

Republic Arab Syria
Ministry of Higher Education
Syrian Virtual University

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

"أثر مهارات الذكاء العاطفي في تحسين أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا "

"The impact of emotional intelligence skills on improving the performance of the scientific and administrative staff at Al-Rasheed International Privet University For science and technology"

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA

إعداد الطالبة: أمامة أحمد الحسين Omama_108936

إشراف الدكتور

عبد الحميد الخليل

قرار لجنة الحكم

الجامعة الافتراضية السورية

ماجستير إدارة الأعمال

اسم الباحث: أمانة الحسين

عنوان البحث: أثر مهارات الذكاء العاطفي في تحسين أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية

الخاصة للعلوم والتكنولوجيا

لجنة المناقشة:

1- الأستاذ الدكتور

2- الأستاذ الدكتور

3- الأستاذ الدكتور

تاريخ المناقشة: // 2021

القرار والملاحظات:

الإهداء

الى سقف الحياة وسقف المساء وهذي السماء، الى ما سأصير اليه ليرضى

أبي رحمه الله

الى قديستي الحلوة..

أمي

الى ملائكة قلبي وحرّاس احلامي ...

إخوتي وأخواتي

الى من يهमे الأمر

أهدي هذا العمل المتواضع

الشكر والتقدير

يسعدني ويشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساندني ووقف بجانبني منذ اللحظة التي تقدمت فيها لدراسة الماجستير في الجامعة الافتراضية إلى أن أتممت هذا البحث بحمد الله وعونه.

وأخص بالذكر والشكر استاذي المشرف الدكتور عبد الحميد الخليل الذي قدم لي المساندة والنصح والدعم الكبير وكان لملاحظاته وإرشاداته الأثر الكبير في إثراء هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على ملاحظاتهم وتوجيهاتهم التي أسهمت في إغناء هذا العمل.

والشكر الجزيل أيضا لأعضاء الكادر التدريسي وكافة الموظفين في الجامعة الافتراضية السورية وفي مقدمتهم الدكتور إياد زوكار مدير برنامج ماجستير إدارة الأعمال على جهودهم المبذولة ومساندتهم ودعمهم وتقديم كل ما يلزم لإنجاح العملية التعليمية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة على اختلاف درجاتهم الوظيفية والذين لم يبخلوا علي في الدعم وتقديم المعلومات والبيانات اللازمة لإنجاز هذا البحث.

والشكر الجزيل لمن لم يتسنى لي ذكرهم وكان لهم الأثر والجهد الكبير في تقديم المساعدة والإرشاد والخبرة لإتمام هذا البحث.

فشكراً لكم جميعاً

ملخص مشروع البحث

الطالب: أمامة أحمد الحسين

العنوان: أثر مهارات الذكاء العاطفي في تحسين أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية

الخاصة للعلوم والتكنولوجيا

إشراف الدكتور: عبد الحميد الخليل

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف تأثير الذكاء العاطفي على أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة باستخدام نموذج جولمان للذكاء العاطفي من خلال قياس مستويات الذكاء العاطفي لدى العاملين بأبعاده الخمسة "تنظيم الذات، الوعي بالذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية" ومعرفة أثرها على الأداء الوظيفي.

يتألف مجتمع البحث من الكادر العلمي والإداري العاملين بدوام كامل في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا والبالغ عددهم 175 موظف، أما عينة الدراسة فهي عينة غير عشوائية مكونة من 70 موظف تمت الموافقة على توزيع الاستبيان عليهم، حيث تم توزيع 70 استبانة على العينة وتم استرداد 68 استبانة، ليكون إجمالي العينة 68 موظف.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وعدد من الأساليب الإحصائية في برنامج SPSS من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية إيجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة التي حددها جولمان "تنظيم الذات، الوعي بالذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية" والأداء الوظيفي.

كما تبين من الدراسة عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) على امتلاك مهارات الذكاء العاطفي.

وانتهت الدراسة بمجموعة من الحلول والتوصيات أهمها: ضرورة تسليط الضوء على أهمية مفهوم الذكاء العاطفي واعطائه الأولوية كأحدى مهارات تحسين الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي.

قائمة المحتويات

ب.....	قرار لجنة الحكم	1
ت.....	الإهداء	1
ث.....	الشكر والتقدير	1
د.....	قائمة الجداول	1
ذ.....	قائمة الأشكال	1
1.....	1. الفصل الأول	1
1.....	1.1 الإطار العام للدراسة	1
1.....	المقدمة:	1
2.....	1.1.1 الدراسات السابقة	2
2.....	1.1.1.1 الدراسات العربية:	2
5.....	1.1.1.2 الدراسات الأجنبية:	5
8.....	1.1.1.3 التعقيب على الدراسات السابقة:	8
9.....	1.1.2 مشكلة الدراسة:	9
10.....	1.1.3 فرضيات الدراسة:	10
11.....	1.1.4 أهمية وأهداف الدراسة:	11
12.....	1.1.5 متغيرات الدراسة:	12
12.....	1.1.6 نموذج متغيرات الدراسة	12
13.....	1.1.7 مجتمع الدراسة وعينتها:	13
13.....	1.1.8 منهج الدراسة:	13
13.....	1.1.9 حدود الدراسة:	13
14.....	1.1.10 مصطلحات الدراسة	14
15.....	2. الفصل الثاني	15
15.....	2.1 الذكاء العاطفي_إطار نظري	15
15.....	تمهيد:	15
15.....	2.1.1 مفهوم الذكاء العاطفي:	15
16.....	2.1.2 نماذج الذكاء العاطفي:	16
19.....	2.1.3 أبعاد الذكاء العاطفي ومكوناته:	19
21.....	2.1.4 أهمية الذكاء العاطفي:	21

23	2.2 الأداء الوظيفي _ إطار نظري
23	تمهيد:
23	2.2.1 تعريف الأداء الوظيفي:
24	2.2.2 أهمية الأداء الوظيفي:
25	2.2.3 أنواع الأداء الوظيفي:
25	2.2.4 عناصر الأداء الوظيفي:
26	2.2.5 محددات الأداء الوظيفي:
27	2.2.6 العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي:
28	3. الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة
28	3.1 منهج الدراسة وإجراءاتها
28	تمهيد:
28	3.1.1 مجتمع الدراسة:
29	3.1.2 عينة الدراسة:
29	3.1.3 مقياس الدراسة:
30	3.1.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
31	3.1.5 مواصفات أفراد العينة:
33	3.1.6 صدق المقياس:
34	3.1.7 اختبار التوزيع الطبيعي:
34	3.1.8 عرض وتحليل المحاور:
44	3.1.9 حساب معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة :
45	3.1.10 اختبار الفرضيات:
58	3.2 النتائج والتوصيات والأبحاث المقترحة
58	3.2.1 النتائج
59	3.2.2 التوصيات:
60	3.2.3 محددات البحث:
60	3.2.4 الأبحاث المقترحة
61	المراجع
68	ABSTRACT

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
3/1	مقياس ليكرت الخماسي	30
3/3	توزع العينة حسب الجنس	31
3/3	توزع العينة حسب العمر	31
3/4	توزع العينة حسب المؤهل العلمي	32
3/5	توزع العينة حسب سنوات الخبرة	32
3/6	معامل الثبات الفا كرونباخ	33
3/7	معامل الالتواء للمتغيرات	34
3/8	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الوعي بالذات	34
3/9	الإحصاءات الوصفية في اختبار t لمتغير تنظيم الذات	35
3/10	اختبار one sample t test لمتغير تنظيم الذات	35
3/11	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الوعي بالذات	36
3/12	الإحصاءات الوصفية في اختبار t لمتغير الوعي بالذات	37
3/13	اختبار one sample t test لمتغير تنظيم الذات	37
3/14	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الدافعية	37
3/15	الإحصاءات الوصفية في اختبار t لمتغير الدافعية	38
3/16	اختبار one sample t test لمتغير تنظيم الدافعية	38
3/17	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير التعاطف	39
3/18	الإحصاءات الوصفية في اختبار t لمتغير التعاطف	40
3/19	اختبار one sample t test لمتغير تنظيم التعاطف	40
3/20	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير المهارات الاجتماعية	41
3/21	الإحصاءات الوصفية في اختبار t لمتغير المهارات الاجتماعية	41
3/22	اختبار one sample t test لمتغير المهارات الاجتماعية	42
3/23	المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب مقياس الأداء الوظيفي	42
3/24	الإحصاءات الوصفية في اختبار t لمقياس الأداء الوظيفي	43
3/25	اختبار one sample t test لمقياس الأداء الوظيفي	43
3/26	معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة Spearman	44
3/27	(ANOVA) الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي	45
3/28	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والتابع (الأداء الوظيفي)	46
3/29	Model Summary / الذكاء العاطفي	46
3/30	(ANOVA) تنظيم الذات، الأداء الوظيفي	47
3/31	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (تنظيم الذات) والتابع (الأداء الوظيفي)	47
3/32	Model Summary / تنظيم الذات	48
3/33	(ANOVA) الوعي بالذات، الأداء الوظيفي	48
3/34	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الوعي بالذات) والتابع (الأداء الوظيفي)	49
3/35	Model Summary / الوعي بالذات	49
3/36	(ANOVA) الدافعية، الأداء الوظيفي	50
3/37	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الدافعية) والتابع (الأداء الوظيفي)	50
3/38	Model Summary / الدافعية	51
3/39	(ANOVA) التعاطف، الأداء الوظيفي	51
3/40	مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (التعاطف) والتابع (الأداء الوظيفي)	52
3/41	Model Summary / التعاطف	52

53	(ANOVA)المهارات الاجتماعية، الأداء الوظيفي	3/42
53	مؤشر الانحدار بين المتغير المستقل (المهارات الاجتماعية) والتابع (الأداء الوظيفي)	3/43
53	Model Summary / المهارات الاجتماعية	3/44
54	متوسط الذكاء العاطفي للذكور والإناث	3/45
55	Independent Sample Test	3/46
55	اختبار التجانس Levene تبعاً للعمر	3/47
55	حسب العمر ANOVA تحليل تباين المتوسطات	3/48
56	اختبار التجانس Levene تبعاً للمؤهل العلمي	3/49
56	تحليل تباين المتوسطات ANOVA حسب المؤهل العلمي	3/50
57	اختبار التجانس Levene تبعاً لسنوات الخبرة	3/51
57	تحليل تباين المتوسطات ANOVA حسب المؤهل العلمي	3/52

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
12	المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	الشكل (1)
21	أبعاد الذكاء العاطفي وفق دانيال جولمان	الشكل (2)
27	العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء الوظيفي	الشكل (3)

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
65	الاستبيان	1

1. الفصل الأول

1.1 الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تعد المؤسسة التعليمية من اهم المقومات الكبرى في حياة المجتمعات .كونها حجر الاساس الذي تنمو في اطاره العديد من السمات الشخصية للمتعلم، فبتكاملها مع المؤسسات المجتمعية وتداخلها معها في الأدوار تشكّل المكون الرئيسي في اعداد الفرد لحياته المعاصرة والمستقبلية من اجل اكسابه المعرفة والاتجاهات والقيم لتشكيل شخصيته وسلوكه، اذ ان بناء المجتمع الحديث يجب ان يواكبه بناء الانسان لمواجهة تحديات العصر.

وتعد الجامعة احدى الدعامات الرئيسة التي تركز عليها هذه المؤسسة لأنها الأداة العلمية الاكاديمية التي تعمل على تطوير الموارد البشرية وتزود جميع المؤسسات الاخرى بكافة التخصصات والملاكات البشرية اللازمة لمتطلبات التنمية الشاملة في المجتمع.

ومع تعرض المجتمعات للعديد من التغيرات التي شملت مختلف نواحي الحياة والتي كان لها الاثر المباشر على المجتمع ومؤسساته، تحتم على هذه المؤسسات تغييراً في أهدافها وأساليبها ومفاهيمها. فظهر مفهوم الذكاء العاطفي بمهاراته كمفهوم فرض ضرورته على الكوادر العلمية والإدارية لهذه المؤسسات.

تشهد كثير من الأحداث أن الأشخاص المتميزين في الذكاء العاطفي ويعرفون جيداً مشاعرهم الخاصة، ويقومون بإدارتها جيداً ويفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة ممتازة، هم أنفسهم من نراهم متميزين في كل مجالات الحياة، سواء كانت علاقات رومانسية، أو فهم القوانين غير المعلنة التي تتحكم في السياسات التنظيمية. كما نجد أيضاً الأشخاص المتمتعين بالمهارات العاطفية المتطورة، هم أكثر من غيرهم إحساساً بالرضا عن أنفسهم، والتميز بالكفاءة في حياتهم وبقدرتهم على السيطرة على بنيتهم العقلية بما يدفع إنتاجهم قدماً إلى الأمام. أما من لا يستطيعون التحكم في حياتهم العاطفية، فنراهم يدخلون في معارك نفسية داخلية تدمر قدرتهم على التركيز في مجالات عملهم، وتمنعهم من التمتع بفكر واضح. (Goleman, 1998, p. 58).

وانطلاقاً من دور الجامعة في بناء الإنسان والمساهمة في صقل مهاراته وشخصيته، وعلى اعتبار أن هذا الدور يستند إلى الكوادر العلمية والإدارية فيها، توجب النظر في أهمية الذكاء العاطفي كعنصر مؤثر في فعالية أداء هذه الكوادر.

1.1.1 الدراسات السابقة

سوف نتطرق إلى ملخص لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الذكاء العاطفي في البيئة العربية والأجنبية:

1.1.1.1 الدراسات العربية:

• دراسة أنساعد ورأس الكاف (2020):

عنوان الدراسة: مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس.

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس ، تكونت عينة الدراسة من 200 موظف حيث تم اعتماد نموذج دانيال جولمان 2001 لقياس الذكاء الوجداني، ضمن حدود زمانية ومكانية (2020) بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس _ الجزائر) توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي، توصي الدراسة ب: ضرورة إجراء أيام دراسية وملتقيات تكوينية للموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس 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.

• دراسة إبراهيم وبن سعيد الحراصي (2019):

عنوان الدراسة: أبعاد الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية لطلبة محافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان

هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة أبعاد الذكاء العاطفي _ حسب نظرية جولمان _ على التحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية لطلبة محافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان. حيث تم أخذ عينة مكونة من 380

طالباً وطالبة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2019) (محافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان) ، أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a=0.001$) لجميع أبعاد الذكاء العاطفي نحو التحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية، حيث بلغت قوة الارتباط فيما بينها (0.26) ، كما أظهرت النتائج ارتباط الذكاء العاطفي مع بعد التعاطف بمقدار (0.89) ، ومع إدارة العواطف بمقدار (0.89) ومع المهارات الاجتماعية بمقدار (0.87). ومع الوعي الذاتي بمقدار (0.83) ، ومع التحفيز الذاتي بمقدار (0.81) . وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a=0.05$) للتحصيل الدراسي تبعاً لمتغير الصف الدراسي ، وتوصي الدراسة بضرورة تنمية الذكاء العاطفي لدى الطلبة، لعلاقته الإيجابية نحو التحصيل الدراسي.

• دراسة عفيفي (2019):

عنوان الدراسة: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019

هدفت الدراسة الى اكتشاف تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنك من خلال قياس مستويات الذكاء لدى العاملين بأبعاده الخمسة التي حددها جولمان، تألفت عينة الدراسة من 45 موظف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2019) (بنك سورية والخليج)، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود علاقة طردية إيجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة والأداء الوظيفي. إضافة الى وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والعمر، بينما توصلت الدراسة لعدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وكل من (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية) وانتهت بمجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين في بنك سوريا والخليج والتركيز على بعد التعاطف في الدورات التدريبية.

• دراسة أبو الخير (2018):

عنوان الدراسة: مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين وعلاقته في تحسين مستوى أدائهم من وجهة نظر المشرفين في مدارس المرحلة الأساسية الدنيا في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث ، وتكونت عينة الدراسة من المشرفين التربويين في مدارس المرحلة الأساسية في غرب محافظة غزة وتم

استخدام المنهج الوصفي التحليلي ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2018) (منطقة غرب غزة التعليمية) وتوصلت الدراسة الى ان مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين كان متوسط بوزن نسبي 66.291 % ، وان مستوى أداء مديري المدارس كان عاليا بوزن نسبي 71.187 % ، كما تبين وجود علاقة ارتباطية بدلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين مستوى الأداء لديهم .وعدم وجود فروق بدلالة إحصائية لتقديرات افراد عينة الدراسة حول مستوى الذكاء العاطفي للمديرين تعزى لمتغيري الجنس وعدد سنوات الخدمة.

• دراسة عبده والإبراهيم (2018):

عنوان الدراسة: الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي، تكونت عينة الدراسة من (344) عضوا من أعضاء هيئة التدريس تم اختيارهم عشوائيا من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (3446)، ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2018) (الجامعات الأردنية) وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: أن كل من مستوى الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي جاء بدرجة متوسطة. كما أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي. وأوصى الباحثان بضرورة تدريب رؤساء الأقسام على مهارات الذكاء الانفعالي لتطوير مستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجامعات، وذلك بتهيئة المناخ المناسب لغرس قيم ومبادئ مهارات الذكاء الانفعالي من خلال عقد الدورات والندوات والمحاضرات الهادفة.

• دراسة الدرة (2015):

عنوان الدراسة: دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي في القطاع المصرفي الأردني، وتحديد دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل، تكون مجتمع الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام ومقدمي الخدمة العاملين في القطاع المصرفي الأردني، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع المصرفي مرتفع، وأن أكثر أبعاده ممارسة من قبل العاملين هو بعد استخدام العواطف يليه بعد إدارة العواطف وأخيرا بعد إدراك العواطف وفهماها. كما أظهرت النتائج أن درجة فاعلية فرق العمل

في القطاع المصرفي مرتفعة وأن أكثر عوامل فرق العمل فاعلية هو نمط قيادة الفريق ثم الثقة في الفريق وأخيراً تماسك الفريق. كما تبين وجود تأثير طردي لبعدي الذكاء العاطفي (إدراك العواطف وفهمها، إدارة العواطف) في كل من نمط قيادة الفريق وتماسك الفريق، بينما تبين وجود تأثير طردي لكافة أبعاد الذكاء العاطفي (إدراك العواطف وفهمها، إدارة العواطف، استخدام العواطف) في ثقة الفريق.

1.1.1.2 الدراسات الأجنبية:

• دراسة Ranjdoost (2020):

عنوان الدراسة: دراسة العلاقة بين الذكاء الروحي والذكاء العاطفي مع أداء الممرضات في مستشفيات تبريز عام 2018

الغرض من هذا البحث، دراسة العلاقة بين الذكاء الروحي والذكاء العاطفي وبين أداء الممرضات، لقد اشتمل المجتمع الاحصائي لهذه الدراسة التطبيقية الوصفية المترابطة على جميع ممرضات مدينة تبريز حيث تم اختيار 360 منهن، تم استخدام جمع البيانات عن طريق الاستبيانات بما في ذلك الذكاء العاطفي، والذكاء الروحي والأداء الوظيفي، ومن أجل تحليل البيانات تم استخدام معامل ارتباط بيرسون والانحدار الخطي ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2020) (مستشفيات تبريز في إيران) اظهرت الكشوفات ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مكونات الذكاء الروحي والذكاء العاطفي وبين اداء الممرضات وكذلك بين مكونات الذكاء العاطفي وبين مكونات الذكاء الروحي لدى الممرضات.

نظراً لنتائج هذه الدراسة يمكن القول ان هناك امكانية ارتفاع نسبة اداء الممرضات من خلال الذكاء العاطفي والذكاء الروحي؛ ذلك لأن مهارات الذكاء الروحي والعاطفي سيكون لها تأثير كبير على تحسين أداء الممرضات الوظيفي وتحسين جودة خدمة المرضى ورعايتهم. اذن يجب أن يتبنى مدراء المستشفيات، سياسات مناسبة لتعزيز الذكاء الروحي والعاطفي لدى الممرضات.

• دراسة (Gong et al , 2019):

" The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance"

عنوان الدراسة: تأثير الذكاء العاطفي على الإرهاق الوظيفي والأداء الوظيفي.

الغرض من البحث دراسة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والإرهاق الوظيفي. والدور الذي يلعبه التكوين النفسي في هذا التأثير. شملت هذه الدراسة 450 موظفًا من مختلف المؤسسات من خلال

الاستبيانات. في هذه الدراسة، تم استخدام برنامجي SPSS16.0 و AMOS 23.0 لتحليل البيانات. تضمنت عناصر التحليل الإحصائي ما يلي: الإحصاء الوصفي، وتحليل الارتباط، واختبار التنوع في التركيبة السكانية ومتغيرات البحث. ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2019) (وكان المشاركون موظفين في عدد من الشركات الخاصة والشركات المملوكة للدولة والمؤسسات العامة في منطقة تشين داو بمقاطعة شان دونغ، الصين). النتائج هي كما يلي:

(1) الذكاء العاطفي للموظفين له تأثير تنبؤي إيجابي على التكوين النفسي والأداء الوظيفي، ويرتبط سلباً بالإرهاق الوظيفي.

(2) التكوين النفسي له تأثير تنبؤي سلبي على الإرهاق الوظيفي وتأثير تنبؤي إيجابي على الأداء الوظيفي.

(3) يلعب التكوين النفسي دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

قد تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير نظريات الذكاء العاطفي في مجال السلوك التنظيمي. أما بالنسبة للمؤسسات، فإن تحسين الذكاء العاطفي للموظفين سيساعد على تحسين تكوينهم النفسي، وسيؤدي ارتفاع التكوين النفسي إلى أداء وظيفي إيجابي وتقليل الإرهاق الوظيفي.

• دراسة (Akhtar et al.,2017)

"The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support "

عنوان الدراسة: تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للموظف: الدور الوسيط للدعم التنظيمي الملحوظ

الغرض من هذا البحث هو التحقيق في الدور الوسيط للدعم التنظيمي المتصور في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. تم جمع البيانات من خلال استبيان من عينة من 316 موظفاً يعملون في البنوك الموجودة في إسلام أباد، تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام IBM SPSS Statistics 20 لمعرفة الارتباط وتحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة، وموثوقية أداة البحث، وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2017) (البنوك الموجودة في إسلام أباد) تشير النتائج إلى أن الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي للموظف، وأن الدعم التنظيمي الملحوظ يضبط العلاقة بين الذكاء العاطفي

والأداء الوظيفي بحيث تصبح العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي أقوى / إيجابية عندما يكون الدعم التنظيمي المتصور مرتفعًا.

• دراسة (Mahdinezhad et al , 2017)

"Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Administrators"

عنوان الدراسة: الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي: دراسة بين المسؤولين الماليزيين

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي بين الإداريين الأكاديميين في ماليزيا. وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات من عينة مكونة من 196 إداريًا أكاديميًا تم استخدام الإحصاء الوصفي للتحقق من قوة العلاقة الخطية بين الذكاء العاطفي والأداء. ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2017) (الإداريين الأكاديميين في ماليزيا) وأظهرت النتائج التي تم الحصول عليها أن الذكاء العاطفي يرتبط ارتباطًا إيجابيًا بالأداء الوظيفي.

تشير النتائج إلى أنه لتعزيز الذكاء العاطفي بين المسؤولين الأكاديميين، هناك العديد من العوامل الاجتماعية المساهمة، مثل تطوير مجموعة جديدة من الإداريين ذوي الكفاءة العالية من ذوي المهارات العاطفية والذين يمكنهم إدارة المواقف المتغيرة في الذكاء العالي في التعليم العالي. تشير المقالة إلى أن امتلاك الذكاء العاطفي يدعم المدراء فيما يتعلق باختيارهم وتوظيفهم عبر مؤسسات التعليم العالي.

• دراسة (Dhani et al , 2016):

"Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: A Study in Indian Context"

عنوان الدراسة: العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي: دراسة في السياق الهندي.

الهدف من هذه الدراسة هو فحص العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى الإدارة المتوسطة المستوى في المنظمات الهندية، عينة هذه الدراسة تشمل 685 مدير من قطاعات مختلفة في الهند (البنوك، الطاقة، الرعاية الصحية، تكنولوجيا المعلومات والإعلان)، تم إجراء تحليل الارتباط والانحدار لإيجاد العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة. ضمن الحدود الزمانية والمكانية (2016) (الإدارة متوسطة المستوى

في الهند) وكانت أهم النتائج: وفقاً للتنبؤات النظرية المتعلقة بالذكاء العاطفي مع جميع مكوناته؛ ان الإدراك العاطفي والتقييم العاطفي والتنظيم العاطفي مرتبطاً بشكل كبير بجميع مؤشرات الأداء الوظيفي، بما في ذلك: الالتزام بالمواعيد والكفاءة والدقة والعمل الجماعي. حيث تشير النتائج إلى أن الموظف ذو الذكاء العاطفي العالي يكون أفضل في العمل الجماعي وأكثر دقة وكفاءة بالمقارنة مع أولئك الذين حصلوا على درجات منخفضة في الذكاء العاطفي. تساهم الدراسة الحالية في مجموعة متزايدة من الأدبيات التي تسعى إلى إيجاد العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، مما يشير إلى أن الذكاء العاطفي هو أحد أفضل مؤشرات التنبؤ بالأداء الوظيفي.

1.1.1.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

- أجمعت جميع الدراسات السابقة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. حيث أشارت كل من دراسات علي حسين عفيفي (2019)، (Gong et al, 2019) ، (Akhtar et al., 2017)، (Mahdinezhad et al , 2017) على أن العلاقة بين المتغيرين السابقين تتمثل بوجود أثر إيجابي. كما أشارت دراسة ميكائيل إبراهيم وسيف بن درويش الحراسي (2019) الى تباين في تأثير أبعاد الذكاء العاطفي المتمثلة بـ (التعاطف، إدارة التعاطف، المهارات الاجتماعية، الوعي الذاتي، التحفيز) على الأداء الوظيفي لطلبة محافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان.
- وفيما يتعلق بوجود علاقة بين المتغيرات الديموغرافية والذكاء العاطفي، اختلفت نتائج الدراسات تبعا للمتغيرات، فبما يخص العلاقة بين كل من متغير الذكاء العاطفي ومتغير العمر، اشارت دراسة علي حسين عفيفي (2019) لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، بينما أكدت دراسة أحمد غنيم أبو الخير (2018) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.
- أوصت كل من الدراسات التالية: دراسة عبده والابراهيم (2018)، دراسة أنساعد ورأس الكاف (2020)، دراسة إبراهيم وبن درويش الحراسي (2019) وعفيفي (2019) على أهمية التدريب واجراء أيام دراسية للموظفين والاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين لتنمية مهارات الذكاء العاطفي وبالتالي الوصول لأداء وظيفي أفضل.
- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الحدود الزمانية والمكانية حيث سيتم لأول مرة التطرق لدراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي ضمن جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا في سوريا خلال العام 2020. ولكن تعتبر هذه الدراسة امتداداً للدراسات السابقة حيث

تمت هذه الدراسة لتحديد أثر الذكاء العاطفي على أداء الموظفين، وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد المشكلة وتحديد الفرضيات وصياغة الاستبيان بالإضافة إلى المساعدة في تفسير النتائج

1.1.2 مشكلة الدراسة:

تلعب المؤسسات التعليمية المتمثلة بالجامعات دورا أساسيا في تكوين شخصيات الطلبة والتأثير في سلوكهم، الأمر الذي يلقي على عاتق هذه المؤسسة مسؤولية كبيرة اتجاه التحسين المستمر في أداءها والعمل على البحث في المهارات المؤثرة في أداء الكادر العلمي والإداري في الجامعات.

وبالنظر في أهمية الدور الذي تلعبه مهارات الذكاء العاطفي في السلوك الاجتماعي، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تسليط الضوء عليها ضمن المؤسسات التعليمية عامة وعلى الكادر العلمي والإداري فيها خاصة.

تقرر اجراء هذه الدراسة لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا. ووفقا للأبعاد الخمسة التي صاغها جولمان للذكاء ال عاطفي (Goleman 1998, p.5):

- 1- الوعي بالذات
- 2- تنظيم الذات
- 3- الدافعية (تحفيز الذات)
- 4- التعاطف
- 5- المهارات الاجتماعية

وبناءً عليه تم صياغة التساؤل الرئيسي الأول لمشكلة البحث على الشكل التالي:

1. هل يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1.1 هل يؤثر تنظيم الذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد؟

1.2 هل يؤثر الوعي بالذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد؟

1.3 هل تؤثر الدافعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد؟

1.4 هل يؤثر التعاطف على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد؟

1.5 هل تؤثر المهارات الاجتماعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد؟

التساؤل الرئيسي الثاني:

2. هل يختلف مستوى الذكاء العاطفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد باختلاف المتغيرات الديمغرافية؟

1.1.3 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد 2020.

ويتفرع هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H1.1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتنظيم الذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

H1.2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوعي بالذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

H1.3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدافعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

H1.4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

H1.5: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

الفرضية الرئيسية الثانية H2: يختلف مستوى الذكاء العاطفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

1.1.4 أهمية وأهداف الدراسة:

يمكننا أن نبرز أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية، كما يلي:

_ الأهمية العملية:

يعد الذكاء العاطفي من المداخل الإدارية الحديثة، وقد لفت هذا المدخل نظر الباحثين من حيث أهميته وأثره الواضح على الموظفين وبالتالي على المنظمات، كما ان تركيز الدراسة ضمن نطاق احدى الجامعات (جامعة الرشيد) يعطي الدراسة أهمية مضاعفة، لما لهذا النوع من المؤسسات من دور في تنمية المجتمع، ولأثر الكادر العلمي والإداري فيها على سلوك الطلبة وبالتالي المساهمة في التنمية المجتمعية.

_ الأهمية العلمية:

تستمد الدراسة أهميتها نظرا لقلّة الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي في سوريا والحاجة الى تسليط الضوء على هذا المفهوم والذي يعد حديثا نوعا ما على بعض المنظمات.

وبالنظر لأهمية الدراسة والتعريف بضرورتها، تحددت أهدافها كما يلي:

1. بيان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020م.

- 1.1 بيان أثر تنظيم الذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.
- 1.2 بيان أثر الوعي بالذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.
- 1.3 بيان أثر الدافعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.
- 1.4 بيان أثر التعاطف على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.
- 1.5 بيان أثر المهارات الاجتماعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

2. بيان أثر اختلاف مستوى الذكاء العاطفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)

1.1.5 متغيرات الدراسة:

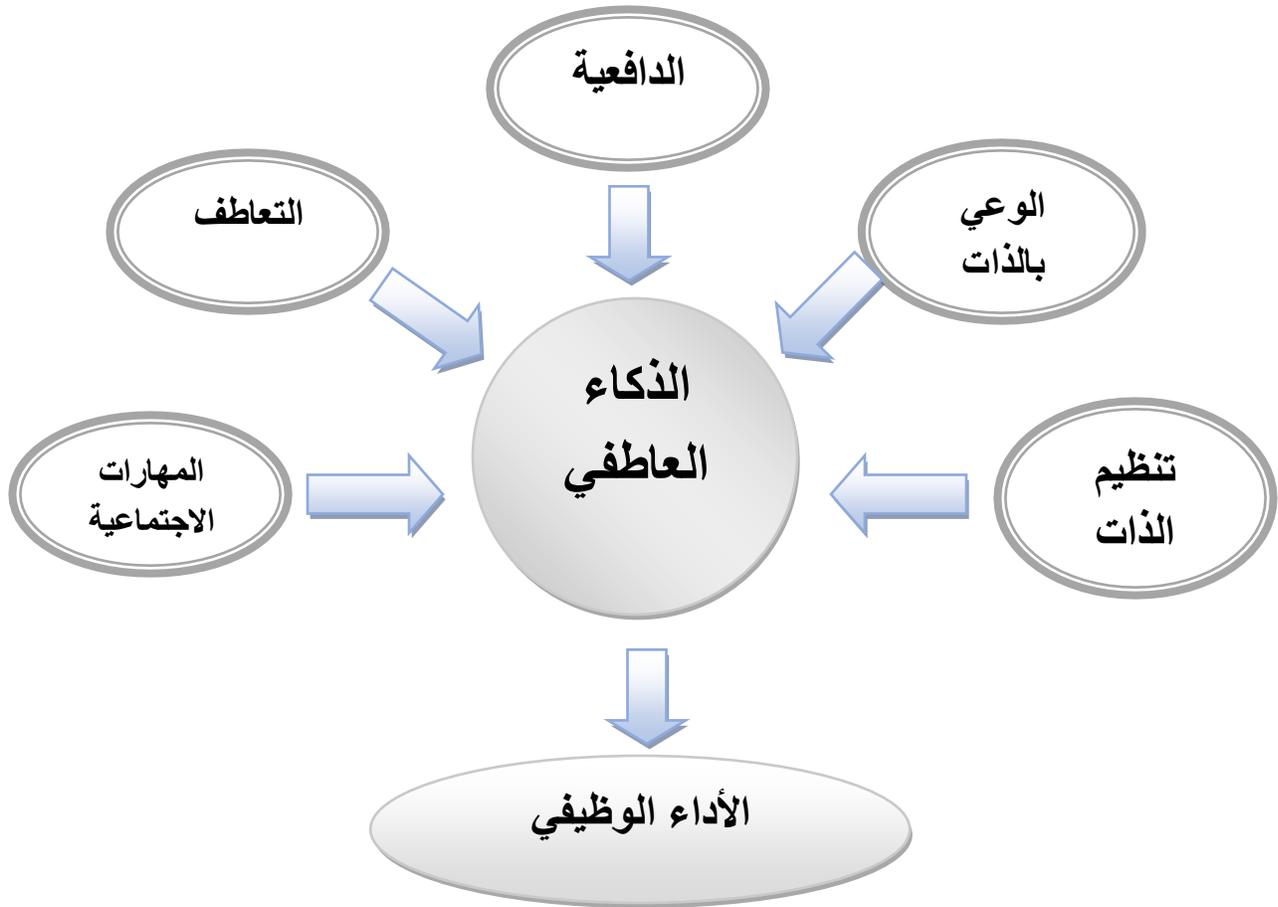
المتغير التابع: أداء الموظفين

المتغير المستقل: الذكاء العاطفي، وتمثل عناصره في:

- الوعي بالذات
- تنظيم الذات
- الدافعية
- التعاطف
- المهارات الاجتماعية

1.1.6 نموذج متغيرات الدراسة

شكل رقم (1) المتغيرات المستقلة والمتغير التابع



المصدر: من اعداد الباحث

1.1.7 مجتمع الدراسة وعينتها:

اختيرت جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا لتطبيق الدراسة. فاشتمل مجتمع الدراسة على الكادر العلمي والإداري العاملين بدوام كامل والبالغ عددهم (175) موظفاً، وتم اختيار عينة غير عشوائية لعدم إمكانية الوصول لجميع مفردات المجتمع ومنها تم اختيار العينة الميسرة، حيث تم تحديد حجم العينة بناءً على ما سُمح للباحثة بتوزيع استبيانات؛ أي 70 موظف. وأن نسبة الاستجابة لإجمالي عينة الدراسة كانت (97.1%) وهي نسبة محققة للهدف، إذ هناك (2) استمارة لم تُسترجع، وبذلك فإن عدد الاستمارات المتبقية والتي مثلت عينة الدراسة كانت (68) استمارة.

1.1.8 منهج الدراسة:

تم الاعتماد على الأسلوب الاستنتاجي السببي في اعداد هذه الدراسة، وقد تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال استعراض ما جاء في الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت موضوع الذكاء العاطفي، أما البيانات الأولية فقد تم الحصول عليها عن طريق اجراء استبيان تم توزيعه والاجابة عليه الكترونياً، وبعد جمع البيانات تم الاعتماد على برنامج SPSS من أجل الحصول على النتائج وتفسيرها لوضع التوصيات المناسبة وفقاً لهذه النتائج.

1.1.9 حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم اجراء هذه الدراسة في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا في سوريا.
- الحدود الزمانية: تم انجاز هذه الدراسة في 2020.
- الحدود البشرية: أُجريت الدراسة على عينة الأساتذة والموظفين الدائمين في جامعة الرشيد والمقدر عددهم ب (70) أستاذاً.

1.1.10 مصطلحات الدراسة

الذكاء العاطفي:

القدرة على التفكير في العواطف لتعزيز التفكير. ويشمل القدرة على إدراك العواطف بدقة، والوصول إلى المشاعر وتوليدها للمساعدة في التفكير، وفهم المشاعر والمعرفة العاطفية، وتنظيم المشاعر بشكل انعكاسي لتعزيز النمو العاطفي والفكري.

(Mayer،Salovey & Caruso 2000 ، ص.197)

الأداء الوظيفي:

هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة.

(محمد، 2001 ،ص.20)

2. الفصل الثاني

2.1 الذكاء العاطفي _إطار نظري

تمهيد:

يتطرق هذا المبحث للتعريف المتعددة للذكاء العاطفي التي اختلفت وفقا للباحثين، كذلك يناقش هذا المبحث مكونات وأبعاد الذكاء العاطفي واختلافها، ويسلط أيضا الضوء على أهمية الذكاء العاطفي.

2.1.1 مفهوم الذكاء العاطفي:

إن اختلاف اهتمامات العلماء والباحثين في النظر الى الذكاء تبعاً لبنيته أو عملياته المعرفية، ونظراً لأن الذكاء لا يُدرك مباشرة بل بآثاره ونتائجه، إضافة الى أن مصطلح الذكاء العاطفي رحب وفضفاض، هذه العوامل أدت الى اختلاف تعريف الذكاء العاطفي بين العلماء، وفيما يلي نستعرض بشكل موجز أهمها:

عرف **جولمان** الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة. (Goleman, 1995: p 271)

أما **سلوفي وماير** فعرفا الذكاء العاطفي بأنه: يمثل مجموعة من عناصر الذكاء الاجتماعي تتضمن القدرة على قيام الفرد بالتحكم في عواطفه وأحاسيسه هو والآخرين والتميز بينها واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله وتصرفاته. (شابيرو، ٢٠٠٧: ص ٦-١٢).

وعرفه **ستيوارت (Stewart, J)** بمجموعة من السمات والصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والعاطفية، التي تمكن الإنسان من تفهم مشاعر وعواطف ذاته أولاً، ثم مشاعر وعواطف الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته المهنية والاجتماعية انطلاقاً من تلك المهارات. (حسين، 2013، ص 50).

فيما يعرفه **عبد العظيم** المصدر بأنه "قدرة الفرد على الانتباه والادراك الصادق لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين والوعي بها وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح وضبطها وتنظيمها والتحكم فيها وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية وتحسين مهارات التواصل الانفعالي والتعامل الاجتماعي مع الآخرين وتطوير العلاقات الايجابية للفرد والآخرين في شتى جوانب حياتهم" (المصدر، 2007، ص 589).

أما السمادوني فقد حصر مفهوم الذكاء العاطفي في قدرة الشخص على معرفة مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط ومعرفته بمشاعر الآخرين وقدرته على ضبط مشاعره وتعاطفه مع الآخرين والاحساس بهم وتحفيز ذاته لصنع قدرات ذكية ". (السمادوني، 2007، ص 41).

وعلى ضوء ما سبق يمكننا تعريف الذكاء العاطفي على انه عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين. ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية والاجتماعي انطلاقاً من هذا المهارات.

2.1.2 نماذج الذكاء العاطفي:

صاحب الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي ظهور عدد من النظريات التي تحاول تفسير هذا المفهوم الحديث كعادة أغلب العلوم الحديث؛ حيث تعدد الباحثين ينشأ عنه ظهور عدد من النظريات والتفسيرات للمفهوم باختلاف نظرة كل عالم وباحث لهذا المفهوم، ويمكن القول إن هناك مدخلان لقياس الذكاء العاطفي، كقدرة عقلية وكسمة شخصية.

المدخل الأول يعالج المعلومة الوجدانية التي تتمركز حول المهارات العاطفية القاعدية. ويندرج ضمن هذا القسم اسهامات كل من ماير وسلوفي.

أما المدخل الثاني يُعرف بنموذج السمات، يتمركز حول السمات الشخصية وتمثل بنموذج Dalip Singh. كما ظهر مدخل ثالث يجمع المدخلين السابقين عُرف باسم النموذج المختلط ويتمثل في نموذج بار-اون ونموذج جولمان.

• النماذج المتمركزة حول المعلومة الوجدانية:

هذا النموذج يعتبر الذكاء الوجداني كمجموعة من المهارات المرتبطة بعلاج وإدارة جميع الوضعيات والحالات الوجدانية وأهمها:

نموذج ماير وسلوفي Mayer et Salovey:

يركز هذا النموذج على استخدام وتكييف الانفعال بحيث يكون لدى الشخص القدرة على حل مشكلاته والتكيف بفعالية مع محيطه، ويتكون من أربعة عناصر هي: الإدراك الوجداني، الاندماج السيكولوجي، الفهم الوجداني،

الضبط الوجداني. ويعتبر هذا النموذج مصدر للعديد من الأبحاث والمنشورات ويتميز بقاعدة نظرية متينة وسند قوي في المجالات الأساسية والتطبيقية. (المصدر، 2007، ص600).

أدواته:

أ- مقاييس التقييم الذاتي:

__ مقياس السمات (Trait Meta-Mood Scale (TMMS) يتكون من 48 عبارة، يقيس مستويات الذكاء الوجداني الذاتي، ويتكون من ثلاثة عوامل: الانتباه، الوضوح، إدارة الوجدان.

__ اختبار التقرير الذاتي (Self-Report Inventory (SRRI) : يتكون هذا الاختبار من العوامل الذاتية (الشخصية) والعوامل البيئية (بين الأشخاص)، في بدايات استخدامه تشكل من 62 عبارة وتم تقليصه الى 33 عبارة لاحقا ويتكن من اربعة عوامل: الادراك الوجداني، الإدارة الذاتية للوجدان، إدارة انفعالات الاخرين، استخدام الوجدان.

ب- مقاييس المهارة والأداء:

__ سلم الذكاء الوجداني المتعدد العوامل (Multifactor emotional intelligence scale (MEIS): يتكون من 402 عبارة تقيس 4 عوامل: الادراك، الاندماج، الفهم، ضبط الانفعالات. (Mayer et al., 1999, p 407)

__ اختبارات الذكاء الوجداني (emotional intelligence test (MSCEIT) يتكون من 141 عبارة تتوزع على أربعة فروع ومن 8 مدرجات تقيس القدرات المعرفية انطلاقا من محورين رئيسيين هما الخبرة والاستراتيجية والتي تتشكل من أربعة عوامل أساسية، حيث يتمركز مجال الخبرة في القدرة على التعرف على الاحاسيس واستخدامها لتسهيل عملية التفكير والتأمل، أما مجال الاستراتيجية فإنه يتمركز حول المهام المتعلقة بالاستدلال وفي فهم الانفعالات وادارتها. (Brackett et Salovey, 2006,p37-). (38).

• نموذج السمات الشخصية:

وفيه لا يشمل الذكاء العاطفي فقط القدرات العقلية المرتبطة بالذكاء والعاطفة، ولكن أيضا ميول وسمات الشخصية الأخرى مثل الدوافع والتواصل الاجتماعي (Mayer et al., 1999, p309)

نموذج Dalip Singh:

وضع Dalip Singh نموذجه معتمدا على التعريف التالي (singh,2006,p123-124)، الذكاء العاطفي هو استجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الانفعالية واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة المحيطة، حيث يتشكل الذكاء العاطفي في نموذجه من ثلاثة أبعاد نفسية هي:

1. القدرة أو الكفاية العاطفية

2. النضوج العاطفي

3. الحساسية العاطفية

• النموذج المختلط:

يعرف بأنه مجموعة من المهارات والكفايات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد اللازمة للنجاح المهني في الحياة. كما أن الرؤية التي يقوم عليها هذا النموذج تتميز بأنها أكثر عمومية وانتشارا، وفيما نماذجه تركز على السمات السلوكية المستقرة والمهارات الانفعالية والمتغيرات الشخصية (التعاطف، التأكيد، والاندفاع...الخ)، أهم هذه النماذج:

نموذج بار- أون -The emotional Quotient Inventory (EQ- I) BAR-ON:

نموذج من القدرات الانفعالية الشخصية والاجتماعية التي تمنح الفرد القدرة على التكيف مع الصعوبات المحيطة والضاغطة وتحدد مدى فاعليته في الفهم والتواصل مع الاخرين لمواجهة المشاكل الحياتية (Bar-on,2001,p33).

يتكون النموذج من 133 عبارة وسلم إجابات حسب نموذج ليكرت يقدم تقديرات لمستوى الذكاء الوجداني والعاطفي والاجتماعي للمشاركين، ويسمح بالحصول على تقدير يتكون من 5 جوانب، كل جانب يتكون من سلسلة من المهارات النوعية وهي:

مهارات شخصية، مهارات اجتماعية، مهارات تكيفيه، مهارة إدارة الضغوط، مهارة المزاج العام.

ينظر هذا النموذج الى الذكاء الوجداني من منظور أكثر تكاملا واتساعا، حيث يضيف لنموذج القدرات مكونا هاما هو المكون الاجتماعي (رزق الله، 2006، ص66).

وقد أثبت هذا النموذج أنه عامل يساعد على التنبؤ بمختلف الاشكال السلوكية الإنسانية مثل الصحة الجسمانية والعقلية والتقدير الذاتي والنجاح في المدرسة والعمل.

نموذج (جولمان) للذكاء العاطفي:

قدم (جولمان) نموذج للذكاء العاطفي يعتمد على سمات وخصائص شخصية للفرد تشمل قدرات والدوافع الذاتية والنفسية للفرد، و قدم كتابان كان لهما الأثر الكبير في نشر هذا المفهوم في الأوساط الأدبية والعلمية، فالأول حمل عنوان (الذكاء العاطفي) وأصدره عام (١٩٩٥م)، والكتاب الثاني حمل عنوان (العمل مع الذكاء العاطفي) وأصدره في عام (١٩٩٨م)، وعرف جولمان (١٩٩٧م) الذكاء العاطفي بأنه مجموعة المهارات العاطفية التي يتمتع الفرد بها وتلزم للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة، وعرف في موضع آخر الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين وتحفيز ذاتنا، وعلى إدارة انفعالاتنا وعواطفنا وعلاقاتنا مع الآخرين بشكل فعال .

وبين (جولمان) أن الذكاء العاطفي مكون من خمسة مجالات أساسية، وهي :

- الوعي بالذات: ويشير ذلك إلى معرفة الشخص لعواطفه وإحساسه بها واستخدامها للوصول إلى قرارات مناسبة
 - تنظيم الذات (إدارة الانفعالات): ويشير إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة وبمرونة تحت ظل ظروف ومواقف مختلفة
 - الدافعية (تحفيز الذات): ويشير إلى أن الفرد يعتمد على قوة دفع داخلية لتحقيق أهدافه وطموحاته
 - التعاطف: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرين ومعرفة أحاسيسهم .
 - المهارات الاجتماعية (التفاعل مع الآخرين): وتشير إلى قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية، وإدارتها وبناء روابط اجتماعية جيدة معهم .
- (Goleman, 1995: 271-286) (Goleman, 1997m18 – 57).

2.1.3 أبعاد الذكاء العاطفي ومكوناته:

هناك اختلافات ودرجات بسيطة تدور بين الباحثين حين تناول هذا المفهوم ومكوناته، فمنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات، ومنه من ذكر أنها قدرات، إلا أنها بالأغلب تتفق على النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي كما سنلاحظ، إلا إن الاختلافات البسيطة بين الباحثين تبين لنا أن العلوم النفسية مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين وأنه لا يمكننا الجزم والتأكيد بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالأحاسيس والشعور والعواطف داخل الإنسان والنفس البشرية والتي مازال يكتنفها الكثير من الغموض .

فالإبعاد الخمسة للذكاء العاطفي كما يراها جولمان والتي يرى أنه يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي، ما ذكرها حسين (٢٠٠٣: ٤٠-٤١) فتشمل على ما يلي :

أ- **معالجة الجوانب الوجدانية Managing Emotions** (إدارة انفعالاتك ومعالجة الجوانب الوجدانية والعاطفية): وهو يعتبر البعد الثاني من الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي، ويهتم بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيه، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية .

ب- **الوعي بالذات Awareness-Self** (تعرف على عواطفك وانفعالاتك) :بمعرفة الفرد لعواطفه ووعي الفرد بذاته وإدراك مشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته التي يتخذها في مجمل الأمور وشئون حياته التي تتطلب اتخاذ القرارات .

ت- **الدافعية Motivation** (القدرة على تحفيز الذات): وهي تقدم الفرد والسعي نحو دوافعه، كما يعتبر الأمل محفز ومكون للدافعية لكثير من الأفراد مما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار

ث- **التعاطف العقلي Empathy**(القدرة على التعرف وفهم عواطف الآخرين) :ويعني التفهم ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة لذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم .

ج- **المهارات الاجتماعية Social Skills** (إدارة انفعالات الآخرين): ويعني كيفية علاقات وصدقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين والتعامل المجتمعي بكل مهارة واقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض

الشكل (2) أبعاد الذكاء العاطفي وفق دانيال جولمان



Source: Goleman, Daniel, "Working with Emotional Intelligence", New York, Bantam Books
P.26,1998

2.1.4 أهمية الذكاء العاطفي:

أشار السمدوني (2007، ص 214-216) نقلا عن "Chariness" عام 2000 إلى أن هناك أربعة أسباب أساسية يكون لمكان العمل وضع منطقي لتحسين القدرات المشتركة مع الذكاء العاطفي وهي:

1- إن تلك القدرات مهمة للأداء الفعال في معظم الوظائف، فقد أكدت نتائج الدراسات السابقة لتي أجريت على حوالي 24 مؤسسة ان حوالي ثلثي القدرات المرتبطة بالأداء العالي هي قدرات وجدانية أو اجتماعية كالثقة بالنفس والمرونة والمثابرة، والمشاركة الوجدانية، والقدرة على الإنجاز العالي مع الآخرين وفي مواقع القيادة يكون أكثر من 90 بالمية من القدرات اللازمة للنجاح في مجال القيادة قدرات اجتماعية وجدانية في طبيعتها.

2- إن التدخلات في أماكن العمل لتنمية الذكاء الاجتماعي تكون مهمة؛ لأن الكثير من البالغين والراشدين الآن يدخلون عالم العمل دون القدرات الضرورية للنجاح فيه، وتبين أن أكثر من 50% من البالغين الذين يعملون تنقصهم الدافعية للعمل والتعلم للتحسن في وظائفهم، وأن كل أربعة من عشرة من

هؤلاء ليس لديهم القدرة على العمل الجماعي _التعاوني، كما أن 19% من هؤلاء ليس لديهم تنظيم ذاتي عال في عادات عملهم.

3- إن التدخلات في أماكن العمل تساعد الموظفين على فهم عملهم؛ لأن الكثير منهم لديهم من السابق الأدوات والواقعية لتقديم الخبرات التدريبية الضرورية، وقد تبين أن الصناعة الأميركية حالياً تنفق أكثر من 50 بليون دولار سنوياً على برنامج التدريب، وتلك البرامج تركز على القدرات والمهارات الاجتماعية والوجدانية.

4- معظم الراشدين يقضون معظم ساعات يقظتهم في العمل، فإن مكان العمل يكون موقفاً للتدخل في تنمية قدرات الذكاء العاطفي أكثر من أي مكان آخر؛ لزيادة الدافعية للعمل وللتنافس داخل المؤسسة لزيادة الإنتاجية والترقي الوظيفي، والصحة الجسمية، والحيز الشخصي في مكان العمل هو أفضل موقع يصل إليه الراشدون، مما يحقق التدخلات التنموية.

كخلاصة ترى الباحثة أن الذكاء العاطفي هو الدليل الذي يحسم العلاقة بين الفكر والعاطفة والتي يشوبها الالتباس. حيث يرى العديد من الناس أن التفكير الجيد لا يستقيم إلا بغياب العاطفة، إلا أن التفكير الخالي من العواطف قد لا يؤدي بالضرورة إلى اتخاذ قرارات مرضية، ليتضح لنا أن المشكلة لا تكمن في العاطفة بقدر ما تتعلق بتناسب العاطفة وملاءمتها للموقف وقدرة الشخص على " الاستماع" لجسده، لعواطفه، وأن يتفاعل بشكل صحيح مع البيئة المحيطة، والقدرة على التعرف على عواطف الآخرين وتفسيرها والتكيف معها بالشكل المناسب.

2.2 الأداء الوظيفي _ إطار نظري

تمهيد:

تركز المنظمات الحديثة على الاهتمام بأداء الفرد في المؤسسة واعطائه العناية اللازمة للوصول بالمؤسسة الى أسمى أهدافها، حيث تخصص الكثير من ميزانيتها لإيجاد السبل الكفيلة لرفع الأداء وتحقيق مستويات إنتاجية عالية، وبالتالي فإن المورد البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات التي يعطي لها مكانتها بين المؤسسات من خلال أدائه الوظيفي، وهذا ما تلعب عليه المؤسسات اليوم من رفع كفاءة هذا المورد من أجل البقاء والاستمرار مما يحقق لها ميزة تنافسية.

2.2.1 تعريف الأداء الوظيفي:

تعددت واختلفت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع، ويرجع هذا الاختلاف والتباين في التعاريف إلى البعد الذي يتناولون فيه موضوع الأداء، فهناك من يقرر أن الأداء هو ناتج سلوك الفرد في المنظمة، ومنهم من يقرر أن الأداء هو الإنتاجية التي تشير إلى الناتج النهائي لعمل المنظمة، وهناك أيضاً من يرى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد.

إن الأداء هو تادية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة. (المحاسنة، 2013، ص106) ويقصد بالأداء الوظيفي " قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بالوظيفة المكلف بها بحكم عمله ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة، كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء ". (كردي وعبد السادة، 2014، ص60).

عرف (Armstrong, 2001,p 468) الأداء بأنه عبارة عن " سجل من نتائج الأعمال المنجزة، ويعرفه قاموس أكسفورد " أنه انجاز وتنفيذ وتحقيق اعمال مُتعهد بها أو مكلف بتنفيذها ". وذكر (Noe,2009,p 329) بأنه إذا أرادت المنظمة أن تحقق الميزة التنافسية يجب أن تكون قادرة على إدارة سلوك ونتائج عاملها وذلك من خلال تقييم الأداء حتى يجري التعرف على كفاءة أدائهم.

ومن جهته عرف العنزي (2004، ص32) الأداء الوظيفي على أنه: "التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه؛ من الالتزام بالأداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل بها، وتحمله للأعباء والمسؤوليات المسندة على عاتقه."

و عرف الأداء الوظيفي أيضا بأنه " إجراءات وسلوكيات تخضع لمراقبة الأشخاص وتسهم في تحقيق أهداف المنظمة (Hatrup &Rock 2002, p 25).

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " النتائج والمخرجات التي حققها الشخص نتيجة الجهد المبذول من خلال قيامه بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة اليه (عكاشة، 2008، ص 33) كما يعرف بأنه " درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفية" (محمد، 2001، ص209).

ومما سبق يمكن استنتاج تعريف للأداء الوظيفي بأنه: قيام العامل بالمهام والواجبات الوظيفية المنوطة به بأسرع وقت وأقل جهد، والتزامه بالأداب والأخلاق الحميدة أثناء العمل.

2.2.2 أهمية الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداء متميز أو من ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا، وترجع أهمية الأداء من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة وهي:

- مرحلة البقاء والاستمرارية
- مرحلة الاستقرار
- مرحلة السمعة والفخر
- مرحلة التمييز
- ثم مرحلة الريادة

ومن ثمة فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما انما يتوقف على مستويات الأداء به. (طلال، 2004، ص70).

2.2.3 أنواع الأداء الوظيفي:

- يصنف Geher الأداء الى ثلاثة أقسام وهي: اداء المهام والأداء الظرفي والأداء المعاكس او المجابه.
- اداء المهام يقصد به السلوكيات التي تسهم في انجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات والبيع وجرد المخزون وادارة التابعين (Geher,2004 ,p223).
 - في حين يعني الأداء الظرفي او الموقفي كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي.
(9-8 P, 2001, Ingerick& Schmitt)
 - اما الأداء المعاكس او المجابه فهو يختلف عن النوعين السابقين اذ يتميز بسلوك سلبي في العمل ليس مثل التأخر عند مواعيد العمل أو الغياب وإنما يشمل سلوكيات مثل الانحراف والعدوان وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجم (Geher,2004,p 223)

2.2.4 عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:**
وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:**
وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطار.
- **كمية العمل المنجزة:**
أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
(عكاشة، 2008، ص 34).

2.2.5 محددات الأداء الوظيفي:

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لا بد أولاً من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وقد سعى الباحثون في علم لإدارة الى تحديد أهم تلك المحددات وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي، كما هو موضح المعادلة التالية:

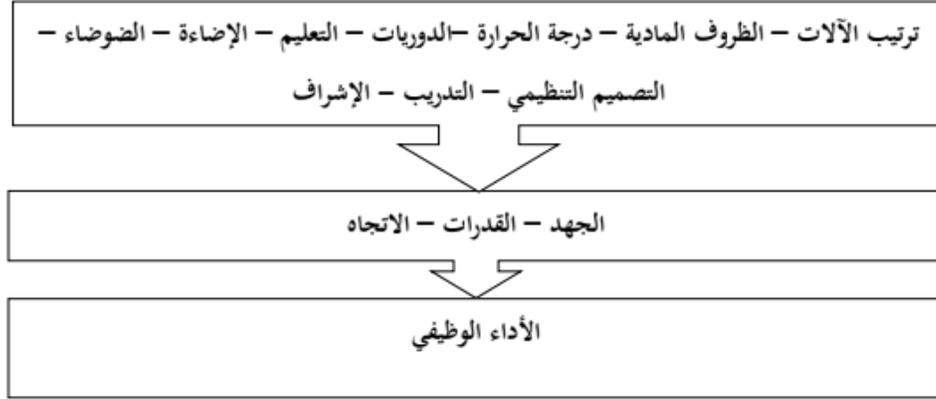
$$\text{أداء الفرد} = \text{الدافعية} + \text{القدرة} + \text{الدعم التنظيمي} + \text{الإدراك}$$

- **الدافعية:** تعرف الدافعية بأنها " منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير الى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام.
- **القدرات:** القدرات عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات، القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح، وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة، ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أدائها.
- **الدعم التنظيمي:** يشير الدعم التنظيمي الى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.
- **الإدراك:** يشير الإدراك الى " العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها الى سلوك معين، لذا فان هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى، وبدونها لا يستطيع الفرد أن يعي أو أن يتعلم، وتجدر الإشارة إلى أن الإدراك يختلف بين الأفراد، لذا لا بد من تفهم قدرات الموظفين وأسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة إليها " (حسن , 2009، ص 101)

2.2.6 العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي:

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعداء، إلا أنها تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل، والشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي. (رواية محمد حسن، 2001، ص 212)

شكل (3) العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء الوظيفي



المصدر راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، ص 212

في النتيجة ترى الباحثة أن الأداء الوظيفي هو الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة والتي تهدف إلى التوصل إلى توقعات وفهم واضحين بخصوص واجبات العمل الأساسية التي يتوقع من الموظف تأديتها، وكيف يساهم عمل الموظف في تحقيق أهداف المنظمة ودوره في المحافظة على الأداء الأفضل. مع الإشارة إلى أن الأداء الوظيفي الأفضل لا يكون على حساب الموظف وإنما ضمن البيئة المريحة المحققة للغايات.

3. الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

3.1 منهج الدراسة وإجراءاتها

تمهيد:

بعد أن تم الحديث في الإطار النظري عن الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما، سيتم الحديث في هذا المبحث بشكل موجز عن المنظمة موضوع الدراسة وهي جامعة الرشيد الدولية الخاصة، ليتم بعدها القيام بالدراسة العملية على العينة موضع الدراسة.

3.1.1 مجتمع الدراسة:

يشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين المثبتين من أعضاء الهيئة التدريسية والكادر الإداري في جامعة الرشيد للعام 2019-2020 بجميع رتبهم مقسمين على (7) كليات والبالغ عددهم 175 موظف وذلك وفق إحصاءات قسم الموارد البشرية في الجامعة.

لمحة عن جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا:

تأسست جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا بموجب المرسوم الجمهوري رقم 263 تاريخ 2007/6/17 لتكون مؤسسة رائدة للتعليم العالي ودعم أساسية لتعزيز القدرات. ومن أجل تحقيق ذلك الهدف تتواصل الجامعة مع مختلف القطاعات للمساهمة في التنمية المستدامة لها، عبر تدريب وتأهيل الخريجين في مجالات التخصص ليسهموا بكل فاعلية في تعزيز بناء الاقتصاد المعرفي. لقد أخذت الجامعة على عاتقها توفير التعليم النوعي الملائم لمتطلبات المجتمع، وتوفير البيئة الأكاديمية والاجتماعية المساندة للتميز والإبداع في مجالات البحث وخدمة المجتمع فالطالب في هذه الجامعة سيكون المصدر الأساسي للإنجاز والتميز.

رؤية الجامعة:

تأسيس منظومة تعليمية نوعية رائدة تسهم في تقديم التعليم النوعي والتميز وفق أحدث علوم العصر ومعارفه وتزويد من فرص التعليم العالي وتساهم في التنمية الإنسانية وسد منافذ الهجرة الى الخارج، وتعمل على ربط الخريجين باحتياجات سوق العمل واعلاء الانتماء الوطني.

3.1.2 عينة الدراسة:

وتم اختيار عينة غير عشوائية لعدم إمكانية الوصول لجميع مفردات المجتمع ومنها تم اختيار العينة الميسرة، حيث تم تحديد حجم العينة بناءً على بناءً على ما سُمح للباحثة بتوزيع استبيانات؛ أي 70 موظف.

مصادر جمع البيانات

تعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني من خلال توزيع استبيانات الدراسة لبعض مفردات البحث، وحصرت جميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها بواسطة برنامج ال SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** وذلك بالبحث في الكتب والدوريات والمنشورات والمواقع الإلكترونية الخاصة بالموضوع قيد الدراسة، واعتماداً على الفرضيات المختلفة تم تحديد أسئلة الاستبيان بحيث يحقق أهداف الدراسة المختلفة وفرضياتها، وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبيان.

3.1.3 مقياس الدراسة:

- **القسم الأول:** وهو القسم المتعلق بالمتغيرات الديموغرافية والوظيفية للعاملين وتم قياس (4) متغيرات. ويقاس خصائص المجتمع التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
- **القسم الثاني:** بما أن دراستنا تبحث في علاقة الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى الكادر العلمي والإداري لجامعة فقد اعتمدنا على مقياسين:

1- مقياس الذكاء العاطفي:

وهو مقياس لقياس الذكاء العاطفي أعده فاروق السيد عثمان عام 2001 ويتكون المقياس من 58 بندا مقسما على (5) أبعاد وسلم استجابة خماسي. ويهدف المقياس إلى جمع المعلومات من المستجيبين حول مهاراتهم الانفعالية ومعرفة مستوى الذكاء العاطفي الذي تتمتع به أفراد العينة محل الدراسة.

2- مقياس الأداء الوظيفي:

اعتمد الباحث هذا المحور لقياس الأثر على الأداء، حسب المقياس الذي صممه كلا من (القرشي والحميدان، 2014) وهو مقياس مكون من ثمانية عشر عبارة ويتضمن المتغير التابع "الأداء الوظيفي"

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات عينة البحث لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:
الجدول رقم (3/1) مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثة

حيث تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.8=5/4)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وعند عملية تحليل البيانات تم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

- من 1 _ الى 1.8 غير موافق بشدة
- من 1.81 _ الى 2.6 غير موافق
- من 2.61 _ الى 3.4 محايد
- من 3.41 _ الى 4.2 موافق
- من 4.21 _ الى 5 موافق بشدة

3.1.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة البحث.
- اختبار الثبات كرونباخ ألفا الذي يقيس التناسق الداخلي بين العبارات التي تقيس المتغيرات البحثية.
- اختبار فرق المتوسطات عن قيمة ثابتة للعينة الواحدة لقياس الفرق عن قيمة المتوسط الحسابي عند مستوى دلالة إحصائية لمتغيرات البحث.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

- تحليل الارتباط لبيان وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- اختبار الانحدار الخطي البسيط لبيان أثر كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي بمفرده على أداء الموظفين.

3.1.5 مواصفات أفراد العينة:

- توزيع العينة حسب الجنس:

بالنسبة لمتغير الجنس فإن عدد الذكور المجيبين على الاستبانة يفوق عدد الاناث الأمر الذي يفسره موقع الجامعة " درعا - غباغب" والبعيد عن العاصمة " دمشق"، والذي قد يكون السبب في عدم رغبة العديد من الاناث بمكان العمل.

الجدول رقم (3/2) توزيع العينة حسب الجنس

		الجنس		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	ذكر	36	52.9	52.9	52.9
	انثى	32	47.1	47.1	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

- توزيع العينة حسب العمر:

أكثر أفراد العينة هم من فئة " من 26 الى 35 سنة"، بالتالي تظهر النتائج السابقة بأن عنصر الشباب هو الشريحة الأكبر والفاعلة في جامعة الرشيد، وتشغل مناصب إدارية وعلمية فيها، وقد يرجع ذلك لعمر الجامعة الفتى، كونها تأسست في عام 2007.

الجدول رقم (3/3) توزيع العينة حسب العمر

		العمر		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	أقل من 25 سنة	19	27.9	27.9	27.9
	من 26 الى 35 سنة	29	42.6	42.6	70.6
	من 36 الى 45 سنة	10	14.7	14.7	85.3
	عام فاكثر 46	10	14.7	14.7	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

– توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

تتوزع افراد العينة بين الحاصلين على درجة الدكتوراه والماجستير ونسبة قاربت النصف من حملة الاجازة الجامعية وذلك لتتوزع العينة بين الكادر العلمي والإداري للجامعة.

الجدول رقم (3/4) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

		المؤهل العلمي		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	اجازة جامعية	35	51.5	51.5	51.5
	ماجستير	18	26.5	26.5	77.9
	دكتوراه	15	22.1	22.1	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

– توزيع العينة حسب عدد سنوات الخدمة:

بالنسبة لعدد سنوات الخدمة نلاحظ أن أغلب المجيبين خبرتهم تقل عن خمس سنوات وبالتالي عدم اشتراط الجامعة لمؤهلات توظيف عالية والتوجه الى الطاقات الشابة.

الجدول رقم (3/5) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

		عدد سنوات الخدمة		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	اقل من خمس سنوات	31	45.6	45.6	45.6
	من 6 الى 10 سنوات	23	33.8	33.8	79.4
	سنة فأكثر 11	14	20.6	20.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

3.1.6 صدق المقياس:

يقصد بصدق المقياس قدرته على قياس ما صمم من أجله، وتم التأكد من صدق المقياس عبر ما يلي:

- **صدق المحتوى content validity:** وذلك عبر عرض استمارة الاستبيان على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بالملاحظات التي ابداهها.
- **صدق الاتساق الداخلي:** تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة القياس عن طريق إجراء اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha الذي يدل على الاتساق الداخلي بين العبارات التي تقيس المتغيرات، وتتراوح قيمة كرونباخ ألفا بين (0 و 1) وبالتالي لتحقق شرط الثبات يجب ألا تقل قيمته عن (0.6) والجدول التالي يوضح قيمة اختبار الثبات لعبارات الاستبيان:
الجدول رقم (3/6) معامل الثبات الفا كرونباخ

Reliability Statistics		
Scale	Cronbach's Alpha	N of Items
تنظيم الذات	.838	15
الوعي بالذات	.727	10
الدافعية	.693	13
التعاطف	.879	7
المهارات الاجتماعية	.717	9
مقياس الأداء الوظيفي	.887	14

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق يتبين بأن جميع العبارات التي تقيس متغيرات البحث تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، حيث أن أقل قيمة ثبات بلغت 0.693 وذلك للعبارات التي تقيس متغير الدافعية، أما أعلى درجة ثبات فكانت للعبارات التي تقيس أداء الموظفين حيث بلغت 0.887 وعليه فإن أداة البحث تتمتع بدرجة جيدة من الموثوقية، أي أنها صالحة لقياس ما أعدت من أجله وبالتالي قام الباحث بإنشاء المتغيرات الأساسية من خلال جمع العبارات المكونة لكل متغير بعد التأكد من موثوقيتها وترابطها.

3.1.7 اختبار التوزيع الطبيعي:

تم الاستناد إلى معامل الالتواء للمتغيرات، ومن المعلوم أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء للمتغيرات جميعها تقع في المجال (3, -3) وهذا ما أظهرته بعض الدراسات الإحصائية المعتمدة، والجدول التالي يوضح أن قيمة معامل الالتواء تقع ضمن المجال المذكور مما يشير إلى أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

الجدول (3/7) معامل الالتواء للمتغيرات

		Statistics					
		EI1	EI2	EI3	EI4	EI5	JP1
N	Valid	68	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0	0
Skewness		-0.460	-1.057	-0.571	-1.028	-0.501	-0.361
Std. Error of Skewness		.291	.291	.291	.291	.291	.291

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

3.1.8 عرض وتحليل المحاور:

- محور تنظيم الذات:

وجد في الجدول (3/8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور تنظيم الذات وقد بلغ عدد العبارات/15/ وقد كانت على الشكل التالي:

الجدول (3/8) المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير تنظيم الذات

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
محايد	1.218	2.91	1- مشاعري جزء مساعد في حياتي الشخصية	Statistics
موافق	1.141	3.84	2- مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح	
محايد	1.089	3.35	3- أستطيع التحكم في تفكيرى السلبي	
محايد	1.152	3.04	4- أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي امر مزعج	
موافق	1.049	3.78	5- أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي	
محايد	1.186	3.24	6- انا هادئ تحت أي ضغوط اتعرض لها	
غير موافق	1.123	2.59	7- أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة	
محايد	1.108	3.10	8- أستطيع التحول من المشاعر السلبية الى الإيجابية بسهولة	
محايد	1.112	3.32	9- انا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر	

موافق	1.060	3.66	10- عادة أستطيع ان افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي
موافق	1.044	3.50	11- أستطيع استدعاء المشاعر الإيجابية كالمرح والفاكهة ببسر
موافق	0.930	4.03	12- أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي
محايد	1.040	3.31	13- تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي
موافق	0.989	3.91	14- يبقى لدي الامل والتفاؤل امام هزائمي
محايد	1.091	3.28	15- صعوبة في مواجهة مشاكل الحياة ومشاعر القلق والإحباط

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه ان العبارة رقم 12 "أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي" كانت أعلى العبارات في المتوسط أي أن هناك اتفاق على أن المهام التي تتصف بالتحدي تقلل الإحساس بالزمن، حيث ترى الباحثة ان ذلك يعزى كون التحدي يدفع الافراد للمشاركة بكامل تركيزهم دون التفكير بالبيئة المحيطة وبالتالي مرور أسرع للوقت بينما اختلفت اراء المستقيمين حول قدرتهم على نسيان مشاعرهم السلبية بسهولة وقد يعود ذلك لكون المشاعر السلبية قد تتصف بالتراكمية التي تتلازم مع مواقف سلبية مبنية عليها.

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه اجابات المحور:

من أجل قياس الوسط الحسابي عن قيمة ثابتة تم استخدام اختبار test-t، حيث تم تحديد قيمة الحياد في مقياس ليكرت الخماسي 3.

الجدول (3/9) الإحصاءات الوصفية في اختبار لمتغير تنظيم الذات

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
EII	68	3.3912	.60335	.07317

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

الجدول (3/10) اختبار one sample t test لمتغير تنظيم الذات

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EII	5.346	67	.000	.39118	.2451	.5372

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد Sig. (2-tailed) = 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأنه لا يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحيادي (3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 5% .

وبما أن نتيجة المتوسط الحسابي للمحور هي 3.3912، يمكننا القول إن اتجاه الإجابات أعلى من درجة الحيادي (3) وتنظيم الذات يميل لأن يكون إيجابياً.

- محور الوعي بالذات:

نجد في الجدول (3/11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الوعي بالذات وقد بلغ عدد العبارات/10/ وقد كانت على الشكل التالي:

الجدول (3/11) المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الوعي بالذات

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
محايد	1.028	3.25	16- استخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي	Statistics
محايد	0.953	2.95	17- تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي نحو الأفضل	
موافق	1.013	3.75	18- أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	
محايد	1.056	3.25	19- ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين	
موافق	0.831	4.10	20- أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت	
موافق	1.190	3.53	21- أستطيع التعبير عن مشاعري	
موافق	0.929	3.87	22- اعتبر نفسي مسؤول عن مشاعري	
محايد	0.906	3.49	23- لا اعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام	
موافق	1.198	3.71	24- أدرك أنني لدي مشاعر رقيقة	
محايد	1.021	3.37	25- يغمرنني المزاج السيئ	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه ان العبارة رقم 20 "أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت " كانت أعلى العبارات في المتوسط أي حيث يمتلك أغلب المجيبين القدرة على فهم حقيقة مشاعرهم، بينما لم تكن للمشاعر السلبية مساهمة إيجابية في حياة الأغلبية وقد ترى الباحثة ان ذلك يعود لكون المساهمة الإيجابية للمشاعر السلبية لا تكون الا بامتلاك القدرة على تحويلها لإيجابية دون ان تتمكن من تفكير الفرد.

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه اجابات المحور:

من أجل قياس الوسط الحسابي عن قيمة ثابتة تم استخدام اختبار test-t، حيث تم تحديد قيمة الحياد في مقياس

ليكرت الخماسي 3

الجدول (3/12) الإحصاءات الوصفية في اختبار التغير الوعي بالذات

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
EI2	68	3.5265	.54762	.06641

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

الجدول (3/13) اختبار one sample t test لمتغير تنظيم الذات

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EI2	7.928	67	.000	.52647	.3939	.6590

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأنه لا يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحيادي (3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 5% .

وبما أن نتيجة المتوسط الحسابي للمحور هي 3.5265، يمكننا القول إن اتجاه الإجابات أعلى من درجة الحيادي (3) والوعي بالذات يميل لأن يكون إيجابياً.

- محور الدافعية:

نجد في الجدول (3/14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الدافعية وقد بلغ عدد العبارات 13/ وقد كانت على الشكل التالي:

الجدول (3/14) المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير الدافعية

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
محايد	1.071	3.46	26- أستطيع ان اكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج	Statistics
موافق	1.235	3.76	27- انا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة	
موافق	1.131	3.78	28- عندما أقوم بعمل ممل فإنني استمتع بهذا العمل	
موافق	0.940	3.84	29- أحاول ان أكون مبتكرا مع تحديات الحياة	
موافق	1.220	3.72	30- اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به	
موافق	0.774	4.29	31- أستطيع انجاز الاعمال المهمة بكل قوتي	

موافق	0.800	4.04	32- أستطيع انجاز المهام بنشاط وبتركيز عال
محايد	1.097	3.07	33- في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب
موافق	1.028	3.75	34- أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط
موافق	0.954	3.99	35- أستطيع ان انهمك في انجاز اعماي رغم التحدي
موافق	0.970	3.99	36- أستطيع تركيز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني
غير موافق	0.928	2.28	37- انحي عواطفي جانبا عندما أقوم بإنجاز اعماي
موافق	0.937	3.56	38- أستطيع احتواء مشاعر الاجهاد التي تعوق ادائي لأعماي

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول ان اغلب إجابات افراد العينة مالت للموافقة على العبارات المتعلقة بتحفيز الذات وتحديد العبارة رقم 31 "أستطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي" كانت أعلى العبارات في المتوسط، حيث ترى الباحثة ان الافراد قد لا يظهرون التشكيك أو التردد في العبارات التي تتحدى وتقيس قدراتهم، بينما القدرة على فصل المشاعر عن العمل لم تلق القبول الكافي.

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه اجابات المحور:

من أجل قياس الوسط الحسابي عن قيمة ثابتة تم استخدام اختبار test-t، حيث تم تحديد قيمة الحياد في مقياس ليكرت الخماسي 3

الجدول (3/15) الإحصاءات الوصفية في اختبار لمتغير الدافعية

One-Sample Statistics			
	N	Mean	Std. Error Mean
EI3	68	3.6561	.05688

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

الجدول (3/16) اختبار one sample t test لمتغير تنظيم الدافعية

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EI3	11.535	67	.000	.65611	.5426	.7696

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد Sig. (2-tailed) = 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأنه لا يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحيادي (3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 5% .

وبما أن نتيجة المتوسط الحسابي للمحور هي 3.6561، يمكننا القول إن اتجاه الإجابات أعلى من درجة الحيادي (3) وتحفيز الذات يميل لأن يكون إيجابيا.

- محور التعاطف:

نجد في الجدول (3/17) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور التعاطف وقد بلغ عدد العبارات 7/ وقد كانت على الشكل التالي:

الجدول (3/17) المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير التعاطف

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
موافق	0.914	4.00	39- انا حساس لاحتياجات الآخرين	Statistics
موافق	1.085	4.01	40- ان فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين	
موافق	1.029	4.01	41- اجيد فهم مشاعر الآخرين	
موافق	1.086	3.88	42- انا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	
موافق	1.044	3.88	43- انا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين	
موافق	0.940	3.74	44- اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرين للإفصاح عنها	
موافق	1.178	3.49	45- احساسي الشديد في مشاعر الآخرين يجعلني أشفق عليهم	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول ان إجابات افراد العينة مالت للموافقة على العبارات المتعلقة بالتعاطف وتحديدًا العبارتين رقم 40، 41 "أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين" و " اجيد فهم مشاعر الآخرين" كانت أعلى العبارات في المتوسط وقد يُعزى ذلك لكون أفراد العينة يعملون وسط بيئة اجتماعية (الجامعة) تدفعهم لان يكون أكثر تفاعل مع افرادها، بينما " ولكن "احساسي الشديد في مشاعر الآخرين يجعلني أشفق عليهم " كانت أقل العبارات في المتوسط.

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه اجابات المحور:

من أجل قياس الوسط الحسابي عن قيمة ثابتة تم استخدام اختبار test-t، حيث تم تحديد قيمة الحياد في مقياس ليكرت الخماسي 3

الجدول (3/18) الإحصاءات الوصفية في اختبار لمتغير التعاطف

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
EI4	68	3.8592	.79078	.09590

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

الجدول (3/19) اختبار one sample t test لمتغير تنظيم التعاطف

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
EI4	8.960	67	.000	.85924	.6678	1.0507

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأنه لا يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحيادي (3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 5% .

وبما أن نتيجة المتوسط الحسابي للمحور هي 3.8592، يمكننا القول إن اتجاه الإجابات أعلى من درجة الحيادي (3) والتعاطف يميل لأن يكون إيجابيا

- محور المهارات الاجتماعية:

نجد في الجدول (3/23) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور المهارات الاجتماعية وقد بلغ عدد العبارات 9/ وقد كانت على الشكل التالي:

الجدول (3/20) المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب متغير المهارات الاجتماعية

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
محايد	1.126	3.01	46- نادرا ما أغضب إذا ضايقتني الناس بأسئلتهم	Statistics
محايد	0.801	3.05	47- انا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين	
موافق	1.189	3.56	48- لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء	
موافق	0.944	3.72	49- عندي قدرة في التأثير على الآخرين	
موافق	0.933	3.90	50- اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين	
موافق	0.871	3.68	51- أستطيع الإجابة لرغبات وانفعالات الآخرين	
موافق	0.984	3.54	52- امتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم	
موافق	1.086	3.50	53- يراني الناس انني حساس اتجاه مشاعر الآخرين	
غير موافق	1.275	2.68	54- عندما اغضب لا يظهر على أثر الغضب	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول ان إجابات افراد العينة مالت للموافقة على أغلب العبارات المتعلقة بالمهارات الاجتماعية وتحديدًا العبارة رقم 50 "أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين" كانت أعلى العبارات في المتوسط" بينما العبارة رقم 54 "عندما أغضب لا يظهر على أثر الغضب " لم تلقى الموافقة من أغلب المستجيبين وترى الباحثة ان السبب قد يعود لكون اغلب افراد العينة من الفئة الشبابية والتي قد لا تمتلك مهارات كافية لضبط انفعالاتها.

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه إجابات المحور:

من أجل قياس الوسط الحسابي عن قيمة ثابتة تم استخدام اختبار test-t، حيث تم تحديد قيمة الحياد في مقياس ليكرت الخماسي 3

الجدول (3/21) الإحصاءات الوصفية في اختبار المتغير المهارات الاجتماعية

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
EI5	68	3.4542	.57230	.06940

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

الجدول (3/22) اختبار one sample t test لمتغير المهارات الاجتماعية

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EI5	6.545	67	.000	.45425	.3157	.5928

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأنه لا يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحيادي (3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 5% .

وبما أن نتيجة المتوسط الحسابي للمحور هي 3.4542، يمكننا القول إن اتجاه الإجابات أعلى من درجة الحيادي (3) ومحور المهارات الاجتماعية يميل لأن يكون إيجابيا

- مقياس الأداء الوظيفي:

نجد في الجدول (3/23) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الأداء الوظيفي وقد بلغ عدد العبارات /14/ وقد كانت على الشكل التالي:

الجدول (3/23) المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حسب مقياس الأداء الوظيفي

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
موافق	0.938	4.01	1- احرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة	Statistics
موافق	1.051	3.97	2- قوم بإنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه	
موافق	0.900	4.10	3- لدى القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل	
موافق	0.942	4.09	4- التزم واثقيد بأنظمة وقوانين العمل	
موافق	0.962	3.97	5- لدى القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل	
موافق	0.902	3.85	6- اقوم بالتنسيق والتعاون مع الآخرين لأداء العمل	
موافق	0.893	4.09	7- احرص على تنفيذ العمل وفقا للخطط والبرامج المرسومة	
موافق	0.991	4.06	8- التزام الإدارة بجودة الأداء يساعدني في تحسين مستوى الأداء	
موافق	0.937	4.04	9- لدي القدرة على الابداع والتجديد وتطوير العمل	
موافق	0.964	3.90	10- احافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	
موافق	0.960	3.78	11- لدى الرغبة والحماس لإنجاز العمل	
موافق	0.813	4.10	12- أبذل الوقت الكافي لإنجاز الاعمال بطريقة صحيحة	
موافق	0.732	4.18	13- أبذل الجهد الكافي لإنجاز الاعمال بطريقة صحيحة	

موافق	0.790	4.13	14- تتوافر لدى المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها
-------	-------	------	---

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول ان إجابات افراد العينة أجمعت بالموافقة على العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي وهذا يعكس تقييم ذاتي عالي لأداء أفراد العينة بالرغم ان الرغبة والحماس لإنجاز الاعمال كانت العبارة الأقل قيمة كمتوسط حسابي.

اختبار one sample t test لمعرفة اتجاه إجابات المحور:

من أجل قياس الوسط الحسابي عن قيمة ثابتة تم استخدام اختبار test-t، حيث تم تحديد قيمة الحياد في مقياس ليكرت الخماسي 3

الجدول (3/24) الإحصاءات الوصفية في اختبار t لمقياس الأداء الوظيفي

One-Sample Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
JP1	68	4.0200	.58263
			Std. Error Mean
			.07065

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

الجدول (3/25) اختبار one sample t test لمقياس الأداء الوظيفي

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
JP1	14.436	67	.000	1.01996	.8789	1.1610

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأنه لا يوجد اختلاف بين متوسط المحور ودرجة الحيادي (3) ويتضح وجود اختلاف ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 5% .

وبما أن نتيجة المتوسط الحسابي للمحور هي 4.0200، يمكننا القول إن اتجاه الإجابات أعلى من درجة الحيادي (3) ومقياس الأداء الوظيفي يميل لأن يكون إيجابيا

- يتضح من قياس المتوسطات للمتغيرات المستقلة للذكاء العاطفي ميلها لان تكون إيجابية اجمالا حيث كان لمحور التعاطف الميل الأكبر "3.8592" ومن ثم الدافعية، الوعي بالذات، المهارات الاجتماعية، تنظيم الذات" بالترتيب الذي وردت به.
- واطهر متوسط محور الأداء الوظيفي الذي قارب "4.020" ميلا إيجابيا واضحا وتقييم مرتفع لأداء العينة.

3.1.9 حساب معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

سيتم في هذه الفقرة دراسة وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، ومعرفة أي المتغيرات الأقوى ارتباطا وأيها الأقل، وتم اعتماد معامل ارتباط بيرسون كون البيانات كمية

الجدول (3/26) معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة Pearson

		Correlations					
		تنظيم الذات	الوعي بالذات	الدافعية	التعاطف	المهارات الاجتماعية	الأداء الوظيفي
تنظيم الذات	Pearson Correlation	1	.377**	.445**	-.026	.438**	.391**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.834	.000	.001
	N	68	68	68	68	68	68
الوعي بالذات	Pearson Correlation	.377**	1	.367**	.328**	.328**	.336**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.006	.006	.005
	N	68	68	68	68	68	68
الدافعية	Pearson Correlation	.445**	.367**	1	.353**	.582**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.003	.000	.000
	N	68	68	68	68	68	68
التعاطف	Pearson Correlation	-.026	.328**	.353**	1	.404**	.287*
	Sig. (2-tailed)	.834	.006	.003		.001	.018
	N	68	68	68	68	68	68
المهارات الاجتماعية	Pearson Correlation	.438**	.328**	.582**	.404**	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.001		.000
	N	68	68	68	68	68	68
الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	.391**	.336**	.734**	.287*	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.018	.000	
	N	68	68	68	68	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول (3/26) ما يلي:

- يوجد ارتباط بين متغيرات الدراسة وإن هذا الارتباط طردي بين كل متغيرين من المتغيرات.
- الارتباط بين الوعي بالذات، التعاطف والأداء الوظيفي غير معنوي وإن أظهر الجدول علاقة طردية ضعيفة جدا.
- يتبين من خلال نتيجة ارتباط محور الأداء الوظيفي مع باقي المحاور أن الأداء الوظيفي يرتبط بباقي المحاور من حيث قوة الارتباط وفق الترتيب التالي (الدافعية، المهارات الاجتماعية، تنظيم الذات، الوعي بالذات، التعاطف).
- بعد اثبات وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، تم استخدام تحليل الانحدار للوقوف على فرضيات البحث ومعادلة الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع بدلالة المتغير المستقل

3.1.10 اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد 2020.

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

جدول (3/27) (ANOVA) الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.973	1	8.973	43.008	.000 ^b
	Residual	13.770	66	.209		
	Total	22.743	67			

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

b. Predictors: (Constant), الذكاء العاطفي

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول (3/28) مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.839	.488		1.717	.091
	EI	.889	.136	.628	6.558	.000

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $sig < 0.05$ أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم اثبات الفرضية الرئيسية الأولى.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.839 + 0.889 (\text{الذكاء العاطفي})$$

بمعنى أنه عندما يزداد الذكاء العاطفي بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار 0.889.

ومن جدول Model Summary نستنتج أن R Square: تساوي 0.395 أي أن الذكاء العاطفي يشرح

39.5% من التغيرات الحاصلة في قيم متغير الأداء الوظيفي كما أظهر الجدول معدل ارتباط متوسط بين

المتغيرين (الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي) بنسبة 62.8%.

جدول (3/29) Model Summary / الذكاء العاطفي

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.628 ^a	.395	.385	.45677

a. Predictors: (Constant), EI

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

- وفقا لنتيجة الفرضية الرئيسية التي تشير لوجود علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، نرى أنها تتفق مع دراسة (Mahdinezhad et al , 2017) التي توصلت الى أن الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي للموظف. كما تتفق مع دراسة (Akhtar et 2017) (al., التي أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

- انطلاقاً من اثبات هذه الفرضية يمكن القول إن مهارات الذكاء العاطفي لها أهمية ودور كبير في أداء أفضل وبالتالي النجاح والتفوق مما يعني انه كلما كان الفرد على مستوى عال من الذكاء العاطفي كلما كان أدائه أفضل ويعزى ذلك إلى أن القدرة على ضبط الانفعالات والمشاعر والتحكم بها بالإضافة لفهم أفضل لانفعالات الآخرين ومشاعرهم مما يساهم في تحسين طرق التفكير والإنجاز.

• الفرضية الفرعية الأولى:

H1.1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتنظيم الذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

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

جدول (3/30) ANOVA)تنظيم الذات، الأداء الوظيفي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.468	1	3.468	11.877	.001 ^b
	Residual	19.275	66	.292		
	Total	22.743	67			

a. Dependent Variable: JP1الأداء الوظيفي

b. Predictors: (Constant), EI1تنظيم الذات

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول (3/31) مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (تنظيم الذات) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.741	.377		7.274	.000
	EI1	.377	.109	.391	3.446	.001

a. Dependent Variable: JP1الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $0.05 < sig$ ، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تنظيم الذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم اثبات الفرضية الفرعية الأولى. وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 2.741 + 0.377 (\text{تنظيم الذات})$$

بمعنى أنه عندما يزداد تنظيم الذات بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.377) ومن جدول Model Summary نستنتج أن R Square: تساوي 0.153 أي أن تنظيم الذات يشرح 15.3% من التغيرات الحاصلة في قيم متغير الأداء الوظيفي كما أظهر الجدول معدل ارتباط أقل من متوسط بين المتغيرين (تنظيم الذات، الأداء الوظيفي) بنسبة 39%.

جدول Model Summary (3/32) / تنظيم الذات

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 ^a	.153	.140	.54041

a. Predictors: (Constant), EI1

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

• الفرضية الفرعية الثانية:

H1.2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوعي بالذات على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

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

جدول (ANOVA) (3/33) الوعي بالذات، الأداء الوظيفي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.570	1	2.570	8.407	.005 ^b
	Residual	20.174	66	.306		
	Total	22.743	67			

a. Dependent Variable: JP1

b. Predictors: (Constant), EI2

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول (3/34) مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الوعي بالذات) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.759	.440		6.269	.000
	EI2	.358	.123	.336	2.899	.005

a. Dependent Variable: JP1

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $sig < 0.05$ ، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الوعي بالذات كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم اثبات الفرضية الفرعية الثانية. وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.358 + 2.759 (\text{الوعي بالذات})$$

بمعنى أنه عندما يزداد الوعي بالذات بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.358) ومن جدول Model Summary نستنتج أن R Square تساوي 0.113 أي أن الوعي بالذات يشرح 11.3% من التغيرات الحاصلة في قيم متغير الأداء الوظيفي كما أظهر الجدول معدل ارتباط أقل من متوسط بين المتغيرين (الوعي بالذات، الأداء الوظيفي) بنسبة 33%.

جدول (3/35) Model Summary / الوعي بالذات

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.336 ^a	.113	.100	.55287

a. Predictors: (Constant), EI2

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

• الفرضية الفرعية الثالثة:

H1.3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدافعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

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

جدول (3/36) ANOVA الدافعية، الأداء الوظيفي

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.254	1	12.254	77.101	.000 ^b
	Residual	10.489	66	.159		
	Total	22.743	67			

a. Dependent Variable: JP1

b. Predictors: (Constant), EI3

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول (3/37) مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (الدافعية) والتابع (الأداء الوظيفي)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.686	.383		1.793	.078
	EI3	.912	.104	.734	8.781	.000

a. Dependent Variable: JP1

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $sig < 0.05$ ، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدافعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم اثبات الفرضية الفرعية الثالثة.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.686 + 0.912(\text{الدافعية})$$

بمعنى أنه عندما تزداد الدافعية بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.912)

ومن جدول Model Summary نستنتج أن R Square تساوي 0.539 أي أن الدافعية تشرح % 53.9 من التغيرات الحاصلة في قيم متغير الأداء الوظيفي كما أظهر الجدول معدل ارتباط فوق المتوسط بين المتغيرين (الدافعية، الأداء الوظيفي) بنسبة 73% .

جدول Model Summary(3/38) / الدافعية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.539	.532	.39866

a. Predictors: (Constant), EI3

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

• الفرضية الفرعية الرابعة:

H1.4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

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

جدول (3/39) ANOVA)التعاطف، الأداء الوظيفي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.876	1	1.876	5.932	.018 ^b
	Residual	20.868	66	.316		
	Total	22.743	67			

a. Dependent Variable: JP1

b. Predictors: (Constant), EI4

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول (3/40) مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (التعاطف) والتابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.203	.342	9.364	.000
	EI4	.212	.087	.287	.018

a. Dependent Variable: JP1

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $sig < 0.05$ ، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التعاطف كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم اثبات الفرضية الفرعية الرابعة. وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.212 + 3.203(\text{التعاطف})$$

بمعنى أنه عندما يزداد التعاطف بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.212) ومن جدول Model Summary نستنتج أن R Square تساوي 0.082 أي أن التعاطف يشرح 8.2% من التغيرات الحاصلة في قيم متغير الأداء الوظيفي كما أظهر الجدول معدل ارتباط ضعيف بين المتغيرين (التعاطف، الأداء الوظيفي) بنسبة 28% .

جدول Model Summary (3/41) / التعاطف

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.287 ^a	.082	.069	.56230

a. Predictors: (Constant), EI4

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

• الفرضية الفرعية الخامسة:

H1.5: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على الأداء الوظيفي للكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد للعام 2020.

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

جدول (3/42) (ANOVA) المهارات الاجتماعية، الأداء الوظيفي

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.307	1	6.307	25.326	.000 ^b
	Residual	16.436	66	.249		
	Total	22.743	67			

a. Dependent Variable: JP1

b. Predictors: (Constant), EI5

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وأظهر جدول Coefficients معاملات الانحدار كما يلي:

جدول (3/43) مؤشرات الانحدار بين المتغير المستقل (المهارات الاجتماعية) والتابع (الأداء الوظيفي)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.168	.373		5.814	.000
	EI5	.536	.107	.527	5.033	.000

a. Dependent Variable: JP1

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبما أن $sig < 0.05$ ، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين المهارات الاجتماعية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وبذلك تم اثبات الفرضية الفرعية الخامسة. وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

الأداء الوظيفي = 0.536 + 2.168 (المهارات الاجتماعية)

بمعنى أنه عندما يزداد التعاطف بمقدار وحدة واحدة يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.536)

ومن جدول Model Summary نستنتج أن R Square تساوي 0.27 أي أن المهارات الاجتماعية تشرح 27% من التغيرات الحاصلة في قيم متغير الأداء الوظيفي كما أظهر الجدول معدل ارتباط متوسط بين المتغيرين (المهارات الاجتماعية، الأداء الوظيفي) بنسبة 52% .

جدول (3/44) Model Summary / المهارات الاجتماعية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 ^a	.277	.266	.49903

a. Predictors: (Constant), EI5

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

الفرضية الرئيسية الثانية:

H2: يختلف مستوى الذكاء العاطفي للكادر العلمي والاداري في جامعة الرشيد باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

أولاً: يختلف مستوى الذكاء العاطفي باختلاف الجنس

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار Independent Sample T-Test، ويلاحظ من الجدول التالي بالنسبة للذكاء العاطفي أن الوسط الحسابي للذكور هو 3.6237 وللإناث هو 3.5254

جدول (3/45) متوسط الذكاء العاطفي للذكور والإناث

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
EI	ذكر	36	3.6237	.37217	.06203
	انثى	32	3.5254	.45206	.07991

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

ولمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف بين الوسط الحسابي للذكور والوسط الحسابي للإناث نلاحظ من اختبار ليفين Leven 's test لتجانس التباينات في الجدول التالي أن $Sig = 0.545 > 0.05$ مما يعني أن شرط تساوي التباينات محقق بناء على ذلك يتوجب علينا استخدام نتائج اختبار t في حالة تجانس التباين (السطر الثاني) وبما أن $Sig = 0.330 > 0.05$ فإن نتيجة الاختبار تشير إلى عدم وجود فرق جوهري بين الذكور والإناث في مستوى الذكاء العاطفي وبالتالي نفي الفرضية، أي لا يختلف الذكاء العاطفي باختلاف الجنس.

جدول (3/46) Independent Sample Test

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
EI	Equal variances assumed	.371	.545	.982	66	.330	.09823	.10001	-.10145	.29790
	Equal variances not assumed			.971	60.239	.335	.09823	.10116	-.10411	.30056

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

ثانياً: يختلف مستوى الذكاء العاطفي باختلاف العمر

لاختبار هذه الفرضية سوف نستخدم تحليل One Way ANOVA ، ولذلك لا بدّ من اختبار تجانس تباين المجموعات التي تتم مقارنتها، باستخدام إحصائية Levene. حيث يعتبر تجانس التباين أحد الشروط المهمة في إجراء تحليل التباين، ومن الجدول (3/50) نجد أن $(Sig = 0.993 > 0.05)$

جدول (3/47) اختبار التجانس Levene تبعا للعمر

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الذكاء	Based on Mean	.030	3	64	.993
العاطفي	Based on Median	.041	3	64	.989
	Based on Median and with adjusted df	.041	3	56.175	.989
	Based on trimmed mean	.027	3	64	.994

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبالتالي فإن فرضية العدم القائلة بتجانس أو تساوي تباين الذكاء العاطفي بين المجموعات التي تتم مقارنتها تبعا للفئات العمرية لا يمكن رفضها مما يدل على تحقق شرط تجانس التباين. ومن جدول ANOVA نجد أن قيمة $Sig = 0.919 > 0.05$ ، ولهذا ننفي الفرضية أي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات الذكاء العاطفي تبعا للفئة العمرية بمعنى أن الذكاء العاطفي لا يختلف باختلاف العمر.

جدول (3/48) تحليل تباين المتوسطات ANOVA حسب العمر

ANOVA

EI

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.088	3	.029	.166	.919
Within Groups	11.259	64	.176		
Total	11.346	67			

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

ثالثاً: يختلف مستوى الذكاء العاطفي باختلاف المؤهل العلمي

لاختبار هذه الفرضية سوف نستخدم تحليل One Way ANOVA ، ولذلك لا بدّ من اختبار تجانس تباين المجموعات التي تتم مقارنتها، باستخدام إحصائية Levene. حيث يعتبر تجانس التباين أحد الشروط المهمة في إجراء تحليل التباين، ومن الجدول (3/49) نجد أن $Sig = 0.719 > 0.05$ جدول (3/49) اختبار التجانس Levene تبعاً للمؤهل العلمي

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
EI	Based on Mean	.332	2	65	.719
	Based on Median	.357	2	65	.701
	Based on Median and with adjusted df	.357	2	52.312	.702
	Based on trimmed mean	.382	2	65	.684

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبالتالي فإن فرضية العدم القائلة بتجانس أو تساوي تباين الذكاء العاطفي بين المجموعات التي تتم مقارنتها تبعاً للمؤهل العلمي لا يمكن رفضها مما يدل على تحقق شرط تجانس التباين. ومن جدول ANOVA نجد أن قيمة $Sig = 0.836 > 0.05$ ، ولهذا ننفي الفرضية أي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات الذكاء العاطفي تبعاً للمؤهل العلمي بمعنى أنه لا يختلف الذكاء العاطفي باختلاف المؤهل العلمي.

جدول (3/50) تحليل تباين المتوسطات ANOVA حسب المؤهل العلمي

ANOVA

EI		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups		.062	2	.031	.180	.836
Within Groups		11.284	65	.174		

Total	11.346	67		
-------	--------	----	--	--

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

رابعاً: يختلف مستوى الذكاء العاطفي باختلاف سنوات الخبرة

لاختبار هذه الفرضية سوف نستخدم تحليل One Way ANOVA ، ولذلك لا بدّ من اختبار تجانس تباين المجموعات التي تتم مقارنتها، باستخدام إحصائية Levene. حيث يعتبر تجانس التباين أحد الشروط المهمة في إجراء تحليل التباين، ومن الجدول (3/51) نجد أن $Sig = 0.691 > 0.05$

جدول (3/51) اختبار التجانس Levene تبعاً لسنوات الخبرة

Test of Homogeneity of Variances

		Levene	df1	df2	Sig.
		Statistic			
EI	Based on Mean	.372	2	65	.691
	Based on Median	.255	2	65	.776
	Based on Median and with adjusted df	.255	2	56.589	.776
	Based on trimmed mean	.337	2	65	.715

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

وبالتالي فإن فرضية العدم القائلة بتجانس أو تساوي تباين الذكاء العاطفي بين المجموعات التي تتم مقارنتها تبعاً لسنوات الخبرة لا يمكن رفضها مما يدل على تحقق شرط تجانس التباين. ومن جدول ANOVA نجد أن قيمة $Sig = 0.965 > 0.05$ ، ولهذا ننفي الفرضية أي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات الذكاء العاطفي تبعاً لسنوات الخبرة بمعنى أنه لا يختلف الذكاء العاطفي باختلاف عدد سنوات الخبرة.

جدول (3/52) تحليل تباين المتوسطات ANOVA حسب المؤهل العلمي

ANOVA

EI 2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.012	2	.006	.035	.965
Within Groups	11.334	65	.174		
Total	11.346	67			

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

3.2 النتائج والتوصيات والأبحاث المقترحة

3.2.1 النتائج

بعد القيام بالعمليات الإحصائية والحصول على النتائج الإحصائية تبين ما يلي:

- 1- تتجه عبارات محاور الاستبيان والتي تقيس الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة لأن تكون إيجابية حيث أظهرت متوسطاتها قيم أكبر من قيمة الحياد (3).
 - 2- كان التوجه الإيجابي للمحاور أكثر إيجابية في محور التعاطف تحديداً، حيث وافق أغلب أفراد العينة على العبارات التي تقيس هذا البعد، وقد يعزى ذلك إلى أن أغلب الأفراد لا يستطيعوا الحكم على أنفسهم بعدم قدرتهم على التعاطف مع من حولهم والاحساس بهم، كون الموضوع قد يمس بإنسانيتهم.
 - 3- حصل محور تنظيم الذات على الميل الإيجابي الأقل والذي قد يكون قريباً للحياد وذلك كون العبارات التي تقيس تنظيم الذات تشمل جوانب عديدة في شخصية الأفراد، فبالرغم من ميل أغلب الأفراد للموافقة على كون المهام التي تتصف بالتحدي تفقد الإحساس بالزمن، أظهر الأغلبية أيضاً عدم الموافقة على قدرتهم على نسيان مشاعرهم السلبية بسهولة.
 - 4- إن متوسط مستوى الأداء لأفراد عينة الدراسة بلغ 4.020 وهذا يشير إلى أن مستوى الأداء الوظيفي جيد جداً.
- أظهر تحليل الارتباط وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي وتوافق ذلك مع نتائج دراسة صفاء محمود عبده وعدنان بدري الإبراهيم (2018)، دراسة شهرام رنجدوست (2020) ودراسة (Dhani et al , 2016).
- 5- بالاستعانة بمعامل بيرسون وتحليل الانحدار، تم تحديد قوة هذه العلاقة وتأثيرها بشكل واضح على الأداء الوظيفي، حيث تبين ما يلي:

- حصل متغير الدافعية على التأثير الأقوى على الأداء الوظيفي بمعدل ارتباط 73%، كما أنها تشرح 53.9% من التغيرات الحاصلة عليه، يُفسر ذلك كون الدافعية (تحفيز الذات) قد تكون العنصر الأكثر مباشرة وقرب من الأداء الوظيفي، بالإضافة لملازمة التحفيز غالباً لوجود أنشطته يجب القيام بها وأدائها بأفضل جودة وأقل وقت، وبالتالي أداء وظيفي أفضل.
- أتى متغير المهارات الاجتماعية في المرتبة الثانية من حيث قوة معدل الارتباط مع الأداء الوظيفي بنسبة 52%، كما أنه يشرح 27% من التغيرات في الأداء الوظيفي، ويرجع ذلك لتأثير

العمل الجماعي على أداء الأفراد، فامتلاك مهارات اجتماعية يؤدي الى بيئة عمل جماعي أفضل، وبالتالي انعكاسها على أداء افراد هذه الفرق.

• كان لمتغير تنظيم الذات والوعي بالذات معدل ارتباط متقارب بنسب 33-39% بالترتيب، كما أنها تشرح 11.3-15.3% من التغيرات في الأداء الوظيفي.

وهذا يشير لدور هام لهذه المتغيرات ولكن ليس الأهم على الأداء الوظيفي، وقد يفسر ذلك كون هذه التغيرات ذات تأثير أكثر مباشرة على حياة الأفراد الشخصية منها على المهنية كونها أقرب للحالة النفسية للفرد والتي قد يكون قادر على عزلها عن أداءه المهني.

• حصل متغير التعاطف على التأثير الأضعف على الأداء الوظيفي بمعدل ارتباط 28%، على ان التعاطف يشرح 8.2% من التغيرات في المتغير المستقل الذي هو الأداء الوظيفي.

ويشرح ذلك كون تأثير التعاطف ينعكس على الأشخاص المتعاطف معهم بشكل أكثر قوة ووضوح من الأشخاص الذين يبذونه، والذي قد يكون تأثيره عليهم أضعف وبالتالي على أدائهم.

6- بينت الدراسة أنه لا يوجد علاقة بين الذكاء العاطفي عند أفراد العينة وصفاتهم الديموغرافية من (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، أو سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة 0.05 وتوافق ذلك مع دراسة أحمد غنيم أبو الخير (2018) فيما يخص عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

وقد يعزى ذلك لكون الذكاء العاطفي (كما رأينا في نماذج الذكاء العاطفي) يكمن في السمات الشخصية الموروثة للأفراد أو في مهاراتهم المكتسبة، كما أنه يظهر في محاكمتهم العقلية ومهم في شؤونهم العاطفية أيضاً، بالتالي غياب التحديد الواضح لشروط امتلاك مهارات الذكاء العاطفي.

3.2.2 التوصيات:

1. إعادة النظر في قائمة المعايير الخاصة بالاختيار والتعيين والترقية، على أن تتضمن تلك المعايير مستوى الذكاء العاطفي كأحد متطلبات الاختيار والتعيين، كما تعتبر أحد شروط المفاضلة ومتطلبات الوظائف الإدارية والعلمية
2. الاهتمام بمواضيع التنمية البشرية (تحفيز الذات)، وعقد ورش عمل خاصة بها للكوادر العاملة في الجامعات، كونها أظهرت تأثير هام على أداء الافراد.
3. عقد مزيد من الندوات والمؤتمرات العلمية الخاصة بموضوع الذكاء العاطفي، وتشجيع العاملين على المشاركة والمناقشة في تلك اللقاءات، للوقوف على طبيعة وأهمية الذكاء العاطفي ودوره في تحسين الأداء.

4. تفعيل برامج تدريبية لتنمية قدرات الذكاء العاطفي، على أن تكون هذه البرامج متاحة لكافة العاملين داخل هذه المنظمات وليس فقط الكوادر الإدارية.
5. انشاء وحدة ادارية تختص بالنواحي النفسية والعاطفية للعاملين تستعين فيها المنظمة بمختصين في مجال علم النفس، والسلوك التنظيمي كمحاولة لرفع مستوى الذكاء العاطفي والاستعداد النفسي والوجداني للعاملين بتلك المنظمات.

3.2.3 محددات البحث:

- واجه الباحث صعوبات تتعلق بعدم إدراك المستقصين لأهمية الذكاء العاطفي وتأثيره على أدائهم وبالتالي عدم الجدية عند البعض في الإجابة على الاستبيان.
- كما كانت هناك صعوبة في الحصول على العدد الكافي من الإجابات على الاستبيان وذلك بسبب ضيق وقت العينة المستهدفة والمتمثلة بالكادر العلمي والاداري مما شكل صعوبة في التواصل مع المستقصين وقد استغرق ذلك وقتاً طويلاً.

3.2.4 الأبحاث المقترحة

يوصي الباحث بإجراء المزيد من الدراسات مستقبلا في المجالات التالية:

- أثر الذكاء العاطفي على إدارة الصراع التنظيمي.
 - العوامل المؤثرة في الذكاء العاطفي لدى العاملين.
- كما يوصى بتكرار هذه الدراسة على قطاعات مختلفة وليس فقط القطاعات التعليمية لبيان أثر الذكاء العاطفي بشكل أوضح في كافة المجالات.

المراجع

المراجع العربية:

- أبو الخير، أحمد. (2018) " مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية "المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، العدد 3، المجلد 2.
- الحراصي، سيف. إبراهيم، ميكائيل (2019) " أبعاد الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية لطلبة محافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان" مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد 1 – المجلد 3.
- العنزي، مبارك (2004) " التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين. دراسة مسحية على العاملين بإدارة مرور الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- القرشي، سليم. الحميدان، عبد الله (2014) " أثر تمكين العاملين على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الصحية بمدينة الطائف"، رسالة ماجستير، كلية التجارة جامعة بورسعيد مصر
- السمدوني، إبراهيم. (2007)، الذكاء الوجداني أسسه وتطبيقاته وتنميته. عمان، الأردن: دار الفكر.
- المحاسنة، محمد. (2013) دارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار الجرير.
- المصدر، سليمان عبد العظيم. (2008). " الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة". مجلة الجمعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، عدد (1)، ص 587-632.
- أنساعد، رضوان. رأس الكاف، فتيحة. (2020) "مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس" مجلة آفاق للعلوم، المجلد 5، العدد 4.
- حسين، محمد عبد الهادي. (٢٠٠٣م). *تربويات المخ البشري*. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- حسين، سعد، مهدي. (2013). "العلاقة بين الذكاء العاطفي وعملية التعليم، دراسة استطلاعية تحليلية لعينة من الكليات الاهلية العراقية"، مجلة كلية التراث الجامعة، العراق، ع (13)، ص 40-

- حسن، زيد صالح (2009) " أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي " رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر.
- درّة، محمد. (2015) "دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني"، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، المجلد 11، العدد4.
- رزق الله، رندة. (2006). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي، دراسة تجريبية في مدارس مدينة دمشق على عينة من تلاميذ الصف السادس من التعليم الأساسي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، كلية التربية.
- شابيرو، لورانس. (٢٠٠٣م). كيف تنشئ طفلاً يتمتع بذكاء عاطفي: دليل الآباء للذكاء العاطفي. (الطبعة الخامسة). الرياض: مكتبة جرير.
- شلاكة فاضل، كردي. عبد السادة، محمد غسان. (2014) " الذكاء الانفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى اداري منتديات الشباب في العراق". مجلة كربلاء لعلوم التربية الرياضية، 01(06)، 167-163.
- طلال، الشريف، عبد الملك (2004) الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، بإمارة مكة المكرمة.
- عثمان، فاروق السيد (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي.
- عفيفي، علي حسين. (2019) "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام2019" رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق2019
- عكاشة، اسعد احمد محمد، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة. 2008م.
- عماد، عبد الغني (2008) "منهجية البحث في علم الاجتماع الإشكاليات التقنيات المقارنة، دار الطليعة للطباعة والنشر.
- محمد، راوية. إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م.
- محمود، صفاء. الإبراهيم، عدنان. (2018) " الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي" دراسات: العلوم التربوية، المجلد 45، العدد 4، الملحق 2.

- Akhtar W*, Ghufran H, Husnain M and Shahid A (2017) "**The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: The Moderating Role of Perceived Organizational Support** "Journal of Accounting & Marketing, Volume 6, Issue 3.
- Armstrong, Michael, "Handbook of Human Resource Management Practice", New York, Houghton Mifflin Company, 2001.
- Bar-on, R. (2001). Emotional intelligence and self- Actualization. In j Ciarrochi, psychology, press. Philadelphia.
- Brackett, M.A. y Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Psicothema, 18.p 34-41.
- Dhani, Priyam. Sherawat, Anil. And Sharma, Tanu. (2016)"**Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: A Study in Indian Context**" Indian Journal of Science and Technology, Vol 9(47), ISSN (Print): 0974-6846.
- Goleman, Daniel. (1998). "*Working with emotional intelligence*". Publisher Bantam Books.
- Goleman, D. (1995). "*Emotional Intelligence: Why it can matter more than I.Q.*". New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1997). *Emotional Intelligence*. New York: Washington Press.
- Gong,Zhun. Chen, Yuqi. And Wang, Yuyu (2019) "**The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital**" Health, Published online Dec 10. Doi: 10.3389/fpsyg.02707.
- Geher, Glen, " Measuring Emotional Intelligence ", New York, Nova Science Publisher, Inc., 2004.
- Hattrup, Keith, and Rock Joanna, "A comparison of Predictor-Based Criterion-Based Methods for Weighing Predictors to reduce Adverse Impact", Applied Hr. Research, Volume 7, No.1, 2002.

- Mayer, J.D., Salovey, p. & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. Sternberg (ED.), Handbook of intelligence, New York, NY: Cambridge University Press. Pp. 396-420.
- Mahdinezhad, Maryam. Shahhosseini, Mohammad. Kotamjani, Sedigheh. Bing, Kuan. and Hashim, Emilda. (2017) "**Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Administrators**" International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 7, No. 6, ISSN: 2222-6990
- Noe, Raymond A, (Human Resource Management: Gaining Competitive, 15/ed, Mc GRAW Hill, 2009.
- Ranjdoost, Shahram. (2020). "**Studying The relationship between spiritual intelligence and emotional intelligence with the performance of nurses in Tabriz hospitals in 2018**"Journal of Religion and Health Research, Volume 6 Issue 1 (2020), March 30.
- Schmitt et al., " Handbook of psychology-Volume 12, Industrial and organizational psychology", USA, John Wiley and Sons, 2001.

الملحق (1)



الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

الجامعة الافتراضية السورية

قسم إدارة الأعمال – MBA

استبيان الأغراض البحث العلمي

الأستاذة المحترم:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول “أثر مهارات الذكاء العاطفي في تحسين أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا”، وذلك استكمالاً لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. لذا أرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبيان بتمعن ثم وضع إشارة (√) في الخانة التي تمثل ما تشعرون به بكل أمانة، لما في ذلك من أهمية في نتائج هذه الدراسة.

علما بان إجاباتكم سيتم معالجتها بسرية تامة ولأغراض البحث فقط.

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/> من 26 الى 35 سنة	<input type="checkbox"/> من 36 الى 45 سنة	<input type="checkbox"/> 46 عام فأكثر
المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> إجازة جامعية	<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دكتوراه	
عدد سنوات الخدمة	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 6 الى 10 سنوات	<input type="checkbox"/> 11 سنة فأكثر	

القسم الثاني: مقياس الذكاء العاطفي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	مشاعري جزء مساعد في حياتي الشخصية					
2	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
3	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي					
4	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي امر مزعج					

					أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي	5
					انا هادئ تحت أي ضغط اعرض لها	6
					أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة	7
					أستطيع التحول من المشاعر السلبية الى الإيجابية بسهولة	8
					انا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر	9
					عادة أستطيع ان افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي	10
					أستطيع استدعاء المشاعر الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر	11
					أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي	12
					تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي	13
					يبقى لدي الأمل والتفاؤل امام هزائمي	14
					أجد صعوبة في مواجهة مشاكل الحياة ومشاعر القلق والإحباط	15
					استخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي	16
					تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي نحو الأفضل	17
					أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	18
					ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الاخرين	19
					أستطيع إدراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت	20
					أستطيع التعبير عن مشاعري	21
					اعتبر نفسي مسؤول عن مشاعري	22
					لا اعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام	23
					أدرك انني لدي مشاعر رقيقة	24
					يغمرنني المزاج السيئ	25
					أستطيع ان اكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج	26
					انا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة	27
					عندما أقوم بعمل ممل فإنني استمتع بهذا العمل	28
					أحاول ان أكون مبتكرا مع تحديات الحياة	29
					اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به	30
					أستطيع انجاز الاعمال المهمة بكل قوتي	31
					أستطيع انجاز المهام بنشاط وبتركيز عال	32
					في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب	33
					أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط	34
					أستطيع ان انهمك في انجاز اعمالي رغم التحدي	35
					أستطيع تركيز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني	36
					انحي عواظي جانبا عندما أقوم بإنجاز اعمالي	37
					أستطيع احتواء مشاعر الاجهاد التي تعوق ادائي لأعمالي	38
					انا حساس لاحتياجات الاخرين	39
					انا فعال في الاستماع لمشاكل الاخرين	40
					اجيد فهم مشاعر الاخرين	41

					انا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	42
					انا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين	43
					اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الاخرين للإفصاح عنها	44
					احساسى الشديد في مشاعر الاخرين يجعلني أشفق عليهم	45
					نادرا ما أغضب إذا ضايقتني الناس بأسئلتهم	46
					انا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين	47
					لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء	48
					عندي قدرة في التأثير على الآخرين	49
					اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين	50
					أستطيع الإجابة لرغبات وانفعالات الآخرين	51
					امتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد اهدافهم	52
					يراني الناس انني حساس اتجاه مشاعر الآخرين	53
					عندما اغضب لا يظهر على أثر الغضب	54

القسم الثالث: مقياس الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	احرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة					
2	أقوم بإنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه					
3	لدى القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل					
4	التزم و اتقيد بأنظمة وقوانين العمل					
5	لدى القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل					
6	اقوم بالتنسيق والتعاون مع الآخرين لأداء العمل					
7	احرص على تنفيذ العمل وفقا للخطط والبرامج المرسومة					
8	التزام الإدارة بجودة الأداء يساعدني في تحسين مستوى الأداء					
9	لدى القدرة على الابداع والتجديد وتطوير العمل					
10	احافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية					
11	لدى الرغبة والحماس لإنجاز العمل					
12	أبدل الوقت الكافي لإنجاز الاعمال بطريقة صحيحة					
13	أبدل الجهد الكافي لإنجاز الاعمال بطريقة صحيحة					
14	تتوافر لدى المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها					

شكرا لتعاونكم

Abstract

Student name: Omama Ahmad Al-Hussein

Title: The impact of emotional intelligence skills on improving the performance of the scientific and administrative staff at Al-Rasheed International Privet University For science and technology.

Supervised by: Dr. Abdul Hamid Khalil

The purpose of this study was to measure the impact of emotional intelligence on the performance of the scientific and administrative staff at Al-Rasheed International University, using the Goleman model of emotional intelligence by measuring levels of emotional intelligence among workers in its five dimensions: self-regulation, self-awareness, motivation, empathy, social skills, and knowledge their impacts on job performance.

The research community consists of 175 employees from the scientific and administrative full-time staff at Al-Rasheed International University, and the study sample is a non-random sample of 70 employees who was approved to be distribute the questionnaire to them, as 70 questionnaires were distributed to the sample and 68 were retrieved, making the total sample 68 Employees.

The researcher used the analytical descriptive approach in this study and a number of statistical methods in the SPSS program.

One of the most important findings of the study is the existence of a positive relationship between emotional intelligence in its five dimensions identified by Goleman: "self-organization, self-awareness, motivation, empathy, social skills" and job performance.

The study also revealed that there was no effect of demographic variables (gender, age, educational qualification, years of experience) on possessing emotional intelligence skills.

The study ended with a set of solutions and recommendations, the most important of it was: The need to highlight the importance of the concept of emotional intelligence and give it a priority as one of the skills to improve job performance.

Key words: emotional intelligence, job performance