

أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة

The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance for employees at Algeria Post M'sila

الطاهر ميمون*

Tahar MIMOUNE

جامعة محمد بوضباف المسيلة (الجزائر)، tahar.mimoune@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2022-09-30

تاريخ القبول: 2022-08-27

تاريخ الاستلام: 2022-03-29

ملخص:

هدف البحث للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القبضة الرئيسية بالمسيلة؛ وكذلك التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لهؤلاء العاملين. استخدم البحث المنهج الوصفي لتحقيق أهدافه؛ وتكونت عينة البحث من (32) عاملا في بريد الجزائر القبضة الرئيسية بالمسيلة. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. كما تم تحليل البيانات باستخدام الاختبارات الوصفية المناسبة والاختبارات الاستدلالية المعلمية. توصل البحث إلى النتائج الآتية: مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر القبضة الرئيسية بالمسيلة كان كبيرا، بمتوسط حسابي (3.77)؛ كما كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القبضة الرئيسية بالمسيلة كبيرا هو الآخر، بمتوسط حسابي (3.67). وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القبضة الرئيسية بالمسيلة. وأشارت نتائج تحليل الانحدار أن الذكاء العاطفي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القبضة الرئيسية بالمسيلة.

كلمات مفتاحية: ذكاء عاطفي، أداء وظيفي، بريد الجزائر.

تصنيفات JEL : M12، E71.

Abstract:

This Research aimed at examining the relationship between both Emotional Intelligence and Job Performance for employees at Algeria Post the main recipe of M'sila. In addition, This Research aimed to assess the impact of Emotional Intelligence on Job Performance for these employees. In order to achieve its objectives, this Research follows the descriptive approach. The Research sample consisted of (32) employees at Algeria Post the main recipe of M'sila. A questionnaire was used as a main tool for data collection, which were analyzed with appropriate descriptive and parametric tests.

The Findings of this Research showed that the degree of Emotional Intelligence toward the employees of the Algeria Post, the main recipe of M'sila, was high with average (3.77). The results also showed that the degree of Job Performance for the employees of the Algeria Post, the main recipe of M'sila, was high with average (3.67). In addition, the findings showed that there were statistically significant relationships between both Emotional Intelligence and Job Performance. The results of multiple regression showed that both Emotional Intelligence have significant and positive impact on Job Performance.

Keywords: Emotional Intelligence, : Job Performance, Algeria Post.

Jel Classification Codes: M12, E71.

1. مقدمة

تختلف قدرة العاملين ونظرتهم للعمل، لذلك فإن درجة ارتباطهم واستجابتهم ومستويات جهودهم المبذولة تختلف تبعاً لذلك. من هذه القدرات التي قد يتمتع بها بعض العاملين عن البعض الآخر ما يعرف بالذكاء العاطفي، وهو من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً التي لها دور مهم في تحقيق الكفاءة والفعالية للمؤسسات المختلفة، شاع استخدامها بشكل كبير ابتداءً من عام 1995 على يد (D.Goleman)، بعد إصداره لكتابه الذي حمل عنوان (Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ)؛ حيث جاء مكملاً للنظرية التقليدية للذكاء، من خلال تركيز المفهوم على الخصائص العاطفية والشخصية والوجدانية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد، بعد أن انصب تركيز الكثير من الباحثين في القرن العشرين على الذكاء التقليدي أو الذكاء العقلي IQ بوصفه أحد محددات مستوى أداء العاملين في المؤسسات.

يعد الأداء الوظيفي الوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف العمل في المؤسسات؛ حيث تهتم دائماً برفع مستوى الأداء، وتحسين كفاءة العاملين فيها، لتحقيق أعلى درجة من الإنتاجية والجودة في الأداء وبأقل التكاليف الممكنة، وفي ظل الظروف الراهنة فإن الحاجة إلى تطوير وتحسين الأداء وكفاءة الإنتاجية للعاملين بطريقة مقننة ومنظمة، أصبح أمراً ملحا وضرورياً لتنوع حاجات وأهداف الإنسان واختلافها، وتقاطعها أحياناً مع حاجات وأهداف المؤسسات التي يعملون بها.

في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، قام بعض أرباب العمل بدمج اختبارات الذكاء العاطفي في عمليات التوظيف أو المقابلات الخاصة بهم، على أساس النظرية التي تنص على: أن شخصاً ذا درجة عالية في الذكاء العاطفي من شأنه أن يجعل قائداً أو زميلاً أفضل في العمل. لذلك برزت حاجة المؤسسات (خاصةً الخدمية) إلى الاهتمام بالذكاء العاطفي، بسبب العلاقات الإنسانية التي تنشأ داخل هذه المؤسسات، سواء بين العاملين أنفسهم من جهة أو بين العاملين وعملاء المؤسسة من جهة أخرى؛ حيث من الممكن أن يساعد الذكاء العاطفي العامل في بناء علاقة طيبة ومستمرة مع العميل، تتعكس إيجاباً على أدائه الوظيفي.

1.1 إشكالية البحث:

يعتبر بريد الجزائر من أهم المؤسسات الخدمية في الجزائر وأكثرها حيوية، فتطويره والاهتمام به يعد من الأمور التي يجب عدم إغفالها؛ ولعل من أفضل الطرق لذلك هو التركيز على الذكاء العاطفي للعاملين به، لزيادة قدراتهم ومهاراتهم في التعامل مع العملاء، وتحسين فعالية فريق العمل الذي ينتمي إليه هذا المورد؛ حيث أن الذكاء العاطفي يشكل أداة جوهرية من أجل تطوير هذا المورد، ورفع مستوى الأداء الوظيفي الفردي والجماعي.

تبرز إشكالية البحث في وجود قصور واضح في إدراك لطبيعة العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، لذلك يحاول البحث الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

- إلى أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بـبريد الجزائر القباضة الرئيسية

بالمسيلة؟

وتتفرع منه الأسئلة الآتية:

- ما مستوى إدراك العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة بمفهوم الذكاء العاطفي؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؟

2.1 أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية متغيراته، إذ يعتبر الذكاء العاطفي أحد الموضوعات المهمة في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الاجتماعي، كما يعتبر الأداء الوظيفي أحد المواضيع المهمة في مجال إدارة الموارد البشرية.

3.1 أهداف البحث:

يسعى البحث إلى معرفة طبيعة العلاقة والتأثير بين الذكاء العاطفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة، ومستوى الأداء الوظيفي لهم، وذلك بالإجابة عن أسئلة البحث.

4.1 فرضيات البحث:

بناء على ما سبق يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

1.4.1 الفرضية الرئيسية الأولى H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين الذكاء العاطفي للعاملين ومستوى أدائهم الوظيفي في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

H_{11} : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين الوعي الذاتي كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

H_{12} : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين إدارة العواطف كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

H_{13} : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين الدافعية كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

H_{14} : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين التعاطف كأحد أبعاد

الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

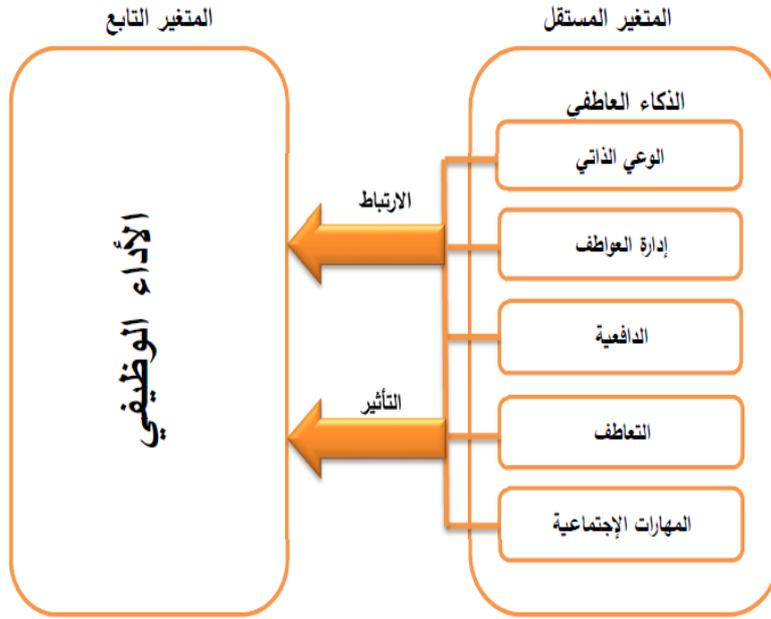
H_{15} : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين المهارات الاجتماعية

كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

2.4.1 الفرضية الرئيسية الثانية H_2 : يؤثر الذكاء العاطفي للعاملين على مستوى أدائهم الوظيفي في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

5.1 نموذج البحث:

بناء على الفرضيات السابقة يمكن بناء نموذج البحث الآتي:
الشكل رقم (01): نموذج البحث



المصدر: إعداد الباحث

2. الإطار النظري والدراسات السابقة :

1.2 تعريف الذكاء العاطفي وأبعاده:

يعد مفهوم الذكاء العاطفي من أكثر المفاهيم التي ازداد الاهتمام بها مؤخرًا في المجالات التربوية والنفسية والإدارية، لما له من تأثير واضح على مستوى أداء الأفراد ومعالجة مشاكلهم واتخاذ قرارات سليمة بشأنهم، وقد تباينت تعريفاته تبعًا لاختلاف وجهات النظر والتوجهات النظرية للباحثين.

عرفه (Bar-On) بأنه: مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية، في الجوانب الشخصية والعاطفية والاجتماعية، التي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية، وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة¹. بينما عرفه كل من (Mayer & Salovey) بأنه: قدرة الفرد على إدراك عواطفه وفهمها، وإدراك عواطف الآخرين، بما يسهل عملية التفكير، والقدرة على تنظيم العواطف، بما يعزز ويطور النمو الذهني والعاطفي للفرد². كما عرفه (Goleman) بأنه: قدرة الفرد على معرفة عواطفه وعواطف الآخرين وتحقيقه لذاته، والقدرة على إدارة العلاقات الإنسانية وعواطف الآخرين بشكل فعال، بما يضمن النجاح في التفاعلات المهنية ومواقف الحياة المختلفة³.

تشمل هذه القدرة خمسة أبعاد كما وردت في نموذج (Goleman) للذكاء العاطفي والذي ركز على مجال الأعمال والأداء والقيادة⁴. ولذلك وللشعبية والشمولية التي يحظى بها هذا النموذج، سوف يستخدم البحث تلك الأبعاد.

1.1.2 الوعي الذاتي: يقصد به الوعي العاطفي أو الانفعالي، وهو عبارة عن معرفة الفرد لانفعالاته وعواطفه وإدراكه لآثارها، ويشمل النقاط التالية⁵:

- التقييم الدقيق للذات، ويعني معرفة مواطن القوة والضعف لدى الفرد وحدودها.
- الثقة بالنفس، وتعني الإحساس بقيمة الذات وقدراتها.

2.1.2 إدارة العواطف: وتعني التحكم في الحالات الداخلية للفرد، والاندفاعات، والمصادر الداخلية للطاقة، ويتضمن الكفاءات التالية⁶:

- 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.

3.1.2 الدافعية: تعبر عن الميول العاطفية التي توجه أو تيسر الوصول للهدف، وتتضمن⁷:

- 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.

4.1.2 التعاطف: ويعني إدراك مشاعر الآخرين وحاجاتهم واهتماماتهم، ويتضمن الكفاءات التالية⁸:

- فهم الآخرين، ويعني الإحساس بمشاعر الآخرين، ووجهات نظرهم، والاهتمام بالنشط باهتماماتهم.
- تطوير الآخرين، ويعني الإحساس بالحاجات الإنمائية للآخرين وتدعيم قدراتهم.
- التوجه نحو الخدمة، ويعني توقع حاجات الآخرين، وإدراكها ومحاولة إشباعها.
- تعزيز التنوع، ويقصد بها إيجاد الفرص للناس على اختلاف مشاربهم وحاجاتهم وأهدافهم، ومن يتميز بهذه الكفاءة يحترم الناس على اختلاف توجهاتهم، ويبني علاقات جيدة معهم، كذلك عنده فهم للتنوع في وجهات النظر حول العالم، وحساس للفروق عند المجموعة، ويتحدى التعصب والانحياز، كما يرى التنوع فرصة لخلق بيئة يمكن للناس أن يحعلوها مزدهرة.

- الوعي السياسي، ويعني قراءة الانفعالات الحالية للجماعة، وقوة العلاقات بين أفرادها.

5.1.2 المهارات الاجتماعية: وتعني البراعة في استمالة الآخرين، وحثهم على التصرف بصورة مرغوبة، تتضمن الكفاءات التالية⁹:

- التأثير، ويعني أن يحسن استعمال الفنيات الفعالة والمؤثرة لإقناع الآخرين، وعنده مقدرة على كسب الكثير من الناس، ويستخدم استراتيجيات معقدة، مثل التأثير غير المباشر لبناء توافق في الرأي والدعم.

- الاتصال، ويعني الاستماع والإنصات بفتح وإرسال رسائل واضحة ومقنعة للآخرين، ويتعامل مع المواضيع الصعبة ببساطة.
- إدارة الصراع، وتعني القدرة على التفاوض وحل الخلافات، والقدرة على التعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المزمنة بطريقة دبلوماسية وتكتيكية، كما يشجع النقاش المفتوح، ويركز على نقاط صراع كامنة وغير مرئية.
- القيادة، وتعني القدرة على توجيه الأفراد والجماعات وحثهم على الإنجاز، ويتميز باستخدام أسلوب القيادة بالقدوة.
- تحفيز التغيير، ويعني الحث والمبادأة وإدارة التغيير، وتمييز الحاجة للتغيير وإزالة العوائق والحواجز في وجه التغيير.
- بناء الروابط، ويعني تعزيز العلاقات المفيدة، وبناء شبكات غير رسمية شاملة والمحافظة عليها، كذاك بناء جو من الوثام والمحافظة على الآخرين داخل أو خارج الإطار، وبناء علاقات صداقة شخصية بين المؤسسات والمحافظة عليها.
- التعاون والمشاركة، ويعني العمل مع الآخرين لتحقيق أهداف مشتركة.
- إمكانات الفريق، وتعني خلق روح الفريق لتحقيق أهداف الجماعة.

2.2 تعريف الأداء الوظيفي وعناصره:

يعد مفهوم الأداء الوظيفي للعاملين وتقييمه من الموضوعات التي توليها المؤسسات قدرا كبيرا من الاهتمام، كما يمثل مؤشرا سلوكيا عاما يدل على مدى قيام العاملين بالواجبات والمهام الموكلة إليهم، وفقا لمقاييس كمية ونوعية محددة.

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، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة، والإبداع، والالتزام بالنواحي الإدارية في العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية¹⁰. ويعرف أيضا بأنه: التفاعل بين السلوك والإنجاز، وأنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا¹¹. كما يعرف بأنه: ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد، سواء كان عضليا أو فكريا، من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه، بما يساهم بفاعلية وكفاءة في تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المؤسسة التي يعمل بها¹².

يمكن تحديد عناصر الأداء الوظيفي فيما يلي¹³:

1.2.2 المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تشمل المهارة الفنية، والمعرفة الفنية، والخلفية العامة بمتطلبات الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2.2.2 نوعية العمل: تتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية، وبراعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3.2.2 كمية العمل المنجز: تشمل مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4.2.2 المثابرة والثوق: تشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

3.2 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 الاقتصادي من الناحية الاقتصادية، وذلك بمقارنة الموظفين منخفضي الأداء بأصحاب الأداء المتميز؛ حيث 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 وصعوبتها¹⁴.

الجدول رقم (01): 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 إنتاجا من الباقين بثلاثة أضعاف.	المهن منخفضة التعقيد (مشغلو المكن، المكتبة، العمال)
كان إنتاج الفرد الذي يملك أكبر قدر ممكن من الكفاءة العاطفية يزيد بمقدار إثني عشر ضعفا عن الباقين.	المهن متوسطة التعقيد (موظفو المبيعات، الميكانيكيون)
كان معدل القيمة الاقتصادية المضافة عند أصحاب الأداء المتميز (أفضل 1% في الكفاءة العاطفية) مقارنة بمتوسطي الأداء 127%.	المهن مرتفعة التعقيد (الفيزيائيون، مدراء الحسابات، المحامون)

Source: Goleman, Daniel, 2006, p.35.

ويرتبط الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي على النحو الآتي¹⁵:

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

- ينشأ المدى الذي يتمتع به الفرد من السلوك المعاكس أو المجابهة، كالعنف في محيط العمل، من افتقار الفرد إلى الضبط العاطفي أو التحكم بانفعالاته، وعليه فإن الذكاء العاطفي ينبغي أن يساعد الأفراد في إدارة انفعالاتهم الذاتية، وخلق بيئة إيجابية، وبالتالي تقليل السلوكيات المجابهة أو العكسية.

- الذكاء العاطفي أداة مناسبة للتنبؤ بالدافعية، لأن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع قادرين على تنظيم عواطفهم وانفعالاتهم، واستخدامها لتحسين أدائهم.
- يتنبأ الذكاء العاطفي بمهارات الأداء الإجرائية، لأن جزء من هذه المهارات يتكون من إدارة الذات، ومهارات التواصل الاجتماعي، والتي ترتبط بشكل كبير بالذكاء العاطفي.
- يرتبط الذكاء العاطفي بشكل وثيق بالدافعية والتحفيز؛ حيث يحافظ الأفراد على نظرة تفاؤلية يستطيعون تجاوز الأثر السلبي للانهايار والاحباط والاجهاد.

4.2 الدراسات السابقة

نعرض في هذا الجزء بعض الدراسات التي أتيح للباحث الاطلاع عليها، وذلك على النحو الآتي:

1.4.2 دراسة Menon (2001): هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة الكامنة بين الذكاء العاطفي للأساتذة، وطريقة أدائهم لوظائفهم التعليمية، انطلاقاً من إحساس طلبة الدكتوراه الدارسين لدى هؤلاء الأساتذة. وتكونت عينة الدراسة من (79) طالبا من طلبة الدكتوراه الدارسين في كلية التربية في جامعة فلوريدا الجنوبية، و (29) مدرسا مشرفا رئيسا على رسائلهم. وقامت الدراسة بالتحقق من العلاقة بين الذكاء العاطفي لهؤلاء الأساتذة بوساطة استبانة مسح ذاتي لمعامل الذكاء، وبين طريقة أدائهم للعمليات التعليمية المقاسة من وجهة نظر طلبة الدكتوراه. وتبين أن الذكاء العاطفي لهؤلاء الأساتذة يقع في فئتين رئيسيتين بين النظرة المثالية أو الدرجة المتكاملة والخبرة والمهارة، وكانت هذه العلامات أعلى مما توافر في عينات أخرى. أما بالنسبة للعملية التعليمية فقد أشار طلبة الدكتوراه إلى تمتع مدرسيهم بمستويات مرتفعة في قدراتهم على مساعدة الطلبة في الرؤية المستقبلية، كما كشفت النتائج عن وجود معامل ارتباط ضعيف وسلبي بين مستوى الذكاء العاطف للأساتذة، وبين طريقة إنجازهم وأدائهم للمهام التعليمية¹⁶.

2.4.2 دراسة Busso (2003): هدفت الدراسة إلى فحص وتحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الإداري. وتكونت عينة الدراسة من (99) مشاركا في مدينة سانت دييغو الأمريكية، قاموا بالإجابة عن مقياس الذكاء العاطفي لشوت وآخريين، المكون من (33) فقرة. وتم استخدام مقياس السلوك الاجتماعي المنظمي، ومقياس القناعة والرضا المهني. وتبين من نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين الذكاء العاطفي والأداء الإداري¹⁷.

3.4.2 دراسة Douglas et al (2004): أجريت الدراسة في نيويورك عن الذكاء العاطفي كوسيط مباشر بين يقظة الضمير والأداء المهني، كان الهدف منها اختبار صحة الفرضية التي تنص على وجود علاقة إيجابية بين الخصائص المتوارثة في الضمير الحي، وبين درجات الأداء المهني للمستخدمين من ذوي الذكاء العاطفي العالي، وسلبية بين ذوي الذكاء العاطفي المتدني. تكونت عينة الدراسة من (250) طالبا من المسجلين في مساقات مبادئ الإدارة، واستخدم مقياس الذكاء العاطفي لـ Bar-On. أشارت نتائج الدراسة إلى أن علامة الذكاء العاطفي مرتبطة ارتباطا إيجابيا ذا دلالة إحصائية بالضمائر الحية، وارتبط الضمير كذلك بعلامات الأداء والإنجاز وعند مستوى ذي دلالة إحصائية¹⁸.

4.4.2 دراسة البوريني (2006): هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان، وأدائهم الإداري من وجهة نظر معلمهم، فكانت عينة الدراسة مكونة من (100) مدير مدرسة أساسية خاصة و (486) معلما ومعلمة في عمان، تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية، واستخدمت أداتان للدراسة الأولى كانت لقياس الذكاء العاطفي، والثانية لقياس الأداء الإداري للمديرين. وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي للمديرين بحسب إجاباتهم عن أنفسهم، وكذلك ارتفاع مستوى الأداء الإداري لدى المديرين من وجهة نظر معلمهم، وكذلك لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى أدائهم بالنسبة للمديرين¹⁹.

5.4.2 دراسة بكر (2012): أجريت الدراسة عن المدير المتميز ودوره الفعال في قيادة الأداء بالذكاء العاطفي، بالتطبيق على قطاع الاتصالات بمصر. وهدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فعالية المديرين العاملين في قطاع الاتصالات بمصر، في كيفية تحقيق مهارة الأداء القائمة على الذكاء العاطفي، وتقوية علاقات العمل الإيجابية وتحسين الأداء فيه بوجه عام. وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وتكون مجتمع البحث من القيادات الإدارية العليا والمتوسطة والمباشرة في قطاع الاتصالات. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك قصورا لدى القيادات الإدارية بوجه عام في القطاع محل الدراسة، فيما يتعلق بفعاليتهم في تحقيق مهارة الإدارة القائمة على الذكاء العاطفي، وتقوية علاقات العمل الإيجابية ونجاح العمل وتحسين الأداء فيه بوجه عام²⁰.

6.4.2 دراسة موصللي (2013): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية في الفنادق التابعة لمديرية السياحة في مدينة حلب. وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تعدادها (61) مديرا في (7) فنادق. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده الخمس (إدراك العواطف فهم العواطف، إدارة العواطف، التعاطف، التواصل) في أداء المديرين²¹.

7.4.2 دراسة أبو الخير وأبو شعيرة (2018): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس في المرحلة الأساسية التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية من وجهة نظر المشرفين التربويين، وأثره في أداء المديرين. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (39) مشرفا تربويا. لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس كان متوسطا، وإن مستوى أداء المديرين كان مرتفعا، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين مستوى أدائهم²².

3. منهجية البحث

1.3 منهج البحث: تم استخدام المنهج الوصفي لمناسبته لاغراض هذا البحث.

2.3 مجتمع وعينة البحث: تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية المسيلة والبالغ عددهم (38) فردا، وبسبب صغر حجم مجتمع البحث، قام الباحث باعتماد مجتمع البحث

كعينة للبحث. وقد تم توزيع (38) استبانة على أفراد عينة البحث، تم استرجاعها كلها بنسبة (100%)، وبعد فحصها ومراجعتها، تبين وجود (6) استبانات غير صالحة وغير مكتملة البيانات، مما استدعى استبعادها من التحليل؛ وبهذا أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هو (32) استبانة بنسبة (84.21%) من عدد الاستبانات الموزعة.

3.3 أداة البحث: لتحقيق أهداف البحث قام الباحث بتصميم استبانة بهدف الإجابة على أسئلة البحث؛ وذلك بعد مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر.

وقد تضمنت الاستبانة: جزء خاصا بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البحث من خلال (5) متغيرات، وهي: النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة وعدد سنوات الخبرة. وجزء تضمن (15) فقرة بهدف قياس أبعاد الذكاء العاطفي المعتمدة في الإطار النظري، وهي: الوعي الذاتي، إدارة العواطف، الدافعية، التعاطف والمهارات الاجتماعية. وجزء تضمن (12) فقرة بهدف قياس الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القياضة الرئيسية بالمسيلة.

وتراوح مدى الاستجابة من (1-5) وفق مقياس ليكرت الخماسي؛ حيث كانت الدرجات كالآتي: قليلة جدا (1)، قليلة (2)، متوسطة (3)، كبيرة (4)، كبيرة جدا (5). لهذا فقد تم حساب طول الفئة وفقا للمعادلة: أعلى قيمة / (أعلى قيمة - أقل قيمة)، أي: $0.8 = 5 / (5 - 1)$ ، ثم يضاف طول وقد تم الاعتماد على الوسط الفرضي (3)، والذي على ضوءه تقارن الأوساط الحسابية لكل فقرة.

الجدول رقم (02): مجالات مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
الدرجة	1	2	3	4	5
المجال	1.80 - 1	2.60 - 1.80	3.40 - 2.60	4.20 - 3.40	5 - 4.20

المصدر: إعداد الباحث

4.3 صدق وثبات أداة البحث: تم تحكيم الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة جامعة المسيلة، وقد أخذ بأرائهم في صياغة النسخة النهائية للاستبانة. أما ثبات الاستبانة فقد تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات أفراد عينة البحث في كل الفقرات الموجودة في المقياس، كما في الجدول (03).

الجدول رقم (03): مقياس الثبات فقرات الاستبانة

المتغير	عدد الفقرات	قيمة (Cronbach Alpha)
الذكاء العاطفي	15	0.892
الوعي الذاتي	3	0.871
إدارة العواطف	3	0.784
الدافعية	3	0.728
التعاطف	3	0.825

0.714	3	المهارات الاجتماعية
0.921	15	الأداء الوظيفي
0.935	30	الاستبانة ككل

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يوضح الجدول (03) قيم الثبات لمتغيرات البحث الرئيسية، والتي بلغت (0.892) للذكاء العاطفي، و(0.921) للأداء الوظيفي، وتدل مؤشرات (Cronbach Alpha) أعلاه على تمتع أداة البحث بصورة عامة بمعامل ثبات عال، وبقدرتها على تحقيق أغراض البحث.

4.3 عرض نتائج البحث

1.4.3 خصائص عينة البحث: يوضح الجدول (04) الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البحث من حيث: النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة وعدد سنوات الخبرة.

الجدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع الاجتماعي	ذكر	25	78.125
	أنثى	7	21.875
العمر	أقل من 25 سنة	4	12.5
	من 25 سنة- أقل من 35 سنة	11	34.375
	من 35 سنة- أقل من 45 سنة	9	28.125
	45 سنة فأكثر	8	25
المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	9	28.125
	ليسانس	15	46.875
	ماستر	8	25
الوظيفة	رئيس قسم	1	3.125
	رئيس مصلحة	2	6,25
	قابطص الصندوق	1	3.125
	مكلف بالزيائن	28	87.5
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	5	15.625
	من 5- أقل من 10 سنوات	12	37.5
	من 10- أقل من 15 سنة	8	25
	15 سنة فأكثر	7	21.875

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

من خلال النتائج المعروضة في الجدول السابق، نجد مثلا أن معظم أفراد العينة هم من الذكور بنسبة (78.125%)؛ تتراوح أعمارهم من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة بنسبة (34.375%)؛ ومعظمهم هم من حملة شهادة الليسانس بنسبة (46.875%)، وهذا يعطي مؤشرا حول اهتمام بريد الجزائر في عملية

التوظيف بمؤهلات علمية معينة؛ ويعملون في وظيفة مكلف بالزبائن بنسبة (87.5%)، باعتبار الوحدة المبحوثة هي وكالة لها علاقة مباشرة مع عملاء بريد الجزائر؛ ممن تتراوح من عدد سنوات خبرتهم العملية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة (37.5%)، مما يدل على امتلاك أفراد عينة البحث لمهارات مقبولة تمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة مقبولة أيضا.

2.4.3 تحليل أسئلة البحث واختبار الفرضيات

أولاً: ما مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتب والمستوى لفقرات استبانة الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب ومستوى أبعاد الذكاء العاطفي لدى

العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	الوعي الذاتي	3.79	0.53	3	كبيرة
2	إدارة العواطف	3.75	0.56	4	كبيرة
3	الدافعية	3.86	0.51	1	كبيرة
4	التعاطف	3.63	0.46	5	كبيرة
5	المهارات الاجتماعية	3.83	0.44	2	كبيرة
	الذكاء العاطفي ككل	3,77	0.40		كبيرة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يتضح من الجدول رقم (05) ارتفاع المتوسطات الحسابية للذكاء العاطفي وأبعاده عن المتوسط النظري؛ حيث أن ارتفاع المتوسط الفعلي عن (3)، وهذا ما يعني امتلاك أفراد عينة البحث لمهارات الذكاء العاطفي بصورة كبيرة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي للعينة بشكل عام (3.77) بانحراف معياري (0.4). كما جاءت الأبعاد جميعها في الدرجة الكبيرة، وتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (3.63-3.86). جاء في المرتبة الأولى بعد الدافعية بمتوسط حسابي بلغ (3.86) بانحراف معياري (0.51)، وفي المرتبة الأخيرة بعد التعاطف بمتوسط حسابي بلغ (3.63) بانحراف معياري (0.46).

الجدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الوعي الذاتي في بريد الجزائر القباضة

الرئيسية بالمسيلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	أعبر عن مشاعري بدقة ووضوح.	3.59	0.57	3	كبيرة
2	أمتلك الثقة بقدراتي وإمكاناتي.	4.11	0.59	1	كبيرة
3	أعرف جوانب القوة والضعف لدي.	3.67	0.61	2	كبيرة
	المتوسط العام للوعي الذاتي	3.79	0.53		كبيرة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يوضح الجدول (06) إجابات عينة البحث عن الفقرات المتعلقة بالوعي الذاتي في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للوعي الذاتي بين (3.59-4.11) بمتوسط كلي مقداره (3.79) وانحراف معياري بلغ (0.53)، الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة للوعي الذاتي في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة أمتلك الثقة بقدراتي وإمكاناتي بمتوسط حسابي بلغ (4.11)، وانحراف معياري بلغ (0.59)، فيما حصلت الفقرة أعبر عن مشاعري بدقة ووضوح على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري بلغ (0.57).

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى إدارة العواطف في بريد الجزائر القباضة

الرئيسية بالمسيلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	أحافظ على هدوئي وأتحكم في انفعالاتي ومشاعري في المواقف الصعبة.	3.92	0.61	1	كبيرة
2	لدي قدرة عالية على مقاومة الاحباط والقلق وأسعى لأكون متفائلا.	3.87	0.58	2	كبيرة
3	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.	3.46	0.53	3	كبيرة
المتوسط العام لإدارة العواطف		3.75	0.56	كبيرة	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يوضح الجدول (07) إجابات عينة البحث عن الفقرات المتعلقة بإدارة العواطف في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لإدارة العواطف بين (2.57-3.87) بمتوسط كلي مقداره (3.75) وانحراف معياري بلغ (0.56)، الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة لإدارة العواطف في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة أحافظ على هدوئي وأتحكم في انفعالاتي ومشاعري في المواقف الصعبة بمتوسط حسابي بلغ (3.92)، وانحراف معياري بلغ (0.61)، فيما حصلت الفقرة أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري بلغ (0.53).

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الدافعية في بريد الجزائر القباضة

الرئيسية بالمسيلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	أقوم بالأعمال الموكلة لي بثبات على الرغم من الصعوبات.	4.71	0.69	2	كبيرة جدا
2	أنجز نفس الأعمال لساعات طويلة دون الشعور بالملل.	3.11	0.53	3	متوسطة
3	كلما وجدت العمل الذي أقوم به صعبا ازداد إصراري على إنجازه.	3.76	0.55	1	كبيرة
المتوسط العام للدافعية		3.86	0.51	كبيرة	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يوضح الجدول (08) إجابات عينة البحث عن الفقرات المتعلقة بالدافعية في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للدافعية بين (3.11-3.76) بمتوسط كلي مقداره

(3.86) وانحراف معياري بلغ (0.51)، الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة للدافعية في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة كلما وجدت العمل الذي أقوم به صعبا ازداد إصراري على إنجازه بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، وانحراف معياري بلغ (0.55)، فيما حصلت الفقرة أنجز نفس الأعمال لساعات طويلة دون الشعور بالملل على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري بلغ (0.53).

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التعاطف في بريد الجزائر القباضة

الرئيسية بالمسيلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	أتمتع بشفافية حسية لفهم الآخرين من خلال تعابيرهم وسلوكياتهم.	3.29	0.63	3	متوسطة
2	أتمتع بالمشاركة الوجدانية لمشاكل الآخرين وأسعى لمساعدتهم.	3.72	0.59	2	كبيرة
3	أتجنب جرح مشاعر الآخرين وأذيتهم وأعتذر منهم عند الخطأ.	3.88	0.61	1	كبيرة
المتوسط العام للتعاطف		3.63	0.46	كبيرة	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يوضح الجدول (09) إجابات عينة البحث عن الفقرات المتعلقة بالتعاطف في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للوعي الذاتي بين (3.29-3.88) بمتوسط كلي مقداره (3.63) وانحراف معياري بلغ (0.46)، الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة للتعاطف في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة أتجنب جرح مشاعر الآخرين وأذيتهم وأعتذر منهم عند الخطأ بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري بلغ (0.61)، فيما حصلت الفقرة أتمتع بشفافية حسية لفهم الآخرين من خلال تعابيرهم وسلوكياتهم على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري بلغ (0.63).

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى المهارات الاجتماعية في بريد الجزائر

القباضة الرئيسية بالمسيلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	لا أجد صعوبة في الحديث مع الآخرين.	3.94	0.57	1	كبيرة
2	أمتلك فن الإقناع والتأثير الفعال على الآخرين.	3.80	0.62	2	كبيرة
3	أتكيف مع الآخرين عند اختلاف وجهات النظر ولا أخسرهم.	3.75	0.51	3	كبيرة
المتوسط العام للمهارات الاجتماعية		3.83	0.44	كبيرة	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يوضح الجدول (10) إجابات عينة البحث عن الفقرات المتعلقة بالمهارات الاجتماعية في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للمهارات الاجتماعية بين (3.75-3.94) بمتوسط كلي مقداره (3.83) وانحراف معياري بلغ (0.44)، الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة

للمهارات الاجتماعية في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة لا أجد صعوبة في الحديث مع الآخرين بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري بلغ (0.57)، فيما حصلت الفقرة أتكيف مع الآخرين عند اختلاف وجهات النظر ولا أخسرهم على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري بلغ (0.51).

ثانياً: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتب والمستوى لفقرات استبانة الأداء الوظيفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في

بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أحسن الاستخدام الجيد للوقت أثناء تأدية عملي.	3.79	0.53	4	كبيرة
2	أمتلك القدرة على الاستخدام الجيد للموارد المعرفية أثناء تأدية عملي.	3.75	0.56	5	كبيرة
3	أستخدم الادوات الخاصة بالعمل بكفاءة.	3.86	0.51	2	كبيرة
4	أمتع بالقدرة على إنجاز الكم المطلوب من الأعمال.	3.63	0.46	6	كبيرة
5	أبذل الجهد المطلوب لإنجاز العمل في الوقت المحدد.	3.83	0.44	3	كبيرة
6	أسعى لتحقيق الجودة في الأداء.	3.46	0.65	12	كبيرة
7	أأخذ القرارات المتعلقة بعملتي بشكل جيد.	3.58	0.47	8	كبيرة
8	ألم بجميع الجوانب المتعلقة بعملتي.	3.47	0.62	11	كبيرة
9	ألم بأحدث الأساليب الخاصة بتأدية عملي.	3.59	0.48	7	كبيرة
10	تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة لي.	3.97	0.56	1	كبيرة
11	أحرص على تحقيق عنصر الإبداع في تأدية عملي.	3.55	0.53	10	كبيرة
12	أستطيع العمل ضمن فرق العمل.	3.56	0.67	9	كبيرة
	الأداء الوظيفي ككل	3,67	0,58		كبيرة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يوضح الجدول (11) إجابات عينة البحث عن الفقرات المتعلقة بالأداء الوظيفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للأداء الوظيفي بين (3.46-3.97) بمتوسط كلي مقداره (3.67) وانحراف معياري بلغ (0.58)، الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة للأداء الوظيفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة لي بمتوسط حسابي بلغ (3.97) وانحراف معياري بلغ (0.56)، فيما حصلت الفقرة أسعى لتحقيق الجودة في الأداء على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري بلغ (0.65).

ثالثا: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسية للبحث التي تنص على الآتي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، بين الذكاء العاطفي للعاملين ومستوى أدائهم الوظيفي في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون، بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. وفيما يلي مصفوفة الارتباط:

الجدول رقم (12): مصفوفة الارتباط بين أبعاد الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة

الترتيب	الأداء الوظيفي	المتغيرات
/	0.646*	الذكاء العاطفي
4	0.615*	الوعي الذاتي
3	0.649*	إدارة العواطف
1	0.675*	الدافعية
5	0.567*	التعاطف
2	0.662*	المهارات الاجتماعية

*تعني دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

من الجدول رقم (12) يتضح أن معامل الارتباط بلغ (0,646)، مما يعني أن هناك علاقة ارتباط طردي قوي نسبيا بين الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة والذكاء العاطفي، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية. ينبثق عن الفرضية الرئيسية خمس فرضيات فرعية، قام الباحث باختبارها، وذلك على النحو الآتي:

1- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين الوعي الذاتي كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

يتضح من الجدول رقم (12) أن معامل ارتباط بعد الوعي الذاتي قد بلغ (0.615)، مما يعني أن الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة قد ارتبط ارتباطا طرديا مع بعد الوعي الذاتي، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى.

2- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين إدارة العواطف كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

يتضح من الجدول رقم (12) أن معامل ارتباط بعد إدارة العواطف قد بلغ (0.649)، مما يعني أن الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة قد ارتبط ارتباطا طرديا مع بعد إدارة العواطف، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين الدافعية كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

يتضح من الجدول رقم (12) أن معامل ارتباط بعد الدافعية قد بلغ (0.675)، مما يعني أن الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة قد ارتبط ارتباطا طرديا مع بعد الدافعية، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

4- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين التعاطف كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

يتضح من الجدول رقم (12) أن معامل ارتباط بعد التعاطف قد بلغ (0.567)، مما يعني أن الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة قد ارتبط ارتباطا طرديا مع بعد التعاطف، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

5- الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين المهارات الاجتماعية كأحد أبعاد الذكاء العاطفي، والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

يتضح من الجدول رقم (12) أن معامل ارتباط بعد المهارات الاجتماعية قد بلغ (0.662)، مما يعني أن الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة قد ارتبط ارتباطا طرديا مع بعد المهارات الاجتماعية، عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الخامسة.

رابعا: ما مدى تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باختبار الفرضية التي تنص على الآتي: يؤثر الذكاء العاطفي بأبعاده على الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

مما سبق، اتضح بأن هناك علاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. وفيما يلي سيتم بحث العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛ حيث استخدم الباحث اختبار تحليل الانحدار وفقا لطريقة (Stepwise).

بلغ معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة (0.646)، وكانت العلاقة دالة وطرديّة وقوية نسبياً، وبناء على ذلك فإن معامل التحديد التفسيري يبلغ ($R^2=417$)، وهذا يدل على أن التغيير في الذكاء العاطفي يفسر ما نسبته (41.7%) من التغيير الحاصل في الأداء الوظيفي. والجدول الآتي يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة العلاقة بينهما.

الجدول رقم (13): اختبار تحليل التباين الأحادي لأثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين ببريد

الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة

مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	قيمة *Sig
الانحدار	98.553	1	98.553	305.475	0.000
البواقي	102.665	30	3.42		
الإجمالي	201.218	31			

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

يتضح من الجدول بأن العلاقة دالة إحصائياً، وأن هناك أثر دال للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وفيما يلي جدول يوضح معادلة الانحدار.

الجدول رقم (14): معادلة انحدار الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية

بالمسيلة

النموذج	قيمة (B)	قيمة (β)	قيمة (t)	قيمة *Sig
الثابت	1.867		13.756	0.000
الذكاء العاطفي	0.628	0.646	18.436	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)

تشير نتائج الجدول رقم (14) بأن ($Sig=0.000$)، وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)،

وبناء على ذلك فإن معادلة الانحدار هي على النحو الآتي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 1.867 + (0.628 \times \text{الذكاء العاطفي})$$

4. خاتمة:

هدف البحث إلى مدى تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر، وتحديد القباضة الرئيسية بالمسيلة، ولتحقيق هذا الهدف اختيرت عينة مكونة من 32 عاملاً في

بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة من جميع المستويات الوظيفية، واستخدم البحث المنهج الوصفي لتحقيق أهدافه. وفيما يلي النتائج التي تم التوصل إليها.

أولاً: النتائج

- أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كان كبيراً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي للعينة بشكل عام (3.77)؛ كما جاءت الأبعاد جميعها في الدرجة الكبيرة. جاء في المرتبة الأولى بعد الدافعية بمتوسط حسابي بلغ (3.86)، وفي المرتبة الأخيرة بعد التعاطف بمتوسط حسابي بلغ (3.63).

- أظهرت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كان كبيراً هو الآخر؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي (3.67). جاءت في المرتبة الأولى فقرة تتناسب قدراتي مع كافة المهام الموكلة لي بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، فيما حصلت الفقرة أسعى لتحقيق الجودة في الأداء على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.46).

- أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية نسبياً ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

- تبين أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة العواطف، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

- أظهرت النتائج أن هناك أثر دال إحصائياً للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين ببريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

ثانياً: اقتراحات البحث

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، وفي ضوء الإطار النظري، يقترح البحث ما يلي:

- نشر مفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده 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.

5. الإحالات والمراجع:

¹ Bar-On, Reuven, The Emotional Quotient Inventory: Measure of Emotional Quotient Inventory, (Toronto: Multi- Health Systems, 1998), p.12.

² Mayer John D & Salovey Peter, What is Emotional intelligence?, Handbook of Intelligence, (Cambridge University Press, 1997), p. 60.

³ Goleman, Daniel, Emotional Intelligence: Why it can matter more than I.Q, (New York: Bantam Books, 1995), p. 75.

⁴ Stenberg Robert J & Kaufman Scott Barry, The Cambridge Handbook of Intelligence (Cambridge Handbooks in Psychology), (Cambridge University Press 2011), p. 535.

- ⁵ Goleman, Daniel, Working with Emotional Intelligence, (New York: Bantam Books, 2006), p. 26.
- ⁶ Luneburg Fred C, Emotional Intelligence in the Workplace: Application to Leadership, International Journal of Management, Business & Administration, Vol. 14, N. 1, 2011, p. 2.
- ⁷ Goleman, Daniel, 2006, Op.cit, p. 26.
- ⁸ Schermerhorn John R et al, Organizational Behavior, (New York: John Wiley & Sons, Inc), 2010, p. 63.
- ⁹ Goleman, Daniel, 2006, Op.cit, p. 27.
- ¹⁰ الصرايرة، خالد أحمد، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية بالجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، 27 (1-2)، 2011، ص.607.
- ¹¹ درة، عبد الباري إبراهيم والصباغ، زهير نعيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين (منحنى نظمي)، (عمان: دار وائل للنشر، 2008)، ص. 3.
- ¹² الزهراني، عبد الواحد بن سعود سعيد، الأداء الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 18، 2017، ص. 253.
- ¹³ الخضري، خضير سليمان و العريقي، بسيم قائد، الالتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، العدد 13، 2020، ص ص. 25-26.
- ¹⁴ Goleman, Daniel, 2006, Op.cit, p. 35.
- ¹⁵ الربيعي، نجلاء سادة حسون و صخر، نجات حميد، دور الذكاء العاطفي في تعزيز الاداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم: بحث تطبيقي في عينة من مكاتب التدقيق في العراق، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 3، 2021، ص. 192.
- ¹⁶ Menon Sanjay, Employee Empowerment: An Integrative Psychological Approach, Applied Psychological International Review, Vol.50, Issue 1, 2001.
- ¹⁷ Busso Licia, The Relationship between Emotional Intelligence and Contextual Performance as influenced by Job Satisfaction and Locus of Control Orientation, (San Diego: Alliant International University, 2003).
- ¹⁸ Douglas Ceasar, Frink Dwight, Ferris Gerald R, Emotional Intelligence as a Moderator of Relationship between Conscientiousness and Performance, Journal of Leadership and Organizational Studies, Vol.10, Issue 3, 2004.
- ¹⁹ البوريني، ربحية دخيل، الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان وعلاقته بأدائهم الإداري من وجهة نظر معلمهم، رسالة ماجستير غير منشورة (عمان: جامعة عمان العربية، 2006).
- ²⁰ بكر نادية، المدير المتميز ودوره الفعال في قيادة الأداء بالذكاء العاطفي بالتطبيق على قطاع الاتصالات بمصر، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، المجلد 16، العدد 47، 2012.
- ²¹ موصلي محمد، أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب، رسالة ماجستير غير منشورة، (حلب: جامعة حلب، 2013).
- ²² أبو الخير، أحمد غنيم علي؛ أبو شعيره، نور عادل، مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية، المجلة المولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 3، العدد 2، 2018.