

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية.



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر المهني

إعداد الطلبة:

طيب باي إيمان.
رزيق منال.

تحت عنوان:

دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة آراء
عينة من موظفي اتصالات الجزائر- فرع المسيلة.

لجنة المناقشة:

| | | |
|--------------|---------------------------|------------------|
| رئيسا | جامعة محمد بوضياف المسيلة | أ.د تمار توفيق |
| مشرفا ومقررا | جامعة محمد بوضياف المسيلة | د. براهيمى نادية |
| مناقشا | جامعة محمد بوضياف المسيلة | د. كمال يوسفى |

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
1438

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن

لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد:

من دواعي الفخر والاعتزاز أن اهدي ثمرة جهد هذا العمل الى أعز ما

أملك في الدنيا وإلى من رحمتي بدعائها وبركتها إلى الوجه المنير والدتي

أطال الله في عمرها وإلى من كان خير مرشدا لي نحو العلم والمعرفة وإلى من

علمني أن الحياة صبرا وعطاء أبي رحمه الله الذي لم يوفقه الله عزوجل ليكون معي

في هذه اللحظات. فأسال الله عزوجل أن يرحمه ويجعل مثواه الجنة،

وإلى أحبتي وأخوتي الأعزاء حفظهم الله وإلى كل الأقارب والأصدقاء ورفقاء الدراسة وكل

اساتذتي الكرام

"طيب باي إيمان"

الإهداء

من قال أنا لها "نالها"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفًا
بالتسهيلات ولكنني فعلتها ونلتها

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من علمني
أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق، داعمي الأول
في مسيرتي وسندي وقوتي وملأني بعد الله إلى فخر واعتزازي والذي "رزق ناصر"
إلى من جعل الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى
القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي
إلى وهج حياتي والدتي " صواش غنية"

إلى ضلعي الثابت وامان أيامي ومن شددت عضدي بهم فكانوا لي ينباع أرتوي منها

"ليليان، رهف، نؤي، وائل، براء"

وإلى رفقاء السنين وأصحاب الشدائد والأزمات أهدىكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي أطال ما
تمنيته ها أنا اليوم أتممت أول ثمرة راجية من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما
أجهل ويجعله حجة لي لا علي.

"منال رزق"

كلمة شكر وعرافان

الحمد لله ربي العالمين وصلاة والسلام على أشرف المرسلين المبعوث رحمة للعالمين سيدنا
محمد النبي العظيم وعلى آله وصحبه أجمعين

بداية نتقدم بالشكر وعظيم الامتنان لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،
وذلك لما بذله مخلصين في مسؤولياتهم العلمية اتجاه طلبة الكلية

ونخص بالشكر وعرافان للأستاذة الدكتورة الفاضلة "براهيمي نادية" التي تواضعت مشكورة
واشرفت على هذه الدراسة ولم تبخل عنا أي معلومة أو ملاحظة من أجل إنجاز هذه المذكرة.
فنسأل الله عز وجل أن يوفقها لما تحب وترضى

ونتقدم بشكر والتقدير للجنة المناقشة لدراسة على ما قدموه لي من تقييم وملاحظات وتوجيهات
الدكتور "كمال يوسف" مناقشا والدكتور "تمار توفيق" رئيسا للجنة
نشكر كل اللذين تعاونوا بشكل أو بآخر لإنجاز وإتمام هذه الدراسة
وإلى جميع الزملاء والزميلات تخصص تسيير الموارد البشرية دفعة 2025/2024.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بالاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة عن إشكالية الدراسة. تم توزيع الاستبيان الذي صمم وفق سلم ليكارت، ووزع يدويا على موظفي اتصالات الجزائر، المقدر عددهم بـ 37 موظفاً، وبعد ذلك قمنا بتفريغ الاستبيانات في برنامج SPSS.V27 الذي ساعدنا في إجراء العديد من الاختبارات الإحصائية التي لها علاقة بأهداف الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (بعد الوعي بالذات، بعد تنظيم الذات، بعد الدافعية، بعد التعاطف، بعد المهارات الاجتماعية) على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$).

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي، موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر، بالمسيلة.

Abstract:

This study aims to determine the role of emotional intelligence in improving job performance from the perspective of employees of Algeria Telecom institution in M'Sila. To achieve this, the analytical descriptive approach was adopted, and the necessary statistical tests were conducted to answer the study's problem. A questionnaire designed according to the Likert scale was distributed manually to Algeria Telecom employees, estimated at 37 employees. After that, the questionnaires were entered into SPSS.V27 software, which helped us perform many statistical tests related to the study's objectives.

The study reached several results, the most important of which is the existence of a statistically significant impact of the dimensions of emotional intelligence (self-awareness dimension, self-regulation dimension, motivation dimension, empathy dimension, social skills dimension) on job performance at Algeria Telecom institution in M'Sila, at a significance level ($\alpha \leq 0.05$).

Keywords: Emotional Intelligence, Job Performance, Algeria Telecom Employees, M'Sila.

قائمة المحتويات

| الصفحة | العنوان |
|--|--|
| - | الإهداء |
| - | شكر وعرfan |
| I | ملخص الدراسة |
| II | فهرس المحتويات |
| IV | قائمة الجداول |
| VI | قائمة الأشكال |
| VII | قائمة الملاحق |
| أ | مقدمة |
| الفصل الأول: الإطار النظري للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي | |
| 06 | تمهيد |
| 07 | المبحث الأول: الذكاء العاطفي |
| 07 | المطلب الأول: مفاهيم حول الذكاء العاطفي |
| 09 | المطلب الثاني: أبعاد وأهمية الذكاء العاطفي |
| 11 | المطلب الثالث: مجالات وتطبيقات المختلفة للذكاء العاطفي |
| 13 | المطلب الرابع: نماذج وأساليب قياس الذكاء العاطفي |
| 19 | المبحث الثاني: الأداء الوظيفي |
| 19 | المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي وعناصره |
| 21 | المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه |
| 23 | المطلب الثالث: مؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي |
| 24 | المطلب الرابع: أساليب قياس الأداء الوظيفي |
| 26 | المطلب الخامس: تقييم الأداء الوظيفي |
| 29 | المبحث الثالث: الدراسات السابقة والعلاقة بين المتغيرات وبناء نموذج الدراسة |
| 29 | المطلب الأول: الدراسات السابقة |
| 41 | المطلب الثاني: العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي |
| 42 | المطلب الثالث: بناء نموذج الدراسة |
| 43 | خلاصة الفصل |

| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة | |
|---|--|
| 45 | تمهيد |
| 46 | المبحث الأول: عرض وتقديم مؤسسة اتصالات الجزائر المسيلة |
| 46 | المطلب الأول: تاريخ اتصالات الجزائر |
| 46 | المطلب الثاني: تعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر |
| 50 | المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر بالمسيلة |
| 51 | المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية |
| 51 | المطلب الأول: المنهج المستخدم وتجهيز البيانات |
| 53 | المطلب الثاني: أداة جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة |
| 58 | المطلب الثالث: الأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي |
| 61 | المبحث الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفروض |
| 61 | المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة |
| 63 | المطلب الثاني: التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور الدراسة |
| 69 | المطلب الثالث: اختبار فروض الدراسة |
| 83 | خلاصة الفصل |
| 85 | الخاتمة |
| 89 | قائمة المراجع |
| 93 | الملاحق |

قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|---|--------|
| 01 | المقاييس المتداولة لقياس الذكاء العاطفي | 18 |
| 02 | المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي | 32 |
| 03 | المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي | 36 |
| 04 | المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة للذكاء العاطفي مع الأداء الوظيفي | 40 |
| 05 | أثر القيمة الاقتصادية للذكاء العاطفي حسب درجة تعقيد المهنة | 42 |
| 06 | تكوين متغيرات الدراسة | 51 |
| 07 | ترميز تفضيلات عينة الدراسة | 52 |
| 08 | تصميم الاستبانة | 54 |
| 09 | الاتساق الداخلي لعبارات محور الذكاء العاطفي | 55 |
| 10 | الاتساق الداخلي لعبارات محور التابع الأداء الوظيفي | 56 |
| 11 | نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لبيانات الدراسة | 57 |
| 12 | يوضح حجم الدراسة وحركة الاستثمارات | 58 |
| 13 | نتائج اختبار Shapiro-wilk | 59 |
| 14 | توزيع عينة وفق متغير الجنس | 61 |
| 15 | توزيع أفراد العينة وفق لمتغير العمر | 61 |
| 16 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي | 62 |
| 17 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير مدة الخبرة | 62 |
| 18 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة الحالية | 63 |
| 19 | نتائج التحليل الوصفي لمحور الذكاء العاطفي | 63 |
| 20 | ترتيب الأهمية لأبعاد محور الذكاء العاطفي | 67 |
| 21 | نتائج تحليل الوصفي لمحور الأداء الوظيفي | 68 |
| 22 | قيم معامل تضخيم التباين والتسامح بين المتغيرات المستقلة | 70 |
| 23 | تحليل التباين (معنوية النموذج) | 71 |
| 24 | تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الوعي بالذات والأداء الوظيفي | 71 |

| | | |
|----|---|----|
| 73 | تحليل التباين (معنوية النموذج) | 25 |
| 73 | تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد تنظيم الذات والأداء الوظيفي | 26 |
| 75 | تحليل التباين (معنوية النموذج) | 27 |
| 75 | تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الدافعية والأداء الوظيفي | 28 |
| 77 | تحليل التباين (معنوية النموذج) | 29 |
| 77 | تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد التعاطف والأداء الوظيفي | 30 |
| 79 | تحليل التباين (معنوية النموذج) | 31 |
| 79 | تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد المهارات الاجتماعية والأداء الوظيفي | 32 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| 09 | أبعاد الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان | 01 |
| 13 | نماذج الذكاء العاطفي | 02 |
| 14 | مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج ماير وسالوفي | 03 |
| 15 | مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج بار-أون | 04 |
| 16 | نموذج دانيال جولمان لذكاء العاطفي | 05 |
| 17 | نموذج جولمان وآخرون 2002 للذكاء العاطفي | 06 |
| 22 | العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي | 07 |
| 42 | نموذج الدراسة | 08 |
| 48 | الشركات الفرعية التابعة لمجمع اتصالات الجزائر | 09 |
| 50 | الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر بالمسيلة | 10 |
| 53 | اكتشاف البيانات الشاذة | 11 |
| 59 | توزيع بيانات المحور التابع للأداء الوظيفي | 12 |
| 81 | النموذج الميداني للدراسة | 13 |

قائمة الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|--------|--|------------|
| 93 | الاستبيان | 01 |
| 96 | قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان | 02 |
| 97 | مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V27) Statistical Package for the Social Sciences | 03 |
| 110 | استمارة الدراسة الميدانية | 04 |
| 111 | التصريح الشرفي 1 | 05 |
| 112 | التصريح الشرفي 2 | 06 |

مَقْدِمَةٌ

ساد اعتقاد لفترات طويلة أن أداء الموارد البشرية مرتبط بالفدرات الجسدية، والمهارات الوظيفية، والذكاء العقلي. ولذلك تم التركيز على وضع معايير وأسس لاختبار الموظفين بناء على مهاراتهم، وقدراتهم العقلية، وصفاتهم الشخصية كما تم التركيز على تعزيز المهارات، وقدرات الموظفين، وتحسين اتجاهاتهم وسلوكياتهم، بما ينعكس إيجابيا على الأداء الفردي، والأداء الوظيفي. ولقد تعاضم الاهتمام وتزايد بفهم دوافع النجاح والتميز الوظيفي لدى الموظفين وذلك بسبب الوعي المتزايد بالدور الذي يلعبه الموظفون في نجاح المنظمات.

وبمرور الوقت ومع تزايد الاهتمام بدراسة وفهم العوامل المؤثرة على أداء الموظفين، برز بشكل واضح متغير الذكاء العاطفي. بكل بساطة وفقا لذكاء العاطفي فإن نجاح الموظفين لا يعتمد فقط على قدراتهم الجسدية ومهاراتهم، وذكائهم الذهني، بل يعتمد أيضا على ذكائهم العاطفي، والذي يتعلق أساسا بقدراتهم على فهم أنفسهم، وضبط انفعالاتهم وقدرتهم على فهم الآخرين والتعامل معهم بشكل فعال.

ويعد مصطلح الذكاء العاطفي «Emotional Intelligence» من المصطلحات الحديثة التي بدأت تحظى باهتمام الباحثين، إلا أنه اكتسب شعبيته بشكل أكبر في عام 1995 على يد المؤلف والصحفي العلمي دانيال جولمان في كتابه الذي حمل عنوان الذكاء العاطفي، حيث أنصب التركيز في القرن 20 على الذكاء التقليدي أو الذكاء العقلي بوصفه أحد محددات مستوى أداء العاملين في المنظمات.

يعد الأداء الوظيفي الوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف العمل في المؤسسة، حيث تهتم دائما برفع مستوى الأداء، وتحسين كفاية العاملين فيها، لتحقيق أعلى درجة من الإنتاجية والجودة في الأداء وبأقل تكاليف ممكنة، وفي ظل الظروف الراهنة فإن الحاجة إلى تطوير وتحسين الأداء وكفاية الإنتاجية للعاملين بطريقة مقننة ومنظمة، أصبح أمرا ملحا وضروريا لتنوع حاجات وأهداف الإنسان واختلافها، وتقاطعها أحيانا مع حاجات وأهداف المؤسسات التي يعملون بها.

وفي العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، قام بعض أرباب العمل بدمج اختبارات الذكاء العاطفي في عمليات التوظيف أو المقابلات الخاصة بهم على أساس النظرية القائلة بأن شخصا ذا درجة عالية من الذكاء العاطفي من شأنه أن يجعل قائدا أو زميلا أفضل في العمل. حيث أن بعض الدراسات قد وجدت ارتباطا وثيقا بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، حيث بينت هذه الدراسات أن الموظفين ذو الذكاء العاطفي العالي هم أكثر عرضة لارتفاع مستويات الأداء الوظيفي لأنهم أكثر براعة في تقييم وتنظيم عواطفهم الخاصة من الموظفين ذو الذكاء المنخفض.

✚ إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق تمحورت إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات

الجزائر بالمسيلة؟

من أجل معالجة وتحليل هذه الإشكالية وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للوعي الذاتي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتنظيم الذات على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للدافعية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

✚ **فرضيات الدراسة:** للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

✚ **الفرضية العامة الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة. وتنقسم هذه الفرضية إلى خمسة فروض فرعية التالية:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للوعي الذاتي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتنظيم الذات على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للدافعية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتعاطف على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفي اتصالات الجزائر المسيلة.

✚ أسباب اختيار الموضوع: هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

◀ سبب ذاتي: الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع وتعميق المعارف حوله بمحاولة الكشف عن هذه الظاهرة عن قرب من خلال الواقع المعاش والتطرق لتأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظفين. بالإضافة إلى التخصص والذي يفرض علينا مثل هذا النوع من الدراسات.

◀ سبب موضوعي: حداثة الموضوع نسبيا خاصة على مستوى قسم التسيير بجامعة المسيلة بالإضافة إلى قابلية هذا الموضوع للدراسة والبحث الميداني.

✚ أهمية الدراسة: يمكننا أن نبرز أهمية هذه الدراسة كما يلي:

- تسليط الدراسة الضوء على أهمية الذكاء العاطفي لما له من علاقة وثيقة بنجاح الفرد في حياته المهنية.

- تعد هذه الدراسة استجابة لاتجاه جديد بدأ ينمو في الآونة الأخيرة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية لأنها ستفتح المجال أمام الباحثين للبحث على هذا المفهوم الجديد وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

- أهمية استخدام الوسائل الحديثة ومنها الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظفين ومساعدة القادة والمديرين في تهيئة مناخ والبيئة التنظيمية الإيجابية التي تساعد وتدفع الموظفين لأداء أحسن وإنتاجية أعلى تساعد في تحقيق تعبئة جهود وطاقات الموظفين وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف.

- تمثل هذا الدراسة مساهمة وإثراء في حقل العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

✚ أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح مفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده وعلاقته بأداء الموظفين.

- معرفة أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة على الأداء الوظيفي.

- معرفة مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي.

- معرفة مستوى أفراد العينة في الأداء الوظيفي.

✚ حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2025/02/25 إلى غاية 2025/05/06

- **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية للدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر المسيلة، التي يتواجد مقرها الاجتماعي في المسيلة.

- **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية لدراسة لعدد من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة.

+ **المنهج المستخدم:** في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على الأداة البحثية التالية: **الاستبيان** في معالجة الفصل التطبيقي.

+ **صعوبات الدراسة:** ومن أهم الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذا البحث:

- صعوبة إقناع بعض أفراد العينة بملء الاستبيان بجدية بسبب عدم إلمام بعضهم بمصطلح الذكاء العاطفي مما دفعنا إلى شرحه وإبراز أبعاده.

+ **هيكل الدراسة:** للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول الذكاء العاطفي، أما المبحث الثاني الأداء الوظيفي، أما المبحث الثالث الدراسات السابقة والعلاقة بين المتغيرين وبناء نموذج الدراسة، في الفصل الثاني تطرقنا إلى الدراسة الميدانية لدور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي اتصالات الجزائر المسيلة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تم فيه عرض وتقديم مؤسسة اتصالات الجزائر المسيلة، أما المبحث الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث التحليل الإحصائي واختبار الفروض، كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستتجة، وأخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للذكاء العاطفي

والأداء الوظيفي

تمهيد:

في إطار البحث عن العوامل التي تسهم في تحقيق النجاح في بيئة العمل، يبرز الذكاء العاطفي كعنصر حاسم في تحسين الأداء الوظيفي، حيث ظهر مصطلح الذكاء العاطفي في التسعينيات إذ لاحظ الباحثون أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان فقط على شهاداته وتحصيله العلمي والتي تعبر عن ذكائه العقلي وإنما يحتاجان الى نوع آخر من الذكاء سموه الذكاء العاطفي. وقد أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتوقفه وإنما يحتاج إلى الذكاء العاطفي الذي يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية.

ويعد الأداء الوظيفي الوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف العمل في المؤسسات حيث تهتم دائما برفع مستوى الأداء وتحسين كفاية العاملين فيها، لتحقيق أعلى درجة من الإنتاجية والجودة في الأداء وبأقل تكاليف ممكنة، وعليه فإننا سوف نسلط الضوء من خلال هذا الفصل على الأداء الوظيفي من حيث المفهوم والأهمية والمحددات، وعلى الذكاء العاطفي كمتغير مستقل من حيث المفهوم والأهمية والنماذج والابعاد والمقاييس، ثم نأتي على سرد الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرات الدراسة الحالية كخلفية علمية لدراستنا، وأيضا من اجل الاستعانة بها لإثراء الموضوع ثم مقارنتها مع الدراسة الحالية، ثم نتناول أيضا ارتباطات الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي وأهميته من خلال ما جاءت به بعض الدراسات النظرية والتطبيقية، وقد تم تقسيم هذا الفصل كالاتي:

المبحث الأول: الذكاء العاطفي.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة وبناء نموذج الدراسة.

المبحث الأول: الذكاء العاطفي

يناقش هذا المبحث التعاريف المتعددة للذكاء العاطفي كما يتطرق إلى التسميات الأخرى الشائعة في البيئة العربية مثل مصطلح الذكاء الوجداني والذكاء الانفعالي وذكاء المشاعر، كذلك يناقش هذا المبحث موضوع الرموز المختصرة الدالة على مصطلح الذكاء العاطفي والتي يكثر استخدامها في الدراسات العلمية، ويسلط أيضا الضوء على أبعاد الذكاء العاطفي وأهميته ونماذج ومقاييس الذكاء العاطفي.

المطلب الأول: مفاهيم حول الذكاء العاطفي

تعددت تسميات الذكاء العاطفي على أنه الذكاء الانفعالي أو ذكاء المشاعر أو الذكاء الوجداني، وكذلك تعددت تعريفاته على أنه قدرات أو مهارات أو سمات شخصية، فمنه فيما يلي عرض موجز لهذه التسميات والتعريفات.

أولا: تسمية الذكاء العاطفي ورموزه

يعبر عن الذكاء العاطفي باللغة الإنجليزية بمصطلح "Emotional Intelligence"، أما في اللغة العربية فهناك ترجمات عديدة لذا المصطلح، ومن هذه الترجمات مصطلح الذكاء الانفعالي، أو ذكاء المشاعر، ومن الترجمات الشائعة أيضا مصطلح الذكاء الوجداني.

وكثيرا ما يستخدم الباحثون كلمتي انفعال ووجدان كمرادفين، فعندما يعرف الانفعال يشار إلى الخبرة الوجدانية، وفي تعريف الوجدان يشار إلى الخبرة الانفعالية، وبرى فريق من الباحثين أنه عندما يقال الذكاء الانفعالي، فإن ذلك يشير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية من الانفعالات كالخوف والحزن والغضب، وفريق ثاني يسميه ذكاء العواطف، من منطلق أن هذا يشير إلى الانفعالات السارة كالسرور والحب والإعجاب، وفريق ثالث يطلق عليه الذكاء الوجداني، وهذا يعد أكثر شمولية حيث يضم الخبرات الانفعالية السارة وغير السارة أي "الإيجابية والسلبية" (الماليك، 2020/2019، صفحة 6).

أما بخصوص الرموز الشائعة في الدراسات العلمية وأدبيات هذا العلم فإن لها أساسا، هذا الأساس يعود إلى الرمز المشهور عالميا الدال على حاصل الذكاء المعرفي "IQ" وهو اختصار لـ "Intelligence Quotient" أما الذكاء العاطفي فيرمز له بـ "EI" وهو اختصار للكلمة الإنجليزية "Emotional Intelligence"، وأحيانا يرمز له بـ "EQ" وهذا الرمز اختصار للكلمة الإنجليزية "Emotional Intelligence Quotient" أي حاصل الذكاء العاطفي، والفرق بين كلا الرمزتين هو أن استخدام "EQ" يشير عادة إلى اعتماد نموذج السمات والمهارات بتفسير مفهوم الذكاء العاطفي، أما استخدام "EI" يشير عادة إلى اعتماد نموذج القدرات، وهناك من الكتاب من يستخدم كلا الرمزتين دون الاهتمام إلى النموذج الذي يشير إليه الرمز (عفيفة، 2019، صفحة 13).

ثانيا: مفهوم الذكاء العاطفي:

يقوم مفهوم الذكاء العاطفي على فكرة أن نجاح الفرد في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يتوقف على ما يمتلك من قدرات عقلية (ذكاء معرفي) ولكن أيضا على ما يتوفر لديه من مهارات عاطفية واجتماعية، فقدره الفرد على الاستخدام الفاعل لمجموعة من المهارات والكفاءات التي تمكنه من إدراك عواطفه وعواطف الآخرين

الفصل الأول: الإطار النظري للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

وفهمها وتقويمها وإدارتها هي جوهر الذكاء العاطفي، وذلك ليكون الفرد أكثر توازناً وقدرةً على ترشيد سلوكه وتفكيره بطرائق ووسائل متعددة تزيد من فرص نجاحه في التعامل مع ذاته ومع الأفراد في بيئة المنظمة وفي الحياة عموماً (دره، 2015، صفحة 820)، وقد تعددت تعريفات الذكاء العاطفي تبعاً للنظرية أو المجال التي تستند إليها كل تعريف وفيما يأتي عرض لأشهرها:

تعريف الذكاء العاطفي: هو قدرتك على إدراك وفهم مشاعرك ومشاعر الآخرين، ومن ثم الاعتماد على ذلك الوعي لإدارة سلوكك وعلاقاتك. فالذكاء العاطفي هو ذلك الشيء المبهم نوعاً ما في كل منا. حيث يؤثر على إدارتنا للسلوكيات واجتيازنا للأمور الاجتماعية المعقدة، وكيفية اتخاذنا للقرارات الشخصية التي تحقق نتائج إيجابية (Team، 2014، صفحة 17).

يعرف سلامة حسين الذكاء العاطفي: " بأنه قدرة الفرد في التعرف على الانفعالات لديه ولدى الآخرين، وتحديدتها والقدرة على إظهار الاستجابات الملائمة إزاء المثيرات البيئية، فالذكاء العاطفي (الوجداني) يدور حول فهم الفرد ووعيه بمشاعره وانفعالاته والتحكم فيها وإدارتها والوعي بمشاعر وانفعالات الآخرين والتعاطف والتفاعل معهم، وأنه قدرة مكتسبة ومتعلمة وأنه ينطوي على مهارات نوعية ومحددة يمكن تعلمها واكتسابها" (بظاظو، 2010، صفحة 9).

ويعرف "جولمان" الذكاء العاطفي (1998): "بأنه القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وتحفيز أنفسنا، وإدارة المشاعر بشكل جيد في أنفسنا وفي علاقاتنا" (idduo, 2020, p. 440).

كما يعرفه "ماير وسالوفي" (1997): على أنه " قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني" (سعيدة، 2014/2015، صفحة 50).

كما يعرفه "بار-أون" (1997): على أنه "مجموعة من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع الضغوط البيئية" (الديني، 2024، صفحة 121).

وعرفه "Tyng et al, 2017" أنه نداء حول الوعي الذاتي وإدارة المشاعر والعواطف، وحساسية الآخرين والتأثير عليهم، وتحفيز وموازنة الدافع والمراقبة الذاتية لتحقيق الحدس والضمير والسلوك الأخلاقي (الديني، 2024، صفحة 121).

وخلاصة القول يمكن صياغة التعريف الذي سنتبناه في هذه الدراسة كالآتي: الذكاء العاطفي هو مجموعة المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية والقدرات التي تساعد الفرد في التعرف على الانفعالات لديه ولدى الآخرين، وإدارة المشاعر بشكل جيد في أنفسنا وفي علاقاتنا والتنظيم الجيد لها.

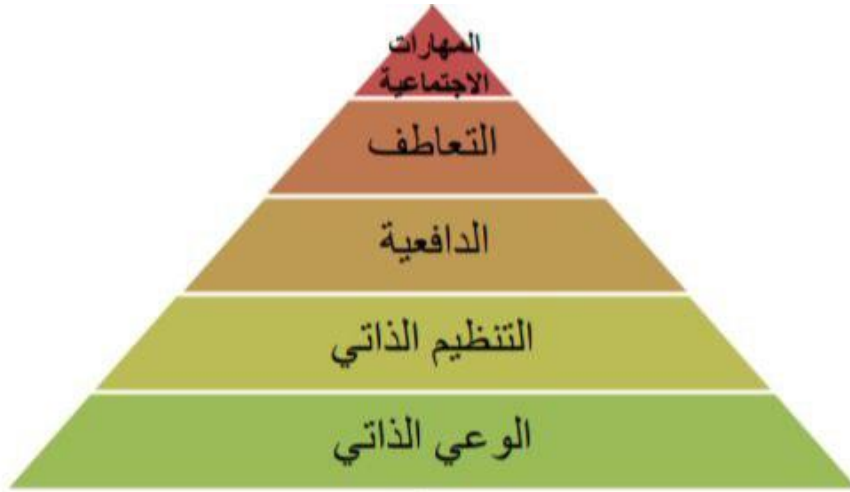
المطلب الثاني: أبعاد وأهمية الذكاء العاطفي

تعددت أبعاد الذكاء العاطفي نظرا لتعدد جهات نظر الباحثين والخلفية النظرية التي يتبنونها في تصورهم لمفهوم الذكاء العاطفي، وكذلك تعددت أهميته حسب مجال استخدامه، وفيما يلي عرض موجز لأهم جهات النظر.

أولا: أبعاد الذكاء العاطفي

تتمثل أبعاد الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان كالآتي:

الشكل رقم (01): أبعاد الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان



المصدر: (عوالي، 2022، صفحة 23)

1. الوعي الذاتي: يقصد به الوعي العاطفي أو الانفعالي، وهو عبارة عن معرفة الفرد لانفعالاته وعواطفه وإدراكه لآثارها، ويشمل النقاط التالية: (ميمون، 2022، صفحة 56)
 - التقييم الدقيق للذات، ويعني معرفة مواطن القوة والضعف لدى الفرد وحدودها.
 - الثقة بالنفس، وتعني الإحساس بقيمة الذات وقدراتها.
2. التنظيم الذاتي: (إدارة العواطف) وتعني التحكم في الحالات الداخلية للفرد، والاندفاعات، والمصادر الداخلية للطاقة، ويتضمن الكفاءات التالية: (أحمد صفاء و حداد، 2022/2023، صفحة 7)
 - ضبط الذات، ويعني السيطرة على الاندفاعات والانفعالات غير المناسبة؛
 - الجدارة بالثقة، وتعني تحقيق مستويات جيدة من النزاهة وتكامل الشخصية؛
 - يقظة الضمير، وتعني تحمل مسؤولية الأداء الشخصي والوفاء بالالتزامات؛
 - القدرة على التكيف، وتعني المرونة في مواجهة التغيير؛
 - التجديد، ويعني الشعور بارتياح للأفكار والتوجهات والمعلومات الجديدة؛
3. الدافعية: تعبر عن الميول العاطفية التي توجه أو تيسر الوصول للهدف وتتضمن: (أحمد صفاء و حداد، 2022/2023، صفحة 7)

- دافع الإنجاز، ويعني المثابرة وبذل الجهد، لتحسين أو تحقيق مستوى من الامتياز؛
 - الالتزام، ويعني التخطيط لتحقيق أهداف الجماعة أو المؤسسة؛
 - المبادرة، وتعني الاستعداد للتصرف عندما تتاح الفرصة؛
 - التفاؤل، ويعني الإصرار على الوصول إلى الأهداف رغم العوائق والإحباطات؛
4. **التعاطف:** القدرة على التعرف وفهم عواطف الآخرين، ويعني التفهم ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة لذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم (بكوش، فائزي، و دبيلي، 2022/2023، صفحة 13).
5. **المهارات الاجتماعية:** هي قدرة الفرد على التأثير بالآخرين والاتصال والتواصل والاستماع للآخرين وفهم وإدارة الصراع بشكل صحيح ليصب في منفعة المنظمة وكذلك تولى المسؤولية الرؤية الصحيحة للقائد والعمل بروح الفريق وبث التعاون بين أعضاءه وتطوير قابليات العاملين من خلال التغذية العكسية (فايد و مختاري، 2021/2022، صفحة 21).

ثانياً: أهمية الذكاء العاطفي:

- إن الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز المتطلبات الأساسية لنجاح الأفراد في المنظمات، ويؤثر بشكل إيجابي على الأفراد في المنظمات كما هو موضح في النقاط الآتية: (نكهر وكه رميان، 2022، صفحة 11)
- ◀ تطوير القادة: يشكل الذكاء العاطفي نسبة عالية في تطوير الأداء.
 - ◀ نجاح العمل: يعد الذكاء العاطفي عامل مهم من محددات الأداء العالي.
 - ◀ التعامل مع الآخرين: يطور الذكاء العاطفي مهارات الافراد المختلفة من خلال التعامل مع الناس، وكذلك مع الزبائن.
 - ◀ إدارة الوقت: يمنح الذكاء العاطفي الأفراد القدرة على اختيار القرارات المناسبة، ويجنبهم إهدار الوقت في التخمين والمحاولات الفاشلة.
 - ◀ تخفيض الإجهاد: يسهل الذكاء العاطفي على الأفراد من التعامل مع مشاعر الخوف والقلق، والتي تنتج عن الضغوط.
 - ◀ الإبداع والاختراع: يطور الذكاء العاطفي القدرات الإبداعية، وطرق التفكير، ويرفع من مستوى الإبداع.
 - ◀ إنتاج الفرد: يساعد الذكاء العاطفي الأفراد على التفكير بوضوح، وهو ما يساهم في التخلص من الوقت الناتج عن التفكير بمشاعر الغضب والقلق.
 - ◀ رضا الآخرين: يعتني الأفراد ذوي الذكاء العاطفي بأنفسهم، وهو ما يمكنهم من تقديم العناية للآخرين.

أشار Chong et al (2020) إلى نقطتين هامتين إضافيتين تبرزان أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل، وهما: تعزيز القدرة على تقديم خدمات متميزة للزبائن، فالذكاء العاطفي يساعد في بناء العلاقات وتحسين تجربة الزبون من خلال وضع مصلحة الزبون في الاعتبار. وتحسين المهارات في مجال اكتشاف المشاكل قبل استفحالها، حيث يتمتع الأشخاص الانكفاء عاطفياً بقدرة على استثمار المشاكل مبكراً ومساعدة الزملاء على حلها، مما يمنع تفاقمها (الريمجي، 2024، صفحة 9).

المطلب الثالث: مجالات وتطبيقات المختلفة للذكاء العاطفي

يعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي أثبتت أهميتها في فهم الذات وإدارة المشاعر وبناء علاقات فعالة. وقد وجد هذا النوع من الذكاء تطبيقات واسعة في مجالات متعددة مثل العمل المهني، القيادة وأداء العمل، مما جعله عنصراً أساسياً في تحسين الأداء الشخصي والمهني، وفيما يلي عرض موجز لأهم مجالات وتطبيقات الذكاء العاطفي.

أولاً: الذكاء العاطفي والعمل المهني: (جميلة، 2016/2017، الصفحات 53-54)

يلعب الذكاء العاطفي دوراً هاماً في الحياة العملية، فهو أحد العناصر الهامة للتعرف في مكان العمل، فهو مفتاح النجاح في الحياة المهنية، إذ يسهم الذكاء الأكاديمي إسهاماً قليلاً في التفاعل مع الحياة العاطفية للفرد مقارنة بالذكاء العاطفي، ويرى ماير وسالوفي وكارسو أن بعض الأفراد مرتفعي الذكاء الأكاديمي قد يعملون مرؤوسين لدى الأفراد الأقل منهم ذكاء.

أشار براون 1997 حسب ماورد عن العتيبي أن نجاح في العمل يرجع إلى نجاح العامل، حيث أجرى دراسة على 371 عاملاً لتعرف على أسباب النجاح في العمل لدى العاملين في مختلف مؤسسات، وتوصلت دراسته إلى أن مفاتيح النجاح في العمل ترجع إلى نسبة الذكاء العاطفي، وأن الذكاء العاطفي يعتبر عاملاً مهماً للإنجاز في العمل أو التوافق المهني، وقد أشار سعادة إلى أن هناك فائدة كبرى للذكاء العاطفي فيما يخص المجال المهني والتي استخلصها كل من "Goleman, Graves, Newsone, Gardner" من دراستهم وتتمثل في:

- يساهم في التنبؤ بالنجاح المهني، ويعد مؤشر فعال للأداء الناجح؛
- يزيد من فاعلية انتقاء الأفراد للوظائف؛
- له تأثير واضح على العلاقات الاجتماعية بزملاء العمل ويتضمن النجاح في العلاقات المهنية.

ثانياً: الذكاء العاطفي والقيادة: (بظاظو، 2010، صفحة 21)

يرى حامد زهران أن للقيادة دور اجتماعي رئيسي يقوم به القائد أثناء تفاعله مع غيره من الأفراد، الجماعات، 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 الاجتماعي بين القائد وأتباعه، كما أنها سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ أهداف الجماعة وتعريك الجماعة نحو هذه الأهداف، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء والحفاظ على تماسك الجماعة.

ولما كانت القيادة هي تفاعل بين طرفين، طرف فردي هو القائد وطرف جماعي هم الأتباع، فغن 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 دورا بارزا في نجاح القائد في العمل فإن الذكاء العاطفي 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 الدراسة، ففي الدراسة أجريت على 41 من كبري 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.

ثالثاً: الذكاء العاطفي وأداء العمل:

وبدوره سلط Ghazi الضوء على الاهتمام المتزايد الذي أولته الأبحاث الحديثة للعلاقة بين الأداء التنظيمي والذكاء العاطفي. وتؤكد أن المهارات العاطفية تعمل على تحسين أداء العمل التنظيمي ونجاح الأعمال من خلال العلاقات الشخصية للموظفين والتي تصبح أقوى وأكثر استدامة وإيجابية (bouzid,

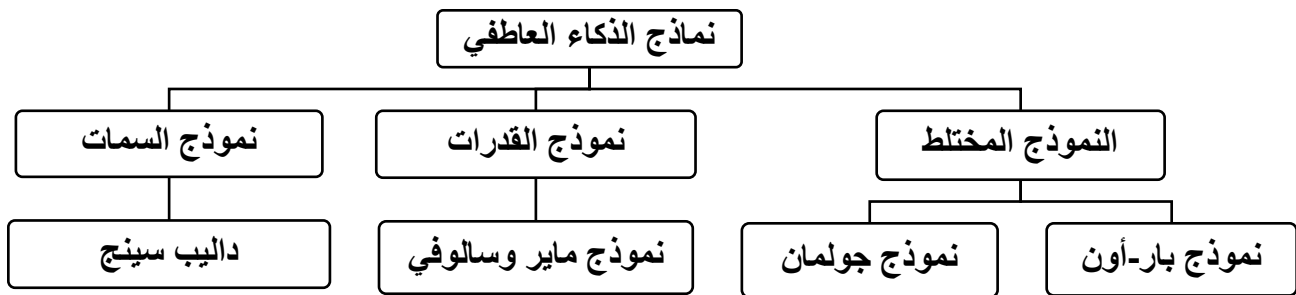
2023/2024, p. 31)

المطلب الرابع: نماذج وأساليب قياس الذكاء العاطفي

يشكل الذكاء العاطفي أحد العوامل الأساسية في تحسين الأداء الفردي والتنظيمي داخل بيئة الاعمال، مما دفع الباحثين إلى تطوير نماذج وأساليب لقياسه بدقة. وتتنوع هذه النماذج بين ما يركز على القدرات العقلية المرتبطة بالعاطفة، وبين ما يعتمد على السمات الشخصية، وفيما يلي عرض موجز لأهم نماذج وأساليب قياس الذكاء العاطفي.

أولاً: نماذج الذكاء العاطفي:

الشكل رقم (02): نماذج الذكاء العاطفي



المصدر: إعداد الطالبتين

1. نموذج داليب سينج: وضع سيج نموذجاً معتمداً على التعريف التالي: الذكاء العاطفي "هو استجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الانفعالية واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة المحيطة، حيث يتشكل الذكاء العاطفي في نموذجه من ثلاث أبعاد نفسية هي: (الماليك، 2020/2019، صفحة 14)

- القدرة أو الكفاية العاطفية؛
- النضوج العاطفي؛
- الحساسية العاطفية.

2. نموذج ماير وسالوفي: ذكرت سحر علام في رسالة دكتوراه غير منشورة أن بيتر سالوفي قدم نموذجاً الأول للذكاء العاطفي في خمسة مكونات هي: الوعي بالذات، الانصياع للانفعالات العاصفة، الاستعداد الرئيس، التعاطف، المهارات الاجتماعية، إلا أن سالوفي بعد ذلك قدم مع ماير نموذجاً آخر للذكاء العاطفي أطلق عليه نموذج القدرة ويتكون من أربعة مكونات هي التعرف على الانفعالات واستخدام الانفعالات في تسهيل عملية التفكير، وفهم الانفعالات، وأخيراً إدارة الانفعالات، وقد أصبح هذا النموذج مختلفاً مع نموذجه السابق وذلك لتركيزه على القدرات المعرفية على الجوانب الوجدانية والشخصية. والشكل التالي يوضح مكونات الذكاء حسب نموذج ماير وسالوفي 1997 (بظاظو، 2010، صفحة 26).

الشكل رقم 3: مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج ماير وسالوفي (1997)



Source: Salovey & Caruso, "The Emotionally Intelligent Manager", San Francisco, USA, Jossey-Bass, 1st edition, 2004, P. xi

يقدم كل من سالوفي وماير تعريفا للذكاء العاطفي يجمع بين فكرة الوجدان (العاطفة) الذي يجعل تفكيرنا أكثر ذكاء، وفكرة التفكير بشكل ذكي نحو حالاتنا الوجدانية أو الانفعالية، ويركز على القدرة على الإدراك وتنظيم الانفعالات، وتفكير فيها وهو أن: "الذكاء العاطفي يشمل القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقييمها، والتعبير عنها، والقدرة على توليد المشاعر، أو الوصول إليها عندما تسير عملية التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي". (بساطو، 2010، صفحة 26)

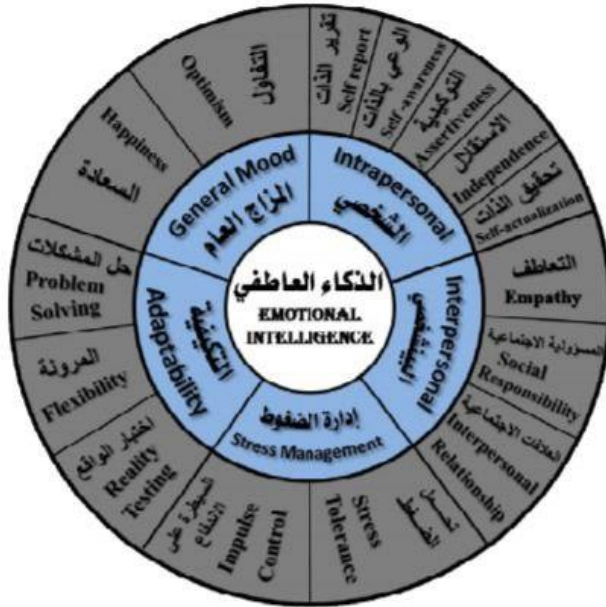
3. نموذج بار-أو: يمثل بار-أون الاتجاه الذي يرى أن الذكاء العاطفي خليط أو مجموعة من المهارات والسمات والقدرات الاجتماعية والشخصية والعاطفية (غير المعرفية) التي تؤثر في قدرة الفرد الإجمالية على التوافق بفعالية مع ضغوط والمتطلبات البيئية. (سعيدة، 2014/2015، صفحة 73) وطور في ضوء نموده قائمة نسبة الذكاء العاطفي التي تعتمد على أسلوب التقرير الذاتي في مقياس الذكاء العاطفي، وربما كان مقياسه من أكثر مقاييس استخداما في الدراسات الأجنبية والعربية، كما يرى محمد 2004. ويتفق بار-أون مع جولمان في أن الذكاء العاطفي عامل مهم في تحديد قدرة الفرد على النجاح في حياته العلمية بالإضافة إلى تأثيره المباشر على الرفاهية العامة للفرد.

ويتضمن نموذج بار-أون للذكاء العاطفي خمسة أبعاد رئيسية هي:

- الذكاء الشخصي Intrapersonal؛
- الذكاء البني شخصي Interpersonal؛

- القدرة على التكيف Adaptability؛
- إدارة الضغوط Stress Management؛
- الحالة المزاجية العامة General mood.

الشكل رقم 4: مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج بار-أون (2000)



المصدر: (بظاظو، 2010، صفحة 32).

4. نموذج دانيال جولمان: (بظاظو، 2010، الصفحات 28-31)

دانيال جولمان سيكولوجي وصحافي أمريكي حصل على درجة الدكتوراة في علم النفس من جامعة هارفارد، تحدث عن الذكاء العاطفي من خلال كتابه الذي نشره عام 1995 بعنوان "Emotional Intelligence"، هذا الكتاب تصدر أعلى نسبة مبيعات في بريطانيا لمدة عشرة شهور وفي كتابه الثاني الذي صدر عام 1998 بعنوان العمل بذكاء عاطفي، "Working With Emotional Intelligence" يذكر جولمان تحت عنوان الكفاءة العاطفية: "أن الذكاء العاطفي يتضمن خمسة أبعاد أو مهارات أساسية وخمسة وعشرين كفاءة فرعية يعتمد النجاح المهني على عدد كبير منها، كما أن لكل شخص خصال "Profile" خاصة تحدد قوة وحدود كل كفاءة، ولا يصل أي شخص إلى حد الكمال في هذه الكفاءات ...، وتعرف الكفاءة العاطفية بأنها القدرة المتعلقة التي تعتمد على الذكاء العاطفي وتأثر في أداء الفرد، وأن الذكاء العاطفي يحدد طاقاتنا الكامنة لتعلم المهارات العملية التي تركز على المهارات الخمسة الأساسية:

◀ الكفاءة الشخصية: الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية؛

◀ الكفاءة الاجتماعية: التعاطف، المهارات الاجتماعية.

الشكل رقم 5: نموذج دانيال جولمان لذكاء العاطفي



المصدر: (بظاظو، 2010، صفحة 28)

وغير أن جولمان وكل من ريتشارد بويانتريز وأني مكلي قدموا عام 2002 نموذج آخر للذكاء العاطفي يتضمن أربعة أبعاد فقط هي: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات. والشكل رقم... يوضح هذا النموذج حيث تم دمج الدافعية في إدارة الذات، ودمج الكفاءات التسعة التي كانت تميز هاتين المهارتين في النموذج السابق في 5 كفاءات فقط هي: ضبط الذات، الجدارة بالثقة، وبقظة الضمير والقدرة على التكيف والتجديد والإبداع، كما تم اختزال الكفاءات الخمس والعشرين في النموذج الأول إلى ثماني عشر كفاءة فقط، إلا أنه يلاحظ أنه النموذج الأكثر شيوعاً هو النموذج الأول ذو المهارات الخمسة وهو النموذج الذي تم اعتماده أيضاً في هذه الدراسة.

الشكل رقم 6: نموذج جولمان وآخرون 2002 للذكاء العاطفي

| | | Personal Competence | Social Competence |
|------------------------|---------------------|---|--|
| | | الكفاءة الشخصية | الكفاءة الاجتماعية |
| Recognition الإدراك | Self-الذات | الوعي بالذات • الوعي العاطفي بالذات • التقييم الشخصي الواقعي للذات • الثقة بالنفس | الآخرين-Other الوعي الاجتماعي • التعاطف • الوعي التنظيمي • توجيه الخدمة |
| | Regulation الضبط | إدارة الذات • ضبط الذات • يقظة الضمير • التكيف • الإنجاز • القدرة الإبداعية • التقبول | إدارة العلاقات • تطوير الآخرين • القيادة الملهمة • التأثير • إدارة الصراع • العمل الجماعي و التعاون |

Source: (Feldman & Mulle, " Put Emotional Intelligence to Work", Virginia, USA, ASTD Press,8th edition, 2007, P.11)

ثانياً: أساليب قياس الذكاء العاطفي:

للتأمل في هذا الموضوع نجد أن هناك عدة طرق مختلفة لقياس الذكاء العاطفي، يرجع الاختلاف بينهما إلى تباين تفسير مفهوم الذكاء العاطفي وكيفية تعريفه، والمقصود هنا بتباين مفهوم الذكاء العاطفي بأنه هل يفهم ويفسر على أنه سمة شخصية Personal Trait أو قدرة عقلية معرفية Mental Ability أو جدارة كفاية Competency فردية؟ وبناء على هذا الفهم تعددت أنواع اختبارات الذكاء العاطفي "أي المقاييس، فهناك ثلاثة أنواع من أساليب قياس الذكاء العاطفي يشير إليها جون ماير: (القاضي، 2012، صفحة 48)

1. **اختبارات تقديرات المحيطين:** وهي طريقة مشابهة لطريقة التقرير الذاتي ولكن يكمن نقطة الخلاف أنه في هذه الطريقة يتم التقييم من قبل شخص آخر وليس الفرد نفسه، من يجب على أداء القياس، ويعتمد هذا الأسلوب أيضاً على نماذج السمات أو نماذج المختلطة لبار-أون وجولمان وسينج وغيرهم (القاضي، 2012، صفحة 49).
2. **اختبارات الأداء الأقصى:** يقيس الذكاء العاطفي من خلال اختبارات الأداء الأقصى ومفهوم الذكاء العاطفي بناء على ذلك يتعلق بقدرات المعرفية الحقيقية ذات الصلة بالمشاعر ويعتمد النموذج الذكاء العاطفي كقدرة لماير سالوفي (بغدادى و بلحبيب، 2022، صفحة 13).
3. **استبيانات التقرير الذاتي:** يقاس الذكاء العاطفي بناء على استبيانات التقرير الذاتي، وهي استبيانات مكونة من عدة أسئلة يقوم الفرد بتقييم ذاته ومهاراته ويكون مفهوم الذكاء العاطفي بناء على ذلك ويعني بالقدرات المعرفية المرتبطة بالمشاعر كما يدركها الفرد ذاتياً، ويعتمد على نماذج السمات أو النماذج المختلطة كنماذج بار-أون وجولمان، وهذا أسلوب الذي تم الاعتماد عليه في الدراسة (الماليك، 2020/2019، الصفحات 17-18).

الفصل الأول: الإطار النظري للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

ويجب الإشارة إلى أنه لا يوجد اتفاق حول انسب الطرق لقياس الذكاء العاطفي، كذلك لا يوجد اتفاق حول ما إذا كانت مقاييس التقرير الذاتي أو مقاييس الأداء هما طريقتين مختلفتين لقياس نفس المفهوم أم أن كل طريقة تقيس مفهوم مختلف عن المفهوم الذي تقيسه الطريقة الأخرى وهذا ما أكدته دراسة بيتر ديس وفيرنهام من أن الطريقتين تقيسان مفهومين مختلفتين (القاضي، 2012، صفحة 49).

جدول رقم 01: المقاييس المتداولة لقياس الذكاء العاطفي

| المقاييس | مصمم المقياس | طريقة القياس | وصف المقياس |
|--|----------------------|-------------------------------------|---|
| مقياس ماير وسالوفي وكاروسو | ماير وسالوفي وكاروسو | قياس الأداء | مقياس موضوعي مقنن يستعمل لقياس الذكاء العاطفي كقدرة مكونة من 141 فقرة |
| قائمة معامل العاطفة | بار-أون | التقرير الذاتي | يتكون من 133 فقرة يقيس 15 سمة ومهارة موزعة على 5 ابعاد |
| قائمة الكفاءات العاطفية | جولمان وبوياتزي | التقرير الذاتي وأسلوب تقرير الآخرين | مكون من 72 فقرة يقيس كيفية تعامل الفرد مع المواقف العاطفية |
| تقييم الذكاء العاطفي | جولمان | التقرير الذاتي وأسلوب تقرير الآخرين | تقييم مدى تواجد المكونات الأربعة لذكاء العاطفي لمدة 7 دقائق |
| استبيان ملمح العمل (نسخة الذكاء العاطفي) | جولمان | التقرير الذاتي | قياس الكفاءات السبعة التي تعتبر مهمة للحكم على فاعلية الأداء |
| سلم مستويات العاطفة | ماير وسالوفي وآخرون | التقرير الذاتي | قياس مستويات الوعي العاطفي الذاتي والوعي لدى الآخرين |
| مقياس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي | ماير وسالوفي وآخرون | التقرير الذاتي | أداة قياس مكونة من 33 فقرة طبقا للنموذج الأصلي لسالوفي وماير |

المصدر: (الماليك، 2020/2019، صفحة 19)

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث والدراسات الإدارية بشكل عام، ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، حيث يلعب الأداء الوظيفي دوراً حيوياً في تحقيق الأهداف، وتحسين الكفاءة، وزيادة الإنتاجية. يعتمد الأداء الوظيفي على عدة عوامل بما في ذلك المهارات والخبرات، والدافعية والتحفيز، والبيئة والثقافة التنظيمية. لذلك فالغرض من هذا البحث هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء الوظيفي على الساحة الإدارية وأهميته وعناصره ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفاهيم حول الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو العمود الفقري لأي منظمة ناجحة، وأنه يعكس قدرة الفرد على تحقيق أهداف المنظمة والمساهمة في نجاحها، وعندما يوصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الموظف حينئذٍ تتضح الكثير من العوامل المساهمة أو المؤثرة في الأداء، حيث تخضع بعض هذه العوامل لسيطرة الموظف والبعض الآخر عن سيطرته وفيما يلي عرض موجز لبعض تعريفات متنوعة من قبل الباحثين للأداء الوظيفي وأهم العناصر الرئيسية له.

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

يعد مفهوم الأداء الوظيفي للعاملين وتقييمه من الموضوعات التي توليها المؤسسة قدراً كبيراً من الاهتمام، كما يمثل مؤشراً سلوكياً عاماً يدل على مدى قيام العاملين بالواجبات والمهام الموكلة إليهم، وفقاً لمقاييس كمية ونوعية محددة.

الأداء لغة: أذى تأدية، أو صلة وقضاه، وتأديب له من حقه، أي قضيته (الحراشنة، 2011، صفحة 90).

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه: مجموعة من السلوكيات الإدارية، التي تعبر عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة، والابداع، والالتزام بالنواحي الإدارية في العمل، والسعي نحو الاستجابة لها حرصاً فاعلية (ميمون، 2022، صفحة 2).

ويعرفه ناصر قاسمي بأنه: جملة من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة (سارة و غزال ، 2023/2022، صفحة 36).

وعرفه المطرفي بأنه: ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقاء نفسه أو فرضها عليه آخرون وهذه الاستجابة تحدث تغيير في البيئة لتحويل المدخلات التنظيمية (مواد أولية، آلات) الى مخرجات (سلع، خدمات) بمواصفات فنية ومعدلات محددة (الماليك، 2020/2019، صفحة 22).

يلخص الموصللي فيقول: الأداء يمثل نشاط شموليا مستمرا، يعكس نجاح المنظمة واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة، وتحقيق الروح المعنوية العالية للعاملين وحسن استغلال الموارد المتاحة، وذلك وقف أسس ومعايير تضعها المنظمة، وفقا لمتطلبات نشاطها، وعلى ضوء الأهداف طويلة الأمد (الشرجبي، محمد المقرري، و الحناني، 2024، صفحة 168).

ويعرف الأداء الوظيفي أيضا على أنه تحقيق أهداف المنظمة بغض النظر عن طبيعة واختلاف هذه الأهداف والأداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها من قبل المنظمة، أي أنه يعني النتائج التي يحققها الفرد للمنظمة نتيجة للعمل المؤدي (اللطيف، 2022/2021، صفحة 38).

وخلاصة القول يمكن صياغة التعريف الذي سنتبناه في هذه الدراسة كالآتي: الأداء الوظيفي هو الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدمه الفرد لإنتاج مخرجات أثناء قيامه بمسؤوليات وواجبات الوظيفة، حيث أن حجم وأهمية هذه المخرجات تعبر عن حجم الأداء. كما يمكن تعريفه أيضا: هو كل جهد فكري وعضلي يبذله العامل في موقع عمله مقابل عائد محدد.

ثانيا: عناصر الأداء الوظيفي

عناصر الأداء تمهد لنا كيفية العمل الجيد للوصول الى عمل اداء جيد وبذلك سنحاول إبراز هذه العناصر للأداء في النقاط التالية: (جليلة، 2015/2014، الصفحات 48-49)

- 1. نوعية العمل:** وتتمثل في مدى سيدركه الفرد في عمله الذي سيقوم به وما الذي يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الخطأ.
- 2. كمية العمل المنجزة:** نستطيع القول أن العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- 3. المثابرة والوقوف:** وتشمل الجدية والقدرة على العمل وتحمل مسؤولية إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله .
- 4. المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها وتبقى هذه العناصر للأداء نوعية من حيث تطبيقها في المؤسسة نظرا لتنوع وتزايد المؤسسات والإمكانيات للموارد البشرية.

المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

يمكن القول ان حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه يتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا ما قاموا بأعمالهم وانجز مهماتهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه سيشكل عائقا كبيرا أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، وفيما يلي عرض موجز لأهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

أولا: أهمية الأداء الوظيفي:

يرى طلال: أن الأداء يمثل مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار و أطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميز ، حيث يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الاداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها ، وعلى ذلك يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا بعد انعكاسا لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة وترجع أهمية الأداء من جهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة وهي مرحلة البقاء و الاستمرارية ، ومرحلة الاستقرار ، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التمييز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثمة فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يتوقف على مستويات الأداء بها (عفيفة، 2019، صفحة 20).

كما يمكن اختصارها فيما يلي: (نورة و أومدور، 2022/2021، صفحة 75)

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على اداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية؛
- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه؛
- الأداء الوظيفي للأفراد العاملين والاجتهاد ليحوز على المهارات ويكسب الخبرة، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء دون قيمة، أي أنه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية؛
- استثمار الوقت ذلك بانضباط الموظف بساعات العمل، أين يدرك العامل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله، ويتفانى في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل؛
- مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكزت على أسس سليمة؛
- ينمي الخبرة والكفاءة لدى الرؤساء؛

• يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.

ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

أما عن العوامل المؤثرة على الأداء فإن الشكل رقم 7 يوجز أهم هذه العوامل، هذا الشكل عبارة عن نموذج الأكاديمية الوطنية للإدارة العامة للأداء، حيث يوضح أهم المؤثرات الداخلية والخارجية مثل كفايات أو جدارات *compétences* معينة يتميز بها الفرد نتيجة دورات تدريبية سابقة أو التدريب الداخلي في المؤسسة والدراسة الشخصية من خلال المطالعة وقراءة كل ما هو جديد يتعلق بالوظيفة، أما القسم الثاني من العوامل الداخلية للفرد مثل الذكاء والقدرة الانفعالية، والدافعية الداخلية، وعاطفية يعتبر أحد الفروق الفردية التي تخلق نوع من التمايز والتباين في الأداء للأفراد (بظاظو، 2010، صفحة 49).

الشكل رقم 7: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
نموذج الأكاديمية الوطنية للإدارة العامة (نموذج الأداء)



المطلب الثالث: مؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي

جذب هذا الموضوع انتباه الكثير من الباحثين والممارسين في محاولات متعددة لمعرفة ماهية العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي، فمؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي هي أدوات حيوية تساعد المنظمات على تقييم أداء موظفيها وتحديد مجالات التحسين. وهذه المؤشرات تشمل مجموعة من المعايير التي تقيس جودة العمل، الإنتاجية والكفاءة وغيرها. ومن خلال تحليل هذه المؤشرات يمكن للمنظمات تحديد نقاط القوة والضعف في أداء موظفيها، وفيما يلي عرض موجز لأهم مؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي.

أولاً: مؤشرات الأداء الوظيفي

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها: (عطية، 2012، صفحة 323)

1. الإنتاجية: الروح المعنوية الأفراد العاملين، ومعدلات الغياب عن العمل، مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة، القدرة على الإبداع والابتكار، درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين، مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي:

- 1. الفعالية:** الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقاً لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه .
- 2. الكفاءة:** وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي:

بما أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد أو العامل التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور، فهذا يعني أن الأداء له مجموعة من المحددات أي هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات الفردية وإدراك الفرد لدوره الوظيفي: (كريم، 2013/2012، الصفحات 116-117)

- 1. الجهد المبذول من طرف الفرد:** يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهام وظيفته، وتلعب الحوافز الأثر البالغ في زيادة هذا الجهد، إذن يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء.

2. القدرات الفردية: يقصد بها السمات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لأداء وظيفته، والتي

تختلف من فرد لآخر مما يجعل أداء كل فرد يختلف عن الآخرين.

3. إدراك الفرد بدوره الوظيفي: أي قدرة الفرد على إدراك الأنشطة التي يتكون منها عمله،

والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة، فكلما كان إدراك الفرد لدوره الوظيفي

قويا كلما زاد أداءه.

كما أن هناك العديد من العوامل التي يتوقف عليها أداء الفرد لوظيفته، والتي تؤثر فيه نذكر منها: الإضاءة، الحرارة، الضوضاء، التهوية، نمط الإشراف، عدم الكفاية في تسهيلات العمل، التجهيزات، السياسات المحددة، والتي تؤثر على الوظيفة، إلا أن هذه العوامل (يطلق عليها العوامل الخارجية) ليست وحدها المؤثرة على أداء العامل وإنما هنالك العوامل الداخلية والتي يمكن أن ترتبط بشخصية الفرد العامل كذكائه وقدراته الخاصة، سماته الشخصية وخبرته وتدريبه على ما يمارسه من عمل، ظروف العمل الاجتماعية، ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أن لها تأثيرات على الجهد والقدرة والاتجاه، فمثلا أي عطل في أي جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل، أيضا فإن السياسات الغير واضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود، إضافة إلى أن النقص في التكوين يمكن أن يسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدى الأفراد، لذا فإن من أهم المسؤوليات الملقاة على عاتق الإدارة نجد.

• توفير ظروف عمل مناسبة للعاملين؛

• توفير بيئة تنظيمية مدعمة تقل فيها عوائق الأداء إنما يمكن من تحقيق أداء جيد.

المطلب الرابع: شروط وأساليب قياس الأداء الوظيفي

تشكل شروط قياس الأداء الوظيفي الإطار الذي يضمن دقة وعدالة التقييم، بينما تمثل أساليب قياس الأداء الوظيفي الأدوات والتقنيات المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها. ومن خلال تطبيق هذه الشروط والأساليب بشكل فعال يمكن للمنظمات من تحسين دقة قياس الأداء، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، وبلوغ غاية الأهداف المحددة. وفيما يلي عرض لهذه شروط وأساليب قياس الأداء الوظيفي.

أولاً: شروط قياس الأداء الوظيفي

أصبح قياس الأداء من القضايا الأساسية التي يقوم عليها تقييم الأداء ويقصد بالقياس عملية تحديد القيم الرقمية للأشياء أو للأحداث وفقاً لقواعد معينة والتي يجب أن تكون متوافقة مع خصائص الأشياء أو الأحداث وللقياس شروط يجب كما يلي: (جليلة، 2015/2014، الصفحات 50-51)

1. التوافق الاستراتيجي: ويقصد بهذا المعيار مدى تمكن نظام تقييم الاداء من إبراز الأداء

الوظيفي الذي يتوافق وينسجم مع إستراتيجيات وأهداف المؤسسة فعلى سبيل المثال إذا كانت

المؤسسة تركز في ثقافتها وإستراتيجياتها على خدمة العملاء فإن نظام التقييم لمثل هذه المؤسسة يجب أن يظهر أو يبين كيفية ومستوى جودة قيام العاملين بخدمة العملاء .

2. **الصدق:** يقصد بهذا المعيار قدرة مقياس الاداء على تقييم كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة ويشار إلى ذلك عادة بصدق المحتوى وحتى يتمتع مقياس الأداء بالصدق فإنه يجب أن يعكس الاداء الوظيفي الحقيقي والمقصود والذي يتضمن كافة الأبعاد التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة.

3. **الثبات:** يقصد بخاصية الثبات مدى استقرار نتائج قياس الأداء التي يتم الحصول عليها في أوقات مختلفة أو من أشخاص مختلفين أو بأدوات قياس مختلفة أي أن النتائج تكون متقاربة من وقت لآخر ومن مقياس لآخر ويعتبر الثبات مؤشرا على دقة التقييم وللثبات عدة معاني تختلف باختلاف الغرض من القياس كذلك الغرض من التقييم وله عدة طرق للتأكد من توفر خاصة للثبات.

4. **التمييز:** يقصد بها قدرة المقياس على التمييز بين مستويات الأداء للعاملين، أي أن مقاييس الأداء لابد أن تميز بين حجم ومقدار الجهود التي يبذلها العاملين لأنه يترتب عليها مستويات أداء توزيعها من حيث الترتيب إن يفترض أنه كلما زاد الجهد المبذول كلما زاد مستوى الأداء وتبرز أهمية هذه الخاصية في أنها توفر المعلومات التي تمكن متخذي القرار من إصدار والقرارات الصائبة بشأن المؤسسة وذات العلاقة بالعاملين بشكل عام وقرارات خاصة بالتحفيز والتدريب.

شروط قياس الأداء أساسية ويجب الاهتمام بها نظرا لما تحويه من أهمية في المؤسسة وتكمن من قيام نظام تقييم جيد للأداء.

ثانيا: كيفية قياس الأداء الوظيفي

يختلف الكثير من الباحثين والكتاب في تحديدهم لمجالات الأداء وكيفية قياسها ، فمنهم من ينظر إلى أهداف أصحاب المصالح بوصفها مجالات رئيسية يجب على المنظمة قياسها كما يرى آخرون أن تحديد مجالات الأداء يعود إلى ما تهتم به بعض إدارات المنظمات التي تمثل أولوياتها ، ونتيجة للانتقادات الموجهة لمقاييس الأداء وتغيير بيئة التصنيع وزيادة حدة المنافسة بين المنظمات اتجهت معظم المنظمات إلى استخدام مقاييس الأداء غير المالية إلى جانب المقاييس المالية ، فظهرت بطاقة الاداء المتوازن كأداة متكاملة لقياس أداء المنظمات، ويمكن توضيح المنظورات الأربعة الأساسية التي طرحها الباحثين Kaplan&Norton : (فضيلة، 2018، الصفحات 292-293)

1. **المنظور المالي:** يعتبر البعد المالي المحصلة النهائية لأنشطة المؤسسة التي تسعى من خلاله إلى تعظيم أرباحها لمقابلة توقعات المساهمين، فهو الصورة التي تبين مدى نجاح الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة لتحقيق ربحية المساهمين من خلال إستراتيجيتين

أساسيتين: إستراتيجية نمو الإيرادات (من خلال إضافة خدمات جديدة والاهتمام أكثر بالعملاء) أو إستراتيجية نمو الإنتاجية (تخفيض المصاييف المباشرة والغير المباشرة، وتخفيض رأس المال العامل والثابت). كما أن المنظورات كفاءة الأداء ضمن المحاور الثلاث الأخرى الممثلة بمحور العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو تتفاعل جميعها وتصب في هذا المحور المالي، فهو يعتبر المحصلة النهائية لنتائج اعمال وحدات عمل المنظمة المختلفة.

2. **منظور العملاء:** تعتمد معظم المؤسسات في العصر الحالي على وضع متطلبات وحاجات العملاء نصب أعينها وفي قلب استراتيجيتها، لما يتضمنه هذا المحور من أهمية كبيرة تنعكس على نجاح المؤسسة في المنافسة وبقائها واستمرارية نشاطها في سوق المنافسة الذي يتحقق من خلال قدرة المؤسسة على تقديم منتجات من السلع وخدمات بنوعية متميزة وبأسعار معقولة.

3. **منظور العمليات الداخلية:** هذا البعد يركز على العمليات والعوامل والإجراءات التشغيلية الداخلية المهمة التي تمكن المؤسسة من التميز من خلال الاختراعات والابتكارات التي تؤدي إلى إدخال منتجات وخدمات جديدة ترفع من درجة رضا العملاء الحاليين والجدد وبالتالي تحقيق نتائج مالية متميزة مرضية للمساهمين، بمعنى آخر تعزيز كلاً من بعد العملاء بخلق قيمة لهم، والبعد المالي بزيادة ثروة المساهمين.

4. **منظور التعلم والنمو:** يركز هذا المنظور على تطوير قدرات العاملين داخل المؤسسة كونهم البنية التحتية لها والتي تعمل على بناء المؤسسة وتطويرها لمدة طويلة الأجل، وكذلك طبيعة النظم والإجراءات التنظيمية ونوعيتها والتي تؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف الخاصة برضا العملاء وكذلك كيفية استخدام التقانات الحديثة لمواجهة عصر تكنولوجيا المعلومات والوصول إلى تحقيق رغبات العملاء وحاجاتهم وغايات المالكين، أي تحدد كيف يمكن أن تستمر المؤسسة في التطوير والإبداع وخلق قيمة أعلى لها.

المطلب الخامس: تقييم الأداء الوظيفي

تقييم الأداء الوظيفي هو عملية شاملة لقياس أداء الأفراد والفرق، حيث يتم استخدام طرق تقييم مختلفة لقياس أداء الافراد ولتحقيق الأهداف التنظيمية، حيث تتضمن طرق تقييم الأداء نوعين طرق تقييم الأداء التقليدية وطرق الحديثة لتقييم الأداء، وفيما يلي عرض لتقييم الأداء وطرق المتبعة لتقييمه.

أولاً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي

هناك تعاريف متعددة لعملية تقييم الأداء، تختلف بين الباحثين والمختصين والدراسيين باختلاف النظر إليها من حيث المضمون والهدف منها حيث عرف الصباغ ودره (1986) تقييم الأداء بأنه: عملية إصدار حكم

على أداء وسلوك العاملين في العمل ويترتب على هذا الإصدار حكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تنزيل درجتهم الوظيفية، أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم. (الحراشنة، 2011، صفحة 101)

ويمكن تعريفه أيضا أنه عملية التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام لتحقيق الأهداف المخططة من خلال دراسة مدى جراءة الأداء واتخاذ القرارات التصحيحية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمنظمة بما يحقق الأهداف المرجوة منها. (طواهرية، 2020/2019، صفحة 64)

ثانيا: طرق تقييم الأداء

1. **الطرق التقليدية لتقييم الأداء:** وهي الطرق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء على أداء مرؤوسيهي وهي لا تعتمد على العوامل الموضوعية، وتختلف عن بعضها البعض في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة فيها، وهذه الطرق هي كالاتي: (شرح، 2010، الصفحات 23-24)

◀ **طريقة الترتيب البسيط:** تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل، حيث يضع المقيم كل فرد عامل في ترتيب يبدأ في الأحسن الأداء إلى أسوء أداء إذ أن كل الأفراد العاملين في القسم يعرفون بأن بعض الأفراد العاملين أفضل من بعض الآخر. تتميز هذه الطريقة بالبساطة وسهولة الاستخدام، أما عيوبها فهي معرفة كيف يكون هؤلاء أفضل من البعض الآخر وما هي درجة الأفضلية، كما أن هذه الطريقة عرضة للتأثيرات الشخصية في علاقة المقيم بالفرد العامل، ويمكن معالجة هذا بالاعتماد على أكثر من مقيم لتقليل التحيز.

◀ **طريقة المقارنة المزدوجة الثنائية:** يقوم المقيم هنا بالمقارنة كل فرد عامل مع جميع الافراد العاملين حيث يتم تحديد مرتبة الفرد بين زملاءه، فمثلا كان هناك خمسة أفراد فإنه سيتم تقييم الفرد الأول مع الثاني والثالث وهكذا حتى يتم معرفة من هو الأفضل.

◀ **طريقة التدرج:** حسب هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء، فقد تكون هناك ثلاث تصنيفات كالاتي: الأداء المرضي، الأداء غير المرضي والأداء المتميز، حيث توضح هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم ومن ثم مقارنة أداء الأفراد وفقا لهذه التصنيفات المحددة مسبقا، حيث يوضح كل فرد وفقا لدرجة أدائه، لذلك كل فرد من الافراد العاملين إما أن يستلم درجة متميزة، أو مرضي أو غير مرضي.

◀ **طريقة التدرج البياني:** تعتمد هذه الطريقة على عدد من الصفحات، أو الخصائص التي تتعلق بالعمل والأداء، حيث تكون لكل صفة أو خاصية درجة مرقمة، أو مصنفة بشكل

متسلسل مثل كمية الإنتاج، نوع الإنتاج، الإبداع، التعاون وغيرها، وبناء على ذلك يتم تقييم كل فرد وفقا لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص من قبل المقيم الذي يضع علامة تناسب مستوى أداء الموظف.

2. **الطرق الحديثة لتقييم الأداء:** نظرا للانتقادات التي وجهت إلى طرق التقييم التقليدية فقد توصل رجال الفكر الإداري إلى مجموعة من الطرق الحديثة التي تتفادى هذه العيوب، ومن هذه الطرق ما يلي: (نورة و أومدور، 2022/2021، صفحة 89)

◀ **طريقة الاختيار الإجباري:** التي تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل، يتم توزيع هذه العبارات في مجموعات عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي إيجابية وأخرى سلبية وتتميز هذه الطريقة بالبعد عن التحيز الشخصي حيث أن التقدير يتم بواسطة جهة أخرى هي التي تعطي لكل عبارة دون تعرف الرئيس على نوعية التقدير ومدى أهميته لعملية التقييم.

◀ **طريقة الوقائع الحرجة:** تدعى أيضا طريقة المواقف الحرجة أو الأحداث الحرجة، والهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحة، ويتم قياس الأداء وتقييمه في هذه الطريقة استنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيدا لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء التقييم الدوري (رحمون، 2014/2013، صفحة 87).

◀ **طريقة الإدارة بالأهداف:** هذه الطريقة تعتمد على أن العبرة بالنتائج أي الاهتمام بسلوك المرؤوسين إلى صفاتهم والاهتمام بما استطاعوا أن يحققوه من نتائج، وانتشر استخدام هذه الطريقة بسبب العيوب والانتقادات التي واجهتها الأساليب السابقة الذكر وهي فلسفة لإدارة اقترحها العالم الأمريكي بيتر داركر عام 1957، وتعرف الإدارة بالأهداف بأنها عملية اجتماع الرئيس مع مرؤوسيه في بداية المشروع أو فترة العمل والاتفاق على النتائج التي ينبغي إنجازها بحيث تنبثق الأهداف من معدلات الأداء، فإذا ما تدنى مستوى الأداء الوظيفي الفعلي من المعدل المطلوب عند إذا يوضع هدف لإعادة الأداء لما يجب أن يكون عليه (رحمون، 2014/2013، صفحة 88).

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والعلاقة بين المتغيرين وبناء نموذج الدراسة

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى تحليل أبرز الدراسات المرتبطة بموضوع دراستنا، واستخلاص أهم المتغيرات والعلاقات فيما بينها، مما يمكن من بناء نموذج الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي تم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي

1. دراسة بن غريال سعيدة

بعنوان "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة"، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الدراسية 2015/2014.

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: هل يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين؟، وقد تم استخدام أداة الاستبيان على عينة عددها 150 أستاذ في جامعة محمد خيضر بسكرة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى الذكاء العاطفي المرتفع؛
- يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى توافق مهني مرتفع؛
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين؛
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

2. دراسة سليم بكوش، سعيدة ديبلي، وهيبة فائزي.

بعنوان "أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي"، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، السنة الدراسية 2023/2022.

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل عند مستوى معنوي 5% في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟، بمؤسسة

اتصالات الجزائر الوادي وقد تم استخدام أداة الاستبيان على عينة عددها 70 موظف في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تسعى المؤسسة على تحسين أداء العاملين والحفاظ عليهم من خلال اغطاء فرص التقدم الوظيفي من خلال التدرج في السلم الإداري وهو ما يحقق الاستقرار؛
- تعمل المؤسسة على مرافقة العامل عند شعوره لضغوطات نفسية خلال تأدية عمله من خلال تشخيص مصادر الضغوط الناتجة عنه ومحاولة علاجه؛
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل للعاملين في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوي 5% وهي متوسطة التأثير؛
- لا توجد علاقة تأثير بين الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوي 5%. ومن توصيات الباحث:
- توصي الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي بالاستمرار في تقريب فكرة الذكاء العاطفي بغرض تطوير قدرات الموظف العاطفية، ذلك لأن الذكاء الذي يعرفه العامة لا يغطي مساحات القدرات العاطفية التي تفسر الحاجات الأساسية للنفس البشرية، ويبقى الاجتهاد الشخصي هو المفعول الأساسي لتطوير قدرات الذكاء العاطفي لدى الموظفين؛
- توفير الإمكانيات اللوجستية اللازمة لإنجاز العمل والحد من العلاقات السلبية بين الموظفين؛
- تطوير مفهوم الدافعية لدى الموظفين وحل كافة المشكلات التي تواجه بالطرق الإيجابية بعيدا على القلق والتوتر والعصبية.

3. دراسة يحيواي إيمان عوالي

بعنوان "الذكاء العاطفي في ضوء نظرية جولمان لدى تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية ببعض متوسطات ولاية تيارت"، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة ابن خلدون - تيارت، السنة الدراسية 2023/2022.

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على بعض الإشكاليات التالية: هل يوجد فروق دالة احصائيا بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي في مستوى الذكاء العاطفي لدى تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط؟، في بعض متوسطات ولاية تيارت، وقد تم استخدام أداة الاستبيان على عينة عددها 200 تلميذ وتلميذة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- الذكاء العاطفي يهتم بفهم وقياس قدرة الأفراد على إدراك وتعبير وتنظيم العواطف بشكل فعال وكذلك قدرتهم على فهم العلاقات الاجتماعية والتفاعل معها بشكل صحيح؛
- عدم وجود فروق في درجة الكلية لاستبيان الذكاء العاطفي تعزي لمتغير الجنس؛
- عدم وجود فروق في الدرجة الكلية لاستبيان الذكاء العاطفي تعزي لمتغير المستوى التعليمي؛
- وجود فروق في الدرجة الكلية لاستبيان الذكاء العاطفي تعزي لمتغير التحصيل الدراسي.

ومن اقتراحات الباحثة:

- إجراء دراسة مماثلة لتأكد من صحة النتائج المتوصل إليها؛
- الاهتمام بتلاميذ ذوي التحصيل الدراسي المنخفض بدعمهم ومساندتهم لتحقيق نتائج أحسن؛
- برامج إرشادية للآباء حول اكتساب وتعليم مهارات الذكاء العاطفي للأبناء.

4. دراسة د. سارة السيد الدريني.

بعنوان "تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات"، مقال (المجلة العربية للإدارة)، المجلد 44، العدد3، تخصص إدارة الأعمال، جامعة المنصورة جمهورية مصر العربية، السنة 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: ما أثر الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات؟، بالمؤسسة المصرية للاتصالات، وقد تم استخدام أداة البحث في قائمة الاستقصاء على عينة عددها 291 مفردة في الشركة المصرية للاتصالات.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الاستباقية وأبعاد الذكاء العاطفي؛
 - يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين التكيف وأبعاد الذكاء العاطفي؛
 - يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين المثابرة وأبعاد الذكاء العاطفي.
- أوصت الباحثة:
- تصميم وتنفيذ برامج تدريبية لتنمية المعارف والقرات والمهارات والاتجاهات الإيجابية لدى العاملين حتى يمكنهم إدارة ذاتهم والتحكم في انفعالاتهم وزيادة قدرتهم على التعامل مع الآخرين؛
 - الأخذ بعين الاعتبار القيم والمبادئ التنظيمية والشخصية والعلاقات بين جميع العاملين بالقطاعات محل البحث؛
 - اعتماد اختبارات مهارات الذكاء العاطفي كشرط أساس للاختبار والتعيين وشغل الوظائف، كما يمكن اضافتها على نظم تقييم الأداء ومن ثم تصبح أساسية في الترشيح للترقية لمناصب أعلى.

الفصل الأول: الإطار النظري للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر وموضوع دراستنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم 02: المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي

| الدراسة السابقة | أوجه الشبه | أوجه الاختلاف | كيفية الاستفادة |
|---|---|--|---|
| بن غريال سعيدة، 2015/2014 | يكمن التشابه في المتغير المستقل وهو الذكاء العاطفي. | يكمن الإختلاف في المتغير التابع حيث أن هذه الدراسة تناولت موضوع التوافق المهني ودراستنا الأداء الوظيفي. | تم الاستفادة من تعريف الذكاء العاطفي. |
| سليم بكوش، وهيبة فائزي، سعيدة دبيلي، 2023/2022 | يكمن التشابه في المتغير المستقل وهو الذكاء العاطفي وكذلك مؤسسة محل الدراسة. | يكمن الاختلاف في المتغير التابع حيث أن هذه الدراسة تناولت موضوع التخفيف من ضغوط العمل ودراستنا الأداء الوظيفي وكذلك ولاية الدراسة. | تم الاستفادة من أبعاد الذكاء العاطفي. |
| يحياوي إيمان عوالي، 2023/2022 | يكمن التشابه في المتغير المستقل وهو الذكاء العاطفي. | يكمن الاختلاف في المتغير التابع حيث ان هذه الدراسة تناولت موضوع الذكاء العاطفي في ضوء نظرية جولمان. | تم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال أبعاد الذكاء العاطفي في نظر جولمان. |
| د. سارة السيد الدريني، 2024 | يكمن التشابه في المتغير المستقل وهو الذكاء العاطفي وكذلك مؤسسة محل الدراسة. | يكمن الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في المتغير التابع لأنها تناولت موضوع رشاقة القوى العاملة وكذلك بلد الدراسة. | تم الاستفادة من هذه الدراسة في عنصر مفهوم الذكاء العاطفي. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانياً: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي

1. دراسة نادر حامد عبد الرازق أبو شرح

بعنوان "تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من جهة نظر العاملين"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر بغزة، السنة الدراسية 2010. هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من جهة نظر العاملين فيها في محافظة قطاع غزة؟، وبمؤسسة شركة الاتصالات الفلسطينية، وقد تم استخدام أداة الاستبيان، على عينة عددها 440 عامل بشركة الاتصالات الفلسطينية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية وأداء الموظفين؛
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وأداء الموظفين؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الجنس في مجال مستوى الأداء الوظيفي لصالح الذكور.

ومن توصيات الباحث:

- ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الراتب بجدول غلاء المعيشة؛
- ضرورة ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول لمستويات الأداء المخططة؛
- ضرورة الربط بين نتائج تقييم الأداء السنوي ومنح الحوافز والمكافآت بناء على تلك النتائج، بما يضمن أن يكون تقييم الأداء الأداة الرئيسية في منح الحوافز.

2. دراسة العربي عطية

بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة"، مقال، مجلة الباحث، العدد 10، السنة 2012. هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية؟، وجامعة ورقلة (الجزائر)، وقد تم استخدام أداة المسح المكتبي والاستبيان، على عينة عددها 61 موظف وموظفة بجامعة ورقلة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة؛
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و(حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)؛

- أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز.
ومن اقتراحات الباحث:
- العمل على تحديد الهدف من الجهاز الإداري في ظل التغيرات العالمية وإعادة النظر في بعض الهياكل الإدارية بما يتناسب مع الدور المتوقع للجهاز الإداري وتحقيق التوازن بين وحدات الجهاز الإداري والإدارات التابعة له وإعادة النظر في الوظائف المتماثلة التي تقع في نفس الإدارة الواحدة؛
- العمل على رفد الجامعة بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة وقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات أي مراعات العنصر البشري عند اختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات، حيث أن كفاءة الأجهزة الحكومية تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعد من أهم العناصر في العملية الإدارية.

3. دراسة خواص عبد اللطيف

بعنوان " دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي حالة الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء بودواو"، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة بومرداس، السنة الدراسية 2022/2021. هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي بالمنظمة؟، وقد تم استخدام أداة الاستبيان على عينة عددها 263 موظف بشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء بودواو.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تعد المعرفة في منظمات الأعمال الركيزة الأساسية للبقاء والنمو وإساسا فاعلا لتحقيق الكفاءة والميزة التنافسية؛
 - إن تطبيق إدارة المعرفة يستوجب توفير جميع سبل النجاح المادية والبشرية من استقطاب أفراد أكفاء مع توفير البيئة المناسبة؛
 - عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين توليد المعرفة والأداء الوظيفي لموظفي الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء بومرداس - بودواو - عند مستوى الدلالة (0,05)؛
 - وجود أثر ذو دلالة معنوية بين توليد المعرفة والأداء الوظيفي لموظفي الشركة للهندسة المدنية والبناء بومرداس - بودواو - عند مستوى الدلالة (0,05).
- ومن اقتراحات الباحث:
- إعادة النظر في سياسة تنفيذ المشاريع من حيث الإنجاز وعدم ترك هذه العملية للخوارج بالكلية؛
 - ضرورة استقطاب وتعيين مديري المعرفة القادرين على أداء أدوارهم المعرفية؛

- ربط وتقوية العلاقات مع الجامعات والمدارس المختصة في التكوين وفي نفس مجال نشاط الشركة.

4. دراسة بن جلول سارة، غزال عائشة

بعنوان "الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت"، مذكرة ماستر، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر، السنة الدراسية 2023/2022.

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: كيف يساهم تطبيق الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية النزلة بولاية توقرت؟، وقد تم استخدام أداة الاستبيان والملاحظة والمقابلة على عينة عددها 106 فرد بمديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- العنصر النسوي أقتحم وبقوة إدارة الهيئات العمومية وهذا ما يبرز الدور الكبير الذي أصبحت تلعبه المرأة في المجتمع الجزائري؛
- لاحظنا أن اغلب موظفي البلدية يعانون من نقص التكوين في مجال الرقمنة وكان بذلك بنسبة 38%؛
- تتيح عملية الرقمنة تطبيق نظم الإدارة الحديثة التي تسعى إلى إدارة رقمنة بصفر ورقة وكذلك بتكريس المعدات الازمة؛
- استنتجنا أن البلدية لا تتوفر على معدات الازمة والأجهزة الإلكترونية الكافية للقيام بالعمل المطلوب وبالكفاءة المطلوبة.
- كما أوصت الباحث:
- تدريب الموظفين من خلال دورات تكوينية للاستفادة من قواعد الرقمنة والتعرف على مهارات التقنية لرفع من جودة الأداء وتحسينه؛
- ضرورة توعية المواطنين بالنظام الرقمي لتفادي شتى المشاكل التي يواجهها مع الموظفين؛
- توفير جميع النظم المعلوماتية والبرمجيات المتعلقة بالرقمنة من أجل سهولة التحويل من الشكل التقليدي إلى الرقمي وتحسين أداء الموظفين.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر وموضوع دراستنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم 03: المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي

| الدراسة السابقة | أوجه الشبه | أوجه الاختلاف | كيفية الاستفادة |
|--|---|---|---|
| نادر حامد عبد الرازق أبو شرح، 2010 | يكمن التشابه في المتغير التابع وهو أن كلتا الدراستين تناولت موضوع الأداء الوظيفي وكذلك مؤسسة محل الدراسة. | يكمن الاختلاف في المتغير المستقل حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي أما دراستنا تناولت موضوع دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي وكذلك بلد الدراسة. | تم الاستفادة من هذه الدراسة في عنصر طرق تقييم الأداء. |
| العربي عطية، 2012 | يكمن التشابه في أن كلتا الدراستين تناولت موضوع الأداء الوظيفي من ناحية المتغير التابع. | يكمن الاختلاف بين دراستنا وهذه الدراسة في المتغير المستقل حيث هذه الدراسة تناولت موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي ودراستنا تناولت دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي. | تم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي. |
| خواص عبد اللطيف، 2022/2021 | يكمن التشابه في أن كلتا الدراستين تناولت موضوع الأداء الوظيفي من ناحية المتغير التابع. | يكمن الاختلاف في المتغير المستقل حيث أن هذه الدراسة تناولت إدارة المعرفة ودراستنا الذكاء العاطفي. | تم الاستفادة من هذه الدراسة من ناحية عنصر طرق تقييم الأداء الوظيفي. |
| بن جلول سارة، غزال سارة، 2023/2022 | يكمن التشابه في أن كلتا الدراستين تناولت موضوع الأداء الوظيفي من ناحية المتغير التابع. | يكمن الاختلاف في أن هذه الدراسة تناولت موضوع الرقمنة ودراستنا موضوع الذكاء العاطفي وهذا من ناحية المتغير المستقل. | تم الاستفادة من هذه الدراسة في تعريف الأداء الوظيفي. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

1. دراسة عزمي محمد بظاظو

بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة التابع للأونروا"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، السنة الدراسية 2010. هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا؟، بمؤسسة مكتب الإقليمي التابع للأونروا، وقد تم استخدام أداة الاستبيان، على عينة عددها 92 فرد في مكتب غزة التابع للأونروا. وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي والعمر عند مستوى دلالة 0,05؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة 0,05، وهذه العلاقة تعتمد على المستوى الذي يتمتع به المدراء في كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي الثلاثة حسب نموذج داليب سينج (الحساسية الانفعالية، النضوج الانفعالي، الكفاية الانفعالية).

ومن توصيات الباحث:

- عقد ندوات ومحاضرات دورية حول مفهوم الذكاء العاطفي؛
- تصميم برامج تدريبية تتناول موضوع الذكاء العاطفي للمدراء من حيث المهارات التطبيقية (إعداد مدربين وموارد تدريبية في هذا المجال)؛
- تصميم مقاييس للذكاء العاطفي باستخدام اختبارات الأداء عبر أسلوب توافق الرأي الجماعي يحاكي واقع البيئة التنظيمية في فلسطين وذلك بالاسترشاد بالمقاييس المتوفرة في بيئة العمل الإداري في بيئات عمل أخرى (أمريكية، هندية، صينية).

2. دراسة زغدود عبد المالك

بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في مؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -"، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2020/2019. هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: كيف ينعكس الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة؟، بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة، وقد تم استخدام أداة الاستبيان، على عينة عددها 45 فرداً بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة. وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وهذه العلاقة تعتمد على المستوى الذي يتمتع به الموظفون في كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي وترى الدراسة الحالية أن الذكاء العاطفي يجعل الموظفين أكثر تميزا في الأداء الوظيفي؛
- بينت الدراسة وجود علاقة طردية بين كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي. ومن توصيات الباحث:
- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي مما يحسن العلاقات العاطفية بينهم الأمر الذي يسهم في زيادة الذكاء العاطفي، من خلال تنظيم لقاءات خارج أوقات العمل بين الموظفين أو تنظيم النشاطات ترفيهية للموظفين مما يزيد جو الألفة بينهم؛
- إخضاع الموظفين القدماء لدورات تدريبية تتعلق بالذكاء العاطفي ليكونو قدوة لزملائهم الجدد؛
- التركيز على بعد التعاطف في الدورات التدريبية حيث أعطى ارتباطا منخفض جدا بالأداء الوظيفي.

3. دراسة الطاهر ميمون

بعنوان "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة"، مقال، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، مجلد 07، عدد 02، السنة 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية: إلى أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بـ بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؟، بمؤسسة بريد الجزائر المسيلة، وقد تم استخدام أداة الاستبيان، على عينة عددها 38 فردا بمؤسسة بريد الجزائر المسيلة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كان كبيرا؛
- أظهرت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كان كبيرا هو الآخر؛
- تبين أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة العواطف، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي للعاملين بـ بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. ومن اقتراحات الباحث:
- نشر مفهوم الذكاء العاطفي وأباده لدى مؤسسات الدولة التي تعنى بتقديم خدمات متنوعة؛
- ضرورة تضمين أبعاد الذكاء العاطفي كأحد المعايير الأساسية لسياسات التوظيف الجديدة في هذه المؤسسات؛
- ضرورة عقد دورات تدريبية تتناول تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين فيها.

4. دراسة سارة عبد الرحمن الرميحي

بعنوان " أثر استخدام الذكاء العاطفي على أداء موظفي الجهات الحكومية بدولة قطر دراسة حالة اللجنة الأولمبية القطرية"، مقال، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 59، السنة 2024. هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: ما أثر الذكاء العاطفي لدى موظفي اللجنة الأولمبية القطرية على الأداء الوظيفي للموظفين؟، بمؤسسة اللجنة الأولمبية القطرية، وقد تم استخدام أداة الاستبيان على عينة عددها 51 فرد.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يتمتع الموظفون المشمولون بالدراسة بدرجة عالية من الذكاء العاطفي، ويستخدمون جميع أبعاد الذكاء العاطفي بدرجة عالية؛
 - هناك ارتباط إيجابي قوي وذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ككل، وكل من أبعاده، وأداء الموظفين، وهذا يعني أنه لتحسين الأداء الوظيفي من المهم تعزيز الذكاء العاطفي لدى الموظفين؛
 - للذكاء العاطفي تأثير ذو دلالة إحصائية على أداء العمل، لأن الذكاء العاطفي يؤثر على أداء العمل ويتنبأ بنسبة 12%، من هذا يعني أن هناك عوامل أخرى تفسر 88% من الأداء الوظيفي.
- ومن توصيات الباحث:
- مكافأة وتقدير الذكاء العاطفي بين الموظفين، والعمل على حث الموظفين على إبراز نكاتهم العاطفي لخدمة العمل؛
 - تعزيز أداء العمل، باستخدام أساليب متنوعة بما فيها تحسين البيئة وظروف العمل، تعزيز العدالة التنظيمية، تعزيز العمل الجماعي، تعزيز القيادة التعاونية وغيرها؛
 - إجراء المزيد من الدراسات عن الذكاء العاطفي في منظمات قطاع العام في دولة قطر، لإغناء المكتبة الوطنية بمثل هذا النوع من الدراسات المهمة.
- أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر وبموضوع دراستنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم 04: المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي مع الأداء الوظيفي

| الدراسة السابقة | أوجه الشبه | أوجه الاختلاف | كيفية الاستفادة |
|------------------------------------|---|---|--|
| عزمي محمد بظاظو، 2010. | يكمن التشابه ان كل من دراستنا وهذه الدراسة تناولوا موضوع الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي معا. | يتمحور الاختلاف من جانب صياغة عنوان هذه الدراسة وهو أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، ودراستنا دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي. | تم الاستفادة من خلال هذه العناصر: تعريف الذكاء العاطفي. نموذج داليب جولمان. أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي. |
| زغود عبد المالك، 2020/2019. | يكمن التشابه ان كل من دراستنا وهذه الدراسة تناولوا موضوع الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي معا، وكذلك مؤسسة محل الدراسة. | يتمحور الاختلاف من جانب صياغة العنوان وكذلك ولاية مؤسسة محل الدراسة. | تم الاستفادة من خلال هذه العناصر: تسمية الذكاء العاطفي. مقاييس الذكاء العاطفي. |
| الطاهر ميمون، 2022. | يكمن التشابه ان كل من دراستنا وهذه الدراسة تناولوا موضوع الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي معا. | يتمحور الاختلاف من جانب صياغة العنوان وكذلك مؤسسة محل الدراسة. | تم الاستفادة من خلال هذه العناصر: أبعاد الذكاء العاطفي. دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي. |
| سارة عبد الرحمان الرميحي، 2024. | يكمن التشابه ان كل من دراستنا وهذه الدراسة تناولوا موضوع الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي معا. | يتمحور الاختلاف من جانب صياغة عنوان الدراسة وكذلك مؤسسة محل الدراسة والبلد. | تم الاستفادة من خلال أهمية الذكاء العاطفي. |

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

أولاً: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي:

بعد أن تم استعراض الأداء وعناصره ومؤشراته، يمكن التطرق إلى كيفية ارتباط الذكاء العاطفي بالأداء

وذلك على النحو التالي: (بظاظو، 2010، صفحة 51)

أ) الأداء الفردي للمهام "سواء الأداء الظرفي أو المهمة نفسها" يعتمد هذا الأداء على التفاعل الناجح مع الآخرين (الزملاء، المشرفون، المرؤوسين، الزبائن)، فالذكاء العاطفي المعتمد على القدرات سوف يحسن فهم التواصل والتفاعل الاجتماعي بالعلاقات الحسنة، وهكذا يمكن التنبؤ بالأداء.

ب) كذلك المدى الذي يتمتع به الفرد من السلوك المعاكس أو المجابهة (كالعنف في محيط العمل) ينشأ من افتقاد الفرد إلى الضبط الانفعالي أو التحكم بالانفعالات، والنتائج ذات العلاقة بالإجهاد تنشأ من فقر في التفاعل الاجتماعي عند الفرد في تحمل الفرد المتسبب بالإجهاد، وعليه فإن الذكاء العاطفي ينبغي أن يساعد الأفراد في إدارة انفعالاتهم الذاتية، وخلق بيئة إيجابية، وبالتالي تقبل السلوكيات العكسية والمجابهة.

ت) الذكاء العاطفي أداة تنبؤ مناسبة للتنبؤ بالدافعية لأن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع، قادرين على تنظيم انفعالاتهم واستخدامها لتحسين أدائهم، فهم قادرين على التركيز والمحافظة على مستوى الدافعية لديهم.

ث) الذكاء العاطفي أيضاً يتنبأ بمهارات الأداء الإجرائية لأن جزء من هذه المهارات يتكون من إدارة الذات ومهارات التواصل الاجتماعي والتي ترتبط بشكل كبير بالذكاء العاطفي.

ثانياً: دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي:

يمكن إبراز دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي من خلال دراسة قام بها (Goleman) أبرز

فيها قيمة الذكاء العاطفي من ناحية الاقتصادية، وذلك بمقارنة الموظفين منخفضي الأداء بأصحاب الأداء

المتميز، قسم المهن إلى ثلاثة مستويات حسب مستوى صعوبة المهنة وتعقيدها (منخفض، متوسط، مرتفع).

الدراسة أجريت على آلاف الموظفين في شركات من مجالات متعددة، والجدول يوضح أهم نتائج الدراسة، وكيف

أثر الذكاء العاطفي على القيمة الاقتصادية حسب مستوى تعقيد المهنة وصعوبتها. (ميمون، 2022، صفحة

الجدول رقم 05: أثر القيمة الاقتصادية للذكاء العاطفي حسب درجة تعقيد المهنة

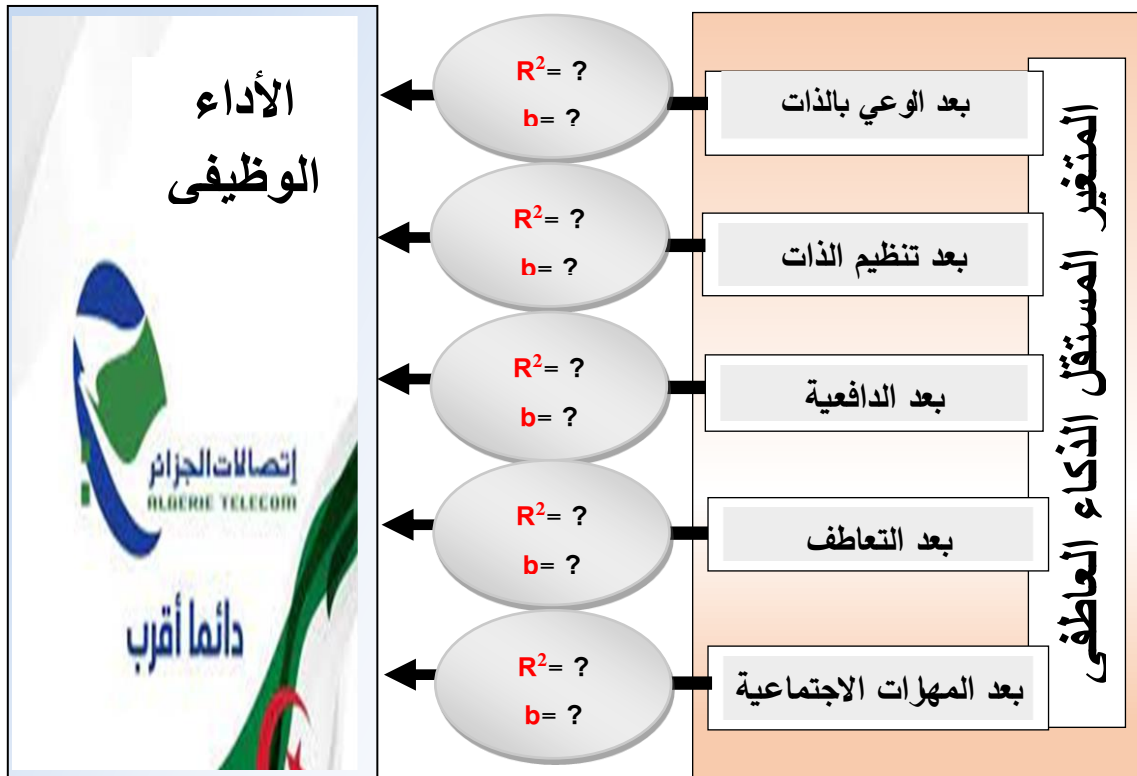
| أثر الذكاء العاطفي | مستوى صعوبة وتعقيد المهنة |
|--|---|
| الذين تم تصنيفهم كأفضل 1% في كفاءتهم العاطفية، كانوا أكثر إنتاجاً من الباقين بثلاثة أضعاف. | المهن منخفضة التعقيد (مشغلو المكن، المكتبة، العمال) |
| كان إنتاج الفرد الذي يملك أكبر قدر ممكن من الكفاءة العاطفية يزيد بقدر إثني عشر ضعفاً عن الباقين. | المهن متوسطة التعقيد (موظفو المبيعات، الميكانيكيون) |
| كان معدل القيمة الاقتصادية المضافة عند أصحاب الأداء المتميز (أفضل 1% في الكفاءة العاطفية) مقارنة بمتوسط الأداء 127%. | المهن مرتفعة التعقيد (الفيزيائيون، مدراء الحسابات، المحامون) |

Source : Goleman, Daniel, 2006, p35.

المطلب الثالث: بناء نموذج الدراسة

بناء على الفرضيات السابقة يمكن بناء نموذج الدراسة كآتي:

الشكل رقم 08: نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول الذكاء العاطفي الذي يعتبر القدرة على فهم العواطف الذاتية وعواطف الآخرين وتقييمها وإدارتها، مع التطرق إلى مختلف أبعاده ونماذجه ومقاييسه، كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل على الأداء الوظيفي الذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة من أجل تحقيق أهداف خاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة، مع الإشارة إلى مختلف مؤشرات ومحدداته وعناصر وأهم العوامل التي تؤثر على أداء الفرد.

تم التركيز على نموذج جولمان الذي قسّم الذكاء العاطفي إلى خمسة مكونات أساسية: الوعي الذاتي لفهم المشاعر الداخلية، والتنظيم الذاتي للتحكم فيها، والدافعية الجوهرية للإنجاز، بالإضافة إلى التعاطف لفهم الآخرين، والمهارات الاجتماعية لبناء علاقات فعالة. كل مكون من هذه المكونات يعمل كرافعة لتعزيز الأداء الوظيفي، بدءًا من الكفاءة في المهام وتحسين جودة العمل وكميته، وصولًا إلى السلوكيات الإيجابية والحد من السلوكيات التي تضر بالعامل والأداء الوظيفي على حد سواء.

الفصل الثاني:

إجراءات الدراسة الميدانية في

مؤسسة اتصالات الجزائر

بالمسيلة

تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري والذي يهيئ الأرضية النظرية لمعالجة مشكلة الدراسة نظريا وتمهيدا لمعالجة مشكلة الدراسة ميدانيا والإجابة على فرضيات الدراسة المطروحة خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية حول دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي دراسة آراء عينة من موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة ، اعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات من مؤسسة محل الدراسة، كما تم الاستعانة بالمقابلة بغية شرح بعض العبارات الخاصة بالاستبيان وتوضيحها للحصول على إجابات صحيحة، وسيتم التطرق في هذا الفصل الثاني لشرح إجراءات الدراسة الميدانية، حيث سنتناول في المبحث الأول عرض وتقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة محل الدراسة، والمبحث الثاني سيتم التطرق للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وفي المبحث الثالث سنتطرق إلى تحليل الإحصائي واختبار الفروض بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS.V27، وقد تم تقسيم هذا الفصل كآتي:

المبحث الأول: عرض وتقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفروض

المبحث الأول: عرض وتقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

عرضنا في هذا المبحث أهم العناصر المتعلقة بالمؤسسة محل دراستنا اتصالات الجزائر بالمسيلة وذلك من خلال إعطاء لمحة تاريخية للمؤسسة والتعريف بمجمع اتصالات الجزائر والشركات التابعة لها وكذلك أهداف ونشاطات مجمع اتصالات الجزائر والهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: تاريخ اتصالات الجزائر

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، حيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشيطي التنظيم، واستغلال وتسيير الشبكات. وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية وخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما باتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال استمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدراسات الدولية في عام 2003م والربط المحلي في المناطق الحضرية في عام 2004م وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في عام 2005م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة. وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية ولا سلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأنترنيت الموجهة لزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الاحتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة.

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأس مال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية وهاتف الثابت والأنترنيت. تأسست وفق القانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات



الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

السلكية واللاسلكية، ومحددة للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمة الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها باسم "اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأس مال اجتماعي قدره **115.000.000.000.00** دج ومقيد في المركز الوطني لسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم **02B 0018083**.

أولا: التعريف بمجمع اتصالات الجزائر

مؤسسة مواطنة عمومية اقتصادية جزائرية تم تأسيسها 09 نوفمبر 2017 تشرف على مراقبة وتنسيق وتنفيذ المشاريع في قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية. يمتلك مجمع اتصالات الجزائر 04 شركات فرعية مباشرة تابعة لحافظاته وشركتين آخريتين تابعتين بشكل غير مباشر، يشرف على المجمع السيد خالد زرات كرئيس مدير عام.

تجسدت نشأة مجمع اتصالات الجزائر من خلال الشركة الفرعية التابعة لحافظة المجمع حاليا شركة



اتصالات الجزائر بموجب القانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الذي نص على استقلالية نشاطات البريد عن نشاطات المواصلات السلكية واللاسلكية.



فمنذ نشأتها، شملت نشاطاتها الأولية خدمة

الهاتف الثابت، الهاتف المحمول، الأنترنت والاتصالات

السلكية واللاسلكية عبر الأقمار وهي المهام الموكلة حاليا لمجمع اتصالات الجزائر.

شهدت سوق المواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر، قبل إعادة الهيكلة تأخرا كبيرا من حيث نسبة

نشر الشبكة الهاتفية التي لم تتعدى 6% وفي أوائل سنة 2000، كانت الشبكة الرئيسية تشمل أساسا شبكة

التبديل وشبكة الإرسال من نوع **TDM(Multi Time Division)**.

باشرت الشركة الفرعية لاتصالات الجزائر التابعة لمجمع اتصالات الجزائر بتاريخ 10 أبريل 2003،

نشاطاتها رسميا بفضل القانون 2000/03 كمؤسسة عمومية اقتصادية تحمل الشكل القانوني المتمثل في شركة

ذات أسهم، وهو ما سمح لها بولوج عالم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

كانت بنيتها التحتية مكونة أساسا من شبكة هاتف عامة (RTPC)، شبكتين للهاتف المحمول (إحدهما

رقمية، معيار GSM، شبكتين لنقل البيانات العمومية (DZ/PAC) و (MEGA - PAC)، منصة أنترنت

(جواب) وبنية تحتية للاتصالات الفضائية.

ثانيا: الشركات الفرعية التابعة لمجمع اتصالات الجزائر

الشكل رقم 09: الشركات الفرعية التابعة لمجمع اتصالات الجزائر

الشركات الفرعية التابعة لمجمع اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر الفضائية

تنشط في مجال شبكات الاتصال والانترنت عبر الساتل.

الشركة الجزائرية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال صاتيكوم

تقدم خدماتها في مجال الابتكار التكنولوجي أي التحكم في البيانات وأدائها التواصل والاشراف عليها عن بعد.

كما تسهر هذه المؤسسات وتعمل على تحسين الخدمة المقدمة للمواطن وتلبية كل حاجاته عبر كامل التراب الوطني.

اتصالات الجزائر موبايل (موبيليس)

تنشط في مجال الهاتف النقال وخدمات الانترنت.

كومنثال

تنشط في مجال إدارة فائض الاليف البصرية السوداء الشبكات البصرية الخاصة بالموردين

اتصالات الجزائر

تنشط في مجال الانترنت والهاتف الثابت.

اتصالات الجزائر أوروبا

تشراف على تسيير الكابل البحري "اورفال" و" ارفال.

المصدر: التعريف بمجمع اتصالات الجزائر <https://www.algeriatelecom.dz/ar>

ثالثا: أهداف ونشاطات مجمع اتصالات الجزائر

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاثة أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهي: المردودية، الجودة، الفاعلية ونوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

وتتمحور نشاطات المجمع حول:

- ◀ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصورة والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- ◀ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- ◀ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

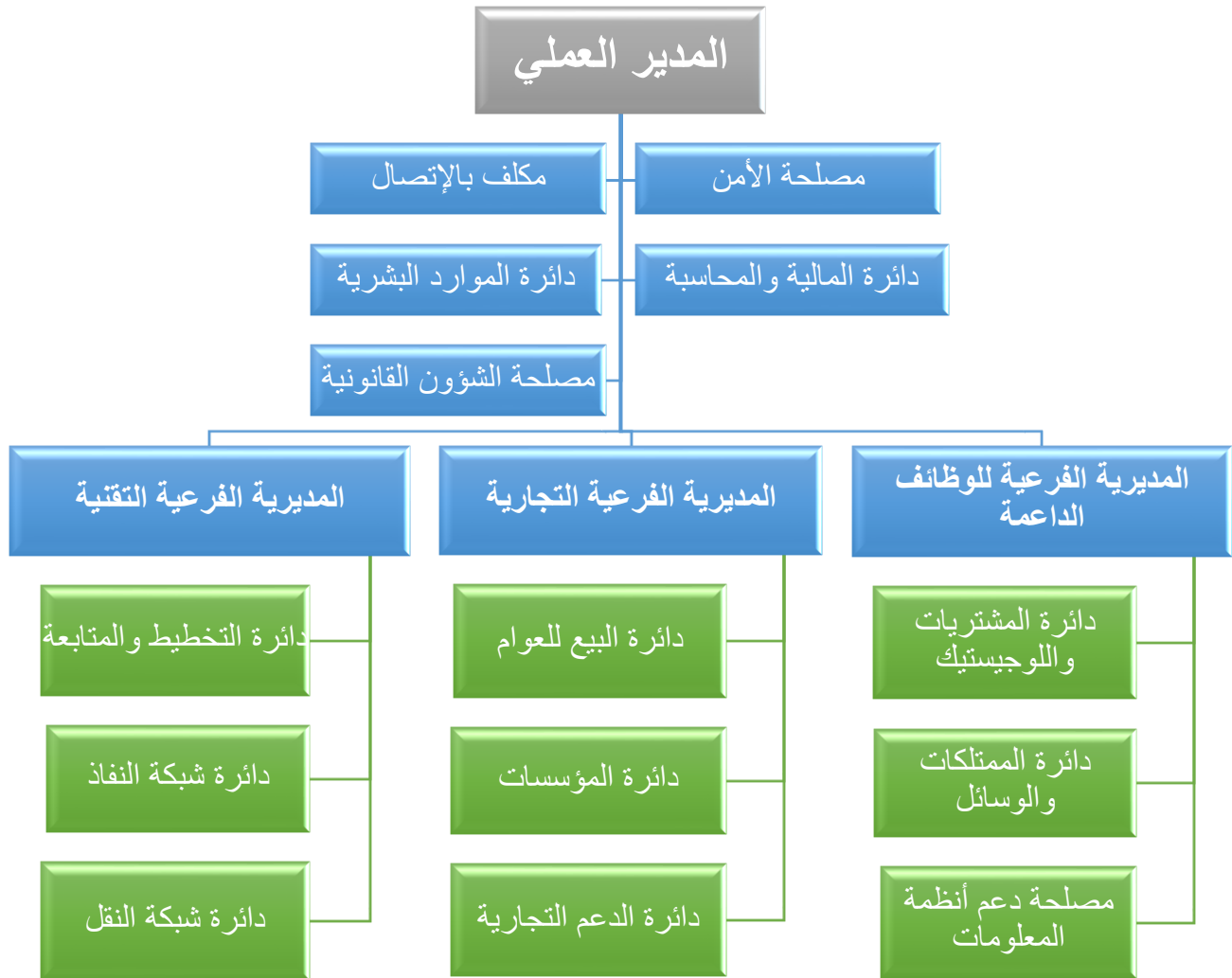
رابعاً: اتصالات الجزائر بالأرقام

| | |
|-------------------------------|--|
| أكثر من 6.6 مليون زبون | عدد الزبائن الموصولين بخدمة الأنترنت |
| أكثر من 2 مليون زبون | عدد الزبائن الموصولين بأنترنت الألياف البصرية |
| أكثر من 2.7 مليون زبون | عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنت ADSL/VDSL |
| أكثر من 1.9 مليون زبون | عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنت الجيل الرابع 4G Idoom |
| أكثر من 500 وكالة تجارية | الشبكة التجارية |
| توسيم 91 % من مواقع الاستقبال | الوكالات التجارية الموسمة في خدمتكم |



المصدر: نبذة عن شركة اتصالات الجزائر <https://www.algeriatelecom.dz/ar>

الشكل رقم 10: الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر بالمسيلة



المصدر: وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المطلب الأول: المنهج المستخدم وتجهيز البيانات

أولاً: المنهج المستخدم

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها.

ثانياً: تجهيز البيانات

1. تكوين متغيرات الدراسة وتميزها

تم تكوين متغيرات الدراسة اعتماداً على العبارات المعبرة عن كل منها، والجدول التالي يعطي توصيفاً للمتغير المستقل والمتغير التابع وسوف تتضمنها التحليلات الإحصائية لاحقاً.

الجدول رقم 06: تكوين متغيرات الدراسة

| ترميز الأبعاد | الأبعاد | طبيعة المتغيرات |
|----------------|---------------------|-------------------------------------|
| X ₁ | الوعي بالذات | المتغير المستقل الذكاء العاطفي X |
| X ₂ | تنظيم الذات | |
| X ₃ | الدافعية | |
| X ₄ | التعاطف | |
| X ₅ | المهارات الاجتماعية | |
| Y | / | المتغير التابع الأداء الوظيفي Y |

المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه، تكونت متغيرات الدراسة من متغيرين (02)؛ المتغير المستقل الذكاء العاطفي يحوي على 5 أبعاد و30 عبارة، والمتغير التابع الأداء الوظيفي يشمل 10 عبارات.

2. تفرغ البيانات وسلم القياس

تمت مراجعة بيانات قوائم الاستقصاء، للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لأجل إجراء التحاليل الإحصائية اللازمة ومن ثم ترميز قيم جميع العبارات الواردة بتلك القوائم وتفرغها على الحاسب الآلي باستخدام برنامج

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

SPSS. V27، علما أنه قد تم ترميز إجابات عينة الدراسة من خلال إعطاء مجموعة من الأوزان التي تعبر عن الآراء المختلفة لعينة الدراسة وفقا لمقياس رنسيس ليكارت الخماسي (Rensis Likert) ، وكذا تم تحديد طول الخلايا من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) وتقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية مقياس وهي واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية 0.80، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 07: ترميز تفضيلات عينة الدراسة

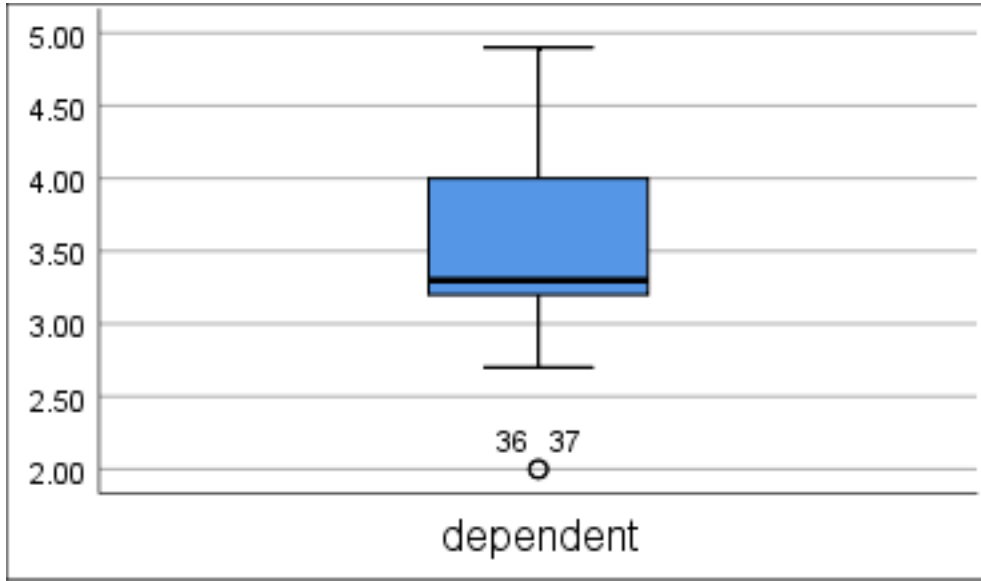
| الوزن | التفضيلات | المتوسط المرجح | الاتجاه |
|-------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 1 | غير موافق بشدة | من 1 إلى 1.79 | مستوى منخفض جدا من الموافقة والقبول |
| 2 | غير موافق | من 1.80 إلى 2.59 | مستوى منخفض من الموافقة والقبول |
| 3 | محايد | من 2.60 إلى 3.39 | مستوى متوسط من الموافقة والقبول |
| 4 | موافق | من 3.40 إلى 4.19 | مستوى عال من الموافقة والقبول |
| 5 | موافق بشدة | من 4.20 إلى 5 | مستوى عال جدا من الموافقة والقبول |

المصدر: رنسيس ليكارت، أسلوب لبحث مقياس السلوكيات، أرشيف علم النفس، 1932، ص 140.

3. معالجة البيانات الشاذة:

تعد المعالجة الإحصائية للبيانات أمر مهم للحصول على نتائج دقيقة وموضوعية، وبعد القيام بفحص واستكشاف بيانات الدراسة تبين أنه لا توجد بيانات شاذة كثيرة باستثناء إجابة الاستمارتين رقم 36 ورقم 37 والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 11: اكتشاف البيانات الشاذة



المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V27

من الشكل أعلاه، الخط الثخين داخل الصندوق يمثل وسيط بيانات الدراسة، والخط أسفله يمثل الربع الأول، أما الخط أعلاه فيمثل الربع الثالث، أما الحدين يمثلان حدود القيم المتطرفة، فالقيم التي تقع خارج الحدين تعتبر قيم متطرفة أو شاذة، إن إجابة الاستمارتين رقم 36 ورقم 37، الموضحة في الشكل بدائرة صغيرة هي قيمة شاذة وغير منسجمة مع باقي بيانات الدراسة، وعليه تم معالجتها مع الأخذ بعين الاعتبار قيمة المتوسط الحسابي وقيمة الوسيط، ورفع قيمتهما فوق الحد الأدنى للقيم المتطرفة.

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: أداة جمع البيانات (الاستبانة)

1. تصميم الاستبانة:

تكونت الاستبانة من 40 عبارة مقسمة إلى 03 محاور وهي:

- محور البيانات الشخصية: يشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، الوظيفة الحالية.
- محور الذكاء العاطفي: يشمل محور المتغير المستقل، وهو يحتوي على 30 عبارة مقسمة بالتساوي على خمسة أبعاد كالتالي: بعد الوعي بالذات من العبارة 1 إلى العبارة 6، بعد تنظيم الذات من العبارة 7 إلى العبارة 12، بعد الدافعية من العبارة 13 إلى العبارة 18، بعد التعاطف من العبارة 19 إلى العبارة 24، بعد المهارات الاجتماعية من العبارة 25 إلى العبارة 30.
- محور الأداء الوظيفي: يشمل محور المتغير التابع والمتمثل في الأداء الوظيفي شمل 10 عبارات من العبارة رقم 31 إلى العبارة الأخيرة رقم 40، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 08: تصميم الاستبانة

| عدد العبارات | الأبعاد | محاور الاستبانة |
|--------------|---|----------------------------------|
| | الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، الوظيفة الحالية. | محور البيانات التعريفية |
| 06 | بعد الوعي بالذات | المحور المستقل الذكاء العاطفي |
| 06 | بعد تنظيم الذات | |
| 06 | بعد الدافعية | |
| 06 | بعد التعاطف | |
| 06 | بعد المهارات الاجتماعية | |
| 10 | / | المحور التابع الأداء الوظيفي |
| 40 | المجموع | |

المصدر: من إعداد الطالبتين

2. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

1.2 صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق، وسنقتصر في دراستنا على نوعين من الصدق من خلال صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي.

- **صدق المحكمين:** يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين بحالتين. (السعادي، 2016، صفحة 452)

✓ **الصدق الظاهري:** نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله.

✓ **صدق المحتوى:** صدق مكمل للصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين، يبين مدى وضوح كل من عبارات الاستبيان من ناحية المعنى، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة لمجالها (شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها).

للتحقق من صدق المحكمين (الصدق الظاهري وصدق المحتوى) عرض الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناء على ملاحظات السادة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 40 عبارة، وبالتالي فإن الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

- صدق الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليها.

الجدول رقم 09: الاتساق الداخلي لعبارات محور الذكاء العاطفي

| رقم العبارة | عبارات محور الذكاء العاطفي | الاتساق مع البعد | الاتساق مع المحور |
|-------------------------|---|------------------|-------------------|
| بعد الوعي بالذات | | | |
| | | / | 0.788** |
| 01 | أنا واعي بعواظي بحيث أستطيع وصف ما أشعر به بدقة | 0,503** | 0,539** |
| 02 | أمتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي | 0,507** | 0,598** |
| 03 | أعرف نقاط القوة ونقاط الضعف لدي | 0,711** | 0,589** |
| 04 | أقبل النقد البناء من الآخرين | 0,774** | 0,481** |
| 05 | أتعلم من تجاربي الماضية | 0,710** | 0,400* |
| 06 | أدرك أهدافي بوضوح | 0,606** | 0,404* |
| بعد تنظيم الذات | | | |
| | | | 0.814** |
| 07 | أستطيع التحكم في تصرفاتي | 0,504** | 0,362* |
| 08 | أبحث دائما عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها | 0,484** | 0,706** |
| 09 | أسيطر على نفسي عادة حيث لا أثور في وجوه الآخرين | 0,341* | 0,336* |
| 10 | أعتذر عندما أرتكب خطأ إذا تطلب الأمر ذلك | 0,461** | 0,363* |
| 11 | من الصعب أن يقرأ الناس انفعالاتي على وجهي | 0,546** | 0,481** |
| 12 | أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري | 0,593** | 0,388* |
| بعد الدافعية | | | |
| | | / | 0.923** |
| 13 | أكون متحمسا حينما أسعى لتحقيق أهدافي | 0,381* | 0,349* |
| 14 | تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة. | 0,667** | 0,610** |
| 15 | أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر | 0,487** | 0,479** |
| 16 | أكون هادئا عند إنجاز أي عمل أقوم به | 0,721** | 0,618** |
| 17 | أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني | 0,705** | 0,706** |
| 18 | أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي | 0,687** | 0,625** |
| بعد التعاطف | | | |
| | | / | 0.897** |

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

| | | | |
|--|---------|---|----|
| 0,505** | 0,331* | أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم | 19 |
| 0,640** | 0,618** | أساعد الآخرين في حل مشكلاتهم عندما يكونون منزعجين | 20 |
| 0,322* | 0,387* | في الإصغاء لمشاعر الآخرين. أنا فعال | 21 |
| 0,469** | 0,683** | أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبرة صوتهم | 22 |
| 0,461** | 0,696** | أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها | 23 |
| 0,483** | 0,409* | إحساسي بمشاعر الآخرين يجعلني متعاطفا معهم | 24 |
| 0.745** | / | بعد المهارات الاجتماعية | |
| 0,510** | 0,555** | أجيد فن التعامل مع الآخرين وأتفاعل مع مشاعرهم | 25 |
| 0,466** | 0,827** | أشعر بمحبة الآخرين واحترامهم وإن لم يتفقوا معي | 26 |
| 0,375* | 0,685** | أستطيع بسهولة مقابلة أناس جدد مستهلا حديثا عند الحاجة | 27 |
| 0,434** | 0,443** | لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد | 28 |
| 0,563** | 0,782** | أحافظ على هدوئي حتى عندما يضايقني الناس بأسئلتهم | 29 |
| 0,365* | 0,374* | عندي قدرة في التأثير على الآخرين | 30 |
| ** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$ | | | |
| * الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$ | | | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعادها ومحورها الذكاء العاطفي، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم 10: الاتساق الداخلي لعبارات المحور التابع الأداء الوظيفي

| رقم العبارة | عبارات المحور التابع الأداء الوظيفي | الاتساق مع المحور |
|-------------|---|-------------------|
| 31 | أقوم بالتخطيط للعمل قبل أدائه | 0,869** |
| 32 | تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة لي | 0,885** |
| 33 | أأخذ القرارات المتعلقة بعملتي بشكل جيد | 0,812** |
| 34 | أقوم بإنجاز عملي المحدد في الوقت المحدد | 0,876** |
| 35 | أنجز حجما جيدا من العمل يوميا | 0,836** |
| 36 | أستطيع العمل ضمن فرق العمل | 0,771** |

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

| | | |
|---|--|----|
| 0,799** | أسعى لتحقيق الجودة في الأداء (الفعالية) | 37 |
| 0,838** | التزم بتطبيق قوانين العمل والأنظمة التي تساهم في تطوير أدائي | 38 |
| 0,794** | تحفزني نتائج تقييم الأداء للعمل بكفاءة أكبر | 39 |
| 0,819** | أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر | 40 |
| ** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ | | |
| * الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ | | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع محورها الأداء الوظيفي، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

2.2 ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) ، يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل ألفا كرونباخ يزيد عن القيمة المعيارية (0.6) (الجعفري، 2020، صفحة 285)، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

الجدول رقم 11: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لبيانات الدراسة

| معامل ألفا كرونباخ | رقم العبارة | بيانات الدراسة |
|--------------------|---------------------|----------------|
| 0.926 | من 1 إلى العبارة 40 | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط ألفا كرونباخ للاستبيان ككل، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار 0.6 الحد الأدنى، وهي قيمة ممتازة وجد مناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 92.60%.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** المجموعة الأكبر التي يفترض أن نعم نتائج الدراسة عليها، وتمثل مجتمع دراستنا في 261 موظف بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، وأمام كبر حجمه وانتشاره فإنه لا يمكن إجراء عملية مسح شامل له، لذا تم الاكتفاء بعينة من هذا لمجتمع لدراستها وتعميم النتائج، وتمثل مجتمع دراستنا في جميع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (المسيلة).

2. **عينة الدراسة:** إن اختيار نوع العينة لا بد أن يكون بطريقة تضمن التمثيل الصادق للمجتمع، اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة لتلائمها مع دراستنا حيث؛ تسمح هذه الطريقة بتكافؤ الفرص أمام كل مفردات المجتمع، كما تتميز بقلّة خطأ التحيز (الصيد و محمد، 1984، صفحة 107)، كما يعتبر تحديد حجم العينة من الأمور التي على الباحث أن يوليها أهمية خاصة، ذلك أن صغر حجمها قد يجعلها غير ممثلة لمجتمع الدراسة، وفي مقابل ذلك فإن زيادة حجمها بشكل كبير يتطلب الكثير من الجهد والوقت والمال، كانت عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل 37 استمارة وبالتالي حجم عينة الدراسة 37 مفردة، والجدول الموالي أكثر تفصيلا.

الجدول 12: يوضح حجم الدراسة وحركة الاستمارات

| أفراد العينة | عدد استمارات الاستبيان الموزعة | عدد استمارات الاستبيان المسترجعة | عدد استمارات الاستبيان غير صالحة للتحليل | عدد استمارات الاستبيان الصالحة للتحليل |
|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 37 | 40 | 38 | 01 | 37 |

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: الأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Tests of Normality)

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) من عدمه، وهذا الاختبار ضروري لاختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، وللكشف عن مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي استخدمنا اختبارين:

1. **اختبار Shapiro-Wilk:** يستخدم هذا الاختبار لمعرفة توزيع البيانات، إذا كان حجم العينة أقل من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار كولموجوروف - سميرونوف Kolmogorov-Smirnov إذا كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة (أبو دقة، 2013، صفحة 33)، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعتد على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم 13: نتائج اختبار Shapiro-Wilk

| Tests of Normality | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| المتغير التابع الأداء الوظيفي | 0.142 | 37 | 0.059 | 0.943 | 37 | 0.057 |

a. Lilliefors Significance Correction

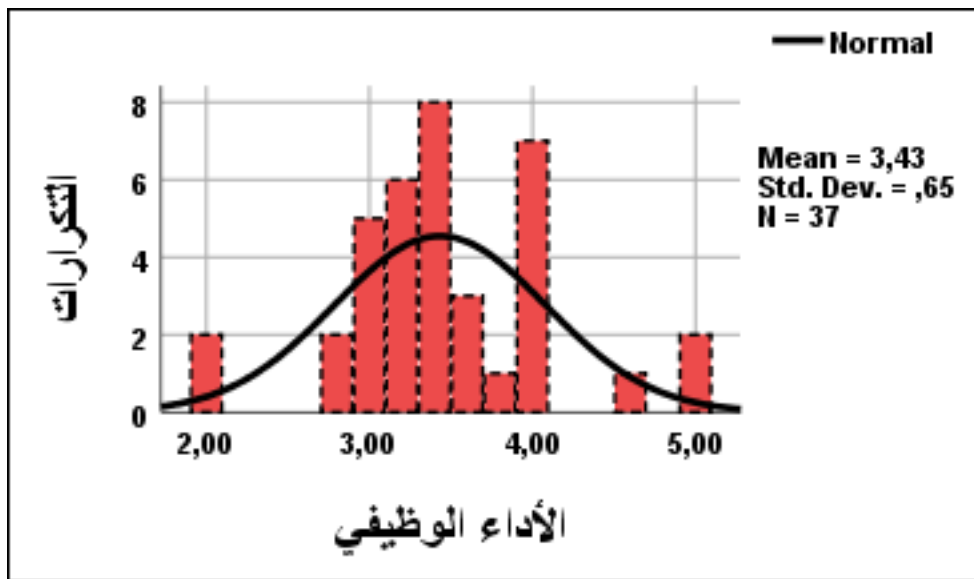
المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار Shapiro-Wilk لبيانات المتغير التابع الأداء الوظيفي تساوي 0.057 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

2. المدرج التكراري Histogram

المدرج التكراري يعطينا معلومات غزيرة في شكل بسيط ويعتبر من الأدوات الشهيرة والبسيطة في تحليل البيانات والمدرج التالي يوضح مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي.

الشكل رقم 12: توزيع بيانات المحور التابع الأداء الوظيفي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الشكل السابق لتوزيع بيانات الدراسة وفق لطريقة المدرجات التكرارية، وبنظرة سريعة يمكننا أن ندرك أن المتغير التابع الأداء الوظيفي يتوزع توزيع طبيعي معتادا حيث؛ أن معظم إجابات العينة تركزت بين محايد(3) وموافق(4).

ثالثا: المتوسط الحسابي

يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما، يعبر عن مدى أهمية عبارات الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعا للدراجات المعطاة لبدائل المقياس المستخدم.

رابعا: الانحراف المعياري

من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمه جيدة كلما اقترب من الصفر.

خامسا: معامل الارتباط كارل بيرسون

اختبار معلمي يستخدم في معرفة قوة العلاقة الثنائية وقيمه محصورة بين (-1 و1).

سادسا: معامل الصدق

يقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه.

سابعا: معامل الثبات

يختبر مدى الاعتمادية على أداة الدراسة المستخدمة.

ثامنا: الانحدار الخطي البسيط

نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفروض

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

أولاً: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجدول رقم 14: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

| النسبة المئوية% | التكرار | الجنس |
|-----------------|-----------|----------------|
| 54.00 | 20 | نكر |
| 46.00 | 17 | أنثى |
| 100% | 37 | المجموع |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور

54.00% ونسبة مشاركة الإناث 46.00%.

ثانياً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

| النسبة المئوية% | التكرار | العمر |
|-----------------|-----------|------------------|
| 05.41 | 02 | أقل من 30 سنة |
| 45.94 | 17 | من 31 إلى 40 سنة |
| 43.24 | 16 | من 41 إلى 50 سنة |
| 05.41 | 02 | أكبر من 51 سنة |
| 100% | 37 | المجموع |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

قسم متغير العمر إلى 4 فئات حيث؛ يتضح من الجدول أعلاه هيمنت الفئة العمرية من 31 إلى من 40

سنة، بنسبة مشاركة 45.94%، وتليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة مشاركة 43.24%، وفي

الترتيب الأخير للفئتين أقل من 30 سنة وأكبر من 51 سنة بنسب مئوية 05.41% لكل منهما.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

الجدول رقم 16: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

| النسبة المئوية% | التكرار | المؤهل العلمي |
|-----------------|-----------|----------------|
| 10.81 | 04 | ثانوي |
| 35.13 | 13 | ليسانس |
| 08.11 | 03 | مهندس دولة |
| 29.73 | 11 | ماجستير(ماستر) |
| / | / | دكتوراه |
| 16.22 | 06 | تقني سامي |
| %100 | 37 | المجموع |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات المؤهل العلمي ليسانس بنسبة مئوية 35.13%، ثم تليها فئة ماجستير(ماستر) بنسبة مئوية 29.73%، وفي الترتيب الأخير للفئة مهندس دولة بنسبة مئوية 08.11%.

رابعا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير مدة الخبرة

الجدول رقم 17: توزيع عينة الدراسة وفق متغير مدة الخبرة

| النسبة المئوية% | التكرار | مدة الخبرة |
|-----------------|-----------|-------------------|
| 02.70 | 01 | أقل من 5 سنوات |
| 04.27 | 10 | من 6 إلى 10 سنوات |
| 35.13 | 13 | من 11 إلى 15 سنة |
| 35.13 | 13 | أكثر من 15 سنة |
| %100 | 37 | المجموع |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئتين ذات الخبرة المهنية من 11 إلى 15 سنة وأكثر من 15 سنة بنسبة مئوية 35.13% لكل منهما، ثم تليها فئة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة مئوية 04.27%، وفي الترتيب الأخير فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة مئوية 02.70%.

خامسا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة الحالية

الجدول رقم 18: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة الحالية

| النسبة المئوية% | التكرار | الوظيفة الحالية |
|-----------------|-----------|-----------------|
| 05.41 | 02 | مدير |
| 16.22 | 06 | رئيس قسم |
| 32.43 | 12 | رئيس مصلحة |
| 45.94 | 17 | موظف |
| %100 | 37 | المجموع |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات الوظيفة الحالية موظف بنسبة مئوية 45.94%، ثم تليها فئة رئيس مصلحة بنسبة مئوية 32.43%، وفي الترتيب الأخير فئة مدير بنسبة مئوية 05.41%.

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور الدراسة

أولا: التحليل الإحصائي الوصفي لمحور الذكاء العاطفي

الجدول رقم 19: نتائج التحليل الوصفي لمحور الذكاء العاطفي

| رقم العبارة | عبارات محور الذكاء العاطفي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه العام للعينة |
|-------------|--|-----------------|-------------------|---------|----------------------|
| | بعد الوعي بالذات | 3.42 | 0.485 | | موافقة عالية |
| 01 | أنا واعي بعواظي بحيث أستطيع وصف ما أشعر به بدقة. | 3,11 | 0,774 | 5 | موافقة متوسطة |
| 02 | أمتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي. | 3,08 | 0,722 | 6 | موافقة متوسطة |
| 03 | أعرف نقاط القوة ونقاط الضعف لدي. | 3,49 | 0,768 | 3 | موافقة عالية |
| 04 | أقبل النقد البناء من الآخرين. | 3,43 | 0,867 | 4 | موافقة عالية |
| 05 | أتعلم من تجاربي الماضية. | 3,76 | 0,683 | 1 | موافقة عالية |
| 06 | أدرك أهدافي بوضوح. | 3,68 | 0,747 | 2 | موافقة عالية |
| | بعد تنظيم الذات | 3.10 | 0.397 | | موافقة متوسطة |
| 07 | أستطيع التحكم في تصرفاتي. | 2,89 | 0,843 | 5 | موافقة متوسطة |

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

| | | | | | |
|---------------------|--|------|-------|---------------|---------------|
| 08 | أبحث دائما عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها. | 3,41 | 0,762 | 1 | موافقة عالية |
| 09 | أسيطر على نفسي عادة حيث لا أثور في وجوه الآخرين. | 3,19 | 0,739 | 3 | موافقة متوسطة |
| 10 | أعتذر عندما أرتكب خطأ إذا تطلب الأمر ذلك. | 3,08 | 0,862 | 4 | موافقة متوسطة |
| 11 | من الصعب أن يقرأ الناس انفعالاتي على وجهي. | 3,22 | 0,854 | 2 | موافقة متوسطة |
| 12 | أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري. | 2,84 | 0,800 | 6 | موافقة متوسطة |
| بعد الدافعية | | 3.29 | 0.441 | موافقة متوسطة | |
| 13 | أكون متحمسا حينما أسعى لتحقيق أهدافي | 3,27 | 0,693 | 3 | موافقة متوسطة |
| 14 | تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة | 3,22 | 0,750 | 5 | موافقة متوسطة |
| 15 | أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفاكاهة بيسر | 3,49 | 0,837 | 1 | موافقة عالية |
| 16 | أكون هادئا عند إنجاز أي عمل أقوم به | 3,24 | 0,683 | 4 | موافقة متوسطة |
| 17 | أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني | 3,41 | 0,762 | 2 | موافقة عالية |
| 18 | أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي | 3,16 | 0,646 | 6 | موافقة متوسطة |
| بعد التعاطف | | 3.45 | 0.388 | موافقة عالية | |
| 19 | أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم. | 3,49 | 0,804 | 3 | موافقة عالية |
| 20 | أساعد الآخرين في حل مشكلاتهم عندما يكونون منزعجين. | 3,59 | 0,762 | 2 | موافقة عالية |
| 21 | في الإصغاء لمشاعر الآخرين. أنا فعال | 3,59 | 0,725 | 1 | موافقة عالية |
| 22 | أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبرة صوتهم. | 3,27 | 0,732 | 6 | موافقة متوسطة |
| 23 | أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها | 3,30 | 0,740 | 5 | موافقة متوسطة |
| 24 | إحساسي بمشاعر الآخرين يجعلني متعاطفا معهم. | 3,46 | 0,730 | 4 | موافقة عالية |

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

| موافقة عالية | | 0.430 | 3.49 | بعد المهارات الاجتماعية | |
|---------------|---|-------|-------|--|----|
| موافقة متوسطة | 6 | 0,828 | 3,38 | أجيد فن التعامل مع الآخرين وأنفعل مع مشاعرهم | 25 |
| موافقة عالية | 3 | 0,651 | 3,51 | أشعر بمحبة الآخرين واحترامهم وإن لم يتفقوا معي | 26 |
| موافقة عالية | 5 | 0,689 | 3,43 | أستطيع بسهولة مقابلة أناس جدد مستهلا حديثا عند الحاجة | 27 |
| موافقة عالية | 4 | 0,607 | 3,49 | لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد | 28 |
| موافقة عالية | 2 | 0,730 | 3,54 | أحافظ على هدوئي حتى عندما يضايقني الناس بأسئلتهم | 29 |
| موافقة عالية | 1 | 0,725 | 3,59 | عندي قدرة في التأثير على الآخرين | 30 |
| موافقة متوسطة | | 0.356 | 3.353 | الذكاء العاطفي بالمؤسسة محل الدراسة | |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ الذي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لمحور الذكاء العاطفي

ما يلي:

1. **بعد الوعي بالذات:** حسب ترتيب عبارات هذا البعد، جاءت العبارة رقم 05 (أتعلم من تجاربي الماضية) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من الموافقة والقبول بمتوسط حسابي (3.76)، أي موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها المعياري (0.683) أقل من القيمة المعيارية واحد (1) يشير ذلك لتجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة، وقعت العبارتين رقم 06 و 03 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من القبول والموافقة كذلك، في حين وقعت العبارة رقم 02 في الترتيب الأخير ضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من الموافقة والقبول، على أن (أمتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي)، وبلغ متوسطها الحسابي (3.08) وانحراف معياري (0.722) أقل من القيمة المعيارية 1.

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الوعي بالذات، أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (0.485) أقل من القيمة المعيارية واحد (1) يشير ذلك لتجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذا البعد، ما يجعلنا نقول أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية بدرجة عالية لبعد الوعي بالذات لتحسين الأداء الوظيفي.

2. **بعد تنظيم الذات:** حسب ترتيب عبارات هذا البعد، جاءت العبارة رقم 08 (أبحث دائما عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.41)، حسب المحك المعتمد في الدراسة فهي ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من الموافقة والقبول، بلغ انحرافها معياري (0.762) أقل من القيمة المعيارية 1، يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر إجابات العينة على هذه العبارة، وقعت العبارتين رقم 11 و 09 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 12 في الترتيب الأخير ضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من الموافقة والقبول، على أن (أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري)، وبلغ متوسطها الحسابي (2.84) وانحرافها المعياري (0.800) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)؛
- بالنسبة للتقييم الكلي لبعد تنظيم الذات، فقد أخذ درجة متوسطة من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (0.397) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذا البعد، ما يجعلنا نقول أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية بدرجة متوسطه لبعد تنظيم الذات لتحسين الأداء الوظيفي.
3. **بعد الدافعية:** حسب ترتيب عبارات هذا البعد، جاءت العبارة رقم 15 (أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.49) ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من الموافقة والقبول، أي موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (0.837) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، وقعت العبارة رقم 17 في المرتبة الثانية ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 18 في الترتيب الأخير ضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من موافقة والقبول، على أن (أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي)، بلغ متوسطها الحسابي (3.16) وانحرافها المعياري (0.646) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)؛
- بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الدافعية فقد أخذ درجة متوسطة من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (0.441) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذا البعد، ما يجعلنا نقول أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية بدرجة متوسطة لبعد الدافعية لتحسين الأداء الوظيفي.
4. **بعد التعاطف:** حسب ترتيب عبارات هذا البعد، جاءت العبارة رقم 21 (في الإصغاء لمشاعر الآخرين. أنا فعال) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.59) ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من الموافقة والقبول، أي موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (0.725) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، يشير ذلك لتجانس البيانات وتطابق وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وقعت العبارتين رقم 20 و 19 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب، ضمن مجال الاتجاه مستوى عالي من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 22 في الترتيب الأخير ضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من الموافقة والقبول، على أن (أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبذة صوتهم)، بلغ متوسطها الحسابي (3.27) وانحراف معياري (0.732) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)؛

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد التعاطف، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بلغ متوسطه الحسابي (3.45) وانحرافه المعياري (0.388) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذا البعد، ما يجعلنا نقول أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية بدرجة عالية فقط لبعد التعاطف لتحسين الأداء الوظيفي.

5. بعد المهارات الاجتماعية: حسب ترتيب عبارات هذا البعد، جاءت العبارة رقم 30 (عندي قدرة في التأثير على الآخرين). في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.59) ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من الموافقة والقبول، أي موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (0.725) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، يشير ذلك لتجانس البيانات وتطابق وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وقعت العبارتين رقم 29 و 26 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب، ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 25 في الترتيب الأخير ضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من الموافقة والقبول، على أن (أجيد فن التعامل مع الآخرين وأتفاعل مع مشاعرهم)، بلغ متوسطها الحسابي (3.38) وانحراف معياري (0.828) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد المهارات الاجتماعية، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول والموافقة باستثناء العبارة رقم 25 فقد وقعت ضمن مجال متوسط، بلغ متوسطه الحسابي (3.49) وانحرافه المعياري (0.430) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذا البعد، ما يجعلنا نقول أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية بدرجة عالية لبعد المهارات الاجتماعية لتحسين الأداء الوظيفي؛

6. محور الذكاء العاطفي: بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على محور الذكاء العاطفي 3.353 ضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من الموافقة والقبول وانحراف معياري بقيمة 0.356 أقل من القيمة المعيارية 1، يشير ذلك لقلّة تشتت إجابات المستجوبين حول عبارات هذا المحور، وعلى هذا الأساس يمكن القول أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية بدرجة متوسطة للذكاء الانفعالي.

7. ترتيب الأهمية لأبعاد محور الذكاء العاطفي

الجدول رقم 20: ترتيب الأهمية لأبعاد محور الذكاء العاطفي

| أبعاد الذكاء العاطفي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه العام للعينة |
|-------------------------|-----------------|-------------------|---------|----------------------|
| بعد الوعي بالذات | 3,423 | 0,485 | 3 | موافقة عالية |
| بعد تنظيم الذات | 3,103 | 0,397 | 5 | موافقة متوسطة |
| بعد الدافعية | 3,297 | 0,441 | 4 | موافقة متوسطة |
| بعد التعاطف | 3,450 | 0,388 | 2 | موافقة عالية |
| بعد المهارات الاجتماعية | 3,491 | 0,430 | 1 | موافقة عالية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ المؤسسة محل الدراسة قد أولت اهتمامها الأكبر لبعد المهارات الاجتماعية مقارنة بالأبعاد الأخرى من أبعاد محور الذكاء العاطفي، جاء في المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية، بمتوسط حسابي (3.491)، وانحراف معياري (0.430) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، وفي الترتيب الثاني بعد التعاطف الذي لا يقل أهمية عن البعد الأول ضمن موافقة عالية كذلك، بمتوسط حسابي (3.450)، وانحراف معياري (0.388)، وفي الترتيب الثالث بعد الوعي بالذات ضمن موافقة عالية، بمتوسط حسابي (3.423)، وانحراف معياري (0.485)، في حين يأتي الترتيب الأخير لبعد تنظيم الذات والأقل أهمية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة من الأبعاد الأخرى، ضمن موافقة متوسطة بمتوسط حسابي (3.103)، وانحراف معياري (0.397).

ثانيا: التحليل الإحصائي الوصفي لمحور الأداء الوظيفي

الجدول رقم 21: نتائج التحليل الوصفي لمحور الأداء الوظيفي

| رقم العبارة | عبارات محور الأداء الوظيفي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه العام للعينة |
|-------------|--|-----------------|-------------------|---------|----------------------|
| 31 | أقوم بالتخطيط للعمل قبل أدائه | 3,49 | 0,837 | 4 | موافقة عالية |
| 32 | تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة لي | 3,43 | 0,835 | 6 | موافقة عالية |
| 33 | أخذ القرارات المتعلقة بعملتي بشكل جيد | 3,54 | 0,803 | 2 | موافقة عالية |
| 34 | أقوم بإنجاز عملي المحدد في الوقت المحدد | 3,38 | 0,861 | 8 | موافقة متوسطة |
| 35 | أنجز حجما جيدا من العمل يوميا | 3,41 | 0,762 | 7 | موافقة عالية |
| 36 | أستطيع العمل ضمن فرق العمل | 3,24 | 0,76 | 10 | موافقة متوسطة |
| 37 | أسعى لتحقيق الجودة في الأداء (الفعالية) | 3,46 | 0,73 | 5 | موافقة عالية |
| 38 | الترم بتطبيق قوانين العمل والأنظمة التي تساهم في تطوير أدائي | 3,27 | 0,769 | 9 | موافقة متوسطة |
| 39 | تحفزي نتائج تقييم الأداء للعمل بكفاءة أكبر | 3,51 | 0,731 | 3 | موافقة عالية |
| 40 | أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر | 3,59 | 0,725 | 1 | موافقة عالية |
| | الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة | 3,432 | 0.649 | | موافقة عالية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ جاءت العبارة رقم 40 (أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات محور الأداء الوظيفي، بمتوسط حسابي (3.59) حسب المحك المعتمد في

الدراسة، فهي ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من الموافقة والقبول، بلغ انحرافها معياري (0.725) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، يشير ذلك لتجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة، وقعت العبارتين رقم 33 و39 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب ضمن مجال الاتجاه مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 36 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال الاتجاه مستوى متوسط من الموافقة والقبول، على أن (أستطيع العمل ضمن فرق العمل) إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.24) وانحراف معياري (0.760)، أقل من القيمة المعيارية 1.

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور الأداء الوظيفي، بلغ متوسط إجابات أفراد العينة عليه (3.432)، بانحراف معياري (0.649) أقل من القيمة المعيارية واحد (1)، يشير ذلك لتجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات عينة الدراسة على هذا المحور، ما يجعلنا نقول أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية بدرجة عالية في تحسين الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: اختبار فروض الدراسة. (Test of Hypothèses)

بعد قياس استجابات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان، تأتي مرحلة مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها، وقبل ذلك يتم اختبار صلاحية النموذج الفرضي للدراسة.

أولاً: صلاحية النموذج (فحص مشكلة التداخل الخطي)

لبناء النموذج الفرضي بين المتغيرات محل الدراسة في ضوء أسس إحصائية دقيقة يجب التأكد من صلاحية النموذج الفرضي من خلال التأكد من عدم وجود علاقة خطية تامة بين المتغيرات المستقلة بمعنى عدم تداخل اثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة (مشكلة الازدواج الخطي Multicollinearity)، وهي من أهم الفروض الأساسية في تحليل الانحدار، ويتم هذا من خلال اختبار التباين المسموح (Tolérance) الذي يعبر عن مقدار تباين المتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات الأخرى المستقلة في النموذج حيث؛ أن نقص السماحة عن القيمة المعيارية 0.1 يعني أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع مما يزيد من احتمالية تحقق المصاحبة الخطية المتعددة؛

لتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة المتعددة استخدمنا اختبار معامل تضخم التباين **VIF (Variance Inflation Factor)** وهناك اختلافات بين المختصين في هذا المجال بين ثلاث قيم معيارية (3، 5، 10) حيث يجب ألا تزيد قيمته عن القيم السالفة الذكر.

الجدول رقم 22: قيم معامل تضخم التباين والتسامح بين للمتغيرات المستقلة

| Collinearity Statistics | | | |
|-------------------------|-----------|-------|-------------------------|
| النتيجة | Tolerance | VIF | المتغيرات المستقلة |
| لا يوجد تداخل | 0,548 | 1,825 | بعد الوعي بالذات |
| لا يوجد تداخل | 0,399 | 2,507 | بعد تنظيم الذات |
| لا يوجد تداخل | 0,171 | 5,833 | بعد الدافعية |
| لا يوجد تداخل | 0,195 | 5,116 | بعد التعاطف |
| لا يوجد تداخل | 0,558 | 1,793 | بعد المهارات الاجتماعية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم عوامل تضخم التباين (**Variance Inflation Factor**) للمتغيرات الفرعية المستقلة كلها أصغر من القيمة المعيارية (محمد ، 2017 ، صفحة 24) (10) وبالتالي عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وقيم اختبار التحمل (**Tolérance**) كلها أقل من 0.1 مما يدل على عدم وجود علاقة تعددية خطية مشتركة للمتغيرات التفسيرية، من خلال ما سبق تم التحقق من صلاحية النموذج الفرضي للدراسة.

ثانيا: اختبار الفروض الدراسية

1- اختبار الفرضية الأولى:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل .

الجدول رقم 23: تحليل التباين (معنوية النموذج)

| ANOVA ^a | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|-----------|--------------------|
| | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| | مجموع مربعات التباين | درجات الحرية | متوسط مجموع مربعات التباين | قيمة فيشر | المعنوية |
| Regression الانحدار | 6.829 | 1 | 6.829 | 28.547 | 0.000 ^b |
| Residual البواقي | 8.372 | 35 | 0.239 | | |
| Total المجموع | 15.201 | 36 | | | |

a. Dependent Variable : الأداء الوظيفي
b. Predictors: (Constant), بعد الوعي بالذات

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ الذي يعرض نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين المتغير الفرعي المستقل بعد الوعي بالذات والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغ مقدار التباين المفسر الوعي بالذات في الأداء الوظيفي 6.829 أقل من قيمة التباين الذي لم يتمكن النموذج من تفسيره 8.372 (قيمة البواقي)، هذا يشير إلى أن النموذج يفسر جزءا محدودا من الأداء الوظيفي، رغم ذلك فإن النموذج دال إحصائيا إذ بلغت قيمة اختبار التوزيع فيشر $F=28.547$ ، بمستوى معنوية 0.000، أقل من المعنوية المعتمدة في الاختبار 0.05 وبالتالي يمكن القول أن النموذج مقبول إحصائيا في تحليل الانحدار الخطي البسيط ولكنه ليس قويا، وقد نلاحظ عدم معنويته إحصائيا في تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول رقم 24: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الوعي بالذات والأداء الوظيفي

| R= 0.670 | | R.Square=0.449 | Adjusted R.Square=0.433 | | |
|----------|--------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|
| | | المعاملات الغير معيارية | المعاملات المعيارية | | النموذج |
| معنوية T | قيمة T | Beta | Std. Error | معامل الانحدار b | المتغير المستقل |
| 0.539 | 0.620 | / | 0.581 | 0.360 | ثابت الانحدار a |
| 0.000 | 5.343 | 0.670 | 0.168 | 0.898 | بعد الوعي بالذات |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛

- قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد الوعي بالذات والأداء الوظيفي قدرت $R = 0.670$ أي ما يعادل نسبة 67.00%، ارتباط طردي متوسط، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.449$ وهو مقياس لجودة النموذج حيث؛ يشير 90.44%، من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد الوعي بالذات، وأن الباقي 55.10%، ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R.Square) تساوي 0.433 وهو مؤشر أكثر دقة من معامل التحديد يأخذ بعين الاعتبار التضخم في عدد المتغيرات وحجم العينة، كما يلاحظ أن الفرق طفيف بينه وبين معامل التحديد، مما يمكن الحكم بجودة النموذج التفسيري.

- قيمة معلمة الميل $b = 0.898$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الوعي بالذات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.898، وللمعلمة مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.05، ويشير ذلك إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد الوعي بالذات في التأثير الإيجابي على المتغير التابع الأداء الوظيفي.

معادلة الانحدار الخطي البسيط للأداء الوظيفي الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل

بعد الوعي بالذات بالرمز x_1

$$Y = 0.360 + 0.898x_1$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار بمقارنة قيمة مستوى المعنوية المحسوبة وقيمة مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، فإننا نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة في الدراسة (0.05)، بذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

2- اختبار الفرضية الثانية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد تنظيم الذات والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط

الجدول رقم 25: تحليل التباين (معنوية النموذج)

| ANOVA ^a | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|-----------|--------------------|
| | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| | مجموع مربعات التباين | درجات الحرية | متوسط مجموع مربعات التباين | قيمة فيشر | المعنوية |
| Regression الانحدار | 1.700 | 1 | 1.700 | 4.407 | 0.043 ^b |
| Residual البواقي | 13.501 | 35 | 0.386 | | |
| Total المجموع | 15.201 | 36 | | | |

a. Dependent Variable : الأداء الوظيفي
b. Predictors: (Constant), بعد تنظيم الذات

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ الذي يعرض نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين المتغير الفرعي المستقل بعد تنظيم الذات والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغ مقدار التباين المفسر لتنظيم الذات في الأداء الوظيفي 1.700 أقل من قيمة التباين الذي لم يتمكن النموذج من تفسيره 13.501 (قيمة البواقي)، هذا يشير إلى أن النموذج يفسر جزءا محدودا من الأداء الوظيفي، رغم ذلك فإن النموذج دال إحصائيا إذ بلغت قيمة اختبار التوزيع فيشر $F=4.547$ ، بمستوى معنوية 0.043، أقل من المعنوية المعتمدة في الاختبار 0.05 وبالتالي يمكن القول أن النموذج مقبول إحصائيا في تحليل الانحدار الخطي البسيط ولكنه ليس قويا، وقد نلحظ عدم معنويته إحصائيا في تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول رقم 26: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد تنظيم الذات والأداء الوظيفي

| R= 0.334 | | R.Square=0.112 | Adjusted R.Square=0.086 | | |
|----------|--------|-------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|
| | | المعاملات الغير معيارية | المعاملات المعيارية | | النموذج |
| معنوية T | قيمة T | Beta | Std. Error | معامل الانحدار b | المتغير المستقل |
| 0.040 | 2.130 | / | 0.815 | 1.735 | ثابت الانحدار a |
| 0.043 | 2.099 | 0.334 | 0.260 | 0.547 | بعد تنظيم الذات |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛

- قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد تنظيم الذات والأداء الوظيفي قدرت $R = 0.334$ أي ما يعادل نسبة 33.40%، ارتباط طردي قوي، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.112$ وهو مقياس لجودة النموذج حيث؛ يشير 20.11%، من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد تنظيم الذات، وأن الباقي 88.80%، ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R.Square) تساوي 0.086 وهو مؤشر أكثر دقة من معامل التحديد يأخذ بعين الاعتبار التضخم في عدد المتغيرات وحجم العينة، كما يلاحظ أن الفرق طفيف بينه وبين معامل التحديد، مما يمكن الحكم بجودة النموذج التفسيري.

- قيمة معلمة الميل $b = 0.547$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد تنظيم الذات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.547، وللمعلمة مستوى معنوية (0.043) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد تنظيم الذات في التأثير الإيجابي على المتغير التابع الأداء الوظيفي.

معادلة الانحدار الخطي البسيط للأداء الوظيفي الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل

بعد تنظيم الذات بالرمز x_2

$$Y = 1.735 + 0.547x_2$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار بمقارنة قيمة مستوى المعنوية المحسوبة وقيمة مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، فإننا نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة في الدراسة (0.05)، بذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد تنظيم الذات والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

3- اختبار الفرضية الثالثة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد الدافعية والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الثالثة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم 27: تحليل التباين (معنوية النموذج)

| ANOVA ^a | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|-----------|--------------------|
| | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| | مجموع مربعات التباين | درجات الحرية | متوسط مجموع مربعات التباين | قيمة فيشر | المعنوية |
| Regression الانحدار | 4.228 | 1 | 4.228 | 13.486 | 0.001 ^b |
| Residual البواقي | 10.973 | 35 | 0.314 | | |
| Total المجموع | 15.201 | 36 | | | |

a. Dependent Variable : الأداء الوظيفي
b. Predictors: (Constant), بعد الدافعية

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ الذي يعرض نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين المتغير الفرعي المستقل بعد الدافعية والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغ مقدار التباين المفسر الدافعية في الأداء الوظيفي 4.228 أقل من قيمة التباين الذي لم يتمكن النموذج من تفسيره 10.973 (قيمة البواقي)، هذا يشير إلى أن النموذج يفسر جزءا محدودا من الأداء الوظيفي، رغم ذلك فإن النموذج دال إحصائيا إذ بلغت قيمة اختبار التوزيع فيشر $F=13.486$ ، بمستوى معنوية 0.001، أقل من المعنوية المعتمدة في الاختبار 0.05 وبالتالي يمكن القول أن النموذج مقبول إحصائيا في تحليل الانحدار الخطي البسيط ولكنه ليس قوي تفسيريا، وقد نلاحظ عدم معنويته إحصائيا في تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول رقم 28: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الدافعية والأداء الوظيفي

| R= 0.527 | | R.Square=0.278 | Adjusted R.Square=0.258 | | |
|----------|--------|-------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|
| | | المعاملات الغير معيارية | المعاملات المعيارية | | النموذج |
| معنوية T | قيمة T | Beta | Std. Error | معامل الانحدار b | المتغير المستقل |
| 0.224 | 1.238 | / | 0.703 | 0.871 | ثابت الانحدار a |
| 0.001 | 3.672 | 0.527 | 0.212 | 0.777 | بعد الدافعية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛

- قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد الدافعية والأداء الوظيفي قدرت $R = 0.527$ أي ما يعادل نسبة 52.70%، ارتباط طردي متوسط، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.278$ وهو مقياس لجودة النموذج حيث؛ يشير 80.27%، من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد الدافعية، وأن الباقي 72.20%، ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R.Square) تساوي 0.258 وهو مؤشر أكثر دقة من معامل التحديد يأخذ بعين الاعتبار التضخم في عدد المتغيرات وحجم العينة، كما يلاحظ أن الفرق طفيف بينه وبين معامل التحديد، مما يمكن الحكم بجودة النموذج التفسيري.

- قيمة معلمة الميل $b = 0.777$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الدافعية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.777، وللمعلمة مستوى معنوية (0.001) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد الدافعية في التأثير الإيجابي على المتغير التابع الأداء الوظيفي.

معادلة الانحدار الخطي البسيط للأداء الوظيفي الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل

بعد الدافعية بالرمز x_3

$$Y = 0.871 + 0.777x_3$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار بمقارنة قيمة مستوى المعنوية المحسوبة وقيمة مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، فإننا نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة في الدراسة (0.05)، بذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد الدافعية والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر

بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$

4- اختبار الفرضية الرابعة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد التعاطف والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر

بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الرابعة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم 29: تحليل التباين (معنوية النموذج)

| ANOVA ^a | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|-----------|--------------------|
| | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| | مجموع مربعات التباين | درجات الحرية | متوسط مجموع مربعات التباين | قيمة فيشر | المعنوية |
| Regression الانحدار | 2.374 | 1 | 2.374 | 6.478 | 0.015 ^b |
| Residual البواقي | 12.827 | 35 | 0.366 | | |
| Total المجموع | 15.201 | 36 | | | |

a. Dependent Variable : الأداء الوظيفي
b. Predictors: (Constant), بعد التعاطف

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ الذي يعرض نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين المتغير الفرعي المستقل بعد التعاطف والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغ مقدار التباين المفسر للتعاطف في الأداء الوظيفي 2.374 أقل من قيمة التباين الذي لم يتمكن النموذج من تفسيره 12.827 (قيمة البواقي)، هذا يشير إلى أن النموذج يفسر جزءا محدودا من الأداء الوظيفي، رغم ذلك فإن النموذج دال إحصائيا إذ بلغت قيمة اختبار التوزيع فيشر $F=6.478$ ، بمستوى معنوية 0.015، أقل من المعنوية المعتمدة في الاختبار 0.05 وبالتالي يمكن القول أن النموذج مقبول إحصائيا في تحليل الانحدار الخطي البسيط ولكنه ليس قوي تفسيريا، وقد نلاحظ عدم معنويته إحصائيا في تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول رقم 30: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد التعاطف والأداء الوظيفي

| R= 0.395 | | R.Square=0.156 | Adjusted R.Square=0.132 | | |
|----------|--------|-------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|
| | | المعاملات الغير معيارية | المعاملات المعيارية | | النموذج |
| معنوية T | قيمة T | Beta | Std. Error | معامل الانحدار b | المتغير المستقل |
| 0.209 | 1.278 | / | 0.901 | 1.152 | ثابت الانحدار a |
| 0.015 | 2.545 | 0.395 | 0.260 | 0.661 | بعد التعاطف |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛

- قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد التعاطف والأداء الوظيفي قدرت $R = 0.395$ أي ما يعادل نسبة 39.50%، ارتباط طردي ضعيف، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.156$ وهو مقياس لجودة النموذج حيث؛ يشير 60.15%، من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد التعاطف، وأن الباقي 84.40%، ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R.Square) تساوي 0.132 وهو مؤشر أكثر دقة من معامل التحديد يأخذ بعين الاعتبار التضخم في عدد المتغيرات وحجم العينة، كما يلاحظ أن الفرق طفيف بينه وبين معامل التحديد، مما يمكن الحكم بجودة النموذج التفسيري.

- قيمة معلمة الميل $b = 0.661$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد التعاطف بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.661، وللمعلمة مستوى معنوية (0.015) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد التعاطف في التأثير الإيجابي على المتغير التابع الأداء الوظيفي.

معادلة الانحدار الخطي البسيط للأداء الوظيفي الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل

بعد التعاطف بالرمز x_4

$$Y = 1.152 + 0.661x_4$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار بمقارنة قيمة مستوى المعنوية المحسوبة وقيمة مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05، فإننا نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة في الدراسة (0.05)، بذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد التعاطف والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

اختبار الفرضية الخامسة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد المهارات الاجتماعية والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الخامسة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم 31: تحليل التباين (معنوية النموذج)

| ANOVA ^a | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|-----------|--------------------|
| | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| | مجموع مربعات التباين | درجات الحرية | متوسط مجموع مربعات التباين | قيمة فيشر | المعنوية |
| Regression الانحدار | 3.793 | 1 | 3.793 | 11.637 | 0.002 ^b |
| Residual البواقي | 11.408 | 35 | 0.326 | | |
| Total المجموع | 15.201 | 36 | | | |

a. Dependent Variable : الأداء الوظيفي
b. Predictors: (Constant), بعد المهارات الاجتماعية

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛ الذي يعرض نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين المتغير الفرعي المستقل بعد المهارات الاجتماعية والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغ مقدار التباين المفسر للمهارات الاجتماعية في الأداء الوظيفي 3.793 أقل من قيمة التباين الذي لم يتمكن النموذج من تفسيره 11.408 (قيمة البواقي)، هذا يشير إلى أن النموذج يفسر جزءا محدودا من الأداء الوظيفي، رغم ذلك فإن النموذج دال إحصائيا إذ بلغت قيمة اختبار التوزيع فيشر $F=11.637$ ، بمستوى معنوية 0.002، أقل من المعنوية المعتمدة في الاختبار 0.05 وبالتالي يمكن القول أن النموذج مقبول إحصائيا في تحليل الانحدار الخطي البسيط ولكنه ليس قوي تفسيريًا، وقد نلاحظ عدم معنويته إحصائيا في تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول رقم 32: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد المهارات الاجتماعية والأداء الوظيفي

| R= 0.753 | | R.Square=0.567 | Adjusted R.Square=0.555 | | |
|----------|--------|-------------------------|-------------------------|------------------|---------------------|
| | | المعاملات الغير معيارية | المعاملات المعيارية | | النموذج |
| معنوية T | قيمة T | Beta | Std. Error | معامل الانحدار b | المتغير المستقل |
| 0.312 | 1.027 | / | 0.778 | 0.799 | ثابت الانحدار a |
| 0.002 | 3.411 | 0.500 | 0.221 | 0.754 | المهارات الاجتماعية |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال استقراء الجدول أعلاه؛

- قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد المهارات الاجتماعية والأداء الوظيفي قدرت $R = 0.753$ أي ما يعادل نسبة 75.30%، ارتباط طردي قوي، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.567$ وهو مقياس لجودة النموذج حيث؛ يشير 70.56%، من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد المهارات الاجتماعية، وأن الباقي 43.30%، ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R.Square) تساوي 0.555 وهو مؤشر أكثر دقة من معامل التحديد يأخذ بعين الاعتبار التضخم في عدد المتغيرات وحجم العينة، كما يلاحظ أن الفرق طفيف بينه وبين معامل التحديد، مما يمكن الحكم بجودة النموذج التفسيري.

- قيمة معلمة الميل $b = 0.754$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد المهارات الاجتماعية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.754 ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.002) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد المهارات الاجتماعية في التأثير الإيجابي على المتغير التابع الأداء الوظيفي.

معادلة الانحدار الخطي البسيط للأداء الوظيفي الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل

بعد المهارات الاجتماعية بالرمز x_5

$$Y = 0.799 + 0.754x_5$$

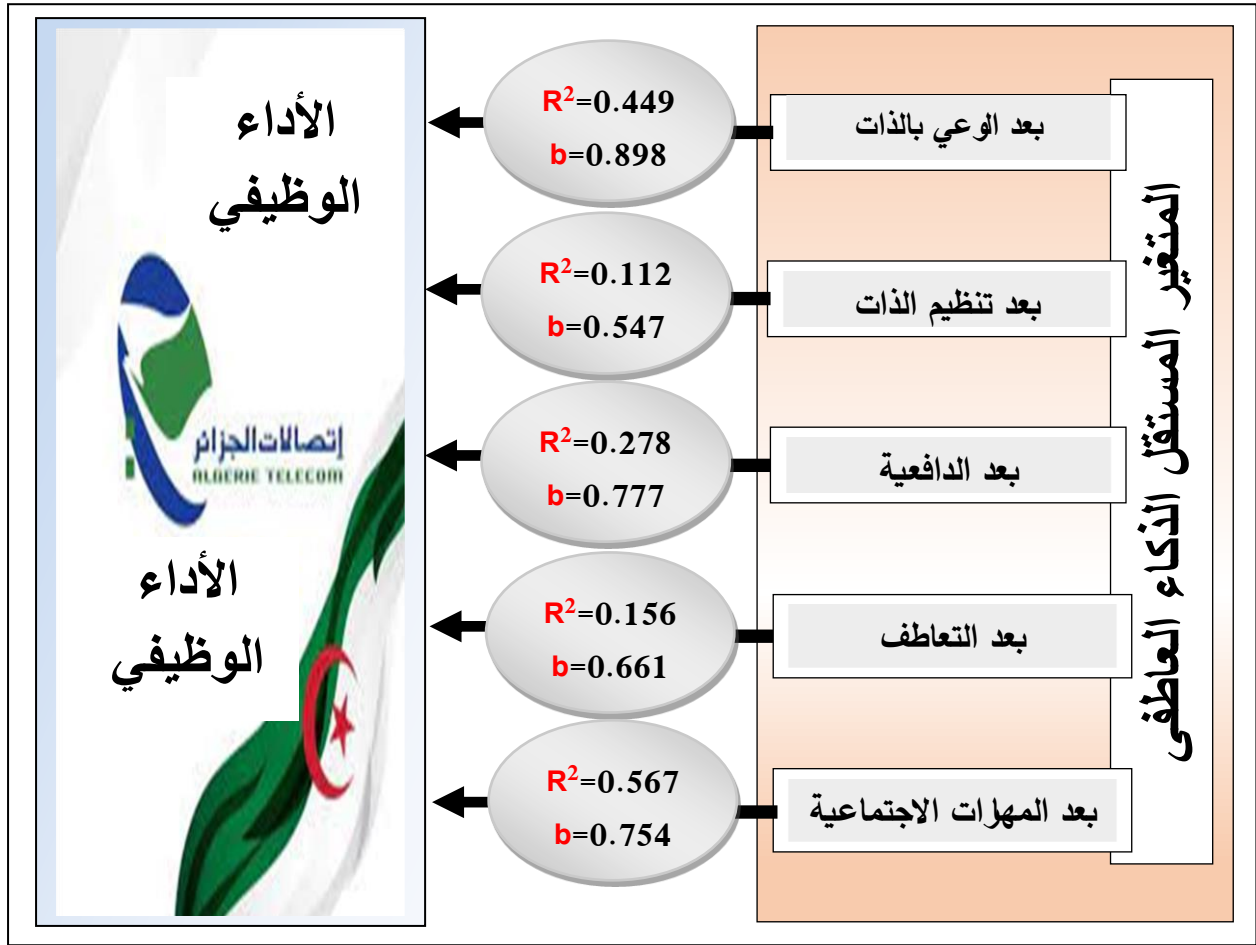
مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار بمقارنة قيمة مستوى المعنوية المحسوبة وقيمة مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإننا نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة في الدراسة (0.05)، بذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد المهارات الاجتماعية والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

رابعاً: النموذج الميداني للدراسة.

من خلال إجابات المستجوبين حول الظاهرة المدروسة بالمؤسسة محل الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، واختبار الفرضيات، توصلنا إلى النموذج الميداني التالي:

الشكل رقم 13: النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الدراسة

من خلال الشكل أعلاه شمل النموذج على المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأبعاده (بعد الوعي بالذات، بعد تنظيم الذات، بعد الدافعية، بعد التعاطف، بعد المهارات الاجتماعية)، والمتغير التابع الأداء الوظيفي، كما يتبين من النموذج الميداني للدراسة أن أبعاده المتغير المستقل الذكاء العاطفي يؤثر إيجابيا على المتغير التابع الأداء الوظيفي كما هو موضح كالتالي:

1. يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد الوعي بالذات ما نسبته 44.90% من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي، قيمة معلمة الميل $b = 0.898$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الوعي بالذات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.898؛

2. يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد تنظيم الذات ما نسبته 11.20% من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي، قيمة معلمة الميل $b = 0.547$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو

الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد تنظيم الذات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.547؛

3. يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد الدافعية ما نسبته 27.80% من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي، قيمة معلمة الميل $b = 0.777$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الدافعية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.777؛

4. يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد التعاطف ما نسبته 15.60% من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي، قيمة معلمة الميل $b = 0.661$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الدافعية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.661؛

5. يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد المهارات الاجتماعية ما نسبته 56.70% من التباين الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي، قيمة معلمة الميل $b = 0.754$ يشير ذلك أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد المهارات الاجتماعية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار 0.754.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة، كما تم عرض خصائص عينة الدراسة من خلال المتغيرات التعريفية العامة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، الوظيفة الحالية)، كما قمنا بالتحليل الوصفي لنتائج المبحوثين في مختلف أبعاد ومحاور متغيرات الدراسة، واستخدمنا اختبار الانحدار الخطي البسيط من أجل اختبار فروض دراسة والجدول التالي يلخص نتائج التحقق من كل فرضية من فرضيات الدراسة.

| الفرضيات | صياغة الفرضيات | نتيجة الاختبار |
|-----------------|--|----------------|
| الفرضية الأولى | يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. | محقة |
| الفرضية الثانية | يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد تنظيم الذات والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. | محقة |
| الفرضية الثالثة | يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد الدافعية والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. | محقة |
| الفرضية الرابعة | يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد التعاطف والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. | محقة |
| الفرضية الخامسة | يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد المهارات الاجتماعية والأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. | محقة |

الْخَاتِمَةُ

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة وشمل مجتمع الدراسة 37 موظفاً من جميع مستويات الوظيفة، وبعد معالجة الإحصائية وعرضها ومناقشتها توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين محور الذكاء العاطفي ومحور الأداء الوظيفي، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكليهما، أو آراء عينة الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضع تمثل آفاق الدراسة.

أولاً: الاستنتاجات النظرية:

- بينت الدراسة وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وهذه العلاقة تعتمد على المستوى الذي يتمتع به الموظفون في كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي، وترى الدراسة الحالية أن الذكاء العاطفي يجعل الموظفين أكثر تميزاً في الأداء الوظيفي؛
- بينت الدراسة وجود علاقة طردية بين كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي؛
- نستنتج أن الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي قد أصبحا عنصرين هامين في تسيير الموارد البشرية مواكبا لتطور الحاصل في المؤسسات ومن المفاهيم التي لاقَت اهتماماً كبيراً لدى الباحثين لما له دور في تحقيق أهداف المنظمة.

ثانياً: الاستنتاجات التطبيقية

- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة للمحور المستقل الذكاء العاطفي، انتماؤه لمستوى متوسط من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.353)، ويشير ذلك إلى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بمحور الذكاء العاطفي بشكل متوسط؛
- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة للمحور التابع الأداء الوظيفي، انتماؤه لمستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.432)، ويشير ذلك إلى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالأداء الوظيفي بشكل عال؛
- نتج عن ترتيب الأهمية النسبية لمختلف أبعاد المحور المستقل الذكاء العاطفي، البعد الأقوى والذي توليه المؤسسة محل الدراسة اهتمام أكبر، هو بعد المهارات الاجتماعية مقارنة بالأبعاد الأخرى بمتوسط حسابي (3.491)؛

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد الوعي بالذات والمتغير التابع الأداء الوظيفي حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.670 أي ما يعادل نسبة 67.00%.

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة، لكنها ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد تنظيم الذات والمتغير التابع الأداء الوظيفي حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.334 أي ما يعادل نسبة 33.40%.

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد الدافعية والمتغير التابع الأداء الوظيفي حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.527 أي ما يعادل نسبة 52.70%.

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة، لكنها ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد التعاطف والمتغير التابع الأداء الوظيفي حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.395 أي ما يعادل نسبة 39.50%.

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد المهارات الاجتماعية والمتغير التابع الأداء الوظيفي حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.753 أي ما يعادل نسبة 75.30%.

- نتج عن اختبار فروض للدراسة (اختبار الانحدار الخطي البسيط) وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مختلف أبعاد الذكاء العاطفي (بعد الوعي بالذات، بعد تنظيم الذات، بعد الدافعية، بعد التعاطف، بعد المهارات الاجتماعية) في تحسين الأداء الوظيفي.

📌 الاقتراحات:

- هناك بعض الاقتراحات التي يمكن أن نقدمها في مجال الذكاء العاطفي:
- نشر مفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده في مؤسسات الجزائرية التي تقوم بتقديم خدمات متنوعة.
- ضرورة عقد دورات تدريبية للموظفين في مجال الذكاء العاطفي لتنمية قدراتهم ومهاراتهم.
- اعتماد مقياس الذكاء العاطفي عند مرحلة اختيار والتوظيف من أجل توظيف مورد بشري ذو كفاءة عاطفية مقبولة للمهنة المقصودة من بين مستويات الذكاء المتقدمة للوظيفة.
- اجراء دراسات أخرى تتناول موضوع الذكاء العاطفي بمتغيرات أخرى تؤثر على مجال العمل في الواقع الميداني في بيئات أخرى.

📌 آفاق الدراسة:

لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت

فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- أثر الذكاء العاطفي في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية؛
- واقع الذكاء العاطفي بالمؤسسات العمومية الجزائرية؛
- أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من آثار ضغوط العمل وقدرة العاملين على إدارتها؛
- أثر الذكاء العاطفي على التسرب المهني؛
- أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. جلال الدين الصياد، وعبد الحميد ربيع محمد. (1984). مبادئ الطرق الإحصائية. السعودية: الناشر تهامة.
2. الدكتور حسين محمد الحراشنة. (2011). ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. مكتبة ابن عموش: دار جليس الزمان.
3. سناء ابراهيم أبو دقة. (2013). تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي. فلسطين: مكتبة الافاق.
4. مؤيد السعادي. (2016). قياس اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية. الاردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
5. The five Dysfunctions of a Team. (2014) الذكاء العاطفي 2.0 (الإصدار 1). مكتبة جرير.

ثانياً: الرسائل الجامعية

6. امحمد طواهرية. (2020/2019). دور الأداء الوظيفي في تفعيل عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة دراسة ميدانية بمتوسطة بدري عبد الحفيظ تبسة. مذكرة ماستر، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر.
7. بن أحمد صفاء، ومروة حداد. (2022/2023). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين. مذكرة ماستر، تخصص موارد بشرية، جامعة باتنة، الجزائر.
8. بن جلول سارة، وعائشة غزال. (2023/2022). الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية. مذكرة ماستر، قسم العلوم الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح.
9. بن عمور جميلة. (2017/2016). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين. شهادة دكتوراه، علم النفس، جامعة وهران 2.
10. بن غربال سعيدة. (2014/2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر، بسكرة. مذكرة ماجستير، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة بسكرة.
11. تاجوري جلييلة. (2015/2014). الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال. مذكرة ماستر، تخصص موارد البشرية، جامعة العربي بن مهدي، أم بواقي.
12. خواص عبد اللطيف. (2022/2021). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي حالة شركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء، بودواو. مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة بومرداس، الجزائر.
13. رقية بغدادي، وسهيلا بلحبيب. (2022). دور الذكاء العاطفي في جودة إتخاذ القرار، شهادة ليسانس، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

14. زغدود عبد المالك. (2020/2019). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر فرع بسكرة. مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة. الجزائر.
15. سليم بكوش، وهيبه فائزي، وسعيدة دبيلي. (2022/2023). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل للعاملين في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة ماستر، تخصص ادارة اعمال، جامعة الوادي، الجزائر.
16. سهام بن رحمون. (2014/2013). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة عينة من إداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. شهادة دكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
17. عبد الله سه نكهر، وياسين كه رميان. (2022). دور الذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار. شهادة بكالوريوس في علم الادارة، قسم تقنيات الادارة، جامعة اربيل التقنية، العراق.
18. عزمي محمد بظاظو. (2010). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا. مذكرة ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية، غزة.
19. علي حسين عفيفة. (2019). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج. مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال التخصصي MBA، جامعة الافتراضية السورية. سورية.
20. قروق كريم. (2013/2012). التكوين الإداري وتأثير على فعالية الأداء الوظيفي في الجماعات المحلية. مذكرة ماجستير، تخصص ادارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر3.
21. ليلي فايد، وأمل مختاري. (2021/2022). الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى اساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف. مذكرة ماستر، تخصص علم النفس توجيه وارشاد، جامعة مسيلة، الجزائر.
22. محي الدين نورة، ومفيدة أومدور. (2022/2021). دور الإتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال، دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة. مذكرة ماستر، تخصص علم إجتماع الإتصال، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
23. نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر بغزة.
24. يحيى ايمان عوالي. (2022). الذكاء العاطفي في ضوء نظرية جولمان لدى تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط، دراسة ميدانية ببعض متوسطات ولاية تيارت. مذكرة ماستر، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة تيارت، الجزائر.
- ثالثا: المجالات والملتقيات العلمية
25. حامد محمد. (2017). خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الانحدار. مجلة جامعة البعث.
26. د. فني فضيلة. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن، دراسة تطبيقية لمجموعة بنوك عمومية جزائرية. مقال (المجلد 5، العدد 2).

27. سارة السيد الديني. (2024). تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على العاملين بقطاعات النظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للإتصالات. مقال (مجلد 44، العدد3).
28. سارة عبد الرحمن الرميحي. (2024). أثر إستخدام الذكاء العاطفي على أداء موظفي الجهات الحكومية بدولة قطر. مقال (المجلد 5، الإصدار59).
29. الطاهر ميمون. (2022). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة. مقال (المجلد07، العدد2).
30. عبد الرحمن محمد الشرجبي، سهير محمد المقرري، وإبراهيم طه علي الحناني. (2024). دور القيادة الذكية في تحسين الأداء الوظيفي بكلية التربية بجامعة الصنعاء. مقال (المجلد 3، العدد 7).
31. عدنان محمد عبده القاضي. (2012). الذكاء الوجداني وعلاقته بالإندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية بجامعة تغز. مقال (العدد 4).
32. العربي عطية. (2012). أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية. مقال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة(العدد10).
33. عمر محمد دره. (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل، دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني. مقال (المجلد 11، العدد4)، صفحة 820.
34. محمد الجعفري. (2020). دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الاداري. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية.

المراجع باللغة الأجنبية

35. bouzid, w. (2023/2024). L'intelligence Emotionnelle au service de l'acquisition d'une compétence communicative orale, cas des étudiants du département de français université d'Oum El Bouaghi. thèse Doctorat, spécialité Didactique, Université de Mohamed lamine Debaghine, Stife2.
36. Feldman, & Mulle. (2007). Put Emotional Intelligence to Work. USA: ASTD Press.
37. idduo, n. (2020). emotional intelligence in english learning/ teaching from middle school learners perspective. article, university of chlef hassiba ben bouali, algeria(folder 6, number4).
38. Salovey, & Caruso. (2004). The Emotionally Intelligent Manager. san francisco, USA: Jossey-Bass.

الملاحق

الملحق رقم 01:

سيدي، سيدتي، تحية طيبة وبعد.

في إطار إعداد دراسة بعنوان " دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة أداء عينة من موظفي اتصالات الجزائر (المسيلة)", نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا العمل من خلال إجاباتكم على الأسئلة الواردة أدناه.

توجيهات حول طريقة الإجابة:

- يرجى وضع علامة (X) على الإجابة التي توافق اختياركم.
- يرجى توخي الدقة والموضوعية عند اختيار الإجابة.
- يرجى الإجابة على كل الأسئلة لأنها جميعا على نفس القدر من الأهمية.

تعهد والتزام:

نتعهد أمامكم أن جميع النتائج المتحصل عليها لن تستعمل إلا في أغراض علمية ذات صلة بموضوع الدراسة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى التفضل بوضع علامة (X) في المربع الذي يشير للإجابة المناسبة:

1. الجنس: ذكر () أنثى ()
2. العمر: أقل من 30 سنة () من 31 إلى 40 () أكبر من 51 سنة () من 41 إلى 50 سنة ()
3. المؤهل العلمي: مستوى ثانوي () ليسانس () مهندس دولة () ماجستير (ماستر) () تقني سامي () دكتوراه ()
4. مدة الخبرة: أقل من 5 سنوات () من 6 إلى 10 سنوات () من 11 إلى 15 سنة () أكثر من 15 سنة ()
5. الوظيفة الحالية: مدير () رئيس قسم () رئيس مصلحة () موظف ()

◀ تعريف الذكاء العاطفي: هو القدرة على فهم العواطف الذاتية وعواطف الآخرين وتقييمها وإدارتها.

| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | أوافق بشدة | أوافق بشدة | الفقرات |
|----------------------------------|-----------|-------|------------|------------|---|
| البعد الأول: الوعي بالذات | | | | | |
| | | | | | 01 أنا واعي بعواطفني بحيث أستطيع وصف ما أشعر به بدقة. |
| | | | | | 02 أمتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي. |
| | | | | | 03 أعرف نقاط القوة ونقاط الضعف لدي. |
| | | | | | 04 أتقبل النقد البناء من الآخرين. |
| | | | | | 05 أتعلم من تجاربي الماضية. |
| | | | | | 06 أدرك أهدافي بوضوح. |
| البعد الثاني: تنظيم الذات | | | | | |
| | | | | | 07 أستطيع التحكم في تصرفاتي. |
| | | | | | 08 أبحث دائما عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها. |
| | | | | | 09 أسيطر على نفسي عادة حيث لا أثور في وجوه الآخرين. |
| | | | | | 10 أعتذر عندما أرتكب خطأ إذا تطلب الأمر ذلك. |
| | | | | | 11 من الصعب أن يقرأ الناس انفعالاتي على وجهي. |
| | | | | | 12 أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري. |
| البعد الثالث: الدافعية | | | | | |
| | | | | | 13 أكون متحمسا حينما أسعى لتحقيق أهدافي. |
| | | | | | 14 تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة. |
| | | | | | 15 أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر. |
| | | | | | 16 أكون هادئا عند إنجاز أي عمل أقوم به. |
| | | | | | 17 أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني. |
| | | | | | 18 أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي. |

البعد الرابع: التعاطف

| | |
|----|---|
| 19 | أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم. |
| 20 | أساعد الآخرين في حل مشكلاتهم عندما يكونون منزعجين. |
| 21 | في الإصغاء لمشاعر الآخرين. أنا فعال |
| 22 | أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبرة صوتهم. |
| 23 | أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها |
| 24 | إحساسي بمشاعر الآخرين يجعلني متعاطفا معهم. |

البعد الخامس: مهارات الاجتماعية

| | |
|----|---|
| 25 | أجيد فن التعامل مع الآخرين وأنفاعل مع مشاعرهم. |
| 26 | أشعر بمحبة الآخرين واحترامهم وإن لم يتفوقوا معي. |
| 27 | أستطيع بسهولة مقابلة أناس جدد مستهلا حديثا عند الحاجة. |
| 28 | لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد. |
| 29 | أحافظ على هدوئي حتى عندما يضايقني الناس بأسئلتهم. |
| 30 | عندي قدرة في التأثير على الآخرين. |

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

| | |
|----|---|
| 31 | أقوم بالتخطيط للعمل قبل أدائه.. |
| 32 | تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة لي. |
| 33 | أأخذ القرارات المتعلقة بعملتي بشكل جيد. |
| 34 | أقوم بإنجاز عملي المحدد في الوقت المحدد |
| 35 | أنجز حجما جيدا من العمل يوميا. |
| 36 | أستطيع العمل ضمن فرق العمل. |
| 37 | أسعى لتحقيق الجودة في الأداء (الفعالية) |
| 38 | الترم بتطبيق قوانين العمل والأنظمة التي تساهم في تطوير أدائي. |
| 39 | تحفزني نتائج تقييم الأداء للعمل بكفاءة أكبر. |
| 40 | أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر. |

شكرا على تعاونكم.

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

| الجامعة | الأستاذ | الرقم |
|--------------------------------------|----------------|-------|
| جامعة البشير الابراهيمى برج بوعرييرج | بعجى سعاد | 01 |
| جامعة المسيلة | بن شهرة محجوبة | 02 |
| جامعة المسيلة | أحمد الجربى | 03 |

الملحق رقم 03: يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
(SPSS.V27) Statistical Package for the Social Sciences

نتائج ثبات أداة الدراسة

RELIABILITY

```

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19
q20 q21 q22 q23 q24
q25 q26 q27 q28 q29 q30 q31 q32 q33 q34 q35 q36 q37 q38 q39 q40
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 10-MAY-2025 01:11:27 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\الجزء علوم q40 n37 تسيير علوم التطبيقى تسيير.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 37 |
| | Matrix Input | |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax | | RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 q30 q31 q32 q33 q34 q35 q36 q37 q38 q39 q40 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,06 |

Scale: ALL VARIABLES

| Case Processing Summary | | | |
|-------------------------|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Cases | Valid | 37 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 37 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,926 | 40 |

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

```
EXAMINE VARIABLES=dependent
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

Explore

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created | 10-MAY-2025 01:12:05 | |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\الجزء علوم q40 n37 تطبيقى.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 37 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values for dependent variables are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used. |

| | | |
|-----------|----------------|--|
| Syntax | | EXAMINE VARIABLES=dependent /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL. |
| Resources | Processor Time | 00:00:03,97 |
| | Elapsed Time | 00:00:02,66 |

| Case Processing Summary | | | | | | |
|-------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Cases | | | | | |
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| dependent | 37 | 100,0% | 0 | 0,0% | 37 | 100,0% |

| Descriptives | | | | |
|--------------|----------------------------------|-------------|-----------|------------|
| | | | Statistic | Std. Error |
| dependent | Mean | | 3,4324 | ,10683 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3,2158 | |
| | | Upper Bound | 3,6491 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 3,4249 | |
| | Median | | 3,3000 | |
| | Variance | | ,422 | |
| | Std. Deviation | | ,64981 | |
| | Minimum | | 2,00 | |
| | Maximum | | 5,00 | |
| | Range | | 3,00 | |
| | Interquartile Range | | ,95 | |
| | Skewness | | ,327 | ,388 |
| | Kurtosis | | 1,020 | ,759 |

| Tests of Normality | | | | | | |
|--------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| dependent | ,142 | 37 | ,059 | ,943 | 37 | ,057 |

a. Lilliefors Significance Correction

dependent

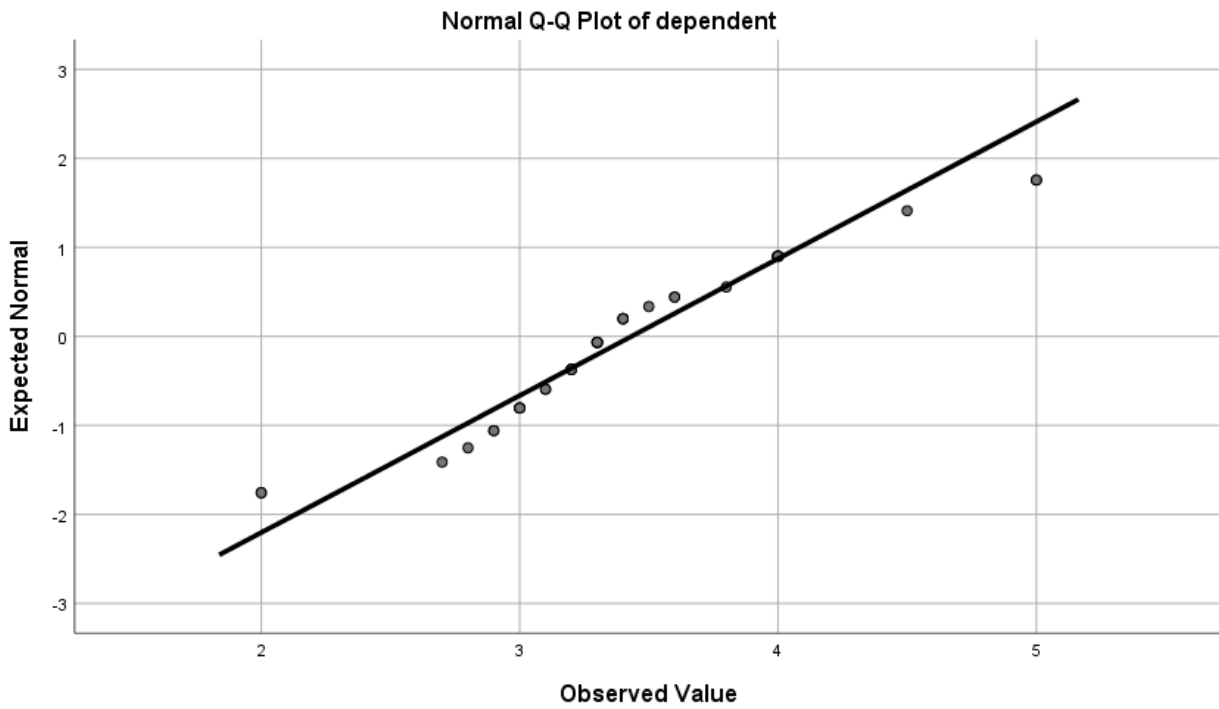
dependent Stem-and-Leaf Plot

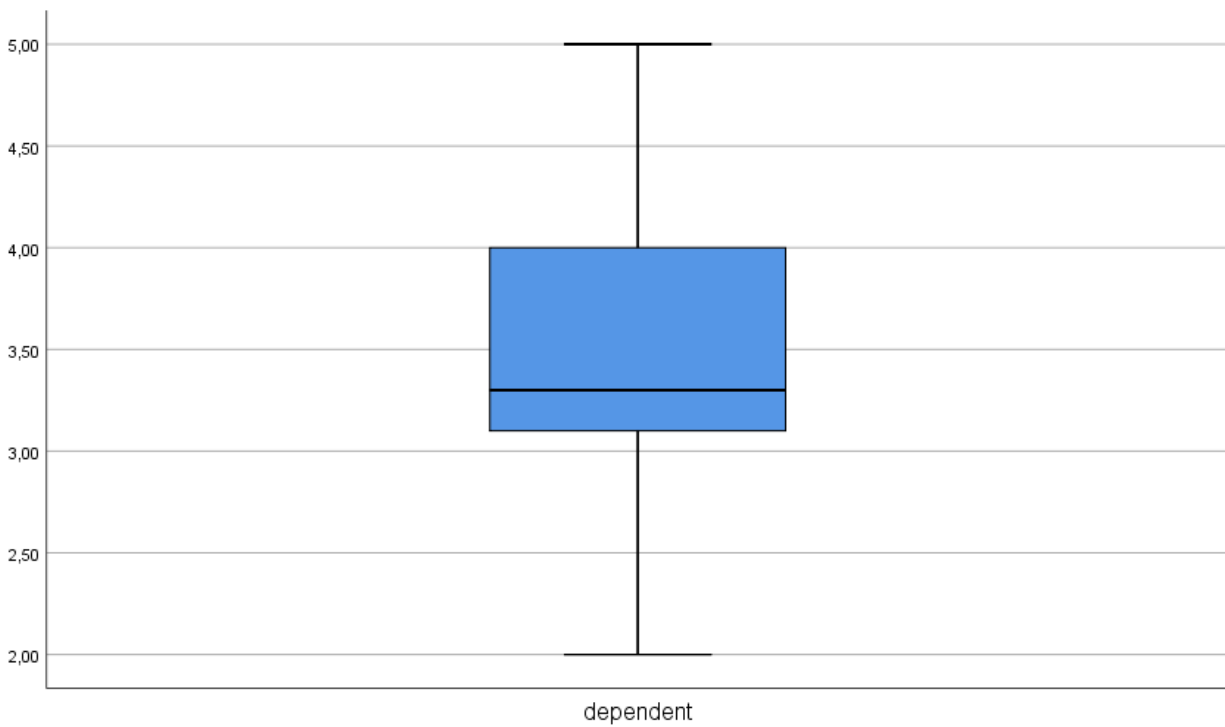
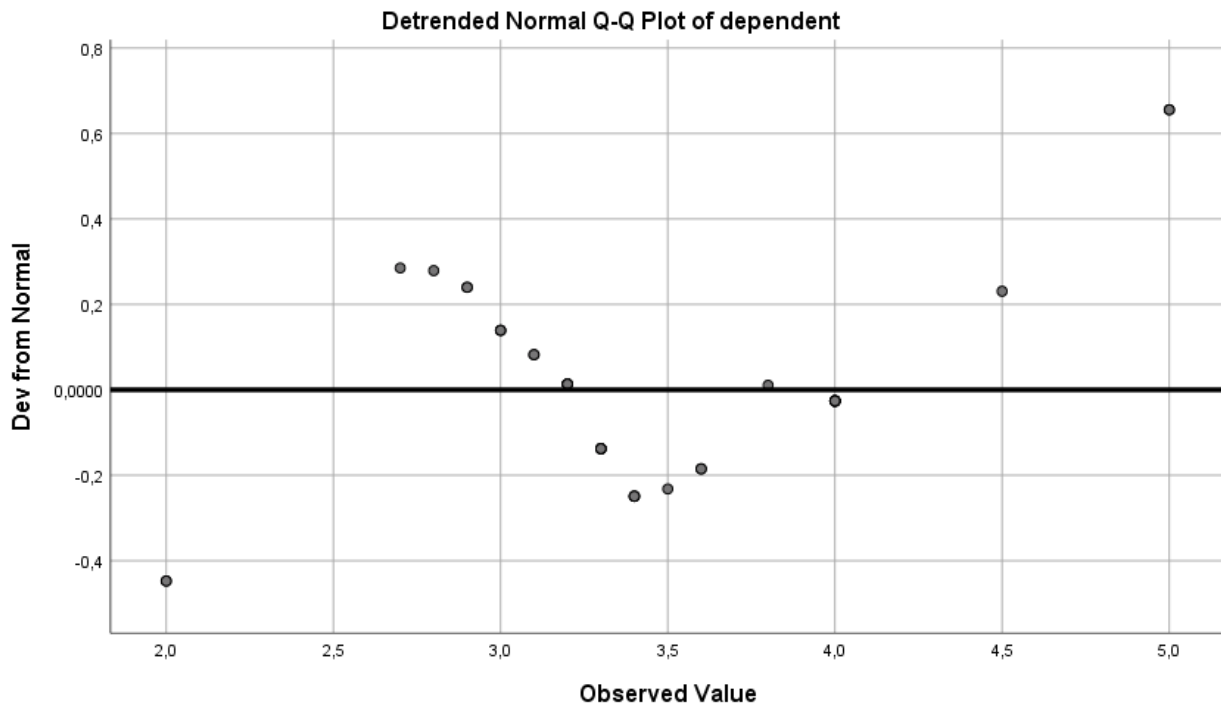
Frequency Stem & Leaf

```

2,00      2 . 00
4,00      2 . 7899
17,00     3 . 000112222333333444
4,00      3 . 5668
7,00      4 . 0000000
1,00      4 . 5
2,00      5 . 00
    
```

Stem width: 1,00
 Each leaf: 1 case(s)





- نتائج اختبار الفرضية الأولى

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT dependent
    
```

/METHOD=ENTER Ind1.

Regression

| Notes | | |
|------------------------|---|---|
| Output Created | | 10-MAY-2025 01:12:35 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\الجزء علوم q40 n37تسيير علوم التطبيقى .sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 37 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind1. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,03 |
| | Memory Required | 2260 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind1 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------|---|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------|-------------------|------|------|--------|
| 1 | ,670 ^a | ,449 | ,433 | ,48909 |
| a. Predictors: (Constant), Ind1 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 6,829 | 1 | 6,829 | 28,547 | ,000 ^b |
| | Residual | 8,372 | 35 | ,239 | | |
| | Total | 15,201 | 36 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind1 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,360 | ,581 | | ,620 | ,539 |
| | Ind1 | ,898 | ,168 | ,670 | 5,343 | ,000 |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |

نتائج اختبار الفرضية الثانية

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT dependent
/METHOD=ENTER Ind2.
```

Regression

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created | 10-MAY-2025 01:13:22 | |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\الجزء علوم q40 n37\tسيير علوم التطبيقى.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 37 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

| | | |
|-----------|---|-------------|
| Syntax | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind2. | |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,02 |
| | Memory Required | 2260 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind2 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,334 ^a | ,112 | ,086 | ,62109 |
| a. Predictors: (Constant), Ind2 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1,700 | 1 | 1,700 | 4,407 | ,043 ^b |
| | Residual | 13,501 | 35 | ,386 | | |
| | Total | 15,201 | 36 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind2 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,735 | ,815 | | 2,130 | ,040 |
| | Ind2 | ,547 | ,260 | ,334 | 2,099 | ,043 |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind3.
```

Regression

| Notes | | |
|------------------------|---|---|
| Output Created | | 10-MAY-2025 01:13:50 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\الجزء علوم q40 n37 تطبيقى تسيير.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 37 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind3. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,03 |
| | Memory Required | 2260 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind3 ^b | . | Enter |

| |
|-------------------------------------|
| a. Dependent Variable: dependent |
| b. All requested variables entered. |

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,527 ^a | ,278 | ,258 | ,55992 |

a. Predictors: (Constant), Ind3

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 4,228 | 1 | 4,228 | 13,486 | ,001 ^b |
| | Residual | 10,973 | 35 | ,314 | | |
| | Total | 15,201 | 36 | | | |

a. Dependent Variable: dependent
b. Predictors: (Constant), Ind3

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,871 | ,703 | | 1,238 | ,224 |
| | Ind3 | ,777 | ,212 | ,527 | 3,672 | ,001 |

a. Dependent Variable: dependent

نتائج اختبار الفرضية الرابعة

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind4.
```

Regression

| Notes | | |
|----------------|----------------------|---|
| Output Created | 10-MAY-2025 01:14:21 | |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\الجزء علوم q40 n37 التطبيقى.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |

| | | |
|------------------------|---|---|
| | N of Rows in Working Data File | 37 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind4. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,03 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,05 |
| | Memory Required | 2260 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind4 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,395 ^a | ,156 | ,132 | ,60538 |
| a. Predictors: (Constant), Ind4 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2,374 | 1 | 2,374 | 6,478 | ,015 ^b |
| | Residual | 12,827 | 35 | ,366 | | |
| | Total | 15,201 | 36 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind4 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,152 | ,901 | | 1,278 | ,209 |
| | Ind4 | ,661 | ,260 | ,395 | 2,545 | ,015 |

a. Dependent Variable: dependent

نتائج اختبار الفرضية الخامسة

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT dependent
/METHOD=ENTER Ind5.
```

Regression

| Notes | | |
|------------------------|---|---|
| Output Created | 10-MAY-2025 01:05:46 | |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\HP\Desktop\الجزء علوم 37 n40q تنسيير علوم التطبيقية .sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 37 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind5. | |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,04 |
| | Memory Required | 2260 bytes |

| | | |
|--|---|---------|
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |
|--|---|---------|

| Variables Entered/Removed ^a | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Ind5 ^b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: dependent | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

| Model Summary | | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,500 ^a | ,250 | ,228 | ,57092 |
| a. Predictors: (Constant), Ind5 | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 3,793 | 1 | 3,793 | 11,637 | ,002 ^b |
| | Residual | 11,408 | 35 | ,326 | | |
| | Total | 15,201 | 36 | | | |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Ind5 | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,799 | ,778 | | 1,027 | ,312 |
| | Ind5 | ,754 | ,221 | ,500 | 3,411 | ,002 |
| a. Dependent Variable: dependent | | | | | | |

الملحق رقم 04: استمارة الدراسة الميدانية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



المسيلة في: 2024/2025

رقم: 166/28000/2024

إلى السيد مدير / رئيس: اتصالات الجزائر مسيلة

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات
نيل شهادة الماستر في شعبة: علوم التسيير تخصص: تسيير الموارد البشرية
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسستكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

| الرقم | الاسم واللقب | رقم بطاقة الطالب | رقم ب.ت.و.ر.س | الإمضاء |
|---|---------------|-------------------------------|---------------|--|
| 01 | طوب باي ايمان | 2020 350 799350 | 2024 29 386 | |
| 02 | رزيق منل | 2020 350 703 93 | 20 88 99 75 8 | |
| عنوان المذكرة: دور الذكاء العاطفي في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة اراء عينة من موظفي اتصالات الجزائر مسيلة | | | | |
| المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء) | | هيئة الترخيص (الإمضاء والختم) | | رئيس القسم/مسؤول شعبة التكوين (الإمضاء والختم) |
| براهيمي نادية | | | | |

2024-2025

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facseg>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ص ب: 166 المسيلة 28000، الجزائر. : 33-33-35 -35-33-33 475721049530765035 CEQLE-SEGC-Msila

Scanné avec CamScanner

الملحق رقم 05: التصريح الشرفي 1



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة): طليبي غرابي المولود بتاريخ: 01/12/2001 جيس قست حنينية
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س) رقم: 211999386
الصادرة بتاريخ: 09/01/2024 عن بلعائية - المسليم
المسجل (ة) بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية
خلال السنة الجامعية: 2025/2024

والمعدة (ة) للمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:

دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الريفي
دراسة الحالة: من ضو حنين اتصال الجزائر شرق
المسيلة

أصرح بشرفي أنني التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر

بالعنوان المذكور أعلاه

18 مايو 2025

حرر بتاريخ:



التوقيع والبصمة



Scanné avec CamScanner

الملحق رقم 06: التصريح الشرفي 2



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الحمضي أسفله:

الطالب(ة): مريم بيبنت صالح المولود بتاريخ: 17/05/2008 بـ بئر عروم
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س) رقم: 20.889.9768

الصادرة بتاريخ: 21/08/2023 عن بئر عروم - المسيلة
المسجل(ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية
خلال السنة الجامعية: 2025/2024

والمعدة(ة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:

دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي
في بيئة من موظفين اتصالات الخواص
بمركز المسيلة

أصرح بشرفي أنني التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر
بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 18 مايو 2025



التوقيع والبصمة

