



## الذكاء العاطفي وأثره في الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الهيئة الليبية للبحث العلمي، فرع طرابلس

مبروكة عبد السلام علي<sup>1\*</sup>، نوري خليفة عثمان<sup>2</sup>، صلاح الدين عبد السلام فرج<sup>3</sup>  
<sup>1,2</sup> قسم الإدارة، كلية المحاسبة، جامعة غريان، ليبيا  
<sup>3</sup> الهيئة الليبية للبحث العلمي، طرابلس، ليبيا

### The Impact of Emotional Intelligence on Employee Job Performance: An Applied Study on the Libyan Authority for Scientific Research, Tripoli Branch

Mabrouka Abedassalam Ali<sup>1\*</sup>, Nuri Khalifa Othman<sup>2</sup>, Salahaldeen Abedulsalam Farag<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Administration Department, Faculty of Accounting, University of Gharyan, Libya

<sup>3</sup> The Libyan Authority for Scientific Research, Tripoli, Libya

\*Corresponding author

ztaa57930@gmail.com

\*المؤلف المراسل

تاريخ النشر: 2025-02-11

تاريخ القبول: 2025-02-03

تاريخ الاستلام: 2024-12-10

#### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي من خلال أبعاده الأربعة (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف) وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية) واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استمارة استبيان كمصدر أساسي لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة، حيث تكونت العينة من 80 مفردة، وتم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والواردة في البرنامج الإحصائي (SPSS) وبعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات التي بُنيت عليها هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة وأداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي، حيث وجد أن الذكاء العاطفي بأبعاده كاملة يفسر ما قيمته أكثر من 92.6% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع الأداء وجود فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي تُعزي لمتغير الخبرة الوظيفية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الأداء الوظيفي، الهيئة الليبية للبحث العلمي.

#### Abstract

This study aimed to examine the impact of emotional intelligence on the performance of employees at the Libyan Scientific Research Authority through its four dimensions (self-awareness, self-regulation, social skills, and empathy). Additionally, it sought to explore the relationship between emotional intelligence and certain personal and occupational variables (age, gender, educational qualification, and work experience), The study adopted a descriptive-analytical approach and to achieve its objectives, a questionnaire was designed as the primary

tool for collecting data and information from the study sample, which consisted of 80 participants. The collected data were analyzed using appropriate statistical methods available in the statistical software (SPSS). After conducting the analysis and testing the hypotheses underpinning this study, a set of results was obtained. Among the most significant findings was the presence of a statistically significant effect between emotional intelligence, with its various dimensions, and the performance of employees at the Libyan Scientific Research Authority. It was found that emotional intelligence, in its entirety, explains more than 92.6% of the variations in the dependent variable, performance. Furthermore, there were statistically significant differences in emotional intelligence among employees of the Libyan Scientific Research Authority, attributable to the variable of work experience.

**Keywords:** Emotional intelligence, Job Performance, Libyan Authority for Scientific Research.

## المقدمة :

في ضوء البيئة الديناميكية والتطور المتلاحق لبيئة منظمات الأعمال من تحول رقمي وحوكمة إلكترونية ومتطلبات التنمية المستدامة، يبرز دور المنظمات في القدرة على الإستمرارية والمنافسة وتحقيق الأداء العالي والجودة العالية.

وباعتبار أن العنصر البشري هو المحرك الأساسي ورأس المال الحقيقي لأي منظمة، مما يُحتم على المنظمات الاهتمام به ومعرفة دوافعه والتأثير في سلوكه للوصول إلى أعلى معدلات سواء من حيث الأداء أو الإنتاجية وزيادة دافعيته للعمل وانتمائه، ومن ضمن العوامل المؤثرة على سوك الأفراد وأهمها الذكاء العاطفي والذي تتلور الفكرة الرئيسية في أن نجاح المنظمات والقائم أساساً على إدارة العنصر البشري بداخلها وبأنجع الطرق لا يعتمد فقط على إختيار الأشخاص المناسبين ووضعهم في المكان المناسب بل يتعداه ليشمل الجوانب السلوكية لديهم والمتمثلة في المهارات والقدرات العقلية والإنفعالات وإدارة الذات، حيث يرى جولمان أن الذكاء العاطفي هو أكثر العناصر أهمية (Golman, 1996) فالنجاح في المهنة يتوقف وبدرجة كبيرة على قياسات وجدانية وإجتماعية، وقد تناولت الكثير من الدراسات العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء، وأظهرت جُلها وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي ومنها على سبيل المثال لا الحصر دراسة (ربي ربوز 2017) والتي بينت وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الفعال لذا مدراء الشركة السورية للإتصالات، وكذلك دراسة (راضية العامري، أبو القاسم الشعواني 2018) والتي توصلت إلى وجود علاقة قوية وموجبة بين الذكاء العاطفي وأداء القادة الإداريين بجامعة غريان.

## الجزء الأول: خطة الدراسة

### مشكلة الدراسة :

يحظى الذكاء العاطفي بإهتمامات الكثير من العلماء والباحثين في حقل العلوم الإدارية وبالأخص في الوقت الحاضر، بإعتبار العناصر البشرية في المنظمات هي اللبنة الأساسية والمحرك الأساسي للعمل ومن أولويات الإدارة ان تحسن من أدائها لتحقيق أهدافها، أدرك الجميع أهمية الذكاء العاطفي بأعتبره المهارة الأساسية المرتبطة بنجاح الأفراد ارتباطاً وثيقاً فهو المعزز لقدرتهم على تحسين الأداء و تجويد القرارات وسلامتها، وزيادة الرضا الوظيفي والإبداع في مكان العمل وتحقيق الجودة الشاملة في المنظمات وبما يتماشى مع المعايير الدولية وعليه فإن المشكلة الأساسية في هذه الدراسة تتمحور في الإجابة عن التساؤلين الآتيين :

- 1 - ما أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية التعاطف) في أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي ؟
- 2 - ما مدى وجود فروقات جوهرية ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تُعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر - النوع الإجتماعي - المؤهل العلمي - الخبرة الوظيفية) للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.

فرضيات الدراسة : بنيت هذه الدراسة على فرضيتين رئيسيتين وهما :-

#### الفرضية الرئيسية الأولى :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف) في الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي ومنها تنفرع الفرضيات الأربعة التالية :

#### الفرضية الفرعية الأولى :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (الوعي بالذات) في الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.

#### الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (تنظيم الذات) في الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.

#### الفرضية الفرعية الثالثة :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (المهارات الاجتماعية) في الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.

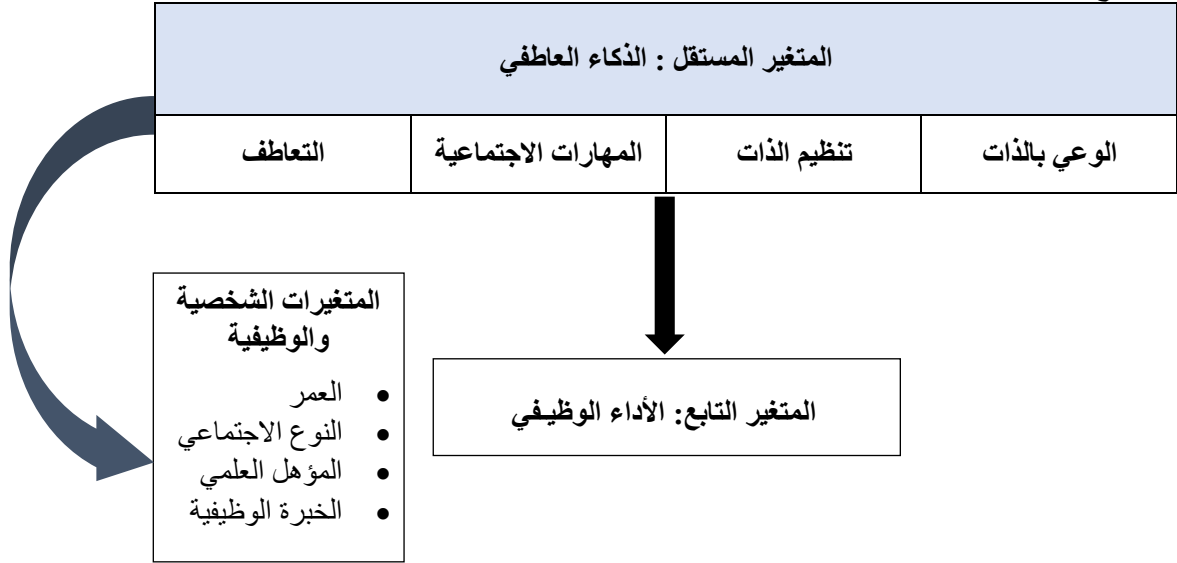
#### الفرضية الفرعية الرابعة :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (التعاطف) في الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.

#### الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد فروقات جوهرية لمستوى الذكاء العاطفي لموظفي الهيئة الوطنية للبحث العلمي تُعزى للخصائص الشخصية والمتمثلة في (العمر - النوع الاجتماعي - المؤهل العلمي - الخبرة الوظيفية).

#### نموذج الدراسة :



من إعداد الباحثين

#### أهداف الدراسة :

- 1 - التعرف على أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف) في أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي فرع طرابلس .
- 2 - التعرف على علاقة للمتغيرات الشخصية (العمر، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية) بالذكاء العاطفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.

- 3 - معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة (الوعي بالذات، تنظيم الذات المهارات الاجتماعية، التعاطف) والأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.
- 4 - تقديم مقترحات لزيادة الاهتمام بالذكاء العاطفي لذا العاملین بالهيئة الليبية للبحث العلمي للرفع من مستوى الإداء وتجويد عمل الهيئة ككل .

#### أهمية الدراسة :

#### أ) الأهمية للمنظمة :

من أجل النهوض بمؤسسات التعليم العالي والمؤسسات الأخرى التابعة لها والتي من ضمنها الهيئة الليبية للبحث العلمي، وللرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبلها وبالذات في مجال البحث العلمي، تناولت الدراسة هذا الموضوع الأ وهو الذكاء العاطفي لما له من تأثير على أداء الفرد داخل الهيئة فهو موضوع هام ففي الأونة الأخيرة ازداد الأهتمام بدراسة سلوكيات الأفراد ودوافعهم وربطها بأدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

#### ب) الأهمية العملية (التطبيقية) :

الرغبة الملحة لذا الباحثين للتوجه نحو فتح آفاق جديدة للبحث في (السلوك التنظيمي) والمواضيع ذات العلاقة وخاصة أنه من المواضيع الحديثة التي تلاقي اهتماماً كبيراً في مجال إدارة الأعمال لإثراء المكتبة العلمية يمثل هذه الأبحاث.

#### منهجية الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فأن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتشخيصها وإلقاء الضوء على جوانبها المختلفة بغرض فهمها وتحديد أسبابها حيث تم استخدام مصدرين أساسيين للبيانات:

- 1- المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع ذات العلاقة والدوريات، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث.
- 2 - المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من مصادرها الأولية في هذه الدراسة.

#### حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية : أقتصرت الدراسة على دراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي فرع طرابلس.
- 2 - الحدود المكانية والبشرية : مدينة طرابلس , العاملین بالهيئة الليبية للبحث العلمي فرع طرابلس.
- 3 - الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الفترة ما بين مارس 2024 إلى ديسمبر 2024.

#### مصطلحات الدراسة :

#### الذكاء العاطفي :

قدرة الفرد على رصد مشاعره وإنفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وإنفعالاتهم، وأن يميز الفرد بينهم وأن يستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوكه وأنفعالاته (Salovey&Mayer,1990;198).

#### الأداء الوظيفي:

السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب (الخنق، 2005 : ص36).

#### الهيئة الليبية للبحث العلمي :

هيئة عامة تأسست سنة 1979 ف تحت مسمى (الهيئة القومية للبحث العلمي) تهدف إلى تنفيذ المخططات الإستراتيجية البحثية للدولة الليبية، وأستمرت من ذلك التاريخ وإلى حد الآن بمسؤولياتها في إدارة وتخطيط ومتابعة حركة البحث العلمي في ليبيا، وتطورت مسمياتها إلى أن تم تسميتها في سنة 2020 ف الهيئة الليبية للبحث العلمي. (تقرير الهيئة الليبية للبحث العلمي 2024 ف).

الدراسات السابقة :

### 1 - دور الذكاء العاطفي والشخصية والرضا الوظيفي.

دراسة (Dabke & Deepika, 2014)

وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الذكاء العاطفي والشخصية على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في ولاية تاميل في الهند (مؤسسة الفنون والعلوم) وأعدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم الإعتماد فيها على إستمارة إستبيان تناولت مقياس للذكاء العاطفي ومقياس للرضا الوظيفي وبعينة من مجتمع البحث الإصلي وصل عددها (98) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها، وجود علاقة ارتباط موجبة وكبيرة بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة والرضا الوظيفي لذا أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة .

### 2 - العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية التدريس.

دراسة (Shahid et al, 2015)

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية التدريس في المحاضرات في الجامعات الماليزية (خاصة وعامة) وبالإعتماد على نموذج نيسلون للذكاء العاطفي، أعدت الدراسة على إستمارة إستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم إختيار عينة عشوائية وبعدها 275 مفردة من أعضاء هيئة التدريس، وأستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج من أهمها، وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة في فعالية التدريس لذا أعضاء هيئة التدريس بالجامعات .

### 3 - دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل .

دراسة (محمد درة، 2015)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لذا العاملين في القطاع المصرفي الأردني، وماهو دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل، وتم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة البحث من 9 بنوك عاملة باقطاع المصرفي الأردني، ومن أهم نتائج الدراسة، وجود مستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي لذا العاملين بالقطاع المصرفي الأردني، إلى جانب أن أكثر الأبعاد ممارسة من قبل العاملين هو بعد التعاطف.

### 4 - العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.

دراسة (شون وأخرون، 2016)

وهدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء العاطفي لذا المعلمين في مدينة بلقا بماليزيا بالرضا الوظيفي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي كما تم فيها إستخدام مقياس مينوستا للرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج كان من أهمها، وجود علاقة ارتباطية موجبو وقوية ودالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة وبين مستوى الرضا الوظيفي لذا عينة الدراسة.

### 5 - الذكاء العاطفي وأثره على أداء القيادة الإدارية بالمنظمة.

(د. راضية عبد السلام العامري، د. أبو القاسم علي الشعواني، 2018)

وهدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، فهم وإدارة الإنفعالات، الدافع الذاتي للإنجاز، المهارات الاجتماعية) وعلاقته بأداء القيادة الإدارية لذا عينة من القيادين بجامعة غريان، وتم إستخدام إستمارة الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها :-

1- وجود علاقة موجبة بين كلاً من الذكاء العاطفي وأداء القيادة الإدارية بجامعة غريان .

2 - هناك تأثير معنوي لمتغير الذكاء العاطفي على مستوى أداء القيادة الإدارية بجامعة غريان.

### 6 - أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين.

(د. على حسين عفيفة، الجامعة الإفراتية السورية ، 2019)

وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج، وتم إستخدام نموذج جولمان للذكاء العاطفي بأبعاده الخمس، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم فيه الإعتماد على استمارة الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها:-

1- وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمس (الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) والأداء الوظيفي لذا العاملين بالمنظمة قيد الدراسة .



- 2 - وجود علاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمس ومتغير العمر لذا عينة الدراسة .  
3 - عدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي ومتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)  
7 - دور الذكاء العاطفي في القيادة الإدارية بقطاع التعليم العالي.

(حليمة قمري و رضوان انساعد، 2020 ف)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء العاطفي لذا القيادات الإدارية بجامعة حسبية بن علي الشلف، وأعدمت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث وأعدمت فيها على مقياس جولمان لقياس أبعاد الذكاء العاطفي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها : -  
1\_ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) لأبعاد الذكاء العاطفي على القيادات الإدارية بجامعة الشلف .

2\_ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أبعاد الذكاء العاطفي تُعزي لمتغيرات سنوات الخبرة والمستوى الإداري.

8 - دور الذكاء العاطفي في جودة إتخاذ القرار.

للباحثان رقية بغدادي، سهيلة بلحبيب، 2022 ف

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء العاطفي في جودة إتخاذ القرار لذا القيادات العليا بمؤسسة أمتياز لتوزيع الكهرباء، وأعدمت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الإعتماد في الجانب التطبيقي للدراسة على إستمارة الإستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها : -

أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة (تنظيم الذات، التعاطف مع الآخرين، والدافعية، والتفويض) وجودة إتخاذ القرار لذا القيادين بالمنظمة قيد الدراسة .

9 - الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي.

للباحثان محمد بن عابد اليوبي، غازي حسين شقرون، 2023 ف

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، وكذلك أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، إدارة الإنفعالات، محفز الذات، التعاطف، التفاعل مع الآخرين) على الرضا الوظيفي، وتم الإعتماد فيها في إختيار العينة على العينة القصدية، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج منها : -

1 - وجود علاقة إرتباط موجبة قوية بين كلاً من الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لذا عينة الدراسة .

2 - أن مستوى كلاً من الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لذا عينة الدراسة كان متوسطاً .

التعليق على الدراسات السابقة :

تنوعت الدراسات السابقة ديموغرافيا ما بين المحلي والأقليمي والدولي، كما تعددت وتنوعت فيما بينها من حيث الأبعاد الخاصة بالذكاء العاطفي (تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية التفويض، إدارة الإنفعالات، التعاطف، التفاعل مع الآخرين، الدافعية، الدافع الذاتي للإنجاز محفز الذات) وتم ربطه بالعديد من المتغيرات الأخرى كالرضا الوظيفي والأداء وفرق العمل والبعض ربطه بجودة إتخاذ القرار، وتنوعت عينة الدراسة في الدراسات ما بين التعليم الجامعي وشركات الكهرباء، والتعليم المتوسط، والقطاع المصرفي.

وتتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم وأداة الدراسة وتختلف مع البعض من حيث حجم العينة والابعاد التي تمت دراستها وكذلك الحدود الزمنية والمكانية فقد أجريت الدراسة في سنة 2024 وكان مجتمع الدراسة الهيئة الليبية للبحث العلمي .

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

مفهوم الذكاء العاطفي :

بدأ الأهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي في بداية نشأته نحو فئة الأطفال وكان مقتصرأ على هذا المجال، تم امتد بعد ذلك مكان العمل والعلاقات البشرية بصفة عامة لما له من تأثير على الموارد البشرية بصفة عامة، وفهم كافة العلاقات داخل العمل والسعي على تحسينها وإدارتها بأفضل السبل.

وقد تعددت التعريفات لمفهوم الذكاء العاطفي، فقد عرفه سالونوي وماير بأنه :  
بأنه "قدرة الفرد على رصد مشاعره وإنفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وإنفعالاتهم، وأن يميز الفرد  
بينهم وأن يستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوكه وإنفعالاته . (Salovey&Mayer,1999 :p189 )  
أما جولمان فقد عرفه :

" بأنه مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في التفاعلات المهني في  
مواقف الحياة المختلفة " (Goleman,1998;p271)  
بينما عرفه عبد الغفار، بأنه قدرة الفرد في التعرف على الإنفعالات لديه ولدى الآخرين وتحديدتها والقدرة  
على إظهار الإستجابات الملائمة إزاء المثيرات البيئية. (عبد الغفار ، 2003، ص 138).  
ويرى عوجة، الذكاء العاطفي بأنه يتضمن معرفة مشاعر الفرد وإستخدام تلك المشاعر في إتخاذ قرارات  
جديدة في الحياة، أي المقدرة على التعامل مع حالات القلق أو الضيق والسيطرة وضبط الإنفعالات.  
(عوجة ، 2002، ص 240) .

### أبعاد الذكاء العاطفي.

يختلف الباحثين حول مكونات وأبعاد الذكاء العاطفي وبدرجات بسيطة تكاد لاتذكر، فالبعض يطلق عليها  
قدرات والبعض الآخر يطلق عليها مكونات بينما جاء الآخرون بمصطلح أبعاد وبالرغم من أختلاف  
المسميات إلا أنهم يجمعون على النقاط الرئيسية ويتفقون عليها وسنتطرق بشيء من الإيجاز للبعض منها:  
1 - الوعي بالذات : والمقصود بها مدى إدراك الفرد لعواطفه ووعيه بذاته وإدراكه لمشاعره حال حدوثها  
وهو أساس ثقته بنفسه وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته .  
2 - المهارات الاجتماعية : ويقصد بها تكوين العلاقات والصدقات مع الآخرين وإدارتها بكل مهارة وإقتدار،  
والقدرة على التفاوض مع الآخرين في كافة نواحي الحياة وحل المشاكل بعقلانية وتخطي الأزمات.  
3 - تنظيم الذات : وهي إدارة الإنفعالات والعواطف الكامنة لذا أي أنسان بداخله بشكل جيد وفعال يساعده  
ويحفزه والحيلولة دون أن تكون عائق لديه ومدى مقدرته على تأجيل إشباع الحاجات إلى توقيت معين  
ومناسب.  
4 - التعاطف : ويشير إلى مقدرة الفرد على إدراك مشاعر وأحاسيس الآخرين حتى وأن كانت داخلية.  
(بيجاد سلامة ، 2015، ص ص 54 - 55) .

### مفهوم الأداء الوظيفي :

يحظى الأداء بإهتمام الكثير من الباحث والعلماء والكتاب لكونه القاسم المشترك والمحور الأساسي لوجود  
منظمات الأعمال وإستمراريتها، وتعددت تعريفاته وفقا للزاوية التي ينظر إليها كلاً منهم للأداء، ومنها على  
سبيل المثال لا الحصر :

" إنعكاس لقدرة منظمات الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها " (Ecoles ,1991 : p131 ) .  
" قدرة الفرد على تحقيق أهداف المنظمة من خلال الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة بطريقة  
كفوة وفاعلة " (Daft .R. L .Wjersema.1992: p212) .  
" سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى  
الداخلية للفرد والقوى المحيطة به " (هلال، 1999 : ص 19) .

### عناصر الأداء الوظيفي :

يتكون الأداء الوظيفي من ثلاثة عناصر رئيسية :  
1 - الموظف : وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم وإتجاهات ودوافع .  
2 - الوظيفة : وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسؤوليات وما تقدمه من فرص للتطوير  
والترقيات والحوافز .  
3 - الموقف : وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية  
والهيكل التنظيمي (المحاسبة، 2013، ص 105).

## أنواع الأداء :

هناك أنواع متعددة للأداء منها : (ربي ربوز، 2017، ص 39) .

### 1 - أداء المهام :

ويقصد بها أداء السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات، والبيع وجرد المخزون، إدارة التابعين، وكل أداء يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة .

### 2 - الأداء الظرفي :

يعبر الأداء الظرفي أو الموقف عن كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي .

### 3 - الأداء المعاكس أو المجابه :

ويعبر عنه أحياناً بالسلوك التصادمي أو المجابه وهو مختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل لا يشمل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب وإنما يشمل سلوكيات مثل الإنحراف والعدوان وسوء الاستخدام والعنف وروح الإنتقام.

## الجزء الثالث: عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة

يتناول هذا الجزء تحليل بيانات الدراسة التي تم استيفائها من خلال أداة الدراسة "الإستبانة" حول موضوع " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الهيئة الليبية للبحث العلمي فرع طرابلس" ولتتم تحقيق أهداف هذه الدراسة، قام الباحثين بإعداد إستبانة ضمنت مجموعة من الأسئلة والتي تم تفرغها وتحليلها إحصائياً وإستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS)، وذلك للتوصل إلى النتائج المطلوبة.

### مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بالهيئة الليبية للبحث العلمي فرع طرابلس، وأجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغ قوامها (80) مفردة، وزعت الإستبانة عليهم وتم تجميع عدد (72) استمارة وفقد منها عدد (8) استمارات أي بنسبة (90%) من إجمالي الإستبيانات الموزعة

### أشتمل الاستبيان على جزئين :-

- الجزء الأول: البيانات الديموغرافية (العمر – الجنس- المؤهل العلمي – الخبرة الوظيفية).
  - الجزء الثاني: البيانات المتعلقة بالذكاء العاطفي، وتمثلت في أربعة أبعاد هي : (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف).
- حيث تم صياغة الجزء الثاني بالاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي لتقييم إجابات أفراد العينة.

### أساليب التحليل الإحصائي:

- لتحقيق أهداف الدراسة ولإختبار فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية :
- 1- حساب التكرارات والنسب المئوية للبيانات الأولية لعينة الدراسة.
  - 2 - الرسم البياني لتوضيح النسب المئوية للخصائص الشخصية لعينة الدراسة.
  - 3 - حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
  4. معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أدوات الدراسة.
  5. تطبيق اختبار تحليلي التباين الأحادي (ANOVA) للتحقق من الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة.
  6. معامل الارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي والعلاقة بين متغيرات الدراسة.
  7. الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد لقياس أثر كل بعد من أبعاد الدراسة على المتغير التابع لهذه الدراسة.



## صدق وثبات أداة الدراسة :

### أ- الصدق الظاهري .

للتأكد من الصدق الظاهري للمقياس تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة والمحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في طرق البحث والعلوم الإدارية، وتم الأخذ بجميع التوجهيات والمقترحات بالخصوص ومنها إعادة صياغة بعض الفقرات بما يخدم فرضيات الدراسة.

### ب- صدق التكوين أو البنية .

من خلال معامل ارتباط بيرسون تم التأكد من صدق المقياس المستخدم في الدراسة وذلك لأن المقياس من أفضل الأساليب الإحصائية لقياس مدى ارتباط الفقرات محاور الدراسة. والجدول التالي يبين أهم النتائج التي تم التوصل إليها حيث نلاحظ من الجدول أن جميع قيم معاملات الارتباط كانت موجبة وقوية الأمر الذي يؤكد ترابط وانسجام كل الفقرات الموجودة في المقياس .

الجدول (1): معامل ارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان.

المحور	الوعي بالذات	إدارة الذات	المهارات الاجتماعية	التعاطف	الأداء الوظيفي
الوعي بالذات	1	0.898	0.939	0.847	0.896
تنظيم الذات	0.898	1	0.913	0.935	0.914
المهارات الاجتماعية	0.939	0.913	1	0.859	0.957
التعاطف	0.947	0.935	0.859	1	0.858
الأداء الوظيفي	0.896	0.914	0.957	0.858	1

## ثبات أداة الدراسة :

بعد التأكد من سلامة وصحة الاستبانة تم توزيعها والتي تضمنت مجموعة من الأسئلة تقيس متغيرات الدراسة بشكل موضوعي لجمع بيانات موثوقة، حيث اشتملت على أسئلة حول المتغيرات الشخصية والوظيفية، وأبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل (بعد الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف) والأداء الوظيفي كمتغير تابع، كذلك تم جمع البيانات وإجراء تحليل إحصائي لهذا الاستبيان من خلال اختبار معامل ألفا كرونباخ وذلك لتحديد معامل الثبات والمصدقية للاستبانة، والجدول أدناه يوضح أهم نتائج التحليل كما نلاحظ أن جميع القيم كانت عالية وبشكل عام بلغت قيمته (0.978) مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات عال القيمة مما يعزز ثقة البيانات التي تم جمعها بواسطة هذه الاستبانة.

الجدول (2): معامل الثبات والمصدقية ألفا كرونباخ.

محاور الدراسة	معامل ألفا كرونباخ
الوعي بالذات	0.973
تنظيم الذات	0.969
المهارات الاجتماعية	0.969
التعاطف	0.978
الأداء الوظيفي	0.972
ككل	0.978

أولاً : وصف خصائص عينة الدراسة :

الجدول (3): التكرارات والنسب المئوية حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

النسبة المئوية %	العدد	المتغير	
36%	26	25 إلى أقل من 35 سنة	العمر
31%	22	35 إلى أقل من 45 سنة	
14%	10	45 إلى أقل من 50 سنة	
19%	14	50 سنة فما فوق	
49%	35	ذكر	النوع
51%	37	أنثى	
24%	17	دبلوم عالي	المؤهل العلمي
43%	31	بكالوريوس	
13%	9	ماجستير	
19%	14	دكتوراه	
45%	32	أقل من 10 سنوات	الخبرة الوظيفية
22%	16	من 10 إلى 20 سنة	
21%	15	من 20 إلى 30 سنة	
11%	8	من 30 إلى 40 سنة	
1%	1	40 سنة فأكثر	

من خلال البيانات الواردة بالجدول أعلاه والخاص بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة نلاحظ التالي :

- العمر : أن أغلبية أفراد العينة من أعمارهم من (25 سنة إلى أقل من 35 سنة) وبنسبة (36%) يليها ما نسبته (31%) للأعمار من (35 سنة إلى أقل من 45 سنة) وأن (19%) من المبحوثين أعمارهم من (50 سنة فما فوق) في حين أن النسبة الأقل وهي (14%) للأعمار من (45 سنة إلى أقل من 50 سنة) أي أن مانسبته 67% من مجموعة عينة الدراسة هي من ضمن الفئات السنية في مرحلة الشباب مما يعطى دلالة إيجابية لفهمهم لمثل هذه المواضيع الحديثة والإجابة عن فقرات الإستبيان بكل شفافية ووضوح وبمهنية عالية.

- الجنس : أن معظم أفراد العينة هم من الإناث حيث بلغت نسبتهم (51%) في حين أن (49%) وهي أقل بقليل كانوا ذكوراً وهو مؤشر إيجابي على تنوع عينة الدراسة وعدم إقتصاره على نوع واحد .

- المؤهل العلمي : لقد سجل حملة البكالوريوس النسبة الأعلى وهي (43%)، (24%) هم من حملة الدبلوم العالي، وما نسبته (19%) مؤهلاتهم العلمية دكتوراه، يليها ما نسبته (13%) من حملة الماجستير والنسبة الأقل وهي (1%) لمؤهلات علمية أخرى، وهو مؤشر إيجابي للدراسة لأن اغلب المبحوثين يتمتعون بمؤهلات علمية جيدة مما يضيفي نوع من الثقة والمصداقية للنتائج .

- الخبرة الوظيفية : أن معظم المشاركين في الدراسة لديهم خبرة وظيفية (أقل من 10 سنوات) وقد سجلوا ما نسبته (45%) يليها (22%) ممن لديهم خبرة من (10 إلى 20 سنة) ثم ما نسبته (21%) لأصحاب الخبرة من (20 إلى 30 سنة) و (11%) من المشاركين ذوي خبرة من (30 إلى 40 سنة) في حين أن (1%) يمتلكون خبرة وظيفية (40 سنة فأكثر) .

الجدول (4): التكرارات والنسب المئوية حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

النسبة المئوية %	العدد	المتغير	
36%	26	25 إلى أقل من 35 سنة	العمر
31%	22	35 إلى أقل من 45 سنة	
14%	10	45 إلى أقل من 50 سنة	
19%	14	50 سنة فما فوق	
49%	35	ذكر	النوع
51%	37	أنثى	
24%	17	دبلوم عالي	المؤهل العلمي
43%	31	بكالوريوس	
13%	9	ماجستير	
19%	14	دكتوراه	
45%	32	أقل من 10 سنوات	الخبرة الوظيفية
22%	16	من 10 إلى 20 سنة	
21%	15	من 20 إلى 30 سنة	
11%	8	من 30 إلى 40 سنة	
1%	1	40 سنة فأكثر	

ثانياً: تحليل فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية الأولى :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لإبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف) .

الفرضية الفرعية الأولى :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (الوعي بالذات) لإختبار الفرضية الفرعية الأولى تم إحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفردات عينة الدراسة في الجدول (5) .

الجدول (5): الإحصاءات الوصفية لآراء عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وفقاً لُبُعد (الوعي بالذات) .

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
3	مرتفعة	0.5479	0.5972	أمتلك الوعي التام بما أشعر به من عواطف وأستطيع التعبير عنها ووصفها بكل دقة .
3	مرتفعة	0.6203	0.5972	أعلم مالدي من نقاط قوة وجوانب ضعف في شخصيتي .
1	مرتفعة	0.5096	2.7778	ثقتي بنفسي عالية مما يمكنني من تحديد اتجاهاتي بدقة .
2	مرتفعة	0.5971	2.6111	أستفيد من أخطاء الماضي وأتعلّم من تجاربي السابقة.
4	مرتفعة	0.6010	2.4306	أقبل النقد من زملائي وأأخذ على محمل الجد
	مرتفعة	0.5971	2.5972	العام

من الجدول السابق يتضح بأن العبارة الثالثة "ثقتي بنفسي عالية مما يمكنني من تحديد اتجاهاتي بدقة"، قد جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.7778) وبدرجة مرتفعة حيث أنها تتراوح بين (2.34-3) وانحراف معياري (0.5096) وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من متوسط درجة الإجابة الحياضية (2) فإن ذلك يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على أنهم ثقتهم بنفسهم عالية مما يمكنهم من تحديد اتجاهاتهم بدقة.

بينما العبارة الخامسة "أقبل النقد من زملائي وأخذه على محمل الجد" قد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.4306) وانحراف معياري (0.6010)، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من (2) فإن ذلك يدل على موافقة أفراد العينة على تقبلهم النقد من زملائهم وأخذه على محمل الجد . وبشكل عام تبين أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من العبارات أعلى من (2) مما يدل على موافقة أفراد العينة على محتوى المحور الأول ككل والذي يخص بُعد الوعي بالذات.

#### الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (تنظيم الذات) لإختبار الفرضية الفرعية الثانية تم إحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفردات عينة الدراسة في الجدول (6) .

**الجدول (6):** الإحصاءات الوصفية لآراء عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وفقاً لُبُعد (تنظيم الذات).

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	مرتفعة	0.5807	2.5278	قادر على التحكم في تصرفاتي وأنفعالاتي عند حدوث إي مشكلة.
2	مرتفعة	0.6746	2.3472	أخفي ما أشعر به من انزعاج أمام الآخرين .
3	مرتفعة	0.6500	2.5000	اسيطر وأضبط نفسي تماما بحيث لا أثور أمام الآخرين .
4	مرتفعة	0.5947	2.6111	أبحث عن الزوايا الإيجابية دائما في إي مشكلة .
5	مرتفعة	0.5947	2.6111	أمتلك ثقافة الاعتذار لو أخطأت في تقديري لبعض الزملاء أو المواقف التي تعترضني .
	مرتفعة	0.6278	2.5189	العام

من الجدول السابق يتضح بأن العبارة الرابعة "أبحث عن الزوايا الإيجابية دائماً في أي مشكلة" والخامسة "أمتلك ثقافة الاعتذار أو أخطأت في تقديري لبعض الزملاء أو المواقف التي تعترضني" قد جاءت في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.6111)، وانحراف معياري (0.5947)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على محتوى هذه الفقرة.

بينما حصلت العبارة الثانية "أخفي ما أشعر به من انزعاج أمام الآخرين" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.3472) وانحراف معياري (0.6746) وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من (2) مما يعني موافقة أفراد العينة على أنهم يخفون ما يشعرون به من انزعاج أمام الآخرين . وبصفة عامة يتضح أن قيمة المتوسط لكل عبارة من العبارات لهذا المحور أكبر من (2) وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذا المحور.

#### الفرضية الفرعية الثالثة :

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (المهارات الاجتماعية) لإختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم إحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفردات عينة الدراسة في الجدول (7) .

**الجدول (7): الإحصاءات الوصفية لآراء عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وفقاً لُبُعد (المهارات الاجتماعية) .**

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	مرتفعة	0.3985	2.8056	أتعامل بلباقة وكياسة مع زملائي.
2	مرتفعة	0.5993	2.5833	قدرتي عل التفاعل مع مشاعر الاخرين جيدة.
3	مرتفعة	0.5814	2.5000	اميز مشاعر الآخرين سواء كانت سعيدة أم حزينة .
4	مرتفعة	0.6746	2.3472	أتمتع بمزاج عالي وهدوء تام حتى لو تمت مضايقتي بالأسئلة المتعددة
2	مرتفعة	0.4638	2.6944	أحتفظ بمحبة الاخرين واحترامهم حتى وأن أختلفنا في الآراء .
مرتفعة		0.5753	0.5833	العام

من الجدول السابق يتضح بأن العبارة الأولى "أتعامل بلباقة وكياسة مع زملائي" قد احتلت المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.8056) وانحراف معياري (0.3985) وبما أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من (2) فإن ذلك يدل على موافقة المبحوثين على محتوى هذه العبارة، بينما الفقرة الرابعة "أتمتع بمزاج عالي وهدوء تام حتى لو تمت مضايقتي بالأسئلة المتعددة"، قد جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة ولقد تحصلت على متوسط حسابي مقداره (2.3472) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري مقداره (0.6746) نلاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي موافقة أفراد العينة على أنهم يتمتعون بمزاج عالي وهدوء تام حتى لو تمت مضايقتهم بالأسئلة المتعددة. بشكل عام يتضح أن المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات محور المهارات الاجتماعية أعلى من (2) وهذا يعني موافقة أفراد العينة الدراسة على محتوى جميع العبارات.

**الفرضية الفرعية الرابعة :**

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي يُعزى لُبُعد (التعاطف) لإختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم إحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفردات عينة الدراسة في الجدول (8) .

**الجدول (8): الإحصاءات الوصفية لآراء عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وفقاً لُبُعد (التعاطف) .**

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
4	مرتفعة	0.6676	0.4306	قدرتي عالية على فهم سلوك زملائي وقراءة ما في وجوههم من تعابير .
1	مرتفعة	0.5502	2.5833	أصغي بشكل جيد لمشاكل زملائي وأتعاطف معهم للوصول إلى حلول بشأنها .
5	مرتفعة	0.7008	2.3750	أشعر بكل ما يشعر به زملائي من إنفعالات ومشاعر غير معلنة (لايوحون بها) .
2	مرتفعة	0.6273	2.4722	لذي أحساس عالي وتعاطف كبير مع مشاعر زملائي سواء كانت إيجابية أو سلبية .
3	مرتفعة	0.7098	2.4444	أميز مشاعر وأنفعالات زملائي من نبرة أصواتهم
مرتفعة		0.6487	0.4583	العام

من الجدول السابق يتضح بأن العبارة الثانية "أصغى بشكل جيد لمشاكل زملائي وأتعاطف معهم للوصول إلى حلول بشأنها" قد جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5833) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري (0.5502) وبما أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من (2) فإن ذلك يدل على موافقة أفراد العينة الدراسة على محتوى هذه العبارة، بينما العبارة الثالثة "أشعر بكل ما يشعر به زملائي من انفعالات ومشاعر غير معلنة (لا يبوحون بها)" قد احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.3750) وبدرجة مرتفعة، وانحراف معياري (0.5502) ويتضح أن أفراد العينة موافقون على أنهم يشعرون بكل ما يشعر به زملائهم من انفعالات ومشاعر غير معلنة (لا يبوحون بها).

#### الجدول (9): الإحصاءات الوصفية لآراء عينة الدراسة وفقاً لإبعاد الذكاء العاطفي ككل.

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الترتيب
1	2.5972	0.5972	1	مرتفع
3	2.5139	0.6278	3	مرتفع
2	2.5833	0.5753	2	مرتفع
4	2.4583	0.6487	4	مرتفع
	2.5139	0.6278		مرتفع

لُوحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق ارتفاع المتوسطات الحسابية للذكاء العاطفي وأبعاده عن المتوسط الفعلي (2) حيث احتل بُعد الوعي بالذات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5972) وانحراف معياري (0.5972) وبدرجة مرتفعة، وجاء بُعد المهارات الاجتماعية ثانياً بمتوسط حسابي (2.5833) وانحراف معياري (0.5753)، بينما حل بُعد تنظيم الذات ثالثاً بمتوسط حسابي (2.5139) وانحراف معياري (0.6278)، وجاء بُعد التعاطف في المرتبة الرابعة والأخيرة حيث سجل أقل متوسط حسابي بين الأبعاد والذي بلغ (2.4583) وانحراف معياري (0.6487) وبدرجة مرتفعة كذلك، وبلغ المتوسط العام لبُعد الذكاء العاطفي ككل (2.5139)، وانحراف معياري (0.6278) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات محاور الأبعاد، وهذا يفسر تمتع العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي بمهارات الذكاء العاطفي وخاصة (الوعي بالذات، المهارات الاجتماعية) وبصورة كبيرة.

#### الجدول (10): أثر كل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي على أداء العاملين.

أبعاد الذكاء العاطفي	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية sig
الوعي بالذات	0.804	286.6	0.000
تنظيم الذات	0.835	354.6	0.000
المهارات الاجتماعية	0.915	732.5	0.000
التعاطف	0.736	195.7	0.000

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق نجد أن قيمة (F) المحسوبة لبُعد الوعي بالذات قد بلغت (286.6) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.000) مما يدل على وجود أثر للوعي بالذات على أداء العاملين ولقد أشارت قيمة معامل التحديد إلى (R<sup>2</sup> = 0.804) أي أن متغير الوعي بالذات قد فسّر ما نسبته (80.4%) من التغير الحاصل في أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي وأن النسبة المتبقية وهي (19.6%) ترجع إلى عوامل ومتغيرات أخرى، وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (الوعي بالذات) على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي".

كما أوردت بيانات الجدول أن قيمة (F) المحسوبة لبُعد تنظيم الذات قد بلغت (354.6) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.000) مما يدل على أن تنظيم الذات يؤثر على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي. وتشير قيمة معامل التحديد بنسبة (83.5%) أي أن متغير تنظيم الذات يفسّر ما نسبته 83% وأن النسبة



الباقية (16.5%) ترجع إلى عوامل أخرى، الأمر الذي يقودنا إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبعد (تنظيم الذات) وأداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي. بينما أظهرت بيانات الجدول أيضاً أن قيمة (F) المحسوبة لُبعد المهارات الاجتماعية قد بلغ (732.5) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.000) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي، ونجد أن قيمة معامل التحديد قد بلغت (0.915) مما يفسر أن متغير المهارات الاجتماعية قد فسر ما نسبته (91.5%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي وأن النسبة المتبقية (8.5%) ترجع إلى عوامل ومتغيرات أخرى، وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبعد المهارات الاجتماعية على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي".

كما أظهرت بيانات الجدول أيضاً أن قيمة (F) المحسوبة لُبعد التعاطف قد بلغ (195.7) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.000) مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي، ونجد أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.736) مما يدل على أن متغير التعاطف قد أثر بنسبة (73.6%) وأن النسبة المتبقية (26.4%) ترجع إلى عوامل ومتغيرات أخرى، وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبعد التعاطف على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي".

**الفرضية الرئيسية الثانية :**

توجد فروقات جوهرية لمستوى الذكاء العاطفي لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي تُعزى للخصائص الشخصية والمتمثلة في (العمر - النوع الاجتماعي - المؤهل العلمي - الخبرة الوظيفية). لإختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم إحتساب اختبار التباين الأحادي للذكاء العاطفي حول المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (العمر، النوع، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية) كما في الجدول رقم (11).

**الجدول (11): نتائج اختبار التباين الأحادي للذكاء العاطفي حول المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة**

المتغير	قيمة f	مستوى الدلالة الإحصائية
العمر	1.315	0.277
النوع الاجتماعي	1.199	0.277
المؤهل العلمي	0.494	0.740
الخبرة الوظيفية	9.399	0.006

فمن خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح لنا في متغير العمر إن قيمة (F) بلغت (1.315) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.277) وهي بدورها أعلى من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي تعزى لمتغير العمر، كذلك بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي نجد أن قيمة (F) المحسوبة (1.199) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.277) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يفسر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي بلغت قيمة (F) المحسوبة (0.494) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.740) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

بينما لمتغير الخبرة الوظيفية بلغت قيمة (F) (9.399) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.006) والتي بدورها أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية، وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية الثانية جزئياً والتي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تُعزى

للمتغيرات الشخصية والوظيفية لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي " أي أن قبول الفرضية في متغير الخبرة الوظيفية بينما الرفض في متغيرات العمر، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي.

### النتائج :

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الآتي :-
- 1- قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي مفادها " يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف) في الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي وإستنادا على ذلك تم قبول الفرضيات الأربعة الفرعية :
  - 1 - قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبعد (الوعي بالذات) على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي ."
  - 2 - قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبعد (تنظيم الذات) على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي ."
  - 3 - قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبعد (المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي ."
  - 4 - قبول الفرضية الرئيسية الثانية جزئياً والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لموظفي الهيئة الليبية للبحث العلمي " أي أن قبول الفرضية في متغير الخبرة الوظيفية بينما جاءت بالرفض في المتغيرات الأخرى (متغيرات العمر، النوع الاجتماعي المؤهل العلمي).
  - 5 - هناك علاقة طردية قوية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة (الوعي بالذات، وتنظيم الذات والمهارات الاجتماعية، والتعاطف) والأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة الليبية للبحث العلمي.

### التوصيات :

- في ضوء النتائج السابقة التي تم التوصل إليها يوصي الباحثون بالآتي :-
- 1\_ العمل على تشجيع وحث الموظفين بالمؤسسة على إبراز ذكائهم العاطفي لخدمة المؤسسة التي ينتمي إليها.
  - 2 - العمل على توفير بيئة عمل مناسبة تساهم في تعزيز الذكاء العاطفي، كتحفيف مصادر ضغوط العمل، وزيادة أوقات الراحة للموظفين.
  - 3 - إجراء مؤتمرات وندوات علمية ورش عمل في مجال الذكاء العاطفي بالتعاون مع مراكز متخصصة وبعض المؤسسات الحكومية بالدولة.
  - 4\_ التوعية من قبل الإدارة العليا بالهيئة للعاملين لأهمية الجوانب السلوكية وبالأخص الذكاء العاطفي في تنمية مهاراتهم وزيادة إنتاجيتهم وجودة الخدمات المقدمة من قبلهم لرواد الهيئة.

### المقترحات البحثية :

يوصي الباحثين بإجراء دراسات أخرى تتناول الذكاء العاطفي في مؤسسات حكومية أخرى بالدولة كالجامعات والمراكز البحثية، لإغناء المكتبات بمثل هذا النوع من الدراسات المهمة.

### المصادر والمراجع :

1. ربي ربوز، أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للمدراء في الشركة السورية للاتصالات رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإفتراضية السورية، دمشق، 2017 ف.
- 2- راضية عبد السلام العامري، أبو القاسم علي الشعواني، الذكاء العاطفي وأثره على أداء القيادات الإدارية بجامعة غريان 2018.
- 3 - الخناق، سناء مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية، منشورات الملتقى العلمي الدولي، الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة الجزائر، 2005 ف.

4. عبد الغفار أنور، الذكاء الوجداني وإدارة الذات وعلاقتها بالتعلم الموجه لذا طلاب الدراسات العليا، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 53، الجزء الثاني، 2003 ف.
5. عجوة عبد العال، الذكاء العاطفي وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لذا طلاب الجامعات، مجلة كلية التربية بالإسكندرية، المجلد الثالث عشر العدد (1) 2002.
- 6 - هلال محمد، مهارات التفكير الإبداعي كيف تكون مبدعاً، مركز تطوير الاداء والتنمية جمهورية مصر العربية، 1999.
- 7 - إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، منشورات دار جرير، عمان الأردن 2013 ف.
- 8 - بيجاد سلامة، كيف توظف الذكاء، منشورات دار كنوز، القاهرة، مصر الطبعة الأولى 2015 ف.
- 9 - تقرير الهيئة الليبية للبحث العلمي والصادر في 2024 ف بخصوص رؤية ورسالة وأهداف الهيئة وإليات تنفيذها.

#### المراجع الأجنبية :

- 1\_- Eccles, Robert G, "The performance Measurement Mani \_ Festo Harvard BusinessReview1991.
- 2- Daft ,R, L, Organization ; Theory and design , 4th ed ,west publishin co, U.S. d, west publishing co ,U.S.a, A 1992.
- 3-Goleman,D 1998, "Working with Emotional Intelligence.Publisher Bantam books. 4- Mayer ,J.D.Salovey,P& Caruso. P(1999) Emotional intelligence meets traditional standars For an intelligence .Intelligence.27