

اثر الذكاء العاطفي في تطوير اداء الموظفين

إعداد الطالب/ خالد الناصر

إشراف/ د. أسماء ابو عنيزة

العام الدراسي:

2024

Contents

5	مقدمة:
5	مكونات الذكاء العاطفي
5	الصلة بأداء الموظف
5	التأثير على القيادة
6	مشكلة الدراسة:
6	انخفاض الأداء الوظيفي
6	القيادة غير الفعالة
6	تدهور العلاقات في مكان العمل
6	انخفاض رفاهية الموظف
6	انخفاض مشاركة الموظفين وتحفيزهم
7	مقاومة التغيير
7	الثقافة التنظيمية السلبية
7	علاقات العملاء
7	الفرص الضائعة للنمو والابتكار
8	أهمية الدراسة:
8	تعزيز أداء الموظف
8	تطوير القيادة الفعالة
8	تعزيز بيئة العمل الإيجابية
8	تعزيز رفاهية الموظف
9	إعلام برامج التدريب والتطوير
9	قيادة النجاح التنظيمي
9	دعم إدارة التغيير
9	تعزيز التوظيف والاحتفاظ
9	تعزيز الابتكار والإبداع
10	أهداف الدراسة:
10	فهم الذكاء العاطفي (EI):
10	قياس مستويات الذكاء العاطفي:
10	ربط الذكاء العاطفي بالأداء:
10	التأثير على سلوك الموظف:
10	برامج التدريب والتطوير:
10	الفوائد التنظيمية:
10	تحليل مقارن:
11	الدراسات الطولية:
11	الآثار الإدارية:
12	تساؤلات الدراسة

12	تساؤلات عامه:
12	القياس والتقييم:
12	التأثير على العلاقات الشخصية:
12	القيادة والإدارة:
12	التعامل مع التوتر والضغط:
12	القدرة على التكيف والمرونة:
12	التدريب والتطوير:
12	الثقافة التنظيمية:
12	تحليل مقارن:
12	الاتجاهات المستقبلية:
14	فروض الدراسة:
14	التذكر العاطفي الإيجابي:
14	التذكر العاطفي السلبي:
14	المرونة العاطفية:
14	وساطة الذكاء العاطفي:
14	التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB):
14	التأثيرات الطويلة:
15	الاختلافات الثقافية:
15	الدور المعتدل لدعم المشرف:
15	التأثير على الابتكار والإبداع:
15	فعالية التدخل:
16	الدراسات السابقة:
17	المنطلقات النظرية للدراسة:
17	نموذج القدرة للذكاء العاطفي (ماير وسالوفي، 1997):
17	نموذج سمات الذكاء العاطفي (بيترديدس وفورنهام، 2001):
17	النموذج المختلط للذكاء العاطفي (جولمان، 1995):
17	الذكاء العاطفي كوسيط:
17	الذكاء العاطفي وفعالية القيادة:
17	نظريات تنظيم العاطفة:
17	نظرية التعلم الاجتماعي (باندورا، 1977):
18	السلوك التنظيمي والمناخ:
19	المنهجية وطرق البحث:
19	تصميم البحث
19	المشاركون وأخذ العينات
19	قياس الذكاء العاطفي
19	قياس أداء الموظف

19	طرق جمع البيانات
20	تحليل البيانات
20	الاعتبارات الأخلاقية
20	القيود والاعتبارات
21	أدوات الدراسة :
21	قياس الذكاء العاطفي (EI)
21	جرد الحاصل العاطفي (EQ-i):
21	استبيان سمة الذكاء العاطفي (TEIQue):
21	اختبار ماير-سالوفي-كاروسو للذكاء العاطفي (MSCEIT):
21	جرد الذكاء العاطفي (Genos EI):
21	قياس أداء الموظف
21	تقييمات الأداء:
21	استطلاعات الرأي 360 درجة:
22	أرقام المبيعات ومقاييس الإيرادات:
22	النهج المشترك
22	أبحاث الطرق المختلطة:
22	الدراسات الطولية:
22	الاعتبارات الأخلاقية
23	حدود الدراسة :
24	المراجع:

مقدمة:

في بيئة الأعمال الديناميكية والتنافسية اليوم، تبحث المؤسسات باستمرار عن طرق لتحسين أداء الموظفين وتحقيق النجاح الشامل. أحد العوامل المعترف بها بشكل متزايد في تحقيق هذا الهدف هو الذكاء العاطفي (EI).

الذكاء العاطفي، ينطوي على القدرة على إدراك وفهم وإدارة وتنظيم العواطف في النفس والآخرين. تلعب هذه القدرة دورًا حاسمًا في مختلف جوانب الحياة المهنية، وتؤثر على فعالية القيادة، وتعاون الفريق، وحل النزاعات، والجو العام في مكان العمل.

وعرّف (Goleman, 1988:72) الذكاء العاطفي بأنه " القدرة على تنظيم مشاعرنا ومشاعر الآخرين وذلك لتحفيز أنفسنا، وإدارة مشاعرنا وعلاقتنا بشكل فعال ". ويرى (Goleman, 1995,1998) أن الذكاء العاطفي في مكان العمل مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن خمس أبعاد مثل الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، والمهارات الاجتماعية.

مكونات الذكاء العاطفي

ويتكون الذكاء العاطفي من عدة مكونات رئيسية:

الوعي الذاتي: القدرة على التعرف على عواطف الفرد ونقاط القوة والضعف والقيم وفهمها.

التنظيم الذاتي: القدرة على إدارة ومراقبة عواطف الفرد ودوافعه وسلوكياته.

الدافع: القدرة على تسخير العواطف لتحقيق الأهداف بالطاقة والمثابرة.

التعاطف: القدرة على فهم ومشاركة مشاعر الآخرين، وتعزيز العلاقات الشخصية القوية.

المهارات الاجتماعية: القدرة على إدارة العلاقات والتواصل بشكل فعال وبناء الشبكات.

الصلة بأداء الموظف

إن أهمية الذكاء العاطفي لأداء الموظف متعددة الأوجه. غالبًا ما يكون الموظفون ذوو الذكاء العاطفي العالي مجهزين بشكل أفضل للتعامل مع التعقيدات والضغوط في مكان العمل. إنهم يميلون إلى امتلاك مهارات شخصية متفوقة، والتي يمكن أن تعزز التعاون والعمل الجماعي. بالإضافة إلى ذلك، فهم أكثر مهارة في إدارة التوتر وحل النزاعات، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر انسجامًا وإنتاجية.

التأثير على القيادة

القيادة هي أحد المجالات التي يمكن أن يكون للذكاء العاطفي فيها تأثير عميق. القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع هم الأفضل في الإلهام وتحفيز فرقهم، وفهم ومعالجة اهتمامات موظفيهم، وخلق ثقافة عمل إيجابية. كما أن هؤلاء القادة أكثر فعالية في مواجهة التحديات التنظيمية وقيادة التغيير.

مشكلة الدراسة:

إن لإهمال (EI) في مكان العمل عواقب سلبية كبيرة على كل من الموظفين الأفراد والمنظمة ككل. فيما يلي المجالات الرئيسية التي يمكن أن يؤثر فيها إهمال الذكاء العاطفي على أداء الموظفين:

انخفاض الأداء الوظيفي

- **ضعف اتخاذ القرار:** قد يواجه الموظفون ذوو الذكاء العاطفي المنخفض صعوبة في اتخاذ قرارات سليمة، خاصة تحت الضغط أو في المواقف المعقدة، مما يؤدي إلى نتائج دون المستوى الأمثل.
- **انخفاض الإنتاجية:** بدون التنظيم الذاتي العاطفي والتحفيز، قد يعاني الموظفون من انخفاض الإنتاجية والمماثلة وعدم التركيز على المهام.

القيادة غير الفعالة

- **ضعف مهارات القيادة:** قد يفشل القادة الذين يفتقرون إلى الذكاء العاطفي في إلهام وتحفيز فرقهم، مما يؤدي إلى انخفاض أداء الفريق ومعنوياتهم. وقد يواجهون أيضًا صعوبة في حل النزاعات وإدارة ديناميكيات الفريق.
- **معدلات دوران عالية:** يمكن أن تؤدي القيادة غير الفعالة إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين، حيث قد يغادر الموظفون بسبب سوء الإدارة، ونقص الدعم، والصراعات التي لم تتم معالجتها.

تدهور العلاقات في مكان العمل

- **زيادة الصراع:** قد يواجه الموظفون ذوو الذكاء العاطفي المنخفض صعوبات في إدارة العواطف، مما يؤدي إلى زيادة الصراعات في مكان العمل وبيئة عمل سامة.
- **ضعف التعاون بين أعضاء الفريق:** يمكن أن يؤدي الافتقار إلى التعاطف والمهارات الاجتماعية إلى إعاقة التواصل والتعاون الفعال بين أعضاء الفريق، مما يقلل من أداء الفريق بشكل عام.

انخفاض رفاهية الموظف

- **مستويات أعلى من التوتر:** الموظفون الذين لا يستطيعون إدارة عواطفهم بفعالية هم أكثر عرضة للتعرض لمستويات أعلى من التوتر والإرهاق، مما يؤدي إلى التغيب عن العمل وانخفاض الرضا الوظيفي.
- **مشاكل الصحة العقلية:** يمكن أن يساهم التوتر المزمن وضعف الصحة العاطفية في مشاكل الصحة العقلية، مما يؤثر على قدرة الموظفين على أداء وظائفهم بفعالية.

انخفاض مشاركة الموظفين وتحفيزهم

- **عدم الارتباط:** بدون الذكاء العاطفي، قد يشعر الموظفون بأنهم أقل ارتباطًا بعملهم وبالم المنظمة، مما يؤدي إلى انخفاض المشاركة والتحفيز.
- **الافتقار إلى المبادرة:** قد يكون الموظفون ذوو الذكاء العاطفي المنخفض أقل عرضة لأخذ زمام المبادرة أو الذهاب إلى أبعد من ذلك في أدوارهم، مما يؤثر على الأداء التنظيمي العام.

مقاومة التغيير

- **عدم المرونة:** قد يقاوم الموظفون ذوو الذكاء العاطفي المنخفض التغيير، مما يجعل من الصعب على المؤسسات تنفيذ استراتيجيات أو تقنيات أو عمليات جديدة بفعالية.
- **ضعف القدرة على التكيف:** يمكن أن يؤدي الافتقار إلى المرونة العاطفية إلى إعاقة قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات في مكان العمل، مما يؤدي إلى انخفاض القدرة على التكيف والابتكار بشكل عام.

الثقافة التنظيمية السلبية

- **البيئة السامة:** يمكن أن يساهم إهمال الذكاء العاطفي في خلق ثقافة تنظيمية سلبية تتميز بعدم الثقة، ونقص التعاون، وضعف التواصل.
- **انخفاض الروح المعنوية:** قد يشهد مكان العمل الذي لا يعطي الأولوية للذكاء العاطفي انخفاضاً في الروح المعنوية، مما يؤدي إلى انخفاض رضا الموظفين وأدائهم بشكل عام.

علاقات العملاء

- **خدمة عملاء سيئة:** قد يواجه الموظفون ذوو الذكاء العاطفي المنخفض صعوبة في التعامل مع تفاعلات العملاء بشكل فعال، مما يؤدي إلى ضعف خدمة العملاء ورضاهم.
- **التأثير السلبي على العلامة التجارية:** يمكن أن يؤدي التفاعل السيئ مع العملاء باستمرار إلى الإضرار بسمعة المنظمة وصورة العلامة التجارية.

الفرص الضائعة للنمو والابتكار

- **الافتقار إلى الإبداع:** بدون المهارات العاطفية والاجتماعية لتعزيز التواصل المفتوح والمخاطرة، قد تفوت المنظمات فرص الابتكار والنمو.
- **الركود:** يمكن أن يؤدي عدم التركيز على الذكاء العاطفي إلى بيئة تنظيمية راكدة حيث لا يتم تشجيع الموظفين على تطوير أفكار أو أساليب جديدة.

أهمية الدراسة:

تخدم دراسة تأثير (EI) على تطوير أداء الموظفين أغراضًا متعددة تعتبر حيوية لكل من النجاح التنظيمي والنمو الفردي. ويمكن تصنيف هذه الأغراض إلى عدة مجالات رئيسية، بما في ذلك تحسين أداء الموظفين، وتعزيز القيادة، وتعزيز بيئة عمل إيجابية، وإبلاغ الاستراتيجيات التنظيمية. فيما يلي الأغراض الأساسية لهذا الخط من الدراسة:

تعزيز أداء الموظف

- **تحديد الدوافع الرئيسية:** من خلال دراسة الذكاء العاطفي، يمكن للمؤسسات تحديد الكفاءات العاطفية والاجتماعية الرئيسية التي تدفع الأداء العالي بين الموظفين. يسمح هذا الفهم ببرامج التطوير المستهدفة التي تعزز هذه المهارات المحددة.
- **تحسين الأداء:** يمكن أن يوضح البحث كيف يساهم الذكاء العاطفي في جوانب مختلفة من الأداء الوظيفي، مثل حل المشكلات، واتخاذ القرار، وخدمة العملاء، مما يؤدي إلى تحسين الأداء بشكل عام.

تطوير القيادة الفعالة

- **مهارات القيادة:** إن فهم دور الذكاء العاطفي في القيادة يمكن أن يساعد في تطوير قادة أكثر فعالية قادرين على إدارة الفرق، وإلهام الآخرين، والتغلب على التحديات المعقدة باستخدام الذكاء العاطفي.
- **برامج تطوير القيادة:** يمكن استخدام الرؤى المستمدة من دراسات الذكاء العاطفي لتصميم برامج تنمية المهارات القيادية التي تركز على الكفاءات العاطفية والاجتماعية، وإعداد القادة للتعامل مع الجانب الإنساني للإدارة بشكل أكثر فعالية.

تعزيز بيئة العمل الإيجابية

- **تحسين العلاقات في مكان العمل:** تساعد دراسة الذكاء العاطفي في فهم كيفية مساهمة الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات بين الأشخاص، وتقليل الصراعات، وتعزيز التعاون بين الموظفين.
- **خلق ثقافة داعمة:** يمكن للمؤسسات استخدام نتائج أبحاث الذكاء العاطفي لبناء ثقافة عمل داعمة وشاملة تعزز رفاهية الموظفين ومشاركتهم.

تعزيز رفاهية الموظف

- **إدارة الإجهاد:** من خلال استكشاف تأثير الذكاء العاطفي على إدارة الإجهاد، يمكن للمؤسسات تطوير مبادرات تساعد الموظفين على التعامل مع التوتر والحفاظ على الصحة العقلية، مما يؤدي إلى انخفاض معدل التغيب عن العمل وزيادة الإنتاجية.
- **التوازن بين العمل والحياة:** إن فهم كيفية مساهمة الذكاء العاطفي في تحقيق التوازن بين العمل والحياة يمكن أن يساعد في إنشاء سياسات وبرامج تدعم الموظفين في إدارة حياتهم الشخصية والمهنية بفعالية.

إعلام برامج التدريب والتطوير

- **التدريب المخصص:** يمكن للبحث في الذكاء العاطفي أن يوجه عملية إنشاء برامج تدريب مخصصة تلبي احتياجات الذكاء العاطفي المحددة لمجموعات الموظفين المختلفة، مما يعزز أدائهم العام.
- **التطوير المستمر:** يمكن دمج التطوير المستمر للذكاء العاطفي في خطط التطوير الوظيفي، مما يضمن نمو الموظفين عاطفيًا ومهنيًا بمرور الوقت.

قيادة النجاح التنظيمي

- **الميزة الإستراتيجية:** يمكن للمؤسسات التي تفهم الذكاء العاطفي وتستفيد منه أن تكتسب ميزة إستراتيجية من خلال تعزيز قوة عاملة أكثر قدرة على التكيف ومرونة وابتكارًا.
- **تحسين العلاقات مع العملاء:** يمكن أن يؤدي ارتفاع الذكاء العاطفي بين الموظفين إلى تحسين تفاعلات العملاء ورضاهم، مما يؤدي إلى نتائج أعمال أفضل.

دعم إدارة التغيير

- **القدرة على التكيف:** تساعد دراسة الذكاء العاطفي المؤسسات على فهم كيفية تطوير الموظفين الأكثر قدرة على التكيف مع التغيير، مما يسهل التحولات الأكثر سلاسة أثناء التغييرات التنظيمية.
- **بناء المرونة:** يمكن استخدام الرؤى المستمدة من أبحاث الذكاء الاصطناعي لبناء المرونة بين الموظفين، ومساعدتهم على التعامل بشكل أفضل مع الاضطرابات والتحديات.

تعزيز التوظيف والاحتفاظ

- **قرارات توظيف أفضل:** من خلال دمج تقييمات الذكاء العاطفي في عملية التوظيف، يمكن للمؤسسات توظيف الأفراد الذين من المرجح أن ينجحوا ويزدهروا في مكان العمل.
- **الاحتفاظ بالموظفين:** إن فهم دور الذكاء العاطفي في الرضا الوظيفي وإشراك الموظفين يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات للاحتفاظ بأفضل المواهب.

تعزيز الابتكار والإبداع

- **تعزيز الابتكار:** يمكن أن يؤدي الذكاء العاطفي المرتفع إلى ثقافة أكثر انفتاحًا وابتكارًا حيث يشعر الموظفون بالأمان للتعبير عن أفكارهم وتحمل المخاطر الإبداعية.
- **التعاون من أجل الابتكار:** يعزز الذكاء العاطفي المعزز العمل الجماعي والتعاون بشكل أفضل، وهو أمر بالغ الأهمية لتحفيز الابتكار وحل المشكلات بشكل إبداعي.

أهداف الدراسة:

المنظمات التي تعطي الأولوية لتطوير الذكاء العاطفي ترى فوائد عديدة. يؤدي تحسين أداء الموظفين إلى إنتاجية أعلى وخدمة عملاء أفضل وزيادة الابتكار. علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي التركيز على الذكاء العاطفي إلى انخفاض معدلات دوران الموظفين، حيث يصبح الموظفون أكثر رضا وانخراطاً في عملهم.

فهم الذكاء العاطفي (EI):

- تحديد ما يعنيه الذكاء العاطفي في سياق السلوك والأداء في مكان العمل.
- التعرف على مكونات الذكاء العاطفي مثل الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية.

قياس مستويات الذكاء العاطفي:

- استخدم الأدوات والتقييمات المعتمدة لقياس الذكاء العاطفي للموظفين.
- إنشاء خط أساس للذكاء العاطفي داخل المنظمة أو فرق محددة.

ربط الذكاء العاطفي بالأداء:

- تحليل مدى ارتباط المستويات المختلفة للذكاء العاطفي بالجوانب المختلفة لأداء الموظف، مثل الإنتاجية والعمل الجماعي وفعالية القيادة والرضا الوظيفي.
- تحديد ما إذا كانت هناك جوانب محددة من الذكاء العاطفي لها تأثير أكثر أهمية على أنواع معينة من مقاييس الأداء.

التأثير على سلوك الموظف:

- اكتشف كيف يؤثر الذكاء العاطفي على سلوك الموظف من حيث اتخاذ القرار، وحل النزاعات، والقدرة على التكيف، وإدارة التوتر.
- قم بتقييم ما إذا كان ارتفاع الذكاء العاطفي يؤدي إلى سلوكيات أكثر تكيفاً وإيجابية في مكان العمل.

برامج التدريب والتطوير:

- تقييم فعالية برامج التدريب على الذكاء العاطفي (EI) في تحسين أداء الموظفين.
- التعرف على أفضل الممارسات لتنمية الذكاء العاطفي لدى الموظفين وتأثيرها على المدى الطويل على نتائج الأداء.

الفوائد التنظيمية:

- دراسة كيف يساهم تحسين الذكاء العاطفي عبر المنظمة في الفعالية التنظيمية الشاملة والثقافة والاحتفاظ بالموظفين.
- تحديد ما إذا كانت هناك فوائد مالية أو نوعية للاستثمار في مبادرات تطوير الذكاء العاطفي.

تحليل مقارن:

- قارن تأثير الذكاء العاطفي مع العوامل الأخرى المعروفة بتأثيرها على أداء الموظف، مثل المهارات الفنية والخبرة والدور الوظيفي.
- فهم ما إذا كان الذكاء العاطفي يساهم بشكل فريد أو بشكل تآزري في نتائج الأداء الشاملة.

الدراسات الطولية:

- إجراء دراسات طولية لملاحظة التغيرات في مقاييس الأداء بمرور الوقت مع تطور مستويات الذكاء العاطفي.
- تقييم ما إذا كانت التحسينات في الذكاء العاطفي تؤدي إلى تحسينات مستدامة في الأداء أو ما إذا كانت هناك عوائد متناقصة.

الآثار الإدارية:

- تقديم توصيات للمديرين والقادة بشأن الاستفادة من الذكاء العاطفي لتعزيز بيئة عمل منتجة وداعمة.
- تسليط الضوء على استراتيجيات دمج اعتبارات الذكاء العاطفي في ممارسات تطوير القيادة وإدارة الأداء.

تساؤلات الدراسة

تساؤلات عامه:

- كيف يمكنك تعريف الذكاء العاطفي (EI) في سياق الأداء في مكان العمل؟
- ما هي المكونات أو الأبعاد الرئيسية للذكاء العاطفي التي تعتقد أنها الأكثر صلة بأداء الموظف؟

القياس والتقييم:

- ما الأساليب أو الأدوات التي تستخدمها لقياس الذكاء العاطفي لدى الموظفين؟
- ما مدى موثوقية وصلاحيه هذه التدابير في التنبؤ بنتائج الأداء؟

التأثير على العلاقات الشخصية:

- كيف يؤثر الذكاء العاطفي على جودة العلاقات الشخصية داخل الفرق وعبر المنظمة؟
- ما هي الطرق التي يمكن أن يساهم بها الذكاء العاطفي المرتفع في العمل الجماعي والتعاون الفعال؟

القيادة والإدارة:

- ما هو الدور الذي يلعبه الذكاء العاطفي في ممارسات القيادة والإدارة الفعالة؟
- كيف يؤثر الذكاء العاطفي على أساليب القيادة وعمليات صنع القرار؟

التعامل مع التوتر والضغط:

- هل يمكن للذكاء العاطفي أن يساعد الموظفين على إدارة التوتر والضغط بشكل أفضل في مكان العمل؟
- ما هي الاستراتيجيات أو السلوكيات المرتبطة بالذكاء العاطفي الأكثر فائدة في بيئات العمل عالية الضغط؟

القدرة على التكيف والمرونة:

- كيف يساهم الذكاء العاطفي في قدرة الموظف على التكيف مع التغيير؟
- ما هي العلاقة بين الذكاء العاطفي والمرونة في مواجهة النكسات أو التحديات؟

التدريب والتطوير:

- ما هي التدخلات أو البرامج التدريبية الفعالة في تعزيز الذكاء العاطفي لدى الموظفين؟
- ما هو الدليل الذي لديك على أن تطوير الذكاء العاطفي يؤدي إلى تحسين نتائج الأداء؟

الثقافة التنظيمية:

- كيف يؤثر الذكاء العاطفي على الثقافة العامة للمنظمة؟
- هل تستطيع المنظمات تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين، وإذا كان الأمر كذلك، فكيف؟

تحليل مقارن:

- هل هناك اختلافات ملحوظة في نتائج الأداء بين الموظفين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض؟
- ما هي الآثار المترتبة على التوظيف والاحتفاظ والتطوير الوظيفي بناءً على مستويات الذكاء العاطفي؟

الاتجاهات المستقبلية:

- ما هي الاتجاهات أو التطورات المستقبلية المحتملة في فهم الذكاء العاطفي والاستفادة منه لأداء الموظفين؟

- كيف يمكن للتقدم في أبحاث الذكاء العاطفي أن يؤثر على الممارسات التنظيمية في السنوات القادمة؟

فروض الدراسة:

التذكر العاطفي الإيجابي:

- الفرضية: الموظفون الذين يتذكرون التجارب العاطفية الإيجابية المتعلقة بعملهم (مثل الإنجازات والتقدير) سيظهرون مستويات أعلى من التحفيز والرضا الوظيفي.
- الأساس المنطقي: يمكن أن تكون الذكريات العاطفية الإيجابية بمثابة مصادر للتحفيز وتعزيز السلوكيات التي تؤدي إلى تحسين الأداء.

التذكر العاطفي السلبي:

- الفرضية: الموظفون الذين يتذكرون التجارب العاطفية السلبية بشكل متكرر (مثل الفشل والصراعات) سيظهرون مستويات أعلى من التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي.
- الأساس المنطقي: الذكريات العاطفية السلبية يمكن أن تساهم في التوتر وتقويض الحافز، مما قد يؤثر سلباً على الأداء.

المرونة العاطفية:

- الفرضية: الموظفون الذين يتمتعون بمرونة عاطفية أعلى، كما يتضح من قدرتهم على إعادة تفسير التجارب العاطفية الماضية بشكل إيجابي، سيظهرون قدرًا أكبر من القدرة على التكيف والمثابرة في المواقف الصعبة.
- الأساس المنطقي: يمكن للمرونة المبنية من خلال التذكر العاطفي الإيجابي أن تعزز قدرة الموظف على التعامل مع النكسات والحفاظ على مستويات الأداء.

وساطة الذكاء العاطفي:

- الفرضية: الذكاء العاطفي يخفف من العلاقة بين التذكر العاطفي وأداء الموظف.
- الأساس المنطقي: يمكن للموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي تنظيم العواطف التي تثيرها الذكريات بشكل أفضل، مما يؤدي إلى نتائج أداء أكثر استقرارًا وثباتًا.

التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB):

- الفرضية: يرتبط التذكر العاطفي الإيجابي بشكل إيجابي بمستويات أعلى من سلوك المواطنة التنظيمية (على سبيل المثال، مساعدة الزملاء، وتجاوز متطلبات الوظيفة).
- الأساس المنطقي: قد يشعر الموظفون الذين يتذكرون التجارب العاطفية الإيجابية بأنهم أكثر ارتباطًا بمنظمتهم ويظهرون سلوكيات تساهم بشكل إيجابي في أدائها.

التأثيرات الطويلة:

- الفرضية: مع مرور الوقت، فإن تكرار وطبيعة التذكر العاطفي سوف يتنبأ بالتغيرات في أداء الموظف.
- الأساس المنطقي: يمكن أن يؤثر التأثير التراكمي للذكريات العاطفية على المواقف والسلوكيات على مسارات الأداء طويلة المدى داخل المنظمة.

الاختلافات الثقافية:

- الفرضية: يختلف تأثير التذكر العاطفي على أداء الموظف باختلاف السياقات الثقافية.
- الأساس المنطقي: تشكل المعايير والقيم الثقافية كيفية تفسير الأفراد للتجارب العاطفية والاستجابة لها، مما قد يؤثر على تأثيرهم على نتائج الأداء.

الدور المعتدل لدعم المشرف:

- الفرضية: تعمل علاقات المشرف الداعمة على تخفيف العلاقة بين التذكر العاطفي وأداء الموظف.
- الأساس المنطقي: قد يساعد المشرفون الذين يقدمون الدعم العاطفي والتفهم الموظفين على معالجة الذكريات العاطفية بطرق تعزز الأداء والرفاهية.

التأثير على الابتكار والإبداع:

- الفرضية: الموظفون الذين يتذكرون التجارب المؤثرة عاطفياً (الإيجابية أو السلبية) يظهرون مستويات أعلى من الإبداع والابتكار.
- الأساس المنطقي: يمكن للذكريات العاطفية أن تحفز العمليات المعرفية والتفكير الجديد، مما قد يعزز الابتكار وحل المشكلات بشكل إبداعي.

فعالية التدخل:

- الفرضية: التدخلات المصممة لمساعدة الموظفين على التفكير وإدارة التذكر العاطفي ستؤدي إلى تحسينات في مقاييس الأداء.
- الأساس المنطقي: التدخلات المنظمة يمكن أن تسهل المعالجة البناءة للذكريات العاطفية، مما يؤدي إلى تغييرات إيجابية في السلوك والأداء.

الدراسات السابقة:

- جولمان، د. (1998). "العمل مع الذكاء العاطفي". يناقش هذا الكتاب الأساسي الذي ألفه دانييل جولمان أهمية الذكاء العاطفي في البيئات المهنية وتأثيره على النجاح الفردي والتنظيمي.
- الأردن، P. J.، Ashkanasy، N. M.، Härtel، C. E. J. (2002). "الذكاء العاطفي كوسيط لردود الفعل العاطفية والسلوكية تجاه انعدام الأمن الوظيفي". تتناول هذه الدراسة، المنشورة في مجلة أكاديمية الإدارة، كيفية تأثير الذكاء العاطفي على ردود الفعل تجاه انعدام الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي اللاحق.
- تشيرنيس، سي، جولمان، د. (محرران). (2001). "مكان العمل الذكي عاطفياً: كيفية اختيار وقياس وتحسين الذكاء العاطفي لدى الأفراد والمجموعات والمنظمات." يوفر هذا المجلد المحرر نظرة ثاقبة للتطبيقات العملية للذكاء العاطفي في الإعدادات التنظيمية.
- ماير، جي دي، سالوفي، بي، كاروسو، دي آر (2004). "الذكاء العاطفي: النظرية والنتائج والتداعيات." يناقش هذا المقال الذي نشره رواد نظرية الذكاء العاطفي في مجلة Psychology Inquiry الأسس النظرية والنتائج التجريبية المتعلقة بالذكاء العاطفي.
- لوبيز، P. N.، سالوفي، P.، ستراوس، R. (2003). "الذكاء العاطفي والشخصية والجودة المدركة للعلاقات الاجتماعية." نشرت هذه الدراسة في مجلة الشخصية والفروق الفردية، وتستكشف كيف يؤثر الذكاء العاطفي على العلاقات بين الأشخاص والرفاهية العامة.
- براكيت، إم إيه، ريفرز، إس. إي.، شيفمان، إس.، ليرنر، إن.، سالوفي، بي. (2006). "ربط القدرات العاطفية بالأداء الاجتماعي: مقارنة بين التقرير الذاتي ومقاييس أداء الذكاء العاطفي." نُشر هذا البحث في مجلة الشخصية وعلم النفس الاجتماعي، ويبحث في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الاجتماعي.
- كوتيه، إس، مينرز، سي تي إتش (2006). "الذكاء العاطفي، الذكاء المعرفي، والأداء الوظيفي." نشرت هذه الدراسة في مجلة العلوم الإدارية الفصلية، وتتناول المساهمات النسبية للذكاء العاطفي والذكاء المعرفي في الأداء الوظيفي.
- مياو، سي.، همفري، آر إتش، تشيان، إس. (2017). "التحليل التلوي للذكاء العاطفي ومواقف العمل." نُشر هذا التحليل التلوي في مجلة علم النفس المهني والتنظيمي، ويدمج النتائج المتعلقة بالعلاقة بين الذكاء العاطفي ومواقف العمل المختلفة، بما في ذلك الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نموذج القدرة للذكاء العاطفي (ماير وسالوفي، 1997):

يُعرف هذا النموذج للذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك وفهم واستخدام وإدارة العواطف بشكل فعال لتسهيل التفكير والسلوك والنمو العاطفي والفكري. ويؤكد على القدرات المعرفية التي تشارك في معالجة المعلومات العاطفية ودمجها في اتخاذ القرار وحل المشكلات.

نموذج سمات الذكاء العاطفي (بيترديدس وفورنهام، 2001):

وعلى النقيض من نموذج القدرة، فإن نموذج السمات يتصور الذكاء العاطفي كمجموعة من السمات الشخصية المتعلقة بالوعي الذاتي العاطفي، وإدارة العاطفة، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات. ويركز على الفروق الفردية المستقرة في الأداء العاطفي وتأثيرها على السلوك والأداء مع مرور الوقت.

النموذج المختلط للذكاء العاطفي (جولمان، 1995):

يدمج هذا النموذج، الذي شاعه دانييل جولمان، مكونات القدرة والسمات في الذكاء العاطفي. ويشمل الكفاءات الشخصية (الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتحفيز) والكفاءات الاجتماعية (التعاطف، والمهارات الاجتماعية)، مع التركيز على أدوارها في الفعالية الشخصية والاجتماعية.

الذكاء العاطفي كوسيط:

يفترض هذا المنظور النظري أن الذكاء العاطفي يخفف من العلاقة بين التجارب العاطفية ونتائج أداء الموظف. ويشير إلى أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي هم مجهزون بشكل أفضل لإدارة العواطف الناجمة عن مواقف مكان العمل، وبالتالي التأثير على كيفية تأثير العواطف على أدائهم.

الذكاء العاطفي وفعالية القيادة:

يستكشف هذا الإطار كيف يساهم الذكاء العاطفي في القيادة الفعالة من خلال تعزيز قدرات القادة على فهم وإدارة عواطفهم ومشاعر الآخرين. ويؤكد على أهمية الذكاء العاطفي في تعزيز الثقة والتواصل والتحفيز داخل الفرق والمنظمات.

نظريات تنظيم العاطفة:

تركز هذه النظريات على كيفية إدارة الأفراد لمشاعرهم استجابةً للمحفزات الداخلية والخارجية. يستكشفون استراتيجيات مثل إعادة التقييم المعرفي، والقمع العاطفي، والقمع التعبيري، وأثارها على الرفاهية العاطفية والأداء في مكان العمل.

نظرية التعلم الاجتماعي (باندورا، 1977):

تقترح هذه النظرية أن الأفراد يتعلمون الاستجابات العاطفية والسلوكية من خلال الملاحظة والتقليد والنمذجة. وينطبق على الذكاء العاطفي من خلال اقتراح أنه يمكن للموظفين تطوير الذكاء العاطفي من خلال التعرض لنماذج القدوة الإيجابية، وردود الفعل، وتجارب التعلم التي تعزز الوعي العاطفي والتنظيم.

السلوك التنظيمي والمناخ:

تدرس دراسة الذكاء العاطفي في إطار السلوك التنظيمي كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الثقافة التنظيمية والمناخ والفعالية الشاملة. ويأخذ في الاعتبار كيفية تأثير الذكاء العاطفي على مشاركة الموظفين، والرضا الوظيفي، والعمل الجماعي، والنتائج التنظيمية.

المنهجية وطرق البحث:

تصميم البحث

- الدراسات الطولية: إجراء البحوث الطولية يسمح بتتبع التغيرات في الذكاء العاطفي والأداء مع مرور الوقت، مما يوفر نظرة ثاقبة للعلاقات السببية.
- دراسات مقطعية: تلتقط هذه الدراسات لمحة سريعة عن الذكاء العاطفي والأداء في وقت واحد، وهي مفيدة لاستكشاف الارتباطات بين المتغيرات.
- الدراسات التجريبية: يمكن للتصميمات التجريبية التعامل مع الذكاء العاطفي من خلال التدخلات التدريبية أو وسائل أخرى لمراقبة التغيرات في نتائج الأداء.

المشاركون وأخذ العينات

- اختيار العينة: تأكد من أن المشاركين يمثلون مجموعات سكانية وأدوار ومستويات تنظيمية متنوعة لتعميم النتائج عبر سياقات مختلفة.
- طرق أخذ العينات: استخدم أخذ العينات العشوائية أو أخذ العينات الهادفة بناءً على معايير محددة (على سبيل المثال، الدور الوظيفي، حجم المنظمة) لضمان تمثيل العينة.

قياس الذكاء العاطفي

- مقاييس التقرير الذاتي: تشمل المقاييس الشائعة جرد القسمة العاطفية (EQ-i)، أو استبيان الذكاء العاطفي للسماح (TEIQue)، أو اختبار الذكاء العاطفي (MSCEIT) Mayer-Salovey-Caruso.
- ردود فعل 360 درجة: جمع التعليقات من الزملاء والمشرفين والمرؤوسين لتقييم كفاءات الذكاء العاطفي من وجهات نظر متعددة.
- تقييمات الأداء: ربط تقييمات الذكاء العاطفي مباشرة بمقاييس الأداء الوظيفي أو المؤشرات السلوكية ذات الصلة بالدور الوظيفي.

قياس أداء الموظف

- المقاييس الموضوعية: استخدم تقييمات الأداء أو أرقام المبيعات أو مقاييس الإنتاجية أو غيرها من المؤشرات القابلة للقياس ذات الصلة بالدور الوظيفي.
- التقييمات الذاتية: جمع تقييمات المشرفين، أو مراجعات الأقران، أو التقييمات الذاتية لفعالية الأداء.

طرق جمع البيانات

- المسوحات والاستبيانات: إدارة الذكاء العاطفي واستطلاعات الأداء الموحدة لجمع البيانات الكمية.
- المقابلات ومجموعات التركيز: قم بإجراء مقابلات نوعية لاستكشاف كيفية تأثير الذكاء العاطفي على سلوكيات محددة أو نتائج الأداء.
- الملاحظات: راقب التفاعلات والسلوكيات في مكان العمل لتقييم الكفاءات المتعلقة بالذكاء العاطفي في إعدادات الوقت الفعلي.

تحليل البيانات

- التحليل الكمي: استخدم التقنيات الإحصائية مثل تحليل الارتباط أو تحليل الانحدار أو نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لفحص العلاقات بين الذكاء العاطفي ونتائج الأداء.
- التحليل النوعي: استخدم التحليل المواضيعي أو تحليل المحتوى لاستكشاف الموضوعات والأنماط الناشئة عن البيانات النوعية حول تأثيرات الذكاء العاطفي.

الاعتبارات الأخلاقية

- الموافقة المستنيرة: الحصول على موافقة مستنيرة من المشاركين، والتأكد من فهمهم لغرض الدراسة وإجراءاتها والمخاطر المحتملة.
- السرية: حماية سرية المشاركين وإخفاء هوية البيانات للحفاظ على الخصوصية والمعايير الأخلاقية.

القيود والاعتبارات

- العوامل السياقية: فكر في كيفية تأثير الثقافة التنظيمية ومتطلبات العمل والعوامل الخارجية على العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء.
- صلاحية القياس: التأكد من أن مقاييس الذكاء العاطفي صالحة وموثوقة عبر مجموعات سكانية وسياقات ثقافية متنوعة.

أدوات الدراسة :

قياس الذكاء العاطفي (EI)

جرد الحاصل العاطفي (EQ-i):

- الوصف: استبيان تقرير ذاتي يقيم الجوانب المختلفة للأداء العاطفي والاجتماعي بناءً على نموذج قدرة الذكاء العاطفي.
- التطبيق: يستخدم لقياس الذكاء العاطفي للفرد عبر مجالات مختلفة مثل الإدراك الذاتي، والتعبير عن الذات، ومهارات التعامل مع الآخرين، وصنع القرار، وإدارة التوتر.

استبيان سمة الذكاء العاطفي (TEIQue):

- الوصف: مقياس تقرير ذاتي يقيم سمة الذكاء العاطفي، مع التركيز على كيفية إدراك الأفراد للعواطف وفهمها وإدارتها.
- التطبيق: يقدم نظرة ثاقبة للتصرفات والميول العاطفية للفرد في المواقف المختلفة.
- اختبار ماير-سالوفي-كاروسو للذكاء العاطفي (MSCEIT):
- الوصف: اختبار قائم على القدرات يقيم الذكاء العاطفي من خلال المهام القائمة على الأداء، وقياس المهارات في إدراك المشاعر واستخدامها وفهمها وإدارتها.
- التطبيق: يوفر تقييماً أكثر موضوعية لقدرة الفرد على معالجة المعلومات العاطفية وتطبيقها بشكل فعال.

جرد الذكاء العاطفي (Genos EI):

- الوصف: أداة تغذية راجعة شاملة 360 درجة تعمل على تقييم كفاءات الذكاء العاطفي من منظور الذات والمشرّف والأقران والمرؤوسين المباشرين.
- التطبيق: يقدم نظرة شاملة لنقاط قوة الذكاء العاطفي ومجالات التطوير عبر الأدوار والعلاقات المختلفة داخل المنظمة.

قياس أداء الموظف

تقييمات الأداء:

- الوصف: تقييمات موضوعية لأداء الموظفين بناءً على معايير محددة مسبقاً مثل الكفاءات الخاصة بالوظيفة، ومقاييس الإنتاجية، والمؤشرات السلوكية.
- التطبيق: يوفر بيانات كمية حول مدى تلبية الموظفين لتوقعات الوظيفة والمساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية.

استطلاعات الرأي 360 درجة:

- الوصف: التعليقات التي يتم جمعها من مصادر متعددة (مثل المشرّفين والأقران والمرؤوسين) حول أداء الموظف وسلوكياته ومهارات التعامل مع الآخرين.
- التطبيق: يقدم نظرة شاملة لأداء الموظف من وجهات نظر مختلفة، بما في ذلك كيفية تأثير الذكاء العاطفي على التفاعلات والفعالية داخل الفريق.

أرقام المبيعات ومقاييس الإيرادات:

- الوصف: بيانات كمية عن أداء المبيعات، والإيرادات الناتجة، ومعدلات الاحتفاظ بالعملاء، والمؤشرات المالية الأخرى.
- التطبيق: ذو صلة بالأدوار التي يؤثر فيها الذكاء العاطفي على علاقات العملاء ومهارات التفاوض وفعالية المبيعات.

النهج المشترك

أبحاث الطرق المختلطة:

- الوصف: يدمج أساليب جمع البيانات النوعية والكمية لتوفير فهم شامل لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظف.
- التطبيق: يجمع بين تقييمات الذكاء العاطفي (مثل EQ-i و MSCEIT) ومقاييس الأداء (مثل بيانات المبيعات ومراجعات الأداء) لاستكشاف كل من العلاقات الكمية والرؤى النوعية حول تأثير الذكاء العاطفي.

الدراسات الطولية:

- الوصف: تصميمات بحثية تتابع التغيرات في الذكاء العاطفي والأداء بمرور الوقت، مما يسمح بتحليل العلاقات السببية ومسارات النمو.
- التطبيق: يستخدم أدوات مثل EQ-i أو TEIQue في نقاط متعددة لتقييم التغيرات في كفاءات الذكاء العاطفي وتأثيراتها على نتائج الأداء.

الاعتبارات الأخلاقية

- تأكد من أن جميع الأدوات والأساليب المستخدمة تتوافق مع المعايير الأخلاقية فيما يتعلق بسرية المشاركين، والموافقة المستنيرة، والاستخدام المسؤول للبيانات.

حدود الدراسة :

تستهدف الدراسة قياس اثر اذكاء العاطفي في تطوير اداء الموظفين في المصانع المختلفة داخل المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- **Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997).** "What is emotional intelligence?" *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*, 3-31.
- تحدد هذه الورقة البحثية نموذج القدرة للذكاء العاطفي، مع التركيز على دوره في الأداء الشخصي والاجتماعي، والذي يشكل الأساس لفهم تأثير الذكاء العاطفي على الأداء في مكان العمل.
- **Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Härtel, C. E. J. (2002).** "Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity." *Academy of Management Journal*, 45(3), 486-497.
- تبحث هذه الدراسة كيف يخفف الذكاء العاطفي العلاقة بين انعدام الأمن الوظيفي وردود أفعال الموظفين، مما يوفر نظرة ثاقبة لتأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي تحت الضغط.
- **Cherniss, C., & Goleman, D. (Eds.). (2001).** *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. Jossey-Bass.
- يناقش هذا المجلد المحرر التطبيقات العملية للذكاء العاطفي في البيئات التنظيمية، بما في ذلك تأثيره على فعالية القيادة، وديناميكيات الفريق، والأداء التنظيمي العام.
- **Côté, S., & Miners, C. T. H. (2006).** "Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance." *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28.
- يبحث هذا البحث في المساهمات النسبية للذكاء العاطفي والذكاء المعرفي في الأداء الوظيفي، ويسلط الضوء على الدور الفريد للذكاء العاطفي في التنبؤ بنتائج مكان العمل.
- **Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006).** "Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work." *Psicothema*, 18(Suppl), 132-138.
- تقدم هذه الدراسة أدلة تجريبية تربط الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي، والنتائج العاطفية، والمواقف في مكان العمل، مع التركيز على آثاره العملية على السلوك التنظيمي.
- **Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017).** "A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202.
- يجمع هذا التحليل التلوي نتائج دراسات مختلفة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بمواقف العمل مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ونوايا دوران الموظفين، مع تسليط الضوء على تأثير الذكاء العاطفي على النتائج المتعلقة بأداء الموظفين.

- **Salovey, P., & Grewal, D. (2005).** "The science of emotional intelligence." *Current directions in psychological science*, 14(6), 281-285.

- تتناول هذه المقالة الأسس العلمية للذكاء العاطفي، بما في ذلك قياسه وتطويره وتأثيراته العملية على الأداء الفردي والتنظيمي.