

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

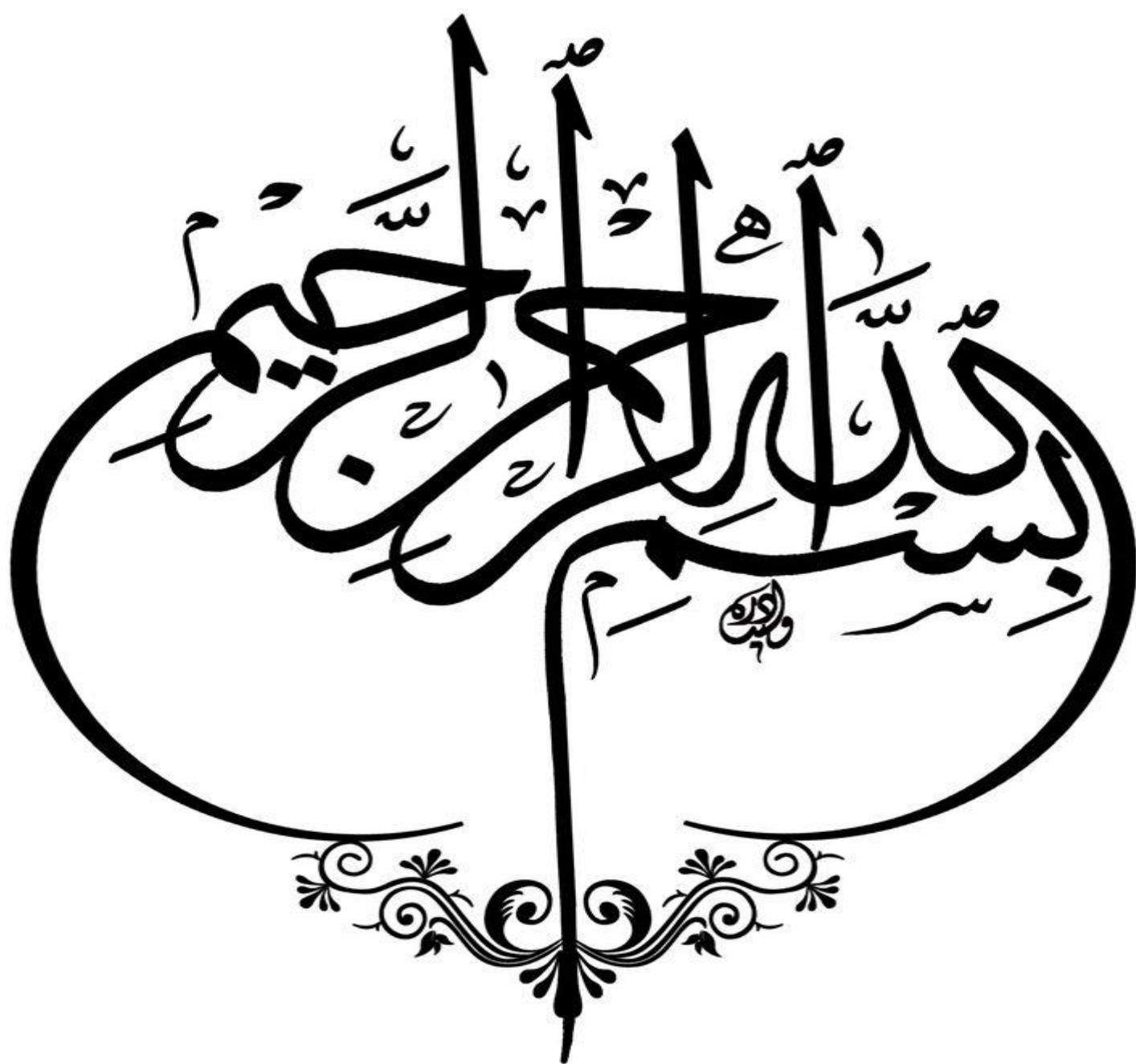
أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة حالة: جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف _ ميله _

المشرف	إعداد الطلبة	
أ.د. قرين ربيع	غيثي ذكرى إيناس	1
	بوقطة أميمة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	أد/ عقون شراف
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	أد/ قرين ربيع
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	د/ نمديلي أسماء

السنة الجامعية: 2025/2026



شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة والصبر
لإتمام هذا العمل كما نتوجه بجزيل الشكر
والامتنان وخالص التقدير والاحترام إلى أستاذنا
"**قرين ربيع**" الذي تفضل بالإشراف على هذه
المذكرة بدون أن يبخل علينا بالتوجيهات
والنصائح القيمة التي يطلبها البحث في انجاز
هذا العمل

نشكره على تعبهِ معنا وحسن المعاملة.
كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب
أو بعيد في انجاز هذه المذكرة.



إهداء

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا
الله

إلى العزيز أبي والحنون أمي حفظهم الله
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى
رباحين حياتي إخوتي أحمد، نهاد، دعاء رشا وإلى
التيكوت الصغير ابن أختي يحيى حفظه الله.
إلى الأصدقاء الذين غشت معهم أحسن الأوقات وأجمل
اللحظات.

وإلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي
والحمد لله المستعان والموفق.

ذكرى إيناس





إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير
الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.
أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى أمي الغالية عرجونة، مصدر
الدعاء والحنان والسند، حفظها الله وأدامها نورا في حياتي.
إلى روح أبي العزيز عبد المجيد رحمه الله رحمة واسعة وأسكنه
فسيح جناته، الذي لا يزال حضوره يسكن القلب والذاكرة.
إلى جدتي العزيزة ذهبية، وأبي الثاني خالي الكريم فرحات،
وإلى إخوتي: عامر، عماد، ياسين، زكرياء، سارة، مديحة، وإلى
جميع أولاد وبنات إخوتي وأخواتي، بكل الحب والتقدير.
كما أهدي هذا العمل إلى صديقاتي العزيزات: شيما، إيناس،
وأنفال، عرفانا بمساندتهن ورفقتهن الجميلة طوال هذه المسيرة.
وإلى كل من كان له أثر طيب في حياتي، أهدي هذا العمل
بكل امتنان ومحبة.

أميمة



ملخص

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، حيث تطرق الجانب النظري إلى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي من حيث المفاهيم والأساسيات، أما الجانب التطبيقي فقد قامت الدراسة باختيار عينة من العاملين، حيث وزع 65 استبياناً، و استرجع منها 61 استبياناً صالحاً للتحليل الإحصائي، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية وبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في استخراج النتائج، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، كما تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ويعكس هذا التأثير جانبا إيجابيا يتمثل في أن امتلاك العاملين لمهارات الذكاء العاطفي يسهم مباشرة في تحسين جودة الأداء والتحكم في ضغوط العمل وخلق بيئة محفزة، بينما الأثر السلبي يظهر في حال غياب هذه المهارات حيث يؤدي ضعفها إلى تراجع الأداء وزيادة النزاعات التنظيمية، وفي ضوء هذه النتائج توصي الدراسة بعدة توصيات من أهمها: تنظيم دورات تدريبية لتنمية مهارات الذكاء العاطفي للعاملين، وتشجيعهم على التحكم في الانفعالات وإدارة الذات بشكل إيجابي، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل محفزة تساعد على تحسين الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of emotional intelligence on the job performance of employees at Abdelhafid Boussouf University in Mila. The theoretical framework addressed the concepts and fundamentals of both emotional intelligence and job performance. As for the practical part, a sample of employees was selected, where 65 questionnaires were distributed, and 61 valid questionnaires were retrieved for statistical analysis. This was conducted by adopting the descriptive-analytical approach, statistical methods, and the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software to extract the results. The study concluded that there is a statistically significant impact of emotional intelligence on the job performance of employees at a significance level of ($\alpha \leq 0.05$) at Abdelhafid Boussouf University in Mila. It also revealed a statistically significant impact of the dimensions (self-awareness, self-management, social awareness, and relationship management) on employees' job performance at a significance level of ($\alpha \leq 0.05$). This impact reflects a positive aspect, demonstrating that employees' possession of emotional intelligence skills directly contributes to improving the quality of performance, managing work stress, and creating a motivating environment. Conversely, the negative impact manifests in the absence

of these skills, as their deficiency leads to a decline in performance and an increase in organizational conflicts. In light of these findings, the study recommended several actions, most notably: organizing training courses to develop emotional intelligence skills among employees, encouraging them to control emotions and manage themselves positively, in addition to providing a motivating work environment that helps improve job performance.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Performance, Abdelhafid Boussouf University - Mila.



فهرس المحتويات

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
I	الشكر والتقدير
III- II	إهداء
VII - V	ملخص
IX- VII	فهرس المحتويات
XI	فهرس الجداول
XIII	فهرس الأشكال
أ - ض	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للذكاء العاطفي
2	تمهيد
8 - 3	المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي.
4 - 3	المطلب الأول: التطور التاريخي للذكاء العاطفي.
8 - 4	المطلب الثاني: مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته.
8	المطلب الثالث: مهارات الذكاء العاطفي.
13 - 8	المبحث الثاني: أبعاد، مكونات ونماذج الذكاء العاطفي.
10 - 8	المطلب الأول: أبعاد الذكاء العاطفي.
11 - 10	المطلب الثاني: مكونات الذكاء العاطفي.
13 - 11	المطلب الثالث: نماذج الذكاء العاطفي.
19 - 13	المبحث الثالث: مقاييس، استراتيجيات وتطبيقات الذكاء العاطفي.
14 - 13	المطلب الأول: مقاييس الذكاء العاطفي.
16 - 15	المطلب الثاني: استراتيجيات الذكاء العاطفي.
19 - 16	المطلب الثالث: تطبيقات الذكاء العاطفي.
20	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: أساسيات حول الأداء الوظيفي
22	تمهيد
26 - 23	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.
24 - 23	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته.
25 - 24	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي.

فهرس المحتويات

26 - 25	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي.
28 - 26	المبحث الثاني: أبعاد، أنواع والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
27 - 26	المطلب الأول: أبعاد الأداء الوظيفي.
27	المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي.
28 - 27	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
33 - 28	المبحث الثالث: تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بالذكاء العاطفي.
29 - 28	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي.
30 - 29	المطلب الثاني: معايير تقييم الأداء الوظيفي.
32 - 30	المطلب الثالث: خطوات وفعالية تقييم الأداء الوظيفي.
33 - 32	المطلب الرابع: علاقة الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي.
34	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميلة.
36	تمهيد
42 - 37	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.
37	المطلب الأول: التقديم بجامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.
38	المطلب الثاني: مرافق جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.
42 - 39	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للجامعة.
47 - 43	المبحث الثاني: الدراسة المنهجية
44 - 43	المطلب الأول: أداة جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة.
47 - 44	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وصدق أداة الدراسة.
71 - 48	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها.
54 - 48	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج القسم الأول.
67 - 54	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمحور الأول والثاني.
71 - 67	المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات.
72	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

76 – 74	الخاتمة
83 – 78	قائمة المصادر والمراجع
108 – 85	قائمة الملاحق



فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	المكونات الرئيسية والثانوية للذكاء العاطفي.	11 - 10
2	درجات الاستبيان.	45
3	درجات مقياس ليكارت الخماسي.	45
4	ثبات أداة الدراسة باستخدام ألفا كرونباخ.	46
5	معاملات ارتباط سبيرمان بين أبعاد الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.	47-46
6	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	48
7	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير العمر.	49
8	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	50
9	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.	51
10	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي.	52
11	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الانتماء الوظيفي.	53
12	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الوعي بالذات.	55
13	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد إدارة الذات.	57
14	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الوعي الاجتماعي.	59
15	إجابات عينة الدراسة حول بعد إدارة العلاقات.	61
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد محور الذكاء العاطفي.	63
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء الوظيفي.	65 - 64
18	نتائج تحليل الانحدار لأثر الوعي بالذات على الأداء الوظيفي للعاملين.	67
19	نتائج تحليل الانحدار لأثر إدارة الذات على الأداء الوظيفي للعاملين.	68
20	نتائج تحليل الانحدار لأثر الوعي الاجتماعي على الأداء الوظيفي للعاملين.	69
21	نتائج تحليل الانحدار لأثر إدارة العلاقات على الأداء الوظيفي للعاملين.	70
22	نتائج تحليل الانحدار لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين.	70



فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
9	أبعاد الذكاء العاطفي.	1
25	محددات الأداء الوظيفي.	2
44	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.	3
49	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	4
50	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.	5
51	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	6
52	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	7
53	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي.	8
54	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الانتماء الوظيفي.	9

مقدمة

مقدمة

شهدت تسعينيات القرن العشرين بروز مفهوم الذكاء العاطفي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث بينت العديد من الدراسات التي شملت عينات واسعة من الأفراد، أن نجاح الإنسان في حياته المهنية والاجتماعية لا يعتمد فقط على مستوى تحصيله العلمي أو على قدراته العقلية المقاسة بمعامل الذكاء (IQ)، بل يتطلب أيضًا امتلاك نوع آخر من الذكاء يتمثل في الذكاء العاطفي (EQ) وقد أكدت هذه الدراسات أن إسهام الذكاء العقلي في تحقيق النجاح يبقى محدودًا، إذ لا يتجاوز 20%، في حين تعود النسبة الأكبر إلى مجموعة من العوامل الأخرى، يأتي في مقدمتها الذكاء العاطفي، لما له من دور في فهم الذات وتنظيم الانفعالات والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.

مع بداية القرن الحادي والعشرين، تزايد الاهتمام بهذا المفهوم، حيث تبلورت أبعاده النظرية والتطبيقية، وأصبحت المؤسسات، خاصة الخدمية منها، تولي أهمية متزايدة للذكاء العاطفي من خلال إدماجه في عمليات التوظيف والمقابلات المهنية، ويستند هذا التوجه إلى اعتبار أن الأفراد ذوي المستويات المرتفعة من الذكاء العاطفي يمتلكون قدرات أفضل على القيادة، والعمل الجماعي، والتواصل الفعال، مما يجعلهم أكثر كفاءة وفعالية داخل بيئة العمل، ويساهم في تحسين العلاقات الإنسانية سواء بين العاملين أنفسهم أو بينهم وبين العملاء.

يُعد الأداء الوظيفي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها الإستراتيجية، حيث تسعى باستمرار إلى رفع مستوى أداء العاملين وتحسين كفاءتهم الإنتاجية، بما يضمن تحقيق أعلى درجات الجودة مع تقليل التكاليف. وفي ظل التحديات والتغيرات المعاصرة، أصبح تطوير الأداء الوظيفي وتنمية الموارد البشرية ضرورة حتمية، خاصة في ظل تنوع حاجات الأفراد واختلاف أهدافهم، والتي قد تتقاطع أحيانًا مع أهداف المؤسسة.

وفي هذا الإطار، يبرز الذكاء العاطفي كأحد العوامل المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي، من خلال ما يوفره من مهارات نفسية واجتماعية تعزز الدافعية الداخلية لدى الأفراد، وتمكنهم من تحديد أهدافهم بدقة، وفهم دوافعهم، وتنظيم انفعالاتهم، إضافة إلى قدرتهم على مواجهة الضغوط والتحديات المهنية بكفاءة، مما ينعكس إيجابًا على أدائهم داخل المؤسسة ويساهم في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

أولاً: إشكالية الدراسة

تبرز إشكالية الدراسة في وجود قصور واضحة في معرفة أثر أبعاد الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، لذلك حاولت الدراسة الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة؟
التساؤلات الفرعية:

للتمكن من تحليل ومناقشة إشكالية الدراسة، وللوصول إلى الأهداف المنشودة تم طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية كالتالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

بناءً على ما سبق يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ثالثاً: أهمية الدراسة

- إبراز أهمية الذكاء العاطفي كأحد المحددات الأساسية للأداء الوظيفي لدى العاملين في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة؛
- تسليط الضوء على واقع توظيف المهارات العاطفية (كالتحكم في الانفعالات والتواصل) في تحسين أداء العاملين؛
- توضيح مدى تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة على كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي في الجامعة محل الدراسة؛
- تمكين إدارة جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة من الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير أساليب التسيير وتنمية الموارد البشرية؛
- المساهمة في توجيه الاهتمام نحو تنمية الذكاء العاطفي كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي داخل جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

رابعاً: أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أبرزها:
- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة؛
 - تحليل مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل الجامعة؛
 - دراسة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي؛
 - تحديد أثر أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) على الأداء الوظيفي؛
 - تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين.

خامساً: منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري وإجراء المسوحات المكتبية، بالإضافة إلى عرض البيانات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة، إلى جانب المنهج التحليلي في تفسير النتائج، من خلال تحليل العلاقة بين المتغير التابع والمستقل، كما تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان لعينة من العاملين والمقدر عددها 61 مفردة، وتحليلها بالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج موضوعية.

سادسا: أسباب الدراسة

تتنوع أسباب اختيارنا لهذا الموضوع بين ما هو ذاتي وما هو موضوعي:

1- أسباب ذاتية: من بين الأسباب الذاتية التي دفعتنا لاختيار الموضوع ما يلي:

- الاهتمام الشخصي بدراسة الجوانب النفسية داخل بيئة العمل، خاصة ما يتعلق بالذكاء العاطفي وتأثيره على سلوك العاملين؛
- الرغبة في فهم كيفية انعكاس القدرات العاطفية على مستوى الأداء الوظيفي داخل الجامعة؛
- السعي إلى توسيع المعارف في مجال إدارة الموارد البشرية وعلوم التسيير من خلال تناول موضوع يجمع بين البعد النظري والتطبيقي.

2- أسباب موضوعية: من الأسباب الموضوعية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع هي:

- تزايد الاهتمام بالذكاء العاطفي في الدراسات الحديثة باعتباره عنصرا مؤثرا في تحسين الأداء الوظيفي ورفع كفاءة العاملين؛
- الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع في البيئة الجامعية الجزائرية وبالتحديد جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة؛
- محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

سابعا: حدود الدراسة

1- حدود موضوعية:

- تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في التركيز على دراسة العلاقة بين متغيرين رئيسين هما:
- الذكاء العاطفي باعتباره متغيرا مستقلا، ويتم قياسه من خلال أبعاده الأربعة المتمثلة في: الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات؛
- الأداء الوظيفي باعتباره متغيرا تابعا، حيث يتم التطرق إليه من خلال مجموعة من المؤشرات التي تعكس مستوى كفاءة وفعالية العاملين داخل المؤسسة محل الدراسة؛
- كما تركز الدراسة على تحليل أثر أبعاد الذكاء العاطفي على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين داخل جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

2- حدود مكانية:

تمثلت الحدود المكانية للدراسة في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، حيث أجري الجانب التطبيقي للدراسة داخل هذا الإطار الجغرافي، وقد تم اختيار هذه المؤسسة نظرا للقرب الجغرافي وسهولة الوصول إلى أفراد العينة، إضافة إلى توفر الظروف المناسبة لجمع البيانات.

3- حدود زمنية:

تم انجاز هذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر مارس 2026 إلى غاية 14 ماي 2026، حيث تم استغلال هذه الفترة في انجاز الجانب النظري والجانب التطبيقي، بما يخدم أهداف الدراسة ويساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

سابعا: هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف البحث ولإجابة عن التساؤلات الفرعية والفرضيات المقدمة، اعتمدنا في دراستنا على ثلاثة فصول فصلين نظري والفصل الثالث تطبيقي، حيث اشتمل الفصل الأول والمعنون بالإطار النظري للذكاء العاطفي على ثلاثة مباحث، المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي، المبحث الثاني: أبعاد، مكونات ونماذج الذكاء العاطفي، المبحث الثالث: مقاييس، استراتيجيات وتطبيقات الذكاء العاطفي.

أما الفصل الثاني فقد كان بعنوان أساسيات حول الأداء الوظيفي ويشتمل على ثلاثة مباحث الأول كان بعنوان: ماهية الأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني المعنون: أبعاد، أنواع والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، والمبحث الأخير كان بعنوان: تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بالذكاء العاطفي.

أما الفصل الثالث والأخير كان بعنوان دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميلة ويشتمل بدوره أيضا على ثلاثة مباحث، الأول حول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمبحث الثاني بعنوان: الدراسة المنهجية، والمبحث الأخير بعنوان: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها.

ثامنا: الدراسات السابقة

1. الدراسات العربية

- علي حسين عفيفة، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2019: هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين، ويتألف مجتمع البحث من كافة العاملين في بنك سورية والخليج والبالغ عددهم 150 موظف، أما عينة الدراسة فهي مكونة من 45 موظف، وتم جمع البيانات من خلال الاستبانة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام عددا من الأساليب

الإحصائية في برنامج SPSS، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية إيجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة 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)، فيما أوصت الدراسة إلى الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين في بنك سوريا والخليج والتركيز على بعد التعاطف في الدورات التدريبية.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- دراسة أثر الذكاء العاطفي (متغير مستقل) على الأداء الوظيفي (متغير تابع)؛
- الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
- استخدام برنامج (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

• أوجه الاختلاف:

- الدراسة السابقة بيئة تطبيقها هو القطاع المصرفي (بنك سورية والخليج)، بينما دراستنا في قطاع التعليم العالي (جامعة المجاهد عبد الحفيظ بالصوف ميلة)؛
- الدراسة السابقة عبارة عن مذكرة ماجستير، بينما دراستنا عبارة عن مذكرة ماستر؛
- بلغت عينة الدراسة السابقة 45 موظف، بينما بلغت العينة في دراستنا 61 موظف.
- فرات إبراهيم جرجس، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2021: هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الذكاء العاطفي بمكوناته الثلاثة (الكفاية الانفعالية، النضوج الانفعالي، الحساسية الانفعالية) في مستوى الأداء الوظيفي، وتألف مجتمع الدراسة من كافة العاملين والمتطوعين في مشروع أمل والبالغ عددهم 120 شخص، وتم الاعتماد على أداتي بحث هما مقياس الذكاء العاطفي لداليب سينج واستبيان لقياس مستوى الأداء الوظيفي، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتم الوصول إلى النتائج التالية: يؤثر بعد الكفاية الانفعالية في الأداء الوظيفي حيث تبين نتيجة تحليل الانحدار المتعدد معنوية هذا المتغير الفرعي للذكاء العاطفي بينما تم استبعاد البعدين الآخرين كونهما غير معنويين، وتبين عدم وجود أي فروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الذكاء العاطفي تبعا للمتغيرات الديموغرافية، تبين عدم وجود أي فروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث

على مقياس الأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الديموغرافية، ومن بين أهم التوصيات هي تصميم وتنفيذ برامج تدريبية تتناول بعد الكفاية الانفعالية من أبعاد الذكاء العاطفي للوصول إلى مستوى أداء أفضل.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- دراسة أثر الذكاء العاطفي (متغير مستقل) على الأداء الوظيفي (متغير تابع)؛
- الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
- استخدام برنامج (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

• أوجه الاختلاف:

- الدراسة السابقة بيئة تطبيقها هو مشروع أمل، بينما دراستنا في قطاع التعليم العالي (جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة)؛
- أجريت الدراسة السابقة في السنة الدراسية 2021، وأجريت دراستنا في السنة الدراسية 2025/2026؛
- بلغت عينة الدراسة السابقة 120 شخص، بينما بلغت العينة في دراستنا 61 شخص.

• ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية، أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي

للعاملين في الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرقية، 2022: هدفت هذه الدراسة لاختبار أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للإداريين العاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية وبالتحديد الكليات التقنية، كما أن الدراسة تطرقت لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في الكليات التقنية وتصوراتهم حول مستويات الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لديهم، اتبعت الدراسة المنهجية الكمية واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات والتي تم توزيعها على العاملين الإداريين في الكليات السبعة باستخدام أسلوب العينة الميسرة، وأظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد علاقة موجبة قوية ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي بدرجة متوسطة، وأن الدافعية هي أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثيرا في كلا من الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، زمن أبرز التوصيات التي خلصت إليها الدراسة ضرورة تفهم وتفعيل دور الذكاء العاطفي في قطاع التعليم العالي لكي يتمكن الأفراد من العمل بهذا الفكر في المستقبل في جميع أمور الحياة.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- توصلت الدراستان إلى وجود تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي؛
- استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
- استخدام برنامج (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

• أوجه الاختلاف:

- الدراسة السابقة عبارة عن مذكرة ماجستير، بينما دراستنا عبارة عن مذكرة ماستر؛
- أجريت الدراسة السابقة في السنة الدراسية 2022، وأجريت دراستنا في السنة الدراسية 2025/2026.
- الطاهر ميمون، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 7، العدد 2، 2022: هدف البحث للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة، وكذلك التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لهؤلاء العاملين، وتكونت عينة البحث من 32 عاملا، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، واستخدم البحث المنهج الوصفي لتحقيق أهدافه، وتوصل البحث إلى النتائج التالية: مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر كان كبيرا جدا، كما أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين كان كبيرا هو الآخر، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة، وأشارت نتائج تحليل الانحدار أن الذكاء العاطفي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- توصلت الدراستان إلى وجود تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي ؛
- استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
- دراسة أثر الذكاء العاطفي (متغير مستقل) على الأداء الوظيفي (متغير تابع).

• أوجه الاختلاف:

- الدراسة السابقة عبارة عن مجلة علمية، بينما دراستنا عبارة عن مذكرة ماستر؛
- أجريت الدراسة السابقة في سنة 2022، وأجريت دراستنا في السنة الدراسية 2025/2026؛

- الدراسة السابقة بيئة تطبيقها هو بريد الجزائر (المسيلة)، بينما دراستنا في قطاع التعليم العالي (جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة).

- بن أحمد صفاء، حداد مروة، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي المعذر باتنة، مذكرة ماستر، علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2023/2022: هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين، كما تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين الإداريين في المجلس الشعبي البلدي المعذر والبالغ عددهم 280 موظف، أما عينة الدراسة فهي مكونة من 77 موظف، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات، واستخدام عدد من الأساليب الإحصائية في برنامج SPSS، وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها وجود أثر بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة والأداء الوظيفي بينما تبين أن بعد الوعي بالذات لا يؤثر كأحد مكون من مكونات الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في المجلس البلدي المعذر، وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للعاملين في المجلس البلدي المعذر والتركيز على بعد الدافعية والوعي بالذات وإدارة العواطف في الدورات التدريبية.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

- أوجه التشابه:
- دراسة أثر الذكاء العاطفي (متغير مستقل) على الأداء الوظيفي (متغير تابع)؛
- الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
- استخدام برنامج (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.
- أوجه الاختلاف:
- الدراسة السابقة بيئة تطبيقها هو المجلس الشعبي البلدي المعذر (باتنة)، بينما دراستنا في قطاع التعليم العالي (جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة)؛
- بلغت عينة الدراسة السابقة 77 موظف، بينما بلغت العينة في دراستنا 61 موظف؛
- أجريت الدراسة السابقة في سنة 2023/2022، وأجريت دراستنا في السنة الدراسية 2026/2025.

2. الدراسات الأجنبية

- **Shatha Salem Shaman Alriwali, The Impact of Emotional Intelligence on The Job Performance to Managers on Saudi Banks sector, Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal for Education and Science Publications (MECSJ), no 24, 2019**

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمديرين في البنوك السعودية، وذلك لزيادة المعرفة في هذا المجال وتقديم توصيات تساعد على التميز والتطور المهني، استخدمت الدراسة نموذج "سينغ" للذكاء العاطفي الذي يركز على ثلاثة مكونات: (الكفاءة العاطفية، الحساسية العاطفية، والنصح العاطفي)، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج (SPSS) ووزع استبيان على عينة عشوائية من مديري البنوك، حيث بلغ عدد المشاركين 106 مدراء بنسبة استجابة وصلت إلى 92.1%، أظهرت النتائج غياب علاقة إحصائية إيجابية بين الذكاء العاطفي ككل (أو مكوناته الفرعية) وبين الفعالية والأداء المهني للمديرين في قطاع البنوك.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

- **أوجه التشابه:**

- دراسة أثر الذكاء العاطفي (متغير مستقل) على الأداء الوظيفي (متغير تابع).
- الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.
- استخدام برنامج (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات الإحصائية واختبار الفرضيات.

- **أوجه الاختلاف:**

- بيئة تطبيق دراستنا في قطاع التعليم العالي (جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله)، بينما الدراسة السابقة في القطاع المصرفي (البنوك السعودية)؛
- عينة دراستنا شملت 61 موظفا وأثبتت وجود أثر، بينما الدراسة السابقة 106 مدراء وخلصت لعدم وجود علاقة إحصائية.

- **Meena Rani, Impact of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance and Job Satisfaction in the Aged Care Industry, Master of Applied Management, Otago Polytechnic International Campus, 2022**

الهدف من الدراسة هو استكشاف الذكاء العاطفي وفقا لتعريف (Mayer & Salovey, 1997) بكونه "القدرة على إدراك عواطف الفرد وعواطف الآخرين، والقدرة على فهم العواطف والتعبير عنها واستخدامها"، تأثيراته على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين، اعتمد البحث منهج "الأساليب المختلطة" (Mixed Methods) لاستكشاف تأثير الذكاء العاطفي على الأداء والرضا الوظيفي، استخدمت طريقة "العينة الميسرة" (غير الاحتمالية) لإجراء المسح وجمع البيانات من المشاركين وتضمن المسح استبياناً شمل: البيانات الديموغرافية، مقياس (Wong and Law) للذكاء العاطفي وتقييم الأداء العاطفي ومقياس الرضا الوظيفي، كما استخدمت أيضاً تقنيات تحليل البيانات الإحصائية الوصفية والارتباط لتحليل البيانات الكمية، واستخدم التحليل الموضوعي لتحديد الأفكار الرئيسية من بيانات المقابلات، أشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي للموظفين يؤثر على أدائهم الوظيفي ورضاهم عن العمل، كشفت أيضاً عن وجود علاقة بين الذكاء العاطفي للقادة وأداء الموظفين ورضاهم الوظيفي، توضح النتائج كيف يؤثر الذكاء العاطفي لكل من القائد والموظف على الأداء والرضا في قطاع رعاية المسنين، كما توصي الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية تتعلق بالتدريب على الذكاء العاطفي، والتحقيق في العوامل التي يمكن أن تحسنه.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- تناولت الدراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين؛
- اعتماد الدراسة على أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة لقياس المتغير المستقل.

• أوجه الاختلاف:

- أجريت الدراسة السابقة في قطاع الرعاية الصحية للمسنين في نيوزيلندا، بينما أجريت دراستنا على موظفي جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة؛
- تناولت الدراسة السابقة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي معاً، في حين ركزت دراستنا على الأداء الوظيفي فقط.

- Thi Hoai Nhung Duong, Thuy Trang Nguyen, Impact of Emotional Intelligence on Employees' Job Performance: A Case Study of FPT Telecom Joint Stock Company, AEBMR, vo 238, 2023

بينت هذه الدراسة العلاقة بين الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التحفيز، التعاطف والمهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي للموظفين في قطاع تكنولوجيا المعلومات، استخدم النموذج

المختلط لقياس مقاييس الذكاء العاطفي ووزع حوالي 300 استبيان جمع منها 210 صالحة للتحليل، واستخدم برنامج (SPSS) لتحليل البيانات، وأشارت النتائج إلى أن التأثير الإيجابي للذكاء العاطفي لدى الموظفين هو المحدد الأكثر أهمية لأدائهم الوظيفي، يليه بالترتيب: التعاطف، التحفيز، التنظيم الذاتي، المهارات الاجتماعية والوعي الذاتي، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير وتعزيز الكفاءات العاطفية للموظفين من خلال نهج نظامي مستمر لتحقيق أداء عال وميزة تنافسية، كما توصي بإضافة برامج تدريبية على الذكاء العاطفي في المنظمات والاعتراف بأهمية الذكاء العاطفي في تعزيز رأس المال البشري مما يؤدي إلى رفع الأداء العام.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- تناولت الدراستان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين؛
- اعتمدت الدراستان على الاستبيان كأداة لجمع البيانات؛
- توصلت الدراستان إلى وجود تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي.

• أوجه الاختلاف:

- أجريت الدراسة السابقة على موظفي شركة FPT Telecom بغيتنام، بينما أجريت دراستنا على موظفي جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله؛
- اعتمدت الدراسة السابقة على أبعاد الوعي بالذات، التنظيم الذاتي، الدافعية، التعاطف والمهارات الاجتماعية، بينما اعتمدت دراستنا على الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات؛
- بلغ حجم عينة الدراسة السابقة 210 موظفاً، في حين بلغ حجم عينة دراستنا 61 موظفاً.

- **Faham Ahmed Kalam, Fahimul Islam and others, Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance: A Bibliometric Approach, Journal of Human Resource and Sustainability Studies, vo 12, 2024**

تحاول هذه الدراسة تعزيز الكفاءة التنظيمية من خلال تجميع الأدلة العلمية حول الارتباط بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين، وأجرت هذه الدراسة فحصاً لجميع المنشورات العلمية المنشورة في قاعدة بيانات "سكوبس" (scopus) بين عامي 2014 و2023، أستخدم برنامج (VOS viewer) لإجراء التحليل البليومتري (القياسات الورقية) للبيانات المستخرجة، ومن النتائج المتوصل لها أن للذكاء العاطفي تأثيراً كبيراً على أداء الموظفين، مما يؤثر على الفرص الفردية والنتائج الإجمالية للشركة على حد سواء، تميل غالبية الأبحاث

العملية في هذا المجال إلى استخدام المنهج الكمي وغالبا ما تستخدم نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) وبرنامج (AMOS)، يتركز معظم البحث في ماليزيا واندونيسيا والهند والمملكة المتحدة، لا تسلط الدراسة الضوء على الوضع الحالي للمعرفة فحسب بل تحدد أيضا المجالات المحتملة للبحث المستقبلي والتطبيقات العملية.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- تناولت الدراستان موضوع الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي وأكدت أهمية الذكاء العاطفي في تحسين أداء العاملين.
- اعتمدت الدراستان على نموذج جولمان للذكاء العاطفي الذي يتضمن الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات.
- توصلت الدراستان إلى وجود تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي.

• أوجه الاختلاف:

- الدراسة السابقة هي دراسة مراجعة أدبية (Literature Review) شملت 20 دراسة سابقة، بينما دراستنا دراسة ميدانية أجريت على موظفي جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
- شملت الدراسة السابقة عدة قطاعات ودول مختلفة، بينما ركزت دراستنا على مؤسسة واحدة وهي جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
- اعتمدت الدراسة السابقة على تحليل نتائج 20 دراسة منشورة، بينما اعتمدت دراستنا على عينة مكونة من 61 موظفا باستخدام الاستبيان.

- **Medjeled Abdelkader, Makhoulfi Tahar and others, The Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance: Case Study of the Provincial Branches of the Algerian Banking Network, European Economic Letters, vo 14, no 2, 2024**

تتقصى هذه الدراسة بدقة تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين وذلك باستخدام المنهج الوصفي، شملت الدراسة عينة من 67 مشاركا، واعتمدت على الوثائق الرسمية والاستبيانات لجمع البيانات، مع إجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت النتائج وجود انتشار جوهري للذكاء العاطفي وتحسن في الأداء داخل العينة المدروسة يعزى ذلك إلى تركيز المنظمة المتعمد على هذه العوامل، رغم أنها قد لا تكون

معروفة لديهم بالمصطلحات العلمية الرسمية، لاحظت الدراسة وجود ارتباط إيجابي ملحوظ بين الذكاء العاطفي (كمتغير مستقل) وأداء الموظف (كمتغير تابع)، توصي الدراسة بتطبيق إطار عمل للذكاء العاطفي في عمليات التوظيف والتقييم.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة السابقة:

• أوجه التشابه:

- تناولت الدراستان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي باعتبار الذكاء العاطفي متغيرا مستقلا والأداء الوظيفي متغيرا تابعا؛
- اعتمدت الدراستان على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي؛
- هدفت الدراستان إلى إبراز أهمية الذكاء العاطفي في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسات.

• أوجه الاختلاف:

- ركزت الدراسة السابقة على خمسة أبعاد للذكاء العاطفي، بينما ركزت دراستنا على أربعة أبعاد فقط؛
- بلغ حجم عينة الدراسة السابقة 67 موظفا، بينما بلغ حجم عينة دراستنا 61 موظفا؛
- شملت الدراسة السابقة موظفين من عدة ولايات جزائرية، بينما اقتصرت دراستنا على جامعة واحدة .

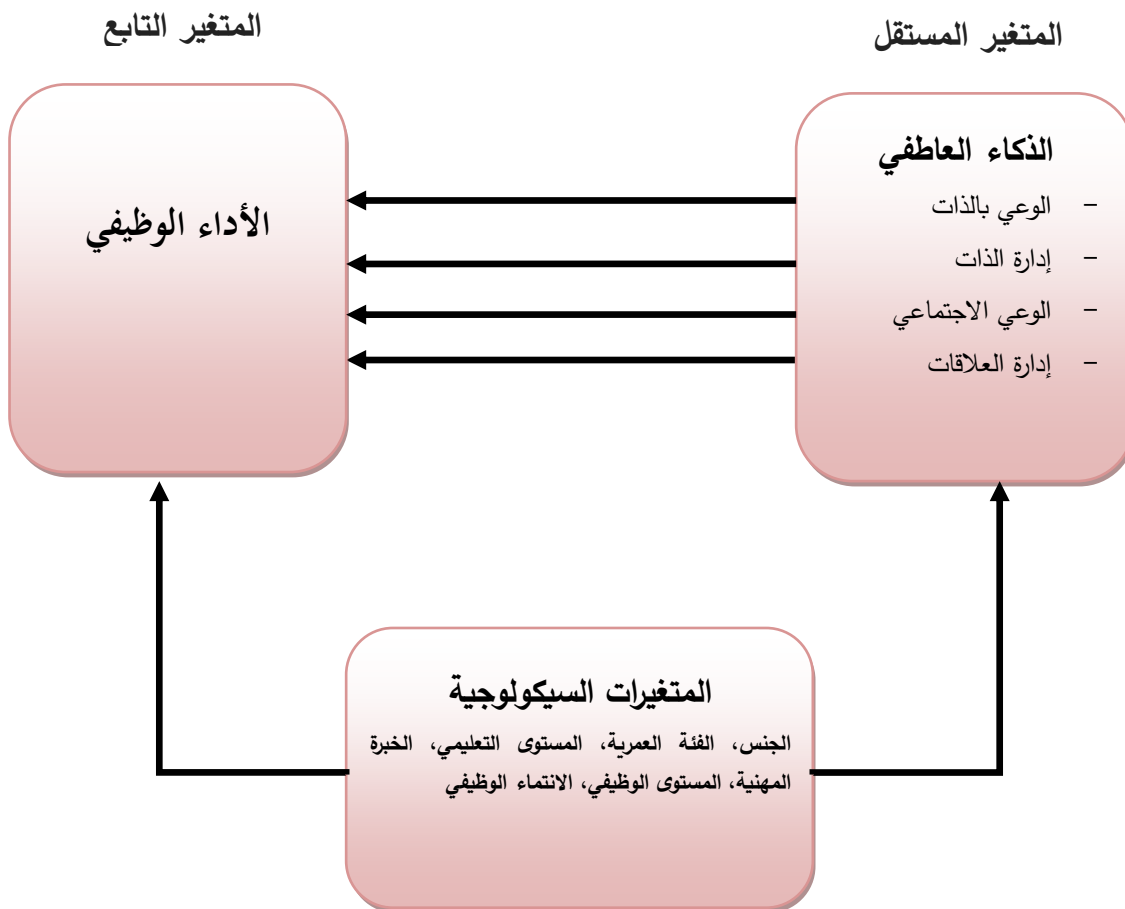
تاسعا: صعوبات الدراسة

- الندرة النسبية للكتب المتعلقة بموضوع الذكاء العاطفي؛
- صعوبة تحديد أبعاد الذكاء العاطفي المناسبة للدراسة بسبب تعدد النماذج والنظريات المرتبطة به؛
- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة على الاستبيان بحجة عدم توفر الوقت؛
- ضيق الوقت المخصص لتوزيع الاستبيان وجمعه، حيث اقتصر العمل الميداني على شهر أبريل 2026 مما استوجب مضاعفة الجهد لتحقيق نسبة استجابة مقبولة.

عاشرا: نموذج الدراسة

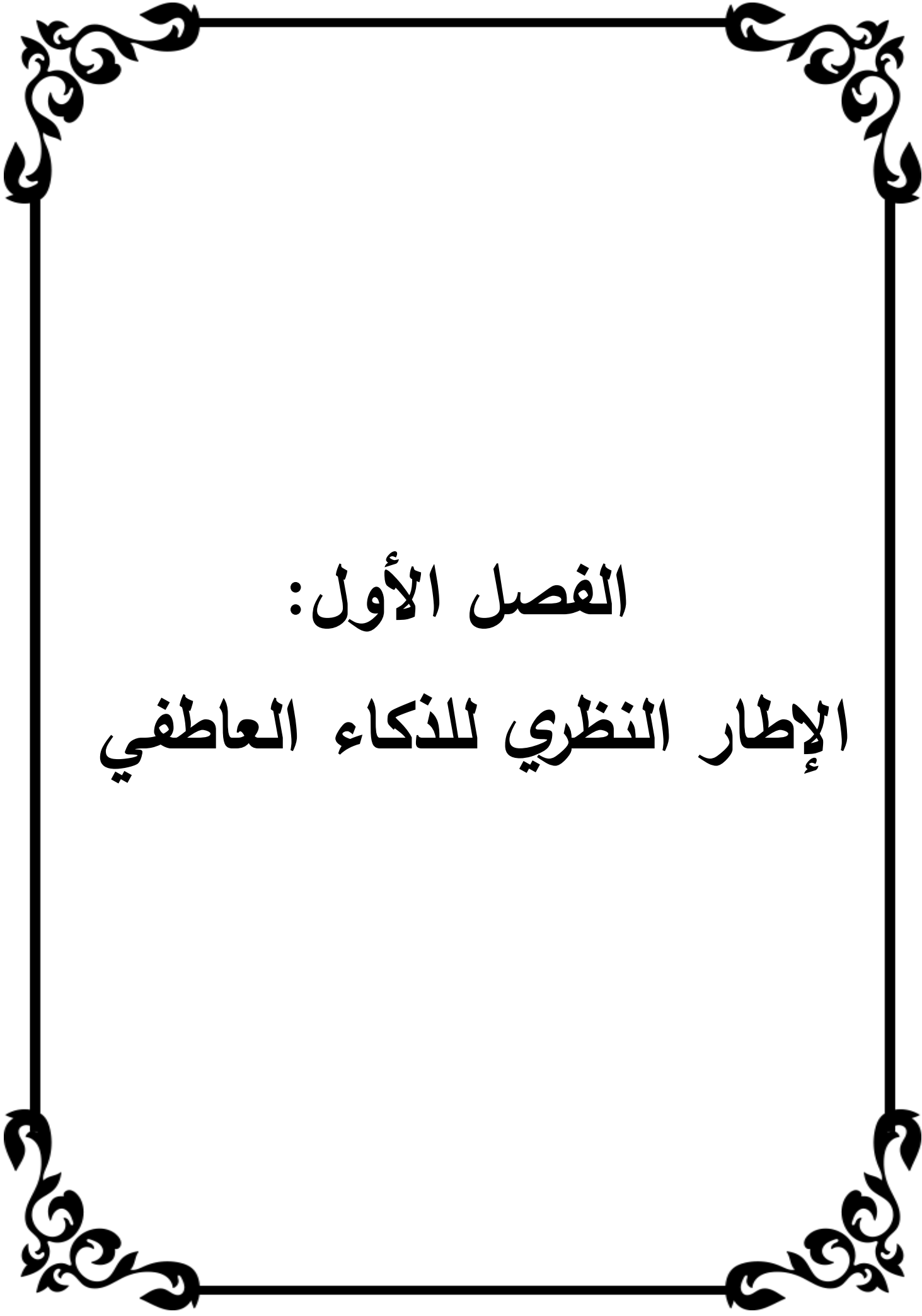
بناءا على طبيعة الدراسة وأهدافها وفروضها، وبالرجوع إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، تم تصميم نموذج فرضي يوضح العلاقة المحتملة بين متغيرات الدراسة. يمثل هذا النموذج الإطار المرجعي التفسيري الذي ينطلق منه الباحث في اختبار الفرضيات، ويعكس العلاقة المتوقعة بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

يوضح الشكل التالي النموذج الفرضي للدراسة الذي يبين العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع:



المصدر: من إعداد الطالبتين

يربط النموذج الفرضي للدراسة بين الذكاء العاطفي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع. ويندرج ضمن المتغير المستقل مجموعة من الأبعاد الأساسية وهي: الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات. تهدف الدراسة إلى تحليل أثر أبعاد الذكاء العاطفي مجتمعة على الأداء الوظيفي للعاملين، باعتباره متغيراً يعكس مستوى كفاءة الموظف في أداء مهامه وتحقيق أهداف المؤسسة.



الفصل الأول:

الإطار النظري للذكاء العاطفي

تمهيد

لاحظ علماء النفس منذ مدة ليست بطويلة أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكائه العقلي فقط، إنما على صفات ومهارات أطلق العلماء عليها اسم "الذكاء العاطفي"، وبدؤوا بإجراء أبحاث حوله، يسعون إلى توظيفه في فهم شخصية الإنسان، وتنمية قدراته التعليمية والإبداعية ورفع مستوى عمله وإنتاجه وإرساء قواعد متينة لتكيف الإنسان داخل مجتمعه، ذلك الإنسان الذي لم يعد قادراً على تحمل ضغوط الحياة اليومية، حيث ينتشر العنف وتكثر الأمراض النفسية، ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي.

المبحث الثاني: أبعاد، مكونات ونماذج الذكاء العاطفي.

المبحث الثالث: مقاييس، استراتيجيات وتطبيقات الذكاء العاطفي.

المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي

يعد الذكاء العاطفي أو ما يعرف بالذكاء الانفعالي من المفاهيم الحديثة نسبياً التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، ففي السابق كان نجاح الأفراد أو فشلهم في مختلف جوانب الحياة يعزى أساساً إلى مستوى الذكاء العقلي لديهم، والذي يقاس بما يعرف بمعامل الذكاء ويرمز له بالاختصار ***IQ**، وقد كان هذا المؤشر يعد المعيار الأساسي لتفسير قدرات الأفراد ومستوى تفوقهم.

المطلب الأول: التطور التاريخي للذكاء العاطفي

اهتم الفلاسفة منذ زمن بعيد، في دراسة العلاقة بين التفكير والانفعال، وقد أكد قدماء الإغريق أن الانفعال هو موجه حقيقي للاستبصار والحكمة.

كما أشار سابقاً أرسطو إلى أهمية المهارة العاطفية بقوله: "إنها تلك المهارة النادرة في أن نغضب من الشخص المناسب، بالقدر المناسب، وفي الوقت المناسب، وللهدف المناسب فالتحكم بالانفعالات هو ذروة الحكمة، لأنه يساعد على فهم الموقف أو المشكلة، وتقديم حلول مبتكرة وأكثر ملائمة".¹

شهدت السنوات الماضية اهتماماً متزايداً في الذكاء العاطفي تمثل هذا الاهتمام في ظهور العديد من الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت هذا المفهوم من زوايا مختلفة، في السنوات الأخيرة لم يعد الاهتمام بالنظرة التقليدية التي تتناول موضوع الذكاء قاصراً على المنظور المعرفي فقط، إذ وجد العلماء أهمية الجانب الوجداني في حياة الإنسان كما أنه لا ينفصل عن التفكير، ومن ثم أصبح هناك اقتناع تام بعدم وجود الازدواجية القديمة بين العقل والوجدان، فعند النظر إلى كتابات كل من "جولمان" (Golman)، و"سالوفيوماير" (Salovy and Mayer)، و"جاردنر" (Gardner) نجد أنهم أجمعوا على أن الاختبارات التقليدية للذكاء لن تعطي صورة كاملة متكاملة عن سلوك الفرد ولا تمكننا هذه الاختبارات من التنبؤ بنجاح الفرد في المستقبل وفي حياته بصفة عامة.²

في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي برز مفهوم الذكاء العاطفي نتيجة لجهود العلماء في تفسير النجاح في اتخاذ القرارات وإدارة الجماعات والمنظمات، والتواصل مع الآخرين، وتحقيق الرضا والنجاح في الحياة بصفة عامة. ولقد كان "جون ماير" (Jon Mayer)، و"بيتر سالوفي" (Petter Salovey) من طلائع العلماء الذين ساهموا في تغيير النظرة التقليدية للذكاء من خلال ما قدماه في كتبهما (الخيال والمعرفة،

¹ عايشة أحمد الكرد، الذكاء العقلاني والعاطفي كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية في الكليات التقنية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016، ص 30.

² المرجع نفسه، ص 31.

*IQ: Intelligence Quotient.

والشخصية)، حيث وضحا نموذجا مفصلا للذكاء العاطفي، وقد تطور المفهوم لديهما في سلسلة من المقالات الأكاديمية بدءاً من أوائل التسعينات بالاعتماد على بنية متكاملة من الأبحاث وثيقة الصلة بالموضوع، تلاها الاعتماد على البحث التجريبي، وفي عام 1995م أصدر "جولمان" (Goleman) كتابه "الذكاء العاطفي" الذي أشار فيه إلى أن الذكاء العاطفي يتنبأ ب 80% من نجاح الإنسان. بينما يتنبأ الذكاء المعرفي (نسبة الذكاء العام) بما نسبته 20%، مستندا بذلك على نتائج بحوث استمرت لسنوات طويلة.¹

تتالت فيما بعد الدراسات، حول موضوع الذكاء العاطفي وانتشرت المقاييس المتنوعة لقياس مهارات الذكاء العاطفي مثل أبحاث "ريغنبارون" (Baron) و"شابيرو" (Sahpiro)، كما تعددت نماذج مهارات الذكاء العاطفي وانضوى كل منها وفق نموذج القدرات المعرفية الذي طرحه مايروسالوفي (Mayer & Salovey)، والنموذج المختلط الذي يعد الذكاء العاطفي نزعة وجدانية أكثر من كونه قدرات معرفية، وهو ما نادى به بارون آخرون.²

المطلب الثاني: مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته

يعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام كبير في مختلف المجالات، خاصة في بيئة العمل، لما له من دور فعال في فهم المشاعر وإدارتها والتفاعل الإيجابي مع الآخرين، ويسهم هذا النوع من الذكاء في تحسين العلاقات الإنسانية وتعزيز الأداء الفردي والجماعي، مما يجعله عنصراً أساسياً لتحقيق النجاح والتوازن في الحياة المهنية.

أولاً: مفهوم الذكاء العاطفي

برز مفهوم الذكاء العاطفي في إطار الاهتمام المتزايد بالعواطف ودورها في حياة الأفراد، حيث حظي هذا المفهوم باهتمام واسع من طرف العلماء والباحثين. وقد تعددت التعريفات التي تناولت الذكاء العاطفي، وذلك تبعاً لاختلاف وجهات النظر التي حاولت تفسيره، ومن أهم هذه التعريفات:

- يعرف "سالوفي ومايور" (Salovey & Mayer) الذكاء العاطفي بأنه: "القدرة على إدراك العواطف وسهولة إبرازها وتوليدها لتقويم الأفكار، وفهم العواطف والمعرفة العاطفية، ولتنظيمها بصورة تأملية لتدعيم النمو العاطفي والمعرفي".³

¹ سيف بن درويش بن سعيد الحراسي، ميكائيل إبراهيم، أبعاد الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية لطلبة محافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، المجلد 3، العدد 1، سلطنة عمان، 2019، ص 142.

² فائق عبد الله إبراهيم صالح، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2008/2009، ص 49.

³ خالد محمد صلاح ماضي، دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، مذكرة ماجستير، جامعة كفر الشيخ، مصر، 2014، ص 48.

- عرف "جولمان" (Goleman) الذكاء العاطفي على أنه: "قدرة الشخص على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين لأجل الحفز الذاتي وإدارة مشاعره بصورة جيدة وعلاقاته مع الآخرين".¹
- تعريف "فاروق عثمان ومحمد عبد السميع": "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين وبمشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة".²
- ويعرفه "أبراهام" (Abraham): "أنه القدرة على استخدام المعرفة الانفعالية لحل المشكلات من خلال الانفعالات الإيجابية" كما ذكر أنه "مجموعة من المهارات التي يعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات واكتشاف الملامح الانفعالية للآخرين واستخدامها من أجل الدافعية والانجاز في حياة الفرد".³
- عرّف "دوليوتش وهيجز" (Dulewics&Higgs) الذكاء العاطفي بأنه: "معرفة العواطف، وكيفية توظيفها لتحسين الأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية، مصحوبة بالتعاطف والفهم لعواطف الآخرين، مما يقود لعلاقة ناجحة معهم".⁴
- يعرف "جورج" (George) الذكاء العاطفي بأنه: "القدرة على إدراك العواطف والتعبير عنها، وتفهمها، واستيعابها، واستخدامها، وإدارة العواطف الكامنة في ذات الفرد، والتحكم فيها، وضبطها، وفهم انفعالات الآخرين والوعي بها".⁵

¹ بسام فتحي الزيادات، أثر الذكاء العاطفي في الأنماط القيادية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية المملكة الأردنية الهاشمية، المجلد 5، العدد 2، الأردن، 2018، ص 12.

² السعيد نصيرات، شوقي ممادي، الذكاء العاطفي وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة الوادي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الوادي، المجلد 8، العدد 4، الجزائر، 2022، ص 100.

³ سلامي دلال، الذكاء العاطفي-مدخل نظري-، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، العدد 15، الوادي، الجزائر، 2016، ص 165.

⁴ علي محمد جبلاق، دور الذكاء العاطفي في تقليل الأخطاء الطبية في المستشفيات دراسة ميدانية على مشفى حلب الجامعي، مجلة بحوث جامعة حلب، جامعة حلب، سوريا، 2013، ص 6.

⁵ هديل بنت علي يحيى، العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة ضغوط البيئة الأكاديمية دراسة ميدانية على عينة من طلاب وطالبات العلاقات العامة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاتصال والدراسات الإعلامية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض، المجلد 1، العدد 1، المملكة العربية السعودية، 2024، ص 128، 129.

- عرف "بار أون" (Bar-On) الذكاء العاطفي أيضا أنه: "مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية، في الجوانب الشخصية والعاطفية والاجتماعية، التي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب وضغوط البيئة، وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة".¹
- يعرف الذكاء العاطفي بأنه: "قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الصادق لانفعالاته ومشاعره الذاتية، وانفعالات ومشاعر الآخرين، والوعي بها، وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح، وضبطها وتنظيمها والتحكم فيها، وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية، وتحسين مهارات التواصل الانفعالي والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتطوير العلاقات الإيجابية التي تكفل للفرد والآخرين تحقيق النجاح في شتى مجالات حياتهم".²

من خلال هذه التعريفات يمكن اعتبار الذكاء العاطفي مجموعة من القدرات والمهارات التي تمكن الفرد من فهم مشاعره ومشاعر الآخرين، وإدارة هذه المشاعر بطريقة فعالة. كما يساعده ذلك على التكيف مع الظروف المحيطة به والتعامل معها بإيجابية، مما يعزز قدرته على مواجهة المشكلات المختلفة والاستعداد لتحمل الضغوط التي قد تفرضها البيئة المحيطة.

ثانيا: أهمية الذكاء العاطفي

تتمثل أهمية الذكاء العاطفي في الآتي:³

- إن إدراك الفرد لعواطفه وعواطف من يحيطون به يسمح له بتكوين ردود أفعال منطقية ودقيقة تمكنه من اختيار أفضل الردود في المواقف التي تواجهه بشكل ملائم، ويبين "كاسابي وميهيوتيس"

¹ الطاهر ميمون، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة محمد بوضياف، المجلد 7، العدد 2، المسيلة، الجزائر، 2022، ص 55.

² غازي حسين شقرون، محمد بن عابد اليوبي، الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي أثناء فترة كورونا لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 6، العدد 55، المملكة العربية السعودية، 2023، ص 127.

³ بالاعتماد على المراجع التالية:

- حسنين عادل صالح المحنا، دور الذكاء العاطفي في تحسين عملية التخطيط التربوي دراسة تحليلية من وجهة نظر المخططين التربويين، مجلة علمية تربوية، المديرية العامة للتربية في محافظة نجف الأشرف، العدد 62، العراق، 2021، ص 510.
- غادة صالح موسى حسين، الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستهن للعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020، ص 16.
- علي حسين عفيفة، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019، ص 14.
- شاكر جار الله الخشالي، فهد عبد الرحمن المطيري، أثر الذكاء العاطفي في الفاعلية التنظيمية في البنوك التجارية الكويتية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، المجلد 11، العدد 2، الأردن، 2021، ص 159.
- سارة عبد الرحمن الرميحي، أثر استخدام الذكاء العاطفي على أداء موظفي الجهات الحكومية بدولة قطر، المجلة الدولية لنشر البحوث الدراسات، جامعة قطر، المجلد 5، العدد 59، قطر، 2024، ص 9.

- (Kasabi&Mihiotis) أن للذكاء العاطفي تأثير على الحياة المهنية وعلاقته بمستويات النجاح التي يمكن أن يحققها الأشخاص الذين يتصفون بقوة الشخصية والقدرة على ابتكار الحلول والتأثير على الآخرين ومدى تأثير هذه الصفات على تحقيق النجاح المهني؛
- أظهرت الدراسات العلمية أن الذكاء العام (الذكاء المعرفي) يسهم في تحقيق النجاح الشخصي بما قيمته 20% أما الجزء المتبقي 80% يعزى إلى الذكاء العاطفي؛
- يرى "جولمان" Goleman أن الذكاء العاطفي هو شرط لازم للقيادة، ودافع عن الذكاء العاطفي باعتباره مجموعة ذات قاعدة عريضة من الكفاءات والتي تختلف عن المهارات التقنية مثل (المحاسبة وتخطيط الأعمال) والقدرات المعرفية مثل (التفكير التحليلي)، وناقش جولمان فكرة أن مهارات الذكاء العاطفي (كفاءات الذكاء العاطفي) أكثر أهمية من المهارات التقنية ومهارات الذكاء المعرفي "IQ" حيث بدأت الأرقام تبين الصلة بين نجاح الشركة والذكاء العاطفي لقادتها؛
- أكد "هوبر" Hooper على أهمية الذكاء العاطفي لفرق العمل فهي ذاتها مهارات الذكاء العاطفي للأفراد رغم أن تأثيرها في إطار العمل الجماعي يكون أكبر من تأثيرها في الأفراد بشكل مستقل لأن عملية التفاعل بين الأعضاء تحتاج لمهارات الذكاء العاطفي بشكل أكبر من حاجة الأفراد لها بشكل مستقل ويمكن تطوير مهارات الذكاء العاطفي لفرق العمل مثلما يمكن تطويره بالنسبة للأفراد وذلك بواسطة برامج تدريبية على مهارات الذكاء العاطفي؛
- أكد "الخضر" نجاح علماء النفس في إبراز دور الذكاء العاطفي كمفهوم حديث ذي أهمية نادرة وأنه مؤشر رئيسي للنجاح، ومقدرته على وضع نظام هادف وممتع في المنظمات، بشكل يتمكن كل فرد من استخدامه لتدريب ذاته وتطويرها على حل المشكلات الذاتية التي تواجهه ومشاكل الآخرين داخل العمل، حيث يعد استخدام مهارات الذكاء العاطفي الطريق السريع في الوصول إلى الأهداف، وإنجاز التوقعات وحل المشكلات وإيجاد الطرق المتعددة للنجاح، ويحقق استخدام قدرات الذكاء العاطفي إلى جانب السرعة الاستمرارية في تحقيق ونجاح الأهداف والشعور بمتعة النجاح، لأن تلك الأهداف حققت بيئة صحية ومشاركة وجدانية وتواصل ووعي ذاتي واجتماعي وبهذا تصبح القدرات التي تكتشف حديثا بمثابة آلة تغيير نحو مستقبل مشرق ونجاح؛
- أشار "تشونغ وآخرون" Chong et al إلى نقطتين هامتين إضافيتين تبرزان أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل، وهما: تعزيز القدرة على تقديم خدمات متميزة للمراجعين، فالذكاء العاطفي يساعد في بناء العلاقات وتحسين تجربة العميل من خلال وضع مصلحة العميل في الاعتبار، وتحسين المهارات في

مجال اكتشاف المشاكل قبل استفحالها، حيث يتمتع الأشخاص الأذكاء عاطفياً بقدرة على استشعار المشاكل مبكراً ومساعدة الزملاء على حلها، مما يمنع تفاقمها؛ مما سبق يستنتج أن الذكاء العاطفي هو أساس نجاح الأفراد على الصعيدين الاجتماعي والعملي وبالتالي يعد أساس نجاح الفريق والمنظمة، حيث نجد في واقع التعامل مع الناس الكثير من الأشخاص الأذكاء معرفياً إلا أنه يصعب التعامل والتواصل معهم بسبب انخفاض مهارات الذكاء العاطفي لديهم.

المطلب الثالث: مهارات الذكاء العاطفي

لجعل الفرد أكثر فاعلية لا بد أن يمتلك خمس مهارات إضافية تتمثل في:¹

- القدرة على تحمل المسؤولية؛
- إيجاد خيارات متنوعة ومرنة لمواجهة المواقف المختلفة؛
- تقبل وجهات نظر الآخرين وتكوين علاقات اجتماعية؛
- العمل بفاعلية لإيجاد أفضل الخيارات الممكنة لكل حالة وخاصة تلك القرارات ذات التأثير؛
- الإصرار على خلق عزيمة ذاتية واحترام الذات والإحساس بالفاعلية الشخصية؛
- فالذكاء العاطفي ليس مجرد سمة فطرية، بل هو مجموعة من المهارات المكتسبة التي ترفع من كفاءة الفرد الإنتاجية والاجتماعية.

المبحث الثاني: أبعاد، مكونات ونماذج الذكاء العاطفي

يعد الذكاء العاطفي من المفاهيم المهمة في الدراسات الحديثة لما له من دور في فهم الانفعالات الإنسانية وتنظيمها والتعامل معها بفعالية، وقد اهتم الباحثون بدراسة هذا المفهوم من خلال تحديد أبعاده المختلفة ومكوناته الأساسية إضافة إلى تقديم نماذج نظرية تفسر طبيعته، وعليه يتناول هذا المبحث أبعاد الذكاء العاطفي ومكوناته وأهم النماذج المفسرة له.

المطلب الأول: أبعاد الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي يتكون من مجموعة واسعة من القدرات والكفاءات تتوزع على أربع أبعاد وهي الوعي بالذات وإدارة الذات والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات وتعتبر هذه الأبعاد الأكثر شيوعاً في دراسة الذكاء العاطفي.

¹ نجاة حميد صخر، نجلاء سادة حسون الربيعي، دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم: بحث تطبيقي في عينة من مكاتب التدقيق في العراق، مجلة المثلى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة النهرين، المجلد 11، العدد 3، العراق، 2021، ص 187.

وفيما يلي شرح لهذه الأبعاد:¹

الشكل رقم (1): أبعاد الذكاء العاطفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع:

منار إبراهيم القطاونة، وآخرون، أثر الذكاء العاطفي في رشاقة القوى العاملة في المنظمات الخدمية الخاصة في الأردن، مجلة العلوم المالية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد 9، العدد 2، الأردن، 2025، ص 303.

1. **الوعي بالذات:** يشمل الوعي بالذات القدرات التالية للفرد: معرفة وإدراك مشاعره بدقة بما في ذلك نشأته والظروف المحيطة بها (الوعي العاطفي الذاتي)، وتقييم الفرد لنقاط القوة والضعف لقدراته بصدق (التقييم الذاتي الدقيق)، والتقييم الصادق لقدرات الفرد والإدراك القوي لقيمتها الذاتية (الثقة بالنفس)؛
2. **إدارة الذات:** وتشمل القدرات التالية للفرد: إدارة المشاعر المزعجة ومقاومة السلوكيات الاندفاعية (ضبط النفس العاطفي)، التطبيق المستمر للمعايير والمبادئ الأخلاقية (الجدارة بالثقة)، تحمل المسؤولية عن أعماله (وعي الضمير)، الجهد المتفاني لتحسين الأداء (التوجه نحو الإنجاز)، والمبادرة بالعمل قبل ظهور المشكلة واستغلال الفرص لتعزيز احتمالات النجاح (المبادرة)؛
3. **الوعي الاجتماعي:** ويشمل القدرة على الشعور، والفهم، والتفاعل مع مشاعر الآخرين، ويشير إلى القدرة على قراءة وفهم الفرد بالإضافة إلى التعرف على تأثيرها على الآخرين، ويتم دعم الوعي الاجتماعي من خلال التعاطف والوعي التنظيمي الذي يمكن القائد من إدراك علاقات وسياسات المنظمة، والخدمة التي تلبي احتياجات أولئك المرتبط بالمنظمة؛

¹ بالاعتماد على المراجع التالية:

- منار إبراهيم القطاونة، وآخرون، أثر الذكاء العاطفي في رشاقة القوى العاملة في المنظمات الخدمية الخاصة في الأردن، مجلة العلوم المالية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد 9، العدد 2، الأردن، 2025، ص 303.
- سارة السيد الدريني، تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة، المجلة العربية للإدارة، جامعة المنصورة، المجلد 44، العدد 3، مصر، 2024، ص 122.

4. إدارة العلاقات: تشير إلى القدرة على إلهام الآخرين والتأثير عليهم وتطويرهم أثناء إدارة الصراع، وتتطلب إدارة العلاقات مهارات متطورة في القيادة الملهمة للتحفيز والتأثير الذي يسمح بالإقناع وتطوير الآخرين من خلال التغذية المرتدة والتوجيه وتحفيز التغيير وإدارة الصراع وبناء الروابط التي تنمي العلاقات وتحافظ عليها والعمل الجماعي والتعاون الذي يدعم التعاون وبناء الفريق. وتتجلى إدارة العلاقات في التعامل مع العواطف في العلاقات بشكل جيد وقراءة المواقف والشبكات الاجتماعية بدقة، والتفاعل بسلاسة، واستخدام هذه المهارات للإقناع والقيادة والتفاوض وتسوية النزاعات والتعاون والعمل الجماعي.

المطلب الثاني: مكونات الذكاء العاطفي

يتكون الذكاء العاطفي من المكونات الرئيسية والثانوية التي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (1): المكونات الرئيسية والثانوية للذكاء العاطفي

المكونات الرئيسية	الخصائص
التعرف على عواطف الذات	معرفة الذات هي المرحلة الأولى نحو اكتساب الذكاء العاطفي، كون معيار الأفراد الذين لا يعرفون أنفسهم تنتج عنهم سلوكيات عدوانية من غير قصد (إضافة إلى الفشل في فهم الآخرين)، إذ تشكل هذه المرحلة بالنسبة للقائد الخطوة الأولى نحو الكفاءة
تعلم كيفية إدارة العواطف	المرحلة الثانية من تطوير الذكاء العاطفي هي مرحلة تعلم كيفية إدارة العواطف، وتتم وفق تحديد ومعالجة مجموعة كاملة من المشاعر التي لدينا تجربة معها، مثل (الكشف عن بعض الأزمات الشخصية أو الأزمات التي لاتروق لنا في العمل)، حيث إذا تمكن القائد من التحكم في هذه العملية، يمكنه تعلم وضع عواطفه في خدمة الهدف، وهي مرحلة تحفز على كيفية فك الرموز والتعامل مع عواطف أعضاء الفريق
معرفة كيفية التعرف على عواطف الآخرين والتعامل معها بإيجابية	من خلال القدرة على التعاطف، أي تعلم فهم مشاعر الآخرين وقت حدوثها في كل مرة، فالقادة اللذين يركزون على أنفسهم أكثر من اللازم لا ينجحون في وضع أنفسهم مكان الآخرين، ولا يستطيعون تخيل العالم كما يراه الآخرون، ولكن عندما تكون لديهم القدرة على التعاطف، فإنهم يتمكنون من إدارة عواطف الآخرين والتأثير على موظفيهم
المكونات الثانوية	الخصائص
	هذا الشكل من الاستماع لا يعني الانتظار بهدوء إلى حد النهاية من الكلام، نوعية هذا الاستماع تعني لعب دور الأطباء النفسانيين، الذين اعتادوا على الاهتمام التام في محاولة تحديد المعنى العميق لتعبير المريض (ما هي الكلمات التي يختارها عندما لا يستطيع

التعبير عما في ذاته). فممارسة الاستماع الفعال تتم عبر الخطوات الآتية: مشاركة كاملة مما يقال: لا يعني أنهم صامتون بل ينغمسون في فترات معينة لإعادة صياغة الكلام، للتأكد من أن الرسالة التي سمعت تتوافق مع فهم الآخر مثل: إذا فهمت بشكل صحيح...أنت تقول لي كذا..فإن هذه أتباع الاستماع الفعال يعكس الآثار المترتبة على الحديث.	الاستماع الفعال (الإصغاء)
في معادلة الذكاء العاطفي من الضروري أن نأخذ بعين الاعتبار تعابير الوجه والإيماءات.	التواصل الغير لفظي
نحن نستطيع جميعا تمييز تقريبا مختلف المشاعر مثل الغضب والحزن أو القلق، ولكن بعض الأفراد هم تماما مثل الأجانب مع أنفسهم بما يحدث لهم، لذلك حتى يستطيع القائد استغلال الآثار الايجابية وتقليل الجوانب السلبية لعواطف الفريق، يجب أن تكون لديه القدرة على تحديد عواطفه بدقة والتعبير عنها بصورة بناءة.	استكشاف مجموعة كاملة من العواطف

المصدر: لزرق نوال، أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية، أطروحة دكتوراه، جامعة مصطفى اسطنبولي، معسكر، الجزائر، 2018/2019، ص 29.

يبين الجدول مكونات الذكاء العاطفي وخصائص كل مكون، حيث يبدأ بالتعرف على عواطف الذات باعتباره أساس الوعي بالمشاعر وفهم تأثيرها في السلوك، ثم تعلم كيفية إدارة العواطف من خلال التحكم في الانفعالات وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف، يلي ذلك التعرف على عواطف الآخرين والتعامل معها بإيجابية بما يعزز التعاطف والتأثير الفعال في العلاقات، كما يوضح الجدول بعض المكونات الثانوية مثل الاستماع الفعال، والتواصل غير اللفظي، واستكشاف العواطف، والتي تسهم في تحسين التفاعل الاجتماعي وفهم المشاعر بدقة، وعليه فإن هذه المكونات تتكامل فيما بينها لتكوين ذكاء عاطفي فعال ينعكس إيجابا على الأداء والسلوك داخل بيئة العمل.

المطلب الثالث: نماذج الذكاء العاطفي

هناك العديد من النماذج للذكاء العاطفي ومن أهمها:¹

1. نموذج "جولمان" (Goleman): تعد نظرية جولمان للذكاء العاطفي إحدى النظريات في هذا الموضوع حديثة، حيث ظهرت في نهاية القرن الماضي وتحديدا في العام 1995 أكد "جولمان" أن فهمه للذكاء العاطفي مبني على مفهوم "جاردنر" (Gardner) للذكاءات المتعددة وخاصة الذكاء الشخصي. وقدم "جولمان" (Goleman) نموذجه معتمدا على عمل "ماير وسالوفي" (Mayer&Salovey) 1990،

¹ سميرة بوزناد، تنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة محمد بوضياف، المجلد 7، العدد 1، المسيلة، الجزائر، 2022، ص 304-305.

إلا أنه يعتبر من النماذج المختلطة التي تمزج قدرات الذكاء العاطفي مع خصائص الشخصية متمثلة في خصائص الصحة النفسية والسعادة والدافعية والقدرات التي تجعل الفرد فعالاً في المشاركة الاجتماعية، وتم تنقيح نموذجيه في مقال له عام 1998 (هذا النموذج يقدم إطاراً للذكاء العاطفي والذي يعكس كيفية ترجمة قدرة الفرد على السيطرة على مهارات الوعي بالذات وإدارتها الوعي بانفعالات الآخرين وإدارة العلاقات إلى نجاح في مكان العمل). وفي سنة 1998 أصدر كتاباً بعنوان "العمل بالذكاء الوجداني" واشتمل نموذجيه المعدل على 25 كفاءة صنفها إلى كفاءات شخصية وكفاءات اجتماعية. وفي سنة 2001 أدخل تعديلاً على نموذج 1998 وقلص الأبعاد الخمسة إلى أربعة وقلص الكفايات إلى 20 كفاية. وقد قدم "جولمان" (Goleman) نموذج للذكاء العاطفي يعتمد على سمات وخصائص شخصية الفرد تشمل القدرات والدوافع الذاتية والنفسية، وذهب إلى وصف الذكاء العاطفي على أنه مجموعة من السمات الشخصية والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، ويعطي "جولمان" (Goleman) مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء العاطفي وتشمل الوعي الذاتي والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص الوجداني واللياقة الاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه.

2. "نموذج مايروسالوفي" (Mayer&Salovey): حيث اهتموا بالجوانب اللامعرفية للذكاء، فالذكاء العاطفي عبارة عن مجموعة من القدرات التي تفسر اختلاف الأفراد في مستوى إدراك وفهم الانفعالات والعواطف وعرف "مايروسالوفي" 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 "مايروسالوفي" 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 "مايروسالوفي" على أن للذكاء العاطفي يشمل أربع قدرات أو مكونات هي: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؛
 - القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير: بحيث يتم توظيف الانفعالات للمساعدة في زيادة التركيز أو التفكير بشكل إيجابي وتحسين التفكير؛

¹ فرات إبراهيم جرجس، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2021، ص 15-16.

- القدرة على فهم وتحليل الانفعالات: وتعني القدرة على تحليل الانفعالات وتسميتها وفهمها وتفسير معناها؛
- القدرة على إدارة الانفعالات: وتعني القدرة على تنظيم الانفعالات وإدارتها وتكون معينا للفرد لتطوير علاقاته مع الآخرين وتحسينها؛
- 3. نموذج بار- أون (Bar-on): تعد أولى النماذج التي فسرت الذكاء العاطفي، وتشير إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي والسمات الشخصية، فقد عرفت الذكاء العاطفي أو الانفعالي على أنه مكون يشمل على مجموعة من الكفاءات غير المعرفية وقد أعد "بار-أون" (Bar-on) أول أداة لقياس الذكاء العاطفي وصممت للتعرف إلى تلك الكفاءات غير المعرفية الشخصية. وقد توصلت الأبحاث التي استخدمت مقياس "بار- أون" (Bar-on) إلى أن الكفاءات الشخصية تعتبر مؤشرا للنجاح، وهذا ما تقدمه مقياس نسبة الذكاء العاطفي، وقد أوضح أن الذكاء العاطفي يتكون من خمس كفاءات لا معرفي هي:¹
- كفاءات لا معرفية ذاتية: وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها: الوعي الذاتي، والتوكيدية، وتقدير الذات، والرؤية الذاتية، وتحقيق الذات، والاستقلالية؛
- كفاءات ضرورية للعلاقة: وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية منها: التعاطف، والمسؤولية الاجتماعية، والعلاقة بين الأشخاص (العلاقات الاجتماعية)؛
- كفاءات ضرورية لقابلية التكيف: وتتمثل في مجموعة من الكفاءات اللامعرفية ومنها: حل المشكلات، وإدراك الواقع، والمرونة؛
- كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط والتحكم: وتشتمل على مجموعة من الكفاءات اللامعرفية المتمثلة في: تحمل الضغوط، وضبط الاندفاع؛
- المزاج العام: وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها: السعادة والتفاؤل.

المبحث الثالث: مقاييس، تطبيقات واستراتيجيات الذكاء العاطفي

نظرا للأهمية المتزايدة للذكاء العاطفي في فهم السلوك الإنساني وتحسين التفاعل مع مختلف المواقف، سعى الباحثون إلى تطوير مقاييس لقياسه إلى جانب تحديد الاستراتيجيات التي تساعد على تنميته وتفعيله في مختلف المجالات، وعليه يتناول هذا المبحث مقاييس الذكاء العاطفي واستراتيجياته وأهم تطبيقاته.

¹ رائدة محمد إبراهيم عبد العال، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة الذاتية المدركة لدى عينة من المراهقين المتفوقين دراسيا في فلسطين، مذكرة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2022، ص 23.

المطلب الأول: مقياس الذكاء العاطفي

تعددت اختبارات ومقاييس الذكاء العاطفي وذلك لاختلاف مفهوم وتباين تفسير مفهوم الذكاء العاطفي وكيفية تعريفه، ومن مقاييس الذكاء العاطفي ما يلي:¹

1. مقياس مايروسالوفي للذكاء العاطفي:

- المقياس الأول: كان للباحثين "ماير، سالوفيوكاروسو" (Mayer, Salovey & Casuso) يعتبر هذا المقياس من المقاييس الحديثة للذكاء العاطفي وقد أستاذ بالدرجة الأولى إلى مقياس (Meis) تم تصميم هذا المقياس ليتناسب مع الاستخدام المهني والتجاري، كما يمكن الاستفادة منه في المواقع الطبية والتعليمية، بالإضافة إلى التصميم الأساسي لقياس الأداء الفعلي أو الراقي للأشخاص، ويعتبر مقياس مطورا. يتكون مقياس هذا النموذج من (141) عبارة لقياس (4) أبعاد أساسية تحتوي على (17) بند فرعي، يعتبر هذا المقياس هو الوحيد الذي صمم لقياس أداء الأفراد الفعلي من منظور قدرات الذكاء العاطفي، كما أنه يتميز بأنه مختلف عن المقاييس الذاتية التي تتعلق بالسمات الفردية للفرد أو الشخص بالتفاؤل وتحمل الضغوط والتحفيز.

- المقياس الثاني: يطلق عليه اسم *Emotional Competence Inventory (ECI) يعتبر من أحدث المقاييس للذكاء العاطفي يعرف باسم مقياس الكفاءة العاطفية، تم تصميمه بأسلوبين مختلفين (التقييم الذاتي -تقييم الآخرين)، صمم تحت إشراف فريق Hey Group في مراكز Makleland للبحث والابتكار (Sala, et, al)، يتصف هذا المقياس بعدة مميزات وهي كالتالي:

- يمكن استخدامه في المقارنة بين الأفراد أو الأشخاص والجماعات في نفس البيئة، كما يمكن أن يستخدم للمقارنة بين الثقافات والبيئات المختلفة.

- يمكن أن يستخدم بالتنبؤ بالأفراد والجماعات ذات الأداء المتميز، ويتصف بدرجة عالية من الصدق والثبات، وقد تم استخدامه على نطاق كبير من العلماء والباحثين.

- يستخدم في تحديد مهام وأدوار المدراء، ووضع قوانين المؤسسة والأنماط السائدة في العلاقات، كما يستخدم للتنبؤ بسلوكيات واتجاهات الموظفين.

يتكون هذا النموذج من (110) عبارة ويقيس (4) أبعاد رئيسية تتضمن (18) فرع.

¹ ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية، أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان، مذكرة ماجستير، جامعة الشرقية، عمان، 2022، ص 49-50.

*ECI: Emotional Competence Inventory.

2. مقياس "بار-أون" للذكاء العاطفي:

يطلق عليه تسمية (EQI) Emotional Quotient Inventory يستخدم بصورة كبيرة في الجانب الطبي والنفسي أكثر من الجانب المهني، يعتبر من مقاييس السمات بالإضافة إلى التداخل مع مقاييس الشخصية بجانب أنه صمم لقياس السلوك المفضل اجتماعياً وعاطفياً، بالإضافة لتقييمه للذكاء الاجتماعي والشخصي، وظهرت نسخة مستحدثة عام 2000.

يتكون هذا المقياس من (133) عبارة لقياس (5) أبعاد رئيسية تحتوي على (115) بند فرعي، يعتبر هذا المقياس له صلاحية واعتمادية لقدرة الأشخاص على مواجهة الضغوط ومتطلبات الحياة بفاعلية.

المطلب الثاني: استراتيجيات الذكاء العاطفي

هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن اعتمادها في تطوير قدرات الذكاء العاطفي فقد توصلت "فيتيلو"

(Vitello) إلى خمس إستراتيجيات تساعد الفرد المدير أو القائد على تطوير قدرات الذكاء العاطفي وهي:¹

- **إستراتيجية التركيز على الذات:** ويمكن أن يتم ذلك من خلال الاحتفاظ بسجل يعكس الأحوال العاطفية للقائد، سواء أكان ذلك على شكل دفتر مذكرات، أم على هيئة أشرطة تسجيل صوتية، والتي تتيح للقائد فرصة الإطلاع على بعض الاستجابات المزعجة وغير المقبولة.
- **إستراتيجية التأمل والتفكير بالمحيط الخارجي:** إذ أن هناك أنماطاً عديدة من عمليات التأمل والتفكير التي يمكن أن تساعد الفرد كي يُصبح أكثر وعياً وإدراكاً لكيفية تأثير العواطف في السلوك، مثل التفكير في خلق السماوات والأرض. وبحسب "فيتيلو" (Vitello) يجب على القائد الاختلاء بنفسه لعدة دقائق وممارسة عمليات تنفس عميقة وبطيئة للمساعدة على تهدئة الدماغ والتفكير بوضوح وصفاء.
- **إستراتيجية الانخراط في التفكير والتخيلات الإيجابية:** والرياضيون هم من يمثل قوة الرؤية الإيجابية.
- **إستراتيجية استخدام بحث تقييمي:** وهي عبارة عن طرفة تتعلق بطرق التفكير بشأن التغيرات المهنية والشخصية، وهو أسلوب يأخذ في الاعتبار احترام الناس قولاً وعملاً، والاعتراف بالإنجازات المميزة التي قام بها القائد والأفراد المحيطون مع تقدير حالاتهم ومواقفهم، وتشجيعهم على التطلع لمستقبل أفضل، وقدم الخبراء تعريفات إضافية للبحث التقييمي بأنه تلك العملية التي يمكن بواسطتها اكتشاف نقاط القوة الكائنة في الفرد أو في المؤسسة، وبموجب بيانات تبين المجالات التي سيصل إليها الفرد، أو المستويات

¹ ايناس شحتة أبو عفش، أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011، ص 54-55.

التي ستصل إليها المؤسسة بناء على تلك اللحظات التي كان فيها الفرد أو كانت فيها المؤسسة من قبل. وتتوفر أربع حالات لهذا البحث التقييمي وهي:

- **الاستكشاف:** تقدير ماهية الأشياء؛
- **التخيل:** تخيل ما يمكن أن يحدث؛
- **التصميم:** تحديد ما يتوجب أن يكون؛
- **المصير:** إيجاد وتهيئة ما سيكون، ويمكن استخدام البحث التقييمي من خلال طرح أسئلة على الذات وعلى الآخرين.

• **إستراتيجية ممارسة الاستماع المتعاطف:** وذلك من خلال الاستماع إلى ما يقوله الفرد جيداً، مع السعي إلى أن يكون الفرد حساساً ومتفهماً بغض النظر عن مدى اختلاف أو تشابه استجابة الشخص الآخر مع مشاعرك وإدراكاتك، وقد تعمل مسألة الضغط النفسي النابعة من الظروف المالية والتنظيمية والمهنية على إعاقة قدرة الفرد على الاستماع بشكل متعاطف للآخرين. واستجابة لمثل تلك القضايا يتوجب على الفرد الانخراط في التأملات الذاتية لتعزيز ودعم الوعي والإدراك الذاتيين، ولإدارة الاضطرابات المتصاعدة، وإعداد الحوافز لمواجهةها بفاعلية ونجاعة، والاستماع المتعاطف له أهمية كبيرة لأنه يوفر للفرد بيانات دقيقة، بدلاً من إسقاط القضايا على الذات، ويقوم الفرد بموجب ذلك بافتراض الأفكار، والمشاعر، والحوافز أو الدوافع، وعمليات التبشير، وبناء على ذلك، لا بد من مواجهة الحقيقة الموجودة في عقول الأشخاص الآخرين، والبحث عن مصداقية ما قيل واستخدام تساؤلات تبدأ على سبيل المثال في أثناء الاستماع هل هذا ما تقصده وترمي إليه.

المطلب الثالث: تطبيقات الذكاء العاطفي

يمكن تلخيصها فيما يلي:

• **في المجال الأسري:** تعتبر الأسرة الحضان الأولى للطفولة، والمدرسة الأولى للتعلم، وقد أشارت كثير من الدراسات أن نمو العاطفي والاجتماعي خلال السنوات الأولى يتأثر إلى حد كبير بالجو الأسري العام، وكذلك بالعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها، كما يتأثر أيضاً باتجاهات الوالدين نحو الطفل، وشخصية الأم وعمرها ومستوى تعليمها وخلفيتها الاجتماعية، كل ذلك يؤثر على جانب وشخصية الطفل العقلية والاجتماعية والعاطفية، كما يؤثر طبيعة العلاقة بين الطفل والوالدين وخصوصاً الأم وعلى المعايير والمعتقدات التي تقدمها الأم لطفلها فالوضع الاجتماعي للأسرة الملائم يؤدي إلى إمكانية تكوين

عواطف اعتبار الذات والاعتزاز بها، أما تعصب الأهل وحب الرئاسة يقدم الوضع المعاكس إمكانية نمو عواطف احتقار الذات وكراهية الأهل وضحالة التعاطف.¹

• **في مجال الصحة النفسية:** إن الصحة الوجدانية تمثل أساساً مشتركة لنجاح وسعادة الفرد لأداء أدواره في حياته العملي، والزوجية، والأبوية، والاجتماعية، وفي هذا المنحى يقر "جولمان" (Goleman) أن اللحظات الكارثية التي تدفعنا بالذكريات الصادقة في حياتنا نادرة، كما أن الدوائر العصبية ذاتها التي تعرض الذكريات الصارمة بقسوة تعمل أيضاً في الأوقات الأكثر هدوءاً في الحياة. إن الخبرة التي تسود في مجتمعاتنا المسلمة المرتبطة بالذكريات تتأثر بمهارات الذكاء الروحي، الذي يقلل من كارثية الصدمات التي تعترضنا في حياتنا الدنيوية، وعلى سبيل المثال الموت وتجاوز الصدمات بالتذكر الإيماني والصبر واليقين، والصلة الروحية بالسنة النبوية، وبالتالي قد يكون هذا هو المؤثر الذي يجعلنا لا نصل بصدماتنا إلى الحدة التي تترك انطباعاً في المخ الانفعالي، وإذا كان هذا مؤثر الصدمات الحادة فهذا لا ينفي وجود كثير من الآلام والأزمات الانفعالية التي تحتاج إلى طرق من العلاج النفسي، وهنا يظهر أهمية الذكاء العاطفي عند التعامل بمهارات مع هذه الاستجابات العاطفية المشعر بها، والتأكيد على الاهتمام بالجوانب العقلية العاطفية بجانب القدرات العقلية المعرفية في الصحة النفسية يقول "البرث اليكس" (Albert Alex) أنه منذ ابتكاره العلاج العقلاني العاطفي في عام 1955 وهو يتعامل مع مشاكل الأفراد الإدراكية الوجدانية الرئيسية، خصوصاً مسألة قيمتهم بالنسبة لأنفسهم وللآخرين، وقد وجدوا حلولاً للعلاج أكثر وأسرع من السابق. كذلك توصل "جاك بلوك" (Jack Blok) في دراسته إلى أن الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع كانوا أكثر تميزاً في جوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.²

• **في المجال العملي والمهني:** إضافة إلى تم ذكره سابقاً حول أهمية الذكاء العاطفي في محيط العمل، فإنه من المفيد أن نستشهد بما ذكره الأستاذ الدكتور "كايد عبد الحق" حول كيفية تأثير الذكاء العاطفي في كفاية المؤسسات إيجاباً من خلال النقاط عدة نقاط يمكن إيجازها كما يلي:³

- يخلق نمطاً مستقراً من العلاقات العامة الإيجابية بين الأفراد؛
- يؤثر ذلك النمط من العلاقات العامة على نمو متميز باستقراره ومنهجيته المؤسسية وفاعلية إدارته؛

¹ سعيدة بن غريال، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2015، ص 78.

² المرجع نفسه، ص 79-80.

³ عزمي محمد بظاظو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010، ص 19.

- الذكاء العاطفي لدى المجموعات والمؤسسات يؤثر على الذكاء العاطفي لدى الأفراد حيث المواقف الهائلة "السعيدة أو الفرحة" والتغذية الراجعة توفر دوافع إيجابية وأماناً لدى الأفراد لمزيد من النمو؛
- يؤثر الذكاء العاطفي للمجموعات وكذلك للأفراد في الإنتاج، لما في ذلك من بعد عن التأرجح والاضطراب؛

• **الذكاء العاطفي والبيئة المدرسية والأكاديمية:** وحيث أن الذكاء العاطفي يشتمل على مجموعة من المهارات فإن معظم تلك المهارات يمكن تحسينها من خلال التعليم، ولذلك فليست مفاجأة أن ننظر إلى المدارس على أنها أماكن أولى لتحسين الذكاء العاطفي. وقد اعتبر "جولمان" (Goleman) المدارس بأنها الأماكن الأولى التي يمكن أن تديرها المجتمعات لتصحيح القصور في الكفاءة الاجتماعية والانفعالية لدى الطلاب. إذا فتعلم المهارات الانفعالية يبدأ من المدرسة، حيث نجد أن الأطفال يدخلون المدارس وهم مختلفين من الناحية الانفعالية. وعلى ذلك فالمدارس تواجه تحدي عملية التغيير ومعالجة المهارات الانفعالية للأطفال. وهذا التحدي يمكن أن يواجهه من خلال تثقيف انفعالي للتمكن من الأمية العاطفية من خلال مناهج معدة لهذا الغرض، وكذلك خلق مناخ مدرسي يعمل على تنمية المهارات الانفعالية واستخدامها في مجالات عديدة. أما بخصوص الأداء الأكاديمي فإن "ريتشارد كلفير" (RichardCulver) يشير إلى أن الأداء الأكاديمي الأفضل يحدث عند الطلاب عندما ينموا مهارات الانضباط نحو التعلم الفعال حيث، تعتبر هذه المهارة أحد مكونات الذكاء العاطفي عند "جولمان" (Goleman)، وفي دراسة أجريت على 1426 طالب في السنة الأولى الجامعية لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على الانتقال الناجح من مرحلة الدراسة الثانوية العامة إلى الدراسة الجامعية، تم مقارنة مجموعتين من الطلبة في نهاية السنة الجامعية الأولى (أصحاب الدرجات العالية عددهم 590 طالب GPA ثلاثة فأكثر) تميزوا بمهارات ذكاء عاطفي أعلى من المجموعة الثانية (عددهم 289 طالب GPA اثنين فأقل) وعليه فإن الذكاء العاطفي يلعب دوراً هاماً في مرحلة الانتقال من التعليم الثانوي إلى التعليم الجامعي. كما أن هناك الكثير من الدراسات المنشورة على شبكة الإنترنت تطرقت إلى هذه الجزئية بالتفصيل وناقشت أثر الذكاء العاطفي على التحصيل الأكاديمي.¹

• **الذكاء العاطفي والقيادة:** يرى "حامد زهران" أن القيادة دور اجتماعي رئيس يقوم به القائد أثناء تفاعله مع غيره من أفراد الجماعة «الأتباع»، ويتسم هذا الدور بأن من يقوم به يكون له القوة والقدرة على التأثير في الآخرين وتوجيه سلوكهم في سبيل بلوغ هدف الجماعة، فالقيادة شكل من أشكال التفاعل

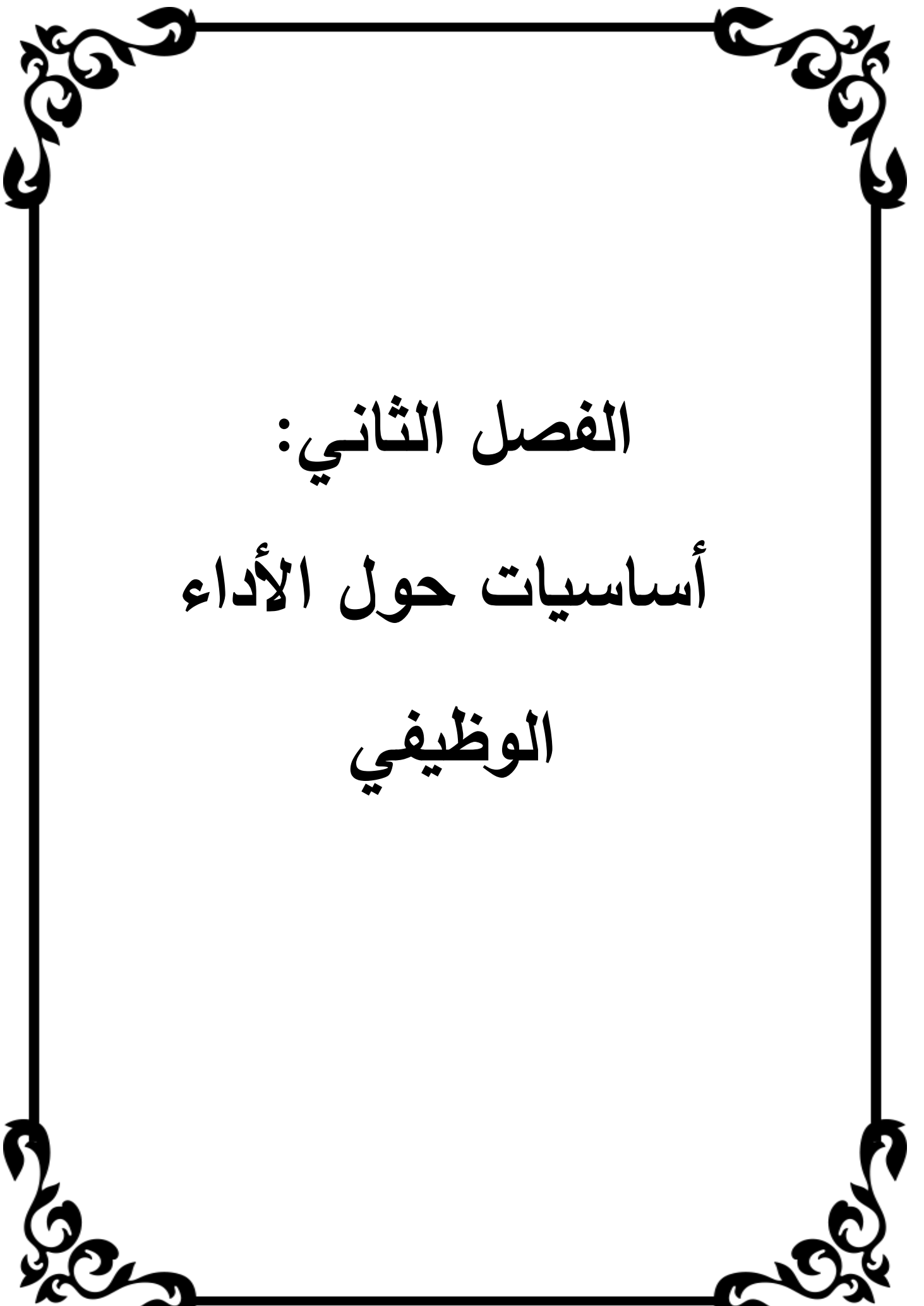
¹ عزمي محمد بظاظو، مرجع سبق ذكره، ص 20.

الاجتماعي بين القائد وأتباعه، كما أنها سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ أهداف الجماعة وتحريك الجماعة نحو هذه الأهداف، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء والحفاظ على تماسك الجماعة. ولما كانت القيادة هي تفاعل بين طرفين طرف فردي وهو القائد وطرف جماعي هم الأتباع، فإن فهم الآخر والتعامل معه عنصر مهم في تحقيق فاعلية التواصل وهذا هو أساس عمل الذكاء العاطفي. ويشير كل من الدكتور "سلامة وطه حسين" أن للمهارات الفنية والذكاء المعرفي دوراً بارزاً في نجاح القائد في العمل فإن الذكاء العاطفي «الوجداني» يمثل أهمية قصوى أيضاً في تحقيق ذلك حيث أنه يساعد المدير على بلوغ أرقى مستويات الأداء الوظيفي في كافة أوجه العمل داخل المؤسسة وبالتالي ينبغي التأكيد على أهمية الذكاء العاطفي... كما أن الذكاء العاطفي يزود القائد بمزيد من المرونة والقابلية للتغيرات التي تحدث داخل البيئة المحيطة به، حيث أن هناك بعض المؤسسات أصبحت تعتبر المرونة والقابلية للتغير سمة أساسية من سمات المدير الذي يقود المؤسسة. كما يلاحظ أن هناك كثير من الدراسات العلمية تناولت أثر الذكاء العاطفي على القيادة، ويمكن الاستشهاد هنا بعدد من نتائج هذه الدراسات، ففي دراسة أجريت على 41 من كبار المدراء التنفيذيين لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على مخرجات العمل والأداء اتضح أن من تميز بكفاءة عاطفية عالية كان أكثر فاعلية من الآخرين وقد تم استخدام مقاييس علمية لتحقيق هذه النتيجة سواء لقياس الذكاء العاطفي أو قياس الفاعلية القيادية، كما تشير دراسة أخرى أجريت على عينة مكونة من 24 من مدراء المشاريع في ستة قطاعات صناعية مختلفة أن المدراء الذين تمتعوا بنمط القيادة التحويلية كان لهم أثر إيجابي على أداء المشروع بشكل عام.¹

¹ المرجع نفسه، ص 20-21.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل موضوع الذكاء العاطفي وحاولنا الإلمام بأبرز جوانبه ومفاهيمه النظرية، ومن خلال ما تم التطرق إليه، نستنتج بأن الذكاء العاطفي يساهم بشكل فعال في خلق نمط مستقر ومتوازن من العلاقات العامة الايجابية بين الأفراد، إن مبدأ هذا الذكاء بسيط جدا في جوهره، إذ يعتمد أساسا على أعمال العقل في العاطفة وتوجيه المشاعر بشكل حكيم، فقد خلق الله سبحانه وتعالى العواطف في النفس البشرية لوظائف وغايات معينة، يأتي في مقدمتها حماية الإنسان من الأخطار والارتقاء بوجوده وتفاعله مع محيطه، بناء على ذلك فإن الشخص الذكي عاطفيا هو الذي لا يتجاهل عواطفه ولا يسعى إلى كبتها، وإنما هو الفرد الذي يمتلك القدرة على فهمها ويتعامل معها بطريقة إيجابية، فالإنسان بحاجة دائما لاستيعاب انفعالاته وتفريغها بطرق سليمة، لأن كبت هذه المشاعر يؤدي حتما إلى الاحتقان النفسي والتراكم الداخلي، وهو ما ينعكس سلبا وبشكل مباشر على صحته النفسية والجسدية.



الفصل الثاني:

أساسيات حول الأداء الوظيفي

تمهيد

يعد الأداء الوظيفي عملية إدارية هامة حيث اهتم بها العديد من الباحثين واتفقوا على أن كفاءة أداء الأفراد بالمنظمة يؤدي بها إلى تحقيق أهدافها المسطرة.

وأيضاً يمكن القول بأن تقييم الأداء هو العمود الفقري لإدارة الموارد البشرية فبفضله يمكن تحسين أداء العاملين من خلال عمليات التدريب والتكوين ومعرفة مواطن القوة والضعف لكل فرد، ومن ثم توزيعهم بشكل سليم مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانياتهم وميولاتهم وكذلك رغباتهم، ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: أبعاد، أنواع والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث: تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بالذكاء العاطفي.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

يعتبر مصطلح الأداء الوظيفي من المصطلحات التي نالت رواجاً كبيراً داخل الإدارات، وهذا لأهميته الكبيرة على مستوى الفرد والمؤسسة، حيث يستخدم كمؤشر رئيسي لقياس مدى تحقيق الأفراد والمؤسسات لأهدافهم، ويعكس مستوى الكفاءة والفاعلية في استخدام الموارد المتاحة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

يعبر الأداء عن فعالية الأفراد في انجاز المهام الموكلة إليهم، والتي تمكنهم من تحقيق النتائج الجيدة، فهم مرتبطون بحدود قدرة الفرد على تحقيق النتائج من خلال مجموعة من السلوكيات التي يظهرها أثناء قيامه بمهامه.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي عدة تعريفات نذكرها فيما يلي:¹

- تعريف "كيراكيم" (Kherakhem): "هو تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة".
- عرف "بيش" (Beach) الأداء الوظيفي بأنه: "التقويم المنظم للفرد مع احترام أدائه في العمل، وكوامنه للتطور".²
- كما ينظر "دراكر" (Drucker) إلى الأداء الوظيفي على أنه: "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال".³
- ويعرف الأداء الوظيفي بأنه: "درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه، من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل من أجل تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة".⁴
- كما يعرف أيضاً بأنه: "عبارة عن السلوك والنتائج معاً، بحيث يمثل السلوك المدخلات التي يستخدمها الفرد في العمل، وتمثل النتائج المخرجات التي يحصل عليها بعد انجاز العمل".⁵

¹ عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، العدد 12، الجزائر، جوان 2017، ص 393.

² محمد الصالح بوطوطن، زبدية خمار، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والإدارية، جامعة عنابة، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 41.

³ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد 7، الجزائر، 2010/2009، ص 218.

⁴ سامية لحول، فطيمة زعزع، أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، العدد 27، الجلفة، الجزائر، ص 236.

⁵ كفاية محمد عبد الله، إدارة الأداء الوظيفي، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2019، ص 94.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه عبارة عن نظام متكامل والأداء الفردي هو العنصر الأساسي فيه وهذا يرجع إلى العنصر البشري الذي هو عنصر فعال في الأداء بالشئ الذي يتمتع به من خبرات وقدرات لانجاز الأعمال.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

يمكن إيجاز أهمية الأداء الوظيفي كما يلي:¹

- الأداء الوظيفي هو الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات، لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير الأنشطة لتحقيق أهداف المؤسسة؛
- يساهم في عملية تطوير الذات واكتساب العاملين أساليب جديدة تمكنه من الوصول إلى الإبداع، وبالتالي بناء مهمات تؤدي إلى زيادة مستوى الانجاز؛
- الأداء الوظيفي هو الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد، أو المؤسسة، فإذا كان هذا مستوى الانجاز مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها، فالأداء لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع العمال فقط بل انعكاسا لقدرات ودوافع القادة أيضا؛
- للأداء أهمية كبيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي

هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:²

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** ويشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل والمجالات المرتبطة بها؛
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛³

¹ العلمي قواسمية، قطر الندى بلكرم، الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة، مجلة الدراسات والبحوث الجامعية، جامعة الوادي، المجلد 12، العدد 1، الجزائر، 2024/05/20، ص 98.

² ليلي سرحاني، الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة سطام بن عبد العزيز، العدد 4، مارس 2017، ص 265.

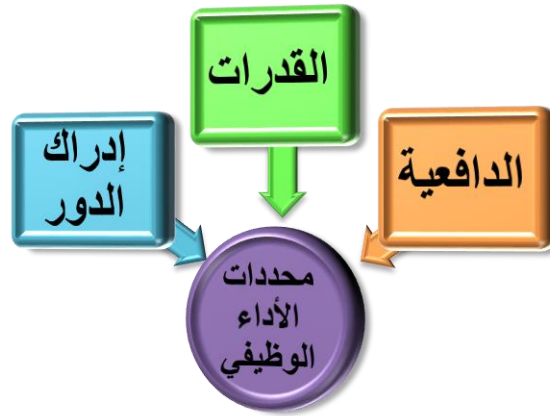
³ عبد العالي خبار، دقودة عزيز، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، المجلد 14، العدد 4، ورقلة، الجزائر، 2022، ص 49.

- **كمية العمل المنجز:** يقصد بها مقدار العمل الذي يستطيع الفرد العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل خلال وحدة زمنية محددة عبر ما يبذله الفرد من طاقة جسمانية وعقلية أثناء تأدية ذلك العمل¹،
- **المثابرة والثوق:** ويدخل فيها التقاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه².

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي يتكون من مجموعة من المحددات التي يمكن الاعتماد عليها في تحليل أداء الأفراد وهي كما يلي:

الشكل رقم (2): محددات الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على:

عبد الفتاح بوخمخم، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري، العدد 6، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 57.

- **الدافعية:** أو الجهد المبذول والذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته، التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومتربطة ببعضها البعض كالأجور والمكافآت، عدالة العائد، فرص التطور والترقية المتاحة للفرد، نمط القيادة أو الإشراف، الظروف المادية، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل التنظيم، تضخم العمالة، تحديد أهداف الأداء، محتوى العمل، وتنوع المهام³.

¹ طيفة بنت سعد العويس، وآخرون، فاعلية نظام الحوافز ودوره في تحسين جودة أداء العاملين، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 4، العدد 44، يونيو 2023، ص 34.

² ساحل نسرين، نذيرة اليزيد، مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، جامعة أم البواقي، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2021، ص 809.

³ عبد الفتاح بوخمخم، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري، العدد 6، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 57.

- القدرات: وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور، فيجب أن تتوافر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له، والخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل: التعليم والتدريب والخبرات؛¹
- إدراك الدور: يعبر عن انطباعات الفرد وتصوراتهِ عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المنظمة.²

المبحث الثاني: أبعاد، وأنواع والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من الركائز الأساسية في مجال إدارة الأعمال نظرا لدوره في تحقيق أهداف المنظمة ورفع مستوى كفاءتها وفعاليتها، وقد تناولته الدراسات من خلال تحديد أبعاده وأنواعه إلى جانب إبراز أهم العوامل التي تؤثر في مستواه، وسيتم في هذا المبحث التطرق بأبعاد الأداء الوظيفي وأنواعه والعوامل المؤثرة عليه.

المطلب الأول: أبعاد الأداء الوظيفي

يمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد للأداء الوظيفي وهي:³

- كمية الأداء: تعبر عن مقدار الطاقة الجسدية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته خلال فترة زمنية معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة؛
- نوعية الأداء: في بعض الأنواع من الأعمال قد لا تهتم كثيرا سرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهم نوعيته وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء، ودرجة الابتكار والإبداع في الأداء؛
- نمط الأداء: يقصد به الطريقة التي يؤدي بها العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن تحديد الترتيب الذي يمارسه الفرد لأداء حركات أو أنشطة معينة، أو مزيج من هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2013، ص 74.

² محمود سمايلي، وآخرون، الأساليب الحديثة في تقييم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بين المأمول وواقع التنفيذ في الجزائر، مجلة ملاف للبحوث والدراسات، جامعة عبد الحفيظ بوصوف، المجلد 5، العدد 2، ميله، الجزائر، ديسمبر 2019، ص 113.

³ زهرة مصطفى، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2017/2016، ص 35.

جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل قرار لمشكلة معينة، والأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.¹

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية، يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته، الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف، فيمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة، واستعمالها في الأداء كمعيار الشمولية، فحسب معيار الشمولية الذي قسم الأهداف إلى كلية وجزئية كما يمكن تقسيم الأداء إلى:²

- **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت في تحقيقها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والبقاء؛

- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق؛

نشير إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداءات أنظمتها الفرعية كما يؤكد ذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة يفرض أيضا دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي نجد:³

¹ بوالشرش كمال، إستراتيجية تقييم الأداء لتحقيق الرضا الوظيفي، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة قسنطينة 2، العدد 10، جوان 2017، ص 294.

² سلمى لحمر، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2012/2013، ص 80.

³ كيرد عمار، القيادة الإدارية وأثرها على الأداء، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة البويرة، العدد 8، الجزائر، ص 88.

- **الظروف المادية للعمل:** وتتمثل في الإضاءة والتهوية، الضوضاء، الحرارة، النظافة... وغيرها، وهي ذات تأثير كبير على الصحة البدنية والنفسية للفرد، لما لها من دور في توفير جو عمل آمن ومريح، لذلك لها تأثير هام على الأداء الوظيفي؛
- **العوامل التقنية (الفنية):** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب الفني في المؤسسة وتضم نوع التكنولوجيا نوعية المنتج، شكله، نوعية المواد المستخدمة. يعبر البعض عن العوامل الفنية بالموارد، وهي تعتبر متغير موقفي هام في الأداء، لأنه قد يوضع أفراد لديهم قدرات عالية وتدريب جيد في مواقف تحول دون القيام بالعمل عندما لا يتم إعطائهم الموارد اللازمة للعمل؛
- **العوامل الاجتماعية:** تتمثل في ما عبرت عنه حركة العلاقات الإنسانية، ولعل من أهمها الاعتراف بقيمة الشخص، والمجموعة والنمط القيادي السلوكي وتأثير ذلك في تحفيز ودفع الفرد؛
- **البيانات والمعلومات:** كلما قلت البيانات والمعلومات التي يستطيع الموظفون الوصول إليها قد تقل جودة القرارات التي يتخذونها وبالتالي جودة ومستوى أدائهم الوظيفي، لذلك ينبغي على الإدارة أن تسمح بوصول الموظفين إلى البيانات والمعلومات التي تجعلهم يبتكرون في قراراتهم وأعمالهم مما يؤثر بالطبع على ارتفاع مستوى أدائهم الوظيفي؛¹
- **عوامل التحفيز:** المعروف أن عوامل تحفيز الموظف تلعب دورا مهما في تحسين مستوى أدائه لكن الأهم هو أن نعرف ما هي هذه العوامل بالنسبة لكل موظف.²

المبحث الثالث: تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بالذكاء العاطفي

بما أن الأداء الوظيفي هو النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة من خلال تنفيذ المسؤوليات التي ترتبط بوظيفته، فطبعيا هناك فروق بين أداء الأفراد لمهامهم وفقا للفروق الفردية بينهم مما يؤدي إلى تقييم أدائهم، لذا سنتناول في هذا المبحث مفهوم تقييم الأداء الوظيفي، معايير تقييمه وخطواته.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

تعددت مفاهيم تقييم الأداء الوظيفي وتتنوع باختلاف نظرة الباحثين لعملية تقييم الأداء مما صعب وجود تعريف شامل وموحد وفيما يلي نتعرض لبعض هذه التعاريف:

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيير، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، أبريل 2022، ص 17.

² مرجع نفسه، ص 18.

- تقييم الأداء هي: " العملية التي تهدف إلى مراجعة واستعراض الأداء على أسس واضحة وبرنامج منظم كوسيلة دافعة لتطوير العمل وتحفيز العاملين للوصول إلى أقصى إمكاناتهم".¹
 - ويعرف أيضا بأنه: " عبارة عن نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة العاملين في أدائهم لأعمالهم، بعبارة أخرى هو عبارة عن درجة إتقان العامل للأعمال المنوطة به، ومدى التزامه واحترامه لسلوكيات العمل ونظمه وقوانينه، والنتائج التي حققها".²
 - بالإضافة إلى أنه: " فحص تحليلي انتقادي شامل لخطط، أهداف، طرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية، بهدف التحقق من كفاءة وفعالية استخدام الموارد المتاحة".³
 - كذلك يعرف على أنه: " عملية قياس ووصف لسلوك العامل وانجازاته خلال فترة محددة، بهدف تحسين أداء العامل".⁴
 - كما عرف أنه: " تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به".⁵
 - تقييم الأداء هو: " المهارات والمميزات التي يتميز بها العاملون لتبين مدى ومستوى تأديتهم لواجباتهم الوظيفية".⁶
- من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نقول أن تقييم الأداء هو العملية التي تسمح بالتحقق من سلوكيات الأفراد أثناء العمل، وكذا قياس مدى تحملهم لمسؤولياتهم وتنفيذهم للأعمال المنوطة بهم بما يتوافق مع الأهداف المسطرة ضمن إستراتيجية المؤسسة.

المطلب الثاني: معايير تقييم الأداء الوظيفي

تنقسم معايير تقييم الأداء الوظيفي إلى ثلاثة أنواع حسب العوامل المستخدمة في التقييم وهي:⁷

- معايير نواتج الأداء: كمية الأداء - جودة الأداء؛

¹ مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012، ص 125.

² منصور محمد إسماعيل العريقي، إدارة الموارد البشرية، ط 2، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2012، ص 291.

³ محمد بن حمود بن ناصر الوهيبي، وآخرون، أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، العدد 27، تموز 2020، ص 21.

⁴ نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2004/2005، ص 18.

⁵ ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، 2013، ص 45.

⁶ بن وسعد زينة، أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي في المؤسسات، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة أحمد دراية، المجلد 2، العدد 7، أدرار، الجزائر، 2018، ص 133.

⁷ عزوز محمد، أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة زيان عاشور، المجلد 10، العدد 5، الجلفة، الجزائر، أكتوبر 2020، ص 58.

- **معايير سلوك الأداء:** ويكون الاعتبار في هذه المعايير لسلوك الفرد وليس لإنتاجيته، ومن أهم هذه المعايير:
 - معالجة شكاوي العملاء؛
 - إدارة الاجتماعات؛
 - كتابة التقارير؛
 - المواظبة في العمل؛
 - التعاون مع الزملاء وقيادة المرؤوسين.
- **معايير صفات شخصية (ذاتية):** ويكشف هذا الجانب عن صفات الفرد الشخصية كالقابلية والسرعة في التعلم، والاستفادة من التدريب، والقدرة الإشرافية، مدى تقبل النقد، وإمكانية الاعتماد عليه، والتعاون وعلاقته مع الرؤساء والمرؤوسين.¹

المطلب الثالث: خطوات وفعالية تقييم الأداء الوظيفي

يعتبر تقييم الأداء الوظيفي من أهم العمليات الإدارية التي تهدف إلى قياس كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم، ويتم ذلك من خلال خطوات منظمة تشمل تحديد المعايير، تقييم الأداء، وتقديم التغذية الراجعة مما يساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسة.

أولاً: خطوات تقييم الأداء الوظيفي

عملية تقييم الأداء عملية معقدة تتداخل فيها الكثير من العوامل، لذلك يجب على مقيمي الأداء، بما في ذلك رؤساء إدارة الموارد البشرية ومشرفوهم ومسؤوليهم، التخطيط وإتباع الخطوات المحددة لجعل تقييم الأداء يحقق أهدافه:²

- **تحديد العمل المطلوب:** يتم ذلك من خلال تحديد العمل المراد القيام به، وتحديد إجراءات العمل وسياسته، وكيفية تنفيذ العمل وشروطه، ويقصد بها تحليل العمل المطلوب لقياس كفاءة تنفيذها، وتحديد جميع جوانب الوظيفة من المسؤوليات التي تنطوي عليها الوظيفة والمسؤوليات التي يلتزم شاغل الوظيفة بها؛

¹ مريم ارفيس، الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2017، ص 77.

² محمد بن سالم الهديفي، عمر العميلي، قياس أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عمان، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 37، 2022/5/5، ص 358، 359.

- **تحديد معايير تقييم الأداء:** تعد معايير تقييم الأداء ضرورية لنجاح عملية تقييم الأداء، لأنها تشكل منصة واحدة يتم من خلالها تقييم الموظفين ورؤسائهم، وتختلف معايير الأداء فبعضها يرتبط بسلوك الموظف والبعض الآخر يرتبط بالشخصية وبعضها يتعلق بأداء الموظفين وإنجازاتهم؛
- **تحديد مصادر جمع بيانات التقييم:** تساعد هذه الخطوة في تحديد الأساليب المناسبة التي تساعد في جمع المعلومات المناسبة لعملية التقييم، إذ توجد مصادر متعددة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لقياس أداء الموظف، ولكل هذه المصادر إيجابيات وسلبيات؛
- **تحديد طرق تقييم الأداء:** يعد تحديد طرق تقييم الأداء وأساليبه أحد الجوانب الأساسية لسياسات تقييم الأداء، فهناك طريقة يتم مقارنة أداء الموظف بأداء الآخرين، والطريقة الثانية يتم مقارنة أداء الموظف بالمعايير، والطريقة الثالثة يتم مقارنة أداء الموظف بالأهداف؛
- **تنفيذ التقييمات:** عادة ما يتم إجراء عملية التقييم في بعض المنظمات سنوياً، والبعض الآخر أكثر من مرة في السنة إما على أساس نصف سنوي أو ربع سنوي ويعتمد ذلك على فلسفة المنظمة وأهدافها من التقييم؛
- **التغذية الراجعة:** فهي من أهم مراحل تقييم الأداء، وهي عبارة عن مجموعة من المعلومات التي يتلقاها الفرد عن أدائه ونتائجه لإظهار نقاط قوته وضعفه، ومدى تحسنه، وما تعلمه، وهل يتناسب أدائه مع ما ينبغي له تحقيقه؛
- **إجراء التظلم:** عند إنشاء أي نظام لتقييم الأداء، فلا بد من الإدارة المختصة إتاحة الفرصة للموظفين الطعن في نتائج تقييم الأداء، خصوصاً ذوي نتائج التقييم السيئة، وذلك تعزيزاً للشفافية والمساءلة، وضمان تحقيق العدالة والرضا بين الموظفين.

ثانياً: فعالية تقييم الأداء الوظيفي

- فعالية تقييم الأداء الوظيفي تشير إلى مدى قدرة نظام تقييم الأداء الوظيفي على تحقيق أهدافه المرجوة بكفاءة ونجاح، وتحديد مدى إسهام التقييم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين وتطوير مهاراتهم وتحقيق أهداف المؤسسة العامة، ومن أبرز العناصر التي تحدد فعالية تقييم الأداء الوظيفي:¹
- **الوضوح والشفافية:** يجب أن يكون نظام التقييم واضحاً ومفهوماً لجميع الموظفين، حيث يعرف كل موظف معايير التقييم وكيفية تطبيقها؛

¹ عادل محمد عبد الرحمن، قياس الأداء الوظيفي وتطويره في منظمات الأعمال، دار الفكر العربي، القاهرة، 2020، ص 88، 90.

- **الموضوعية والعدالة:** ينبغي أن يكون التقييم موضوعيًا ويعتمد على معايير محددة وثابتة، بعيدًا عن التحيزات الشخصية أو الاعتبارات غير المهنية؛
- **تحقيق التطوير:** يجب أن يساعد التقييم على تحديد نقاط القوة ونقاط التحسين لدى الموظف، مما يساهم في تطويره المهني؛
- **التغذية الراجعة المستمرة:** توفر فعالية التقييم تغذية راجعة دورية ومستمرة للموظف حول أدائه، مما يمكنه من معرفة تقدمه والعمل على تحسين أدائه بمرور الوقت؛
- **توافق التقييم مع أهداف المؤسسة:** يجب أن تكون أهداف تقييم الأداء متناسقة مع أهداف المؤسسة وتطلعاتها العامة، لضمان تحقيق أداء يتماشى مع استراتيجيات المؤسسة وتوجهاتها؛
- **تحقيق الرضا الوظيفي:** التقييم الفعال يعزز من رضا الموظفين وثقتهم بالنظام الوظيفي، مما يؤدي إلى رفع معنوياتهم وزيادة ارتباطهم بالعمل.

المطلب الرابع: علاقة الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي

يتمتع أفراد الذكاء العاطفي بالقدرة على السيطرة على عواطفهم وبالتالي يتمتعون بتفاعل أكثر كفاءة وفعالية في بيئة عملهم ومع زملائهم في العمل وهذا ما وجده "wong and low" إن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي عندما درسوا ارتباطه بمكان العمل، بحيث لاحظوا أنه يجب أن يرتبط الأداء الوظيفي بشكل إيجابي مع العاملين الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي ويعود السبب لذلك لأن العاملين ذوي المستوى العالي يجب أن يكونوا بارعين في تقييم وتنظيم عواطفهم الخاصة التي تؤدي إلى شعور أعلى بالثقة والسيطرة مما يساهم إلى زيادة الحافز لاتخاذ إجراءات فعالة تؤدي إلى أداء عال، كما أن الموظفين الذين يملكون ذكاء عاطفي عالي سيؤثرون بالإيجاب في الأداء الوظيفي على الموظفين الذين ذكاء عاطفي منخفض.¹

ويرتبط الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي على النحو التالي:²

- يعتمد الأداء الفردي للمهام على التفاعل الناجح مع الآخرين، سواء كانوا زملاء، مشرفين، مرؤوسين، أو عملاء، فالذكاء العاطفي المعتمد على القدرات، سوف يحسن قدرات التواصل والتفاعل الاجتماعي بالعلاقات الحسنة، وهكذا يمكن التنبؤ بالأداء؛

¹ ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية، مرجع سبق ذكره، 67.

² الطاهر ميمون، مرجع سبق ذكره، ص 58-59.

- ينشأ المدى الذي يتمتع به الفرد من السلوك المعاكس أو المجابه، كالعنف في محيط العمل، من افتقار الفرد إلى الضبط العاطفي أو التحكم بانفعالاته، وعليه فإن الذكاء العاطفي ينبغي أن يساعد الأفراد في إدارة انفعالاتهم الذاتية، وخلق بيئة إيجابية، وبالتالي تقليل السلوكيات المجابهة أو العكسية؛
- الذكاء العاطفي أداة مناسبة للتنبؤ بالدافعية، لأن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع قادرين على تنظيم عواطفهم وانفعالاتهم، واستخدامها لتحسين أدائهم؛
- يتنبأ الذكاء العاطفي بمهارات الأداء الإجرائية، لأن جزء من هذه المهارات يتكون من إدارة الذات، ومهارات التواصل الاجتماعي، والتي ترتبط بشكل كبير بالذكاء العاطفي؛
- يرتبط الذكاء العاطفي بشكل وثيق بالدافعية والتحفيز، حيث يحافظ الأفراد على نظرة تفاؤلية يستطيعون تجاوز الأثر السلبي للانهايار والإحباط والاجتهاد.

خلاصة الفصل

كخلاصة لما سبق يعد الأداء الوظيفي بمثابة المحصلة الفكرية والعملية لمجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المؤسسة، والتي يسعى من خلالها إلى تحقيق جملة من الأهداف، بعضها خاص به لتطوير مساره المهني، والبعض الآخر يصب مباشرة في مصلحة المؤسسة لتحقيق غاياتها الإستراتيجية، وقد ركزنا في هذا الفصل على التطرق إلى مختلف أنواع هذا الأداء، وعوامله، ومحدداته الأساسية، بالإضافة إلى عناصره الجوهرية المتمثلة في الجهد المبذول من طرف الفرد متكاملًا مع متطلبات الوظيفة، كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل على عملية تقييم الأداء الوظيفي، باعتبارها أداة قياس حساسة ومحورية، ومن هذا المنطلق يوصى دائما بترك إجراءات التقييم للمختصين ذوي الخبرة في هذا المجال، لما لهذه العملية من أثر بالغ على الفرد العامل وانعكاس مباشر على مستوى روحه المعنوية وأدائه المستقبلي، لتكون بذلك عملية تقييم الأداء ضرورة لا غنى عنها، ليس فقط لقياس كفاءة الأداء والحكم على عطاء الفرد، وإنما كأداة أساسية لتحسين سلوكه المهني، وتحفيزه المستمر للوصول إلى المستويات العالية من الجودة والإنتاجية.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لأثر الذكاء

العاطفي على الأداء الوظيفي

للعاملين بجامعة ميله

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج التي تتمثل في استجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، وذلك بعد تطبيق إجراءات الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية التي جمعت، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث والمتمثلة في:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: الدراسة المنهجية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تم تخصيص هذا المبحث للحديث عن مؤسسة ميدان الدراسة، حيث تناولنا فيه التقديم بجامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميله-، بالإضافة إلى المرافق التي تحتوي عليها الجامعة، وتناولنا أيضا الهيكل التنظيمي لهذه الأخيرة.

المطلب الأول: التقديم بجامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

أولاً: تعريف جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

تعد جامعة ميله مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي، تتمتع بالاستقلالية المعنوية والمالية، وتهدف إلى توفير تكوين علمي نوعي في مختلف التخصصات. انطلقت الجامعة في بدايتها كمركز جامعي خلال الموسم الجامعي 2008-2009، حيث استقبلت أكثر من 1000 طالب، لتكون بذلك أول مؤسسة للتعليم العالي والبحث العلمي بولاية ميله.

وفي إطار تطوير منظومة التعليم العالي، تمت ترقية المركز الجامعي لميلة إلى جامعة قائمة بذاتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 25-266 المؤرخ في 15 ربيع الثاني 1447هـ الموافق لـ 07 أكتوبر 2025. كما أعيدت تسمية الجامعة باسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف يوم 29 ديسمبر 2025، تجسيدا للعناية بالذاكرة الوطنية وتكريسا لثقافة الاعتراف برموز الثورة التحريرية.

توفر جامعة ميله العديد من عروض التكوين في الأطوار الثلاثة، ليسانس، ماستر، ودكتوراه، وفي مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية. يشرف على الطلبة نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة.¹

ثانياً: الموقع الجغرافي لجامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

تقع جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله على بعد 8 كلم عن وسط مدينة ميله على الطريق الرابط بين بلديتي ميله وزغاية، ويتربع على مساحة إجمالية قدرها 87 هكتار، وعلى الرغم من مساحتها الكبيرة غير أن محيطها يتميز بطبيعته الفلاحية مما أدى إلى نقص المرافق الخارجية للطلبة والأساتذة والإداريين، ولكن بالرغم من ذلك فقد اهتمت الجامعة بالمحيط الخارجي وذلك بفتح تخصصات تهتم بالجانب الفلاحي والمؤسسات الفلاحية.

¹https://www.univ-mila.dz/?page_id=29 (08/05/2026, 21 :17).

المطلب الثاني: مرافق جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف – ميله –

تحتوي جامعة ميله على ستة كليات وهي:¹

- كلية العلوم والتكنولوجيا: تضم ثلاثة أقسام: الهندسة المدنية والري، الهندسة الميكانيكية والكهروميكانيك، هندسة الطرائق.
- كلية الرياضيات والإعلام الآلي: تضم قسمين: الرياضيات، الإعلام الآلي.
- كلية علوم الطبيعة والحياة: تضم أربع أقسام: علوم الأرض والكون، البيوتكنولوجيا، العلوم البيولوجية والفلاحية، علم البيئة والمحيط.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: تضم أربع أقسام: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير، العلوم المالية والمحاسبية، العلوم التجارية.
- كلية الآداب واللغات: تضم قسمين: اللغة العربية، اللغات الأجنبية.
- كلية الحقوق: تضم قسم واحد: الحقوق.
- ملحقة المدرسة العليا للأساتذة.

لتنظيم ودعم البحث العلمي، تضم جامعة ميله سبعة مخابر بحث تحت إشرافها:

- كلية علوم الطبيعة والحياة
 1. مخبر العلوم الطبيعية والمواد.
- كلية الإعلام الآلي والرياضيات
 2. مخبر الرياضيات وتفاعلاتها.
 3. مخبر الإعلام الآلي والذكاء الاصطناعي.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 4. مخبر دراسات استراتيجيات التنوع الاقتصادي لتحقيق التنمية المستدامة.
- كلية الآداب واللغات
 5. مخبر الدراسات الأدبية والنقدية.
 6. مخبر اللسانيات التطبيقية بين العلم والأدب.
- كلية العلوم والتكنولوجيا
 7. مخبر الهندسة والتكنولوجيات البيئية.

¹https://www.univ-mila.dz/?page_id=29 (08/05/2026, 21 :17).

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للجامعة

يضم الهيكل التنظيمي لجامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله ما يلي:

1. مكتب مدير الجامعة: ويتكون من:

- ديوان المدير.
- خلية الإحصاء والإعلام والاتصال.

2. نيابات مديرية الجامعة: وتتكون من:

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات: وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التعليم والتدريب والتقييم.
- مصلحة التكوين المتواصل.
- مصلحة الشهادات والمعادلات.

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي: وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص.
- مصلحة التأهيل الجامعي.
- مصلحة متابعة أنشطة البحث وتأمين نتائجه.

- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية: وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة.
- مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه: وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الإحصاء والاستشراف.
- مصلحة التوجيه والإعلام.

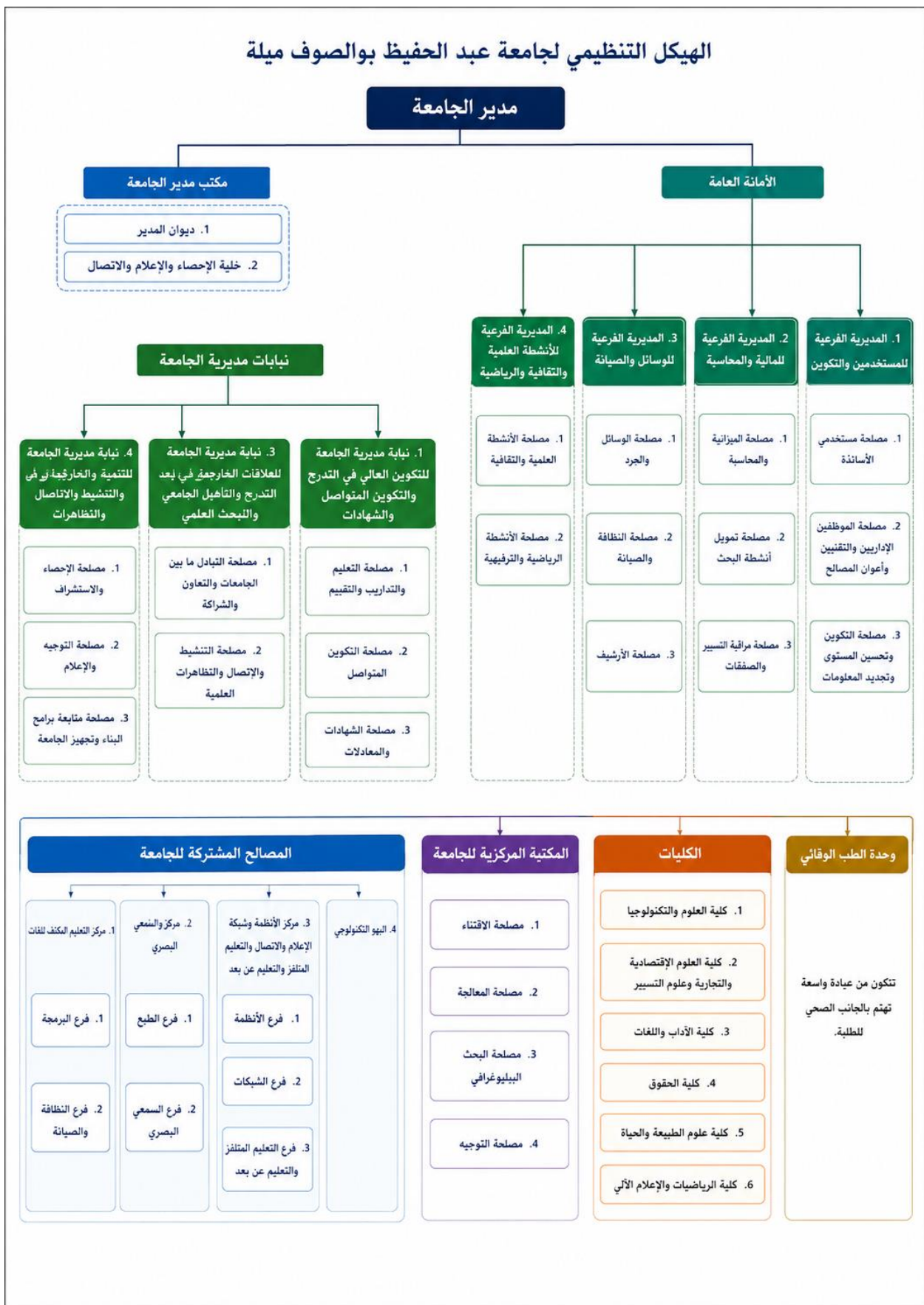
- مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

3. الأمانة العامة: وتشمل المديريات الفرعية الآتية:

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين: وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة مستخدمي الأساتذة.
- مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة: وتشمل المصالح الآتية:
 - مصلحة الميزانية والمحاسبة.
 - مصلحة تمويل أنشطة البحث.
 - مصلحة مراقبة التسيير والصفقات.
- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة: وتشمل المصالح الآتية:
 - مصلحة الوسائل والجرد.
 - مصلحة النظافة والصيانة.
 - مصلحة الأرشيف.
- المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية: وتشمل المصلحتين الآتيتين:
 - مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية.
 - مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية.
- 4. المصالح المشتركة للجامعة: وتتكون من:
 - مركز التعليم المكثف للغات: ويشمل الفرعين الآتيين:
 - فرع البرمجة.
 - فرع النظافة والصيانة.
 - مركز الطبع والسمعي البصري: ويشمل الفرعين الآتيين:
 - فرع الطبع.
 - فرع السمعي البصري.
 - مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد: ويشمل الفروع الآتية:
 - فرع الأنظمة.
 - فرع الشبكات.
 - فرع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد.
 - البهو التكنولوجي.

5. المكتبة المركزية للجامعة: وتشمل المصالح الآتية:
 - مصلحة الاقتناء.
 - مصلحة المعالجة.
 - مصلحة البحث الببليوغرافي.
 - مصلحة التوجيه.
6. كلية العلوم والتكنولوجيا.
7. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
8. كلية الآداب واللغات.
9. كلية الحقوق.
10. كلية علوم الطبيعة والحياة.
11. كلية الرياضيات والإعلام الآلي.
12. وحدة الطب الوقائي: وتتكون من عيادة واسعة تهتم بالجانب الصحي للطلبة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المسلمة من قسم المستخدمين.

المبحث الثاني: الدراسة المنهجية

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للأساليب التي تم إتباعها في الدراسة الميدانية، حيث تم التطرق إلى أداة جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وصدق أداة الدراسة وأدوات التحليل.

المطلب الأول: أداة جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى الأداة التي تم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث والمتمثلة في الاستبيان، كما سنتطرق إلى وصف مجتمع الدراسة وتحديد حجم عينتها.

أولاً: أداة جمع البيانات

نعني بأداة جمع البيانات: الوسيلة التي يقوم من خلالها الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه ونظراً لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة وبناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والوقت المسموح به والإمكانات المتاحة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الاستبيان) "وهو مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يقوم المبحوث بالإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث العلمي. وعليه فقد تم تصميم أداة الدراسة على شكل استبيان ليتم توجيهه إلى موظفي جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- من أجل معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين. ولقد تم بناء الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين بالشكل التالي:

1. **القسم الأول:** يتكون من المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على (6) أسئلة.
2. **المقسم الثاني:** يدور هذا القسم حول متغيرات الدراسة، ويتكون من محورين:
 - **المحور الأول:** يدور هذا المحور حول متغير الذكاء العاطفي، ويشتمل على أربعة (4) أبعاد رئيسية:
 - **البعد الأول:** يتعلق بالوعي بالذات ويضم (5) عبارات.
 - **البعد الثاني:** يتعلق بإدارة الذات ويضم (5) عبارات.
 - **البعد الثالث:** يتعلق بالوعي الاجتماعي ويضم (5) عبارات.
 - **البعد الرابع:** يتعلق بإدارة العلاقات ويضم (5) عبارات.
 - **المحور الثاني:** يدور هذا المحور حول متغير الأداء الوظيفي، ويشمل (12) عبارة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم خصائص الدراسة، حيث يتكون مجتمع دراستنا الحالية من جميع موظفي جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وتعذر القيام بعملية المسح الشامل، لجأنا إلى اختيار عينة عشوائية، كان عدد مفردات العينة 65 شخص، وتم استرجاع 62 استمارة استبيان، وتم رفض استمارة (1) استبيان بسبب عدم اكتمال الإجابات، لنعتمد في الأخير على 61 استبياناً وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (3): الاستبيانات الموزعة والمسترجعة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وصدق أداة الدراسة

لأغراض القيام بعمليات التحليل الإحصائي والوصول إلى تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة عند درجة معنوية بلغت 0.5 أي مستوى ثقة 95 بالمائة، تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعي (SPSS V.24) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والأساليب الاستدلالية التي سوف نعرضها في العناصر الموالية.

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد تم اختيار البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss لتحليل الاستبيان. وتم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كمقياس لأداة الدراسة، ذلك لأنه من أكثر المقاييس استخداماً لقياس آراء المبحوثين

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

ولسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح وقد ترجمت الإجابات كما يلي:

الجدول رقم (2): درجات الاستبيان

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرقم	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين

من أجل تحديد فترة مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)؛ تم حساب المدى من خلال تحديد الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس (5-1=4)، تم تقسيمه على عدد الخيارات ($0,8 = 5/4$) للحصول على طول الفئة، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (الواحد الصحيح)، وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى للفئة الأولى، وهكذا مع جميع الفئات الأخرى، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل من 2.60
محايد	3	من 2.60 إلى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.40 إلى أقل من 4.20
موافق بشدة	5	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين

وبناء على طبيعة الدراسة الميدانية والمنهجية المتبعة؛ ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في التحليل، وهي كما يلي:

✓ اختبار ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات أداة القياس.

✓ النسب المئوية والتكرارات: تم حساب التكرارات والنسب المئوية لتحديد الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة ومدى استجابة أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

✓ المتوسط الحسابي: ويعتبر المقياس الأكثر استخداما من مقاييس النزعة المركزية، وقد استخدم لمعرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة واستخدامه في ترتيب أهمية العبارات وتحديد درجة الموافقة المناسبة.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميلة

✓ **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت يتم حسابه لتحديد مدى انحراف وتشتت استجابات الأفراد حول العبارات عن المتوسط الحسابي، فكلما اقتربت من "0" دل ذلك على تركز الاستجابات حول المتوسط الحسابي، وكلما ابتعد عن الصفر "0" دل ذلك على تشتت الاستجابات عن المتوسط الحسابي، كما تم استخدامه في ترتيب العبارات في حالة تساوي المتوسطات الحسابية.

ثانيا: صدق أداة الدراسة وأدوات التحليل

1. **الصدق الظاهري للاستمارة:** بعد عرض الاستبيان في صورته الأولية على الأستاذ المشرف والذي كان لتوجيهاته دور في صياغته بشكل نهائي، تم أيضا عرضه على عدة أساتذة من جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة من أجل تحكيمه وإبداء رأيهم حول مدى دقة ووضوح عبارات الاستبيان. وقد تم إجراء التعديلات المطلوبة على ضوء الآراء والملاحظات التي طرحها الأساتذة المحكمين.
2. **ثبات أداة الدراسة:** بعد توزيع الاستبيان واسترجاعه، تم القيام باختبار ثبات الأداة، حيث تضمن الاستبيان (32) عبارة مقسمة على قسمين، القسم الأول متعلق بالمعلومات الشخصية والقسم الثاني متعلق بمتغيرات الدراسة، واختبار ثبات الأداة تم استخراج معامل ألفا كرونباخ (alpha Cronbach) بعدما تم ترميز المتغيرات والبيانات وإدخالها إلى البرنامج الإحصائي، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان:

الجدول رقم (4): يوضح ثبات أداة الدراسة باستخدام ألفا كرونباخ

عدد عبارات الاستبيان	قيمة معامل ألفا كرونباخ
32	0,961

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

3. **الصدق الداخلي:** يشير الصدق الداخلي إلى مدى اتساق أبعاد الدراسة فيما بينها ومدى ارتباطها بالمتغير الكلي، بهدف التأكد من أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه بدقة، ويتم التحقق منه من خلال معاملات الارتباط بين الأبعاد والمتغير الكلي.

الجدول رقم (5): معاملات ارتباط سبيرمان بين أبعاد الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي	إدارة العلاقات	الوعي الاجتماعي	إدارة الذات	الوعي بالذات	
0,644	0,384	0,650	0,0571	1	الوعي بالذات
0,679	0,578	0,547	1	0,571	إدارة الذات

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

الوعي الاجتماعي	0,650	0,547	1	0,582	0,582
إدارة العلاقات	0,384	0,578	0,582	1	0,630
الأداء الوظيفي	0,644	0,679	0,582	0,630	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين جدول معاملات سبيرمان وجود علاقات ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين أبعاد الذكاء العاطفي فيما بينها وبين الأداء الوظيفي، حيث جاءت جميع قيم الدلالة أقل من (0,01)، مما يؤكد معنوية العلاقات، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الأبعاد من (0,384) إلى (0,650)، ما يدل على وجود ترابط وتكامل بين مكونات الذكاء العاطفي، كما سجلت الأبعاد علاقات موجبة مع الأداء الوظيفي تراوحت بين (0,582) و(0,679)، حيث جاء بعد إدارة الذات بأقوى ارتباط، يليه الوعي بالذات ثم إدارة العلاقات، في حين سجل الوعي الاجتماعي أضعف ارتباط نسبي، وتؤكد هذه النتائج أن تنمية أبعاد الذكاء العاطفي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

من خلال هذا العنصر سيتم التطرق إلى وصف مفردات عينة الدراسة، وذلك بالإشارة إلى الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وفي الأخير توضيح نوع العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها بناء على النتائج المتحصل عليها، ومن تحليل المعلومات المتحصل عليها بعد عملية تفريغ الاستبيانات ومعالجتها إحصائياً.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج القسم الأول ومناقشتها (المعلومات الشخصية)

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، وتم توزيع المتغيرات التالية: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي، الانتماء الوظيفي.

أ. الجنس

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب جنسهم.

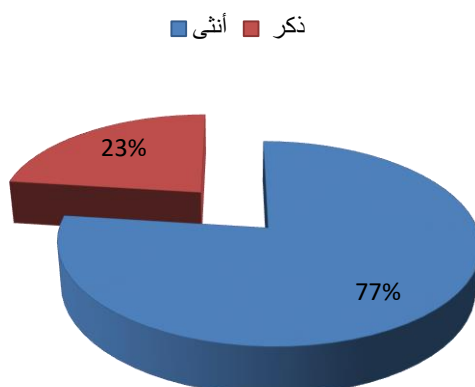
الجدول رقم (6): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	47	77%
ذكر	14	23%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من البيانات أن غالبية أفراد العينة من الإناث، حيث بلغت نسبتهم 77% (47 موظفة)، مقابل 23% من الذكور (14 موظفاً)، وهذا يشير إلى أن الإناث يشكلن النسبة الأكبر من موظفي الجامعة محل الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (4): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ب. الفئة العمرية:

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب عمرهم.

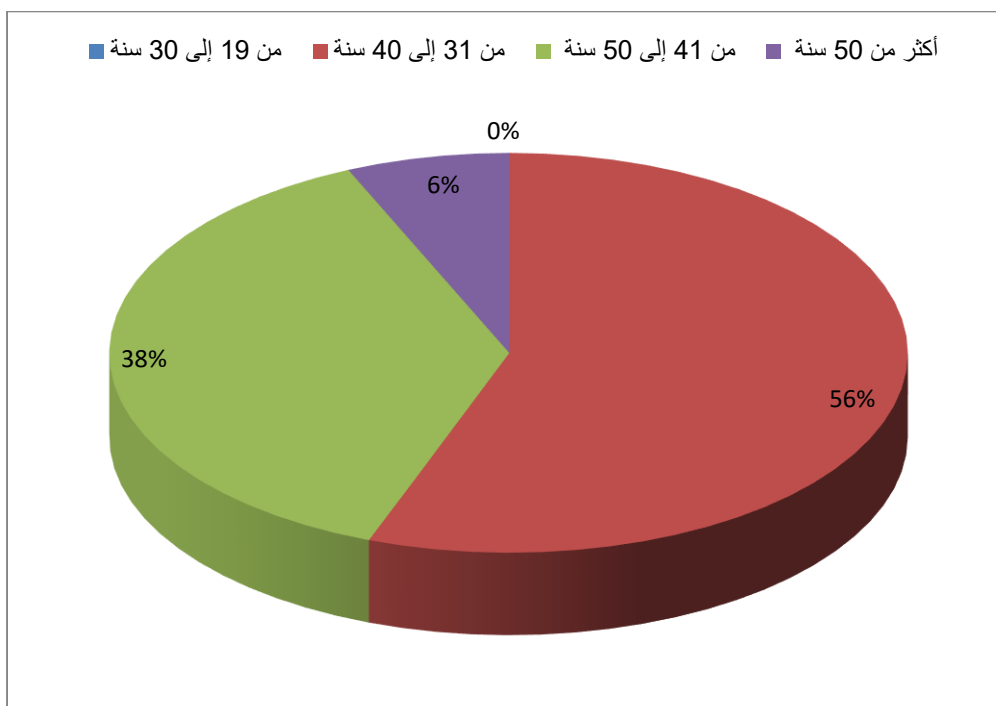
الجدول رقم (7): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
من 19 إلى 30 سنة	0	0%
من 31 إلى 40 سنة	34	55,7%
من 41 إلى 50 سنة	23	37,7%
أكثر من 50 سنة	4	6,6%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تبين أن الفئة العمرية المهيمنة تتراوح بين 31 إلى 40 سنة، حيث شكلت 55,7% من إجمالي العينة، تليها فئة 41 إلى 50 سنة بنسبة 37,7%، في حين كانت الفئة أكثر من 50 سنة تمثل نسبة ضعيفة بلغت 6,6%، بينما كانت الفئة من 19 إلى 31 سنة منعدمة، وذلك لكون الجامعة غالبية الموظفين فيها حديثي التوظيف، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (5): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ج. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب مستواهم التعليمي.

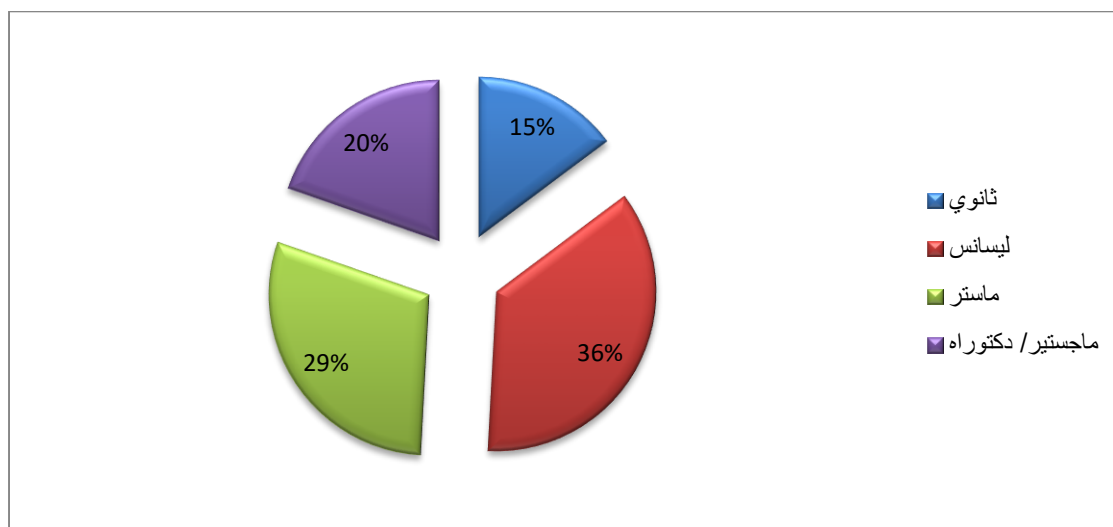
الجدول رقم (8): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	9	14,8%
ليسانس	22	36,1%
ماستر	18	29,5%
ماجستير/ دكتوراه	12	19,7%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أن عينة الدراسة يغلب عليها المستوى الجامعي، حيث تمثل فئة الليسانس النسبة الأعلى 36,1%، تليها الماستر بنسبة 29,5%، ثم الماجستير/ الدكتوراه بنسبة 19,7%، في حين سجلت فئة الثانوي أدنى نسبة 14,8% والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (6): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

د. الخبرة المهنية

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب خبرتهم.

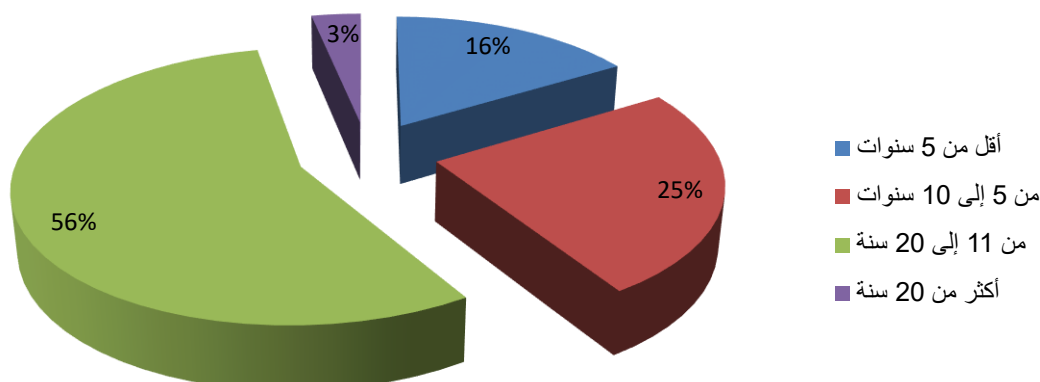
الجدول رقم (9): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	10	16,4%
من 5 إلى 10 سنوات	15	24,6%
من 11 إلى 20 سنة	34	55,7%
أكثر من 20 سنة	2	3,3%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة خبرتهم من 11 إلى 20 سنة بنسبة 55,7% من حجم العينة الإجمالية، كما بلغ عدد الموظفين الذين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات نسبة 24,6%، أما الموظفين الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم 16,4%، في حين أن الفئة أكثر من 20 سنة كانت الأدنى بنسبة 3,3% والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (7): دائرة نسببة تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

هـ. المستوى الوظيفي:

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب المستوى الوظيفي.

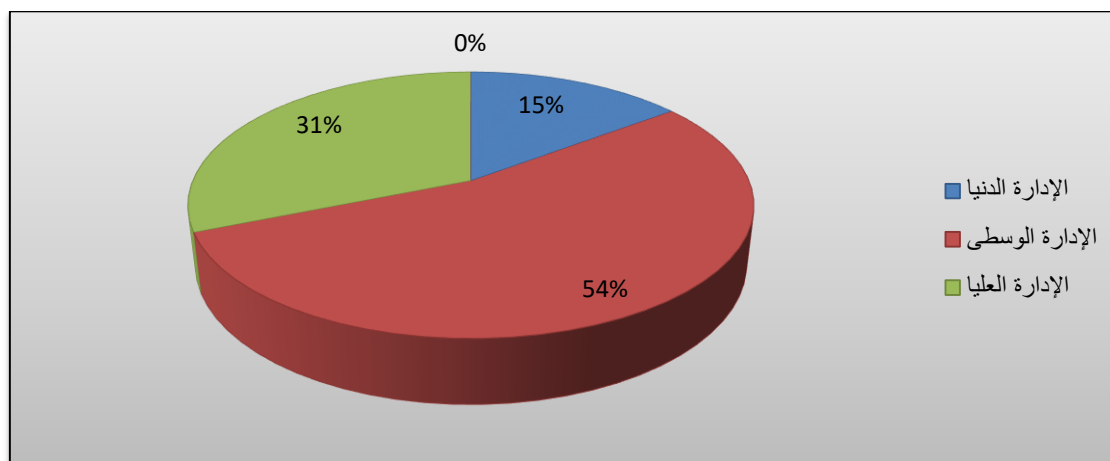
الجدول رقم (10): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
الإدارة الدنيا	9	14,8%
الإدارة الوسطى	33	54,1%
الإدارة العليا	19	31,1%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول أن 54,1% من أفراد العينة المستجوبة كانت من الإدارة الوسطى، تليها الإدارة العليا بنسبة 31,1%، في حين بلغت الإدارة الدنيا نسبة 14,8% والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (8): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

و. الانتماء الوظيفي:

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب الانتماء الوظيفي.

الجدول رقم (11): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الانتماء الوظيفي

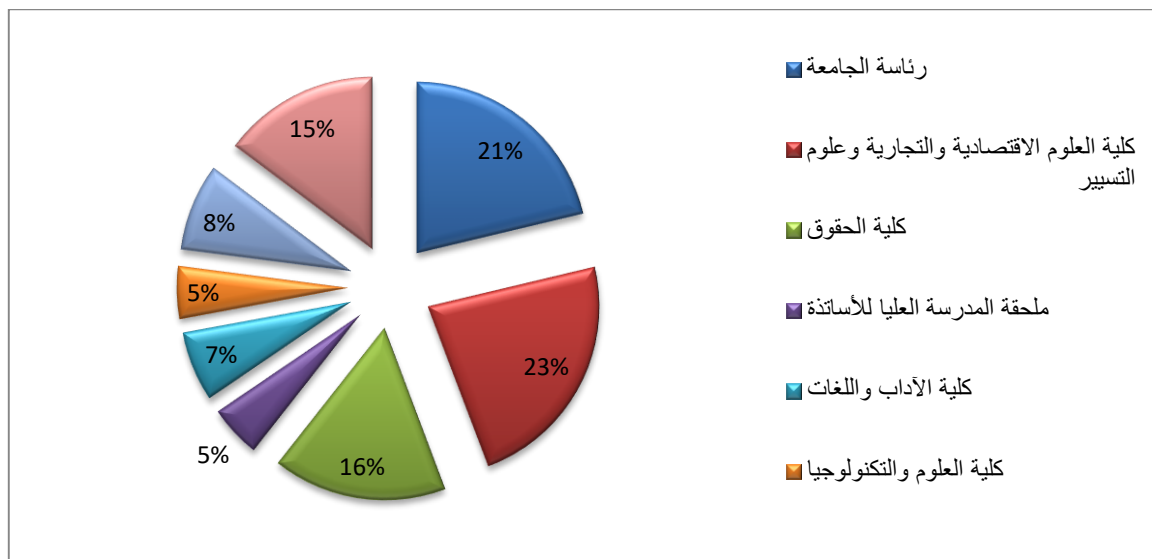
الانتماء الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
رئاسة الجامعة	13	21,3%
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	14	23%
كلية الحقوق	10	16,4%
ملحق المدرسة العليا للأساتذة	3	4,9%
كلية الآداب واللغات	4	6,6%
كلية العلوم والتكنولوجيا	3	4,9%
كلية الرياضيات والإعلام الآلي	5	8,2%
كلية علوم الطبيعة والحياة	9	14,8%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

يتضح من خلال الجدول أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتصدر المرتبة الأولى بنسبة 23%، تليها رئاسة الجامعة بنسبة 21,3%، كما تحتل كلية الحقوق نسبة 16,4%، تليها كلية علوم الطبيعة والحياة بنسبة 14,8%، في حين تسجل كلية الرياضيات والإعلام الآلي نسبة 8,2%، تليها كلية الآداب واللغات بنسبة 6,6%، أما أدنى نسب التمثيل فتعود لكل من ملحقة المدرسة العليا للأساتذة وكلية العلوم والتكنولوجيا بنسبة متساوية 4,9% والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (9): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الانتماء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالمحور الأول والثاني

تم تخصيص محورين رئيسيين اثنين، المحور الثاني يضم خمسة أبعاد حيث سيتم من خلاله عرض وترتيب اتجاه إجابات أفراد العينة المدروسة حول كل بعد، وذلك بتحليل مختلف نتائج الاختبارات الإحصائية المتحصل عليها، والمتمثلة أساسا في التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية.

الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الأول: الذكاء العاطفي

أولا: بعد الوعي بالذات

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (12): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الوعي بالذات

العبارة		التكرار	التكرار والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
1- أستطيع إدراك مشاعري الصادقة كالقلق والغضب	التكرار	3	2	5	34	17	3,98	0,975	3	مرتفع	
	%	4,9	3,3	8,2	55,7	27,9					
2-أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة	التكرار	2	4	7	32	16	3,92	0,971	4	مرتفع	
	%	3,3	6,6	11,5	52,5	26,2					
3-أعرف جيدا نقاط قوتي وضعفي	التكرار	1	0	1	35	24	4,33	0,676	2	مرتفع جدا	
	%	1,6	0	1,6	57,4	39,3					
4-أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلم من تجاربي السابقة	التكرار	1	2	3	21	34	4,39	0,862	1	مرتفع جدا	
	%	1.6	3.3	4.9	34.4	55.7					
5-أقبل انتقادات الآخرين ومقترحاتهم البناءة	التكرار	1	6	6	33	15	3,90	0,943	5	مرتفع	
	%	1.6	9.8	9.8	54.1	24.6					
مؤشر بعد الوعي بالذات											
مرتفع							4,10	0,612			
							49	76			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن بعد الوعي بالذات حاز على درجة مرتفعة من الموافقة، إذ أنه وقع ضمن الفئة (3,4 - 4,2) بمتوسط حسابي قدره 4,1049 وانحراف معياري قدره 0,61276، كما أن جل عباراته

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

حازت على نفس المستوى من الموافقة، ويمكن ترتيب عبارات مؤشر بعد الوعي بالذات حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلم من تجاربي السابقة" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,39 وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره 0,862.

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " أعرف جيدا نقاط قوتي وضعفي" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,33 وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى خيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره 0,676.

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " أستطيع إدراك مشاعري الصادقة كالغضب والقلق" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,98 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,975.

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,92 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,971.

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " أتقبل انتقادات الآخرين ومقترحاتهم البناءة" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,90 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,943.

وهذا يعني أن أغلب أراء أفراد العينة تشير إلى الأهمية الكبيرة لممارسة بعد الوعي بالذات في العمل.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

ثانيا: بعد إدارة الذات

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (13): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد إدارة الذات

البيانات	البيانات	البيانات	البيانات	التكرار والنسب المئوية					البيانات
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
مرتفع	3	0,827	3,82	8	40	9	2	2	1-أتعامل بإيجابية مع المواقف غير المتوقعة في العمل
				13.1	65.6	14.8	3.3	3.3	%
متوسط	5	1,232	3,31	9	25	9	12	6	2-أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة
				14.8	41	14.8	19.7	9.8	%
مرتفع	2	0,964	3,93	16	33	6	4	2	3-لدي القدرة على الحديث بسهولة
				26.2	54.1	9.8	6.6	3.3	%
مرتفع	1	1,021	4,08	24	26	5	4	2	4-أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل
				39.3	42.6	8.2	6.6	3.3	%
مرتفع	4	1,030	3,80	14	31	9	4	3	5-أتكيف بسهولة مع التغيير
				23	50.8	14.8	6.6	4.9	%
مرتفع		0,7361 4	3,79 02	مؤشر بعد إدارة الذات					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن بعد إدارة الذات حاز على درجة مرتفعة إذ أنه وقع ضمن الفئة (4,2 - 3,4) بمتوسط حسابي قدره 3,7902 وانحراف معياري قدره 0,73614، كما حازت أغلب عباراته على نفس المستوى من الموافقة، ويمكن ترتيب عبارات مؤشر بعد إدارة الذات حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,08 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,021.

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " لدي القدرة على الحديث بسهولة" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,93 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,964.

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " أتعامل بإيجابية مع المواقف غير المتوقعة في العمل" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,82 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,827.

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " أتكيف بسهولة مع التغيير" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,80 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,030.

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,31 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1,232. ويعني هذا أن أراء أغلب أفراد العينة تدل على أهمية ضبط المشاعر والتحكم فيها رغم صعوبة ذلك وهذا من أجل التكيف مع كل الظروف أو أي تغيرات.

ثالثا: بعد الوعي الاجتماعي

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (14): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الوعي الاجتماعي

العبارة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					البيانات
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1- أصغي بفعالية لمشاكل الآخرين	1	0,939	4,13	24	27	5	4	1	التكرار
				39.3	44.3	8.2	6.6	1.6	%
2- أجد فهم مشاعر الآخرين	4	1,128	3,84	17	30	5	5	4	التكرار
				27.9	49.2	8.2	8.2	6.6	%
3- لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم دون إفصاحهم عنها	5	1,071	3,77	16	26	10	7	2	التكرار
				26.2	42.6	16.4	11.5	3.3	%
4- أتعاطف مع مشاعر الآخرين	2	1,072	4,02	22	28	4	4	3	التكرار
				36.1	45.9	6.6	6.6	4.9	%
5- لدي انفتاح على وجهات نظر الآخرين	3	0,902	3,95	15	35	5	5	1	التكرار
				24.6	57.4	8.2	8.2	1.6	%
مرتفع		0,7817 5	3,94 10	مؤشر بعد الوعي الاجتماعي					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن بعد الوعي الاجتماعي حاز على درجة مرتفعة إذ أنه وقع ضمن الفئة (3,4 - 4,2) بمتوسط حسابي قدره 3,9410 وانحراف معياري قدره 0,78175، كما حازت جل عباراته

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

على نفس المستوى من الموافقة، ويمكن ترتيب عبارات مؤشر بعد الوعي الاجتماعي حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " أصغي بفعالية لمشاكل الآخرين" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,13 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,939.

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " أتعاطف مع مشاعر الآخرين" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,02 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,072.

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " لدي انفتاح على وجهات نظر الآخرين" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,95 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,902.

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " أجيد فهم مشاعر الآخرين" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,84 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,128.

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم دون إفصاحهم عنها" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,77 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,071.

هذا ما يعني أن أفراد العينة يتفقدون أن مهارات الوعي الاجتماعي وإدراك مشاعر الناس والتعاطف معهم مهم جدا ويعد أساس من أساسيات الذكاء العاطفي.

رابعاً: بعد إدارة العلاقات

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

الجدول رقم (15): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد إدارة العلاقات

العبارات	تكرار والنسب المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العينة	اتجاه العينة
1-أحرص على بناء علاقات ايجابية مع زملائي في العمل	التكرار	3	1	0	36	21	4,16	0,916	1	مرتفع
	%	4.9	1.6	0	59	34.4				
2-أستطيع حل النزاعات بين الزملاء بطريقة فعالة	التكرار	3	3	24	25	6	3,46	0,923	5	مرتفع
	%	4.9	4.9	39.3	41	9.8				
3- أستخدم مهارات التواصل الجيد لتعزيز التعاون في العمل	التكرار	1	3	7	36	14	3,97	0,836	3	مرتفع
	%	1.6	4.9	11.5	59	23				
4-أساهم في خلق بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام	التكرار	2	1	8	30	20	4,07	0,910	2	مرتفع
	%	3.3	1.6	13.1	49.2	32.8				
5-أؤثر بشكل إيجابي على سلوك وأداء الآخرين	التكرار	1	2	14	31	13	3,87	0,846	4	مرتفع
	%	1.6	3.3	23	50.8	21.3				
مؤشر بعد إدارة العلاقات							3,90	0,7188		مرتفع
							49	9		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن بعد إدارة العلاقات حاز على درجة مرتفعة إذ أنه وقع ضمن الفئة (3,4 - 4,2) بمتوسط حسابي قدره 3,9049 وانحراف معياري قدره 0,71889، كما حازت جل عباراته على نفس المستوى من الموافقة، ويمكن ترتيب عبارات مؤشر بعد إدارة العلاقات حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " أحرص على بناء علاقات إيجابية مع زملائي في العمل" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,16 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,916.

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " أساهم في خلق بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,07 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,910.

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " أستخدم مهارات التواصل الجيد لتعزيز التعاون في العمل" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,97 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,836.

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " أؤثر بشكل إيجابي على سلوك وأداء الآخرين" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,87 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,846.

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " أستطيع حل النزاعات بين الزملاء بطريقة فعالة" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,46 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,923.

هذا يعني أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى جيد من الذكاء العاطفي خاصة في جانب التواصل الفعال مع الآخرين وهو ما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي.

خامسا: محور الذكاء العاطفي

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد محور الذكاء العاطفي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	بعد الوعي بالذات	4,1049	0,61276	مرتفعة
2	بعد إدارة الذات	3,7902	0,73614	مرتفعة
3	بعد الوعي الاجتماعي	3,9410	0,78175	مرتفعة
4	بعد إدارة العلاقات	3,9049	0,71889	مرتفعة
	الذكاء العاطفي	3,9352	0,61457	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أن محور الذكاء العاطفي حاز على درجة موافقة مرتفعة إذ أنه يقع ضمن الفئة (3,4 - 4,2) بمتوسط حسابي قدره 3,9352 وانحراف معياري قدره 0,61457 كما حازت جل عباراته على نفس المستوى من الموافقة وبترتيبها نجد أن بعد الوعي بالذات حصل على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر 4,1049 وانحراف معياري يقدر 0,61276، يليه بعد ذلك بعد الوعي الاجتماعي بمتوسط حسابي قدره 3,9410 وانحراف معياري قدره 0,78175 في حين حاز بعد إدارة العلاقات على المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة فبلغت قيمة متوسطه الحسابي 3,9049 وانحراف معياري يقدر 0,71889، وأخيرا بعد إدارة الذات بمتوسط حسابي قدره 3,7902 وانحراف معياري قدره 0,73614.

الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثاني: الأداء الوظيفي

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء الوظيفي

العبارة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					التكرار	العبارة
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
مرتفع جدا	1	0,897	4,38	33	23	2	1	2	التكرار	1-أسعى لتحقيق الجودة في عملي
				54.1	37.7	3.3	1.6	3.3	%	
مرتفع	10	0,999	3,97	18	31	7	2	3	التكرار	2-ألم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي
				29.5	50.8	11.5	3.3	4.9	%	
مرتفع	3	0,922	4,18	26	25	6	3	1	التكرار	3-أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي
				42.6	41	9.8	4.9	1.6	%	
مرتفع جدا	2	0,873	4,34	31	24	4	0	2	التكرار	4-أبذل الجهد المطلوب لانجاز العمل في الوقت المحدد
				50.8	39.3	6.6	0	3.3	%	
مرتفع	8	1,008	3,98	19	31	4	5	2	التكرار	5-أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي
				31.1	50.8	6.6	8.2	3.3	%	
مرتفع	4	0,922	4,18	26	25	6	3	1	التكرار	6-أستخدم الأدوات الخاصة بالعمل بكفاءة
				42.6	41	9.8	4.9	1.6	%	
مرتفع	6	0,879	4,16	23	30	4	3	1	التكرار	7-أتمتع بالقدرة على

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

				37.7	49.2	6.6	4.9	1.6	%	إنجاز الكم المطلوب من الأعمال
مرتفع	11	1,071	3,95	21	26	6	6	2	التكرار	8-أخذ القرارات
				34.4	42.6	9.8	9.8	3.3	%	المتعلقة بعملية بشكل جيد
مرتفع	7	1,005	4,08	22	30	4	2	3	التكرار	9-أستطيع العمل
				36.1	49.2	6.6	3.3	4.9	%	ضمن فرق العمل
مرتفع	5	0,885	4,18	23	31	4	1	2	التكرار	10-أحسن الاستخدام الجيد
				37.7	50.8	6.6	1.6	3.3	%	لوقت أثناء تأدية عملي
مرتفع	12	1,078	3,93	20	27	7	4	3	التكرار	11-تتناسب قدراتي
				32.8	44.3	11.5	6.6	4.9	%	مع كافة المهام الموكلة إلي
مرتفع	9	1,088	3,98	23	24	6	6	2	التكرار	12-ألم بجميع الجوانب المتعلقة بعملية
				37.7	39.3	9.8	9.8	3.3	%	
مرتفع		0,7875 9	4,110 7	مؤشر الأداء الوظيفي						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مؤشر بعد الأداء الوظيفي حاز على درجة مرتفعة إذ أنه وقع ضمن الفئة (3,4 - 4,2) بمتوسط حسابي قدره 4,1107 وانحراف معياري قدره 0,78759، كما حازت أغلب عباراته على نفس المستوى من الموافقة، ويمكن ترتيب عبارات مؤشر بعد الأداء الوظيفي حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " أسعى لتحقيق الجودة في عملي" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,38 وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره 0,897.

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " أبذل الجهد المطلوب لإنجاز العمل في الوقت المحدد" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,34 وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره 0,873.

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,18 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,922.

جاءت العبارة رقم (6) التي تنص: " أستخدم الأدوات الخاصة بالعمل بكفاءة" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,18 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,922.

جاءت العبارة رقم (10) التي تنص: " أحسن الاستخدام الجيد للوقت أثناء تأدية عملي" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,18 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,885.

جاءت العبارة رقم (7) التي تنص: " أتمتع بالقدرة على أنجاز الكم المطلوب من الأعمال" في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,16 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,879.

جاءت العبارة رقم (9) التي تنص: " أستطيع العمل ضمن فرق العمل" في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4,08 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,005.

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي" في المرتبة الثامنة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,98 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,008.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

جاءت العبارة رقم (12) التي تنص: " أُلْم بجميع الجوانب المتعلقة بعملتي " في المرتبة التاسعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,98 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,088.

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " أُلْم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي " في المرتبة العاشرة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,97 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0,999.

جاءت العبارة رقم (8) التي تنص: " أُلْم بقرارات المتعلقة بعملتي بشكل جيد " في المرتبة الحادية عشر من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,95 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,071.

جاءت العبارة رقم (11) التي تنص: " تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة إلي " في المرتبة الثانية عشر من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3,93 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1,078.

ومما نراه فإن أفراد العينة يتمتعون بمستوى أداء وظيفي مرتفع، مع تركيز عالي على جودة التنفيذ والالتزام بالمسؤولية المهنية، مما يعكس كفاءة إيجابية في بيئة العمل.

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات

من أجل اختبار ومناقشة الفرضيات سنقوم بعرض وتحليل نتائج الانحدار المتعدد بأسلوب إنتر، والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعة سابقا، وهذا بعد المعالجة الإحصائية للبيانات.

• اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار لأثر الوعي بالذات على الأداء الوظيفي للعاملين

البيان	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	المحسوبة F	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة SIG*
	0,719	0,516	63,003	0,924	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا وجود أثر بين الوعي بالذات والأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغ معامل الارتباط $(r = 0,719)$ مما يدل على وجود علاقة طردية قوية مع الأداء الوظيفي، وبلغ معامل التحديد $(R^2 = 0,516)$ ما يعني أن هذا البعد يفسر حوالي $(51,6\%)$ من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، بينما بلغت قيمة $(F = 63,003)$ وهي قيمة مرتفعة تؤكد صلاحية النموذج الإحصائي، في حين سجل معامل الانحدار قيمة $(B = 0,924)$ ، أما مستوى المعنوية فقد بلغ $(SIG = 0,000)$ ، مما يدل على أن أثر الوعي بالذات على الأداء الوظيفي أثر دال إحصائياً.

من تحليل النتيجة أعلاه فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) .

• اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار لأثر إدارة الذات على الأداء الوظيفي للعاملين

البيان	معامل الارتباط r	معامل التحديد R^2	المحسوبة F	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة SIG^*
	0,769	0,592	85,622	0,823	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا وجود أثر بين إدارة الذات والأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغ معامل الارتباط $(r = 0,769)$ مما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية، كما بلغت قيمة معامل التحديد $(R^2 = 0,592)$ أي أن هذا البعد يفسر حوالي $(59,2\%)$ من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، بينما بلغت قيمة $(F = 85,622)$ وهي قيمة تعكس قوة النموذج، كما سجل معامل الانحدار قيمة $(B = 0,823)$ ،

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

مع مستوى معنوية بلغ (SIG= 0,000)، وهو ما يؤكد وجود تأثير إيجابي معنوي لإدارة الذات على الأداء الوظيفي.

من تحليل النتيجة أعلاه فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

• اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار لأثر الوعي الاجتماعي على الأداء الوظيفي للعاملين

البيان	معامل الارتباط r	معامل التحديد R^2	المحسوبة F	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة SIG*
	0,642	0,413	41,457	0,647	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا وجود أثر بين الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0,642$) مما يشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0,413$) أي أن هذا البعد يفسر حوالي (41,3%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، في حين بلغت قيمة ($F = 41,457$)، بينما سجل معامل الانحدار قيمة ($B = 0,647$)، مع مستوى معنوية بلغ (SIG= 0,000)، مما يدل على أن هذا الأثر دال إحصائياً رغم كونه الأضعف مقارنة بباقي الأبعاد.

من تحليل النتيجة أعلاه فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

• اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار لأثر إدارة العلاقات على الأداء الوظيفي للعاملين

البيان	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	المحسوبة F	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة SIG*
	0,739	0,546	70,824	0,809	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا وجود أثر بين إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغ معامل الارتباط $(r = 0,739)$ مما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية، كما بلغت قيمة معامل التحديد $(R^2 = 0,546)$ أي أن هذا البعد يفسر حوالي $(54,6\%)$ من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، في حين بلغت قيمة $(F = 70,824)$ وهي قيمة تأكد معنوية النموذج، بينما سجل معامل الانحدار قيمة $(B = 0,809)$ ، مع مستوى معنوية بلغ $(SIG = 0,000)$ ، مما يؤكد وجود تأثير إيجابي معنوي لهذا البعد على الأداء الوظيفي.

من تحليل النتيجة أعلاه فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) .

• اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين

البيان	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	المحسوبة F	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة SIG*
	0,830	0,689	130,469	1,063	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بجامعة ميله

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا وجود أثر بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغ معامل الارتباط $(r = 0,830)$ مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد $(R^2 = 0,689)$ أي أن الذكاء العاطفي يفسر حوالي $(68,9\%)$ من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، إضافة إلى ارتفاع قيمة $(F = 130,469)$ ومعامل الانحدار $(B = 1,063)$ ، بينما بلغ مستوى المعنوية $(SIG = 0,000)$ ، الأمر الذي يؤكد قوة النموذج الإحصائي ودلالة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين.

من تحليل النتيجة أعلاه فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) .

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل دراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، حيث تم إسقاط المفاهيم النظرية على الدراسة التطبيقية من خلال أبعاد تقيس متغيرات الدراسة ممثلة في كل من المتغير المستقل "الذكاء العاطفي" والمتغير التابع "الأداء الوظيفي" لمؤسسات التعليم العالي، مع اختبار الفرضيات للتأكد من صحتها وعدمها، للوصول في الأخير إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة يمكن القول أن الذكاء العاطفي أصبح من العوامل المهمة التي تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسات، بما فيها جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، إذ لم يعد نجاح الموظف مرتبطاً فقط بالمهارات العلمية والخبرة المهنية، بل أصبح يتطلب أيضاً القدرة على فهم المشاعر والتحكم فيها والتعامل الجيد مع الآخرين داخل بيئة العمل.

وأظهرت الدراسة أن أبعاد الذكاء العاطفي والمتمثلة في الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات تساهم في تحسين التواصل بين الموظفين وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف الجامعة بكفاءة أكبر، كما يساعد الذكاء العاطفي على التقليل من المشكلات والصراعات المهنية وتحسين التكيف مع مختلف الضغوط والتغيرات التي قد تواجه العاملين أثناء أداء مهامهم.

كما تبين من خلال الدراسة أهمية اهتمام الإدارة بتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين وخلق بيئة عمل مناسبة، لما لذلك من دور في رفع مستوى الكفاءة المهنية وتحسين جودة الأداء، وعليه يمكن اعتبار الذكاء العاطفي من العناصر الأساسية التي تساهم في تحقيق الاستقرار والتوازن داخل بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

أولاً: نتائج الدراسة

1. النتائج النظرية

- يعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة المهمة في تحسين سلوك العاملين ورفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات؛
- تتمثل أبعاد الذكاء العاطفي في الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات والتي تساعد العاملين على التحكم في انفعالاتهم والتعامل الإيجابي مع الآخرين؛
- يساهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل والعمل الجماعي واتخاذ القرارات، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي؛
- أكدت أغلب الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

2. النتائج التطبيقية:

بعد إجراء الدراسة الميدانية وتحليل النتائج وجدنا أن الفرضية الرئيسية محققة مما يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

وبالنسبة للفرضيات الفرعية فكانت نتائجها كما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ثانياً: التوصيات

- تنظيم دورات تدريبية لتنمية مهارات الوعي بالذات وإدارة الذات لدى العاملين في الجامعة بما يساعدهم على التحكم في انفعالاتهم وتحسين أدائهم الوظيفي؛
- تعزيز مهارات الوعي الاجتماعي لدى العاملين في الجامعة من خلال تشجيع التفهم المتبادل واحترام احتياجات الزملاء داخل بيئة العمل؛
- دعم إدارة العلاقات المهنية عبر تشجيع العمل الجماعي والتواصل الفعال بين العاملين والإدارة في الجامعة؛
- إدماج أبعاد الذكاء العاطفي في برامج التكوين وتقييم الأداء للاستفادة من أثرها الإيجابي على الأداء الوظيفي في الجامعة؛
- تهيئة بيئة عمل محفزة على التعاون والتفاعل الإيجابي بما يسهم في تنمية الذكاء العاطفي ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة؛

ثالثاً: آفاق الدراسة

تفتح نتائج هذه الدراسة حول أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين المجال أمام دراسات مستقبلية متعددة يمكن أن تثري هذا الموضوع وتعمق فهمه، ومن بين أبرز هذه الآفاق:

- دور الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات داخل المؤسسات الجامعية؛
- أثر الذكاء العاطفي على الرضا الدراسي للطلبة؛
- العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين؛
- أثر الذكاء العاطفي على فعالية العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي؛
- مساهمة الذكاء العاطفي في تحسين الأداء البيداغوجي للأساتذة الجامعيين.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. عادل محمد عبد الرحمن، قياس الأداء الوظيفي وتطويره في منظمات الأعمال، دار الفكر العربي، القاهرة، 2020.
2. كفاية محمد عبد الله، إدارة الأداء الوظيفي، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2019.
3. مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012.
4. منصور محمد إسماعيل العريقي، إدارة الموارد البشرية، ط 2، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2012.

ثانياً: المذكرات

1. زهرة مصطفى، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2017/2016.
2. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014/2013.
3. لزرق نوال، أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية، أطروحة دكتوراه، جامعة مصطفى اسطنبولي، معسكر، الجزائر، 2019/2018.
4. مريم ارفيس، الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2016.
5. نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2005/2004.
6. ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية، أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان، مذكرة ماجستير، جامعة الشرقية، عمان، 2022.
7. ايناس شحتة أبو عفش، أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011.

8. خالد محمد صلاح ماضي، دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، مذكرة ماجستير، جامعة كفر الشيخ، مصر، 2014.
9. رائدة محمد إبراهيم عبد العال، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة الذاتية المدركة لدى عينة من المراهقين المتفوقين دراسيا في فلسطين، مذكرة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2022.
10. ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، 2013.
11. سعيدة بن غربال، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2014.
12. سلمى لحر، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013/2012.
13. عايشة أحمد الكرد، الذكاء العقلاني والعاطفي كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية في الكليات التقنية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016.
14. عزمي محمد بظاظو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010.
15. علي حسين عفيفة، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019.
16. غادة صالح موسى حسين، الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستهن للعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020.
17. فاتن عبد الله إبراهيم صالح، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009/2008.
18. فرات إبراهيم جرجس، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مشروع أمل، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2021.

ثالثاً: المجالات العلمية

1. بسام فتحي الذيابات، أثر الذكاء العاطفي في الأنماط القيادية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية المملكة الأردنية الهاشمية، المجلد 5، العدد 2، الأردن، 2018.
2. بن وسعد زينة، أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي في المؤسسات، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة أحمد دراية، المجلد 2، العدد 7، أدرار، الجزائر، 2018.
3. بوالشرش كمال، إستراتيجية تقييم الأداء لتحقيق الرضا الوظيفي، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة قسنطينة 2، العدد 10، جوان 2017.
4. جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، أبريل 2022.
5. حسنين عادل صالح المحنا، دور الذكاء العاطفي في تحسين عملية التخطيط التربوي دراسة تحليلية من وجهة نظر المخططين التربويين، مجلة علمية تربوية، المديرية العامة للتربية في محافظة نجف الأشرف، العدد 62، العراق، 2021.
6. حمد بن سالم الهديفي، عمر العميلي، قياس أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عمان، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 37، 2022/5/5.
7. ساحل نسرين، نذيرة اليزيد، مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، جامعة أم البواقي، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2021.
8. سارة السيد الدريني، تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة، المجلة العربية للإدارة، جامعة المنصورة، المجلد 44، العدد 3، مصر، 2024.
9. سارة عبد الرحمن الرميحي، أثر استخدام الذكاء العاطفي على أداء موظفي الجهات الحكومية بدولة قطر، المجلة الدولية لنشر البحوث الدراسات، جامعة قطر، المجلد 5، العدد 59، قطر، 2024.
10. سامية لحول، فطيمة زعزع، أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، العدد 27، الجلفة، الجزائر.
11. السعيد نصيرات، شوقي ممادي، الذكاء العاطفي وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة الوادي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الوادي، المجلد 8، العدد 4، الجزائر، 2022.

12. سلامي دلال، الذكاء العاطفي-مدخل نظري-، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، العدد15، الوادي، الجزائر، 2016.
13. سميرة بوزناد، تنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي في ضوء نموذج جولمان، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة محمد بوضياف، المجلد 7، العدد 1، المسيلة، الجزائر، 2022.
14. سيف بن درويش بن سعيد الحراسي، ميكائيل إبراهيم، أبعاد الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية لطلبة محافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، المجلد3، العدد1، سلطنة عمان، 2019.
15. شاكر جار الله الخشالي، فهيد عبد الرحمن المطيري، أثر الذكاء العاطفي في الفاعلية التنظيمية في البنوك التجارية الكويتية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، المجلد 11، العدد 2، الأردن، 2021.
16. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد 7، الجزائر، 2010/2009.
17. الطاهر ميمون، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة محمد بوضياف ، المجلد7، العدد2، المسيلة، الجزائر، 2022.
18. عبد العالي خبار، دقودة عزيز، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، المجلد 14، العدد 4، ورقلة، الجزائر، 2022.
19. عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، العدد 12، الجزائر، جوان 2017.
20. عبد الفتاح بوخمخم، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري، العدد 6، قسنطينة، الجزائر، 2010.
21. عزوز محمد، أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة زيان عاشور، المجلد 10، العدد 5، الجلفة، الجزائر، أكتوبر 2020.

22. العلمي قواسمية، قطر الندى بلكرم، الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة، مجلة الدراسات والبحوث الجامعية، جامعة الوادي، المجلد 12، العدد 1، الجزائر، 2024/05/20.
23. علي محمد جبلاق، دور الذكاء العاطفي في تقليل الأخطاء الطبية في المستشفيات دراسة ميدانية على مشفى حلب الجامعي، مجلة بحوث جامعة حلب، جامعة حلب، سوريا، 2013.
24. غازي حسين شقرون، محمد بن عابد اليوبي، الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي أثناء فترة كورونا لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 6، العدد 55، المملكة العربية السعودية، 2023.
25. كيرد عمار، القيادة الإدارية وأثرها على الأداء، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة البويرة، العدد 8، الجزائر.
26. لطيفة بنت سعد العويس، وآخرون، فاعلية نظام الحوافز ودوره في تحسين جودة أداء العاملين، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 4، العدد 44، يونيو 2023.
27. ليلي سرحاني، الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة سطاتم بن عبد العزيز، العدد 4، مارس 2017.
28. محمد الصالح بوطوطن، زديرة خمار، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والإدارية، جامعة عنابة، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2014.
29. محمد بن حمود بن ناصر الوهيبي، وآخرون، أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، العدد 27، تموز 2020.
30. محمود سمايلي، وآخرون، الأساليب الحديثة في تقويم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بين المأمول وواقع التنفيذ في الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، المجلد 5، العدد 2، ميله، الجزائر، ديسمبر 2019.
31. منار إبراهيم القطاونة، وآخرون، أثر الذكاء العاطفي في رشاقة القوى العاملة في المنظمات الخدمية الخاصة في الأردن، مجلة العلوم المالية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد 9، العدد 2، الأردن، 2025.

32. نجاة حميد صخر، نجلاء سادة حسون الربيعي، دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم: بحث تطبيقي في عينة من مكاتب التدقيق في العراق، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة النهرين، المجلد 11، العدد 3، العراق، 2021.

33. هديل بنت علي اليحيى، العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة ضغوط البيئة الأكاديمية دراسة ميدانية على عينة من طلاب وطالبات العلاقات العامة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاتصال والدراسات الإعلامية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض، المجلد 1، العدد 1، المملكة العربية السعودية، 2024.

رابعاً: المواقع الالكترونية.

34. https://www.univ-mila.dz/?page_id=29.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): الأساتذة المحكمين للاستبيان

اسم ولقب الأستاذ المحكم	المؤسسة
أ.د. لطرش جمال	جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
د. هبول محمد	جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
د. حسني بعلي	جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
د. عاشوري نعيم	جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة.

الملحق رقم (2): الاستبيان بالصيغة الأولية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

استبيان حول:

أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين

دراسة حالة: جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد:

في إطار الإعداد لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة حالة: جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة، نرجو من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في النتائج هذه الدراسة، ونؤكد لكم أن الآراء التي ستنزلون بها سوف تتسم بالسرية التامة وتستخدم فقط لإغراض البحث العلمي. شكرا لتعاونكم وتقبلوا منا خالص التحيات.

تحت إشراف الدكتور:
أ.د./قرين ربيع

إعداد الطلبة:
غيشي ذكرى إيناس
بوقطة أميمة

السنة الجامعية: 2026/2025

من فضلك ضع علامة (X) في المكان المناسب

القسم الأول: المعلومات الشخصية

1- الجنس

☐ أنثى ☐ ذكر

2- الفئة العمرية

☐ من 19 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة
☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي

☐ ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دراسات أخرى

4- الخبرة المهنية

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة
5- المستوى الوظيفي

☐ تشغيلي ☐ إداري ☐ استراتيجي
6- الانتماء الوظيفي

☐ رئاسة الجامعة ☐ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
☐ كلية الحقوق ☐ ملحقة المدرسة العليا للأساتذة
☐ كلية الآداب واللغات ☐ كلية العلوم والتكنولوجيا
☐ كلية الرياضيات والإعلام الآلي ☐ كلية علوم الطبيعة والحياة

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: الذكاء العاطفي

ويقصد به قدرة الشخص على تحديد وإدارة والتحكم بمشاعره الشخصية ومشاعر الآخرين بفعالية بهدف تخفيف التوتر والتواصل بذكاء وتجاوز التحديات.

العبرة	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
البعد الأول: الوعي بالذات					
1. أستطيع إدراك مشاعري الصادقة كالغضب والقلق.					
2. أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة.					
3. أعرف جيدا نقاط قوتي وضعفي.					
4. أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلّم من تجاربي السابقة.					
5. أتقبل انتقادات الآخرين ومقترحاتهم البناءة.					
البعد الثاني: إدارة الذات					
1. أتعامل بإيجابية مع المواقف غير المتوقعة في العمل.					
2. أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
3. لدي القدرة على الحديث بسهولة.					
4. أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل.					
5. أتكيف بسهولة مع التغيير.					
البعد الثالث: الوعي الاجتماعي					
1. أصغي بفعالية لمشاكل الآخرين.					
2. أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
3. لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم دون إفصاحهم عنها.					
4. أتعاطف مع مشاعر الآخرين.					
5. لدي انفتاح على وجهات نظر الآخرين.					
البعد الرابع: إدارة العلاقات					
1. أحرص على بناء علاقات إيجابية مع زملائي في العمل.					

					2. أستطيع حل النزاعات بين الزملاء بطريقة فعالة.
					3. أستخدم مهارات التواصل الجيد لتعزيز التعاون في العمل.
					4. أساهم في خلق بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام.
					5. أؤثر بشكل إيجابي على سلوك وأداء الآخرين.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

ويقصد به قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

العبارة	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
1. أسعى لتحقيق الجودة في عملي.					
2. ألم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي.					
3. أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي.					
4. أبذل الجهد المطلوب لإنجاز العمل في الوقت المحدد.					
5. أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي.					
6. أستخدم الأدوات الخاصة بالعمل بكفاءة.					
7. أتمتع بالقدرة على إنجاز الكم المطلوب من الأعمال.					
8. أتخذ القرارات المتعلقة بعملي بشكل جيد.					
9. أستطيع العمل ضمن فرق العمل.					
10. أحسن الاستخدام الجيد للوقت أثناء تأدية عملي.					
11. تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة إلي.					
12. ألم بجميع الجوانب المتعلقة بعملي.					

وفي الأخير نشكركم على حسن تعاونكم معنا

الملحق رقم (3): الاستبيان بالصيغة النهائية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة الأعمال
استبيان حول:



أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة حالة: جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد:
في إطار الإعداد لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة حالة: جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله، نرجو من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة، ونؤكد لكم أن الآراء التي ستدلون بها سوف تتسم بالسرية التامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.
شكرا لتعاونكم وتقبلوا منا خالص التحيات.

تحت إشراف الدكتور:
أ.د. / قرين ربيع

إعداد الطلبة:
غيشي ذكرى إيناس
بوقطة أميمة

السنة الجامعية: 2026/2025

من فضلك ضع علامة (X) في المكان المناسب

القسم الأول: المعلومات الشخصية

7- الجنس

أنثى ☐ ذكر ☐

8- الفئة العمرية

من 19 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐
من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

9- المستوى التعليمي

ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير/دكتوراه ☐

10- الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐
11- المستوى الوظيفي

الإدارة الدنيا ☐ الإدارة الوسطى ☐ الإدارة العليا ☐
12- الانتماء الوظيفي

رئاسة الجامعة ☐ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ☐
كلية الحقوق ☐ ملحقة المدرسة العليا للأساتذة ☐
كلية الآداب واللغات ☐ كلية العلوم والتكنولوجيا ☐
كلية الرياضيات والإعلام الآلي ☐ كلية علوم الطبيعة والحياة ☐

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: الذكاء العاطفي

يقصد به قدرة الشخص على تحديد وإدارة والتحكم بمشاعره الشخصية ومشاعر الآخرين بفعالية بهدف تخفيف التوتر والتواصل بذكاء وتجاوز التحديات.

العبارة	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
البعد الأول: الوعي بالذات					
6. أستطيع إدراك مشاعري الصادقة كالغضب والقلق.					
7. أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة.					
8. أعرف جيدا نقاط قوتي وضعفي.					
9. أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلم من تجاربي السابقة.					
10. أقبل انتقادات الآخرين ومقترحاتهم البناءة.					
البعد الثاني: إدارة الذات					
6. أتعامل بإيجابية مع المواقف غير المتوقعة في العمل.					
7. أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
8. لدي القدرة على الحديث بسهولة.					
9. أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل.					
10. أتكيف بسهولة مع التغيير.					
البعد الثالث: الوعي الاجتماعي					
6. أصغي بفعالية لمشاكل الآخرين.					
7. أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
8. لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم دون إفصاحهم عنها.					
9. أتعاطف مع مشاعر الآخرين.					
10. لدي انفتاح على وجهات نظر الآخرين.					
البعد الرابع: إدارة العلاقات					
6. أحرص على بناء علاقات إيجابية مع زملائي في العمل.					
7. أستطيع حل النزاعات بين الزملاء بطريقة فعالة.					

					8. أستخدم مهارات التواصل الجيد لتعزيز التعاون في العمل.
					9. أساهم في خلق بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام.
					10. أؤثر بشكل إيجابي على سلوك وأداء الآخرين.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

يقصد به قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

العبارة	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
13. أسعى لتحقيق الجودة في عملي.					
14. ألم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي.					
15. أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي.					
16. أبذل الجهد المطلوب لإنجاز العمل في الوقت المحدد.					
17. أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي.					
18. أستخدم الأدوات الخاصة بالعمل بكفاءة.					
19. أتمتع بالقدرة على إنجاز الكم المطلوب من الأعمال.					
20. أتخذ القرارات المتعلقة بعملي بشكل جيد.					
21. أستطيع العمل ضمن فرق العمل.					
22. أحسن الاستخدام الجيد للوقت أثناء تأدية عملي.					
23. تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة إلي.					
24. ألم بجميع الجوانب المتعلقة بعملي.					

وفي الأخير نشكركم على حسن تعاونكم معنا

الملحق رقم (4): اختبار التوزيع الطبيعي للعينات الصغيرة Shapiro– Wilk

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الأداء_الوظيفي	,129	61	,013	,884	61	,000
الذكاء العاطفي	,101	61	,191	,873	61	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم (5): معامل ألفا كرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	61	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	61	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,961	32

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
أستطيع إدراك مشاعري الصادقة كالغضب والقلق	124,05	410,681	,546	,961
أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة	124,11	409,037	,591	,961
أعرف جيداً نقاط قوتي وضعفي	123,70	417,011	,569	,961
أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلم من تجاربي السابقة	123,64	411,501	,599	,960
أنتقل انتقادات الآخرين ومقترحاتهم البناءة	124,13	414,549	,462	,961
أتعامل بإيجابية مع المواقف غير المتوقعة في العمل	124,21	415,670	,500	,961
أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة	124,72	409,871	,437	,962
لدي القدرة على الحديث بسهولة	124,10	412,157	,514	,961
أنتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل	123,95	402,014	,736	,960
أتكيف بسهولة مع التغيير	124,23	401,680	,738	,959
أصغي بفعالية لمشاكل الآخرين	123,90	408,423	,629	,960
أجيد فهم مشاعر الآخرين	124,20	403,127	,636	,960
لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم دون إفصاحهم عنها	124,26	408,730	,539	,961
أتعاطف مع مشاعر الآخرين	124,02	406,083	,601	,961

لدي انفتاح على وجهات نظر الآخرين	124,08	414,043	,499	,961
أحرص على بناء علاقات إيجابية مع زملائي في العمل	123,87	405,949	,715	,960
أستطيع حل النزاعات بين الزملاء بطريقة فعالة	124,57	409,882	,601	,960
أستخدم مهارات التواصل الجيد لتعزيز التعاون في العمل	124,07	409,129	,691	,960
أساهم في خلق بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام	123,97	406,099	,716	,960
أؤثر بشكل إيجابي على سلوك وأداء الآخرين	124,16	411,806	,602	,960
أسعى لتحقيق الجودة في عملي	123,66	403,196	,810	,959
ألم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي	124,07	404,596	,687	,960
أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي	123,85	403,395	,782	,959
أبذل الجهد المطلوب لإنجاز العمل في الوقت المحدد	123,69	403,885	,813	,959
أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي	124,05	397,814	,855	,959
أستخدم الأدوات الخاصة بالعمل بكفاءة	123,85	407,395	,670	,960
أتمتع بالقدرة على إنجاز الكم المطلوب من الأعمال	123,87	405,649	,756	,959
أأخذ القرارات المتعلقة بعملي بشكل جيد	124,08	401,677	,707	,960
أستطيع العمل ضمن فرق العمل	123,95	404,348	,689	,960
أحسن الاستخدام الجيد للوقت أثناء تأدية عملي	123,85	404,661	,779	,959
أتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة إلي	124,10	400,623	,728	,960
ألم بجميع الجوانب المتعلقة بعملي	124,05	401,048	,711	,960

الملحق رقم (6): معاملات ارتباط سبيرمان بين أبعاد الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

Corrélations

		الوعي_بالذات	إدارة_الذات	الوعي_الإجمالي	إدارة_العلاقات	الأداء_الوظيفي
Rho de Spearman	الوعي_بالذات	Coefficient de corrélation	1,000	,571**	,650**	,384**
		Sig. (bilatéral)	.	,000	,000	,000
		N	61	61	61	61
	إدارة_الذات	Coefficient de corrélation	,571**	1,000	,547**	,578**
		Sig. (bilatéral)	,000	.	,000	,000
الوعي_الإجمالي		N	61	61	61	61
	الوعي_الإجمالي	Coefficient de corrélation	,650**	,547**	1,000	,582**
		Sig. (bilatéral)	,000	,000	.	,000
		N	61	61	61	61
	إدارة_العلاقات	Coefficient de corrélation	,384**	,578**	,582**	1,000
إدارة_العلاقات		Sig. (bilatéral)	,002	,000	,000	.
		N	61	61	61	61
	الأداء_الوظيفي	Coefficient de corrélation	,644**	,679**	,582**	,630**
		Sig. (bilatéral)	,000	,000	,000	.
		N	61	61	61	61

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (7): مؤشر الجنس

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	47	77,0	77,0	77,0
	ذكر	14	23,0	23,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (8): مؤشر الفئة العمرية

الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 31 إلى 40 سنة	34	55,7	55,7	55,7
	من 41 إلى 50 سنة	23	37,7	37,7	93,4
	أكثر من 50 سنة	4	6,6	6,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (9): مؤشر المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	9	14,8	14,8	14,8
	ليسانس	22	36,1	36,1	50,8
	ماستر	18	29,5	29,5	80,3
	ماجستير/ دكتوراه	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (10): مؤشر الخبرة المهنية

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	10	16,4	16,4	16,4
	من 5 إلى 10 سنوات	15	24,6	24,6	41,0
	من 11 إلى 20 سنة	34	55,7	55,7	96,7
	أكثر من 20 سنة	2	3,3	3,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (11): مؤشر المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الإدارة الدنيا	9	14,8	14,8	14,8
	الإدارة الوسطى	33	54,1	54,1	68,9
	الإدارة العليا	19	31,1	31,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (12): مؤشر الانتماء الوظيفي

الانتماء الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	رئاسة الجامعة	13	21,3	21,3	21,3
	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	14	23,0	23,0	44,3
	كلية الحقوق	10	16,4	16,4	60,7
	ملحقة المدرسة العليا للأساتذة	3	4,9	4,9	65,6
	كلية الآداب واللغات	4	6,6	6,6	72,1
	كلية العلوم والتكنولوجيا	3	4,9	4,9	77,0
	كلية الرياضيات والإعلام الآلى	5	8,2	8,2	85,2
	كلية علوم الطبيعة والحياة	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (13): التوزيع التكراري والنسبي لآراء أفراد العينة حول عبارات بعد الوعي بالذات

أستطيع إدراك مشاعري الصادقة كالغضب والقلق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	4,9
	غير موافق	2	3,3	3,3	8,2
	محايد	5	8,2	8,2	16,4
	موافق	34	55,7	55,7	72,1
	موافق بشدة	17	27,9	27,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3

غير موافق	4	6,6	6,6	9,8
محايد	7	11,5	11,5	21,3
موافق	32	52,5	52,5	73,8
موافق بشدة	16	26,2	26,2	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أعرف جيدا نقاط قوتي وضعفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	1,6
محايد	1	1,6	1,6	3,3
موافق	35	57,4	57,4	60,7
موافق بشدة	24	39,3	39,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلم من تجاربي السابقة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	1,6
غير موافق	2	3,3	3,3	4,9
محايد	3	4,9	4,9	9,8
موافق	21	34,4	34,4	44,3
موافق بشدة	34	55,7	55,7	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أقبل انتقادات الآخرين ومقترحاتهم البناءة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	1,6
غير موافق	6	9,8	9,8	11,5
محايد	6	9,8	9,8	21,3
موافق	33	54,1	54,1	75,4
موافق بشدة	15	24,6	24,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (14): التوزيع التكراري والنسبي لآراء أفراد العينة حول عبارات بعد إدارة الذات

أتعامل بإيجابية مع المواقف غير المتوقعة في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	2	3,3	3,3	6,6
محايد	9	14,8	14,8	21,3

موافق	40	65,6	65,6	86,9
موافق بشدة	8	13,1	13,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	6	9,8	9,8	9,8
غير موافق	12	19,7	19,7	29,5
محايد	9	14,8	14,8	44,3
موافق	25	41,0	41,0	85,2
موافق بشدة	9	14,8	14,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

لدي القدرة على الحديث بسهولة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	4	6,6	6,6	9,8
محايد	6	9,8	9,8	19,7
موافق	33	54,1	54,1	73,8
موافق بشدة	16	26,2	26,2	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	4	6,6	6,6	9,8
محايد	5	8,2	8,2	18,0
موافق	26	42,6	42,6	60,7
موافق بشدة	24	39,3	39,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أتكيف بسهولة مع التغيير

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	4,9
غير موافق	4	6,6	6,6	11,5
محايد	9	14,8	14,8	26,2
موافق	31	50,8	50,8	77,0

موافق بشدة	14	23,0	23,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (15): التوزيع التكراري والنسبي لآراء أفراد العينة حول عبارات بعد الوعي الاجتماعي

أصغى بفعالية لمشاكل الآخرين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	1,6
غير موافق	4	6,6	6,6	8,2
محايد	5	8,2	8,2	16,4
موافق	27	44,3	44,3	60,7
موافق بشدة	24	39,3	39,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أجيد فهم مشاعر الآخرين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	4	6,6	6,6	6,6
غير موافق	5	8,2	8,2	14,8
محايد	5	8,2	8,2	23,0
موافق	30	49,2	49,2	72,1
موافق بشدة	17	27,9	27,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم دون إفصاحهم عنها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	7	11,5	11,5	14,8
محايد	10	16,4	16,4	31,1
موافق	26	42,6	42,6	73,8
موافق بشدة	16	26,2	26,2	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أتعاطف مع مشاعر الآخرين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	4,9
غير موافق	4	6,6	6,6	11,5
محايد	4	6,6	6,6	18,0
موافق	28	45,9	45,9	63,9

موافق بشدة	22	36,1	36,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

لدي انفتاح على وجهات نظر الآخرين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	1,6
غير موافق	5	8,2	8,2	9,8
محايد	5	8,2	8,2	18,0
موافق	35	57,4	57,4	75,4
موافق بشدة	15	24,6	24,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (16): التوزيع التكراري والنسبي لآراء أفراد العينة حول عبارات بعد إدارة العلاقات

أحرص على بناء علاقات إيجابية مع زملائي في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	4,9
غير موافق	1	1,6	1,6	6,6
موافق	36	59,0	59,0	65,6
موافق بشدة	21	34,4	34,4	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أستطيع حل النزاعات بين الزملاء بطريقة فعالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	4,9
غير موافق	3	4,9	4,9	9,8
محايد	24	39,3	39,3	49,2
موافق	25	41,0	41,0	90,2
موافق بشدة	6	9,8	9,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أستخدم مهارات التواصل الجيد لتعزيز التعاون في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	1,6
غير موافق	3	4,9	4,9	6,6
محايد	7	11,5	11,5	18,0
موافق	36	59,0	59,0	77,0
موافق بشدة	14	23,0	23,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أساهم في خلق بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	1,6	1,6	4,9
محايد	8	13,1	13,1	18,0
موافق	30	49,2	49,2	67,2
موافق بشدة	20	32,8	32,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أؤثر بشكل ايجابي على سلوك وأداء الآخرين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	1,6
غير موافق	2	3,3	3,3	4,9
محايد	14	23,0	23,0	27,9
موافق	31	50,8	50,8	78,7
موافق بشدة	13	21,3	21,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الملحق رقم (17): التوزيع التكراري والنسبي لآراء أفراد العينة حول عبارات محور الأداء الوظيفي

أسعى لتحقيق الجودة في عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	1,6	1,6	4,9
محايد	2	3,3	3,3	8,2
موافق	23	37,7	37,7	45,9
موافق بشدة	33	54,1	54,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

ألم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	4,9
غير موافق	2	3,3	3,3	8,2
محايد	7	11,5	11,5	19,7
موافق	31	50,8	50,8	70,5
موافق بشدة	18	29,5	29,5	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,6	1,6
	غير موافق	3	4,9	6,6
	محايد	6	9,8	16,4
	موافق	25	41,0	57,4
	موافق بشدة	26	42,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أبذل الجهد المطلوب لإنجاز العمل في الوقت المحدد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,3	3,3
	محايد	4	6,6	9,8
	موافق	24	39,3	49,2
	موافق بشدة	31	50,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,3	3,3
	غير موافق	5	8,2	11,5
	محايد	4	6,6	18,0
	موافق	31	50,8	68,9
	موافق بشدة	19	31,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أستخدم الأدوات الخاصة بالعمل بكفاءة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,6	1,6
	غير موافق	3	4,9	6,6
	محايد	6	9,8	16,4
	موافق	25	41,0	57,4
	موافق بشدة	26	42,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

أتمتع بالقدرة على إنجاز الكم المطلوب من الأعمال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1,6	1,6	1,6
غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	6,6
غير موافق	4	6,6	6,6	13,1
محاييد	30	49,2	49,2	62,3
موافق	23	37,7	37,7	100,0
موافق بشدة	Total	61	100,0	100,0

أخذ القرارات المتعلقة بعملية بشكل جيد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق بشدة	6	9,8	9,8	13,1
غير موافق	6	9,8	9,8	23,0
محاييد	26	42,6	42,6	65,6
موافق	21	34,4	34,4	100,0
موافق بشدة	Total	61	100,0	100,0

أستطيع العمل ضمن فرق العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	4,9	4,9	4,9
غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	8,2
غير موافق	4	6,6	6,6	14,8
محاييد	30	49,2	49,2	63,9
موافق	22	36,1	36,1	100,0
موافق بشدة	Total	61	100,0	100,0

أحسن الاستخدام الجيد للوقت أثناء تأدية عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق بشدة	1	1,6	1,6	4,9
غير موافق	4	6,6	6,6	11,5
محاييد	31	50,8	50,8	62,3
موافق	23	37,7	37,7	100,0
موافق بشدة	Total	61	100,0	100,0

تناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة إلي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	غير موافق بشدة	3	4,9	4,9	4,9
	غير موافق	4	6,6	6,6	11,5
	محايد	7	11,5	11,5	23,0
	موافق	27	44,3	44,3	67,2
	موافق بشدة	20	32,8	32,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

المجموع الجوانب المتعلقة بعملية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	6	9,8	9,8	13,1
	محايد	6	9,8	9,8	23,0
	موافق	24	39,3	39,3	62,3
	موافق بشدة	23	37,7	37,7	100,0
Total		61	100,0	100,0	

الملحق رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الذكاء العاطفي ومحور الأداء

الوظيفي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أستطيع إدراك مشاعري الصادقة كالغضب والقلق	61	3,98	,975
أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة	61	3,92	,971
أعرف جيدا نقاط قوتي وضعفي	61	4,33	,676
أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلم من تجاربي السابقة	61	4,39	,862
أثقل انتقادات الآخرين ومقترحاتهم البناءة	61	3,90	,943
أتعامل بإيجابية مع المواقف غير المتوقعة في العمل	61	3,82	,827
أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة	61	3,31	1,232
لدي القدرة على الحديث بسهولة	61	3,93	,964
أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل	61	4,08	1,021
أتكيف بسهولة مع التغيير	61	3,80	1,030
أصغي بفعالية لمشاكل الآخرين	61	4,13	,939
أجيد فهم مشاعر الآخرين	61	3,84	1,128
لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم دون إفصاحهم عنها	61	3,77	1,071
أتعاطف مع مشاعر الآخرين	61	4,02	1,072
لدي انفتاح على وجهات نظر الآخرين	61	3,95	,902
أحرص على بناء علاقات إيجابية مع زملائي في العمل	61	4,16	,916
أستطيع حل النزاعات بين الزملاء بطريقة فعالة	61	3,46	,923
أستخدم مهارات التواصل الجيد لتعزيز التعاون في العمل	61	3,97	,836
أساهم في خلق بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام	61	4,07	,910
أؤثر بشكل إيجابي على سلوك وأداء الآخرين	61	3,87	,846
أسعى لتحقيق الجودة في عملي	61	4,38	,897
الم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي	61	3,97	,999

أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي	61	4,18	,922
أبذل الجهد المطلوب لإنجاز العمل في الوقت المحدد	61	4,34	,873
أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي	61	3,98	1,008
أستخدم الأدوات الخاصة بالعمل بكفاءة	61	4,18	,922
أتمتع بالقدرة على إنجاز الكم المطلوب من الأعمال	61	4,16	,879
أأخذ القرارات المتعلقة بعملتي بشكل جيد	61	3,95	1,071
أستطيع العمل ضمن فرق العمل	61	4,08	1,005
أحسن الاستخدام الجيد للوقت أثناء تأدية عملي	61	4,18	,885
أتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة إلي	61	3,93	1,078
ألم بجميع الجوانب المتعلقة بعملتي	61	3,98	1,088
N valide (liste)	61		

الملحق رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الذكاء العاطفي ومؤشر الأداء الوظيفي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الوعي_بالذات	61	4,1049	,61276
إدارة_الذات	61	3,7902	,73614
الوعي_الاجتماعي	61	3,9410	,78175
إدارة_العلاقات	61	3,9049	,71889
الأداء_الوظيفي	61	4,1107	,78759
N valide (liste)	61		

الملحق رقم (20): اختبار الفرضية الفرعية الأولى لبعد الوعي بالذات والأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,719 ^a	,516	,508	,55232

a. Prédictors : (Constante), الوعي_بالذات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	19,220	1	19,220	63,003	,000 ^b
Résidus	17,999	59	,305		
Total	37,218	60			

a. Variable dépendante : الأداء_الوظيفي

b. Prédictors : (Constante), الوعي_بالذات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,319	,483		,661	,511
الوعي بالذات	,924	,116	,719	7,937	,000

a. Variable dépendante : a.الأداء_الوظيفي

الملحق رقم (21): اختبار الفرضية الفرعية الثانية لبعد إدارة الذات والأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,769 ^a	,592	,585	,50730

a. Prédictors : (Constante), إدارة_الذات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	22,035	1	22,035	85,622	,000 ^b
Résidus	15,184	59	,257		
Total	37,218	60			

a. Variable dépendante : a.الأداء_الوظيفي

b. Prédictors : (Constante), إدارة_الذات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,991	,343		2,884	,005
إدارة_الذات	,823	,089	,769	9,253	,000

a. Variable dépendante : a.الأداء_الوظيفي

الملحق رقم (22): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة لبعد الوعي الاجتماعي والأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,642 ^a	,413	,403	,60868

a. Prédictors : (Constante), الوعي_الاجتماعي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	15,359	1	15,359	41,457	,000 ^b
Résidus	21,859	59	,370		
Total	37,218	60			

a. Variable dépendante : الأداء_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الوعي_الاجتماعي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,560	,404		3,864	,000
الوعي_الاجتماعي	,647	,101	,642	6,439	,000

a. Variable dépendante : الأداء_الوظيفي

الملحق رقم (23): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة لبعء إدارة العلاقات والأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,739 ^a	,546	,538	,53543

a. Prédicteurs : (Constante), إدارة_العلاقات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	20,304	1	20,304	70,824	,000 ^b
Résidus	16,914	59	,287		
Total	37,218	60			

a. Variable dépendante : الأداء_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), إدارة_العلاقات

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,951	,382		2,491	,016
إدارة العلاقات	,809	,096	,739	8,416	,000

a. Variable dépendante : a.الأداء_الوظيفي

الملحق رقم (24): اختبار الفرضية الرئيسية للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,830 ^a	,689	,683	,44321

a. Prédicteurs : (Constante), a.الذكاء_العاطفي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	25,629	1	25,629	130,469	,000 ^b
Résidus	11,590	59	,196		
Total	37,218	60			

a. Variable dépendante : a.الأداء_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), b.الذكاء_العاطفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	-,074	,371		-,200	,842
الذكاء_العاطفي	1,063	,093	,830	11,422	,000

a. Variable dépendante : a.الأداء_الوظيفي