

أثر الذكاء العاطفي على مستوى أداء العاملين (دراسة ميدانية بالشركة السعودية للكهرباء)

The Effect of Emotional Intelligence on Employees' Performance Level (A Field Study at the Saudi Electricity Company)

إعداد: الدكتور/ أحمد عطاء الله العنزي

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال والمحاسبة، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: Ahmadalatala@hotmail.com

الدكتور/ أويابان دورايباندي

بروفيسور في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال والمحاسبة، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: mwbedo@gmail.com

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

Email: country.manager@smart-learn.org

المخلص:

تتناول هذه الدراسة مفهوم الذكاء العاطفي من حيث تعريفه وتحديد أبعاده وأهميته، ثم تستعرض مفهوم أداء العاملين وأهميته ومرآحله تقييمه. وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الذكاء العاطفي على مستوى أداء العاملين. وللوصول إلى هذا الهدف، تم تطبيق الدراسة على الشركة السعودية للكهرباء، حيث طبقت على عينة عشوائية بسيطة تتكون من 229 فرداً، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات وتحليلها بالاستعانة بأداة الاستبيان، واستخدام عدة أساليب إحصائية كالنسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل الثبات ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون، اختبار ANOVA، اختبار Independent Simple T-TEST للعينات المستقلة، وبعد تحليل المعطيات الميدانية واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي من خلال أبعاده المتمثلة في: (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ماعدا المنصب الوظيفي. وكان من أبرز التوصيات: تعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين، بما في ذلك مهارات إدارة الانفعالات، التعاطف، والتواصل الفعال، لما لذلك من تأثير إيجابي على تحسين الأداء وتعزيز بيئة العمل التعاونية، وإدراج مؤشرات الذكاء العاطفي ضمن معايير التقييم عند التوظيف أو الترقية، بحيث يكون جزءاً من المؤهلات المطلوبة لشغل المناصب القيادية أو الإشرافية، مما يضمن تكوين فرق عمل تتمتع بقدرات عالية على التواصل وحل المشكلات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، أداء العاملين، الشركة السعودية للكهرباء.

The Effect of Emotional Intelligence on Employees' Performance Level (A Field Study at the Saudi Electricity Company)

Abstract:

This study aimed to identify the extent to which emotional intelligence affects employee performance. To achieve this goal, it was applied to the Saudi Electricity Company, where it was applied to a simple random sample consisting of 229 individuals. A descriptive analytical approach was used, and data collection and analysis were carried out using a questionnaire and several statistical methods such as percentages, frequencies, arithmetic mean, Cronbach's alpha coefficient, Pearson's correlation coefficient, ANOVA test, and Independent Simple T-TEST for independent samples. After analyzing the field data and testing the hypotheses, the study reached several conclusions, the most important of which are: There is a statistically significant effect of emotional intelligence through its dimensions, which are: (emotional knowledge, emotion management, empathy, and social skills) on the performance level of employees at the Saudi Electricity Company, in addition to statistically significant differences at the $0.05 \geq \alpha$ level in the responses of the study sample regarding their perceived emotional intelligence and their performance level at the Saudi Electricity Company, which can be attributed to personal variables (gender, age, educational qualifications, years of experience) except for job position.

The most prominent recommendations were: enhancing the emotional intelligence skills of employees, including emotion management skills, empathy, and effective communication, as this has a positive impact on improving performance and enhancing a collaborative work environment; and including emotional intelligence indicators in the evaluation criteria for recruitment or promotion, so that it is part of the qualifications required for leadership or supervisory positions, thereby ensuring the formation of work teams with high communication and problem-solving skills.

Keywords: emotional intelligence, emotional knowledge, emotion management, empathy, social skills, employee performance, Saudi Electricity Company.

JEL Classification Codes: M12, M54, L94.

1. المقدمة:

في بيئة اليوم شديدة التنافسية، تعد إدارة الموارد البشرية مفتاح نجاح أي مؤسسة، ومورد مهم يجب صقله وإدارته كإستراتيجية حيوية مرتبطة بإستراتيجية المؤسسة العامة، إذ لم تعد التطورات والتغيرات العالمية مرتبطة فقط بتعظيم رأس المال أو استخدام التكنولوجيا في المؤسسات فحسب، بل بالدرجة الأولى من خلال الموارد البشرية العاملة في هذه المؤسسات ومستوى أدائها وأهميته في إحداث التقدم والتنمية على مستوى جميع الأنساق. وعليه؛ يعد الأداء جوهر بقاء المؤسسات واستمراريتها وركيزة تقييم فاعليتها، لذلك يولي المديرون اهتماما متزايدا بأداء العاملين بوصفه انعكاسا لقدراتهم ودوافعهم وكفاءة وفعالية المؤسسة كلها، غير أن القدرة وحدها لا تكفي لتحقيق الأداء الأمثل من دون الاهتمام بالسلوك البشري ودوافعه، وهو ما أفرز اهتماما واسعا بدراسة الذكاء العاطفي بوصفه نمطا سلوكيا إيجابيا يسهم في تعزيز الالتزام والقيم والرضا الوظيفي، ويمثل أحد المحددات الرئيسة للإنتاجية وجودة العلاقات التفاعلية داخل بيئة العمل، بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر.

1.1. مشكلة الدراسة:

في إطار تنفيذ السياسة الطاقوية، تعمل المملكة العربية السعودية على ضمان تزويد المواطن السعودي، سواء كان فردا أو مؤسسة بالكهرباء عبر "الشركة السعودية للكهرباء"، ملتزمة بأعلى معايير الموثوقية والاعتمادية. وعلى إثر ذلك؛ تواجه هذه الشركة تحديات كبيرة وضغطا متزايدا في تنفيذ مهامها وتحقيق أهدافها في إطار خدمة ملايين الزبائن، لتوزيع الكهرباء وصيانة شبكات وقنوات التزويد بانتظام، مما يستدعي التركيز بدرجة بالغة الأهمية على أداء العاملين وقدرتهم على تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة عالية.

وفي هذا السياق، يطرح الذكاء العاطفي نفسه كأحد المفاهيم المهمة التي قد تساعد في تفسير سلوكيات الأفراد داخل النسق التنظيمي، باعتباره حجر الأساس لقدرة الفرد على التكيف والتطور، فهو يمثل هيكل قائم على مجموعة الإدراكات الذاتية العاطفية الموجودة في المستويات الدنيا من هرم الشخصية، والذي يتضمن قدرة عالية بشكل خاص على معالجة المعلومات العاطفية وعلى إدراك وتحديد وفهم المواقف التي تنطوي على تبعات عاطفية واجتماعية بشكل صحيح، كما يمكن أن يخلق بيئة تعزز نمو الثقة، وتبادل المعلومات، والمخاطرة الصحية، والتعلم (Kokkinos & Voulgaridou, 2024, p 1).

وبذلك تتمثل مشكلة البحث فيما أشارت إليه دراسة (الشمري، 2023) التي أكدت "أن غياب الذكاء العاطفي في العلاقات المهنية قد يؤدي إلى صعوبات عديدة، حيث إن هيمنة العواطف السلبية في العلاقات داخل المؤسسة، سواء بين الموظفين بعضهم مع بعض أو في علاقتهم مع صاحب العمل، قد يتسبب في تفاقم التوترات وإضعاف التعاون والتواصل الفعال"، مما قد يؤثر سلبا على أداء العاملين.

ومنه، نطرح مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي الآتي: ما مدى أثر الذكاء العاطفي على مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

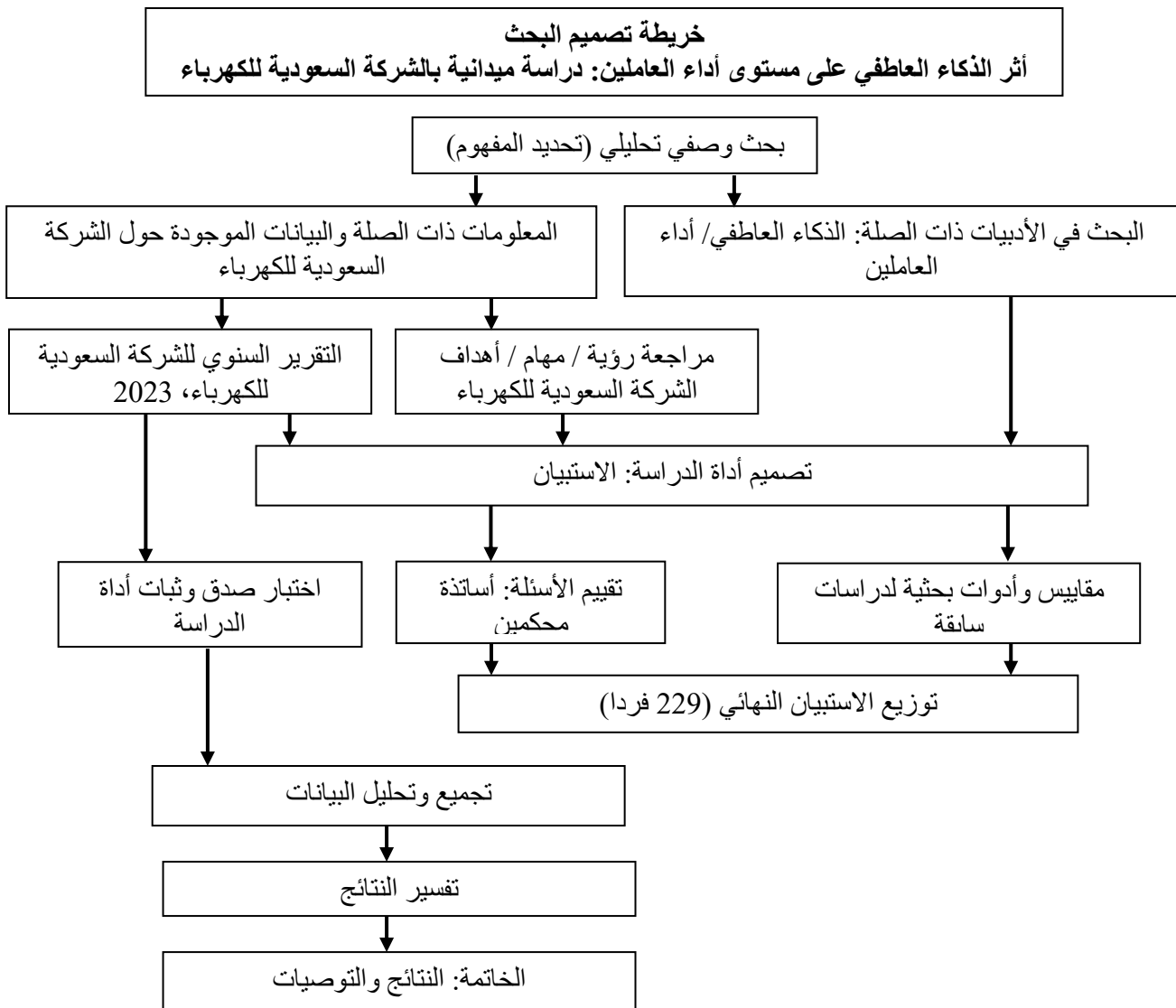
1. ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء؟

2. ما هو مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للذكاء العاطفي على مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمنصب الوظيفي)؟

2.1. أهداف الدراسة:

- نحاول من خلال هذا البحث تحقيق جملة من الأهداف أهمها:
1. التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين بالشركة السعودية للكهرباء.
 2. تحديد مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء.
 3. الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء.

3.1. الخريطة البحثية:



2. الإطار النظري

مع تزايد الضغوط المهنية وتعقيد العلاقات التنظيمية، لم تعد المهارات التقنية والمعرفة الوظيفية وحدها كافية لضمان النجاح الوظيفي وتحقيق الكفاءة الإنتاجية، بل باتت المهارات الشخصية والاجتماعية تمثل عاملاً حاسماً في تعزيز قدرة العاملين على التكيف واتخاذ القرارات الفعالة، ومن ثم تحسين مستوى أدائهم ودافعيتهم نحو الإنجاز، ومن بين هذه المهارات تبرز "مهارة الذكاء العاطفي" كأحد العوامل النفسية الرئيسية المؤثرة في تحسين أداء الأفراد.

1.1.2. الذكاء العاطفي

إن الحديث عن الذكاء العاطفي يقودنا إلى ضرورة معرفة مصطلح الذكاء العاطفي، يليه تحديد أبعاده وأهميته.

1.1.2. تعريف الذكاء العاطفي

يعرف الذكاء العاطفي (EI) في الأدبيات على نطاق واسع بأنه: "مجموعة من القدرات والمهارات والسمات التي توجه كيفية فهم العواطف وتنظيمها وإدارتها ومعالجتها سلوكياً" (Dasborough et al., 2022). وميزه كل من سالوفي وماير (Salovey & Mayer, 1990) كفرع محدد من دراسة أوسع للذكاء الاجتماعي التي ظهرت في أوائل القرن العشرين (Boyatzis, 2018, p 2). وقد وصفه Bar-On (2006): "نموذجاً يجمع بين الكفاءات الاجتماعية والعاطفية والمهارات الناعمة التي تحدد السلوك الإنساني الفعال، حيث أن السمات تتجاوز القدرات العقلية إلى أفعال سلوكية يمكن ملاحظتها وتتنبأ بنتائج أداء العمل" (Martin, Villagran, & Cragin, 2024, p 2). كما عرف كل من ديفا وكريشنافيني (Deepa and Krishnaveni) الذكاء العاطفي بأنه: "قدرة الفرد على إدراك المشاعر المرتبطة بنفسه وبيئته، وتقييمها وتنظيمها، لإنتاج استجابات سلوكية ملائمة تؤدي إلى تحسين النتائج الشخصية والاجتماعية" (Dhani & Sharma, 2017, p 182).

وعلى إثر ذلك؛ نستنتج بأن الذكاء العاطفي (EI) هو مفهوم يمثل القدرة على استيعاب وتحليل العواطف، والتعبير عنها بشكل فعال، والتحكم فيها، والتفاعل معها بطريقة متناسقة، وفي إطار ذلك يتكون الذكاء العاطفي من عدة جوانب، بما فيه المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، المهارات الاجتماعية.

2.1.2. أبعاد الذكاء العاطفي وأهميته

يشمل الذكاء العاطفي على أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في:

أ. الوعي بالذات (المعرفة الانفعالية) **Self-Awarenes**: يقصد به قدرة الفرد على إدراك حالته الداخلية ومشاعره بشكل واضح، فالوعي الذاتي يعد حجر الأساس في الذكاء العاطفي وفقاً لدانيال جولمان، ويتألف من جانبين رئيسيين: "الوعي الذاتي العاطفي" الذي يتعلق بقدرة الفرد على التعرف على مشاعره وتأثيرها في حياته، و"الوعي الذاتي الدقيق" الذي يركز على تحديد نقاط القوة والضعف واستخدام هذه المعرفة لاتخاذ قرارات مدروسة (Al-Azzam, 2015, p 1668). ولتحقيق وعي ذاتي فعال، يمكن التركيز على ما يلي (Sampel, 2007, p 4): العمل بكفاءة تحت ضغط الطابع المتغيرة؛ فهم مسببات الارتباك وكيفية التعامل معها؛ تحليل ردود الفعل العاطفية وإيجاد طرق لإدارتها بفعالية، حيث أن إتباع تصميم مبني على هذه الجوانب يعزز إدراك الذات، مما يحسن التفاعل مع المشاعر والتحكم فيها.

ب. إدارة الانفعالات Management Emotions: هو القدرة على تنظيم وتوجيه الانفعالات والأفكار والمشاعر بشكل متوازن ومرن، مما يعني القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى إيجابية، والتغلب على القلق والاكتئاب، وتطوير مهارات الحياة بفعالية (الحطمان، 2018، ص 50). كما تعد عملية إدارة الانفعالات بطريقة مناسبة مهارة أساسية في مجال الذكاء العاطفي، وتشمل التعامل مع مشاعر القلق، الكآبة، أو التهيج (Shuler, 2004, p 28)، وقد أوضح (جولمان) أن إدارة الانفعالات تلعب دوراً أساسياً في توجيه الانتباه وتعزيز الثقة بالنفس، وهذا يشمل القدرة على تأجيل الردود العاطفية وضبط الاندفاعات لتحقيق الأهداف المرغوبة (الحطمان، 2018، ص 50-51)، كما وتشمل هذه المهارة دافعية الفرد لتحقيق الإنجازات والمثابرة في مواجهة الضغوط والإحباط للوصول إلى الأهداف، وتتسم بالقدرة على التفاؤل، قبول التحديات، المخاطرة المحسوبة، والعمل المستمر دون شعور بالملل أو الإرهاق، كما تتجلى في الالتزام بالوعود والتركيز على المهام حتى في أصعب الظروف (الدريد، 2004، ص 31).

ج. التعاطف Empathy: التعاطف يعكس استطاعة الشخص في فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بفاعلية، يساعد هذا الجانب في بناء العلاقات الإيجابية وتعزيز التواصل الفعال بين الأفراد في بيئة العمل (الحطمان، 2018، ص 51)، كما يعرف أيضاً بالتقمص العاطفي والذي يعتبر مهارة أساسية تعتمد على فهم الانفعالات وإدراك مشاعر الآخرين وأسبابها، كما يتيح للفرد مشاركة المشاعر الإنسانية دون أن يتأثر بها بشكل مباشر، مما يساعده على دعم الآخرين بفعالية (Ioannidou & Konstantikaki, 2008, p 119)، كما يشمل التعاطف القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من خلال تعبيرات الوجه أو لغة الجسد دون الاعتماد فقط على ما يقال، وهذه القدرة تعزز التفاعل الإيجابي وتسهم في بناء علاقات تقوم على التفهم والاحترام المتبادل (الخفاف، 2019، ص 226).

د. المهارات الاجتماعية (التواصل الاجتماعي) Social Skills: تشمل المهارات الاجتماعية مجموعة من القدرات الأساسية التي تساعد على التفاعل الفعال في المجتمع، مثل مهارات التواصل والتعاون وحل النزاعات والقيادة، وعليه فهذه المهارات تساهم في بناء فرق العمل الجماعي وتعزيز التفاعل الإيجابي في محيط العمل (الحطمان، 2018، ص 52)، إضافة إلى ذلك، يشير حسين وحسين (2006) إلى أن هذا النوع من الذكاء الاجتماعي يتطلب من الشخص أن يكون قادراً على تحديد اللحظات المناسبة لتقديم القيادة أو الدعم، فهناك وقت ينبغي فيه اتخاذ زمام المبادرة، ووقت آخر يحتاج فيه الشخص إلى إظهار الدعم والتشجيع، فهذا التوازن في التعامل مع المواقف المختلفة يعزز الثقة المتبادلة ويزيد من قوة الروابط الاجتماعية (الجبالي، 2016، ص 145).

باختصار، يعد فهم وتطوير أبعاد الذكاء العاطفي الأربعة هذه أساساً في بناء شخصية فعالة وناجحة في الحياة الشخصية والمهنية، وتعزيز العلاقات الإنسانية والإنتاجية في بيئات العمل.

2.2. أداء العاملين:

لتكوين فهم شامل لمصطلح أداء العاملين، كان من الضروري في البداية التعريف بأداء العاملين وتبيان أهميته، ومن ثم التطرق إلى مراحل تقييمه حيث يشكل جزءاً من الأداء الكلي للمؤسسة.

1.2.2. تعريف أداء العاملين وأهميته

وفقاً لفرديريك تايلور (1916) في كتابه الشهير "مبادئ الإدارة العلمية"، يعرف أداء العاملين على أنه: "تحقيق أعلى إنتاجية

ممكنة من الفرد والآلة". بينما يرى البابطين (1994) أن الأداء البشري يتمثل في: "مجموعة المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي تشكل عمل الفرد والتي يجب تنفيذها". وبالتالي، يعتبر الأداء في جوهره سلوكاً شاملاً للفرد العامل. كما عرف بأنه: "مجموعة الأنشطة والأعمال التي يؤديها الموظف أو المدير في إطار وظيفة معينة، والتي تختلف باختلاف طبيعة الوظائف، رغم وجود عناصر مشتركة بينها" (الحري، 2016، ص 389-390)، وقد أوضح توماس جيلبرت (Tomas Gilbert) ضرورة التمييز بين ثلاثة مفاهيم مترابطة لكنها مختلفة: السلوك، والإنجاز، والأداء، حيث يعرف السلوك بأنه الأفعال التي يقوم بها الأفراد أثناء عملهم داخل المؤسسة، بينما يشير الإنجاز إلى الأثر أو النتائج التي تظل قائمة بعد توقف الأفراد عن العمل، أما الأداء، فهو يمثل التفاعل الديناميكي بين السلوك والإنجاز، مما يعني أنه يجمع بين الأعمال المنفذة والنتائج المحققة معا (بن سمشة، 2019، ص 148)، كما ويمكن تعريف أداء العاملين بأنه: "نتائج التفاعل بين قدرة الأفراد على أداء مهامهم ورغبتهم في العمل، حيث يتم تحديد الأداء بوصفه نتيجة لعلاقة متداخلة تعبر عنها المعادلة: الأداء = القدرة × الرغبة × البيئة" (الثبتي، 2020، ص 53).

وبالرغم من تنوع تعاريف أداء العاملين، إلا أنها تتقاطع في ثلاثة عوامل رئيسية (الحراشنة، 2011، ص 92):

1. **العامل:** يعد العامل محور الأداء، وتتأثر كفاءته بمهاراته، معارفه، قيمه، أخلاقياته، واهتماماته، بالإضافة إلى دوافعه المهنية.
 2. **المهمة أو الوظيفة:** تتحدد طبيعة الأداء بمتطلبات الوظيفة، تحدياتها، وما تقدمه من فرص للنمو والترقية، ومدى إشباعها لرغبات العاملين.
 3. **الموقف:** تلعب ظروف العمل دوراً حاسماً، بما في ذلك الإشراف الإداري، الأنظمة واللوائح التنظيمية، وهيكـل المؤسسة ومناخها العام.
- بناءً على ما تقدم، يمكن تعريف أداء العاملين بأنه السلوك والجهد المبذول من قبل الأفراد داخل المؤسسة بهدف تنفيذ المهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليهم وفقاً لمواقعهم الوظيفية بأفضل صورة ممكنة.
- ويعد الأداء من العناصر الأساسية التي تؤثر في المؤسسة والأفراد العاملين فيها، كما يمتد تأثيره ليشمل الأطراف الخارجية المتعاملة مع المؤسسة. وتبرز أهمية الأداء في النقاط التالية (ماضي، 2014، ص 77):
- يساهم الأداء في استثمار قدرات الأفراد داخل المؤسسة، حيث يعد مقياساً لقدرة العاملين ودافعيتهم نحو مهامهم.
 - يسهم الأداء الفعال في منح المؤسسة ميزة تنافسية عبر الابتكار والإبداع.
 - يؤدي الأداء المتميز إلى خفض التكاليف، خاصة تكاليف العمل، ويعزز من ترشيد النفقات.
 - يساهم الأداء في تقييم مدى نجاح إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة، وفعالية البرامج التي تطبقها.
 - يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في جميع مراحل العملية الإنتاجية داخل المؤسسات.
 - يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف في قوة العمل، مما يساعد على تحسين الكفاءة والفعالية.
 - يسهم الأداء الفعال في تطوير نظم الترقيات، المكافآت، الأجور، والحوافز التي تتماشى مع مستويات الأداء المختلفة، ويعمل على تعديلها إذا لزم الأمر.
 - يسهم الأداء المتميز في تحقيق أهداف المؤسسة ويساعد في تلبية احتياجات الأفراد وأهدافهم الشخصية.

2.2.2. مراحل تقييم أداء العاملين

تتضمن عملية التقييم المراحل التالية (برير، 1997، ص ص 126-127):

- أ. تحديد معايير الإنجاز: ويتم تحديد هذه المعايير بناء على طبيعة العمل التي تحلل وتوضح من خلال توصيف العمل، ويشترط بهذه المعايير أن تكون واضحة وموضوعية بشكل يسهل فهمها وقياسها.
- ب. إبلاغ هذه المعايير والتوقعات إلى العاملين: وذلك لكي يعرف الفرد العامل ماهو متوقع منه لإنجازه في عمله، كما ويجب على الرئيس/ أو المشرف التأكد من أن العامل استلم التعليمات المتعلقة بالإنجاز وفهمها بشكل صحيح.
- ج. قياس الإنجاز الفعلي للفرد بناء على المعلومات المتوفرة عن الإنجاز، حيث يتم الحصول على هذه المعلومات إما بالملاحظة المباشرة الشخصية للفرد العامل أو من خلال التقارير الإحصائية المكتوبة والشفهية عن إنجازة، وتجدر الإشارة إلى أنه من المهم في هذه المرحلة هو استخدام المعيار الصحيح والمقرر في المرحلة الأولى لقياس الإنجاز.
- د. مقارنة الإنجاز الفعلي بالمعايير وذلك لتحديد الانحرافات بين الإنجاز الفعلي والمتوقع.
- هـ. مناقشة نتائج عملية التقييم مع العاملين، وذلك ليتأكد العامل أن تقييمه قد تم بطريقة موضوعية، وللبحث في إمكانية وضع الحلول لأية مشاكل ناتجة عن عملية التقييم كانهخفاض الإنتاج الفعلي عن المعياري مثلا، وتعتبر هذه المرحلة من أصعب التي يواجهها المشرف لأنها تتضمن مناقشة الفرد العامل بقدراته وإمكانياته، وهذا يصيب مباشرة شخصية العامل وذاته، ولذلك يستوجب أهمية اختيار الأسلوب المناسب لمناقشة الأفراد بإنجازهم والعمل على إقناعهم بموضوعية تقييمهم وقبولهم لهذا التقييم.
- و. القيام بالإجراءات التصحيحية للانحرافات الموجودة بين ما هو مخطط له والإنجاز الفعلي إذا كان هناك ضرورة لذلك.

3. المقاربة النظرية لعلاقة الذكاء العاطفي بأداء العاملين

نجاح مفهوم الذكاء العاطفي (IE) في السياق الوظيفي والتنظيمي يعود بلا شك إلى تأكيدات غولمان Goleman التي تشير إلى أن الذكاء العاطفي يعتبر عاملا أساسيا - وربما بنفس أهمية القدرات المعرفية إن لم يكن أكثر - لتحقيق النجاح الفردي والتنظيمي، نظرا لأن المشاعر لا مفر منها، فيعد الذكاء العاطفي وسيلة لفهم تصورات الفرد ودوافعه، وكما يقول كيسفالفي Kisfalvi (1995): "المشاعر جزء لا يتجزأ من الشخصية، وبغض النظر عن مدى محاولته، لا يمكن للموظف أن يتجاهل شخصيته عند اتخاذ القرارات ذات الصلة بعمله" (Boussema, 2015, p 59).

وقد تناولت العديد من الأبحاث الذكاء العاطفي كعامل مؤثر في أداء العاملين، وأبرزت أهمية المشاعر في بيئة العمل، فنجدر جاردنر Gardner في هذا السياق يشير إلى أن الذكاء في الروابط والعلاقات العاطفية يعكس قدرة الأفراد على فهم بعضهم البعض ومعرفة دوافعهم، وكيفية ممارسة العمل والتعاون فيما بينهم، وحسبه فإن الفرد الذي يتمتع بالذكاء العاطفي يتصف بالقيادة، القدرة على تنمية العلاقات، والمحافظة على الأصدقاء، القدرة على حل النزاعات، وأخيرا المهارة في التحليل الاجتماعي وهو ما قد يؤثر إيجابا على أدائه (Gardner, 1993, p 1).

واعتبر كل من "إلتون مايو Elton Mayo" و"كورت لوين Kurt Lewin"، الذكاء العاطفي شكلا أساسيا من أشكال العلاقات الاجتماعية وديناميكيات المجموعات في سياق المنظمات، حيث يتسم بـ (EL Ghazi & Cherkaoui, 2019, p 153):

- الذكاء العاطفي يعتبر مؤشرا أفضل بكثير من الذكاء العقلي (IQ) في التنبؤ بالأداء المستقبلي للفرد العامل.
 - يساعد الذكاء العاطفي في التنبؤ بالنجاح الشخصي للفرد العامل.
 - الذكاء العاطفي هو نتاج عملية تعلم مستمرة للفرد العامل.
 - تطوير الذكاء العاطفي أمر ضروري لتحقيق نجاح المؤسسة.
- وأشار زaidner وآخرون (Zeidner et al.) إلى أن تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي كبير، حيث أن قدرة العاملين على استخدام المشاعر تساهم في تحسين أدائهم؛ حيث إن المشاعر الإيجابية تساعد الشخص على الأداء بشكل أفضل، بينما المشاعر السلبية مثل القلق تعيق ذلك، كما اقترح فان رون وفيسويسفران (Van-Roon-and-Viswesvaran) أن العاملين ذوي الذكاء العاطفي العالي يقدمون أداء أفضل من زملائهم (Dhani & Sharma, 2017, p 181).
- كما أشارت دراسة (Jena & Goyal, 2022) إلى وجود ارتباط قوي بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين، حيث يتميز الأفراد ذوو الذكاء العاطفي بمرونتهم العالية وقدرتهم على إدارة التغيير بفعالية، كما يظهرون قدرة كبيرة على العمل بفعالية داخل فرقهم، حيث يساهمون في إنشاء فرق مترابطة ومتناسقة تتمتع بفعالية أكبر، وبذلك تبرز أهمية تعزيز هذا النوع من الذكاء لتحقيق الأداء المتميز للعاملين.
- وقد توصل الباحثان (Altındağ & Köseadağ) إلى أن المديرين الذين يتمتعون بمستوى عالي من الذكاء العاطفي، ويمتلكون القدرة على التعاطف وفهم سلوك العاملين بشكل تحليلي، يساهمون في تقليل المشكلات الداخلية وتعزيز بيئة عمل إيجابية تشجع التواصل والتعاون وروح العمل الجماعي، مما يؤدي إلى خفض التوتر وزيادة إنتاجية العاملين، كما أن فهم المديرين لمشاعر موظفيهم واستخدام العواطف كاستراتيجية إدارية فعالة يعزز جودة العمل ويساهم في تطوير مهارات العاملين المهنية. ومن جهة أخرى، عندما يدرك الموظفون مشاعرهم ويطورون قدراتهم على التفكير الإبداعي واتخاذ القرارات بطرق مبتكرة، فإن ذلك ينعكس إيجابيا على أدائهم الوظيفي ونجاحهم المهني، مما يبرز أهمية التكامل بين العوامل العاطفية والثقافة المؤسسية المبتكرة في تحقيق بيئة عمل ناجحة (Altındağ & Köseadağ, 2015, p 279).
- وأشارت دراسة (كتفي، 2015) إلى أن الذكاء العاطفي يعتبر إستراتيجية اتصالية فعالة لها تأثير غير مباشر على أداء الفرد العامل من خلال اكتشاف المشاعر الإنسانية، والدوافع، والحالة المزاجية والنفسية للآخرين، والقدرة على بناء العلاقات الناجحة والتنظيمات غير الرسمية مع زملائه، فالفرد الذكي عاطفيا يعتبر عضوا فاعلا ضمن فريق عمله من خلال قدرته على إبداء التعاطف تجاه الآخرين والتفاعل الإيجابي معهم (كتفي، 2015، ص 34).
- فمن المنطقي جدا التفكير في أن مشاعرنا هي أفضل مؤشرات لأدائنا، فحسب Kotsou (2008) فهي تلعب دورا حيويا في الإدارة، والتفاوض، وحل المشكلات، والتحفيز، وإدارة النزاعات، كما أنها تساعد العاملين في بناء علاقات إيجابية ومستدامة، وتعزز من روح المشاركة، والتواصل، وفهم الآخرين، وعليه فالذكاء العاطفي يساهم في تحسين أداء العاملين ويزيد من مستوى رضاهم الوظيفي، مما يعزز فرصهم في تحقيق التقدم المهني (الريمحي، 2024، ص 9).
- وأشار (Chong et al., 2020) إلى نقطتين إضافيتين تبرز أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل (Chong, Falahat, & Lee, 2019, p 238):

- تعزيز القدرة على تقديم خدمات متميزة للعملاء: الذكاء العاطفي يساعد العاملين على بناء علاقات إيجابية وتحسين تجربة العميل من خلال وضع مصلحة العميل في الاعتبار.
- تحسين مهارات اكتشاف المشكلات قبل تفاقمها: يتمتع الأشخاص ذوو الذكاء العاطفي بقدرة استباقية على استشعار المشكلات مبكراً، مما يتيح لهم مساعدة زملائهم على حلها، وبالتالي تحقيق ما يعرف بجودة الأداء الوظيفي.
- وعليه؛ نجد أن الذكاء العاطفي يساهم في تحقيق: تحديد الأهداف المشتركة، تعزيز المرونة لإدارة التغيير، تقدير العمل، خلق والحفاظ على مناخ من الحماس والثقة، تعزيز التعاون.

4. الطريقة والإجراءات:

نتناول في هذا المحور الإجراءات المنهجية المعتمدة في جمع وتحليل المعلومات من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

1.4. منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وكشف العلاقة بين أبعادها.

2.4. مجتمع وعينة الدراسة:

قمنا بتحديد مجتمع الدراسة من خلال إجراء مسح شامل لجميع العاملين بالشركة السعودية للكهرباء والبالغ عددهم 30,584 موظفاً وموظفة، حيث تأسست في الخامس من أبريل عام 2000 كشركة مساهمة سعودية برأس مال يبلغ أكثر من 41.6 مليار ريال، موزعة على أكثر من 4.16 مليار سهم، وجاء تأسيس الشركة بعد صدور قرار مجلس الوزراء رقم (169) لعام 1419 هـ، والذي قضى بدمج جميع شركات الكهرباء الموحدة في المناطق المختلفة بالمملكة، بالإضافة إلى الشركات العاملة في الشمال والمشاريع التشغيلية التابعة للمؤسسة العامة للكهرباء، تحت اسم تجاري موحد هو "الشركة السعودية للكهرباء"، تسعى إلى تبني نهج تدريجي لإعادة هيكلة أنشطتها بهدف ضمان استمرارية تقديم خدمات الطاقة الكهربائية، وتعزيز موثوقية النظام الكهربائي، وتحقيق التوافق مع الأهداف الإستراتيجية الوطنية (التقرير السنوي للشركة السعودية للكهرباء، 2023، ص ص 26-31)، وقد اخترنا هذه الفئة تحديداً لأنها تمثل المجتمع المناسب الذي تتوفر فيه متطلبات الدراسة.

وبما أنه يتعذر على الدراسة أن تشمل جميع أفراد المجتمع المستهدف، فقد تم اختيار أسلوب العينة العشوائية البسيطة في هذا البحث، ومن فوائدها أنها تتيح فرص متكافئة لكل فرد من أفراد المجتمع أن يشارك في الدراسة لتقديم استجاباته دون تحيز، كما يضمن هذا الأسلوب إمكانية تعميم الباحث لنتائجه (عليان، 2024، ص 39).

ووفقاً لذلك؛ تم أخذ عدد العينة بما يساوي (379) مفردة، بالاستناد إلى الدراسة الصادرة في سنة 1970 للباحثين (Robert V Krejcie And Daryle Morgan) المعنونة بـ: "تحديد حجم العينة للأنشطة البحثية" والمتضمنة لمعدلات أحجام مختلفة من مجتمعات الدراسة والعينات التي تتناسب معها (Krejcie & Morgan, 1970, p 608). وعلى إثر ذلك؛ قام الباحث بتوزيع الاستبانة إلكترونياً من خلال تطبيق (Google Forms) وجمع أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة بالشركة السعودية للكهرباء، أين تمت الدراسة على 229 استبانة نهائية صالحة للتحليل الإحصائي.

3.4. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لهذه الدراسة، وقد تم تصميمه بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، يحتوي على قسمين رئيسيين، حيث يهدف كل قسم إلى قياس بيانات وأبعاد حددت بناءً على أهداف الدراسة، نشرحها فيما يلي:

الجزء 1- البيانات الشخصية: حيث يتضمن البيانات العامة المتعلقة بالخصائص الديمغرافية عن أفراد عينة الدراسة وهي الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي.

الجزء 2- متغيرات الدراسة: والتي بدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة والمتمثل في الذكاء العاطفي، والذي يحتوي على (45) عبارة قسمت على أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في:

- البعد الأول: ويمثل المعرفة الانفعالية، والذي يحتوي على (12) عبارة.
 - البعد الثاني: ويمثل إدارة الانفعالات، والذي يحتوي على (12) عبارة.
 - البعد الثالث: ويمثل التعاطف، والذي يحتوي على (10) عبارات.
 - البعد الرابع: ويمثل المهارات الاجتماعية، والذي يحتوي على (11) عبارة.
- المحور الثاني:** يتعلق بالتغير التابع للدراسة والمتمثل في أداء العاملين، والذي يحتوي على (16) عبارة.
- وفق مقياس ليكرت الخماسي (1 = غير موافق بشدة إلى 5 = موافق بشدة).

4.4. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

1.4.4. صدق أداة الدراسة

صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان كانت على النحو الآتي:

جدول (1): يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

sig	معامل الارتباط	محاور الاستبيان
,0000	**0.681	المعرفة الانفعالية
	**0.700	إدارة الانفعالات
	**0.853	التعاطف
	**0.737	المهارات الاجتماعية
	**0.695	المحور الثاني: أداء العاملين

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (1) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 وذات إشارة موجبة، ومنه تعتبر محاور الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

2.4.4. ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى توفر الثبات بين الإجابات على أسئلة الاستبيان، تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach)، وفيما يلي نتائج الاختبار كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (2): يوضح قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة

اسم المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الذكاء العاطفي	45	0.778
أداء العاملين	16	.0863
الاستبيان ككل	61	0.813

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه، نلاحظ تجاوز قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان، والاستبيان ككل لـ 0.70 وهذا مؤشر دال على ثبات النموذج.

5.4. أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية في إطار هذه الدراسة، وتمثلت في: التكرارات، النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، الانحدار البسيط، اختبار (Levene) لقياس مدى تجانس مجموعتين فأكثر، تحليل التباين الأحادي Anova والاختبارات البعدية (Post-Hoc)، اختبار Independent Simple T-TEST للعينات المستقلة.

5. عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

في هذا الجزء يتم عرض للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المعتمدة.

1.5. التحليلات الوصفية:

لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي وأداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء، تم ذلك التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاوره كما يلي:

جدول (3): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الدراسة

الأبعاد وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
المعرفة الانفعالية	4,2925	,54404	جيد جدا	2
إدارة الانفعالات	4,1147	,82820	جيد	4
التعاطف	4,3548	,61373	جيد جدا	1
المهارات الاجتماعية	4,1202	,70725	جيد	3
الذكاء العاطفي	4,0028	,40890	جيد	/
أداء العاملين	4,0569	,54988	جيد	/

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن الاتجاه العام لآراء المبحوثين حول محور الذكاء العاطفي بعباراته المختارة جاء بتقييم عام "جيد" لدى الأفراد في العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.0028 مع انحراف معياري قدره 0.40890، وهذا يعكس مستوى جيد من الوعي بأهمية الذكاء العاطفي لدى الأفراد في بيئة العمل، وقد جاءت أبعاده على الترتيب: التعاطف في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، لتليه المعرفة الانفعالية، بعدها المهارات الاجتماعية، وأخيراً إدارة الانفعالات في المرتبة الرابعة من حيث اهتمامات أفراد العينة. في حين أن محور أداء العاملين بعباراته المختارة تتجه نحو "الموافقة" على معظم الفقرات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المؤشر (4.0569) مع انحراف معياري قدره (0.54988)، مما يعكس درجة جيدة من التجانس في آراء العاملين بشأن مستوى أدائهم في بيئة العمل، وبذلك تشير إلى إدراك الأفراد لمهاراتهم المهنية، والتزامهم التنظيمي، ومدى تكيفهم مع بيئة العمل ومتطلباتها.

2.5. اختبار فرضيات الدراسة:

1.2.5. نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص على:

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء.
 - H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء.
- وقد تم استخدام نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (أداء العاملين) متضمنة في الجداول التالية:

جدول (4): يوضح القدرة التفسيرية بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,453 ^a	0,205	0,203	0,49174
a. Predictors: (Constant) الذكاء العاطفي				

جدول (5): يوضح المعنوية الكلية لنموذج الانحدار بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,953	1	20,953	86,655	,000 ^b
	Residual	81,246	225	,242		

	Total	102,199	226			
a. Dependent Variable: أداء العاملين						
b. Predictors: (Constant) الذكاء العاطفي						

جدول (6): يوضح المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,970	,279		3,475	,001
	الذكاء العاطفي	,608	,065	,453	9,309	,000

تشير نتائج الاختبار الواردة في الجداول السابقة إلى وجود دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وأن هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) وأداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء وذلك وفقاً لمعامل الارتباط ($R=0.453$)، أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة بمعامل التحديد فقد بلغت ($R^2=0.205$) والذي يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) في سلوك المتغير التابع (أداء العاملين) بنسبة (20.5%)، ويعزى (79.5%) من التأثير في المتغير التابع إلى متغيرات أخرى غير الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، والمهارات الاجتماعية). كما أشار اختبار F والممثل بالقيمة ($\beta=0.608$) بمستوى معنوية ($\alpha=0.000$) إلى تعزيز تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) على مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء، وأن كافة النتائج السابقة كانت معنوية إحصائياً وفقاً لمستوى المعنوية المعتمد، إذ بلغت قيمة t لمعامل الانحدار β ($t=9.309$) بمستوى معنوية ($\alpha=0.000$)، والثابت θ ($\theta=0.970$) p ($t=3.475$) بمستوى معنوية ($\alpha=0.001$).

وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) على مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء. ومنه تكون معادلة الانحدار:

$$y = \theta + \beta x \longrightarrow y = 0.970 + 0.608x$$

وبحسب هذه المعادلة فإن أي زيادة في تحسين مستوى الذكاء العاطفي للعاملين بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في رفع مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء بـ 0.608 وطبعاً هذه علاقة موجبة، كما وأن هناك مستوى أداء العاملين محقق بالشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.970 (يعود لعناصر أخرى غير الذكاء العاطفي) حتى ولو كانت قيمة الذكاء العاطفي غير موجودة.

2.2.5. نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص على:

- H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمنصب الوظيفي).
- H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمنصب الوظيفي).

جدول (7): يوضح نتائج اختبار T-test للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	levene اختبار	T	Sig.
الذكاء العاطفي	ذكور	223	3,3473	0,2471	1,2871	,021
	إناث	6	3,0891			
أداء العاملين	ذكور	223	3,5677	0,2940	2,0443	,000
	إناث	6	3,4148			

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمحور الذكاء العاطفي تنتمي إلى المجال (2.61-3.40) وهو ما يمثل مستوى متوسط للذكاء العاطفي في الشركة محل الدراسة حسب متغير الجنس، والملاحظ أيضاً أن قيمة t المحسوبة بالنسبة لهذا المحور (1.2871) عند مستوى الدلالة (sig) التي تساوي (0.021) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات المبحوثين حول إدراك مستوى الذكاء العاطفي باختلاف الجنس، وبالعودة إلى الجدول السابق يتضح أن الفروق جاءت لصالح الذكور مقارنة بالإناث، وهذا ما أوضحه المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء العاطفي للذكور الذي بلغ 3,3473 وهو أكبر من المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء العاطفي للإناث والذي بلغ 3,0891، والذي يعزى في الغالب إلى تأثيرات محتملة للبيئة المهنية ذات الطابع التقني للشركة السعودية للكهرباء، مما يجعلهم أكثر قدرة على التحكم في انفعالاتهم والتكيف مع الضغوط مقارنة بالإناث.

كما يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسطات المحسوبة لمحور أداء العاملين تنتمي إلى المجال (3.41-4.20) وهو ما يمثل مستوى جيد لأداء العاملين في الشركة محل الدراسة، والملاحظ أيضاً أن قيمة t المحسوبة بالنسبة لهذا المحور (2,0443) عند مستوى الدلالة (sig) التي تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات المبحوثين حول مستوى أداء العاملين في الشركة محل الدراسة باختلاف الجنس، وبالعودة إلى الجدول السابق يتضح أن الذكور أكثر أداءً مقارنة بالإناث، وهذا ما أوضحه المتوسط الحسابي لمستوى أداء الذكور الذي بلغ 3,5677 وهو أكبر من المتوسط الحسابي لمستوى أداء الإناث الذي بلغ 3,4148 والذي يعزى إلى حرص العنصر الذكوري على عدم التهاون في إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليهم من أجل ضمان الاستمرار في العمل.

جدول (8): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار levene	F	Sig.
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	5,756	3	2,7045	,808	6,0972	,701
	داخل المجموعات	55,322	225	,3904			
	الكلي	61,078	228				
أداء العاملين	بين المجموعات	2,047	3	,6843	,736	2,3566	,085
	داخل المجموعات	65,751	225	,5251			
	الكلي	67,798	228				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة اختبار Levene في محور الذكاء العاطفي تساوي 0,808 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (6,0972) وهي دالة إحصائية عند مستوى (0,701) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات المبحوثين حول إدراك مستوى الذكاء العاطفي في الشركة محل الدراسة باختلاف العمر.

في حين؛ قيمة اختبار Levene في محور أداء العاملين تساوي 0,736 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (2,3566) وهي ليست دالة إحصائية عند مستوى (0,085)، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات المبحوثين حول مستوى أداء العاملين في الشركة محل الدراسة باختلاف العمر.

مما يعني أن العمر لا يؤثر على درجة الذكاء العاطفي المدرك لدى العاملين ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء.

جدول (9): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار levene	F	Sig.
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	0,164	4	,6522	,753	1,0456	,000
	داخل المجموعات	51,812	224	,3847			
	الكلي	51,976	228				
أداء العاملين	بين المجموعات	0.126	4	1,2017	,219	3,3002	,000
	داخل المجموعات	50.511	224	,4295			
	الكلي	50.637	228				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة اختبار Levene في محور الذكاء العاطفي تساوي 0,753 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (1,0456) وهي دالة إحصائية عند مستوى (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات المبحوثين حول إدراك مستوى الذكاء العاطفي في الشركة محل الدراسة باختلاف المؤهل العلمي.

في حين؛ قيمة اختبار Levene في محور أداء العاملين تساوي 0,219 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (3,3002) وهي دالة إحصائية عند مستوى (0,000)، وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات المبحوثين حول مستوى أداء العاملين في الشركة محل الدراسة باختلاف المؤهل العلمي.

ولتحديد اتجاه الاختلاف الموجود في مستوى إدراك العاملين للذكاء العاطفي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، يتم إجراء اختبار المقارنات البعدية (LSD) ويمكن توضيح نتائج هذا الاختبار من خلال الجدول التالي الجدول:

جدول (10): يوضح نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) لتأثير المؤهل العلمي على مستوى الذكاء العاطفي للعاملين ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء

المحاور	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي المرجح
الذكاء العاطفي	دبلوم فأقل	3,5022
	بكالوريوس	4,0037
	دبلوم عالي	3,1428
	ماجستير	2,9834
	دكتوراه	2,0193
أداء العاملين	دبلوم فأقل	3,0744
	بكالوريوس	3,3362
	دبلوم عالي	3,9920
	ماجستير	3,4027
	دكتوراه	3,4229

تشير نتائج الجدول أعلاه عن وجود اختلاف معنوي بين إجابات أفراد العينة المتحصّلين على المؤهل "بكالوريوس" وباقي المؤهلات العلمية الأخرى (دبلوم فأقل، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه) تجاه إدراك مستوى الذكاء العاطفي للعاملين في الشركة السعودية للكهرباء، حيث كان الفارق لصالح المتحصّلين على مؤهل "بكالوريوس" بمتوسط حسابي قدره 4,0037 مرتفعاً عن مثيله في المؤهلات العلمية الأخرى بقيم قدرها (3,5022، 3,1428، 2,9834، 2,0193) على التوالي.

أما بالنسبة لمحور أداء العاملين فتشير نتائج الجدول نفسه عن وجود اختلاف معنوي بين إجابات أفراد العينة المتحصلين على المؤهل "دبلوم عالي" وباقي المؤهلات العلمية الأخرى (دبلوم فأقل، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه) تجاه مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء، حيث كان الفارق لصالح المتحصلين على مؤهل "دبلوم عالي" بمتوسط حسابي قدره 3,9920 مرتفعاً عن مثيله في المؤهلات العلمية الأخرى بقيم قدرها (3,4229، 3,4027، 3,3362، 3,0744) على التوالي. مما يعني أن المؤهل العلمي يؤثر على درجة الذكاء العاطفي المدرك لدى العاملين ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء.

جدول (11): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار levene	F	Sig.
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	1,394	3	1,0032	0,411	1,4960	0,000
	داخل المجموعات	68,538	225	1,2745			
	الكلية	69,932	228				
أداء العاملين	بين المجموعات	1,052	3	,7349	0,620	1,7463	0,000
	داخل المجموعات	62,700	225	,8233			
	الكلية	63,752	228				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة اختبار Levene في محور الذكاء العاطفي تساوي 0,411 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (1,4960) وهي دالة إحصائية عند مستوى (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات الباحثين حول إدراك مستوى الذكاء العاطفي في الشركة محل الدراسة باختلاف سنوات الخبرة.

في حين؛ قيمة اختبار Levene في محور أداء العاملين تساوي 0,620 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (1,7463) وهي دالة إحصائية عند مستوى (0,000)، وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات الباحثين حول مستوى أداء العاملين في الشركة محل الدراسة باختلاف سنوات الخبرة.

ولتحديد اتجاه الاختلاف الموجود في مستوى إدراك العاملين للذكاء العاطفي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، يتم إجراء اختبار المقارنات البعدية (LSD) ويمكن توضيح نتائج هذا الاختبار من خلال الجدول التالي الجدول:

جدول (12): يوضح نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) لتأثير سنوات الخبرة على مستوى الذكاء العاطفي للعاملين ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء

المحاور	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي المرجح
الذكاء العاطفي	أقل من 5 سنوات	3,3302

3,2641	[10-5] سنوات	
3,4650	[20-11] سنة	
3,3012	أكثر من 20 سنة	
3,4520	أقل من 5 سنوات	أداء العاملين
3,7283	[10-5] سنوات	
3,6672	[20-11] سنة	
3,4400	أكثر من 20 سنة	

تشير نتائج الجدول أعلاه عن وجود اختلاف معنوي بين إجابات أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم بين [20-11] سنة وباقي الخبرات المهنية الأخرى (أقل من 5 سنوات، [10-5] سنوات، أكثر من 20 سنة) تجاه إدراك مستوى الذكاء العاطفي للعاملين في الشركة السعودية للكهرباء، حيث كان الفارق لصالح الفئة ذات الخبرة بين [20-11] سنة بمتوسط حسابي قدره 3,4650 مرتفعاً عن مثيله في الفئات الأخرى بقيم قدرها (3,3302، 3,3012، 3,2641) على التوالي. أما بالنسبة لمحور أداء العاملين فتشير نتائج الجدول نفسه عن وجود اختلاف معنوي بين إجابات أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم بين [10-5] سنوات وباقي الخبرات المهنية الأخرى (أقل من 5 سنوات، [20-11] سنة، أكثر من 20 سنة) تجاه مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء، حيث كان الفارق لصالح الفئة ذات الخبرة بين [10-5] سنوات بمتوسط حسابي قدره 3,7283 مرتفعاً عن مثيله في الفئات الأخرى بقيم قدرها (3,6672، 3,4520، 3,4400) على التوالي.

مما يعني أن سنوات الخبرة تؤثر على درجة الذكاء العاطفي المدرك لدى العاملين ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء. **جدول (13): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المنصب الوظيفي**

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار levene	F	Sig.
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	3,864	9	2,7045	1,533	6,6761	0,203
	داخل المجموعات	43,226	219	,3904			
	الكلي	47,090	228				
أداء العاملين	بين المجموعات	1.905	9	1,053	1,008	9,9250	0,154
	داخل المجموعات	43.457	219	1,247			
	الكلي	45.362	228				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة اختبار Levene في محور الذكاء العاطفي يساوي 1,533 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (6,6761) وهي دالة إحصائية عند مستوى (0,203) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في

إجابات المبحوثين حول إدراك مستوى الذكاء العاطفي في الشركة محل الدراسة باختلاف المنصب الوظيفي. في حين؛ قدرت قيمة اختبار Levene في محور أداء العاملين يساوي 1,008 وهي قيمة أكبر من 0.05 وبالتالي وجود تجانس بين المجموعة، وأن قيمة F المحسوبة تساوي (9,9250) وهي ليست دالة إحصائية عند مستوى (0,154)، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية في إجابات المبحوثين حول مستوى أداء العاملين في الشركة محل الدراسة باختلاف المنصب الوظيفي.

مما يعني أن المنصب الوظيفي لا يؤثر على درجة الذكاء العاطفي المدرك لدى العاملين ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء.

6. الخاتمة والنتائج والتوصيات

إلى هنا نكون قد بلغنا المرحلة الأخيرة من بحثنا الحالي والذي حاولنا من خلاله مناقشة موضوع أثر الذكاء العاطفي على مستوى أداء العاملين بالشركة السعودية للكهرباء، ولبلوغ هذا المسعى تم تناول مختلف الأطر النظرية ذات الصلة بهذا الموضوع، مع تبني مجموعة من الإجراءات المنهجية التي تتماشى وأهداف الدراسة، للتأكد من مدى صدق وثبوت الفرضيات المقترحة والإجابة عن الإشكالية الرئيسية على ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ميدانية.

1.6. نتائج الدراسة:

لقد توصل البحث الحالي إلى العديد من النتائج وفق سياق معرفي ومنهجي مترابط مع الإشكالية محل الدراسة وتلك النتائج التي تم تقديمها بعد ما تم اختبار صحة الفرضيات المقدمة سابقاً والمتمثلة في:

- مستوى الذكاء العاطفي في الشركة السعودية للكهرباء حسب ما تحصل عليه من إجابات أفراد العينة جاء بتقييم جيد، إذ يأتي بعد "التعاطف" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.3548، ثم يأتي بعد "المعرفة الانفعالية" في المرتبة الثانية بمتوسط 4.2925، يليه بعد "المهارات الاجتماعية" في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.1202، وفي الأخير حصل بعد "إدارة الانفعالات" على المرتبة الرابعة بمتوسط 4.1147.
- مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء حسب ما تحصل عليه من إجابات أفراد العينة جاء بتقييم جيد.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة الانفعالية على مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الانفعالات على مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على مستوى أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى متغير الجنس (لصالح الذكور).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى متغير العمر.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى متغير المؤهل العلمي لصالح (بكالوريوس، ودبلوم عالي).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى متغير سنوات الخبرة لصالح الفئات (من 5 إلى 10 سنوات، ومن 11 إلى 20 سنة).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الذكاء العاطفي المدرك لديهم ومستوى أدائهم في الشركة السعودية للكهرباء تعزى إلى متغير المنصب الوظيفي.

2.6. التوصيات:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها يمكن اقتراح ما يلي:

- ينبغي للشركة تنظيم برامج تدريبية لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين، بما في ذلك مهارات إدارة الانفعالات، التعاطف، والتواصل الفعال، لما لذلك من تأثير إيجابي على تحسين الأداء وتعزيز بيئة العمل التعاونية.
- إدراج مؤشرات الذكاء العاطفي ضمن معايير التقييم عند التوظيف أو الترقية، بحيث يكون جزءاً من المؤهلات المطلوبة لشغل المناصب القيادية أو الإشرافية، مما يضمن تكوين فرق عمل تتمتع بقدرات عالية على التواصل وحل المشكلات.
- الحرص على تطبيق القواعد والقوانين التنظيمية بدرجة من الموضوعية والعدالة والكفاءة، وهو ما يحقق مستوى عالي من الرضا والولاء الوظيفي، ومن ثم رفع مستوى أداء الفرد العامل.
- تقليل العبء الوظيفي الخارج عن نطاق مهام العاملين بالشركة السعودية للكهرباء من أجل تحقيق الرغبات والمصالح الشخصية، وإشعارهم أنهم ينتمون إلى المؤسسة ولا يعملون فيها فقط.
- تطوير سياسات وأنظمة داخلية تدعم تعزيز مهارات العاملين، من خلال الاجتماعات الدورية وورش العمل التي تساعد في تقليل سوء الفهم وتحسين التعاون بين الفرق المختلفة.
- يمكن للشركة تنفيذ استبيانات أو اختبارات دورية لقياس مستوى الذكاء العاطفي بين الموظفين، وربطها بتقارير الأداء لتحديد العلاقة بين هذه العوامل واتخاذ قرارات مبنية على البيانات لتحسين الأداء الوظيفي.
- إجراء دراسات أخرى تدرس سياقات وعينات أخرى، بغرض الوصول إلى بنية عامة لمفهوم الذكاء العاطفي و/أو أداء العاملين، ومقارنة النماذج المتنافسة والنظر في إمكانية الخروج ببنية موحدة مفسرة لهذا المفهوم.

7. المصادر والمراجع:

1.7. المراجع العربية:

- بربر، كامل. (1997). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي. بيروت-لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

- بن سمشة، آمال. (2019). *الأداء البشري في الإدارة المحلية*. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- التقرير السنوي للشركة السعودية للكهرباء. (2023). أنظر للموقع الإلكتروني: <https://www.se.com.sa/ar-SA/Investors/Reports-and-Presentations/Annual-Reports>
- الثبيني، محمد بن عبدالله. (2020). *إدارة المعرفة (استراتيجية لتطوير الأداء)*. عمان: دار زمزم ناشرون وموزعون.
- الجبالي، حمزة. (2016). *الذكاء العاطفي*. مصر: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.
- الحراشنة، حسين محمد. (2011). *إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي*. الأردن: دار جليس للنشر.
- الحريري، محمد سرور. (2016). *قواعد التحليل النفسي والمعالجة النفسية والسلوكية*. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- الحطمانى، سلوى مسعود مصباح. (2018). *الذكاء الوجداني والتوافق الزوجي*. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- الخفاف، إيمان عباس. (2019). *الضغوط النفسية*. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- الدردير، عبد المنعم أحمد. (2004). *دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي*. مصر: عالم الكتب.
- الشمري، ن. ر. ا. (2023). *الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى الأداء لدى معلمات الطفولة المبكرة بمنطقة حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية*. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 7 (14)، 52-77.
- <https://doi.org/10.26389/AJSRP.H071122>
- عليان، شاهر ربحي. (2024). *مناهج البحث والمعالجة الإحصائية: دليل تطبيقي للمبتدئين*. الأردن-عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. (2014). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية (أطروحة دكتوراه)*. كلية التجارة، مصر: جامعة قناة السويس.

2.7. المراجع الأجنبية:

- Al-Azzam Faisal, Z. (2015). The Effects of Perceived Transformational Leadership Style and Emotional Intelligence on Enhancing the Effectiveness of Decision Making in Public Health Sector. International Journal of Advanced Research, 1665–1682. Retrieved from <http://www.journalijar.com>
- Altındağ, E., & Köseadağı, Y. (2015). The Relationship Between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 210, 270–282. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.367>
- Boussema, F. (n.d.). L'Intelligence Émotionnelle En Milieu Du Travail, Le Facteur Clé De La Réussite Professionnelle. Cahiers de Sociologie, 2335(1527), 53–68.

- Boyatzis, R. E. (2018). The Behavioral Level of Emotional Intelligence and Its Measurement. *Frontiers in Psychology*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01438>
- Chong, S. C., Falahat, M., & Lee, Y. S. (2019). Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 69. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Dasborough, M. T., Ashkanasy, N. M., Humphrey, R. H., Harms, P. D., Credé, M., & Wood, D. (2022). Does leadership still not need emotional intelligence? Continuing “The Great EI Debate.” *The Leadership Quarterly*, 33(6), 101539. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2021.101539>
- Dhani, P., & Sharma, T. (2017). Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT employees: A gender study. *Procedia Computer Science*, 122, 180–185. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.358>
- E L Ghazi, Safae, et Cherkaoui, Mounia. (2019). Intelligence émotionnelle et performance organisationnelle: Une relecture des fondements de base . *Emotional Intelligence and Organizational Performance : A proofreading of the fundamentals*. *International Journal of Management*, 2, 151–173. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3519929> _
- Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences: The theory in practice*. USA: library of congress Press.
- Ioannidou F, Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about? *International Journal of Caring Sciences*, 1(3), 118–123.
- Jena, L. K., & Goyal, S. (2022). Emotional intelligence and employee innovation: Sequential mediating effect of person-group fit and adaptive performance. *European Review of Applied Psychology*, 72(1), 100729. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2021.100729>
- Kokkinos, C. M., & Voulgaridou, I. (2024). Emotional intelligence across the personality spectrum: A study of university students’ personality profiles. *Personality and Individual Differences*, 222, 112574. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2024.112574>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>

- Martin, L., Villagran, M. A. L., & Cragin, S. (2024). Emotional intelligence and happiness: Varied perspectives of supervisors and employees. The Journal of Academic Librarianship, 50(6), 102978. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102978>
- Sampel, J. (2007). Emotional intelligence. london: published by ase.
- Shuler, N. C. (2004). an analysis of the emotional quotient inventory youth version as measure of emotional intelligence in children and adolescents (Theses Doctora). the florida state university.

جميع الحقوق محفوظة IJRSP © (2025) (الدكتور/ أحمد عطالله العنزي، الدكتور/ أويابان دورايباندي، الدكتور/ محمد أنس شمسي). تُنشر هذه الدراسة بموجب ترخيص المشاع الإبداعي (CC BY-NC 4.0).

This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v6.72.10