Arabian Gulf Journal of Humanities and Social Studies

ISSN: 3080-4086

الإصدار السابع - العدد العشرون || تاريخ الإصدار 2026-11-20

أثر تطبيق الذكاء العاطفي على اداء العاملين في مؤسسة الاتصالات السعودية - دراسة ميدانية

The Impact of Emotional Intelligence on the Performance of Employees in the Saudi Telecom Corporation: A field study

الأستاذ الدكتور أحمد صالح الهزايمة

Prof. Ahmad S. Alhazaimah

كلية الاقتصاد والادارة- قسم الادارة العامة- جامعة الملك عبد العزيز - المملكة العربية السعودية

الدكتور علـــي الظلاعين

Dr. Ali F. Dalain

كلية الاعمال- جامعة جدة - المملكة العربية السعودية

DOI: https://doi.org/10.64355/agjhss72064

مجلة خليج العرب للدراسات الإنسانية والاجتماعية || هذه المقالة مفتوحة المصدر موزعة بموجب شروط وأحكام ترخيص مؤسسة المشاع الإبداعي(CC BY-NC-SA)

الملخص:
هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي على أداء العاملين في مؤسسة الاتصالات السعودية. ولتحقيق أهداف الدارسة تمّ تطوير استبانة لغرض جمع البيانات اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع الدراسة بموظفي شركة الاتصالات السعودية في محافظة جدة، والبالغ عددهم (1250)، وقد تم أخذ ما يقارب (30%) من مجموع مجتمع الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على 450 موظف من المجموع الكلي، واستخدمت الرزمة (SPSS) الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: يتمتع موظفي شركة الاتصالات السعودية بمستوى تطبيق للذكاء العاطفي بدرجة مرتفعة، وأن أعلى مستوى تطبيق هو تطبيق الفهم في شركة الاتصالات السعودية، بينما أدنى مستوى تطبيق هو تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية. وتبين أن مستوى أداء العاملين عالياً في شركة الاتصالات السعودية.

وتوصي الدراسة بضرورة العمل على تعزيز تطبيق مفهوم الذكاء العاطفي من خلال تفهم الشركات لأهمية أبعاد الاستثمار في راس المال الفكري بغية تنفيذ مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة).

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، اداء العاملين، شركة الاتصالات السعودية.

Abstract:

The aim of this study was to analyze The Impact of Emotional Intelligence on the Performance of Employees in the Saudi Telecom Corporation: a field study

In order to achieve the goals of the study, a questionnaire was developed for collecting data. This study was based on descriptive methodology. The study community represented the employees of Saudi Telecom Company in Jeddah Governorate (1250). About 30% of the study population was taken 450 employees of the total. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to analyze questionnaire data, the results of the study are: STC employees have a high emotional intelligence level, and the highest level of application is the application of understanding in STC, while the lowest level of application is the application of the expectation in STC. The high level of employee performance was found in STC.

The study recommends the need to promote the application of the concept of natural intelligence through the understanding of companies to the importance of the dimensions of investment in intellectual capital in order to implement the reengineering approach to administrative processes.

Keywords: Emotional Intelligence, Employee Performance, Saudi Telecom Corporation.

المقدمة:

يختلف الناس في مستوى القدرات التي يملكونها ونظرتهم للعمل ودرجة استجابتهم والجهود المبذولة في العمل، ومن هذه القدرات ما يعرف بالذكاء العاطفي، وقد أصبح الموضوع يجذب انتباه الباحثين أصحاب المنظمات ومؤسسات الاعمال وذلك لزيادة وتحسين مستوى اداء الافراد.

لقد نال مفهوم الذكاء العاطفي اهتمام العديد من الباحثين والدارسين على اختلاف توجهاتهم النفسية والاجتماعية والإدارية، وقد نشر المئات من المقالات والأبحاث والدراسات العشرين سنه الماضية، وأكثر وناقشت جوانب عديده في الذات الإنسانية.

يرتبط الذكاء العاطفي بالقدرة على إدارة العاطفة لتحسين الأداء الوظيفي ويعمل على مساعدة الشخص على أن يكون هادئ واستخدام المعلومات العاطفية لتوجيه التفكير والسلوك بشكل سليم لتحقيق الأهداف. وهناك علاقة بين الذكاء العاطفي وكيفية تعامل المديرين التنفيذيين مع الموظفين بحيث يمتلك كل من المديرين العاطفيين أدوات لإدارة التوتر وللتعرف على الإجهاد ومعالجته. إذا أطلنا النظر في الذكاء العاطفي من حيث إدارة التوتر وبناء العلاقات فتكون الصلة بينهم معروفة ومبينة للعلن وتؤثر إدارة الإجهاد إيجابيا على الالتزام الوظيفي. الأفراد ذوي الذكاء العاطفي قادرين على الإدارة بشكل أفضل للعمل على إدارة النزاعات بشكل فعال وبالتالي الحفاظ على علاقات جيدة داخل مكان العمل بالمقارنة مع من

يمتلك مستوى متدني او متوسط من الذكاء العاطفي. https://athr-althkaaa-alaaatfy-aal-aladaaa-743afi.com/blog/9/alothyfy

وفي هذه الدراسة سوف يتم ايضاح أهمية الدراسة، وأهداف الدراسة، ووضع إطار عام وطرح مجموعه من التساؤلات والفرضيات والعمل على دراستها ويحثها بشكل معمق، وأخيراً الوصول الى النتائج وتوصيات ذات علاقة بموضوع الدراسة.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة بان الانسان يملك مخزون عالي من المهارات والقدرات غير المستثمرة في بيئة العمل ومن هنا تطرح الدراسة التساؤلات التاليه:

التساؤل الرئيسي: هل هنالك أثر للذكاء العاطفي على اداء العاملين ؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

- كيف تؤثر العواطف على اداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية؟
- ما هو أثر الفهم على اداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية؟
- هل التوقع له أثر على اداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية؟
- كيف تؤثر الذات على اداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية؟
- كيف تؤثر العوامل الديمغرافية (المستوى العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي) في مؤسسة ...على الاداء الوظيفي

اهمية الدراسة:

تنبع اهمية الدراسة من وجود قدرات وطاقات كامنه لدى العنصر البشري منظمات الاعمال ولابد من استغلالها من اجل تطوير الاداء اداء العاملين وتبرز اهمية الدراسة في المجالات التالية (العواطف، الفهم، التوقع، الذات) على اداء العاملين

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على مدى تأثير مرتكزات الذكاء العاطفي لدى العاملين والمتمثلة في (العواطف، الفهم، التوقع، الذات) على ادا العاملين.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين المتغيرات المتمثلة ب (العواطف، الفهم، التوقع، الذات) والأداء الوظيفي وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1- توجد علاقة ذات دلاله إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ما بين العواطف واداء العاملين.

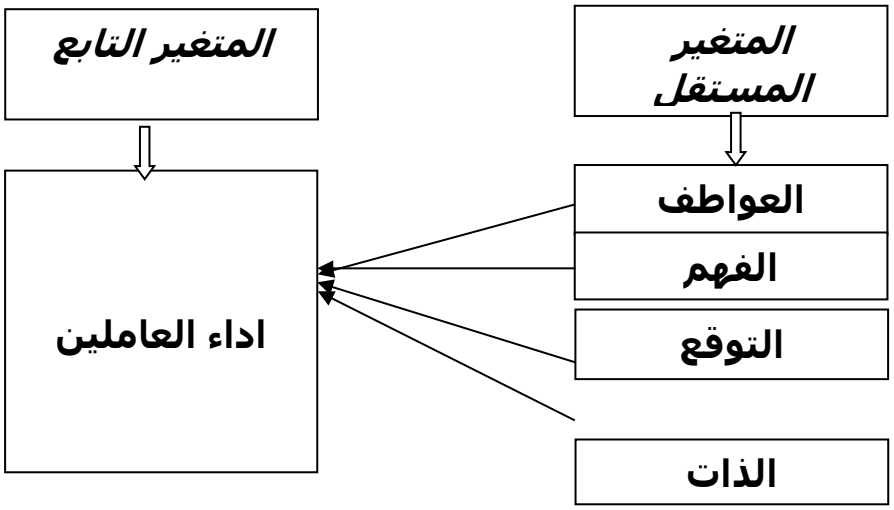
2- توجد علاقة ذات دلاله إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ما بين الفهم واداء العاملين.

3- توجد علاقة ذات دلاله إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ما بين التوقع واداء العاملين.

4- توجد علاقة ذات دلاله إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ما بين الذات واداء العاملين.

5- توجد علاقة ذات دلاله إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ما بين المتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل التعليمي، والمستوي الوظيفي) واداء العاملين.

نموذج الدراسة:



شكل رقم (1)

مصدر الانموذج: من اعداد وتصميم الباحثان

التعريفات الإجرائية:

الذكاء: هو المفهوم الذي يشير الى القدرات العقلية لدى الانسان المتعلقة بعمليات التحليل، والتوقع وبالتالي التخطيط، الوصول الى وحل المشاكل، وسرعة الادراك العقلي بطريقة مجردة، والعمل على تنسيق الأفكار، وسرعة التعلم.

الذكاء العاطفي: هو قدرة الفرد على التحكم بعواطفه وادارتها والقيام بانتقاء الأمثل والانسب منها والتي تتفق مع عموم المواقف التي يمكن ان يتعرض لها الفرد في حياة.

العواطف: هي مجموعة من متراكمة من الخبرات الانفعالية التي تعمل على ايصال مشاعر الأنسان إلى الآخرين وبمقدورها العمل على حميتنا من الفهم الخاطئ من قبل الاخريين وتعتبر لا إرادية بشكل او اخر.

الفهم: يعني القدرة على إدراك المفاهيم والمجالات المختلفة في العلاقات الخاصة في البيئة المحيطة بالفرد، لموضوع معين بحيث يتضمن عملية التحليل والتقييم والنظرة الواقعية وبشكل محايد وموضوعي.

التوقع: تلك العملية التي يذهب فيها الانسان للتفكير في حدوث بعض الامور في المستقبل بالاعتماد على مجموعه من الشواهد المتاحة وخبرات الماضي

الذات: يعرف الذات بانه الطابع الخاص بالإنسان ومدى تأثره بالبيئة المحيطة به، ويتعلق بمفهوم اعتقاده حول نفسه وتقييمه لذاته وانجازاته ومدى علاقاته بالآخرين ومدى اعتماده على نفسه، وتتشكل الذات بشكل تلقائيا من خلال تأثر الانسان بالآخرين والبيئة المحيطة به.

الاداء: ويعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل وهو العمل على تحقيق الأهداف والمهام التنظيمية. والأداء هو تنفيذ الفرد للأعمال المناطة به من الجهة التي يرتبــط بها وظيفيا. ويعبر الاداء يشكل او اخرعن انتاجية الفرد في عمله.

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عداد وتطوير استبانة كاداه رئيسيه لجمع البيانات واعتمد الباحثان على الخبرة الذاتية كما تم الاطلاع على دراسات سابقه والاطلاع على الإطار النظري في تصميم الاستبانة الخاصة بالدراسة حيث تم تحديد المرتكزات الأساسية للذكاء العاطفي ووزعت على أربع مرتكز اساسة (العواطف، الفهم، التوقع، الذات)

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بموظفي مؤسسة الاتصالات السعودية في محافظة جدة، والبالغ عددهم (1280)، وقد تم اخذ ما يقارب (30%) من مجموع مجتمع الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على 370 موظف من المجموع الكلي، حيث قام الباحثان باختيار العينة الميسرة وهي عينة لا احتمالية، حيث تم اختيار وحدات العينة بناءاً على امكانية الوصول الى مجتمع الدراسة.

الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة(الاستبانة):

ا-صدق الأداة:

يعرف صدق الأداة بأنه عملية التأكد من أن الأداة (الاستبيان) المستخدم يقيس الظاهرة التي صممت من اجلها بالفعل. ولقد تم التأكد من صدق المحتوى لأداة القياس (الاستبيان) المستخدم في هذه الدراسة، حيث تم عرضها بعد تطوير الشكل الأولي لها على خمس محكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من ذوي الاختصاص، للتأكد من صلاحيتها للموضوع المبحوث، وكذلك لسلامة صياغتها ومحتوياتها. وتم تعديل اداة الدراسة بناءً على اقتراحات المحكمين وذلك بحذف بعض العبارات، وإضافة البعض، ثم تم إعادة الصياغة بما ينسجم مع المقترحات.

ب-ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات اداة الدراسة المستخدمة من خلال استخراج معامل كرو نباخ ألفا للاتساق الداخلي Cronbach Alpha لفقرات الدراسة ذات المقاييس المتعددة. ومن أجل التأكد من عدم حصول أداة القياس على بيانات غير دقيقة، وتم أعادت الدراسة نفسها، وباستخدام نفس الأداة في الظروف ذاتها التي استخدمت فيها في المرة الأولى، وقد بلغت قيمة هذا المعامل (88.5%) لكافة المحاور.

محددات الدراسة:

لقد واجه الباحثان عدداً من الصعوبات والمحددات خلال قيامهما بهذه الدراسة وتمثلت فيما يأتي:

1-عدم موافقة بعض الإدارات العليا في بعض الوحدات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية السماح للباحثان بتوزيع الاستبانة شخصياً .

-2اقتصرت الدراسة على شركة الاتصالات السعودية.

3-اقتصرت هذه الدراسة على أربعة مجالات للذكاء العاطفي هي (العواطف، الفهم، التوقع، الذات).

مصادر جمع البيانات:

تم استخدام مصدرين رئيسيين لجمع البيانات وهي:

المصادر الثانوية: والمتمثلة بالرجوع الى الدراسات والادبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة

المصادر الأولية: والمتمثلة باستخدام استبانة لهذه الدراسة كوسيله لجمع البيانات الأولية على اعتبارها أفضل وسيله لجمع المعلومات لهذا النوع من الدراسات الهمالي، 2008: 55؛ التل وآخرون, 2007: 66؛ القحطاني وآخرون, 2004 :288؛ عبيدات وآخرون, 1997: 121؛ شفيق, 1994: 115؛ عودة وآخرون, 1992: 184).

واشتملت الاستبانة على ثلاثة اجزاء هي:

الجزء الاول: ويحتوي على المتغيرات المستقلة وهي عباره عن مجموعه من الأسئلة المغلقة وتهدف الى قياس واختبار مدى تأثير المجالات المعرفية التالية: العواطف، الفهم، التوقع ظن الذات.

الجزء الثاني: ويتعلق بالمتغير التابع جول اداء العاملين مقياس متعدد الدرجات وذلك على النحو التالي:

المقياس	أكثر الاوقات	غالب الاوقات	احيانا	نادرا	ابدا
الدرجة	5	4	3	2	1

الإطار النظري والدراسات السابقة

اولا: الإطار النظري

يعد مفهوم الذكاء العاطفي مفهوماً حديث اً، جذب انتباه كثير من الباحثين والعامة، ورغم أن أول من أطلق مسمى الذكاء العاطفي هما "سالوفي ومايير" وكان ذلك في عام، 1990إلا أن انتشار هذا المفهوم يعود للجهود التي قام بها "دانيال غلمان" في كتابه الذي أصدره عام 1995، ثم تبعته بعد ذلك الكثير من المقالات التي توضح فكرة أن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قد را ت الفرد الذهنية (الذكاء العقلي)، ولكن على ما يملكه هذا الفرد من قد را ت في الذكاء العاطفي. (الخضر,2006: 1).

ومن أشهر الأشخاص الذين ارتبط اسمهم بهذا المصطلح هو دانيال كولمان والذي عرَّف الذكاء العاطفي بأنَّه قدرة الشخص على معرفة عواطفه معرفةً تامَّة، وقدرته أيضاً على معرفة عواطف الآخرين، بحيث يستطيع هذا الشخص التعامل مع نفسه أولا ومع الآخرين عن طريق التنقل بين عواطفه هذه والتعبير عن انفعالاته بما يتناسب مع الموقف والحالة التي يتواجد فيها وتُفرض عليه.

ويرجع الانتشار الواسع للدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي خلال فترة وجيزة إلى أنه يساعد القائد علي اكتساب مصادر متعددة للقوة والتأثير في سلوكيات ومخرجات المرؤوسين بما يمكنه من أداء أدواره القيادية (Humphry,2002:62). وهذا ما تبحث عنه المنظمات اليوم فظل البيئة المتغيرة والمتقلبة وفي ظل الأزمة الاقتصادية العالمية.

ووفقا للنظرية المتعدد الذكاءات، فيمكن ان نقول ان الذكاء يشتمل على ما يلي من الذكاءات:

- الذكاء اللغوي: ويعني قدرة الفرد على تناول ومعالجة واستخدام بناء اللغة ومعانيها في مهارات التعبير عن النفس او في مخاطبة الآخرين.
- الذكاء المنطقي الرياضي: ويتمثل في القدرة على التفكير المنطقي وحل المشكلات والاستدلال بين النماذج وإدراك العلاقة.
- الذكاء البصري المكاني: ويعني القدرة على إدراك العالم البصري المكاني بدقة من خلال المهارات والتعرف البصري والتعبير البصري والصور العقلية والاستدلال المكاني.
- الذكاء الجسمي الحركي: ويشير إلى القدرة على ربط أعضاء الجسم بالعقل لأداء بعض المهام مثل اللاعب الرياضي أو استخدام اليدين لإنتاج بعض الأشياء مثل الطبيب الجراح والنحات والرسام.
- الذكاء الموسيقي: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك وإنتاج الصيغ الموسيقية المختلفة والجرس الموسيقي ونوعية الصوت.
- الذكاء الاجتماعي: ويعني قدرة الفرد على التواصل والتفاعل الاجتماعي الايجابي مع الآخرين.
- الذكاء الشخصي: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك مشاعره ودوافعه واستخدام المعلومات لشئون حياته واتخاذ القرارات المناسبة له.
- ذكاء الطبيعة: ويعني القدرة على استكشاف وتمييز وتصنيف الأشياء التي توجد في الطبيعة والحيوانات والصخور (الماموط، 2008: 51-56).

ثانيا: الدراسات السابقة.

- النجار، سامر(2023) الدور الوسيط للذكاء العاطفي في العلاقة بين القيادة الخلافية والسلوك الإبداعي دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية بمنطقة الحدود الشمالية. https://jsst.journals.ekb.eg/

هدفت الدراسة الي تحليل العلاقة بين القيادة الأخلاقية والسلوك الإبداعي للعاملين من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط في البنوك التجارية بمنطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمع المعلومات النظرية من المصادر

المكتبية، والبيانات من خلالها قام الباحث بتطوير استبانة وزعت على (175) مفردة هي مجتمع البحث وتتمثل في عدد العاملين بالبنوك التجارية بمنطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) SPSS) لتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها الى وجود عالقة ارتباط معنوية طردية، بين كل بعد من القيادة الأخلاقية، وبين كل بعد من أبعاد السلوك الإبداعي، ووجود علاقة ارتباط معنوية طردية، بين كل بعد من القيادة الأخلاقية، وبين كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي، و وجود عالقة ارتباط معنوية طردية، بين كل بعد من الذكاء العاطفي، وبين كل بعد من أبعاد السلوك الإبداعي، وأوصى البحث بضرورة العمل على تحسين المنظور الأخلاقي لدى القادة، والتركيز على تعزيز الكفاءة الإبداعية للعاملين، و تنمية وتطوير أرس المال الفكري لديهم، و تنمية وتطوير الوعي الذاتي لدى العاملين، مع ضرورة تقوية العالقات الإيجابية بين العاملين، وزيادة ادركاهم بأهمية ذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك التجارية بمنطقة الحدود الشمالية.

- -داليا، عبد الحسين، أحمد(2023) أثر الذكاء العاطفي على تطوير الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على عيّنة من أساتذة
- سلام عبد الجليل رمصان (2022) أثر الذكاء العاطفي على الكفاءة الإنتاجية دراسة ميدانية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لمنتوجات الالبان في أبي غريب-بغداد

- دراسة بالمر وآخرون (Palmer et al., 2002) التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا عن الحياة، وشملت الدراسة عينة مكونة من 107 أفراد، وجد أن العلاقة بين الذكاء العاطفي ببعد (الوضوح) والرضا عن الحياة علاقة إيجابية.

- دراسة Furnham,2006). حول الذكاء العاطفي تناولت العلاقة بين الادراك والعواطف وتوصلت الى ان القدرة لدى الفرد على إدراك وفهم وتناول العواطف والانفعالات وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين.

- وفي دراسة (أبو هاشم، 2008)، بعنوان" مكونات الذكاء الاجتماعي والوجداني والنموذج العلاقي بينها لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين " دراسة مقارنة" هدفت الدراسة التعرف على مكونات الذكاء الاجتماعي والوجداني والعلاقات بينها لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين، وكانت اهم نتائج الدراسة تشير الى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين مكونات الذكاء الاجتماعي ومكونات الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين.

كما اظهرت النتائج وجود مسارات دالة إحصائياً للعلاقات بين مكونات الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين .كما ان هنالك وجود تأثير دال إحصائياً للجنسية (مصري – سعودي) على بعض مكونات الذكاء الاجتماعي، ومكونات الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة.

- وفي دراسة (غرب،2015) بعنوان "علاقة الذكاء العاطفي للمعلم بالأمن النفسي لتلاميذ الخامسة ابتدائي

(وصفية في بعض ابتدائيات ولاية الوادي). وتم استخدام المنهج الاستكشافي والمنهج الوصفي المقارن لهذه الدراسة وخلصت الد راسة الى معرفة مستوى الذكاء العاطفي لمعلمي الخامس الابتدائي، ومعرفة مستوى الأمن النفسي لطلاب الابتدائي، كما هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمعلم والأمن النفسي للتلاميذ .وتوصلت النتائج على أن مستوى الذكاء العاطفي للمعلمين متوسط، ومستوى الأمن النفسي للتلاميذ متوسط كذلك، كما توصلت الد راسة لوجود فروق في الأمن النفسي للتلاميذ تعزى لمتغيري الجنس، والذكاء العاطفي للمعلم

- وفي دراسة (غيث واخرون، 2014) "مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية في ضوء متغيرات التخصص العلمي والنوع الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي"

هدفت الدراسة الى كشف مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية تبعاً لمتغير التخصص، والنوع الاجتماعي، والتحصيل الدراسي ز استخدمت المنهج الوصفي لمعرفة الفروق في مستوى الذكاء العاطفية

وتوصلت الدراسة الى ان الطلبة يملكون مهارات الذكاء العاطفي التي يحتاجون اليتها اثناء تفاعلهم مع بيئتهم.

التحليل الإحصائي

مقدمة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على إثر تطبيق الذكاء العاطفي على اداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية، وذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة، حيث تناول الباحثان عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية.

وصف خصائص عينة الدراسة:

وصف عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (450) موظفاً وموظفة في شركة الاتصالات السعودية تم اختيارهم بطريقة عشوائية، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول (1): توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	30 سنة فأقل	39	8.7
	40-31 سنة	317	70.4
	50-41 سنة	79	17.6
	51 سنة فأكثر	15	3.3
الخبرة العملية	5 سنوات فأقل	56	12.4
	10-6 سنوات	175	38.9
	15-11 سنة	198	44.0
	16 سنة فأكثر	21	4.7
المستوى الوظيفي	موظف	403	89.6
	رئيس قسم	40	8.9
	نائب مدير	4	0.9
	مدير	3	0.7
المجموع		**450**	**100**

يظهر من جدول رقم (1) ما يأتي:

- بالنسبة لمتغير **العمر** نلاحظ أن الأعلى للموظفين الذين تراوحت أعمارهم بين 31-40 سنة والذي بلغ (317) بنسبة مئوية (70.4%)، بينما الأقل تكرار الموظفين الذين تراوحت أعمارهم 51 سنة فأكثر والذي بلغ (15) بنسبة مئوية (3.3%).
- بالنسبة لمتغير **الخبرة العملية**، نلاحظ أن الموظفين الذين خبرتهم تتراوح بين 6-10 سنوات الأكثر تكراراً والذي بلغ (175) بنسبة مئوية (38.9%)، بينما الموظفين الذين خبرتهم العملية 16 سنة فأكثر هم الأقل تكراراً والذي بلغ (21) وبنسبة مئوية (4.7%).
- بالنسبة لمتغير **المستوى الوظيفي**، نلاحظ أن الموظفين هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (403) بنسبة مئوية (89.6%)، بينما المدراء هم الأقل تكراراً والذي بلغ (3) وبنسبة مئوية (0.7%).

الإحصاء الوصفي:

فيما يأتي عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات كل استبانة، ولكل مجال ككل.

- **المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى استجابة موظفي شركة الاتصالات السعودية لتطبيق الذكاء العاطفي.**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاستجابة موظفي شركة الاتصالات السعودية لتطبيق الذكاء العاطفي ولكل بُعد من أبعادها والمتمثلة في: (العاطفة، والفهم، والتوقع، والذات)، حيث كانت النتائج موضحة في الجداول (2، 3، 4، 5، 6).

الجدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مستوى استجابة موظفي شركة الاتصالات السعودية لتطبيق الذكاء العاطفي (ن=450)

الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	مستوى تطبيق العاطفة لموظفي شركة الاتصالات السعودية	3.86	0.23	3	مرتفعة
2	مستوى تطبيق الفهم لموظفي شركة الاتصالات السعودية	4.07	0.31	1	مرتفعة
3	مستوى تطبيق التوقع لموظفي شركة الاتصالات السعودية	3.57	0.30	4	متوسطة
4	مستوى تطبيق الذات لموظفي شركة الاتصالات السعودية	3.91	0.31	2	مرتفعة
مستوى تطبيق الذكاء العاطفي في شركة الاتصالات السعودية		3.85	0.16	-	مرتفعة

يلاحظ من الجدول (2) أنَّ المتوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الذكاء العاطفي في شركة الاتصالات السعودية تراوحت ما بين (3.57-4.07)، حيث جاء مستوى تطبيق الفهم لموظفي شركة الاتصالات السعودية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.07) وبدرجة موافقة مرتفعة، بينما جاء مستوى تطبيق التوقع لموظفي شركة الاتصالات السعودية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.57) وبدرجة موافقة متوسطة. وبلغ المتوسط الحسابي مستوى تطبيق الذكاء العاطفي في شركة الاتصالات السعودية ككل (3.85) وبدرجة موافقة مرتفعة.

- **المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى تطبيق العاطفة في شركة الاتصالات السعودية.**

الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتوسطات مستوى تطبيق العاطفة في شركة الاتصالات السعودية (ن=450)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أستطيع ان اعبر عن مشاعري بصراحة	3.32	0.68	7	متوسطة
2	اعبر عن عواطفي بكل انسيابيه وسهوله	3.41	0.70	6	متوسطة
3	يتم تقييم انفعالاتي بكل موضوعيه.	4.14	0.48	3	مرتفعة
4	هنالك ترشيد في انفعالاتي في العمل	3.59	0.93	5	متوسطة
5	اتحلى بمهارات طبيعية لمساعدة الاخرين لبناء علاقات نوعيه	4.28	0.45	1	مرتفعة
6	أجد صعوبة في التعبير عن المواقف التي تحتاج للتعبير عن إظهار المشاعر الطيبة والمودة والحب	4.10	0.49	4	مرتفعة
7	اشعر بعدم الارتياح حيال الأشياء التي لم أنجزها حتى وأن بذلت جهد كافي لإنجازها	4.20	0.49	2	مرتفعة
مستوى تطبيق العاطفة في شركة الاتصالات السعودية		**3.86**	**0.23**	**-**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تطبيق العاطفة في شركة الاتصالات السعودية تراوحت بين (3.32-4.28)، حيث جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "اتحلى بمهارات طبيعية لمساعدة الاخرين لبناء علاقات نوعيه" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.28) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) والتي تنص على "استطيع ان اعبر عن مشاعري بصراحه" بمتوسط حسابي (3.32) وبدرجة موافقة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق العاطفة في شركة الاتصالات السعودية ككل (3.86) وبدرجة موافقة مرتفعة.

- **المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى تطبيق الفهم في شركة الاتصالات السعودية.**

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتوسطات مستوى تطبيق الفهم في شركة الاتصالات السعودية (ن=450)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	لدي القدرة على التعبير عما يجول في عقلي	4.21	0.64	4	مرتفعة
2	اشعر بان علاقاتي مع الاخرين مقدره.	4.27	0.67	3	مرتفعة
3	هنالك بيئة تساعد على فهم زملاء العمل	3.96	0.65	6	مرتفعة
4	تقوم المؤسسة على تطوير وتنميه مهارات الفهم	4.36	0.62	1	مرتفعة
5	تتسم اهداف المؤسسة بتعزيز امكانية فهم جوانب العمل المختلفة.	4.29	0.77	2	مرتفعة
6	أتفوه بأشياء أجد نفسي نادما على قولها بعد ذلك لعدم فهمي لها	3.80	0.68	7	مرتفعة
7	انهمك في العمل حينما أجد نفسي قادرا على فهم طبيعة المهمة الموكلة لي	4.09	0.79	5	مرتفعة
8	احتاج إلى مساعدة الآخرين من اجل فهم عملي واداء مهامي بشكل أفضل	3.60	0.73	8	متوسطة
مستوى تطبيق الفهم في شركة الاتصالات السعودية		**4.07**	**0.31**	**-**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تطبيق الفهم في شركة الاتصالات السعودية تراوحت بين (3.60-4.36)، حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تقوم المؤسسة على تطوير وتنميه مهارات الفهم" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) والتي تنص على "احتاج إلى مساعدة الآخرين من اجل فهم عملي واداء مهامي بشكل افضل" بمتوسط حسابي (3.60) وبدرجة موافقة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق الفهم في شركة الاتصالات السعودية ككل (4.07) وبدرجة موافقة مرتفعة.

- **المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية.**

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتوسطات مستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية (ن=450)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	العاملون في المؤسسة باستطاعتهم توقع واستقراء تطورهم الوظيفي	3.14	0.80	7	متوسطة
2	يستطيع العاملون توقع درجة المنفعة المترتبة على ادائهم.	3.28	0.71	6	متوسطة
3	العاملون في المؤسسة قادرون على توقع وتحديد ما يمكن المساهمة به في العمل	3.98	0.72	1	مرتفعة
4	يستطيع العاملون توقع ما مدى ملائمة وانسجام ما يقومون به من عمل مع اهدافهم	3.88	0.77	3	مرتفعة
5	العاملون لديهم القدرة على تحديد المزايا والحوافز التي يمكن ان يتم مكافئتهم بها	3.64	0.68	5	متوسطة
6	أستطيع ان اتحكم بردود افعالي بحيث تتناسب مع ما هو متوقع من ردود افعال	3.69	0.87	4	مرتفعة
7	لا اكون رضى عن عملي ما لم يمدحه شخص أخر	3.00	0.85	8	متوسطة
8	افعل ما يتوقعه الناس مني، حتى لو كنت مختلفا عنهم في افكاري	3.92	0.39	2	مرتفعة
مستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية		**3.57**	**0.30**	**-**	**متوسطة**

يظهر من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية تراوحت بين (3.00-3.98)، حيث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على " العاملون في المؤسسة قادرون على توقع وتحديد ما يمكن المساهمة به في العمل" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.98) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) والتي تنص على "لا اكون رضى عن عملي ما لم يمدحه شخص أخر" بمتوسط حسابي (3.00) وبدرجة موافقة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية ككل (3.57) وبدرجة موافقة متوسطة.

- **المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية.**

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتوسطات مستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية (ن=450)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	العاملون في المؤسسة باستطاعتهم توقع واستقراء تطورهم الوظيفي	3.14	0.80	7	متوسطة
2	يستطيع العاملون توقع درجة المنفعة المترتبة على ادائهم.	3.28	0.71	6	متوسطة
3	العاملون في المؤسسة قادرون على توقع وتحديد ما يمكن المساهمة به في العمل	3.98	0.72	1	مرتفعة
4	يستطيع العاملون توقع ما مدى ملائمة وانسجام ما يقومون به من عمل مع اهدافهم	3.88	0.77	3	مرتفعة
5	العاملون لديهم القدرة على تحديد المزايا والحوافز التي يمكن ان يتم مكافئتهم بها	3.64	0.68	5	متوسطة
6	أستطيع ان اتحكم بردود افعالي بحيث تتناسب مع ما هو متوقع من ردود افعال	3.69	0.87	4	مرتفعة
7	لا اكون رضى عن عملي ما لم يمدحه شخص أخر	3.00	0.85	8	متوسطة
8	افعل ما يتوقعه الناس مني، حتى لو كنت مختلفا عنهم في افكاري	3.92	0.39	2	مرتفعة
مستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية		**3.57**	**0.30**	**-**	**متوسطة**

يظهر من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية تراوحت بين (3.00-3.98)، حيث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على " العاملون في المؤسسة قادرون على توقع وتحديد ما يمكن المساهمة به في العمل" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.98) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) والتي تنص على "لا اكون رضى عن عملي ما لم يمدحه شخص أخر" بمتوسط حسابي (3.00) وبدرجة موافقة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية ككل (3.57) وبدرجة موافقة متوسطة.

- **المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى تطبيق الذات في شركة الاتصالات السعودية.**

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتوسطات مستوى تطبيق الذات في شركة الاتصالات السعودية (ن=450)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يستطيع العاملون المشاركة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بأدائهم الوظيفي	3.79	0.68	5	مرتفعة
2	يستطيع العاملون اكتشاف الاخطاء التي يمكن ان يمارسوها في العمل	4.34	0.49	1	مرتفعة
3	العاملون في المؤسسة يستطيعون تنظيم وادارة النفس.	4.25	0.44	2	مرتفعة
4	يتم الاعتماد على العاملون بشكل كبير في مراقبة اعمالهم وانشطتهم بشكل ذاتي.	3.43	0.66	6	متوسطة
5	تتسم سياسات المؤسسة بتوفير لبرامج التدريبية التي تساعد العاملون على تنمية الذات عاطفيا.	3.97	0.48	4	مرتفعة
6	انهي العمل الذي بدأت به لأثبات الذات	4.19	0.42	3	مرتفعة
7	ينتابني شعور بأن على أن افعل أكثر مما اقوم به لإثبات الذات	3.41	0.80	7	متوسطة
مستوى تطبيق الذات في شركة الاتصالات السعودية		**3.91**	**0.31**	**-**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تطبيق الذات في شركة الاتصالات السعودية تراوحت بين (3.41-4.34)، حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يستطيع العاملون اكتشاف الاخطاء التي يمكن ان يمارسوها في العمل" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.34) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) والتي تنص على "ينتابني شعور بأن علي أن افعل أكثر مما اقوم به لإثبات الذات" بمتوسط حسابي (3.41) وبدرجة موافقة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق الذات في شركة الاتصالات السعودية ككل (3.91) وبدرجة موافقة مرتفعة.

- **المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية.**

الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمتوسطات مستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية (ن=450)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يشارك العاملون في تحديد مهامهم وواجباتهم من اجل اداء أفضل	4.42	0.57	3	مرتفعة
2	يستطيع العاملون قياس مؤشرات ادائهم الوظيفي	4.12	0.71	7	مرتفعة
3	العاملون في المؤسسة يستطيعون المشاركة بوضع مؤشرات ومعايير الاداء.	3.93	0.80	9	مرتفعة
4	هنالك برامج تدريبية مستمرة تساعد العاملون على تطوير أدائهم.	4.36	0.69	4	مرتفعة
5	يحصل العاملون على تقييم الاداء بشكل عادل وشفاف.	4.10	0.56	8	مرتفعة
6	يتم تكريم الموظفين المتميزين في الاداء.	4.17	0.81	6	مرتفعة
7	يتم تدريب الموظفين من اجل اكسابهم مهارات حديثة لتطوير وتحسين ادائهم.	4.50	0.51	2	مرتفعة
8	أن تقارير الأداء السنوية تعبر عن أدائي الماضي	3.87	0.42	10	مرتفعة
9	أحرص على إتقان العمل وبدون أخطاء	4.31	0.46	5	مرتفعة
10	أشارك بشكل مستمر في تطوير معايير الأداء	3.64	0.52	11	متوسطة
11	احرص على أنجاز الاعمال الموكلة الي بإتقان دون اي تأخير	4.62	0.48	1	مرتفعة
مستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية		**4.19**	**0.17**	**-**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية تراوحت بين (3.64-4.62)، حيث جاءت الفقرة رقم (11) والتي تنص على "احرص على أنجاز الاعمال الموكلة الي بإتقان دون اي تأخير" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.62) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (10) والتي تنص على "أشارك بشكل مستمر في تطوير معايير الأداء" بمتوسط حسابي (3.64) وبدرجة موافقة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية ككل (4.19) وبدرجة موافقة مرتفعة.

اختبار فرضيات الدراسة

تم إخضاع فرضيات الدراسة لتحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

- **اختبار الفرضية الأولى: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين العواطف وأداء العاملين".**

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي العلاقة بين العواطف وأداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (8)

نتائج اختبار الانحدار الخطي (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين العواطف وأداء العاملين

المتغير المستقل	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	Beta	F	Sig.F* مستوى الدلالة
العواطف	0.120	0.014	0.120	6.583	0.011

المتغير التابع: أداء العاملين

يوضح الجدول رقم (8) أن معامل الارتباط (R=0.120) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين العواطف وأداء العاملين، وأن هناك علاقة بين المتغير المستقل (العواطف) على المتغير التابع (أداء العاملين) وهي علاقة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) (6.583) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (Sig=0.011) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (R^2=0.014) يبين أن (1.4%) من التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في (العواطف)، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير المستقل على التابع بلغت (0.120) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة بين العواطف وأداء العاملين، بمعنى كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يزيد المتغير التابع بمقدار بيتا.

- **اختبار الفرضية الثانية: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين الفهم وأداء العاملين".**

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي العلاقة بين الفهم وأداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (9)

نتائج اختبار الانحدار الخطي (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين الفهم وأداء العاملين

المتغير المستقل	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	Beta	F	Sig.F* مستوى الدلالة
الفهم	0.223	0.050	0.223	23.443	0.000

المتغير التابع: أداء العاملين

يوضح الجدول رقم (9) أن معامل الارتباط (R=0.223) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الفهم وأداء العاملين، وأن هناك علاقة بين المتغير المستقل (العواطف) على المتغير التابع (أداء العاملين) وهي علاقة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) (23.443) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (R^2=0.050) يبين أن (5.0%) من التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في (الفهم)، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير المستقل على التابع بلغت (0.223) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة بين الفهم وأداء العاملين، بمعنى كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يزيد المتغير التابع بمقدار بيتا.

- **اختبار الفرضية الثالثة: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين التوقع وأداء العاملين".**

لاختبار هذه الفرضية قام الباحثان باستخدام الانحدار الخطي العلاقة بين التوقع وأداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (10)

نتائج اختبار الانحدار الخطي (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين التوقع وأداء العاملين

المتغير المستقل	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	Beta	F	Sig.F* مستوى الدلالة
التوقع	0.298	0.089	0.298	43.607	0.000

المتغير التابع: أداء العاملين

يوضح الجدول رقم (10) أن معامل الارتباط (R=0.298) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين التوقع وأداء العاملين، وأن هناك علاقة بين المتغير المستقل (التوقع) على المتغير التابع (أداء العاملين) وهي علاقة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) (43.607) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (R^2=0.089) يبين أن (8.9%) من التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في (التوقع)، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير المستقل على التابع بلغت (0.298) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة بين التوقع وأداء العاملين، بمعنى كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يزيد المتغير التابع بمقدار بيتا.

- **اختبار الفرضية الرابعة: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين الذات وأداء العاملين".**

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي العلاقة بين الذات وأداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (11)

نتائج اختبار الانحدار الخطي (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين الذات وأداء العاملين

المتغير المستقل	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	Beta	F	Sig.F* مستوى الدلالة
الذات	0.219	0.048	0.219	22.567	0.000

المتغير التابع: أداء العاملين

يوضح الجدول رقم (11) أن معامل الارتباط (R=0.298) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الذات وأداء العاملين، وأن هناك علاقة بين المتغير المستقل (الذات) على المتغير التابع (أداء العاملين) وهي علاقة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) (22.567) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (R^2=0.048) يبين أن (4.8%) من التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في (الذات)، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير المستقل على التابع بلغت (0.219) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة بين الذات وأداء العاملين، بمعنى كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يزيد المتغير التابع بمقدار بيتا.

*** اختبار الفرضية الخامسة: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الخبرة العملية، المستوى الوظيفي)".**

للتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05) في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية تعزى للمتغيرات الديموغرافية، فقد تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One way Anova)، لمتغير العمر، والخبرة العملية، والمستوى الوظيفي، وجدول رقم (12) يوضح ذلك.

جدول رقم (12): اختبار الفرق في إجابات عينة الدراسة لمستوى أداء العاملين تبعاً للمتغيرات (العمر، والخبرة العملية، والمستوى الوظيفي)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig. مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
العمر	بين المجموعات	0.016	3	0.005	0.184	0.907	قبول الفرضية العدمية
	داخل المجموعات	13.072	446	0.029			
	التباين الكلي	13.088	449				
الخبرة العملية	بين المجموعات	0.019	3	0.006	0.217	0.885	قبول الفرضية العدمية
	داخل المجموعات	13.069	446	0.029			
	التباين الكلي	13.088	449				
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	0.050	3	0.017	0.575	0.632	قبول الفرضية العدمية
	داخل المجموعات	13.037	446	0.029			
	التباين الكلي	13.088	449				

*يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05)

ويتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة (F) لمجال أداء العاملين تبعاً للمتغيرات (العمر، والخبرة العملية، والمستوى الوظيفي) غير دالة إحصائياً، وبمقارنة الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) فإنها أعلى من (0.05)، فتقبل الفرضية العدمية والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05) في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الخبرة العملية، المستوى الوظيفي)".

النتائج والتوصيات:

أولا النتائج:

- يتمتع موظفي شركة الاتصالات السعودية بمستوى تطبيق للذكاء العاطفي بدرجة مرتفعة، وأن أعلى مستوى تطبيق هو تطبيق الفهم في شركة الاتصالات السعودية، بينما أدنى مستوى تطبيق هو تطبيق التوقع في شركة الاتصالات السعودية.
- تبين أن مستوى أداء العاملين عالياً في شركة الاتصالات السعودية.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين العواطف وأداء العاملين، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير العواطف على أداء العاملين بلغت (0.120) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة.

- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين الفهم وأداء العاملين، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير الفهم على أداء العاملين بلغت (0.223) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين التوقع وأداء العاملين، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير التوقع على أداء العاملين بلغت (0.298) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) ما بين الذات وأداء العاملين، وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير الذات على أداء العاملين بلغت (0.219) وهي تدل على نسبة علاقة كبيرة.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة العملية، المستوى الوظيفي).

ثانيا التوصيات:

من خلال الاعتماد على تحليل البيانات واختبار الفرضيات، يوصي الباحث بما يأتي:

- إتاحة الفرصة أمام موظفي شركة الاتصالات السعودية بالتعبير عن مشاعرهم بصراحة لمعرفة المشاكل التي يواجها الموظفين في أثناء العمل.
- تشجيع موظفي شركة الاتصالات السعودية بالتعبير عن عواطفهم، ليقوموا بالتعبير عما يجول في خاطرهم بسهولة.
- تحفيز العمل التعاوني بين موظفي شركة الاتصالات السعودية في أداء المهام الموكلة إليهم، وتقديم النصح والإرشاد لفهم عملهم.
- وضع استراتيجيات لشركة الاتصالات السعودية في تطوير الموظفين بالاعتماد على أدائهم الوظيفي.
- مكافأة موظفي شركة الاتصالات السعودية بما يستحقون بناءً على تقييم أداء للعاملين لتحفيزهم على الابتكار والابداع في العمل.
- الاعتماد على العاملين في مراقبة أعمالهم وأنشطتهم لإعطائهم الثقة بأنفسهم وعملهم.
- مشاركة العاملين في وضع معايير أداء العاملين للتطوير المستمر للمعايير وأداء العاملين.

- **كل الشكر والامتنان للدعم الفني والمالي المقدم من وكالة البحث والابتكار بوزارة التعليم وجامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية."**
- **تم تمويل هذا المشروع من قبل برنامج التمويل المؤسسي بموجب المنحة رقم. (IFPAS:20-120-1443).**

المراجع العربية:

داليا عبد الحسين، أحمد(2023) أثر الذكاء العاطفي على تطوير الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على عيّنة من أساتذة وموظّفي الجامعة التكنولوجية). VOL. 15 NO. 48 (2023): AL KUT JOURNAL OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES (KJEAS.
النجار، سامر(2023) الدور الوسيط للذكاء العاطفي في العلاقة بين القيادة الخلافية والسلوك الإبداعي دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية بمنطقة الحدود الشمالية. https://jsst.journals.ekb.eg/

(أبو هاشم السيد، 2008 م) "مكونات الذكاء الاجتماعي والوجداني والنموذج العلاقي بينها لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين " دراسة مقارنة، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، كلية التربية، المجلد الثامن عشر العدد ٧٦ أكتوبر 2008.
- (غربي، عبد الناصر 2015 م) "علاقة الذكاء العاطفي للمعلم بالأمن النفسي لتلاميذ الخامسة ابتدائي وصفية في بعض ابتدائيات ولاية الوادي" مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية– جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي العدد 161-ص: 157 – 169 11ديسمبر 2015.
- (غيث، سعاد واخرون 2014 م) "مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية في ضوء متغيرات التخصص العلمي والنوع الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي" مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد الثاني – ع (7) تشرين اول 2014.
(الخضر، عثمان حمود. 2006م). الذكاء الوجداني. الكويت: شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع.
(الماموط، موسى توفيق. 2008م). الذكاء، أساسيات ومفاهيم حديثة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
القحطاني، سالم سعيد؛ العامري، احمد سالم؛ آل مذهب، معدي محمد؛ العمر، بدران عبد الرحمن. (2004م). منهج البحث في العلوم السلوكية. (الطبعة الثانية). الرياض: العبيكان.
الهمالي، عبد الله. (2008م). التقنيات الإحصائية ومناهج البحث: مدخل نظري وتطبيقي للعلوم الاجتماعية. بنغازي: منشورات جامعة قار يونس.
شفيق، محمد. (1994م). البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
التل، وائل عبد الرحمن؛ قحل، عيسى محمد. (2007م). البحث العلمي: في العلوم الإنسانية والاجتماعية. (الطبعة الثانية). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
عودة، احمد سليمان؛ ملكاوي، فتحي حسن. (1992م). أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية. (الطبعة الثانية). عمان: مكتبة الكتاني.
عبيدات، ذوقان؛ عدس، عبد الرحمن، عبد الحق، كايد. (1997م) البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه. (الطبعة الثالثة). الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية: -

Goleman، D. (1995). "Emotional Intelligence: Why it can matter more than I.Q.". New York: Bantam Books.
Goleman, D. (1997). "Emotional Intelligence". New York: Washington Press- .
Mayer, j. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.). Emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators. New York: Basic Books.
Salovey, P. & Mayer, j. (1990). Emotional Intelligence imagination. Cognition and Personality, Vol. 9, pp. 185-211.
Humphery, R.H. (2002). "The many Faces of emotional leadership". Leadership Quarterly, Vol. 13. pp. 56-144.
Palmer,B., etal. (2000). "Emotional Intelligence and effective leadership". Leadership and Organization Development Journal. Vol.4. pp. 69-117.
Furnham, A. (2006). Trait Emotional Intelligence and Happiness Social behavior and Personalitg, Vol.31, 8, pp. 815- 824 .