



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
ميدان علوم اقتصادية وتسيير وعلوم تجارية
علوم التسيير

مذكرة التخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال
تحت عنوان:

أثر الذكاء العاطفي على أداء فرق العمل

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم - غرداية -

تحت إشراف :

من إعداد الطالب

2- د. بن علي ميلود

1- بن ساحة رياض

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	غرداية	أستاذ تعليم عالي	مخنان عقبة
مشرفا ومقررا	غرداية	أستاذ محاضر "أ"	بن علي ميلود
عضوا مناقشا	غرداية	أستاذ مساعد "أ"	بن زين حمزة

السنة الجامعية: 2025/2026م



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

علوم التسيير

ميدان علوم اقتصادية وتسيير وعلوم تجارية

مذكرة التخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان:

أثر الذكاء العاطفي على أداء فرق العمل

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم - غرداية -

تحت إشراف :

من إعداد الطالب

3- د. بن علي ميلود

4- بن ساحة رياض

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	غرداية	أستاذ تعليم عالي	مختار عقبة
مشرفا ومقررا	غرداية	أستاذ محاضر "أ"	بن علي ميلود
عضوا مناقشا	غرداية	أستاذ مساعد "أ"	بن الزين حمزة

السنة الجامعية: 2025/2026م

الاهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي العزيز، أدام الله ظله ذخراً وفخراً لي،
وإلى روح أمي الغالية رحمها الله وأسكنها فسيح جناته؛ اللذين تحمّلا سنوات
الانتظار ليروا حلمهما يتحقق في تخرجي اليوم.

إلى إخوتي وأساتذتي ودكاترتي الأفاضل في جميع المراحل التعليمية، الذين
تجاوز عطاؤهم حدود العلم ليعلمونا الحياة بأخلاقتها وتسامحها وتفانيها، فكانوا منارات
تُضيء مستقبلنا.

وإلى كل صديق ورفيق درب شاركني رحلتي العلمية، ولأولئك الأصدقاء
خارج مجال الدراسة الذين مثلوا لي دعماً روحياً صادقاً في كل الأوقات.

أهدي إليكم جميعاً مع كل الحب و التقدير

بن ساحة رياض

شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا أن مكننا لإنجاز هذا العمل.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير، وفائق الاحترام والامتنان إلى الدكتور المشرف على هذا العمل بن علي ميلود على نصائحه وتوجيهاته لإتمام هذا العمل على أكمل وجه.

وإلى أساتذتي الأفاضل الذين غمروني بعلمهم الوافر، وبفضل مجهوداتهم وتوجيهاتهم السديدة تمكنا من بلوغ هذه المرحلة المتقدمة من مسيرتنا العلمية؛ فجزاهما الله عنا خير الجزاء بما جادت به عقولهم من علم ومعرفة.

كما لا يفوتنا أن ندون شكرنا إلى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم تصويب هذا العمل.

كما يسرنا أن نتوجه ببالغ الشكر والعرفان إلى المؤسسة الإستشفائية تيرشين إبراهيم بولاية غرداية والممثلة في مديرها والعاملين المشاركين ملئ الإستبيان، وكل من مدّ لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد طوال فترة إعدادنا لهذا العمل.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في أداء فرق العمل، من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم، وذلك انطلاقاً من أهمية الذكاء العاطفي كأحد المفاهيم الحديثة التي تسهم في تحسين العلاقات الإنسانية ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات. وقد تم التركيز على أبعاد الذكاء العاطفي المتمثلة في: الوعي بالذات، وتنظيم الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية، وبيان علاقتها بأداء فرق العمل.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، ثم تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وأداء فرق العمل بالمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الوعي بالذات، وتنظيم الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية، وبين أداء فرق العمل. وأثبتت الدراسة أن تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين تساهم في تحسين التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق، والحد من الصراعات، وتعزيز روح الانسجام والتماسك داخل بيئة العمل، مما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المؤسسات بتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين والقادة من خلال البرامج التدريبية، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي والتواصل الفعال، لما لذلك من دور مهم في تحسين أداء فرق العمل وتحقيق التميز المؤسسي.

الكلمات المفتاحية : ذكاء العاطفي , فرق العمل , مؤسسة إستشفائية , بيئة العمل، أداء.

Abstract

Abstrat

This study aimed to identify the impact of emotional intelligence on team performance through a field study conducted at the Trichine Ibrahim Hospital Institution. The study was based on the importance of emotional intelligence as a modern concept that contributes to improving human relations and enhancing organizational performance within institutions. The study focused on the dimensions of emotional intelligence represented by self-awareness, self-regulation, empathy, social skills, and motivation, and examined their relationship with team performance.

The study adopted the descriptive analytical approach. Data were collected through a questionnaire distributed to a sample of employees working in the institution under study, and the data were analyzed using appropriate statistical methods to test the study hypotheses.

The findings revealed a statistically significant effect and relationship between emotional intelligence and team performance at the Trichine Ibrahim Hospital Institution. The results also showed statistically significant relationships between self-awareness, self-regulation, empathy, social skills, motivation, and team performance.

The study confirmed that developing emotional intelligence among employees contributes to improving communication and cooperation among team members, reducing conflicts, and enhancing harmony and cohesion within the work environment, which positively affects organizational performance and the achievement of institutional goals efficiently and effectively.

In light of these findings, the study recommended that institutions should pay greater attention to developing emotional intelligence skills among employees and leaders through training programs, while also promoting a culture of teamwork and effective communication, due to their important role in improving team performance and achieving organizational excellence.

Keywords: Emotional intelligence, teamwork, healthcare institution, work environment, Performance.

قائمة المحتويات

الإهداء	أ
شكر و عرفان.....	ب
الملخص	ج
قائمة المحتويات	7
قائمة الأشكال	Error! Bookmark not defined.
قائمة الملاحق	Error! Bookmark not defined.
المقدمة	1
الفصل الأول : الإطار النظري للذكاء العاطفي و فرق العمل	
تمهيد	4
المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي.	5
المطلب الأول: تعريف الذكاء العاطفي.	5
المطلب الثاني : مجالات و نماذج الذكاء العاطفي.	6
المطلب الثالث: أهمية الذكاء العاطفي.	12
المبحث الثاني: فرق العمل	14
المطلب الأول: ماهية فرق العمل.	14
المطلب الثاني: أنواع فرق العمل ومراحل تشكيلها.	17
المطلب الثالث: معوقات فرق العمل.	20
المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الذكاء العاطفي و فرق العمل	24
المطلب الأول : الدراسات العربية	24
المطلب الثاني : الدراسات باللغة الاجنبية	33
المطلب الثالث ؛ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.....	36
خاتمة الفصل	
تمهيد	38
الفصل الثاني : دراسة ميدانية تأثير الذكاء العاطفي على أداء فرق العمل في المؤسسات الاستشفائية	
المبحث الأول: طراقة وإجراءات الدراسة.	42
المطلب الثاني: أداة الدراسة	43
المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة.	43
المبحث الثاني: الخصائص الوصفية واتجاه إجابات الافراد حول محاور الدراسة.	45
المطلب الأول: الخصائص الوصفية	51
المطلب الثاني: اتجاه إجابات الافراد العينة حول محاور الدراسة.	51
المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج.	56
	62

قائمة المحتويات

64	المطلب الثاني: الفرضيات الفرعية.
66	خاتمة
67	قائمة المراجع
70	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

24	الجدول رقم (01) : الدراسة العربية الاولى
25	الجدول رقم (02) : الدراسة العربية الثانية
27	الجدول رقم (03) : الدراسة العربية الثالثة

28	الجدول رقم (04) : الدراسة العربية الرابعة
29	الجدول رقم (05) : الدراسة العربية الخامسة
31	الجدول رقم (06) : الدراسة العربية السادسة
32	الجدول رقم (07) : الدراسة العربية الثامنة
33..	الجدول رقم (08) : الدراسة باللغة العربية التاسعة
33	الجدول رقم (09) : الدراسة باللغة الاجنبية الاولى
35	الجدول رقم (10) : الدراسة باللغة الاجنبية الاولى
36	الجدول رقم (11) : الدراسة باللغة الاجنبية الثالثة
43	الجدول رقم (12) توزيع الاستبيان
43	الجدول رقم (13) : قائمة التتقيط حسب مقياس ليكارت الخماسي
44	الجدول رقم (14) : مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات
45	الجدول رقم (15) نتائج معامل الفا كرومباخ
45	الجدول رقم (16) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الوعي بالذات
46	الجدول رقم (17) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد تنظيم الذات.
47	الجدول رقم (18) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد التعاطف.
48	الجدول رقم (19) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المهارات الاجتماعية.
48	الجدول رقم (20) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الدافعية.
49	الجدول رقم (21) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء فرق العمل.
50	الجدول رقم (22) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
51	الجدول رقم (23) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
52	الجدول رقم (24) توزيع عينة الدراسة حسب العمر
53	الجدول رقم (25) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
54	الجدول رقم (26) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
55	الجدول رقم (27) توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي
56	الجدول رقم (28) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الوعي بالذات
57	الجدول رقم (29) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد تنظيم الذات.
58	الجدول رقم (30) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد التعاطف.
59	الجدول رقم (31) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المهارات الاجتماعية.
60	الجدول رقم (32) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الدافعية.
60	الجدول رقم (33) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء فرق العمل.

62	الجدول رقم (34) نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الرئيسية
63	الجدول رقم (35) معنوية العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي
63	الجدول رقم (36) معنوية نموذج الدراسة
65	الجدول رقم (37) معنوية نموذج الدراسة

قائمة الأشكال

51	الشكل رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
52	الشكل رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب العمر
53	الشكل رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
54	الشكل رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
55	الشكل رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

قائمة الملاحق

70	Frequencies
71	Statistics
71	Frequency Table
74	Correlations
75	Reliability
76	Scale: ALL VARIABLES
88	Model Summary
88	ANOVA ^a

88	Coefficients ^a
89	Correlations
100	Descriptives
101	Descriptives
106	Explore
107	Case Processing Summary
113	الإستبيان

المقدمة

المقدمة

شهد عالم الأعمال المعاصر تغيرات متسارعة أعادت تشكيل مفاهيم الإدارة والقيادة، فلم يعد تحقيق النجاح التنظيمي يعتمد فقط على الكفاءات الفنية أو القدرات المعرفية، بل برزت المهارات الناعمة، وفي مقدمتها الذكاء العاطفي، كعامل أساسي في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق التفوق التنافسي. وتشير الأدبيات الحديثة في مجال الإدارة إلى أن فرق العمل لا تقتصر على كونها مجموعات من الأفراد ذوي المهارات التقنية، وإنما تمثل أنظمة اجتماعية تتأثر بالتفاعلات العاطفية والانفعالية بين أعضائها، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على مستوى الأداء الجماعي.

وقد حظي هذا الموضوع باهتمام واسع من قبل الباحثين، إذ أوضحت بعض الدراسات، مثل دراسة زقار (2023)، أن فعالية تمكين فرق العمل ترتبط بوجود بيئة تنظيمية داعمة للإبداع التكنولوجي، تأخذ في الاعتبار الجوانب النفسية واحتياجات العاملين. كما بينت دراسات أخرى، من بينها دراسة خيار (2022)، وجود علاقة بين السمات النفسية للقائد، وخاصة مركز التحكم، وبين مستويات الرضا الوظيفي والدافعية لدى المرؤوسين، مما يؤكد أن قدرة القائد على إدارة مشاعره وانفعالاته تؤثر إيجاباً في مناخ العمل وروح الفريق.

ورغم اختلاف المقاربات البحثية التي تناولت هذا المجال، فإن نتائج العديد من الدراسات، مثل دراسة درجة لزرق (2019) ودراسة حكيم لعموري (2022)، تتفق على أن الفرق التي يتمتع أفرادها بمستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي تكون أكثر قدرة على تحقيق الانسجام الداخلي، وإدارة الخلافات بصورة بناءة، والتكيف مع ضغوط العمل المختلفة لتحقيق أهداف المنظمة. كما أن انتشار مشاعر التعاطف والتفاهم بين أعضاء الفريق يسهم في الحد من النزاعات التنظيمية وتحويلها إلى فرص للتطوير والإبداع، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء وفعالية العمل الجماعي. وبناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما تأثير الذكاء العاطفي على أداء فرق العمل في المؤسسات الاستشفائية؟

وبناء على الإشكالية السابقة نطرح التساؤلات التالية:

- ما هو مفهوم الذكاء العاطفي؟ وما أهميته؟
- ما مفهوم فرق العمل؟ وما هي مراحل تشكيلها؟
- هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم؟
- هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الوعي بالذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم.
- هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين تنظيم الذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

- هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين التعاطف واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
- هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين المهارات الاجتماعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
- هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الدافعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

وللإجابة على التساؤلات السابقة نطرح الفرضيات التالية:

- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
 - يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الوعي بالذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم.
 - يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين تنظيم الذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
 - يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين التعاطف واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
 - يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين المهارات الاجتماعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
 - يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الدافعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
- أهمية الدراسة :** تسعى هذه الدراسة إلى المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بموضوع الذكاء العاطفي وفرق العمل ضمن ميدان علوم التسيير، مع تقديم توصيات للمؤسسة الإستشفائية من خلال نتائج تطبيقية والإستفادة منها.

اهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى :

- تحديد ماهية الذكاء العاطفي.
- تحديد ماهية اداء فرق العمل.
- تحديد علاقة وتأثير الذكاء العاطفي على اداء فرق العمل.
- تحديد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الدافعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم.

منهجية الدراسة : تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي بهدف وصف الذكاء العاطفي و فرق العمل، واستخدام أداة الإستبيان على عينة من العاملين ليتم الكشف عن العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة وفق بيانات البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعي (SPSS) نسخة 26.

حدود الدراسة : إشتملت حدود هذه الدراسة في تناول موضوع الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، التعاطف، المهارات الإجتماعية، الدافعية) و فرق العمل وهذا على مستوى المؤسسة الإستشفائية إبراهيم ترشين بولاية غرداية خلال سنة 2026، على عينة ممثلة في إداري، ممرض، مساعد ممرض، طبيب.

هيكل الدراسة : من أجل الإلمام بالدراسة ومعالجة مختلف جوانبها، تم تنظيمها وهيكلتها في فصلين رئيسيين:

مقدمة، تكلمنا فيها على الذكاء العاطفي و فرق العمل في المؤسسة، والإنتهاء بطرح الإشكالية والفرضيات مع بيان أهميته وأهدافه ثم حدود ومنهجية الدراسة؛

في الفصل الأول تمهيد وتناولنا الإطار النظري للذكاء العاطفي و فرق العمل داخل المؤسسة والدراسات السابقة، حيث تم تقسمه إلى ثلاثة مباحث إشتمل المبحث الأول على ماهية الذكاء العاطفي متناولين تعريفه أهميته مجالاته ومكوناته ونماذجه، ثم المبحث الثاني ماهية فرق العمل حيث تم التطرق إلى تعريفه وأنواعه ومراحلها، وأخيرا المبحث الثالث الدراسات السابق العربية والأجنبية وأجه الإستفادة منها وخلاصة.

أما الفصل الثاني تمهيد وتناولنا الجانب التطبيقي، حيث إحتوى على ثلاثة مباحث بدوره من طرق وإجراءات الدراسة والخصائص الوصفية وإتجاهات الأفراد ثم إختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وخلاصة.

خاتمة، إشتملت على أهمية الذكاء العاطفي و فرق العمل مع عرض لاهم النتائج والتوصيات وآفاق الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري للذكاء العاطفي

و فرق العمل

تمهيد

نظر إلى الذكاء العاطفي باعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي اكتسبت أهمية متزايدة في مجالي علم النفس والإدارة، نظراً لما يقدمه من إسهام في تفسير السلوك الإنساني وتطوير جودة التفاعلات الاجتماعية والمهنية. وتتمثل أهميته في قدرة الفرد على الوعي بمشاعره وإدارتها بفعالية، إلى جانب فهم مشاعر الآخرين والتعامل معها بطريقة إيجابية، الأمر الذي يسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق النجاح في مختلف البيئات التنظيمية. وفي المقابل، تمثل فرق العمل إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المعاصرة لتعزيز الكفاءة وتحقيق الأهداف، من خلال توظيف الجهود الجماعية والاستفادة من تنوع المهارات والخبرات بين الأفراد. ومن هذا المنطلق، تبرز العلاقة بين الذكاء العاطفي و فرق العمل باعتبارها عاملاً مؤثراً في دعم التعاون، وتقوية العلاقات بين الأعضاء، وتحسين الأداء الجماعي داخل المنظمة. حيث كان تقسيم الفصل كالتالي:

- المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي.
- المبحث الثاني: فرق العمل
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الذكاء العاطفي و فرق العمل

المبحث الاول: ماهية الذكاء العاطفي.

المطلب الاول: تعريف الذكاء العاطفي.

يُعرّف الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من القدرات والمهارات النفسية التي تمكن الفرد من إدراك مشاعره وفهمها وإدارتها بفعالية، بما يساعده على توجيه سلوكه والتعامل مع المواقف الاجتماعية المختلفة بصورة إيجابية. كما يرتبط بقدرة الفرد على فهم ذاته والتفاعل مع الآخرين والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، الأمر الذي يسهم في تحقيق النجاح في مواجهة التحديات الاجتماعية والمهنية (لزرقي، 2019، ص 30).

ومن منظور آخر، يرى بار-أون (Bar-On) أن الذكاء العاطفي يتمثل في قدرة الفرد على التعرف على مشاعره والتعبير عنها بطريقة سليمة، مع امتلاكه تقديراً إيجابياً لذاته وسعيًا مستمرًا نحو تحقيق إمكاناته. كما يشمل القدرة على فهم مشاعر الآخرين وبناء علاقات إنسانية متوازنة وناضجة معهم دون الوقوع في التبعية. ويتميز الأفراد ذوو الذكاء العاطفي المرتفع بالمرونة والتفاؤل والواقعية، فضلاً عن قدرتهم على حل المشكلات والتعامل مع الضغوط المختلفة مع الحفاظ على توازنهم الانفعالي (السعدات، 2016، ص 30).

كذلك يُنظر إلى الذكاء العاطفي على أنه عملية مستمرة يمارسها الفرد بشكل يومي، تتضمن تنمية الدافعية الذاتية، وتحديد الأهداف والتخطيط لتحقيقها، واختيار الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع المواقف المختلفة. كما تشمل هذه العملية تقييم الذات بصورة مستمرة، وبناء علاقات ناجحة مع الآخرين، والقدرة

على مواجهة المشكلات والتحكم في الانفعالات وضبط النفس في مختلف الظروف (صادقي، بلحماري، ومريجة، 2016، ص 30).

1- مكونات الذكاء العاطفي: وتتجلى مكونات الذكاء العاطفي في: (رحماني و سلخاني، 2022، صفحة 29).

✓ تنظيم المجموعات (Organizing Groups) وتعنى القدرة العقلية التي يتمتع بها القائد في تقسيم العمل والجهد على مجموعات مشتركة من الأفراد، وتظهر هذه المهارة لدى المخرجين والعسكريين كما تشاهد على أرضية الملاعب وفي الاطفال الذين يأخذون زمام المبادرة فيحددون مراكز أقرانهم أو ينصبون أنفسهم قائدين للفريق.

✓ الحلول التفاوضية (Negotiating Solutions): تتمثل في موهبة الوسيط الذي يستطيع أن يمنع وقوع المنازعات أو يستطيع إيجاد الحلول للنزاعات التي تنشب بالفعل، فالأشخاص الذين لديهم هذه القدرة يتفوقون في أعمالهم، مثل عقد الصفات وقضايا التحكيم، والتوسط في المنازعات وفي السلك الدبلوماسي أو في التحكيم القانوني، وهؤلاء جميعا هم من نجحوا أطفالا في حل الخلافات على أرض الملعب.

✓ العلاقات الشخصية (Personal connection): العلاقة الطيبة مع الناس مثل مشاركة الآخرين والتعاطف والتواصل معهم من المواهب التي تسهل القدرة على المواجهة، فالتعرف بالشكل المناسب على عواطف الآخرين ومشاعرهم، يعتبر من العلاقات الشخصية. فالأشخاص الذين يتمتعون بهذه القدرة نجدهم الاعمين بين أقرانهم متميزين عن غيرهم محبوبين بين زملائهم، فهم أزواج يعتمد عليهم، وأصدقاء طيبون ومديرون محبوبون، ومعلمون متميزون

✓ التحليل الاجتماعي (Social Analysis) أي القدرة على إكتشاف مشاعر الآخرين ببصيرة نافذة ومعرفة اهتماماتهم ودوافعهم ومعرفة الناس والشعور بهم، ويؤدي ذلك الى إقامة العلاقات الحميمة بأفضل تحليل، وقد يصبح من يتمتع بهذه القدرة طبيبا ناجحا، أو مؤلفا أو مديرا أو قائدا محبوبا. وإذا اجتمعت هذه المهارات معا تصبح مادة لصقل وتهذيب العلاقات بين الأفراد، وهي المكونات الضرورية للجاذبية والنجاح الاجتماعي والعاطفي، فهؤلاء المتمتعون بالكفاءة في الذكاء العاطفي يسهل عليهم الارتباط بالناس من خلال ذكائهم في قراءة إنفعالات الناس ومشاعرهم ومن أن يكونوا قادة ناجحين

المطلب الثاني : مجالات و نماذج الذكاء العاطفي.

1-مجالات الذكاء العاطفي:

تتمثل أبعاد الذكاء العاطفي في مجموعة من المهارات والقدرات التي تساعد الفرد على فهم ذاته والتفاعل بفعالية مع الآخرين. ويُعد الوعي بالذات من أهم هذه الأبعاد، إذ يشير إلى قدرة الفرد على إدراك مشاعره وفهم تأثيرها في سلوكه وقراراته. فالأشخاص الذين يمتلكون مستوى مرتفعاً من الوعي الذاتي غالباً ما يتمتعون بثقة أكبر في أنفسهم، الأمر الذي يساعدهم على اتخاذ قرارات مناسبة في مختلف جوانب حياتهم الشخصية والمهنية.

أما إدارة العواطف فتعني قدرة الفرد على التحكم في مشاعره وتنظيمها بما يتلاءم مع المواقف المختلفة، وذلك من خلال الحد من مشاعر القلق والغضب والتوتر والمحافظة على التوازن الانفعالي. ويؤدي ضعف هذه القدرة إلى صعوبة التعامل مع الضغوط النفسية والانفعالات السلبية، مما قد ينعكس على الصحة النفسية والأداء العام للفرد.

ويُعد تحفيز الذات بعداً مهماً آخر للذكاء العاطفي، حيث يتمثل في توظيف المشاعر والانفعالات لتحقيق الأهداف المرجوة والمحافظة على مستوى عالٍ من الدافعية والإصرار. كما يرتبط بالقدرة على تأجيل الإشباع الفوري وضبط الدوافع بما يسهم في تحقيق الإنجاز والتميز والإبداع في مختلف المجالات.

ومن الأبعاد الأساسية كذلك التعاطف أو إدراك مشاعر الآخرين، وهو القدرة على فهم الحالات الانفعالية للآخرين واستيعاب احتياجاتهم ومشاعرهم من خلال قراءة الإشارات الاجتماعية المختلفة. ويساعد هذا البعد على بناء علاقات إنسانية إيجابية ويجعل الفرد أكثر قدرة على أداء الأدوار التي تتطلب التفاعل والرعاية والتوجيه، مثل التعليم والإدارة والخدمات الاجتماعية.

أما البعد الأخير فيتمثل في إدارة العلاقات الإنسانية، ويشير إلى قدرة الفرد على التعامل بفعالية مع الآخرين وبناء علاقات قائمة على التعاون والتفاهم. ويتضمن ذلك مهارات التأثير والإقناع والتواصل الفعال وحل النزاعات، وهي مهارات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالقيادة الناجحة والقدرة على تكوين شبكات اجتماعية ومهنية قوية. ويتميز الأفراد الذين يمتلكون هذه المهارات بقدرتهم على تحقيق التفاعل الإيجابي مع الآخرين وكسب ثقتهم وتوجيه جهودهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة (بوغزالة وبن سعود، 2020، ص 29).

2- نماذج الذكاء العاطفي:

2.1- نموذج ستينر للذكاء العاطفي:

يعتمد نموذج جولمان للذكاء العاطفي، كما أشار إليه السمدوني، على مجموعة من المكونات الأساسية التي تعكس قدرة الفرد على فهم مشاعره وإدارتها والتفاعل الإيجابي مع الآخرين. وتتمثل هذه المكونات فيما يلي:

- الوعي بالذات: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك مشاعره وفهم حالاته الانفعالية، مع التعرف على تأثيرها في أفكاره وسلوكياته المختلفة.
- إدارة الانفعالات: وتعني قدرة الفرد على تنظيم مشاعره والتعبير عنها بصورة مناسبة، والتحكم في ردود أفعاله الانفعالية، إضافة إلى قدرته على التعامل مع المواقف والخبرات الانفعالية المختلفة بطريقة متوازنة وفعالة.
- التعاطف: ويقصد به قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين واستيعاب انفعالاتهم والتفاعل معها بشكل إيجابي. كما يعكس قدرة الشخص على قراءة الإشارات الاجتماعية وفهم احتياجات الآخرين، مما يساعده على بناء علاقات قائمة على التفاهم والانسجام.

- العلاقات الاجتماعية: وتشير إلى قدرة الفرد على إقامة علاقات إنسانية ناجحة والمحافظة عليها، من خلال مراعاة مشاعر الآخرين والمساهمة في تخفيف انفعالاتهم السلبية. كما تتضمن القدرة على التحكم في المشاعر الشخصية وإظهار السلوك الملائم في مختلف المواقف الاجتماعية.
 - الاتصال: ويتمثل في مهارات التواصل الفعال، مثل حسن الاستماع للآخرين، والتعبير الواضح عن الأفكار والمشاعر، وإدارة الحوار بطريقة عقلانية تسهم في تعزيز التفاهم والتفاعل الإيجابي.
- وتشكل هذه الأبعاد مجتمعة الأساس الذي يقوم عليه الذكاء العاطفي في نموذج جولمان، حيث تسهم في تحسين قدرة الفرد على التكيف مع المواقف المختلفة وبناء علاقات اجتماعية ومهنية أكثر فاعلية (خرف الله، 2014، ص 127)

نموذج جولمان: (بن غريبال ، 2015، صفحة 71)

يُعد نموذج جولمان من أكثر النماذج شهرة في مجال الذكاء العاطفي، حيث قدمه في كتابه الصادر سنة 1995 بعنوان Emotional Intelligence. وقد عرّف الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من الكفاءات والمهارات الانفعالية والاجتماعية التي يمتلكها الفرد، والتي تسهم بشكل مباشر في تحقيق النجاح المهني والتكيف مع مختلف جوانب الحياة. ويرى جولمان أن التفوق في الحياة لا يعتمد فقط على القدرات العقلية والمعرفية، بل يتأثر أيضاً بمدى امتلاك الفرد لمهارات عاطفية واجتماعية تمكنه من إدارة ذاته والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.

ويشير هذا النموذج إلى أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتميزون بمجموعة من الخصائص المهمة، من أبرزها الوعي بالذات، والقدرة على ضبط الانفعالات والتحكم في الاندفاعات، إضافة إلى المثابرة والحماس والدافعية الذاتية. كما يتمتعون بقدرة عالية على التعاطف مع الآخرين وفهم مشاعرهم، إلى جانب امتلاك مهارات اجتماعية فعالة تساعدهم على بناء العلاقات الإنسانية وإدارتها بنجاح. وفي المقابل، فإن ضعف هذه المهارات الانفعالية والاجتماعية قد يؤثر سلباً في قدرة الفرد على تحقيق النجاح والتكيف مع متطلبات الحياة المهنية والاجتماعية (معمرية، 2009، ص ص 24-25).

وعليه، يتضمن مفهوم الذكاء العاطفي لدى جولمان مجموعة من الأبعاد المتكاملة التي تجمع بين إدارة الذات وفهم الآخرين والتفاعل الاجتماعي الفعال، خمسة أبعاد وهي:

2.2 - الوعي الإنفعالي الذاتي:

2.3- يُقصد به قدرة الفرد على إدراك مشاعره وانفعالاته وفهم تأثيرها في سلوكه واستجاباته للمواقف المختلفة، إضافة إلى وعيه بالدور الذي تؤديه هذه المشاعر في توجيه قراراته واختياراته. كما يشمل هذا البعد معرفة الفرد بنقاط قوته ومواطن ضعفه، وقدرته على التعرف على حالاته الانفعالية وتفسيرها بصورة دقيقة. ويُعد الوعي بالذات أساساً لتنمية الثقة بالنفس، إذ يساعد الفرد على فهم العوامل المؤثرة في سلوكه والانتباه إلى الانفعالات السلبية التي قد تؤثر في تصرفاته دون مبرر واضح، مما يمكنه من التحكم فيها والابتعاد عن مسبباتها، وبالتالي الوصول إلى مستوى أعلى من الفهم الذاتي والتوازن النفسي.

2.4- إدارة الانفعالات معالجة الجوانب الوجدانية:

وتعني معرفة كيفية التعامل ومعالجة المشاعر التي تؤذيه وتزعجه، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي. (

2.4 - حفز الذات

ويتضمن تأجيل الإشباع أي التحكم وضبط الانفعالات بما يتيح للفرد التفكير واختبار الاستجابة السليمة وأيضا تأجيل الأفراد الإشباع الفوري لحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى، ويطلق عليه البعض الدافعية motivation وهي تعني أن يكون لدينا هدف ومعرفة خطواتنا خطوة خطوة لتحقيق الهدف، وأن يكون لدينا أمل، وتوجيه الانفعالات في خدمة هدف ما.

2.5- التعاطف

وتعني قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من خلال صورتهم وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون .

3- نموذج مونتيماير و سبي : (خرف الله، 2014، صفحة 127)

لقد أشار الباحثان مونتيماير وسبي (2004) إلى أنه يمكن تصنيف الذكاء العاطفي في فئتين رئيسيتين تتضمنان مشاعر الفرد مقابل مشاعر الآخرين، والوعي مقابل إدارة الانفعالات، وهكذا فقد افترضنا أن الذكاء العاطفي يتضمن أربعة أبعاد هي:

- الوعي الانفعالي للذات Self Emotional awareness وتتمثل في القدرة على تمييز الانفعالات الذاتية.

- الوعي الانفعالي للآخرين Other Emotional awareness ويتمثل في القدرة على تمييز انفعالات الآخرين.
- الإدارة الانفعالية للذات Self Emotional Management وهي الكفاءة التي تمكن الفرد من السيطرة على الانفعالات الذاتية.
- الإدارة الانفعالية للآخرين Other Emotional Management وهي الكفاءة التي تمكن الفرد من السيطرة على الآخرين.

4- نموذج القدرة:

- قدرات. ولخص العالمان الذكاء العاطفي بحسب أنموذج القدرة (Ability model) إلى أربع :
- 1- إدراك العواطف وتعني قدرة التعرف على العواطف التي تواجه الفرد وتقييمها والتعبير عنها بصورة دقيقة، ولكي يتم الإدراك العاطفي ينبغي أن تتوفر لدى الفرد مجموعة من الخصائص حددها "سالوفي" و "ماير" في الآتي:
- التعرف على عواطف الذات.
 - التعرف على عواطف الآخرين والأشياء.
 - التعبير بدقة عن العواطف والحاجات المتصلة بها.
 - والتمييز بين تعابير العواطف الصادقة والمزيفة

ويصف "ماير" وآخرون هذا البعد بأنه يعكس قدرة الفرد على إدراك العواطف الذاتية والخاصة بالآخرين ويتضمن تلك الكفاءة في معرفة العواطف التي تظهر على ملامح وجوه الآخرين متمثلة في الرسائل غير اللفظية الصادرة عنهم، وبصورة عامة يتضمن هذا البعد إدراك الرسائل غير اللفظية كإيماءات الوجه وتقلب نبرات الصوت وكل قنوات الاتصال. المتاحة مع الآخرين كما يصف قدرة الفرد على التعبير بدقة

عن العواطف والحاجات المتصلة بها، معزها إلى أن الفرد مرتفع الذكاء العاطفي لديه حساسية تجاه التعبيرات الخاطئة عن العواطف وهو ما يرتبط بقدرته على التفريق بين العواطف وكيفية تشكيلها.

4.1 - استثمار العواطف Emotional investment

وتعني استخدام العواطف المختلفة التي تواجه الفرد لرؤية الأمور من زوايا متعددة مما يمكننا من اتخاذ القرارات الصحيحة، كما أن توظيف العواطف يعني أن (تسهل) العواطف عملية التفكير من خلال توجيه الانتباه للمعلومات المهمة بالموقف.

ويوضح "سالوفي" و"ماير" أنه كي يحدث توظيف العواطف لابد أن تتوفر لدى الفرد مجموعة من الخصائص هي:

- توليد العواطف الحية التي يمكن أن تيسر عملية اتخاذ القرار والتذكر.
- التحول بين عدة عواطف الأولياء الأمور من عدة زوايا.
- استخدام المزاج لتسهيل عملية توليد الحلول المناسبة.

ويعكس هذا البعد الكفاءة في استخدام العواطف للمساعدة على التفكير أو في تسهيل عملية التفكير حيث يمكن ربط العواطف بالتفكير بهدف توجيه عملية التخطيط واتخاذ القرارات.

4.2 - فهم العواطف وتعني تحليل العواطف المختلفة التي تواجه الفرد وذلك من أجل:

تسمية العواطف أو الانفعالات والتمييز بين التسميات المتشابهة وانفعالاتها.

- تفسير المعاني التي تحملها الانفعالات.
- فهم الانفعالات المركبة والمتناقضة.
- وملاحظة التحول أو التغير في الانفعال سواء في الشدة والنوع.

4.3 - إدارة الانفعالات Emotional management

وتعني إدراك ومعرفة ما الذي يكون وراء هذه المشاعر، وكيفية معالجة القلق والمخاوف والغضب والحزن، كان المعرفة هي مفتاح الصحة، فالشخص الذي لديه القدرة على الوعي بمشاعر الآخرين، وفهمها، والوعي بأفكاره عنها، تكون لديه قدرة على الانتباه إلى مشاعره، وتفحصها، وملاحظة أفكاره ومراقبتها كي يستطيع السيطرة على الانفعال أو العواطف، والسلوكيات المختلفة المترتبة عنها. أي تعني تأملية لتفعيل النمو العاطفي والعقلي والذي يتم من خلال:

- الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة.
- الاقتراب أو الابتعاد من انفعال بشكل تأملي.
- إدارة عواطف الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم المعلومات التي تحملها (السعدات، 2016، صفحة 42).

5- نظرية بارون Baron (سلامي، الذكاء العاطفي - مدخل نظري -، 2016، صفحة 167)

يُعد نموذج بار-أون من أوائل النماذج التي تناولت مفهوم الذكاء العاطفي بصورة علمية منظمة، حيث ظهر سنة 1988 عندما قدم مفهوم "النسبة الانفعالية" كمقابل لمفهوم نسبة الذكاء العقلي (IQ). وقد جاء هذا الطرح في فترة شهدت تزايد اهتمام الباحثين بدراسة دور الانفعالات في التكيف الاجتماعي وجودة الحياة والشعور بالسعادة.

وقبل أن يحظى الذكاء العاطفي بالانتشار الواسع الذي يتمتع به اليوم في مختلف المجالات، قام بار-أون بتطوير نموذج يربط بين مجموعة من القدرات والسمات الانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد على مواجهة متطلبات البيئة والتكيف معها بفعالية. ويرى هذا النموذج أن هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي وبعض سمات الشخصية، حيث لا يقتصر الذكاء العاطفي على القدرات المعرفية فحسب، بل يشمل أيضاً مجموعة من الكفاءات والمهارات غير المعرفية التي تسهم في تحقيق النجاح والتوافق في الحياة.

كما يُنسب إلى بار-أون تطوير أول أداة لقياس الذكاء العاطفي، والتي هدفت إلى تقييم الكفاءات الشخصية والاجتماعية التي تعد مؤشرات مهمة على النجاح في الحياة الشخصية والمهنية. وقد أوضح في نموذج أن الذكاء العاطفي يتكون من مجموعة من الكفاءات غير المعرفية التي تمكن الفرد من فهم ذاته والتفاعل الإيجابي مع الآخرين والتكيف مع مختلف الظروف والمواقف الحياتية. ومن ثم، قسم هذه الكفاءات إلى خمسة أبعاد رئيسية تمثل المكونات الأساسية للذكاء العاطفي في نموذج. وهي:

كفاءات لا معرفية ذاتية النسبة العاطفية للشخص وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات المعرفية

الفرعية منها:

✓ التوكيدية

✓ تقدير الذات

✓ الرؤية الذاتية

✓ تحقيق الذات الاستقلالية

كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص النسبة العاطفية للآخرين وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات

الاجتماعية منها: .

✓ التعاطف

✓ المسؤولية الاجتماعية

✓ العلاقة بين الأشخاص

✓ العلاقات الاجتماعية

كفاءات ضرورية القابلية التكيف النسبة العاطفية القابلة للتكيف وتشتمل على مجموعة من الكفاءات

اللامعرفية الفرعية منها: .

✓ حل المشكلات

✓ إدراك الواقع .

✓ المرونة

كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط والتحكم فيها النسبة العاطفية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها وتشتمل على مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها:

تحمل الضغوط ضبط الاندفاع المزاج العام النسبة العاطفية للحالة المزاجية وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات المعرفية منها:

✓ السعادة

✓ التفاؤل

✓ مستويات الذكاء العاطفي

المطلب الثالث: أهمية الذكاء العاطفي.

تؤكد العديد من الدراسات أن الذكاء العاطفي يمثل عاملاً أساسياً في نجاح الفرد وتكيفه مع مختلف المواقف الحياتية والمهنية، إذ يسهم في تنمية مجموعة من السمات الإيجابية مثل الإبداع والابتكار، وتحمل المسؤولية، والاهتمام بالآخرين، وبناء علاقات اجتماعية ناجحة قائمة على التعاون والتفاهم. كما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بدافعية الإنجاز والسعي نحو تحقيق الأهداف والشعور بالرضا عن الحياة (سليمان، 2016، ص ص 48-49).

وتبرز أهمية الذكاء العاطفي كذلك في تعزيز قدرة الفرد على التواصل الفعال مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم، الأمر الذي يساعد على بناء علاقات إنسانية متوازنة. وفي هذا السياق، يرى دانيال جولمان أن النجاح في الحياة لا يعتمد على القدرات العقلية وحدها، بل يتطلب أيضاً امتلاك مهارات انفعالية تمكن الفرد من توظيف مشاعره في إصدار الأحكام واتخاذ القرارات المناسبة، فضلاً عن قدرته على التعبير الدقيق عن انفعالاته بما يعزز جودة التفاعل الاجتماعي.

كما يسهم الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الأكاديمي والمهني، حيث أظهرت بعض الدراسات أن الأفراد المتفوقين يتميزون بخصائص انفعالية إيجابية، مثل المبادرة والثقة بالنفس والمثابرة، وهي سمات تدعم الإنجاز والتميز. كذلك يساعد الذكاء العاطفي على التكيف مع الظروف والمتغيرات المختلفة، إذ يمتلك الأفراد ذوو المستويات المرتفعة منه قدرة أكبر على مواجهة السلوكيات السلبية والتعامل مع التحديات والمواقف الضاغطة بفاعلية، مما ينعكس إيجاباً على جودة اختياراتهم ونجاحهم في الحياة.

ومن الجوانب المهمة أيضاً أن الذكاء العاطفي يعزز العمليات المعرفية المختلفة، مثل الانتباه والتركيز والتمييز واتخاذ القرار السليم، كما يساعد الفرد على تجاوز الإحباطات وعدم الاستسلام لها. وقد أوضح جورج (2000) أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتمتعون بقدرة أكبر على التفاعل الإيجابي مع أحداث الحياة، إضافة إلى امتلاكهم مهارات اجتماعية تساعدهم على أداء أدوارهم بكفاءة داخل المجتمع. وتؤثر الانفعالات بشكل مباشر في العمليات العقلية؛ فالانفعالات السلبية غالباً ما تؤدي إلى التشاؤم وتحد من قدرة الفرد على رؤية الجوانب الإيجابية للمواقف، في حين تسهم الانفعالات الإيجابية في تنشيط التفكير الإبداعي والاستدلالي والاستنباطي، كما تزيد من القدرة على ملاحظة التفاصيل واكتشاف المشكلات وتحليل المعلومات بدقة. ويترتب على ذلك ارتفاع مستوى التفاؤل والشعور بفاعلية الذات والثقة في القدرة على تحقيق النجاح المستقبلي.

وعلى المستوى التنظيمي، يمثل الذكاء العاطفي عنصراً مهماً في تحقيق الانسجام والتوافق بين العاملين داخل المؤسسات، حيث يساعد على بناء الثقة وتعزيز الالتزام والولاء، كما يسهم في رفع مستويات الإنتاجية والابتكار. ويرى كوبر (1997) أن الانفعالات يمكن أن تشكل مصدراً للطاقة الإيجابية إذا أحسن الفرد إدارتها وتوجيهها بصورة عقلانية نحو تحقيق الأهداف، بدلاً من السماح لها بالتأثير السلبي في السلوك والأداء. لذلك يعد الذكاء العاطفي من المقومات الأساسية التي تدعم نجاح الأفراد والمؤسسات على حد سواء (سلامي وبوعامر، 2017، ص 51؛ سليمان، 2016، ص ص 48-49).

المبحث الثاني: فرق العمل

المطلب الأول: ماهية فرق العمل.

1- مفهوم فرق العمل:

تُعرّف فرق العمل بأنها أسلوب تنظيمي يعتمد على التعاون والتنسيق بين مجموعة من الأفراد الذين يمتلكون مهارات وخبرات متكاملة، ويعملون معاً لتحقيق أهداف مشتركة. ويهدف هذا الأسلوب إلى رفع مستوى الأداء وتحسين جودة الإنجاز من خلال الاستفادة من القدرات المتنوعة لأعضاء الفريق. كما يتطلب وجود درجة عالية من التناغم والتكامل بين الأفراد، إلى جانب شعورهم بالمسؤولية الجماعية تجاه المهام الموكلة إليهم، مما يعزز قدرتهم على التكيف السريع مع المتغيرات والتحديات التي قد تواجههم أثناء العمل (ردادم وزينية، 2018، ص 43).

ومن منظور آخر، تُعرف فرق العمل بأنها جماعة تتكون من فردين أو أكثر يرتبطون بعلاقات تفاعلية مباشرة أو غير مباشرة، ويتعاونون لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف المشتركة داخل المنظمة. ويتقاسم أعضاء الفريق الأدوار والمسؤوليات وفقاً لطبيعة المهام المطلوبة، كما تربطهم علاقات عمل متبادلة تؤثر في سير الأنشطة والنتائج المحققة. وتُعد فرق العمل جزءاً لا يتجزأ من البناء التنظيمي للمؤسسة، حيث تعمل في إطار مهمة محددة وضمن سياق تنظيمي يساهم في توجيه جهودها نحو تحقيق الأهداف المنشودة (مكاوي ومقراش).

2- خصائص فرق العمل: وتتجسد فيما يلي: (سبتي و زردوري، 2015، صفحة 33)

تتميز فرق العمل الناجحة بمجموعة من الخصائص التي تساهم في تعزيز كفاءتها وتحقيق أهدافها التنظيمية، ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي:

- الحجم المناسب للفريق:

يُعد عدد أعضاء الفريق من العوامل المؤثرة في فعاليته، إذ يفضل أن يكون عدد الأفراد محدوداً بما يضمن سهولة التواصل والتفاعل بينهم. فالفريق الذي يتراوح عدد أعضائه بين ثلاثة وخمسة أفراد يتيح فرصاً أكبر لتبادل الآراء بحرية ومشاركة الجميع في اتخاذ القرارات، كما يعزز شعور الأعضاء بالرضا والانتماء دون التأثير في وضوح الرؤية العامة للعمل.

- وحدة الهدف:

ترتبط فعالية الفريق بمدى وضوح الأهداف المشتركة التي يسعى أعضاؤه إلى تحقيقها. فكلما كان الهدف محدداً وواضحاً ويحظى بإجماع الأعضاء، ازدادت درجة التماسك والتعاون بينهم، مما يساهم في توجيه الجهود بصورة منسقة نحو تحقيق أهداف المنظمة.

- التعاون والمرونة:

يعتمد نجاح فرق العمل على استعداد أعضائها للعمل الجماعي وتبادل الخبرات والمعارف فيما بينهم. كما تتجلى المرونة في قدرة الأعضاء على تقبل وجهات النظر المختلفة والتخلي عن المواقف الشخصية عندما تتعارض مع مصلحة الفريق، بما يخدم تحقيق النتائج المرجوة.

- القدرة على تحمل المخاطر:

تتطلب بيئة العمل الحديثة استعداد أعضاء الفريق لمواجهة التحديات والمواقف الصعبة واتخاذ المبادرات اللازمة للتعامل معها. ويشمل ذلك القدرة على تحليل نقاط الضعف في الخطط والاستراتيجيات والعمل على معالجتها بما يساهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق الأهداف بكفاءة.

- الانفتاح وسهولة التواصل:

تُعد بيئة التواصل المفتوح من أهم مقومات نجاح فرق العمل، حيث تشجع الأعضاء على طرح الأفكار والمقترحات والمشاركة في حل المشكلات وتسوية الخلافات. كما تتيح تبادل المعلومات والخبرات بحرية، مما يعزز الشفافية ويدعم عملية اتخاذ القرار.

- وضوح الأدوار والمهام:

يقتضي العمل الجماعي الفعّال تحديد مسؤوليات كل عضو بصورة واضحة، بحيث يتولى كل فرد مهمة محددة تتناسب مع قدراته وخبراته. ويسهم توزيع الأدوار بشكل منظم في تحقيق التكامل بين جهود الأعضاء وضمان إنجاز العمل بكفاءة وفعالية.

وتُعد هذه الخصائص مجتمعة من العوامل الأساسية التي تساعد فرق العمل على تحقيق التماسك الداخلي، وتحسين الأداء الجماعي، والوصول إلى الأهداف التنظيمية بكفاءة أعلى.

3- أسس اختيار فريق عمل: (جرادة و حميدة، 2018، صفحة 47)

عد اختيار الأفراد المناسبين لتشكيل فرق العمل من العوامل الأساسية التي تحدد مدى نجاح الفريق وفاعليته، نظراً لصعوبة إيجاد مجموعة متجانسة وقادرة على العمل بانسجام وتعاون. لذلك يُنظر إلى عملية الاختيار

بوصفها الخطوة الأولى نحو بناء فريق ناجح، حيث ينبغي أن تستند إلى مجموعة من المعايير الأساسية التي تضمن تحقيق التكامل بين الأعضاء. ومن أهم هذه المعايير ما يلي:

الكفاءة الفنية والمهنية:

تمثل الخبرة والمعرفة التخصصية أحد أهم متطلبات الانضمام إلى فريق العمل، إذ يجب أن يمتلك الفرد المهارات اللازمة التي تتوافق مع طبيعة المهام المطلوبة. فعلى سبيل المثال، إذا كان الفريق بحاجة إلى خبير في التسويق، فينبغي التأكد من امتلاكه للمعارف والخبرات التي تمكنه من تقديم إسهامات فعالة في هذا المجال. كما يتطلب ذلك من القائد أو المسؤول عن تشكيل الفريق امتلاك القدرة على تقييم الكفاءة المهنية للأفراد واختيار العناصر القادرة على تحقيق قيمة مضافة للفريق.

القدرة على العمل الجماعي:

لا تقتصر فعالية عضو الفريق على كفاءته المهنية فحسب، بل تمتد إلى مدى استعداده للتعاون والتفاعل الإيجابي مع الآخرين. فالأفراد الذين يفتقرون إلى الدافعية أو لا يرغبون في العمل ضمن إطار جماعي قد ينعكس سلوكهم سلباً على أداء الفريق وتماسكه. لذلك ينبغي اختيار الأعضاء الذين يتمتعون بروح التعاون والقدرة على العمل المشترك لتحقيق الأهداف الجماعية.

المساهمة الشخصية المتميزة:

بعد التأكد من امتلاك الفرد للمهارات الفنية والقدرة على العمل ضمن الفريق، يصبح من الضروري النظر إلى نوعية الإضافة التي يمكن أن يقدمها للفريق. فالفريق المتميز لا يعتمد فقط على توفر الكفاءات الأساسية، وإنما يحتاج إلى أفراد يمتلكون مهارات وخبرات متكاملة ومتنوعة تسهم في تعزيز الأداء الجماعي وتحقيق نتائج استثنائية.

مؤشرات الحاجة إلى تبني منهجية فرق العمل

هناك مجموعة من المؤشرات التنظيمية التي تدل على وجود حاجة ملحة لتطبيق أسلوب فرق العمل داخل المؤسسة، ومن أبرزها:

- ارتفاع معدلات الهدر في الموارد والإمكانات المتاحة، مما يؤدي إلى انخفاض كفاءة الأداء.
- تزايد الشكاوى والتذمر بين العاملين، مع التركيز على المصالح الفردية والأهداف الجزئية بدلاً من الأهداف التنظيمية المشتركة.
- انتشار مظاهر الصراع والخلافات بين الأفراد وضعف التعاون بينهم.

- عدم تبادل المعلومات والمعارف بين العاملين والنظر إلى المعلومات باعتبارها مصدراً للقوة الشخصية.
- غموض الأدوار والمسؤوليات والعلاقات التنظيمية داخل المؤسسة.
- ضعف فهم القرارات الإدارية أو عدم تنفيذها بالشكل المطلوب.
- انخفاض مستويات الولاء والالتزام التنظيمي وظهور سلوكيات اللامبالاة تجاه العمل.
- عدم فاعلية الاجتماعات وضعف المبادرة والإبداع في أداء المهام.
- مقاومة التغيير ورفض تطوير أساليب العمل أو تبني التقنيات الحديثة.
- تزايد شكاوى المستفيدين والعملاء نتيجة انخفاض جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة.

4- أهداف فرق العمل.

- خلق بيئة عالية التحفيز ومناخ مناسب للعمل يقلل من شعور العاملين بالوحدة. شعور العاملين بالفخر بأدائهم الجماعي لتقليل حالات الغياب والإهمال والكسل.
- الحد من الصراعات بين مختلف المستويات الإدارية وغرس الثقة بينهم. الإحساس المشترك بالمسؤولية إتجاه المهام المطلوب إنجازها مما يؤدي إلى التركيز على الأهداف.
- تشجيع المبادرات وتقييم الاقتراحات مما يؤدي إلى تحفيز القدرات الإبداعية والمواهب الذاتية لدى الأفراد.
- توقع المشكلات قبل حدوثها وتقديم حلول لها.
- زيادة فعالية الاتصالات بين الأعضاء مما يؤدي إلى تحسين وتنمية مهارات الإتصال لدى الأفراد.
- تطوير المهارات المختلفة للمديرين وتنميتها في جميع النواحي.

- تعزيز الإبداع عن طريق مشاركة الأفكار بين أعضاء الفريق من خلال معارفهم ومهاراتهم وإمكانياتهم المختلفة. زيادة تدفق المعلومات بين مختلف وحدات الهيكل التنظيمي للمنظمة.
- (لالوسي و صالح، 2018، صفحة 11).

المطلب الثاني: أنواع فرق العمل ومراحل تشكيلها.

1- أنواع فرق العمل:

تتنوع فرق العمل باختلاف الأهداف التي أنشئت من أجلها وطبيعة المهام التي تؤديها، وقد قدمت الدراسات عدة تصنيفات لها وفق أبعاد مختلفة، من أبرزها ما يلي:

1- التصنيف حسب طبيعة العمل والهدف

فرق إنجاز المهام:

تُشأ هذه الفرق لتنفيذ الأنشطة الأساسية للمؤسسة، مثل تطوير المنتجات الجديدة أو تقديم الخدمات للعملاء، حيث تركز على توظيف الموارد المتاحة لتحقيق نتائج محددة تتمثل في منتجات أو خدمات.

فرق التحسين:

تهدف إلى تطوير أساليب العمل وتحسين العمليات والإجراءات التنظيمية. وتضم عادة أفراداً من مستويات وتخصصات مختلفة بهدف رفع الجودة وزيادة الكفاءة وتحسين الأداء المؤسسي (مسعود، 2022، ص ص 11-12).

2- التصنيف حسب البعد الزمني

فرق العمل المؤقتة:

يتم تشكيلها لمعالجة مشكلة معينة أو تنفيذ مشروع محدد خلال فترة زمنية محدودة، وتنتهي بمجرد إنجاز المهمة الموكلة إليها. ومن أمثلتها فرق حل المشكلات، وفرق المشاريع، وفرق المهام الخاصة.

فرق العمل الدائمة:

تمثل جزءاً ثابتاً من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتستمر في أداء مهامها طالما استمرت المؤسسة في نشاطها. ومن أمثلتها فرق الإنتاج والمبيعات وخدمة العملاء والبحث والتطوير.

3- التصنيف حسب درجة الاستقلالية

جماعات العمل التقليدية:

تعتمد على القيادة المباشرة، حيث يتولى القائد اتخاذ القرارات بينما يقتصر دور الأعضاء على التنفيذ.

فرق العمل ذاتية الإدارة:

تتمتع بدرجة عالية من الاستقلالية، إذ يشارك الأعضاء في اتخاذ القرارات المتعلقة بتوزيع المهام، وتحديد مستويات الأداء، وجدولة الأعمال، وحل المشكلات، وتقييم الجودة. ويهدف هذا النوع إلى تعزيز الابتكار والجودة والمرونة وخفض التكاليف.

4- التصنيف حسب الهيكل الوظيفي

فرق العمل متعددة الوظائف:

تتكون من أفراد ينتمون إلى تخصصات وأقسام مختلفة داخل المؤسسة، مثل التسويق والمالية والموارد البشرية والإنتاج. ويهدف هذا النوع إلى الاستفادة من تنوع الخبرات والمعارف لتطوير المنتجات وتحسين الخدمات والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء.

أنواع فرق العمل في المؤسسات

أشارت بعض الدراسات إلى تصنيفات أكثر تفصيلاً لفرق العمل، من أهمها:

1- فرق الإدارة العليا

تتكون من كبار المديرين والمسؤولين في المؤسسة، وتضطلع بمهام استراتيجية مثل صياغة الرؤية والرسالة، ووضع السياسات العامة، واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تؤثر في مستقبل المؤسسة.

2- فرق العمل الوظيفية

تضم أفراداً من القسم أو الوحدة الوظيفية نفسها، وتتميز بوضوح السلطات والمسؤوليات والعلاقات التنظيمية، وتنتشر غالباً في المؤسسات ذات الهياكل التقليدية المستقرة.

3- فرق العمل متعددة الوظائف

تشمل أفراداً من تخصصات متنوعة يتم تجميعهم لمعالجة مشكلة معينة أو تطوير منتج جديد أو استثمار فرصة تنظيمية، وتسهم في تعزيز سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية ومتطلبات السوق.

4- فرق دوائر الجودة

هي مجموعات تطوعية من العاملين تجتمع بصورة دورية لمناقشة المشكلات المتعلقة بالجودة والإنتاج، واقتراح الحلول والتوصيات التي تسهم في تحسين الأداء ورفع جودة المنتجات والخدمات.

5- فرق العمل الموجهة ذاتياً

تتكون من أفراد يمتلكون المهارات اللازمة لإدارة أعمالهم بصورة مستقلة، ويتشاركون في اتخاذ القرارات وتحديد احتياجاتهم التدريبية وتوزيع المهام فيما بينهم، مما يسهم في رفع الكفاءة والمرونة وتحسين جودة الخدمات.

6- فرق العمل المدارة ذاتياً

تمثل شكلاً متطوراً من فرق العمل، حيث تتمتع بصلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأداء والموارد والجودة والتدريب. ويستخدم هذا النوع لتحقيق الابتكار، وتحسين الجودة، وتسريع الإنجاز، وتعزيز رضا العاملين.

7- فرق العمل الافتراضية

ظهرت نتيجة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يعمل أعضاء الفريق من أماكن جغرافية مختلفة ويتواصلون عبر الوسائط الإلكترونية. وتمتاز هذه الفرق بسهولة تبادل المعلومات، وتجاوز القيود الزمنية والمكانية، وتحسين عمليات التنسيق واتخاذ القرارات (جرادة وحميده، 2018، ص 35-37).

3- مراحل تشكيل فرق العمل.

تناول العديد من الباحثين مراحل تكوين وتطوير فرق العمل من زوايا مختلفة، إلا أن معظم التصنيفات تنفق على أن الفريق يمر بمجموعة من المراحل المتتابعة التي تبدأ بالتشكيل وتنتهي بتحقيق الأهداف أو تفكك الفريق. ومن أبرز هذه المراحل ما يلي:

1- مرحلة التشكيل (Forming)

تمثل هذه المرحلة البداية الفعلية لتكوين الفريق، حيث يتعرف الأعضاء على بعضهم البعض ويبدؤون في استكشاف طبيعة المهام والأهداف المطلوبة منهم. وتتميز هذه المرحلة بوجود قدر من الغموض وعدم اليقين بشأن الأدوار والمسؤوليات والعلاقات داخل الفريق. كما يسعى الأفراد إلى فهم طبيعة العمل وتحديد مواقعهم

داخل المجموعة، مع إظهار درجة من الحذر في التعامل مع الآخرين وقبول السلطة الرسمية أو غير الرسمية المفروضة عليهم (عبد الوهاب، 2022، ص 15؛ نعلي، 2024، ص 164).

2- مرحلة العصف أو الصراع (Storming)

بعد انتهاء مرحلة التعارف الأولي، تبدأ مرحلة ظهور الاختلافات في الآراء ووجهات النظر حول أساليب العمل والمهام المطلوب إنجازها. وفي هذه المرحلة تتضح شخصيات الأعضاء وتتبلور أدوارهم داخل الفريق، وقد تنشأ بعض الخلافات والصراعات نتيجة تباين التوقعات والمصالح. وعلى الرغم من التوتر الذي قد يميز هذه المرحلة، فإنها تعد ضرورية لبناء التفاهم وتحديد أسس التعاون بين أعضاء الفريق.

3- مرحلة وضع المعايير والتنظيم (Norming)

تبدأ هذه المرحلة عندما يتمكن أعضاء الفريق من تجاوز الخلافات السابقة والتوصل إلى توافق حول أساليب العمل وقواعد السلوك التي تحكم العلاقات بينهم. وتوضع خلالها المعايير التنظيمية التي تحدد الحقوق والواجبات وآليات التواصل واتخاذ القرار، مما يؤدي إلى تعزيز التماسك والثقة المتبادلة بين الأعضاء وتهيئة الظروف اللازمة للعمل الجماعي الفعال.

4- مرحلة الأداء (Performing)

تُعد هذه المرحلة الأكثر أهمية في دورة حياة الفريق، حيث يوجه الأعضاء جهودهم نحو إنجاز المهام وتحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة عالية. ويتميز الفريق في هذه المرحلة بدرجة مرتفعة من التنسيق والتعاون والاعتماد المتبادل، كما يصبح أفراد أكثر قدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات بصورة مستقلة دون الحاجة إلى إشراف مباشر. ويؤدي ذلك إلى تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية والفعالية التنظيمية.

5- مرحلة الانتهاء أو التفكك (Adjourning)

تمثل هذه المرحلة نهاية دورة حياة الفريق، خاصة في الفرق المؤقتة مثل فرق المشاريع واللجان المتخصصة. وتحدث بعد إنجاز المهمة أو تحقيق الأهداف التي شكل الفريق من أجلها. وقد يرافق هذه المرحلة شعور بالحزن أو فقدان الانتماء نتيجة العلاقات الاجتماعية والإنسانية التي نشأت بين الأعضاء أثناء فترة العمل.

أما الفرق الدائمة فإنها غالباً لا تمر بهذه المرحلة إلا في حالات إعادة الهيكلة أو إنهاء النشاط التنظيمي (عبد الوهاب، 2022، ص 15؛ لعلی، 2024، ص 164).

مراحل بناء الفريق من المنظور الإداري

إضافة إلى المراحل السابقة، يرى بعض الباحثين أن بناء الفريق يمر بعدد من الخطوات الإدارية والتنظيمية، تتمثل فيما يلي:

مرحلة البحث والدراسة: وتشمل جمع المعلومات المتعلقة بالأهداف والمهام المطلوبة، وتحديد المهارات والكفاءات اللازمة، مع وضع الخطط وتوفير الموارد الضرورية.

مرحلة تحديد المتطلبات: ويتم خلالها تحديد الأهداف الرئيسية والفرعية، وتوزيع المهام والمسؤوليات، وتوضيح دور كل عضو داخل الفريق وعلاقته بأدوار بقية الأعضاء.

مرحلة التعريف والتوجيه: وتهدف إلى مساعدة الأعضاء على استيعاب طبيعة الفريق الجديد وأهمية التعاون لتحقيق الأهداف المشتركة.

مرحلة المعالجة والتنسيق: ويتم فيها تنظيم العمليات والأنشطة وتحديد أساليب العمل والتنسيق بين الأعضاء بما يضمن التكامل في الأداء والمشاركة الفعالة.

مرحلة الانصهار: وهي المرحلة التي يصل فيها الفريق إلى أعلى درجات التماسك والانسجام، حيث تتطور العلاقات المهنية إلى علاقات قائمة على الثقة والتعاون، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الجماعي (لالوسي وصالحي، 2018، ص 15).

المطلب الثالث: معوقات فرق العمل.

على الرغم من الأهمية الكبيرة التي تكتسبها فرق العمل في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز التعاون بين العاملين، إلا أن هناك العديد من العوامل التي قد تحد من فاعليتها وتعيق نجاحها. ومن أبرز هذه المعوقات ما يلي:

تُعد الثقافة التنظيمية من أهم العوامل المؤثرة في نجاح فرق العمل، إذ قد تسود داخل المنظمة ثقافة تقوم على الفردية والمنافسة والتركيز على الإنجازات الشخصية بدلاً من العمل الجماعي. وفي مثل هذه البيئات يصبح مفهوم فرق العمل مجرد فكرة نظرية لا تحظى بالدعم الكافي. كما أن اقتناع القادة والمديرين بأهمية العمل الجماعي يعد شرطاً أساسياً لترسيخ هذه الثقافة، في حين أن غياب هذا الاقتناع يؤدي إلى خلق بيئة تنظيمية غير مشجعة على تبني منهجية فرق العمل.

2- التركيز المفرط على إنجاز المهام

قد تركز بعض المؤسسات على إنجاز الأعمال وتحقيق النتائج فقط، دون الاهتمام بالعلاقات الإنسانية أو الاحتياجات النفسية والاجتماعية للعاملين. ويؤدي هذا التوجه إلى إهمال الجوانب التي تسهم في بناء فرق عمل متماسكة وقادرة على التعاون الفعّال، مما يضعف روح الفريق ويؤثر في جودة الأداء الجماعي.

3- ضعف التفكير الاستراتيجي

يؤدي غياب التفكير الاستراتيجي إلى صعوبة تشخيص المشكلات الحقيقية التي تواجه المنظمة وتحديد أسبابها الجذرية. كما يحد من قدرة الإدارة على استشراف المستقبل وتطوير حلول مبتكرة بعيداً عن الأساليب التقليدية، الأمر الذي ينعكس سلباً على جهود بناء فرق العمل وتطويرها.

4- الهيكل التنظيمي التقليدي

عندما تتسم المنظمة بهيكل تنظيمي هرمي معقد يتضمن مستويات إدارية متعددة، ويعزز الفوارق بين الوحدات والأقسام المختلفة، تصبح عملية بناء فرق العمل أكثر صعوبة. فكلما زادت المركزية وتعقدت خطوط السلطة، تراجعت فرص التعاون والتنسيق بين العاملين.

5- نظم الحوافز والمكافآت

قد تشكل أنظمة الحوافز القائمة على المكافآت الفردية عائقاً أمام العمل الجماعي، لأنها تشجع المنافسة بين الأفراد بدلاً من التعاون بينهم. ولذلك فإن نجاح فرق العمل يتطلب أن تتضمن أنظمة المكافآت عناصر تشجع الإنجاز الجماعي إلى جانب الإنجاز الفردي.

6- معتقدات قائد الفريق واتجاهاته

يلعب قائد الفريق دوراً محورياً في نجاح الفريق أو فشله، إذ تؤثر قناعاته ومهاراته وأساليب قيادته بشكل مباشر في أداء الأعضاء. فبعض القادة قد يلجؤون إلى فرض آرائهم واتخاذ القرارات بصورة فردية عند التعرض للضغوط، مما يقلل من فرص المشاركة ويضعف روح العمل الجماعي.

7- نقص المهارات اللازمة

يتطلب العمل ضمن فريق توافر مجموعة من المهارات الفنية والسلوكية لدى الأعضاء. فإلى جانب الكفاءة المهنية، يحتاج الفريق إلى مهارات التواصل والتعاون وحل المشكلات والتفكير الاستراتيجي. وعندما تفتقر المجموعة إلى هذه المهارات، تتخفض قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة.

8- التباعد المكاني بين أعضاء الفريق

يسهم العمل في مكان واحد في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات وتعزيز العلاقات بين أعضاء الفريق. أما في حالة التباعد الجغرافي، فقد تزداد صعوبات التنسيق والتفاعل، مما قد يؤدي إلى ضعف التعاون والشعور بالعزلة لدى بعض الأعضاء، رغم إمكانية الحد من هذه المشكلات من خلال الخبرة واستخدام وسائل الاتصال الحديثة.

9- حجم الفريق

يؤثر عدد أعضاء الفريق بشكل مباشر في كفاءته وفاعليته. فالفريق الصغير جداً قد يفتقر إلى تنوع الأفكار والخبرات، في حين أن الزيادة المفرطة في عدد الأعضاء تؤدي إلى صعوبة التنسيق وتراجع فرص المشاركة الفعالة لكل فرد. لذلك يُنظر إلى الفرق التي يتراوح عدد أعضائها بين ثلاثة وثمانية أفراد على أنها الأكثر قدرة على تحقيق التوازن بين التنوع والكفاءة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الذكاء العاطفي و فرق العمل

في المبحث الثاني لهاته الدراسة سوف نتطرق إلى الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع البحث، وقد تم تقسيمها إلى دراسات عربية في المطلب الأول ، أما في المطلب الثاني دراسات أجنبية، والمطلب الثالث فتم التطرق فيه الى ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلاله تقييم الدراسات السابقة وعلاقتها مع الدراسة الحالية.

المطلب الأول : الدراسات العربية

أولاً : الدراسة باللغة العربية الأولى

الجدول رقم (01) : الدراسة العربية الاولى

صاحب الدراسة	(زقان، 2023)
عنوان الدراسة	أثر تمكين فرق العمل على تحقيق متطلبات الإبداع التكنولوجي
نوع الدراسة	اطروحة دكتوراه
إشكالية الدراسة	ما هو أثر تمكين فرق العمل على تحقيق متطلبات الإبداع التكنولوجي في مؤسسة كوندور (Condor) للإلكترونيات ببرج بوعرييج؟
منهج الدراسة	اعتمد البحث على المنهج الوصفي .
اداة الدراسة	الاستبانة (كأداة رئيسية): تم تصميم استمارة استبيان محكمة وتوزيعها عشوائياً على عينة ممثلة لـ (ربع 4/1) العاملين بمؤسسة كوندور للإلكترونيات بمختلف تصنيفاتهم الوظيفية. (تم توزيع 200 استمارة واسترجاع 176 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS V 23). المقابلات الشخصية (كأداة مساعدة): لتعزيز الاستبانة واستيضاح جوانب تطبيقية دقيقة داخل المؤسسة.
أهداف الدراسة	الهدف النظري: تجميع وتأسيس الأدبيات والمفاهيم النظرية التي توضح العلاقة التأثيرية بين تمكين فرق العمل والإبداع التكنولوجي، وإبراز خصائص العمال المبدعين في بيئة الأعمال المعاصرة. الهدف التطبيقي: قياس مستوى ممارسة تمكين فرق العمل في مؤسسة كوندور للإلكترونيات وتحديد مدى انعكاس هذا التمكين على تطوير وإبتكار منتجات تكنولوجية حديثة تلبي متطلبات السوق. 1 الهدف التحليلي: اختبار صحة الفرضيات المتعلقة بوجود علاقات تأثير ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، ومعرفة مدى وجود فروق في إدراك العاملين للتمكين والإبداع بناءً على متغيراتهم الوظيفية والديمغرافية.
نتائج الدراسة	توصلت الدراسة الى النتائج التالية : 1 الأثر الإيجابي للتمكين: توصلت الدراسة إلى أن تمكين فرق العمل يعد ضرورة حتمية للنجاح والتميز، حيث يؤدي منح فرق العمل الحرية في التصرف، وتفويض الصلاحيات، وتزويدهم بالمعلومات وتنمية مهاراتهم، إلى توليد شعور داخلي إيجابي يدفعهم لتحقيق أهداف المؤسسة بحافز أكبر.

2 الارتباط بالإبداع التكنولوجي: أظهرت النتائج أن الإبداع التكنولوجي في مؤسسة كوندور هو نتاج مباشر لدعم وتعزيز فكرة تمكين فرق العمل؛ إذ يساهم التمكين في إبراز مهارات العاملين المبدعين وتحويل أفكارهم إلى مخرجات ملموسة تتمثل في منتجات إلكترونية وتكنولوجية حديثة تواكب المنافسة وتلبي احتياجات المستهلكين.	
--	--

المصدر: من اعداد الطالب

ثانيا : الدراسة باللغة العربية الثانية

الجدول رقم (02) : الدراسة العربية الثانية

صاحب الدراسة	(بسياسة، 2022)
عنوان الدراسة	أسلوب فرق العمل وأثره على تنمية السلوك الإبداعي للأفراد بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية : دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك
نوع الدراسة	اطروحة دكتوراه
إشكالية الدراسة	محور الإشكالية حول كيفية انتقال المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الهياكل التقليدية الجامدة إلى هياكل مرنة تعتمد على العمل الجماعي، ومدى مساهمة هذا التحول في تحفيز وتنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد. وصيغت الإشكالية الرئيسية في التساؤل الجوهري التالي: "ما مدى مساهمة تبني أسلوب فرق العمل كمنهج تنظيمي في تنمية السلوك الإبداعي للأفراد بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك؟"
منهج الدراسة	المنهج الوصفي
أداة الدراسة	الاستبيان (الأداة الرئيسية): صُممت استمارة استبيان موجهة وموزعة على عينة من الإطارات والموظفين العاملين ضمن فرق العمل بالمديريات أو المركبات التابعة لمؤسسة سوناطراك
أهداف الدراسة	تأصيل العلاقة النظرية: بناء إطار معرفي يربط بين "فرق العمل" و"السلوك الإبداعي" من منظور الإدارة الحديثة ومقاربة الموارد البشرية ككفاءات محورية.

تقييم الواقع الميداني: التعرف على درجة اعتماد مؤسسة "سوناطراك" (أكبر مؤسسة اقتصادية في الجزائر) لأسلوب فرق العمل ومستوى الدعم التنظيمي المتاح لهذه الفرق. قياس مستوى الإبداع: تحديد مستوى السلوك الإبداعي لدى أفراد عينة الدراسة (توليد الأفكار، مهارات حل المشكلات، المرونة، والأصالة). تقديم توصيات عملية: مساعدة متخذي القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تبني البيئات التنظيمية المحفزة للابتكار والعمل الجماعي.	
الارتباط الإيجابي القوي: توصلت الدراسة إلى أن أسلوب فرق العمل يعتبر خياراً وهيكلًا تنظيمياً فعالاً للغاية في تنمية وتحفيز السلوك الإبداعي للأفراد داخل مؤسسة سوناطراك. الأثر المعرفي والتنظيمي: أظهرت النتائج أن العمل في بيئة جماعية يساهم بشكل مباشر في تبادل المعارف والخبرات، مما يرفع من الكفاءة المعرفية للأفراد ويحفزهم على التفكير الابتكاري وحل المشكلات المعقدة التي تواجهها المؤسسة. مخرجات منظور الجودة: بيّنت الدراسة أن تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمقاربة المبنية على الموارد والكفاءات داخل فرق العمل ينعكس إيجاباً على مرونة الأفراد وسلوكهم الإبداعي.	نتائج الدراسة
التوصيات: أكدت الدراسة على ضرورة استمرار مؤسسة سوناطراك والمؤسسات المشابهة في إعادة هندسة هيكلها التنظيمية لتصبح أكثر مرونة واعتماداً على فرق العمل، مع توفير الدعم والتحفيز اللازمين لرعاية الأفكار الإبداعية الناتجة عن هذه الفرق وتحويلها إلى مشاريع ملموسة.	

المصدر: من اعداد الطالب

ثانيا : الدراسة باللغة العربية الثالثة

الجدول رقم (03) : الدراسة العربية الثالثة

صاحب الدراسة	(خيار، 2022)
عنوان الدراسة	مركز التحكم عند رؤساء فرق العمل وأثره على دافعية الانجاز والرضا الوظيفي لدى المرؤوسين
نوع الدراسة	اطروحة الدكتوراه
إشكالية الدراسة	تتمحور الإشكالية حول الأبعاد الشخصية للقادة (رؤساء فرق العمل) وتحديداً سمة "مركز التحكم" (Locus of Control) -سواء كان داخلياً يعتمد على الجهد والقدرة الذاتية، أو خارجياً يعتمد على الحظ والظروف المحيطة- ومدى انعكاس هذا البعد النفسي والسلوكي للقائد على المتغيرات المهنية والنفسية للمرؤوسين (التابعين له). وتتخلص الإشكالية في السؤال الجوهرى التالي: • ما هو أثر مركز التحكم عند رؤساء فرق العمل على كل من دافعية الإنجاز والرضا الوظيفي لدى المرؤوسين؟
منهج الدراسة	المنهج الوصفي
اداة الدراسة	الاستبيان
أهداف الدراسة	تسليط الضوء على الأبعاد الشخصية: إبراز أهمية الخصائص السيكلوجية للقادة (مثل مركز التحكم) في إدارة العنصر البشري وتوجيه السلوك التنظيمي. قياس الأثر الميداني للقيادة: معرفة ما إذا كان نمط تفكير رئيس الفريق وإدراكه للمسؤولية يمتد ليؤثر في الروح المعنوية والمهنية لمرؤوسيه. البحث عن أفضل الأنماط القيادية: تحديد بيئة العمل الأكثر إنتاجية ورضا من خلال ربط نمط التحكم (الداخلي/الخارجي) بمخرجات الأداء (الدافعية والرضا).

وجود أثر حتمي لمركز التحكم: أثبتت النتائج الإحصائية وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنمط مركز التحكم الخاص برؤساء فرق العمل على دافعية الإنجاز والرضا الوظيفي لدى مرؤوسيهـم. تفوق مركز التحكم الداخلي: أظهرت النتائج أن مستويات دافعية الإنجاز ومستويات الرضا الوظيفي كانت أعلى وبشكل ملحوظ لدى المرؤوسين الذين يعملون تحت إشراف رؤساء فرق عمل يمتلكون مركز تحكم داخلي (الذين يتقنون في قدرات فريقهم، ويتحملون مسؤولية القرارات، وينسبون النجاح والفشل للجهد المبذول لا للظروف الخارجية).	نتائج الدراسة
---	----------------------

المصدر: من اعداد الطالب

ثانيا : الدراسة باللغة العربية الرابعة

الجدول رقم (04) : الدراسة العربية الرابعة

(بن رزيق، 2019)	صاحب الدراسة
القيم التنظيمية وعلاقتها بتماسك فرق العمل في المؤسسة	عنوان الدراسة
اطروحة دكتوراه	نوع الدراسة
محور الإشكالية حول البيئة السيكوسوسيولوجية داخل المؤسسات والمنظمات، وتحديدًا الرابط المتين بين الثقافة والقيم السائدة وبين الأداء الجماعي. تسعى الدراسة إلى قياس مدى مساهمة "القيم التنظيمية" المشتركة (مثل: العدالة، التعاون، الالتزام، الثقة) في تعزيز روح الجماعة وتكاملها. وصيغت الإشكالية الرئيسية في التساؤل الجوهرى التالي: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وتماسك فرق العمل في المؤسسة الجزائرية؟"	إشكالية الدراسة
المنهج الوصفي	منهج الدراسة

الاستبيان	اداة الدراسة
أهداف نظرية: إثراء المكتبة الجامعية الجزائرية ببحث سيكولوجي تنظيمي يربط الجانب المعنوي والثقافي (القيم) بالجانب السلوكي الحركي (تماسك الفرق). أهداف ميدانية: معرفة طبيعة القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة محل الدراسة وتأثيرها الفعلي على المناخ العام للعمل. تطوير الأداء الجماعي: تزويد الإدارة بؤشرات واضحة حول كيفية بناء فرق عمل متماسكة ومنتجة من خلال غرس قيم مؤسسية موحدة تعزز الولاء والانتماء.	أهداف الدراسة
وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية: خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبني القيم التنظيمية ودرجة تماسك فرق العمل؛ فكلما كانت القيم التنظيمية واضحة ومطبقة بعدالة، زاد ترابط وتماسك الأفراد داخل فرقهم. أهمية القيم الأخلاقية والإنسانية: أظهرت النتائج أن قيم مثل "الثقة المتبادلة" و"العدالة التنظيمية" تلعب الدور الأكبر كدوافع سيكولوجية تزيد من جاذبية الفريق للأعضاء، وتقلل من النزاعات الداخلية	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالب

ثانيا : الدراسة باللغة العربية الخامسة:

الجدول رقم (05) : الدراسة العربية الخامسة

صاحب الدراسة	(عززي، 2024)
عنوان الدراسة	مستوى الذكاء العاطفي لدى المدربين و انعكاسه على العلاقة بين المدرب و المتدرب "دراسة ميدانية على بعض مدربي فرق الرابطات الجهوية
نوع الدراسة	اطروحة الدكتوراه
إشكالية الدراسة	تتمحور الإشكالية حول الانتقال من التدريب المبني على الجوانب البدنية والتكتيكية المحضة، إلى التدريب الحديث الذي يركز على الجوانب النفسية والانفعالية. تطرح الدراسة معضلة أن نجاح المدرب لا يتوقف على خطته الفنية فحسب، بل على قدرته على ضبط انفعالاته وفهم نفسية لاعبيه (الذكاء العاطفي).

وصيغت الإشكالية في التساؤل الرئيسي التالي: "ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى مدربي فرق الرابطات الجهوية، وكيف ينعكس ذلك على طبيعة العلاقة (التواصلية والتربوية) بين المدرب والمتدرب (اللاعب)؟"	
عتمدت الدراسة على المنهج الوصفي	منهج الدراسة
طبقت الدراسة ميدانياً على عينة من مدربي ولاعبي الرابطات الجهوية (مثل الرابطة الجهوية لقسنطينة، وهران، أو البليدة... إلخ)، واستخدمت أداة الاستبيان	أداة الدراسة
لهدف المعرفي: إبراز أهمية المهارات اللينة (Soft Skills) والذكاء الانفعالي في مجال التدريب الرياضي بالجزائر، وتغيير النظرة التقليدية للمدرب الصارم والملزم بالنتائج فقط. الهدف الميداني: تشخيص واقع العلاقات الإنسانية والتواصل داخل الفرق الرياضية في الرابطات الجهوية، والتي تشهد غالباً ضغوطات نفسية وجماهيرية كبيرة. الهدف التطويري: تقديم مقترحات ومخرجات تسهم في إدراج مقاييس علم النفس الرياضي والذكاء العاطفي ضمن دورات تكوين المدربين (مثل دورات الكاف الفيدرالية CAF A, B, C).	أهداف الدراسة
الأثر المباشر للذكاء العاطفي: أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية وثيقة؛ فكلما تميز المدرب بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي، تحسنت جودة العلاقة بينه وبين المتدربين، وزادت ثقة اللاعبين فيه. تقليل النزاعات وسوء الفهم: المدربون الذين يملكون قدرة على "التعاطف" وفهم مشاعر اللاعبين يكونون أكثر نجاحاً في احتواء الأزمات داخل غرف الملابس، وأكثر قدرة على تحفيز اللاعبين بعد الهزائم. انعكاس الأداء الرياضي: تماسك العلاقة الإنسانية بين المدرب واللاعب (النتيجة عن الذكاء العاطفي) ينعكس إيجابياً على الالتزام التكتيكي للاعبين داخل الميدان، ويقلل من ظاهرة احتراق الرياضيين أو نفورهم.	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالب

ثانيا : الدراسة باللغة العربية السادسة:

الجدول رقم (06) : الدراسة العربية السادسة

صاحب الدراسة	(سلامي ا، 2017)
عنوان الدراسة	علاقة الذكاء العاطفي بالتوافق النفسي الاجتماعي و الزواجي
نوع الدراسة	اطروحة دكتوراه
إشكالية الدراسة	حور الإشكالية حول دراسة البناء النفسي والعاطفي للفرد ودوره في جودة حياته الخاصة وعلاقاته التفاعلية. تحاول الدراسة معرفة مدى مساهمة امتلاك الفرد لقدرات مهارية عاطفية (مثل الوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، والتعاطف) في تحقيق الاستقرار السلوكي والنفسي والاجتماعي، وخاصة الاستقرار والانسجام داخل المنظومة الزوجية. وصيغت الإشكالية الرئيسية في التساؤل الجوهرى التالي: "ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي وكل من التوافق النفسي الاجتماعي والتوافق الزوجي لدى أفراد عينة الدراسة؟"
منهج الدراسة	المنهج الوصفي
اداة الدراسة	اعتمدت الدراسة في شقها الميداني على توزيع استبيان تم توزيعها على عينة الدراسة،
أهداف الدراسة	لهدف المعرفي والنظري: إثراء الدراسات السيكولوجية بربط متغير حديث نسبياً (الذكاء العاطفي) بمتغيرات تنظيمية وحياتية كلاسيكية ومصيرية (التوافق النفسي، الاجتماعي، والزوجي). الهدف التشخيصي: معرفة مستويات الذكاء العاطفي لدى فئات المجتمع العمالي أو الأسري المبحوث وتحديد مكانم الخل السلوكي.

الهدف الإرشادي: تقديم مؤشرات علمية واضحة يمكن استخدامها في بناء البرامج الإرشادية النفسية والأسرية (الإرشاد الزواجي) للمساعدة في علاج الاضطرابات والخلافات الأسرية المبنية على سوء الإدارة الانفعالية.	
نتائج الدراسة	وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ودالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والتوافق النفسي والاجتماعي؛ فكلما زاد منسوب الذكاء العاطفي لدى الفرد، كان أكثر قدرة على تحقيق السلام الداخلي والاندماج الاجتماعي السليم.

المصدر: من اعداد الطالب

8- : الدراسة باللغة العربية الثامنة:

الجدول رقم (07) : الدراسة العربية الثامنة

صاحب الدراسة	(نوال ، 2019)
عنوان الدراسة	أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية
نوع الدراسة	اطروحة دكتوراه
إشكالية الدراسة	تتمحور الإشكالية حول تجاوز النظرة التقليدية للقيادة الإدارية القائمة على الذكاء العقلي أو المعرفي (IQ) والمهارات الفنية الفردية فقط، والتحول نحو المهارات القيادية الحديثة الساعية لتوظيف العواطف والانفعالات الإنسانية وتوجيهها لخدمة أهداف المنظمة. تبحث الدراسة في الكيفية التي يساهم بها "الذكاء العاطفي" لدى الممارسين للوظائف القيادية في تعزيز مناخ العمل، وتسيير الأفراد، وتحسين الأداء العام. وصيغت الإشكالية الرئيسية في التساؤل الجوهري التالي: "ما هي أهمية وأثر الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية داخل المنظمة الاقتصادية
منهج الدراسة	اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي
اداة الدراسة	عتمدت الدراسة في شقها الميداني على أدوات جمع واستقصاء البيانات الإدارية التالية:

الاستبيان (الأداة الرئيسية): تم إعداد وتوزيع استمارة استبيان تضمنت محاور تقيس أبعاد الذكاء العاطفي للقادة ومحاور أخرى لتقييم طبيعة ممارساتهم القيادية وتفاعلاتهم مع المرؤوسين.	
أهداف الدراسة الهدف النظري المعرفي: تقديم إطار مفاهيمي وافي يدمج بين علم النفس التنظيمي وعلم الإدارة الحديث عبر إبراز الذكاء العاطفي كمتطلب محوري من متطلبات الإدارة الحديثة. الهدف الميداني العملي: تشخيص وتحديد طبيعة السلوك الانفعالي والعاطفي السائد لدى المسؤولين والمديرين في المؤسسات المبحوثة، ومدى وعيهم بقدراتهم القيادية غير الفنية. الهدف الإستراتيجي التنموي: لفت انتباه المؤسسات الجزائرية إلى أهمية المعايير السيكلوجية والمهارات اللينة (Soft Skills) في اختيار وتعيين وتدريب الكوادر القيادية العليا.	
نتائج الدراسة محورية الذكاء العاطفي في القيادة: خلصت الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي يمثل ركيزة جوهرية لنجاح الممارسات القيادية؛ حيث إن القادة الأكثر وعياً بانفعالاتهم وقدرة على فهم مشاعر مرؤوسيهم كانوا الأكثر قدرة على تحقيق الولاء التنظيمي. تحسين المناخ التنظيمي: أظهرت النتائج أن تمتع القائد بـ "التعاطف والمهارات الاجتماعية" يساهم مباشرة في فض النزاعات الداخلية بالمؤسسة بطرق بناءة، ويعزز روح العمل الجماعي ويقلل من حدة ضغوط العمل على الموظفين. توجيه السلوك واتخاذ القرارات: بينت الدراسة أن مستويات الذكاء العاطفي العالية تمنح القادة مرونة أكبر في اتخاذ قرارات متوازنة تحت الأزمات والضغوط دون الوقوع في فخ الانفعالات العشوائية.	

المصدر: من اعداد الطالب

المطلب الثاني : الدراسات باللغة الاجنبية

1: الدراسة باللغة الاجنبية الأولى

الجدول رقم (008) : الدراسة باللغة الاجنبية الاولى

صاحب الدراسة	(BOUZID, 2024)
عنوان الدراسة	L'intelligence Émotionnelle Au Service De L'acquisition D'une Compétence Communicative Orale Cas Des Étudiants Du Département De Français Université Oum El Bouaghi
نوع الدراسة	مقال
إشكالية الدراسة	محور الإشكالية حول العوائق النفسية والانفعالية التي تواجه طلبة الجامعة بالجزائر عند محاولة التحدث باللغة الفرنسية (كلغة أجنبية)، مثل الخوف من الخطأ، القلق التنفيذي، الخجل، ونقص الثقة بالنفس، وهي عوائق تمنعهم من اكتساب تواصل شفهي سلس رغم تمكنهم من القواعد النظرية. تطرح الدراسة فكرة دمج الذكاء العاطفي كآلية بيداغوجية لمساعدة الطلاب على إدارة هذه المشاعر السلبية وتوظيف عواطفهم لتسهيل عملية التعبير الشفهي. وصيغت الإشكالية في التساؤل الجوهري التالي: "كيف يمكن للذكاء العاطفي (مهارات الوعي الذاتي، وإدارة القلق، والتحفيز الداخلي) أن يساهم في تذليل العقبات النفسية وتسهيل اكتساب الكفاءة التواصلية الشفهية لدى طلبة قسم اللغة الفرنسية بجامعة أم البواقي؟"
منهج الدراسة	اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي
أداة الدراسة	استبيان موجه للطلبة لاستقصاء الصعوبات النفسية التي تواجههم أثناء التحدث بالفرنسية، وقياس وعيهم بمهاراتهم العاطفية. استبيان أو مقابلة مع الأساتذة لمعرفة آراء أساتذة مقياس "التعبير الشفهي" حول مدى تأثير العوامل الانفعالية على تحصيل الطلاب، وكيفية التعامل مع قلق التحدث لديهم. شبكة الملاحظة الميدانية): لمراقبة سلوكيات الطلاب وانفعالاتهم وحركاتهم الجسدية (كلغة الجسد، التردد، التلعثم) داخل قاعات الدراسة أثناء اختبارات أو نشاطات المحادثة الشفهية
أهداف الدراسة	براز البُعد العاطفي في التعليم: كسر النظرة التقليدية التي تركز على الجانب المعرفي (اللساني) فقط في تعليم اللغات، وإثبات أن العاطفة والتعلم لا ينفصلان. تشخيص عوائق التحدث: تحديد وتحليل الأسباب السيكولوجية والوجدانية الحقيقية الكامنة وراء ضعف الكفاءة التواصلية الشفهية لدى طلبة تخصص اللغة الفرنسية.

تطوير طرق التدريس: تقديم إطار تنفيذي لأساتذة الجامعات يساعدهم على خلق بيئة صافية آمنة عاطفياً تقلل من توتر الطلاب وتدفعهم للمشاركة الحوارية بجرأة وثقة.	
نتائج الدراسة تأثير العواطف على الأداء اللغوي: أكدت النتائج وجود علاقة سببية متينة بين الاستقرار الانفعالي والتحدث اللغوي؛ فالقلق والخوف من الأحكام السلبية للزملاء أو الأستاذ هما المانع الأول والرئيسي للتواصل الشفهي الفعال. دور الذكاء العاطفي كداعم بيداغوجي: أظهرت الدراسة أن الطلاب الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أعلى (قدرة أفضل على ضبط القلق والتحفيز الذاتي) يكونون أكثر مرونة وقدرة على تخطي الأخطاء اللغوية أثناء الحديث ومواصلة التواصل بنجاح. الحاجة إلى بيئة صافية إيجابية: بينت الإحصاءات والتحليلات أن أسلوب الأستاذ وتفاعله العاطفي الإيجابي مع الطالب يقلل بشكل حاسم من "قلق اللغة الأجنبية" (Foreign Language Anxiety).	

المصدر: من اعداد الطالب

الدراسة باللغة الاجنبية الثانية

الجدول رقم (09) : الدراسة باللغة الاجنبية الاولى

(Djallam, 2022)	صاحب الدراسة
The role of social media in enhancing emotional intelligence of teachers in universities: Case study of the university of Relizan	عنوان الدراسة

نوع الدراسة	مقال علمي
إشكالية الدراسة	تتمحور الإشكالية حول كيفية تقاطع التكنولوجيا المعاصرة مع المهارات النفسية والاجتماعية للأساتذة في قطاع التعليم العالي بالجزائر. تبحث الدراسة في التحول الرقمي الذي فرضه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (مثل مجموعات الفيسبوك، الواتساب الأكاديمي، ولينكد إن) كأدوات تواصل يومية، وكيف يمكن لهذا التفاعل الافتراضي المستمر أن يسهم في تطوير أو صقل مهارات الذكاء العاطفي للأساتذ الجامعي (مثل: التحكم في الضغوط، التعاطف مع الطلبة، وفهم التفاعلات الإنسانية الرقمية). وصيغت الإشكالية في التساؤل الجوهرية التالي: "ما هو دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز وتنمية أبعاد الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين في بيئة التعليم العالي - دراسة حالة جامعة غليزان؟"
منهج الدراسة	اعتمد الباحث على المنهج الوصفي
أداة الدراسة	ستمارة الاستبيان الإلكتروني/الورقي (Questionnaire): تم تصميمها وتوجيهها إلى عينة ممثلة من الأساتذة الجامعيين بمختلف كليات جامعة غليزان، وتضمنت محاور لقياس معدلات وأنماط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ومحاور أخرى لقياس أبعاد الذكاء العاطفي لديهم.
أهداف الدراسة	بط التكنولوجيا بالسلوك: إبراز الجانب الإيجابي والتربوي لوسائل التواصل الاجتماعي، وتجاوز النظرة النمطية لها كأدوات للترفيه فقط، من خلال بحث دورها في تنمية المهارات اللينة (Soft Skills) للأكاديميين. تقييم الذكاء العاطفي للأساتذ: قياس وتحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى الأساتذة بجامعة غليزان كمتطلب أساسي لإدارة قاعات التدريس بكفاءة والتعامل مع ضغوط المهنة. تحسين التواصل الأكاديمي: تقديم توصيات لمهندسي المناهج وإدارات الجامعات حول كيفية استغلال الفضاءات الرقمية لخلق مناخ تعليمي يتسم بالتقاهم الأكاديمي والتعاطف التربوي بين الأستاذ وطالبه
نتائج الدراسة	وجود أثر إيجابي دال إحصائياً: توصلت الدراسة إلى أن الاستخدام المهني والأكاديمي لوسائل التواصل الاجتماعي يساهم بشكل إيجابي في تعزيز بعض

أبعاد الذكاء العاطفي لدى الأساتذة، لا سيما المهارات الاجتماعية والقدرة على التواصل المرن. توسيع قيم التعاطف والمشاركة: أظهرت النتائج أن الفضاءات الافتراضية أتاحت للأساتذة فرصاً أكبر لفهم المشكلات النفسية والاجتماعية التي يمر بها الطلاب والزعماء، مما نمى لديهم حس "التعاطف الوجداني" والقدرة على استيعاب الاختلافات السلوكية. إدارة الأزمات والضغط: بينت الدراسة أن مجموعات التواصل المهنية تعمل أحياناً كمنصات للدعم النفسي المتبادل بين الأساتذة، مما يساعدهم على تفرغ ضغوط العمل وتبادل الحلول التربوية للمشكلات الصفية	
--	--

المصدر: من اعداد الطالب

الدراسة باللغة الاجنبية الثالثة

الجدول رقم (10) : الدراسة باللغة الاجنبية الثالثة

صاحب الدراسة	(Abdelmalek, 2002)
عنوان الدراسة	The managers' perceptions of leadership styles and work team cohesion: Investigation with Cevital's managers.
نوع الدراسة	مقال
إشكالية الدراسة	تتمحور الإشكالية حول كيفية بناء فرق عمل متماسكة ومنتجة في كبرى المجمعات الاقتصادية الخاصة في الجزائر (مثل مجمع سيفيتال)، ودور "النمط القيادي" الذي يتبناه المسؤولون في تحقيق هذا التماسك. تبحث الدراسة في الفجوة بين الأنماط القيادية التقليدية (العمودية) والحديثة (التشاركية)، وكيف ينعكس إدراك المديرين لأسلوب قيادتهم على الروح الجماعية والانسجام بين أفراد الفريق. وصيغت الإشكالية في التساؤل الجوهري التالي: "كيف تؤثر إدراكات المديرين لأنماط القيادة المتبعة (كالقيادة التحويلية، التبادلية، أو الديمقراطية) على مستوى تماسك فرق العمل داخل مجمع سيفيتال؟"
منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي
أداة الدراسة	استمارة الاستبيان (Questionnaire): وُجّهت لعينة ممثلة من المديرين ورؤساء الأقسام وفروع المجمع، وشملت مقاييس لتقييم السلوك القيادي (مثل مقياس

القيادة متعدد العوامل (MLQ) ومحاوّر أخرى لقياس درجة تماسك فرق العمل (Task and Social Cohesion). المقابلات نصف الموجهة (Entrevues): أُجريت مع بعض مديري الموارد البشرية والتنفيذيين لاستيضاح الثقافة التنظيمية السائدة في المجمع.	
تشخيص الأنماط القيادية: التعرف على الأنماط القيادية السائدة والأكثر ممارسة من وجهة نظر مديري مجمع سيفيتال. قياس مستوى التماسك: تقييم درجة الترابط الاجتماعي والوظيفي لفرق العمل في بيئة عمل تتميز بالديناميكية والتنافسية العالية. تحسين الأداء التنظيمي: تقديم نموذج عملي لمتخذي القرار في الشركات الجزائرية الكبرى يوضح كيف يمكن لتطوير سلوك القادة أن ينعكس إيجاباً على تقليل النزاعات وتماسك المجموعات.	أهداف الدراسة
تفوق القيادة الحديثة (التحويلية والتشاركية): أظهرت النتائج أن المديرين الذين يدركون ويتبنون أنماط القيادة التحويلية (Transformational Leadership) والديمقراطية ينجحون بشكل أكبر بكثير في بناء فرق عمل متماسكة وملتزمة بأهداف المجمع. الأثر الإيجابي على تماسك المهام: بينت التحليلات الإحصائية وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين تحفيز القائد لمرؤوسيه ومستوى "تماسك المهام" (Task Cohesion)؛ حيث يتوحد أعضاء الفريق حول رؤية مشتركة بفضل توجيهات المديرين الفعالة. أهمية الثقافة المؤسسية لسيفيتال: كشفت الدراسة أن حجم المجمع وتنوع نشاطاته يتطلبان مرونة قيادية عالية؛ والمديرون الذين يمتلكون مهارات اتصال مفتوحة يساهمون في خلق بيئة تمنع الاحتراق الوظيفي وتزيد من جاذبية العمل الجماعي.	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالب

المطلب الثالث : أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة

على الرغم من الاختلاف الظاهر في مختلف الدراسات التي تم طرحها مع دراستنا، خاصة فيما يخص الجانب المنهجي والجانب الميداني للدراسة وكذلك أهداف وأهمية الدراسات وعدم تشابهها مع دراستنا. إلا أننا إستفدنا من توظيفها من خلال طرح مجموعة من المعلومات التي لم يتم التطرق لها في هذه الدراسات، إضافة لذلك المقارنة بين نتائجها ونتائج الدراسة الحالية وتوضيح أوجه الإلتقاء المنصبة بينهما.

خاتمة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى مفهوم الذكاء العاطفي باعتباره من أهم المفاهيم الحديثة التي تسهم في فهم السلوك الإنساني وتحسين التفاعل داخل بيئة العمل، حيث تبين أن الذكاء العاطفي لا يقتصر فقط على إدراك الفرد لمشاعره والتحكم فيها، بل يشمل كذلك القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعامل معهم بفعالية، مما يجعله عاملاً أساسياً في تحقيق النجاح الشخصي والمهني. كما تم عرض أهم مكوناته ونماذج ومستوياته، إضافة إلى إبراز أهميته في تنمية مهارات التواصل والتكيف واتخاذ القرار وتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي.

ومن جهة أخرى، تم التطرق إلى فرق العمل باعتبارها أسلوباً تنظيمياً حديثاً يعتمد على التعاون والتكامل بين الأفراد من أجل تحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة وفعالية، حيث تم التعرف على خصائصها وأهدافها وأنواعها المختلفة، إضافة إلى مراحل تشكيلها وأهم المعوقات التي قد تحد من فعاليتها داخل المؤسسة. وقد أظهرت الدراسة أن نجاح فرق العمل يرتبط بدرجة كبيرة بمدى توفر العلاقات الإنسانية الجيدة والقدرة على التواصل والتفاعل الإيجابي بين الأعضاء.

وعليه، يمكن القول إن هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي وفعالية فرق العمل، إذ يساهم الذكاء العاطفي في تعزيز التعاون والتفاهم والانسجام بين أعضاء الفريق، كما يساعد على إدارة الصراعات وتحفيز الأفراد وتحسين الأداء الجماعي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسة ورفع مستوى كفاءتها.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية تأثير الذكاء العاطفي

على أداء فرق العمل في المؤسسات

الاستشفائية

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة، والمتمثلة في الذكاء العاطفي وأداء فرق العمل في المؤسسات الاستشفائية، والتطرق إلى مختلف الجوانب النظرية المرتبطة بهما في الفصل السابق، بالإضافة إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، يأتي هذا الفصل التطبيقي الذي نحاول من خلاله دراسة تأثير الذكاء العاطفي على أداء فرق العمل في المؤسسات الاستشفائية، وذلك من خلال تحليل البيانات الميدانية واختبار فرضيات الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: طرق وإجراءات الدراسة.

المبحث الثاني: الإحصائيات الوصفية واتجاه إجابات أفراد الدراسة حول محاور الدراسة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

المبحث الأول: طرق وإجراءات الدراسة.

سنتطرق في هذ المبحث الى طرق وإجراءات الدراسة من خلال عرض منهج الدراسة وعينة الدراسة،
والتطرق الى أداة ونهج الدراسة، ثم الوقوف على اهم الأساليب الإحصائية المتبعة لتحقيق اهداف الدراسة.

المطلب الأول: منهج وعينة الدراسة

لتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ويعرف على انه المنهج الذي ينطلق
البحث فيه من الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا ويعبر عنه تعبيرًا كميا أو
كيفيا، ويعد هذا المنهج أكثر استخدام في بحوث العلوم الإنسانية¹
وتم توزيع استبيان على عينة من مهنيين بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم:

الجدول رقم (12) توزيع الاستبيان

المر	ا	ا	الا
فوضة	لمسترجعة	لموزعة	ستبيان
01	3	4	ال
	9	0	عدد

¹ - صالح بلعيد، في المناهج اللغوية وإعداد الأبحاث ، دار هومة، الجزائر، دط، 2005م، ص55.

1	9	1	ال
	9	00	نسبة

المصدر من اعداد الطالب

المطلب الثاني: اداة الدراسة

1- أداة الدراسة: تم الإعتماد على الدراسات السابقة عند إعداد الاستبيان بحيث تكون من :

1. مقدمة: احتوى الاستبيان على مقدمة تهدف الى تحديد موضوع الدراسة والهدف منها كما تضمنت

بعض العبارات التي تحفز افراد العينة على الإجابة على محاور الدراسة.

2. الخصائص الشخصية والوظيفية: وتشمل (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي).

3. المحو الأول ويتعلق بالمتغير الذكاء العاطفي والذي يتكون من 19 عبارة.

4. المحور الثاني ويتعلق بالمتغير اداء فرق العمل من 12 عبارة

وللإجابة على العبارات بالجزء الأول والثاني و الثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس " ليكارت" ذو

5 درجات .كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (13) : قائمة التقييط حسب مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	حايد	م وافق	موا فق بشدة	ال تصنيف
1	2		4	5	ال درجة

المصدر: من اعداد الطلب

وقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارث الخماسي من خلال المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(14) : مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات

الاتجاه العام	المجال
غير موافق بشدة	(01- 1.8)
غير موافق	(1.8- 2.6)
محايد	(2.6- 3.4)
موافق	(3.4 - 4.2)
موافق بشدة	(4.2 - 05)

المصدر: من اعداد الطالب

2- أساليب الإحصائية.

لمعالجة إشكالية الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتاحة على برنامج Statistical Package for Social Science الاصدار 26 و المتمثلة في:

- معامل الفاكرومباخ للتأكد من ثبات فقرات الاستبيان؛
- اختبار "Shapiro-wilk" ، لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات؛
- المتوسط الحسابي ومقياس التشتت الانحراف المعياري، لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابة

أفراد عينة الدراسة اتجاه محور الدراسة؛

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- لمعرفة معنوية ANOVA معاملات معادلة خط الانحدار.

المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة.

يعني الصدق صلاحية الأداة لقياس ما وضعت من أجل قياسه وصدقها في قياس السمة أو السمات التي يريد الباحث قياسها فعندما يكون الغرض قياس التحصيل في مادة معينة فإن صدق الأداة يعني أن الأداة صالحة لقياس التحصيل في تلك المادة وتوفير البيانات اللازمة عن التحصيل، فالصدق يعني أن يكون المقياس صالحا لقياس الظاهرة أو السمة التي يراد قياسها².

1- معامل الفا كرومباخ.

الجدول رقم (15) نتائج معامل الفا كرومباخ

المتغيرات	معامل الفا كرومباخ	الملاحظة
كل الاستبيان	0.66	جي
	3	دة

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان قيم معامل الثبات بلغت بالنسبة لمحور التوجهات الاقتصادية وسوق العمل 0.624 ومحور تأثير التكوين على اكتساب المهارات 0.788 وبالنسبة لمحور التكوين وفرص العمل المستقبلية 0.760 هذا يدل على ان أداة الدراسة صالحة لقياس الظاهرة أو السمة التي يراد قياسها.

2- الاتساق الداخلي:

أولا قياس الاتساق الداخلي بالنسبة لأبعاد وعبارات محور الذكاء العاطفي.

1- الوعي بالذات.

² - حنان بشته و نعيم بوعموشة، الصدق والثبات فب البحوث الاجتماعية، دراسات في علوم الانسان و المجتمع، الحجم 03، العدد 02، السنة 2020، ص 118.

الجدول رقم (16) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الوعي بالذات

لمتغير	العبارة	م عامل الارتباط	ا لقيمة الاحتمالية	م لاحظة
ا لوعي بالذات	امتلك الثقة في النفس لاتخاذ قرار صائب في العمل	0 -0.019	0 .923	م رفض
	اتقبل النقد البناء من طرف زملائي في العمل	0 .306	0 .062	م رفض
	يمكن ان اعبر عن مشاعري دون قيود.	0 .952	0 .000	م قبولة
	احرص على ان أقوم بمهامي بدون أخطاء.	0 .083	0 .616	م رفض

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارة بعد الوعي بالذات كانت محصورة بين (0.306- و 0.019-) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على " امتلك الثقة في النفس لاتخاذ قرار صائب في العمل " القيمة 0.019- وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اكبر من 0.05 والتي تساوي 0.923 وبلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على " اتقبل النقد البناء من طرف زملائي في العمل " القيمة 0.306 وهي غير دلة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اكبر من 0.05 والتي تساوي 0.062 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على " يمكن ان اعبر عن مشاعري دون قيود." القيمة 0.952 وهي دله إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على " احرص على ان أقوم بمهامي بدون أخطاء.." القيمة 0.083 وهي غير دالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 والتي تساوي 0.616.

2-تنظيم الذات.

الجدول رقم(17) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد تنظيم الذات.

لمتغير	العبارات	عامل الارتباط	لدلالة	لاحظة
نظيم الذات	اتفاعل بإيجابية مع كل المواقف التي أوجهها أثناء العمل.	0.735	0.000	قبولة
	أمتلك القدرة على التعامل مع الصعوبات التي أوجهها	0.777	0.000	قبولة
	لدي القدرة على الاعتذار والاعتراف بالأخطاء	0.464	0.003	قبولة
	استطيع التحكم في مشاعري	0.623	0.000	قبولة

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارة بعد تنظيم الذات كانت محصورة بين (0.464 و 0.777) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على " اتفاعل بإيجابية مع كل المواقف التي أوجهها أثناء العمل." القيمة 0.735 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على " أمتلك القدرة على التعامل مع الصعوبات التي أوجهها" القيمة 0.000 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على " لدي القدرة على الاعتذار والاعتراف بالأخطاء " القيمة 0.464 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على " استطيع التحكم في مشاعري " القيمة 0.623 وهي دالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اكبر من 0.05 والتي تساوي 0.000 .

3- التعاطف.

الجدول رقم(18) نتائج الاتساق الداخلي لعبارة بعد التعاطف.

لمتغير	العبارات	عامل الارتباط	لدلالة	لاحظة
--------	----------	---------------	--------	-------

م	0	0.632	أستطيع فهم حالات المرضى بشكل دقيق	لتعاطف
قبولة	0.000			
م	0	0.487	أساهم في حل المشاكل التي يواجهها زملائي في العمل	
قبولة	0.002			
م	0	0.421	أستطيع الاصفاء لمشاعر الآخرين	ف
قبولة	0.000			
م	0	0.415	بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين	
قبولة	0.004			

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارة بعد تنظيم الذات كانت محصورة بين (0.415 و 0.632) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على " أستطيع فهم حالات المرضى بشكل دقيق " القيمة 0.632 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على أساهم في حل المشاكل التي يواجهها زملائي في العمل " القيمة 0.487 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على " أستطيع الاصفاء لمشاعر الآخرين " القيمة 0.421 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على " بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين " القيمة 0.415 وهي دالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اكبر من 0.05 والتي تساوي 0.004 .

4-المهارات الاجتماعية.

الجدول رقم (19) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المهارات الاجتماعية.

المتغير	العبارات	عامل الارتباط	لدلالة	لاحظة
لمهارات الاجتماعية	احضى بالاحترام والتقدير من زملائي في العمل	0.515	0.001	قبولة
	لدي القدرة على بناء علاقات اجتماعية	0.789	0.002	قبولة
	لدي القدرة على العمل ضمن فريق	0.789	0.000	قبولة
	استمتع لمشاكل الآخرين دون ملل	0.736	0.004	قبولة

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارة بعد المهارات الاجتماعية كانت محصورة بين (0.515 و 0.789) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على " احضى بالاحترام والتقدير من زملائي في العمل " القيمة 0.515 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.001 بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على " لدي القدرة على بناء علاقات اجتماعية " القيمة 0.789 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على " لدي القدرة على العمل ضمن فريق " القيمة 0.789 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغ ارتباط العبارة الرابعة التي تنص على " استمتع لمشاكل الآخرين دون ملل " القيمة 0.736 وهي دالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اكبر من 0.05 والتي تساوي 0.004 .

5- الدافعية.

الجدول رقم (20) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الدافعية.

لمتغير	العبارات	م عامل الارتباط	ا لدلالة	م لاحظة
لدافعية	احفز زملائي على تحقيق أهدافهم	0.676	0.000	م قبولة
	امتلك القدرة على التركيز في أداء المهام	0.711	0.000	م قبولة
	امتلك القدرة على عدم الانفعال السلبية اثناء القيام بمهامي	0.744	0.000	م قبولة

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارة بعد الدافعية كانت محصورة بين (0.676 و0.744) حيث بلغ ارتباط العبارة الأولى التي تنص على " احفز زملائي على تحقيق أهدافهم " القيمة 0.676 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 بلغ ارتباط العبارة الثانية التي تنص على " امتلك القدرة على التركيز في أداء المهام " القيمة 0.711 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000 وبلغ ارتباط العبارة الثالثة التي تنص على " امتلك القدرة على عدم الانفعال السلبية اثناء القيام بمهامي " القيمة 0.744 وهي ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي تساوي 0.000.

ثالثا : قياس الاتساق الداخلي بالنسبة لأبعاد وعبارات المحور أداء فرق العمل.

الجدول رقم (21) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء فرق العمل.

لمتغير	العبارات	م عامل الارتباط	ا لقيمة الاحتمالية	م لاحظة
داء فرق العمل	اشعر ان علاقات العاملين بالمستشفى قوية وإيجابية	0.372	0.021	م قبولة
	يحفزني زملائي على القيام بأعمال اضافية	0.551	0.000	م قبولة

م	0	0	يشجعني مسؤولي المباشر على بدل ما بوسعي للإنجاز المهام
قبولة	.000	.544	
م	0	0	يوجد اتصال دائم مع زملائي
قبولة	.004	.455	
م	0	0	ينجز زملائي الاعمال بأسلوب جيذا
قبولة	.000	.722	
م	0	0	يمتلك زملائي في العمل الثقة في قدرتهم على تحقيق الأهداف
قبولة	.000	.599	
م	0	0	أرى ان أسلوب العمل الجماعي ضمن فرق العمل افضل
قبولة	.000	.631	
م	0	0	يؤدي فرق العمل الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة
قبولة	.000	.612	
م	0	0	البرامج التدريبية زادت المهارات لدى العاملين
قبولة	.000	.590	
م	0	0	لدى فرق العمل المهارة والقدرة لتحسين أدائهم.
قبولة	.000	.623	
م	0	0	يساهم تحفيز الموظفين بصفة مستمرة في تحسين ادائهم.
قبولة	.002	.487	
م	0	0	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤدونها
قبولة	.001	.530	
م	0	0	وضوح اهداف المؤسسة يساعد على تحسين مستوى أداء المؤسسة.
قبولة	.000	.08	
م	0	0	أدى التحفيز إلى تحسن الحالة النفسية للعمال خلال أداء عملهم
قبولة	.005	.446	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيم ارتباط عبارة التكوين وفرص العمل المستقبلية كانت محصورة بين (0.718 و 0.811) حيث ان كل عبارات المحور ذات دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والتي كانت محصورة بين (0.000 و 0.005).

3- اختبار التوزيع الطبيعي:

الجدول رقم (22) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	Statis tique	F	S ig.
الذكاء العاطفي	0.979	9	0.677
أداء فرق العمل	0.936	9	0.028

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال نتائج اختبار التوزيع الطبيعي ل Shapiro-Wilk بلغت القيمة الاحتمالية لمحور الذكاء العاطفي 0.677 ومحور أداء فرق العمل 0.677 وبالتالي يمكن القول ان بيانات محور الذكاء العاطفي واداء فرق العمل تتبع التوزيع.

المبحث الثاني: الخصائص الوصفية واتجاه إجابات الافراد حول محاور الدراسة.

سننتظر خلال هذا المبحث الى عرض خصائص الوصفية بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، كما سيتم التطرق الى تحليل اتجاه إجابات الافراد حول محاور الدراسة المتمثلة في الذكاء العاطفي واداء فرق العمل.

المطلب الاول: الخصائص الوصفية

سنتطرق خلال هذا المطلب الى عرض خصائص الوصفية بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات

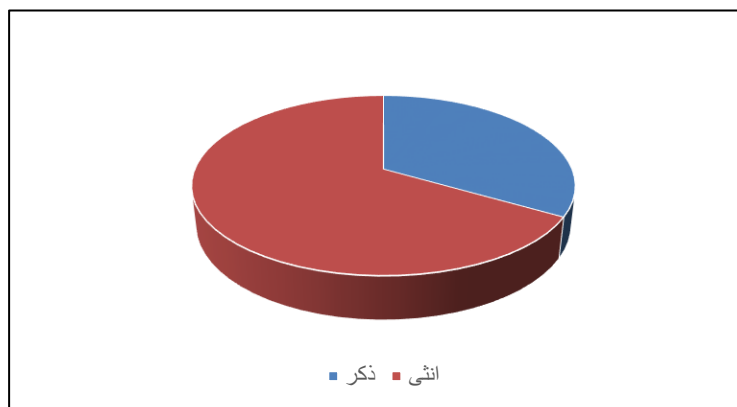
1- بالنسبة لمتغير الجنس

الجدول رقم (23) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

ال نسبة	ا لتكرار	
3 3,3	1 3	ذك ر
6 6,7	2 6	ان ثى
1 00,0	3 9	الم جموع

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب الجنس حيث بلغ عدد افراد العينة 26 انثى ويمثلون 66.7%، وبلغ عدد الذكور في عينة الدراسة 13 ويمثلون 33.3% من مجتمع الدراسة، وبناء على ما سبق يتبين انه يوجد فرق كبير بين الفئتين فغالبية افراد العينة من الاناث.

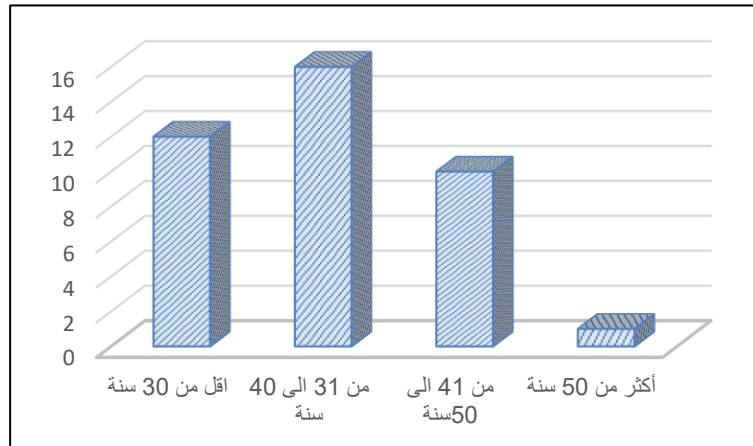
2- بالنسبة لمتغير العمر

الجدول رقم (24) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

ا	ال	
النسبة	تكرار	
3	1	اقل من 30
0,8	2	سنة
4	1	من 31 الى
1,0	6	40 سنة
2	1	من 41 الى
5,6	0	50 سنة
2	1	أكثر من 50
,6		سنة
1	3	Total
00,0	9	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب العمر حيث بلغ عدد افراد العينة الذين تتراوح أعمارهم من 31 الى 40 سنة 16 فرد وهم يمثلون 41% من مجتمع الدراسة وبلغ عدد الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة 12 فرد ويمثلون 30.8 % من مجتمع الدراسة وبلغ عدد الافراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم من 41 الى 50 سنة 10 افراد ويمثلون 25.6 % وبلغت نسبة الافراد الذين تفوق سنوات خدمتهم عن 50 سنة . 2.6 %

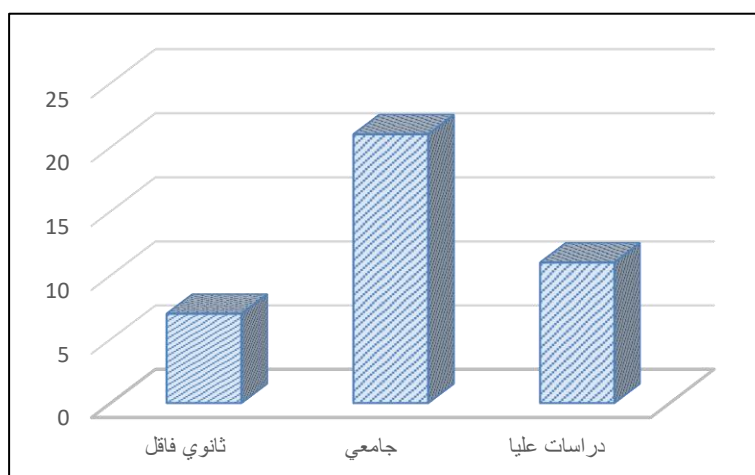
3- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (25) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

ال نسبة	الت كرار	
1 7,9	7	ثانوي فاقل
5 3,8	21	جامعي
2 8,2	11	دراسات عليا
1 00,0	39	Total

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي ان غالبية افراد العينة من حملة شهادة الجامعية وبلغ عددهم 21 فرد ويمثلون 53.8%، وبلغ عدد الافراد ذو مستوى الثانوي اقل 7 أفراد ويمثلون 17.9%، ثم تليه فئة الافراد حملة شهادة دارسات العليا والبالغ عددهم 11 فرد ويمثلون 28.2 % من مجتمع الدراسة.

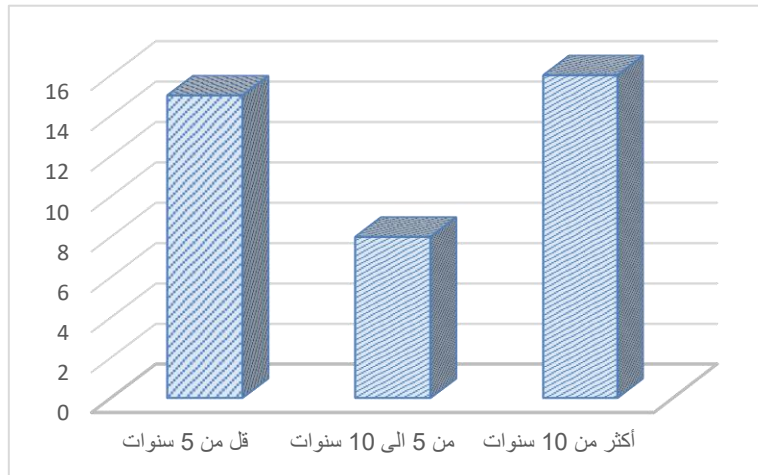
4- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة المهنية:

الجدول رقم (26) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	
38,5	15	قل من 5 سنوات
20,5	8	من 5 الى 10 سنوات
41,0	16	أكثر من 10 سنوات
100,0	39	Total

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة ان غالبية افراد مستشفى تيرشين إبراهيم خبرتهم المهنية اكبر من 10 سنوات والبالغ عددهم 16 فرد ويمثلون 41% من مجتمع الدراسة، يليهم فئة الافراد الذين تقل سنوات خدمتهم 5 سنوات ويمثلون 38.5% من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 15 فرد، ثم تليهم فئة الافراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم من 5 الى 10 سنوات والبالغ عددهم 8 افراد ويمثلون 20.5%.

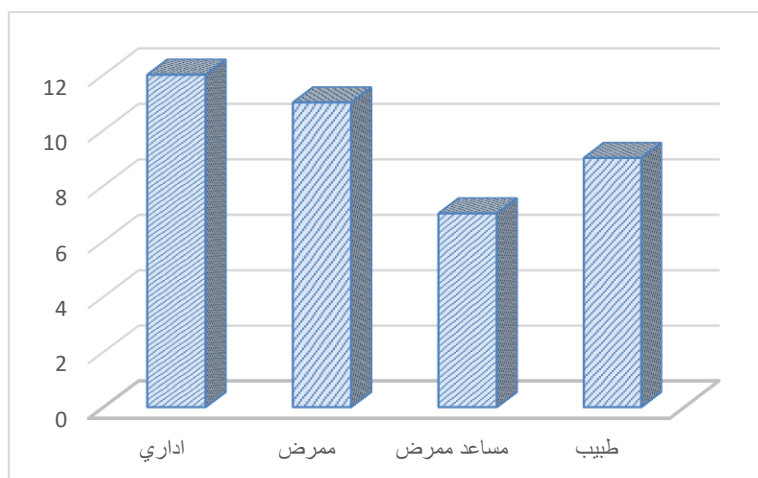
5- بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي:

الجدول رقم (27) توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

النسبة	التكرار	
30,8	12	اداري
28,2	11	ممرض
17,9	7	مساعد ممرض
23,1	9	طبيب
100,0	39	Total

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي



المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب المستوى المنصب الوظيفي ان غالبية افراد عينة مستشفى تيرشين ابراهيم هم من فئة الاداريين وبلغ عددهم 12 فرد ويمثلون 30.8% ويليهم فئة ممرضين والبلغ عدد الافراد 11 فرد ويمثلون 28.2%، ثم تليه فئة الاطباء والبالغ عددهم 9 ويمثلون 23.1 % من مجتمع الدراسة وسجلت النسبة الأقل لذي فئة مساعد ممرض والبالغ عددهم 7 افراد ويمثلون 17.9% من مجتمع الدراسة.

المطلب الثاني: اتجاه إجابات الافراد العينة حول محاور الدراسة.

سيتم التطرق خلال هذ المطلب الى تحليل اتجاه إجابات الافراد حول محاور الدراسة المتمثلة في التوجهات الاقتصادية وسوق العمل، تأثير التكوين على اكتساب المهارات، التكوين وفرص العمل المستقبلية .

أولاً: الذكاء العاطفي.

1- الوعي بالذات.

الجدول رقم (28) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الوعي بالذات

المتغير	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
الوعي بالذات	امتك الثقة في النفس لاتخاذ قرار صائب في العمل	4,128	1,004	وافق	3
	اتقبل النقد البناء من طرف زملائي في العمل	3,921	0,941	وافق	4
	يمكن ان اعبر عن مشاعري دون قيود.	4,641	1,405	وافق بشدة	1

2	وافق بشدة	0,548	4,410	احرص على ان أقوم بمهامي بدون أخطاء.
موافق بشدة		1,604	4,279	الوعي بالذات

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور الوعي بالذات بلغ 3.84 وانحراف معياري 0.518 وهي تتجه الى درجة موافق كانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.921 و 4.641) و كانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.548 و 1.405) .

وحلت العبارة التي تنص على " يمكن ان اعبر عن مشاعري دون قيود." في المرتبة الأولى بمتوسط 4.641 وانحراف معياري 1.405 وهي ضمن مجال موافقة (4.21-5.00) أي تتجه الى درجة موافق بشدة، ثم تليه العبارة التي تنص على " احرص على ان أقوم بمهامي بدون أخطاء." في المرتبة الثانية بمتوسط 4.410 وانحراف معياري 0.548 وهي ضمن مجال موافقة (4.21-5.00) أي تتجه الى درجة موافق بشدة، ثم تليه العبارة التي تنص على " امتلك الثقة في النفس لاتخاذ قرار صائب في العمل " في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.128 وانحراف معياري 1.004 وهي ضمن مجال موافقة (4.21-5.00) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " اتقبل النقد البناء من طرف زملائي في العمل " في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.921 وانحراف معياري 0.941 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

2-تنظيم الذات.

الجدول رقم(29) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد تنظيم الذات.

لمتغير	العبارات	لمتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	لاتجاه	لترتيب
	اتفاعل بإيجابية مع كل المواقف التي أوجهها اثناء العمل.	3,631	0,997	وافق	3

نظيم الذات	أمتلك القدرة على التعامل مع الصعوبات التي أوجهها	3,815	0,833	وافق	2
	لدي القدرة على الاعتذار والاعتراف بالأخطاء	3,842	0,886	وافق	1
	أستطيع التحكم في مشاعري	3,552	0,860	وافق	4
تنظيم الذات		3,71	0,598	موافق	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور تنظيم الذات بلغ 3.71 وانحراف معياري 0.598 وهي تتجه الى درجة موافق كانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.552-3.842) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.833 و 0.997).

وحلت العبارة التي تنص على " لدي القدرة على الاعتذار والاعتراف بالأخطاء" في المرتبة الأولى بمتوسط 3.842 وانحراف معياري 0.886 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أمتلك القدرة على التعامل مع الصعوبات التي أوجهها" في المرتبة الثانية بمتوسط 3.815 وانحراف معياري 0.833 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " اتفاعل بإيجابية مع كل المواقف التي أوجهها اثناء العمل." في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.631 وانحراف معياري 0.997 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أستطيع التحكم في مشاعري" في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.552 وانحراف معياري 0.860 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

3- التعاطف

الجدول رقم(30) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد التعاطف.

لمتغير	العبارات	لمتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	لاتجاه	لترتيب
لتعاطف	أستطيع فهم حالات المرضى بشكل دقيق	3,526	0,796	وافق	4
	أساهم في حل المشاكل التي يواجهها زملائي في العمل	3,763	0,633	وافق	2
	أستطيع الاصغاء لمشاعر الآخرين	3,717	0,759	وافق	3
	بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين	3,871	0,832	وافق	1
	التعاطف	3,724	0,435	موافق	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور التعاطف بلغ 3.72 وانحراف معياري 0.435 وهي تتجه الى درجة موافق كانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.526 و 3.871) و كانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.633 و 0.832) .

وحلت العبارة التي تنص على " بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين " في المرتبة الأولى بمتوسط 3.871 وانحراف معياري 0.832 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أساهم في حل المشاكل التي يواجهها زملائي في العمل " في المرتبة الثانية بمتوسط 3.763 وانحراف معياري 0.633 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أستطيع الاصغاء لمشاعر الآخرين " في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.717 وانحراف معياري 0.759 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أستطيع فهم حالات المرضى بشكل دقيق " في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.526 وانحراف معياري 0.796 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

4- المهارات الاجتماعية.

الجدول رقم (31) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد المهارات الاجتماعية.

لمتغير	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
المهارات الاجتماعية	أحظى بالاحترام والتقدير من زملائي في العمل	4,23	6260	م وافق بشدة	1
	لدي القدرة على بناء علاقات اجتماعية	4,07	7390	م وافق	2
	لدي القدرة على العمل ضمن فريق	4,02	8730	م وافق	3
	استمتع لمشاكل الآخرين دون ملل	3,35	1,012	م وافق	4
	المهارات الاجتماعية.	3,92	5850	موافق	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط بعد المهارات الاجتماعية بلغ 3.92 وانحراف معياري 0.585 وهي تتجه الى درجة موافق كانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.35 و 4.23) و كانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.626 و 1.012) .

وحلت العبارة التي تنص على " أحظى بالاحترام والتقدير من زملائي في العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط 4.23 وانحراف معياري 0.626 وهي ضمن مجال موافقة (4.23-5.00) أي تتجه الى درجة موافق بشدة، ثم تليه العبارة التي تنص على " لدي القدرة على بناء علاقات اجتماعية" في المرتبة الثانية بمتوسط 4.07 وانحراف معياري 0.873 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " لدي القدرة على العمل ضمن فريق" في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.02 وانحراف معياري 0.873 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " استمتع لمشاكل الآخرين دون ملل" في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.35 وانحراف معياري 1.012 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

5- الدافعية.

الجدول رقم(32) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات بعد الدافعية.

لمتغير	العبارات	لمتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	لاتجاه	لترتيب
لدافعية	أحفز زملائي على تحقيق أهدافهم	3,94	7590	م وافق	2
	امتلك القدرة على التركيز في أداء المهام	4,05	6460	م وافق	1
	امتلك القدرة على عدم الانفعال السلبية اثناء القيام بمهامي	3,58	9090	م وافق	3
الدافعية		3,86	0,549	موافق	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط بعد الدافعية بلغ 3.86 وانحراف معياري 0.549 وهي تتجه الى درجة موافق كانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (3.58- 4.05) و كانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.646 و 0.909) .

وحلت العبارة التي تنص على " امتلك القدرة على التركيز في أداء المهام" في المرتبة الأولى بمتوسط 4.05 وانحراف معياري 0.646 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " أحفز زملائي على تحقيق أهدافهم" في المرتبة الثانية بمتوسط 3.94 وانحراف معياري 0.759 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي

الفصل الثاني دراسة ميدانية تأثير الذكاء العاطفي على أداء فرق العمل في المؤسسات الاستشفائية

تتنص على " امتلاك القدرة على عدم الانفعال السلبية اثناء القيام بمهامي " في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.58 وانحراف معياري 0.909 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق.

ثالثا قياس الاتساق الداخلي بالنسبة لأبعاد وعبارات المحور أداء فرق العمل.

الجدول رقم (33) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء فرق العمل.

المتغير	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
أداء فرق العمل	اشعر ان علاقات العاملين بالمستشفى قوية وإيجابية	2,63	1,024	محايد	4
	يحفزني زملائي على القيام بأعمال إضافية	3,15	0,987	موافق	3
	يشجعني مسؤولي المباشر على بدل ما بوسعي للإنجاز المهام	3,39	1,103	موافق	8
	يوجد اتصال دائم مع زملائي	3,64	0,810	موافق	7
	ينجز زملائي الاعمال بأسلوب جيدا	3,33	0,927	موافق	0
	يمتلك زملائي في العمل الثقة في قدرتهم على تحقيق الأهداف	3,28	0,867	موافق	2
	أرى ان أسلوب العمل الجماعي ضمن فرق العمل أفضل	4,05	0,793	موافق	1
	يؤدي فرق العمل الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة	3,35	1,111	موافق	9
	البرامج التدريبية زادت المهارات لدى العاملين	3,89	0,993	موافق	3
	لدى فرق العمل المهارة والقدرة لتحسين أدائهم.	3,86	0,704	موافق	4

يساهم تحفيز الموظفين بصفة مستمرة في تحسين ادائهم.	3,78	0,916	م وافق	6
تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤدونها	3,29	1,000	م وافق	1
وضوح اهداف المؤسسة يساعد على تحسين مستوى أداء المؤسسة.	3,91	0,924	م وافق	2
أدى التحفيز إلى تحسن الحالة النفسية للعمال خلال أداء عملهم	3,84	0,945	م وافق	5
أداء فرق العمل	3,52	0,515	موافق	

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متوسط محور أداء فرق العمل بلغ 3.52 وانحراف معياري 0.515 وهي تتجه الى درجة موافق كانت قيم متوسطات عبارات المحور محصورة بين (2.63 و 4.05) وكانت قيم الانحراف المعياري محصورة بين (0.704 و 1.111).

وحلت العبارة التي تنص على " أرى ان أسلوب العمل الجماعي ضمن فرق العمل افضل" في المرتبة الأولى بمتوسط 4.05 وانحراف معياري 0.793 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " وضوح اهداف المؤسسة يساعد على تحسين مستوى أداء المؤسسة." في المرتبة الثانية بمتوسط 3.91 وانحراف معياري 0.924 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " البرامج التدريبية زادت المهارات لدى العاملين" في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.89 وانحراف معياري 0.993 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، ثم تليه العبارة التي تنص على " لدى فرق العمل المهارة والقدرة لتحسين أدائهم." في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.86 وانحراف معياري 0.704 وهي ضمن مجال موافقة (3.41-4.20) أي تتجه الى درجة موافق، وتراوحت متوسطات قيم باقي العبارات من 3.15 و 3.84، وحلت العبارة التي تنص على " اشعر ان علاقات العاملين بالمستشفى قوية وإيجابية." في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.63 وانحراف معياري 1.024 وهي ضمن مجال موافقة (2.61-3.40) أي تتجه الى درجة محايد.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج.

في هذ المبحث سنتطرق الى اختبار الفرضيات

المطلب الأول: اختبار الفرضيات.

- هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي واداء فرق العمل بمؤسسة

الاستشفائية ترشين إبراهيم؟

H_1 : يوجد توجد أثر و علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية

ترشين إبراهيم.

H_0 : لا يوجد توجد أثر و علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي واداء فرق العمل بمؤسسة

الاستشفائية ترشين إبراهيم.

الجدول رقم (34) نتائج معامل الارتباط والتحديد بالنسبة للفرضية الرئيسية

R^2	R	
,1830	,4	الذكاء
	270	العاطفي

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج معامل الارتباط ومعامل التفسير بين الذكاء العاطفي و أداء

فرق العمل بلغ معامل الارتباط 42.7% مما يدل على وجود علاقة متوسطة وطردية بين الذكاء العاطفي

وأداء فرق العمل ، كما تفسر الذكاء العاطفي 18.3% من التغيير الحاصل في اداء فرق العمل بالمؤسسة

الاستشفائية ترشين إبراهيم.

الجدول رقم (35) معنوية العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي

Si g.	F	Me an Square	df	Su m of Squares	
----------	---	--------------------	----	-----------------------	--

0,007	8,262	1,844	1	1,844	Regr ession
		0,223	37	8,257	Resi dual
			38	10,101	Total

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج معنوية العلاقة بين الذكاء العاطفي و أداء فرق العمل بالمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم ومن خلال معامل F الذي بلغ 8.262 وقيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.007) وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يمكن القول ان العلاقة بين الذكاء العاطفي و أداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم ذات دلالة إحصائية.

الجدول رقم (36) معنوية نموذج الدراسة

Si g.	T	Stand ardized Coefficients B	Unstandardiz ed Coefficients		
			St d. Error	B	
0,010	2,731	0,427	0,632	1,726	الثابت
0,007	2,874		0,161	0,462	التوجهات الاقتصادية

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيمة معامل الانحدار بين التوجهات الاقتصادية وسوق العمل وفعالية التكوين المهني وفرص التشغيل المستقبلية، بلغت 0.446 وهو ذو تأثير معنوي لان القيمة الاحتمالية اقل من مستوى المعنوية 0.05 والتي تساوي 0.042 وبلغت قيمة الاختبار T المصاحب لمستوى المعنوية 2.104 وهي اكبر من القيمة الجدولية 1.96، وبلغت قيمة الثابت 2.270 وهي دلة احصائية لان القيمة الاحتمالية كانت اقل من 0.05 والتي تساوي 0.009، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة ونرفض

الفرضية الصفرية ويمكن القول " يوجد توجد أثر و علاقة ذات دلالة احصائية بين التوجهات الاقتصادية وسوق العمل و فعالية التكوين المهني وفرص التشغيل المستقبلية "

معادلة الانحدار الخطي البسيط: $Y = 1.726 + 0.462 X$

$Y =$ أداء فرق العمل $X =$ الذكاء العاطفي

تدل المعادلة على أن يوجد أثر واضح للذكاء العاطفي على أداء فرق العمل، حيث يؤدي الزيادة في المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) بدرجة واحدة إلى زيادة في المستوى المتغير التابع (أداء فرق العمل) بمقدار (0.462).

المطلب الثاني: الفرضيات الفرعية.

للإجابة على الفرضيات الفرعية سنعتمد على الانحدار الخطي المتعدد.

● هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الوعي بالذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم.

● هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين تنظيم الذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

● هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين التعاطف واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

● هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين المهارات الاجتماعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

● هل يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الدافعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

فرضيات الدراسة:

الفصل الثاني دراسة ميدانية تأثير الذكاء العاطفي على أداء فرق العمل في المؤسسات الاستشفائية

- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الوعي بالذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم.

- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين تنظيم الذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين التعاطف واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين المهارات الاجتماعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الدافعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم

الجدول رقم (37) معنوية نموذج الدراسة

Sig.	T	Standardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients		
			Std. Error	B	
,5250	,642	,1050	,0530	,0340	الوعي بالذات
,1750	1,383	,2220	,1380	,1910	تنظيم الذات
,3020	1,048	,1700	,1920	,2010	التعاطف
,0000	4,579	,6010	,1160	,5300	المهارات الاجتماعية
,0000	4,221	,5700	,1270	,5340	الدافعية

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

بناء على الجدول السابق نستنتج ما يلي:

- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الوعي بالذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم.
- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين تنظيم الذات واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين التعاطف واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين المهارات الاجتماعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم
- يوجد توجد أثر وعلاقة ذات دلالة احصائية بين الدافعية واداء فرق العمل بمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم.

الختام

خاتمة

في ضوء ما تناولته هذه الدراسة من جوانب نظرية وتطبيقية حول الذكاء العاطفي وأداء فرق العمل، يتضح أن الذكاء العاطفي أصبح أحد المقومات الأساسية لنجاح المؤسسات المعاصرة، ولم يعد الاهتمام بالعوامل الانفعالية مقتصرًا على الجانب الإنساني فحسب، بل أصبح يمثل عنصراً استراتيجياً مؤثراً في فعالية الأداء التنظيمي. فقد أظهرت نتائج الدراسة أن قدرة الأفراد على إدراك مشاعرهم وتنظيمها، وفهم مشاعر الآخرين والتعامل معها بفعالية، تسهم في تعزيز التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق وتحويلهم إلى وحدة عمل متماسكة وقادرة على تحقيق الأهداف بكفاءة.

كما بينت النتائج أن تنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين والقادة تنعكس إيجاباً على مستوى التفاعل داخل فرق العمل، وتحد من مظاهر الصراع السلبي، وتوفر مناخاً تنظيمياً داعماً للإبداع والابتكار. ومن ثم فإن الاستثمار في تطوير المهارات العاطفية والاجتماعية للعاملين يعد من العوامل المهمة التي تساعد المؤسسات على تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق الاستدامة في ظل بيئة عمل تتسم بالتغير المستمر والتحديات المتزايدة.

وقد أسفرت الدراسة الميدانية المنجزة بالمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم عن مجموعة من النتائج، أهمها:

- وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وأداء فرق العمل بالمؤسسة محل الدراسة.
- وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وأداء فرق العمل.
- وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الذات وأداء فرق العمل.
- وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وأداء فرق العمل.
- وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية وأداء فرق العمل.
- وجود أثر وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية وأداء فرق العمل.

وعليه، تؤكد هذه النتائج أن أبعاد الذكاء العاطفي بمختلف مكوناتها تمثل عوامل مؤثرة في تحسين أداء فرق العمل ورفع مستوى فعاليتها، الأمر الذي يبرز أهمية تبني المؤسسات لسياسات وبرامج تهدف إلى تنمية هذه المهارات لدى العاملين بما ينعكس إيجاباً على الأداء الفردي والجماعي وعلى تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية.

وبالاعتماد على النتائج التوصل إليها يمكن أن توصي الدراسة ب :

- تنظيم دورات وورشات تدريبية دورية للعاملين بالمستشفى تهدف إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي بمختلف أبعاده، لما لها من دور في تحسين أداء فرق العمل ورفع كفاءة التنسيق بينهم؛
 - تشجيع العاملين على تقييم نقاط القوة والضعف لديهم، وتوفير برامج إرشادية تساعدهم على فهم إنفعالاتهم وتأثيرها على بيئة العمل ما ينعكس بالإيجاب على الأداء الجماعي؛
 - الإهتمام بتطوير مهارات الإتصال الفعال والعمل الجماعي وإدارة الصراع، لتعزيز التعاون بين مختلف الفرق؛
 - إعتداد نظام تحفيزي عادل يشمل الحوافز المادية والمعنوية، وتقدير جهود العاملين المتميزين ما يرفع دافعيتهم ويزيد من التزامهم بتحقيق أهداف فرق العمل؛
 - مراعاة معايير الذكاء العاطفي عند التوظيف والترقية وإختيار رؤساء الفرق، لضمان وجود قيادات قادرة على إدارة العلاقات الإنسانية بكفاءة داخل المستشفى؛
 - توفير بيئة عمل داعمة تشجع على التعاون والثقة وتبادل الخبرات، بما يرفع من فعالية الفرق وجودة الخدمات الصحية.
- كما وتقترح الدراسة جملة من الآفاق المستقبلية والممثلة في :
- أثر التعاطف المهني في تحسين رضا العملاء؛
 - دور الدافعية في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى فرق العمل؛
 - أثر أبعاد الذكاء العاطفي في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين؛
 - المهارات الوجدانية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

المراجع

قائمة المراجع

- Abdelmalek, S. (2002). The Managers' Perceptions Of Leadership Styles And Work Team Cohesion: Investigation With Cevital's Managers. *EL – HAKIKA (the Truth) Journal for Social and Human Sciences* , pp. 93–104 .
- BOUZID, W. (2024). L'intelligence Émotionnelle Au Service De L'acquisition D'une Compétence Communicative Orale Cas Des Étudiants Du Département De Français Université Oum El Bouaghi.
- Djallam, K. (2022). The role of social media in enhancing emotional intelligence of teachers in universities: Case study of the university of Relizan. *Journal of Economic Integration*, pp. 305–324.
- امال سليمان. (2016). عالية برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للانجاز لدى أستاذات التعليم المتوسط . دراسة ميدانية بإكمالية وغلانة الجديدة – جامعة – ولاية الوادي - كلية علم الاجتماع: جامعة الوادي.
- جمال بن فرح، و مسعدية بن ثامر. (2024). آفاق تبني الذكاء الاصطناعي وتحديات تطبيقه. *التراث، 14 (01)، الصفحات 95-118.*
- حنان مسعود. (2022). فرق العمل. تطوير التنظيمي. شركة المناجم و الفوسفات عنوان المذكرة أو الأطروحة: دور أساليب الحديثة لبناء فرق العمل في التطوير التنظيمي بالمؤسسة الإقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: جامعة العربي التبسي.

- خليفة عزيزي. (2024). مستوى الذكاء العاطفي لدى المدربين و انعكاسه على العلاقة بين المدرب و المتدرب "دراسة ميدانية على بعض مدربي فرق الرابطات الجهوية. معهد التقنيات الرياضية: جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- دلال سلامي. (2016). الذكاء العاطفي- مدخل نظري - . مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 04(01)، الصفحات 164-179.
- دلال سلامي ا. (2017). علاقة الذكاء العاطفي بالتوافق النفسي الاجتماعي و الزوجي. كلية العلوم الانسانية: جامعة ام البواقي.
- دلال سلامي، و احمد زين الدين بوعامر. (2017). علاقة الذكاء العاطفي بالتوافق النفسي الاجتماعي و الزوجي. كلية علم الاجتماع: جامعة ام البواقي.
- ربيعة بن رزيق. (2019). القيم التنظيمية وعلاقتها بتماسك فرق العمل في المؤسسة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم علم النفس وعلوم التربي.: جامعة محمد لمين دباغين - سطيف 2 .
- سعيدة بن غربال . (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة باتنة.
- عافية جرادة، و نصيرة حميدة. (2018). ور فرق العمل في تحقيق الالتزام الوظيفي :دراسة ميدانية سونلغاز تيارت. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة ابن خلدون تيارت.
- عبد الله بسايسة. (2022). أسلوب فرق العمل وأثره على تنمية السلوك الإبداعي للأفراد بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية : دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.: جامعة الجزائر 3 - .

- علي خرف الله. (2014). نوعية العلاقة الزوجية و علاقتها بمهارات الذكاء العاطفي. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية: جامعة باتنة.
- فايزة صادقي، ربعة بلحماري، و عباس مريجة. (2016). مستوى الذكاء الوجداني ومستوى الصلابة النفسية لدى عينة من مستأصلات الندي. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة عمار ثليجي.
- فريدة مكاي، و فوزة مقراش. (بلا تاريخ). أثر فرق العمل في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الصناعية الجزائرية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية-. مجلة الإقتصاد الجديد ،
- كريم خيار. (2022). مركز التحكم عند رؤساء فرق العمل وأثره على دافعية الانجاز والرضا الوظيفي لدى المرؤوسين. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا: جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2.
- لزلق نوال . (2019). أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية. لية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - تخصص إدارة الأفراد والمنظمات).: جامعة مصطفى اسطنبولي - معسكر.
- مريم بوغزالة، و ايمان بن سعود. (2020). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتفاؤل لدى طلبة الجامعة. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية: جامعة الوادي.
- مسعودي عبد الوهاب. (2022). دور فرق العمل في تحقيق الولاء التنظيمي دراسة حالةبلدية برهوم ولاية المسيلة. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: جامعة المسيلة.

- نادية لالوسي، و محمد صالح. (2018). ثر فرق العمل في تعزيز التعلم التنظيمي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل - كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: جامعة جيجل.
- نصرات السعدت. (2016). لخصائص السيكمترية للصورة المعربة لمقياس الذكاء العاطفي لسكوت لدى طلبة المرحلة الثانوية. كلية العلوم الاجتماعية: جامعة وهران 2.
- نوال لزرق. (2019). همية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: جامعة معسكر مصطفى اسطنبولي.
- نورية لعل. (2024). النزاع التنظيمي في فرق العمل بين التأثير والأثر. مجلة مجاميع المعرفة. مركز تيندوف.
- هاجر سبتي، و اسماء زردوري. (2015). دور فرق العمل في تخفيض مقاومة التغيير. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: جامعة قالمة.
- يمينة رحمان، و سليمة سلخاني. (2022). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق الزوجي. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة ورقلة.
- يوسف ردام، و اسماء زينة. (2018). دور فرق العمل في ترقية أداء المنظمة. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، الصفحات 41-57.

الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الأساتذة المحكمين:

- شخوم رحيمة
- هبة عبد الفتاح
- بياز محمد
- مصباح إسماعيل

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 3530 days.

```
'Untitled1.sav\رياض\بن ساحة 2026\مذكرات ماستر\SAVE OUTFILE='D:\TRAVOU
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.
```

```
'Untitled1.sav\رياض\بن ساحة 2026\مذكرات ماستر\SAVE OUTFILE='D:\TRAVOU
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.
```

```
'Untitled1.sav\رياض\بن ساحة 2026\مذكرات ماستر\SAVE OUTFILE='D:\TRAVOU
/COMPRESSED.
FREQUENCIES VARIABLES=GEN AGE NIV CERR JOB
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created 02-MAY-2026 09:34:29	
Comments	
Input	Data
	D:\TRAVOU\مذكرات ماستر\2026\بن ساحة رياض\Untitled1.sav
	DataSet0
	Active Dataset
	Filter
	Weight
	Split File
	N of Rows in Working Data 39
	File
Missing Value Handling	Definition of Missing
	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used
	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=GEN AGE NIV CERR JOB /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Untitled1.sav\رياض\بن ساحة رياض\2026\مذكرات ماستر [DataSet0] D:\TRAVOU

Statistics

	GEN	AGE	NIV	CERR	JOB
N	Valid 39	39	39	39	39
	Missing 0	0	0	0	0

Frequency Table

GEN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	13	33,3	33,3	33,3
انثى	26	66,7	66,7	100,0
Total	39	100,0	100,0	

AGE					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid أقل من 30 سنة	12	30,8	30,8	30,8	
من 31 الى 40 سنة	16	41,0	41,0	71,8	
من 41 الى 50 سنة	10	25,6	25,6	97,4	
أكثر من 50 سنة	1	2,6	2,6	100,0	
Total	39	100,0	100,0		

NIV				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي فأقل	7	17,9	17,9	17,9
جامعي	21	53,8	53,8	71,8
دراسات عليا	11	28,2	28,2	100,0
Total	39	100,0	100,0	

DATASET ACTIVATE DataSet0.

'Untitled1.sav\رياض\بن ساحة 2026\مذكرات ماستر 2026\SAVE OUTFILE='D:\TRAVOU
/COMPRESSED.
FREQUENCIES VARIABLES=CERR JOB
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created 02-MAY-2026 09:36:07	
Comments	
Input	Data D:\TRAVOU 2026\بن ساحة Untitled1.sav\رياض
	Active Dataset DataSet0
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data 39
	File
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax FREQUENCIES VARIABLES=CERR JOB /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time 00:00:00,00
	Elapsed Time 00:00:00,01

Statistics

	CERR	JOB
N	Valid 39	39
	Missing 0	0

Frequency Table

CERR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 أقل من 5 سنوات	38,5	38,5	38,5
	8 من 5 إلى 10 سنوات	20,5	20,5	59,0
	16 أكثر من 10 سنوات	41,0	41,0	100,0
	Total 39	100,0	100,0	

JOB				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12 اداري	30,8	30,8	30,8
	11 ممرض	28,2	28,2	59,0
	7 مساعد ممرض	17,9	17,9	76,9
	9 طبيب	23,1	23,1	100,0
	Total 39	100,0	100,0	

```

COMPUTE X1=MEAN(A1 to A4) .
EXECUTE.
COMPUTE X2=MEAN(B1 to B4) .
EXECUTE.
COMPUTE X3=MEAN(C1 to C4) .
EXECUTE.
COMPUTE X4=MEAN(D1 to D4) .
EXECUTE.
COMPUTE X5=MEAN(E1 to E3) .
EXECUTE.
COMPUTE Y=MEAN(Y1 to Y14) .
EXECUTE.
DATASET ACTIVATE DataSet0.

```

```

'Untitled1.sav\رياض\بن ساحة رياض\مذكرات ماستر 2026\SAVE OUTFILE='D:\TRAVOU
/COMPRESSED.
CORRELATIONS
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created 02-MAY-2026 09:39:42	
Comments	
Input	Data D:\TRAVOU\مذكرات ماستر 2026\بن ساحة رياض\Untitled1.sav
Active Dataset	DataSet0
Filter	<none>

Weight		<none>
Split File		<none>
N of Rows in Working Data File		39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 X1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Correlations

		A1	A2	A3	A4	X1
A1	Pearson Correlation	1	,550**	-,279	,284	-,016
	Sig. (2-tailed)		,000	,086	,080	,923
	N	39	38	39	39	39
A2	Pearson Correlation	,550**	1	,044	,378*	,306
	Sig. (2-tailed)	,000		,794	,019	,062
	N	38	38	38	38	38
A3	Pearson Correlation	-,279	,044	1	-,099	,952**
	Sig. (2-tailed)	,086	,794		,548	,000
	N	39	38	39	39	39
A4	Pearson Correlation	,284	,378*	-,099	1	,083
	Sig. (2-tailed)	,080	,019	,548		,616
	N	39	38	39	39	39
X1	Pearson Correlation	-,016	,306	,952**	,083	1
	Sig. (2-tailed)	,923	,062	,000	,616	
	N	39	38	39	39	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:40:08
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	39
	File	
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid 38	97,4
	Excluded ^a 1	2,6
	Total 39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
-,066	4

- a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:40:37
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU ابن ساحة 2026 رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	36	92,3
Excluded ^a	3	7,7
Total	39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,453	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created 02-MAY-2026 09:40:48	
Comments	
Input	Data D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset DataSet0
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data 39
	File
	Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax
	RELIABILITY /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time 00:00:00,03
	Elapsed Time 00:00:00,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	36	92,3
Excluded ^a	3	7,7
Total	39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,318	19

```

RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3 X1 X2
X3 X4 X5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

	Output Created	02-MAY-2026 09:41:00
	Comments	
Input	Data	D:\TRAVOU ابن ساحة مذكرات ماستر رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	39
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3 X1 X2 X3 X4 X5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,04

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	36	92,3
Excluded ^a	3	7,7
Total	39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,550	24

```

RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3 X1 X2
X3 X4 X5 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5
Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:41:11
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav

	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	39
Missing Value Handling	File	
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3 X1 X2 X3 X4 X5 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	31	79,5
Excluded ^a	8	20,5
Total	39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,663	38

```

RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3 Y1 Y2
Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9
Y10 Y11 Y12 Y13 Y14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:41:25
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	39
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 A1 A2 A3 A4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 D4 E1 E2 E3 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 /SCALE("ALL VARIABLES") ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,05

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	31	79,5
Excluded ^a	8	20,5
Total	39	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,563	33

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5.

```

Regression

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:41:54
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,06
	Memory Required	6288 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X3, X2, X4 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 ^a	,456	,374	,40799

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,608	5	,922	5,537	,001 ^b
Residual	5,493	33	,166		
Total	10,101	38			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	1,162	,701		,107
	X1 ,009	,043	,028	,837
	X2 -,129	,140	-,150	,362
	X3 -,049	,161	-,041	,764
	X4 ,348	,148	,395	,025
	X5 ,420	,180	,448	,026

a. Dependent Variable: Y

```
COMPUTE X=MEAN(A1 to E3) .
EXECUTE.
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X.
```

Regression

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:42:49
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,10
	Memory Required	4128 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,427 ^a	,183	,160	,47241

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,844	1	1,844	8,262	,007 ^b
	Residual	8,257	37	,223		
	Total	10,101	38			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,726	,632		2,731	,010
	X	,462	,161	,427	2,874	,007

a. Dependent Variable: Y

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:43:38
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 X2 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time 00:00:00,02
	Elapsed Time 00:00:00,02

Correlations

		B1	B2	B3	B4	X2
B1	Pearson Correlation	1	,645**	-,068	,263	,736**
	Sig. (2-tailed)		,000	,687	,116	,000
	N	38	37	38	37	38
B2	Pearson Correlation	,645**	1	,086	,153	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000		,614	,367	,000
	N	37	38	37	37	38
B3	Pearson Correlation	-,068	,086	1	,151	,464**
	Sig. (2-tailed)	,687	,614		,372	,003
	N	38	37	38	37	38
B4	Pearson Correlation	,263	,153	,151	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,116	,367	,372		,000
	N	37	37	37	38	38
X2	Pearson Correlation	,736**	,777**	,464**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	
	N	38	38	38	38	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=C1 C2 C3 C4 X3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created	02-MAY-2026 09:43:56
Comments	
Input	Data
	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
Active Dataset	DataSet0

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	39
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=C1 C2 C3 C4 X3 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Correlations

		C1	C2	C3	C4	X3
C1	Pearson Correlation	1	,249	,244	-,055	,632**
	Sig. (2-tailed)		,137	,140	,743	,000
	N	38	37	38	38	38
C2	Pearson Correlation	,249	1	,244	-,202	,487**
	Sig. (2-tailed)	,137		,140	,223	,002
	N	37	38	38	38	38
C3	Pearson Correlation	,244	,244	1	,149	,721**
	Sig. (2-tailed)	,140	,140		,364	,000
	N	38	38	39	39	39
C4	Pearson Correlation	-,055	-,202	,149	1	,451**
	Sig. (2-tailed)	,743	,223	,364		,004
	N	38	38	39	39	39
X3	Pearson Correlation	,632**	,487**	,721**	,451**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,004	
	N	38	38	39	39	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=D1 D2 D3 D4 X4
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:44:14
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU ابن ساحة 2026 رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
N of Rows in Working Data File		39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=D1 D2 D3 D4 X4 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,02

Correlations

		D1	D2	D3	D4	X4
D1	Pearson Correlation	1	,301	,181	,198	,516**
	Sig. (2-tailed)		,062	,269	,228	,001
	N	39	39	39	39	39
D2	Pearson Correlation	,301	1	,649**	,349*	,789**
	Sig. (2-tailed)	,062		,000	,030	,000
	N	39	39	39	39	39
D3	Pearson Correlation	,181	,649**	1	,376*	,789**
	Sig. (2-tailed)	,269	,000		,018	,000
	N	39	39	39	39	39
D4	Pearson Correlation	,198	,349*	,376*	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,228	,030	,018		,000
	N	39	39	39	39	39
X4	Pearson Correlation	,516**	,789**	,789**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	
	N	39	39	39	39	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=E1 E2 E3 X5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:44:32
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=E1 E2 E3 X5 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Correlations

		E1	E2	E3	X5
E1	Pearson Correlation	1	,327*	,159	,676**
	Sig. (2-tailed)		,042	,333	,000
	N	39	39	39	39
E2	Pearson Correlation	,327*	1	,305	,711**
	Sig. (2-tailed)	,042		,059	,000
	N	39	39	39	39
E3	Pearson Correlation	,159	,305	1	,744**
	Sig. (2-tailed)	,333	,059		,000
	N	39	39	39	39
X5	Pearson Correlation	,676**	,711**	,744**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	39	39	39	39

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 Y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:44:57
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,05

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Pearson Correlation	1	-,005	,013	,233	-,034	,105
	Sig. (2-tailed)		,975	,937	,154	,836	,525
	N	39	39	39	39	39	39
X2	Pearson Correlation	-,005	1	,202	,279	,601**	,222
	Sig. (2-tailed)	,975		,217	,085	,000	,175
	N	39	39	39	39	39	39
X3	Pearson Correlation	,013	,202	1	,304	,269	,170
	Sig. (2-tailed)	,937	,217		,060	,098	,302
	N	39	39	39	39	39	39
X4	Pearson Correlation	,233	,279	,304	1	,566**	,601**
	Sig. (2-tailed)	,154	,085	,060		,000	,000
	N	39	39	39	39	39	39
X5	Pearson Correlation	-,034	,601**	,269	,566**	1	,570**

		Sig. (2-tailed) ,836	,000	,098	,000		,000
		N 39	39	39	39	39	39
Y	Pearson Correlation	,105	,222	,170	,601**	,570**	1
		Sig. (2-tailed) ,525	,175	,302	,000	,000	
		N 39	39	39	39	39	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 X1
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created 02-MAY-2026 09:45:38		
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 X1 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A1	39	1,00	5,00	4,1282	1,00471
A2	38	1,00	5,00	3,9211	,94101
A3	39	1,00	43,00	4,6410	6,40513
A4	39	3,00	5,00	4,4103	,54858
X1	39	2,50	13,25	4,2799	1,60449
Valid N (listwise)	38				

DESCRIPTIVES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 X2
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:45:55
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 X2 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,01

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
B1	38	1,00	5,00	3,6316	,99786
B2	38	2,00	5,00	3,8158	,83359
B3	38	1,00	5,00	3,8421	,88612
B4	38	2,00	5,00	3,5526	,86046
X2	39	2,33	5,00	3,7179	,59868
Valid N (listwise)	36				

DESCRIPTIVES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 X3
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:46:13
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU ابن ساحة 2026 رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
N of Rows in Working Data		39
File		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 X3 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C1	38	1,00	5,00	3,5263	,79651
C2	38	2,00	5,00	3,7632	,63392
C3	39	2,00	5,00	3,7179	,75911
C4	39	2,00	5,00	3,8718	,83286
X3	39	2,50	4,33	3,7244	,43518
Valid N (listwise)	37				

DESCRIPTIVES VARIABLES=D1 D2 D3 D4 X4
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:46:29
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU ابن ساحة 2026 رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>

Split File		<none>
N of Rows in Working Data File		39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
Cases Used		All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=D1 D2 D3 D4 X4 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
D1	39	3,00	5,00	4,2308	,62667
D2	39	2,00	5,00	4,0769	,73930
D3	39	2,00	5,00	4,0256	,87320
D4	39	1,00	5,00	3,3590	1,01274
X4	39	2,50	5,00	3,9231	,58533
Valid N (listwise)	39				

DESCRIPTIVES VARIABLES=E1 E2 E3 X5
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:46:45
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	User defined missing values are treated as missing.
		All non-missing data are used.

Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=E1 E2 E3 X5 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E1	39	2,00	5,00	3,9487	,75911
E2	39	2,00	5,00	4,0513	,64680
E3	39	1,00	5,00	3,5897	,90954
X5	39	2,67	5,00	3,8632	,54995
Valid N (listwise)	39				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created		02-MAY-2026 09:47:05
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026 ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	39
File		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	38	1,00	5,00	2,6316	1,02459
Y2	39	1,00	5,00	3,1538	,98778
Y3	38	1,00	5,00	3,3947	1,10379
Y4	39	1,00	5,00	3,6410	,81069
Y5	39	1,00	5,00	3,3333	,92717
Y6	38	1,00	5,00	3,2895	,86705
Y7	39	2,00	5,00	4,0513	,79302
Y8	39	1,00	5,00	3,3590	1,11183
Y9	37	1,00	5,00	3,8919	,99398
Y10	38	3,00	5,00	3,8684	,70408
Y11	37	1,00	5,00	3,7838	,91697
Y12	34	1,00	5,00	3,2941	1,00089
Y13	37	1,00	5,00	3,9189	,92431
Y14	38	1,00	5,00	3,8421	,94515
Y	39	2,46	4,64	3,5296	,51558
Valid N (listwise)	33				

DATASET ACTIVATE DataSet0.

'Untitled1.sav\رياض\بن ساحة رياض\مذكرات ماستر 2026\SAVE OUTFILE='D:\TRAVOU
/COMPRESSED.

CORRELATIONS
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		12-MAY-2026 10:13:56
Comments		
Input	Data	D:\TRAVOU 2026\بن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,05

Untitled1.sav\رياض\بن ساحة رياض\مذكرات ماستر 2026\DataSet1] D:\TRAVOU

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
Y1	Pearson 1		,129	,108	,059	,493**	,002	,221	,285	,075	,028
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)		,441	,518	,724	,002	,992	,182	,083	,657	,870
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	37	37
Y2	Pearson ,129		1	,519**	,564**	,316*	,175	,326*	,236	,432**	,376*
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,441		,001	,000	,050	,294	,043	,148	,008	,020
	N	38	39	38	39	39	38	39	39	37	38
Y3	Pearson ,108		,519**	1	,464**	,191	-,010	,189	,206	,657**	,463**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,518	,001		,003	,252	,954	,255	,214	,000	,004
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	37	37
Y4	Pearson ,059		,564**	,464**	1	,268	,002	,152	,264	,597**	,296
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,724	,000	,003		,098	,990	,355	,105	,000	,071
	N	38	39	38	39	39	38	39	39	37	38
Y5	Pearson ,493**		,316*	,191	,268	1	,586**	,477**	,570**	,274	,312
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,002	,050	,252	,098		,000	,002	,000	,101	,057
	N	38	39	38	39	39	38	39	39	37	38
Y6	Pearson ,002		,175	-,010	,002	,586**	1	,404*	,470**	-,062	,506**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,992	,294	,954	,990	,000		,012	,003	,717	,001
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	37	37
Y7	Pearson ,221		,326*	,189	,152	,477**	,404*	1	,546**	,354*	,494**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,182	,043	,255	,355	,002	,012		,000	,032	,002
	N	38	39	38	39	39	38	39	39	37	38
Y8	Pearson ,285		,236	,206	,264	,570**	,470**	,546**	1	,361*	,301
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,083	,148	,214	,105	,000	,003	,000		,028	,066
	N	38	39	38	39	39	38	39	39	37	38

Y9	Pearson Correlation	,075	,432**	,657**	,597**	,274	-,062	,354*	,361*	1	,263
	Sig. (2-tailed)	,657	,008	,000	,000	,101	,717	,032	,028		,116
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y10	Pearson Correlation	,028	,376*	,463**	,296	,312	,506**	,494**	,301	,263	1
	Sig. (2-tailed)	,870	,020	,004	,071	,057	,001	,002	,066	,116	
	N	37	38	37	38	38	37	38	38	37	38
Y11	Pearson Correlation	,043	-,088	,013	,007	,270	,388*	,198	,208	,278	,179
	Sig. (2-tailed)	,803	,604	,940	,967	,106	,018	,241	,217	,095	,288
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y12	Pearson Correlation	,163	-,075	-,097	-,129	,366*	,710**	,133	,150	-,178	,312
	Sig. (2-tailed)	,365	,675	,592	,468	,033	,000	,455	,399	,321	,073
	N	33	34	33	34	34	33	34	34	33	34
Y13	Pearson Correlation	,151	,102	,255	-,038	,381*	,442**	,342*	,244	,293	,201
	Sig. (2-tailed)	,373	,548	,127	,821	,020	,006	,039	,146	,079	,233
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Y14	Pearson Correlation	-,114	,141	,042	-,107	,150	,354*	,260	-,081	,098	,374*
	Sig. (2-tailed)	,501	,397	,804	,522	,369	,032	,115	,628	,565	,021
	N	37	38	37	38	38	37	38	38	37	38
Y	Pearson Correlation	,372*	,551**	,544**	,455**	,722**	,599**	,631**	,612**	,590**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	38	39	38	39	39	38	39	39	37	38

Correlations

		Y11	Y12	Y13	Y14	Y
Y1	Pearson Correlation	,043	,163	,151	-,114	,372*
	Sig. (2-tailed)	,803	,365	,373	,501	,021
	N	37	33	37	37	38
Y2	Pearson Correlation	-,088	-,075	,102	,141	,551**
	Sig. (2-tailed)	,604	,675	,548	,397	,000
	N	37	34	37	38	39
Y3	Pearson Correlation	,013	-,097	,255	,042	,544**
	Sig. (2-tailed)	,940	,592	,127	,804	,000
	N	37	33	37	37	38
Y4	Pearson Correlation	,007	-,129	-,038	-,107	,455**
	Sig. (2-tailed)	,967	,468	,821	,522	,004
	N	37	34	37	38	39
Y5	Pearson Correlation	,270	,366*	,381*	,150	,722**
	Sig. (2-tailed)	,106	,033	,020	,369	,000
	N	37	34	37	38	39
Y6	Pearson Correlation	,388*	,710**	,442**	,354*	,599**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,006	,032	,000
	N	37	33	37	37	38
Y7	Pearson Correlation	,198	,133	,342*	,260	,631**
	Sig. (2-tailed)	,241	,455	,039	,115	,000
	N	37	34	37	38	39
Y8	Pearson Correlation	,208	,150	,244	-,081	,612**
	Sig. (2-tailed)	,217	,399	,146	,628	,000

		N 37	34	37	38	39
Y9	Pearson Correlation	,278	-,178	,293	,098	,590**
	Sig. (2-tailed)	,095	,321	,079	,565	,000
		N 37	33	37	37	37
Y10	Pearson Correlation	,179	,312	,201	,374*	,623**
	Sig. (2-tailed)	,288	,073	,233	,021	,000
		N 37	34	37	38	38
Y11	Pearson Correlation	1	,469**	,405*	,497**	,487**
	Sig. (2-tailed)		,006	,013	,002	,002
		N 37	33	37	37	37
Y12	Pearson Correlation	,469**	1	,505**	,533**	,530**
	Sig. (2-tailed)	,006		,003	,001	,001
		N 33	34	33	34	34
Y13	Pearson Correlation	,405*	,505**	1	,487**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,013	,003		,002	,000
		N 37	33	37	37	37
Y14	Pearson Correlation	,497**	,533**	,487**	1	,446**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,002		,005
		N 37	34	37	38	38
Y	Pearson Correlation	,487**	,530**	,608**	,446**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000	,005	
		N 37	34	37	38	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```

EXAMINE VARIABLES=Y X
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

```

Explore

Notes

	Output Created	12-MAY-2026 10:28:31
	Comments	
Input	Data	D:\TRAVOU 2026\ابن ساحة رياض\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

N of Rows in Working Data File			39
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.	
	Syntax	EXAMINE VARIABLES=Y X /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /INTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:06,42	
	Elapsed Time	00:00:03,21	

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y	39	100,0%	0	0,0%	39	100,0%
X	39	100,0%	0	0,0%	39	100,0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
Y	Mean		3,5296	,08256
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,3625	
		Upper Bound	3,6967	
	5% Trimmed Mean		3,5289	
	Median		3,5385	
	Variance		,266	
	Std. Deviation		,51558	
	Minimum		2,46	
	Maximum		4,64	
	Range		2,18	
	Interquartile Range		,71	
	Skewness		-,148	,378
	Kurtosis		-,140	,741
X	Mean		3,9051	,07637
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7505	
		Upper Bound	4,0597	
	5% Trimmed Mean		3,8779	
	Median		3,8947	

Variance	,227	
Std. Deviation	,47690	
Minimum	3,21	
Maximum	5,42	
Range	2,21	
Interquartile Range	,55	
Skewness	,950	,378
Kurtosis	1,366	,741

Tests of Normality

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y ,091	39	,200*	,979	39	,677
X ,119	39	,182	,936	39	,028

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Y

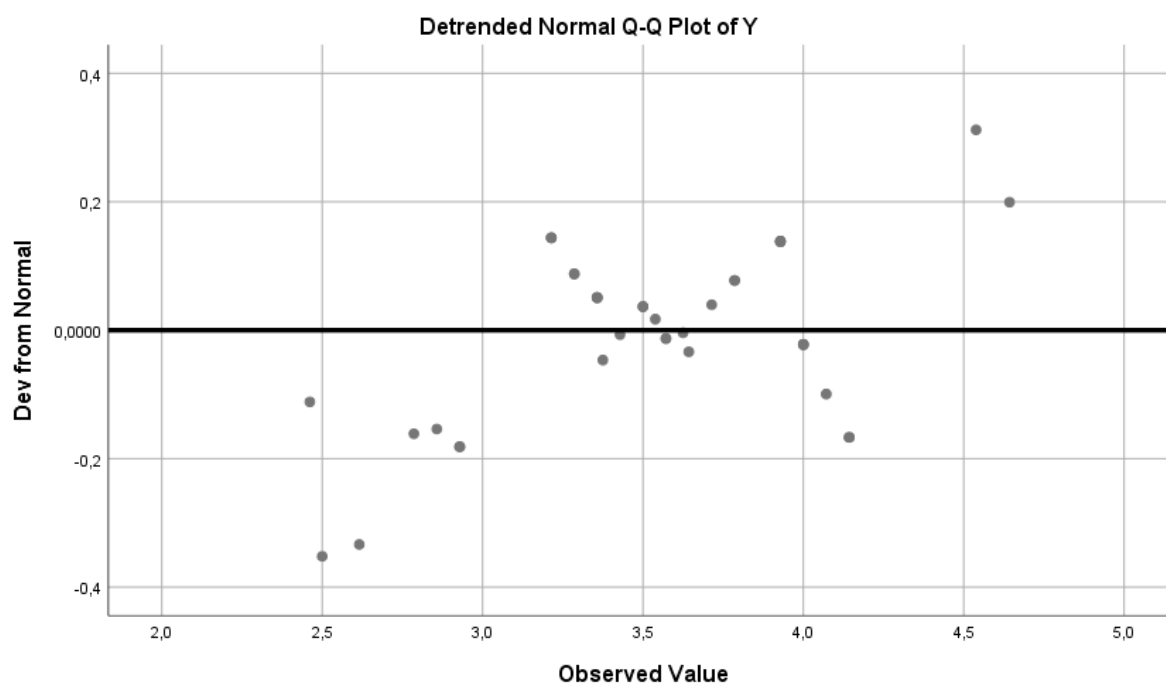
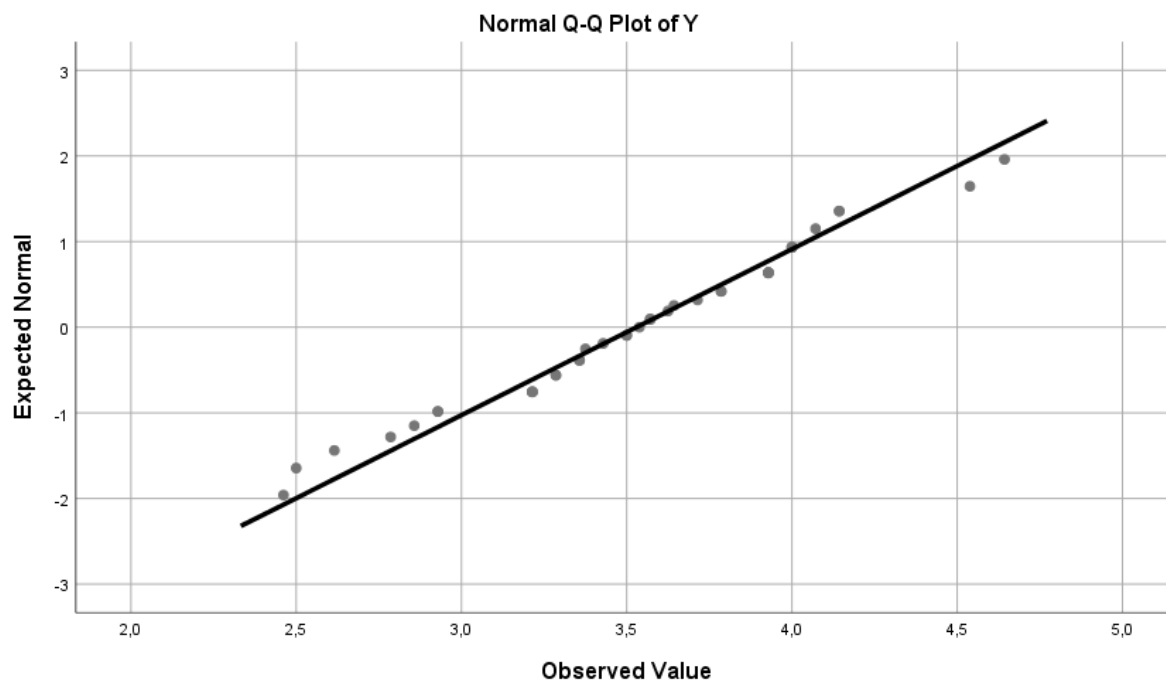
Y Stem-and-Leaf Plot

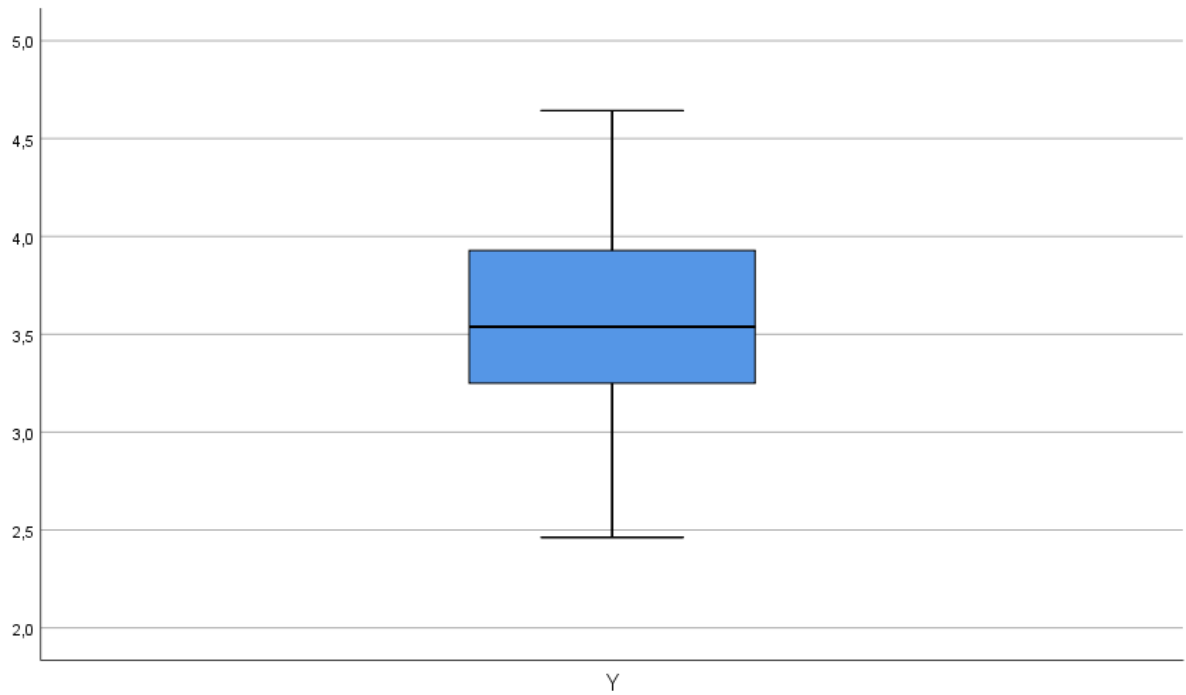
```

Frequency      Stem & Leaf
          1,00      2 . 4
          6,00      2 . 567899
         10,00      3 . 222233334
         14,00      3 . 55555667779999
           6,00      4 . 000011
           2,00      4 . 56

      Stem width:      1,00
    Each leaf:      1 case(s)

```



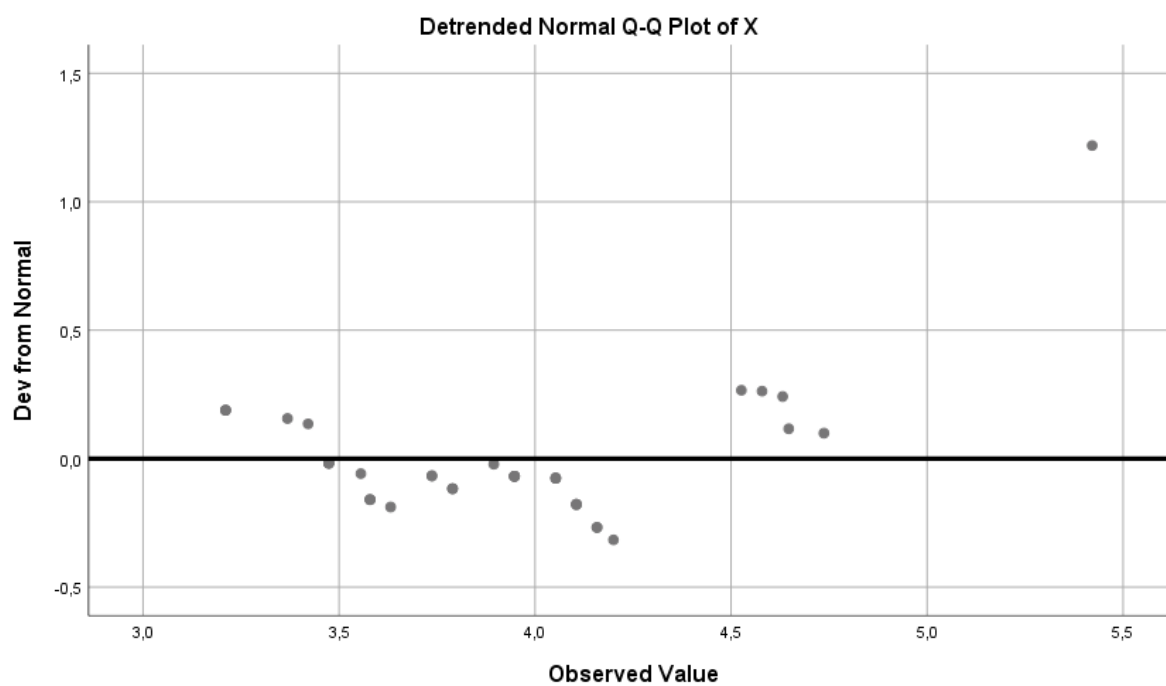
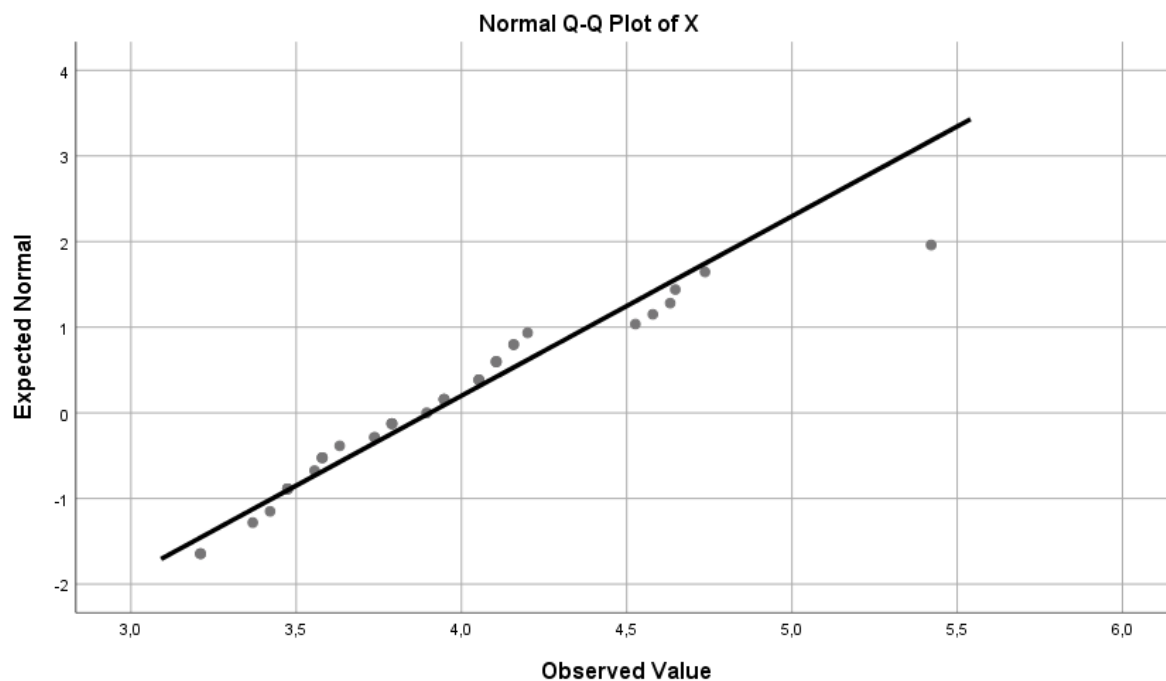


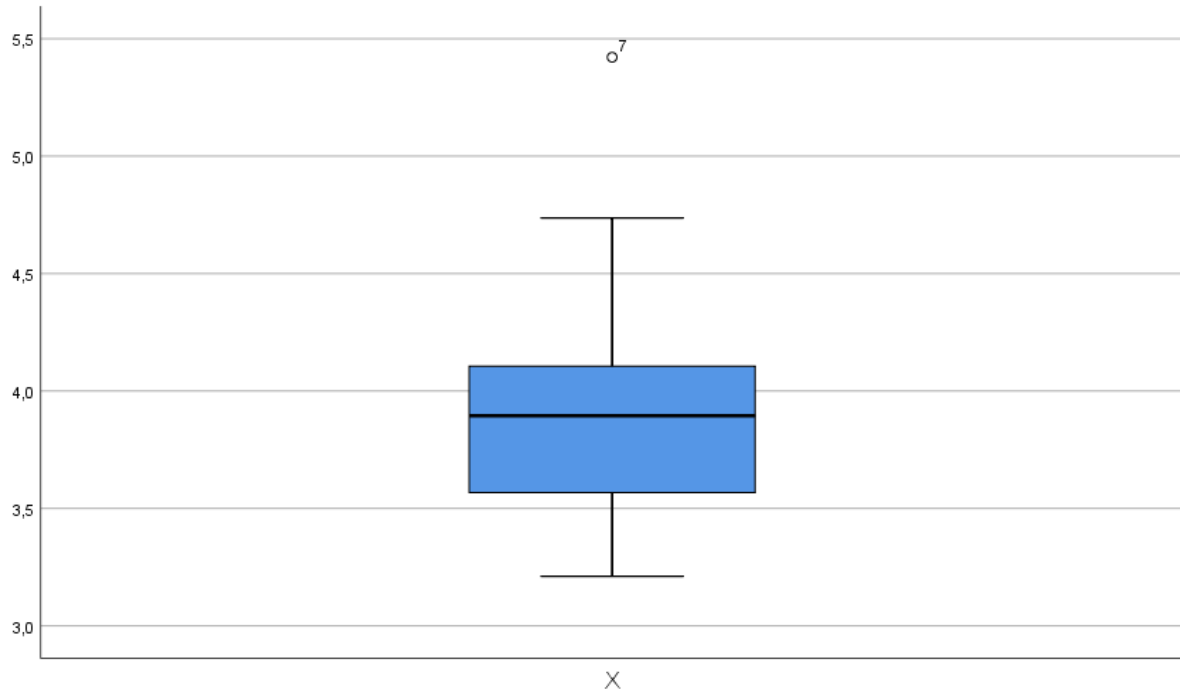
X

X Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
4,00	3 . 2223
9,00	3 . 444445555
6,00	3 . 677777
5,00	3 . 89999
8,00	4 . 00011111
1,00	4 . 2
2,00	4 . 55
3,00	4 . 667
1,00 Extremes	(>=5,4)

Stem width: 1,00
Each leaf: 1 case(s)





الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

تحية طيبة وبعد.....

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة البحثية التي تدخل في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص إدارة الأعمال، حول موضوع المذكرة بعنوان " تأثير الذكاء العاطفي على اداء فرق العمل بالمؤسسات الاستشفائية- دراسة حالة مستشفى ترشين إبراهيم- نرجو من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة وذلك بالإجابة على هذه الأسئلة بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة، ونتمنى من حضرتكم الإجابة

الجزء الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- السن: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 31 سنة إلى 40 سنة ☐ من 41 سنة إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
- المستوى التعليمي: ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐
- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐
- المسمى الوظيفي: إداري ☐ ممرض ☐ مساعد ممرض ☐ طبيب ☐

المحور الأول: الذكاء العاطفي:

"يرجى التكرم بالإجابة عن العبارات التالية بوضع إشارة (✓) تحت ما ترونه مناسباً:

الرقم	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محيد	موافق	موافق بشدة
الوعي بالذات						
01	امتلك الثقة في النفس لاتخاذ قرار صائب في العمل					
02	اتقبل النقد البناء من طرف زملائي في العمل					
03	يمكن ان اعبر عن مشاعري دون قيود.					

04	احرص على ان أقوم بمهامي بدون أخطاء.				
تنظيم الذات					
01	اتفاعل بإيجابية مع كل المواقف التي أوجهها اثناء العمل.				
02	أمتلك القدرة على التعامل مع الصعوبات التي أوجهها				
03	لدي القدرة على الاعتذار والاعتراف بالأخطاء				
04	استطيع التحكم في مشاعري				
التعاطف					
01	استطيع فهم حالات المرضى بشكل دقيق				
02	اساهم في حل المشاكل التي يوجهها زملائي في العمل				
03	استطيع الاصغاء لمشاعر الآخرين				
04	بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين				
المهارات الاجتماعية					
01	احضى بالاحترام والتقدير من زملائي في العمل				
02	لدي القدرة على بناء علاقات اجتماعية				
03	لدي القدرة على العمل ضمن فريق				
04	استمع لمشاكل الآخرين دون ملل				
الدافعية					
01	احفز زملائي على تحقيق أهدافهم				
02	أمتلك القدرة على التركيز في أداء المهام				
03	أمتلك القدرة على عدم الانفعال السلبية اثناء القيام بمهامي				

المحور الثاني: اداء فرق العمل

الرقم	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	مح ايد	موا فق	موافق بشدة
01	اشعر ان علاقات العاملين بالمستشفى قوية وإيجابية					
02	يحفزني زملائي على القيام بأعمال اضافية					
03	يشجعني مسؤولي المباشر على بدل ما بوسعي للإنجاز المهام					
04	يوجد اتصال دائم مع زملائي					
05	ينجز زملائي الاعمال بأسلوب جيدا					
06	يملك زملائي في العمل الثقة في قدرتهم على تحقيق الأهداف					

					أرى ان أسلوب العمل الجماعي ضمن فرق العمل افضل	07
					يؤدي فرق العمل الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة	08
					البرامج التدريبية زادت المهارات لدى العاملين	09
					لدى فرق العمل المهارة والقدرة لتحسين أدائهم.	10
					يساهم تحفيز الموظفين بصفة مستمرة في تحسين ادائهم.	11
					تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديونها	12
					وضوح اهداف المؤسسة يساعد على تحسين مستوى أداء المؤسسة.	13
					أدى التحفيز إلى تحسن الحالة النفسية للعمال خلال أداء عملهم	14

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion
Département des Science de Gestion



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

غرداية في:

شهادة تصحيح

يشهد الأستاذ (ة) : ج. / بن علي ميلود الصفة في لجنة المناقشة: مشرف

بصفته عضوا في لجنة مناقشة:

الطالب (ة) : .. بناسحة رياح

و الطالب (ة):

شعبة: ~~العلوم الاقتصادية~~ علوم التسيير تخصص: إدارة الأعمال

يعنوان: أثر الكاء العاجل في أداء فرق العمل

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ترشين لبراهيم
غرداية

تاريخ المناقشة: 2026-06-02

أن الطالب (ة) / الطلبة، إلزم (ت) / و بجميع الملاحظات المقدمة من طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي.



إمضاء الأستاذ (ة) المكلف (ة) بمتابعة التصحيح

بن علي ميلود