

أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم

The Impact of Emotional Intelligence (EQ) on the performance and the development of Management skills: an empirical study in NEOM Company.

إعداد الطالب/ عامر عبد الكريم بخاري

الرقم الأكاديمي: 241001067

المشرف الثاني

د. عبد الرحيم نادر عبد الرحيم اسماعيل

المشرف الأول

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي: 2024

تبقى حقوق الطباعة والنشر لصالح جامعة ميدأوشن

فصل الحزب الثامن

الاستهلال القرآني

قال تعالى: {يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ}

قال تعالى: {قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ}

قال تعالى: {وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَلَدِي وَأَنْ أَعْمَلَ

صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ}

صدق الله العظيم

إهداء

- ❖ إلى أُمِّي التي فارقتنا بجسدها، ولكنها ما تزال موجودة من خلال أفعالها، كلماتها، دعواتها التي مازلنا نعيش على ذكرها.
 - ❖ إلى أبي الرجل المعطاء أمدّه الله بالصحة و العافية، كلماته، ودعائه لنا بالتوفيق في مجريات وتحديات حياتنا.
 - ❖ إلى رفيقة دربي زوجتي الحبيبة الوفية التي كانت ومازالت تشاكرني عناء التحديات وعناء مشواري المهني والتعليمي.
 - ❖ إلى أطفالي الصغار أصحاب الابتسامات الجميلة، زينة الحياة ومتاعها.
 - ❖ إلى أخواتي وإخواني الأعزاء.
 - ❖ إلى زملائي موظفي شركة نيوم "الحالمين"
 - ❖ إلى التواقين أن يعود للأمة مجدها عبر العلم والنور.
 - ❖ إلى الطلبة و الباحثين، وفقكم الله.
- أهدى إليكم ثمرة تعبى و رسالتي المتواضعة عن: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي وبعض الدراسات التطبيقية في مشروع الحلم (شركة نيوم).

الشكر والتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، ولك الشكر والمنة أن يسرت لي السبل، وفقتني لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على سيد المرسلين، وخاتم النبيين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

(لا يشكر الله من لا يشكر الناس)

رواه أحمد والبخاري و صححه الألباني

صعبة هي كلمات الشكر عند انتقائها والأصعب اختزالها في سطور لأنها تشعرنا بمدى قصورها وعدم إيفائها حق صانعيها. إذ أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من ساهم في إخراج هذا البحث.

من تمام شكر الله تعالى ان نشكر هل الفضل من الناس, كما أود أن أعبر عن امتناني لجامعة ميدأوشن وبالأخص أعضاء هيئة تدريس كلية ادارة الأعمال جزاهم الله كل خير على جهودهم ودعمهم المتواصل, الشكر موصول لإدارة جامعة ميدأوشن لتوفيرها البيئة الأكاديمية "التعليم حق للجميع" والدعم اللازم لإنجاز هذا البحث. تقديري العميق للمشرفين متمثلة في د. أسماء أبوعنزة ود. عبدالرحيم نادر إسماعيل لتوجيهاتهم التي لا تقدر بثمن وملاحظاتهم المهمة ودعمهم الثابت طوال عملية البحث.

الشكر موصول لجميع الأساتذة وكل الأخوة والأصدقاء والزملاء الذين كانت لهم مساهمات طيبة في إتمام هذه الدراسة, ولمجهوداتهم الطيبة في توفير عدد من مراجع الدراسة كما أتقدم بالشكر إلى جميع المدراء العاملين في شركة نيوم التابع للمشروع الذين قاموا بتعبئة الإستبانة. لجميع هؤلاء كل الشكر والتقدير والإمتنان، والله الموفق لما فيه الخير لديننا، ودينانا، فجزآهم الله عنا كل خير، وما توفيقى إلا بالله.

ملخص

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تطبيق البحث على عينة مكونة من بعض موظفي شركة نيوم وكان عدد أفراد العينة مكون من (105) فرداً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد كانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات من عينة الدراسة.

وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أهمها يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في شركة نيوم، كما بينت النتائج على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي، كما توصلت أيضاً هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

وقد أوصى الباحث بناءً على النتائج بعدة توصيات، كان من أهمها يجب أن يتم توفير التدريب والتعليم المستمر للموظفين العاملين في القطاع الحكومي بشأن استخدام الذكاء العاطفي وكيفية تطبيقه في إدارة شركة نيوم، كما أوصى أيضاً بأنه يجب إجراء تقييم مستمر لفعالية استخدام الذكاء العاطفي في بين موظفي الشركة.

Abstract

The study aimed to investigate the impact of emotional intelligence on job performance: an empirical study in NEOM Company. The researcher adopted a descriptive-analytical approach, and the research was conducted on a sample consisting of some NEOM Company employees, with a sample size of 105 individuals selected randomly. The survey was used as the data collection tool for the study.

The study yielded several results, among the most important of which was the significant statistical relationship between emotional intelligence and job performance in NEOM Company. The results also indicated a statistically significant relationship between emotional self-regulation as a component of emotional intelligence and job performance effectiveness. Furthermore, a statistically significant relationship was found between emotional maturity as a component of emotional intelligence and job performance effectiveness.

Based on the results, the researcher recommended several suggestions, including the necessity of providing continuous training and education for employees working in the government healthcare sector on using emotional intelligence and how to apply it in managing NEOM Company. The researcher also recommended conducting ongoing assessments of the effectiveness of emotional intelligence utilization among company employees.

المحتويات

III.....	دراسة التفرعي
IV	إهداء
V	الشكر والتقدير
VI	ملخص
VII	Abstract
1	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
2	1-1 مقدمة
4	2-1 مشكلة الدراسة
5	3-1 أسئلة الدراسة
5	4-1 فرضيات الدراسة
6	5-1 أهداف الدراسة
6	6-1 أهمية الدراسة
8	7-1 إجراءات البحث وأدواته
9	8-1 حدود الدراسة
9	9-1 متغيرات الدراسة
10.....	10-1 الدراسات السابقة
15.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
16.....	المبحث الأول: الذكاء العاطفي
16.....	1-1-1 مفهوم الذكاء العاطفي
17.....	2-1-1 أهمية التقنية الحديثة في إدارة المخاطر
18.....	3-1-1 أبعاد الذكاء العاطفي
20.....	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
21.....	2-2-2 أهمية الأداء الوظيفي
22.....	3-2-2 تحسين التخطيط والعمليات الصحية
23.....	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي
24.....	1-3 تمهيد

24.....	2-3 منهجية الدراسة
24.....	4-3 عينة الدراسة
26.....	5-3 ادوات الدراسة
27.....	6-3 صدق أداة الدراسة
35.....	8-3 أساليب الدراسة الإحصائية
37.....	1.4 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية
46.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
47.....	1- النتائج
48.....	2- التوصيات
49.....	قائمة المراجع والمصادر
51.....	الملاحق
51.....	(1) استبانة مشروع بحث

فهرس الجداول

25.....	جدول 1 نتائج المحور الأول: عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الدراسة
26.....	جدول 2 توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها
27.....	جدول 3 تصنيف مقياس ليكرت الخماسي
28.....	جدول 4 معاملات الارتباط لفقرات المحور الأول- الكفاية الانفعالية
29.....	جدول 5 معاملات الارتباط لفقرات المحور الثاني- النضوج الإنفعالي
30.....	جدول 6 معاملات الارتباط لفقرات المحور الثالث- الحساسية الانفعالية
31.....	جدول 7 معاملات الارتباط لفقرات المحور الرابع- الأداء الوظيفي
32.....	جدول 9: محاور الدراسة ومعامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية
33.....	جدول 10: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة
37.....	جدول 11: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور الكفاية الانفعالية
38.....	المحور الثاني: النضوج الإنفعالي
38.....	جدول 12: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور: النضوج الإنفعالي
39.....	المحور الثالث: الحساسية الإنفعالية
39.....	جدول 13: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور الحساسية الإنفعالية
41.....	المحور الرابع: الأداء الوظيفي
41.....	جدول 14: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية للمحور الرابع الأداء الوظيفي
	جدول 16: اختبار الفرضية الأولى- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي
43.....	
	جدول 17: اختبار الفرضية الثانية - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي
44.....	
	جدول 18: اختبار الفرضية الثالثة - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي
45.....	

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1-1 مقدمة

في عصر يتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المتزايدة في بيئات العمل، أصبح الذكاء العاطفي (EI) موضوعًا ذا أهمية متزايدة في الممارسات الإدارية، حيث يُعرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على المشاعر، وفهمها، وإدارتها، سواء كانت مشاعر الفرد نفسه أو مشاعر الآخرين، وهذه القدرة تلعب الدور الفعال في كيفية تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، وكيفية إدارتهم لمشاعرهم في سياقات العمل المختلفة.

حيث تتضمن أبعاد الذكاء العاطفي الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات. كل بعد من هذه الأبعاد يلعب دورًا مهمًا في كيفية تفاعل الأفراد مع بيئاتهم العملية. فالأفراد الذين يمتلكون وعيًا ذاتيًا قويًا يمكنهم التعرف على مشاعرهم وتأثيرها على سلوكهم، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات أكثر فعالية.

كما يُعتبر الأداء الوظيفي أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح المؤسسات وفعاليتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. يتضمن الأداء الوظيفي مجموعة من السلوكيات والنتائج التي يُظهرها الأفراد خلال تأديتهم لمهامهم، ويعكس كفاءة وفعالية الأفراد في سياق العمل الذي ينتمون إليه، وفي عالم الأعمال اليوم، الذي يتسم بالتنافسية المتزايدة والتغيرات السريعة، أصبح فهم وتحليل الأداء الوظيفي ضرورة ملحة للمؤسسات التي تسعى للبقاء في الصدارة.

وتتراوح الآثار الإيجابية للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي من تحسين مهارات التواصل والتعاون بين الأفراد إلى تعزيز القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات. تشير الدراسات إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي يميلون إلى تحقيق نتائج عمل أفضل، وزيادة رضا العملاء، وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية.

وتشير دراسة (أبو الخير، 2018) إلى أن الذكاء العاطفي يمكن أن يؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي، حيث يُعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين الإنتاجية، وتعزيز العلاقات بين الزملاء، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي. على سبيل المثال، الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يميلون إلى أن يكونوا أكثر قدرة على التعامل مع الضغوطات، مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم في العمل.

كما تشير دراسة (ربوز، 2017) و (Mohamad & Jenifa, 2016) إلى أن المؤسسات التي تعزز من تطوير الذكاء العاطفي بين موظفيها تشهد تحسناً ملحوظاً في الأداء العام. فالتدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تحسين مهارات التواصل، وزيادة التعاون بين الفرق، وتقليل النزاعات، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية.

وعليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى توضيح كيفية إدارة الذكاء العاطفي كأداة لتحسين الأداء الوظيفي، لأن فهم هذه العلاقة يمكن أن يوفر للمؤسسات استراتيجيات فعالة لتعزيز بيئة العمل وتطوير الموارد البشرية، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق النجاح المستدام.

كما تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وذلك من خلال جمع بيانات من عينة من الموظفين في شركة نيوم، من خلال توزيع استبيانات مصممة خصيصاً لهذا الغرض، وتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss)، وذلك لفهم مدى تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي بشكل دقيق.

فمن خلال هذه الدراسة، نأمل في إلقاء الضوء على أهمية تطوير مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل وتحفيز الشركات على تبني استراتيجيات، وتعزيز هذا الجانب الحيوي في تحسين أداء موظفيها وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

1-2 مشكلة الدراسة

في عصر يتسم بالتنافسية المتزايدة والتغيرات السريعة في بيئات العمل، أصبح من الضروري فهم العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على الأداء الوظيفي، حيث يُعتبر الذكاء العاطفي أحد هذه العوامل التي تكتسب أهمية متزايدة في بيئات العمل الحديثة كونها تتطلب مهارات تواصل فعالة وقدرة على إدارة الضغوط والتوترات، كما الأبحاث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يميلون إلى تحقيق أداء وظيفي أفضل، حيث يمكنهم التعامل مع التحديات بشكل أكثر فعالية، وبناء علاقات إيجابية مع زملائهم، مما يساهم في تعزيز بيئة العمل بشكل عام.

وتشير دراسة درة (2015) إلى وجود علاقة واضحة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، فالأفراد الذين يمتلكون مهارات عالية في الذكاء العاطفي قادرون على إدارة مشاعرهم ومشاعر الآخرين، مما يساعدهم على تحسين التفاعل الاجتماعي والمهني. كما أن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي والرضا عن العمل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام.

وبرغم الفوائد العديدة للذكاء العاطفي، إلا أن هناك تحديات تواجه المؤسسات في قياس وتطوير هذه المهارات. قد يكون من الصعب تحديد كيفية تطبيق الذكاء العاطفي في سياقات العمل المختلفة، كما أن هناك نقصاً في الوعي بأهمية الذكاء العاطفي في بعض المؤسسات، مما يؤدي إلى تجاهل تطوير هذه المهارات، ومن هذا المنطلق يمكن للباحث تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي: ما أثر

الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في شركة نيوم؟

1-3 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

- ما أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في شركة نيوم؟

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل الرئيس من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما أثر الكفاية الانفعالية على الأداء الوظيفي؟
2. ما أثر النضوج الانفعالي على الأداء الوظيفي؟
3. ما أثر الحساسية الانفعالية على الأداء الوظيفي؟

1-4 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في شركة نيوم.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

H1a: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

H1b: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

H1c: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

1-5 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية

- ✓ استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، مما يمكن أن يسهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء في شركة نيوم.
- ✓ تحليل كيفية تأثير الكفاية الانفعالية، والتي تتعلق بقدرة الأفراد على إدارة مشاعرهم وتأثيرها على أدائهم في بيئة العمل.
- ✓ فهم كيف يساهم النضوج الانفعالي، الذي يعكس قدرة الأفراد على التعامل مع التحديات وضغوط العمل بفاعلية، في تحسين أدائهم الوظيفي.
- ✓ دراسة تأثير الحساسية الانفعالية، التي تشير إلى قدرة الأفراد على التعاطف وفهم مشاعر الآخرين، على كيفية تفاعلهم في بيئة العمل وأدائهم بشكل عام.

1-6 أهمية الدراسة

يمكن إبراز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

أ- الأهمية العلمية

تتجلى الأهمية العلمية لهذه الدراسة في عدة جوانب، منها:

- تسعى الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، مما يساهم في توسيع نطاق المعرفة الأكاديمية في هذا المجال، من خلال فهم أعمق لآليات تأثير الذكاء العاطفي على الأداء، وتعزيز الأدبيات الحالية.

➤ تساهم هذه الدراسة في توسيع الفهم للعلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، مما يساعد في تطوير نظريات جديدة والمساهمة في حقل العلوم السلوكية.

➤ تساهم هذه الدراسة في تمهيد الطريق لمزيد من الدراسات حول الذكاء العاطفي، مما يعزز النقاش الأكاديمي حول كيفية تأثير العوامل النفسية على الأداء في بيئات العمل المختلفة.

ب- الأهمية التطبيقية

أما من الناحية التطبيقية، فتبرز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

➤ تساهم نتائج الدراسة الشركات، وخاصة شركة نيوم، في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء الوظيفي من خلال تحسين الذكاء العاطفي لدى الموظفين. يمكن أن تكون هذه الاستراتيجيات أساسية في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية.

➤ تساهم الدراسة في اتخاذ قرارات مستنيرة في مجالات التوظيف والتدريب والتطوير، حيث يمكن التركيز على تنمية المهارات المتعلقة بالذكاء العاطفي لتعزيز كفاءة الموظفين.

➤ تساهم هذه الدراسة في تعزيز الثقافة التنظيمية من خلال فهم تأثير الذكاء العاطفي على الأداء، مما يمكن المؤسسات من خلق ثقافة تنظيمية تدعم التعاطف والتعاون، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف العمل بشكل أكثر فعالية.

➤ تساهم الدراسة على فهم كيفية تأثير عوامل مثل الكفاية الانفعالية والنضوج الانفعالي، يمكن للشركات تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين وأدائهم.

1-7 إجراءات البحث وأدواته

1-7-1 منهجية الدراسة

ستستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج البحثي الذي يستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين (متغير مستقل، متغير تابع) بهدف الحصول على بيانات ومعلومات دقيقة وشاملة حول أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم، وسيتم ذلك من خلال استخدام الاستبانة لجمع البيانات من العينة المدروسة.

1-7-2 المتطلبات المادية والبرمجية

تحتاج دراسة "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم" إلى المتطلبات المادية والبرمجية التالية:

1. الحصول على البيانات (المتطلبات المادية): سوف يتم جمع البيانات باستخدام المصادر الأولية عبر الاستبانة والمصادر الثانوية وهي الكتب والمجلات والأبحاث والدراسات السابقة بالإضافة المستندات الداخلية للبنك للحصول على هذه البيانات.

2. برامج تحليل البيانات (المتطلبات البرمجية): سيتم استخدام برنامج تحليل البيانات SPSS لتحليل البيانات الناتجة من الاستبانة لتوليد الرسوم البيانية والإحصائيات المتعلقة بالدراسة.

8-1 حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة

نيوم

- الحدود المكانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة في شركة نيوم.

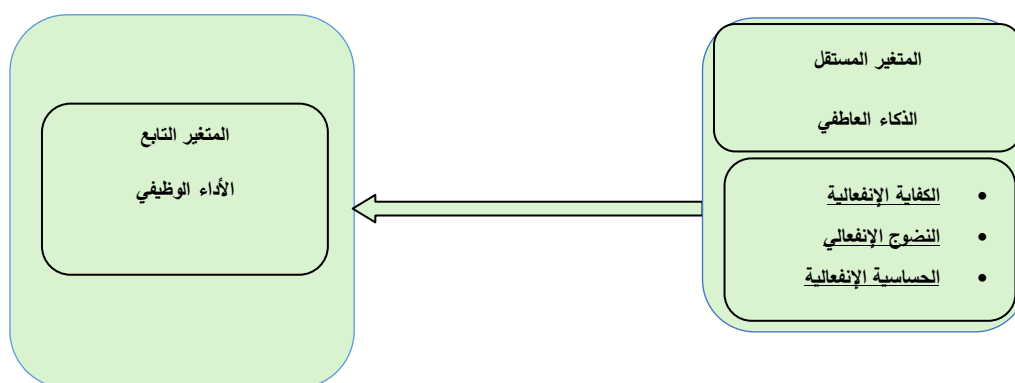
- الحدود البشرية: بعض موظفي شركة نيوم عشوائيا

- الحدود الزمنية: ١٤٤٦ هـ - ٢٠٢٤ م

9-1 متغيرات الدراسة

يمكن تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة في دراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء

الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم على النحو التالي:



10-1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية

من خلال البحث في المصادر المتعددة للحصول على دراسات سابقة في موضوع الذكاء العاطفي وأثره على الأداء الوظيفي، تبين أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة العربية، أما في البيئة الأجنبية فقد لوحظ أن هناك إهتمام كبير للبحث و الدراسة في هذا الموضوع في البيئة الأمريكية على وجه الخصوص؛ الدراسات والأبحاث تؤكد على فعالية الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الإداري والقيادي؛ لذا سوف نتطرق إلى عرض بعض الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء العاطفي في البيئة العربية وأخرى تناولته في البيئة الأجنبية.

- هدفت دراسة أبو الخير (2018) إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين وعلاقته في تحسين مستوى أدائهم من وجهة نظر المشرفين بمدارس المرحلة الأساسية الدنيا بمنطقة غرب غزة التعليمية. ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية كان متوسطا بوزن نسبي (66.291%) وأن مستوى أداء مديري المدارس كان عاليا بوزن نسبي (71.187%) كما تبين وجود علاقة ارتباطية دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين مستوى الأداء لديهم، وعدم وجود فروق دلالة إحصائية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الذكاء العاطفي للمديرين تعزى لمتغيري الجنس وعدد سنوات الخدمة.
- تركزت دراسة ربوز (2017) على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء في الشركة السورية للاتصالات. هدفت الدراسة إلى فهم مستوى الذكاء العاطفي من خلال خمسة أبعاد: المعرفة الإنفعالية،

التعاطف، إدارة الإنفعالات، حفز الذات، والمهارات الاجتماعية، وكيفية تأثيره على الأداء الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية للعينة المدروسة. تمت الدراسة على عينة مكونة من 125 شخص من القياديين في المؤسسة، بما في ذلك مدراء الأقسام والإدارات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات والنتائج. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للمدراء. كما كشفت الدراسة أن لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وعوامل مثل العمر وعدد سنوات الخدمة، بينما توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وعوامل أخرى مثل الجنس، الدرجة الوظيفية، والمؤهل العلمي.

- كما هدفت دراسة درة (2015) على استكشاف " دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل"، من خلال دراسة ميدانية في القطاع المصرفي الأردني. هدفت الدراسة إلى فهم مستوى الذكاء العاطفي في هذا القطاع وتحديد كيفية تأثيره على تحسين أداء فرق العمل. تم اختيار عينة مكونة من (9) بنوك من بين (25) بنكاً في القطاع المصرفي الأردني، نظراً لعدم استجابة البنوك الأخرى. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2014). أظهرت نتائج الدراسة وجود مستويات عالية من الذكاء العاطفي بين العاملين في القطاع المصرفي الأردني. بالإضافة إلى ذلك، كان بعد العواطف هو البعد الأكثر ممارسة من قبل العاملين، وأظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي لجميع أبعاد الذكاء العاطفي على زيادة ثقة الفريق وتحسين فاعلية العمل الجماعي.

- كما تناولت دراسة الشوا (2015) بعنوان "الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية"، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في محافظات غزة. هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده المتعددة وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في هذا البنك. تم اختيار عينة مكونة من

(250) موظفًا للدراسة، وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي ضمن السياق الزماني والمكاني لعام 2015، داخل بنك فلسطين في محافظات غزة. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي البنك. كما كشفت الدراسة عن أن ممارسة الذكاء العاطفي لدى هؤلاء الموظفين كانت إيجابية بدرجة مرتفعة، مما يشير إلى دورها المهم في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في بيئة العمل.

الدراسات الأجنبية:

- هدفت دراسة (Mohamad & Jenifa, 2016) إلى فهم تأثير الذكاء العاطفي، مع أبعاده الأربعة (اللوائح الذاتية، الوعي الذاتي، الدافع الذاتي، المهارة الاجتماعية، وإدارة العلاقات)، على أداء المعلمين في ماليزيا. شملت الدراسة عينة من 212 مدرساً في 6 مدارس ثانوية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان، وتم تحليلها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، مع التقيد بالحدود الزمانية والمكانية المحددة في عام 2010، في سياق المدارس في ماليزيا. أظهرت الدراسة نتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين الذكاء العاطفي وأداء المعلمين، بالإضافة إلى رضاهم الوظيفي. تلك الاستنتاجات تسلط الضوء على أهمية دراسة الجوانب النفسية مثل الذكاء العاطفي في سياق أداء المعلمين ورضاهم الوظيفي، مما يشير إلى أن تعزيز هذه الجوانب يمكن أن يسهم في تحسين الأداء والرضا الوظيفي في سياق التعليم.

- كما تناولت دراسة (Shahid, et al, 2015) العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية التدريس في الجامعات الماليزية، سواء الخاصة أو العامة. استهدفت الدراسة فهم كيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة وفاعلية عملية التدريس خلال المحاضرات. تم استخدام استبانة تعتمد على نماذج معتمدة لقياس الذكاء العاطفي

وفاعلية التدريس، وشملت العينة التي شملت 275 محاضراً من القطاعين العام والخاص، تم اختيارهم بشكل عشوائي. تم تحليل البيانات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ضمن السياق الزمني والمكاني للدراسة. وقد تمت دراسة تأثير الذكاء العاطفي على فعالية التدريس في الجامعات الماليزية، وأظهرت النتائج أن جميع جوانب الذكاء العاطفي الخمسة لها علاقة ارتباطية قوية مع فعالية عملية التدريس. تلك النتائج تشير إلى أهمية فهم وتطوير الجوانب العاطفية لدى المدرسين لتعزيز جودة التعليم وفعاليتها في السياق الجامعي في ماليزيا.

- كما تناولت دراسة (Priya & Parchanatham, 2014) العلاقة بين الشخصية والذكاء العاطفي للمهنيين في منطقة مادوراي في الهند. تمثل هدف الدراسة في فهم كيفية تأثير الشخصية على الذكاء العاطفي للمهنيين، بالإضافة إلى استكشاف تأثير المتغيرات الديمغرافية على هذه العلاقة. تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية تضم 100 مهني في المنطقة المحددة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ضمن إطار زمني ومكاني محدد. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ومهمة بين الشخصية والذكاء العاطفي للمهنيين، كما كشفت عن تأثير كبير للمتغيرات الديمغرافية على الشخصية والذكاء العاطفي.

التعقيب على الدراسات السابقة

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة مع العديد من الدراسات السابقة في اعتبار الذكاء العاطفي كمتغير مستقل، باستثناء دراسة واحدة التي اعتبرت الذكاء العاطفي كمتغير تابع وهي (Priya & Parchanatham, 2014). كما تشابهت دراسة بالدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي كأداة للدراسة واستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات.

كما استعرضت معظم الدراسات السابقة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي مثل دراسات (ربوز، 2017) و دراسة (أبو الخير، 2018) و (Priya & Parchanatham, 2014) وهذا ما سنتناوله هذه الدراسة.

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الحدود الزمانية والمكانية، حيث سنقوم لأول مرة بدراسة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في شركة نيوم خلال عام ٢٠٢٤، وهو مجال لم تتناوله الدراسات السابقة، مما يضيف قيمة بحثية جديدة ومفيدة إلى المجال الأكاديمي.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الذكاء العاطفي

1-1-1 مفهوم الذكاء العاطفي

يعرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على المشاعر الشخصية والمشاعر لدى الآخرين، وعلى تحديد هذه المشاعر والاستجابة لها بشكل مناسب تجاه العوامل البيئية المثيرة. يركز الذكاء العاطفي على فهم الذات ووعيها تجاه مشاعرها وانفعالاتها، وعلى القدرة على السيطرة وإدارة هذه المشاعر بالإضافة إلى فهم مشاعر وانفعالات الآخرين، والتعاطف معهم والتفاعل بفعالية. يُظهر البحث أن الذكاء العاطفي هو مهارة يمكن اكتسابها وتطويرها، تتضمن مهارات فريدة يمكن تعلمها (حسين وحسين، 2006 : ٣٥).

كما يعرف أيضاً على أنه القدرة على التعرف على مشاعر الفرد وفهمها وتنظيمها، والتفاعل معها بشكل فعال لتحقيق الأهداف الشخصية والعاطفية (عبد الغفار، 2003: ١٣٨).

كما يعرف على أنه مكون افتراضي يضم جميع حالات الرضا والارتياح أو عدمهما تجاه مختلف المواضيع، حيث يُمكن التعبير عنها بشكل تجريدي أو واقعي، ويشمل المشاعر والتوترات والمزاجات كعناصر مؤقتة من المشاعر. هذه المشاعر تُعتبر جزءاً لا يتجزأ من شخصية الفرد وتصابه طوال حياته، بالإضافة إلى العواطف المستقرة نحو مواضيع معينة (هريدي، 2003: ٦٢).

كما يعرف بأنه تنظيم النفس والحماس والاصرار والقدرة على تحفيز الذات (جولمان، 2000: ٦٢).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث تعريف الذكاء العاطفي اجرائياً على أنه القدرة على فهم وتحليل المشاعر الشخصية للفرد وللآخرين، والتفاعل معها بشكل فعال.

1-1-2 أهمية التقنية الحديثة في إدارة المخاطر

التقنية الحديثة تلعب دوراً حاسماً في إدارة المخاطر بشكل أكاديمي وعملي. هناك العديد من الأسباب التي تجعل التقنية الحديثة ضرورية ومهمة في هذا المجال، ومن بينها:

يعتبر الذكاء العاطفي أحد العوامل الحاسمة التي تسهم في النجاح الشخصي والمهني للفرد. وفي ظل الدراسات العلمية، تم التأكيد على أهمية هذا النوع من الذكاء الذي يشكل نسبة تفوق الـ 80% من مجموع العوامل المؤثرة على النجاح، مقارنة بالذكاء المعرفي الذي يمثل فقط حوالي 20% من هذه العوامل (Singh, 2006).

وفي سياق متصل، أشارت دراسات أخرى إلى أن الذكاء العاطفي ليس مجرد مهارات فردية بل يمثل مجموعة شاملة من الكفاءات التي تتجاوز المهارات التقنية والقدرات المعرفية التقليدية. يعتبر الذكاء العاطفي أساسياً للقيادة بحسب ما أكده جولمان (Goleman, 1998)، حيث يعتبر أكثر أهمية من المهارات التقنية والذكاء المعرفي IQ، خاصة في سياق القيادة وإدارة الفرق.

وبالنظر إلى البيئة العملية، أكدت بعض الدراسات مثل تلك التي أجراها هوبر (Hooper, 2002) على أهمية الذكاء العاطفي في تحسين أداء فرق العمل. فالمهارات العاطفية للأفراد تلعب دوراً حيوياً في العمل الجماعي؛ إذ يمكن تطوير هذه المهارات من خلال برامج تدريبية مخصصة تهدف إلى تعزيز التفاعل الإيجابي وزيادة كفاءة الفريق بشكل عام.

ومن جانبه، أكد عثمان (2009) على أهمية الذكاء العاطفي كمفهوم حديث يلعب دوراً أساسياً في بيئة العمل، حيث يمكن لكل فرد استثمار هذه المهارات في تحسين العمل الجماعي وحل المشكلات بشكل فعال. فالاستفادة من الذكاء العاطفي يمكن أن تكون المفتاح لتحقيق الأهداف بنجاح، وإيجاد الحلول المبتكرة، وضمان استمرارية النجاح والتطور.

يمثل الذكاء العاطفي عامل لتعزيز الأداء الشخصي والمهني، وهو يعكس القدرة على التعامل بفعالية مع المشاكل والتحديات، وبناء علاقات إيجابية داخل بيئة العمل.

1-1-3 أبعاد الذكاء العاطفي

وفقاً لنموذج Singh، الذي وضعه بالاعتماد على التعريف التالي (Singh, 2006, ص124-123)، يُعرف الذكاء العاطفي بأنه استجابة فعّالة وناجحة للمحفزات العاطفية المتنوعة والتي تنشأ من الدوافع الداخلية والبيئة المحيطة. يتكون الذكاء العاطفي في نموذجه من ثلاثة أبعاد أساسية:

1. الكفاية الانفعالية: تشير إلى مدى قدرة الفرد على فهم وتنظيم مشاعره العاطفية بشكل فعال.
2. النضوج الانفعالي: يعبر عن قدرة الشخص على التحكم في ردود فعله العاطفية والتعامل معها بنضج وتوازن.
3. الحساسية الانفعالية: تعكس قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره بشكل صحيح وفعّال، وفهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بشكل مناسب.

ومن خلال ما سبق يمكن للباحث القول إنه بهذا التعريف، يظهر الذكاء العاطفي كمفهوم شامل يجمع بين القدرات العقلية والعاطفية والسمات الشخصية، ويساهم في تعزيز التفاعل الاجتماعي والنجاح الشخصي.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

2-2-1 مفهوم الأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق المهام المتعلقة بوظيفة الشخص، حيث يعكس كيفية تحقيقه لمتطلبات الوظيفة، مع وجود تداخل مع الجهد المبذول. يُفهم الجهد كالطاقة المبذولة، بينما يُقيّم الأداء بناءً على النتائج التي يحققها الفرد. على سبيل المثال، يمكن للطالب أن يُبذل جهدًا كبيرًا في الاستعداد لامتحان، ومع ذلك يحصل على درجات منخفضة، مما يدل على ارتفاع مستوى الجهد وانخفاض مستوى الأداء (محمد، 2001: ٢٠٩).

كما يعرف على أنه خصائص شخصية تختلف من شخص لآخر، سواء كانت فيزيائية أو نفسية أو انفعالية، مما يُميز كل فرد ويجعله فريدًا (Moorhead, &Griffin, 2001: 90).

كما يعرف أيضاً على أنه كل ما يقوم به الفرد كاستجابة لمهمة محددة، سواء كانت مبادرة منه أو مفروضة عليه من الآخرين، وهذه الاستجابة تُحدث تغييراً في البيئة لتحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات ومعايير محددة. (المطرفي، 2005، ٣٨).

كما يتم تعريفه على أنه النهج الاستراتيجي المتكامل الذي يهدف إلى تحقيق النجاح المستمر للمنظمة من خلال تحسين أداء العاملين وتطوير قدراتهم الفردية والجماعية (Armstrong, 2001: 467).

ومن خلال ما سبق يمكن للباحث تعريف الأداء الوظيفي بأنه مقياس لدرجة تحقيق الأفراد للمهام المرتبطة بوظائفهم، ويعكس كيفية تحقيقهم لمتطلبات الوظيفة المحددة. يتضمن هذا التعريف

تفاعلاً بين الجهد المبذول والنتائج المحققة، حيث يُفهم الجهد كمقدار الطاقة والجهد الذي يبذله الفرد، بينما يُقَيَّم الأداء على أساس النتائج الفعلية التي يحققها الشخص.

2-2-2 أهمية الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي أمراً حيويًا ضمن أي منظمة، إذ يمثل الناتج النهائي لجميع الأنشطة التي تتم داخلها على مستوى الفرد والمنظمة وحتى المستوى الوطني. فعندما يكون أداء العاملين متميزًا، تزداد استقرارية المنظمة وتطول مدة بقائها. يظهر اهتمام إدارة المنظمة وقادتها بمستوى الأداء غالبًا ما يكون أكبر من اهتمام الموظفين. وهكذا، يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى داخل المنظمة لا يعكس فقط قدرات ودوافع القادة والمديرين، وتتأثر أهمية الأداء من منظور المنظمة نفسها بسبب ارتباطه الوثيق بمختلف مراحل دورتها الحياتية. ففي مرحلة البقاء والاستمرارية، والاستقرار، وكذلك مرحلة بناء السمعة والهوية، ومرحلة التمييز، وصولاً إلى مرحلة الريادة، يلعب الأداء دوراً حيويًا. بالفعل، تعتمد قدرة المنظمة على تجاوز مراحل النمو والتطور ودخول مراحل تقدمية على مستوى أدائها وجاهزيتها التنافسية، لتحديد مستويات الأداء الفردي والجماعي وتحقيقها بشكل مستمر يمثل تحدٍ كبير يواجهه كل منظمة تسعى للتميز والتفوق في بيئة الأعمال المتنافسة. بناءً على ذلك، يجب على القادة والإدارة أن يكونوا على دراية تامة بأهمية تعزيز الأداء الوظيفي وتطويره باعتباره ركيزة أساسية لنجاح المنظمة واستمراريتها في بيئة الأعمال الحديثة (طلال، ٢٠٠٤: ٧٠).

2-2-3 تحسين التخطيط والعمليات الصحية

في دراسة Rotundo و Sackett عام 2002، كما أوردتها (ربوز، ٢٠٠٧: ٣٩) حيث تم تقسيم الأداء إلى ثلاثة أنواع رئيسية، هي:

1. أداء المهام (Task Performance):

يشير إلى السلوكيات التي تساهم في إتمام الوظائف الأساسية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر والبيع، وإدارة المخزون. يتضمن هذا النوع من الأداء كل ما يساهم في تنفيذ عمليات المنظمة مباشرة أو غير مباشرة، مما يشمل الجهود اللازمة لتحفيز وتنشيط الأفراد.

2. الأداء الظرفي (Contextual Performance):

يعتبر هذا النوع من الأداء كل السلوكيات التي تؤثر بشكل غير مباشر على عمليات المنظمة، مساهما في تشكيل الثقافة التنظيمية والمناخ داخل المنظمة. يتجاوز هذا الأداء إطار الوظيفة الأساسية للفرد ويتأثر بالسياق الذي يتم فيه تنفيذ العمليات، مما قد يشمل مساعدة الزملاء، والتطوع في تنفيذ مهام إضافية.

3. الأداء المعاكس (Counterproductive Performance):

يتميز هذا النوع من الأداء بالسلوكيات السلبية في مكان العمل، مثل الانحراف والعدوانية وسوء الاستخدام والعنف، ويختلف هذا النوع من الأداء عن الأداء الإيجابي حيث يشمل سلوكيات ضارة ومعاوية للبيئة العملية. مما سبق يمكن للباحث القول بأن هذه الأنواع الثلاثة من الأداء تعكس مجموعة متنوعة من السلوكيات والأداءات التي يمكن للأفراد تقديمها في سياق العمل والتي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على فعالية وسلامة بيئة العمل.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

3-1 تمهيد

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

3-2 منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمن الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها ونستطيع أن نتفاعل معها فنصفها ونحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم.

3-3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من بعض موظفي شركة نيوم.

3-4 عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من جميع موظفي شركة نيوم ولغرض تطبيق هذه الدراسة تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من مختلف المرتبات من أجل تعميم العينة وتمثيل مجتمع الدراسة الى حد كبير، إذ بلغ عدد الموظفين الذين أجرى عليهم الاستبيان (105) موظفاً لأجل تحقيق أهداف الدراسة الحالية.

جدول 1 نتائج المحور الأول: عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الدراسة

المحور الأول: متغيرات العينة			
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
جنس المشارك/المشاركة	ذكر	72	87.6%
	انثى	18	12.4%
	المجموع	105	100%
المستوى التعليمي	دبلوم	24	31.4%
	بكالوريوس	52	56.2%
	ماجستير فأعلى	14	12.4%
	المجموع	105	100%
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	6	21.9%
	من 5 إلى 9 سنوات	18	34.3%
	من 10 إلى 19 سنة	50	27.6%
	20 سنة فأكثر	16	16.2%
	المجموع	105	100%

يتضح من الجدول السابق، أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور أكثر بنسبة (87.6%) مقارنة بعدد الإناث التي بلغت نسبتهم (12.4%)، فيما يتعلق بالعمر، كان أغلب أفراد العينة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة (31.4%) مقارنة بالذين أعمارهم من 30 إلى 39 سنة الذين

بلغت نسبتهم (49.1%)، ومن أعمارهم من 40 إلى 49 سنة كانت نسبهم متساوية وبلغت (20%)، من أعمارهم 50 فأكثر كانت نسبتهم (4.3%) اما المستوى التعليمي فقد كانت عدد العينة لمن يمتلك دبلوم هي (31.4%) مقارنة بالذين يمتلكون بكالوريوس فقد بلغت (56.2%) وتأتي في المرتبة الأخيرة الأشخاص الذين يحملون شهادة الماجستير بنسبة (12.4%)، أما عن سنوات الخبرة فقد كانت اعلى نسبة لمن يملك الخبرة من 5 إلى 9 سنة حيث بلغت نسبتهم (34.3%) مقارنة بمن يمتلك الخبرة اقل من 5 سنوات فقد حصلت هذه الفقرة على (21.9%) ومن يمتلك الخبرة 20 سنة فأكثر (16.2%) وتأتي في المرتبة الأخيرة من يمتلك الخبرة من 5 إلى 9 سنوات بنسبة (27.6%).

3-5 ادوات الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم، حيث قام الباحث بتصميم استبانة مكونة من (٢٣) فقرة مقسمة إلى اربعة محاور. وفيما يلي الجدول التالي يوضح عدد فقرات كل محور:

جدول 2 توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها

عدد الفقرات	المحاور
3	1. بيانات عينة الدراسة
5	2. المحور الأول: الكفاية الانفعالية
5	3. المحور الثاني: النضوج الانفعالي
5	4. المحور الثالث: الحساسية الانفعالية

5	المحور الرابع: الأداء الوظيفي	5.
23	المجموع الكلي	

تم تحويل البيانات الأولية الواردة في الاستمارة إلى رموز رقمية في دليل الترميز، وفقا لقواعد ومستويات وحدات القياس التي طورت لقياس خصائص المتغيرات الداخلة في الدراسة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي وقد كانت الإجابات على كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

جدول 3 تصنيف مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الوسط الحسابي	١ - ١.٨٠	١.٨٠ - ٢.٦٠	٢.٦١ - ٣.٤٠	٣.٤١ - ٤.٢٠	٤.٢١ - ٥

3-6 صدق أداة الدراسة

ويعني أن الأجوبة التي تم الحصول عليها من المشاركين في الاستبيان أو الاستطلاع أو الدراسة هي صادقة وموثوقة وتعكس الحقيقة بدقة، بهدف الحصول على صدق الاستبانة وضمان أن النتائج التي تم الحصول عليها تعكس الحقيقة بدقة وتساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة، وقد قمن الباحثات باختبار صدق الاستبانة بثلاث طرق:

1- صدق المحتوى

قام الباحث باختيار أسئلة الاستبانة من دراسات سابقة محكمة وقام بالتعديل عليها وفقا لمتطلبات الدراسة وقد تم عرض الأسئلة على المشرف الأكاديمي للبحث وبعض أكاديميين الأقسام الأخرى وقد تمت الموافقة عليها وبذلك خرج الاستبيان بصورته النهائية - انظر الملاحق رقم (1).

2- صدق المقياس

أولاً: الاتساق الداخلي

يقصد الاتساق الداخلي للاستبانة إلى مدى تجانس الأسئلة والمعايير المستخدمة في الاستبيان، وقد قام الباحثون بقياس الاتساق الداخلي لكل سؤال في كل محور، وقياس مدى ارتباطهم، لضمان جودة البيانات وصحة التحليلات المستندة إلى الاستبيان وذلك من خلال ما يلي:

1- الاتساق الداخلي للمحور الأول: الكفاية الانفعالية

جدول 4 معاملات الارتباط لفقرات المحور الأول - الكفاية الانفعالية

م	المحور الأول: الكفاية الانفعالية	معامل الارتباط	الدالة الإحصائية
1.	تستطيع التحكم في ردود أفعالك عندما تشعر بالغضب	.595**	0.000
2.	تجد صعوبة في التكيف مع التغيرات المفاجئة في حياتك	.579**	0.000
3.	تستطيع التعامل مع الضغوط النفسية	.661**	0.000

0.000	.727**	4. تشعر بالقدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم
0.000	.634**	5. تستطيع تحفيز نفسك لتحقيق أهدافك رغم التحديات

** . الارتباط مهم عند المستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية لفقرات المحور الثاني كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.01$) بمعنى أن معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وذلك دليل على مصداقية فقرات المحور لما وضعت لأجل قياسه.

2- الاتساق الداخلي للمحور الثاني: النضوج الإنفعالي

جدول 5 معاملات الارتباط لفقرات المحور الثاني - النضوج الإنفعالي

م	المحور الثالث: النضوج الإنفعالي	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
1.	تستطيع التحكم في انفعالاتك بشكل فعال	.553**	0.000
2.	تتعامل مع المواقف التي تثير فيك الغضب أو الحزن	.497**	0.000
3.	النضوج الإنفعالي يؤثر بشكل إيجابي على علاقاتك الشخصية والمهنية	.713**	0.000
4.	تجد صعوبة في التعبير عن مشاعرك بشكل واضح ومناسب	.701**	0.000
5.	تستخدم تقنيات معينة مثل التنفس العميق أو التأمل لمساعدتك في التحكم في انفعالاتك	.669**	0.000

** . الارتباط مهم عند المستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية لفقرات المحور الثاني كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.01$) بمعنى أن معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وذلك دليل على مصداقيه فقرات المحور لما وضعت لأجل قياسه.

3- الاتساق الداخلي للمحور الثالث: الحساسية الانفعالية

جدول 6 معاملات الارتباط لفقرات المحور الثالث - الحساسية الانفعالية

م	المحور الثالث: الحساسية الانفعالية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	تجد نفسك عرضة للانفعال بسرعة في مواقف معينة	.631**	0.000
2.	يؤثر تفاعلك العاطفي بشكل كبير على قراراتك اليومية	.673**	0.000
3.	تتصرف بإيجابية عندما تشعر بالإحباط أو القلق	.801**	0.000
4.	تجد صعوبة في تجاهل التوتر الناتج عن المواقف اليومية	.629**	0.000
5.	تعتقد أنك بحاجة إلى تطوير مهاراتك في التحكم في الحساسية الإنفعالية	.728**	0.000

** . الارتباط مهم عند المستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية لفقرات المحور الثاني كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.01$) بمعنى أن معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وذلك دليل على مصداقيه فقرات المحور لما وضعت لأجل قياسه.

4- الاتساق الداخلي للمحور الرابع: الاداء الوظيفي

جدول 7 معاملات الارتباط لفقرات المحور الرابع- الأداء الوظيفي

م	المحور الرابع: الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	تلاحظ زيادة في الإنتاجية وكفاءتك في أداء مهامك الوظيفية	.704**	0.000
2.	تشعر بأنك قادر على تحقيق أهدافك الوظيفية بنجاح	.821**	0.000
3.	تجد صعوبة في التعامل مع تحديات العمل والضغوطات المهنية	.752**	0.000
4.	تلاحظ تحسن في مستوى تفاعلك وتعاونك مع زملائك في العمل لتحقيق الأهداف المشتركة	.700**	0.000
5.	تشعر بالرضا تجاه مستوى التحفيز في بيئة عملك الحالية	.769**	0.000

**. الارتباط مهم عند المستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية لفقرات المحور الثاني كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.01$) بمعنى ان معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وذلك دليل على مصداقيه فقرات المحور لما وضعت لأجل قياسه.

ثانياً: الصدق البنائي

يشير إلى مدى قدرة الاستبانة على قياس المفهوم أو الظاهرة التي تهدف إلى قياسها بشكل دقيق وصحيح. يتم تحقيق الصدق البنائي من خلال تصميم الأسئلة والمعايير بشكل يضمن قدرتها على

قياس المفهوم بشكل دقيق ومن خلال إجراء اختبارات الصدق للتأكد من صحة النتائج. يعتبر الصدق البنائي هاماً لضمان موثوقية الاستبانة وصحة التحليلات المستندة إليها، وذلك بقياس مدى الارتباط كل محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول 9: محاور الدراسة ومعامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية

المحاور	معامل الارتباط	عدد الفقرات
1 المحور الأول: الكفاية الانفعالية	.740**	5
2 المحور الثاني: النضوج الانفعالي	.718**	5
3 المحور الثالث: الحساسية الانفعالية	.840**	5
4 المحور الرابع: الاداء الوظيفي	.868**	5

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية للمحاور كانت أقل من مستوى الدلالة ($a < 0.05$) بمعنى ان معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وهذا ما يثبت الصدق البنائي للاستبانة.

ثبات الاستبانة:

يشير إلى قدرة الاستبانة على إعطاء نتائج متسقة ومتكررة عند إجرائها عدة مرات على نفس المجموعة من الأفراد أو المتغيرات. يتم تحقيق ثبات الاستبانة من خلال اختبارات الثبات من خلال معامل الفا كرونباخ ويستخدم هذا التحليل من أجل اختبار مدى مصداقية وثبات المحاور

المستخدمة في الاستبيان لدراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم، حيث استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ ، لتحقيق من جودة وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة من خلال منظومة التحليل الإحصائي " SPSS " حيث تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (1,0) ، وهو يبين درجة الارتباط الداخلي بين إجابات عناصر العينة، فعندما تكون قيمته صفر فان ذلك يدل على عدم وجود ارتباط بين الإجابات، أما إذا كانت قيمته واحد فان ذلك يدل على أن الإجابات مرتبطة مع بعضها البعض ارتباطا تاما ، وتعتبر القيمة المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي 0.6 (60%) فأكثر، وفي الجدول التالي يوضح قيمة معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبيان:

جدول 10: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة

المحاور	معامل الثبات	عدد الفقرات
1 المحور الأول: الكفاية الانفعالية	0.731	5
2 المحور الثاني: النضوج الانفعالي	0.745	5
3 المحور الثالث: الحساسية الانفعالية	0.816	5
4 المحور الرابع: الأداء الوظيفي	0.868	5
الثبات الكلي	0.749	20

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ محاور أداة الدراسة تراوحت ما بين (0.868) و(0.731)، حيث نجد ان معامل الفا كرونباخ لنموذج الدراسة ككل

بلغ (0.749) وهو معامل ثبات مرتفع، وهذا يدل على أن جميع عبارات الاستبيان مهمة وأن حذف أي عبارة سوف يؤثر سلباً على ثبات المقياس، وبذلك يمكن الاعتماد على مجموعة العبارات بأكملها دون حذف أي عبارة منها للوصول إلى نتائج جيدة لدراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم.

3-7 إجراءات الدراسة

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية وكذلك إجراء المقابلات الشخصية كما يتضح على النحو التالي:

أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

ب- الدراسة التحليلية:

وتم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

ج- البرامج الاحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام برنامج SPSS الاصدار 24 وذلك لحساب الصدق والثبات والاحصاء الوصفية ودراسة أسئلة الدراسة لنموذج الدراسة.

3-8 أساليب الدراسة الإحصائية

- المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية (std deviation) لدرجات أفراد العينة عن كل فقرة من فقرات الاستبيان.
- اختبار معامل الفا كرونباخ (Alpha-Cronbach) حساب معامل الثبات لأداة الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق وداخلي لأداة الدراسة.

الفصل الرابع: مناقشة النتائج

1.4 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية

المحور الأول: الكفاية الانفعالية

تم إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لنموذج الدراسة كما يلي: -

جدول 11: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور الكفاية الانفعالية

م	المحور الأول: الكفاية الانفعالية	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الجمالية	الترتيب
1	تستطيع التحكم في ردود أفعالك عندما تشعر بالغضب	3.64	1.07	72.8%	موافق	5
2	تستطيع التعامل مع الضغوط النفسية	3.67	1.25	73.4%	موافق	4
3	تشعر بالقدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم	4.36	0.848	87.2%	موافق بشدة	1
4	تجد صعوبة في التكيف مع التغيرات المفاجئة في حياتك	4.33	0.739	86.6%	موافق بشدة	2
5	تستطيع تحفيز نفسك لتحقيق أهدافك رغم التحديات	4.31	0.857	86.2%	موافق بشدة	3
المجموع الكلي		4.02	0.600	80.4%	موافق	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الأول الكفاية الانفعالية وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأعلى استجابة فالأقل استجابة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الأول والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة " موافق " وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.64, 4.02) وانحرافات معيارية ما بين (1.25, 0.739)، وكان أعلاها متوسطا وهي في المرتبة الاولى هي الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تشعر بالقدرة

على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم" بمتوسط حسابي يبلغ (4.36) ووزن نسبي (87.2%) وانحراف معياري (0.848) بدرجة استجابة "موافق بشدة".

وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) والتي تنص على "تستطيع التحكم في ردود أفعالك عندما تشعر بالغضب" بمتوسط حسابي يبلغ (3.64) ووزن نسبي (72.8%) وانحراف معياري (1.07) بدرجة استجابة "موافق".

المحور الثاني: النضوج الإنفعالي

جدول 12: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور: النضوج الإنفعالي

م	المحور الثاني: النضوج الإنفعالي	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	العام الاتجاه	الترتبة
1	تستطيع التحكم في انفعالاتك بشكل فعال	3.67	1.28	73.4%	موافق	4
2	تتعامل مع المواقف التي تثير فيك الغضب أو الحزن	4.18	0.747	83.6%	موافق	1
3	تجد صعوبة في التعبير عن مشاعرك بشكل واضح ومناسب	3.53	1.23	70.6%	موافق	5
4	تعتقد أن النضوج الإنفعالي يؤثر إيجاباً على علاقاتك الشخصية والمهنية	3.67	1.24	73.4%	موافق	3
5	تستخدم تقنيات معينة مثل التنفس العميق أو التأمل لمساعدتك في التحكم في انفعالاتك	3.87	0.991	77.4%	موافق	2
المجموع الكلي		3.78	0.682	75.6%	موافق	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني - النضوج الإنفعالي، وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأعلى استجابة فالأقل استجابة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.53, 4.18) وانحرافات معيارية ما بين (0.747, 1.23)، وكان أعلاها متوسطا وهي في المرتبة الأولى هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على " تتعامل مع المواقف التي تثير فيك الغضب أو الحزن" بمتوسط حسابي يبلغ (4.18) ووزن نسبي (83.6%) وانحراف معياري (0.747) بدرجة استجابة "موافق".

يليه في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تجد صعوبة في التعبير عن مشاعرك بشكل واضح ومناسب" بمتوسط حسابي يبلغ (3.53) ووزن نسبي (70.6%) وانحراف معياري (1.23) بدرجة استجابة "موافق".

المحور الثالث: الحساسية الإنفعالية

جدول 13: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمحور الحساسية الإنفعالية

م	المحور الثالث: الحساسية الإنفعالية	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الاهمية النسبية	الترتيب
1	تجد نفسك عرضة للانفعال بسرعة في مواقف معينة	4.04	0.852	80.8%	موافق	3
2	يؤثر تفاعلك العاطفي بشكل كبير على قراراتك اليومية	3.96	0.824	79.2%	موافق	4
3	تتصرف بإيجابية عندما تشعر بالإحباط أو القلق	3.87	0.786	77.2%	موافق	5

4	هل تجد صعوبة في تجاهل التوتر الناتج عن المواقف اليومية	4.16	0.796	%83.2	موافق	2
5	تعتقد أنك بحاجة إلى تطوير مهاراتك في التحكم في الحساسية الإنفعالية	4.27	0.751	%85.4	موافق بشدة	1
المجموع الكلي		4.05	0.553	%81	موافق	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثالث - الحساسية الإنفعالية، وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأعلى استجابة فالأقل استجابة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثالث والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.87, 4.27) وانحرافات معيارية ما بين (0.751, 0.852)، وكان أعلاها متوسطا وهي في المرتبة الأولى هي الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تعتقد أنك بحاجة إلى تطوير مهاراتك في التحكم في الحساسية الإنفعالية" بمتوسط حسابي يبلغ (4.27) ووزن نسبي (85.4%) وانحراف معياري (0.751) بدرجة استجابة "موافق بشدة".

وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تتصرف بإيجابية عندما تشعر بالإحباط أو القلق" بمتوسط حسابي يبلغ (3.87) ووزن نسبي (77.2%) وانحراف معياري (0.786) بدرجة استجابة "موافق".

المحور الرابع: الأداء الوظيفي

جدول 14: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية للمحور الرابع الأداء الوظيفي

م	المحور الرابع: الأداء الوظيفي	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	العام الاتجاه	الترتيب
1	تلاحظ زيادة في الإنتاجية وكفاءتك في أداء مهامك الوظيفية	4.02	0.657	80.4%	موافق	4
2	تشعر بأنك قادر على تحقيق أهدافك الوظيفية بنجاح	4.18	0.912	83.6%	موافق	1
3	تجد صعوبة في التعامل مع تحديات العمل والضغوطات المهنية	4.07	0.939	81.4%	موافق	3
4	تلاحظ تحسناً في مستوى تفاعلك وتعاونك مع زملائك في العمل لتحقيق الأهداف المشتركة	4.11	0.682	82.2%	موافق	2
5	تشعر بالرضا تجاه مستوى التحفيز في بيئة عملك الحالية	3.89	0.832	77.8%	موافق	5
المجموع الكلي		4.05	0.606	81%	موافق	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الرابع - الأداء الوظيفي، وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأعلى استجابة فالأقل استجابة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الرابع والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.89, 4.18) وانحرافات معيارية ما بين (0.657, 0.918)، وكان أعلاها متوسطا وهي في المرتبة الاولى هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على " تشعـر بأنك

قادر على تحقيق أهدافك الوظيفية بنجاح" بمتوسط حسابي يبلغ (4.18) ووزن نسبي (83.6%) وانحراف معياري (0.918) بدرجة استجابة "موافق".

وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تشعر بالرضا تجاه مستوى التحفيز في بيئة عملك الحالية" بمتوسط حسابي يبلغ (3.89) ووزن نسبي (77.8%) وانحراف معياري (0.832) بدرجة استجابة "موافق".

2.4 اختبار الفرضيات (Hypothesis testing)

يُعد من أهم أدوات تحليل البيانات الإحصائية ويهدف إلى تأكيد أو نفي فرضية ما. وبشكل عام، يتألف اختبار الفرضيات من إعداد فرضية مفترضة حول متغير ما، وإجراء عملية تحليل بيانات واختبارها إما بقبول الفرضية المفترضة أو رفضها بناءً على النتائج المستخلصة من عملية التحليل. إن نجاح اختبار الفرضيات يعتمد على العديد من العوامل مثل تحديد فرضية مفترضة واضحة، واختيار طريقة التحليل الإحصائي المناسبة، وتحديد مستوى الاحتمالية المناسب، وتفسير النتائج بشكل صحيح. بالإضافة إلى ذلك، يجب مراعاة عوامل أخرى مثل حجم عينة الدراسة، وجود اختلافات طبيعية بين مختلف المجموعات المستخدمة في الدراسة، وأي خلل قد يتم العثور عليه في البيانات.

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

لفحص هذه الفرضية تم اجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

جدول 16: اختبار الفرضية الأولى- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

الاستبانة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.	بين المجموعات	10.136	10	1.014	5.991	0.000
	داخل المجموعات	5.752	34	0.169		
	المجموع	15.888	44			

من الجدول السابق يمكن استنتاج بناءً على قيمة ف المحسوبة (17.6) ومستوى الدلالة (0.000) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف ما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

جدول 17: اختبار الفرضية الثانية - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

الاستبانة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي	بين المجموعات	6.515	10	0.652	2.363	0.030
	داخل المجموعات	9.373	34	0.276		
	المجموع	15.888	44			

من الجدول السابق يتضح ان قيمة الف هي 2.363، وهي قيمة تشير إلى وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة، ومستوى الدلالة هو 0.030، وهو أقل من المستوى المقبول (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف ما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

جدول 18: اختبار الفرضية الثالثة - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

الاستبانة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي	بين المجموعات	8.784	10	0.878	4.204	0.001
	داخل المجموعات	7.104	34	0.209		
	المجموع	15.888	44			

من الجدول السابق يتضح ان قيمة ف هي 4.204 ومستوى الدلالة هو 0.001 وهو اقل من 0.05، لذلك يوجد دليل قوي يدعم وجود توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1- النتائج

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في شركة نيوم.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي في شركة نيوم.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النضوج الإنفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي في شركة نيوم.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحساسية الإنفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي وفاعلية الأداء الوظيفي في شركة نيوم.

2- التوصيات

بناءً على النتائج التي تم تقديمها، يمكن توجيه التوصيات التالية:

- يجب توفير تدريب وتعليم المستمر لموظفي شركة نيوم، حول استخدام الذكاء العاطفي، مما يمكنهم من التركيز على كيفية تطبيق الذكاء العاطفي بفعالية في إدارة المهام والتفاعلات داخل الشركة.
- يجب إجراء تقييمات مستمرة لتقييم فعالية استخدام الذكاء العاطفي بين الموظفين أمر أساسي، يمكن للتقييمات الدورية مساعدة في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتقديم رؤى حول كيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء العمل داخل شركة نيوم.
- يجب تشجيع تطوير مهارات الكفاية الإنفعالية بين الموظفين مما يعزز أداء العمل، من خلال تنفيذ استراتيجيات تهدف إلى تحسين الكفاية الإنفعالية، وهي جزء أساسي من الذكاء العاطفي، لدعم بيئة عمل أكثر إنتاجية في شركة نيوم.
- تعزيز النضوج الإنفعالي، وهو مكون مهم آخر من الذكاء العاطفي، يؤثر بشكل إيجابي على أداء العمل، وهذا يوجب على شركة نيوم التركيز على المبادرات التي تدعم نمو النضوج الإنفعالي بين الموظفين، لمساهمة في زيادة الفاعلية وأداء أدوارهم ومسؤولياتهم بكفاءة عالية.

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: المراجع العربية

1. حسين سلامة عبد العظيم، وحسين طه عبد العظيم (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية ، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى.
2. عبد الغفار، أنور (2003) الذكاء الوجداني وإدارة الذات وعلاقتها بالتعلم الموجه ذاتيا لدى طلاب الدراسات العليا"، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد 53 الجزء الثاني ص 138.
3. درة، عبد الباري ابراهيم.(2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، عمان، العربية للتنمية الإدارية.
4. ربوز، ربي. (٢٠١٧). " اثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للمدراء في الشركة السورية للاتصالات". رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الافتراضية السورية ،دمشق.
5. هريدي، عادل.(2003). الفروق الفردية في الذكاء الوجداني في ضوء المتغيرات الحيوية – الاجتماعية، دراسات عربية في علم النفس، ٢(٢).
6. جولمان، دانييل.(2000)؟ الذكاء العاطفي. الكويت: سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ترجمة ليلى الجبالي، الطبعة 262.
7. عثمان، حباب عبد الحي.(2009). الذكاء الوجداني العاطفي-الانفعالي-الفعال مفاهيم وتطبيقات، الأردن، ديبونو للنشر.
8. محمد، راوية.(2001). "إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية"، القاهرة، الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع.

9. المطرفي، شعيل.(٢٠٠٥). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية بإدارة جوازات

منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.

10. طلال، الشريف. (٢٠٠٤). الأنماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي " رسالة ماجستير غير منشورة،

جامعة عبد الملك، إمارة مكة المكرمة.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Mohamad,M, & Juraifa, J. (2016)” Emotional Intelligence and Job Performance” 7 Th International Economics & Business Management Conference, 5th & 6th October 2015,Malyzia, College of Business and Accounting , University Tenaga Nasional,pp.674-682.
2. Goleman, D.(1998). Working with Emotional Intelligence. Publisher Bantam books.
3. Singh. D, (2006), Emotional Intelligence At Work, Response Books, 3rd Edition, New Delhi.
4. Hooper, G. (2002). Work Group Emotional Intelligence Scale Development and Relationship with Team Process Effectiveness and Goal Focus, Human Resource Management Review, Vol.12,pp.195-214.
5. Armstrong, Michael,(2001) “Handbook of Human Resource Management Practice”, New York, Houghton Mifflin Company.

(1) استبانة مشروع بحث

سلمهم الله

الإخوة والأخوات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد...

اشكر لكم وقتكم ويسعدني التواصل معكم لطلب مشاركتكم في دراسة بحثية اقوم بتنفيذها، وذلك لغرض الحصول على درجة الماجستير في تخصص تخصص ماجستير إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن. ويأتي تواصلي معكم من أجل الحصول على الإجابات لكافة التساؤلات الواردة في هذه الاستبانة العلمية والتي تعد جزء أساسي من دراسة بحثية بعنوان:
(أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم)

مع العلم بأن:

-لن يطلب منكم ذكر أي بيانات شخصية على الاستمارة.

-الباحث حصل على كافة الموافقات اللازمة لإجراء الدراسة والتواصل معكم.

-يتعهد لكم الباحث بالحفاظ على سرية وخصوصية البيانات المقدمة من طرفكم واستخدامها لأغراض

البحث العلمي فقط.

وتقبلوا خالص التحية،

القسم الأول من الاستبانة: المعلومات الأولية

الجنس			
() ذكر	() أنثى		
المستوى التعليمي			
() دبلوم	() بكالوريوس	() ماجستير فأعلى	
سنوات الخبرة			
() أقل من 5 سنوات	() 5-9	() 10-19	() 20 فأكثر

القسم الثاني: محاور ومتغيرات الدراسة:

يناقش هذا القسم من استمارة الاستبانة مجموعة من المحاور والعناصر الرئيسية ذات الصلة بآثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة نيوم. أرجو منكم التكرم بتحديد درجة الموافقة على العبارة من خلال وضع علامة (√) في الخانة المناسبة:

المتغير المستقل: الذكاء العاطفي:

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الكفاية الانفعالية						
1	تستطيع التحكم في ردود أفعالك عندما تشعر بالغضب					
2	تستطيع التعامل مع الضغوط النفسية					
3	تشعر بالقدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم					
4	تجد صعوبة في التكيف مع التغيرات المفاجئة في حياتك					
5	تستطيع تحفيز نفسك لتحقيق أهدافك رغم التحديات					
البعد الثاني: النضوج الإنفعالي						
1	تستطيع التحكم في انفعالاتك بشكل فعال					
2	تتعامل مع المواقف التي تثير فيك الغضب أو الحزن					
3	تجد صعوبة في التعبير عن مشاعرك بشكل واضح ومناسب					
4	تعتقد أن النضوج الإنفعالي يؤثر إيجاباً على علاقاتك الشخصية والمهنية					
5	تستخدم تقنيات معينة مثل التنفس العميق أو التأمل لمساعدتك في التحكم في انفعالاتك					

البعد الثالث: الحساسية الإنفعالية

1	تجد نفسك عرضة للانفعال بسرعة في مواقف معينة				
2	يؤثر تفاعلك العاطفي بشكل كبير على قراراتك اليومية				
3	تتصرف بإيجابية عندما تشعر بالإحباط أو القلق				
4	هل تجد صعوبة في تجاهل التوتر الناتج عن المواقف اليومية				
5	تعتقد أنك بحاجة إلى تطوير مهاراتك في التحكم في الحساسية الإنفعالية				

المتغير التابع: الأداء الوظيفي:

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تلاحظ زيادة في الإنتاجية وكفاءتك في أداء مهامك الوظيفية					
2	تشعر بأنك قادر على تحقيق أهدافك الوظيفية بنجاح					
3	تجد صعوبة في التعامل مع تحديات العمل والضغوطات المهنية					
4	تلاحظ تحسناً في مستوى تفاعلك وتعاونك مع زملائك في العمل لتحقيق الأهداف المشتركة					
5	تشعر بالرضا تجاه مستوى التحفيز في بيئة عملك الحالية					

انتهى،، أشكر لكم حسن التعاون.

Midocean University

College of Administration

Department of Business Administration



**The Impact of Emotional Intelligence (EQ) on the performance and the development of
Management skills: an empirical study in NEOM Company.**

Prepared by/ Amer A. Bukhari

Academic No. 241001067

**Supervised by
Dr. Asma Abu Anzah**

**2nd Supervisor
Dr. Abdulrahim N. Ismaeel**

Academic Year: 2024

Copy rights reserved to Midocean University