DELMAR INTERNATIONAL

FOR UNDERADUATE AND POSTGRADUATE

PROFESSIONAL STUDIES COLLEGELTD

Professional Research

The role of emotional intelligence in the administrative success of managers, heads of departments, and companies

The Researcher

Ahmed thabet farag mohamed

Supervisor

Committee for research and advanced professional studies

2024

رسالة بحثية بعنوان

دور الذكاء العاطفي في النجاح الإداري للمديرين ورؤساء المصالح والشركات

اسم الباحث

احمد ثابت فرج محمد .

SUMMARY

في عالم الإدارة والقيادة، تُعَدُّ القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم بفعالية من الصفات الرئيسية التي ينبغي أن يتحلى بها المدراء ورؤساء المصالح والشركات. فالنجاح الإداري لا يقتصر فقط على المهارات الفنية والمعرفية، بل يتطلب أيضًا توظيف الذكاء العاطفي بشكل فعّال. يُعَدُّ الذكاء العاطفي مفتاحًا أساسيًا لتحقيق التواصل الفعَّال، وبناء العلاقات الإيجابية، وتحفيز الفرق، وتحقيق الأهداف المؤسسية.

إنَّ فهم العواطف وكيفية تأثيرها على سلوك الأفراد والمجموعات يُعَدُّ جوهريًا لفهم طبيعة العلاقات البشرية داخل البيئة العملية. ومن هذا المنطلق، ينطوي الذكاء العاطفي على القدرة على التعرف على العواطف الخاصة بالآخرين ومعالجتها بشكل فعّال، وذلك بغرض تعزيز التفاهم والتعاون وتحفيز الأداء الفردي والجماعي.

سيكون هذا البحث محاولة لفهم دور الذكاء العاطفي في النجاح الإداري للمديرين ورؤساء المصالح والشركات. سيتم تحليل كيف يمكن لتطبيق مبادئ الذكاء العاطفي أن يؤثر على أداء القيادة والمهارات الإدارية وبناء العلاقات داخل البيئة العملية. كما سيُلقى الضوء على الأساليب والتقنيات التي يمكن للقادة والمديرين اعتمادها لتعزيز مستوى الذكاء العاطفي لديهم وتطوير أدائهم الإداري.

على الرغم من أن الجانب التقني والمعرفي من الإدارة له أهميته الكبيرة، إلا أن الجانب العاطفي لا يقل أهمية. فالقادة الناجحين هم الذين يستطيعون فهم الأشخاص من حولهم، وتحفيزهم، وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة. ومن هذا المنطلق، فإن فهم دور الذكاء العاطفي في النجاح الإداري يمثل تحدًا مهمًا يستحق البحث والتحليل المتأني.

مشكلة الدراسة :

في بيئة العمل المعاصرة، تواجه المديرون ورؤساء المصالح والشركات تحديات متزايدة في تحقيق النجاح الإداري والمؤسسي. ومن بين هذه التحديات، يبرز القلق بشأن فهم العواطف وإدارتها بشكل فعال في سياق العمل. يظهر أن الجانب العاطفي للقيادة والإدارة قد لاقى تقديراً متناقصاً في البيئة الأكاديمية والمهنية على حد سواء، حيث أن التركيز الأساسي كان عادة موجهاً نحو المهارات الفنية والإدارية الأخرى.

يعتبر الجانب العاطفي من القيادة والإدارة أمراً غالباً ما يُغفل، رغم أهميته الكبيرة في تحقيق الأداء الممتاز والرضا الوظيفي وتعزيز الروح الجماعية في المنظمات. تحديد ما إذا كان القادة والمديرون ورؤساء المصالح والشركات مجهزين بمهارات الذكاء العاطفي اللازمة لمواجهة هذه التحديات يعد مسألة ذات أهمية بالغة، خاصة مع تزايد التوجه نحو بيئة العمل التي تُشجّع على التواصل الإيجابي وبناء العلاقات القوية.

لذا، يعد فهم العواطف وتأثيرها على أداء القيادة والمهارات الإدارية وبناء العلاقات الوظيفية موضوعًا مهمًا يستحق البحث والتحليل الدقيق لتطوير استراتيجيات وأدوات فعالة يمكن للقادة والمديرين اعتمادها لتعزيز قدراتهم العاطفية وتحقيق النجاح الإداري في بيئة العمل الحديثة.

أهمية الدراسة :

في عالم الأعمال المعاصر، تتطلب القيادة الفعّالة أكثر من مجرد إتقان الجوانب التقنية والإدارية. بل يتطلب الأمر فهمًا عميقًا للعواطف وكيفية تأثيرها على سلوك الفرد والجماعة داخل البيئة العملية. يتجلى الذكاء العاطفي في قدرة القادة على التعرف على مشاعر الآخرين وفهمها، وتوجيه العواطف بشكل بنّاء نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

إن أهمية دراسة دور الذكاء العاطفي في النجاح الإداري للمديرين ورؤساء المصالح والشركات لا تقتصر على تطوير مهارات القيادة فحسب، بل تمتد إلى تأثير إيجابي يمتد إلى مختلف جوانب البيئة العملية. فالقادة الذين يتمتعون بفهم عميق للعواطف ويستطيعون تحفيز الروح الجماعية وبناء علاقات إيجابية في محيط العمل، يتمتعون بالقدرة على تحفيز الأفراد وتعزيز الإنتاجية وتعزيز الرضا الوظيفي.

بالتالي، فإن فهم العواطف وتأثيرها على الأداء الإداري يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وصحية، مما ينعكس إيجابيًا على النتائج المؤسسية والنجاح الشامل للمنظمة. ومن هذا المنطلق، تأتي أهمية الدراسة لفهم كيف يمكن لتطبيق مبادئ الذكاء العاطفي أن يحسن أداء القادة ويعزز التفاعل الإيجابي داخل المنظمات، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أكبر وفاعلية أعلى.

أهداف الدراسة :

١. تحديد دور الذكاء العاطفي في النجاح الإداري.

٢. استكشاف أثر الذكاء العاطفي على قدرات القيادة واتخاذ القرارات.

٣. تحليل تأثير الذكاء العاطفي على بناء العلاقات داخل البيئة العملية.

٤. فهم كيفية تطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى المديرين ورؤساء المصالح والشركات.

فروض وتساؤلات الدراسة :

- هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والصحة النفسية في بيئة العمل .
- هناك علاقة بين الذكاء العاطفي وتحقيق الرضا الوظيفي .
- هناك علاقة بين الذكاء العاطفي وزيادة انتاجية الموظفين .

تساؤلات الدراسة

- هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والصحة النفسية في بيئة العمل ؟
- هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي وتحقيق الرضا الوظيفي ؟
- هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي وزيادة انتاجية الموظفين ؟

منهج الدراسة :

تم استخدام **المنهج التحليلي الوصفي** لمعرفة " دور الذكاء العاطفي في النجاح الإداري للمديرين ورؤساء المصالح والشركات " .

حدود الدراسه :

الحدود المكانية : جمهورية مصر العربية .

الحدود الزمانية : ٢٠٠٥-٢٠٢٤.

خطـة الدراسة :

سوف تنتظم خطة الدراسه على النحو التالى عدة فصول وعدة مباحث ومطالب وخاتمة كما يلى

الفصل الأول: الاطار النظرى والمفاهيم العلمية .

المبحث الأول : ماهية الذكاء العاطفي

أولا: مفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده .

ثانيا: كيفية قياس الذكاء العاطفي والتعرف علي أنواع الذكاءات .

ثالثا: النماذج والنظريات المفسرة للذكاءالعاطفي :

رابعا: خصائص الشخص الذكي عاطفيا وطرق تحسين الذكاء العاطفي .

خامسا: مكونات الذكاء العاطفي :

المبحث الثاني : المفاهيم المختلفة للرضا الوظيفي .

أولا: مفهوم الرضا الوظيفي.

ثانيا: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

ثالثا: أساليب قياس الرضا الوظيفي

الفصل الثاني : دور الذكاء العاطفي في تحسين الصحة النفسية والرضا الوظيفي .

المبحث الأول : العوامل المؤثرة على أنظمة الحوافز والرضا الوظيفي .

أولا: العوامل المؤثرة على أنظمة الحوافز .

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي:

ثالثا: الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وخصائصه .

رابعا : عوامل الرضا الوظيفي .

خامسا: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء:

المبحث الثاني : دور الذكاء العاطفي في تحقيق الرضا الوظيفي والصحة النفسية .

أولا: أهمية الذكاء الانفعالي في الإدارة:

ثانيا: علاقة الذكاء العاطفي بعملية اتخاذ القرار .

ثالثا: الذكاء العاطفي ضرورة تطويرية في مكان العمل .

المبحث الثالث : دور الذكاء العاطفي في النجاح الاداري للمديرين وروساء المصالح الحكومية .

أولا: أهمية الذكاء العاطفي للمديرين وروساء المصالح الحكومية

ثانيا: مكونات الذكاء العاطفي الرئيسية للمديرين وروساء المصالح الحكومية.

ثالثا: استراتيجيات لتطوير الذكاء العاطفي للمديرين وروساء المصالح الحكومية .

الخاتمة :

بناءً على المعلومات المستقاة والأبحاث التي تم إجراؤها في هذه الدراسة، يبدو أن الذكاء العاطفي له دور كبير في تحسين الصحة النفسية وتحقيق الرضا الوظيفي. فقد تم العثور على أدلة قوية تشير إلى أن الأشخاص الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء العاطفي عادة ما يكونون أكثر قدرة على التعامل مع التحديات النفسية والعاطفية التي تواجههم في الحياة، كما أنهم يشعرون بالرضا الوظيفي الأعلى ويحققون مستويات أعلى من النجاح المهني.

علاوة على ذلك، فإن الذكاء العاطفي يمكن أن يعزز القدرة على التواصل والتفاعل مع الآخرين، وهو مهارة حاسمة في العمل وفي الحياة الشخصية. ومن خلال تطوير هذه المهارات، يمكن للأفراد تحسين العلاقات الاجتماعية وتعزيز الشعور بالانتماء والاتصال بالآخرين بشكل أفضل، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الصحة النفسية والرضا الوظيفي.

بالتالي، يمكن الاستنتاج بأن الذكاء العاطفي هو عامل مهم يجب مراعاته عند تحليل صحة النفس والرضا الوظيفي. ويمكن أن يساعد الأفراد في تحسين صحتهم النفسية وتحقيق النجاح المهني الذي يرغبون فيه، وهو ما يشير إلى أهمية تنمية هذه المهارات في جميع المجالات من الحياة.

النتائــج :

- هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والصحة النفسية في بيئة العمل .
- هناك علاقة بين الذكاء العاطفي وتحقيق الرضا الوظيفي .
- هناك علاقة بين الذكاء العاطفي وزيادة انتاجية الموظفين .
- هناك علاقة بين استخدام الذكاء العاطفي من قبل المديرين والرؤساء وتحقيق النجاح الأداري .

التوصيات :

بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها في هذه الدراسة، يمكن توصية الأفراد باتباع بعض الخطوات لتحسين الذكاء العاطفي وتحقيق الصحة النفسية والرضا الوظيفي، وهذه التوصيات تشمل:

١- **تعلّم المزيد عن الذكاء العاطفي:** يمكن للأفراد أن يبدأوا بقراءة المزيد عن الذكاء العاطفي وكيفية تحسينه، من خلال الكتب والدورات التدريبية والموارد الإلكترونية.

٢- **تطوير المهارات الاجتماعية:** يمكن للأفراد تحسين مهاراتهم الاجتماعية من خلال التفاعل مع الآخرين وتعلم كيفية التواصل والاستماع وحل النزاعات وبناء العلاقات.

٣- **التدرب على الاستجابة للمشاعر:** يمكن للأفراد أن يدربوا أنفسهم على تحسين قدرتهم على استجابة المشاعر والتعامل مع الضغوط والتوترات اليومية، من خلال ممارسة التأمل واليوغا والتمارين الرياضية الخفيفة.

٤- **تطوير الثقة بالنفس:** يمكن للأفراد تحسين ثقتهم بأنفسهم وتعزيز الإيجابية الداخلية من خلال تحديد الأهداف وتحقيقها والتفكير بطريقة إيجابية وتحديد الأفكار السلبية وتغييرها.

٥- **تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** يجب على الأفراد أن يحافظوا على التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتخصيص الوقت الكافي للأنشطة الاجتماعية والهوايات والترفيه، مما يساعد على تحسين الصحة النفسية والرضا الوظيفي.

المراجع :

- ابو النصـــر، مدحت محمد (٢٠٠٨). **تنمية الذكاء العاطفي / الوجداني مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة**. دار الفجر للنشر والتوزيع.
- البوريني، ربحية دخيل(٢٠٠٦). "**الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأســـاســـية الخاصـة في عمان وعلاقته بأدائهم الإداري من وجهة نظر معلميهم**". رسـالة ماجسـتير غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- جولمان، دانيال(٢٠٠٠). **الذكاء العاطفي**. ترجمة ليلى الجبالي، الكويت: عالم المعرفة.
- حســـين، ســـلامة و حســـين، طه (٢٠٠٦). **الذكاء الانفعالي للقيادة التربوية، ط١**. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- الرقاد، هناء خالد وابو دية، عزيزة (٢٠١٢). "الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرســـمية وعلاقته بســـلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضـــاء الهيئة التدريسية". **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، ٢٠(٢)،٧٦٣-٧٣٧.
- صـالح، احمد و العزواي، بشرى و ابراهيم، ابراهيم (٢٠١٠). **الإدارة بالذكاءات – منهج التميز الاستراتيجي والاجتماعي للمنظمات**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عثمان، فاروق الســـيد ورزق، محمد عبدالســـميع (٢٠٠١). الذكاء الانفعالي مفهومة وقياسه، **مجلة علم النفس**، ١٥(٦١)، ٣٢- ٤٩.
- عثمان، فاروق (٢٠٠٠). **القلق وإدارة الضغوط النفسية**. القاهرة: دار الفكر العربي.
- المصـــدر، عبدالعظيم ســـليمان (٢٠٠٨)."الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة"، **مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)**، ١٦(١)، ٥٨٧-٦٣٢.

- مصطفى، أحمد سيد (٢٠٠٥). **إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة**. القاهرة: المؤلف.
- المومني، عبد اللطيف عبد الكريم (٢٠١٠). "الذكاء الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في ضوء بعض المتغيرات". **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، ١١(١)، ٢٩٢-٣٢٣.
- الهنداسي، ناصر عبدالله (٢٠٠٨). "**الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية**". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان.
- عبوي،زيد منير(٢٠٠٦) إدارة الموارد البشرية ،دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،عمان المملكة الأردنية الهاشمية.
- عقيلي،عمر وصفي (٢٠٠٥) "إدارة الموارد البشرية-بعد إستراتيجي" دار وائل للنشر والتوزيع، عمان المملكة الأردنية الهاشمية.
- صالح،محمد فالح (٢٠٠٤) "إدارة الموارد البشرية- عرض وتحليل" دارحامد للنشروالتوزيع عمان المملكة الأردنية الهاشمية.
- برنوطي،سعاد نائف(٢٠٠٤) "إدارةالموارد البشرية-إدارة الأفراد" دار وائل لطباعة والنشر واتوزيع،عمان-الممكة اردنية الهاشمية.
- مطاوع ، إبراهيم عصمت(٢٠٠٢) التنمية البشرية بالتعليم والتعلم في الوطن العربي ، القاهرة ، دار الفكر . في الوطن العربي ، إستراتجية تنمية القوى العاملة.

المراجع الأجنبية

1 .Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.

2 .Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2005). Resonant Leadership: Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness, Hope, and Compassion. Harvard Business Review Press.

3 .Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. Psychological Inquiry, 15(3), 197–215.

4 .Cherniss, C., & Goleman, D. (Eds.). (2001). The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations. Jossey-Bass.

5 .Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). Emotional Intelligence 2.0. TalentSmart.

6 .Barsade, S. G., & O'Neill, O. A. (2014). Managing Emotions in the Workplace. In D. M. Rousseau (Ed.), The Oxford Handbook of Evidence-Based Management (pp. 286–315). Oxford University Press.

7 .Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence. Harvard Business Press.

8 .Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2005). Rumors of the Death of Emotional Intelligence in Organizational Behavior are Vastly Exaggerated. Journal of Organizational Behavior, 26(4), 441–452.

9 .George, J. M. (2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence. Human Relations, 53(8), 1027–1055.

10 .Côté, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance. Administrative Science Quarterly, 51(1), 1–28.