

الذكاء العاطفي وأثره على جودة اتخاذ القرار بالتطبيق على شركة ايكيا
جدة، المملكة العربية السعودية

سماح ابوبكر باعطية

2021206006

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

العناوين

4.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	1.
5	1.1 المقدمة	
7	1.2 مشكلة الدراسة	
7.....	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 أسئلة الدراسة	
8	1.5 أهداف الدراسة	
8	1.6 فرضيات الدراسة	
9	1.7 نموذج الدراسة	
9	1.8 منهجية الدراسة	
9	1.9 الدراسة الميدانية	
9	1.10 مخطط المشروع المقترح	
11.....	2. الفصل الثاني: منهجية البحث.....	2.
12	2.1 مقدمة	
13	2.2 أسئلة البحث - الأسئلة الفرعية	
14	2.3 أهداف البحث	
15	2.4 فرضيات البحث	
15	2.5 نموذج البحث	
15	2.6 الدراسة الميدانية	
17.....	3. الإطار النظري.....	3.

18	المقدمة	3.1
18	أهمية إجراء الدراسات السابقة	3.2
18	نظريات الذكاء العاطفي	3.3
	الدراسات السابقة حول الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ	3.4
19	القرار	
19	فجوات البحث في الأدبيات السابقة	3.5
19	نظرة عامة عن متغيرات البحث	3.6
19	المتغير الأول: الذكاء العاطفي	3.7
20	المتغير الثاني: جودة اتخاذ القرار	3.8
	العلاقة بين متغيرات البحث: العلاقة	3.9
21	بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار	
23	الخاتمة	3.10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

جودة اتخاذ القرار تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات الحديثة، حيث يمكن للقرارات الجيدة أن تؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تتضمن جودة اتخاذ القرار القدرة على تحليل المعلومات بشكل فعال، وتحديد الخيارات الأنسب، واتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على التحليل الدقيق للمعلومات المتاحة. في بيئة الأعمال المعقدة والديناميكية اليوم، تعتمد المؤسسات على اتخاذ قرارات سريعة ومدروسة للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق. لذلك، فإن تحسين جودة اتخاذ القرارات يعد أمراً حيوياً لنجاح أي مؤسسة.

لقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الذكاء العاطفي وأثره على جودة اتخاذ القرار. على سبيل المثال، وجدت دراسة قام بها جولمان (1995) أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً كبيراً في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تعزيز القدرة على فهم الذات والآخرين، مما يساعد في تجنب النزاعات واتخاذ قرارات مدروسة. في المقابل، أشار ماير وسالوفي (1997) إلى أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين التعاون والتواصل بين فرق العمل، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر فعالية. على الجانب الآخر، وجدت بوياتزيس وجولمان وري (2000) أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين القدرة على التعامل مع الضغوط والتحديات، مما يزيد من فعالية القرارات المتخذة. هذه الآراء المختلفة تعكس تنوعاً في الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع، مما يبرز أهمية فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار بشكل أعمق.

رغم تعدد الدراسات حول الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، إلا أن هناك فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث. على الجانب النظري، تفقر الأبحاث إلى نماذج شاملة توضح كيفية تأثير الذكاء العاطفي على مراحل اتخاذ القرار المختلفة، من جمع المعلومات إلى اتخاذ القرار النهائي. أما على الجانب التطبيقي، فإن هناك نقصاً في الدراسات التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في بيئات العمل المختلفة، بما في ذلك الشركات العالمية مثل إيكيا. هذه الفجوات تعكس الحاجة إلى دراسات تركز على تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في سياقات عملية وواقعية.

تكمن مشكلة البحث في أن العديد من المؤسسات، بما في ذلك إيكيا، تواجه تحديات كبيرة في تحسين جودة اتخاذ القرارات بسبب نقص الوعي بأهمية الذكاء العاطفي. على الرغم من نجاح إيكيا كشركة رائدة في صناعة الأثاث، إلا أنها تحتاج إلى فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة القرارات المتخذة داخل الشركة. هذا البحث يهدف إلى تقديم تحليل شامل لهذه العلاقة، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة في إيكيا.

يعد هذا البحث ذو أهمية كبيرة على المستويين النظري والتطبيقي. على المستوى النظري، سيسهم البحث في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، وتقديم نموذج يوضح العلاقة بينهما في سياق شركة عالمية مثل إيكيا. أما على المستوى التطبيقي، فإن البحث سيقدم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين موظفي وقادة إيكيا، مما يمكن أن يسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية للشركة

1.2 مشكلة الدراسة

تكمن المشكلة في أن العديد من الأفراد والمؤسسات، بما في ذلك إيكيا، يواجهون تحديات كبيرة في اتخاذ القرارات الجيدة بسبب نقص الوعي بأهمية الذكاء العاطفي. على الرغم من نجاح إيكيا، يمكن أن تواجه تحديات في مواكبة التغيرات السريعة في السوق وتحقيق التوازن بين الابتكار والفعالية التشغيلية. هذا البحث يهدف إلى تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات داخل إيكيا، وتقديم توصيات عملية لتعزيز الذكاء العاطفي بين القادة والموظفين.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

على الجانب التطبيقي، توجد فجوات كبيرة في كيفية تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئات العمل. العديد من الشركات، بما في ذلك إيكيا، قد لا تكون لديها استراتيجيات واضحة لتطوير الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأبحاث التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات داخل الشركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

على الجانب التطبيقي، توجد فجوات كبيرة في كيفية تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئات العمل. العديد من الشركات، بما في ذلك إيكيا، قد لا تكون لديها استراتيجيات واضحة لتطوير الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأبحاث التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات داخل الشركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري:

تعد هذه الدراسة مهمة من الناحية النظرية لأنها تسعى إلى سد الفجوات في الأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. ستسهم الدراسة في تطوير نموذج نظري يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار في سياق الشركات العالمية. هذا النموذج يمكن أن يكون مرجعاً للباحثين في المستقبل الذين يرغبون في دراسة تأثير الذكاء العاطفي في مجالات أخرى أو في سياقات مختلفة. بالإضافة إلى ذلك، ستساعد هذه الدراسة في تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير العوامل العاطفية والنفسية على عملية اتخاذ القرار، مما يساهم في تطوير النظريات الحالية في هذا المجال.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، ستقدم هذه الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات، بما في ذلك إيكيا، في تطوير استراتيجيات لتعزيز الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. يمكن استخدام نتائج الدراسة لتصميم برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مهارات الذكاء العاطفي، مما يسهم في تحسين جودة اتخاذ القرارات وزيادة الفعالية التشغيلية. علاوة على ذلك، ستساعد هذه الدراسة الشركات في فهم أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل وكيفية استثماره لتحقيق نجاح أكبر وتفوق تنافسي.

1.4 أسئلة الدراسة

مستوى الذكاء العاطفي بين قادة وموظفي إيكيا في جدة؟
تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات في إيكيا؟
العلاقة بين الذكاء العاطفي والتواصل الفعال داخل فرق العمل في إيكيا؟
برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي في إيكيا: كيفية التطبيق؟
التحديات في تطبيق الذكاء العاطفي في إيكيا؟
تأثير الذكاء العاطفي على قدرة القادة والموظفين في إدارة الضغوط في إيكيا؟
تأثير التدريب على الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في إيكيا؟
هذه الأسئلة تساعد في توجيه البحث نحو فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على مختلف جوانب عملية اتخاذ القرار في إيكيا.

1.5 أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة التي يسعى لتحقيقها، وتشمل:
دراسة تأثير الذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرار في إيكيا: تحليل كيف يؤثر الذكاء العاطفي على مختلف مراحل اتخاذ القرار من جمع المعلومات إلى اتخاذ القرار النهائي.
تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات المتخذة في إيكيا: فحص كيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة القرارات المتخذة في مختلف السياقات داخل الشركة.
تقديم توصيات لتطوير الذكاء العاطفي في إيكيا: توفير استراتيجيات وأدوات يمكن استخدامها لتطوير الذكاء العاطفي لدى القادة والموظفين في الشركة.
تحليل الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بإيكيا: استعراض الأدبيات المتعلقة بالموضوع لتقديم صورة شاملة عن تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرار في بيئة عمل مشابهة لإيكيا.

1.6 فرضيات الدراسة

تشمل فرضيات الدراسة التي سيتم اختبارها ما يلي:
الفرضية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى القادة في إيكيا وجودة القرارات المتخذة.

الفرضية الثانية: الذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل والتعاون بين فرق العمل في إيكيا.

الفرضية الثالثة: التدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تحسين قدرة الموظفين على التعامل مع الضغوط والتحديات.

الفرضية الرابعة: الموظفون ذوو الذكاء العاطفي العالي يكونون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وفعالة في إيكيا.

1.7 نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على الربط بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. سيتم استخدام نموذج الانحدار الخطي لتحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) وجودة القرارات المتخذة (المتغير التابع). بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل تأثير المتغيرات المتداخلة مثل بيئة العمل والتدريب على الذكاء العاطفي.

1.8 منهجية الدراسة

تتبع هذه الدراسة منهجية بحثية تشمل:

تصميم البحث: دراسة وصفية تحليلية تعتمد على جمع البيانات من موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

أداة البحث: استخدام استبيانات مصممة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات.

عينة الدراسة: اختيار عينة عشوائية من موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

تحليل البيانات: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

1.9 الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية:

جمع البيانات: تنفيذ استبيانات ومقابلات مع موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

تحليل البيانات: تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات.

تفسير النتائج: تقديم تفسير شامل للنتائج المستخلصة من تحليل البيانات.

1.10 مخطط المشروع المقترح

يشمل مخطط المشروع المقترح:

المرحلة الأولى: جمع البيانات وتحديد العينة.

المرحلة الثانية: تنفيذ الاستبيانات والمقابلات.

المرحلة الثالثة: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المرحلة الرابعة: تفسير النتائج وتقديم التوصيات.

المرحلة الخامسة: كتابة التقرير النهائي وتقديمه.

2. الفصل الثاني: منهجية البحث

2.1 مقدمة

1. الطبقة الخارجية - الفلسفة البحثية

في هذا البحث، تم اعتماد الفلسفة البحثية الوضعية (Positivism) نظرًا لاهتمام البحث بقياس الظواهر الاجتماعية، مثل الذكاء العاطفي، بطريقة علمية وكمية. تتميز الفلسفة الوضعية بالاعتماد على البيانات القابلة للقياس والتحليل الموضوعي للوصول إلى النتائج. يتم استخدام هذه الفلسفة لتحديد العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، مثل تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات.

2. الطبقة الثانية - المقاربة البحثية

تم اختيار المقاربة الاستنتاجية (Deductive Approach) في هذا البحث، حيث تبدأ الدراسة من إطار نظري وتنتقل إلى اختبار الفرضيات المستمدة من النظرية. تعتمد هذه المقاربة على استخدام الفرضيات التي تم تطويرها بناءً على الأدبيات السابقة، ومن ثم اختبارها باستخدام البيانات الميدانية. تهدف هذه المقاربة إلى إثبات أو نفي الفرضيات التي تم وضعها في البداية.

3. الطبقة الثالثة - الاستراتيجية البحثية

تم استخدام الاستراتيجية الاستقصائية (Survey Strategy) كوسيلة لجمع البيانات. تم تصميم استبيانات موجهة لقادة وموظفي إيكيا في جدة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات. تتيح هذه الاستراتيجية جمع كمية كبيرة من البيانات من عينة كبيرة، مما يسمح بإجراء تحليلات إحصائية لاختبار الفرضيات. تم اختيار هذه الاستراتيجية نظرًا لفعاليتها في جمع البيانات المتعلقة بالتصورات والمواقف الشخصية.

4. الطبقة الرابعة - الاختيارات البحثية

تم استخدام الاختيار الواحد (Mono Method) لجمع البيانات، حيث تم الاعتماد على الاستبيانات كأداة وحيدة لجمع البيانات الكمية. يتيح هذا الاختيار التركيز على جمع بيانات متجانسة يمكن تحليلها إحصائيًا. تم اختيار هذه الطريقة لأنها توفر وسيلة موحدة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات بين الأفراد المختلفين في الشركة.

5. الطبقة الخامسة - آفاق الوقت

اعتمد البحث على آفاق الزمن المقطعية (Cross-sectional Time Horizon)، حيث تم جمع البيانات في فترة زمنية محددة وواحدة. تتيح هذه الطريقة الحصول على لمحة شاملة عن الحالة الراهنة للذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات في إيكيا. تم اختيار هذه الآفاق الزمنية نظرًا لأنها توفر وسيلة فعالة وسريعة لجمع البيانات وتحليلها.

6. الطبقة السادسة - التقنيات والإجراءات

تشمل هذه الطبقة التقنيات والإجراءات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات. تم تصميم الاستبيانات بعناية لتشمل مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجوانب مختلفة من جودة اتخاذ القرارات. تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً لضمان سهولة الوصول إلى جميع المشاركين. بعد جمع البيانات، تم استخدام أساليب إحصائية مثل تحليل الانحدار وتحليل الارتباط لفحص الفرضيات واستخلاص النتائج.

7. الدراسة الميدانية

في هذه الدراسة، تم إجراء مقابلات واستبيانات مع موظفي وقادة إيكيا في جدة لجمع البيانات المتعلقة بمستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية ملائمة لاختبار الفرضيات المطروحة. تشمل الدراسة الميدانية تفسير النتائج وتقديم توصيات عملية لتحسين مستوى الذكاء العاطفي في بيئة العمل، مما يساهم في تحسين جودة القرارات وتعزيز الأداء التنظيمي في الشركة.

2.2 أسئلة البحث - الأسئلة الفرعية

ما هو مستوى الذكاء العاطفي بين قادة وموظفي إيكيا في جدة؟

يتمحور هذا السؤال حول تقييم مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد الذين يشغلون مناصب قيادية ووظيفية في إيكيا بجدة. الهدف من هذا السؤال هو فهم مدى إدراك الأفراد لعواطفهم وكيفية إدارة هذه العواطف في بيئة العمل. يهدف البحث إلى تحديد ما إذا كان هناك تفاوت في مستوى الذكاء العاطفي بين مختلف المستويات الوظيفية في الشركة وكيف يؤثر ذلك على الأداء العام.

ما هو تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات في إيكيا؟

يستكشف هذا السؤال العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة القرارات التي يتم اتخاذها في الشركة. يهدف البحث إلى تحديد ما إذا كان الأفراد ذوو الذكاء العاطفي العالي يتخذون قرارات أفضل وأكثر فعالية من الناحية الاستراتيجية مقارنةً بغيرهم. سيتم دراسة كيفية تأثير العواطف والتحكم بها على اتخاذ القرارات الحاسمة في بيئة العمل.

ما هي العلاقة بين الذكاء العاطفي والتواصل الفعال داخل فرق العمل في إيكيا؟

يهدف هذا السؤال إلى دراسة كيفية تأثير الذكاء العاطفي على ديناميكية التواصل والتعاون داخل فرق العمل. سيتم تحليل مدى قدرة الأفراد على التعرف على عواطف الآخرين والتفاعل معها بطريقة تعزز من فعالية العمل الجماعي والتعاون داخل الفريق. سيتم دراسة تأثير ذلك على إنتاجية الفريق وجودة المشاريع المنجزة.

كيف يمكن تطبيق برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي في إيكيا؟

يستهدف هذا السؤال البحث في أفضل السبل الممكنة لتطبيق برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي وقادة إيكيا. سيتم دراسة محتوى هذه البرامج، ومدى تأثيرها على تطوير مهارات الذكاء العاطفي، وكيفية قياس نجاحها. يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين البيئة العملية داخل الشركة.

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إيكيا؟

يستعرض هذا السؤال التحديات والعوائق المحتملة التي قد تواجه تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئة العمل. سيتم دراسة العقبات الثقافية والتنظيمية والنفسية التي قد تعيق عملية تطبيق هذه المفاهيم، بالإضافة إلى البحث في الحلول الممكنة للتغلب على هذه التحديات. يهدف البحث إلى تقديم فهم شامل للعوائق وكيفية التغلب عليها لتحقيق بيئة عمل أكثر توازنًا

كيف يؤثر الذكاء العاطفي على قدرة القادة والموظفين في إدارة الضغوط في إيكيا؟

يستهدف هذا السؤال استكشاف كيفية تأثير مستوى الذكاء العاطفي على قدرة الأفراد في التعامل مع ضغوط العمل والتحديات اليومية. سيتم دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وقدرة الأفراد على التكيف مع الظروف المتغيرة، واتخاذ قرارات هادئة ومدرسة تحت الضغط. يهدف البحث إلى تقديم رؤى حول كيفية استخدام الذكاء العاطفي كأداة لإدارة الضغوط وتحسين الأداء.

ما هو تأثير التدريب على الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في إيكيا؟

يركز هذا السؤال على دراسة تأثير برامج التدريب على الذكاء العاطفي على الأداء العام للشركة. سيتم تحليل كيفية تأثير هذه البرامج على تحسين العلاقات بين الموظفين، وزيادة إنتاجيتهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. يهدف البحث إلى تقديم توصيات حول كيفية استخدام الذكاء العاطفي كأداة لتحسين الأداء التنظيمي وزيادة التفوق التنافسي للشركة.

2.3 أهداف البحث

تحليل كيفية تأثير الذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرار في إيكيا، خاصة في مراحل مختلفة مثل جمع المعلومات واتخاذ القرار النهائي.

يهدف هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير مستوى الذكاء العاطفي على مراحل عملية اتخاذ القرار. سيتم دراسة تأثير العواطف على جمع المعلومات، تحليل الخيارات، واتخاذ القرارات النهائية. يهدف البحث إلى تقديم فهم أعمق لكيفية تحسين جودة القرارات من خلال تعزيز مستوى الذكاء العاطفي.

فحص العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة القرارات المتخذة داخل الشركة.

يسعى البحث إلى تحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد وجودة القرارات التي يتم اتخاذها في بيئة العمل. سيتم دراسة ما إذا كان الأفراد ذوو الذكاء العاطفي العالي يتخذون قرارات أفضل من حيث الفعالية والكفاءة. يهدف البحث إلى تقديم توصيات لتحسين جودة القرارات من خلال تعزيز الذكاء العاطفي.

تقديم توصيات واستراتيجيات لتعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة في إيكيا.

يهدف البحث إلى تطوير استراتيجيات عملية يمكن تطبيقها لتعزيز مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين والقادة في إيكيا. سيتم دراسة أفضل الممارسات والبرامج التدريبية التي يمكن تطبيقها لتحقيق هذا الهدف. يهدف البحث إلى تقديم خطة عمل يمكن للشركة اتباعها لتحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية.

استعراض الأدبيات المتعلقة بالموضوع وتقديم تحليل شامل للأبحاث السابقة المتعلقة بإيكيا.

يسعى البحث إلى تقديم استعراض شامل للأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات. سيتم تحليل الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وتقديم رؤية شاملة للوضع الحالي للأبحاث. يهدف البحث إلى سد الفجوات المعرفية وتقديم توصيات للبحوث المستقبلية.

2.4 فرضيات البحث

الفرضية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء العاطفي وجودة القرارات المتخذة لدى القادة في إيكيا. تفترض هذه الفرضية أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي يتخذون قرارات أكثر جودة وفعالية في بيئة العمل. سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال جمع البيانات وتحليلها للتحقق من صحة العلاقة المفترضة.

الفرضية الثانية: يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل والتعاون بين فرق العمل في إيكيا.

تفترض هذه الفرضية أن الذكاء العاطفي يعزز من فعالية التواصل والتعاون بين الأفراد في فرق العمل. سيتم دراسة كيفية تأثير مستوى الذكاء العاطفي على ديناميكية الفريق وأداء الأفراد.

الفرضية الثالثة: يمكن أن يؤدي التدريب على الذكاء العاطفي إلى تحسين قدرة الموظفين على التعامل مع الضغوط والتحديات.

تفترض هذه الفرضية أن التدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يساعد الأفراد على تحسين قدرتهم على التعامل مع الضغوط اليومية والتحديات. سيتم تحليل تأثير برامج التدريب على الأداء العام للأفراد والشركة.

الفرضية الرابعة: يكون الموظفون ذوو الذكاء العاطفي العالي أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وفعالة في إيكيا.

تفترض هذه الفرضية أن الأفراد الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وفعالة. سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال دراسة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وإبداع الأفراد في اتخاذ القرارات.

2.5 نموذج البحث

يعتمد نموذج الدراسة على الربط بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. سيتم استخدام نموذج الانحدار الخطي لتحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) وجودة القرارات المتخذة (المتغير التابع). بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل تأثير المتغيرات المتداخلة مثل بيئة العمل والتدريب على الذكاء العاطفي. يهدف النموذج إلى تقديم فهم شامل للعوامل التي تؤثر على جودة اتخاذ القرارات وكيفية تحسينها من خلال تعزيز مستوى الذكاء العاطفي.

2.6 الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع موظفي وقادة إيكيا في جدة. سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات. سيتم تقديم تفسير شامل للنتائج المستخلصة من تحليل البيانات، بما في ذلك تقديم توصيات عملية لتحسين الذكاء العاطفي وجودة القرارات في إيكيا. سيتم التركيز على تحليل البيانات النوعية والكمية لتقديم رؤية شاملة عن تأثير الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في الشركة. تشمل الدراسة الميدانية أيضًا تقييم فعالية برامج التدريب الحالية واقتراح تحسينات وتوصيات لتعزيز مستوى الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة في الشركة

3. الإطار النظري

3.1 المقدمة

نظرة عامة عن البحث العلمي

في السنوات الأخيرة، أصبح البحث العلمي أحد الأعمدة الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات الأكاديمية والصناعية على حد سواء. يهدف البحث العلمي إلى تقديم حلول علمية للمشكلات المعاصرة، واكتشاف علاقات جديدة بين المتغيرات، مما يسهم في تحسين أداء المؤسسات ورفع كفاءتها.

3.2 أهمية إجراء الدراسات السابقة

تلعب الدراسات السابقة دورًا حاسمًا في تشكيل الإطار النظري لأي بحث علمي. من خلال استعراض الأعمال السابقة، يمكن للباحثين فهم الخلفية العلمية لموضوع البحث، وتحديد الفجوات البحثية التي لم تُغطى بعد، وتقديم توصيات مبنية على أسس علمية قوية. تُعد هذه الدراسات الأساس الذي يُبنى عليه البحث الحالي، حيث توفر للباحثين الأدوات والنظريات اللازمة لتحليل متغيرات البحث بدقة.

مفهوم الذكاء العاطفي

التعريف والتطور التاريخي:

دانيال جولمان (1995): ركزت دراسته على أهمية الذكاء العاطفي في النجاح المهني والشخصي، مع التأكيد على أن الذكاء العاطفي قد يكون أكثر أهمية من الذكاء الأكاديمي (IQ) في بعض المجالات. تمثل هذه الدراسة نقطة تحول رئيسية في فهم دور العواطف في اتخاذ القرارات وقيادة الفرق.

ماير وسالوفي (1997): قدما نموذجًا يركز على الذكاء العاطفي كقدرة على التعرف على العواطف، وفهمها، واستخدامها في تعزيز التفكير واتخاذ القرارات. يمكن أن يشمل هذا القسم مراجعة تفصيلية لكيفية تطور المفهوم عبر الزمن، وكيف ساهمت الدراسات في توضيح أهميته في بيئات العمل.

3.3 نظريات الذكاء العاطفي

نموذج جولمان (1995):

الوعي الذاتي: قدرة الفرد على فهم عواطفه وتأثيرها على الآخرين.

التحكم بالعواطف: قدرة الشخص على التحكم في عواطفه واستجاباته العاطفية.

التحفيز: استخدام العواطف لتحفيز النفس والآخرين لتحقيق الأهداف.

التعاطف: القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بطريقة إيجابية.

المهارات الاجتماعية: استخدام العواطف لتعزيز العلاقات الاجتماعية وبناء فرق عمل قوية.

نموذج ماير وسالوفي (1997):

الإدراك العاطفي: القدرة على التعرف على العواطف بدقة.

استخدام العواطف في التفكير: كيفية استخدام العواطف لتعزيز التفكير والإبداع.

فهم العواطف: قدرة الفرد على تحليل العواطف وفهم أسبابها وتداعياتها.

إدارة العواطف: القدرة على تنظيم العواطف لدى الذات والآخرين لتعزيز التفاعل الفعال واتخاذ القرارات.

3.4 الدراسات السابقة حول الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار

دراسات تطبيقية:

جولمان (2000): أشارت إلى أن الذكاء العاطفي يسهم بشكل كبير في تحسين القرارات الاستراتيجية من خلال تعزيز فهم الذات والآخرين.

بوياتريس وجولمان (2000): دراسات تتناول كيف يسهم الذكاء العاطفي في تعزيز القيادة الفعالة واتخاذ القرارات في بيئات العمل المعقدة. يمكن تضمين تحليل لكيفية تأثير هذه الدراسات على ممارسات إدارة الشركات اليوم.

دراسات ميدانية:

تجارب شركة إيكيا: كيف تم تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات داخل شركة إيكيا؟ يمكن توسيع هذا القسم بتقديم أمثلة محددة من شركات أخرى تطبق الذكاء العاطفي في إدارة فرق العمل واتخاذ القرارات، مثل شركات التكنولوجيا أو الخدمات المالية.

3.5 فجوات البحث في الأدبيات السابقة

نقص النماذج الشاملة:

الأبحاث الحديثة: تحديد الفجوات الموجودة في النماذج النظرية التي لم تتناول جميع جوانب تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرار.

نقص الدراسات التطبيقية: تأكيد الحاجة إلى دراسات تطبيقية جديدة تركز على كيفية تطبيق الذكاء العاطفي في بيئات العمل المتنوعة، مثل الشركات العالمية الكبيرة والصغيرة.

3.6 نظرة عامة عن متغيرات البحث

في هذا البحث، نركز على متغيرين أساسيين هما: الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. يمثل الذكاء العاطفي قدرة الأفراد على فهم وإدارة عواطفهم وعواطف الآخرين، بينما تشير جودة اتخاذ القرار إلى القدرة على اتخاذ قرارات فعالة ومدروسة بناءً على تحليل دقيق للمعلومات المتاحة.

3.7 المتغير الأول: الذكاء العاطفي

تعريف الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي هو القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، والتفريق بينها، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه أفكارنا وأفعالنا. يُعتبر الذكاء العاطفي جزءاً أساسياً من الذكاء الشخصي والاجتماعي، حيث يساعد الأفراد على التفاعل بفعالية مع الآخرين واتخاذ قرارات مدروسة.

تطور مفهوم الذكاء العاطفي

ظهر مفهوم الذكاء العاطفي لأول مرة في الأبحاث النفسية في بداية التسعينات على يد كل من بيتر سالوفي وجون ماير. توسع هذا المفهوم فيما بعد ليشمل عدة أبعاد أساسية كالوعي الذاتي، والتحكم بالعواطف، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية.

أبعاد الذكاء العاطفي

الوعي الذاتي: فهم الشخص لعواطفه وتأثيرها على أفكاره وسلوكه.

التحكم بالعواطف: القدرة على التحكم في ردود الأفعال العاطفية.

التحفيز الذاتي: استخدام العواطف لتحقيق أهداف شخصية ومهنية.

التعاطف: القدرة على فهم مشاعر الآخرين والاستجابة لها بفعالية.

المهارات الاجتماعية: القدرة على بناء علاقات قوية وإدارة الصراعات بفعالية.

نظريات الذكاء العاطفي

تم تطوير العديد من النظريات التي تشرح الذكاء العاطفي، من بينها:

نظرية جولمان (1995): ركزت على أن الذكاء العاطفي يتضمن خمسة أبعاد رئيسية وهي الوعي الذاتي، والتحكم بالعواطف، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية.

نظرية ماير وسالوفي (1997): اقترحت نموذجًا يشمل أربع قدرات رئيسية وهي الإدراك العاطفي، واستخدام العواطف، وفهم العواطف، وإدارة العواطف.

رسوم توضيحية وجدول من الدراسات السابقة

في هذا القسم، يمكن تضمين رسوم بيانية توضح العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة وتأثيرها على الأداء المهني. كما يمكن إدراج جدول يقارن بين نتائج الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي في سياقات مختلفة.

3.8 المتغير الثاني: جودة اتخاذ القرار

تعريف جودة اتخاذ القرار

جودة اتخاذ القرار تشير إلى قدرة الأفراد أو المؤسسات على اختيار الحلول المثلى بناءً على تحليل دقيق وشامل للمعلومات المتاحة. يتعلق هذا المفهوم بالقدرة على التفكير النقدي، وتقييم البدائل، والتنبؤ بالنتائج المحتملة.

تطور مفهوم جودة اتخاذ القرار

تم تطوير مفهوم جودة اتخاذ القرار في مختلف المجالات الأكاديمية والإدارية، حيث أصبح جزءًا لا يتجزأ من دراسات إدارة الأعمال، والقيادة، والسياسة العامة. يعتبر هذا المفهوم ضروريًا لنجاح المؤسسات في بيئات العمل الديناميكية والمعقدة.

أبعاد جودة اتخاذ القرار

- تحليل المعلومات: القدرة على جمع وتفسير البيانات المتعلقة بالقرار.
- تقييم البدائل: دراسة الخيارات المتاحة وتقييم مزايا وعيوب كل منها.
- التنبؤ بالنتائج: القدرة على توقع تأثيرات القرارات المختلفة على المدى القصير والطويل.
- التنفيذ والمتابعة: تطبيق القرار ومراقبة نتائجه.
- التعلم من التجارب: استخلاص الدروس المستفادة من القرارات السابقة لتحسين المستقبل.
- نظريات جودة اتخاذ القرار
- تشمل النظريات الرئيسية في هذا المجال:

- نظرية القرار الكلاسيكية: تفترض أن الأفراد يتصرفون بشكل عقلاني تمامًا عند اتخاذ القرارات، ويهدفون إلى تحقيق أقصى فائدة.
- نظرية القرار السلوكية: تعترف بأن العوامل النفسية والاجتماعية تؤثر على قرارات الأفراد، مما قد يؤدي إلى اختيارات غير عقلانية في بعض الأحيان.
- رسوم توضيحية وجدول من الدراسات السابقة
- يمكن إضافة رسوم بيانية توضح مراحل عملية اتخاذ القرار وكيفية تحسين كل مرحلة باستخدام الذكاء العاطفي.
- كما يمكن إدراج جدول يقارن بين نتائج الدراسات التي تناولت تأثير العوامل النفسية على جودة القرارات.

3.9 العلاقة بين متغيرات البحث: العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار

- تحليل العلاقات بين المتغيرات من الدراسات السابقة
- تُظهر العديد من الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يميلون إلى اتخاذ قرارات أكثر فعالية ومرونة.
- الأزمات والصراعات والفجوات
- الأزمات: استخدام الذكاء العاطفي لتحسين جودة اتخاذ القرار عبر تحسين التواصل والتعاون داخل الفرق.
- الصراعات: يمكن أن تؤثر النزاعات العاطفية على القرارات إذا لم تُدار بشكل صحيح، مما يبرز أهمية الذكاء العاطفي.
- الفجوات: الحاجة إلى مزيد من الأبحاث التي تركز على كيفية تدريب القادة والموظفين على استخدام الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات.
- رسوم توضيحية وجدول من الدراسات السابقة

يمكن تضمين رسوم بيانية توضح كيفية تحسين جودة اتخاذ القرار من خلال تعزيز مهارات الذكاء العاطفي. كما يمكن إدراج جدول يقارن بين نتائج الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات في بيئات عمل مختلفة.

3.10 الخاتمة

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

تشير الأدلة إلى أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا حاسمًا في تحسين جودة اتخاذ القرار. الفهم العميق للعواطف وإدارتها بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى قرارات أفضل وأكثر تناسقًا.

مناقشة آثار البحث المستقبلية

هناك حاجة ماسة إلى المزيد من الأبحاث التطبيقية التي تستكشف كيفية دمج الذكاء العاطفي في ممارسات اتخاذ القرار في المؤسسات. يمكن أن تركز هذه الأبحاث على تطوير برامج تدريبية جديدة وتقييم تأثيرها على أداء الموظفين.

كتابة المساهمات الإجمالية لبحثك في هذا المجال

يهدف هذا البحث إلى سد الفجوات في الأدبيات الحالية من خلال تقديم نموذج يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، وتقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها في بيئات العمل لتحسين فعالية القرارات.

4. الملاحق

4.1 مقدمة الاستبيان

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسرني دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان البحثي الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في شركة ايكيا بجدة. إن مشاركتكم في هذا الاستبيان ستساهم بشكل كبير في إثراء البحث العلمي وتطوير المعرفة في مجال الإدارة وصنع القرار.

يرجى العلم أن جميع المعلومات التي ستقدمونها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. كما أن المشاركة في هذا الاستبانة طوعية تمامًا، ويمكنكم الانسحاب في أي وقت دون أي التزامات. يستغرق إكمال الاستبانة حوالي 15-20 دقيقة. نرجو منكم الإجابة على جميع الأسئلة بصدق وموضوعية قدر الإمكان.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في هذا البحث

مع خالص التقدير والاحترام،

4.2 الأسئلة الشخصية

يرجى تعبئة البيانات التالية لمساعدتنا في تحليل البيانات بناءً على عوامل ديموغرافية معينة.

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة أو ملء الفراغ حسب ما هو مطلوب:

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ 25 - 35 سنة

☐ 36 - 45 سنة

☐ 46 - 55 سنة

☐ أكثر من 55 سنة

3. المستوى التعليمي:

☐ ثانوية عامة أو أقل

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4. المسمى الوظيفي الحالي في شركة إيكيا: _____ :

5. سنوات الخبرة في شركة إيكيا:

☐ أقل من سنة

☐ 1 - 3 سنوات

☐ 4 - 6 سنوات

☐ 7 - 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

6. القسم الذي تعمل فيه:

☐ المبيعات

☐ خدمة العملاء

☐التسويق

☐الموارد البشرية

☐الإدارة

☐أخرى (يرجى التحديد) _____ :

4.3 القسم الثاني: الذكاء العاطفي

المصدر	عدد العبارات	أبعاد المتغير	المتغير
(جولمان، 1995)	5	الوعي الذاتي	الذكاء العاطفي
(ماير وسالوفي، 1997)	5	إدارة العواطف	
(بويانزيس وجولمان وري، 2000)	5	التعاطف	

يرجى الإجابة على العبارات التالية باختيار الدرجة التي تعبر عن رأيك، حيث:

= 5 موافق بشدة، 4 = موافق، 3 = محايد، 2 = غير موافق، 1 = غير موافق بشدة)

الرقم	العبرة	5	4	3	2	1
	البعد الأول: الوعي الذاتي					
1	أدرك مشاعري وانفعالاتي بسهولة	☐	☐	☐	☐	☐
2	أفهم أسباب شعوري بطريقة معينة	☐	☐	☐	☐	☐
3	أعرف نقاط قوتي وضعفي جيدًا	☐	☐	☐	☐	☐
4	أستطيع تحديد تأثير مشاعري على سلوكي	☐	☐	☐	☐	☐
5	أثق في قدراتي وإمكاناتي	☐	☐	☐	☐	☐
	البعد الثاني: إدارة العواطف					
6	أستطيع التحكم في مشاعري السلبية	☐	☐	☐	☐	☐
7	أتعامل بهدوء مع المواقف الضاغطة	☐	☐	☐	☐	☐

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
8	أستطيع التكيف مع التغيرات بسرعة	☐	☐	☐	☐	☐
9	أحافظ على هدوئي حتى في المواقف الصعبة	☐	☐	☐	☐	☐
10	أستطيع توجيه مشاعري نحو تحقيق أهدافي	☐	☐	☐	☐	☐
البعد الثالث: التعاطف						
11	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة	☐	☐	☐	☐	☐
12	أهتم بمشاكل زملائي وأحاول مساعدتهم	☐	☐	☐	☐	☐
13	أستمع جيدًا للآخرين وأفهم وجهات نظرهم	☐	☐	☐	☐	☐
14	أستطيع قراءة لغة الجسد للآخرين بدقة	☐	☐	☐	☐	☐
15	أراعي مشاعر الآخرين عند التعامل معهم	☐	☐	☐	☐	☐

4.4 القسم الثالث: جودة اتخاذ القرار

المصدر	عدد العبارات	أبعاد المتغير	المتغير
(سايمون، 1977)	5	جمع المعلومات	جودة اتخاذ القرار
(مينتزبرج وآخرون، 1976)	5	تحليل البدائل	
(درو، 1978)	5	اختيار البديل الأنسب	

يرجى الإجابة على العبارات التالية باختيار الدرجة التي تعبر عن رأيك، حيث:

= 5 موافق بشدة، 4 = موافق، 3 = محايد، 2 = غير موافق، 1 = غير موافق بشدة)

الرقم	العبرة	5	4	3	2	1
	البعد الأول: جمع المعلومات					
1	أجمع معلومات كافية قبل اتخاذ أي قرار	☐	☐	☐	☐	☐
2	أتأكد من صحة ودقة المعلومات التي أجمعها	☐	☐	☐	☐	☐
3	أستخدم مصادر متنوعة للحصول على المعلومات	☐	☐	☐	☐	☐
4	أراعي الوقت المناسب لجمع المعلومات	☐	☐	☐	☐	☐
5	أستشير الخبراء والمختصين عند الحاجة	☐	☐	☐	☐	☐
	البعد الثاني: تحليل البدائل					
6	أحدد جميع البدائل الممكنة لحل المشكلة	☐	☐	☐	☐	☐
7	أقيم مزايا وعيوب كل بديل بموضوعية	☐	☐	☐	☐	☐

الرقم	العبارة	5	4	3	2	1
8	أستخدم أساليب كمية ونوعية في تحليل البدائل	☐	☐	☐	☐	☐
9	أراعي الآثار المحتملة لكل بديل على المدى الطويل	☐	☐	☐	☐	☐
10	أشرك فريق العمل في عملية تحليل البدائل	☐	☐	☐	☐	☐
البعد الثالث: اختيار البديل الأنسب						
11	أختار البديل الذي يحقق أفضل النتائج بأقل تكلفة	☐	☐	☐	☐	☐
12	أراعي توافق القرار مع أهداف وقيم الشركة	☐	☐	☐	☐	☐
13	أأخذ القرار في الوقت المناسب دون تأخير	☐	☐	☐	☐	☐
14	أتحمل مسؤولية القرار الذي أتخذه	☐	☐	☐	☐	☐
15	أقوم بمتابعة وتقييم نتائج القرار بعد تنفيذه	☐	☐	☐	☐	☐

القسم الرابع: أسئلة إضافية

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:

- كيف ترى تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في شركة ايكيا؟
- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجهها في اتخاذ القرارات داخل شركة ايكيا؟
- هل تعتقد أن هناك حاجة لتطوير برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي في شركة ايكيا؟ ولماذا؟
- كيف يمكن تحسين عملية اتخاذ القرار في شركة ايكيا من وجهة نظرك؟
- هل لديك أي اقتراحات أو ملاحظات إضافية حول موضوع الدراسة؟__

قائمة المراجع:

- جولمان، دانيال. (1995). الذكاء العاطفي: لماذا يمكن أن يهم أكثر من معدل الذكاء. دار النشر بانتم.
- ماير، جون دي. وسالوفي، بيتر. (1997). ما هو الذكاء العاطفي؟ في بي. سالوفي ودي. سلويتر (محرران)، التطور العاطفي والذكاء العاطفي: الدلالات التعليمية (الصفحات 3-31). دار النشر بيزيك.
- بوياتنيس، ريتشارد إي.، جولمان، دانيال، وري، كاي. (2000). تجمع الكفاءات في الذكاء العاطفي: رؤى من مخزون الكفاءة العاطفية (ECI). في ر. بار-أون وجي. دي. أيه. باركر (محرران)، دليل الذكاء العاطفي (الصفحات 343-362). دار النشر جوسي-باس.
- تشيرنيس، كاري، وجولمان، دانيال. (2001). مكان العمل العاطفي: كيف تختار وتقيس وتحسن الذكاء العاطفي لدى الأفراد والمجموعات والمنظمات. دار النشر جوسي-باس.
- الشركة العالمية لإيكيا: تقارير سنوية ودراسات حالة.