

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي: دراسة تطبيقية على

شركة الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/

رانيا دحام العنزي

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

جدول المحتويات

3	مقدمة:
3	مشكلة الدراسة:
4	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة:
9	فروض الدراسة:
9	نموذج الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
11	المنطلقات النظرية للدراسة:
21	المنهجية وطرق البحث:
23	مصادر جمع البيانات:
24	أدوات الدراسة :
24	حدود الدراسة :
24	المراجع:

مقدمة:

في عالمنا الحديث، أصبح النجاح في الحياة الشخصية والمهنية يعتمد بشكل كبير على مهارات تتجاوز المعرفة والقدرات العقلية التقليدية. يُعتبر الذكاء العاطفي أحد هذه المهارات الأساسية، حيث يساهم بشكل كبير في تحقيق التوازن والنجاح في مختلف جوانب الحياة. يُعرف الذكاء العاطفي على أنه القدرة على التعرف على العواطف الذاتية وفهمها وإدارتها، وكذلك فهم عواطف الآخرين والتفاعل معها بطريقة فعّالة وإيجابية.

ظهرت فكرة الذكاء العاطفي كموضوع بحثي مهم في التسعينيات، وقد اكتسبت اهتماماً واسعاً بفضل الأعمال الرائدة لعالم النفس دانييل جولمان، في كتابه الشهير "الذكاء العاطفي"، أشار جولمان إلى أن الذكاء العاطفي قد يكون أكثر أهمية من الذكاء العقلي التقليدي (IQ) في تحديد نجاح الأفراد. يؤكد جولمان أن الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ لديهم قدرة أكبر على التعامل مع ضغوط الحياة، وإقامة علاقات صحية، واتخاذ قرارات مدروسة (بن عيسى، 2022)

كما يلعب الذكاء العاطفي دوراً هاماً في ضمان نجاح الفرد في عمله، ومن ناحية أخرى، يعد الالتزام التنظيمي وتحسين الأداء الفردي عاملاً مهماً لتطوير العمل المؤسسي، وعلى الرغم من أهمية المدخلات المادية والتكنولوجية المختلفة، إلا أن الموارد البشرية تبقى الأهم، لكن الاستثمار في الموارد البشرية المؤهلة والاستفادة منها يعتمد بشكل كبير على مدى الولاء والانتماء التنظيمي الذي يجعل الفرد يشعر وكأنه يعمل على تحقيق الذات. (اسماعيل، 2021)

يُعد الأداء الفردي حجر الزاوية في تحقيق النجاح داخل بيئة العمل. فهو يشمل مجموعة متنوعة من السلوكيات والإنجازات التي يقوم بها الفرد أثناء أداء وظيفته، فالأداء الجيد لا يعكس

فقط كفاءة الفرد وقدرته على تحقيق الأهداف المحددة، بل يعزز أيضاً من تحقيق النجاح الجماعي والتنظيمي.

يُعتبر الأداء الفردي عاملاً حاسماً في تحقيق النجاح الشخصي والمهني، فمن خلال التركيز على تطوير المهارات، التحفيز، تحسين بيئة العمل، وتقديم التغذية الراجعة المستمرة، يمكن للأفراد تحقيق مستويات عالية من الأداء والمساهمة بشكل فعال في تحقيق أهداف المؤسسة، وتعزيز الأداء الفردي ليس مفيداً فقط للفرد، بل يعود بالنفع على الفريق والمؤسسة ككل، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إنتاجية وإيجابية. (السعيد، 2021)

يساعد ولاء الأفراد للمنظمة على زيادة أدائهم والتزامهم بأهداف المنظمة ويساعد على تقليل معدل الدوران في العمل، كما يساعد على تنمية السلوك الإبداعي، يحرص الأفراد على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها، كما أن انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لدى الأفراد يؤثر سلباً على المنظمة وفرق العمل فيها ويؤدي إلى انخفاض قدرة الفرد للتطوير والتكيف والتحسين الذاتي وزيادة الصراع بين المجموعات وفرق العمل ومن وسائل رفع الالتزام التنظيمي للموظفين ممارسة العملية الإدارية بذكاء من خلال ما يعرف بالذكاء العاطفي.

مشكلة الدراسة:

يعتبر العنصر البشري في أي منظمة اللبنة الأساسية للقيام بمهامها، وتحسين أدائها ودورها في المجتمع، وتحقيق أهدافها بشكل عام، لذلك لا بد من الاهتمام بالعنصر البشري ومساعدته على مواجهة ضغوطات العمل التي يتميز بها العصر الحديث، يتعرض الأفراد في المنظمات لمجموعة

من الضغوط الناتجة عن مصادر مختلفة، والتي تتزايد باستمرار في أيامنا هذه ولذلك بدأ القادة والمدراء مؤخراً بمحاولة إيجاد حلول لتجنب الآثار السلبية لضغوط العمل. (دريكات، 2023)

يعتبر الذكاء العاطفي أحد الوسائل المستخدمة لتجنب هذه الضغوطات، حيث يعمل الذكاء العاطفي على تحسين الأداء ويساهم في تحسين جودة وسلامة القرارات، حيث يعتقد الكثيرون أن الذكاء العاطفي يساهم في التخفيف من ضغوط العمل.

وتواجه شركة الاتصالات السعودية، كغيرها من الشركات الكبرى، تحديات في تعزيز أداء موظفيها وضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية. تعتبر إدارة الموارد البشرية في الشركة مسئولة عن تطوير برامج واستراتيجيات لتحفيز الموظفين وتحسين أدائهم. ولكن، يبقى السؤال قائماً حول مدى تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الفردي للموظفين في هذه الشركة تحديداً. هل يمكن أن يكون الذكاء العاطفي هو المفتاح لتحسين الأداء؟ وكيف يمكن للشركة قياس وتطوير هذا الجانب بين موظفيها؟

من هنا، تكمن مشكلة الدراسة في معرفة أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

ومن خلال ما تقدم يمكن صياغة المشكلة كما يلي:

ما أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية ؟

أهمية الدراسة:

يتضح أهمية البحث العلمي والعملية حول أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية ، وتعد هذه الدراسة ذات أهمية علمية وعملية:

■ الأهمية العلمية:

- تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، خاصة في سياق القطاع الخاص وشركات الاتصالات. ستوفر الدراسة بيانات جديدة يمكن استخدامها من قبل الباحثين لفهم أعمق حول تأثير الذكاء العاطفي في بيئات العمل المختلفة.
- تساعد الدراسة في فهم كيفية تأثير الأبعاد المختلفة للذكاء العاطفي (التحكم والوعي بالذات، التحفيز الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية) بشكل منفصل ومتكامل على الأداء الفردي، مما يساهم في تطوير نماذج نظرية جديدة أو تعزيز النماذج الحالية.
- تقدم الدراسة رؤى حول العوامل الوسيطة التي قد تؤثر على هذه العلاقة، مثل الثقافة التنظيمية أو نوعية التفاعلات بين الموظفين، مما يفتح أبواباً جديدة للبحث المستقبلي.

■ الأهمية العملية

- تساعد نتائج هذه الدراسة شركات الاتصالات السعودية في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء الفردي من خلال التركيز على تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين.

- توفر الدراسة بيانات قيمة يمكن استخدامها لتصميم برامج تدريبية تهدف إلى تحسين أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة لدى الموظفين، مثل برامج التحكم بالذات أو التدريب على المهارات الاجتماعية.
- يمكن للشركات تعزيز بيئة العمل لتصبح أكثر دعماً وتحفيزاً، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء العام للشركة.
- يمكن استخدام نتائج الدراسة لتطوير معايير اختيار الموظفين وتقييم أدائهم بناءً على مستويات الذكاء العاطفي، مما يساعد الشركات في اختيار الأشخاص الأنسب لشغل المناصب المختلفة وتحقيق أداء أفضل.
- يمكن لشركات الاتصالات السعودية زيادة تنافسيتها في السوق المحلي والإقليمي، مما ينعكس إيجاباً على الأرباح والنمو المستدام.
- توفر الدراسة بيانات ومعلومات يمكن استخدامها في التخطيط الاستراتيجي للشركات، مما يساعد على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تطوير الموارد البشرية وتحسين الأداء الوظيفي بشكل عام.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة (التحكم والوعي بالذات، التحفيز الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية. وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

- تسعى الدراسة إلى فهم مدى تأثير قدرة الموظفين على الوعي بذواتهم والتحكم في مشاعرهم على أدائهم الفردي في بيئة العمل.
- تقييم كيفية تحفيز الأفراد لأنفسهم لتحقيق أهدافهم المهنية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي.
- معرفة مدى تأثير قدرة الموظفين على فهم مشاعر الآخرين والاستجابة لها بشكل إيجابي على تحسين أدائهم الفردي.
- فهم تأثير قدرات الموظفين على بناء علاقات اجتماعية فعالة في بيئة العمل على أدائهم الوظيفي.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي الأول:

ما هو تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة (التحكم والوعي بالذات، التحفيز الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية؟ ويتفرع منه عدة تساؤلات فرعية كالآتي :

- ما مدى تأثير التحكم والوعي بالذات على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية؟
- ما هو تأثير التحفيز الذاتي على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية؟
- ما مدى تأثير التعاطف على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية؟

– ما هو تأثير المهارات الاجتماعية على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمد على مجموعة من الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (التحكم والوعي بالذات - التحفيز الذاتي - التعاطف - المهارات الاجتماعية) على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية.

وينبثق من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحكم والوعي بالذات على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحفيز الذاتي على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمهارات الاجتماعية على تحسين الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية.

نموذج الدراسة

المتغير التابع

المتغير المستقل

تحسين الأداء الفردي

التحكم والوعي بالذات

التحفيز الذاتي

التعاطف

المهارات الاجتماعية

الدراسات السابقة:

-3-1 أولاً: الدراسات باللغة العربية

الدراسة: إسماعيل، (2021)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر عناصر الذكاء العاطفي على تحسين فاعلية المنظمات. تم تحديد عناصر الذكاء العاطفي بأنها المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، والتواصل الاجتماعي. يمثل الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة المتغير المستقل، في حين أن تحسين فاعلية المنظمات هو المتغير التابع.

تم اختيار عينة من موظفي كلية الإدارة والاقتصاد، وبلغت العينة 95 فرداً، استعيد منها 90 استبانة صالحة للتحليل. استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط (Spearman)، ومعامل الانحدار بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر إيجابي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة للكلية. دلت النتائج على أهمية تعزيز العلاقة بين العاملين فكرياً واجتماعياً لدعم الذكاء العاطفي وتطوير مستوى فاعلية المنظمة.

أوصت الدراسة بضرورة إقامة الدورات التدريبية لتحسين أداء العمل، وتعزيز الذكاء العاطفي بين العاملين لتحقيق فاعلية أكبر للمنظمات. تم التأكيد على أهمية العلاقات الاجتماعية والفكرية في بيئة العمل لتعزيز الذكاء العاطفي.

الدراسة: أنساعد، (2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس. تم تحديد الذكاء الوجداني بأبعاده (الوعي بالذات، الوعي بالآخرين، إدارة الآخرين، إدارة علاقات الأداء) كمتغير مستقل، بينما كان الأداء الوظيفي هو المتغير التابع.

تكونت عينة الدراسة من 200 موظف واعتمدت الدراسة على نموذج دانيال جولمان (2001) لقياس الذكاء الوجداني. استخدمت الدراسة المنهج الكمي لجمع وتحليل البيانات.

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي. بينت النتائج أن الذكاء الوجداني يلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي.

أوصت الدراسة بضرورة إجراء أيام دراسية وملتقيات تكوينية للموظفين حول مهارات الذكاء الوجداني، والتركيز على هذه المهارات ضمن نماذج تقييم الأداء الوظيفي واختبارات التوظيف والترقية بالمؤسسة.

الدراسة: العقاد، (2016)

هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين الذكاء العاطفي، أنماط إدارة الصراع، وأداء العمل في البنوك التجارية الأردنية. تم استخدام أنماط إدارة الصراع كمتغير وسيط بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. جمع البيانات تم عن طريق استبانات وزعت على 447 موظفاً في البنوك التجارية الأردنية.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات معنوية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. أشارت النتائج إلى أهمية أبعاد الذكاء العاطفي الثلاثة: تقييم المشاعر الذاتية، تقييم مشاعر الآخرين، واستخدام المشاعر في تحسين الأداء الوظيفي.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وأنماط إدارة الصراع، وبين أنماط إدارة الصراع والأداء الوظيفي. كان لنمطي الإدارة التكاملية والتساومي الأثر الأكبر على الأداء الوظيفي.

أوصت الدراسة بضرورة اهتمام البنوك بالذكاء العاطفي من خلال توظيف الأفراد الذين يظهرون دلائل على وجوده، وتطوير هذا النوع من الذكاء لدى الموظفين الحاليين لتحسين الأداء الوظيفي والبنك ككل.

الدراسة: دويكات، (2023)

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. ركزت الدراسة على العوامل المؤثرة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل العلاقات الشخصية ودعم الإدارة والعلاقات بين الإدارة والموظفين.

تم جمع البيانات باستخدام استبيان عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين. شملت العينة 250 إجابة بنسبة استجابة بلغت 62.5%. استخدمت الدراسة طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الجزئية الصغرى لتحليل البيانات.

أكدت النتائج أن الرضا الوظيفي والتوتر الوظيفي والذكاء العاطفي هي عوامل رئيسية تؤثر على أداء الموظف. تبين أن الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف، مما يجعله عاملاً مهماً في تحسين الأداء.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الذكاء العاطفي لدى الموظفين لتحسين أدائهم وإنتاجيتهم. تسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات إدارة الأداء من خلال تناول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظف وإنتاجيته.

الدراسة: السعيد، (2021)

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز فرع ولاية الجلفة. تناولت الدراسة الإبداع الإداري كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة.

أظهرت النتائج وجود أثر فعال لأبعاد الإبداع الإداري في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة. بينت النتائج أن الإبداع الإداري يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي.

أوصت الدراسة بوضع استراتيجية للكشف عن القادة المبدعين والموهوبين، والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتهم الإبداعية في تحسين أداء العاملين.

أوصت أيضاً بضرورة تبسيط أنظمة وقواعد وإجراءات العمل، وتوفير الفرصة للموظفين لتطوير قواعد وإجراءات خاصة بهم، مما يعزز من حرية الابتكار والإبداع في بيئة العمل.

الدراسة: الصومالي، (2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الإبداعية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات الخاصة بمحافظة جدة، السعودية. ركزت الدراسة على أبعاد القيادة الإبداعية مثل الطلاقة الفكرية، المرونة الذهنية، الحساسية للمشكلات، قبول المخاطرة، والقدرة على التحليل والربط كمتغير مستقل، وتحسين أداء العاملين كمتغير تابع.

شملت الدراسة عينة عشوائية بسيطة من 350 موظفاً. استخدمت الباحثات المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات، مما ساهم في الوصول إلى النتائج النهائية.

أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين القيادة الإبداعية وتحسين أداء العاملين في كل بعد من أبعاد القيادة الإبداعية. تبين أن القيادة الإبداعية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي بشكل كبير.

أوصت الدراسة بوضع استراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن القادة المبدعين والموهوبين، والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتهم الإبداعية في تحسين أداء العاملين.

الدراسة: أحمد، (2016)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب في تحسين أداء الخدمات الفندقية في فنادق إقليم كردستان العراق. تم تناول التدريب كمتغير مستقل وتحسين أداء الخدمات كمتغير تابع. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي.

تم جمع البيانات باستخدام استبانة وزعت على عينة عشوائية طبقية شملت جميع المستويات الإدارية في تلك الفنادق. استخدم برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرضية الدراسة.

أظهرت النتائج أن أبعاد التدريب تؤثر بشكل إيجابي على تحسين أداء الخدمات الفندقية. بينت الدراسة أهمية التدريب في تطوير المهارات والخبرات اللازمة للعاملين في الفنادق.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتدريب وتقديم البرامج التدريبية للعاملين من أجل تحسين مستوى أداء الخدمات الفندقية في الفنادق محل الدراسة. تم التأكيد على أهمية القيادة في تطوير مهارات العاملين.

الدراسة: السرحان، (2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وأثر ذلك على تطوير الأداء الفردي والمؤسسي في الجامعات الحكومية الأردنية. ركزت الدراسة على تطبيق معايير الجودة كمتغير مستقل وتطوير الأداء الفردي كمتغير تابع.

تم اختبار خمس فرضيات رئيسية في الدراسة تناولت عناصر إدارة الجودة الشاملة. استخدمت الدراسة استبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من 230 عضو هيئة تدريسية. تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط.

أظهرت النتائج أن الجامعات الحكومية الأردنية تولي اهتماماً كبيراً بعنصرين رئيسيين هما المسؤولية الاجتماعية والتركيز على العاملين. أظهرت النتائج أيضاً أن الجامعات تهتم بتطوير وتحسين العملية التعليمية.

أوصت الدراسة بضرورة تبني الجامعات لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات النظام التعليمي الجامعي. تم التأكيد على أهمية الثقافة التنظيمية والتركيز على تطوير العملية التعليمية في الجامعات.

الدراسات الأجنبية

الدراسة 2021 : Singaravelloo :

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في القطاع العام الماليزي، خاصة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة. ركزت الدراسة على دور المسؤولين الإداريين والدبلوماسيين في تحمل مسؤولية تجسيد التحول المطلوب لتحقيق مستويات عالية من الأداء. تم اختيار الذكاء العاطفي كمتغير مستقل والأداء التنظيمي كمتغير تابع.

تم توزيع أدوات المسح على 700 شركة مقرها في بوتراجايا، ضمن خمس وزارات مختارة. تم الحصول على 375 استبانة صالحة لتحليل البيانات. استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وفحص العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء التنظيمي.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي كبير للذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي، مما يشير إلى أهمية تضمين مؤشرات وتدابير الذكاء العاطفي في مجالات التوظيف والتعلم والتطوير وتخطيط القوى العاملة وتخطيط التعاقب والتطوير التنظيمي. أكدت النتائج على ضرورة تبني الذكاء العاطفي بشكل فعال لزيادة الوعي والنضج بين موظفي الخدمة المدنية.

أوصت الدراسة بتعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين في القطاع العام الماليزي، وذلك لتمكينهم من التكيف مع البيئة المرنة المليئة بالتحديات، مما يعزز من الأداء التنظيمي بشكل عام.

الدراسة 2022, Aouadi, Mostafa :

هدفت الدراسة إلى تحليل الآليات والأساليب المحاسبية المختلفة لتقدير الموارد البشرية في المنظمات، وتحديد تأثير تنمية الموارد البشرية على الأداء التنظيمي. تناولت الدراسة وظائف إدارة الموارد البشرية مثل التخطيط والتنفيذ وإدارة التوظيف والاختيار والتدريب والتطوير الوظيفي كمتغيرات مستقلة، بينما كان الأداء التنظيمي هو المتغير التابع.

استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية والاستدلالية لتحليل البيانات. شملت العينة مجموعة من المؤسسات التي تم تقييم أدائها التنظيمي بناءً على تنفيذ استراتيجيات فعالة لتنمية الموارد البشرية. أظهرت النتائج أن دعم المشرفين للعاملين من خلال الاستماع لهم واحترامهم ودمجهم في بيئة عمل جيدة يساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء التنظيمي. كما أوضحت الدراسة أن العوامل الذاتية والسلوكية تلعب دوراً أكبر في تحفيز الإنتاجية مقارنة بالمكافآت المالية.

أوصت الدراسة بالتركيز على تنمية الجوانب الذاتية والسلوكية للموظفين، وتطوير بيئة عمل داعمة تشجع على التعاون والابتكار، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء التنظيمي بشكل ملحوظ.

الدراسة 2019, Aqqad, et al. :

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية الأردنية، مع التركيز على الدور الوسيط لأساليب إدارة الصراع. تم اختيار الذكاء العاطفي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، بينما كانت أساليب إدارة الصراع متغيراً وسيطاً.

استخدمت الدراسة تصميم البحث الكمي وتحليل الانحدار لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبيانات موزعة على 447 موظفاً. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية كبيرة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وكذلك بين الذكاء العاطفي وأساليب إدارة الصراع.

أوضحت النتائج أن أساليب إدارة الصراع تمارس تأثيراً بسيطاً كبيراً على العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. بينت الدراسة أن تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين يمكن أن يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي من خلال تحسين أساليب إدارة الصراع.

أوصت الدراسة المؤسسات الخدمية الأردنية بتعزيز وتسهيل الذكاء العاطفي بين موظفيها لتحسين أدائهم الوظيفي، مما سيساهم في تحقيق نتائج إيجابية ورفع مستوى الأداء التنظيمي بشكل عام.

الفجوة البحثية:

على الرغم من الكم الكبير من الأبحاث التي تناولت تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والتنظيمي في مختلف القطاعات، إلا أن هناك فجوة واضحة في الدراسات التي تتناول هذا الموضوع في سياق شركات الاتصالات السعودية. فيما يلي تحليل الفجوة البحثية بالاستناد إلى الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

غالبية الدراسات حول الذكاء العاطفي وتأثيره على الأداء الوظيفي قد أُجريت في سياقات غير عربية، مما يثير التساؤلات حول إمكانية تطبيق نتائج هذه الدراسات على السياق السعودي. على سبيل المثال، دراسة (Singaravelloo 2021) التي أُجريت في القطاع العام الماليزي، أظهرت أهمية الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء التنظيمي. لكن بيئة العمل والتحديات في ماليزيا قد تختلف بشكل كبير

عن تلك في السعودية، خاصة في قطاع الاتصالات. من الضروري إجراء دراسات محلية تركز على السياق الثقافي والاجتماعي في السعودية لفهم تأثير الذكاء العاطفي بشكل دقيق.

تُظهر الدراسات السابقة أهمية أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة (مثل الوعي بالذات، التحفيز الذاتي، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) في تحسين الأداء الوظيفي. على سبيل المثال، دراسة Mostafa و (2022) Aouadi أكدت أن التحفيز الذاتي يلعب دوراً حيوياً في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي. ومع ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تحلل كيفية تفاعل هذه الأبعاد معاً لتؤثر على الأداء الفردي في قطاع الاتصالات السعودي.

أغلب الدراسات، مثل دراسة Aqqad وزملائه (2019)، ركزت على المؤسسات الخدمية والقطاع العام، مع قلة من الأبحاث التي تستهدف القطاع الخاص. في سياق شركات الاتصالات السعودية، يكون التركيز غالباً على الأداء الفردي والتحفيز والتطوير المستمر للموظفين. لذا، هناك حاجة لدراسة تركز بشكل خاص على كيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء الأفراد في هذا القطاع الحيوي.

على الرغم من أن العديد من الدراسات، مثل دراسة (2021) Mostafa و Singaravelloo و (2022) Aouadi، قدمت توصيات لتحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز الذكاء العاطفي، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تقيّم فعالية هذه التوصيات في بيئات العمل الفعلية. في السياق السعودي، من المهم دراسة كيفية تطبيق هذه التوصيات بشكل عملي وقياس تأثيرها الفعلي على أداء الموظفين في شركات الاتصالات.

تتجلى الفجوة البحثية بوضوح في نقص الدراسات المحلية التي تتناول تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الفردي في شركات الاتصالات السعودية. هناك حاجة ماسة لإجراء أبحاث تركز على السياق الثقافي والاجتماعي المحلي، وتدرس تفاعل الأبعاد المختلفة للذكاء العاطفي معاً، وتقدم حلولاً عملية للتحديات الفريدة التي يواجهها هذا القطاع. من خلال سد هذه الفجوة، يمكن تحسين الأداء الفردي وتعزيز التنافسية في شركات الاتصالات السعودية بشكل ملحوظ.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعد نظرية الذكاء العاطفي إطاراً علمياً هاماً يسلط الضوء على كيفية استخدام الأفراد لمهاراتهم العاطفية لتحسين أدائهم في مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك بيئة العمل. طور دانييل جولمان هذه النظرية التي تؤكد أن الذكاء العاطفي ليس مجرد مفهوم نظري، بل هو مجموعة من المهارات القابلة للتطوير والتحسين والتي تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي والنجاح المهني.

أبعاد الذكاء العاطفي:

الوعي الذاتي (Self-Awareness):

يُعتبر الوعي الذاتي الركيزة الأساسية للذكاء العاطفي، حيث يتيح للفرد التعرف على عواطفه ومشاعره الخاصة وفهم تأثيرها على تفكيره وسلوكه. الأفراد الذين يتمتعون بوعي ذاتي عالٍ يكونون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين تفاعلهم مع الآخرين في بيئة العمل.

إدارة الذات (Self-Regulation):

تشمل إدارة الذات القدرة على التحكم في العواطف السلبية والاستجابات الانفعالية، مما يساعد الفرد على الحفاظ على الهدوء والتركيز في المواقف الضاغطة. هذا البعد يمكن الأفراد من التكيف مع التغيرات بمرونة، مما يساهم في تحقيق أداء متميز في العمل.

التحفيز (Motivation):

يتعلق التحفيز بالدافع الداخلي الذي يحفز الفرد على تحقيق أهدافه وطموحاته. الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من التحفيز يتميزون بالتفاؤل والمثابرة في مواجهة التحديات، ويسعون دائماً نحو التميز والابتكار في مهامهم الوظيفية.

التعاطف (Empathy):

التعاطف هو القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بإيجابية. هذا البعد يعزز العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، حيث يساعد الأفراد على بناء علاقات قوية ومتينة مع زملائهم والعمل بروح الفريق.

المهارات الاجتماعية (Social Skills):

تتعلق المهارات الاجتماعية بالقدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية بفعالية، بما في ذلك التواصل الواضح والعمل الجماعي وحل النزاعات. الأفراد الذين يتمتعون بمهارات اجتماعية عالية يكونون أكثر قدرة على قيادة الفرق والتعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المشتركة.

تطبيق النظرية في سياق الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تطبيق نظرية الذكاء العاطفي لدانييل جولمان على موظفي شركة الاتصالات السعودية، بهدف تحليل تأثير الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي. سيتم جمع البيانات من خلال

استبانة مصممة خصيصاً لهذا الغرض، تتضمن أسئلة تغطي الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي. سيتم تحليل النتائج لتحديد كيف يمكن لهذه الأبعاد أن تؤثر على الإنتاجية، الجودة، التعاون بين الموظفين، والرضا الوظيفي.

باستخدام هذه النظرية كإطار عمل، تأمل الدراسة في تقديم رؤى قيمة حول كيفية تعزيز الذكاء العاطفي لدى الموظفين لتحسين أدائهم الفردي والجماعي، مما يساهم في تحقيق نجاح أكبر للمؤسسة ككل.

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها. ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يساهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات، ومن ثم تحليلها ومناقشتها. هذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة .

فيما يتعلق بمصادر البيانات، سيتم الحصول على البيانات اللازمة للبحث من نوعين من المصادر: المصادر الثانوية والمصادر الأولية. المصادر الثانوية تتمثل في الكتب والدراسات السابقة، أما المصادر الأولية فتتمثل في البيانات التي سيتم جمعها من خلال استبانة يتم تصميمها في ضوء أسئلة البحث وتطبيقها على العاملين في شركة الاتصالات السعودية.

مصادر جمع البيانات

➤ المصادر الثانوية: تشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، الرسائل الجامعية، أوراق العمل، المجلات والدوريات، المؤتمرات العلمية، وورش العمل، بالإضافة

إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها الأصلية. تم تصميم الاستبانة خصيصاً لهذا الغرض باستخدام Google Forms، وتم إرسال رابط الاستبانة إلى مجتمع البحث المستهدف. تساعد هذه الطريقة في الحصول على بيانات مباشرة وحديثة تعكس الواقع الحالي للعينة المدروسة.

أدوات الدراسة:

ستستخدم الدراسة الاستبانة كأداة ملائمة لطبيعة البحث وللمنهج المستخدم. تم إعداد الاستبانة بالاستعانة بالإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث. تتكون استبانة الاستبيان من قسمين رئيسيين:

البيانات الشخصية والوظيفية: يشمل هذا القسم جمع المعلومات الأساسية عن المشاركين، مثل (النوع - العمر - المؤهل العلمي - المركز الوظيفي - سنوات الخبرة)

القسم الثاني: (الأسئلة المتعلقة بالذكاء العاطفي والأداء الفردي).

حدود الدراسة:

← **حدود موضوعية:** ستهتم الدراسة بمعرفة أثر الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة (التحكم والوعي بالذات، التحفيز الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على تحسين الأداء الفردي.

← حدود زمنية: سيتم إجراء الدراسة خلال عام 2024 م .

← حدود مكانية : ستطبق الدراسة على العاملين في شركات الاتصالات السعودية.

المراجع:

✍ أحمد، رزكارحمه رشيد، (2016)، أثر التدريب في تحسين أداء الخدمات الفندقية" دراسة ميدانية على فنادق إقليم كردستان، المجلة العلمية للدراسات التجارية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، مج7.

✍ اسماعيل، معاذ غسان، (2021)، دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة "دراسة ميدانية في الجامعة العراقية، كلية الادارة والاقتصاد، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الأنبار، مج13، ع1، العراق.

✍ أنساعد، رضوان، (2020)، مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة آفاق للعلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، مج4، ع4.

✍ دريكات، نضال يوسف، (2023)، أثر ضغوط العمل والرضا الوظيفي على أداء الموظف في قطاع شركات البرمجيات في فلسطين، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الانسانية، مج37، ع4، جامعة النجاح.

✍ السعيد، مغرب، (2021)، أثر الابداع في تحسين الأداء الوظيفي، المركز الجامعي أحمد يحيى الونشريسي، مجلة المعيار، مج12، ع2، الجزائر.

✍ السعيد، مغربي، و العيداني، إلياس. (2021). أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي. مجلة المعيار، مج12، ع2، 607 - 626.

✍ الصومالي، صباح بنت عبد اله،(2020)، دور القيادة الابداعية في تحسين أداء العاملين" دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الاسلامية، كلية الدراسات الاقتصادية، الجامعة الاسلامية غزة، مج28، ع3، فلسطين.

✍ الصومالي، صباح بنت عبدالله، باجنيد، أريج عبدالله، و زكي، خديجة محمود. (2020). دور القيادة الإبداعية في تحسين أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج28، ع3 ، 234 - 261.

✍ AOUADI, M., & KHENNICHE, Y. (2022). The importance of disclosure in human resources accounting: A normative approach. Economic Researcher Review, 10(1)

✍ Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'deh, R. E. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. International Journal of Human Resources Development and Management, 19(3), 225-265

✍ Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of emotional intelligence on organisational performance: An analysis in the Malaysian Public Administration. Administrative Sciences, 11(3), 76.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business management



**The Impact of Emotional Intelligence on Enhancing
Individual Performance: An Applied Study on Saudi
Telecom Company**

Preparation:

Supervision:

Dr. Asmaa AbuAnza

1445-2024