

دور الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/

إشراف/

د. اسماء ابو عنزه

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
3.....	مشكلة الدراسة:
4.....	أهمية الدراسة:
4.....	أهداف الدراسة:
5.....	تساؤلات الدراسة
6.....	فروض الدراسة:
6.....	الدراسات السابقة:
7.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
23.....	المنهجية وطرق البحث:
24.....	مصادر البيانات :
25.....	أدوات الدراسة:
26.....	حدود الدراسة :
27.....	المراجع:

مقدمة:

في ظل التحديات والضغوطات المتزايدة التي تواجه المنظمات في بيئة الأعمال المعاصرة، أصبح الذكاء العاطفي أحد المفاتيح الرئيسية لنجاح إدارة الأزمات، فالقدرة على إدراك المشاعر والانفعالات الذاتية والآخرين، وإدارتها وتنظيمها بفاعلية، تعد من المكونات الحيوية في التعامل مع المواقف الصعبة والضاغطة التي تواجه المؤسسات، حيث أن إدارة الأزمات وطرق واستراتيجيات القضاء عليها تعد عملية هامة لإنقاذ المؤسسات والشركات من المخاطر والصعوبات والمشكلات التي تواجهها مع إيجاد الحل الأمثل لها، كما تقوم بالتنبؤ بالمخاطر المحتملة الحدوث في المستقبل مع إيجاد استراتيجية متكاملة لكل سبل الحل المناسبة، وذلك عن طريق وضع خطة إدارية مرنة يقودها الذكاء العاطفي لمواجهة الأزمات والمخاطر وللقضاء عليها (المسعد والماجد، 2021).

ولطالما كانت إدارة الأزمات تحدياً مهماً للشركات في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث تتطلب القدرة على التكيف السريع واتخاذ القرارات الاستراتيجية الفعالة في وقت قصير، يأتي الذكاء العاطفي كمهارة حاسمة في هذا السياق، حيث يشير إلى القدرة على فهم وإدارة العواطف، سواء للفرد نفسه أو للآخرين، في سياق العمل والتفاعلات الاجتماعية، كما تسهم مهارات الذكاء العاطفي في تعزيز قدرة القادة والمديرين على التصرف بفعالية خلال فترات الأزمات، من خلال تقدير الوضع بشكل شامل، وتحليل التحديات بدقة، والتفاعل بشكل ملائم مع الفرق والأفراد المتأثرين بالأزمة، حيث تكتسب العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة الأزمات في القطاع الخاص، مثل شركة الاتصالات السعودية أهمية خاصة، فالذكاء العاطفي في هذه الحالة يساعد القادة على التعامل مع الأزمات بهدوء وتركيز، واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، كما أن امتلاك مهارات الذكاء العاطفي يعزز من قدرة المنظمة على التكيف والتعافي من الأزمات بسرعة وفاعلية، كما أن هذا الموضوع يكتسب أهمية إضافية نظراً لطبيعة عمل الشركة في قطاع الاتصالات الحيوي والمتسارع التغير، ففي هذا القطاع، تواجه الشركات العديد من التحديات والأزمات المفاجئة، سواء على صعيد التكنولوجيا المتطورة أو المنافسة الشديدة أو تغير احتياجات العملاء، لذلك، فإن القدرة على إدارة هذه الأزمات بفعالية أمر بالغ الأهمية لضمان استمرارية الأعمال وتعزيز الميزة التنافسية للشركة (مصطفى وأبو رقيقة، 2017).

وفي هذا السياق تعد شركات الاتصالات السعودية من اللاعبين الرئيسيين في السوق، حيث تواجه تحديات متعددة تتطلب استراتيجيات إدارة أزمات متطورة، ومن ثم يبرز الذكاء العاطفي كعنصر حيوي في هذه العمليات، حيث يتيح للشركات فهم العواطف والاحتياجات المختلفة للأطراف المعنية، بما في ذلك الموظفين والعملاء، والتفاعل معها بطريقة تساهم في استعادة الثقة والحفاظ على السمعة بفضل الذكاء العاطفي، كما يمكن لشركات الاتصالات السعودية التأقلم بشكل أفضل مع الأزمات، واتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة تحقق التوازن بين الحاجات التشغيلية والسلوكية، مما يساعدها على البقاء متينة في وجه التحديات الغير متوقعة وكذلك الأزمات المحتملة.

مشكلة الدراسة:

إن التحديات والضغوطات المتزايدة التي تواجه المنظمات في ظل بيئة الأعمال المعاصرة أثبتت أن الذكاء العاطفي أصبح أحد المفاتيح الرئيسية لنجاح إدارة الأزمات، فالقدرة على إدراك المشاعر والانفعالات الذاتية والآخرين، وإدارتها وتنظيمها بفاعلية، تعد من المكونات الحيوية في التعامل مع المواقف الصعبة والضاغطة التي تواجه المؤسسات، ومن ثم برزت الحاجة لاستكشاف دور الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات من خلال التطبيق على شركة الاتصالات السعودية، وذلك لتحديد مدى إسهام الذكاء العاطفي في تعزيز قدرة القادة والمديرين على التصرف بفعالية خلال فترات الأزمات، ووضع التوصيات اللازمة لتطوير إدارة الأزمات باستخدام مهارات الذكاء العاطفي.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيس التالي:

ما دور الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية كبيرة كونها تركز على تحليل دور الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات لشركة الاتصالات السعودية، وهذا الموضوع له أهمية بالغة في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالذكاء العاطفي وإدارة الأزمات في قطاع الاتصالات. كما ستقدم الدراسة فهماً عميقاً للعوامل التي تؤثر على فعالية الذكاء العاطفي في ضمان نجاح إدارة الأزمات من خلال تحليل البيانات النوعية والكمية المستمدة من شركة الاتصالات السعودية، وستساهم الدراسة في تقديم نموذج تحليلي شامل يمكن أن يكون مرجعاً للباحثين والممارسين في مجال الذكاء العاطفي وإدارة الأزمات في قطاع الاتصالات، ومن ثم، يمكن أن تسهم في إثراء المعرفة وتمثل إسهاماً كبيراً على الصعيد العلمي في ظل غياب الكتابات العربية المتخصصة في هذا الشأن، كما أنها تسهم في فتح الباب أمام دراسات أخرى للدول العربية.

• الأهمية العملية:

توفر هذه الدراسة توجيهات عملية لشركة الاتصالات السعودية لتحسين وتطوير استراتيجيات الذكاء العاطفي الخاصة بإدارة الأزمات، بما يتماشى مع أهداف ونمو أعمالها، كما ستساعد الدراسة في تحسين كفاءة وفعالية إدارة الأزمات من خلال تقديم توصيات عملية مستمدة من أفضل الممارسات العالمية في مجال الذكاء العاطفي وإدارة الأزمات في قطاع الاتصالات، علاوة على ذلك، ستساعد هذه الدراسة الجهات الحكومية والمؤسسات الداعمة على فهم أفضل للاحتياجات والتحديات التي تواجه شركات الاتصالات في مجال الذكاء العاطفي وإدارة الأزمات، مما يسهم في صياغة سياسات وبرامج داعمة لتعزيز نجاح هذه الشركات في القطاع.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيس والمحموري لهذا البحث يتمثل في محاولة التعرف على أثر دور الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية، ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

(1) بيان أثر الوعي الذاتي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية.

- (2) بيان أثر إدارة الذات في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية.
- (3) بيان أثر الوعي الاجتماعي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية.
- (4) بيان أثر إدارة العلاقات في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: ما دور الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟
ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- (1) ما أثر الوعي الذاتي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟
- (2) ما أثر إدارة الذات في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟
- (3) ما أثر الوعي الاجتماعي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟
- (4) ما أثر إدارة العلاقات في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتأثير دور الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- (1) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) للوعي الذاتي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟
- (2) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) ما أثر إدارة الذات في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟

(3) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) ما أثر الوعي

الاجتماعي في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟

(4) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) ما أثر إدارة

العلاقات في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟

الدراسات السابقة:

تمحورت الدراسات السابقة إلى محورين؛ وكل محور ينقسم لدراسات سابقة عربية وأخرى أجنبية، أولهما، الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي وثانيهما، الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي:

1- الدراسات العربية:

دراسة عبد القادر وآخرون (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة الشرقية في مصر، حيث المتغير المستقل فهو الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الدافعية الذاتية، التعاطف، المهارات الاجتماعية)، بينما المتغير التابع فهو الالتزام التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية من 326 موظفاً بمديرية الشباب والرياضة، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الدافعية الذاتية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والالتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج أن الوعي الذاتي هو أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثيراً على الالتزام التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة تنمية قدرات العاملين في مديرية الشباب والرياضة على الذكاء العاطفي من خلال برامج تدريبية فعالة، مع التركيز بشكل خاص على تعزيز الوعي الذاتي. كما أوصت بتطوير سياسات وممارسات إدارية تعزز من الالتزام التنظيمي لدى العاملين، مثل تحسين بيئة العمل وتعزيز الحوافز

والمكافآت. وأخيراً، أوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث المستقبلية لاستكشاف العوامل الأخرى المؤثرة على الالتزام التنظيمي في مديريات الشباب والرياضة.

دراسة الجوهر والحاج (2023)

هدفت الدراسة التي أجراها زيد قصي الجوهر ووسام موسى الحاج (2023) إلى استكشاف تأثير الذكاء العاطفي على جودة حياة العمل لدى الموظفين، ركزت الدراسة على كيفية تأثير مكونات الذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل والارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية، حيث المتغير المستقل هو الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة التي تشمل الوعي الذاتي، وإدارة العواطف، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، هذه الأبعاد تُعتبر عناصر أساسية لتحديد كيفية تأثير الذكاء العاطفي على تفاعل الموظفين مع بيئة العمل، أما المتغير التابع فهو جودة حياة العمل، والتي تشمل معايير مثل الرضا الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الدعم الاجتماعي في مكان العمل، والشعور بالإنجاز والرضا عن الأداء الوظيفي، ومنهجية البحث اعتمدت على دراسة ميدانية تم تنفيذها باستخدام استبيان موزع على عينة من الموظفين في مختلف القطاعات، تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة، حيث أظهرت أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل، بمعنى آخر، كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين، تحسنت جودة حياتهم في العمل، كما بينت الدراسة أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي لها تأثير كبير على جودة حياة العمل، مع التركيز على أهمية إدارة العواطف والتعاطف كأهم العوامل المؤثرة، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية تركز على تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين، وذلك لتحسين جودة حياتهم في العمل، كما دعت إلى تعزيز بيئة العمل الداعمة التي تشجع على التواصل الفعال والتعاون بين الموظفين، بالإضافة إلى ذلك، اقترحت الدراسة على المؤسسات تبني سياسات تعزز من التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين، وأخيراً، أكدت الدراسة على أهمية تقديم الحوافز والتقدير للموظفين الذين يظهرون مستويات عالية من الذكاء العاطفي، كوسيلة لتعزيز هذه المهارات لديهم وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

دراسة الهبارنة (2022)

هدفت الدراسة إلى مراجعة الأدبيات النظرية المتعلقة بأثر الذكاء العاطفي في فاعلية القيادة التحويلية، والدور الوسيط للحكمة في هذا السياق، أما المتغير المستقل فهو الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي،

تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية)، بينما المتغير التابع هو فاعلية القيادة التحويلية، ومن خلال المنهج الاستقرائي والتحليلي للأدبيات السابقة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: أن الذكاء العاطفي له أثر إيجابي وكبير في فاعلية القيادة التحويلية، وأن الحكمة تلعب دوراً وسيطاً في هذه العلاقة. فالقادة ذوو الذكاء العاطفي المرتفع يتمتعون بمستويات عالية من الحكمة والتي تعزز من فاعلية القيادة التحويلية لديهم، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الذكاء العاطفي لدى القادة والمديرين من خلال برامج التدريب والتطوير، لما له من أثر إيجابي في تحسين فاعلية القيادة التحويلية، كما أوصت بإجراء المزيد من الأبحاث التطبيقية لاختبار هذه العلاقات في بيئات عمل مختلفة، والتركيز على دور الحكمة كمتغير وسيط في هذا السياق.

دراسة رايس (2022)

هدفت الدراسة التي أجرتها وفاء رايس (2022) إلى استكشاف تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولاتية لدى طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال في جامعة محمد خضير بسكرة، تم التركيز على فهم كيفية تأثير مكونات الذكاء العاطفي على استعداد الطلاب للدخول في عالم المقاولات، حيث المتغير المستقل هو الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة والتي تشمل الوعي الذاتي، وإدارة العواطف، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، تم اعتبار هذه الأبعاد عناصر حيوية لفهم كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز أو يعرقل النية المقاولاتية، أما المتغير التابع فهو النية المقاولاتية، والتي تعبر عن استعداد الطلاب وإرادتهم للدخول في مجال المقاولات وتأسيس مشروعاتهم الخاصة، منهجية البحث اعتمدت على دراسة ميدانية تم تنفيذها باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة من طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال بجامعة محمد خضير بسكرة. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة، حيث أظهرت أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة والنية المقاولاتية لدى الطلبة، بمعنى آخر، كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي لدى الطالب، زادت نيته في أن يصبح مقاولاً، كما بينت الدراسة أن الوعي الذاتي وإدارة العواطف هما أكثر الأبعاد تأثيراً على النية المقاولاتية، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب والتطوير التي تركز على تنمية الذكاء العاطفي لدى الطلاب، وذلك كوسيلة لتحفيزهم على التفكير المقاولاتي. كما دعت إلى إدراج مواضيع الذكاء العاطفي ضمن المناهج الدراسية لإدارة الأعمال، لتزويد الطلاب بالمهارات الضرورية التي تساعد في المستقبل، بالإضافة إلى ذلك،

اقترحت الدراسة على الجامعات تنظيم ورش عمل ومبادرات تدعم روح المقاوالتية وتوفر بيئة مشجعة لتطوير الأفكار والمشاريع الجديدة.

دراسة ديب (2020)

هدفت الدراسة التي أجرتها كنده علي ديب (2020) إلى استكشاف دور استراتيجية التدريب في تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين الإداريين في جامعة تشرين، ركزت الدراسة على كيفية تأثير برامج التدريب على تحسين مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين الإداريين، مما يسهم في تحسين أدائهم الوظيفي والتواصل بينهم وبين زملائهم، حيث المتغير المستقل هو استراتيجية التدريب بأبعاده المختلفة التي تشمل تصميم البرامج التدريبية، وتنفيذها، وتقييمها. تمثل هذه الأبعاد العناصر الأساسية التي تساهم في بناء وتطوير برامج تدريبية فعالة. أما المتغير التابع فهو الذكاء العاطفي، والذي يتضمن مجموعة من المهارات مثل الوعي الذاتي، وإدارة العواطف، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، ومنهجية البحث اعتمدت على دراسة ميدانية تم تنفيذها باستخدام استبيان موزع على عينة من العاملين الإداريين في جامعة تشرين، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد العلاقة بين استراتيجية التدريب والذكاء العاطفي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة، حيث أظهرت أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين استراتيجية التدريب وتنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين الإداريين، بمعنى آخر، كلما كانت استراتيجيات التدريب مصممة ومنفذة بشكل جيد، كلما زادت مستويات الذكاء العاطفي لدى العاملين. كما بينت الدراسة أن جميع أبعاد استراتيجية التدريب لها تأثير كبير على تنمية الذكاء العاطفي، مع التركيز على أهمية التقييم المستمر للبرامج التدريبية لضمان فاعليتها، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية متكاملة تركز على تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين، وذلك لتحسين أدائهم وزيادة رضاهم الوظيفي. كما دعت إلى تكثيف الجهود لتقييم وتحسين استراتيجيات التدريب بشكل دوري لضمان تحقيق الأهداف المرجوة، بالإضافة إلى ذلك، اقترحت الدراسة تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية تفاعلية تعزز من مهارات الذكاء العاطفي وتوفر بيئة تعليمية محفزة ومشجعة. وأخيراً، أكدت الدراسة على أهمية دعم الإدارة العليا لهذه البرامج لضمان تحقيق أقصى استفادة منها في تحسين أداء العاملين وبيئة العمل بشكل عام.

دراسة القرشي (2021)

هدفت الدراسة التي أجرتها سوزان بنت محمد القرشي (2021) إلى استكشاف أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية لدى قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة، ركزت الدراسة على كيفية تأثير الذكاء العاطفي على القدرة القيادية والإدارية للقادة التعليميين، مما يسهم في تحسين الأداء الإداري والتعليمي في المدارس، حيث المتغير المستقل هو الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة التي تشمل الوعي الذاتي، وإدارة العواطف، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، تمثل هذه الأبعاد العناصر الأساسية التي تساهم في بناء قائد إداري قادر على التفاعل بفعالية مع الموظفين والطلاب وأولياء الأمور. أما المتغير التابع فهو فعالية القيادة الإدارية، والذي يتضمن مجموعة من المعايير مثل القدرة على اتخاذ القرار، والتخطيط الاستراتيجي، وحل المشكلات، والتواصل الفعال.

منهجية البحث اعتمدت على دراسة ميدانية تم تنفيذها باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة من قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة، تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية القيادة الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة، حيث أظهرت أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وفعالية القيادة الإدارية. بمعنى آخر، كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي لدى القادة التعليميين، زادت فعاليتهم في القيادة الإدارية. كما بينت الدراسة أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي لها تأثير كبير على فعالية القيادة، مع التركيز على أهمية إدارة العواطف والتحفيز الذاتي كأهم العوامل المؤثرة.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى القادة التعليميين، وذلك لتحسين فعالية القيادة الإدارية، كما دعت إلى إدراج موضوعات الذكاء العاطفي ضمن المناهج التدريبية للقادة التعليميين لتزويدهم بالمهارات الضرورية التي تساعدهم في تحسين الأداء الإداري، بالإضافة إلى ذلك، اقترحت الدراسة على إدارات التعليم تنظيم ورش عمل ومبادرات تدعم تطوير الذكاء العاطفي وتعزز من التواصل الفعال بين القادة والموظفين والطلاب. وأخيراً، أكدت الدراسة على أهمية دعم القيادة العليا لهذه البرامج لضمان تحقيق أقصى استفادة منها في تحسين بيئة العمل والأداء الإداري في المدارس.

2-الدراسات الأجنبية:

دراسة Bhaduri (2019)

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي (الانتباه، الوضوح، والإصلاح) ومستويات السعادة المدركة (منخفضة، متوسطة، وعالية) بين المراهقين، حيث المتغير المستقل هو أبعاد الذكاء العاطفي المتعددة، أما المتغير التابع هو مستويات السعادة المدركة، اعتمدت الدراسة على عينة مكونة

من 646 طالباً في مراحل التعليم الثانوي، تراوحت أعمارهم بين 12 و17 عاماً، تم استخدام النسخة الإسبانية من مقياس "Trait Meta Mood Scale-24" لقياس الذكاء العاطفي المدرك، واستبيان "Oxford Happiness Questionnaire" لقياس مستويات السعادة. استخدمت الدراسة التحليل الإحصائي عبر انحدار اللوجستيات المتعدد ومنحنى ROC لتحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والسعادة.

وتوصلت الدراسة إلى أن زيادة القدرة على فهم وتنظيم الذكاء العاطفي ترتبط بزيادة السعادة، حيث تبين أن الوضوح والإصلاح العاطفي يعززان من مستوى السعادة المدركة، بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن المراقبة هي فترة مثالية لتعزيز القدرات العاطفية التي تساهم في زيادة السعادة والرفاهية العاطفية، وأوصت الدراسة بضرورة تنفيذ ممارسات تهدف إلى تحسين الذكاء العاطفي لدى المراهقين، وبالتالي زيادة سعادتهم ورفاهيتهم العاطفية، من خلال تعزيز برامج تدريبية تركز على تطوير القدرات العاطفية، يمكن تحقيق تحسينات ملموسة في مستويات السعادة والرفاهية العامة للمراهقين.

دراسة Wut & Others (2021)

هدفت الدراسة إلى مراجعة وتحديد الاتجاهات الرئيسية في الأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمات في قطاع الضيافة والسياحة على مدى الفترة من 1985 إلى 2020، وتقديم أجندة بحثية مستقبلية، حيث هدفت إلى توفير إطار شامل يمكن أن يساعد الباحثين والممارسين في هذا المجال على فهم أعمق للتحديات التي تواجه هذا القطاع خلال الأزمات، وتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات، حيث المتغير المستقل هو إدارة الأزمات بأبعادها المختلفة والتي تشمل الاستجابة الفورية، التعافي، والتعلم من الأزمات، أما المتغير التابع فهو أداء قطاع الضيافة والسياحة والذي يقاس من خلال معايير متعددة تشمل الاستمرارية التشغيلية، الرضا الوظيفي، والقدرة على استعادة النشاط السياحي بعد الأزمة، أما منهجية البحث فقد اعتمدت على مراجعة الأدبيات الموجودة وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات في قطاع الضيافة والسياحة. تم استخدام منهج تحليلي شامل لتحديد الفجوات البحثية وتقديم توصيات مستقبلية قائمة على النتائج المستخلصة.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الأزمات في قطاع الضيافة والسياحة تتطلب استراتيجيات متكاملة تشمل جميع مراحل الأزمة بدءاً من الاستجابة الفورية مروراً بمرحلة التعافي وحتى التعلم من التجارب السابقة لتجنب الأزمات المستقبلية. أظهرت النتائج أن الفشل في تنفيذ إدارة فعالة للأزمات يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات سلبية كبيرة على أداء الشركات في هذا القطاع، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الأكاديميين والممارسين في تطوير استراتيجيات مبتكرة لإدارة الأزمات، كما أكدت على

أهمية التدريب المستمر للعاملين في قطاع الضيافة والسياحة على التعامل مع الأزمات، وتطوير خطط استجابة شاملة تتضمن جميع الأطراف المعنية، وأوصت أيضاً بزيادة الاستثمار في البحث والتطوير لتعزيز القدرة على التنبؤ بالأزمات المستقبلية والاستعداد لها بشكل أفضل.

دراسة (2020) Dobrowolski

هدفت الدراسة إلى تحليل إدارة المخاطر في صناعة السيارات الجديدة للطاقة في الصين، وذلك بهدف تحديد وتقييم المخاطر المرتبطة بهذه الصناعة الناشئة. تركزت الدراسة على كيفية تحسين إدارة المخاطر لضمان النمو المستدام والنجاح في السوق الصينية، حيث المتغير المستقل هو إدارة المخاطر بأبعاده المختلفة مثل تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، واستراتيجيات التعامل مع المخاطر. أما المتغير التابع هو نجاح صناعة السيارات الجديدة للطاقة والذي يُقاس من خلال معايير الأداء المالي، الاستدامة البيئية، والقدرة التنافسية في السوق، استخدمت الدراسة منهجية تحليلية تعتمد على جمع البيانات من مصادر ثانوية مثل التقارير الحكومية، الدراسات السابقة، والإحصاءات الصناعية. تم تطبيق نماذج تحليل المخاطر المختلفة لتقييم تأثير كل نوع من المخاطر على الصناعة.

وتوصلت الدراسة إلى أن صناعة السيارات الجديدة للطاقة في الصين تواجه عدة مخاطر رئيسية تشمل التقلبات في أسعار المواد الخام، التغيرات التنظيمية، التحديات التكنولوجية، والمنافسة الشديدة من الشركات الدولية. كما أن فعالية إدارة المخاطر يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء العام للشركات العاملة في هذه الصناعة.

وأوصت الدراسة بتبني نهج شامل لإدارة المخاطر يشمل:

1. تعزيز التعاون بين الشركات والجهات الحكومية لتطوير سياسات تنظيمية داعمة.
2. الاستثمار في البحث والتطوير لتحسين التكنولوجيا وزيادة الكفاءة.
3. تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع تقلبات السوق والمواد الخام.
4. زيادة التركيز على الاستدامة البيئية لضمان قبول أكبر من قبل المجتمع والمستهلكين.

دراسة (2019) Guerra& Others

هدفت هذه الدراسة إلى فهم تطوير الذكاء العاطفي وأهميته للقيادة الفعالة، سلطت هذه الدراسة الضوء على الأهمية الحاسمة للذكاء العاطفي للقيادة الفعالة، وقدمت استراتيجيات مثبتة لتمكين القادة من تطوير المكونات الرئيسية الأربعة للذكاء العاطفي، حيث المتغير المستقل: تناول الدراسة أربعة مكونات

رئيسية للذكاء العاطفي: (أ) الوعي الذاتي، (ب) إدارة الذات، (ج) الوعي الاجتماعي، (د) إدارة العلاقات، أما المتغير التابع: فعالية القيادة وتأثير القادة، ومنهجية البحث هذه دراسة نظرية تعتمد على مراجعة الأدبيات الأكاديمية والشعبية حول الذكاء العاطفي والقيادة.

وأبرزت الدراسة أن الذكاء العاطفي أساسي لنجاح القيادة، وأنه أكثر أهمية من القدرات الذهنية. على وجه التحديد، أكدت أبحاث غولمان وجود علاقة بنسبة 85% بين الذكاء العاطفي وفعالية القائد، كما لوحظ أنه على الرغم من قبول الأكاديميين لأهمية الذكاء العاطفي للقيادة وحقيقة أنه يمكن تطويره، إلا أن هناك بعض الشك حول كيفية تطوير الذكاء العاطفي، كما أوصت الدراسة بأن على القادة الحاليين والطامحين للقيادة أن يسعوا إلى زيادة مستويات الذكاء العاطفي لديهم، مما سيعزز من إمكاناتهم القيادية وفعاليتهم وتأثيرهم. واقتُرحت أن يتم إدراج تطوير الذكاء العاطفي في برامج تطوير القادة.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمة:

1-الدراسات العربية:

دراسة المسعد والماجد (2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الأزمات في تحقيق الأمن التنظيمي لدى أعضاء الهيئة الإدارية بجامعة الملك سعود، أما المتغير المستقل فهو إدارة الأزمات بأبعادها (التخطيط للأزمات، واتخاذ القرارات الإدارية، وإدارة الموارد البشرية، والاتصال الإداري)، بينما المتغير التابع هو الأمن التنظيمي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (161) عضواً من أعضاء الهيئة الإدارية بجامعة الملك سعود.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات (التخطيط للأزمات، واتخاذ القرارات الإدارية، وإدارة الموارد البشرية، والاتصال الإداري) والأمن التنظيمي لدى أعضاء الهيئة الإدارية بجامعة الملك سعود، كما أظهرت النتائج أن مستوى ممارسة إدارة الأزمات وتحقيق الأمن التنظيمي لدى أعضاء الهيئة الإدارية بجامعة الملك سعود كان مرتفعاً، وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لأعضاء الهيئة الإدارية لتطوير مهاراتهم في إدارة الأزمات، وتعزيز أساليب الاتصال الفعال بين الإدارة والموظفين، وربط نظام الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء والابتكار لتعزيز الأمن التنظيمي.

دراسة البوعينين (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف استراتيجيات إدارة الأزمات من خلال تحليل إدارة أزمة جائحة كوفيد-19 كنموذج، حيث المتغير المستقل هو استراتيجيات إدارة الأزمات بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التدابير الصحية، الاتصالات الفعالة)، والمتغير التابع هو إدارة أزمة كوفيد-19، منهجياً، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال تحليل المحتوى للوثائق والتقارير الرسمية المتعلقة بإدارة أزمة كوفيد-19 في المغرب.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن التخطيط الاستراتيجي والتدابير الصحية والاتصالات الفعالة شكلت الركائز الأساسية لإدارة أزمة كوفيد-19 في المغرب. كما أن التعاون بين السلطات الحكومية والقطاع الخاص والمجتمع المدني كان عنصراً حاسماً في نجاح إدارة الأزمة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرات المؤسسات الحكومية على إدارة الأزمات من خلال تطوير استراتيجيات وخطط طوارئ شاملة قابلة للتكيف مع مختلف السيناريوهات، وتحسين البنية التحتية الصحية واعتماد نماذج اتصال استباقية في إدارة الأزمات.

دراسة أقرقز (2020)

هدفت الدراسة إلى تحليل إدارة الأزمات وتدابير المخاطر في إطار أزمة جائحة فيروس كورونا "كوفيد-19" في المغرب، وذلك بالوقوف على الممارسات الفعلية في ظل النص الدستوري للمملكة المغربية، حيث المتغير المستقل هو إدارة الأزمات وتدابير المخاطر في ظل أزمة جائحة "كوفيد-19"، والمتغير التابع هو الممارسات الفعلية للتعامل مع هذه الأزمة في إطار النص الدستوري المغربي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل النصوص القانونية والدستورية ذات الصلة، إضافة إلى تحليل الممارسات الفعلية للحكومة المغربية في إدارة أزمة "كوفيد-19"، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الحكومة المغربية تمكنت من إدارة أزمة الجائحة بشكل فعال وناجح، حيث اتخذت العديد من الإجراءات الاستباقية والاحترازية في محاولة للسيطرة على انتشار الفيروس ومواجهة تداعياته الاقتصادية والاجتماعية. كما تبين أن النص الدستوري المغربي يوفر الأساس القانوني والتشريعي اللازم لإدارة حالات الطوارئ والأزمات الوطنية، وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من التجربة المغربية في إدارة أزمة "كوفيد-19" لتعزيز قدرات الدول الأخرى على التعامل مع الأزمات المماثلة، مع ضرورة تعزيز التعاون الإقليمي والدولي لمواجهة التحديات الصحية العالمية،

كما أوصت بضرورة مراجعة وتحديث الأطر التشريعية والقانونية المتعلقة بإدارة الأزمات والطوارئ الوطنية، بما يضمن المرونة والفعالية في التعامل معها.

دراسة كموش (2021)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم مختلف الاستراتيجيات والمقاربات المتبعة في مجال الاتصال وإدارة الأزمات داخل المؤسسات والمنظمات، أما المتغير المستقل فهو الاستراتيجيات والمقاربات الاتصالية لإدارة الأزمات، والمتغير التابع فهو تطور فعالية وكفاءة إدارة الأزمات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل الأدبيات والأبحاث السابقة المتعلقة بموضوع الاتصال وإدارة الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-إن الاتصال الفعال يعتبر أحد أهم الركائز الأساسية في إدارة الأزمات، حيث يساعد على الحد من آثارها السلبية وتوجيه الرأي العام نحو تقبل الأزمة والتعامل معها بشكل إيجابي.

-هناك تطور ملحوظ في الاستراتيجيات والمقاربات الاتصالية المتبعة في إدارة الأزمات، حيث انتقل الاتصال من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الارتجالية والتفاعلية باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

-تؤكد الدراسة على أهمية التخطيط الاستراتيجي للاتصال وإدارة الأزمات، بما في ذلك وضع خطط طوارئ واختبارها بشكل دوري.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة إدارة الأزمات داخل المنظمات، وتطوير برامج تدريبية لتنمية مهارات الاتصال الفعال في إدارة الأزمات. كما أوصت بضرورة الاستفادة من التقنيات الحديثة في الاتصال، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، لتعزيز التفاعل والتواصل مع الجمهور المستهدف أثناء الأزمات.

2-الدراسات الأجنبية:

دراسة Willumsen, Oehmen& Gerald (2019)

هدفت الدراسة إلى استكشاف الكيفية التي يمكن من خلالها لإدارة مخاطر المشاريع أن تساهم في خلق القيمة داخل المؤسسات، وتسعى الدراسة إلى توضيح العلاقة بين إدارة المخاطر وأداء المشاريع، وكيفية تطبيق تقنيات إدارة المخاطر لتعزيز القيمة المضافة للمشاريع، حيث المتغير المستقل هو إدارة مخاطر المشاريع بأبعادها المختلفة، والتي تشمل تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تخطيط استجابات المخاطر، ومراقبة وتحكم المخاطر، تركز الدراسة على كيفية تطبيق هذه الأبعاد بشكل فعال داخل

المشاريع المختلفة. أما المتغير التابع فهو خلق القيمة، والذي يشمل جوانب متعددة مثل تحسين جودة المشروع، زيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء والمساهمين.

واعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية كمية ونوعية، حيث تم جمع البيانات من خلال استطلاعات الرأي والمقابلات مع مديري المشاريع والخبراء في مجال إدارة المخاطر، تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات تحليلية متقدمة لتحديد العلاقات بين إدارة المخاطر وخلق القيمة في المشاريع، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة مخاطر المشاريع بشكل فعال تسهم بشكل كبير في تحسين أداء المشاريع وخلق قيمة مضافة لها. أظهرت النتائج أن تطبيق تقنيات إدارة المخاطر يساعد في تقليل تأثير المخاطر السلبية على المشاريع، وزيادة فرص النجاح والابتكار. كما بينت الدراسة أن وجود نهج منظم لإدارة المخاطر يساهم في تحسين التواصل بين أعضاء الفريق وتعزيز التعاون لتحقيق أهداف المشروع.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات لنهج شامل ومتكامل لإدارة مخاطر المشاريع، يتضمن تدريب الفرق على استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة في هذا المجال، كما دعت إلى تعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل المؤسسات لضمان تفاعل جميع الأفراد مع المخاطر المحتملة بفعالية، بالإضافة إلى ذلك، أوصت الدراسة بضرورة توثيق وتحليل تجارب المشاريع السابقة للاستفادة منها في تحسين إدارة المخاطر في المشاريع المستقبلية، مما يساعد في تحقيق مزيد من القيمة والنجاح المستدام.

دراسة Nobanee & Others (2021)

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور أنظمة الإدارة الموحدة في إدارة المخاطر ضمن سلسلة التوريد، تم تسليط الضوء على الأهمية المتزايدة لهذه الأنظمة في تحسين الأداء العام وتقليل المخاطر في سياق التوريد، حيث المتغير المستقل هو أنظمة الإدارة الموحدة بأبعادها المختلفة، والتي تشمل: جودة الإدارة، كفاءة العمليات، والامتثال التنظيمي، أما المتغير التابع فهو إدارة المخاطر في سلسلة التوريد، واعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية تعتمد على مراجعة الأدبيات السابقة وتحليل البيانات المتاحة حول تأثير أنظمة الإدارة الموحدة على إدارة المخاطر في سلسلة التوريد، تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية لتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وتوصلت الدراسة إلى أن تبني أنظمة الإدارة الموحدة يساهم بشكل كبير في تحسين إدارة المخاطر ضمن سلسلة التوريد. أوضحت النتائج أن هذه الأنظمة تساعد في تعزيز كفاءة العمليات، تحسين جودة المنتجات والخدمات، والامتثال للمعايير التنظيمية، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بسلسلة التوريد.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تبني أنظمة الإدارة الموحدة في الشركات لتحسين إدارة المخاطر، كما أوصت بزيادة الوعي بأهمية هذه الأنظمة وتوفير التدريب اللازم للموظفين لضمان تنفيذها بشكل فعال، كما شددت على أهمية التعاون بين الشركات والمؤسسات لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات في مجال إدارة المخاطر، بهذا الشكل، يمكن القول بأن الدراسة قدمت رؤية شاملة حول تأثير أنظمة الإدارة الموحدة على إدارة المخاطر في سلسلة التوريد وأكدت على أهمية تبني هذه الأنظمة لتحسين الأداء العام وتقليل المخاطر.

دراسة Smith & Merritt (2002)

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار شامل لإدارة المخاطر يساهم في تقليل عدم اليقين وتحسين عملية تطوير المنتجات، وتسعى الدراسة إلى توضيح كيفية تطبيق مبادئ إدارة المخاطر بشكل استباقي لضمان نجاح المنتجات الجديدة في السوق، حيث المتغير المستقل هو إدارة المخاطر الاستباقية بأبعادها المختلفة، والتي تشمل تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، تطوير استراتيجيات للتعامل معها، ومراقبة وتحديث هذه الاستراتيجيات بمرور الوقت، وتركز الدراسة على كيفية تطبيق هذه الأبعاد في مراحل تطوير المنتجات المختلفة. أما المتغير التابع فهو نجاح تطوير المنتجات، والذي يتضمن جوانب مثل جودة المنتج، الالتزام بالجدول الزمني، والتحكم في التكاليف، واعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية وصفية، حيث تم جمع البيانات من خلال دراسة الأدبيات السابقة وتحليل تجارب الشركات التي تبنت نهج إدارة المخاطر الاستباقية، تم استخدام تحليل البيانات الكمية والنوعية لتقديم رؤى معمقة حول تأثير إدارة المخاطر الاستباقية على نجاح تطوير المنتجات.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة المخاطر الاستباقية بشكل فعال يساهم في تحسين جودة المنتجات وزيادة فرص نجاحها في السوق، وأظهرت النتائج أن الشركات التي تعتمد على نهج استباقي في إدارة المخاطر تتمتع بقدرة أكبر على تحديد المشكلات المحتملة ومعالجتها قبل أن تؤثر على عملية تطوير المنتج، كما بينت الدراسة أن الإدارة الاستباقية للمخاطر تساهم في تحسين الالتزام بالمواعيد النهائية وتقليل التكاليف من خلال تجنب الأزمات والمشكلات الكبيرة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة إدارة المخاطر الاستباقية داخل المؤسسات، وتدريب فرق العمل على تطبيق مبادئ هذه الإدارة بفعالية، كما دعت إلى استخدام أدوات وتقنيات حديثة لتحليل المخاطر ومراقبتها بشكل مستمر. بالإضافة إلى ذلك، أوصت الدراسة بتعزيز التعاون والتواصل بين مختلف الفرق والإدارات لضمان

تبادل المعلومات والبيانات المتعلقة بالمخاطر بشكل فعال، مما يساعد في تحسين عملية اتخاذ القرار وزيادة فرص نجاح تطوير المنتجات.

دراسة (2019) Pupovac, Ivankovic & Brkic

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل كيفية الاستفادة من الثقافة والقيادة في إدارة الأزمات. حيث المتغير المستقل هو الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة مثل القيم والمعتقدات والممارسات، والقيادة بأنماطها المتعددة مثل القيادة التحويلية والقيادة التفاعلية، أما المتغير التابع فهو فعالية إدارة الأزمات في المنظمات، واعتمدت الدراسة على منهجية بحثية نوعية، حيث تم جمع البيانات من خلال مقابلات معمقة مع مجموعة من القادة والمديرين في مختلف الصناعات، كما تم تحليل عدد من حالات إدارة الأزمات في الشركات لاستخلاص الأنماط والتوجهات السائدة في كيفية التعامل مع الأزمات وتأثير الثقافة والقيادة على ذلك.

وتوصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية القوية، التي تشجع على المرونة والتكيف، تلعب دوراً حاسماً في تعزيز قدرة المنظمة على إدارة الأزمات بفعالية. كما أظهرت أن القيادة التحويلية، التي تتميز بالرؤية الواضحة والقدرة على تحفيز الموظفين وإشراكهم في عملية إدارة الأزمات، تساهم بشكل كبير في تحسين استجابة المنظمة للأزمات. وأكدت الدراسة أن القادة الذين يتبنون نهج القيادة التفاعلية قادرون على تحقيق تواصل فعال وسريع مع الفرق المعنية، مما يساهم في حل الأزمات بكفاءة أكبر.

وأوصت الدراسة بأن تعمل المنظمات على تعزيز ثقافتها التنظيمية بحيث تكون داعمة للتغيير والابتكار، وأن تركز على تطوير القيادات من خلال التدريب والتوجيه. كما دعت إلى ضرورة تبني أنماط القيادة التحويلية والتفاعلية، وذلك لزيادة فعالية إدارة الأزمات. وشددت على أهمية الاستعداد المسبق للأزمات من خلال وضع خطط واستراتيجيات واضحة وتدريب الفرق على تنفيذها، كما أوصت الدراسة أيضاً بإجراء المزيد من البحوث حول تأثير العوامل الثقافية والقيادية الأخرى على إدارة الأزمات، خاصة في السياقات الصناعية المختلفة والدولية. كما دعت إلى دراسة تأثير التكنولوجيات الحديثة ودورها في دعم الثقافة والقيادة في إدارة الأزمات.

دراسة (2019) Zeng & Others

هدفت هذه الدراسة إلى إعادة توجيه إدارة الأزمات في ظل جائحة كوفيد-19 وما بعدها. حيث ركزت الدراسة على تحديد كيفية تحسين استراتيجيات إدارة الأزمات لتكون أكثر فعالية في مواجهة الأزمات

الحالية والمستقبلية، حيث المتغير المستقل هو استراتيجيات إدارة الأزمات بأبعادها المختلفة مثل التخطيط للأزمات، الاتصال في الأزمات، والتكيف التنظيمي، أما المتغير التابع هو فعالية إدارة الأزمات والتي تشمل الاستجابة السريعة، القدرة على التعافي، وتقليل التأثيرات السلبية، واعتمدت الدراسة على منهجية بحثية وصفية وتحليلية، حيث تم جمع البيانات من خلال استعراض الأدبيات السابقة وتحليل الحالات الدراسية المتعلقة بإدارة الأزمات خلال جائحة كوفيد-19، كما تم إجراء مقابلات مع مجموعة من الخبراء في مجال إدارة الأزمات لجمع رؤى عميقة حول الموضوع.

وتوصلت الدراسة إلى أن الجائحة كشفت عن ضعف كبير في أنظمة إدارة الأزمات التقليدية، مما يتطلب إعادة التفكير في هذه الأنظمة. وأظهرت النتائج أن المنظمات التي كانت تتمتع بخطط طوارئ شاملة ونهج مرن في التعامل مع الأزمات كانت أكثر قدرة على التعامل مع تداعيات الجائحة. كما أبرزت الدراسة أهمية التواصل الفعال والشامل مع جميع الأطراف المعنية خلال الأزمات، بالإضافة إلى ضرورة تبني تقنيات جديدة وأدوات تكنولوجية لدعم إدارة الأزمات، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات إدارة الأزمات بحيث تكون شاملة ومرنة، قادرة على التكيف مع مختلف أنواع الأزمات. وأكدت على أهمية التدريب المستمر للفرق المعنية بإدارة الأزمات، وتوفير الموارد اللازمة لدعم هذا التدريب. كما دعت إلى تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لضمان استجابة منسقة وفعالة للأزمات، وأوصت الدراسة أيضاً بضرورة إنشاء وحدات متخصصة في إدارة الأزمات داخل المنظمات، تكون مسؤولة عن التخطيط والاستعداد للأزمات، وضمان جاهزية المنظمة للتعامل مع أي طارئ. كما دعت إلى استخدام التحليل والتقييم المستمر لأداء إدارة الأزمات لتحسين وتطوير الاستراتيجيات المستخدمة.

دراسة (2021) Bajaj, Khandelwal& Budhwar

هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير الفروقات الثقافية على إدارة الأزمات في سياق جائحة كوفيد-19. سعت الدراسة إلى تطوير نموذج مفاهيمي لإدارة الأزمات عبر الثقافات، والذي يأخذ في الاعتبار التباينات الثقافية وكيفية تأثيرها على استراتيجيات التعامل مع الأزمات، حيث المتغير المستقل هو الفروقات الثقافية بأبعادها المختلفة مثل القيم الثقافية، الأنماط السلوكية، وتفضيلات التواصل، أما التابع هو فعالية إدارة الأزمات والتي تشمل سرعة الاستجابة، الكفاءة في إدارة الموارد، وقدرة المنظمة على التعافي من الأزمات، واعتمدت الدراسة على منهجية بحثية وصفية ومفاهيمية، حيث قامت بمراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات والفروقات الثقافية. كما استخدمت الدراسة منهج تحليل محتوى لمقارنة استجابات الدول المختلفة لجائحة كوفيد-19، وتحليل كيف أثرت الفروقات الثقافية على هذه الاستجابات.

وتوصلت الدراسة إلى أن الفروقات الثقافية لها تأثير كبير على كيفية استجابة الدول والمؤسسات للأزمات. على سبيل المثال، الدول التي تتمتع بثقافات تعاونية وتميل إلى التواصل المفتوح كانت أكثر فعالية في إدارة الأزمة مقارنة بالدول التي تفضل القرارات المركزية والتواصل المغلق. كما أظهرت الدراسة أن الفروقات في القيم الثقافية مثل الثقة في الحكومة والامتثال للإرشادات الصحية أثرت على مدى فعالية استجابات الدول للجائحة.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات إدارة الأزمات التي تأخذ في الاعتبار الفروقات الثقافية. وأكدت على أهمية التدريب على الوعي الثقافي والتكيف الثقافي للفرق المعنية بإدارة الأزمات، وذلك لضمان استجابة فعالة ومتكاملة. كما دعت إلى تعزيز التعاون الدولي وتبادل المعرفة والخبرات بين الدول المختلفة لتحسين إدارة الأزمات على مستوى عالمي، كما وأوصت الدراسة أيضاً بإنشاء وحدات متخصصة في إدارة الأزمات عبر الثقافات داخل المنظمات، تكون مسؤولة عن تحليل الفروقات الثقافية وتطوير استراتيجيات مخصصة للتعامل معها، كما دعت إلى استخدام التكنولوجيا لتعزيز التواصل والتنسيق بين الفرق المعنية بإدارة الأزمات في مختلف الدول.

دراسة Reuter, Hughes & Kaufhold (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم وتحليل دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، واستكشاف كيف يمكن استخدام هذه الأدوات لتحسين استجابة الأزمات وتنسيق المعلومات، هدفت الدراسة أيضاً إلى مراجعة الأدبيات السابقة في مجال المعلوماتية الأزمات، وتحديد الفجوات والمعوقات التي تواجه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في هذا السياق، حيث المتغير المستقل هو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بأبعاده المختلفة مثل التفاعل مع الجمهور، توزيع المعلومات، ورصد الأحداث، أما التابع هو فعالية إدارة الأزمات والتي تشمل سرعة الاستجابة، دقة المعلومات، والتنسيق بين الجهات المعنية.

اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية نوعية، حيث قامت بمراجعة شاملة للدراسات السابقة المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، تم تحليل البيانات من خلال مقارنة منهجية تجمع بين التحليل النصي والمراجعة الأدبية المنظمة، لتحديد الأنماط والاتجاهات الرئيسية في هذا المجال، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دوراً حيوياً في تحسين فعالية إدارة الأزمات. فهي تتيح التواصل الفوري مع الجمهور، وتوزيع المعلومات بسرعة، ورصد الأحداث بشكل مستمر. كما أظهرت الدراسة أن الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يعزز

من دقة المعلومات ويقلل من انتشار الشائعات. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى وجود تحديات تتعلق بإدارة كميات كبيرة من البيانات، وضمان موثوقية المعلومات، والتعامل مع التضليل المعلوماتي.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات متكاملة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. وأكدت على أهمية تدريب فرق إدارة الأزمات على استخدام هذه الأدوات بفعالية، وتطوير بروتوكولات واضحة للتفاعل مع الجمهور وتوزيع المعلومات. كما دعت إلى تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والخاصة والمنظمات غير الحكومية لضمان تنسيق أفضل في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

وأوصت الدراسة أيضاً بإنشاء وحدات متخصصة في المعلوماتية الأزمات داخل المؤسسات، تكون مسؤولة عن رصد وتقييم المعلومات المتداولة على وسائل التواصل الاجتماعي، وتطوير استراتيجيات للرد السريع والدقيق. كما دعت إلى تعزيز البحوث في هذا المجال لتطوير أدوات وتقنيات جديدة تساعد في تحسين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات.

دراسة Wut & Others (2021)

هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة وتحليل البحوث المتعلقة بإدارة الأزمات في صناعة الضيافة والسياحة خلال الفترة من 1985 إلى 2020. هدفت الدراسة إلى تحديد الاتجاهات الرئيسية، الفجوات البحثية، وتقديم جدول أعمال بحثي مستقبلي لتعزيز الفهم والتطبيق العملي لإدارة الأزمات في هذا القطاع الحيوي، حيث المتغير المستقل هو إدارة الأزمات بأبعاده المختلفة مثل استراتيجيات الاستجابة للأزمات، التواصل مع العملاء، والتعافي بعد الأزمات، أما التابع هو أداء صناعة الضيافة والسياحة والذي يشمل الاستمرارية التشغيلية، رضا العملاء، والمرونة المالية، واعتمدت الدراسة على منهجية مراجعة منهجية للأدبيات، حيث تم جمع وتحليل البحوث المنشورة في المجلات العلمية الرئيسية المتعلقة بصناعة الضيافة والسياحة. تم استخدام تقنيات تحليل المحتوى لتصنيف وتحديد الموضوعات والاتجاهات البارزة في مجال إدارة الأزمات.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تزايداً ملحوظاً في الاهتمام بإدارة الأزمات في صناعة الضيافة والسياحة، خاصة في السنوات الأخيرة. أبرزت النتائج أن استراتيجيات الاستجابة للأزمات تتنوع بين

الوقائية والتفاعلية، مع تركيز كبير على التواصل الفعال مع العملاء وإدارة السمعة. كما أظهرت الدراسة أن التحضير المسبق والتخطيط الاستراتيجي يمكن أن يخفف من تأثير الأزمات على الأداء التشغيلي والمالي، وأوصت الدراسة بضرورة تبني نهج شامل لإدارة الأزمات يشمل التخطيط المسبق، التدريب المنتظم للموظفين، وتطوير استراتيجيات اتصال فعّالة. كما دعت إلى تعزيز التعاون بين الأكاديميين والممارسين لتطوير ممارسات أفضل وأكثر فاعلية في مواجهة الأزمات، وأوصت الدراسة أيضاً بإنشاء مراكز أبحاث متخصصة في إدارة الأزمات داخل المؤسسات الأكاديمية لتعزيز الفهم والتطبيق العملي لهذه الممارسات. وأكدت على أهمية الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة لتحسين القدرة على التنبؤ والتعامل مع الأزمات بشكل أكثر فعالية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على نظريات تتمثل فيما يلي:

1- النظرية المعرفية:

هذه النظرية تركز على كيفية اكتساب المعرفة والمعلومات وتنظيمها واستخدامها في سياق الذكاء العاطفي وإدارة الأزمات، حيث اعتمدت على مشكلة الدراسة ومحاولة حلها من خلال افتراض مجموعة من الفرضيات والوصول إلى الإجابة على صحة هذه الفرضيات من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي واستخلاص مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في دراستها بهدف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في هذه الدراسة، كما يقوم الباحث من خلال جمع هذه المعلومات بفهم ومعرفة الكيفية التي تعلم فريق المشروع المعارف والمهارات اللازمة لإدارة الأزمات في المؤسسات، ومعرفة آليات تنظيم وتخزين المعلومات الفنية والتشغيلية الخاصة بشركات الاتصالات، وإدراك كيفية استخدام هذه المعرفة والمعلومات في اتخاذ قرارات مناسبة وقت الأزمات، وعليه يمكنه من الوصول لنتائج سليمة في هذه الدراسة وتقديم توصيات فعالة لصانعي القرار في هذا المجال.

2- النظرية البنائية:

بسبب اعتماد الباحث على مجموعة من التجارب السابقة كالرجوع إلى كتب العلماء السابقين في نفس الموضوع محل الدراسة، أو الاعتماد على المراجع سواء كانت (رسائل علمية سابقة- ودوريات

منشورة ومحكمة، ومقالات علمية حديثة،.... إلخ)، ومن بين المراجع التي اعتمد عليها في الحصول على المعلومات هي تلك الواردة في دراساتها والعمل على فهمها وإعادة صياغتها بطريقته الخاصة بما يحقق أهداف هذه الدراسة ويستخلص استنتاجاتها وتوصياتها، وفي هذا السياق، فإن الباحث يبني معرفته الخاصة بناءً على خبراته السابقة وقراءاته من مصادر متنوعة ومن المعلومات التي سبق له الاطلاع عليها ويقوم بإضافة وتكملة من سبقوه.

المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل ممارسات الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات في شركة الاتصالات السعودية، والآثار المترتبة على نجاح هذه الممارسات، وسيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى مديري ومسؤولي إدارة الأزمات في الشركة، ويتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس جوانب الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات مثل: الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، والمهارات الاجتماعية، كما سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام البرامج الإحصائية لتحديد العلاقات والأنماط بين ممارسات الذكاء العاطفي وتحقيق نجاح إدارة الأزمات.

علاوة على ذلك سيتم استخدام المنهج النوعي للاستكشاف التفصيلي من مديري الأزمات وفرق إدارة الأزمات لتصوراتهم وتجاربهم حول فعالية الذكاء العاطفي في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الاتصالات السعودية، وسيتم تحليل البيانات النوعية باستخدام تحليل المحتوى لاستخراج الموضوعات الرئيسية والفهم العميق لتجارب المشاركين.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم تطبيق دراسة حالة مفصلة لتحليل كيفية تطبيق ممارسات الذكاء العاطفي في إدارة أزمة محددة في شركة الاتصالات السعودية، وسيتم مراجعة الوثائق والتقارير الرسمية المتعلقة بهذه الأزمة ودراسة الاستراتيجيات والإجراءات التي اتبعتها الإدارة لإدارة الأزمة بشكل فعال، مما يتيح فهماً عملياً لكيفية تأثير هذه الممارسات النظرية على الواقع العملي.

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة.

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة بالتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
 - **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: ستقوم الدراسة بتحليل العلاقة بين دور الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية.
- حدود مكانية: ستقتصر الدراسة على شركة الاتصالات السعودية.
- حدود زمانية: ستتم الدراسة خلال العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: سيتم التطبيق على العاملين في شركة الاتصالات السعودية..

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- أفريقز، محمد. (2020). إدارة الأزمات وتدبير المخاطر: أزمة جائحة فيروس كورونا كوفيد 19: قراءة في التجربة المغربية بين النص الدستوري والممارسة. مجلة منازعات الأعمال، ع57 ، 232 - 255.
- البوعينين، عيسى. (2020). استراتيجيات إدارة الأزمات: إدارة أزمة كورونا نموذجاً. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، عدد خاص ، 379 - 399.
- الجوهر، زيد قصي، و الحاج، وسام موسى. (2023). الذكاء العاطفي وتأثيره في جودة حياة العمل. مجلة الدراسات المستدامة، مج5، ملحق ، 1996 - 2015.
- ديب، كندة علي. (2020). دور استراتيجيات التدريب في تنمية الذكاء العاطفي: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في جامعة تشرين. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج42، ع1 ، 11 - 31.
- رايس، وفاء. (2022). تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولانية: دراسة ميدانية على طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال جامعة محمد خضير بسكرة. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، مج18، ع28 ، 575 - 588.
- عبد القادر، عائدة رشاد، عطا الله، عبير عثمان عبدالعزيز، و محمود، سامية السيد. (2020). أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مديرية الشباب والرياضة بمحافظة الشرقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س40، ع3 ، 1121 - 1148.
- القرشي، سوزان بنت محمد. (2021). أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائدي وفائدات المدارس في محافظة جدة. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الإقتصاد والإدارة، مج35، ع2 ، 25 - 69.
- كموش، مراد. (2021). الاتصال ومناجمنت الأزمة: تطور الاستراتيجيات والمقاربات. مجلة دفاتر البحوث العلمية، مج9، ع1 ، 95 - 115.
- المسعد، ندى عبدالله، و الماجد، ماجدة. (2021). إدارة الأزمات. المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية، ع24 ، 1 - 23.

- الهبارنة، سعد كريم. (2022). أثر الذكاء العاطفي في فاعلية القيادة التحويلية: الدور الوسيط الحكمة: مراجعة نظرية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج12، ع1، 48 - 62.

المراجع الأجنبية:

- Bajaj, G., Khandelwal, S., & Budhwar, P. (2021). COVID-19 pandemic and the impact of cross-cultural differences on crisis management: A conceptual model of transcultural crisis management. *International Journal of Cross Cultural Management*, 21, 569 – 601.
- Bhaduri, R.M. (2019), "Leveraging culture and leadership in crisis management", *European Journal of Training and Development*, Vol. 43 No. 5/6, pp. 554–569. <https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2018-0109>
- Dobrowolski, Z. 2020 After COVID-19. Reorientation of Crisis Management in Crisis. *Entrepreneurship and Sustainability Issues* 8(2), 799–810
- Guerra-Bustamante, J., León-del-Barco, B., Yuste-Tosina, R., López-Ramos, V. M., & Mendo-Lázaro, S. (2019). Emotional intelligence and psychological well-being in adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10), 1720. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101720>
- <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104307>
- Nobanee, H., Al Hamadi, F. Y., Abdulaziz, F. A., Abukarsh, L. S., Alqahtani, A. F., AlSubaey, S. K., Alqahtani, S. M., & Almansoori, H. A. (2021). A bibliometric analysis of sustainability and risk management. *Sustainability*, 13(6), 3277. <https://doi.org/10.3390/su13063277>
- Pupovac, D., Ivankovic, G., & Brkic, A. (2019). Discriminant analysis in credit risk modeling: A case study. *Journal of Risk and Financial Management*, 12(1), 37. <https://doi.org/10.3390/jrfm12010037>

- Reuter, C., Hughes, A.L., & Kaufhold, M. (2018). Social Media in Crisis Management: An Evaluation and Analysis of Crisis Informatics Research. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 34, 280 – 294.
- Smith, P.G., & Merritt, G.M. (2002). *Proactive Risk Management: Controlling Uncertainty in Product Development* (1st ed.). Productivity Press. <https://doi.org/10.4324/9780367807542>
- Willumsen, P., Oehmen, J., Stingl, V., & Geraldi, J. (2019). Value Creation through Project Risk Management. *International Journal of Project Management*, 37(5), 731–749. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2019.01.007>
- Wut, T.M., Xu, J., & Wong, S.M. (2021). Crisis management research (1985–2020) in the hospitality and tourism industry: A review and research agenda. *Tourism Management*, 85, 104307 – 104307.
- Zeng, H., Zhao, L., & Zhao, Y. (2019). Risk management analysis for new energy auto industry based on the China market. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10), 1720. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101720>

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business management



**The Role of Emotional Intelligence in Crisis Management: An Applied
Study on Saudi Telecom Company**

Preparation:

Supervision:

Dr. Asma Abuanzeh

1445–2024