

عنوان المشروع

الذكاء العاطفي وأثره على الأداء الإداري

القطاع الخاص – الرياض – المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة : شروق محمد سعيد زين
رقم الجامعي : 2021201438
مشروع التخرج : 1

إشراف
د.منى مصطفى العشيري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول -2024

جدول المحتويات

1	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
1.1	المقدمة	
1.2	مشكلة البحث	
1.2.1	الفجوات النظرية	
1.2.2	الفجوات التطبيقية	
1.3	أهمية البحث	
1.3.1	أهمية نظرية	
1.3.2	أهمية تطبيقية	
1.4	أسئلة البحث	
1.5	أهداف البحث	
1.6	فرضيات البحث	
1.7	نموذج البحث	
1.8	منهجية البحث	
1.9	الدراسة الميدانية	
1.10	هيكل المشروع	
2	الفصل الثاني: الاطار النظري	
2.1	المقدمة	
2.2	المبحث الأول: الذكاء العاطفي	
2.3	المبحث الثاني: الأداء الاداري	
2.4	العلاقة بين الذكاء العاطفي والاداء الاداري	
2.5	الخاتمة	

المقدمة

يهدف هذا البحث إلى استكشاف إلى مدى يلعب الذكاء العاطفي دورًا في الإدارة والفعالية التنظيمية؛ الصفات التي تساهم في الذكاء العاطفي، ووجوده في شخصيات المديرين، وأهميته أثناء التوظيف والمساهمة في نجاح المنظمة. تم استكشاف شرح مفهوم الذكاء العاطفي من قبل

salovey and mayer

توجد دراسات السابقة التي تدعم موضوع البحث بما في Daniel golman بالإضافة إلى مساهمة أخرى للذكاء الاجتماعي . كما تم تقديم العديد من الحجج المضادة من خلال تحليل الأبحاث من BAR ON ذلك نموذج الماضي.. تم تقسيم البحث إلى جزأين، للمديرين/قادة الفريق للمنظمة ولاستكشاف و أهمية الذكاء العاطفي في إدارتهم، وقيمتهم في توظيفهم إلى جانب مدى تأثير الذكاء العاطفي فيهم. أداء الموظفين ونجاح المنظمة. تم استخدام لجمع وجهات نظرهم حول دور الذكاء العاطفي في مكان عملهم , استطلاع الموظفين والمتدربين الدائمين والإدارة ومستويات الإنتاجية والتوظيف. أن الذكاء العاطفي يلعب دورا هاما في فعاليتهم التنظيمية. بشكل عام، تشرح هذه الأطروحة وتستننتج أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا كبيرًا في الإدارة والفعالية مع التقدم التكنولوجي السريع، يشهد العالم تحسينات في مجال الأعمال. حيث هناك فجوات كثيرة في التواصل بين منسوبي المنظمات الخاصة وفي هذا الورقة يتم تقديم بعد الأدوات المساعدة لتسهيل الجهود البشرية في الحياة العملية اليومية وتعزيز الأداء، يتم أيضًا إعطاء أهمية متزايدة لرفاهية الموظف مع توقع النتائج الإيجابية التي تؤدي إلى الفعالية التنظيمية. يقودنا هذا إلى منظور مفاده أن الإنتاجية في مكان العمل لا تعتمد فقط على كفاءة والأدوات المستخدمة أو قد لا تعتمد بشكل عام على ذكاء الموظفين . كما تقدم الإدارة خدمات وأنشطة لرفاهية للموظفين وللتخلص من التوتر وأخذ قسط من الراحة من الروتين العمل . هذا الدافع للتواجد للموظفين ودعمهم بطريقة ما يجب أن يأتي من نوع معين من عقلية الوعي الذاتي مع الآخرين والتعاطف. جانب المهارات الاجتماعية، مجتمعة معًا تشكل مفهوم الذكاء العاطفي

استثمر العديد من الباحثين في الماضي وكرسو وقتهم وجهودهم في البحث وأهميته في الأعمال والحياة العملية. وحيث أن بعض الباحثين عقدوا نقاشًا حول معدل الذكاء مقابل الذكاء العاطفي،

Steiner (1997)

حيث ذكر ان الذكاء العاطفي هو مجرد "ملف

وهم تسويقي، وليس مصطلحًا علميًا" لأنه لا يمكن قياسه بدقة.

Dulewicz, Higgs & Slaski, (2003)

قد عرفو ان العواطف في حد ذاتها عامة لأن الجميع يختبرونها على مستوى معين، ومع ذلك، يعبرون عنها بشكل مختلف. يجب أن يكون لهذا الاختلاف في التعبير بعض التأثير على النتيجة. وبما أن العواطف تؤثر على السلوك . فإن السلوك في النهاية سيكون له تأثير على الأداء العام لشخص ما.

Reisman (2015)

الغرض من هذا البحث هو استكشاف وفهم المدى الذي يلعب فيه الذكاء العاطفي دورًا في إدارة الشركات وكيف يؤثر ذلك على المنظمات وإنتاجية الموظفين ورفاهيتهم والأداء العام للمنظمي

تم تطوير نظرية الذكاء العاطفي وتصورها إلى ثلاثة نماذج القدرة ونموذج السمات والنموذج المختلط.

الذكاء العاطفي هو القدرة على الدقة - تحديد وفهم ردود أفعال الفرد العاطفية وردود أفعال الآخرين.

يتضمن أيضًا القدرة على تنظيم عواطف الفرد لاستخدامها في تحقيق الأهداف والقرارات والتصرفات بفعالية .

الذكاء العاطفي باعتباره يهتم بفهم الذات بشكل فعال وغيرها من حسن التعامل مع الناس والتكيف معهم والتعامل المباشر في بنية العمل وغيرها , وايضا معرفتنا الذكاء العاطفي يجعلنا نتحكم في مشاعرنا ومعرفة مشاعر الآخرين وإدارة عواطفنا سواء داخل أنفسنا أو في علاقتنا .

قبل التعمق في وجهات النظر والعوامل المختلفة التي تساهم في التأثير العاطفي , الذكاء وأهميته، فمن الضروري فهم جوانبه المختلفة , الذكاء وأهميته، فمن الضروري فهم جوانبه المختلفة , المتعلقة بهذا المفهوم. لقد تم إجراء قدر كبير من الأبحاث , في الماضي حول موضوع الذكاء العاطفي حيث يقف العديد من الباحثين , وصالح هذا المفهوم أن يتم دمجه في عالم الأعمال في حين أن معظمهم , لديهم أسبابهم لقول العكس. وسناقش هذا القسم تعريفات المصطلحات ذات الصلة حول موضوع البحث إلى جانب وجهات نظر مختلفة حوله , الذكاء العاطفي المبني على العمل الموجود سابقاً.

يُعرف البشر بالحيوانات الاجتماعية ويعتبرون من أنبل المخلوقات

من بين كل شيء. مما يعني أنه بصرف النظر عن الحواس الخمس الأساسية وهي السمع والبصر،

التذوق واللمس والشم، فالإنسان لديه القدرات المعرفية والفكرية أي.

إنهم قادرون على التفكير والشعور والتعلم واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتفكير

الخطية، وما إلى ذلك (جامعة ستوكهولم 2017) من المعروف أن هذه القدرات تساهم في أ

ذكاء الشخص. وهذا أيضًا موضوع تمت دراسته على نطاق واسع في الماضي حيث كان هناك

هناك تعريفات عديدة لكلمة الذكاء على سبيل المثال، "الذكاء يشمل بعض

القدرات العقلية المختلفة بما في ذلك المنطق والاستدلال وحل المشكلات والتخطيط.

إن التعريف المعجمي البسيط للذكاء هو "القدرة على التعلم، والتفكير، الفهم، وأشكال مماثلة من النشاط العقلي؛ القدرة على استيعاب الحقائق، العلاقات والحقائق والمعاني وما إلى ذلك. من المعروف أن الذكاء هو يتم قياسه على أنه معدل الذكاء (IQ) وهو مقياس لمدى جودة الشخص

قادر على التعلم والتقييم واكتساب وتنفيذ المهارات والمعرفة. يتم استخدام اختبار الذكاء لاستخلاص درجة الذكاء للفرد والتي يتم استخدامها بعد ذلك في المجالات ذات الصلة.

(Kolowich 2015) هناك عدة أنواع مختلفة من الذكاء مثل الذكاء العام

الذكاء اللغوي والذكاء المنطقي والرياضي والموسيقي والمكاني والعاطفي.

(Cherry 2019b) تلعب مهارات حاصل الذكاء دورًا حيويًا في الأعمال التجارية

القدرة على التعامل مع الشؤون المالية وبناء الاستراتيجيات المناسبة وفهم السوق و

الاحتياجات مع القدرة على تنفيذ استراتيجيات تسويقية جذابة، وما إلى ذلك

يدور جدل مستمر حول أن معدل الذكاء وحده لا يكفي في مجال الأعمال لأنه بخلاف المعتاد

العمليات، يتطلب العمل الناجح أيضًا بناء الفريق المناسب والموهبة

التطوير، الالتزام في مكان العمل، خلق الولاء، القيادة الجيدة و

مهارات التعامل مع الآخرين، لذلك، سيتم مناقشة الذكاء العاطفي بمزيد من التفصيل

إلى جانب مدى دورها في عالم الأعمال أي الإداري والتنظيمي فعالية

مشكلة البحث

تقف إدارة الموارد البشرية وعلم النفس المهني والتنظيمي جنباً إلى جنب في عصرنا هذا. تركز الشركات الحديثة قدرًا هائلًا من الوقت لضمان رفاهية موظفيها وبناء الفريق، مما يعني أنه يجب أن يكون هناك ارتباط معين مع النتائج التي يتلقونها في النهاية. لذلك، كان لدي فضول لإجراء بحث في مجال تأثير الذكاء العاطفي في الاداء الاداري و الأعمال ودور السلوك البشري، أي الذكاء العاطفي في الأعمال التجارية

الفجوات النظرية تشير الذكاء العاطفي ببساطه إلى "القدرة على تحديد وإدارة عواطف الفرد، وكذلك عواطف الآخرين". (علم النفس اليوم 2019) القدرة على إدارة المشاعر الخاصة والتعبير المناسب عن العواطف في بيئة العمل فضلا عن مراعاة الحالة النفسية والعاطفية للآخرين يجب أن يكون لها بعض التأثير على جو العمل. تم طرح مصطلح "الذكاء العاطفي" لأول مرة من قبل

salovey and mayer (1990)

مشيرين إليه على أنه "نوع من معالجة المعلومات العاطفية التي تتضمن تقييمًا دقيقًا للعواطف في النفس وفي الآخرين، والتعبير المناسب عن المشاعر، والتنظيم التكيفي للعاطفة".

Nikolaou & Tsaousis (2002)

كرّس دانييل جولمان، وهو عالم نفس ومؤلف ومحاضر معروف عالميًا، الكثير من الوقت والجهود لنشر مفهوم الذكاء العاطفي. ويمكن تقدير الدليل على أهمية الذكاء العاطفي في الأعمال التجارية في نظرتة الخاصة . ربما كانت أكبر مفاجأة بالنسبة للباحثين هي تأثير الذكاء العاطفي في عالم الأعمال، لا سيما في مجال القيادة وتطوير الموظفين. من المفترض أن الأفراد الأكثر ذكاءً عاطفيًا ينجحون في إيصال أفكارهم وأهدافهم. والنوايا بطرق مثيرة للاهتمام وحازمة، مما يجعل الآخرين يشعرون بأنهم أكثر ملاءمة للبيئة المهنية.

Goleman, 1998. (Zeidner, Matthews & Roberts 2004)

الفجوات العملية

خلال تحليل هذه التعريفات، يمكن للمرء أن يستنتج أن مقدار سيطرة الفرد على عواطفه وأفعاله مع فهمه لمشاعر الآخرين من حوله، هو عامل يمكن أن يكون له تأثير على البيئة المحيطة به، وهو ما ينطبق أيضًا على جو مكان العمل وفي نهاية المطاف الأعمال. تعد مكونات الذكاء العاطفي مثل المهارات الاجتماعية إحدى السمات الضرورية اللازمة للعمل الجماعي والقيادة الناجحة. وبالمثل، فإن مراعاة مشاعر ومواقف الموظفين والزملاء تؤثر أيضًا على سمعة المنظمة ونجاحهم في تحقيق أهدافهم مع زيادة التزام الجميع بالعمل . في سيناريو مكان العمل، بعد تعاون الجميع ضروريًا لتحقيق النجاح، تؤثر العلاقة الصحية والبيئة الداعمة على إنتاجية الجميع. قارنت دراسة أجراها

Copar 1997

بين الأشخاص ذوي سمات الذكاء العاطفي المنخفضة والعالية، ووجدت أن الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي حققوا نجاحًا وظيفيًا أكبر، وقادرون على بناء علاقات شخصية أقوى، وهم قادة أفضل ومعروفون بأنهم أكثر صحة من المجموعة ذات الذكاء العاطفي الأقل.

تتناول هذا الدراسة كيف يؤثر الذكاء العاطفي على نجاح الاداء الاداري ؟

أهمية البحث

ينصب التركيز الرئيسي لهذا البحث على معرفة الصفات والسمات التي تعتبر مساهمة في الذكاء العاطفي وما إذا كان مديرو شركة معينة يمتلكون تلك السمات بأنفسهم أم لا. وسيتبع ذلك معرفة ما إذا كانت سمات الذكاء العاطفي تعتبر مهمة أثناء توظيف أشخاص جدد وكيف يساهم الذكاء العاطفي للموظفين في نجاح المنظمة وتأثير الاداء الإداري .

الأهمية النظرية

والطريقة التي تتم بها إدارة المنظمة وتأثيرها على أداء الإدارة و الموظف ، يمكن أن يكون حافزاً للقراء لتطوير سمات الذكاء العاطفي أو يمكن أيضاً أن يخلق وعياً بفائدته إذا كانت النتائج التي تم العثور عليها تعكس فائدته للإدارة أو لأغراض وظيفية معينة وغيرها .

في عالم الشركات الذكاء يجعلك تحصل على وظيفة ولكن الذكاء العاطفي يجعلك تحصل على الترقية" (غيبس (مقال الزمن ص. 59) 1995; Redenzer and other (2004)

الأهمية العملية

القيادة أمر بالغ الأهمية في تطوير والحفاظ على ثقافة قوية أداء. يمكن لأي عمل تطوير بيئة مدفوعة بالأداء، ولكن ألا بد من إدارتها. القائد الجيد سوف يعزز ثقافة المكتب حيث يكون الفوز يتم تحديد الأهداف الفردية والجماعية ذات القيمة العالية والتركيز عليها يتم تشجيع جو المنافسة الودية والاعتراف به علناً المكافآت ليست فقط على النتائج، ولكن الأهم من ذلك، على النشاط الذي يؤدي إلى النتائج.

Bartos- 2011

Barton and others (2008)

إلى أن دراسة القيادة التنظيمية هي المعنية في نهاية المطاف بالأداء التنظيمي وأن بعض الأبحاث تدعم الأدلة وجهة النظر الشعبية القائلة بأن القادة، من خلال تأثيرهم الشخصي والسلوكيات تحدث فرقاً في الأداء التنظيمي وفي نفس الرأي أضاف جرينت وجرون أن "المنظمات بشكل عام من الأرجح أن ينجحوا على المدى الطويل إذا تم توزيع القيادة بدلاً من ذلك كثر من مركزة، وعميقة وليست ضحلة، وإذا كانوا قياديين وليس كذلك

Gad (1997)

Michale TOT

يقول "لا تخطئوا!" أنماط القيادة تؤثر بشكل مباشر مشاركة الموظفين والثقافة وإنتاجية الأعمال. كم من الوقت موظفي

يبقى ومدى إنتاجيتهم تعتمد على العلاقة التي تربطهم

Toto (2010)

أسئلة الدراسة

- الي أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على نجاح الأداء الإداري ؟
- الي أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على نجاح مفاهيم الإدارة ؟
- الي أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على نجاح أداء الموظفين ؟
- الي أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على نجاح المنظمات ؟

أهداف الدراسة :

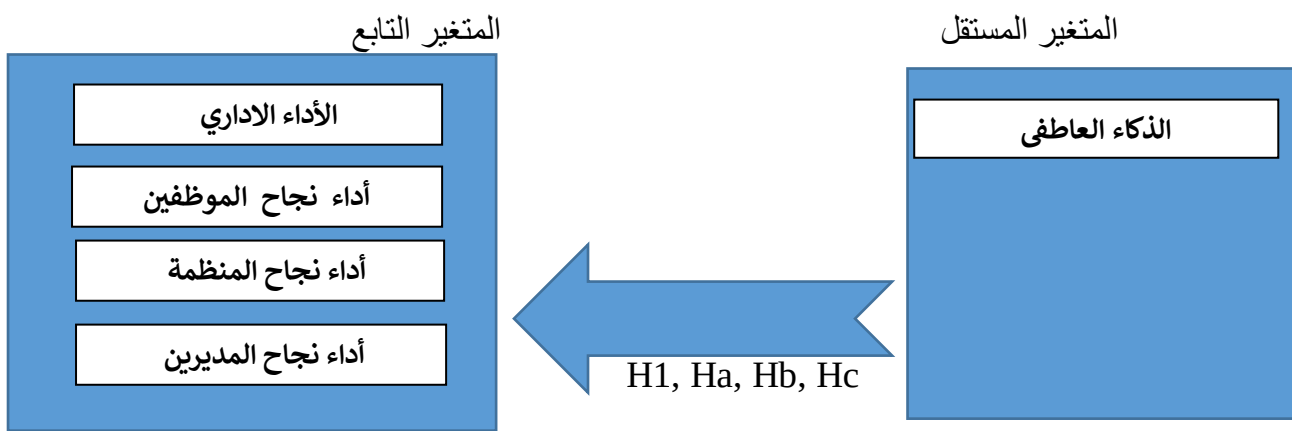
- التحقق من تأثير فهم الذكاء العاطفي على نجاح الاداء الإداري ؟
- دراسة تأثير الذكاء العاطفي على نجاح أداء الموظفين ؟
- دراسة مدى فعالية الذكاء العاطفي وأثره على نجاح المنظمات؟

فرضيات الدراسة

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة أحصائية بين الذكاء العاطفي و نجاح الأداء الإداري ؟
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة أحصائية بين الذكاء العاطفي و نجاح اداء الموظفين ؟
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة أحصائية بين الذكاء العاطفي و نجاح المنظمات ؟

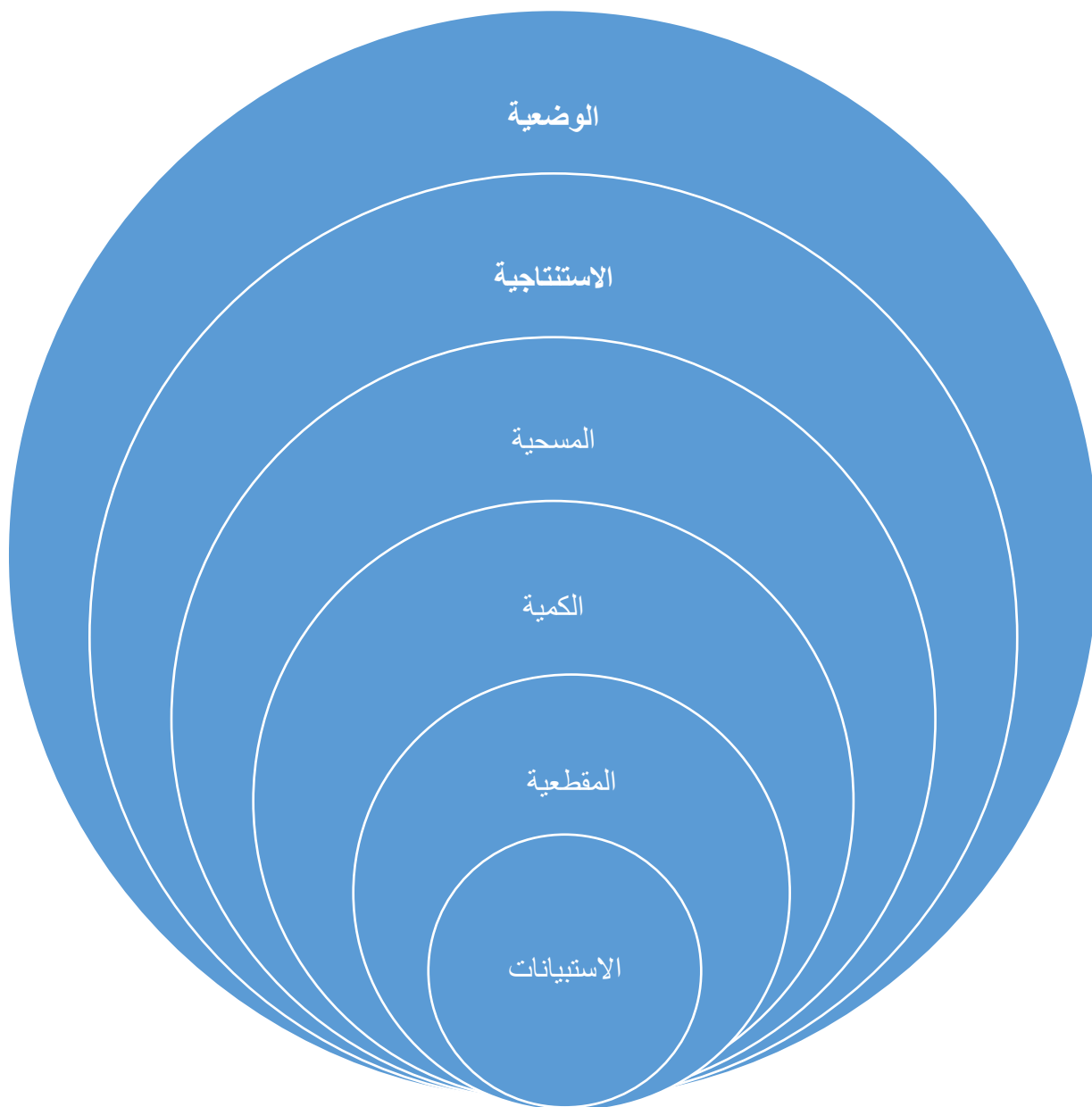
نموذج الدراسة

كيف يؤثر الذكاء العاطفي على نجاح الأداء الإداري



الشكل 1 : تم تصميمها بواسطة : الطالبة

منهجية البحث :



الشكل 2

الدراسة الميدانية

الأدبيات السابقة التي تدعم موضوع البحث بما في ذلك نموذج بار أون للذكاء الاجتماعي العاطفي. كما تم تقديم العديد من الحجج المضادة من خلال تحليل الأبحاث الماضية .
تم إجراء بحث قائم على الاستطلاع على

وهي منظمة غير ربحية تعمل على تسريع المواهب في فنلندا. تم تقسيم البحث إلى جزأين، حيث تم في البداية توزيع استبيان مصمم للمديرين/قادة فريق المنظمة لاستكشاف أهمية الذكاء العاطفي في إدارتهم،

وقيمته في توظيفهم إلى جانب مدى تأثير الذكاء العاطفي فيهم أداء الموظفين ونجاح المنظمة.

تم استخدام استطلاع آخر للموظفين/المتدربين الدائمين في

لجمع وجهات نظرهم حول دور الذكاء العاطفي في مكان عملهم والإدارة ومستويات الإنتاجية والتوظيف

1. Ishfaq, S. (2020). The Importance of Emotional Intelligence in Management and Organizational Effectiveness.

موقع البحث

([The Importance of Emotional Intelligence in Management and Organizational Effectiveness - Theseus](#))

المراجع

1. Batool, B. F. (2013). Emotional intelligence and effective leadership. *Journal of business studies quarterly*, 4(3), 84.
2. Wagner, B. (2013). Impacts of emotional intelligence on leadership effectiveness. *New Challenges of Economic and Business Development*, 2, 654-669.
3. Ishfaq, S. (2020). The Importance of Emotional Intelligence in Management and Organizational Effectiveness.
4. Görgens-Ekermans, G., & Roux, C. (2021). Revisiting the emotional intelligence and transformational leadership debate:(How) does emotional intelligence matter to effective leadership?. *SA Journal of Human Resource Management*, 19, 1279.
- 5- Trait, E. I. (2004). Emotional intelligence. *Psychologist*, 17(10), 574.
6. Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence.
7. Dulewicz, V., & Higgs, M. (2004). Can emotional intelligence be developed?. *The International Journal of Human Resource Management*, 15(1), 95-111.
8. Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart.
9. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. *Handbook of intelligence*, 2, 396-420.
10. Neubauer, A. C., & Freudenthaler, H. H. (2005). Models of emotional intelligence. *Emotional intelligence: An international handbook*, 2005, 31-50.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
11. Warwick, J., & Nettelbeck, T. (2004). Emotional intelligence is...?. *Personality and individual differences*, 37(5), 1091-1100.
12. Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annu. Rev. Psychol.*, 59, 507-536.
13. Salovey, P., & Pizarro, D. A. (2003). *The value of emotional intelligence* (pp. 263-278). na.
14. Mayer, J. D. (2013). A new field guide to emotional intelligence. In *Emotional intelligence in everyday life* (pp. 3-26). Psychology Press.
15. Côté, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 459-488.
16. Salovey, P., Woolery, A., & Mayer, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. *Blackwell handbook of social psychology: Interpersonal processes*, 279-307.

17. Beldoch M (1964). "Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication". In Davitz JR, et al. (eds.). *The Communication of Emotional Meaning*. McGraw-Hill. pp. 31–42.
18. Leuner B (1966). "Emotional intelligence and emancipation". *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*. **15**: 193–203.
19. Gardner H (1983). *Frames of mind*. New York: Basic Books.
20. Smith MK (2002). "Howard Gardner, multiple intelligences and education". *The Encyclopedia of Informal Education*. Archived from the original on 2005-11-02. Retrieved 2005-11-01.
21. Salovey P, Mayer JD (1989). "Emotional intelligence". *Imagination, Cognition, and Personality*. **9** (3): 185–211. doi:[10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdq](https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdq). hdl:[10654/36316](https://hdl.handle.net/10654/36316). S2CID [219900460](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/219900460/).
22. Goleman D (1996). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books. ISBN [978-0-553-38371-3](https://www.bantam.com/books/9780553383713).
23. Lantieri L, Goleman D (2008). *Building Emotional Intelligence: Techniques to Cultivate Inner Strength in Children*. Sounds True. ISBN [978-1-59179-849-1](https://www.soundstrue.com/books/9781591798491).

24

هيكل المشروع المقترح

جدول : 1

الفصل الأول :المقدمة
الفصل الثاني :الإطار النظري
الفصل الثالث : منهجية البحث
الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني

الإطار النظري

المتغير الاول :

تعريف الذكاء العاطفي

تم تعريف الذكاء العاطفي، من قبل بينتر سالوفي وجون ماير، بأنه "القدرة على مراقبة عواطف الفرد ومشاعر الآخرين، والتمييز بين العواطف المختلفة وتصنيفها بشكل مناسب، واستخدام المعلومات العاطفية لتوجيه التفكير والسلوك". تم تقسيم هذا التعريف لاحقاً وتنقيحه إلى أربع قدرات مقترحة: إدراك المشاعر واستخدامها وفهمها وإدارتها. هذه القدرات متميزة ولكنها مرتبطة ببعضها البعض.

ويعكس الذكاء العاطفي أيضاً القدرة على الجمع بين الذكاء والتعاطف والعواطف لتعزيز الفكر وفهم ديناميكيات التعامل مع الآخرين. ومع ذلك، يوجد خلاف كبير بشأن تعريف الذكاء العاطفي، فيما يتعلق بكل من المصطلحات والتشغيل. حالياً، هناك ثلاثة نماذج رئيسية للذكاء الاصطناعي:

- 1 - نموذج القدرة
- 2 - النموذج المختلط (يندرج عادة تحت سمة EI)
- 3 - نموذج السمة

أدت النماذج المختلفة للذكاء العاطفي إلى تطوير أدوات مختلفة لتقييم البناء. وفي حين أن بعض هذه التدابير قد تتداخل، إلا أن معظم الباحثين يتفقون على أنها تعتمد على بنيات مختلفة.

تتناول نماذج القدرة المحددة الطرق التي تسهل بها العواطف التفكير والفهم. على سبيل المثال، قد تتفاعل العواطف مع التفكير وتسمح للناس بأن يكونوا صناع قرار أفضل. الشخص الذي يكون أكثر استجابة عاطفية للقضايا الحاسمة سيهتم بالجوانب الأكثر أهمية في حياته. يتضمن عامل التفسير العاطفي أيضاً معرفة كيفية تضمين العواطف أو استبعادها من الفكر، اعتماداً على السياق والموقف. يحتاج إلى تعديل ترتبط هذه القدرة حدد بالتفكير والفهم العاطفي [الغامض] استجابة للعاطفة. الناس والبيئة والظروف التي يواجهها المرء.

تطوير الذكاء العاطفي

يتم تعريف الذكاء العاطفي (EI) على أنه القدرة على إدراك العواطف واستخدامها وفهمها وإدارتها والتعامل معها. يمكن للأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي التعرف على عواطفهم وعواطف الآخرين، واستخدام المعلومات العاطفية لتوجيه التفكير والسلوك، والتمييز بين المشاعر المختلفة وتصنيفها بشكل مناسب، وضبط العواطف للتكيف مع البيئات.

على الرغم من أن هذا المصطلح ظهر لأول مرة في عام 1964، إلا أنه اكتسب شعبية في كتاب الذكاء العاطفي الأكثر مبيعاً لعام 1995 من تأليف الصحفي العلمي دانييل جولمان. عرّف جولمان الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من المهارات والخصائص التي تدفع الأداء القيادي، يقترح بعض الباحثين أن الذكاء العاطفي يمكن تعلمه وتعزيزه، بينما يرى آخرون أنه صفة فطرية.

وقد تم تطوير نماذج مختلفة لقياس الذكاء العاطفي. في عام 1987، استخدم كيث بيزلي مصطلح حاصل الذكاء (EQ) في مقال سُمي باسم حاصل الذكاء (IQ). [5] يركز نموذج السمات، الذي طوره كونستانتينوس بيتريديس في عام 2001، على الإبلاغ الذاتي عن التصرفات السلوكية والقدرات الملموسة. [6] يركز نموذج القدرة (Mayer et al., 2023) على قدرة الفرد على معالجة المعلومات العاطفية واستخدامها للتنقل في البيئة الاجتماعية. [7] يمكن الآن اعتبار نموذج جولمان الأصلي نموذجاً مختلطاً يجمع ما تم تصميمه منذ ذلك الحين بشكل منفصل مثل القدرة EI وسمة EI.

ركزت الأبحاث الحديثة على التعرف على المشاعر، والذي يشير إلى إسناد الحالات العاطفية بناءً على ملاحظات الإشارات البصرية والسمعية غير اللفظية. بالإضافة إلى ذلك، سعت الدراسات العصبية إلى توصيف الآليات العصبية للذكاء العاطفي.

تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة بين الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي والأداء الإيجابي في مكان العمل، على الرغم من عدم وجود علاقات سببية. يرتبط الذكاء العاطفي عادةً بالتعاطف لأنه يتضمن قيام الشخص بربط تجاربه الشخصية بتجارب الآخرين. منذ انتشارها في العقود الأخيرة، أصبحت أساليب تطوير الذكاء العاطفي مطلوبة من قبل الأشخاص الذين يسعون إلى أن يصبحوا قادة أكثر فعالية.

تركزت الانتقادات على ما إذا كان الذكاء العاطفي هو ذكاء حقيقي، وما إذا كان له صلاحية إضافية مقارنة بمعدل الذكاء والسمات الشخصية الخمس الكبرى. ومع ذلك، فقد وجدت التحليلات التلوية أن بعض مقاييس الذكاء العاطفي لها صلاحية حتى عند التحكم في معدل الذكاء والشخصية.

أبعاد الذكاء العاطفي

وجدت مراجعة نشرت في المراجعة السنوية لعلم النفس في عام 2008 أن ارتفاع الذكاء العاطفي يرتبط بشكل إيجابي مع:

علاقات اجتماعية أفضل بين الأطفال والمراهقين، يرتبط الذكاء العاطفي بشكل إيجابي بالتفاعلات والعلاقات الاجتماعية الجيدة، ويرتبط سلباً بالانحراف عن الأعراف الاجتماعية والسلوك المعادي للمجتمع الذي يتم قياسه داخل المدرسة وخارجها كما أفاد الأطفال أنفسهم، وأطفالهم. أفراد الأسرة، ومعلميهم.

علاقات اجتماعية أفضل للبالغين - يرتبط الذكاء العاطفي المرتفع بين البالغين بإدراك ذاتي أفضل للقدرة الاجتماعية وعلاقات شخصية أكثر نجاحاً، مع قدر أقل من العدوان والمشاكل بين الأشخاص. يُنظر إلى الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي بشكل أكثر إيجابية من قبل الآخرين - يرى أشخاص آخرون أن الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي هم أكثر متعة، ومهارة اجتماعية، وتعاطفاً. إنجاز أكاديمي أفضل - يرتبط الذكاء العاطفي بإنجاز أكبر في الأكاديميين كما أفاد المعلمون، ولكن بشكل عام ليس درجات أعلى بمجرد أخذ عامل معدل الذكاء في الاعتبار. ديناميكيات اجتماعية أفضل في العمل بالإضافة إلى قدرة أفضل على التفاوض.

رفاهية أفضل - يرتبط الذكاء العاطفي بشكل إيجابي مع ارتفاع مستوى الرضا عن الحياة واحترام الذات، وانخفاض مستويات عدم الأمان أو الاكتئاب. كما أنه يرتبط سلباً بالخيارات والسلوكيات الصحية السيئة.

من المرجح أن يتمتع الأشخاص الأذكاء عاطفياً بفهم أفضل لأنفسهم وأن يتخذوا قرارات واعية بناءً على العاطفة والمنطق معاً. وبشكل عام، فهو يقود الإنسان إلى تحقيق الذات.

لقد تم الاعتراف بأهمية وأهمية الذكاء العاطفي في سياقات قيادة الأعمال والمفاوضات التجارية وحل النزاعات، وقد أدرجت المؤهلات المهنية والتطوير المهني المستمر جوانب فهم العواطف وتطوير رؤية أكبر للتفاعلات العاطفية. [أصبحت القدرة على أن تكون قائداً عالمياً أمراً مهماً، خاصة في العالم المعولم. يسمح الذكاء العاطفي المرتفع لقادة الأعمال بالتفاعل مع مختلف الثقافات المختلفة، ويجب أن يكونوا مرتاحين في هذه البيئات الثقافية المتنوعة، وأن يكون لديهم فرق وتنظيمات متنوعة. أصبح الذكاء العاطفي جزءاً أساسياً من قيادة المنظمة.

نظريات الذكاء العاطفي

يسعى سالوفي وماير إلى تعريف الذكاء العاطفي ضمن حدود المعايير القياسية للذكاء الجديد. بعد أبحاثهم المستمرة، تم تعديل تعريفهم الأولي للذكاء العاطفي إلى "القدرة على إدراك المشاعر، ودمج العاطفة لتسهيل التفكير، وفهم العواطف، وتنظيم العواطف لتعزيز النمو الشخصي". ومع ذلك، بعد إجراء المزيد من الأبحاث، تطور تعريفهم للذكاء العاطفي إلى "القدرة على التفكير بشأن العواطف، والعواطف، لتعزيز التفكير. وهي تشمل القدرات على إدراك العواطف بدقة، والوصول إلى العواطف وتوليدها لمساعدة التفكير، فهم العواطف والمعرفة العاطفية، وتنظيم العواطف بشكل عاكس لتعزيز النمو العاطفي والفكري". ينظر النموذج القائم على القدرة إلى العواطف على أنها مصادر مفيدة للمعلومات التي تساعد الشخص على فهم البيئة الاجتماعية والتنقل فيها. يقترح النموذج أن الأفراد يختلفون في قدرتهم على معالجة المعلومات ذات الطبيعة العاطفية وفي قدرتهم على ربط المعالجة العاطفية بالإدراك الأوسع. تتجلى هذه القدرة في بعض السلوكيات التكيفية. يدعي النموذج أن الذكاء العاطفي يتضمن أربعة أنواع من القدرات:

القدرة على اكتشاف وفك رموز المشاعر في الوجوه والصور والأصوات والتحف الثقافية، بما في ذلك القدرة على التعرف على مشاعر الفرد. يعد إدراك العواطف جانباً أساسياً من الذكاء العاطفي، لأنه يجعل جميع عمليات المعالجة الأخرى للمعلومات العاطفية ممكنة.

استخدام العواطف

القدرة على تسخير العواطف لتسهيل الأنشطة المعرفية المختلفة، مثل التفكير وحل المشكلات. يمكن للشخص الذكي عاطفياً الاستفادة بشكل كامل من حالته المزاجية المتغيرة من أجل ملائمة المهمة التي بين يديه بشكل أفضل.

فهم العواطف

القدرة على فهم لغة المشاعر وتقدير العلاقات المعقدة بين العواطف. على سبيل المثال، يشمل فهم العواطف القدرة على الحساسية للاختلافات الطفيفة بين العواطف، والقدرة على التعرف على كيفية تطور العواطف مع مرور الوقت ووصفها.

إدارة العواطف

القدرة على تنظيم العواطف في أنفسنا وفي الآخرين. يستطيع الشخص الذكي عاطفياً تسخير العواطف، حتى السلبية منها، وإدارتها لتحقيق الأهداف المقصودة.

تم انتقاد نموذج القدرة على الذكاء العاطفي لافتقاره إلى صلاحية الوجه والتنبيه في مكان العمل. ومع ذلك، فيما يتعلق بصلاحية البناء، فإن اختبارات الذكاء العاطفي تتمتع بميزة كبيرة على مقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي لأنها تقارن الأداء الفردي الأقصى بمقاييس الأداء القياسية ولا تعتمد على تأييد الأفراد للبيانات الوصفية عن أنفسهم.

جلب دانييل جولمان لأول مرة "الذكاء العاطفي" إلى جمهور واسع من خلال كتابه الذي صدر عام 1995 حول هذا الموضوع.

اسم. ووجد أنه في حين أن الصفات المرتبطة تقليدياً بالقيادة مثل الذكاء، الصلابة والعزيمة والرؤية مطلوبة للنجاح، فهي غير كافية. فعالة حقاً كما يتميز القادة بدرجة عالية من الذكاء العاطفي، والذي يشمل:

■ الوعي الذاتي

القدرة على التعرف على ما تشعر به، وفهم استجاباتك العاطفية المعتادة للأحداث والتعرف على كيفية تأثير عواطفك على سلوكك وأدائك. عندما تكون واعياً بذاتك، ترى نفسك كما يراك الآخرون، ويكون لديك إحساس جيد بنفسك والقدرات الخاصة والقيود الحالية.

■ إدارة العواطف

القدرة على الاستمرار في التركيز والتفكير بوضوح حتى عند تجربة مشاعر قوية. إن القدرة على إدارة حالتك العاطفية أمر ضروري لتحمل المسؤولية عن حالتك العاطفية والإجراءات، ويمكن أن ينفذك من القرارات المتسارعة التي تتدمر عليها لاحقاً.

■ تحفيز الذات

القدرة على استخدام أعمق مشاعرك للتحرك وإرشادك نحو أهدافك. هذه القدرة تمكنك من أخذ زمام المبادرة والمثابرة في مواجهة العقبات والنكسات.

■ التعاطف

القدرة على الإحساس والفهم والاستجابة لما يشعر به الآخرون. الوعي الذاتي ضروري للتعاطف مع الآخرين. إذا لم تكن على علم بنفسك

العواطف، فلن تكون قادرا على قراءة مشاعر الآخرين.
■ المهارات الاجتماعية
القدرة على إدارة العواطف والتأثير عليها وإلهامها لدى الآخرين.
القدرة على التعامل مع العواطف في العلاقات والقدرة على التأثير وإلهام الآخرين
المهارات الأساسية الأساسية للعمل الجماعي والقيادة الناجحة.

الرسم التوضيحي من الدراسات للذكاء العاطفي :



الشكل : 3

المصدر : قناة يوتيوب : peachhope

المتغير الثاني:

تعريف الإدارة :

الإدارة (أو الإدارة) هي إدارة المنظمات، سواء كانت شركة أو منظمة غير ربحية أو هيئة حكومية من خلال إدارة الأعمال أو الإدارة غير الربحية أو المجال الفرعي للعلوم السياسية للإدارة العامة على التوالي. إنها عملية إدارة موارد الشركات والحكومات والمنظمات الأخرى. إدارة الأعمال، محاسبة، هيئات تجارية، حكومة الشركات، قانون الشركات، عنوان الشركة، اقتصاديات، تمويل، أنواع الإدارة، منظمة، تجارة، ايقونة بوابة الأعمال والاقتصاد، تمتلك المنظمات الأكبر عموماً ثلاثة مستويات هرمية للمديرين في هيكل هرمي :

تشمل أدوار الإدارة العليا مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي (CEO) أو رئيس المؤسسة. إنهم يحددون الأهداف الإستراتيجية وسياسة المنظمة ويتخذون القرارات بشأن كيفية عمل المنظمة بشكل عام. كبار المديرين هم عموماً محترفون على المستوى التنفيذي يقدمون التوجيه للإدارة الوسطى.

تشمل أدوار الإدارة الوسطى مديري الفروع والمديرين الإقليميين ومديري الأقسام ومديري الأقسام. إنهم يوفر التوجيه لمديري الخطوط الأمامية وينقلون الأهداف الإستراتيجية وسياسة الإدارة العليا إلى مديري الخطوط الأمامية.

تشمل أدوار الإدارة المباشرة المشرفين وقادة فرق الخطوط الأمامية، الذين يشرفون على عمل الموظفين العاديين، أو المتطوعين في بعض المنظمات التطوعية، ويقدمون التوجيه بشأن عملهم. غالباً ما يقوم المديرون التنفيذيون بالوظائف الإدارية التي تعتبر تقليدياً جوهر الإدارة. وعلى الرغم من الاسم، إلا أنهم عادة ما يعتبرون جزءاً من القوى العاملة وليس جزءاً من طبقة إدارة المنظمة.

جزء من سلسلة سياسة، سياسة، المواضيع الأساسية، أنظمة سياسية، التخصصات الأكاديمية، الإدارة العامة، سياسة، الفروع الحكومية، مواضيع ذات صلة، الفئات الفرعية، بوابة السياسة أيقونة.

يتم تدريس الإدارة في مختلف التخصصات في الكليات والجامعات. تشمل برامج الدرجات العلمية البارزة في الإدارة الإدارة وإدارة الأعمال والإدارة العامة. يدرس علماء الاجتماع الإدارة كنظام أكاديمي، ويبحثون في مجالات مثل التنظيم الاجتماعي، والتكيف التنظيمي، والقيادة التنظيمية. في العقود الأخيرة، كانت هناك حركة للإدارة القائمة على الأدلة.

تتضمن الإدارة تحديد المهمة والهدف والإجراءات والقواعد والتلاعب [برأس المال البشري للمؤسسة للمساهمة في نجاح المؤسسة. وقد ركز العلماء على إدارة العلاقات الفردية، التنظيمية، [والعلاقات بين المنظمات. وهذا يعني التواصل الفعال: تتضمن بيئة المؤسسة (على عكس الآلية المادية أو الميكانيكية) الدافع البشري وتتطوي على نوع من التقدم الناجح أو نتيجة النظام. وعلى هذا النحو، فإن الإدارة ليست التلاعب بآلية (آلة أو برنامج آلي)، وليست رعي الحيوانات، ويمكن أن تحدث إما في مؤسسة أو بيئة قانونية أو غير قانونية.

تطوير الاداري :

يشتمل الهيكل الإداري المشترك للمؤسسات على ثلاثة مستويات إدارية: المديرون ذوو المستوى المنخفض، والمستوى المتوسط، والمستوى الأعلى. يدير المديرون ذوو المستوى المنخفض عمل الأفراد غير الإداريين الذين يشاركون بشكل مباشر في إنتاج أو إنشاء منتجات المنظمة. غالباً ما يُطلق على المديرين ذوي المستوى المنخفض اسم المشرفين، ولكن قد يُطلق عليهم أيضاً اسم المديرين التنفيذيين أو مديري المكاتب أو حتى رؤساء العمال. يشمل المديرون الأوسطون جميع مستويات الإدارة بين المستوى الأدنى والمستوى الأعلى للمنظمة. يدير هؤلاء المديرون عمل المديرين ذوي المستوى المنخفض وقد

يكون لديهم ألقاب مثل رئيس القسم أو قائد المشروع أو مدير المصنع أو مدير القسم. كبار المديرين مسؤولون عن اتخاذ القرارات على مستوى المنظمة ووضع الخطط والأهداف التي تؤثر على المنظمة بأكملها. عادةً ما يحمل هؤلاء الأفراد ألقاباً مثل نائب الرئيس التنفيذي، أو الرئيس، أو العضو المنتدب، أو الرئيس التنفيذي للعمليات، أو الرئيس التنفيذي، أو رئيس مجلس الإدارة.

ابعاد الإدارة :

تتضمن الإدارة تحديد المهمة والهدف والإجراءات والقواعد والتلاعب , برأس المال البشري للمؤسسة للمساهمة في نجاح المؤسسة. وقد ركز العلماء على إدارة العلاقات الفردية، التنظيمية، والعلاقات بين المنظمات. وهذا يعني التواصل الفعال: تتضمن بيئة المؤسسة (على عكس الآلية المادية أو الميكانيكية) الدافع البشري وتتطوي على نوع من التقدم الناجح أو نتيجة النظام وعلى هذا النحو، فإن الإدارة ليست التلاعب بالية (آلة أو برنامج آلي)، وليست رعي الحيوانات، ويمكن أن تحدث إما في مؤسسة أو بيئة قانونية أو غير قانونية. من وجهة نظر الفرد، لا يلزم النظر إلى الإدارة من وجهة نظر المؤسسة فقط، لأن الإدارة هي وظيفة أساسية في تحسين حياة الفرد وعلاقاته. وبالتالي فإن الإدارة موجودة في كل مكان ولديها نطاق أوسع من التطبيقات. [بحاجة للتوضيح] يعد التواصل والمسعى الإيجابي جانبين رئيسيين لها إما من خلال المؤسسة أو من خلال السعي المستقل. الخطط والقياسات والأدوات النفسية التحفيزية والأهداف والمقاييس الاقتصادية (الربح، وما إلى ذلك) قد تكون أو لا تكون مكونات ضرورية للإدارة. في البداية، ينظر المرء إلى الإدارة وظيفياً، مثل قياس الكمية، وتعديل الخطط، وتحقيق الأهداف

يشتمل الهيكل الإداري المشترك للمؤسسات على ثلاثة مستويات إدارية: المديرون ذوو المستوى المنخفض، والمستوى المتوسط، والمستوى الأعلى. يدير المديرون ذوو المستوى المنخفض عمل الأفراد غير الإداريين الذين يشاركون بشكل مباشر في إنتاج أو إنشاء منتجات المنظمة. غالباً ما يُطلق على المديرين ذوي المستوى المنخفض اسم المشرفين، ولكن قد يُطلق عليهم أيضاً اسم المديرين المباشرين أو مديري المكاتب أو حتى رؤساء العمال. يشمل المديرون الأوسطون جميع مستويات الإدارة بين المستوى الأدنى والمستوى الأعلى للمنظمة. يدير هؤلاء المديرون عمل المديرين ذوي المستوى المنخفض وقد يكون لديهم ألقاب مثل رئيس القسم أو قائد المشروع أو مدير المصنع أو مدير القسم. كبار المديرين مسؤولون عن اتخاذ القرارات على مستوى المنظمة ووضع الخطط والأهداف التي تؤثر على المنظمة بأكملها. عادةً ما يحمل هؤلاء الأفراد ألقاباً مثل نائب الرئيس التنفيذي، أو الرئيس، أو العضو المنتدب، أو الرئيس التنفيذي للعمليات، أو الرئيس التنفيذي، أو رئيس مجلس الإدارة

نظريات الإدارة

ادارة مركزي

تتكون من المديرين العامين ومديري الفروع ومديري الأقسام. وهم مسؤولون أمام الإدارة العليا عن وظيفة قسمهم. إنهم يكرسون المزيد من الوقت للوظائف التنظيمية والتوجيهية. ويمكن التأكيد على أدوارهم مثل تنفيذ الخطط التنظيمية بما يتوافق مع سياسات الشركة وأهداف الإدارة العليا، وتحديد ومناقشة المعلومات والسياسات من الإدارة العليا إلى الإدارة الدنيا، والأهم من ذلك، إلهام وتقديم التوجيه للمديرين من المستوى الأدنى نحو أداء أفضل. الإدارة الوسطى هي الإدارة المتوسطة لمنظمة مصنفة، وهي ثانوية بالنسبة للإدارة العليا ولكنها أعلى من المستويات العميقة للأعضاء التشغيليين. قد يكون المدير التشغيلي مدروساً جيداً من قبل الإدارة الوسطى أو قد يتم تصنيفه على أنه مشغل غير إداري، ويكون مسؤولاً عن سياسة منظمة معينة. تعتبر كفاءة المستوى المتوسط أمراً حيوياً في أي منظمة لأنها تسد الفجوة بين الموظفين من المستوى الأعلى ومن المستوى الأدنى.

وظائفهم تشمل:

تصميم وتنفيذ أنظمة العمل والمعلومات الجماعية والجماعية الفعالة

تحديد ومراقبة مؤشرات الأداء على مستوى المجموعة

تشخيص وحل المشكلات داخل مجموعات العمل وفيما بينها

تصميم وتنفيذ أنظمة المكافآت التي تدعم السلوك التعاوني، وكذلك اتخاذ القرارات وتبادل الأفكار مع كبار المديرين إدارة الخط

يشمل المديرون المباشرون المشرفين وقادة الأقسام والمقدمين وقادة الفرق. يركزون على التحكم وتوجيه الموظفين العاديين. عادة ما يكونون مسؤولين عن تعيين مهام الموظفين، وتوجيه الموظفين والإشراف عليهم في الأنشطة اليومية، وضمان جودة وكمية الإنتاج و/أو الخدمة، وتقديم توصيات واقتراحات للموظفين بشأن عملهم، وتوجيه مخاوف الموظفين التي لا يستطيعون القيام بها. حل لمديري المستوى المتوسط أو المسؤولين الآخرين. كما يعمل المديرون ذوو المستوى المنخفض أو "الخط الأمامي" كقدوة لموظفيهم. في بعض أنواع العمل، قد يقوم مديرو الخطوط الأمامية أيضًا ببعض المهام نفسها التي يقوم بها الموظفون، على الأقل في بعض الوقت. على سبيل المثال، في بعض المطاعم، سيقوم مديرو الخطوط الأمامية أيضًا بخدمة العملاء خلال فترة مزدحمة جدًا من اليوم. بشكل عام، يعتبر المديرون التنفيذيون جزءًا من القوى العاملة وليسوا جزءًا من الإدارة السليمة للمنظمة على الرغم من قيامهم بوظائف الإدارة التقليدية.

عائدًا ما يقدم مديرو الخطوط الأمامية ما يلي:

تدريب الموظفين الجدد , الإشراف الأساسي , تحفيز , التغذية الراجعة والتوجيه بشأن الأداء
قد يقدم بعض مديري الخطوط الأمامية أيضًا التخطيط الوظيفي للموظفين الذين يهدفون إلى الارتقاء داخل المنظمة

الرسم التوضيحي الاداء الاداري :



المصدر : د. عبدالرحمن الجاموس

الشكل: 4

العلاقة بين الذكاء العاطفي والاداء الاداري

الانماط :

أظهرت الأبحاث في الماضي قدرًا كبيرًا من الأدلة على تأثير الذكاء العاطفي على سلوك الفرد وحياته العملية. بعض السمات الرئيسية المعروفة بأنها تساهم في الذكاء العاطفي هي مهارات التواصل الجيدة؛ والتي تتطوي على الاستماع والاستجابة، والقدرة على بناء علاقات قوية والحفاظ عليها؛ التي تتطوي على الوعي بالذات والبيئة المحيطة، والمهارات الاجتماعية؛ والتي ترتبط بالطبيعة التعاطفية. (زيدنر وآخرون 2004). كل هذه الصفات مجتمعة ستؤدي إلى نجاح وظيفي أكبر، وقيادة فعالة، وعلاقات قوية، وصحة أفضل، والتي ارتبطت بارتفاع الذكاء العاطفي حسب كوبر (1997). وعلى النقيض من ذلك، يميل الأفراد ذوو الذكاء العاطفي المنخفض إلى تجاهل الواقع العاطفي، أي تجنب موضوعات النزاع بدلاً من إيجاد حل أو حتى الاعتراف بأن شيئًا ما ليس صحيحًا. (جولمان وآخرون 2002)

المدير الكفو هو الذي يدرك أن هناك مشكلة في الفريق؛ "يستوعب الواقع العاطفي للفريق"، ويفهم نقاط الألم لدى فريقهم، والمواقف والأخطاء غير المريحة، ويدرك مصدر المشكلة، ويكون على استعداد لإيجاد حل. يتم أيضًا استكشاف ثقافة الشركة ومعاييرها لمراجعة ما إذا كان هناك أي تغيير مطلوب هناك. (جولمان وآخرون 2002) ويربط هذه النتائج بمكونات الذكاء العاطفي، ترتبط هذه السمات بالوعي الذاتي، أي الاعتراف بوجود مشكلة في إدارتي تحتاج إلى حل، والتعامل مع المشاعر الخاصة حتى لا يؤثر ذلك على الفريق بشكل أكبر. سلبيًا والمساهمة في المشاكل بشكل أكبر، وفهم الآخرين ومشاكلهم واحتياجاتهم، أي إظهار التعاطف وأخيرًا،

الصراعات

الذكاء العاطفي هو عنصر حاسم في القيادة الفعالة. القادة الذين يتمتعون بالوعي الذاتي، والتعاطف، والتنظيم العاطفي، والمهارات الاجتماعية، هم مجهزون بشكل أفضل لبناء علاقات قوية مع فريقهم وزملائهم، وإدارة الصراع، واتخاذ قرارات سليمة

يعتقد جميع المشاركين أن سمات الذكاء العاطفي لها تأثير على نجاح المنظمة وهي بالغة الأهمية. تبين أن التواصل هو عامل أساسي للعمل الجماعي الفعال والنتائج حتى يتمكن الناس من التحدث عن خلافاتهم وحلها بدلاً من تجنب موضوعات الخلاف. إن عدم القدرة على التعامل مع العواطف والتحكم فيها يمكن أن يكون له تأثير على أداء الفرد مما يؤثر في النهاية على الأداء التنظيمي. تساهم سمات الذكاء العاطفي في خلق بيئة عمل إيجابية للبعض مما يبقيهم متحفزين للقيام بعمل أفضل، ويجعلهم يشعرون بالتقدير، وبالتالي يظلون ملتزمين.

لذكاء العاطفي هو عنصر حاسم في القيادة الفعالة. القادة الذين يتمتعون بالوعي الذاتي، والتعاطف، والتنظيم العاطفي، والمهارات الاجتماعية، هم مجهزون بشكل أفضل لبناء علاقات قوية مع فريقهم وزملائهم، وإدارة الصراع، واتخاذ قرارات سليمة

لكي نستخدم ذكائنا العاطفي بفعالية، علينا أن نفعل ذلك على علم بما يحدث والمشغلات التي تسبب السلبية رد الفعل قبل أو أثناء أو بعد الحدث مباشرة. بواسطة باستخدام صوتنا الداخلي والقدرة على التفكير الذاتي الذي نستطيعه تفكيرك المواقف لفهم سبب حدوثها. نحن نتعلم المحفزات حتى نعرف ذلك عندما نخبرها في المرة القادمة من المحتمل أن نتصرف بطريقة محددة ما لم نفعل شيئاً ما حوله. باستخدام المراقب الداخلي يمكننا أن ندرب أنفسنا عليه تتفاعل بشكل مختلف وتستخدم التبصر بدلاً من الإدراك المتأخر إدارة عواطفنا.

الفجوات

في السنوات الأخيرة، واجه العالم اضطرابات اقتصادية وتكنولوجية هائلة.

ومن المرجح أن تؤثر الأتمتة واسعة النطاق، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي على أسواق العمل مع اقتراب الثورة الصناعية الرابعة. إن تأثيرات هذه التطورات التكنولوجية واسعة النطاق وهامة. ويجري تنقيح النماذج القديمة وممارسات العمل القديمة وتحسينها - وفي بعض الحالات - تحديها بشكل مباشر.

وفي الوقت نفسه، تعني حياة العمل الأطول أنه يتعين على الشركات تحقيق التوازن بين متطلبات ما يصل إلى خمسة أجيال مختلفة من الموظفين. هذه الأجيال المختلفة تريد أشياء مختلفة من قادتها. تريد الأجيال الناشئة قادة يستطيعون الإلهام وبناء العلاقات، ولا يتوقعون ببساطة أن يستمدوا سلطتهم من التسلسل الهرمي وحده.

وتؤثر مستويات التنوع المتزايدة أيضًا على ثقافات مكان العمل، مما يجبر القادة على تطوير مجموعة مهارات جديدة أو التخلف عن الركب بسبب التقدم في التوقعات المجتمعية.

ومن غير المستغرب أن تؤدي هذه الخيوط الثلاثة من الاضطراب إلى تحول عميق في ديناميكية صاحب العمل/الموظف. في عالم العمل من المنزل أو العمل المختلط، حيث يدرك الموظفون حقوقهم وتوقعاتهم، يواجه أصحاب العمل حقيقة جديدة وغير مريحة: يتمتع الموظفون بمزيد من القوة بشكل متزايد.

بالنسبة للمؤسسات التي تتطلع إلى التقدم، ثقافيًا واقتصاديًا، فإن فهم الاحتياجات الجسدية والعاطفية لموظفيها سيصبح أكثر أهمية من أي وقت مضى. في هذا المنشور، سنكشف كيف يمكن أن يساعدك التدريب على الذكاء العاطفي (EQ) في تأمين علاقات عمل جيدة، وموظفين متفاعلين، ونجاح مالي دائم.

السلوك من منظور داخلي. هذا يسمح لنا بذلك فهم دوافع وأسباب الطريقة العاطفية التي نتعامل بها الاستجابة للظروف التي نجد أنفسنا فيها. يتطلب تطوير قدرتنا على المراقبة الداخلية أن نقوم بذلك التمييز بين الشعور بالعاطفة والتفكير فيها. التفكير في ما نشعر به يمكن أن يكون مستقبلًا وانعكاسيًا يمارس.

لتغيير الطريقة التي نتصرف بها، غالبًا ما يكون من الضروري بالنسبة لنا أن نبني مسار عصبي جديد. عندما نغير طريقة عملنا أو كيف نفعل الأشياء نحن بحاجة إلى استبدال الممارسة القديمة بأخرى جديدة تكنولوجيا. قد يكون هذا التغيير مدفوعًا بالعوامل الخارجية المتطلبات المفروضة علينا ولكن دور الداخلية سيكون على المراقب تحديد التغيير الذي نحتاج إلى إجرائه في المستوى الشخصي، وغالبًا ما يكون على مستوى اللاوعي

القدرة على التمييز بين أنواع المشاعر المختلفة
فهم كيف ولماذا نختبر مشاعر مختلفة في
أوقات مختلفة وفي مواقف مختلفة هو الطريق إلى
أن تصبح واعياً بذاتك. وهذا بدوره يمكننا من ممارسة المزيد من التمارين
السيطرة على أنفسنا فيما نشعر به وكيف نعبر عن مشاعرنا
العواطف. يتيح لنا ضبط النفس المناورة بمرونة أكبر
وبقدر أكبر من المرونة في التعامل مع المواقف العاطفية المحتملة
ولتأمين منظور داخلي أوسع حول هذه القضية في
يُسَلِّم. إنه يتوافق مع مفهوم رؤية المواقف التي نعيشها
اللقاء من "الشرفة" بدلاً من "حلبة الرقص".
التي دافع عنها لينسكي وهيفيتز في تحليلهما للفعالية
قيادة. وتوضح الكفاءات التالية تفاصيل تلك السلوكيات
المرتبطة بضبط النفس

لدينا القدرة على مراقبة أفكارنا و
السلوك من منظور داخلي. هذا يسمح لنا بذلك
فهم دوافع وأسباب الطريقة العاطفية التي نتعامل بها
الاستجابة للظروف التي نجد أنفسنا فيها.
يتطلب تطوير قدرتنا على المراقبة الداخلية أن نقوم بذلك
التمييز بين الشعور بالعاطفة والتفكير فيها.
التفكير في ما نشعر به يمكن أن يكون مستقبلياً وانعكاسياً
يمارس.
لتغيير الطريقة التي نتصرف بها، غالباً ما يكون من الضروري بالنسبة لنا أن نبنى
مسار عصبي جديد. عندما نغير طريقة عملنا أو
كيف نفعل الأشياء نحن بحاجة إلى استبدال الممارسة القديمة بأخرى جديدة
تكنولوجيا. قد يكون هذا التغيير مدفوعاً بالعوامل الخارجية
المتطلبات المفروضة علينا ولكن دور الداخلية
سيكون على المراقب تحديد التغيير الذي نحتاج إلى إجرائه في
المستوى الشخصي، وغالباً ما يكون على مستوى اللاوعي.

الرسم التوضيحي : الذكاء العاطفي والاداء الاداري



المصدر: Faster capital

الشكل 5

الخاتمة :

بشكل عام، قدم استكشاف الأدلة من الأبحاث السابقة نظرة متعمقة لمفهوم الذكاء العاطفي وتأثيره على الأعمال. لقد كان التوضيح الذي قدمه دانييل جولمان حيويًا لزيادة فهم كيفية تنفيذ الذكاء العاطفي في سيناريو مكان العمل من أجل الحصول على أفضل النتائج للمؤسسة. حيث بحث مثل Aydin et al. أثبت عام 2005 أنه يجب أخذ كل من الذكاء العاطفي ومعدل الذكاء في الاعتبار عند تعيين الموظفين، كما يقول داووني وآخرون. يثبت عام 2011 أن الذكاء العاطفي له تأثير واضح على الأداء الوظيفي وهو مؤشر جيد لذلك.

يؤكد البحث الذي تم إجراؤه على أيضًا أنه من أجل إدارة فريق متنوع وإدارة مؤسسة بنجاح، من الضروري أن يكون لديك مديرين وموظفين أذكاء عاطفيًا على متن الطائرة، والذين يتمتعون بالوعي الذاتي والإدارة الذاتية والتعاطف ولديهم مهارات اجتماعية. إن فهم عواطفك والتحكم فيها وعدم السماح لذلك بالتأثير على السلوك الشخصي يؤدي إلى مناخ تنظيمي أفضل، بينما فهم عواطف وآراء موظفيك وزملائك يجعلهم يشعرون بالتقدير والالتزام بشكل أفضل بالوظيفة، وبالتالي يصبحون أكثر إنتاجية. كل هذا له في النهاية تأثير إيجابي على الفعالية التنظيمية. هذه أيضًا هي آراء عينة من عامة السكان في فنلندا، أي أنه ينبغي النظر إلى الذكاء العاطفي بشكل أكبر أثناء التوظيف لأنه يحدد قدرة الشخص على أداء وظيفته. بدون سمات الذكاء العاطفي، لا يمكن للفرد الاستفادة بشكل صحيح من معدل الذكاء الخاص به أيضًا. ومن ناحية أخرى، لوحظ وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والالتزام الوظيفي بينما كانت هناك علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والضغط النفسي في العمل. (نيكولاو وتساوسيس، 2002).

يعتمد نجاح المنظمة على الجمع بين الذكاء العاطفي وكذلك حاصل الذكاء للموظفين. تعد القدرة على التحكم في عواطفك وعواطف الآخرين وفهمها صفة مفيدة للغاية يمكن أن تمنع حدوث العديد من المواقف غير المرغوب فيها. يتطلب العمل في حد ذاته قدرًا كبيرًا من المعرفة بعلم النفس، على سبيل المثال، فيما يتعلق بمراقبة العواطف أثناء التعامل مع الموظفين أو الزملاء أو العملاء أو عقد صفقات تجارية دون أي تحيز. يتم استخدام الذكاء العاطفي مع الاضطرار إلى زيادة تحفيز الموظفين، في عمليات التوظيف، والتوسع، والتواصل بين الثقافات، والتسويق، وعمليات التفاوض، وما إلى ذلك

يساعد كلا الاستطلاعين على استنتاج أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا حيويًا في الإدارة والفعالية التنظيمية. كان السبب وراء إجراء البحث مع مجموعة أو مدير بالإضافة إلى الموظفين/المندربين في هو الحصول على نظرة متعمقة لوجهة نظرهم وإجاباتهم على نفس السؤال من منظور مختلف. كان من الطبيعي أن يرسم المديرون صورة إيجابية عن المنظمة التي يرتبطون بها، لكن الموظفين، على الرغم من أنهم مسؤولون بنفس القدر عن الصورة الإيجابية، إلا أن إجاباتهم قدمت تأكيدًا لما ذكره المديرون. نظرًا لحالة فيروس كورونا (COVID-19)، تنفذ الشركة سياسة العمل من المنزل، والتي بسببها لم يتمكن الكثير من الأشخاص من المشاركة في الاستطلاع، وكانت إدارة عبء العمل أحد الأسباب. وكان من الممكن أن تكون النتائج أفضل بكثير لو كانت العينة أكبر قليلًا من العينة الموجودة وكان هناك إمكانية لإجراء المقابلات وجها لوجه أيضًا. ومع ذلك، تمكنت الاستطلاعات من الحصول على إجابات

تفصيلية كافية والتي قد تكون أكثر صدقاً حيث يمكنهم أيضاً الرد دون الكشف عن هويتهم، كما أن خطر المطابقة أقل في هذه الحالة.

من خلال مقارنة النتائج وتباينها، من الواضح أن مديري المنظمة يتمتعون بالذكاء العاطفي إلى حد كبير، في حين أن الفريق الذي تم تعيينه في The Shortcut، أي المتدربين والموظفين، تم تعيينهم في الغالب مع الأخذ في الاعتبار سمات ذكائهم العاطفي. لقد تم تكرار عبارة ""المدفوعة بالمجتمع"" عدة مرات من قبل المشاركين في كلا المجموعتين مما يؤكد كذلك أنهم يضمّنون رفاهية بعضهم البعض ويؤمنون بروح الفريق الإيجابية. بدأ المشاركون منتقدين للغاية

سلوكهم وصفاتهم الخاصة التي أظهرت أنهم يدركون أنفسهم ويعرفون ما يحتاجون إلى العمل عليه. إنهم يفضلون التحقق من بعضهم البعض، والتواصل مع مناطق مشاكلهم، وضمان رفاهية بعضهم البعض من خلال التأكد من أن سلوكهم لا يؤثر على شخص آخر وهو دليل على الإدارة الذاتية والتعاطف تجاه الآخرين. تعد المهارات الاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من كونك عضواً كفواً في ، حيث إنها تنظم تفاعلاتهم اليومية داخل المجتمع وخارجه، مما يمثل

عموماً، يقدم هذا البحث دليلاً لي لاستنتاج أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً كبيراً في الإدارة والفعالية التنظيمية . لقد تمكنوا من التعامل مع التنوع بالسمات التي تأتي مع الذكاء العاطفي. مع الاحتفاظ بهذه المنظمة المتنوعة كمثل، يمكن استنتاج أن العديد من الإدارات والمنظمات الأخرى تقدر الذكاء العاطفي أيضاً ولأسباب مماثلة. كونه مديراً ذكياً عاطفياً، يعتني المرء بأعضاء فريقه ويحترمهم بطريقة متعاطفة، ويتخذ التدابير اللازمة لرفاهيتهم مما سيؤدي في النهاية إلى زيادة إنتاجيتهم وأداء أفضل للمنظمة. كل ذلك يعود في دورة حيث يفهم المدير أعضاء الفريق، ويلبي احتياجاتهم، ويدير عواطفهم وسلوكهم بشكل جيد بينما يصبح الموظفون في المقابل أكثر إنتاجية ويحققون نتائج أفضل لصالح الفعالية التنظيمية. (موميني 2009) على غرار تاكر وآخرون. عام 2000، يعرض هذا البحث مدى أهمية أن يكون قادة المستقبل أذكاء عاطفياً بدلاً من الاعتماد فقط على حاصل الذكاء. المقارنة بين معدل الذكاء والذكاء العاطفي هي مناقشة مستمرة منذ وقت طويل جداً، ومع ذلك، يقدم هذا البحث دليلاً على أنه على الرغم من أهمية معدل الذكاء في بعض الوظائف الوظيفية، إلا أن الذكاء العاطفي بشكل رئيسي هو الذي يساعد الفرد على أن يكون قادراً على الأداء الجيد، والاستفادة من معدل الذكاء الخاص به. بشكل مناسب وحتى الحصول على تجديد. إذا كان لدى شخص ما مستويات ذكاء عالية للغاية ولكن إذا كان لا يعرف كيفية تقديم ذلك بطريقة فعالة، فإن فرصه في الحصول على وظيفة أو ترقية تكون على المحك.

يعد الذكاء العاطفي أمراً بالغ الأهمية للتواصل بين الأشخاص، ليس فقط في العلاقات الشخصية، بل أيضاً في عالم الأعمال. فما الذكاء العاطفي، وكيف يمكن تسخير قوته في مكان العمل؟

يقول المستشار في الموارد البشرية والمدرّب في إدارة الأعمال محمد تملي إن "الذكاء العاطفي من أهم المهارات الشخصية التي يتم استخدامها يومياً في العمل، وعلى كل موظف يسعى للتميز المهني امتلاكها."

ويعرف تملي -في حديث للجزيرة نت- الذكاء العاطفي بأنه "القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، أو القدرة على فهم الذات؛ والحفاظ بشكل فعال على علاقات العمل مع الآخرين."

لماذا الذكاء العاطفي؟

يرى تملي أنه لا بد من الذكاء العاطفي لتوجيه التفكير والسلوك، "لأن التعرف على المشاعر الشخصية، والتعاطف مع مشاعر الآخرين، والقدرة على التصرف بشكل مناسب؛ تعد حجر الزاوية للتواصل الفعال والتعاون والقيادة في بيئة العمل السليمة."

نماذج تفسير الذكاء العاطفي

ويقول المستشار تملي للجزيرة نت إن هناك نماذج متعددة لتعريف الذكاء العاطفي وتفسيره، وهي تتقارب في 4 مجالات رئيسية:

الوعي الذاتي: هو القدرة على إجراء تقييم ذاتي واقعي، ويتضمن فهم عواطفنا، وأهدافنا، ودوافعنا، ونقاط قوتنا، ونقاط ضعفنا. (أي كيف تؤثر في فريق العمل؟ وكيف يؤثر الفريق فيك؟).

الإدارة الذاتية: والمعروفة أيضا باسم التنظيم الذاتي، وهي القدرة على التحكم في المشاعر والدوافع المضطربة وإعادة توجيهها، والقدرة على التفكير قبل التصرف، والحد من الأحكام المتسرة والقرارات المتهورة.

الوعي الاجتماعي: يدور حول التعاطف والتفاهم ومراعاة مشاعر الآخرين، ويتضمن ذلك القدرة على قراءة الإشارات غير اللفظية ولغة الجسد.

المهارة الاجتماعية: وهي تتويج للأبعاد الأخرى للذكاء العاطفي، وتهتم بإدارة مجموعات الأشخاص، مثل فرق المشروع، وبناء الشبكات الاجتماعية، وإيجاد أرضية مشتركة مع مختلف المعنيين.

التحفيز: ويدور حول فهم ما يدفع الناس ويلهمهم.

فإذا كنت مديرا، تذكر أن قدرتك على إدارة فريق العمل، وحرصك الدائم على أن يكونوا سعداء؛ يساعد الفريق على الإنتاجية بشكل أكبر، لأنه كلما قلت سعادة الموظفين قلت إيجابيتهم، وتراجع حماسهم للعمل، وضعفت ثقتهم بأنفسهم، وقل تأثيرهم على الآخرين.

أهمية الذكاء العاطفي

ويقول المختص في الطب النفسي الدكتور وائل المومني للجزيرة نت إن الذكاء العاطفي في مكان العمل يلعب دورا مهما حيث يساعد في:

بناء علاقات إيجابية: إذ يساهم في تطوير علاقات متينة مع الزملاء والمديرين، ويساهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومنسجمة.

تعزيز التواصل: ففهم المشاعر والاحتياجات يجعل من السهل التواصل بفعالية، وتجنب سوء التفاهم والصدامات.

قيادة فعالة: القادة ذوو الذكاء العاطفي العالي يمكنهم توجيه وتحفيز فرق العمل بشكل أفضل من خلال فهم احتياجات الأفراد وتلبية توقعاتهم.

تحسين القدرة على التحمل: يمكن للذكاء العاطفي مساعدة الأفراد على التعامل مع ضغوط العمل والتحديات بطريقة صحية؛ مما يحسن أداءهم وإنتاجيتهم.

حل المشكلات بشكل فعال: القدرة على تحليل المواقف واتخاذ قرارات مبنية على تفهم المشاعر والأوضاع يؤدي إلى حل المشكلات بطريقة أكثر توازنا.

العاطفة والذكاء

يؤكد المومني أن العاطفة والذكاء مرتبطان بشكل وثيق بمفهوم الذكاء العاطفي؛ فالعاطفة تمثل المشاعر والانفعالات التي نشعر بها تجاه أنفسنا وتجاه الآخرين، بينما الذكاء يشمل القدرات العقلية المختلفة؛ مثل التفكير والتحليل وحل المشكلات.

وعليه؛ فالذكاء العاطفي يتضمن القدرة على فهم المشاعر بشكل صحيح وتحليلها، ومن ثم تنظيمها واستخدامها بطريقة تعزز تفكيرنا وسلوكنا.

ويقترح المومني مجموعة من النصائح يمكن تطبيقها في مجتمعاتنا، في ما يتعلق بالذكاء العاطفي في العمل، ومنها:

تطوير تحكم في الذات: تعلم التحكم في مشاعرك بطريقة صحية، وذلك من خلال تقنيات مثل التأمل والتنفس العميق.

تطوير التفاهم الاجتماعي: ابنِ علاقات إيجابية مع الزملاء من خلال الاستماع بشكل فعال، وفهم وجهات نظرهم واحتياجاتهم.

تطوير القدرة على التحمل: تعلم كيفية التعامل مع الضغوط والتحديات بشكل بناء، وذلك من خلال تحديد الأولويات وإدارة الوقت.

تعزيز قدرات القيادة: استخدم الذكاء العاطفي لتحفيز وتوجيه الفريق، وتطوير مهارات القيادة من خلال التفاهم والتواصل.

تعزيز المهارات الاجتماعية

وعن الرابط بين الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية، يقول تقرير نشره موقع "فري ويل مايند" إن الأبحاث في علم النفس تشير إلى أن الأشخاص من ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتمتعون أيضا بمهارات اجتماعية قوية.

وتحظى المهارات الاجتماعية بتقدير كبير في مكان العمل، لأنها تؤدي إلى تواصل أفضل وثقافة أكثر إيجابية للشركة، ولتعزيز مهاراتك الاجتماعية يمكنك اتباع النصائح التالية:

استمع إلى ما يقوله الآخرون: هذا لا يعني مجرد الاستماع بشكل سلبي إلى حديث الآخرين، بل يتضمن الاستماع الإيجابي وإظهار الاهتمام وطرح الأسئلة وتقديم التعليقات.

انتبه إلى التواصل غير اللفظي: يمكن للإشارات التي يرسلها الأشخاص من خلال لغة جسدهم أن تنقل الكثير عما يفكرون فيه حقا.

اصقل مهاراتك في الإقناع: عبر التأثير في مكان العمل وإقناع أعضاء الفريق والمشرفين بالاستماع إلى أفكارك، يمكن أن تقطع شوطا طويلا في تطوير حياتك المهنية.

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	نموذج الدراسة : المصدر البحث : الطالبة -2024	1
9	منهجية البحث	2
13	هيكل المشروع المقترح	1
18	مهارات الذكاء العاطفي المصدر: قناة يوتيوب peach hope	3
21	الاداء الاداري المصدر : د. عبدالرحمن الجاموس	4
25	العلاقة بين الذكاء العاطفي والاداء الاداري المصدر : موقع - Faster Capital	5