع البيانات وتحليلها بصورة منظمة، بما يساعد على الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث يهدف إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة، وتحليل العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة ومستوى بيئة العمل والأداء الإداري. ويعتمد هذا المنهج على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وجمع البيانات المتعلقة بها، ثم تحليلها للوصول إلى نتائج علمية تسهم في تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة.

كما يتناول هذا الفصل عرض تصميم البحث، والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، ومجتمع الدراسة والعينة المختارة، بالإضافة إلى أدوات وطرق جمع البيانات وأنواعها، وآلية تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. ويهدف ذلك إلى توفير إطار منهجي واضح يمكن من خلاله تفسير النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها في الفصول اللاحقة من الدراسة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يقصد بالتعريفات الإجرائية تحديد المفاهيم الأساسية المستخدمة في الدراسة بصورة واضحة وقابلة للقياس، بحيث يتم توضيح كيفية قياس هذه المتغيرات في الدراسة الميدانية. وفي هذه الدراسة يتم تعريف المتغيرات على النحو الآتي:

1- الذكاء العاطفي (المتغير المستقل)

يقصد بالذكاء العاطفي في هذه الدراسة قدرة الموظف على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وفهمها وإدارتها بطريقة إيجابية تساعده على التكيف مع بيئة العمل وبناء علاقات مهنية فعالة. كما يشمل القدرة على التحكم في الانفعالات والتواصل الإيجابي والتعاطف مع الآخرين.

ويتم قياس الذكاء العاطفي إجرائياً من خلال مجموعة من العبارات الواردة في الاستبيان التي تعكس أبعاده المختلفة، وهي:

- الوعي الذاتي: قدرة الفرد على إدراك مشاعره وفهم تأثيرها على سلوكه وقراراته.
 - إدارة الذات: قدرة الفرد على التحكم في مشاعره وانفعالاته والتعامل مع المواقف المختلفة بصورة متزنة.
 - التعاطف: قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين ومراعاة احتياجاتهم وظروفهم.
 - المهارات الاجتماعية: قدرة الفرد على التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية والعمل بروح الفريق.
- ويتم تقييم هذه الأبعاد باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي، والذي يتكون من ثلاث درجات هي: (موافق، محايد، غير موافق).

2- بيئة العمل والأداء الإداري (المتغير التابع)

يقصد ببيئة العمل في هذه الدراسة مجموعة الظروف والعوامل التنظيمية والاجتماعية التي تحيط بالموظف داخل المؤسسة، والتي تؤثر في مستوى رضاه وأدائه الوظيفي، مثل التعاون بين العاملين والتواصل الفعال والدعم الإداري.

أما الأداء الإداري فيقصد به مستوى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام والمسؤوليات الوظيفية الموكلة إليه، ومدى قدرته على تحقيق أهداف العمل والالتزام بالأنظمة والتعليمات وتحسين جودة الأداء بصورة مستمرة.

ويتم قياس بيئة العمل والأداء الإداري إجرائياً من خلال مجموعة من العبارات الواردة في الاستبيان، والتي تتناول مستوى التعاون بين العاملين، والراحة النفسية في بيئة العمل، وفعالية التواصل الإداري، وكفاءة إنجاز المهام، والالتزام بالمواعيد، وتحسين جودة العمل.

كما يتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد درجة موافقة أفراد العينة على العبارات المتعلقة ببيئة العمل والأداء الإداري، حيث تتدرج الإجابات بين: (موافق، محايد، غير موافق).

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث:

تتبع الدراسة فلسفة البحث الوصفية، حيث تهدف إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة باستخدام البيانات الميدانية. وتعتمد الفلسفة البحثية على جمع وتحليل البيانات بشكل غير تجريبي، مع التركيز على فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، وتفسيرها في ضوء الواقع العملي داخل مؤسسات القطاع الخاص.

منهج البحث:

سيتم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية مناسبة لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة. ويسمح المنهج الكمي بقياس أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري بصورة موضوعية ودقيقة، من خلال الاعتماد على البيانات الرقمية المستخرجة من الاستبيان.

استراتيجية البحث:

سيتم استخدام استراتيجية الدراسة الميدانية من خلال استبيان يتم توزيعه على عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة. وسيتم تحليل البيانات التي يتم جمعها بهدف التعرف على أثر الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري لدى العاملين.

نوع البحث:

بحث تطبيقي، يهدف إلى الاستفادة من النتائج التي سيتم التوصل إليها في تقديم توصيات عملية تساهم في تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين، بما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل ويرفع من مستوى الأداء الإداري داخل مؤسسات القطاع الخاص.

الأفق الزمني:

- بحث مقطعي: سيتم جمع البيانات وتحليلها خلال فترة زمنية محددة من خلال توزيع الاستبيان على عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة، وذلك بهدف دراسة أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري في الوقت الحالي.

طرق جمع البيانات:

- الاستبيانات: سيتم استخدام استبيان مغلق يحتوي على أسئلة ذات خيارات محددة وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)، وذلك لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين ومدى تأثيره على بيئة العمل والأداء الإداري. وستتضمن الأسئلة أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة مثل الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، بالإضافة إلى مؤشرات بيئة العمل والأداء الإداري.
- المصادر الثانوية: سيتم الاعتماد على الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل العلمية، والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، وذلك لدعم الجانب النظري للدراسة وتفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص موضوع الدراسة والذين يمكن جمع البيانات منهم لتحقيق أهداف البحث. ويتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة العاملين في مختلف المؤسسات والأقسام الإدارية والتشغيلية.

ونظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد مجتمع البحث، فقد تم الاعتماد على عينة من الموظفين تم اختيارها لتمثيل مجتمع الدراسة. حيث بلغ حجم العينة في هذه الدراسة (75) موظفاً من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة جدة.

وقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة في اختيار أفراد العينة، وذلك لإتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة دون تحيز، مما يساعد على الحصول على بيانات أكثر دقة وموضوعية.

كما تم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة بهدف جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وهي الذكاء العاطفي بوصفه المتغير المستقل، وبيئة العمل والأداء الإداري بوصفهما المتغيرين التابعين. وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وتُعد هذه العينة مناسبة لطبيعة الدراسة الوصفية التحليلية، حيث تساعد في الحصول على تصور عام حول أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة، بما يحقق أهداف الدراسة ويوفر نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية داخل المؤسسات.

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على جمع البيانات من مصدرين رئيسيين، وهما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك بهدف الحصول على معلومات دقيقة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

أولاً: البيانات الأولية

تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان الذي تم تصميمه خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، وهي الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري. وقد تم توزيع الاستبيان على عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة، والبالغ عددهم (75) موظفاً من مختلف المؤسسات والأقسام الوظيفية.

وقد تضمن الاستبيان مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين من خلال أبعاده المختلفة، وهي الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، بالإضافة إلى عبارات أخرى تقيس مستوى بيئة العمل والأداء الإداري. وتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي في الإجابة عن عبارات الاستبيان، والذي يتكون من ثلاث درجات هي: (موافق، محايد، غير موافق)، وذلك لتحديد مستوى اتفاق أفراد العينة مع العبارات الواردة في الاستبيان.

ثانياً: البيانات الثانوية

تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى المقالات العلمية والرسائل الأكاديمية التي تناولت موضوع الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري. وقد ساهمت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة وتوضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بمتغيرات البحث، كما ساعدت في تفسير النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة.

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من البيانات، وهما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك بهدف الحصول على معلومات شاملة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيراتها.

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة، حيث تم الحصول عليها من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة. وقد اشتمل الاستبيان على مجموعة من

العبارات التي تهدف إلى قياس الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري. وتم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة وقياس طبيعة العلاقة بين متغيراتها.

ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر العلمية المختلفة مثل الكتب والمراجع والدراسات السابقة والمقالات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة. وقد تم استخدام هذه البيانات في إعداد الإطار النظري للدراسة، ودعم المفاهيم المرتبطة بمتغيرات البحث، والمتمثلة في الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، بالإضافة إلى الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع الاستبيانات من أفراد عينة الدراسة، تم تفريغ البيانات وتنظيمها تمهيداً لتحليلها إحصائياً. وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة بهدف تحليل البيانات واستخلاص النتائج التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل خصائص عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وهي الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، وذلك بهدف تحديد مستوى الاتفاق على كل عبارة.

كذلك تم استخدام معامل الارتباط (Pearson Correlation) وتحليل الانحدار البسيط لدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، ومعرفة مدى تأثير الذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة جدة.

وقد ساعدت هذه الأساليب الإحصائية في تفسير البيانات والوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في مناقشة النتائج وتقديم التوصيات المناسبة في الفصول اللاحقة من الدراسة.

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فرضياته. حيث تم توضيح المنهج المستخدم في الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة المختارة من موظفي القطاع الخاص بمدينة جدة. كما تم عرض أداة جمع البيانات المستخدمة في الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، إضافة إلى توضيح أنواع البيانات التي تم الاعتماد عليها.

كما تم بيان الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات، مثل الإحصاء الوصفي، والتكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط، وتحليل الانحدار، وذلك بهدف دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، وقياس أثر الذكاء العاطفي على المتغيرات التابعة في الدراسة.

ويمهد هذا الفصل للفصل التالي من الدراسة، والذي يتناول التحليل الإحصائي للبيانات وعرض نتائج الدراسة وتفسيرها، ومناقشة مدى توافقها مع أهداف الدراسة وفرضياتها، وصولاً إلى تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- الخصيري، محسن أحمد. (د.ت.). السلوك التنظيمي والعمل. القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.
- العلاق، بشير عباس. (2016). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العميان، محمود سلمان. (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- القريوتي، محمد قاسم. (2015). السلوك التنظيمي. عمان: دار وائل للنشر.
- Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. Bantam Books.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). Emotional intelligence. In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence (pp. 3–31). Basic Books.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson.

مقدمة الاستبيان

عزيزي/عزيزتي الموظف/ة،

تحية طيبة وبعد،

يأتي هذا الاستبيان في إطار إعداد دراسة علمية بعنوان:

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

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الذكاء العاطفي لدى العاملين في تحسين بيئة العمل وتعزيز مستوى الأداء الإداري داخل مؤسسات القطاع الخاص، وذلك من خلال جمع آراء المشاركين وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية تسهم في دعم الممارسات الإدارية وتطوير بيئات العمل.

ونظراً لأهمية آرائكم وخبراتكم في إنجاح هذه الدراسة، نأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبيان بكل دقة وموضوعية. علماً بأن جميع البيانات والمعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها لأي أغراض أخرى.

إن مساهمتكم في تعبئة هذا الاستبيان تمثل دعماً مهماً لإنجاح الدراسة وتحقيق أهدافها، لذا نتقدم لكم بخالص الشكر والتقدير على وقتكم وتعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

<https://docs.google.com/forms/d/1e0GGZq->

[IPjNXUJNFm_ztqDUKLFyLWWhd2s8hHZZLaDSk/edit](https://docs.google.com/forms/d/1e0GGZq-IPjNXUJNFm_ztqDUKLFyLWWhd2s8hHZZLaDSk/edit)

الباحثة: امل صالح بفلح

الاستبيان الأول: (المحور الأول _ الذكاء العاطفي)

غير موافق	محايد	موافق	العبارة
☐	☐	☐	1. أستطيع التعرف على مشاعري بسهولة.
☐	☐	☐	2. أتحكم في انفعالاتي أثناء ضغوط العمل.
☐	☐	☐	3. أستطيع فهم مشاعر زملائي في العمل.
☐	☐	☐	4. أمتلك مهارات جيدة في التواصل مع الآخرين.
☐	☐	☐	5. أستطيع بناء علاقات عمل إيجابية مع الزملاء.

الاستبيان الثاني: (بيئة العمل والأداء الإداري)

غير موافق	محايد	موافق	العبارة
☐	☐	☐	1. أشعر بالراحة النفسية في بيئة العمل.
☐	☐	☐	2. الإدارة تشجع التواصل الفعال بين الموظفين.
☐	☐	☐	3. أنجز المهام المطلوبة مني بكفاءة.
☐	☐	☐	4. ألتزم بالمواعيد المحددة لإنجاز الأعمال.
☐	☐	☐	5. أحرص على تحسين جودة عملي باستمرار.