

أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي دراسة تطبيقية على مؤسسة
التأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

**The Impact of Emotional Intelligence on Improving Individual Performance:
An Applied Study at the Social Insurance Institution in the Kingdom of
Saudi Arabia.**

مشروع تخرج

الإعداد:

مهند خلف البلوي 232001779

عهود محمد القحطاني 222001069

الإشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

2024 - 1445

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول يتطرق إلى الاطار العام للدراسة ويتضمن مشكلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، وأسئلة الدراسة، ومصطلحات الدراسة، والمبحث الثاني: الدراسات السابقة ويتم التطرق لها على النحو التالي:

1.1 مقدمة:

في ظل التحولات السريعة والمتعددة التي تعيشها المنظمات اليوم، والتي تفرضها ظاهرة العولمة، وما نتج عنها من تسارع تكنولوجي، وانفجار معرفي، واحتدام المنافسة سواء على المستوى المحلي أو العالمي، ومن أجل التكيف مع الجميع ونظراً لهذه المتغيرات المحيطة بالمنظمات وضرورة تحقيق التميز التنظيمي، كان عليها أن تركز على مواردها البشرية التي تمثل اليوم أساس الإدارة الحديثة. (عبد القادر، 2020)

يعتبر القائد في المنظمة أحد أهم مواردها البشرية القيادة بمفهومها العام هي التأثير على الآخرين ودفعهم لتحقيق أهداف المنظمة ولكي يصبح هذا التأثير فعالاً وحقيقياً، يجب على القيادة أن تعتمد على الإبداع في إعداداته واختياره، حتى تترجم المعرفة التي اكتسبتها إلى خيارات جديدة تتميز بالجودة وتحقق المنفعة من خلال اهتمامه بحل المشكلات بطرق إبداعية تختلف عن الطرق الأخرى، حيث يلاحظ المبدع أن هناك خطأ ما لم يلاحظه الآخرون وأن هناك طريقة أفضل للحل، أو من خلال إعادة تجميع الأنماط المعروفة إلى أشكال وخطوط فريدة تتميز بالأصالة والتوصل إلى حلول إبداعية. (الشهودي، 2014)

تتميز القيادة الإبداعية بالمرونة والابتكار والتحدي والتوجيه، ويعتبر القائد المبدع شخصية فريدة وواثقة من نفسها. المثابرة والمبادرة، والوعي بعواقب الأمور، والنظرة الشاملة والرؤية المستقبلية.

من المفاهيم الجديدة التي ظهرت في مجال السلوك الإنساني مؤخراً هو مصطلح الذكاء العاطفي الذي حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين نظراً للدور المهم الذي يؤثر في مختلف جوانب حياة الأفراد منذ عام

1990 اكتسب أهمية كبيرة في التنبؤ بالنجاح المهني والشخصي للأفراد؛ يشير الذكاء العاطفي إلى قدرة الفرد على مراقبة مشاعره وانفعالاته ومشاعره وانفعالات الآخرين تجاهه واستخدام تلك المعلومات لتوجيه سلوكه وانفعالاته مما يحقق الانسجام بين الفرد والآخرين في المنظمة ويزيد من التزامهم بتحقيق الأهداف. (بن عيسى، 2022)

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

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

2.1 مشكلة الدراسة:

يعتبر العنصر البشري في أي منظمة اللبنة الأساسية للقيام بمهامها، وتحسين أدائها ودورها في المجتمع، وتحقيق أهدافها بشكل عام، لذلك لا بد من الاهتمام بالعنصر البشري ومساعدته على مواجهة ضغوطات العمل التي يتميز بها العصر الحديث، يتعرض الأفراد في المنظمات لمجموعة من الضغوط الناتجة عن مصادر مختلفة، والتي تتزايد باستمرار في أيامنا هذه ولذلك بدأ القادة والمدراء مؤخراً بمحاولة إيجاد حلول لتجنب الآثار السلبية لضغوط العمل. (دريكات، 2023)

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

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

ومن خلال ما تقدم يمكن صياغة المشكلة كما يلي:

ما أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟

3.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت موضوع أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، والتي لم تتم دراستها بشكل كافٍ لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها للمبادئ الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتساهم بشكل كبير في حل مشاكل تحسين الأداء الفردي للأفراد في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

● الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتنبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على مفاهيم الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الفردي بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق بتفعيل أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

الأهمية العملية:

تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها تدرس أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، مما يساعد صناع القرار في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في مؤسساتهم، ومن هنا فإن هذه الدراسة تساعد الشركات على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بتحقيق فعالية الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الفردي، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

4.1 أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة الحالية: هو التعرف على أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (التحكم والوعي بالذات- التحفيز الذاتي- التعاطف- المهارات الاجتماعية) على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية. وينبثق من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية وتتمثل أهدافها فيما يلي:

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على أثر التحكم والوعي بالذات كأحد أبعاد الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
2. التعرف على أثر التحفيز الذاتي كأحد أبعاد الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
3. التعرف على درجة تأثير التعاطف كأحد أبعاد الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
4. التعرف على درجة تأثير المهارات الاجتماعية كأحد أبعاد الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
5. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وقدرته في تحسين الأداء الفردي.

5.1 تساؤلات الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده (التحكم والوعي بالذات- التحفيز الذاتي- التعاطف- المهارات الاجتماعية) على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:-

- السؤال الفرعي الأول: ما مدى تأثير التحكم والوعي بالذات على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما مدى تأثير التحفيز الذاتي على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟
- السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتعاطف على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟
- السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية؟

6.1 فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمد على مجموعة من الفرضيات الآتية:

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

وينبثق من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

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

7.1 نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الفردي دراسة تطبيقية على مؤسسة التأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية

- المتغير المستقل: الذكاء العاطفي بأبعاده (التحكم والوعي بالذات- التحفيز الذاتي- التعاطف- المهارات الاجتماعية)
- المتغير التابع: تحسين الأداء الفردي

المتغير التابع

المتغير المستقل

تحسين الأداء الفردي

التحكم والوعي بالذات

التحفيز الذاتي

التعاطف

المهارات الاجتماعية

من إعداد الباحث (بني عيسى، 2022)

8.1 دوافع اختيار الموضوع:

الأسباب الموضوعية:

- أهمية الموضوع نظراً لأهمية للذكاء العاطفي وتحسين الأداء الفردي.

- محاولة معرفة مدى تأثير الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

- الإشارة إلى الذكاء العاطفي ومدى تأثيره على تحسين الأداء الفردي في المؤسسات.

المبررات الشخصية:

- الموضوع له علاقة مباشرة بالتخصص العلمي.
- ميولي الطبيعي هو البحث والتقصي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

9.1 المنهجية:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة ، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الفردي في المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من مديري وموظفي المؤسسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة بـ النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بقياس أثر أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (التحكم والوعي بالذات- التحفيز الذاتي- التعاطف- المهارات الاجتماعية) على تحسين الأداء الفردي دراسة تطبيقية على مؤسسة التأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على مؤسسة التأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية
- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة على العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية : اقتصرت الدراسة على تم التطبيق علي العاملين في شركة أرامكو بالمملكة العربية السعودية.

10.1 الدراسات السابقة:

الدراسات العربية	
اسماعيل، (2021)	1. الدراسة
يهدف البحث الكشف عن أثر عناصر الذكاء العاطفي والمتمثلة في (المعرفة الانفعالية، إدارة	أهداف الدراسة

الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي) في تحسين فاعلية المنظمات	
الذكاء العاطفي بأبعادها (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي)	المتغير المستقل
تحسين فاعلية المنظمات	المتغير التابع
ذ تم اختيار عينة البحث لتشمل عدد من موظفي كلية الإدارة والاقتصاد، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (95) فردا من الذكور والإناث ومن مختلف الأعمار والمؤهلات العلمية، استعيد منها (90) استبانة صالحة للتحليل ويهدف معالجة البيانات استعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط (spearman) ومعامل الانحدار) بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss)	منهجية البحث
كانت أبرز النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة ارتباط وأثر إيجابي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة للكلية. أما أبرز التوصيات كانت ضرورة تعزيز العلاقة بين العاملين فكريا واجتماعيا لدعم الذكاء العاطفي وتطوير مستوى فاعلية المنظمة من خلال إقامة الدورات التدريبية لتحسين أداء العمل.	أهم النتائج والتوصيات
أنساعد، (2020)	2. دراسة
هدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس.	أهداف الدراسة
الذكاء الوجداني بأبعادها (الوعي بالذات- الوعي بالآخرين- إدارة الآخرين- إدارة علاقات الاداء)	المتغير المستقل

المتغير التابع	الأداء الوظيفي.
منهجية الدراسة	تكونت عينة الدراسة من 200 موظف حيث اعتمد نموذج دانيال جومان 2001 لقياس الذكاء الوجداني،
النتائج والتوصيات	وصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي، توصى الدراسة بـ ضرورة إجراء أيام دراسية وملتقيات تكوينية للموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتدس حول مهارات الذكاء الوجداني التي من شأنها أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، التركيز على أبعاد الذكاء الوجداني وتوظيفها ضمن نماذج تقييم الأداء الوظيفي واختبارات التوظيف والترقية بالمؤسسة.
3. الدراسة	العقاد، (2016)
أهداف الدراسة	هدف هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة ما بين الذكاء العاطفي، أنماط إدارة الصراع، وأداء العمل في البنوك التجارية الأردنية. وقد تم استخدام أنماط إدارة الصراع كمتغير وسيط ما بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي
المتغير المستقل	الذكاء العاطفي
المتغير التابع	الأداء الوظيفي
المتغير الوسيط	إدارة الصراع
منهجية الدراسة	تعتبر هذه الدراسة دراسة كمية حيث تم جمع البيانات عن طريق الاستبانات التي تم توزيعها على 447 موظف في البنوك التجارية الأردنية، وقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لتحليل البيانات التابعة لهذه الدراسة

أظهرت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات معنوية ما بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، حيث دلت النتائج إلى أهمية ثلاثة أبعاد من الذكاء العاطفي لتحسين الأداء الوظيفي ألا وهم: تقييم المشاعر الذاتية، تقييم مشاعر الآخرين، واستخدام المشاعر. أظهرت النتائج أيضا إلى وجود علاقة إيجابية ذات معنوية ما بين الذكاء العاطفي وأنماط إدارة الصراع وتبين أن ثلاثة أبعاد من الذكاء العاطفي، من ضمنهم تقييم مشاعر الآخرين، استخدام المشاعر، والسيطرة على المشاعر، لهم التأثير الأكبر على هذه الأنماط. بالإضافة إلى ذلك، أثبتت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات معنوية ما بين أنماط إدارة الصراع والأداء الوظيفي، حيث أشارت النتائج إلى الدور المهم لنمطين فقط من أنماط إدارة الصراع في التأثير على الأداء الوظيفي وهما النمط التكاملي والنمط التساومي. بالنسبة لدور أنماط إدارة الصراع الوسيط ما بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي فقد أوضحت النتائج إلى أهمية أنماط إدارة الصراع كعامل وسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع. قامت هذه الدراسة بتقديم عدد من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام البنوك التجارية بالذكاء العاطفي من خلال توظيف الأفراد الذين يظهرون دلائل على وجود الذكاء العاطفي لديهم وتطوير هذا النوع من الذكاء لدى الموظفين الحاليين من أجل تحسين الأداء الوظيفي لديهم وبالتالي تحسين أداء البنك ككل. على ضوء هذه النتائج فقد توصلت هذه الرسالة إلى عدد من التوصيات، من أهمها: النظر في إجراء هذه الدراسة في قطاعات، ثقافات، وبلدان أخرى، استكشاف الأثر الوسيط لأنماط إدارة الصراع بدلا من الأثر التوسطي، واستخدام أساليب الاحتمالية لاستخراج العينة.	أهم النتائج والتوصيات
دويكات، (2023)	4. الدراسة
يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف، من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. حيث ركزت الدراسة على العوامل التي تؤثر على	أهداف الدراسة

ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل العلاقات الشخصية، ودعم الإدارة، والعلاقات بين الإدارة والموظفين، ومجموعة العمل، والعمل المرتبط بالموظفين	
الاجهاد الوظيفي	المتغير المستقل
أداء الموظف	المتغير التابع
الذكاء العاطفي	المتغير الوسيط
تم جمع البيانات باستخدام مسح استبائي عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين حيث شملت العينة على 250 إجابة بنسبة استجابة بلغت 62.5%. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الجزئية الصغرى	منهجية الدراسة
أكدت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي والتوتر الوظيفي والذكاء العاطفي هي عوامل تمكين رئيسية لأداء الموظف. كما تشير النتائج أن الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف. كما أكدت النتائج أيضا أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظف وإنتاجيته. تسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات إدارة الأداء من خلال تناول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظف وإنتاجيته.	أهم النتائج والتوصيات
السعيد، (2021)	5. الدراسة
هدف الدراسة إلى إبراز أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز فرع ولاية الجلفة، وذلك من خلال التطرق للإبداع الإداري من جهة، والأداء الوظيفي من جهة أخرى، ثم محاولة تسليط الضوء على دراسة أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء	أهداف الدراسة

الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة محل الدراسة	
الابداع الاداري	المتغير المستقل
تحسين الأداء الوظيفي	المتغير التابع
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة واستخلاص مجموعة النتائج.	منهجية الدراسة
خلصت الدراسة إلى وجود الأثر الفعال لأبعاد الإبداع الإداري في المساهمة في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة.	النتائج والتوصيات
الصومالي، (2020)	6. الدراسة
دفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الإبداعية بأبعادها (الطلاقة الفكرية، المرونة الذهنية، الحساسية للمشكلات، قبول المخاطرة، القدرة على التحليل والربط) في تحسين أداء العاملين في المستشفيات الخاصة بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية،	أهداف الدراسة
القيادة الإبداعية بأبعادها (الطلاقة الفكرية، المرونة الذهنية، الحساسية للمشكلات، قبول المخاطرة، القدرة على التحليل والربط)	المتغير المستقل
تحسين أداء العاملين	المتغير التابع
ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثات المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة عشوائية بسيطة مقدارها (350) من مجتمع الدراسة	منهجية الدراسة
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين القيادة الإبداعية وتحسين أداء	أهم النتائج والتوصيات

العاملين، في كل بعد من أبعاد القيادة الإبداعية. وفي ضوء النتائج السابقة أوصت الدراسة: وضع استراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن القادة المبدعين والموهوبين، والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتها الإبداعية في تحسين أداء العاملين؛ لأن اكتشاف المبدعين يمثل الخطوة الأولى على طريق الإبداع، والعمل على تبسيط أنظمة وقواعد وإجراءات العمل، والابتعاد عن المركزية والحرفية والتشدد في تنفيذ المسائل الشكلية، وإتاحة الفرصة للموظفين بتطوير قواعد وإجراءات خاصة لإنجاز ما يوكل إليهم من مهام، فهذا من شأنه أن يوفر هامشا من الحرية للموظفين - وأولهم القادة - لإظهار إبداعاتهم.	
أحمد، (2016)	7. الدراسة
هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب على تحسين أداء الخدمات الفندقية في فنادق إقليم كودستان العراق.	أهداف الدراسة
التدريب	المتغير المستقل
تحسين أداء الخدمات	المتغير التابع
وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، فضلا عن تصميم أداة القياس (الاستبانة) وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية شملت جميع المستويات الإدارية في تلك الفنادق، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرض الدراسة،	منهجية الدراسة
توصلت الدراسة إلى أن أبعاد التدريب لها تأثير على تحسين أداء الخدمات الفندقية في فنادق إقليم كودستان العراق، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على الاهتمام بالتدريب وتقديم البرامج التدريبية للعاملين من أجل تحسين مستوى أداء الخدمات الفندقية في الفنادق محل	أهم النتائج والتوصيات

الدراسة. تفعيل دور القيادة في وزارة الداخلية، وخاصة القادة المبدعين، لتنمية وتطوير المهارات والقدرات الإبداعية لمؤوسهم.	
السرطان،(2021)	8. الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وأثر ذلك على تطوير الأداء الفردي والمؤسسي وتجويد مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية، لأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتبر مخرجاً لجعل الخدمات التعليمية الجامعية قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع والسوق المحلي الأردني، وكذلك تحسين وتطوير الأداء وتأهيل الطلبة بشكل يؤدي إلى أن تكون هذه المخرجات ذات جودة عالية	أهداف الدراسة
تطبيق معايير الجودة	المتغير المستقل
تطوير الأداء الفردي	المتغير التابع
يث تم اختبار خمسة فرضيات أساسية في هذه الدراسة، وهذه الفرضيات تناولت العناصر الخمسة الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة، وقد تم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من (230) من أعضاء الهيئة التدريسية تم اختيارهم بصورة عشوائية. وتم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء اثني عشر من المتخصصين، كما تم اختبار مدى ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط.	منهجية البحث
أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الحكومية الأردنية تولى اهتماماً جوهرياً بعنصرين رئيسيين هما: المسؤولية الاجتماعية، والتركيز على العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية، وأظهرت الدراسة أيضاً أن الجامعات الحكومية الأردنية تولى اهتماماً أكثر وضوحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي الثقافة التنظيمية للجامعات الحكومية	أهم النتائج والتوصيات

الأردنية والتركيز على تطوير وتحسين العملية التعليمية، وتتبنى الإدارة العليا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. وكانت توصيات هذه الدراسة ضرورة تبني الجامعات الحكومية الأردنية لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات النظام التعليمي الجامعي.	
العوران، (2019)	9. الدراسة
هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر جدولة التمرين بالأسلوب الثابت والمتغير على تحسين مستوى الأداء المهارى بسباحة الفردي المتنوع والحالة البدنية لدى طلاب كلية التربية الرياضية.	أهداف الدراسة
جدولة التمرين بأبعاده (الاسلوب الثابت- الأسلوب المتغير)	المتغير المستقل
تحسين مستوى الأداء المهارى	المتغير التابع
تكونت عينة الدراسة من (16) طالبا تم تقسيمهم إلى مجموعتين، المجموعة التجريبية الأولى قوامها (8) طلاب خضعوا لبرنامج تعليمي بجدولة التمرين بالأسلوب الثابت، والمجموعة التجريبية الثانية خضعت لبرنامج تعليمي بجدولة التمرين بالأسلوب المتغير، مدة البرنامجين (8) أسابيع بواقع وحدتين أسبوعيا، تم استخدام المنهج التجريبي، ولجمع البيانات تم تقييم مستوى الأداء المهارى بسباحة (100م) فردي متنوع (سباحة الفراشة، ثم سباحة الظهر، ثم سباحة الصدر، ثم السباحة الحرة)، وحساب زمن سباحة (100م) الفردي المتنوع، واستخدم اختبار وصف الحالة البدنية المصمم من قبل (Allawi, 1998)	منهجية الدراسة
أشارت نتائج الدراسة بأن هناك أثرا إيجابيا لجدولة التمرين بالأسلوب الثابت والمتغير على تحسين الحالة البدنية، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha 0.05$ بالقياس البعدي بين مجموعة جدولة التمرين بالأسلوب الثابت والمتغير في مستوى الأداء المهارى	نتائج وتوصيات الدراسة

بسباحة الفراشة لصالح مجموعة جدولة التمرين بالأسلوب الثابت، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha 0.05$ بالقياس البعدي بين مجموعة جدولة التمرين بالأسلوب الثابت والمتغير في زمن سباحة (100م) فردي متنوع لصالح مجموعة جدولة التمرين بالأسلوب المتغير لدى طلاب كلية التربية الرياضية، وأوصى الباحثون استخدام جدولة التمرين بالأسلوب الثابت والمتغير في البرامج التعليمية لتحسين مستوى الأداء المهارى والحالة البدنية عند تعليم مهارات الألعاب الجماعية والرياضات الفردية لدى طلاب كلية التربية الرياضية.	
--	--

الدراسات الأجنبية	
Singaravelloo, 2021	1. الدراسة
هدفت دراسة مستويات عالية من الأداء من خلال أهدافها وغاياتها المحددة من أجل الإبحار عبر العاصفة الاقتصادية الحالية. وينظر إلى المسؤولين الإداريين والدبلوماسيين لتحمل مسؤولية ثقيلة في تجسيد هذا التحول تحلل هذه الدراسة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في القطاع العام الماليزي	أهداف الدراسة
الذكاء العاطفي	المتغير المستقل
الأداء التنظيمي	المتغير التابع
تم توزيع أدوات المسح على 700 شركة ومقرها في بوتراجايا، ضمن خمس وزارات	منهجية البحث

مختارة، وحصلت على 375 استبانة صالحة	
تؤكد النتائج التي تم تحقيقها وتحليلها أن التأثير الإيجابي الكبير للذكاء العاطفي مما يشير إلى الحاجة إلى تضمين مؤشرات وتدابير الذكاء العاطفي في مجالات التوظيف والتعلم والتطوير، تخطيط القوى العاملة وتخطيط التعاقب والتطوير التنظيمي. يجب تبني الذكاء العاطفي بشكل فعال لزيادة الوعي والنضج، مما سيمكن موظفي 35 الخدمة المدنية من احتضان البيئة المرنة الحالية المليئة بالتحديات	أهم النتائج والتوصيات
Mostafa ,Aouadi,2022	2. الدراسة
تتضمن إدارة الموارد البشرية (HRM)، أو تنمية الموارد البشرية، العديد من الوظائف مثل التخطيط والتنفيذ وإدارة التوظيف والاختيار والتدريب والتطوير الوظيفي ومبادرات التطوير التنظيمي داخل المنظمة. الهدف من إدارة الموارد البشرية هو زيادة الإنتاجية والحفاظ على العلاقات الإنسانية بين الأفراد في المنظمة. لتعزيز وتحسين فعالية موظفيها. يعتبر النظام المحاسبي للموارد البشرية جزءاً من إدارة الموارد البشرية، ويسعى إلى تطوير نظام محاسبي فعال يوفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية الحالية والمحتملة، وإمكانية استبدالها وتطويرها، والاستخدام الأمثل للعنصر البشري بالإضافة إلى تحسين الأداء. يجب اختيار الموظفين وتدريبهم وتحفيزهم والاحتفاظ بهم. ولذلك، يقوم هذا البحث بتحليل الآليات والأساليب المحاسبية المختلفة لتقدير الموارد البشرية في المنظمة.	أهداف الدراسة
تنمية الموارد البشرية بأبعادها (التخطيط - التنفيذ - إدارة التوظيف - الاختيار - التدريب - التطوير الوظيفي).	المتغير المستقل

المتغير التابع	الأداء التنظيمي
منهجية البحث	استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية والاستدلالية لتحليل بياناتها.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أنه عندما يشعرون العاملون بدعم المشرفين لهم من خلال الاستماع لهم والاستشعار لهمومهم، ومعاملتهم باحترام، ودمجهم في بيئة عمل جيدة، فإن ذلك يؤثر بشكل إيجابي بالمساهمة في تحسين الأداء التنظيمي. وأوصت الدراسة إلى مزيد من العمل على المكونات الذاتية والسلوكية لما يسعى المنظمات الذكية والتعليمية، بدلاً من التركيز حصرياً على المكافأة كعامل يحفز الإنتاجية التنظيمية بناء على مساهمة المتعاونين.
3. الدراسة	Aqqad, et, al., 2019
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية الأردنية من خلال التأثير الوسيط الأساليب إدارة الصراع
المتغير المستقل	الذكاء العاطفي
المتغير التابع	الأداء الوظيفي
منهجية الدراسة	تم تطبيق تصميم البحث الكمي وتحليل الانحدار على إجمالي 447 عائدًا صحيحًا تم الحصول عليها في مسح قائم على الاستبيان أظهرت النتائج أن كلا من الذكاء العاطفي وأساليب إدارة الصراع مرتبطان بشكل كبير وإيجابي بالأداء الوظيفي
النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أيضا أن الذكاء العاطفي وأنماط إدارة الصراع كانت مرتبطة بشكل إيجابي وكبير ببعضها البعض. أخيرا ، كشفت النتائج أن أساليب إدارة الصراع تمارس

تأثيراً وسيطاً كبيراً على العلاقة بين الذكاء العاطفي وأنماط إدارة الصراع، تشير هذه الدراسة إلى أن المؤسسات الخدمية الأردنية يجب أن تبذل قصارى جهدها لتعزيز وتسهيل الذكاء العاطفي بين موظفيها في محاولة لتحسين أدائهم الوظيفي ، مما سيؤدي في النهاية إلى نتائج إيجابية

المراجع:

المراجع العربية:

1. الصومالي، صباح بنت عبد اله، (2020)، دور القيادة الابداعية في تحسين أداء العاملين " دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الاسلامية، كلية الدراسات الاقتصادية، الجامعة الاسلامية غزة، مج28، ع3، فلسطين.
2. اسماعيل، معاذ غسان، (2021)، دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة "دراسة ميدانية في الجامعة العراقية، كلية الادارة والاقتصاد، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الأنبار، مج13، ع1، العراق.
3. دريكات، نضال يوسف، (2023)، أثر ضغوط العمل والرضا الوظيفي على أداء الموظف في قطاع شركات البرمجيات في فلسطين، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الانسانية، مج37، ع4، جامعة النجاح.
4. السعيد، مغرب، (2021)، أثر الابداع في تحسين الأداء الوظيفي، المركز الجامعي أحمد يحيى الونشريسي، مجلة المعيار، مج12، ع2، الجزائر.
5. بني عيسى، بنان خليل، (2022)، أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الفردي " دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الأردن.
6. عبد القادر، عايدة رشاد، (2020)، أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي " دراسة تطبيقية على مديرية الشباب والرياضة بمحافظة الشرقية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها، كلية التجارة.
7. الشهودي، أماني محمد، (2014)، أثر الذكاء العاطفي في تحقيق ضغوط العمل "دراسة ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الأردن، (رسالة ماجستير)، جامعة مؤتة، عمادة الدراسات العليا، الأردن.

8. أحمد، رزكارحمه رشيد،(2016)، أثر التدريب في تحسين أداء الخدمات الفندقية" دراسة ميدانية على فنادق

إقليم كوردستان، المجلة العلمية للدراسات التجارية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، مج7.

9. أنساع، رضوان، (2020)، مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة آفاق للعلوم، جامعة

زيان عاشور الجلفة، مج4، ع4.

المراجع الأجنبية:

1. Supramaniam, S, & Singaravelloo, K. (2021), Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: An Analysis in the Malaysian Public Administration. Administrative Sciences, 11(3): 76-87.
2. Mostafa ,Aouadi,(2022), The Importance of Disclosure in Human Resources Accounting: A Normative Approach, Journal of the Economic Researcher, University of Skikda, August 20, 1995.
3. Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'deh, R. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. International Journal of Human Resources Development and Management, 19(3): 225-265.

Mid-Ocean University



College of Management

Specialization in Business Administration

**The Impact of Emotional Intelligence on Improving Individual
Performance: An Applied Study at the Social Insurance Institution in the
Kingdom of Saudi Arabia.**

Preparation:

Muhannad Khalaf Albalawi 232001779

Ahoud mohammad alqahtani 222001069

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024