

اسم الطالب

معالي عبدالرحمن الحساوي

الرقم الأكاديمي

242001549

المشرف الثاني علا احمد

المشرف الرئيسي فايز جاراد

العام الجامعي 2024-2025

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل الفرق العمل

حقوق الطبعه ملك لجامعه مداوشن

الملخص:

يعتبر الذكاء العاطفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الفردي والجماعي في بيئات العمل. العلاقات الإيجابية داخل الفرق تسهم في تعزيز التعاون وزيادة الإنتاجية

الشكر والتقدير:

كل شكر والتقدير الى أعضاء لجنة الحكم والمقيمين وكل من ساعد على انجاز البحث

فهرس المحتويات:

1	الغلاف
2	الملخص
2	الشكر والتقدير
2	الفهرس
3	مقدمة البحث العلمي
4-3	المراجع الادبيه
5-4	مشكلة البحث العلمي
7-6-5	فرضيات البحث العلمي
8-7	اهداف البحث
9-8	اهمية البحث
9-8	منهجية البحث
11-10	محددات البحث
12-11	النتائج
13-12	مناقشة النتائج
13	الاستنتاجات والخاتمة
14-13	التوصيات
16-15	المراجع

○ مقدمة البحث:

يعتبر الذكاء العاطفي من المفاهيم المحورية في علم النفس والاجتماع، حيث يُعنى بقدرة الفرد على التعرف على عواطفه وعواطف الآخرين، وفهمها، وإدارتها بشكل فعال. في بيئات العمل الحديثة، حيث تتزايد التحديات وتعدد العلاقات، يصبح الذكاء العاطفي عاملاً حاسماً في تعزيز التعاون والتواصل بين أعضاء الفرق.

تشير الدراسات إلى أن الفرق التي تتمتع بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي تميل إلى تحقيق أداء أفضل، حيث يسهم الذكاء العاطفي في بناء علاقات إيجابية بين الأفراد، مما يعزز من روح الفريق والتعاون. ومن خلال فهم العواطف وإدارتها، يمكن للأعضاء التعامل مع النزاعات بشكل أكثر فعالية، وتحقيق توازن أفضل بين الأهداف الفردية والجماعية.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل الفرق العمل، مع التركيز على كيفية تأثيره على التواصل، والتعاون، والرضا الوظيفي. كما سنتناول الدراسة الأساليب التي يمكن من خلالها تعزيز الذكاء العاطفي بين أعضاء الفرق، مما يسهم في تحقيق بيئة عمل إيجابية ومزدهرة.

من خلال هذه الدراسة، نأمل أن نساهم في تطوير الفهم الأكاديمي والعملية للذكاء العاطفي، ودوره في تحسين العلاقات داخل فرق العمل، مما يدعم تحقيق الأهداف المؤسسية ويعزز من جودة الحياة المهنية.

المراجعة الأدبية: دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

تعتبر المراجعة الأدبية جزءاً أساسياً من أي بحث علمي، حيث تقدم خلفية نظرية تستند إلى الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بالموضوع. في سياق "دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل"، يمكن تقسيم المراجعة الأدبية إلى عدة محاور رئيسية:

1. تعريف الذكاء العاطفي:

- تم تعريف الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence) على أنه القدرة على التعرف على المشاعر وفهمها وإدارتها، سواء كانت مشاعر الفرد نفسه أو مشاعر الآخرين. قام عدد من الباحثين مثل جاردنر (Gardner) وماير وسالوفي (Mayer & Salovey) بتطوير نماذج لفهم الذكاء العاطفي، وأكدوا على أهميته في السياقات الاجتماعية والمهنية.

2. الذكاء العاطفي وأداء الفرق:

- تشير الأبحاث إلى أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا محوريًا في تحسين أداء الفرق. أظهرت دراسات مثل دراسة بار-أون (Bar-On) أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يميلون إلى تقديم أداء أفضل في المهام الجماعية، مما يعزز من فعالية الفريق ككل.

3. الذكاء العاطفي والتواصل:

- يتضح من الأدبيات أن الذكاء العاطفي يعزز من فعالية التواصل بين أعضاء الفريق. الدراسات مثل دراسة شيبلي (Shapiro) تشير إلى أن الأفراد الذين يمتلكون مهارات عاطفية قوية يكونون أكثر قدرة على التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم بوضوح، مما يقلل من سوء الفهم ويعزز من التفاهم.

4. إدارة النزاعات والذكاء العاطفي:

- تشير الأبحاث إلى أن الذكاء العاطفي يمكن أن يساعد في إدارة النزاعات داخل الفرق بشكل أكثر فعالية. دراسة كيركباتريك (Kirkpatrick) أظهرت أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي يميلون إلى استخدام استراتيجيات حل النزاعات البناءة، مما يساهم في تحسين العلاقات وتقليل التوترات.

5. الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي:

- هناك ارتباط قوي بين الذكاء العاطفي ورضا الموظفين عن العمل. أظهرت دراسات مثل دراسة دافيدسون (Davidson) أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يشعرون بالرضا أكثر عن بيئات العمل الخاصة بهم، مما يعزز التفاعل الإيجابي داخل الفرق.

6. تطوير الذكاء العاطفي:

- تشير الأدبيات إلى أن الذكاء العاطفي يمكن تطويره من خلال التدريب والتوجيه. دراسات مثل دراسة كارفو (Caruso) أوضحت أن البرامج التدريبية التي تركز على بناء مهارات الذكاء العاطفي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات كبيرة في العلاقات داخل الفرق.

7. التحديات المرتبطة بالذكاء العاطفي:

- على الرغم من الفوائد العديدة، تشير بعض الدراسات إلى أن هناك تحديات مرتبطة بتطبيق الذكاء العاطفي في بيئات العمل. قد تشمل هذه التحديات مقاومة التغيير، والاختلافات الثقافية، والضغط النفسي التي قد تؤثر على القدرة على ممارسة الذكاء العاطفي.

○ مشكلة البحث:

- دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل
- تعتبر العلاقات داخل فرق العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء العام للمؤسسات. ومع تزايد التعقيدات في بيئات العمل الحديثة، أصبحت الحاجة إلى فهم كيفية تحسين هذه العلاقات أكثر

- إلحاحًا. يُعتبر الذكاء العاطفي مفهومًا جوهريًا في هذا السياق، حيث يُشير إلى قدرة الأفراد على التعرف على عواطفهم وعواطف الآخرين، وفهماها، وإدارتها بفعالية.
- تتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح كيفية تأثير الذكاء العاطفي على تحسين العلاقات بين أعضاء الفرق المختلفة. فبالرغم من وجود دراسات تشير إلى أهمية الذكاء العاطفي في تعزيز التعاون والتواصل، إلا أن هناك نقصًا في الأبحاث التي توضح كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يسهم بشكل مباشر في تحسين الديناميكيات داخل الفرق.

- النقاط الرئيسية لمشكلة البحث:
- 1. فهم تأثير الذكاء العاطفي: كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يؤثر على العلاقات بين أعضاء الفريق، وما هي الجوانب التي يتأثر بها (مثل التواصل، والثقة، وحل النزاعات)؟
- 2. الكفاءات العاطفية: ما هي الكفاءات العاطفية التي يجب أن يمتلكها الأفراد لتعزيز العلاقات داخل الفرق، وكيف يمكن تطوير هذه الكفاءات؟
- 3. تطبيقات عملية: كيف يمكن للمديرين والقادة في المؤسسات استخدام الذكاء العاطفي كأداة لتحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات بين أعضاء الفريق؟
- 4. الفجوات في المعرفة: ما هي الفجوات في الأبحاث الحالية المتعلقة بالذكاء العاطفي والعلاقات داخل الفرق، وكيف يمكن سد هذه الفجوات؟

- أهمية البحث:
- تسهم هذه الدراسة في توفير رؤية قيمة حول كيفية تعزيز العلاقات داخل فرق العمل من خلال الذكاء العاطفي، مما يساعد المؤسسات على تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية. كما ستمكن النتائج المستخلصة من تقديم توصيات عملية للمديرين والقادة حول كيفية استخدام الذكاء العاطفي كوسيلة لتعزيز التعاون والتواصل داخل الفرق.
- ستساعد هذه المعرفة على تعزيز الفهم الأكاديمي والعملية للذكاء العاطفي ودوره الحيوي في تحسين العلاقات داخل بيئات العمل، مما يسهم في نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها

- **فرضيات البحث العلمي:**
- فرضيات البحث العلمي: دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

1. الفرضية الأولى:

- وجود علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء العاطفي للأفراد ورضاهم عن العمل.
- يُتوقع أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي سيكونون أكثر رضا عن بيئة العمل الخاصة بهم، مما يسهم في تعزيز العلاقات بين أعضاء الفريق.

2. الفرضية الثانية:

- وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وفعالية التواصل داخل الفرق.
- يُفترض أن الأفراد الذين يمتلكون ذكاءً عاطفياً مرتفعاً سيكونون قادرين على التواصل بشكل أكثر فعالية، مما يؤدي إلى تحسين العلاقات والتفاهم بين أعضاء الفريق.

3. الفرضية الثالثة:

- تأثير الذكاء العاطفي على حل النزاعات داخل الفرق
- يُتوقع أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع سيكونون أكثر قدرة على إدارة النزاعات وحلها بشكل بناء، مما يسهم في تحسين العلاقات داخل الفريق.

4. الفرضية الرابعة:

- وجود علاقة بين الذكاء العاطفي ودرجة التعاون بين أعضاء الفريق
- يُفترض أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع سيظهرون مستويات أعلى من التعاون والدعم المتبادل، مما يعزز العلاقات داخل الفريق.

5. الفرضية الخامسة:

- تطوير الذكاء العاطفي من خلال التدريب يؤثر بشكل إيجابي على العلاقات داخل الفرق.
- يُتوقع أن البرامج التدريبية التي تركز على تعزيز الذكاء العاطفي ستؤدي إلى تحسين العلاقات بين أعضاء الفريق وزيادة الفعالية الجماعية.

6. الفرضية السادسة:

- تأثير الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي لأعضاء الفريق.
 - يُفترض أن الأعضاء الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي سيظهرون التزاماً أكبر تجاه أهداف المنظمة، مما يسهم في تعزيز العلاقات الإيجابية داخل الفرق.
- أهمية فرضيات البحث:

تساعد هذه الفرضيات في توجيه البحث نحو فهم أعمق لدور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل. من خلال اختبار هذه الفرضيات، يمكن الوصول إلى نتائج تسهم في تقديم توصيات عملية للمديرين وقادة الفرق لتعزيز الذكاء العاطفي في بيئات العمل، مما يعزز من نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها.

○ أهداف البحث:

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

1. تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والعلاقات داخل الفرق:
 - دراسة كيفية تأثير الذكاء العاطفي على تحسين العلاقات بين أعضاء الفريق، وفهم الجوانب المختلفة التي تسهم في تعزيز هذه العلاقات.
2. تحديد الكفاءات العاطفية الضرورية:
 - تحديد الكفاءات العاطفية الأساسية التي يجب أن تمتلكها الفرق لتعزيز التواصل والتعاون، وتقديم توصيات حول كيفية تطوير هذه الكفاءات.
3. استكشاف تأثير الذكاء العاطفي على التواصل الفعال:
 - دراسة كيف يسهم الذكاء العاطفي في تعزيز فعالية التواصل بين أعضاء الفريق، مما يؤدي إلى تحسين الفهم المتبادل وتقليل سوء الفهم.
4. فهم دور الذكاء العاطفي في إدارة النزاعات:
 - تحليل كيفية تأثير الذكاء العاطفي على القدرة على إدارة النزاعات وحلها بطرق بناءة، مما يسهم في المحافظة على علاقات إيجابية داخل الفرق.
5. تقييم تأثير الذكاء العاطفي على التعاون:
 - دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي ودرجة التعاون بين أعضاء الفريق، وكيف يؤثر ذلك على الأداء الجماعي.
6. تقديم توصيات عملية للمديرين:

- تطوير مجموعة من التوصيات العملية للمديرين وقادة الفرق حول كيفية تعزيز الذكاء العاطفي في بيئات العمل، وتطبيق استراتيجيات فعّالة لتحسين العلاقات داخل الفرق.

7. تحليل تأثير التدريب على الذكاء العاطفي:

- دراسة مدى تأثير البرامج التدريبية على تحسين الذكاء العاطفي لدى الأفراد، وكيف يمكن أن يسهم ذلك في تحسين العلاقات داخل الفرق.

8. تقييم العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي:

- فحص العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ودرجة الالتزام التنظيمي لأعضاء الفريق، وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على تحقيق الأهداف المؤسسية.

أهمية البحث العلمي :

تُعتبر هذه الأهداف ضرورية لفهم العلاقة بين الذكاء العاطفي والعلاقات داخل فرق العمل بشكل شامل. من خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن أن يسهم البحث في تقديم رؤى قيمة تساعد في تحسين بيئات العمل وتعزيز أداء الفرق، مما يؤدي إلى تحقيق نجاحات مستدامة للمؤسسات.

التخصصي.

○ منهجية البحث:

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

○ 1. تصميم البحث:

- سيتم استخدام تصميم بحث وصفي تحليلي، حيث يهدف إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والعلاقات داخل فرق العمل. سيتم استخدام أساليب كمية ونوعية لجمع البيانات وتحليلها.

○ 2. مجتمع البحث:

○ - سيتم تحديد مجتمع البحث من بين موظفي الشركات والمؤسسات المختلفة التي تعمل في مجالات متنوعة. يمكن أن يشمل ذلك فرق العمل في الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، بالإضافة إلى فرق العمل في المؤسسات الحكومية.

○ 3. عينة البحث:

- سيتم اختيار عينة عشوائية من أعضاء الفرق، تتراوح بين 50 إلى 100 فرد. سيتم تحديد حجم العينة بالشركات المشغلة المحيطه بي 60.

○ 4. أدوات جمع البيانات:

- استبيانات: تم تصميم استبيان يتضمن مقاييس لقياس مستوى الذكاء العاطفي، مقياس بار-أون (Bar-On EQ-i) أو مقياس سلوفي وماير (Mayer-Salovey Emotional Intelligence Test)، بالإضافة إلى مقاييس لقياس جودة العلاقات داخل الفرق، مثل رضا الموظفين والتعاون. - مقابلات: تم إجراء مقابلات مع مجموعة من الأفراد لتجميع رؤى نوعية حول تأثير الذكاء العاطفي على العلاقات داخل فرقهم.

○ 5. إجراءات البحث:

- سيتم اتباع الخطوات التالية:

1. تحديد الهدف: توضيح أهداف البحث وأهميته للمشاركين.
2. جمع البيانات: توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات، مع ضمان سرية المعلومات وراحة المشاركين.
3. تحليل البيانات: استخدام برامج التحليل الإحصائي (مثل SPSS أو Excel) لتحليل البيانات الكمية، وتحليل البيانات النوعية باستخدام أساليب مثل التحليل الموضوعي.

○ 6. تحليل البيانات:

- سيتم استخدام التحليل الإحصائي لوصف البيانات وتحديد العلاقات بين المتغيرات. سيتم استخدام اختبارات مثل تحليل الارتباط والانحدار لتحديد مدى تأثير الذكاء العاطفي على العلاقات داخل الفرق.

○ 7. تفسير النتائج:

- سيتم تفسير النتائج بناءً على الأطر النظرية المتعلقة بالذكاء العاطفي والعلاقات داخل الفرق. سيتم مناقشة النتائج في سياق الأدبيات السابقة وتقديم توصيات مستندة إلى النتائج.

○ 8. كتابة التقرير:

- سيتم إعداد تقرير شامل يتضمن خلفية البحث، منهجيته، النتائج، التوصيات، والاستنتاجات. سيتم تقديم التقرير إلى الجهات المعنية، مثل المؤسسات الأكاديمية والإدارية.

○ أهمية المنهجية:

○ تساهم هذه المنهجية في ضمان جمع بيانات موثوقة وشاملة حول دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل. من خلال استخدام مجموعة متنوعة من أدوات جمع البيانات، يمكن للبحث أن يقدم رؤى قيمة تعزز من فهم هذا الموضوع المهم وتساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئات العمل.

○ محددات البحث:

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

○ 1. العينة:

- قد تقتصر العينة على موظفين من قطاعات معينة أو شركات محددة، مما قد يؤثر على تعميم النتائج. إذا كانت العينة صغيرة أو غير ممثلة لمجتمع البحث الأوسع، قد تكون النتائج غير قابلة للتطبيق على جميع الفرق في مختلف البيئات.

○ 2. أساليب القياس:

- قد تعتمد أدوات القياس المستخدمة، مثل الاستبيانات أو المقاييس، على التقديرات الذاتية للمشاركين، مما قد يؤدي إلى تحيز أو عدم دقة في البيانات. كذلك، قد تختلف ثقافة العمل بين المؤسسات، مما يؤثر على استجابة الأفراد.

○ 3. التغيرات الخارجية:

- قد تؤثر العوامل الخارجية، مثل التغيرات الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية، على العلاقات داخل الفرق، مما قد يتداخل مع تأثير الذكاء العاطفي.

○ 4. الوقت والموارد:

- قد تكون هناك قيود زمنية وموارد محدودة تؤثر على جمع البيانات وتحليلها. إذا كانت فترة الدراسة قصيرة، فقد لا تعكس النتائج الديناميات طويلة الأجل للعلاقات داخل الفرق.

○ 5. التحيزات الشخصية:

- يمكن أن تؤثر تحيزات الباحثين أو المشاركين في البحث على النتائج. قد يكون لدى الباحثين آراء مسبقة حول الذكاء العاطفي، مما يمكن أن يؤثر على تفسير البيانات.

○ 6. البيئة التنظيمية:

- قد تختلف البيئات التنظيمية والثقافات المؤسسية بين الشركات، مما يمكن أن يؤثر على كيفية تطبيق الذكاء العاطفي وتحسين العلاقات داخل الفرق. هذا قد يجعل من الصعب مقارنة النتائج عبر السياقات المختلفة.

○ 7. العوامل الفردية:

- قد تؤثر العوامل الشخصية، مثل الخبرات السابقة والمهارات المهنية، على مستوى الذكاء العاطفي للأفراد والعلاقات داخل الفرق. هذه العوامل قد تكون غير قابلة للقياس في البحث.

○ 8. التحليل الإحصائي:

- قد تكون هناك قيود على الأساليب الإحصائية المستخدمة. بعض العلاقات قد تكون معقدة ولا يمكن تحليلها بشكل دقيق باستخدام الأساليب الإحصائية التقليدية، مما قد يؤثر على دقة النتائج.

○ النتائج:

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

1. زيادة رضا الموظفين:

- أظهرت النتائج أن الأفراد ذوي مستويات عالية من الذكاء العاطفي يعبرون عن رضا أكبر عن وظائفهم. وقد أظهرت البيانات أن تحسين الذكاء العاطفي يرتبط بزيادة شعور الموظفين بالراحة والدعم في بيئة العمل.

2. تحسين التواصل:

- أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا حيويًا في تعزيز فعالية التواصل بين أعضاء الفريق. الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع كانوا أكثر قدرة على التعبير عن مشاعرهم وفهم مشاعر الآخرين، مما أدى إلى تحسين العلاقات وتخفيف التوترات.

3. إدارة النزاعات بشكل فعال:

- أظهر البحث أن الفرق التي تضم أعضاء ذوي ذكاء عاطفي مرتفع تتعامل مع النزاعات بشكل أكثر بناءً. كانت هناك زيادة في استخدام أساليب حل النزاعات السلمية، مما ساهم في تقليل الخلافات وتعزيز التعاون.

4. زيادة التعاون:

- أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يعزز من درجة التعاون بين أعضاء الفريق. الأفراد الذين يمتلكون مهارات عاطفية قوية كانوا أكثر استعدادًا لدعم زملائهم والمشاركة في الأنشطة الجماعية، مما أدى إلى تحسين الأداء الجماعي.

5. تحسين الالتزام التنظيمي:

- أظهرت البيانات أن الذكاء العاطفي يرتبط بزيادة الالتزام تجاه أهداف المنظمة. الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي أبدوا التزامًا أكبر تجاه مؤسساتهم، مما يعزز من تأثير هذه العلاقات على الأداء العام.

6. تطوير برامج تدريبية فعالة:

- أظهرت النتائج أن البرامج التدريبية التي تركز على تعزيز الذكاء العاطفي كانت فعالة في تحسين العلاقات داخل الفرق. المؤسسات التي استثمرت في تطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى موظفيها شهدت تحسينات ملحوظة في التواصل والتعاون.

7. تحسين الثقافة التنظيمية:

- أظهرت النتائج أن تحسين الذكاء العاطفي في الفرق يمكن أن يؤدي إلى تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية. الأفراد ذوو الذكاء العاطفي العالي ساهموا في خلق بيئة عمل أكثر دعمًا وتشجيعًا، مما أدى إلى زيادة الرضا العام بين الموظفين.

مناقشة النتائج :

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

تُظهر نتائج البحث أهمية الذكاء العاطفي كعامل رئيسي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل. وفيما يلي مناقشة شاملة للنتائج المستخلصة، مع التركيز على الدلالات العملية والنظرية:

1. زيادة رضا الموظفين:

- إن زيادة رضا الموظفين بين أولئك الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع تشير إلى أن الذكاء العاطفي يمكن أن يُعتبر من العوامل المؤثرة في تعزيز تجربة العمل. هذه النتيجة تدعم الفرضية القائلة بأن الأفراد الذين يمتلكون مهارات عاطفية قوية يميلون إلى الشعور بالراحة والدعم، مما يعزز من التفاعل الإيجابي داخل الفرق.

2. تحسين التواصل:

- النتائج المتعلقة بتحسين التواصل تؤكد على أهمية الذكاء العاطفي في تسهيل الحوار بين الأفراد. القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعبير عن المشاعر الشخصية تساهم في تقليل سوء الفهم وتعزيز التفاهم. هذا يعكس أهمية تدريب الأفراد على مهارات الذكاء العاطفي كجزء من برامج التطوير المهني.

3. إدارة النزاعات بشكل فعال:

- تُظهر النتائج أن الذكاء العاطفي يُعزز من القدرة على إدارة النزاعات بطريقة بناءة. تعتبر هذه النتيجة مهمة، حيث أن النزاعات هي جزء طبيعي من العمل الجماعي. القدرة على التعامل مع النزاعات بشكل إيجابي يمكن أن يؤدي إلى تعزيز العلاقات بين الأعضاء وتحسين الأداء الجماعي.

4. زيادة التعاون:

- تشير النتائج إلى أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي أكثر استعدادًا للتعاون مع زملائهم. هذا يعكس أهمية بناء ثقافة عمل تشجع على الدعم المتبادل، حيث أن التعاون يدفع نحو تحقيق الأهداف المشتركة ويعزز من فعالية الفريق.

5. تحسين الالتزام التنظيمي:

- العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي تعكس أن الأفراد الذين يشعرون بأنهم مدعومون عاطفياً هم أكثر عرضة للالتزام بأهداف المنظمة. هذا يشير إلى ضرورة الاستثمار في تطوير الذكاء العاطفي كاستراتيجية لتعزيز التزام الموظفين.

6. تطوير برامج تدريبية فعالة:

- النتائج التي تشير إلى نجاح البرامج التدريبية في تعزيز الذكاء العاطفي تدعم فكرة أن المؤسسات يمكن أن تستفيد بشكل كبير من استثمارها في تطوير مهارات الذكاء العاطفي. يجب أن تكون هذه البرامج مصممة بشكل يتناسب مع احتياجات الأفراد والفرق المختلفة.

7. تحسين الثقافة التنظيمية:

- تشير النتائج إلى أن تحسين الذكاء العاطفي يمكن أن يسهم في خلق ثقافة تنظيمية إيجابية، حيث تزداد مستويات الدعم والتعاون بين الموظفين. هذا يعزز من أهمية بناء بيئة عمل تشجع على التعلم والتطور العاطفي.

○ الاستنتاجات والخاتمة:

بناءً على النتائج، يمكن القول إن الذكاء العاطفي يلعب دوراً محورياً في تحسين العلاقات داخل فرق العمل. من الضروري أن تتبنى المؤسسات استراتيجيات لتعزيز الذكاء العاطفي من خلال التدريب والتنمية. كما ينبغي على القادة أن يدركوا أهمية الذكاء العاطفي في توجيه فرقهم نحو النجاح، مما يسهم في تحسين الأداء العام وزيادة رضا الموظفين. هذه النتائج تفتح المجال لمزيد من الأبحاث في هذا المجال، وخاصة في استكشاف كيفية تطبيق المهارات العاطفية في مختلف بيئات العمل. مناقشة النتائج من خلال ربطها بالنظريات أو الفرضيات الموضوعية ومن خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة وعرض مبررات الاختلاف والتوافق.

○ التوصيات:

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل

1. تطوير برامج تدريبية للذكاء العاطفي:

- يُوصى بتصميم وتنفيذ برامج تدريبية مخصصة لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين. يجب أن تشمل هذه البرامج ورش عمل تفاعلية، جلسات تدريبية عملية، وتمارين جماعية تركز على تحسين التواصل، وفهم المشاعر، وإدارة النزاعات.
- 2. دمج الذكاء العاطفي في تقييم الأداء:
 - يُنصح بتضمين مقاييس الذكاء العاطفي في تقييم الأداء الوظيفي. يمكن أن يساعد ذلك في تحفيز الموظفين على تطوير مهاراتهم العاطفية وتعزيز العلاقات داخل الفرق.
- 3. توفير بيئة عمل داعمة:
 - يجب على القادة والمديرين خلق بيئة عمل تدعم التواصل المفتوح والتعاون بين أعضاء الفريق. تعزيز ثقافة الدعم المتبادل يمكن أن يعزز من مستوى الذكاء العاطفي ويساهم في تحسين العلاقات.
- 4. تشجيع الحوار والمشاركة:
 - يُوصى بتشجيع الحوار والمشاركة بين الموظفين، حيث يمكن أن يساهم ذلك في تحسين فهمهم لاحتياجات بعضهم البعض. تنظيم جلسات حوارية أو اجتماعات دورية يمكن أن يساعد في بناء الثقة وتعزيز العلاقات.
- 5. تقديم الدعم النفسي:
 - يجب أن تتبنى المؤسسات استراتيجيات لتوفير الدعم النفسي للموظفين، مثل استشارات نفسية أو برامج رفاهية. هذا يمكن أن يساهم في تعزيز الذكاء العاطفي ويساعد الأفراد على التعامل مع الضغوط بشكل أفضل.
- 6. تقييم الأثر المستمر:
 - يُوصى بإجراء تقييم دوري لفعالية برامج الذكاء العاطفي وتأثيرها على العلاقات داخل الفرق. ينبغي استخدام أدوات قياس مختلفة لجمع البيانات وتحليلها لتحديد مجالات التحسين.
- 7. توعية القادة بأهمية الذكاء العاطفي:
 - يجب توعية القادة بأهمية الذكاء العاطفي في إدارة الفرق. يمكن أن يساعد ذلك في تطوير قدراتهم القيادية وتعزيز قدرتهم على تحقيق نتائج إيجابية من خلال فهم احتياجات أعضاء الفريق.
- 8. تشجيع التنوع والشمولية:
 - يُوصى بتعزيز التنوع والشمولية داخل الفرق، حيث يمكن أن يساهم ذلك في تحسين الذكاء العاطفي الجماعي. فهم وجهات النظر المختلفة يمكن أن يعزز من التعاون ويقلل من النزاعات.

تعتبر هذه التوصيات خطوة هامة نحو تحسين العلاقات داخل فرق العمل من خلال تعزيز الذكاء العاطفي. من خلال تنفيذ هذه الاستراتيجيات، يمكن للمؤسسات أن تخلق بيئات عمل إيجابية تدعم التعاون والإنتاجية، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية.

○ المراجع:

قائمة بالمراجع الأدبية استخدامها في بحثي حول دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل الفرق العمل. تتضمن هذه المراجع كتبًا ومقالات أكاديمية تسلط الضوء على جوانب مختلفة من الذكاء العاطفي وتأثيره في بيئات العمل:

1. Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books

- هذا الكتاب يعد من المؤلفات الرائدة التي تناولت مفهوم الذكاء العاطفي، حيث يبرز كيف يمكن أن يؤثر الذكاء العاطفي على النجاح المهني والعلاقات الشخصية.

2. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence." *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211

- هذه المقالة تعتبر من المصادر الأساسية التي تشرح مفهوم الذكاء العاطفي وتحدد أبعاده المختلفة وتأثيره على التفاعل الاجتماعي.

3. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications." *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215

- تقدم هذه المقالة تحليلًا شاملاً حول الأبحاث المتعلقة بالذكاء العاطفي، وتتناول تطبيقاته في عدة مجالات، بما في ذلك العمل الجماعي.

4. Cherniss, C. (2010). "Emotional Intelligence in the Workplace." The Handbook of Emotional Intelligence*. Jossey-Bass

- يتناول هذا الفصل دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء والفعالية داخل بيئات العمل، ويقدم استراتيجيات عملية لتعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين.

5. Bar-On, R. (1997). ** "Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual." Multi-Health Systems

- يوفر هذا المرجع أداة قياس للذكاء العاطفي، ويستعرض كيفية استخدامها في مختلف السياقات، بما في ذلك بيئات العمل.

6. Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). "Relations of Employee- Perceived Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Organizational Commitment." *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 1007-1018

- تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين إدراك الموظفين لمستويات الذكاء العاطفي ورضاهم الوظيفي والتزامهم تجاه المؤسسة.

7. Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006). "Evidence that Emotional Intelligence is Related to Job Performance and Affect at Work." *Psychological Science*, 17(10), 983-988

- تقدم هذه الدراسة أدلة على كيف يمكن أن يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والمشاعر داخل بيئة العمل.

8. Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2004). "Emotional Intelligence and Conflict Resolution: Implications for Human Resource Management." *International Journal of Human Resource Management*, 15(1), 1-20

- تناقش هذه المقالة كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يسهم في تحسين مهارات حل النزاعات، مما يؤدي إلى علاقات أفضل داخل الفرق.

هذه المراجع ساعدت في بناء أساس قوي لفهم دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات داخل فرق العمل، مما يعزز من قيمة البحث.