

Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
Syrian Virtual University

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل

(توسيع نطاق تدخلات حماية الطفل ونماء ومشاركة اليافعين في محافظة طرطوس

مشروع شراكة بين جمعية أنيس سعادة الملانكية ومنظمة اليونيسف)

The Impact of Emotional Intelligence on the job Performance of workers in Hope project

(Scaling up CP and ADAP interventions in Tartous Governorate

A partnership project between the Angelic Association of Anis Saade and UNICEF)

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA

إعداد الطالبة:

فرات إبراهيم جرجس

Fourat_129829

إشراف الدكتور:

مالك النجار

قرار لجنة الحكم

الجامعة الافتراضية السورية

ماجستير إدارة الأعمال

اسم الباحث: فرات إبراهيم جرجس

عنوان البحث: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل

لجنة المناقشة:

الأستاذ الدكتور

الأستاذ الدكتور

الأستاذ الدكتور

تاريخ المناقشة:

القرار والملاحظات:

الإهداء

إلى كل انسان يؤمن بالحب والعلم والعمل

إلى سوريا الحبيبة

إلى روح أبي

إلى أمي (أمل)

إلى أخوتي، أولاد أخوتي، أقربائي، أصدقائي، أساتذتي، وزملائي في العمل

إلى الكثير من القلوب المحبة والداعمة التي أهدتني إياها الحياة

أدين لكم بالكثير من الحب،

ولكم أهدي عملي المتواضع..

فرات

2021

شكر وتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان إلى كل من وقف بجانبني خلال فترة دراستي وقدم لي النصح والدعم وأخص بالذكر أستاذي القدير المشرف على بحثي الدكتور مالك النجار الذي قدم لي الدعم والتوجيه والإرشاد حتى انتهيت من إعداد البحث على أكمل وجه.

كما أتقدم بالشكر والامتنان للجنة المناقشة الأفاضل الذين شرفوني بمناقشة المشروع وعلى دورهم الكبير في إثرائه بملاحظاتهم وإرشاداتهم.

وأتقدم بالشكر لكل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الافتراضية السورية.

وأشكر أيضاً جمعية أنيس سعادة الملائكية ومنظمة اليونيسف (مكتب طرطوس) على الثقة الغالية التي مُنحت لي سواءً في العمل أو في إجراء هذا البحث، على أمل أن أكون عند حسن ظنهم وأن تسهم دراستي هذه تحقيق المزيد من النجاح في أداء العمل وتقديم الفائدة للمجتمع.

لكم كل الشكر والاحترام.

ملخص الدراسة

الطالبة: فرات إبراهيم جرجس

العنوان: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل

عام 2021

الجامعة الافتراضية السورية

إشراف الدكتور: مالك النجار

تعد الدراسة الحالية دراسة ميدانية للتعرف على أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل. هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الذكاء العاطفي بمكوناته الثلاثة (الكفاية الانفعالية، النضوج الانفعالي، والحساسية الانفعالية) في مستوى الأداء الوظيفي

ولتحقيق الدراسة اعتمدت الباحثة على أداتي بحث هما: مقياس الذكاء العاطفي لداليب سينج، واستبيان لقياس مستوى الأداء الوظيفي كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج.

تألف مجتمع الدراسة من كافة العاملين والمتطوعين في مشروع أمل والبالغ عددهم 120 شخص، تم الوصول إليهم باستخدام أسلوب المسح الشامل عن طريق الاستبيان الإلكتروني وتم استرداد 118 إجابة أي ما نسبته 98% من مجتمع البحث .

استخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة للبحث وهي: تحليل الانحدار المتعدد، T-ستودنت ثنائي الحد، واختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) وذلك بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وتوصلت إلى النتائج التالية:

1. يؤثر بُعد الكفاية الانفعالية من أبعاد الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي حيث تبين نتيجة تحليل الانحدار المتعدد معنوية هذا المتغير الفرعي للذكاء العاطفي بينما تم استبعاد البُعدين الآخرين (الحساسية الانفعالية والنضوج الانفعالي) كونهما غير معنويين.

2. تبين عدم وجود أي فروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الذكاء العاطفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية والاختصاص التعليمي).

3. تبين عدم وجود أي فروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية والاختصاص التعليمي).

وانتهت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات:

1. تصميم وتنفيذ برامج تدريبية تتناول بُعد الكفاية الانفعالية من أبعاد الذكاء العاطفي للوصول إلى مستوى أداء أفضل.

2. عند اختيار فريق العمل في مشاريع قادمة تضمين اختبار قياس الذكاء العاطفي ضمن الاختبارات القبول وأخذ درجة الكفاية الانفعالية كمؤشر يساعد على اختيار الموظف المناسب من ضمن عدة متقدمين.

Abstract

Student: Fourat Ibrahim Georges

Title: The Impact of Emotional Intelligence on the job Performance of workers in Hope project

Syrian Virtual University

2021

Supervised by: Dr. Malek Al-Najjar

The current study is a field study to identify the influence of the emotional intelligence on the job performance of the workers in Hope Project.

This Study aimed to identify the intelligence influence with its 3 components (Emotional competency, Emotional maturity, Emotional sensitivity).

To achieve this study, the researcher has depended on 2 research tools. They are Dalip Singh's emotional intelligence scale and a survey to measure the job Performance. She also depended on the descriptive analytical method to reach for results.

The community that was studied has included all workers and volunteers in Hope Project and they are 120 People. We reached them by an online survey and we received 118 responses which is 98% of the community.

The researcher has used a group of various suitable statistical methods and they are: Multiple Regression analysis, Binomial analysis and one-way analysis of variance (ANOVA) relying on the statistical package for the social sciences SPSS26.

She reached the following results:

- 1- The emotional competency dimension influences the job performance where the result of the multiple regression analysis shows the sub – variable of the emotional intelligence and excluded the other 2 dimensions (the emotional maturity and the sensitivity one) as they are insignificant.
- 2- There are no differences between the average degrees of the research sample personnel on the emotional intelligence scale according to the demographic variables (Gender, Age, Family status and field of study).
- 3- There are no differences between the average degrees of the research sample personnel on the job performance scale according to the demographic variables (Gender, Age, Family status and field of study).

The study ended with few recommendations and suggestions:

- 1- design training programs about the emotional competency dimension to reach a better performance.
- 2- when choosing the working team in future projects, the test of the emotional intelligence scale should be included in the acceptance tests and taking the degree of the emotional competency dimension in consideration to choose the right employees.

قائمة المحتويات

أ	قرار لجنة الحكم.....
ب	الإهداء.....
ج	شكر وتقدير.....
د	ملخص الدراسة.....
هـ	ABSTRACT.....
و	قائمة المحتويات.....
ط	قائمة الجداول.....
ك	قائمة الأشكال.....
ل	قائمة الصور.....
م	قائمة الملاحق.....
ن	مصطلحات البحث.....
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
1	مقدمة:.....
3	1.1 الدراسات السابقة.....
3	1.1.1 الدراسات العربية.....
6	1.1.2 الدراسات الأجنبية.....
7	1.1.3 التعقيب على الدراسات السابقة.....
8	1.2 مشكلة البحث.....
9	1.3 تساؤلات البحث.....
9	1.4 أهداف الدراسة.....
10	1.5 أهمية الدراسة.....
10	1.6 نموذج الدراسة.....
11	1.7 فرضيات الدراسة.....

- 1.8 مجتمع وعينة الدراسة..... 11
- 1.9 منهج الدراسة 11
- 1.10 حدود الدراسة 11

12..... الفصل الثاني: الإطار النظري

- 2.1 المبحث الأول : الذكاء العاطفي..... 12
- تمهيد 12
- 2.1.1 تعريف الذكاء العاطفي..... 12
- 2.1.2 أهمية الذكاء العاطفي..... 13
- 2.1.3 نماذج قياس الذكاء العاطفي..... 14
- 2.1.3.1 نموذج (جولمان) للذكاء العاطفي 14
- 2.1.3.2 نموذج (ماير وسالوفي) للذكاء العاطفي 15
- 2.1.3.3 نموذج (بار-أون) للذكاء العاطفي..... 16
- 2.1.3.4 نموذج داليب سينج 17
- 2.2 المبحث الثاني: الأداء الوظيفي 20
- تمهيد 20
- 2.2.1 تعريف الأداء 20
- 2.2.2 عناصر أداء العاملين..... 20
- 2.2.3 قياس أداء العاملين 21
- 2.2.4 علاقة الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي 21

23..... الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

- 3.1 لمحة عن مشروع أمل 23
- 3.1.1 لمحة عن جمعية أنيس سعادة الملائكية..... 23
- 3.1.2 برامج وخدمات مشروع أمل 24
- 3.1.2.1 برنامج حماية الطفل..... 24
- 3.1.2.2 برنامج نماء ومشاركة اليافعين والشباب..... 28
- 3.1.3 الهيكل التنظيمي لمشروع أمل 31

32	3.1.4 تقييم الأداء في مشروع أمل
32	3.2 منهج الدراسة وإجراءاتها
32	3.2.1 مجتمع وعينة البحث
32	3.2.2 أداة الدراسة
32	3.2.2.1 القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية
33	3.2.2.2 القسم الثاني: مقياس الذكاء العاطفي:
38	3.2.3.3 القسم الثالث: مقياس الأداء
40	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
40	4.1 أداة الدراسة والأسلوب الإحصائي المعتمد
41	4.2 خصائص عينة البحث
41	4.2.1 خصائص العينة من حيث الجنس
41	4.2.2 خصائص العينة من حيث العمر
42	4.2.3 خصائص العينة من حيث الحالة الاجتماعية
42	4.2.4 خصائص العينة من حيث الاختصاص التعليمي
43	4.2.5 درجة الذكاء العاطفي لدى عينة البحث
44	4.3 اختبار ثبات وصدق استبيان الأداء الوظيفي
45	4.4 اختبار الفرضيات
55	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
55	5.1 النتائج
55	5.2 التوصيات
56	المراجع
56	المراجع العربية
58	المراجع الأجنبية
60	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول 1 الأسئلة المتعلقة ببعد الحساسية الانفعالية 33
- جدول 2 مقياس درجات الحساسية الانفعالية 34
- جدول 3 الأسئلة المتعلقة ببعد النضوج الانفعالي 34
- جدول 4 مقياس درجات النضوج الانفعالي 35
- جدول 5 الأسئلة المتعلقة ببعد الكفاية الانفعالية 35
- جدول 6 مقياس درجات الكفاية الانفعالية 36
- جدول 7 مقياس الذكاء العاطفي المتبع في الدراسة 36
- جدول 8 مقياس درجات الذكاء العاطفي وأبعاده (بعد التقنين – 14 عبارة) 38
- جدول 9 تفسير درجات الذكاء العاطفي (بعد التقنين – 14 عبارة) 38
- جدول 10 أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي 40
- جدول 11 أوزان الجنس في العينة 40
- جدول 12 أوزان العمر في العينة 40
- جدول 13 أوزان الحالة الاجتماعية في العينة 40
- جدول 14 أوزان الاختصاص التعليمي في العينة 41
- جدول 15 خصائص العينة بحسب متغير الجنس 41
- جدول 16 خصائص العينة بحسب متغير العمر 41
- جدول 17 خصائص العينة بحسب الحالة الاجتماعية 42
- جدول 18 خصائص العينة بحسب الاختصاص 42
- جدول 19 توزيع أعداد العاملين على كل درجة من درجات الذكاء العاطفي وأبعاده 43
- جدول 20 النسبة المئوية لتوزع العاملين على كل درجة من درجات الذكاء العاطفي وأبعاده 43
- جدول 21 معامل ألفا كرونباخ للأداء الوظيفي 44
- جدول 22 قيم معاملات الارتباط الثلاثة 45
- جدول 23 تحليل التباين (القوة التفسيرية للنموذج) 46
- جدول 24 قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات المعنوية الاحصائية 46
- جدول 25 قيم معاملات الانحدار بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع 47
- جدول 26 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الجنس 49

- جدول 27 قيمة ت ستودينت حسب متغير الجنس..... 49
- جدول 28 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية..... 49
- جدول 29 قيمة ت ستودينت حسب متغير الحالة الاجتماعية..... 50
- جدول 30 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير العمر..... 50
- جدول 31 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير الاختصاص الدراسي..... 51
- جدول 32 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الجنس..... 52
- جدول 33 قيمة ت ستودينت حسب متغير الجنس..... 52
- جدول 34 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية..... 53
- جدول 35 قيمة ت ستودينت حسب متغير الحالة الاجتماعية..... 53
- جدول 36 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير العمر..... 53
- جدول 37 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير الاختصاص الدراسي..... 54

قائمة الأشكال

- شكل 1 نموذج البحث 10
- شكل 2 أدوار الذكاء العاطفي في الحياة اليومية 13
- شكل 3 مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج داليب سينج 19
- شكل 4 الهيكل التنظيمي لمشروع أمل 31
- شكل 5 توزيع العاملين وفق درجات الذكاء العاطفي 44

قائمة الصور

- صورة 1 : بروشور مشروع أمل 24
- صورة 2 : من نشاطات الدعم النفسي الاجتماعي 25
- صورة 3 : من حملة 16 يوم لمكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي 25
- صورة 4 : من نشاطات برنامج الرعاية الوالدية 26
- صورة 5 : من الاحتفال باليوم العالمي للطفلة الفتاة 26
- صورة 6 : من الاحتفال باليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة 27
- صورة 7 : من نشاطات التوعية من مخلفات الحرب المتفجرة 27
- صورة 8 : من الخدمات المقدمة ضمن برنامج إدارة الحالة – توزيع قرطاسية مدرسية 28
- صورة 9 : صورة ختامية لأحد تدريبات مهارات الحياة 28
- صورة 10 : من التدريبات المهنية – تدريب الرسم الهندسي باستخدام الحاسب 29
- صورة 11 : من التدريبات المهنية – تدريب صيانة أدوات كهربائية 1 29
- صورة 12 : من التدريبات المهنية – تدريب صيانة أدوات كهربائية 2 30
- صورة 13 : من التدريبات الرياضية – تدريب كرة القدم 30
- صورة 14 : من المبادرات الشبابية – تزيين إحدى المدارس 31

قائمة الملاحق

- ملحق 1 استمارة تقييم العاملين في مشروع أمل 60
- ملحق 2 رابط الاستبيان الالكتروني 60
- ملحق 3 محتوى الاستبيان الالكتروني 61

مصطلحات البحث

الذكاء العاطفي:

الذكاء العاطفي هو استجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الانفعالية واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة المحيطة. (singh,2003:123)

الأداء الوظيفي:

هو جهد فعال يتم بذله للوصول إلى هدف، أو النجاح في إنجاز وظيفة بشكل فعال، خلال التنفيذ أو من ناحية النتائج النهائية المحققة. (Altındağ,E. & Köseadağı,Y, 2015:273)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة:

يقصد بالعمل المجتمعي أو العمل الاجتماعي: ذاك الأداء المناط بكيانات إدارية، حكومية كانت أم غير حكومية، تعمل على تحقيق الرفاه الاجتماعي (وزارات الشؤون الاجتماعية، والجهات الأخرى الحكومية وغير الحكومية التي تقدم خدمات اجتماعية) ومن المهم هنا التأكيد أن العمل الاجتماعي هو في محصلته النهائية عمل خيري، بالمفهوم الشامل للعمل الخيري، حتى وإن تعددت أهدافه وتنوعت طوائفه.

المراد بالرفاه الاجتماعي، تحقيق الوفاق والوئام الاجتماعي من خلال تحقيق متطلبات المجتمع الأساسية والضرورية، ويتحقق الرفاه الاجتماعي بمد الخدمات الاجتماعية لكافة المواطنين المحتاجين إلى الخدمات على اعتبار أن كل فرد في المجتمع يحتاج إلى خدمة اجتماعية تتناسب ومتطلباته.

ولا يكاد يوجد مواطن لا يحتاج إلى نوع من الخدمات الاجتماعية، سواء تلك الخدمات الموجهة إلى الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، كالأيتام والمعوقين والمسنين والمعوزين، وهو ما يدخل في مفهوم الرعاية الاجتماعية، أم كانت تلك الخدمات الموجهة إلى باقي أفراد المجتمع المحتاجين لها المتمثلة في خدمات التنمية الاجتماعية. (النملة، 2014: 17-18)

وفي سورية وخلال الأعوام الأخيرة تشهد المؤسسات الخيرية والغير ربحية التي تعتمد على المساعدات الخارجية نمواً كبيراً بسبب الحرب والأزمة الاقتصادية التي تلتها، فأصبح هذا القطاع مساهم أساسي في دعم الاقتصاد الوطني بالإضافة لأهمية الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات سواء أكانت خدمات إغاثية أو اجتماعية أو تنموية. وكون هذا القطاع أصبح يؤمن العديد من فرص العمل في الوقت الذي قلّت فيه فرص العمل فإن تحسين أداءه في تقديم خدماته أصبح ضرورة ملحة.

وكمساهمة في تحديد العوامل التي تساهم في تحسين أداء العاملين في هذا المجال كانت هذه الدراسة التي تدرس أثر الذكاء العاطفي على أداء العاملين في أحد مشاريع المؤسسات المجتمعية.

يعد مصطلح الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence) من المصطلحات الحديثة التي بدأت تحظى باهتمام الباحثين، إلا أنه اكتسب شعبية بشكل أكبر في عام 1995 على يد المؤلف والصحفي العلمي دانييل جولمان، وفي كتابه الذي حمل عنوان الذكاء العاطفي، يقول غولمان: نحن نمر اليوم بأوقات تبدو فيها بنية المجتمع وقد أخذت

في التفكك بصورة متسارعة كما تفسد الأنانية والعنف والخواء الروحي السواء الأخلاقي لحياتنا المجتمعية هنا يتوقف مسوغ القول بأهمية الذكاء العاطفي على الصلة بالإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية الفطرية. إن هناك شواهد متزايدة اليوم على أن المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة إنما تنبع من قدرات الإنسان العاطفية الأساسية. ذلك أن الانفعال بالنسبة للإنسان هو «واسطة» العاطفة وبذرة كل انفعال هي شعور يتفجر داخل الإنسان للتعبير عن نفسه في فعل ما . وهؤلاء الذين يكونون أسرى الانفعال – أي يفتقرون للقدرة على ضبط النفس – إنما يعانون من عجز أخلاقي: فالقدرة على السيطرة على الانفعال هي أساس الإرادة وأساس الشخصية وعلى النحو نفسه فإن أساس مشاعر الإيثار إنما يكمن في التعاطف الوجداني مع الآخرين أي في القدرة على قراءة عواطفهم. أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث. وإذا كان هناك موقفان أخلاقيان يستلزمهما عصرنا فهما على وجه التحديد: ضبط النفس والرأفة. (غولمان، 2000، 11)

1.1 الدراسات السابقة

1.1.1 الدراسات العربية

• دراسة (الحسين، 2021)

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

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.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية ايجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة والأداء الوظيفي، كما تبين من الدراسة عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الاختصاص الدراسي، عدد سنوات الخبرة) على امتلاك مهارات الذكاء العاطفي.

• دراسة (عفيفة، 2019)

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

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019 باستخدام نموذج جولمان للذكاء العاطفي من خلال قياس مستويات الذكاء العاطفي لدى العاملين بأبعاده الخمسة ومعرفة أثرها على الأداء الوظيفي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية ايجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة التي حددها جولمان (الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي إضافة إلى وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والعمر، بينما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وكل من (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية)

• دراسة (إقروفة، 2018)

عنوان الدراسة: "الذكاء الانفعالي والصحة النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة على عينة من تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والصحة النفسية، وتأثيرهما على بعض المتغيرات (الجنس والتخصص الدراسي) لدى عينة من تلاميذ التعليم الثانوي طبق عليها مقياس الذكاء الانفعالي لابراهيم الخولي 2010 ومقياس الصحة النفسية للباحث دياب عبدالله مروان ، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والصحة النفسية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للصحة النفسية حسب الجنس لصالح الإناث، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للصحة النفسية تعزى للتخصص الدراسي لصالح التخصص العلمي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي حسب الجنس لصالح الذكور ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي تعزى للتخصص الدراسي لصالح التخصص الأدبي.

• دراسة (درة، 2015)

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

هدفت 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 إدراك العواطف وفهمها. كما أظهرت النتائج أن درجة فاعلية فرق العمل في القطاع المصرفي مرتفعة وأن أكثر عوامل فرق العمل فاعلية نمط قيادة الفريق ثم الثقة في الفريق وأخيرا 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.

• دراسة (ماضي، 2014)

عنوان الدراسة: " دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع بالتطبيق على المنظمات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، كما هدفت إلى تحديد أهم الأبعاد الأكثر تفسيراً للاختلاف في انتهاج المديرين لاستراتيجيات إدارة الصراع في هذه المنظمات موضع الدراسة . كما سعت إلى تحديد أفضل استراتيجية لمواجهة الصراع لدى المديرين ذوي الذكاء العاطفي من بين استراتيجيات إدارة الصراع (التكامل، والسيطرة، والالزام، والتسوية، والتجنب). وقد حققت عينة الدراسة متوسطات مرتفعة فيما يتعلق بقدرات الذكاء العاطفي، الأمر الذي يعكس ارتفاع قدرات الذكاء العاطفي لدى هؤلاء القادة، كما توصلت إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداماً لدى مديري وقيادات المنظمات الحكومية هي إستراتيجية التكامل، كما أن هناك علاقة ارتباط طردية بين الذكاء العاطفي وإستراتيجية التكامل (التعاون) ، كما توجد علاقة ارتباط طردية بين الذكاء العاطفي وإستراتيجية التسوية. بينما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الذكاء العاطفي وكلا من إستراتيجية التجنب، والسيطرة.

• دراسة (بظاظو، 2010)

عنوان الدراسة: "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، أجريت هذه الدراسة باستخدام نموذج داليب سينج للذكاء العاطفي، وقد تم دراسة مستويات الذكاء العاطفي للمدراء في مكونات النموذج الثلاثة (الحساسية الانفعالية، النضوج الانفعالي، والكفاية الانفعالية) وأثرها على قدرة المدراء في قيادة فرق العمل وإدارة العلاقة بالآخرين وقدرتهم على تحفيز العاملين معنوياً وكذلك قدرتهم على إدارة الصراع وحل النزاع، كما شملت الدراسة التعرف على أثر كل من الجنس والعمر والدرجة الوظيفية وعدد سنوات الخدمة على مستويات الذكاء العاطفي في كل مكون من المكونات الثلاثة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بمكوناته الثلاثة وفاعلية الأداء المهني ، كما أظهرت الدراسة أن ليس هناك أثر لعامل الجنس والدرجة الوظيفية وعدد سنوات الخدمة على مستوى الذكاء العاطفي لدى المدراء العاملين ، وإنما هناك أثر لعامل العمر فقد وجد أنه يؤثر بشكل مباشر على النضوج الانفعالي وهذا نتيجة الخبرة في الحياة التي تكتسب نتيجة مخالطة أصناف متنوعة من الناس.

1.1.2 الدراسات الأجنبية

• دراسة: (TĂNĂSESCU & Ramona-Diana , 2019)

عنوان الدراسة: الذكاء العاطفي، الإجهاد المهني والأداء الوظيفي، دراسة حالة: النظام المصرفي الروماني.

Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach

سعى البحث إلى تحليل العلاقات بين الذكاء العاطفي والإجهاد المهني وأداء الموظفين في القطاع المصرفي. تم استخدام دراسة الحالة قسم الإدارة في ING bank Romanian (بوخارست) من خلال 55 استبيان.

توصلت الدراسة هناك علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي للموظفين والإجهاد المهني، و وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

• دراسة (Gong & Chen & Wang, 2019)

عنوان الدراسة: تأثير الذكاء العاطفي على الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي: التأثير الوسيط للرأس ما النفسي

The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والاحتراق الوظيفي بشكل مباشر أم غير مباشر، وما هو الدور الذي يلعبه رأس المال النفسي، شملت هذه الدراسة 450 موظفًا من مختلف الشركات من خلال الاستبيانات. وكانت النتائج على الشكل التالي: الذكاء العاطفي لدى الموظفين له تأثير تنبؤي إيجابي على رأس المال النفسي والأداء الوظيفي، ويرتبط سلبًا بالاحتراق الوظيفي، لرأس المال النفسي تأثير معنوي سلبي على الاحتراق الوظيفي وتأثير معنوي إيجابي على الأداء الوظيفي. يلعب رأس المال النفسي دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء العاطفي و الاحتراق الوظيفي / الأداء.

• دراسة (Altındağa & Köseadağı, 2015)

عنوان الدراسة: العلاقة بين الذكاء العاطفي للمدراء، الثقافة المؤسسية المبتكرة وأداء الموظفين.

The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance

هدفت هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية بناء ثقافة مؤسسية مبتكرة داخل الشركة ووجود مديرين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي. وللقيام بذلك فقد درست آثار وجود ثقافة مؤسسية والعمل مع مدراء أذكيا عاطفيا على أداء الموظفين وتوصلت إلى النتيجة التالية توجد علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي للمدراء وثقافة المؤسسة المبتكرة وأداء الموظفين.

• دراسة: (JORFI, H., JORFI, S., MOGHADAM, K., 2010)

عنوان الدراسة: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي

Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى أداء المدراء والموظفين في الإدارات التعليمية الإيرانية وركزت على الذكاء العاطفي للمدراء والموظفين وأثره على مستوى أدائهم للعمل، تكونت عينة الدراسة من 155 فردا تم جمع البيانات منهم عن طريق استبيانات، توصلت الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي له أثر إيجابي على مستوى أداء المدراء والموظفين في الإدارات التعليمية الإيرانية.

1.1.3 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال البحث والتقيب لاحظنا أن أغلب الدراسات المهمة بموضوع الذكاء العاطفي توصلت لوجود علاقة ارتباط إيجابي بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، أما بخصوص ارتباط الذكاء العاطفي بالمتغيرات الديموغرافية ففي حين أن بعض الدراسات نفت هذا الارتباط، أكدته دراسات أخرى في متغيرات معينة مثل الجنس والعمر والاختصاص الدراسي. كما أن معظم الدراسات السابقة جرت في الحقل الاقتصادي أو التربوي أو الحكومي وبذلك تتميز هذه الدراسة بكونها تجربة بحثية تتناول أثر الذكاء العاطفي على أداء العاملين في مجال العمل المجتمعي ومنظمات الأعمال الغير ربحية.

1.2 مشكلة البحث

يعمل في مشروع أمل (مشروع توسيع نطاق تدخلات حماية الطفل ونماء ومشاركة اليافعين في محافظة طرطوس بالشراكة بين جمعية أنيس سعادة الملائكية ومنظمة اليونيسف) 120 موظف ومتطوع تم اختيارهم وفق أعلى المعايير من حيث الدراسة الأكاديمية وبناءً على اختبارات كتابية وشفهية، ولكن عند تنفيذ العمل وبعد مرور سنة على انطلاقه لا تزال الإدارة تلاحظ تفاوت كبير في أداء العاملين وهذا التفاوت يؤدي إلى عدم استثمار الموارد بالشكل الأمثل لإيصال الخدمات للمستفيدين كما هو مخطط له، لذلك قامت الإدارة بإخضاع العاملين للعديد من التدريبات لترميم قصور معين في بعض المجالات، كما قامت بتقييم أداء العاملين ومشاركتهم به لتحفيزهم على تحسين الأداء.

تعمل الباحثة كمديرة لمشروع أمل وقبل البدء بالبحث ولتحديد المشكلة بوضوح تم عقد جلسة نقاش بؤرية مع كل من مسؤولة الموارد البشرية في الجمعية ومسؤولي كل من برنامج حماية الطفل وبرنامج نماء ومشاركة اليافعين بالإضافة إلى أحد أعضاء مجلس الإدارة لمناقشة أسباب التباين في الأداء. وتوصلت مجموعة النقاش إلى نتائج مفادها أن التباين في الأداء موجود رغم اختيار الكادر وفق معايير متشابهة وهي الشهادة التعليمية واجتياز اختبار كتابي وشفهي موحد، ويستبعد أن يكون هذا الاختلاف بسبب ضعف التدريب حيث خضع كل العاملين لعدة تدريبات قبل البدء بالعمل، ولا يزال برنامج التدريب مستمرا، كما استبعدت المجموعة أن يكون غموض الدور هو السبب في تفاوت الأداء حيث تم توضيح المهام المطلوبة من كل شخص كتابيا وشفهيا عدة مرات، وتم النقاش حول كل من نظام الحوافز ونظام القيادة المتبع، ورغم احتمالية تأثيرهما في الأداء الوظيفي إلا أن المجموعة رجحت أن الاختلاف في الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل يعود بنسبة كبيرة إلى الاختلاف في السمات الشخصية لدى الأشخاص، وكون موضوع السمات الشخصية كبير ومتشعب نوعا ما، تم دراسة مشكلة الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

كما أن ظهور مفهوم الذكاء العاطفي كمفهوم حديث في المجال السيكولوجي يدفعنا لزيادة البحث فيه للتحقق من المنطلقات والافتراضات التي يقوم عليها، والتعرف على علاقته ببعض المتغيرات، ومدى إسهامه في التنبؤ بفهم شخصية الإنسان وقدراته وتطوير سلوكه الإيجابي، وتحقيق تكيفه النفسي في ظل انتشار الحروب والآفات الاجتماعية، وأعمال العنف والجرائم والضغوط الحياتية، والأزمات النفسية التي أصبحت تثقل كاهل الفرد وتنقص من فعاليته في تحمل المزيد من الضغوط.

وانطلاقا مما سبق تقرر أن يكون موضوع البحث هو أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل، فالعاملين في هذا المجال مطالبين بالإحساس باحتياج الآخر وشعوره، و ليقوموا بذلك يجب أن يكونوا أكثر ضبطا للنفس ومعرفة بها. أضف إلى ذلك أن العمل الانساني جماعي والمستفيد المباشر هو انسان وأثبتت الدراسات أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يميلون إلى الانخراط في تفاعلات اجتماعية أكثر إيجابية مع العملاء، وإظهار المزيد من الاهتمام بهم، ومساعدتهم طواعية، وينظر لهم على أنهم زملاء عمل جيدين.

1.3 تساؤلات البحث

تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

❖ هل يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية:

- هل تؤثر الحساسية الانفعالية على الأداء الوظيفي للعاملين؟

- هل يؤثر النضج الانفعالي على الأداء الوظيفي للعاملين؟

- هل تؤثر الكفاية الانفعالية على الأداء الوظيفي للعاملين؟

كما تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في مشروع أمل؟

- وهل يختلف كلا من مستوى الذكاء العاطفي والأداء تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الاختصاص الدراسي)

1.4 أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة في:

1- توضيح مفهوم للذكاء العاطفي وأبعاده.

2- بيان أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الحساسية الانفعالية، النضوج الانفعالي، الكفاية الانفعالية) على أداء العاملين.

3- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد العينة واختلافه تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الاختصاص الدراسي)

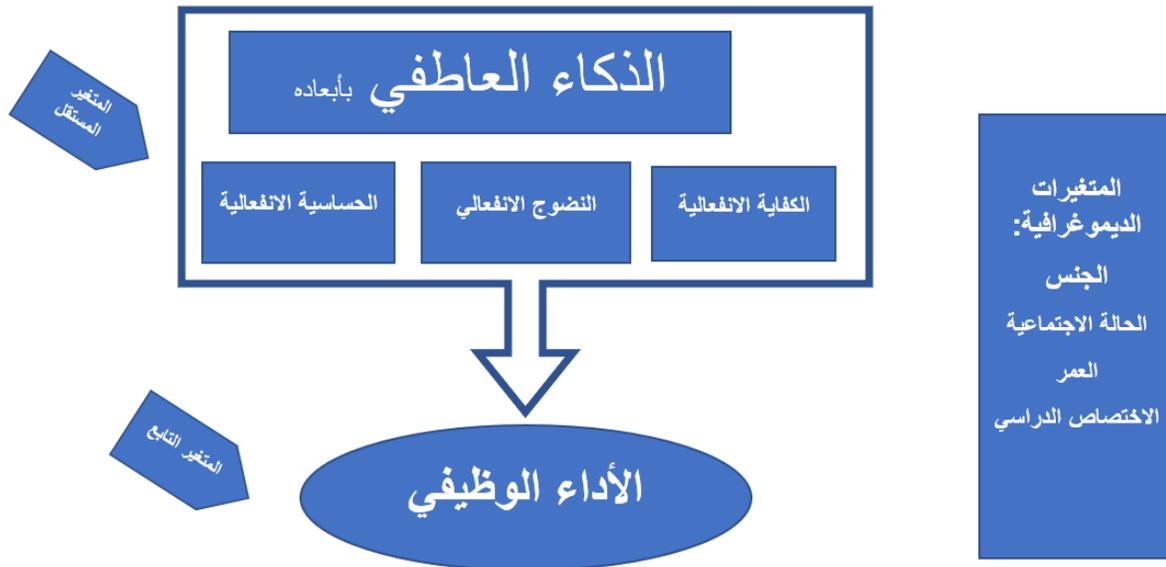
4- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لتطوير العمل في مشروع أمل ومشاريع مشابهة.

1.5 أهمية الدراسة

- 1- أهمية القطاع المجتمعي ودوره في الاقتصاد إلى جانب دوره في حماية المجتمع.
- 2- أهمية استخدام الوسائل الحديثة ومنها الذكاء العاطفي في اختيار الموظفين أولاً وفي مساعدتهم في تحسين أدائهم ثانياً وذلك عبر التوصيات التي سيتوصل إليها البحث.
- 3- تسلط الدراسة الضوء على أهمية الذكاء العاطفي لما له من علاقة وثيقة بنجاح الفرد في حياته.
- 4- تمثل هذه الدراسة مساهمة في حقل العلوم الإدارية والاجتماعية والنفسية .

1.6 نموذج الدراسة

شكل 1 نموذج البحث



المصدر: من أعداد الباحثة

1.7 فرضيات الدراسة

- H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل 2021
- H1.1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الحساسية الانفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين
- H1.2 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النضوج الانفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين
- H1.3 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الكفاية الانفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين
- H2 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الاختصاص الدراسي)
- H3 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الاختصاص الدراسي)

1.8 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين والمتطوعين في مشروع أمل والبالغ عددهم 120 عامل ومتطوع قامت الباحثة باستخدام أسلوب المسح الشامل ، حيث تم توزيع 120 استبانة إلكترونية وتم الحصول على 118 استبانة بنسبة استرداد 98%

1.9 منهج الدراسة

تم تبني المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وهو طريقة منهجية مرتبة حيث قامت الباحثة بدراسة ووصف الموضوع بهيئته الطبيعية، من خلال جمع كمية من البيانات والمعلومات، ثم توضيح العلاقة بين متغيرات البحث في صورة أسئلة أو فروض، وبعد ذلك استخدمت أدوات التحليل الإحصائية التي تناسب طبيعة بيانات البحث، تلا ذلك وضع النتائج، انتهاءً بصياغة التوصيات التي تراها مناسبة من وجهة نظرها.

1.10 حدود الدراسة

- الحدود المكانيّة: تم إجراء هذه الدراسة في مشروع أمل – جمعية أنيس سعادة الملائكية/ طرطوس
- الحدود الزمانيّة: تم إنجاز هذه الدراسة في 2021

الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1 المبحث الأول : الذكاء العاطفي

تمهيد

يناقش هذا المبحث التعاريف المتعددة للذكاء العاطفي ، كما يتطرق إلى التسميات الأخرى الشائعة في البيئة العربية وأهمية الذكاء العاطفي ودوره في حياة الانسان ونماذج قياسه لدى كل من غولمان، ماير وسالوفي، بار-أون، وداليب سينج.

2.1.1 تعريف الذكاء العاطفي

استخدمت الدراسات العربية العديد من الترجمات لمصطلح "Emotional Intelligence" منها الذكاء الانفعالي، والذكاء الوجداني، والذكاء العاطفي، وذكاء المشاعر وهناك العديد من التعريفات الخاصة بالذكاء العاطفي، وسنقوم باستعراض أبرزها:

- عرفه (Goleman, 1995) الذي كان له الفضل الكبير في انتشار هذا المفهوم، بأنه القدرة على التعرف على الشعور الشخصي وشعور الآخرين، أي معرفة ما يشعر به الفرد ومدى استخدامه لهذا الشعور من دون الغرق فيه، وأن يكون قادرا على تحفيز نفسه للقيام بعمله ويكون مبدعا فيه و أن يكون اداؤه في ذروته، وأن يشعر بما يشعر به الآخرون، وان يستخدم العلاقات بفعالية.(الغالي ولفقة علي، 2015، 12)
- وعرفه بيكرت (Bichart, 1998) بأنه "قدرة الفرد على فهم مشاعره والتحكم في غضبه وتهدئة قلقه وإظهار التعاطف والتفاعل مع الآخرين والمثابرة لتحقيق الأهداف" (محمد، 2009، 16)
- بينما عرفه كل من (عثمان و رزق، 2001 : 253) على أنه " القدرة على الانتباه والادراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والمهني.
- أما داليب سينج فقد عرفه بأنه استجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الانفعالية واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة المحيطة. (singh,2003:123)
- وعرفه بار – أون (Bar-on, 2005: 41) بأنه "مجموعة منظمة من الكفايات والمهارات الغير معرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد على النجاح والتكيف مع متطلبات وضغوط البيئة وهو عامل هام لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة:.

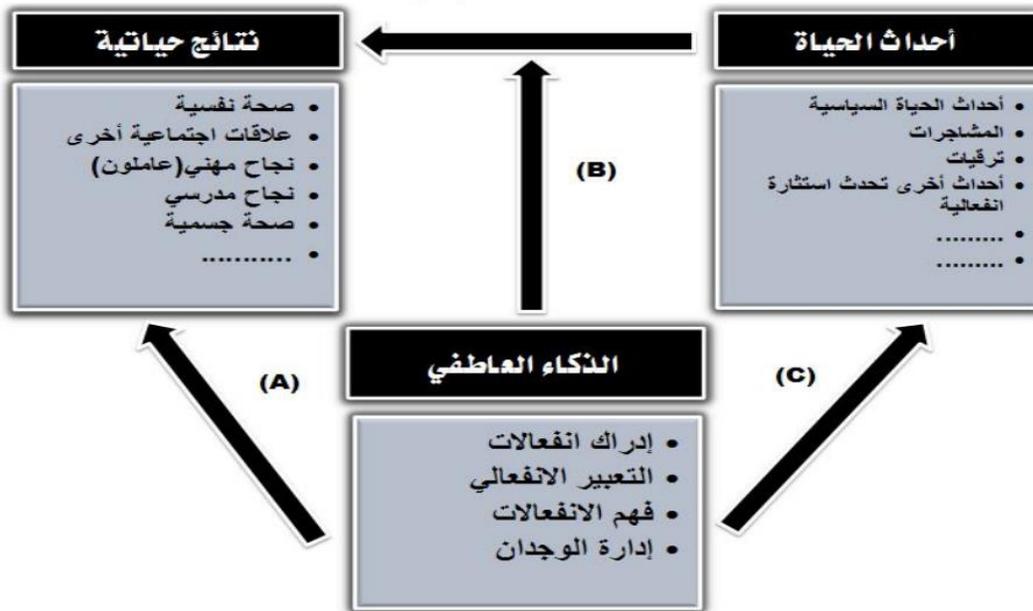
- كما عرفته (بن عمور، 2018: 21) بأنه " مجموعة المهارات والقدرات غير المعرفية التي تساعد الشخص على معرفة انفعالاته الذاتية وإدراكها مع التنظيم الجيد لها، ومعرفة انفعالات الآخرين والتعاطف معهم، وإن الذكاء الانفعالي ينمي قدرة الشخص على مجابهة الضغوط البيئية والاجتماعية والمتطلبات الشخصية"

رغم تعدد تعريفات مفهوم الذكاء العاطفي عند الباحثين إلا أن معظمهم اتفقوا على أنه معرفة الفرد لانفعالاته الذاتية وانفعالات الآخرين، والقدرة على إدارة الانفعالات والتواصل والتعاطف مع الآخرين.

كما تكاد تتفق معظم التعريفات على أهمية الذكاء العاطفي في النجاح في مجالات الحياة المختلفة تأكيداً لما أشار إليه (غولمان، 2004، 82) بأن الأفراد ذوي المهارات الانفعالية المتطورة لهم فرصة أكبر للرضا والنجاح في الحياة، واكتساب عادات ذهنية تمكنهم من زيادة إنتاجيتهم، أما الذين لا يتحكمون بحياتهم الانفعالية فيواجهون معارك داخلية تدمر قدرتهم على التركيز في العمل والتفكير السليم ما يضر بعد ذلك بالصحة النفسية.

2.1.2 أهمية الذكاء العاطفي

شكل 2 أدوار الذكاء العاطفي في الحياة اليومية



المصدر: (السمادوني، 2007: 2)

يوضح الشكل رقم (2) مفهوم الذكاء العاطفي في مناحي الحياة اليومية، حيث يشير الشكل أن الناس الذين لديهم ذكاء عاطفي عالي يعرفون جيداً مشاعرهم الخاصة ويقومون بإدارتها جيداً، ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة ممتازة. وهم أنفسهم يكونون متميزين في كل مجالات الحياة وأكثر إحساساً بالرضا عن أنفسهم،

والتميز بالكفاءة في حياتهم، وبقدرتهم على السيطرة على بنيتهم العقلية بما يدفع إنتاجهم قدماً إلى الأمام، أما الناس الذين لديهم ذكاء وجداني منخفض ليس لديهم القدرة على مواجهة الأحداث الضاغطة و يشعرون باليأس والاكتئاب أو الإحباط وتدني مستوى إنتاجهم، في الشكل (2) يتضح كيف يؤثر الذكاء الوجداني في أمور الحياة اليومية وبصفة عامة، نتوقع أن الناس الذين لديهم ذكاء وجداني منخفض لا يتكيفون مع الأحداث الحياتية الضاغطة (الرابطة B) وتكون الاستجابة الشعور باليأس والاكتئاب ونتائج حياتية سلبية أخرى، وعلى العكس من ذلك الأفراد الذين لديهم ذكاء عاطفي عالٍ يتكيفون مع أحداث الحياة الضاغطة وتكون استجاباتهم جيدة حيث ينظمون حياتهم بطريقة تجعلهم يخبرون بأحداث حياتية سلبية قليلة (الرابطة A) إن هؤلاء الأفراد يكون لديهم مهارات عالية في تكوين علاقات اجتماعية و الاحتفاظ بها (الرابطة C). (بظاظو، 2010: 10-11)

وفي دراسة أجراها كل من (Caplan & Kelley) على مجموعة من موظفي " شركة أبل " الأمريكية الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، تبين أن 15 % منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم موظفون مميزو الأداء (لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفعالية، و مستوى أدائهم مرتفع)، وتوصل الباحثان إلى أن كل من المهارات العقلية والمؤهلات العلمية الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي و عالي الأداء، ولكن ما سمى سابقاً بمهارات الذكاء العاطفي أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين، ولاشك أن الأفراد الذين يجمعون بين المستويات المرتفعة في كل من الذكاء العقلي والذكاء العاطفي سيكونون أكثر قدرة على التوافق الفعال مع مواقف الحياة اليومية (الخضر، 2002 : 29)

كما أظهرت الدراسات العلمية أن الذكاء العام "الذكاء المعرفي IQ"، يسهم في تحقيق النجاح الشخصي بما قيمته 20 % أما الجزء المتبقي 80% يعزى إلى الذكاء العاطفي (Singh,2006:26)

2.1.3 نماذج قياس الذكاء العاطفي

هناك عدة مقاييس للذكاء العاطفي من أهمها نموذج (بار-أون) ونموذج (جولمان) ونموذج (ماير وسالوفي) ونموذج (سينج) وسنتطرق لكل منها بإيجاز، كما سنعتمد في بحثنا على مقياس سينج.

2.1.3.1 نموذج (جولمان) للذكاء العاطفي

قدم (جولمان) نموذج للذكاء العاطفي يعتمد على سمات وخصائص شخصية للفرد تشمل قدرات والدوافع الذاتية والنفسية للفرد، وقدم كتابان كان لهما الأثر الكبير في نشر هذا المفهوم في الأوساط الأدبية والعلمية، فالأول حمل عنوان (الذكاء العاطفي) وأصدره عام 1995 ، والكتاب الثاني حمل عنوان (العمل مع الذكاء العاطفي)

وأصدره في عام 1998، وعرف جولمان 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.

وبيّن (جولمان) أن الذكاء العاطفي مكون من خمس مجالات أساسية، وهي:

1. الوعي بالذات: ويشير ذلك إلى معرفة الشخص لعواطفه وإحساسه بها واستخدامها للوصول إلى قرارات مناسبة.
2. إدارة الانفعالات: وتشير إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة وبمرونة تحت ظل ظروف ومواقف مختلفة.
3. حفز الذات: ويشير إلى أن الفرد يعتمد على قوة دفع داخلية لتحقيق أهدافه وطموحاته.
4. التعاطف: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرين ومعرفة أحاسيسهم.
5. التفاعل مع الآخرين: ويشير إلى قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية، وإدارتها وبناء روابط اجتماعية جيدة معهم.

(Goleman,1995: 271-286) (Goleman,1997: 18-57)

2.1.3.2 نموذج (ماير وسالوفي) للذكاء العاطفي

حيث اهتموا بالجوانب اللامعرفية للذكاء فالذكاء العاطفي عبارة عن مجموعة من القدرات التي تفسر اختلاف الأفراد في مستوى إدراك وفهم الانفعالات والعواطف، وعرف (ماير وسالوفي) الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وأن يميز الفرد بينهم وأن يستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته.

وفيما بعد عرف (ماير وسالوفي) الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقويمها والتعبير عنها وكذلك القدرة على توليدها والوصول إليها عندما تسير عملية التفكير والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة العاطفية، والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو العاطفي والعقلي للفرد، ولقد بين (ماير وسالوفي) على أن الذكاء العاطفي يشمل أربع قدرات أو مكونات، وهي:

1. القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها بدقة: وتعني قدرة الفرد على التعبير عن الانفعالات سواء من خلال الحركات أو ملامح الوجه أو الصوت أو الإشارات.
2. القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير: بحيث يتم توظيف الانفعالات للمساعدة في زيادة التركيز أو التفكير بشكل إيجابي وتحسين التفكير.
3. القدرة على فهم وتحليل الانفعالات: وتعني قدرة الفرد على تحليل الانفعالات وتسميتها وفهمها وتفسير معناها.
4. القدرة على إدارة الانفعالات: وتعني القدرة على تنظيم الانفعالات وإدارتها وتكون معيناً للفرد لتطوير علاقاته مع الآخرين وتحسينها.

(السمدوني، 106:113-2007) (Mayer & Salovey, 1997, 3-31) (Salovey & Mayer, 1990:189)

2.1.3.3 نموذج (بار-أون) للذكاء العاطفي

ركز (بار-أون) بتحليله للذكاء العاطفي على آثاره ونتائجه وأنه ينتمي إلى ميدان الإمكانيات العقلية والقدرات العاطفية غير المعرفية، وعرف (بار-أون) الذكاء العاطفي بأنه تنظيم مكون من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغط. وعرفه بأنه مجموعة من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد في التكيف مع المتطلبات البيئية وضغوطها.

ولقد حدد (بار-أون) خصائص الذكاء العاطفي تبعاً لذلك عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة العاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرتنا الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبات البيئة، وأوضح أن الذكاء العاطفي يتكون من خمس كفاءات لا معرفية أو قدرات كما يطلق عليها أحياناً، وهي:

1. كفاءات لا معرفية ذاتية (المكونات الشخصية الداخلية): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح، مثل: الوعي الذاتي والتوكيدية وتقدير الذات وتحقيق الذات والاستقلالية.
2. كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص (مكونات العلاقة بين الأشخاص): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين، مثل: التعاطف والمسؤولية الاجتماعية والعلاقة بين الأشخاص.

3. كفاءات ضرورية للقابلية للتكيف (مكونات القدرة على التوافق): وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة، مثل: حل المشاكل وإدراك الواقع والمرونة.

4. كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها (مكونا إدارة التوتر): وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط ومقاومة الاندفاع وضبط الذات، مثل: تحمل الضغوط والتوتر وضبط الاندفاع.

5. المزاج العام : وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها بشكل إيجابي، مثل: السعادة والتفاؤل.

ولقد أعد (بار-أون) أول أداة لقياس الذكاء العاطفي وكانت مصممة للتعرف على تلك الكفاءات اللامعرفية، وأستخدم مقياس تقرير ذاتي مكون من (360) فقرة لتحقيق من تلك الكفاءات اللامعرفية الخمسة

(Bar-on,2000: 9-38) (Bar-on,1997:14-23) (السمدوني, 2007: 106) (الأحمدي,2007: 68)

2.1.3.4 نموذج داليب سينج

وفقاً لـ (بظاظو، 2010: 34-36) فقد وضع داليب سينج وهو عالم هندي الجنسية نموذجاً للذكاء العاطفي ليتواءم مع البيئة الهندية. فقد عقدت ورشة عمل تفاعلية مفتوحة في نيودلهي في 16 أغسطس عام 2002 حضرها على المستوى القومي أكاديميون وأكثر من مائة مدير عام تنفيذي وأعضاء الإدارة العليا لأكبر منظمات دوائر الأعمال الهندية، بعد المناقشات كان هناك إجماع بأن التعريفات التي أوردها العلماء الأمريكيين حول الذكاء العاطفي فيها نوع من التحيز الثقافي، وظهرت في الندوة دعوة إلى وضع تعريف جديد للذكاء العاطفي وخصائصه وفي ضوء ورشة العمل هذه وضع سينج نموذجاً للذكاء العاطفي معتمداً التعريف التالي: " الذكاء العاطفي هو استجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الانفعالية، واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة القائمة.

ويتشكل الذكاء العاطفي من ثلاثة أبعاد نفسية: القدرة أو الكفاية الانفعالية، النضوج الانفعالي والحساسية الانفعالية والتي تدفع الفرد إلى التعرف بصدق على ديناميات السلوك البشري، وتفسيره بأمانة وتتناوله بلباقة:

1. الكفاية الإنفعالية (Competency Emotional) : وتتكون من ثلاثة خصائص فرعية هي:

أ. معالجة القلق والتكدر الانفعالي : ويقصد به القدرة على الاستجابة بلباقة إلى المثير الانفعالي الذي تحركه مواقف متنوعة (إحباطات مختلفة الأسباب، مواقف الصراع التي تسبب إثارة إنفعالية، الشعور بعقدة

النقص) وهنا يتم تجنب الانفعالات السلبية والإجهاد العاطفي الذي يسبب احتراق داخلي. ومعالجة التكدر العاطفي تشمل إيجاد طرق للتغلب على الغضب، الخوف، الحزن، والقلق، وتشمل أيضاً التعلم على كيفية إدارة الذات عند القلق وتحويل الانفعالات السلبية إلى إيجابية.

ب. **التمتع بتقدير ذاتي مرتفع:** التمتع باحترام وتقدير ذاتي عالي يعطي الفرد قدرة ثقة واقعية تجعله مدركاً أن التحديات فرص للتعلم، وهذه الثقة التي ولدت احترام الذات تساعد في تجاوز هذه التحديات.

ت. **معالجة نزعة المنفعة الذاتية (الأنوية):** و المقصود هنا عدم الغرور وتركيز الحديث حول الذات و نسب الإنجاز دائماً للذات وإهمال مساهمة الآخرين، المقدره على معالجة هذه النزعة تعزز قدرة الفرد على التمتع بذكاء عاطفي عالٍ.

2. النضوج الإنفعالي (Maturity Emotional): ويتكون من أربعة خصال فرعية وهي:

أ. **الوعي بالذات:** ويقصد به المقدره على تمييز و تسمية الانفعالات الذاتية المتنوعة النابعة من الداخل، فالبعض غير المتمتعين بهذه الخاصية يميل إلى إنكار هذه الأحاسيس و المشاعر بسبب عدم القدرة على تمييزها وهذا بسبب انخفاض الوعي بالذات. ومن الأمثلة على ذلك أن يكون لدى الفرد بصيرة بنقاط قوته وضعفه، مما ينعكس على العلاقات بالآخرين.

ب. **تطوير الآخرين:** الاعتراف بقيمة الآخر وإنجازاته وقيمة مساهمته شيء حسن، لأن شكر الآخر وإشراكه بشكل فعال في العمل من علامات أصحاب الذكاء العاطفي المرتفع.

ت. **تأخير الرضى عن الإشباع النفسي المباشر:** والمقصود هنا التروي في الحكم على الأشياء وعدم التسرع وتجنب رد الفعل السريع، أي عمل الأشياء الصائبة فقط والتي ستؤدي إلى نجاح على الصعيد الشخصي والمهني.

ث. **المرونة و التكيف:** معرفة كيف ومتى تأخذ زمام المبادرة ومتى تتبع الآخر من المهارات الانفعالية الأساسية، وعليه فإن المدراء عليهم أن يعلموا متى تكون الشدة ومتى يكون التساهل، متى المواجهة ومتى الانسحاب ومتى الصمت، وهنا يجب ضبط الميول السلبية كالغيرة، التكبر، والتلاعب.

3. الحساسية الإنفعالية (Sensitivity Emotional): وهي تتكون من أربعة خصال:

أ. **فهم أساسيات الإثارة الانفعالية:** ويقصد بها القدرة على الوعي بالعلاقة بين المشاعر والأفعال، ما الأحاسيس والمشاعر التي كانت خلف تصرفات أو أفعال معينة، ما الذي سبب هذه العواطف أو الانفعالات.

ب. **التعاطف:** و يقصد بالتعاطف قدرة الفرد على معرفة مشاعر وأحاسيس الآخرين، و هو أيضاً القدرة على قبول ومشاركة الآخرين بأحاسيسهم، والمقدرة على التمييز بين أقوال وأفعال الآخرين أي التمتع بالبصيرة

في كيفية تقييم الآخرين. كذلك التعاطف هو توفير الشعور بالراحة للآخرين في الصحة، كذلك الأمانة في التعاملات بين الأشخاص .

ت. **تحسين العلاقة بالآخرين:** توثيق العلاقة بالآخرين له أثر إيجابي في جميع المناحي، وهذا مؤشر نجاح

غير محدود، و العلاقة بالآخرين تتعزز من خلال الثقة والصدق والإخلاص في التعامل.

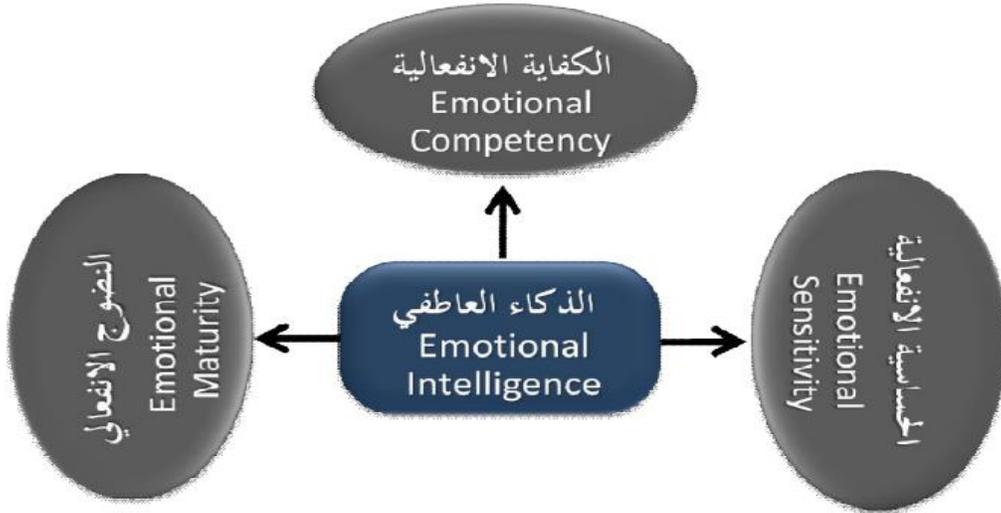
ث. **القدرة الاتصالية للانفعالات:** المقدرة على تحقيق الألفة والانسجام عبر توفير الراحة للآخرين، ويتحقق

ذلك شفهيًا أو غير شفهيًا (أي من خلال ملامح الوجه، كإبداء روح المرح والابتهاج سيعطي مؤشر تواصل

إيجابي وفعال، أما ملامح الوجه التي تعبر عن التشاؤم أو الشك أو الدونية تعتبر قدرة اتصالية سلبية وهذا

يعني انخفاض في مستوى الذكاء العاطفي)

شكل 3 مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج داليب سينج



المصدر: (Singh, 2006:128)

2.2 المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

تمهيد

يعتبر الأداء الهدف الأول لأي منظمة ولا يمكنها تحقيقه إلا من خلال العنصر المحرك فيها وهو العنصر البشري، وذلك من خلال الإدارة الرشيدة التي تقوم على أسس علمية تساعد على التحكم في تسيير مواردها ولا سيما المورد البشري مما يحقق تحسين الأداء واكتشاف العوامل التي تؤثر فيه والعمل على دعمها بما يضمن تحسين الأداء العام لمنظمة.

فما هو الأداء الوظيفي وماهي عناصره وكيف يمكن قياسه وما علاقته بالذكاء العاطفي؟ هذا ما سنطرق إليه في المبحث التالي.

2.2.1 تعريف الأداء

عرف قاموس (Good,1984, p575) الأداء بأنه "الجهد الذي يقوم به موظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته".

وعرفه (العماج، 2003 : 58) بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها أي النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة.

بينما عرفه (العنزي، 2004 : 32) 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".

إذاً يمكن التوصل إلى تعريف أكثر شمولية للأداء إذا تضمن كل من السلوك والنتائج، وهذا ما أشار إليه (Brumbach) حيث عرف الأداء: "بأنه يشمل كل من السلوك والنتائج، فالسلوكيات تنبثق من المنفذ على شكل فكرة مجردة تتحول إلى فعل، وليس الأداء قياس نتائج فقط، فالسلوكيات هي نتائج في حد ذاتها- وهي نتاج جهود عقلية وفيزيائية لتنفيذ المهام ويمكن الحكم عليها بأنها جزء من النتائج" (Armstong Michael, 2001:469)

2.2.2 عناصر أداء العاملين

وقال (الحراشة، 2011 : 92) العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والإلمام بها بشكل جيد هي:

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .

2- **كمية العمل المنجز:** وهو مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

3- **نوعية العمل المنجز:** تشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

4- **المثابرة والثوق:** يدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

2.2.3 قياس أداء العاملين

يتم قياس وتقييم كفاءة العاملين باستخدام معايير محددة يقارن بها أدائهم الفعلي بمعايير الأداء التي تقسم إلى العناصر ومعدلات أداء العاملين:

1- **العناصر:** وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد وأن يتحلى بها في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة، والعناصر نوعان:

أ- **عناصر ملموسة:** وهي العناصر التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد، مثل المواظبة على العمل والدقة فيه، إذ من خلال عدد مرات الغياب ومدى احترام الفرد لمواعيد العمل الرسمي يمكن الحكم على مدى مواظبته على عمله، فالعناصر الملموسة تمكن من اكتشاف الأخطاء التي وقع فيها العامل وبالتالي الحكم على مدى دقته وإتقانه لعمله بشكل صحيح.

ب- **عناصر غير ملموسة:** وهنا يجد المقوم صعوبة في القياس نظراً لأنها تتكون من الصفات الشخصية لدى الفرد وهذه تتطلب ملاحظات مستمرة لكي يتمكن المقيم من ملاحظتها ورؤيتها والحكم عليها ومثل هذه الصفات الأمانة، الذكاء، والتعاون. (شاويش، 2002: 101)

2- **معدلات أداء العاملين:** يمكن تعريف معدل الأداء بأنه عبارة عن ميزان يمكن بواسطته للمقوم أن يزن إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية محددة، ويتم هذا بمقارنة العمل المنجز للموظف مع إلى تحديد مستوى إنتاجه من حيث المعدل المحدد للتواصل أخيراً إلى تحديد مستوى أداءه من حيث الكمية أو الجودة. (شاويش، 2002: 102)

2.2.4 علاقة الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي

يمتلك الأفراد ذوا الذكاء العاطفي المرتفع وعياً ذاتياً كافياً للتعرف على المشاعر السلبية والاستجابة وفقاً لذلك لمنع تصعيدها. ويكونون أقل توتراً في مكان العمل، نظراً لحقيقة أنهم تمكنوا من فهم عواطفهم الخاصة وعواطف

الآخرين والتحكم فيها ، فإنهم أكثر توجها نحو الهدف، يركزون على ما يفعلونه، ويستخدمون عواطفهم بطريقة فعالة. (LEON& TĂNĂSESCU, 2018: 55) كما يُعتقد أن الموظفين الذين لديهم مستوى منخفض من الذكاء العاطفي يكونون أقل فعالية في إدارة الضغوط وآثاره السلبية، وأقل وعياً بمشاعرهم، مما قد يؤدي إلى مواقف سلبية تجاه مهنتهم مثل العزلة أو الانسحاب من العمل تماماً و ضعف العلاقات الشخصية والأداء الوظيفي على المستوى الفردي، والتأثير على المنظمة ككل من حيث الإنتاجية

(Wan, Downey & Stough, 2014: 87)

كما أكدت الأبحاث أن الذكاء العقلي يساهم في النجاح المهني بنسبة صغيرة لا تتجاوز 20 بالمائة في حين يساهم الذكاء العاطفي في نجاح الفرد في أداء وظيفته بنسبة تتجاوز 40 بالمائة. (الخضر، 2006، 1)
يذكر كاري كرنس أربعة نقاط توضح أهمية الذكاء العاطفي على الأداء مما يوجب الاهتمام بتنميته:

1. أظهرت الكثير من الدراسات في مجال العمل التنظيمي أن ثلثي الكفايات (كالثقة بالنفس، المرونة، والتعاطف) التي يتمتع بها أصحاب الأداء المميز ترتبط بالذكاء العاطفي
2. أظهرت العديد من الاستطلاعات أن الموظفين الجدد يفتقرون إلى الدافعية لمواصلة التعلم و تحسين أدائهم المهني.
3. قطاع الصناعات الأمريكية ينفق أكثر من 50 بليون دولار أمريكي سنوياً على التدريب الذي يركز على تنمية مهارات الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية على وجه الخصوص
4. معظم ساعات اليقظة يقضيها الفرد في مكان عمله، وبالتالي فإن النجاح المهني والحياة السعيدة والصحة النفسية ترتبط بمحيط العمل و بيئته. (Bar-On, 2000:434)

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

3.1 لمحة عن مشروع أمل

مشروع أمل هو مشروع توسيع نطاق تدخلات حماية الطفل ونماء ومشاركة اليافعين والشباب في محافظة طرطوس بالشراكة بين جمعية أنيس سعادة الملائكية ومنظمة اليونيسف. وقبل التفصيل في الخدمات التي يقدمها المشروع لا بد من إدراج لمحة موجزة عن جمعية أنيس سعادة وهي الجهة المنفذة للمشروع.

3.1.1 لمحة عن جمعية أنيس سعادة الملائكية

تأسست جمعية أنيس سعادة الملائكية عام 2002 من أجل تخفيف المعاناة عن أسر الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المنطقة وتم إشهارها بالقرار 175 عام 2006م.

يقع مقر المؤسسة في قرية كفرون سعادة وهي إحدى قرى مشتى الحلو التابعة لمحافظة طرطوس.

تقوم الجمعية كخدمة أساسية بالاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تدريبهم وتقديم كافة الخدمات اللازمة لهم بشكل مجاني، من خلال صفوف تدريسية، عن طريق مدربين مختصين، كما يقوم طبيب أطفال بالإشراف على الوضع الصحي لهم. ولا تزال هذه الخدمة مستمرة منذ تأسيس الجمعية وحتى تاريخه.

منذ عام 2014 م تقدم الجمعية خدمات المعالجة الفيزيائية مجاناً لكافة المرضى والمحتاجين للعلاج من خلال مركز العلاج الفيزيائي المتواجد ضمن الجمعية حيث قدمت الجمعية أكثر من 10 الاف جلسة علاج مجانية منذ تأسيس المركز وحتى الآن.

تنفذ الجمعية العديد من مشاريع العمل المجتمعي بالتعاون مع منظمات دولية مثل منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) ومن ضمنها مشروع أمل الذي بدأ العمل به في عام 2020 ، وهو مشروع يهدف إلى تأمين مساحات صديقة للأطفال واليافعين والشباب وذويهم في مدينة طرطوس وبعض الأرياف المحيطة (الدريكيش، صافيتا، مشتى الحلو) بهدف توسيع نطاق تدخلات حماية الطفل ونماء ومشاركة اليافعين والشباب في محافظة طرطوس وذلك من خلال تنفيذ عدة برامج يندرج ضمنها العديد من الخدمات.

صورة 1: بروشور مشروع أمل

AAAS unicef

مشروع أمل

مساحات صديقة
للأطفال والياfecين
والشباب ومقدمي الرعاية

لأنكم الأمل بعد أفضل ..

(+963) 43 658 1830
anissaada@hotmail.com
Kalrun Bashur , Tartous, Syria
facebook/angelic association of anis saade

عناوين المراكز

طرطوس
حي القدير، شارع القدير،
شرق حديقة ثانوية حسن الكردي،
بناء شركة الخطيب، طابق أرضي

صافيتا
الحي الشرقي، دير مار بولس للروم
الملكيين الكاثوليك
مدخل 1 - مقابل الملعب البلدي
مدخل 2 : الشارع الرئيسي مقابل أزهار الأدهم

الدريكيش
السوق، معهد عبد الحميد محفوظ

مشتى الحلو
درج الدلبة، صالة كنيسة مار الياس

في برنامج نماء ومشاركة الياfecين من عمر (10 - 24) سنة

- ورشات عمل مهارات الحياة.
- الرياضة من أجل التنمية.
- ميادرات شبابية.
- تعليم وتدريب مهني لليافعين من عمر (15 - 24) سنة.
- جلسات توعية صحية للشباب والياfecين وأهاليهم.



الخدمات المقدمة

في مجال حماية الطفل من عمر (6 - 18) سنة ولمقدمي الرعاية

- الدعم النفسي الاجتماعي.
- برامج الرعاية الودية.
- إدارة الحالة.
- الوفاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- التوعية بمواضيع تخص الأطفال.
- التوعية بمخاطر مخلفات الحرب المتفجرة.



بالتعاون والشراكة بين
جمعية أنيس سعادة الملائكية
و منظمة الأمم المتحدة للطفولة
تم إطلاق

مشروع أمل

لتوسيع نطاق تدخلات حماية
الطفل ونماء ومشاركة الياfecين
في محافظة طرطوس

hope

3.1.2 برامج وخدمات مشروع أمل

3.1.2.1 برنامج حماية الطفل

يشمل برنامج حماية الطفل العديد من الأنشطة، هي:

1. الدعم النفسي الاجتماعي الذي يهدف للتصدي إلى الحاجات النفسية والاجتماعية وتنمية شخصية الطفل من جميع جوانبها معرفياً ومهارياً لتجاوز التحديات التي عاشها أو يعيشها في بيئة آمنة، يسعى لتأمينها مجموعة من الميسرين المدربين على تقنيات الدعم النفسي.

صورة 2 : من نشاطات الدعم النفسي الاجتماعي



2. التوعية من العنف القائم على النوع الاجتماعي للأطفال ومقدمي الرعاية لتوضيح مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالنوع الاجتماعي للرجال والنساء، وللأطفال الذكور والإناث.

صورة 3 : من حملة 16 يوم لمكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي



3. كما يقدم برنامج حماية الطفل برنامجاً لمقدمي الرعاية لتزويد الأهالي بمجموعة من المهارات للتعامل مع الأطفال، ومهارات الرعاية الذاتية.

صورة 4 : من نشاطات برنامج الرعاية الوالدية



4. ومن أجل تحقيق الشراكة الحقيقية مع جميع أفراد المجتمع يتم الاحتفال بمجموعة من المناسبات في أيام عالمية مفتوحة هادفة إلى التوعية بقضايا اجتماعية مختلفة.

صورة 5 : من الاحتفال باليوم العالمي للطفلة الفتاة



صورة 6 : من الاحتفال باليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة



5. التوعية من مخلفات الحرب المتفجرة بمختلف أشكالها.

صورة 7 : من نشاطات التوعية من مخلفات الحرب المتفجرة



6. أما أنشطة إدارة الحالة فهي تعمل على مساعدة ذوي الاحتياج في الحصول على الخدمات من مجموعة من الجهات العاملة في المحافظة أو من المشروع نفسه.

صورة 8 : من الخدمات المقدمة ضمن برنامج إدارة الحالة – توزيع قرطاسية مدرسية



3.1.2.2 برنامج نماء ومشاركة اليافعين والشباب

يهدف برنامج نماء ومشاركة اليافعين والشباب إلى إيجاد مساحة صديقة، داعمة، وأمنة لليافعين والشباب ويشمل الأنشطة التالية:

- تحت عنوان نماء اليافعين والشباب:

1. تدريبات مهارات الحياة: وهو عبارة عن برنامج تدريبي يصفّل شخصية اليافع أو الشاب بمجموعة من المهارات الأساسية التي تمكنه من تنمية قدراته والتأقلم مع مختلف الظروف التي يواجهها أو سيواجهها مستقبلاً.

صورة 9 : صورة ختامية لأحد تدريبات مهارات الحياة



2. برنامج التدريب المهني: ويهدف إلى تمكين اليافعين والشباب من اكتساب خبرات مهنية أولية عن طريق حضور دورات تدريب مهني مع مدربين اختصاصيين من ذوي الخبرة في مختلف المجالات المهنية التي تناسب أعمارهم.

صورة 10 : من التدريبات المهنية – تدريب الرسم الهندسي باستخدام الحاسب



صورة 11 : من التدريبات المهنية – تدريب صيانة أدوات كهربائية 1



صورة 12 : من التدريبات المهنية – تدريب صيانة أدوات كهربائية 2



- وتحت عنوان مشاركة اليافعين والشباب:

3. التدريبات الرياضية: التي تهدف إلى تعزيز روح المشاركة وتنمية قدرات ومهارات اليافعين والشباب.

صورة 13 : من التدريبات الرياضية – تدريب كرة القدم



4. دعم المبادرات الشبابية: التي تهدف إلى حل مشكلات الشباب وتنفيذ بأسلوب عمل الفريق، وذلك بهدف

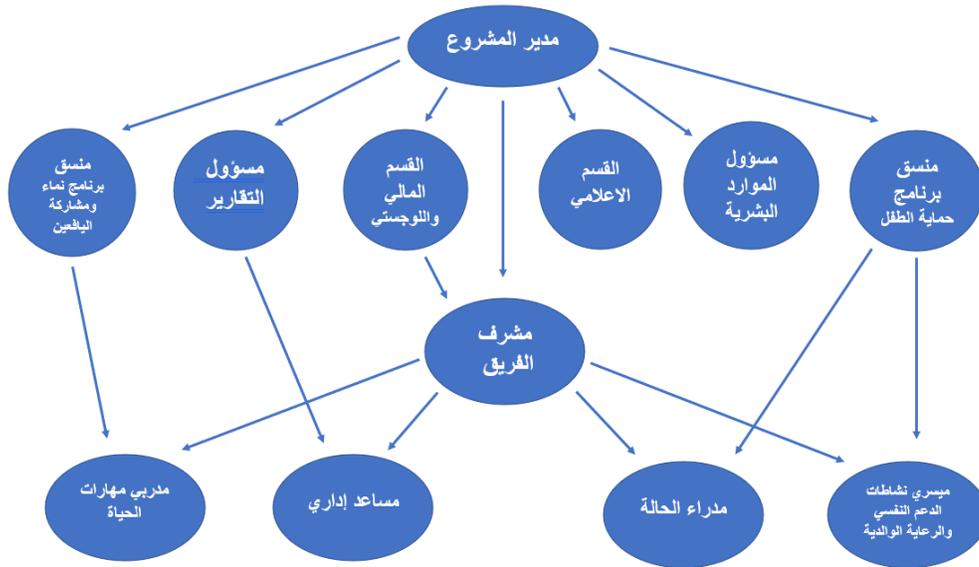
تعزيز قدرات الشباب وتفعيل دورهم في مجتمعاتهم.

صورة 14 : من المبادرات الشبابية – تزيين إحدى المدارس



3.1.3 الهيكل التنظيمي لمشروع أمل

شكل 4 الهيكل التنظيمي لمشروع أمل



المصدر: من إعداد الباحثة

يوضح الشكل (4) الهيكل التنظيمي لمشروع أمل علماً أن عدد الفرق العاملة هي 8 فرق تعمل في أماكن مختلفة في محافظة طرطوس.

3.1.4 تقييم الأداء في مشروع أمل

كما يتضح من الشكل (4) فإن كل عامل في مشروع أمل لديه مشرفين على الأقل (مشرف إداري ومشرف تقني) بالإضافة لمسؤول الموارد البشرية، وبناء على ذلك تم وضع آلية تقييم لأداء العاملين تقوم على تقييم كل عامل على حدى من قبل كل مشرفينه وفق استمارة تقييم موحدة (انظر ملحق رقم 1) ثم يتم حساب متوسط حسابي لكل بعد من أبعاد التقييم وتتم مشاركة العامل بنتيجة تقييمه بشكل دوري.

3.2 منهج الدراسة وإجراءاتها

3.2.1 مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين والمتطوعين في مشروع أمل والبالغ عددهم 120 عامل ومتطوع قامت الباحثة باستخدام أسلوب المسح الشامل حيث تم توزيع 120 استبانة إلكترونية وتم الحصول على 118 استبانة بنسبة استرداد 98%

3.2.2 أداة الدراسة

تم تصميم استبانة تتضمن بيانات ديموغرافية ومقياسين الأول خاص بالذكاء العاطفي وهو مؤلف من ثلاثة أبعاد (الحساسية الانفعالية- النضوج الانفعالي- الكفاية الانفعالية) والمقياس الثاني هو مقياس الأداء الوظيفي وهو مكون من بعد واحد (14 بند). وبذلك تم إعداد استبانة تتكون من الأقسام التالية:

3.2.2.1 القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية

هو عبارة عن بيانات حول المتغيرات الديموغرافية عند المستجيب، هذه المتغيرات هي: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، والاختصاص الدراسي.

الجنس: أنثى - ذكر

العمر: أقل من 20 سنة - من 20 إلى 25 - من 26 إلى 30 - من 31 إلى 35 - أكبر من 35 سنة

الحالة الاجتماعية: عازب - متزوج

الاختصاص الدراسي كلية أو معهد: آداب وعلوم إنسانية - هندسات - علوم طبية وصحية - اقتصاد وقانون - فنون

3.2.2.2 القسم الثاني: مقياس الذكاء العاطفي:

وهو عبارة عن مقياس الذكاء العاطفي الذي يعتمد أسلوب اختبار القدرة استناداً إلى نموذج داليب سينج للذكاء العاطفي في محيط بيئة العمل، هذا المقياس يتكون في صورته المبدئية من إثنين وعشرين موقفاً موزعين على ثلاثة أبعاد رئيسية هي : الكفاية الانفعالية ، والنضوج الانفعالي، والحساسية الانفعالية. (بظاظو، 2010: 86) وفي بحثنا هذا تم اختصار المقياس ليكون عبارة عن 14 موقفاً موزعين على الأبعاد الثلاثة للذكاء العاطفي على الشكل التالي: والحساسية الانفعالية (وتشمل 3 مواقف) ، النضوج الانفعالي (ويشمل 6 مواقف) ، الكفاية الانفعالية (وتشمل 5 مواقف) .

الحساسية الانفعالية:

جدول 1 الأسئلة المتعلقة بعدد الحساسية الانفعالية

الدرجة	الاستجابة (ردة الفعل) التي تشعر بها ، و ليس التي تعتقد أنها صائبة	وصف الموقف	رقم الموقف في المقياس
5	طلب منه أن يعالج الموقف بنفسه، و ألا يزعجني بأمور بديهية.	شخص مهني حديث التخرج، التحق بمؤسستك كمتدرب في المجال الإداري، بعد أسابيع قليلة اشتكى إليك بأن من يخضع لإشرافه المباشر(المرؤوسين) لم يأخذوا الأمر على محمل الجد، ماذا تقترح عليه؟	1
10	أبلغه بأن مثل هذه السلوكيات يجب تجاهلها.		ب
15	أطلب منه أن يبقى متماسكا و يواجه التحدي و يجتاز المشكلة.		ج
20	أتعاطف معه، وأساعده على تحديد سبل لدفع المرؤوسين لأخذ الأمر على محمل الجد(و جعلهم يعملون معه).		د
10	أقرر عدم زيارة منطقة الحادث شخصياً، حيث يمكن أن أعرض حياتي للخطر.	تخيل أنك ضابط شرطة، و قد عينت في منطقة حساسة، ورد إليك معلومات حول حدوث اشتباكات عنيفة بين عائلتين من العائلات الكبرى، و قد لقي العديد من الأفراد حتفهم من العائلتين، و جرح آخرين وكذلك هناك تخريب في الممتلكات. ما الإجراء الذي ستتخذه في هذه الحالة؟	4
5	أكون أقل إنفعالاً، فهذه ليست المرة الأولى التي تجري بها اضطرابات من هذا القبيل.		ب
20	أحاول معالجة الوضع باتخاذ إجراء حسب القانون.		ج
15	أصل مكان الحادث و أحاول تهدئة نفوس أهالي الضحايا.		د
20	توظف السيدات، لأنهم يستحقوا الوظيفة لتمتعهم بمؤهلات ومعايير الاختبار.	كمدبر لإدارة الموارد البشرية، عليك استقطاب عدد كبير من الموظفين لشركة متعددة الجنسيات، و بعد الامتحان الكتابي وجدت أن معظم الموظفين المؤهلين كلهم من السيدات، ماذا سيكون رد فعلك؟	14
15	حسناً إنه عالم النساء، وظفهم على أي حال.		ب
10	أوظف السيدات والرجال بعدد متساو.		ج
5	أتجنب توظيف النساء لأنها مسؤولة.		د

جدول 2 مقياس درجات الحساسية الانفعالية

أبعاد العاطفي	الذكاء	P-90	P-75	P-50	P-40	P-20
الحساسية الانفعالية (مدى الدرجات من 15 إلى 65)		48-65	37-47	26-36	15-25	< 15

النضوج الانفعالي:

جدول 3 الأسئلة المتعلقة بعدد النضوج الانفعالي

الدرجة	الاستجابة (ردة الفعل) التي تشعر بها ، و ليس التي تعتقد أنها صائبة	وصف الموقف	رقم الموقف في المقياس
10	أميل إلى إنهاء الحديث وأتوقف عن الإستماع.	عندما ينتقد شخص ما سلوكك بشكل مباشر، كيف ستتصرف؟	3
20	أستمع باهتمام لرأي المتحدث.		
5	أميل إلى الإنزعاج من حديثه.		
15	فكر في طرق لتغيير سلوكك.		
5	أقبل طرحها عاجزاً، و أخذ دوراً أقل ريادة في الأسرة .	إبتكك الكبيرة تجادلك من أن لأخر، وتقول لك بأنه ليس باستطاعتك أن تفرض عليها توجهاتك وقيمك القديمة، كيف ستتعامل معها؟	5
10	أرسلها إلى مرشد نفسي لتتعلم كيف تتضبط مع البيئة.		
20	أضبط مشاعري وأشرح وجهة نظري بصبر وروية قدر المستطاع.		
15	أتحدث لها وأتفهم مشاعرهم وتوجهاتها.		
5	أرفع تقرير إلى العميد حول هذا السلوك المنفلت .	تعمل بروفيسوراً في إحدى الجامعات، عندما كنت تقدم محاضرة، أحد الطلاب ادعى أنك لم تحضر جيداً لهذه المحاضرة، و إن ما تقوم به من عرض إنما هو من باب تضییع الوقت، هذا الأمر جرح احترامك الذاتي، كيف سيكون رد فعلك؟	6
10	أطلب منه مغادرة القاعة فوراً		
15	أطلب مقابلته، في مكنتي بعد إنتهاء المحاضرة ليشرح لي ما يريد.		
20	أحتكم إلى مشاعر و عواطف الحاضرين، و أقدم وعداً بالتعديل بناءً على ذلك.		
20	أستمر في النقاش و أستمع لإدعائه ببرود أعصاب.	كمدیر تنفيذي لإحدى الشركات، وخلال إجتماع مع إتحاد الموظفين العاملين في هذه الشركة، قام أحد مسؤولي الإتحاد ووجه إليك إدعاءات بالفساد وتلقي الرشوة والتحيز والمحاباة، كيف ستتصرف في مثل هذا الموقف؟	7
15	أطلب من هذا الشخص أن يقدم طلب كتابي لتحقيق محايد وعادل.		
10	ألغي جولة المفاوضات وأطلب منه أن يعتذر أولاً.		
5	أترك المكان بعد تفويض من ينوب عني ليواصل الإجتماع.		
5	أشعر بهزيمة مطلقة.	عندما تناقش منافساً ما، وخسرت النقاش فإنك:	11
10	أنتظر لفرصة أخرى حتى أتغلب على الذي يناقشني		
15	الريح و الخسارة جزء من اللعبة.		
20	أحلل أسباب الخسارة.		
20	ناجح: أنا شخص مكافح لدي جميع الأسباب التي تجعلني سعيد.	عشت حياتك لعدة سنوات على هذه الأرض، كيف تحب أن تصف حياتك في هذه اللحظة بجملة واحدة؟	13
15	جيدة: إنها مزيج من الخبرة إنها (50:50) أي يوم لك و يوم عليك، ربح و خسارة.		
10	مريحة: القدر بيد الله، وليس للإنسان شأن فهو مسير في كل أموره.		
5	غير مريحة: أشعر أنني أستحق أفضل من ذلك، لكنني غير قادر على تحصيل ذلك.		

جدول 4 مقياس درجات النضوج الانفعالي

أبعاد العاطفي	الذكاء	P-90	P-75	P-50	P-40	P-20
النضوج الانفعالي (مدى الدرجات من 30 – 120)		99-120	76-98	53-75	30-52	< 30

الكفاية الانفعالية:

جدول 5 الأسئلة المتعلقة ببعد الكفاية الانفعالية

الدرجة	الاستجابة (ردة الفعل) التي تشعر بها ، و ليس التي تعتقد أنها صائبة	وصف الموقف	رقم الموقف في المقياس
15	أنتظر حتى يحضروا ويبدووا الحديث إلي مرة أخرى	في مكان العمل، ونتيجة لسوء فهم ما، توقف زملاؤك عن الحديث معك، و كنت على اقتناع بأنه لم يصدر عنك أي خطأ، كيف ستتصرف؟	2
20	أخذ زمام المبادرة، وأمضي قدما، وأبدأ أنا بالحديث معهم.		
5	أترك الأمور تأخذ مجراها لحين تحسن الموقف (الاعتماد على عنصر الزمن لتسوية الموقف).		
10	أطلب من شخص ما التوسط.		
5	أتمسك في موقفي على أي لم أكن مخطأ معه مطلقاً.	حدث جدال مع شخص عزيز إليك حول موضوع تافه، و بقيتم في حالة من عدم التفاهم لفترة من الوقت ، وهذا الموقف سبب لك وله تشويش فكري، ماذا أنت فاعل؟	8
15	أبدأ أنا بكسر الجمود و ذلك بتحليلي لسبب الخلاف.		
20	أبدأ الخطوة الأولى لتليين الموقف.		
10	أنتظر حتى يبدأ هو الخطوة الأولى لأعيد العلاقة كما كانت عليه.		
10	سوف أنجاهلهم.	أنت من منطقة ريفية، و حصلت على قبول للدراسة في جامعة في المدينة، زملاؤك في الدراسة سخروا منك لأنك غير قادر على التحدث بلهجتهم بشكل جيد كيف ستتصرف؟	9
15	أصرخ بهم وأطلب منهم أن يهتموا بأعمالهم الخاصة.		
5	أترك الدراسة في منتصف الطريق وأعود إلى قريتي.		
20	أقبل التحدي وأبرهن على أي قادر على منافستهم.		
10	من الصعب نقل حديثي للآخرين.	عندما تتحدث إلى جمهور من المستمعين تشعر —	10
15	أكون مرتاحاً نوعاً ما في نقل حديثي.		
20	أكون مطمئناً في نقل ما أريد.		
5	شعر بأنني سأوصل ما تريد بشكل أفضل إذا مارست ذلك وتدربت عليه.		
15	أتمتع. فقبل كل شئ هناك زيادة في الراتب للعمل في منطقة حساسة.	انتقلت إلزامياً للعمل في مشروع نائي، وستعمل تحت إشراف مدير جديد، وقد حصلت على زيادة في المرتب، وحصلت على وعد بترقية في المستقبل القريب، ورغم كل هذا لا زلت غير مرتاح، حيث أن عائلتك لا تستطيع الانتقال معك إلى المكان الجديد بسبب تعليم الأطفال، أنت في منطقة أمنية حساسة ووضعك الأمني في خطر. أنت واقع تحت مستوى متوسط من الضغط، كيف يمكن لك التخفيف من هذا الإجهاد؟	12
20	أنتظر لربما تصبح هذه فرصة لترقية قريبة.		
10	أندب حظي لماذا هذه الأشياء لا تحدث إلا معك فقط.		
5	أنتصرف بسرعة أفكر في الإستقالة وأحاول أن أجد عمل آخر لنفسي.		

جدول 6 مقياس درجات الكفاية الانفعالية

أبعاد العاطفي	الذكاء	P-90	P-75	P-50	P-40	P-20
الكفاية الانفعالية (مدى الدرجات من 25- 100)		82-100	63-81	44-62	25-43	<25

جدول 7 مقياس الذكاء العاطفي المتبع في الدراسة

رقم الموقف في المقياس بعد التقنين	وصف الموقف	الاستجابة (ردة الفعل) التي تشعر بها ، وليس التي تعتقد أنها صائبة	الدرجة	البعد النفسي الذي يقيسه
1	شخص مهني حديث التخرج، التحق بمؤسستك كمتدرب في المجال الإداري، بعد أسابيع قليلة اشتكى إليك بأن من يخضع لإشرافه المباشر (المروسين) لم يأخذوا الأمر على محمل الجد، ماذا تقترح عليه؟	أ طلب منه أن يعالج الموقف بنفسه، و ألا يزعجني بأمر بديهية.	5	حساسية انفعالية
		ب أبلغه بأن مثل هذه السلوكيات يجب تجاهلها.	10	
		ج أطلب منه أن يبقى متماسكا و يواجه التحدي و يجتاز المشكلة.	15	
		د أتعاطف معه، وأساعده على تحديد سبل لدفع المرؤوسين لأخذ الأمر على محمل الجد (و جعلهم يعملون معه).	20	
2	في مكان العمل، ونتيجة لسوء فهم ما، توقف زملاؤك عن الحديث معك، و كنت على اقتناع بأنه لم يصدر عنك أي خطأ، كيف ستصرف؟	أ أنتظر حتى يحضروا ويبدؤوا الحديث إلي مرة أخرى	15	كفاية انفعالية
		ب أخذ زمام المبادرة، وأمضي قدما، وأبدأ أنا بالحديث معهم.	20	
		ج أترك الأمور تأخذ مجراها لحين تحسن الموقف (الاعتماد على عنصر الزمن لتسوية الموقف).	5	
		د أطلب من شخص ما التوسط.	10	
3	عندما ينتقد شخص ما سلوكك بشكل مباشر، كيف ستصرف؟	أ أميل إلى إنهاء الحديث وتوقف عن الإستماع.	10	نضوج انفعالي
		ب أستمع باهتمام لرأي المتحدث.	20	
		ج أميل إلى الإنزعاج من حديثه.	5	
		د فكر في طرق لتغيير سلوكك.	15	
4	تخيل أنك ضابط شرطة، و قد عينت في منطقة حساسة، ورد إليك معلومات حول حدوث اشتباكات عنيفة بين عائلتين من العائلات الكبرى، و قد لقي العديد من الأفراد حتفهم من العائلتين، و جرح آخرين وكذلك هناك تخريب في الممتلكات. ما الإجراء الذي ستخذه في هذه الحالة؟	أ أقرر عدم زيارة منطقة الحادث شخصياً، حيث يمكن أن أعرض حياتي للخطر.	10	حساسية انفعالية
		ب لا أنفعل كثيراً، فهذه ليست المرة الأولى التي تجري بها اضطرابات من هذا القبيل.	5	
		ج أحاول معالجة الوضع باتخاذ إجراء حسب القانون.	20	
		د أصل مكان الحادث و أحاول تهدئة نفوس أهالي الضحايا.	15	
5	إبتناك الكبيرة تجادلك من أن لآخر، وتقول لك بأنه ليس باستطاعتك أن تفرض عليها توجهاتك وقيمك القديمة، كيف ستعامل معها؟	أ أقبل طرحها عاجزاً، و أخذ دوراً أقل ريادة في الأسرة .	5	نضوج انفعالي
		ب أرسلها إلى مرشد نفسي لتتعلم كيف تنضبط مع البيئة.	10	
		ج أضبط مشاعري وأشرح وجهة نظري بصبر وروية قدر المستطاع.	20	
		د أتحدث لها وأتفهم مشاعرها وتوجهاتها.	15	
6	تعمل بروفسوراً في إحدى الجامعات، عندما كنت تقدم محاضرة، أحد الطلاب ادعى أنك لم تحضر جيداً لهذه المحاضرة، و إن ما تقوم به من عرض إنما هو إضاعة للوقت، هذا الأمر جرح احترامك الذاتي، كيف سيكون رد فعلك؟	أ أرفع تقرير إلى العميد حول هذا السلوك المنفلت .	5	نضوج انفعالي
		ب أطلب منه مغادرة القاعة فوراً	10	
		ج أطلب مقابلته، في مكنتي بعد انتهاء المحاضرة ليشرح لي ما يريد.	15	
		د أحتكم إلى مشاعر و عواطف الحاضرين، وأقدم وعداً بالتعديل بناءً على ذلك.	20	

نضوج انفعالية	20	أ	أستمر في النقاش و أستمع لادعائه ببرود أعصاب.	7	كمدبر تنفيذي لإحدى الشركات، وخلال اجتماع مع اتحاد الموظفين العاملين في هذه الشركة، قام أحد مسؤولي الإتحاد ووجه إليك ادعاءات بالفساد وتلقي الرشوة والتحيز والمحاباة، كيف ستتصرف في مثل هذا الموقف؟
	15	ب	أطلب من هذا الشخص أن يقدم طلب كتابي لتحقيق محايد وعادل.		
	10	ج	ألغي جولة المفاوضات وأطلب منه أن يعتذر أولاً.		
	5	د	أترك المكان بعد تفويض من ينوب عني ليوصل الاجتماع.		
كفاية انفعالية	5	أ	أتمسك بموقفي على أني لم أكن مخطأ معه مطلقاً.	8	حدث جدال مع شخص عزيز إليك حول موضوع تافه، وبقيت في حالة من عدم التفاهم لفترة من الوقت ، وهذا الموقف سبب لك وله تشويش فكري، ماذا تفعل؟
	15	ب	أبدأ أنا بكسر الجمود و ذلك بتحليلي لسبب الخلاف.		
	20	ج	أبدأ الخطوة الأولى لتليين الموقف.		
	10	د	أنتظر حتى يبدأ هو الخطوة الأولى لأعيد العلاقة كما كانت عليه.		
كفاية انفعالية	10	أ	سوف أتجاهلهم.	9	أنت من منطقة ريفية، و حصلت على قبول للدراسة في جامعة في المدينة، زملاؤك في الدراسة سخروا منك لأنك غير قادر على التحدث بلهجتهم بشكل جيد كيف ستتصرف؟
	15	ب	أصرخ بهم وأطلب منهم أن يهتموا بأعمالهم الخاصة.		
	5	ج	أترك الدراسة في منتصف الطريق وأعود إلى قريتي.		
	20	د	أقبل التحدي وأبرهن على أني قادر على منافستهم.		
كفاية انفعالية	10	أ	من الصعب نقل حديثي للآخرين.	10	عندما تتحدث إلى جمهور من المستمعين تشعر بـ
	15	ب	أكون مرتاحاً نوعاً ما في نقل حديثي.		
	20	ج	أكون مطمئناً في نقل ما أريد.		
	5	د	أشعر بأنني سأواصل ما تريد بشكل أفضل إذا جربت ذلك وتدربت عليه.		
نضوج انفعالية	5	أ	أشعر بهزيمة مطلقة.	11	عندما تتناقش منافساً ما وتخسر النقاش فإنك:
	10	ب	أنتظر فرصة أخرى كي أتغلب على الذي يناقشني.		
	15	ج	الربح والخسارة جزء من اللعبة.		
	20	د	أحلل أسباب الخسارة.		
كفاية انفعالية	15	أ	أتمتع. فقبل كل شيء هناك زيادة في الراتب للعمل في منطقة حساسة.	12	انتقلت إلزامياً للعمل في مشروع نائي، وستعمل تحت إشراف مدير جديد، وقد حصلت على زيادة في المرتب، وحصلت على وعد بترقية في المستقبل القريب، ورغم كل هذا لا زلت غير مرتاح، حيث أن عائلتك لا تستطيع الانتقال معك إلى المكان الجديد بسبب تعليم الأطفال، أنت في منطقة أمنية حساسة ووضعك الأمني في خطر. أنت واقع تحت مستوى متوسط من الضغط، كيف يمكن لك التخفيف من هذا الإجهاد؟
	20	ب	أنتظر لربما تصبح هذه فرصة لترقية قريبة.		
	10	ج	أندب حظي لماذا هذه الأشياء لا تحدث لإمعي فقط.		
	5	د	أصرف بسرعة أفكر في الاستقالة وأحاول أن أجد عمل آخر لنفسي.		
نضوج انفعالية	20	أ	ناجح: أنا شخص مكافح لدي جميع الأسباب التي تجعلني سعيد.	13	عشت حياتك لعدة سنوات على هذه الأرض، كيف تحب أن تصف حياتك في هذه اللحظة بجملة واحدة؟
	15	ب	جيدة: إنها مزيج من الخبرة إنها (50:50) أي يوم لك و يوم عليك، ربح و خسارة.		
	10	ج	مريحة: القدر بيد الله، وليس للإنسان شأن فهو مسير في كل أموره.		
	5	د	غير مريحة: أشعر أنني أستحق أفضل من ذلك، لكنني غير قادر على تحصيل ذلك.		
حساسية انفعالية	20	أ	توظف السيدات، لأنهن يستحقون الوظيفة لتمتعن بمؤهلات ومعايير الاختبار.	14	كمدبر لإدارة الموارد البشرية، عليك استقطاب عدد كبير من الموظفين لشركة متعددة الجنسيات، وبعد الامتحان وجدت أن معظم الموظفين المؤهلين كلهم من السيدات، ماذا سيكون رد فعلك؟
	15	ب	حسناً إنه عالم النساء، أوظفهم على أي حال.		
	10	ج	أوظف السيدات والرجال بعدد متساوٍ.		
	5	د	أتجنب توظيف النساء لأنها مسؤولة.		

جدول 8 مقياس درجات الذكاء العاطفي وأبعاده (بعد التقنين – 14 عبارة)

P-20	P-40	P-50	P-75	P-90	أبعاد الذكاء العاطفي
< 15	15-25	26-36	37-47	48-65	الحساسية الانفعالية (مدى الدرجات من 15 إلى 65)
< 30	30-52	53-75	76-98	99-120	النضوج الانفعالي (مدى الدرجات من 30 – 120)
<25	25-43	44-62	63-81	82-100	الكفاية الانفعالية (مدى الدرجات من 25- 100)
<70	70-122	123-175	176-228	229-280	العلامة الكلية EQ

جدول 9 تفسير درجات الذكاء العاطفي (بعد التقنين – 14 عبارة)

الوصف	الرمز
لا يتمتع بذكاء عاطفي (أعد الاختبار في وقت لاحق)	P-20
ذكاء عاطفي منخفض (Low EQ)	P-40
ذكاء عاطفي متوسط (Moderate EQ)	P-50
ذكاء عاطفي عالي (High EQ)	P-75
ذكاء عاطفي عالي جدا (Extremely high EQ)	P-90

3.2.3.3 القسم الثالث: مقياس الأداء

وفقا للمقياس الذي صممه كل من (القرشي و الحميدان، 2014) لقياس أداء العاملين ، المقياس مكون من 18 عبارة تم اختصاره إلى 14 عبارة تقيس الأداء المطلوب مع تغيير في الصياغة اللفظية فقط.

- وتمت الإجابة على العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي:

غير موافق بشدة – غير موافق – محايد – موافق – موافق بشدة

1. أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة
2. أقوم بإنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه
3. لدى القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل
4. ألتزم وأتقيد بأنظمة وقوانين العمل

5. لدي القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل
6. أقوم بالتنسيق والتعاون مع الآخرين لأداء العمل
7. أحرص على تنفيذ العمل وفقا للخطط والبرامج المرسومة
8. لدي القدرة على الإبداع والتجديد وتطوير العمل
9. لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة من قيامي بأداء العمل
10. احافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية
11. لدي الرغبة والحماس لإنجاز العمل
12. أبذل الوقت الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة
13. أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة
14. تتوافر لدى المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

4.1 أداة الدراسة والأسلوب الإحصائي المعتمد

تم اعداد استبانة الكترونية حول أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين تتكون من ثلاثة أقسام رئيسية: (انظر الملحق 2) وتم توزيع الاستبانة على كافة العاملين والمتطوعين في مشروع أمل. بلغ عدد الاجابات (118) إجابة ، كما تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS 26، وعلى الإجراءات التالية في إطار عملية التحليل الإحصائي:

1. مقياس ليكرت الخماسي للتعويض في أوزان الإجابات وفق الآتي:

جدول 10 أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرمز	5	4	3	2	1

المصدر من إعداد الباحثة

2. تم تحديد أوزان الجنس وفق الآتي:

جدول 11 أوزان الجنس في العينة

الإجابة	ذكر	أنثى
الرمز	1	2

المصدر من إعداد الباحثة

3. تحديد أوزان متغير العمر في العينة

جدول 12 أوزان العمر في العينة

الإجابة	20>	25-20	30-26	35-31	35<
الرمز	1	2	3	4	5

المصدر من إعداد الباحثة

4. تحديد أوزان متغير الحالة الاجتماعية في العينة

جدول 13 أوزان الحالة الاجتماعية في العينة

الإجابة	عازب	متزوج
الرمز	1	2

المصدر من إعداد الباحثة

5. تحديد أوزان متغير المؤهل العلمي في العينة

جدول 14 أوزان الاختصاص التعليمي في العينة

الإجابة	علوم صحية وطبية	هندسات	اقتصاد وقانون	علوم إنسانية	فنون
الرمز	1	2	3	4	5

المصدر من إعداد الباحثة

4.2 خصائص عينة البحث

تم توزيع الاستبيان على كافة العاملين والمتطوعين في مشروع أمل وبلغت /118/ وفيما يلي نبين خصائص عينة البحث

4.2.1 خصائص العينة من حيث الجنس

جدول 15 خصائص العينة بحسب متغير الجنس

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	22.9
أنثى	91	77.1
Total	118	100.0

المصدر: من إعداد الباحثة

من الجدول السابق يتبين أن عدد أفراد العينة الإجمالي /118/ وقد أجابوا جميعهم على أدوات الدراسة، حيث بلغ عدد الذكور منهم /27/ بنسبة 22.9%، في حين بلغ عدد الإناث /91/ بنسبة 77.1%.

4.2.2 خصائص العينة من حيث العمر

جدول 16 خصائص العينة بحسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 عاماً	2	1.7
من 20 وحتى 25 عاماً	48	40.7
من 26 وحتى 30 عاماً	37	31.4
من 31 وحتى 35 عاماً	22	18.6
أكبر من 35 عاماً	9	7.6
Total	118	100.0

المصدر: من إعداد الباحثة

يتبين من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية (20-25) حيث بلغ عددهم 48 بنسبة مئوية بلغت 40.7%، تلتها الفئة العمرية (26-30) وبلغ عددهم 37 بنسبة مئوية بلغت 31.4%، وهو يشير أن فئة الشباب دون 30 سنة تشكل أساس الفئات العمرية في مشروع أمل.

4.2.3 خصائص العينة من حيث الحالة الاجتماعية

جدول 17 خصائص العينة بحسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
عازب/ة	94	79.7
متزوج/ة	24	20.3
Total	118	100.0

المصدر: من إعداد الباحثة

يتبين من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة هم من العازبين حيث بلغ عددهم 94 بنسبة مئوية بلغت 79.7%، ثم (المتزوجون) بواقع 24 ونسبة مئوية 20.3%.

4.2.4 خصائص العينة من حيث الاختصاص التعليمي

جدول 18 خصائص العينة بحسب الاختصاص

الاختصاص التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
علوم صحية وطبية	12	10.2
هندسات	27	22.9
اقتصاد وقانون	21	17.8
الأداب والعلوم انسانية	50	42.4
فنون	8	6.8
Total	118	100.0

المصدر: من إعداد الباحثة

يتبين من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة هم من اختصاص الآداب والعلوم الإنسانية بأنواعها حيث بلغ عددهم 50 بنسبة مئوية بلغت 42.4%، تلتها فئة (الهندسات) البالغ عددها 27 بنسبة مئوية بلغت 22.9%، ثم فئة (الاقتصاد والقانون) بواقع 21 بنسبة مئوية بلغت 17.8% ثم اختصاص (العلوم الصحية والطبية) حيث بلغ عددهم 12 بنسبة بلغت 10.2%، وأخيراً اختصاص (الفنون) بواقع 8 عامل ونسبة مئوية 6.8%.

4.2.5 درجة الذكاء العاطفي لدى عينة البحث

وفقاً لمقياس داليب سينج

جدول 19 توزيع أعداد العاملين على كل درجة من درجات الذكاء العاطفي وأبعاده

منخفض	متوسط	عالي	عالي جداً	
		70	48	الذكاء العاطفي
	4	19	95	الحساسية الانفعالية
		41	77	النضوج الانفعالي
3	17	53	45	الكفاية الانفعالية

المصدر: من إعداد الباحثة

جدول 20 النسبة المئوية لتوزيع العاملين على كل درجة من درجات الذكاء العاطفي وأبعاده

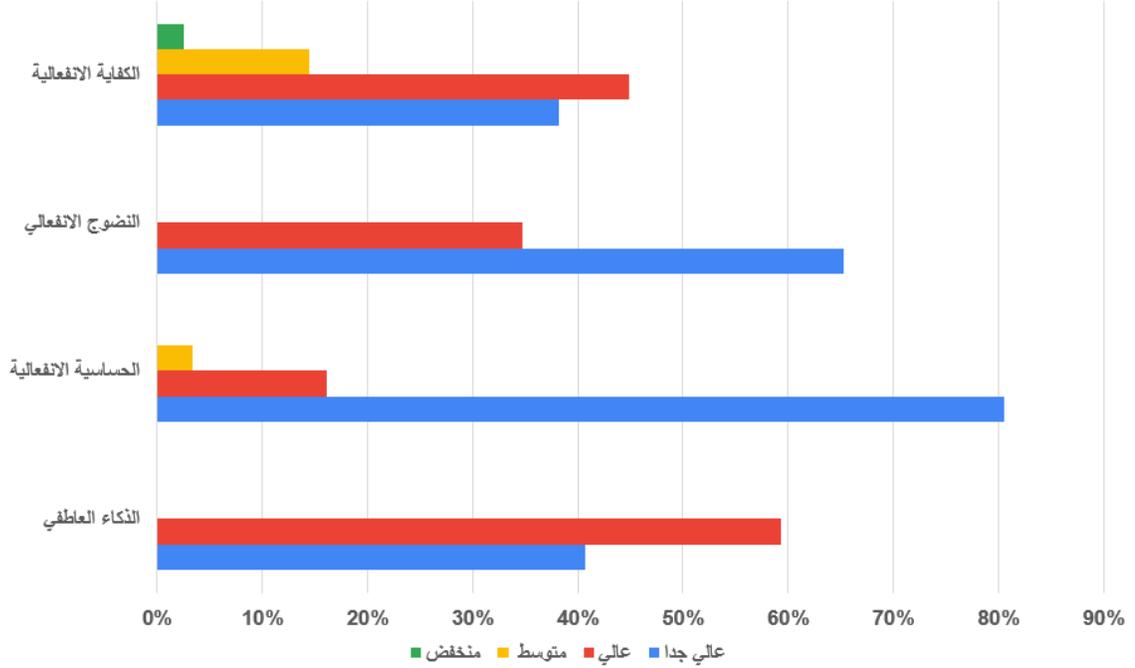
منخفض P-20	متوسط P-40	عالي P-75	عالي جداً P-90	
		59%	41%	الذكاء العاطفي
	3%	16%	81%	الحساسية الانفعالية
		35%	65%	النضوج الانفعالي
3%	14%	45%	38%	الكفاية الانفعالية

المصدر: من إعداد الباحثة

- يتضح من الجدول السابق أن 59% من العاملين في مشروع أمل لديهم ذكاء عاطفي عالي و 41% منهم لديهم ذكاء عاطفي عالي جداً. وهذه نسبة مرتفعة، وقد يعود ذلك إلى عدد من التدريبات التي حضرها الفريق مثل التواصل التعاطفي والدعم النفسي الاجتماعي ومهارات الحياة وغيرها من التدريبات التي تسهم في رفع درجة الذكاء العاطفي، كما قد يعود ذلك لخبرتهم في العمل في المجال الإنساني.
- أما بخصوص أبعاد الذكاء العاطفي، فالقسم الأعظم من العاملين لديهم حساسية انفعالية عالية جداً بنسبة 81%، وكذلك النضج الانفعالي وإن كان بنسبة أقل حيث أن 65% من العاملين لديهم نضج انفعالي عال جداً.
- أما الكفاية الانفعالية فنتفاوت القيم حيث أن 38% من العاملين لديهم كفاية انفعالية عالية جداً، بينما القسم الأعظم والبالغ 45% لديهم كفاية انفعالية عالية.

وفيما يلي شكل توضيحي لهذه النسب:

شكل 5 توزيع العاملين وفق درجات الذكاء العاطفي



المصدر: من إعداد الباحثة

4.3 اختبار ثبات وصدق استبيان الأداء الوظيفي.

تم اختبار ثبات وصدق الاستبيان بالاعتماد على الحزمة الاحصائية SPSS26 باستخدام اختبار ألفا كرونباخ

جدول 21 معامل ألفا كرونباخ للأداء الوظيفي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	14

المصدر: مخرجات الحزمة SPSS 22

من الجدول (21) يتبين أن قيمة معامل الثبات لاستبيان الأداء الوظيفي بلغ 0.891 وهو يشير إلى قيمة مرتفعة للثبات وبالتالي فإن بنود الاستبيان على درجة عالية من الثبات تصلح باعتماده أداة للبحث.

$$\text{معامل الصدق لبنود استبيان الأداء الوظيفي} = \sqrt{0.891} = 0.943$$

4.4 اختبار الفرضيات

H1 : يوجد أثر ذو دلالة احصائية للذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل 2021. إن الطريقة الأنسب لدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبين الأداء الوظيفي هي استخدام التحليل الاحصائي متعدد المتغيرات وذلك بتطبيق تحليل الانحدار المتعدد حيث يتم فيه إحلال كل من المتغيرات المستقلة والمتغير المستقل بتركيب خطي لهذه المتغيرات.

وقد بلغ عدد المتغيرات المستقلة X_i ثلاثة متغيرات تمثل متغيرات مرتبطة بالذكاء الانفعالي وهي:

(الحساسية الانفعالية (X1) – النضوج الانفعالي (X2) – الكفاية الانفعالية (X3))

وعُبر عن المتغير التابع (y) بالدرجة الكلية لبنود استبيان الأداء الوظيفي .

تطبيق تحليل الانحدار المتعدد:

تحديد معاملات الارتباط:

يبين لنا الجدول رقم (22) قيم معاملات الارتباط الثلاثة الخاصة بنموذج الانحدار المتعدد

جدول 22 قيم معاملات الارتباط الثلاثة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح R^2-	الخطأ المعياري المقدر
1	.392	.154	.132	4.92687

Predictors: (Constant), الكفاية الانفعالية, الحساسية الانفعالية, النضوج الانفعالي

المصدر: مخرجات SPSS 26

يوضح الجدول (22) قيم معامل الارتباط الثلاثة وهي معامل الارتباط البسيط R حيث بلغ 0.392 ومعامل التحديد R^2 وهو يساوي 0.154 معامل التحديد المصحح R^2- والذي بلغ 0.132 يعني ان المتغيرات المستقلة (التفسيرية) (الكفاية الانفعالية, الحساسية الانفعالية, النضوج الانفعالي) استطاعت ان تفسر 13.2 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (Y) والباقي (86.8%) يعزى الى عوامل اخرى.

تحليل التباين لتحديد القوة التفسيرية للنموذج

يمثل الجدول (23) جدول تحليل التباين والذي يمكن التعرف من خلاله على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F وكما نشاهد من جدول تحليل التباين المعنوية العالية لاختبار F (القيمة الاحتمالية أصغر من 0.05) مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الاحصائية .

جدول 23 تحليل التباين (القوة التفسيرية للنموذج)

ANOVA ^a						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
1	الانحدار	503.134	3	167.711	6.909	.000
	البواقي	2767.238	114	24.274		
	المجموع	3270.373	117			
Dependent Variable: الأداء الوظيفي						
Predictors: (Constant), الكفاية الانفعالية, الحساسية الانفعالية, النضوج الانفعالي						

المصدر: مخرجات SPSS 26

قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات المعنوية الاحصائية

يوضح الجدول رقم (24) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات المعنوية الاحصائية لهذه المعاملات .

جدول 24 قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات المعنوية الاحصائية

النموذج		معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	t	القيمة الاحتمالية
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.818	8.087		4.305	.000
	الحساسية الانفعالية	.119	.066	.155	1.792	.076
	النضوج الانفعالي	.132	.070	.164	1.870	.064
	الكفاية الانفعالية	.109	.032	.297	3.400	.001
a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي						

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (24) يتبين ان المتغيرات الفرعية (الحساسية الانفعالية والنضوج الانفعالي) غير معنويان حيث أن القيمة الاحتمالية له ($0.05 < sig$) ولذلك سيتم استبعادهما من معادلة الانحدار، في حين كانت القيمة الاحتمالية للمتغير الفرعي (الكفاية الانفعالية) ذو تأثير معنوي من الناحية الاحصائية في نموذج الانحدار المتعدد حسب اختبار t (عند مستوى معنوية 0.05).

ويمكن تلخيص الجدول (24) في الجدول الآتي:

جدول 25 قيم معاملات الانحدار بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير التابع (الأداء الوظيفي) Y	المتغيرات المستقلة (الذكاء الانفعالي)			
	الحد الثابت	X ₁	X ₂	X ₃
قيمة المعامل	34.818	0.119	0.132	0.109
قيم اختبار T	4.305	1.792	1.870	3.4
المعنوية	0.000	0.076	0.064	0.001

المصدر: مخرجات SPSS 26 بتعديل من الباحثة

يبين الجدول رقم (25) قيمة الثابت وقيم معاملات الانحدار المتعدد ومعنويتها استناداً إلى قيمة (T) ومن خلال هذه المعاملات يتم تحديد شكل معادلة الانحدار المتعدد بين متغيرات تقييم الذكاء الانفعالي ومتغير الأداء الوظيفي وفق الآتي:

$$y = 34.818 + 0.109 X_3$$

من معادلة الانحدار المتعدد يتبين الآتي:

- عندما يزداد متغير (الكفاية الانفعالية X₃) بمقدار وحدة واحدة ، فإن المتغير التابع (الأداء الوظيفي) يزداد بمقدار (0.109) وهذا التأثير معنوي كون القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) أصغر من 0.05 وهي تساوي (0.001).

- لا يوجد أي تأثير لمتغيري الحساسية الانفعالية والنضوج الانفعالي في الأداء الوظيفي لأفراد عينة الدراسة من العاملين في مشروع أمل كونهما غير معنويان على اعتبار أن القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) أكبر من 0.05 لكلا المتغيرين لذلك فقد تم استبعادهما من معادلة الانحدار

نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى:

في ضوء نتائج الانحدار المتعدد، يتضح مدى مساهمة الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي، وهذا الأثر يتجسد في المتغير الفرعي المستقل (الكفاية الانفعالية) فقط كون قيم معاملات الانحدار العائدة له معنوية و عليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تقول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الانفعالي في الأداء الوظيفي، إلا أن هذا التأثير ضعيف، حيث تعزى قوة الأداء الوظيفي إلى 13.2 % فقط بسببه.

نتيجة الفرضية الفرعية الأولى (التابعة للرئيسة الأولى)

H1.1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحساسية الانفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للعاملين من الجدول (16) يتبين عدم وجود أثر معنوي للحساسية الانفعالية كأحد مكونات الأداء العاطفي في الأداء الوظيفي على اعتبار أن القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) أكبر من 0.05، وبناء عليه تم رفض الفرضية الفرعية الأولى.

نتيجة الفرضية الفرعية الثانية (التابعة للرئيسة الأولى)

H1.2 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النضوج الانفعالي كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين. من الجدول (16) يتبين عدم وجود أثر معنوي للنضوج الانفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي على اعتبار أن القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) أكبر من 0.05، وبناء عليه تم رفض الفرضية الفرعية الثانية.

نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة (التابعة للرئيسة الأولى)

H1.3 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الكفاية الانفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين. من الجدول (16) يتبين وجود أثر معنوي للكفاية الانفعالية كأحد مكونات الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي على اعتبار أن القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) أصغر من 0.05. وبناء عليه تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

نتيجة الفرضية الرئيسية الثانية

H2 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الاختصاص الدراسي)

تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثانية إلى محورين أساسيين حيث تم اختبار المحور الأول باستخدام اختبار ت ستودينت ثنائي الحد فيما يتعلق بالمتغيرين الديموغرافيين (الجنس – الحالة الاجتماعية) في حين تم اختبار المحور الثاني باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه فيما يتعلق بالمتغيرين الديموغرافيين (العمر، والاختصاص الدراسي) وفق الآتي:

1- حسب متغير الجنس

تم اختبار الفرضية باستخدام ستودينت بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 26 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الجنس

الانحراف المعياري	المتوسط	العينة	الجنس	
21.59422	224.8148	27	ذكر	الذكاء العاطفي
16.66630	232.0330	91	أنثى	

المصدر: مخرجات SPSS 26

جدول 27 قيمة ت ستودينت حسب متغير الجنس

Independent Samples Test			
القيمة الاحتمالية	دجات الحرية	t	الذكاء العاطفي
.068	116	1.841	

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (27) يتبين أن قيم ت هي 1.841 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (الذكور والإناث) في مستوى الذكاء العاطفي حيث يتبين من الجدول (26) وجود تقارب كبير بين متوسطي درجات الذكور والإناث بمعنى لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث على مقياس الذكاء العاطفي، فكل النوعين يتمتع بنفس المستوى من الذكاء العاطفي.

2- حسب متغير الحالة الاجتماعية

تم اختبار الفرضية باستخدام ستودينت بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 28 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الانحراف المعياري	المتوسط	العينة	الحالة الاجتماعية	
17.80349	231.7021	94	عازب/ة	الذكاء العاطفي
18.56125	225.2083	24	متزوج/ة	

المصدر: مخرجات SPSS 26

جدول 29 قيمة ت ستودينت حسب متغير الحالة الاجتماعية

Independent Samples Test			
الذكاء العاطفي	t	دجات الحرية	القيمة الاحتمالية
	1.581	116	.117

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (29) يتبين أن قيم ت هي 1.581 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (العازبون والمتزوجون) في مستوى الذكاء العاطفي حيث يتبين من الجدول (28) وجود تقارب كبير بين متوسطي درجات العازبين والمتزوجين بمعنى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات العازبين والمتزوجين في مستوى الذكاء العاطفي، فكل النوعين يتمتع بنفس المستوى من الذكاء العاطفي.

3- حسب متغير العمر

تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 30 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير العمر

ANOVA					
الذكاء العاطفي					
القيمة الاحتمالية	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
.889	.283	94.605	4	378.419	بين المجموعات
		334.774	113	37829.420	ضمن المجموعات
			117	38207.839	Total

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (30) يتبين أن قيم اختبار تحليل التباين (F) هي 0.283 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (بكافة

الفئات العمرية) على مقياس الذكاء العاطفي بمعنى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات العاملين في مشروع أمل على مقياس الذكاء العاطفي، فكل الفئات العمرية تتمتع بنفس المستوى من الذكاء العاطفي.
4- حسب متغير الاختصاص

تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 31 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير الاختصاص الدراسي

ANOVA					
الذكاء العاطفي					
	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	754.396	4	188.599	.569	.686
ضمن المجموعات	37453.443	113	331.446		
Total	38207.839	117			

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (31) يتبين أن قيم اختبار تحليل التباين (F) هي 0.569 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (بكافة الاختصاصات الدراسية) على مقياس الذكاء العاطفي، بمعنى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات العاملين في مشروع أمل على مقياس الذكاء العاطفي حسب اختصاصاتهم، فكل الاختصاصات تتمتع بنفس المستوى من الذكاء العاطفي.

نتيجة الفرضية الرئيسية الثالثة

H3 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الاختصاص الدراسي)

تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثالثة إلى محورين أساسيين حيث تم اختبار المحور الأول باستخدام اختبار ستودينت ثنائي الحد فيما يتعلق بالمتغيرين الديموغرافيين (الجنس – الحالة الاجتماعية) في حين تم اختبار المحور الثاني

باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه فيما يتعلق بالمتغيرين الديموغرافيين (العمر، والاختصاص الدراسي) وفق الآتي:

1- حسب متغير الجنس

تم اختبار الفرضية باستخدام ستودينت بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 32 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الجنس

الانحراف المعياري	المتوسط	العينة	الجنس	
5.42260	62.5926	27	ذكر	الأداء الوظيفي
5.27577	62.7912	91	أنثى	

المصدر: مخرجات SPSS 26

جدول 33 قيمة ت ستودينت حسب متغير الجنس

Independent Samples Test			
القيمة الاحتمالية	دجات الحرية	t	الأداء الوظيفي
.865	116	0.171	

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (33) يتبين أن قيم ت هي 0.171 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (الذكور والإناث) على استبيان الأداء الوظيفي حيث يتبين من الجدول (32) وجود تقارب كبير بين متوسطي درجات الذكور والإناث بمعنى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث على استبيان الأداء الوظيفي، فكل النوعين يتمتع بنفس المستوى من الأداء.

2- حسب متغير الحالة الاجتماعية

تم اختبار الفرضية باستخدام ستودينت بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 34 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الانحراف المعياري	المتوسط	العينة	الحالة الاجتماعية	
5.30010	62.8723	94	عازب/ة	الأداء الوظيفي
5.31814	62.2500	24	متزوج/ة	

المصدر: مخرجات SPSS 26

جدول 35 قيمة ت ستودينت حسب متغير الحالة الاجتماعية

Independent Samples Test			
القيمة الاحتمالية	دجات الحرية	t	الأداء الوظيفي
.609	116	0.513	

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (35) يتبين أن قيم ت هي 0.513 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (العازبون والمتزوجون) على استبيان الأداء الوظيفي حيث يتبين من الجدول (34) وجود تقارب كبير بين متوسطي درجات العازبين والمتزوجين بمعنى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات العازبين والمتزوجين على استبيان الأداء الوظيفي، فكلتا النوعين يتمتع بنفس المستوى من الأداء.

3- حسب متغير العمر

تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 36 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير العمر

ANOVA					
الأداء الوظيفي					
	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	250.823	4	62.706	2.347	.059
ضمن المجموعات	3019.549	113	26.722		
Total	3270.373	117			

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (36) يتبين أن قيم اختبار تحليل التباين (F) هي 2.347 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (بكافة الفئات العمرية) على استبيان الأداء الوظيفي حيث يتبين من بمعنى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات العاملين في مشروع أمل على استبيان الأداء الوظيفي، فكل الفئات العمرية تتمتع بنفس المستوى من الأداء.

4- حسب متغير الاختصاص

تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS26 وفق الآتي:

جدول 37 اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه حسب متغير الاختصاص الدراسي

ANOVA					
الأداء الوظيفي					
	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	215.977	4	53.994	1.998	.100
ضمن المجموعات	3054.396	113	27.030		
Total	3270.373	117			

المصدر: مخرجات SPSS 26

من الجدول (37) يتبين أن قيم اختبار تحليل التباين (F) هي 1.998 وبما أن القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة وبناء عليه فإنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة البحث (بكافة الاختصاصات الدراسية) على استبيان الأداء الوظيفي، بمعنى لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات العاملين في مشروع أمل على استبيان الأداء الوظيفي حسب اختصاصاتهم، فكل الاختصاصات تتمتع بنفس المستوى من الأداء.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

5.1 النتائج

- في ضوء نتائج الانحدار المتعدد، اتضح مدى مساهمة الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في مشروع أمل، وهذا الأثر يمثله متغير (الكفاية الانفعالية) فقط كون قيم معاملات الانحدار العائدة له معنوية، إلا أن هذا التأثير ضعيف، حيث تعزى قوة الأداء الوظيفي إلى 13.2 % فقط بسببه.
- لا يوجد أي تأثير لمتغيري الحساسية الانفعالية والنضوج الانفعالي في الأداء الوظيفي لأفراد عينة الدراسة من العاملين في مشروع أمل كونهما غير معنويان، لذلك فقد تم استبعادهما من معادلة الانحدار.
- يتمتع العاملون في مشروع أمل بنفس المستوى من الذكاء العاطفي بغض النظر عن جنسهم أو حالتهم الاجتماعية أو اختصاصهم العلمي أو عمرهم، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى مجموعة من العوامل وهو الخبرة المهمة التي اكتسبها أفراد العينة من خلال الأنشطة التي قاموا بتطبيقها، والمهام الموكلة إليهم والتي تمنحهم الكثير من الخبرة في التعامل مع المواقف المختلفة بذكاء انفعالي مهم
- يتمتع العاملون في مشروع أمل بنفس المستوى من الأداء الوظيفي بغض النظر عن جنسهم أو حالتهم الاجتماعية أو اختصاصهم العلمي أو عمرهم، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى مجموعة من العوامل أهمها الدورات التدريبية التي يخضع لها العاملون في مشروع أمل والتي يتم من خلالها تأهيل وتدريب العاملين على مجموعة من المهارات وإكسابهم مجموعة من الكفايات والمعارف التي ترفع من سوية أدائهم الوظيفي.

5.2 التوصيات

1. توجيه قسم الموارد البشرية إلى ما يلي:
 - أ. الحرص في تدريبات فريق العمل على تحقيق بُعد الكفاية الانفعالية كونها ترتبط بدرجة الأداء
 - ب. عند اختيار فريق العمل في مشاريع قادمة تضمين اختبار قياس الذكاء العاطفي ضمن الاختبارات القبول وأخذ درجة الكفاية الانفعالية كمؤشر يساعد في اختيار الموظف المناسب من ضمن عدة متقدمين.
 - ت. تصميم نشاطات وفعاليات تهدف إلى رفع تقدير الذات لدى العاملين مثل شهادات الشكر والتقييم الدوري مع التأكيد على نقاط التحسن.
2. توجيه الكادر الإداري والإشرافي للتعامل مع الفريق بأسلوب يعزز الكفاية الانفعالية لدى العاملين.
3. القيام بدراسات لاحقة تقيس أثر نظام الحوافز المادية و التطور الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين.

المراجع

المراجع العربية

1. إقروفة، صفية (2018) ، الذكاء الانفعالي والصحة النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة على عينة من تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 6(2)، جوان 2018 ، من ص224-247 الجزائر ،
2. الأحمدى، محمد عليثة (2007) الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء المعرفي والتحصيل الدراسي لدى عينة من طلاب جامعة طيبة بالمدينة المنورة، مجلة العلوم الاجتماعية، مج35، ع4
3. الحراحشة، حسين (2011) إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان.
4. الحسين، إمامة أحمد (2021) أثر مهارات الذكاء العاطفي في تحسين أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA ، الجامعة الافتراضية، سوريا
5. الخضر، عثمان (2002) الذكاء الوجداني.. هل هو مفهوم جديد، دراسات نفسية، مجلد 12 ، العدد الأول.
6. الخضر، عثمان حمود (2006) الذكاء الوجداني، شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع، الكويت.
7. السمدوني، السيد إبراهيم (2007) الذكاء الوجداني أسسه تطبيقاته تنميته، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط1، عمان، الأردن.
8. العماج، محمود (2003) علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني، رسالة ماجستير غير منشورة ،الرياض.
9. 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.
10. الغالبي، طاهر و لفتة علي، ليلي (2015) دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية من خلال التأثير الوسيط للحكمة، دراسات إدارية، مج. 8، ع. 15 ، جامعة البصرة، العراق
11. القرشي، سليم و الحميدان، عبد الله (2014) أثر تمكين العاملين على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الصحية بمدينة الطائف ، رسالة ماجستير، جامعة بورسعيد، مصر

12. النملة، علي ابراهيم (2014) العمل الاجتماعي والخيري: التنظيم – التحديات – المواجهة ، ط2، بيسان للنشر والتوزيع، لبنان.
13. بظاظو، عزمي محمد (2010) أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
14. بن عمور، جميلة (2018) الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين، رسالة دكتوراه في علم النفس، جامعة وهران، الجزائر
15. درة، عمر محمد (2015) دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11 ، عدد 4 ، الأردن
16. شاويش، مصطفى (2002) إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن
17. عثمان، فاروق السيد، ورزق محمد عبد السميع (2001) الذكاء الانفعالي، مفهومه، وقياسه، مجلة علم النفس، العدد 58 ، مصر ص 32-50
18. عفيفة، علي حسين (2019) أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA ، الجامعة الافتراضية، سوريا
19. ماضي، خالد محمد صلاح (2014) دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة المنوفية، مصر.
20. محمد، علا عبد الرحمن (2009) الذكاء والوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال، ط1، دار الفكر، عمان.

المراجع الأجنبية

1. Altındağa, E. & Köseadağı, Y. (2015) , The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance, Social and Behavioral Sciences 210, 270-288, Turkey
2. Armstrong, Michael (2001) “Handbook of Human Resource Management Practice”, New York, Houghton Mifflin Company.
3. Bar-On , R. (1997). Emotional Quotient Inventory: Measure of Emotional Quotient Inventory. Toronto, Ontario: Multi-Health Systems.
4. Bar-On, R. (2000). Emotional and Social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. (In) Bar – On & Parker, J . (Eds): The Handbook of Emotional Intelligence, San Francisco: Jossey – Bass.
5. Bar- On, R, (2005). The Impact of Emotional Intelligence on Subjective Well-Being . Perspectives in Education.23(2), pp 41-62.
6. Goleman, D. (1995). “Emotional Intelligence: Why it can matter more than I.Q.” . New York: Bantam Books.
7. Goleman, D. (1997). “Emotional Intelligence”. New York: Washington Press
8. Gong, Z. & Chen, Y. & Wang, Y. (2019) The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital, frontier in psychologie, Vol 29, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
9. Good,C.V.(1984) Dictionary of education, 3Th edition, New York: McGrewHill.
- 10.JORFI, H., JORFI, S., MOGHADAM, K., (2010) Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees in Postmodern Openings, Year 1, No.4, Vol 4, December, 2010
- 11.LEON, R.-D., & TĂNĂSESCU, R.-I. (2018). Emotional Intelligence and Occupational Stress in Romanian Organizations. Management Dynamics in the Knowledge Economy, 6(1), 51-65.

12. Mayer, j. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.). Emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators. New York: Basic Books.
13. Salovey, P. & Mayer, j. (1990). Emotional Intelligence imagination. *Cognition and Personality*, Vol. 9
14. Singh. D, (2006), Emotional Intelligence At Work, Response Books, 3rd Edition, New Delhi.
15. TĂNĂSESCU, R., & Ramona-Diana , L. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 323-335. Doi:DOI 10.25019/MDKE/7.3.03
16. Wan, H., Downey, L., & Stough, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences*, 65, 86-90.
17. Xu, S., Cao, Z., & Huo, Y. (2020). Antecedents and outcomes of emotional labour in hospitality and tourism: A meta-analysis. *Tourism Management*, 79.

الملاحق

ملحق 1 استمارة تقييم العاملين في مشروع أمل

استمارة تقييم العاملين

الفريق:

الاسم:

الوظيفة:

عناصر التقييم	غير مرضي	مرضي	جيد	جيد جدا	ممتاز
الالتزام بأوقات العمل					
العمل الجماعي والتعاون مع الفريق					
الانتماء للعمل					
السلوك والاحلاق العامة					
المرونة والقدرة على التكيف					
الالتزام بمدونة السلوك					
السعي لتطوير مهاراته في العمل					
الابداع والابتكار					
المبادرة					
الانجاز					
التخطيط والتحضير للعمل					
الالتزام بتعليمات المشرف					
التعامل مع المستفيدين					

الملاحظات :

التوصيات:

الاسم والتوقيع

تاريخ التقييم:

ملحق 2 رابط الاستبيان الالكتروني

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzQCvbnW8PsFGRosFI9O4DOxSgdR2pzLx8hPMIEeY-DzWCWQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

ملحق 3 محتوى الاستبيان الالكتروني

الأعضاء العاملون والمتطوعون في مشروع أمل - جمعية أنيس سعادة
يرجى الإجابة على الاستبيان التالي علماً أن مدة الإجابة على كافة الاسئلة لن تتجاوز العشرة دقائق
وشكراً

القسم الأول: البيانات الشخصية:

- الجنس: أنثى - ذكر
- العمر: أقل من 20 سنة - من 20 إلى 25 - من 26 إلى 30 - من 31 إلى 35 - أكبر من 35 سنة
- الحالة الاجتماعية: عازب - متزوج
- الاختصاص الدراسي كلية أو معهد: آداب وعلوم إنسانية - علوم صحية وطبية - هندسات - اقتصاد وقانون - فنون

القسم الثاني: في حال تعرضك للمواقف التالية ما ستكون ردة فعلك:

- حدد اجابتك (ردة فعلك) التي تشعر بها حقاً، وليس التي تعتقد بأنها صائبة (أي انتق ما يناسبك بناء على شعورك وليس على تفكيرك).
- 1- شخص مهني حديث التخرج، التحق بمؤسستك كمتدرب في المجال الإداري، بعد أسابيع قليلة اشتكى إليك بأن من يخضع لإشرافه المباشر (المرووسين) لم يأخذوا الأمر على محمل الجد، ماذا تقترح عليه؟
 - أ- أطلب منه أن يعالج الموقف بنفسه، و ألا يزعجني بأمور بديهية.
 - ب- أبلغه بأن مثل هذه السلوكيات يجب تجاهلها.
 - ت- أطلب منه أن يبقى متماسكاً و يواجه التحدي و يجتاز المشكلة.
 - ث- أتعاطف معه، وأساعده على تحديد سبل لدفع المرووسين لأخذ الأمر على محمل الجد(و جعلهم يعملون معه).
 - 2- في مكان العمل، ونتيجة لسوء فهم ما، توقف زملاؤك عن الحديث معك، و كنت على اقتناع بأنه لم يصدر عنك أي خطأ، كيف ستتصرف؟
 - أ- أنتظر حتى يحضروا ويبدؤوا الحديث إلي مرة أخرى.
 - ب- أخذ زمام المبادرة، وأمضي قدماً، وأبدأ أنا بالحديث معهم.
 - ت- أترك الأمور تأخذ مجراها لحين تحسن الموقف (الاعتماد على عنصر الزمن لتسوية الموقف).
 - ث- أطلب من شخص ما التوسط.
 - 3- عندما ينتقد شخص ما سلوكك بشكل مباشر، كيف ستتصرف؟
 - أ- أميل إلى إنهاء الحديث وأتوقف عن الاستماع.
 - ب- أستمع باهتمام لرأي المتحدث.
 - ت- أميل إلى الانزعاج من حديثه.
 - ث- فكر في طرق لتغيير سلوكك.
 - 4- تخيل أنك ضابط شرطة، و قد عينت في منطقة حساسة، ورد إليك معلومات حول حدوث اشتباكات عنيفة بين عائلتين من العائلات الكبرى، و قد لقي العديد من الأفراد حتقهم من العائلتين، و جرح آخرين وكذلك هناك تخريب في الممتلكات. ما الإجراء الذي ستتخذه في هذه الحالة؟
 - أ- أقرر عدم زيارة منطقة الحادث شخصياً، حيث يمكن أن أعرض حياتي للخطر.
 - ب- أكون أقل انفعالا، فهذه ليست المرة الأولى التي تجري بها اضطرابات من هذا القبيل.
 - ت- احاول معالجة الوضع باتخاذ إجراء حسب القانون.

- ث- أصل مكان الحادث و أحاول تهدئة نفوس أهالي الضحايا.
- 5- ابنتك الكبيرة تجادلك من أن لآخر ، وتقول لك بأنه ليس باستطاعتك أن تفرض عليها توجهاتك وقيمك القديمة، كيف ستتعامل معها؟
- أ- أقبل طرحها عاجزاً، و أخذ دوراً أقل ريادة في الأسرة .
 ب- أرسلها إلى مرشد نفسي لتتعلم كيف تنضبط مع البيئة.
 ت- أضبط مشاعري وأشرح وجهة نظري بصبر وروية قدر المستطاع.
 ث- أتحدث لها وأنفهم مشاعرها وتوجهاتها.
- 6- تعمل بروفيسوراً في إحدى الجامعات، عندما كنت تقدم محاضرة، أحد الطلاب أدعى أنك لم تحضر جيداً لهذه المحاضرة، وأن ما تقوم به من عرض إنما هو إضاعة للوقت، هذا الأمر جرح احترامك الذاتي، كيف سيكون رد فعلك؟
- أ- أرفع تقرير إلى العميد حول هذا السلوك المنفصل .
 ب- أطلب منه مغادرة القاعة فوراً
 ت- أطلب مقابلته، في مكنتي بعد انتهاء المحاضرة ليشرح لي ما يريد.
 ث- أحتكم إلى مشاعر و عواطف الحاضرين، و أقدم وعداً بالتعديل بناءً على ذلك.
- 7- كمدير تنفيذي لإحدى الشركات، وخلال اجتماع مع اتحاد الموظفين العاملين في هذه الشركة، قام أحد مسؤولي الإتحاد ووجه إليك ادعاءات بالفساد وتلقي الرشوة والتحيز والمحاباة، كيف ستتصرف في مثل هذا الموقف؟
- أ- أستمر في النقاش و أستمع لادعائه ببرود أعصاب.
 ب- أطلب من هذا الشخص أن يقدم طلب كتابي لتحقيق محايد وعادل.
 ت- ألغي جولة المفاوضات وأطلب منه أن يعتذر أولاً.
 ث- أترك المكان بعد تفويض من ينوب عني ليوصل الاجتماع.
- 8- حدث جدال مع شخص عزيز إليك حول موضوع تافه، و بقيتم في حالة من عدم التفاهم لفترة من الوقت ، وهذا الموقف سبب لك وله تشويش فكري، ماذا تفعل؟
- أ- أتمسك في موقفي على أنني لم أكن مخطئاً معه مطلقاً.
 ب- أبدأ أنا بكسر الجمود و ذلك بتحليلي لسبب الخلاف.
 ت- أبدأ الخطوة الأولى لتليين الموقف.
 ث- أنتظر حتى يبدأ هو الخطوة الأولى لأعيد العلاقة كما كانت عليه.
- 9- أنت من منطقة ريفية، و حصلت على قبول للدراسة في جامعة في المدينة، زملاؤك في الدراسة سخرُوا منك لأنك غير قادر على التحدث بلهجتهم بشكل جيد كيف ستتصرف؟
- أ- سوف أتجاهلهم.
 ب- أصرخ بهم وأطلب منهم أن يهتموا بأعمالهم الخاصة.
 ت- أترك الدراسة في منتصف الطريق وأعود إلى قريتي.
 ث- أقبل التحدي وأبرهن على أنني قادر على منافستهم.
- 10- عندما تتحدث إلى جمهور من المستمعين تشعر بـ:
- أ- من الصعب نقل حديثي للآخرين.
 ب- أكون مرتاحاً نوعاً ما في نقل حديثي.
 ت- أكون مطمئناً في نقل ما أريد.
 ث- شعر بأنني سأوصل ما تريد بشكل أفضل إذا مارست ذلك وتدربت عليه.
- 11- عندما تناقش منافساً ما وتخسر النقاش فإنك:
- أ- أشعر بهزيمة مطلقة.
 ب- أنتظر لفرصة أخرى حتى أتغلب على الذي يناقشني
 ت- الربح و الخسارة جزء من اللعبة.
 ث- أحلل أسباب الخسارة.

- 12- انتقلت إلزامياً للعمل في مشروع نائي، وستعمل تحت إشراف مدير جديد، وقد حصلت على زيادة في المرتب، وحصلت على وعد بترقية في المستقبل القريب، ورغم كل هذا لا زلت غير مرتاح، حيث أن عائلتك لا تستطيع الانتقال معك إلى المكان الجديد بسبب تعليم الأطفال، أنت في منطقة أمنية حساسة ووضعتك الأمني في خطر. أنت واقع تحت مستوى متوسط من الضغط، كيف يمكن لك التخفيف من هذا الإجهاد؟
- أ- أتمتع. فقبل كل شيء هناك زيادة في الراتب للعمل في منطقة حساسة.
ب- أنتظر لربما تصبح هذه فرصة لترقية قريبة.
ت- أندب حظي لماذا هذه الأشياء لا تحدث إلا معك فقط.
ث- أتصرف بسرعة أفكر في الاستقالة وأحاول أن أجد عمل آخر لنفسي.
- 13- عشت حياتك لعدة سنوات على هذه الأرض، كيف تصف حياتك في هذه اللحظة بجملة واحدة؟
- أ- ناجح: أنا شخص مكافح لدي جميع الأسباب التي تجعلني سعيد.
ب- جيدة: إنها مزيج من الخبرة إنها (50:50) أي يوم لك و يوم عليك، ربح و خسارة.
ت- مريحة: القدر بيد الله، وليس للإنسان شأن فهو مسير في كل أموره.
ث- غير مريحة: أشعر أنني أستحق أفضل من ذلك، لكنني غير قادر على تحصيل ذلك.
- 14- كمدير لإدارة الموارد البشرية، عليك استقطاب عدد كبير من الموظفين لشركة متعددة الجنسيات، وبعد الامتحان الكتابي وجدت أن معظم الموظفين المؤهلين كلهم من السيدات، ماذا سيكون رد فعلك؟
- أ- توظف السيدات، لأنهم يستحقوا الوظيفة لتمتعهم بمؤهلات ومعايير الاختبار.
ب- حسناً إنه عالم النساء، وظفهم على أي حال.
ت- أوظف السيدات والرجال بعدد متساوٍ.
ث- أتجنب توظيف النساء لأنها مسؤولة.

القسم الثالث: فيما يخص عملك في مشروع أمل اختر الخيار الذي يعبر عن وجهة نظرك حول كل من العبارات التالية - يرجى الاختيار بدقة ومصادقية علما أن كافة بيانات الاستبيان ستستخدم للبحث العلمي حصراً.

- 1- أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 2- أقوم بإنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 3- لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 4- ألتزم وأتقيد بأنظمة وقوانين العمل
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 5- لدي القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 6- أقوم بالتنسيق والتعاون مع الآخرين لأداء العمل
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 7- أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 8- لدي القدرة على الإبداع والتجديد وتطوير العمل
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 9- لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة من قيامي بأداء العمل
غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
- 10- أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية

- غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
11- لدي الرغبة والحماس لإنجاز العمل
- غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
12- أبدل الوقت الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة
- غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
13- أبدل الجهد الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة
- غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة
14- تتوافر لدى المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها