



جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة

ماجستير في الإدارة بالتعاون مع جامعة جاكوار

إدارة

أثر تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي على جودة أداء المديرين

(دراسة ميدانية على شركة عناية بالمملكة العربية السعودية)

The Impact of Applying Emotional Intelligence Strategies on the Quality of Manager's Performance

(Empirical Study on Enaya Company in the Kingdom of Saudi Arabia)

إعداد:

20212005082	زهرة المطاوعة	قائد الفريق:
-------------	---------------	--------------

أعضاء الفريق:

20212005062	أمل عبدالعزيز عبدالله الغانم
20222005372	أحمد باوزير
20222005855	حمود القحطاني
20222006244	ريم رسلان ياسين
20222005666	زينب محمد عبد السلام عبد الحميد
20212005087	عبد العزيز عايد الوسيدي الحربي
20222005942	نزار عون بن عون

مشرف المقرر: د. وليد سليمان

2022/2023

مقدمة الدراسة

مفهوم الذكاء العاطفي هو من المفاهيم الحديثة الذي انتشر مؤخراً في عالم التجارة والأعمال، ويعزى سبب انتشاره للحد من الصراعات والنزاعات الداخلية التي تتسبب في إعاقة حركة المؤسسات، حيث تعتبر فكرة نجاح القائد أو المدير غير قاصرة على القدرات الفكرية والفنية بل تتطلب الذكاء العاطفي على حد سواء، وكما أشار جولمان أن عامل الذكاء يعزز بشكل مباشر ونسبة تصل لـ 20% من محددات النجاح في الحياة، تاركاً بذلك 80% للعوامل الأخرى.

كما أكد جولمان على أن عامل الذكاء العقلي والذي يعد من المهارات والمهام الفنية؛ حيث من الشروط الضرورية للقائد هو حصوله على تدريبات تميزه عن غيره من القادة في مجاله، وتصل به لعمق عقلي وتحليلي رائع وغير متناهي من الأفكار الذكية والإبداعية، و من غير الممكن أن يجعل من نفسه قائد عظيم بدون الذكاء العاطفي.

وقد جذب مصطلح الذكاء العاطفي انتباه العديد من الباحثين والمتخصصين في المجال القيادي ابتداءً من قبل "سالوفي وماير" في عام 1990م حيث كانا السبب الأساسي لانتشار هذا المفهوم، و تبع جولمان بعد ذلك حين أشار لمفهوم الذكاء العاطفي في 1995م، ومن ثم تبعه العديد بالكثير من المقالات لإيضاح فكرة أن النجاح في الحياة الإجتماعية والمهنية لا تعتمد على قدرات الفرد الذهنية فقط، بل من المرجح امتلاك الفرد لقدرات داعمة له ولنجاحه القيادي وسميت منذ ذلك الوقت بالذكاء العاطفي.

ومما لا شك فيه بأن المنظمات والمؤسسات تسعى جاهدة لتحقيق أهدافها والنجاح فيه وخاصة في العصر الحديث الذي شهد العديد من المتغيرات المتزايدة والمفاجئة علاوة على التنافس الشديد على الموارد المالية والبشرية، وفي ظل هذه المتغيرات كان إدراج طاقات إدارة الموظفين في المنظمات ومن يقومون بدورهم دافع مهم للمنظمات حيث تعتبر الموارد البشرية رأس مال الشركة، وحسن إدارة توظيفها يعزز من نجاح الشركة بشكل مباشر وغير مباشر.

ولا يمكننا استثناء اختلاف القدرات والمهارات البشرية لدى العاملين ونظرتهم للعمل ودرجة الارتباط والاستجابة ومستوى الجهد المبذول، ومن ضمن هذه القدرات التي يتمتع بها البعض من العاملين ويتميزون بها عن نظرائهم هي ما يعرف بالذكاء العاطفي، وعليه، بدأت المنظمات والمؤسسات في العصر الحالي بالاستثمار في الموظفين لتحقيق زيادة وتطوير في الأداء بين العاملين. علاوة على ذلك التحايل على العوامل المؤثرة على سلوكيات

بعض العاملين في المنظمات، وخاصة المتأثرين بأبعاد العناصر الشخصية، كما حرصت إدارة المنظمات على زيادة الفعالية التنظيمية للمنظمة وتوجيه وتحفيز العاملين وإتاحة المساعدات الممكنة في أي وقت وأي جانب بحيث يتم تحقيق المواءمة في سلوك العاملين لتتماثل أهدافهم مع أهداف المنظمة، ويقتصر هذا الدور بالمرتبة الأولى على ملاءمة المدير أو القائد ومستوى ذكائه وقدراته الخاصة أي "الذكاء العاطفي".

وإدراكاً لأهمية الذكاء العاطفي فقد اهتمت الدراسة الحالية بما تناولته الدراسات والمنظمات في السنوات الأخيرة، ودور الباحثين والأكاديميين، والدراسات المتعددة التي عنت بدراسة الذكاء العاطفي، وقد توصلت العديد من الدراسات الى أن الذكاء العاطفي من أبرز المؤثرات على رضى العاملين والالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية (وهم الأفراد في المنظمات التنظيمية).

وعلى الرغم من تعدد هذه الدراسات إلا أنها لا تزال شحيحة نسبياً في استدراك العديد من الجوانب والأمور المرتبطة بها، كما أن دراسة أثر الذكاء العاطفي على قدرة المديرين على إدارة الصراعات التنظيمية كانت محط اهتمام الباحثين، أي أن جانب الجودة وأثر الذكاء العاطفي عليها شكلت ندرة في هذا الموضوع، فالتعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وما يحتويه من قدرات ومهارات لتحقيق الجودة على أداء الموظفين في المنظمات الخاصة المحلية أمر بالغ الأهمية يحتاج لإلقاء الضوء عليه.

وسوف يقوم الباحث في هذه الدراسة بإلقاء الضوء على استراتيجيات الذكاء العاطفي وأثرها في انعكاس كفاءة وجودة الأداء للمديرين في شركة عناية بالملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

نظراً لأهمية العناصر البشرية في أي منظمة خاصة أو حكومية حيث يعتبر المديرين والقادة حجر الأساس للقيام بالمهام وتحسين الأداء وتحقيق الأهداف بشكل عام؛ تتجلى مشكلة الدراسة في إهمال الكثير من المنظمات والمديرين أهمية الذكاء العاطفي والدور الرئيسي له على نجاح إدارة الموظفين والعمل وعلى جودة القرارات المتخذة خاصة من يتبوأ مناصب هامة في الشركات أي في أعلى الهرم التنظيمي، ويحقق الذكاء العاطفي لهم مرحلة ايجابية في تحسين

الأداء والمساهمة في تحسين النوعية والقرارات وسلامتها، ومن ناحية أخرى فإن انخفاض الذكاء العاطفي يؤدي إلى انخفاض جودة الأداء واتخاذ القرارات الصحيحة.

وهو ما حدده هيربرت سايمون بأن المشكلة الأساسية في المنظمة الفعالة هي التخصص وتقسيم العمل وفق نمط يمكن بزيادة الإسهام في قوى الولاء والانتماء بين الموظفين والمنظمة في سبيل اتخاذ القرارات الصحيحة التي تحقق أهداف وتطلعات الطرفين في المعادلة وهما الموظف وأهدافه والمنظمة وأهدافها، وهنا يأتي التوقع بأن يلعب مستوى الذكاء العاطفي للمدير دور جوهري في تحسين عملية اتخاذ القرارات.

أسئلة الدراسة

ولأن استراتيجية العمل بنهج الذكاء العاطفي شهدت العديد من التوجهات النفسية والاجتماعية والإدارية فكان أولى مساعي الدراسة الحالية هي الوصول لعمل هذه الاستراتيجية وتأثيرها على أداء المديرين في الشركات الخاصة في بيئة اقتصادية تختلف عما أشارت له العديد من الدراسات، وبالرجوع للدراسات والبحوث في هذا المجال يتضح للباحث ندرة ملحوظة في هذا الموضوع وعلى غرارته ألقى الباحث الضوء على دور القادة في نجاح الشركات وتحفيز العاملين لديهم لتحقيق مستوى الأداء العالي باعتبارهم حجر الأساس في نجاح المنظمة، وتم اختيارهم واستهدافهم لإجراء البحث عليهم، ومن هذا المنطلق يمكننا أن نحدد صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي:

"ما أثر الذكاء العاطفي على جودة أداء المديرين في عينة الدراسة (شركة عناية بالمملكة العربية السعودية) والتعرف على نوعية العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء".

ثانياً: الأسئلة الفرعية

- ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين في شركة عناية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة؟
- ما هو مستوى الأداء الحالي لدى المديرين في شركة عناية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة؟
- ما هو أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين في شركة عناية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة؟
- هل يختلف أثر الذكاء العاطفي في مستوى أداء المديرين باختلاف العوامل الديمغرافية ذات العلاقة

(الدور الوظيفي، المؤهل العلمي، العمر، الجنس، عدد سنوات الخبرة، ...)

- هل هناك علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء لدى المديرين في شركة عناية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومستوى أداء المديرين تعتبر من الحاجات الضرورية التي أثبتت أهميتها والحاجة إليها في المجتمع الخليجي بشكل خاص، كما أصبحت الدراسات من المستلزمات الأساسية في وقتنا الحالي وخاصة عقب نشوء أزمة اقتصادية عالمية عصفت بالكثير من المنظمات والشركات الخاصة علاوة على أن لها تأثير عميق على إدارة هذه الشركات، كما أن دراسة الذكاء العاطفي وربطه بالأداء تُعد سمة مميزة وواضحة من أجل النجاح في خطط التنمية الاجتماعية والمهنية وغيرها في المملكة العربية السعودية.

ويعتبر نموذج الذكاء العاطفي في الدراسات التنظيمية من أمثل النماذج النظرية التي تناولتها الخصائص الشخصية للمدير، وأكثرها وضوحاً في دراسات سلوك القيادي التي تم اجرائها بعد النصف الثاني من تسعينات القرن الماضي، والقائمين على سلسلة من القدرات العقلية وتفاعلها في المهارات العاطفية. وتناولت هذه الدراسة أحد أهم الجوانب الأساسية للشخصية الانسانية والتي تعتبر منبع لأهمية هذه الدراسة في سلوك علم النفس، وهذا الجانب العاطفي مرتبط ارتباطاً وطيداً بالذكاء، كما له دور فعال في التحكم في سلوك الفرد وانفعالاته النفسية والعاطفية وعلى غراره تؤثر على الاستقرار النفسي للفرد ثم الحياة بشكل عام.

ثانياً: الأهمية العملية المتوقعة

يعد تأثيرات البرامج التدريبية التي يتم منحها للمديرين والموظفين والتي تساهم بشكل كبير في رفع الروح المعنوية للموظفين والتأثير عليهم وعلى أدائهم الوظيفي ودافعيتهم للعمل والتي تهتم بها الشركة ، ولذلك تحرص على تدريباتهم و إلحاقهم بالبرامج التدريبية بحيث يتم تحفيزهم وتنمية ذكائهم بما يساهم ويعزز من رفع وتحسين الأداء الوظيفي.

وعلى غراره اهتمت الدراسة الحالية من خلال الإلمام بالدراسات السابقة التي أجريت في الجامعات ومن أبرزهم جامعة كيس ويسترن في الولايات المتحدة والتي اهتمت بمهارات الذكاء العاطفي بعد إلحاق الموظفين في دورات وبرامج تدريبية وكان الهدف الأساسي هو تحسين المهارات الاجتماعية بنسب كبيرة، وهنا تبرز أهمية هذه الدراسة

كونها تتناول المفهوم الحديث والمهتم بالذكاء العاطفي وما حظي باهتمام بين الباحثين في مجال علم النفس ومجال الإدارة معاً كدمج لأهميتها ودورها المباشر في التأثير على سلوكيات وتصرفات الموظفين، وتعتبر أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بقدرات وإمكانات الموظفين والعاملين وخاصة المديرين، ودراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومتغيرات الدراسة الحالية (الأداء) يعزز في تسليط الضوء على المفهوم الحديث بشكل نسبي.

كما تتبع أهمية هذه الدراسة كونها تتناول مستوى الأداء للمديرين في شركة عناية وما لهم من تأثير قوي وأساسي في نجاح المنظمة وتحقيقها للأهداف، في ظل العالم المعاصر للمتغير والمتقلبات الخاصة بعد الأزمة الاقتصادية العالمية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة للتعرف على التالي:

- (1) التعرف على مستوى الذكاء العاطفي للمديرين في شركة عناية عينة الدراسة
- (2) التعرف على مستوى الأداء الحالي للمديرين في شركة عناية عينة الدراسة
- (3) التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي ومبادئه وأهميته وأبعاده
- (4) تسليط الضوء على مهارات وقدرات المديرين الأذكياء عاطفياً
- (5) التأكد من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء لدى

المديرين في شركة عناية

- (6) التعرف إذا كان أثر الذكاء العاطفي في مستوى أداء المديرين يختلف باختلاف العوامل الديمغرافية ذات العلاقة (الدور الوظيفي، المؤهل العلمي، العمر، الجنس، عدد سنوات الخبرة، ...)
- (7) الخروج بعدد من التوصيات والنتائج التي من شأنها إثراء المنظمات وأصحاب القرار والمديرين لأهمية الذكاء العاطفي.

الدراسات السابقة والإطار النظري

أولاً: الدراسات العربية التي تناولت الذكاء العاطفي

الدراسة	الاهداف	المتغير المستقل	المتغير التابع	منهجية الدراسة	أهم النتائج والتوصيات
(صفاء محمد صلاح الدين، 2016)	هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الذكاء العاطفي للمنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مصر على وجه الخصوص وعلاقتها بمستوى أداء وظائفهم	دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي والأداء الوظيفي	*مستوى الذكاء العاطفي للقياديين والمنظمات *مستوى الأداء لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات *العلاقة ذات الدلالة بين مستوى الذكاء العاطفي والأداء القيادي بين المؤسسات	وصفي تحليلي	تحديد العوائق النفسية والاجتماعية لتركيبات القدرات المتعلقة بالذكاء العاطفي وهي التي تشكل الإدراك وإرشاد السلوك وقرارات القائد وتحدد أولوياته وأنماط التعاملات مع البيئة، وأشارت توصيات لها الدراسة وفق ملاحظات لوجود نقص القرارات المتخذة من قبل المديرين وتقليص التسرب الوظيفي بين العاملين وعلى غرارها انخفض مستوى الذكاء العاطفي الذي يؤدي لانخفاض قدرة المديرين على اتخاذ قرارات صحيحة
خالد محمد صلاح ماضي، 2014	الصراعات التي تعيشها المنظمات والمؤسسات المالية والتي تستوجب حلول فعالة للقضاء عليها	دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي على المنظمات الحكومية المحلية	هو التعامل مع الصراع كمهمة ليست سهلة وخاصة المنظمات الحكومية نظراً لأن الطبيعة البيروقراطية لهذه المنظمات فضلاً عن الضغوطات المتزايدة لأداء الكثير من المهام بنمط أقل من الموارد، بالإضافة إلى أنها أكثر عرضة للقوانين واللوائح حيث أن موضوع الرقابة العامة يواجه سيل من العوامل	منهج تطبيقي ذو مسحة ميدانية على المنظمات الحكومية المحلية	إدارة الصراع كمهارات لا يمتلكها الكثير من المديرين وتعتبر هي المتغير الأساسي للدراسة، كما توصلت نتائج الدراسة الاستطلاعية على التأكيد على وجود خلل في استيعاب الذكاء العاطفي للمديرين والمنظمات الحكومية ودورها في إدارة الصراع، حيث استطاعت بلورة الاشكالية والوصول

للتوصيات التي تشير للوقوف على مستويات الذكاء العاطفي عند المديرين في المنظمات.		المتزايدة في الصراعات الداخلية والخارجية			
وتوصلت الدراسة للنائج التي تشير لمستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية في العاصمة عمان بشكل مرتفع لدى وجهة نظر المعلمين، والتعرف على المستوى الممارسة لمديري مدارس الثانوية بشكل مرتفع الأخلاق.	مسيحي تحليلي	وهدفت متغيرات الدراسة بإلقاء الضوء على قياس الذكاء العاطفي، وقياس مستوى ممارستهم لعملية صنع القرار الأخلاقي	الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى ممارستهم لعملية صنع القرار الأخلاقي من وجهة نظر المعلمين	للتعرف على الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس للمرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى ممارستهم لعملية صنع القرار الأخلاقي من وجهة نظر المعلمين	هبة محمد أحمد ملحم، 2017
وتوصلت الدراسة لاستنتاج مرتبط بمقياس الذكاء العاطفي ومقياس التوافق المهني، وطرحت التوصيات الخاصة بوجود علاقة ارتباطية وطيدة لذلك.	مسيحي تحليلي	إلقاء الضوء على العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لأساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، للتعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر على ضوء متغيرات (الجنس، التخصص العلمي، الخبرة المهنية)	الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة	الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة	بن غريبال سعيدة، 2015
كانت إحدى النقاط هي أن القدرات المرتبطة بالذكاء العاطفي تمت دراستها من قبل علماء النفس لسنوات عديدة، وهناك مجموعة ملحوظة ومتنامية من الأبحاث تشير إلى أن هذه القدرات مهمة للنجاح في العديد من مجالات الحياة. ومع ذلك ، بدلاً	منهج استقرائي	الذكاء العاطفي في العمل جهداً جاداً وليس مجرد أسلوب إداري آخر ، فمن المهم أن يحاول المديرين استخدام الممارسات القائمة على البحث	الذكاء العاطفي أن يحدث فرقاً كبيراً في الفعالية الفردية والمؤسسية	الذكاء العاطفي وما يحدثه من فروقات في الفعالية الفردية والمؤسسية	عدي النبهان ، 2005

من الجدل حول ما إذا كان الذكاء العاطفي جديداً ، أعتقد أنه من المفيد والمثير للاهتمام التفكير في مدى أهميته للأداء الفعال في العمل. علاوة على ذلك ، كخطوة ، يؤدي التغيير إلى زيادة عالم العمل إلى زيادة المطالب المتزايدة على الموارد المعرفية والعاطفية والمادية للفرد.					
البوريني (2006)	الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان وعلاقته بأدائهم الإداري من وجهة نظر معلمهم	التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الابتدائية في عمان ، وعلاقته بمستوى أدائهم الإداري	التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الابتدائية	وصفي تحليلي	، أشارت الدراسة أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس تعزى لتغير الجنس ولصالح المديرين ، و متغير المؤهل الأكاديمي و لصالحهم. الدبلوم العالي
الهندسي (2008)	الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية	التحقق من توافر الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في سلطنة عمان	التحقق من توافر الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في سلطنة عمان ، والتي تشمل بنس ، والمجال التعليمي ، بنات الخبرة ، ونوع بركة	وصفي تحليلي	وأظهرت النتائج توافر متوسط الذكاء العاطفي ، وأوضحت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد الوعي الذاتي ، حيث أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد فضلاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد التنظيم الذاتي لصالح الذكور ، فضلاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد المهارات الاجتماعية ، وكانت هذه

المومي (2010)	الذكاء الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في ضوء بعض المتغيرات	التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب المرحلة الثانوية في الأردن	ومعرفة تأثير متغيرات التحصيل الدراسي ونوع التعليم والنوع على الذكاء العاطفي	وصفي تحليلي	وتوصلت إلى النتائج التالية: - كان أداء الطلاب على مقياس الذكاء العاطفي وعلى أبعاد الذكاء العاطفي في المستوى المتوسط ، باستثناء بعد التعاطف ، حيث كان أداء الطلاب على مستوى عالٍ ، و توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الطلاب على بعد التعاطف تعزى إلى الجنس لصالح الإناث.
الرقد وأبو دية (2012)	معرفة درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية للذكاء العاطفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمي	درجة ممارسة القادة الأكاديميين للذكاء العاطفي	درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس سلوك المواطن التنظيمية	تحليلي	كشفت نتائج الدراسة عن درجة عالية من الذكاء العاطفي لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية ، فضلاً عن درجة عالية من توافر سلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة القادة للذكاء العاطفي

المواطنة وسلوك التنظيمية.					
---------------------------------	--	--	--	--	--

ثانياً: الدراسات الغربية التي تناولت الذكاء العاطفي

الدراسة	الاهداف	المتغير المستقل	المتغير التابع	منهجية الدراسة	أهم النتائج والتوصيات
جون سي فولتز، 2015	استخدام الذكاء العاطفي في الإدارة بإبراز الذكاء العاطفي كمفهوم في مجتمع الأعمال لأكثر من عقدين	استخدام الذكاء العاطفي في الإدارة بإبراز الذكاء العاطفي كمفهوم في مجتمع الأعمال لأكثر من عقدين	لماذا يمكن أن يكون أكثر أهمية من معدل الذكاء	منهج استقرائي	وجدت الدراسات أن الأفراد الذين يمتلكون خصائص يبدو أنها تساهم في زيادة الذكاء العاطفي يميلون إلى التفوق في الأداء على أولئك الذين لديهم ذكاء عاطفي أقل. لذلك ، إذا كان بإمكانك إما التعرف على الذكاء العاطفي القوي لدى الأفراد أو تدريبهم على الذكاء العاطفي ، فقد تكون قادرًا على التأثير بشكل إيجابي على أداء أعمال الحبوب والأعلاف الخاصة بك.
سوفان، 2015	تأثير الذكاء العاطفي للمدير على نتائج عمل الموظفين في صناعة التأمين في الأردن	تأثير الذكاء العاطفي للمدير على نتائج عمل الموظفين في صناعة التأمين في الأردن	تأثير الذكاء العاطفي على نتائج عمل الموظفين من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسلوك خدمة العملاء في الأردن. قياس الذكاء العاطفي باستخدام نموذج جرد الكفاءة العاطفية (ECI).	تحليلي وصفي	أشارت النتائج إلى أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي للوعي الذاتي ، والإدارة الذاتية ، والوعي الاجتماعي ، وإدارة العلاقات تؤثر بشكل إيجابي وكبير على نتائج عمل جميع الموظفين. بالإضافة إلى ذلك ، تظهر النتائج أن مقياس الذكاء العاطفي بشكل عام يؤثر بشكل إيجابي على نتائج عمل الموظفين.

ماجا ستروغار ييلاشكا وآخرون، 2022	تحديد ما إذا كان هناك تأثير ذي دلالة إحصائية لكفاءات الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي	تأثير الكفاءات العاطفية للمديرين على الأداء التنظيمي	الأداء التنظيمي ، مثل الوعي الذاتي العاطفي ، والتوجه نحو الإنجاز ، والقدرة على التكيف ، والتفاؤل ، وضبط النفس العاطفي من جانب ، والأمور المالية ، والموظف ، و الأداء التشغيلي على الجانب الآخر	وصفي تحليلي	تشير النتائج إلى أن اثنين من كفاءات الذكاء العاطفي ، مثل القدرة على التكيف والتفاؤل ، لهما تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي ، في حين أن التوجه نحو الإنجاز له تأثير سلبي على الأداء التنظيمي. من خلال هذا البحث ، حاولنا تقليل الفجوة الموجودة بسبب عدم كفاية البحث عن مديري الذكاء العاطفي في البلدان النامية ، فضلاً عن وجود نتائج متناقضة في هذا المجال حتى الآن. تقدم هذه الدراسة آثاراً عملية للمنظمات والخبراء والقادة حول كيفية تحديد المواد التعليمية للتدريب والتوجيه ، بهدف الحصول على الكفاءات العاطفية الرئيسية ، وبالتالي زيادة الأداء التنظيمي. كلما كان المدبرون أكثر قابلية للتكيف والتفاؤل ، زاد قدرتهم على الأداء الجيد في المنظمة وخلق تأثير على الأداء المالي والتشغيلي والموظف.
Sivantan and Fekken (2002	تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والتفكير الأخلاقي والقيادة الظرفية بين العاملين في إحدى الجامعات	تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والتفكير	لقياس ذكائهم العاطفي وتفكيرهم الأخلاقي	وصفي تحليلي	أظهرت الدراسة أن القادة الذين يتمتعون بمستويات عالية من

الذكاء العاطفي يعتبرون أن لديهم مستويات عالية جدًا من أساليب القيادة الظرفية ، وفقًا لما ذكره مساعدهم والمشرفين عليهم. كما ارتبط تأثير المشرفين على موظفي الجامعة المقيمين ، الذين كانت لهم ارتباطات عالية بالكفاءة المهنية والفعالية ، والفعالية المهنية ، بالاستدلال الأخلاقي والاستنتاجي العالي.			الأخلاق والقيادة الظرفية بين العاملين في إحدى الجامعات الأمريكية كعينة دراسة كقادة لأهميتهم الخاصة	الأمريكية كعينة دراسة كقادة لأهميتهم الخاصة	
وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين الذكاء العاطفي ومديري الأداء ورضا الفريق والاتفاق ، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في درجة الذكاء تعزى إلى الجنس.	وصفي تحليلي		التعرف على علاقة الذكاء العاطفي بين المديرين وأثرها على نتائج العمل لن هم في نطاق إشرافهم الإداري	التعرف على علاقة الذكاء العاطفي بين المديرين وأثرها على نتائج العمل لن هم في نطاق إشرافهم الإداري	لانغورن (2004)
أهمية الذكاء العاطفي كأحد المتغيرات المهمة في السلوك البشري.	وصفي تحليلي		تحديد العلاقة بين أداء المستخدم و القيادة والذكاء العاطفي في المنظمات شبه الحكومية في جنوب إفريقيا	تحديد العلاقة بين أداء المستخدم و القيادة والذكاء العاطفي في المنظمات شبه الحكومية في جنوب إفريقيا	هايوارد (2005)

المنطلقات النظرية للدراسة

تناولت بعض الدراسات السابقة مدى توافر الذكاء العاطفي لدى المديرين حيث فحصت مستوى الذكاء العاطفي. بينما درست دراسة الرقاد وأبو دية (2012) علاقة الذكاء العاطفي بسلوك المواطنة ، ودراسة سيفانتان وفكين (Sivanathan & Fekken ، 2002) درست علاقة الذكاء العاطفي بالتفكير ، ونستنتج مما سبق أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي وهو أهمية الذكاء العاطفي كأحد المتغيرات المهمة في السلوك البشري. وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الأدبيات النظرية ، في تطوير أداة الدراسة ، وفي مقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الحالية ، وفي توضيح جوانب الاتفاق والخلاف بينهما.

الفرضيات النظرية للدراسة:

الفرضية العامة:

هناك أثر بدلالة إحصائية لاستخدام استراتيجيات الذكاء العاطفي على جودة أداء المديرين في شركة عناية
عينة الدراسة

الفرضيات الجزئية:

- هناك أثر بدلالة إحصائية لفهم العواطف وإدراكها في أداء المديرين في شركة عناية عينة الدراسة
- هناك أثر بدلالة إحصائية لإدارة العواطف والقدرة على التعاطف في أداء المديرين في شركة عناية
عينة الدراسة
- يوجد اختلافات بدلالة إحصائية لفهم وإدراك الذكاء العاطفي يعزى لمتغير الجنس والتخصص
العلمي والخبرة المهنية (العوامل الديمغرافية)
- هناك أثر بدلالة إحصائية على جودة اتخاذ القرار ضمن أداء المديرين في شركة عناية عينة الدراسة

المنهجية وطرق البحث

فرضت طبيعة الموضوع على الباحثين اتباع المنهج الميداني لتوافقه مع طبيعة الدراسة هذا إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذه الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات لطبيعة الدراسة، وعليه، فإن الدراسة بطبيعتها ارتباطية ستدرس العلاقة بين متغيرين أساسيين وهما: (الذكاء العاطفي كمتغير ثابت متسق)، و (جودة أداء المديرين كمتغير تابع)، وذلك باستخدام استبيان مصمم يحتوي على أبعاد كل من المتغيرين بالإضافة إلى شمولية البيانات الأساسية مثل: (الاسم، العمر، الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة،... وما إلى ذلك)، وسيتم تصميم هذا الاستبيان بناءً على الدراسات السابقة ولنفس هذه الغايات، وسيتم أيضاً، المقابلة الشخصية مع المدراء عينة البحث.

▪ المنهج الوصفي:

باتباع هذا المنهج، سيتم الاعتماد على الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة بتطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي وجودة أداء المديرين وقياس مدى تأثير استخدام هذه الاستراتيجيات لنطاق العمل الإداري، وذلك بغرض تكوين الإطار النظري العام لهذا البحث.

■ المنهج التحليلي:

وفقاً للإطار العام لهذا المنهج، سيعتمد الباحثون على جمع البيانات من مفردات العينة التي سيتم اختيارها وهم "مدراء شركة عناية" في السعودية باستخدام قوائم الاستقصاء وتحليلها باستخدام البرامج المعتمدة الإحصائية المناسبة بغرض إتمام البحث العلمي والدراسة الميدانية.

- مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من المديرين بشركة عناية والبالغ عددهم (34) مدير .
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية إذ بلغت (34) مدير بشركة عناية .

أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبيان الإلكتروني كأداة دراسة في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة لما تمتاز به في جمع البيانات في وقت محدد , ولأنها تعطي مساحة كافية لأفراد العينة في التفكير دون ضغوط نفسية كما هو الحال في المقابلة , كما أنها تتسم بالموضوعية العلمية في النتائج .

تم الاستعانة بـ استبيان الكتروني، لقياس متغيرات الدراسة فقد تكونت الأداة من (58) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي (إدارة الانفعالات، والتعاطف، وتنظيم الانفعالات، والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي).

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بطريقة صدق المحتوى وذلك بعرضها على عدد من المحكمين، والبالغ عددهم (5) من الاساتذة والاساتذة المساعدين في علم النفس وعلم الادارة، وقد طلب من المحكمين تنقيح ومراجعة الاستبانة من حيث درجة وضوح الفقرات وجودة الصياغة اللغوية ودرجة انتمائها للبعد الذي تقيسه،

وتعديل، أو حذف أي فقرة يرون أنها لا تحقق الهدف من الاستبانة حيث جمعت البيانات من المحكمين وبعد ذلك ثم إعادة صياغتها وفق ما وافق عليه (80%) من المحكمين؛ حيث استقرت غالبية آرائهم وفق ما يناسب البيئة الاقتصادية .

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق باستخدام معاملات Cronbach's Alpha ومعاملات ثبات التجزئة وذلك لكل من المتغير الثابت (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (جودة أداء المديرين) وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معامل Cronbach's Alpha.

مجالات الدراسة

المجال المكاني: تم اختيار عينة الدراسة لشركة خاصة وهي شركة عناية بالمملكة العربية السعودية المجال البشري: أجريت الدراسة على كافة الوظائف الإدارية وعلى اختلاف مراكزهم (مدير فرع، مدير قسم، رئيس قسم وذلك على شركة عناية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة المجال الزمني: تمت الدراسة مع ما تم جمعه من البيانات خلال عام 2022.

التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية

المخطط الزمني للمشروع يمتد لمدة 6 أسابيع وتم تقسيمه كما يلي :

المدة الزمنية	الفصول
الأربعاء 2022/11/09 م الى يوم الاثنين 2022/11/13 م	الفصل الأول : ● مشكلة الدراسة ● أهمية الدراسة ● أهداف الدراسة ● حدود الدراسة
الأربعاء 2022/11/16 م الى يوم الاثنين 2022/11/21 م	الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة ● المتغير الثابت للدراسة (الذكاء العاطفي) ● المتغير التابع للدراسة (جودة أداء المديرين) ● الارتباط بين المتغير الثابت والمتغير التابع.
الأربعاء 2022/11/23 م الى يوم الاثنين 2022/11/28 م	الفصل الثالث: الدراسات السابقة. ● الدراسات العربية ● الدراسات الأجنبية
الأربعاء 2022/11/30 م الى يوم الاثنين 2022/12/06 م	الفصل الرابع : إجراءات الدراسة.
الأربعاء 2022/12/08 م الى يوم الاثنين 2022/12/12 م	الفصل الخامس : نتائج الدراسة ومناقشتها. ● الاستنتاجات ● التوصيات

● والمقترحات

2022/12/14م إلى يوم الاثنين 2022/12/19م

الفصل السادس : الخاتمة

المصادر

أولاً: العربية

1. صفاء محمد صلاح الدين، دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي والأداء الوظيفي، المجلد السابع عشر، العدد الثالث، 2016
2. خالد محمد صلاح ماضي، دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، 2014
3. هبه محمد أحمد ملحم، الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى ممارستهم لعملية صنع القرار الأخلاقي من وجهة نظر المعلمين، 2017
4. بن غربال سعيدة، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من اساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة 2015 ،
5. أبو النصر، مدحت محمد (2008). تنمية الذكاء العاطفي / الوجداني مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة. دار الفجر للنشر والتوزيع.
6. البوريني، ربحية دخيل (2006). "الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان وعلاقته بأدائهم الإداري من وجهة نظر معلمهم". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
7. جولمان، دانيال (2000). الذكاء العاطفي. ترجمة ليلى الجبالي، الكويت: عالم المعرفة.
8. حسين، سلامة و حسين، طه (2006). الذكاء الانفعالي للقيادة التربوية، ط1. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
9. الرقاد، هناء خالد وابو دية، عزيزة (2012). "الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. 737-763، (2)20 ،
10. صالح، احمد و العزوي، بشرى و ابراهيم، ابراهيم (2010). الإدارة بالذكاءات - منهج التميز الاستراتيجي والاجتماعي للمنظمات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

11. عثمان، فاروق السيد ورزق، محمد عبدالسميع (2001). الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، مجلة علم

النفس. 49- 32، (61) 15،

12. عثمان، فاروق (2000). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.

13. المصدر، عبدالعزيز سليمان (2008). "الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة

الجامعة"، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، 587-632، (1) 16

14. مصطفى، أحمد سيد (2005). إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة. القاهرة: المؤلف.

15. المومني، عبد اللطيف عبد الكريم (2010). "الذكاء الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في ضوء بعض

المتغيرات". مجلة العلوم التربوية والنفسية. 323- 292، (1) 11،

16. الهنداسي، ناصر عبدالله (2008). "الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس بسلطنة عمان وعلاقته ببعض

المتغيرات الديمغرافية". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان.

ثانيًا: الأجنبية:

1. John C. Foltz, Using Emotional Intelligence in Management, 2015

2. Taghrid Suifan, Ayman Bahjat Abdallah, The Effect of a Manager's Emotional Intelligence on Employees' Work Outcomes in the Insurance Industry in Jordan, 2015

3. Oday Alnabhan, Emotional Intelligence and Management, 2005

4. Maja Strugar Jelačica, Radmila Bjekić, Nemanja Berber*, Marko Aleksić, Agneš Slavić and Slobodan Marić, Impact of Managers' Emotional Competencies on Organizational Performance, 2022

5. Abraham, R. (2000). "The Role of Job Control as moderator of Emotional dissonance and Emotional intelligence – outcome Relationships". **Journal of Psychology**, 134(2), 169-186.

6. Cooper, R. K, & Sawaf, A. (1997). **Executive IQ: Emotional intelligence in leadership and organizations**. New Yurok: Grosser.
7. Davies, L. (2000). **Addressing Emotional Intelligence Through the thinking skills**. San Francisco: Jossey Bass INC.
8. Furnham, A. (2006). Trait Emotional intelligence and Happiness Social. **Behavior and Personality**, 31(8),815-824.
9. George,J.(2000). Emotional and leadership: The role of Emotional intelligence. **Human Relations**,53(8),1027-1055.
10. Goleman, D. (1995). **Emotional intelligence**. New York: Washington Press.
11. Hayward, B. (2005). **Relationship between employee performance, leadership and Emotional intelligence in a South African parastatal Organization**, Ph.D., Rhodes University.
12. Kelly,K. & Moon, S.(1998). Personal and Social Talents. **Phi Delta Kappan**,79,743-749.
13. Langhorn, S. (2004). How Emotional Intelligence can Improve Management Performance. Emerald Group publishing Limited, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**,16(4),
14. Mayer, J. & Salovey, P.(1997).What is Emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). **Emotional development and Emotional intelligence: Implications Educators**. New York: Basic Books.
15. Myers, L. & Tucher, M. (2005). Increasing Awareness of Emotional Intelligence in a Business Curriculum. **Business Communication Quarterly**,68 (1),67-76.

16. Sivanathan, N, & Fekken, G. (2002). "Emotional Intelligence Moral Reasoning and Transformation Leadership" **Leadership and Organizational development Journal**, (23), 314-343.
17. Vitello, J. (2003). " Innovation leadership Through Emotional Intelligence". **Nursing Management**, 34(10), 28-31