

عنوان البحث

أهمية الذكاء العاطفي في أداء مدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

عمر بن عبدالعزيز بن ناصر الصالح

المشرف الثاني

د. فايز جراد

المشرف الرئيسي

د. الفیصل عبد الحمید

العام الدراسي:

2024

MidOcean University
College of Management
Department/ PMP



Research Title

The Importance of Emotional Intelligence in the Performance of furniture Stores Managers in Riyadh

Prepared by:

Omar bin Abdulaziz bin Nasser Al-Saleh

Supervisor:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Second Supervisor:

Dr. Fayez Jarad

Year: 2024

حقوق الطباعة

بسم الله الرحمن الرحيم

انا الطالب / عمر بن عبدالعزيز الصالح طالب ماجستير في كلية الإدارة والقائم على البحث العلمي بعنوان أهمية الذكاء العاطفي في أداء مدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض افوض وأصرح بأن لجامعة ميدأوشن أحقية حقوق النشر والطباعة وأسأل الله ان يجعل هذا العمل ذو أثر إيجابي ومنفعة للجميع .

التاريخ : 2024/08/01 م

الإهداء

إلى من غرست في نفسي حب العلم والمعرفة إلى من رافقتني بدعائها طيلة مشواري العلمي ولم تكل ولم تمل، إلى
من زرعت في نفسي القوة والأمل كلما وهنت نفسي إلى أُمي الحنون
إلى من يجري في عروقي دمه، إلى من أفخر بأبوته إلى من رافقني بفيض من الاهتمام لأنجز عملي داعيا
ومشجعا، أهدي اليه هذا العمل ليقطف ثمرات جهدي إلى أبي الغالي
(حفظها الله ورعاهم وأطال في اعمارهم)
إلى من أرى التفاؤل بتشجيعهم والسعادة والفخر في عيونهم إلى اخوتي واصدقائي
في هذا الإنجاز أهدي إليهم هذا العمل المتواضع

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خير خلق الله اجمعين نبيا محمد عليه وعلى آله وصحبه افضل الصلاة والتسليم وبعد :

فالحمد لله الرب الكريم الذي أعانني ويسر لي إتمام هذي الرسالة، وألهمني الصبر والمثابرة على جميع إجراءاتها وخطواتها حتى أصبحت على ماهي عليه. وأتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى الأستاذ الفاضل الدكتور الفیصل عبدالحمید، والمشرف على الرسالة الدكتور فايز جراد وفريق البحث العلمي الذين أفادوني بعلمهم وملاحظاتهم وأفكارهم وتوجيهاتهم الكريمه في جميع مراحل الرسالة ، فقد كانوا باذلين جهدهم وحرصهم على إيصال المعلومة والنصائح والتوجيهات عن طريق محاضرات المناقشة وكذلك عن طريق تلقي الرسائل ومتابعتها ، مما كان له الأثر البالغ في تسهيل هذا العمل الذي أسأل الله تعالى ان يكون له أثر علمي ومنفعة للجميع .

ولا يفوتني ان اشكر طاقم التدريس من دكاترة وأساتذة على الإجابة عن استفساراتي وتقديم النصيحة ، وكذلك اشكر جميع أفراد العينة الذين شارك من وقتهم في تعبئة الاستبانة والأجابة على أسئلتها .

وختاماً أسأل الله العلي العظيم ان ينفع بهذا العمل وأن يجعل ما علمني شاهداً لي لا شاهداً علي يوم ألقاه ، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين .

فهرس المحتويات

أ	نموذج التفويض
ب	الإهداء
ت	الشكر والتقدير
ث	فهرس المحتويات
ح	قائمة الجداول
خ	الملخص باللغة العربية
د	Abstract
1	الفصل الأول: مشكلة الدراسة
2	مقدمة
3	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	تساؤلات الدراسة
6	فروض الدراسة
6	التعريفات الاصطلاحية والجزائية
11	النظرية العلمية المتبعة في الدراسة
12	الفصل الثاني : الدراسات السابقة
13	المقدمة
13	الدراسات العربية
15	الدراسات الأجنبية
18	الفصل الثالث : الطريقة والأجراءات
19	مقدمة

19	 منهجية الدراسة
19	 مجتمع الدراسة
19	 عينة الدراسة
19	 حدود الدراسة
20	 المقاييس المعتمدة في الدراسة
22	 مصادر جمع البيانات
23	 الفصل الرابع : النتائج والتوصيات
24	 مقدمة
24	 تحليل البيانات
24	 مواصفات أفراد العينة
25	 فحص صدق وثبات الأداة
32	 اختبار الفرضيات
39	 النتائج
40	 التوصيات
41	 المراجع
45	 الملاحق
46	 الإستبانة

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1-3	المقاييس المستخدمة في إعداد الأستبانة	
1-4	التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة	
2-4	معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة	
3-4	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الوعي الذاتي	
4-4	اختبار One Sample t Test لمتغير الوعي الذاتي	
5-4	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير تنظيم الذات	
6-4	اختبار One Sample t Test لمتغير تنظيم الذات	
7-4	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الدافعية	
8-4	اختبار One Sample t Test لمتغير الدافعية	
9-4	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير التعاطف	
10-4	اختبار One Sample t Test لمتغير التعاطف	
11-4	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير المهارات الإجتماعية	
12-4	اختبار One Sample t Test لمتغير المهارات الإجتماعية	
13-4	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الأداء الوظيفي	
14-4	اختبار One Sample t Test لمتغير الأداء الوظيفي	
15-4	جدول ANOVA الذكاء العاطفي ، الاداء الوظيفي	
16-4	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والتابع (الأداء الوظيفي)	
17-4	جدول ANOVA الوعي بالذات ، الاداء الوظيفي	
18-4	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الوعي بالذات) والتابع (الأداء الوظيفي)	
19-4	جدول ANOVA تنظيم الذات ، الاداء الوظيفي	
20-4	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (تنظيم الذات) والتابع (الأداء الوظيفي)	
21-4	جدول ANOVA الدافعية ، الأداء الوظيفي	
22-4	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الدافعية) والتابع (الأداء الوظيفي)	
23-4	جدول ANOVA التعاطف ، الاداء الوظيفي	
24-4	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (التعاطف) والتابع (الأداء الوظيفي)	
25-4	جدول ANOVA المهارات الاجتماعية ، الاداء الوظيفي	
26-4	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (المهارات الاجتماعية) والتابع (الأداء الوظيفي)	

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة الى تعريف الذكاء العاطفي أثره في الأداء الوظيفي على مدرء معارض الأثاث في مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين، وأثر كل من الأبعاد الخمسة من مكونات الذكاء العاطف (الوعي بالذات ، تنظيم الذات، الدافعية ، التعاطف ، والمهارات الاجتماعية) مع المتغير الرئيسي الأداء الوظيفي ، وكذلك أثر الذكاء العاطفي على المتغيرات الجيوغرافية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي) ، واتم اختيار طبقة عشوائية من مدرء معارض للشركات الرائدة في مجال بيع الأثاث في مدينة الرياض ، واستخد الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأستخدام استبانة مكونه من 36 سؤال توزعت على الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي وتم التأكد من صدقها وثباتها .

وأظهرت النتائج وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وكذلك اظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي كما أظهرت النتائج انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي ، اظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي ، وعلى أثر النتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها تعزيز العلاقات الاجتماعية بين المدرء والموظفين ، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي مما يحسن العلاقات العاطفية بينهم ، وهو الأمر الذي يسهم في زيادة الذكاء العاطفي، من خلال تنظيم لقاءات خارج أوقات العمل بين الموظفين أو تنظيم نشاطات ترفيهية للموظفين مما يزيد جو الألفة بينهم.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي ، الأداء الوظيفي ، مدرء المعارض ، جامعة ميدأوشن .

Abstract in English

The study aimed to define emotional intelligence and its impact on job performance on furniture showroom managers in Riyadh from the point of view of workers, and the impact of each of the five dimensions of emotional intelligence components (self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills) with the main variable of job performance, as well as the impact of emotional intelligence on geographical variables (gender, age, educational qualification), and a random layer of showroom managers of leading companies in the field of selling furniture in Riyadh was selected, and the researcher used the descriptive analytical approach using a questionnaire consisting of 36 questions distributed over the five dimensions of emotional intelligence and its validity and stability were verified.

The results showed a relationship between emotional intelligence and job performance, and the study also showed a direct relationship between each component of emotional intelligence. The results also showed that there is a statistically significant effect between emotional intelligence and job performance. The results showed that there is a statistically significant effect between the components of emotional intelligence and job performance. Based on the results, the researcher made a set of recommendations, including strengthening social relations between managers and employees, and strengthening the culture of teamwork, which improves emotional relations between them, which contributes to increasing emotional intelligence, by organizing meetings outside of work hours between employees or organizing recreational activities for employees, which increases the atmosphere of familiarity between them.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, exhibition managers, Mid-Ocean University

الفصل الأول
مشكلة الدراسة

المقدمة:

إن الذكاء العاطفي يعتبر من المفاهيم الحديثة التي انتشرت في الآونة الأخيرة للحد من الصراعات والنزعات التي تؤثر على نجاح المشاريع ، وبما ان نجاح القائد او المدير غير منحصر على القدرات والمهارات الفكرية والفنية بل تتطلب الذكاء العاطفي ، وكما أشار جولمان أن الذكاء يعزز 20% كنسبة وبشكل مباشر من محددات النجاح في الحياة ، و80% للعوامل الأخرى.

وأكد جولمان ان عامل الذكاء العقلي والذي يعد من اهم المهارات الفنية، حيث أنه من الشروط الضرورية للقائد أن يحصل على تدريبات تميزه عن غيره من القادة في مجاله، وتصل به لمستويات عالية من العمق العقلي وتحليلات غير متناهية من الأفكار الابداعية والذكية، ومن غير الممكن ان يصبح القائد قائداً عظيماً من دون الذكاء العاطفي.

وقد جذب مصطلح الذكاء العاطفي انتباه العديد من الباحثين والمتخصصين في المجال القيادي بداية من "سالوفي وماير" في عام 1990م حيث كانا السبب الأساس في انتشار هذا المفهوم، وتبعهم جولمان بعد ذلك حين أشار لمفهوم الذكاء العاطفي في 1995م، بعد ذلك تبعهم العديد بالكثير من المقالات لإيضاح وشرح فكرة أن النجاح في الحياة الاجتماعية والمهنية لا تعتمد فقط على القدرات الفردية الذهنية، بل من المرجح امتلاك الفرد لقدرات داعمة له ولنجاحه على المستوى القيادي وسميت منذ ذلك الوقت بالذكاء العاطفي.

وبما ان للذكاء العاطفي أهمية بالغة فقد اهتمت الداسة الحالية امتداداً للدراسات السابقة في السنوات الأخيرة من دور الأكاديميين والباحثين، وكذلك الدراسات المتعددة التي اهتمت بدراسة الذكاء العاطفي ، وتوصلت كثير من الدراسات الى ان من أبرز المؤثرات على الالتزام التنظيمي والسلوكيات الفردية في المنظمات التنظيمية هو الذكاء العاطفي .

مع أن هناك كثير من الدراسات في مجال الذكاء العاطفي الا انها تعتبر شحيحة نسبياً في استدراك العديد من الجوانب والأمور المرتبطة به، كمان أن الذكاء العاطفي على قدرة الإداريين على إدارة الصراعات التنظيمية كانت محط إهتمام الباحثين، وجانب الجودة وأثر الذكاء العاطفي على الأداء شكلت ندرة في هذا الموضوع ، فأن التعرف على طبيعة الذكاء العاطفي وما يحتويه من مهارات وقدرات لتحقيق الجودة ورفع الإنتاجية على أداء القادة والموظفين بشكل عام يعتبر أمر بالغ الأهمية ويحتاج إلقاء الضوء عليه .

والذكاء العاطفي في مفهومة هو القدرة على فهم مشاعرنا ومشاعر من حولنا، إنها مهارة بالغة الأهمية يجب أن يتمتع بها أي شخص، وخاصة في المجال الإداري قد تسوء الأمور كثيراً أثناء تنفيذ المهام والمشاريع وسوء إدارة المشاعر هو أحد الأسباب وراء الفشل الإداري، كما ان التخطيط والتنفيذ من المهارات الإدارية الأساسية، إلا إن القدرة على فهم مشاعرنا وإدارتها بعناية هي الأهم في تحقيق الأهداف المهنية والشخصية، وإن اتخاذ القرارات

المدرسة يؤثر على الأداء بأكمله وكذلك على الأشخاص الذين يساهمون في نجاحها، ومن المعروف أن المدراء الذين يحافظون على الأداء العالي يتمتعون بذكاء عاطفي أفضل.

مشكلة الدراسة:

بما أن العنصر البشرية في أي منظمة كانت خاصة أو حكومية فأن المديرين والقادة يعتبرون حجر الأساس للقيام بالمهام وتحقيق الأهداف وتحسين الأداء بشكل عام، وتظهر مشكلة الدراسة في إهمال الكثير من المنظمات والقادة والمدراء أهمية الذكاء العاطفي ودوره الرئيسي على نجاح إدارة الموظفين والعمل وكذلك على جودة القرارات المتخذة خاصة من مدراء إدارة المشاريع باعتبارهم في أعلى الهرم التنظيمي، كمان أن الذكاء العاطفي يحقق مرحلة إيجابية في تحسين الأداء وفي تحسين القرارات وسلامتها، ومن ناحية أخرى فإن انخفاض الذكاء العاطفي يؤدي إلى انخفاض جودة الأداء واتخاذ القرارات السليمة .

هيربرت سايمون حدد 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 يبين لنا بأن مستوى الذكاء العاطفي للقائد له دور جوهري وفعال في تحسين عملية إتخاذ القرارات وإدارة الصراعات بين الموظفين وكذلك في إدارة الموارد البشرية وإدارة المشاريع بأكملها بافضل منهجية.

تكمن مشكلة الدراسة كذلك في عزوف كثير من الموظفين عن العمل في الشركات وكثرة الاستقالات وعدم الشعور بالامان الوظيفي وكذلك تعطل كثير من المشاريع او عدم حصول اصحاب المصلحة على النتائج والاهداف المرجوة ، كما يرى الباحث من خبرات سابقة في إدارات مختلفة ان السبب الرئيسي في قلة جودة المخرجات والنتائج هو عدم تمتع القادة او المدراء بمستوى جيد من الذكاء العاطفي.

أهمية الدراسة:

أشير الأبحاث التي أجراها معهد إدارة المشاريع (PMI) إلى أن المشاريع التي يقودها مدراء المشاريع الذين يتمتعون بمستوى ذكاء عاطفي عالي تكون بمعدل نجاح أعلى من تلك التي تتم إدارتها دون التركيز على الذكاء العاطفي، كما يتمتعون بالقدرة على إحداث تأثير هائل على فريق المشروع بأكمله، وكذلك على جميع أصحاب المصلحة في المشروع.

الذكاء العاطفي هو المهارة التي تساهم في إنجاز المشاريع والمهام الناجحة وإسعاد الفريق وكذلك أصحاب المصلحة هو ما يسمح لمديري المشاريع بأن يكونوا قادة ناجحين في إدارة الصراعات بين أعضاء الفريق وأصحاب المصلحة وكذلك إدارة فريق العمل والحصول على الأهداف المرجوة في المشروع بافضل النتائج واقل التكاليف.

امتلاك ذكاء عاطفي مرتفع يجب أن يكون من أهم الأولويات للمدراء الناجحين كما إن بناء علاقة عاطفية قوية مع أعضاء الفريق يخلق علاقة قوية ووثيقة، ويعتمد نجاح الإدارة او المشروع على انفتاح أعضاء الفريق مع بعضهم البعض، وهذا يخلق بيئة عمل إيجابية حيث يسمح للجميع التعبير عن أفكارهم وآرائهم.

كما أن أهمية الدراسة من أهمية الذكاء العاطفي نفسه ودوره الفعال في عملية المتابعة وتقييم الاداء للمهام الإدارية وقد طبق هذا الاسلوب في عدد كبير من القطاعات مثل القطاع الصحي والقطاع التعليمي وكذلك القطاع المالي ولقلة الدراسات التي تناولت موضوع أهمية الأداء بالذكاء العاطفي ، فيمكن تلخيص الاهمية فيما يلي:

- زيادة المعرفة في كيفية تطبيق الذكاء العاطفي والحصول على افضل النتائج للمخرجات.
- تسهم في خلق بيئة عمل اكثر احترافية وذو مسؤولية عالية في انجاز المهام .
- تسهم في معرفة طبيعة العلاقة وتطويرها بين القادة والموظفين وكذلك بين القادة واصحاب المصلحة .
- تساهم في نجاح المهام والخطط الاستراتيجية من متابعة ومراجعة وتقييم الانشطة والاحداث اليومية بشكل مستمر في بيئة العمل.
- رفع مستوى التواصل: يساعد الذكاء العاطفي الأشخاص على دراسة وفهم الرسائل المرادة وراء الكلمات، وتعزيز مهارة الاستماع، مما يعزز الاتصال الفعال داخل فريق العمل.
- إدارة النزاعات: يمكن للذكاء العاطفي أن يسهم بشكل فعال في مساعدة الموظفين على التعامل مع النزاعات بفعالية والتوصل إلى حلول تراعي مشاعر ومصالح الجميع.
- تعزيز العلاقات الشخصية: يشير مصطلح الذكاء العاطفي إلى ضرورة خلق وتنمية علاقات شخصية مع الآخرين، كون هذه العلاقات تساعد الإنسان بشكل عام على بناء علاقات عمل قوية ومثمرة، وهو ما يساهم في خلق بيئات عمل مريحة ومحفزة.
- مواجهة الضغوط: يُعَلِّمُ التعاطف والذكاء العاطفي الأشخاص كيفية إدارة تلك الضغوطات الثقيلة التي تنشأ في العمل أو في حياة الشخص، ومواجهتها وفق نموذج أكثر فعالية.
- زيادة الرضا الوظيفي: كما أن الذكاء العاطفي يسهم بشكل فعال في زيادة شعور الرضا والانتماء لدى الموظفين، مما يقلل من معدلات التنقل الوظيفي.
- تحفيز الفريق: يمكن للقادة الأذكياء عاطفياً أن يقدموا التحفيز اللازم لفريق العمل، مما يعزز الإنتاجية ويحفز على الإبداع.
- مساعدة القيادة: قوة الذكاء العاطفي تُعدُّ أساسية للمدراء لفهم كيفية التأثير بشكل إيجابي على موظفيهم وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف.
- التكيف مع التغيير: الذكاء العاطفي يسهم بمساعدة الأفراد على التكيف بسرعة مع التغييرات في الأعمال والمهام، مما يعزز القدرة على الاستجابة للتحديات الجديدة.
- الوعي الثقافي: يعزز الذكاء العاطفي قدرة الأفراد على التفاعل بحساسية مع ثقافات مختلفة، وهو أمر حاسم في بيئات الأعمال العالمية.

- رفع الابتكار: يخلق الذكاء العاطفي بيئات تشجع على الثقة والدعم المتبادلة، مما يشجع على الابتكار والتجديد من قبل المدراء وفريق العمل.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء لدى عينة من مدراء شركات الأثاث في مدينة الرياض. لذلك فإنها تحاول تحقيق الأهداف التالية:

- (1) معرفة أثر الذكاء العاطفي بأبعاد الخمسة لدى مدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض -أفراد عينة الدراسة.
- (2) معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء لدى مدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض -أفراد عينة الدراسة.
- (3) معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء تبعاً لمتغير الجنس.
- (4) معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء تبعاً لمتغير التخصص العلمي.
- (5) معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

تساؤلات الدراسة

ولأن استراتيجية العمل بنهج الذكاء العاطفي شهدت العديد من التوجهات النفسية والإدارية والإجتماعية فكان اهم مساعي الدراسة الحالية هي الوصول لعمل هذه الاستراتيجية وتأثيرها على أداء مدراء شركات الأثاث في بيئة اقتصادية تختلف عما اشارت له العديد من الدراسات، وبالرجوع للدراسات والبحوث السابقة في هذا المجال يتضح للباحث ندرة ملحوظة في هذا الموضوع وعلى غرار ألقى الباحث الضوء على دور مدراء شركات الأثاث في نجاح المشاريع باستخدام الذكاء العاطفي وتحفيز العاملين لديهم لتحقيق مستوى عالي من الأداء باعتبارهم حجر الاساس في نجاح المنظمة، وتم اختيارهم وإستهدافهم لإجراء البحث عليهم حول هذي الاسئلة التالية :

التساؤل العام:

- هل هناك علاقة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء لدى مدراء معارض شركات الأثاث ؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هو أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة؟
- هل توجد علاقة إحصائية بين الابعاد الخمسة للذكاء العاطفي والأداء لدى أفراد العينة ؟
- هل توجد علاقة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء لدى أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديموغرافية ؟

فروض الدراسة

الفرضية العامة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى مدراء معارض شركات الأثاث في مدينة الرياض.

الفرضيات الجزئية:

- 1 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى مدراء شركات الأثاث.
- 2 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى مدراء شركات الأثاث.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى مدراء شركات الأثاث.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى مدراء شركات الأثاث.
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الإجتماعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى مدراء شركات الأثاث.

التعريفات الاصطلاحية والجزئية:

1. الذكاء :

1.1. تعريف الذكاء لغة:

يعرف الذكاء لغوياً على أنه "الذهن، والعقل، والحكمة والكلمة مشتقة من الفعل الثالثي ذكا، ويقال ذكت النار ذكوا، وذكا وذكاء، أي اشتد لهبها و اشتعلت، ويقال ذكت الحرب إي اتقدت، وذكا فلان ذكاء أي سرع فهمه وتوقد" (خوالدة، 2004، ص48). وقد عرف الذكاء عند العرب بأنه "الاستعداد التام لإدراك العلم والمعارف، هو حدة الفؤاد وسرعة الفطنة" (عثمان، 2009، ص26) .

1.2. تعريف الذكاء اصطلاحاً :

لقد اختلف العلماء في تعريف معنى الذكاء تعريفا منطقيا جامعاً ومانعاً وذلك نظراً لأن مدلول الذكاء يعتبر مدلول واسع حيث يتضمن كافة المهارات والقدرات التي تتميز بها الشخصية عن غيرها من الشخصيات، وبالإضافة إلى كونه مفهوم مجرد ويستدل عليه فقط من خلال مؤشرات توحى به، وتعددت الجوانب التي يركز عليها الباحثين في تعريفاتهم فمنهم من يركز على الجانب اللغوي والفلسفي، ومنهم من يركز على الجانب البيولوجي و الفزيولوجي للذكاء، ومنهم من يركز على الجانب السيكلوجي .(رشوان، 2008، ص89)

فحسب **المنظور الفلسفي** تعني كيفية ملاحظة الفرد لنفسه وهو يفكر أو يتذكر، أو يقوم بأي لون من ألوان النشاط العقلي وهو ما يعرف "بالتأمل الباطني" ولكن التأمل الباطني لا يرقى إلى مستوى الموضوعية أو التجريب الذي يقوم على أساس علمي سليم، يعرف "ترمان" 1201 " Terman " "الذكاء بأنه القدرة على التفكير المجرد أي التفكير الذي يعتمد على التصورات الذهنية والرموز و معاني الأشياء لا الأشياء ذاتها". (رشوان، 2009، ص9 - ص10)

في حين أن **الجانب الفزيولوجي**: أن العلماء الذين حاولوا تفسير الذكاء فزيولوجيا برده إلى نشاط الجهاز العصبي أمثال "ثورنديك" "Thorndike.L.E" الذي حاول أن يفسر الذكاء في عبارات الوصلات أو الروابط العصبية، التي تصل بين خلايا المخ فتتألف منها شبكة متصلة بقدر كبير من الروابط بقدر ما يكون ذكاء الإنسان.

وهكذا نجد أن مفهوم الذكاء لدى أصحاب هذا الاتجاه مرتبط بتكوين الجهاز العصبي المركزي بوجه عام، وبالقشرة المخية أو اللحاء بوجه خاص. فقد دلت البحوث في هذا الميدان على أن القشرة المخية هي المسؤولة عن مستوى الذكاء من حيث عدد خلاياها وانقسامها وتشعبها وتناسقها وهكذا تتكامل وظائفها، منها دراسة "بولتون" Bolton.S.J "ودراسة "شرنغتون" "Sherington.S.C" ويذهب هؤلاء الباحثون إلى أن الضعف العقلي يرتبط إرتباطاً وثيقاً بضعف الخلايا العصبية. (الشيخ، 1990، ص58)، (السيد، 2000، ص 191).

أما في **العلوم الاجتماعية والإنسانية** أخذت بعين الاعتبار البعد الاجتماعي لكون الإنسان لا يعيش في فراغ بل يعيش في مجتمع الذي تحكمه عادات وتقاليد؛ فيتأثر به ويؤثر فيه، فقد ميز "ثورنديك" على سبيل المثال بين ثلاثة أنواع أو مظاهر للذكاء: **الذكاء المجرد** وهو القدرة على معالجة الألفاظ والرموز، و**الذكاء الميكانيكي** وهو القدرة على معالجة الأشياء والمواد العيانية كما يبدو في المهارات اليدوية الميكانيكية، و**الذكاء الاجتماعي** وهو القدرة على التعامل بفاعلية مع الآخرين، و يتضمن القدرة على فهم الناس والتعامل معهم والتصرف في المواقف الاجتماعية. ويؤكد "دول" "Doll.A.E" "أن الكفاح الاجتماعي هو مظهر رئيسي من مظاهر الذكاء، ويذهب إلى أن النجاح الاجتماعي يحتاج إلى نسبة عالية من الذكاء.

كما يرى "بيني" "Bienet" "أن الذكاء "هو القدرة على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك والنقد الذاتي"، أما "وودرو" "Woodrow " فيعرفه بأنه "القدرة على كسب الخبرات". (السيد، 2000، ص 189)

في حين يذهب جابر عبد الحميد وعلاء الدين الكفافي إلى تعريف العاطفة بأنها "القدرة على الاستدلال والانسجام المرن للذاكرة والقدرة على الحكم واستخدام المعلومات في التعلم ومواجهة المواقف والمشكلات الجديدة". (التيال، دويدار، 2008، ص 103)

2. العاطفة:

2-1 تعريف العاطفة لغة:

العاطفة عن عَطَوفَ الرحم صفة غالبية ويقال رجل عاطفي بمعنى مرهف الحس ورومنسي وغير عقلاني أو غير عقلاني، ويقال حرمان عاطفي وفراغ عاطفي (جروان، 2012، ص 38)

2-2 تعريف العاطفة الاصطلاحي:

الباحثان منصور والشرقاوي (1989) فيعرفان العاطفة بأنها "استعداد وجداني مركب وتنظيم مكتسب لبعض الانفعالات نحو موقف معين، تدفع صاحبها للقيام بسلوك خاص". (جروان، 2012، ص 39-41)

3. العقل والعاطفة:

أن العلاقة بين العقل (الفكر) والعاطفة مُلتبس عند الكثير من الناس إلى حد كبير، فهم يعتقدون أن التفكير الجيد لا يستقيم إلا بغياب العاطفة، فالعقل والعاطفة يقومان في تناغم دقيق بقيادة حياتنا، والعاطفة تغذي وتزود عمليات التحصيل بالمعلومات، بينما يعمل العقل على تنقية مدخلات العاطفة وأحيانا يعترض عليها. أن المشاعر ضرورية للتفكير، والتفكير مهم للمشاعر، لكن إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن يسود الموقف العاطفة، ليس المطلوب هنا تحية العاطفة جانبا، بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة، إن العاطفة ترشدنا في مواجهة المآزق والمهام الجسمية مثل مواجهة الأخطار وخسارة أو فقدان شخص عزيز، والعمل بمثابة لتحقيق هدف ما على الرغم من الإحباط. (أبو عفش، 2011، ص 14)

3-1 تعريف الذكاء العاطفي:

يعتبر الذكاء العاطفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام الدارسين والباحثين في علم النفس ولاسيما في الآونة الأخيرة، حيث اختلف الباحثين في ترجمة المصطلح الأجنبي (Intelligence Emotional) إلى أربع اتجاهات الاتجاه الأول الذي يسميه الذكاء العاطفي والاتجاه الثاني الذي يطلق عليه اسم الذكاء الوجداني، والاتجاه الثالث يطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي والاتجاه الرابع الذي يطلق عليه اسم ذكاء المشاعر.

وتوضح هذه التسميات بأن الذكاء الانفعالي يشير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية من الانفعالات كالخوف والحزن والغضب، والذكاء العاطفي يشير إلى الانفعالات السارة كالسرور والحب والإعجاب، والذكاء الوجداني يشير إلى أنه أكثر مسؤولية حيث يظم الخبرات الانفعالية السارة والغير سارة، وذكاء المشاعر يشير إلى الجانب الحسي من الخبرة الانفعالية كالشعور بالدفء أو الراحة. (حسين، 2006، ص14- ص15)

منذ ظهور مصطلح الذكاء العاطفي عام 1990 تضافرت جهود الباحثين في تحديد تعريف دقيق له وفيما يلي سوف يتم سرد بعض هذه التعاريف:

يعرف "جولمان" (1996) الذكاء العاطفي بأنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى" (معمرية، 2009، ص 24)

أما "بار أون" (1997) "On-Bar" فيعرفه على أنه "الطريقة التي يتمكن من خلالها الفرد من فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقة معهم، والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فاعلة لمتطلبات الموقف". (روفين با ارون، 2004، ص 6)

وفي سنة 2005 أعاد تعريفه بأنه "مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية والتي تأثر في قدرة الفرد على مواجهة المطالب والضغوط البيئية وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة". (سعيد، 2008، ص 11)

في حين يعرفه فاروق السيد عثمان (2001) بأنه "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفق المراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة". (عبد عثمان، 2002، ص206)

أما "ستيفن هير" فيعرفه بأنه "قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة النفسية ولمن حوله". (جلال، 2008، ص 76)

كما يرى "لين" (1995) "Lynn" أن الذكاء العاطفي هو "عملية تدريب غير شاق لتدعيم الإدارة الفردية والتحكم في الانفعالات وردود الأفعال ومجابهة التحديات ويضيف كون الفرد يتمتع بذكاء عاطفي بمعنى "كونه واعيا بذاته، متعاطفا متجاوبا ملتزما ويتبنّى الاتجاهات التدميمية ويتوقع أفضل النتائج". (جاب الله، 2012، ص 29)

كما يعرفه "بار اون وباركر" (2000) "Parker & On-Bar" بأنه "عبارة عن القدرات المرتبطة بفهم كل من الذات والآخرين وارتباط الأفراد بعضهم ببعض، والتكيف مع احتياجات البيئة، وإدارة الانفعالات". (حسونة، ابو ناشي، 2006، ص 49)

أما "ديولكس وهيكس" (1999) "Higgs & Dulewicz" فيعرفان الذكاء العاطفي على أنه "معرفة الفرد لمشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية مصحوبة بالتعاطف، والفهم لمشاعر الآخرين، مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم". (محمد، 2009، ص 19)

في حين يرى أبو حطب أن الذكاء العاطفي هو " قدرة الفرد على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى ولو لم تكن واضحة وأن هذا الذكاء يظهر في سلوك رجال الدين والقادة السياسيين والمعلمين والمعالجين والآباء والأمهات، وأنه لا يعتمد كثيرا على اللغة". (مدثر، 2002، ص 71)

أما "ستغ" (2003) فإنه يصف الذكاء العاطفي بأنه "القدرة على ابتكار حاجات إيجابية في العلاقات مع الآخرين ومع نفسه وذلك يتضمن هذه الحاجات الإيجابية مثل الفرح والتفاؤل والنجاح في العمل والمدرسة والحياة". (ستغ، 2005، ص 36)

يتضح من خلال التعاريف السابقة أنها انقسمت إلى إتجاهين:

الإتجاه الأول: يعتبر الذكاء العاطفي بأنه القدرة على تحديد المشاعر ومعرفة الانفعالات وتحليلها وتنظيمها وضبطها خاصة الانفعالات المتعلقة بذواتنا والتي تتطلب منا الوعي بها من جهة ، ومن جهة أخرى معرفة انفعالات الآخرين وإدراك مشاعرهم وفهمها وحسن اختبار الاستجابات الكيفية الناجحة والفاعلة التي تناسب الموقف أو المواقف التي قد يتعرض إليها الفرد، و على هذا الأساس أعتبر "ماير" أن أساس انفعالاتنا هو وعينا بتفاعلنا مع البيئة، و هذا الوعي هو المعرفة الانفعالية. (Mayer, 1990, p 727)

أما الاتجاه الثاني: ذهب إلى وصف الذكاء العاطفي على أنه مجموعة من السمات الشخصية والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني و في الحياة، ويعطي "جولمان" 1996 مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء العاطفي وتشمل الوعي الذاتي والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص الوجداني واللياقة الاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني فحسب حيث كشفت بعض الدراسات بأن مديري المعارض مرتفعي الذكاء العاطفي يتميزون بأنهم يستخدمون معارفهم للحفاظ على الهدوء، و التحكم في الانفعالات ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدؤوا يحاولون جادين إيجاد حلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي.

استنادا إلى التعاريف السابقة يمكن تعريف الذكاء العاطفي على أنه "قدرة الفرد على الفهم والإدراك الجيد لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين، والقدرة على فهمها وتقييمها بدقة والتحكم فيها وتوجيهها، بحيث تساعد الفرد في توجيه سلوكه وتفكيره بما يزيد من فرص التكيف و النجاح في مختلف ميادين الحياة".

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

بما أن الهدف من الدراسة كان معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، وبناء على طبيعة الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و يعتبر هذا المنهج من أساليب البحث العلمي، وهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع. واعتماداً على مقياس جولمان (لعام 1998) في إعداد الإستبانة، كذلك اعتمدت الدراسة مقياس لكرت (Likert) الخماسي لكافة أبعاد الدراسة الأساسية.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

مقدمة:

أظهرت الدراسات السابقة أهمية بالغة في البحث العلمي، حيث استطاع الباحث تكوين خلفية نظرية عن موضوعه ليبنى على أساسها بحثه. وهذا سبب البحث عن الدراسات والبحوث ذات الصلة بموضوعه. ولأجل هذا سعى الباحث إلى البحث عن الدراسات ذات الصلة بالموضوع، فقد توفر لنا مجموعة من الدراسات (العربية، والأجنبية) :

الدراسات السابقة العربية والأجنبية:

الدراسات العربية :

دراسة رقم: 1

كانت للباحثة منى أبو ناشي 2002 (مصر) وكان موضوعها الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية. وتمحورت أهدافها عن التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية. وتكونت عينة الدراسة من 205 طالب من كلية التربية النوعية بجامعة المنوفية منهم (92) طالباً و (112) طالبة . وأستخدمت الباحثة الأدوات التالية :

- مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحثة.

- مقياس المهارات الاجتماعية إعداد السمدوني 1991

- مقياس البروفيل الشخصي من إعداد جابر عبد الحميد وفؤاد أبو حطب 1976

- مقياس الذكاء العام من إعداد السيد محمد خيرى.

وأظهرت النتائج بأن هناك وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني والذكاء العام، وكذلك وجود ارتباط بين الذكاء الوجداني مع المهارات الاجتماعية، ووجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني وسمات الشخصية، ويتضح من خلال تحليل العامل للدرجة الكلية وللذكاء الوجداني وسمات الشخصية وللمهارات الاجتماعية والذكاء العام على انه لا يوجد تمايز بين الدرجة الكلية والذكاء الوجداني وسمات الشخصية. (الأسطل، 2010، ص 88- ص 89)

دراسة رقم: 2

قام الباحث هاشم عبد الرحمن الخولي 2007 (مصر) بعنوان الذكاء الوجداني كدالة للتفاعل بين الجنس، تقدير الذات، السعادة، القلق، وتمحورت الأهداف حول معرفة أهم الأبعاد المكونة للذكاء الوجداني، ومعرفة الفروق في أبعاد الذكاء الوجداني نتيجة اختلاف كل من الجنس، تقدير الذات، السعادة، القلق، وكانت عينة البحث 400 طالب جامعي من كلية التربية بالفرقة الثالثة بالشعب العلمية والأدبية، وقد استخدم الأدوات التالية :

-مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث، ومقياس تقدير الذات والسعادة إعداد أزنك وويلسن & Wilson Eysenck ترجمة الباحث وكذلك مقياس القلق من إعداد سامية القطان.

وأظهرت النتائج أن هناك وجود فروق بين الجنسين في بعض أبعاد الذكاء الوجداني وعدم وجودها في أبعاد أخرى، وكذلك وجود فروق بين الطالب المرتفعي تقدير الذات والطالب المنخفضي تقدير الذات في أبعاد الذكاء الوجداني لصالح الفئة الأولى في أبعاد الذكاء الوجداني بين الطالب متوسطي القلق والطالب منخفضي القلق، مع وجود فروق دالة إحصائية (ذوي القلق المنخفض لصالح الطالب ذوي القلق المتوسط)، ووجود فروق دالة إحصائية في أبعاد الذكاء الوجداني بين الطلاب مرتفعي السعادة الطلاب منخفضي السعادة لصالح الطالب مرتفعي السعادة. (الخولي، 2007، ص 8- ص 20)

دراسة رقم: 3

قام بها الباحث إبراهيم جامع 2009 (الجزائر) تحت موضوع الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة دراسة ميدانية على إطارات الإدارة الوسطى بمركب تكرير البترول (سكيكدة). وهدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى فعالية القيادة لدى إطارات الإدارة الوسطى، والتعرف على حقيقة وجود علاقة بين الذكاء وفعالية القيادة لدى أفراد العينة، وكان عينتها 42 إطارا من الإدارة الوسطى لمركب تكرير البترول، بالأدوات التالية: مقياس لقياس الذكاء الانفعالي من إعداد الباحث، ومقياس لقياس القيادة الفاعلة كان من إعداد الباحث نفسه.

وأظهرت النتائج بأن هناك وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية، بين مستوى الذكاء ومستوى فعالية القيادة. (بن جامع، 2009)

دراسة رقم: 4

الباحث عزمي محمد بظاظو 2011 (فلسطين) كان موضوع بحثه: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، وعينة البحث هي 81 مديرا. واستخدم الأدوات التالية : مقياس الذكاء العاطفي من إعداد الباحث، ومقياس الأداء الوظيفي كان من إعداد الباحث.

وأظهرت النتائج بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وفعالية الأداء المهني، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الذكاء العاطفي والعمر، عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى الجنس، وكذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى الدرجة الوظيفية، بالإضافة لعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى المؤهل العلمي. (بظاظو، 2010)

دراسة رقم: 5

انهى الباحث مسعد محمد علي الشهري 2010 (السعودية) وكان موضوعه: الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف، وهدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة تبعا للمتغيرات التالية العمل (العام والخاص) والمؤهل العلمي , كذلك عدد سنوات الخبرة في العمل، الدورات التدريبية، الحالة الإجتماعية (أعزب، ومتزوج) ،والعمر، وكانت عينة الدراسة من 228 موظف من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، وأستخدم فيها أداة مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عثمان و رزق 2001، وأداة مقياس اتخاذ القرار من أعداد عبدون 1979 .

وقد أظهرت النتائج ان هناك علاقة إرتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى عينة الدراسة ووجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني لدى العينة وفقا لمتغيرات الدراسة.(الشهري، 2010) .

الدراسات الاجنبية :

دراسة رقم: 1

الباحث نيوسوم وآخرون 2000 Catano Day Neuson (كندا) قاموا بالمشاركة في بحث بعنوان العلاقة بين التحصيل الأكاديمي والذكاء الوجداني، وهدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين التحصيل الأكاديمي والذكاء الوجداني، وتضمنت العينة 119 طالبا جزء منهم ضمن النظام الكامل، وطلبة ضمن الدوام الجزئي، وطلبة سنة أولى جامعي، وطلبة في السنوات الجامعية الثانية والثالثة والرابعة، وكانت الأداة هي مقياس بأرون للذكاء العاطفي، وبينت النتائج وجود ارتباط ضعيف بين مقياس الذكاء الوجداني وبين التحصيل الأكاديمي. (العمران، 2006، ص 140)

دراسة رقم: 2

الباحثة ليندلي 2001 Lindely في بحثها تحت موضوع الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية، هدفت الى توضيح العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الشخصية (الانبساطية، التكيف)، وكانت العينة 316 طالبا مجملاً منهم (195) طالب، (411) طالبة، وبستخدم أداة قائمة جولمان للكفاءات، لبعض مقاييس الشخصية، وكانت نتائج الدراسة ان هناك وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الشخصية (الانبساطية) وكفاءة الذات، تقدير الذات، التفاؤل، وجهة الضبط الداخلية والتكيف، بينما توجد علاقة سالبة دالة مع سمة العصبية، كما أظهرت الدراسة ايضا أنه لا توجد فروق بين الطلبة والطالبات في الذكاء الوجداني. (رمضان، 2010، ص55).

دراسة رقم: 3

الباحثان كيمبرلي وبارشرد Barchard & A. Kimberly 2004 (بريطانيا) وكان موضوع البحث هو قياس طبيعة كفاءات الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقدرات الأخرى والمتغيرات الشخصية، وكان هدف الدراسة هو الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والقدرات المعرفية ومتغيرات الشخصية الأخرى، وكان عدد العينة 176 من خريجي جامعة كولومبيا منهم طالبا (69) ذكور و(116) ، بإستخدام مقياس الذكاء الإنفعالي (MSCEI) من إعداد ماير وسالوفي ومقياس الذكاء الإجتماعي (OGSI) إعداد جيلفورد، وكذلك مقياس التقرير الذاتي لقدرات الذكاء الانفعالي إعداد بارشرد هاكستيان (Hakstian Barcharde).

وأظهرت النتائج عن وجود علاقة إرتباطية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الذكاء العاطفي والقدرات المعرفية من جهة ومع متغيرات الشخصية من جهة أخرى كما اظهرت أيضا عن وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة مقبولة بين الذكاء الاجتماعي والقدرات المعرفية المتبقية بمتغيرات الشخصية إرتباطا دالا، بينما مكونات الذكاء الانفعالي ذات ارتباط ضعيف مع القدرات المعرفية. (المللي، 2011، ص 296) .

دراسة رقم: 4

ديانا اجندران وآخرون (Rajendran Diana) 2007 (الهند) في تقييم الذكاء العاطفي في محيط العمل الهندي وتقييم ثبات مقياس الذكاء العاطفي المعد بواسطة جامعة سوين برغ (Swinburne) بأستراليا وعنوانه إختبار جامعة (Swinburne) للذكاء العاطفي، بإستخدام مقياس (SUEIT Workplace) للذكاء العاطفي، تم التأكد من ثبات مقياس الذكاء العاطفي في بيئة العمل الهندية. (بظاظو، 2010، ص71- ص72).

تعليق على الدراسات السابقة

من خلال ما تم سرده نلاحظ ماييلي:

من حيث الهدف :

لقد اختلفت وتباينت أهداف الدراسات السابقة للذكاء العاطفي بإختلاف أهداف كل باحث فمنها من هدفت لمعرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحصيل الأكاديمي والإنجازات التربوية وطبيعة هذه العلاقة كدراسة نيوسوم وآخرون (2000) ، أو علاقته ببعض المتغيرات الشخصية (الإنبساطية والتكيف) كدراسة ليندى (2001) ، أو علاقته بالقيادة التنظيمية كدراسة بظاظو (2011)، بن جامع (2009)، أو علاقته بالقدرات المعرفية ومتغيرات الشخصية كدراسة كمبرلي وبارشارد (2004)، أو علاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية كدراسة منى أبو ناشي (2002)، أو علاقته باتخاذ القرار كدراسة الشهري (2010)، أو معرفة أهم الأبعاد المكونة له ومعرفة الفروق في أبعاده باختلاف المتغيرات (الجنس، السعادة، القلق) كدراسة هاشم عبدالرحمن الخولي (2007)، أو تقييمه في محيط العمل كدراسة ديانا وآخرون (2007).

من حيث العينة والادوات :

نلاحظ أن جميع الدراسات السابقة اعتمدت على المقاييس لتحقيق أهدافها، إما أن تكون من إعدادهم الشخصي أو الجاهزة وإنما ان تكون جاهزة مع تعديلها وتكييفها لتلائم مع عينة الدراسة. أما بالنسبة لعينات الدراسات السابقة فقد اختلفت من دراسة إلى أخرى فمنها ما طبق على الطالب كدراسة نيوسوم (2000) ولندلي (2001) ودراسة كمبرلي وبارشرد (2004) والخولي (2007) ومنى أبو ناشي (2002)، ومنها ما طبق على العمال كدراسة ديانا وآخرون (2007) و بن جامع (2009) والشهري (2010)، ومنها ما طبق على المدراء كدراسة بظاظو (2011).

من حيث النتائج :

وجود علاقة بين الذكاء العاطفي ومتغيرات بحثية أخرى كدراسات نيوسوم وآخرون (2000)، لندلي (2001)، كمبرلي وبارشرد (2004)، ومنى أبوناشي (2002)، والخولي (2007)، بظاظو (2011)، الشهري (2010)، بن جامع (2009)، والتأكد من ثبات مقياس الذكاء العاطفي في بيئة العمل الهندية كما في دراسة ديانا وآخرون (2007)، وتوجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى التخصص العلمي كما في دراسة الشهري (2010)، وتوجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى تقدير الذات والقلق والسعادة كما في دراسة هشام الخولي (2007)، توجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في العمل، العمر، الحالة الاجتماعية كما في دراسة الشهري (2010).

أما الدراسة الحالية فقد استهدفت مدراء لمعارض والإداريين وهي الدراسة الوحيدة -حسب إطلاع الباحث- حيث تم دراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق مع الأداء الوظيفي عند مدراء المعارض والإداريين، ولقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في بناء مقياس الأداء الوظيفي واختيار مقياس الذكاء العاطفي.

الفصل الثالث
منهجية الدراسة

مقدمة:

سيتم في هذا الفصل عرض المنهجية المتبعة في الدراسة، من خلال تحديد منهج ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، واختيار المقاييس واختبار ثباتها متبوعة باختبار الفرضيات.

منهجية البحث :

بما أن الهدف من الدراسة كان معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، وبناء على طبيعة الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و يعتبر هذا المنهج من أساليب البحث العلمي، وهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع.

مجتمع البحث :

يتكون مجتمع الدراسة من مدرء معارض الأثاث في مدينة الرياض وتم جمع العينات بطريقة عشوائية من عدد من الشركات الرائدة في بيع الأثاث في الحدود المكانية للدراسة .

عينة الدراسة:

تم توزيع 84 إستبانة وذلك لإعتبارات الوقت ورفض عدد من المعارض في المشاركة تحفظاً لخصوصية المنشأة، وتم الحصول على 51 استبانة إلا أنه تم استبعاد استبانة 6 أستبانات بسبب أن الأجوبة كانت موافق على كل عبارات الاستبانة ليكون إجمالي العينة هو 44 عينة .

حدود الدراسة :

الحدود الزمانية : تم تطبيق الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي (2024 م)

الحدود المكانية : تم تطبيق الدراسة في مدينة الرياض.

الحدود البشرية : تم اختيار عينة الدراسة من مدرء وإداريين معارض الأثاث .

المقاييس المعتمدة وطرق البحث :

فيما يلي جدول بالمقاييس المستخدمة في إعداد الإستبانة اعتماداً على مقياس جولمان (لعام 1998) .

جدول رقم (3-1) : المقاييس المستخدمة في إعداد الاستبانة

المتغير	العبارات المستخدمة في المقياس
الذكاء العاطفي	
الوعي بالذات	أكون واعياً بعواطفى بحيث أستطيع وصف ما أشعر به بدقة.
	أمتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي.
	أعرف نقاط القوة والضعف لدي.
	أقبل النقد البناء من الآخرين.
	أتعلم من تجاربي الماضية.
	أدرك أهدافى بوضوح.
تنظيم الذات	أستطيع التحكم في تصرفاتي.
	أبحث دائماً عن النواحي الإيجابية في جميع الظروف التي أتعامل معها.
	أسيطر على نفسي عادة حيث لا أثور في وجوه الآخرين
	أعتذر عندما أرتكب خطأ إذا تطلب الأمر ذلك.
	من الصعب أن يقرأ الناس انفعالاتي على وجهي.
	أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري.
الدافعية	أكون متحمساً حينما أسعى لتحقيق أهدافي.
	تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة.
	استطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح و الفكاهة ببسر .
	أكون هادئاً عند إنجاز أي عمل أقوم به.
	أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.
	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.
التعاطف	أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم .
	أساعد الآخرين في حل مشكلاتهم عندما يكونون منزعجين.
	أنا فعال في الإصغاء لمشاعر الآخرين .
	أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبرة صوتهم .
	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها.
	إحساسي بمشاعر الآخرين يجعلني متعاطفا معهم.

أجيد فن التعامل مع الآخرين.	المهارات الاجتماعية
أشعر بمحبة الآخرين واحترامهم وإن لم يتفقوا معي.	
أستطيع بسهولة مقابلة أناس جدد مستهلاً حديثاً عند الحاجة.	
لدي القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين.	
لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد.	
أحافظ على هدوئي حتى عندما يضايقني الناس بأسئلتهم.	

الأداء الوظيفي	
أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.	
أقوم بالتخطيط للعمل قبل أدائه.	
أقوم بالرقابة لضمان نوعية وجودة الأداء في العمل.	
حجم العمل اليومي الذي أنجزه جيد.	
أقوم بإنجاز عملي المحدد في الوقت المحدد.	
أتعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة	

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على دراسات سابقة

وأعتمدت الدراسة مقياس لكرت (Likert) الخماسي لكافة أبعاد الدراسة الأساسية:

الاستجابة	غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وأعتمدت الدراسة للجنس :

الجنس	ذكر	أنثى
	1	2

وأعتمدت الدراسة العمر على الأقسام التالية:

أقل من 25 عام	من 26 - 35 عام	من 36 - 45 عام	أكبر من 45 عام
1	2	3	4

وأعتمدت الدراسة المؤهل العلمي على الأقسام التالية :

متوسط	ثانوي	جامعي
1	2	3

وأعتمدت كذلك على سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات	بين 5 - 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
1	2	3

الدرجة الوظيفية :

أداري معرض	رئيس قسم	مدير معرض
1	2	3

مصادر جمع البيانات:

بغرض إتمام عملية البحث تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات والمصادر اللازمة، والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث حيث اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبانته وذلك للتحقق من فرضيات البحث، وهي احد تقنيات الاستقصاء وجمع المعلومات فيما يتعلق بجانب الموارد البشرية، ثم تجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث و من ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي و استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

- **البيانات الثانوية:** قام الباحث بالأطلاع على الكتب والمراجع العلمية من البحوث والدراسات والمجالات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تتعلق بالذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، و ينوي الباحث من خلال اللجوء إلى المصادر الثانوية للدراسة التعرف على الطرق والأسس العلمية السليمة في متابعة الدراسات.

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

سوف نتطرق في هذا الفصل الى تحليل البيانات تفصيلاً ابتداءً من الخصائص الرئيسية لأفراد العينة وكذلك تحليل اختبار صديق وثبات الأداة ومن ثم تحليل محاور الدراسة ، واستعراض اختبار (one sample t test) لمعرفة اتجاه إجابات المحور ، وختاماً قبل التوصيات والنتائج نستعرض اختبار الفرضيات مستعين بالله في ذلك .

تحليل البيانات

مواصفات أفراد العينة:

سيتم في هذه الفقرة استعراض الخصائص الرئيسية لأفراد عينة الدراسة كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-4): التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة

الجنس	Frequency	Percent %
Valid	20	45.5
ذكر		
أنثى	24	54.5
العمر	Frequency	Percent %
Valid	26	13.6
أقل من 25 عام		
26 - 35	29	65.9
36 - 45	7	15.9
أكثر من 45	2	4.5
المؤهل العلمي	Frequency	Percent %
Valid	0	0
متوسطة		
ثانوية	7	15.9
جامعة	30	68.2
عدد سنوات الخدمة	Frequency	Percent %
Valid	23	52.3
أقل من 5 سنوات		
من 5 - 10 سنوات	15	34.1
أكثر من 10 سنوات	6	13.6
الدرجة الوظيفية	Frequency	Percent %
Valid	25	56.8
إداري		
رئيس قسم	12	27.3
مدير معرض	7	7

المصدر : من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

يتبين لنا من الجدول السابق ما يلي:

- بالنسبة لمتغير الجنس عدد الإناث المجيبين على الاستبانة يفوق عدد الذكور
- أكثر أفراد العينة هم من فئة الشباب دون 45 عام مما يساعد على معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى الشباب ويكشف رغبة الشركات إلى الاستفادة من الطاقات الشابة.
- غالبية أفراد العينة لديهم تعليم جامعي وهذا يساعدنا في معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والمؤهل العلمي.
- بالنسبة لعدد سنوات الخدمة نلاحظ أن أغلب المجيبين خبرتهم تقل عن خمس سنوات
- بالنسبة لمتغير الدرجة الوظيفية نلاحظ أن أغلب المجيبين من فئة الإداريين .

فحص صدق وثبات الأداة:

لقد تحقق الباحث من ثبات استبانته الدارسة عن طريق معامل الفا وذلك وفق مايلي:

جدول رقم(4-2): معاملات الثبات و الصدق لمتغيرات الدارسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الوعي بالذات	6	72.3 %	8.5 %
تنظيم الذات	6	63 %	7.9 %
الدافعية	6	59.6 %	7.72 %
التعاطف	6	72.8 %	8.53 %
المهارات الاجتماعية	6	69.4 %	8.33 %
الأداء الوظيفي	6	77 %	8.77 %
الإجمالي	32	92.7 %	9.62 %

من النتائج الموضحة في الجدول نجد أن قيمة معامل ألفا كانت جيدة ومرتفعة وتراوح بين (77%) و(59.6%) نلاحظ فقط قيمة وحيدة منخفضة قليلا هي لبعد الدافعية (59.6%) قد تكون لطريقة إجابة الأشخاص على الاستبيان وربما أحيانا عدم جديتهم في إعطاء إجابات صحيحة، بينما بلغت قيمة معامل الفا الإجمالية للاستبانة كلها (92.7%) وهي قيمة كبيرة تؤكد ثبات الاستبانة بينما بلغ معامل الصدق الإجمالي

(9.62%) وهي نسبة مقبولة إحصائياً وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

عرض وتحليل محاور الدراسة:

محور الوعي بالذات:

الجدول يوضح المتوسطات الحسابية لمدى قبول أفراد العينة للعبارات المرتبطة بالبعد الأول من أبعاد الذكاء العاطفي وهو الوعي بالذات.

الجدول رقم (4-3): المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الوعي بالذات

العبارة	Mean	Std.Deviation
أكون واعياً بعواطفى بحيث أستطيع وصف ما أشعر به بدقة	4.48	0.549
أمتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي	4.5	0.629
أعرف نقاط القوة والضعف لدي	4.59	0.542
أقبل النقد البناء من الآخرين	4.34	0.713
أتعلم من تجاربي الماضية	4.50	0.506
أدرك أهدافي بوضوح	4.57	0.501
المتوسط العام للمحور	4.4962	

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه إجابات المحور:

الجدول رقم (4-4): اختبار (one sample t test) لمتغير الوعي بالذات:

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2 tailed)	Difference Mean	Confidence Interval of the Difference 95%	
					Lower	Upper
الوعي بالذات	26.509	43	0.000	1.49621	1.3824	1.6100

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد $T = 26.509$, $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نأكد الفرضية القائلة بأنه يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحياء ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.5 %

محور تنظيم الذات:

الجدول يوضح المتوسطات الحسابية لمدى قبول أفراد العينة للعبارات المرتبطة بالبعد الثاني من أبعاد الذكاء العاطفي وهو تنظيم الذات.

الجدول رقم (4-5): المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير تنظيم الذات

العبارة	Mean	Std.Deviation
أستطيع التحكم في تصرفاتي.	4.52	0.505
أبحث دائماً عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها	4.52	0.590
أسيطر على نفسي عادة حيث لا أثور في وجوه الآخرين	4.61	0.493
أعتذر عندما أرتكب خطأ إذا تطلب الأمر ذلك.	4.39	0.618
من الصعب أن يقرأ الناس انفعالاتي على وجهي	4.50	0.506
أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري	4.55	0.548
المتوسط العام للمحور	4.4962	

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه إجابات المحور:

الجدول رقم (4-6): اختبار one sample t test تنظيم الذات

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Difference Mean	Confidence Interval of the Difference 95%	
					Lower	Upper
تنظيم الذات	26.509	43	1.111	1.49621	1.3824	1.6100

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد $T = 26.509$, $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأنه لا يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحياد ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.5% .

محور الدافعية:

الجدول يوضح المتوسطات الحسابية لمدى قبول أفراد العينة للعبارات المرتبطة بالبعد الثالث من أبعاد الذكاء العاطفي وهو الدافعية.

الجدول رقم (4-7): المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الدافعية

العبارة	Mean	Std.Deviation
أكون متحمسا حينما أسعى لتحقيق أهدافي	4.57	0.549
تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة	4.34	0.629
استطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح و الفكاهة ببسر .	4.48	0.542
أكون هادئا عند إنجاز أي عمل أقوم به.	4.36	0.713
أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.	4.59	0.506
أكون متحمسا حينما أسعى لتحقيق أهدافي.	4.34	0.501
المتوسط العام للمحور	4.4470	

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه إجابات المحور:

الجدول رقم (4-8): اختبار one sample t test لمتغير الدافعية

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (tailed2)	Difference Mean	Confidence Interval of the Difference 95%	
					Lower	Upper
تنظيم الذات	27.575	43	1.111	1.44697	1.3411	1.5528

المصدر : من إعداد الباحث باستخدام برنامج spss

من الجدول السابق نجد $T = 27.575$, $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي تأكيد الفرضية القائلة بأنه يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحياد ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.5%

محور التعاطف:

الجدول يوضح المتوسطات الحسابية لمدى قبول أفراد العينة للعبارات المرتبطة بالبعد الرابع من أبعاد الذكاء العاطفي وهو التعاطف

الجدول رقم (4-9): المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير التعاطف

العبارة	Mean	Std.Deviation
أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	4.45	0.627
أساعد الآخرين في حل مشكلاتهم عندما يكونون منزعجين	4.39	0.538
أنا فعال في الإصغاء لمشاعر الآخرين	4.41	0.497
أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبرة صوتهم	4.25	0.488
أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها	4.23	0.565
إحساسي بمشاعر الآخرين يجعلني متعاطفا معهم	4.16	0.776
المتوسط العام للمحور	4.3144	

المصدر : من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه إجابات المحور:

الجدول رقم (4-10): اختبار one sample t test لمتغير التعاطف

	Test Value = 3					
	t	df	Sig.(tailed2)	Difference Mean	Confidence Interval of the Difference95%	
					Lower	Upper
التعاطف	22.697	43	1.111	1.31439	1.1976	1.4312

المصدر :من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد $T = 22.697$, $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي ناكد الفرضية القائلة بأنه يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحياد ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.5% .

محور المهارات الإجتماعية:

الجدول يوضح المتوسطات الحسابية لمدى قبول أفراد العينة للعبارات المرتبطة بالبعد الخامس من أبعاد الذكاء العاطفي وهو المهارات الاجتماعية.

الجدول رقم(4-11) :المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير المهارات الاجتماعية

العبارة	Mean	Std.Deviation
أجيد فن التعامل مع الموظفين	4.48	0.505
أشعر بمحبة الموظفين واحترامهم وإن لم يتفقوا معي	4.30	0.553
أستطيع بسهولة مقابلة أناس جدد مستهلا حديثا عند الحاجة	4.39	0.579
لدي القدرة على التفاعل مع مشاعر الموظفين	4.30	0.553
لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد الموظفين غير سعيد	4.57	0.501
أحافظ على هدوئي حتى عندما يضايقني الناس بأسئلتهم	4.25	0.781
المتوسط العام للمحور	4.3788	

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه اجابات المحور:

الجدول رقم(4-12): اختبار one sample t test لمتغير المهارات الاجتماعية

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2 tailed)	Difference Mean	Confidence Interval of the Difference95%	
					Lower	Upper
المهارات	24.788	43	1.111	1.37879	1.2666	1.4910

الاجتماعية						
------------	--	--	--	--	--	--

المصدر :إعداد الباحث باستخدام SPSS

من الجدول السابق نجد $T = 24.788$, $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نأكد الفرضية القائلة بأنه يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحياد(3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.5% .

محور الأداء الوظيفي:

الجدول يوضح المتوسطات الحسابية لمدى قبول أفراد العينة للعبارات المرتبطة بالمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

الجدول رقم(4-13): المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الأداء الوظيفي

العبارة	Mean	Std.Deviation
أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.	4.59	0.497
أقوم بالتخطيط للعمل قبل أدائه.	4.45	0.548
أقوم بالرقابة لضمان نوعية وجودة الأداء في العمل	4.32	0.601
حجم العمل اليومي الذي أنجزه جيد.	4.43	0.587
أقوم بإنجاز عملي المحدد في الوقت المحدد.	4.57	0.501
أنتعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة.	4.59	0.501
المتوسط العام للمحور	4.4924	

المصدر :من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه إجابات المحور:

الجدول رقم(4-14): اختبار one sample t test لمتغير الأداء الوظيفي

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2 tailed)	Mean Difference	Confidence Interval of the Difference95%	
					Lower	Upper
الأداء الوظيفي	26.507	43	0.000	1.49242	1.3789	1.6060

من الجدول السابق نجد $T = 26.507$, $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نؤكد الفرضية القائلة بأنه يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحياض (3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.5% .

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لمدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض. أشار اختبار ANOVA إلى إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع (الأداء الوظيفي) حيث كانت: $\text{sig} < 0.05$ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4-15) ANOVA الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي

ANOVA						
Model		of Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.225	1	2.225	24.774	0.000
	Residual	3.772	42	0.090		
	Total	5.997	43			

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول رقم (4-16): مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig
	B	Std. Error	Beta	

1	(Constant)	1.335	0.636		2.100	0.024
	الذكاء العاطفي	0.713	0.143	0.609	4.977	0.000

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $\text{sig} < 0.05$ فيمكننا عند ذلك رفض فرضية العدم وقبول الفرضية، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الرئيسية وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.713 + 1.335 (\text{الذكاء العاطفي})$$

بمعنى أنه عندما يزداد الذكاء العاطفي بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار 0.713 تشير نتيجة هذه الفرضية إلى أن مهارات الذكاء العاطفي لها أهمية ودور أكبر في نجاح الإنسان و تفوقه مما يعني انه كلما كان الفرد على مستوى عالي من الذكاء العاطفي كلما كان أدائه أفضل و يعزى ذلك إلى أن القدرة على ضبط الانفعالات و المشاعر و التعاطف و المهارات الاجتماعية تسهم في تحسين طرق التفكير والإنجاز.

وللتحقق من الفرضيات التي تتفرع من الفرضية الرئيسية فانه تم استخدام معامل الانحدار للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لكل مكون على حدا و بين الأداء الوظيفي ككل.

الفرضية الفرعية الأولى:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لمدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض

أشار اختبار ANOVA إلى إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغي ارت المتغير التابع (الأداء الوظيفي) حيث كانت: $\text{sig} < 0.05$ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4-17) ANOVA الوعي بالذات، الأداء الوظيفي

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.751	1	1.751	17.320	0.000
	Residual	4.246	42	0.101		
	Total	5.997	43			

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول رقم (4-18): مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الوعي بالذات) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
		B	Error .Std	Beta		
1	(Constant)	2.069	0.584		3.541	0.001
	الوعي بالذات	0.539	0.310	0.540	4.162	0.000

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $\text{sig} < 0.05$ فيمكننا عند ذلك رفض فرضية العدم وقبول الفرضية ، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي و الأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الأولى.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي: الأداء الوظيفي = $2.069 + 0.539$ (الوعي بالذات)

بمعنى أنه عندما يزداد الوعي بالذات بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار 0.539

الفرضية الفرعية الثانية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لمدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض

أشار اختبار ANOVA إلى إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع (الأداء الوظيفي) حيث كانت: $\text{sig} < 0.05$ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4-19) ANOVA لتنظيم الذات، الأداء الوظيفي

ANOVA						
Model		of Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.751	1	1.751	17.320	0.000

Residua	4.246	42	0.101		
Total	5.997	43			

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي :

جدول رقم (4-20): مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (تنظيم الذات) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Error .Std	Beta		
1	(Constant)	2.069	0.584		3.541	0.001
	تنظيم الذات	0.539	0.130	0.540	4.162	0.000

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $\text{sig} < 0.05$ فيمكننا عند ذلك رفض فرضية العدم وقبول الفرضية ، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تنظيم الذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الثانية.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي: الأداء الوظيفي = $2.069 + 0.539$ (تنظيم الذات)

بمعنى أنه عندما يزداد تنظيم الذات بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار 0.539

الفرضية الفرعية الثالثة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لمدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض

أشار اختبار ANOVA إلى إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغي ارت المتغير التابع (الأداء الوظيفي) حيث كانت: $\text{sig} < 0.05$: كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4-21) ANOVA الدافعية، الأداء الوظيفي

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

		Squares		Square		
1	Regression	1.870	1	1.870	19.039	0.000
	Residual	4.127	42	0.098		
	Total	5.997	43			

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي :

جدول رقم (4-22): مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الدافعية) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.828	0.613		2.984	0.005
	الدافعية	0.599	0.137	0.558	4.362	0.000

المصدر : من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $\text{sig} < 0.05$ فيمكننا عند ذلك رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدافعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي و الأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الثالثة.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي: الأداء الوظيفي = $1.828 + 0.599$ (الدافعية)

بمعنى أنه عندما تزداد الدافعية بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار 0.599

الفرضية الفرعية الاربعة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لمدراء معرض الأثاث في مدينة الرياض

أشار اختبار ANOVA إلى إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع (الأداء الوظيفي) حيث كانت: $\text{sig} < 0.05$ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4-23) ANOVA التعاطف، الأداء الوظيفي

ANOVA						
Model		of Sum Squares	df	Mean Square	F	.Sig
1	Regression	0.853	1	0.853	6.968	0.012
	Residual	5.144	42	0.122		
	Total	5.997	43			

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي :

جدول رقم (4-24): مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (التعاطف) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.910	0.602		4.836	0.000
	التعاطف	0.367	0.139	0.377	2.640	0.012

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $sig < 0.05$ ، فيمكننا عند ذلك رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التعاطف كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الرابعة.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي: **الأداء الوظيفي = $2.910 + 0.367$ (التعاطف)**

- بمعنى أنه عندما يزداد التعاطف بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار 0.367

الفرضية الفرعية الخامسة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارت الاجتماعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لمدرء معارض الأثاث في مدينة الرياض.

أشار اختبار ANOVA إلى إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع (الأداء الوظيفي) حيث كانت: $\text{sig} < 0.05$ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4-25) ANOVA المهارت الاجتماعية، الأداء الوظيفي

ANOVA						
Model		of Sum Square	df	Mean Square	F	.Sig
1	Regression	2.281	1	2.281	25.778	0.000
	Residual	3.716	42	0.088		
	Total	5.997	43			

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي :

جدول رقم (4-26): مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (المهارت الاجتماعية) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.759	0.540		3.256	0.002
	المهارت الاجتماعية	0.624	0.123	0.617	5.077	0.000

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $\text{sig} < 0.05$ ، فيمكننا عند ذلك رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المهارت الاجتماعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الخامسة.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي: **الأداء الوظيفي = $0.624 + 1.759$ (المهارت الاجتماعية)**

بمعنى أنه عندما تزداد المهارت الاجتماعية بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار 0.624

النتائج

- أظهرت نتائج دراسة اثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لمدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض والتي سبق تحليلها التالي:
- بينت الدراسة وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وهذه العلاقة تعتمد على المستوى الذي يتمتع به المدراء في كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي، وترى الدراسة الحالية أن الذكاء العاطفي يجعل المدراء أكثر تميزاً في الأداء الوظيفي .
- بينت الدراسة وجود علاقة طردية بين كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارت الاجتماعية) والأداء الوظيفي .
- اظهرت النتائج انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الرئيسية
- اظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي و الأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الأولى.
- اظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تنظيم الذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الثانية.
- اظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدافعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي و الأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الثالثة.
- اظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التعاطف كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الرابعة.

- اظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم إثبات الفرضية الفرعية الخامسة.

التوصيات

- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين المدراء والموظفين ، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي مما يحسن العلاقات العاطفية بينهم ، وهو الأمر الذي يسهم في زيادة الذكاء العاطفي، من خلال تنظيم لقاءات خارج أوقات العمل بين الموظفين أو تنظيم نشاطات ترفيهية للموظفين مما يزيد جو الألفة بينهم.

- إجراء دورات تدريبية للمدراء تتعلق بالذكاء العاطفي ليكونوا متميزين في هذا المجال، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على الموظفين وأدائهم الوظيفي.

- إخضاع المدراء القداماء لدورات تدريبية تتعلق بالذكاء العاطفي ليكونوا قدوة لزملائهم الجدد.

- التركيز على بعد التعاطف في الدورات التدريبية حيث أعطى ارتباط منخفض جداً بالأداء الوظيفي.

المراجع

المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت (2008) تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني) مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- أبو عفش، إيناس شحطة (2011) أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على إتخاذ القرار وحل المشكلات. رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الأسطل، مصطفى رشاد مصطفى (2010). الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بار اون، ر. (2004). قائمة نسبة الذكاء الانفعالي (ترجمة محمد حبشي حسين). الإسكندرية: دار الوفاء
- بظاظو، عزمي محمد (2010). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع لأونروا. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بن جامع، إبراهيم (2009). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة دراسة ميدانية على إطارات الإدارة الوسطى بمركب تكرير البترول -سكيدة - رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة :منتوري ، الجزائر.
- التيال، مايسة أحمد و دويدار، عبد الفتاح (2008). علم النفس المعلمي والذكاء والقدرات العقلية. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- جاب الله، منال عبد الخالق (2012). سيكولوجية الذكاء الانفعالي أسس وتطبيقات. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
- جلال، أحمد سعد (2008). الإختبارات والمقاييس النفسية. مصر: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
- د. جولمان، (2000). الذكاء العاطفي. سلسلة عالم المعرفة (262). (ترجمة ليلي الجبالي). الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- حسونة، أمل محمد و ابو ناشي، منى سعيد (2006). الذكاء الوجداني. الأزارطية: الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- حسين ، سالمة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. الإسكندرية: دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- خوالدة، محمود (2004). الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الخولي، هشام عبد الرحمان (2007). دراسات وبحوث في علم النفس والصحة النفسية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

- رشوان، حسين عبد الحميد أحمد (1990). الذكاء الأسس النفسية والاجتماعية. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- رمضان، حسين نبيل (2010). درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في محافظة نابلس. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، (19)، 45-75
- د. ستنغ، (2005). الذكاء الإنفعالي في العمل دليل المحترفين. (ترجمة عبد الحكيم أحمد الجزامي). القاهرة: دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع.
- سعيد، سعاد جابر (2008). الذكاء الإنفعالي وسيكولوجية الطاقة بلا حدود. الأردن: عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.
- السيد، فؤاد البهي (2000). الذكاء (ط 2). مصر: دار الفكر العربي.
- الشهري، سعد محمد علي (2010). الذكاء الوجداني وعلاقته بإتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- الشيخ، سليمان الخضير (1990). الفروق الفردية في الذكاء. القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر.
- عبده، عبد الهادي السيد و عثمان، فاروق السيد (2002). القياس والإختبارات النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- عثمان، حباب عبد الحي (2008) الذكاء الوجداني العاطفي - الإنفعالي -الفعال مفاهيم وتطبيقات. الأردن: ديونو للنشر والتوزيع.
- العمران، جهان (2007). الذكاء الوجداني لدى عينة من الطلبة البحرينيين تبعا لإختلاف مستوى التحصيل الأكاديمي والنوع والمرحلة الدراسية. مجلة جامعة دمشق، 22 (2)، 131-168 .
- محمد، عال عبد الرحمن (2009). الذكاء الوجداني والتفكير الإبتكاري عند الأطفال. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- مدثر، سليم أحمد (2002). الوضع الراهن في بحوث الذكاء. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- معمري، بشير (2009). بحوث ودراسات نفسية في الذكاء الوجداني - الإكتئاب - اليأس - قلق - الموت - السلوك العدواني - الإنتحار. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- المللي، سهاد (2011). الفروق في الذكاء الانفعالي لدى عينة من الطلبة المتفوقين والعاديين دراسة ميدانية على طلبة الصف الأول الثانوي في مدينة دمشق. مجلة جامعة دمشق، 27 (2+1)، 283-320.

- Mayer, J.D & Salovey,P. (1990). **emotional intelligence imagination cognition and personality 9(3)**.
- Mayer,J.D et all.(2000) **Modal of emotional intelligence**, handbook of intelligence, Cambridge Univesity press UK.
- Mayer, J.D & Salovey,P. (1997). **What is emotional intelligence ?**In Salovey,P & Slyter, D (ed.). Emotional development and emotional intelligence: Educational implication, NY. Basic books.

الملاحق

الاستبانة:



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة المشاريع

إستبيان قياس أثر الذكاء العاطفي على اداء مدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض

السادة الكرام / مدراء معارض الأثاث في مدينة الرياض المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد.

يسعدني ويزيني شرفاً أنا الطالب / عمر بن عبدالعزيز الصالح طالب دراسات عليا في جامعة ميدأوشن تحت مظلة كلية الإدارة في تخصص إدارة المشاريع الاختراعية أن أحظى بدعمكم في المشاركة والإجابة على الاستبيان المرفق لأستكمال درجة رسالة الماجستير بعنوان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لدى مدراء المعارض.

اسم المعرض (اختياري):

الدرجة الوظيفية / ☐ مدير معرض ☐ رئيس قسم ☐

الجنس		العمر		المؤهل العلمي			سنوات الخبرة	
ذكر	أنثى	أقل من 25 عام	25-35	35-45	أكثر من 45 عاما	متوسط	ثانوي	جامعي
							أقل من 5 سنوات	أكثر من 10 سنوات

تفضلاً وتكرماً من حضراتكم أكمل الأجابات على الأسئلة التالية :

الأسئلة	نعم دائماً	أحياناً	نادرًا	لا ينطبق
أكون واعياً بعواطفِي بحيث أستطيع وصف ما أشعر به بدقة.				
أملك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي.				
أعرف نقاط القوة والضعف لدي.				
أقبل النقد البناء من الموظفين.				
أتعلم من تجاربي الماضية.				
أدرك أهدافي بوضوح.				
أستطيع التحكم في تصرفاتي.				
أبحث دائماً عن النواحي الإيجابية في جميع الظروف التي أتعامل معها.				
أسيطر على نفسي عادة حيث لا تؤثر في وجه الآخرين				

أعتز عندما أرتكب خطأ إذا تطلب الأمر ذلك.				
من الصعب أن يقرأ الناس انفعالاتي على وجهي.				
أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري.				
أكون متحمساً حينما أسمى لتحقيق أهدافي.				
أكون مجازفي مدروسة دون مشاكل كبيرة.				
أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح و الفكاهة بسر				
أكون هادئاً عند إنجاز أي عمل أقوم به.				
أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.				
أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأصالي.				
أستطيع قراءة مشاعر الموظفين من تعبيرات وجوههم .				
أساعد الموظفين في حل مشكلاتهم عندما يكونون متزعجين.				
أنا فعال في الإصغاء لمشاعر الموظفين.				
أستطيع قراءة مشاعر الموظفين من نبرة صوته .				
أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإصباح عنها.				
إحساسي بمشاعر الموظفين يجعلني متعاطفا معهم.				
أجيد فن التعامل مع الموظفين.				
أشعر بمحبة الموظفين واحترامهم وإن لم يتلقوا معي.				
أستطيع بسهولة مقابلة أناس جدد مستهلاً حديثاً عند الحاجة.				
لدي القدرة على التفاعل مع مشاعر الموظفين.				
لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد الموظفين غير سعيد				
أحافظ على هدوئي حتى عندما يضايقي الناس بأسللتهم.				
أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.				
أقوم بالتخطيط للعمل قبل أدائه.				
أقوم بالرقابة لضمان نوعية وجودة الأداء في العمل.				
يعتبر حجم العمل اليومي الذي أنجزه جيد.				
أقوم بإنجاز عملي المحدد في الوقت المحدد.				
أتعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة				

كما يسعني ان اشكركم على حسن تعاونكم والمساهمة في هذا الانجاز العلمي الذي اسمى باذن الله تعالى أن يكون ذو أثر ايجابي.

مع تمنياتي لكم بالتوفيق والسداد.