



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس



رقم التسجيل:.....

الشعبة: علم النفس

الرقم التسلسلي:.....

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين الإداريين

(دراسة ميدانية بمؤسستي الالكترونية Condor و Gèant بالمنطقة الصناعية

بولاية برج بوعريريج)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف:

- د. لبوازدة عبد الحق

إعداد:

- ريغي بثينة

- زيتوني سمر هديل

السنة الجامعية: 2025 / 2026



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم النفس



رقم التسجيل:

الشعبة: علم النفس

الرقم التسلسلي:

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين

(دراسة ميدانية بمؤسستي الالكترونية Condor و Gèant بالمنطقة الصناعية

بولاية برج بوعريرج)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية

إشراف:

إعداد:

- د. لبوازدة عبد الحق

- ريغي بثينة

- زيتوني سمر هديل

نوقشت وأجيزت علنا في تاريخ: 2026/06/06

أما اللجنة المتكونة من السادة

رئيسا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج -	د. لفقيير علي
مشرفا ومقررا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج	د. لبوازدة عبد الحق
ممتحنا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج	د. بونديرة عبد العزيز

السنة الجامعية: 2025 / 2026

﴿... اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ * اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ *

الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ * عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾...

مسحوق الله العظيم

[سورة العلق: 1-5]

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا. وامتنالا لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لا يشكر الناس لا يشكره الله"

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ " لبوازدة عبد الحق" الذي تكرم بقبول الإشراف على هذه المذكرة والشكر على جميع توجيهاته والملاحظة والنصائح الذي قدمها لنا طيلة المشوار.

كما لا يفوتنا إن نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل وتصويبه.

وكما نتوجه بعبارات التقدير والامتنان إلى كل جميع أساتذة قسم علم النفس الذين رافقونا طوال مسارنا الدراسي، جزاهم الله عنا كل خير.

وفي الأخير نشكر كل من تقدم لنا يد العون والمساعدة سواء بكلمة طيبة او توجيه صادق، سائلين المولى عز وجل أن يوفقنا جميعا لما يحبه ويرضاه.

الطالب(ة): - زيتوني سمر هديل

- ريغي بثينة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين بمؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج ، بالإضافة إلى معرفة الفروق في مستوى متوسطات درجاته تبعاً لمتغير المؤسسة (Gèant و Condor)، و متغير الجنس ، و متغير السن ، المؤهل العلمي و الخبرة المهنية . ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لملائمة طبيعة الدراسة، على عينة قوامها (90) مسير إداري ، للسنة الجامعية 2025/2026. تم اختيارهم بطريقة قصديه وفي إطار هذا المنهج استخدمت أداة لجمع البيانات تمثلت في: استبيان الذكاء العاطفي المعد من طرف (بوراس إبراهيم، وبن دكن الهاشمي) ، سنة (2022)، تم التحقق من خصائصها السيكمترية من صدق وثبات حيث أشارت مؤشراتهما إلى قيم عالية يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة. وبعد إجراء المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS, V 26)، وذلك باستخدام عدة اختبارات إحصائية لمعالجة وتحليل البيانات، وأسفرت النتائج إلى ما يلي:

- مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) مرتفع.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس .
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير السن.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.
- الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، المسيرين الإداريين.

Abstract:

This study aimed to identify the level of emotional intelligence among administrative managers in electronic companies (Condor and Gèant) in Bordj Bou Arreridj, in addition to determining the differences in the average scores according to the variables of company (Condor and Gèant), gender, age, educational qualification, and professional experience. To achieve the study's objectives, the descriptive method was used, as it was suitable for the nature of this study, on a sample of (90) administrative managers from the 2025/2026 academic year. They were selected purposively, and within this method, the student used a data collection tool, which was the emotional intelligence questionnaire prepared by (Bouras Ibrahim and Ben Dekken El Hachemi) year (2022). Its psychometric properties, validity, and reliability were verified, and its indicators indicated high values that can be relied upon in the field application of the study. After conducting statistical analysis using SPSS version 26, employing several statistical tests to process and analyze the data, the results yielded the following:

- The level of emotional intelligence among managers in the electronic companies (Condor and Gèant) is high.
- There are statistically significant differences in the average emotional intelligence scores of managers in the electronic companies (Condor and Gèant) in BordjBouArreridj, attributable to the variable of the study company.
- There are no statistically significant differences in the average emotional intelligence scores of managers in the electronic companies (Condor and Gèant) in BordjBouArreridj, attributable to the gender variable.
- There are no statistically significant differences in the average emotional intelligence scores of managers in the electronic companies (Condor and Gèant) in BordjBouArreridj, attributable to the age variable.
- There are no statistically significant differences in the average emotional intelligence scores of managers in the electronic companies (Condor and Gèant) in BordjBouArreridj, attributable to the educational qualification variable.
- There are no statistically significant differences in the average emotional intelligence scores of managers in the electronics companies (Condor and Géant) in BordjBouArreridj, attributable to the variable of years of professional experience.

Keywords: Emotional intelligence, Administrative managers

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	الآية.....	
02	شكر وتقدير.....	أ
03	الملخص باللغة العربية.....	ت
04	الملخص باللغة الإنجليزية.....	ث
05	فهرس المحتويات.....	ج
06	قائمة الجداول.....	خ
07	قائمة الأشكال.....	د
08	قائمة الملاحق.....	ذ
13	مقدمة.....	
أولاً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة		
القسم الأول: الإطار العام للدراسة		
01	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....	17
02	فرضيات الدراسة.....	18
03	أهداف الدراسة.....	19
04	أهمية الدراسة.....	20-19
05	دواعي اختيار الموضوع.....	20
06	تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً.....	21-20
07	الخلفية النظرية.....	26-21
08	الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها.....	31-26
ثانياً: الدراسة الميدانية		
القسم الثاني: الطريقة والأدوات.		
34	تمهيد.....	
34	الدراسة الاستطلاعية.....	
34	أهداف الدراسة الاستطلاعية.....	1.1
35	حدود الدراسة الاستطلاعية.....	2.1
35	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.....	3.1
35	إجراءات بناء أدوات الدراسة.....	4.1

38-36	 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة..	5.1.
41	 نتائج الدراسة الاستطلاعية.	6.1.
43	 الدراسة الأساسية..	ثانياً:
43	 منهج الدراسة..	1.2.
43	 مجتمع الدراسة الأساسية وعينتها.	2.2.
44	 حدود الدراسة الأساسية .	3.2.
45-44	 وصف شامل لأدوات الدراسة..	4.2.
45	 تقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة.	5.2.
45	 خلاصة.	
القسم الثالث: النتائج والمناقشة.		
47	 تمهيد..	
51-47	 عرض نتائج الدراسة وتحليلها.	01
56-53	 مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها.	02
57-56	 الاستنتاج العام.	03
57	 خلاصة.	04
58-57	 مقترحات الدراسة..	05
62-59	 قائمة المراجع.	
76-63	 قائمة الملاحق.	

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح مكونات الذكاء العاطفي عند بار-أون.	24-23
02	معامل صدق مقياس الذكاء العاطفي باستخدام طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية).	35
03	يوضح معامل الارتباط أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية.	37
04	يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي.	38
05	يبين معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس الذكاء العاطفي.	39
06	وصف عينة الدراسة الأساسية.	40-39
07	يوضح اختبار T لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي لمقياس الذكاء العاطفي.	47
08	يبين اختبار (T) للفروق بين المسيرين الإداريين في المؤسسات الالكترونية في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير مؤسسة الدراسة.	48
09	يبين اختبار (T) للفروق بين المسيرين الإداريين في المؤسسات الالكترونية في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس.	49
10	يبين اختبار تحليل التباين anova للفروق بين المسيرين الإداريين في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير السن.	50
11	يبين اختبار تحليل التباين anova للفروق بين المسيرين الإداريين في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير المؤهل العلمي.	51-50
12	يبين اختبار تحليل التباين anova للفروق بين المسيرين الإداريين في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الخبرة المهنية.	52

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح النظريات و النماذج المرتبطة بالذكاء العاطفي.	23
02	يوضح نموذج جلمان و أبعاده.	26
03	يوضح نموذج مايروسالوفي و أبعاده الأربعة.	27
04	يوضح مخططا بيانيا للفروق بين المتوسطات الحسابية للمجموعتين (الدنيا و العليا) للذكاء العاطفي.	37
05	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة.	40
06	دائرة النسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	41
07	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب السن.	41
08	دائرة النسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	42
09	أعمدة اسطوانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	42
10	دائرة النسبية توضح تباين نسب المؤهلات العلمية للمسيرين المبحوثين.	51

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	أداة الدراسة.....	67-64
02	مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS 22.....	69-68
03	مخرجات برنامج (SPSS).....	74-70
04	طلب الموافقة في مؤسسة كون دور.....	75
05	طلب الموافقة في مؤسسة جيون.....	76

تشهد بيئة الأعمال الحديثة بالاهتمام واسع عبر تاريخ علم النفس، حيث سعت الدراسات باستمرار لفهم طبيعة القدرات البشرية و كيفية توظيفها في الحياة اليومية و المهنية، و لم يعد الفكر العلمي الحديث ينظر إلى الذكاء على انه مجرد قدرات عقلية منطقية أو مهارات معرفية جافة تقاس بالاختبارات التقليدية، بل امتد هذا الفهم ليشمل أبعادا و تجليات أخرى ترتبط بكيفية إدراك الفرد لذاته و التكيف مع المتغيرات الحياتية المختلفة .

حيث يعد الذكاء العاطفي من ابرز المفاهيم النفسية و الإدارية في بيئة العمل المعاصرة، فهو متغيرا حاسما في نجاح المؤسسات . حيث لم يعد استغلال الموارد المادية كافيا للتوافق في نجاح المنظمة، بل تعداها إلى الاستثمار للجانب الوجداني للفرد .

هذا التوجه الجديد في الإدارة يكتسي أهمية بالغة عند الحديث عن المؤسسات الكبرى ذات طابع متطور و تنافسي في نفس الوقت، كما نرى في المؤسسات الجزائرية ذو أصحاب مكانة رائدة بالتحديد مؤسستي (Gèant و Condor) بولاية برج بوعرييج ،المعروفة بعاصمة الإلكترونيك،حيث نرى بان المسير الإداري يواجه ضغوطا مهنية وتحديات تتطلب منه جهدا عاليا و القدرة على فهم عواطف المرؤوسين، وفي نفس الوقت تحفيزهم وهو ما يعرف بالذكاء العاطفي .

ما يهم في دراستنا الحالية هو التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في المؤسسات الالكترونية محل الدراسة .

ومن خلال ما سبق نسعى إلى تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: بعنوان "الإطار العام للدراسة" تم التطرق فيه إلى: إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، كما تناولنا فيه الجانب النظري لمتغيرات الدراسة (الذكاء العاطفي ، المسير الإداري) ، مع تحديد المفاهيم الدراسة إجرائيا، الخلفية النظرية، وصولا إلى الدراسات السابقة والتعليق عليها.

الفصل الثاني: بعنوان "الطريقة والأدوات" تم التطرق فيه إلى: تمهيد، الدراسة الاستطلاعية، أهداف الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة الاستطلاعية، خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية، إجراءات بناء أداة الدراسة، الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة، الدراسة الأساسية، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة الأساسية وعينتها، حدود الدراسة، وصف شامل لأدوات الدراسة، تقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة، خلاصة.

الفصل الثالث: بعنوان "النتائج والمناقشة" تم التطرق فيه إلى: عرض نتائج الدراسة وتحليلها، مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء الفرضيات والتراث النظري. وصولاً إلى استنتاج عام، مقترحات الدراسة، خاتمة، قائمة المراجع، قائمة الملاحق.



أولاً: الخلفية النظرية
والدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار العام للدراصة

- 1 - إشكالية الدراصة وتساؤلاتها.
- 2 - فرضيات الدراصة.
- 3 - أهداف الدراصة.
- 4 - أهمية الدراصة.
- 5 - دواعي اختيار الموضوع.
- 6 - تحديد مفاهيم الدراصة إجرائيا.
- 7 - الخلفية النظرية.
- 8 - الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة
منها.

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة العمل الحديثة، أصبح نجاح المؤسسات لا يعتمد فقط على الكفاءة التقنية والإدارية، بل أيضًا على مهارات المسيرين في فهم ذواتهم والتعامل بذكاء مع الآخرين. وقد أصبحت المؤسسات المعاصرة، ومنها مؤسسة (كوندور)، و مؤسسة (جيون) للصناعات الإلكترونية من ابرز النماذج الصناعية الكبرى في الجزائر، تعتمد بشكل متزايد على استراتيجيات سيكولوجية أهمها الذكاء العاطفي باعتباره أحد المقومات الأساسية في الدراسات العلمية الحديثة، خاصة في المجال الإداري من أجل بناء قرارات سليمة وناجحة، إذ يسهم هذا النوع من الذكاء في إقامة علاقات مهنية إيجابية وتحقيق التوازن بين متطلبات العمل والجانب الإنساني داخل المؤسسات.

حيث اتجه العديد من الباحثين نحو دراسة هذا المفهوم نظرا للأهمية التي يكتسبها في حياة الفرد فالعواطف و الانفعالات تعتبر جانبا أساسيا من جوانب السلوك الإنساني و لها تأثير كبير على قدرة الفرد على التكيف و التوافق مع أفراد مجتمعه و على القرارات التي يتخذها في حياته أكد العالم الأمريكي دانيال غلمان الذكاء الوجداني لا يقل أهمية عن الذكاء العام و أشار إلى أن الذكاء العام يساهم بنسبة 20% فقط من نسبة النجاح اليومية العامة للأفراد، في حين أن الذكاء الوجداني يشكل باقي النسبة 80% فالأفراد الذين يتمتعون بذكاء وجداني يكونوا أكثر قربا للنجاح في أي قرار يتخذونه في مختلف جوانب حياتهم(اوضايفية، مرزوقي، 2018، ص5).

مما لا شك فيه أن الذكاء العاطفي مهم جدا في أي مؤسسة وهو يساهم بشكل كبير في التقليل من ضغوط العمل التي يواجهها العاملين وهذه الأخيرة تولد لها الضغوط تحديات تحثها على العمل أكثر ولهذا الذكاء العاطفي لا يمس المستويات الأعلى فقط و إنما يمس جميع الأصعدة المهنية وهو يلعب دور قيادي للنجاح في الحياة المهنية والحصول على المناصب العليا نتيجة امتلاك ذكاء عاطفيا وتطوير هذا الأخير يفتح آفاق جديدة أمام المؤسسة(براس، 2023، ص، 16).

ومن خلال هذا جاءت الدراسة الحالية للإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الاللكترونية (Condor و Gèant) بـبرج بوعريـريـج ؟.

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الاللكترونية (Condor و Gèant) بـبرج بوعريـريـج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة؟.

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير السن ؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير لعدد سنوات الخبرة المهنية؟

2. فرضيات الدراسة:

بناء على تساؤلات الدراسة وللإجابة عليها تمت صياغة الفرضيات الرئيسة التالية:

1. مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) مرتفع.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في المؤسسات الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير السن.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.

3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج.

- معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس .
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير السن.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.

4. أهمية الدراسة:

ترى الطالبتين أن لهذه الدراسة أهمية كبيرة، وتتمثل في ما يلي:

تبرز أهمية الدراسة في موضوع الذكاء العاطفي أنو يعد كأحد العوامل النفسية والتنظيمية في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسات الحديثة و الالكترونية لان نجاح أي مسير إداري لا يقتصر على امتلاكه الخبرة في التقنيات و الكفاءات المهنية بل أصبح مرتبطا بفهم وإدارة عواطفه ووجدانه والتفاعل بالوعي والذكاء مع الآخرين في بيئة العمل سريعة التغير.

1.4. الأهمية النظرية:

- تزويد و إثراء المعلومات وزيادة المعارف بطالب علم النفس أو الباحث بمقياس الذكاء العاطفي.
- تزويد المكتبات بدراسات حديثة حول موضوع الذكاء العاطفي.
- الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي.
- إثارة الدافعية للخروج والبحث في موضوع الذكاء العاطفي.

2.4. الأهمية التطبيقية:

- إدراك أهمية الذكاء العاطفي ومدى تأثيره على المجتمع والمسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوغريج بصفة خاصة.

2.2.4. تعتبر دراسة الذكاء العاطفي من أهم موضوعات علم النفس كونها تبحث في السلوك الإنساني و الوجداني.

- يعتبر موضوع حساس نسبيا لارتباطه بالجوانب الشخصية و العاطفية للفرد .

- إلقاء الضوء على حاجة المسيرين الإداريين المؤسسة الماسة لذكاء العاطفي في الحياة المهنية.

5. دواعي اختيار الموضوع:

لابد لأي دراسة علمية تربوية من أسباب تدفع الباحث لاختيار موضوع ما دون سواه لأسباب ذاتية أو موضوعية، وأن اختيارنا لهذا الموضوع كأن للأسباب التي نلخصها في ما يلي:

1.5. أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بفهم دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الإداري.

- ملاحظة ضعف التواصل الإنساني داخل المؤسسات الالكترونية .

- الرغبة في فهم كيفية تأثير مشاعر على القرارات الإدارية.

2.5. أسباب موضوعية:

- أهمية الذكاء العاطفي في تحسين الأداء التنظيمي للمسير الإداري و الإنتاجية.

- نقص الدراسات التي تناولت و تربط بين الذكاء العاطفي و المؤسسات الالكترونية.

- الرغبة في تحليل ودراسة عينة إدارية جديدة من خلال استكشاف واقع إداري حديث.

6. تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا:

1.6. مفهوم الذكاء العاطفي:

- إجرائيا: هو القدرة على إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين، وفهمها وتنظيمها، واستخدام هذا الفهم في توجيه التفكير والسلوك بطريقة إيجابية تعزز من جودة التفاعل الإنساني في المؤسسات الالكترونية من خلال إجابته على مقياس المعتمد في دراستنا و هو الدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة في مقياس الذكاء العاطفي .

2.6. مفهوم المسير الإداري:

- إجرائيا: هو ذلك الشخص الذي يشغل منصب إداريا و يقوم بعمليات التخطيط و التنظيم و الرقابة و القيادة داخل المؤسسات الالكترونية محل الدراسة وفقا معايير الجنس والسن والمؤهل العلمي و الخبرة.

7. الخلفية النظرية:

1.7. تعريف الذكاء العاطفي:

1.1.7. معنى الذكاء لغة واصطلاحاً:

_ أولاً: لغة:

محصلة لمجموعة من القدرات النفسية كالإحساس والإدراك والإدارة والانفعال والعاطفية والتذكر و
التصور والتخيل.

_ ثانياً: اصطلاحاً:

عرفه وكسلر (Wechsler) :

بأنه " القدرة العامة الشاملة التي تمكن الفرد من أن يتصرف تصرفاً وأن يفكر تفكير وأن يتكيف مع بيئة
بكفاءة وجدارة "(الاسطل، 2010، ص 30).

2.1.7. معنى العاطفة:

التعريف القاموسي للعاطفة Emotion يرى بأنها حالة شعورية عاطفية تشير إلى البهجة أو الحزن
أو الخوف أو الحقد وما شابه ذلك، وتتكون عندما يمر بخبرة ما. وأن جميع تصرفات الإنسان وسلوكه
تبرر بالعواطف، وإذا ما اختلف سلوكهم فيرجع هذا الاختلاف لتباين عواطفهم، لأن العاطفة تكون محاطة
بمجموعة من عواطف متعددة. (السامرائي، 2021، ص 27_28).

3.1.7. تعريف الذكاء العاطفي:

هناك تعريفات متنوعة للذكاء العاطفي، لكن جميعها مكملة وموضحة بعضها بعضاً، فمعظمها يركز
على فهم الشخص لعواطفه وفهم عواطف الآخرين.

_ يعد ماريوالوفي أول من قام بتعريف الذكاء العاطفي (1990) تعريفاً علمياً على أنه نوع من الذكاء
الاجتماعي يشمل القدرة على فهم المشاعر والانفعالات الذاتية وفهم انفعالات الآخرين والتمييز بينها،

واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وسلوكه". وأن الذكاء العاطفي يتضمن أربعة أبعاد وهي التعرف على الانفعالات وتوظيفها وفهمها وإدارتها(بن طربال، 2022، ص788).

_ طور (Daniel Coleman) المفهوم في عام 1997 "بأنه القدرة على الإدراك والتعبير عن العواطف، وربطها بالتفكير والفهم وضبط العواطف في ذواتنا ولدى الآخرين".(العتري، د.س، ص30).

_ كما عرفه (On-Bar)"بأنه: مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية، في الجوانب الشخصية والعاطفية والاجتماعية، التي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية، وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة".(ميمون، 2022، ص 55).

وفي سياق متصل، وسع باحثون آخرون دائرة المفهوم لترتبط بالروابط الإنسانية، حيث يرى كوبر وسوف Cooper & Sawaf (1997) "أن الذكاء العاطفي بأنه القدرة على الإحساس-أو الشعور والفهم واستخدام الفعال للانفعالات بوصفها مصدرا للطاقة والمعرفة والتأثير في الروابط الإنسانية". بينما ركز جورج وجونز George & Jones (1999) على الجانب الإداري للمفهوم معتبرين "بأنه القدرة التي تمكن الفرد من فهم مشاعره الخاصة ومشاعر الآخرين وضبطها فيما يخدم أهداف الأداء". (غال، 2015، ص321).

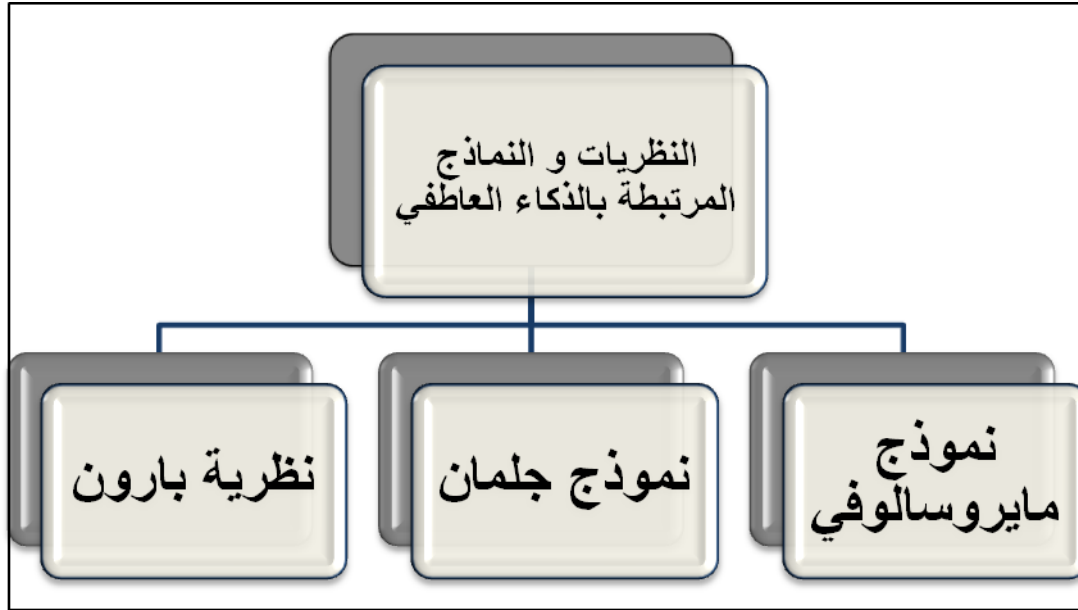
_يريبينتو(1997)pinto:على أن الذكاء العاطفي هو الذكاء في إدارة العواطف، أي القدرة على الموازنة بين الشعور والفكر. واستغلال الفروق الدقيقة للمشاعر لتحسين الأداء العام للفرد داخل المؤسسة وتعزيز علاقاته الشخصية.

من خلال استعراضنا لمختلف التعاريف السابقة، يتضح أن الذكاء العاطفي ليس مجرد سمة بسيطة يمتلكها الفرد بل تتعدها يمكن القول بأنه منظومة متكاملة تجمع بين الوعي الذاتي، والقدرة على ضبط الانفعالات، والمهارات في إدارة العلاقات مع الآخرين.

2.7. النظريات و النماذج المرتبطة بالذكاء العاطفي:

بالرغم من وجود العديد من النماذج و النظريات المفسرة للذكاء العاطفي، التي اختلفت بين كونه قدرة ذهنية وسمات شخصية و نماذج مختلطة، ولكنها اجتمعت وهدفت إلى تفسير كيفية إدارة العواطف لتحقيق أداء وظيفي امثل وهي:

شكل رقم (1): يوضح النظريات و النماذج المرتبطة بالذكاء العاطفي.



المصدر: من إعداد طالبتين

1.2.7. نظرية بارون:

تعتبر نظريته أولى النظريات التي فسرت الذكاء العاطفي عند ظهورها عام 1988 عندما صاغ مصطلح النسبة الانفعالية كنظير لمصطلح نسبة الذكاء العقلي (IQ)، كما حدد بار-أون (2000) نموذجه عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في القدرة الكلية على المعالجة للمتطلبات البيئية، وتشير هذه النظرية إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية، فقد عرف الذكاء العاطفي على أنه مكون يشتمل على مجموعة من الكفاءات غير المعروفة، وقد أعد بار-أون أول أداة تقيسه صممت للتعرف على الكفاءات الشخصية التي تعتبر مؤشراً لنجاح في الحياة.

أوضح بار-أون في نظريته أن الذكاء العاطفي يتكون من خمسة مجالات رئيسية تضم خمس عشر كفاءة لا معرفية (شخصية) (سلامي، 2016، ص 167-168).

جدول رقم (1): يوضح مكونات الذكاء العاطفي عند بار-أون

المكون	مفهومه
1- كفاءات لا معرفية ذاتية (النسبة العاطفية للشخص)	
التوكيدية	قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره ومعتقداته وأفكاره وقدرته أيضاً على الدفاع عن حقوقه ولكن بأسلوب بناء وليس هادم.
تقدير الذات	الاهتمام بالنفس، والقدرة على احترام الفرد لنفسه وتقبله وتقبل إمكاناته.

الوعي بالذات	قدرة الفرد على إدراك مشاعره وعواطفه الداخلية.
الاستقلالية	قدرة الفرد على توجيه ذاته والتحكم فيها وفي أسلوب التفكير وفي أسلوب تنفيذ الأفعال.
2- كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص (النسبة العاطفية للآخرين)	
التعاطف	قدرة الفرد على إدراك وفهم وتقييم مشاعر الآخرين وتقبلها كما هي.
المسؤولية الاجتماعية	قدرة الفرد على إظهار نفسه متعاوناً ومساهماً ومشاركاً فعالاً في المجتمع، أو قدرة فريق العمل الجماعي الذي ينتمي له.
العلاقة بين الأشخاص (العلاقة الاجتماعية)	قدرة الفرد على بناء العلاقات مع الأشخاص والحفاظ عليها فعالة ومرضية وإيجابية ببناءة.
3- كفاءات ضرورية لقابلية التكيف (النسبة العاطفية القابلة للتكيف)	
حل المشكلات	قدرة الفرد على تحديد المشكلات واستنباط وتطبيق الحلول الفعالة.
إدراك الواقع	قدرة الفرد على تقييم العلاقة بين ما تم إنجازه على أرض الواقع وبين الهدف العام الذي يسعى إلى تحقيقه.
المرونة	قدرة الفرد على مواكبة مشاعره وأفكاره وسلوكياته للظروف والمواقف الاجتماعية المتغيرة أثناء تعاملاته مع الناس.
4- كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط والتحكم فيها (النسبة العاطفية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها)	
ضبط الاندفاع	قدرة الفرد على مقاومة رد الفعل السلبي والأفكار الهدامة التي تجول بخاطره.
5- المزاج العام (النسبة العاطفية للحالة المزاجية)	
السعادة	قدرة الفرد على الشعور بالرضا عن حياته والاستمتاع بها وبالعلاقات مع الآخرين، والتسلية والتمتع المستمر بالحياة.
التفاؤل	قدرة الفرد على النظر إلى الجانب المشرق فقط من الحياة، وعلى الحفاظ على نظرتة الإيجابية ومواقفه المتفائلة حتى في مواجهة المشكلات والتحديات.

(مراكشي، خرموش، 2018 ، ص 36)

2.2.7. نموذج جلمان:

لقد تبني جولمان مفهومه عن الذكاء العاطفي بناءً على نموذج جاردنر للذكاء المتعدد، خاصة فيما يتعلق بالذكاء الشخصي والاجتماعي. ويرى جولمان أن الذكاء الشخصي هو قدرة الفرد على الوصول إلى مشاعره وفهم انفعالاته والتمييز بينها لتوجيه سلوكه بشكل فعال. أما الذكاء الاجتماعي، فيقوم على إدراك الحالات المزاجية للآخرين ودوافعهم للتأثير فيهم وتوجيههم. ويقدم هذا النموذج إطاراً يترجم قدرة الفرد على السيطرة على مهارات الوعي بالذات وإدارتها، والوعي بانفعالات الآخرين وإدارة العلاقات لتحقيق النجاح في مكان العمل.

يتضمن مفهوم الذكاء العاطفي لدى دانيال جولمان خمسة أبعاد أساسية تضم في مجموعها 25 كفاءة، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1. الكفاءات الشخصية:

الوعي الذاتي (Self-awareness): يمثل هذا البعد حجر الزاوية في النموذج، وهو قدرة الفرد على القراءة الدقيقة لمشاعره الذاتية وفهم تأثيرها على ردود أفعاله واستجاباته للمواقف المختلفة، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة عملية صنع القرار لديه.

التنظيم الذاتي (self-regulation): ويُقصد بها قدرة الفرد على معالجة الجوانب الوجدانية والسيطرة على الانفعالات وإدارتها بشكل ملائم، مما يساعد على تهدئة النفس والتخلص من القلق والمشاعر السلبية التي قد تعيق الأداء.

التحفيز (Self-motivation): يشير هذا البعد إلى توجيه الانفعالات في خدمة هدف ما، ويتضمن قدرة الفرد على تأجيل الإشباع الفوري لاحتياجاته وضبط انفعالاته في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى، ويعد 'الأمل والتفاؤل' المكونين الرئيسيين لحفز الذات.

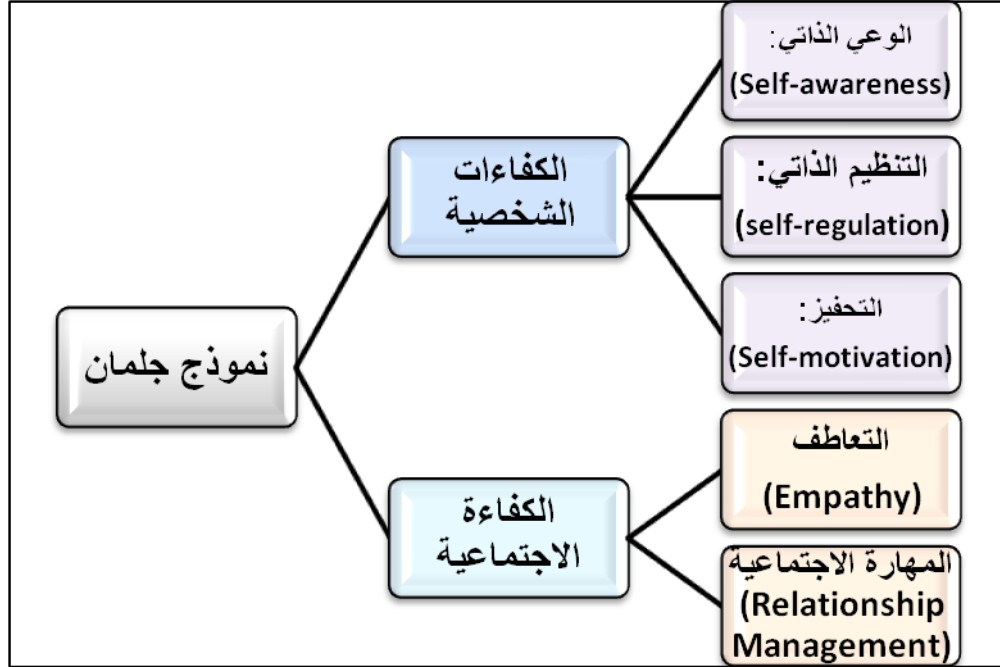
2. الكفاءة الاجتماعية:

التعاطف (Empathy): يعكس قدرة الفرد على قراءة وفهم مشاعر الآخرين من خلال لغة جسدهم وتعبيرات وجوههم، ويتجاوز ذلك إلى الإحساس بما يشعرون به والتأثر بمشاعرهم والنظر للأمور من منظورهم الخاص.

المهارة الاجتماعية (Relationship Management): ويمثل القدرة على التفاعل الإيجابي مع الآخرين وتكوين علاقات فعالة معهم، وتتجسد هذه المهارات في القدرة على قيادة المجموعات، وبناء

الروابط الاجتماعية، وإدارة الصراعات، وخلق جو من التعاون والثقة المتبادلة مع زملاء العمل. (بن غريال، 2023، ص 55-56)

الشكل رقم (2) : يوضح نموذج جلمان و أبعاده



المصدر: من إعداد طالبتين

3.27. نموذج مايروسالوفي:

قدم السيكلوجيان الأمريكيان سالوفي أستاذ بجامعة ييل (Yale) الأمريكية، وماير الأستاذ بجامعة نيويورك مبشير الأمريكية عام 1990 نموذجهما عن الذكاء العاطفي في كتابهما "الذكاء العاطفي، الخيال المعرفة، والشخصية" ويريان في نموذجهما أن الانفعال يمنح الفرد معلومات هامة يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على توليدها، الوعي بها، تفسيرها لاستفادة منها و الاستجابة (بعلى، د.ص، 2022).

وقد قسم الباحثان ماير و سالوفي الذكاء العاطفي إلى أربعة أبعاد أساسية تعكس قدرة الفرد على التوافق بشكل أكثر ذكاءً:

ـ إدارة الانفعالات: وتعني مقدرة الفرد على معرفة انفعالات من خلال الملامح أو الإشارات أو التلميحات.

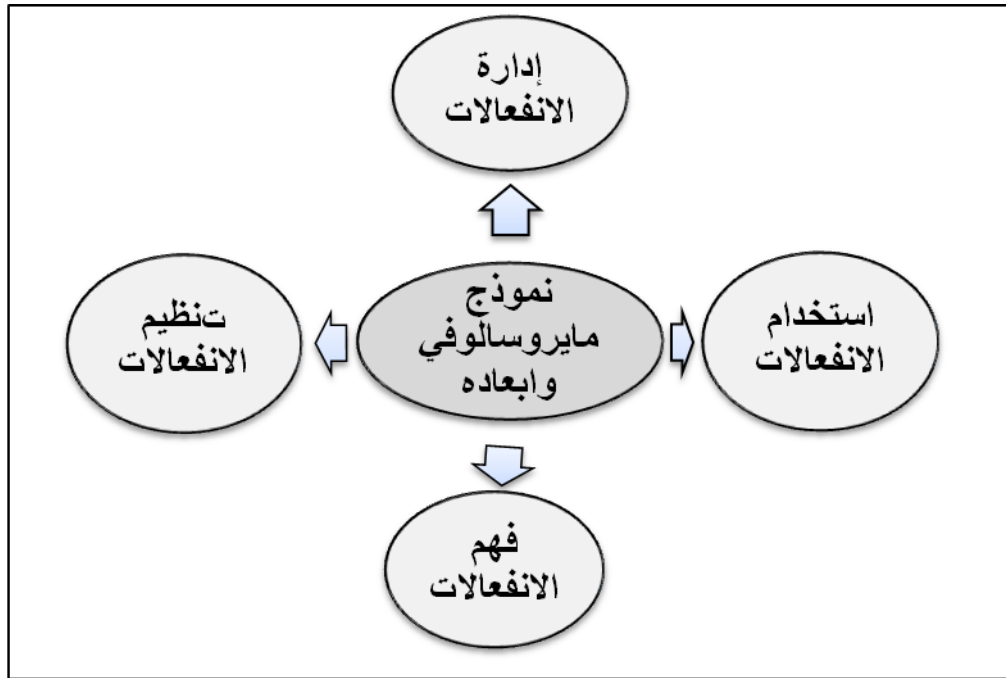
ـ استخدام الانفعالات: يهدف لتطوير وتسهيل طريقة التفكير أي المقدرة على توظيف عملي للانفعالات.

ـ فهم الانفعالات: مقدرة الفرد على التعرف وإدراك الانفعالات والتفكير بشكل واقعي ومنطقي.

تنظيم الانفعالات: فهو الإدارة والسيطرة على الانفعالات والمقدرة على توجيه الانفعالات.

(Albalawi,2023,p207)

شكل رقم(3): يوضح نموذج مايروسالوفي و أبعاده الأربعة.



المصدر: من إعداد طالبتين

8. الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها:

1.8. الدراسات السابقة:

1.1.8. دراسة فيصل عبد العزيز سليم (2025) بعنوان دور الذكاء العاطفي للموارد البشرية في

تحسين العلاقات التنظيمية والإبداع.

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الذكاء العاطفي لدى موظف الموارد البشرية في تعزيز العلاقات التنظيمية وتفعيل بيئة الإبداع داخل المؤسسة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام التحليل النصي للدراسات والأدبيات السابقة، دون الاعتماد على الأدوات الكمية و البيانات الميدانية. خلال 2025،
تواصل إلى النتائج التالية:

_ وجود علاقة ايجابية بين الذكاء العاطفي والقدرة على بناء علاقات تنظيمية مستقرة, إن الأفراد التي يتمتعون بمهارات تواصل فعالة وقدرة العالية لإدارة الصراعات, وتحفيز زملائهم على العمل الجماعي والمبادرة.

_ أن الذكاء العاطفي يساهم بشكل مباشر في تعزيز الإبداع الفردي والجماعي.

2.1.8. دراسة nada jabbour al maalouf & natalietamer & 'madonnasalameh-a

(2025).yanian, أهمية الذكاء العاطفي لدى المديرين وأثره على أداء الموظفين في ظل الظروف المضطربة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي لدى المديرين على أداء الموظفين خلال الفترات المضطربة، باستخدام المنهج الوصفي لارتباطي، وتطبيق أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان من إعداد الباحث مبني على أبعاد نموذج جولمان للذكاء العاطفي، إضافة إلى مقياس أداء الموظف، على عينة قوامها 398 موظفاً من مختلف القطاعات، خلال 2025، تم التوصل إلى النتائج التالية:

_ وجود تأثير إيجابي دال لكل أبعاد الذكاء العاطفي على أداء الموظفين، وكان أقوى بُعد مؤثر هو "تنظيم الذات"، يليه "التعاطف"، ثم المهارات الاجتماعية والدافع، في حين كان أثر الوعي الذاتي أقل قوة.

3.1.8. دراسة M.umarani & sujaykarthick & kavitharamu (2025). بعنوان دور

الذكاء العاطفي في الإدارة الفعالة

هدفت الدراسة إلى البحث على تأثير الذكاء العاطفي على أداء الإدارة، وكيف تساهم كفاءات الذكاء العاطفي في القيادة، والتواصل بين الأشخاص، وإدارة النزاعات، وبناء الفريق، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتطبيق أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان كأداة للدراسة لقياس الذكاء العاطفي، على عينة قوامها 150 مدير، خلال 2025، تم التوصل إلى النتائج التالية:

_ أن المديرين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع أكثر قدرة على مواجهة ضغوط العمل، وخلق بيئة عمل ايجابية، وتحقيق تواصل فعال ينعكس مباشرة على إنتاجية العاملين وتطورهم المهني.

_ إن الذكاء العاطفي عنصر أساسي في الإدارة الناجحة وتحسين ديناميكية التفاعل داخل المؤسسة.

4.1.8. دراسة سارة عبد الرحمان الرميحي (2024) بعنوان اثر استخدام الذكاء العاطفي على أداء موظفي الجهات الحكومية.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير استخدام الذكاء العاطفي من قبل موظفي اللجنة الاولمبية القطرية على الأداء الوظيفي لموظفي اللجنة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتطبيق أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان كأداة للدراسة، إعداد الباحثة سنة (2024) على عينة قوامها 51 موظفاً، من فئات عمرية ومؤهلات علمية مختلفة، بقطر سنة 2024 و توصلت إلى النتائج التالية:

_ يتمتع الموظفون بدرجة عالية من الذكاء العاطفي ومستوى عالي من الأداء .

_ لا توجد فروق دالة إحصائية في استخدام الذكاء العاطفي بين الموظفين تعزى للمتغيرات الشخصية وتحديدًا متغيرات العمر الجنس والخبرة والمؤهل العلمي .

5.1.8. دراسة نعيم بن علي البيحاني و سعيد احمد الزهراني (2023)، بعنوان دور الذكاء العاطفي والمتغيرات الديموغرافية في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال.

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال بمنطقة مكة المكرمة، بالإضافة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، المستوى التعليمي) لدى رواد الأعمال، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتطبيق أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان من إعداد الباحث، على عينة قوامها 165 موظف، خلال سنة 2023 وتم التوصل إلى النتائج التالية:

_ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال.

_ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة و المستوى التعليمي) لصالح سنوات الخبرة.

6.1.8. دراسة عبدالقادر بن برطال (2022) بعنوان تأثير الذكاء العاطفي على إدارة الصراع التنظيمي.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الذكاء العاطفي في إدارة الصراع التنظيمي لدى المسيرين في سونا طراك الاغواط DML، باستخدام المنهج الوصفي كما اعتمد على منهج دراسة حالة بهدف إلى التعرف على دور الذكاء العاطفي في إدارة الصراع التنظيمي لدى المسيرين في سونا طراك الاغواط ، وتطبيق أداة

جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان، على عينة قوامها 40 مفردة في إطار المؤسسة، ب الأغواط خلال 2022، تم التوصل إلى النتائج التالية:

_ وجود اثر دال إحصائيا للذكاء العاطفي على إدارة الصراع التنظيمي بسبب تحفيز الذات.

_ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل المتغيرات الشخصية.

7.1.8. دراسة سمير بن موسى (2018) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالاتصال التنظيمي بين المسؤول وموظفيه.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن اثر الذكاء العاطفي في تفعيل عملية الاتصال التنظيمي بين المسؤؤل وموظفيه بمؤسسة سونلغاز -تيارت- باستخدام المنهج الوصفي، وتطبيق أداة جمع البيانات المتمثلة في مقياس الذكاء العاطفي الذي احتوى على خمسة أبعاد (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، النقص العاطفي، التواصل الاجتماعي). واستبيان الاتصال التنظيمي كأداة للدراسة، على عينة قوامها 40 موظف، خلال 2018 وتم التوصل إلى النتائج التالية:

_ وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والاتصال التنظيمي بين المسؤؤل وموظفيه في سونلغاز.

8.1.8. دراسة بن غريال سعيدة (2015) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميداني على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة باستخدام المنهج الوصفي ،و تطبيق أداة جمع البيانات المتمثلة في مقياس الذكاء العاطفي من إعداد فاروق السيد عثمان و محمد عبد رزق (2001) و مقياس التوافق المهني كأداة للدراسة، على عينة قوامها 150أستاذًا خلال 2014 و تم التوصل إلى نتائج التالية :

_ تمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع .

_ وجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

_ توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

_ توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

2.8. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة يمكن الاستفادة منها في: اختلفت جميع الدراسات من ناحية الهدف والعينة النتائج والأساليب الإحصائية مع دراستنا, لكن نجد أنها استفادت من الدراسات السابقة في:

- من ناحية الهدف: أسهمت هذه الدراسات خاصة دراسة (سليم 2025 و دراسة jabbour 2025), في تحديد وتدقيق مشكلة البحث, من خلال التأكيد على الدور الجوهرى للذكاء العاطفي في تحسين مخرجات المنظمة كالإبداع, وتحسين الأداء الوظيفي, وإدارة الصراعات التنظيمية.

- من ناحية العينة: مكنتنا من تحديد معايير اختيار عينة الدراسة وطرق معاينتها, حيث تم الاستفادة من الدراسات التي تناولت فئة الكوادر الإدارية والمسيرين مثل (دراسة بن طربال 2022 و 2025umarani), وهو ما برر اختيار عينة مكونة من 90 مسيرا بمؤسستي كندور و جيون, قصد ضمان دقة النتائج ودرجة تمثيلها مما يعزز من موثوقية النتائج المتحصل إليها.

- من حيث الأداة: ساهمت الدراسات السابقة في توجيهنا نحو اختيار المقياس الأكثر ملائمة مع الموضوع, وبناءا على ذلك تم الاعتماد وتبني أداة جاهزة مبنية على نموذج "دانيال جولمان " للذكاء العاطفي مما يعزز من موثوقية النتائج المتحصل إليها.

- من حيث النتائج: مثلت هذه الدراسات مرجعا أساسيا في تفسير ومناقشة النتائج الميدانية لدراستنا, حيث وفرت رصيذا نظريا مدعم بنتائج تطبيقية سمح لنا بمقارنة نتائج دراستنا الحالية في مؤسستي كوندور و جيون مع نتائج المؤسسات الأخرى, لتحديد مدى تأثير الخصوصية التنظيمية لكل مؤسسة على مستوى ممارسة الذكاء العاطفي.

- من حيث الأساليب الإحصائية : تم الاستفادة من هذه الدراسات في تحديد انسب الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS, خاصة في اختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية تبعا لمتغيرات الديموغرافية (الجنس, السن, الخبرة والمؤهل العلمي).

ثانياً: الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: الطريقة والأدوات

تمهيد.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية.

- 1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية.
- 2.1. حدود الدراسة الاستطلاعية.
- 3.1. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.
- 4.1. إجراءات بناء أداة الدراسة.
- 5.1. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

ثانياً: الدراسة الأساسية.

- 1.2. منهج الدراسة.
- 2.2. مجتمع الدراسة الأساسية وعينتها.
- 3.2. حدود الدراسة.
- 4.2. وصف شامل لأدوات الدراسة.
- 5.2. تقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة.

خلاصة.

تمهيد:

بعد ما تعرضنا في الفصل السابق إلى الجانب المنهجي تم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية، التي تعتبر الجزء الأكثر أهمية في البحوث الاجتماعية و الإنسانية، من خلال تناولنا إلى الدراسة الاستطلاعية مع التطرق إلى أهدافها و إجراءاتها و عينة و أدوات الدراسة الاستطلاعية مع نتائجها و أيضا دراستنا فقمنا بتحديد مجالات الدراسة و منهج الدراسة مجتمع و عينة الدراسة مع أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية.

1. الدراسة الاستطلاعية:

إن الدراسة الاستطلاعية تكشف للباحث عما إذا كان من الممكن عمليا وعلميا تنفيذ هذا البحث في هذا المجتمع، وعما إذا كان أدوات القياس المناسبة متوفرة أو بالإمكان توفيرها، وعما إذا كان بالإمكان ضمان تعاون الأفراد في الدراسة للمشاركة فيها. كذلك الدراسة الاستطلاعية تمكننا وتزودنا بفكرة عن مدى توفر الأفراد عند إجراء الدراسة على العينة النهائية، وكذلك مدى توفر أدوات جمع البيانات والأجهزة التي تحتاجها الدراسة الأساسية (الشربيني زكريا وآخرون ،2013، ص 141).

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية.

تعد الدراسة الاستطلاعية ذات أهمية كبيرة في انجاز أي بحث علمي، فهي بمثابة الخطوة الأولى التي من خلالها يمكن لأي بحث الإحاطة بأبعاد المشكلة المراد دراستها مما تساعد على فهم لأدوات الرئيسية لمبحث المراد انجازه ، و التعرف على خصائص و مميزات أفراد عينة الدراسة ، و الاطلاع على كل ما كتب حول الموضوع من الدراسات سابقة ، و ما توفر من مقالات و كتب و مراجع و مصادر علمية ، و بهذا تعتبر الدراسة الاستطلاعية المرحلة الأولى و التحضيرية الأساسية لتفوق أي دراسة بحثية علمية.

تتم أهداف دراستنا الاستطلاعية فيما يلي :

- _ التعرف على ميدان و مكان إجراء الدراسة الأساسية .
- _ الحصول و معرفة بعض المعلومات و المعطيات الأولية.
- _ ضبط العينة الملائمة حسب متغيرات الدراسة وكذا طريقة اختيارها.
- _ الدراسة الاستطلاعية تساعدنا في تجربة مقياس الذكاء العاطفي في ضوء عدة متغيرات (الجنس،السن ،المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية).
- _ التعرف على مختلف الظروف التي يمكن أن ترافق عملية التطبيق بغرض التحكم فيها.

_ نستعمل عينة الدراسة الاستطلاعية في حساب و معرفة دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء العاطفي الصدق و الثبات .

2.1. حدود الدراسة الاستطلاعية:

تحدد الدراسة الاستطلاعية بالمجالات (البشرية، المكانية، و الزمانية) التي جرت فيها أول عملية تجريب أداة الدراسة و هي التالي :

1.2.1. الحدود البشرية للدراسة : تم تطبيق هذه المرحلة على عينة مصغرة قوامها (30) مسيرا إداريا.

2.2.1. الحدود المكانية للدراسة: جرت في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريرج .

3.2.1. الحدود الزمنية للدراسة: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في الفترة 1 فيفري إلى 15 فيفري 2026.

3.1. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

قمنا باختيار عينة استطلاعية من المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) حيث بلغ عددها (30) مسيرا إداريا تم تطبيق أدوات الدراسة عليه، حيث شملت العينة (ذكورا وإناثا) بتحديد المستويات تعليمية متنوعة (ليسانس، ماستر، دكتوراه) ، وكذلك بالاقدمية مهنية المتفاوتة، وذلك لتحديد مدى مناسبة المقياس لعينة الدراسة و استخراج الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

4.1. إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

بعد إعداد و الحصول على استبيان المناسب لتحقيق أهداف هذه الدراسة، انطلقنا في إجراء الدراسة الاستطلاعية من خلال تطبيق استبيان الذكاء العاطفي ، من إعداد الطالبين (بوراس إبراهيم و بن دكن الهاشمي) في مذكرتهما بعنوان: (اثر الذكاء العاطفي على أداء العاملين) بجامعة (غرداية) سنة (2022) ، و ذلك من اجل التحقق من الخصائص السيكومترية للأداة الذكاء العاطفي، و معرفة وضوح أو عدم وضوح العبارات لدى المفحوصين .

وقد قمنا بتوزيع الاستبيان على المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant)، حيث اختارنا أفراد العينة لاستطلاعية بصفة قصديه، وذلك بالتوجه مباشرة إلى المؤسسات بالمنطقة الصناعية ببرج بوعر يرج. فكانت العينة مختارة قصديا لتشمل المسيرين الإداريين لكونهم أكثر أفراد نو

فئة تتطلب مهارات الذكاء العاطفي ; وهذا من أجل أن تكون خصائص العينة الاستطلاعية مشابهة للعينة الأساسية.

1.5.1. أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكمترية.

1. 1.5. الخصائص السيكمترية لمقياس الذكاء العاطفي في الدراسة الحالية:

1.5.1.1. الصدق: هو الدرجة التي يقيس بها الاختبار بالفعل ما يهدف إلى قياسه ويدم الصدق تحققا مباشرا عن درجة وجودة الاختبار في أداء وظيفته ويتطلب عادة تحديد الصدق محكا خارجيا مستقلا.

- حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

لحساب هذا النوع من الصدق اتبعت الباحثتين مجموعة من الإجراءات تمثلت فيما يلي:

- إيجاد الدرجة الكلية لكل فرد.

- ترتيب الدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة البالغ عددهم 30 فرد تصاعديا من الأدنى إلى الأعلى.

- اعتماد المجموعتين المتطرفتين في الدرجة الكلية، بمعنى تقسيمهم إلى قسمين بناءا على درجاتهم الكلية في الاختبارات فقسمت الدرجات إلى 27 % (الثلث الأعلى) و 27 % (الثلث الأدنى)، فأصبح بذلك عدد أفراد كل مجموعة 8 أفراد واستبعدت نسبة 64 % المتحصليين على درجات وسطى، وبعدها طبقنا اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين كما يلي:

جدول(02): معامل صدق مقياس الذكاء العاطفي باستخدام طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

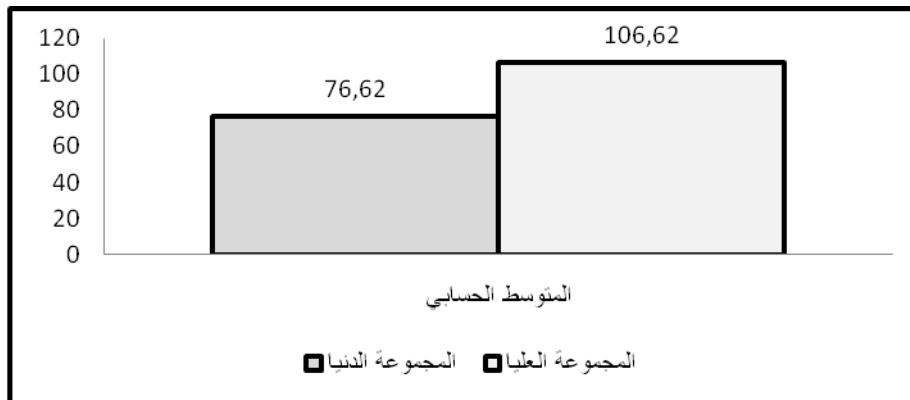
المجموعات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F قيمة	T قيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المجموعة الدنيا	8	76.62	2.06	12.38	13.51	14	0.000
المجموعة العليا	8	106.62	5.92				

المصدر: إعداد طالبتين

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا بلغ (76.62)، والانحراف المعياري بلغ (2.06)، أما المتوسط الحسابي للمجموعة العليا بلغ (106.62) والانحراف المعياري بلغ (5.92)، أما

قيمة "ت" لعينتين مستقلتين قدرت ب (13.51) وهي دالة عند 0.01 وهذا يدل على أن المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين وهو مؤشر من مؤشرات الصدق.

الشكل رقم(04): يوضح مخططا بيانيا للفروق بين المتوسطات الحسابية للمجموعتين (الدنيا و العليا (للذكاء العاطفي



المصدر: إعداد طالبتين.

- حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي:

وقد تم ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس كما يلي

جدول(03): يوضح معامل الارتباط أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية

الأبعاد	الوعي بالذات	تنظيم الذات	الدافعية	التعاطف	المهارات الاجتماعية
معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	0.81**	0.87**	0.83**	0.83**	0.85**

المصدر: إعداد طالبتين

من خلال الجدول يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية كلها دالة عند 0.01 هذا يدل على أن بنود المقياس متناسقة فيما بينها ومع الدرجة الكلية وهو مؤشر من مؤشرات الدالة على صدق المقياس

2.1.4.1. الثبات : يقصد به في علم القياس الدرجة الأساسية للاتساق الاختبار وهو اتساق الدرجات التي يتحصل عليها الأفراد أنفسهم عند إعادة اختبارهم مرة ثانية أي أن نتحصل على نفس الدرجات إذا أعزنا تطبيق الأداة على نفس الأفراد مرة ثانية وينبغي التحقق الموضوعي الشامل من ثبات درجات الاختبار (الذنيبات، 2009، ص 37).

ولتأكد من ثبات المقياس تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من 30 مسير إداري بمؤسسة كوندور ومؤسسة جيون.

✓ حساب الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي على عينة الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (04): يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي.

معامل ألفا كرونباخ	عدد بنود المقياس	عينة الدراسة
0.81	30	30

المصدر: من إعداد طالبتين.

تم حساب ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا لكرونباخ للاتساق الداخلي، لأننا نريد معرفة مدى اتساق البنود مقياس الذكاء العاطفي، كما أن عدد البدائل هو أكثر من بديلين، وعليه نستطيع تطبيق معادلة ألفا لكرونباخ وقد بلغت قيمتها لكل بنود المقياس (0.81) وهي تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمقياس، وعليه المقياس يتمتع بمعامل ثبات عالي.

✓ حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية (معامل سيبرمان برون):

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة، بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي على عينة الاستطلاعية للدراسة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (05): يبين معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس الذكاء العاطفي

العينة	عدد بنود المقياس	معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح معامل بمعادلة سبيرمان براون
30	30	0.81	0.89

المصدر: إعداد طالبتين.

قمنا بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم الاختبار إلى بنود فردية وبنود زوجية وحساب الثبات عن طريق حزمة الإحصائية spss بطريقة التجزئة النصفية للمقياس لتتوصل حسب هذا الجدول على معامل الارتباط قبل التصحيح الذي قدر ب (0.81) وبعد تصحيحه عن طريق معادلة سبيرمان براون تحصلنا على معامل ثبات قدر ب (0.89) وهي قيمة تشير إلى درجة عالية لثبات هذا المقياس.

جدول رقم (06): وصف عينة الدراسة الأساسية

المتغيرات	المستويات	التكرار	النسبة المئوية (%)
المؤسسة	المؤسسة (1)	45	50.0%
	المؤسسة (2)	45	50.0%
	المجموع	90	100%
الجنس	الذكور	32	35.56%
	الإناث	58	64.44%
	المجموع	90	100%
السن	أقل 30 من سنوات	37	41.11%
	من 30-45 سنة	46	51.11%
	أكثر من 40 سنة	7	7.78%

المجموع	90	100%
المؤهل العلمي	تقني سامي	24.44%
	جامعي (ليسانس)	27.78%
	ماستر/ماجستير	47.78%
	المجموع	100%
الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	44.44%
	من 5 - 10 سنوات	51.11%
	أكثر من 10 سنوات	4.45%
	المجموع	100%

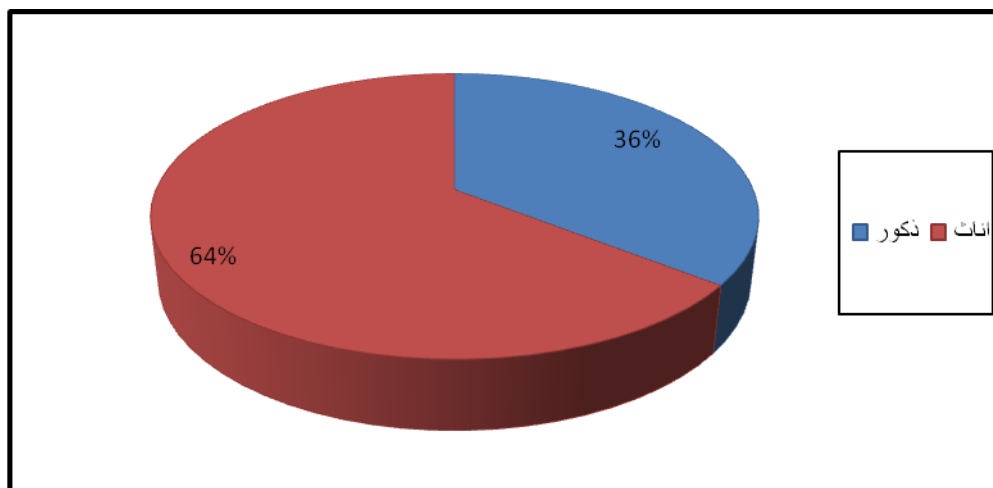
المصدر: إعداد طالبتين.

شكل رقم (05): أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة.



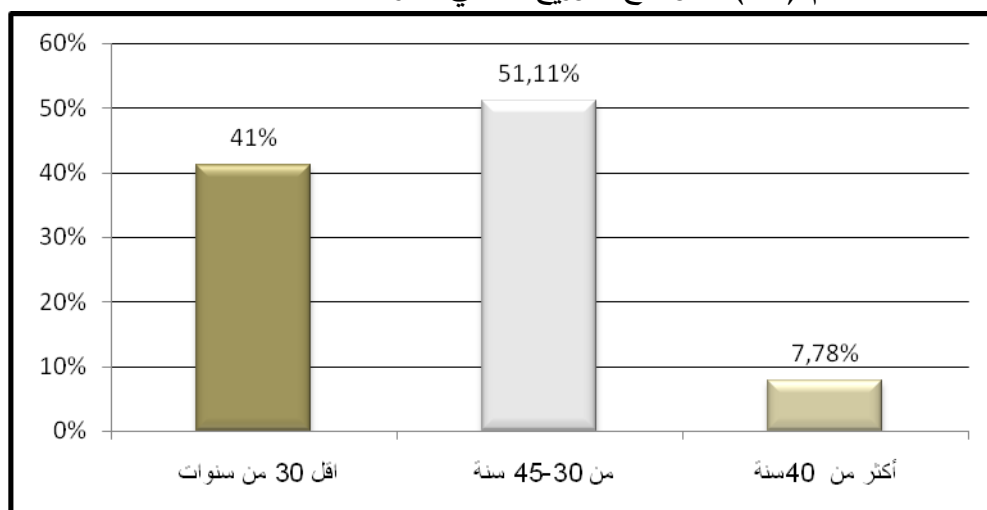
المصدر: إعداد طالبتين.

شكل رقم (06): دائرة النسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



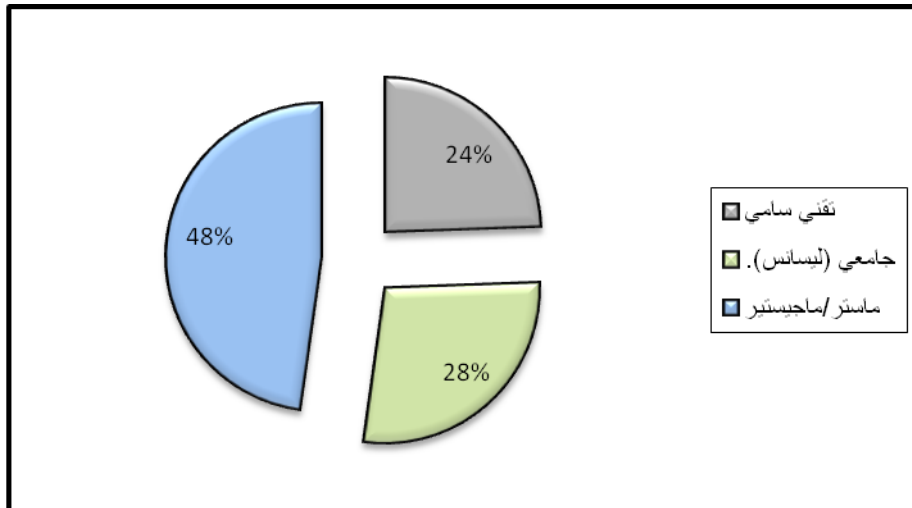
المصدر: إعداد طالبتين.

شكل رقم (07): يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب السن.



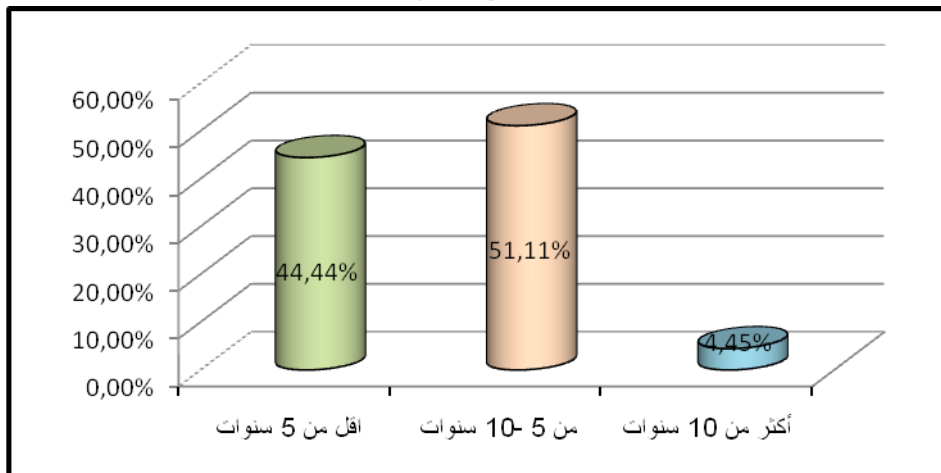
المصدر: إعداد طالبتين.

شكل رقم (08): دائرة النسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.



المصدر: إعداد طالبتين.

شكل رقم (09): أعمدة اسطوانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: إعداد طالبتين.

6.1. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

بعد الإجراءات التي اتبعناها في الدراسة الاستطلاعية وبعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي على عينة الدراسة الاستطلاعية التي كان قوامها 30 مسير إداري من مؤسسة Condor ومؤسسة Gèant تم التوصل إلى النتائج التالية:

ـ صدق وثبات الأداة والتحقق من خصائصها السيكمترية وبالتالي بإمكاننا تطبيقها في الدراسة الأساسية.

ـ الاطلاع على الصعوبات التي تعترض ميدان الدراسة الأساسية.

ـ الاطلاع عن قرب على ميدان الدراسة وصلاحيات التطبيق.

2. الدراسة الأساسية:

1.2. منهج الدراسة:

المنهج الوصفي: أكثر المناهج ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته وتستخدمه العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات (طه و آخرون، 2020، ص6).

2.2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المديرين الإداريين العاملين في كل من مؤسسة (Condor) للإلكترونيات ومؤسسة (Gèant) ببرج بوعريج بالمنطقة الصناعية، البالغ عددهم الإجمالي إلى 90 مسيرا وهما مؤسستان صناعيتان جزائريتان خاصتان تنشطان في مجال تصنيع وتركيب الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية. وتعد هاتان المؤسستان من أبرز المؤسسات الصناعية في ولاية برج بوعريج، حيث تضمن عدداً معتبراً من المديرين الإداريين في مختلف المصالح الإدارية.

حيث تم اختيار عينة من المديرين الإداريين العاملين في المؤسستين، حيث بلغ حجم العينة الإجمالي 90 مسيراً إدارياً ، موزعين بالتساوي بين المؤسستين، إذ شملت 45 مسيراً إدارياً من مؤسسة (Condor) و45 مسيراً إدارياً من مؤسسة (Gèant). وقد تم اختيار العينة بطريقة مناسبة بما يخدم أهداف الدراسة المتعلقة بدراسة مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين الإداريين.

3.2. حدود الدراسة الأساسية .

لابد لأي دراسة علمية أن تركز على نقطة محددة لكي تصل إلى نتائج ذات قيمة و لتعميم النتائج أو عدم تعميمها يجب رسم حدود الدراسة.و تتضمن حدود الدراسة الميدانية كالاتي :

1.3.2.الحدود الموضوعية للدراسة الأساسية:

تقتصر هذه الدراسة على تناول مفهوم الذكاء العاطفي لدى المديرين الإداريين من خلال أبعاده الأساسية المتمثلة في (الوعي بالذات، و تنظيم الذات، و الدافعية، و التعاطف، و المهارات الاجتماعية) ، كما تركز الدراسة على قياس مستوى هذا المتغير في سياق العمل الإداري دون التطرق إلى متغيرات أخرى، مثل (الأداء الوظيفي أو الرضا المهني) ، ولا تشمل الدراسة الجوانب المعرفية للذكاء أو السمات الشخصية، بل تنحصر في البعد الانفعالي كما تم تحديده إجرائياً وفقاً للمقياس المعتمد في أداة الدراسة .

2.3.2. الحدود البشرية للدراسة الأساسية: تمثلت الحدود البشرية في عينة الدراسة التي تمثلت في 90 مسير إداري.

3.3.2. الحدود المكانية للدراسة الأساسية : هي ميدان الدراسة الحالية حيث اجريت هذه الدراسة في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) بالمنطقة الصناعية ببرج بوعرييج .

4.3.2. الحدود الزمنية للدراسة الأساسية: تم إجراء الدراسة الميدانية ابتداء من (25 فيفري) 2026 إلى غاية (1 افريل 2026).

4.2. وصف شامل لأدوات جمع البيانات و أداة الدراسة.

إن طبيعة الموضوع و نوع المنهج المعتمد في الدراسة يفرض على الباحث أداة معينة لجمع البيانات ، فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كأداة أساسية و قد يتطلب آخر المقابلة و هكذا ، لهذا ليست كل أداة صالحة لاستخدام في جميع الدراسات ولهذا تختلف من دراسة إلى أخرى. و بما أن البحث الوصفي يتم بأدوات متعددة فقد لجأت مجموعة البحث إلى استخدام أداة لجمع لبيانات و هي: استبيان الذكاء العاطفي.

1.5.2. وصف أداة الدراسة:

الاستبيان : هو أحد أدوات البحث، والركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في استقاء المعلومات من مصادرها البشرية، و يتكون من مجموعة أسئلة مقننة تهدف إلى ضبط عملية جمع البيانات والمعلومات من الأشخاص لموضع البحث . وقد صُممت هذه الأداة في جوهرها لتكون قابلة للقياس والتحليل الكمي، مما يساهم في رفع درجة الموثوقية والصدق في النتائج النهائية للبحث. حيث تتكون أداة الاستبيان المستعملة من 30 عبارة أو بند موزعة على 5 أبعاد:

_ الوعي بالذات: يتضمن هذا البعد 6 أسئلة .

_ تنظيم الذات: يتضمن هذا البعد 6 أسئلة .

_ الدافعية : يتضمن هذا البعد 6 أسئلة.

_ التعاطف: يتضمن هذا البعد 6 أسئلة.

_ المهارات الاجتماعية: يتضمن هذا البعد 6 أسئلة.

5.2. تقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة.

إن الأساليب الإحصائية هي إحدى الركائز الرئيسية التي تقوم عليها الطريقة العلمية في بحوثنا في العلوم الاجتماعية و الإنسانية . ومن بين الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة نتائج الدراسة الأساسية:

- ← معامل الارتباط بارسون.
- ← معامل ألفا كرونباخ.
- ← معامل التجزئة النصفية (سيبرمان-براون).
- ← اختبارات لعينتين مستقلتين
- ← المتوسط الحسابي .
- ← الانحراف المعياري لتعرف على متوسط المجموعات وتشتتها.

خلاصة:

بعد تناول الدراسة الحالية من خلال التراث النظري و الدراسات السابقة، تم الانتقال إلى الجانب الميداني بخطوات التي تعد من أهم العناصر و الخطوات الأساسية التي تقوم بدراسة الأولوية لمعينة أهداف الدراسة الاستطلاعية من خلال معرفة الإجراءات الدراسة الاستطلاعية وصفها و التحقق من خصائصها السيكومترية، منها الصدق و الثبات، و أما بالنسبة للدراسة الأساسية تم تناول المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي المقارن التعرف على عينة الدراسة ومجتمع الدراسة.

الفصل الثالث: النتائج والمناقشة

تلميح.

1. عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

2. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها.

3. الاستنتاج العام.

4. خلاصة.

5. مقترحات الدراسة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

تمهيد:

وفي الفصل الأخير توصلنا إلى نتائج ملموسة مدروسة ومناقشتها والتأكد من صحتها في ضوء الفرضيات مع استنتاج عام ومقترحات و خاتمة وأخيرا قائمة المراجع و الملحق بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي على أفراد العينة من المديريين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) في المنطقة الصناعية ببرج بوعريرج اعتمدنا في تحليل نتائج:

1. عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

1.1.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: تنص على أن مستوى الذكاء العاطفي لدى المديريين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) مرتفع لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى المديريين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ، نقوم بحساب المتوسط الحسابي الفرضي للدرجات الكلية في مقياس مستوى الذكاء العاطفي لعينة الدراسة ونقوم بتطبيق اختبار (T) لعينة واحدة لدرجات مقياس مستوى الذكاء العاطفي لهذه الدراسة .

جدول (7) يوضح اختبار T لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي لمقياس الذكاء العاطفي.

المتغير	العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية sig	اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مستوى الذكاء العاطفي	90	90	126.58	11.01	0.00	32.79	89	دالة

المصدر: إعداد طالبتي

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي الفرضي يقدر ب (90) والمتوسط الحسابي يقدر ب (126.58) والانحراف المعياري قدر ب (11.01)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (32.79) عند درجة حرية (89)، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنو توجد فروق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي في مستوى الذكاء العاطفي.

وبمقارنة المتوسط الحسابي لعينة الدراسة الذي قدر ب(126.58) مع المتوسط الحسابي الفرضي الذي قدر ب (90) نرى أنه اكبر منه وأن اختبار T" دال إحصائيا فهذا يدل على أن مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) هو مرتفع .

1.2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) بـبرج بوعريـريـج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة.

جدول(8): يبين اختبار (T) للفروق بين المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير مؤسسة الدراسة.

مؤسسة الدراسة	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	قيمة t	درجة حرية	مستوى دلالة
جيون	45	129.66	9.50	3.01	0.00	2.74	88	دالة
كوندور	45	123.51	11.64					

المصدر: إعداد طالبتين

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي لمؤسسة Gèant يقدر ب (129.66) والانحراف المعياري قدر ب (9.50)، أما المتوسط الحسابي لمؤسسة Condor فكان (123.51) بينما الانحراف المعياري كان (11.64)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (2.74) عند درجة حرية (88)، وهي دالة إحصائيا ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) بـبرج بوعريـريـج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة.

1.3. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير الجنس.

جدول(9): يبين اختبار (T) للفروق بين المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس.

الجنس	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	قيمة t	درجة حرية	مستوى دلالة
ذكور	32	127.96	10.35	0.23	0.40	0.88	88	غير دالة
إناث	58	125.82	11.37					

المصدر: إعداد طالبتين

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للجنس الذكور يقدر ب (127.96) والانحراف المعياري قدر ب (10.35)، أما المتوسط الحسابي لجنس إناث فكان (125.82) بينما الانحراف المعياري كان (11.37)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (0.88) عند درجة حرية (88)، وهي غير دالة إحصائيا ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير الجنس .

1.4. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة: تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير السن.

جدول(10): يبين اختبار تحليل التباين anova للفروق بين المسيرين الإداريين في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير السن.

السن	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	درجة حرية	مستوى دلالة
أقل من 30 سنوات	37	124.56	12.51	2.14	0.12	87	غير دالة
من 30 إلى 45 سنة	46	127.15	9.82				
أكثر من 45 سنة	7	133.57	7.20				

المصدر: إعداد طالبتين

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للسن أقل من 30 سنة يقدر ب (124.56) والسن من 30 إلى 45 سنة قدر ب (127.15)، أما السن أكثر من 45 سنة فقدّر ب (133.57)، أما عن الانحراف

المعياري فكان على التوالي (12.51)، (9.82)، (7.20)، عند درجة حرية 87، وهي غير دالة إحصائياً ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير السن.

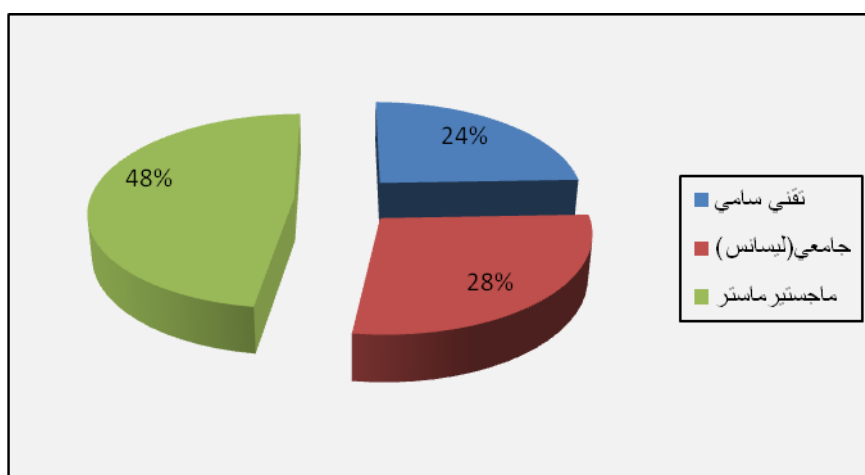
1.5. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة: تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (11): يبين اختبار تحليل التباين anova للفروق بين المسيرين الإداريين في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً لمغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	درجة حرية	مستوى دلالة
تقني سامي	22	129.13	8.82	0.80	0.44	87	غير دالة
جامعي (ليسانس)	25	125.32	13.41				
ماستر/ ماجستير	43	126.02	10.51				

المصدر: إعداد طالبتين

شكل رقم (10): دائرة النسبية توضح تباين نسب المؤهلات العلمية للمسيرين المبحوثين.



المصدر: إعداد طالبتين

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمؤهل العلمي تقني سامي يقدر ب (129.13) والمؤهل الجامعي (ليسانس) قدر ب (125.32)، أما فئة المؤهل ماستر/ ماجستير فقدر ب (126.02)، أما عن الانحراف المعياري للمؤهل العلمي كان على التوالي (8.82)، (13.41)، (10.51)، عند درجة حرية 87، وهي غير دالة إحصائياً ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

1.6. عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة: تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.

جدول(12): يبين تحليل التباين anova للفروق بين المسيرين الإداريين في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	درجة حرية	مستوى دلالة
أقل من 5 سنوات	40	125,45	11.90	0.45	0.63	87	غير دالة
من 5 إلى 10 سنوات	46	127.67	9.99				
أكثر من 10 سنة	4	125.50	14.79				

المصدر: إعداد طالبتين

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للخبرة المهنية أقل من 5 سنوات يقدر ب (125,45) وفئة الخبرة المهنية من 05 إلى 10 سنوات قدر ب (127.67)، أما فئة الخبرة المهنية الأكثر من 10 سنوات فقدر ب (125.50)، أما عن الانحراف المعياري لمتغير فئات الخبرة المهنية كان على التوالي (11.90)، (9.99)، (14.79)، عند درجة حرية 87، وهي غير دالة إحصائياً ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريج تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.

2. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها.

1.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة الأولى وتفسيرها:

توصلنا من خلال اختبار الفرضية العامة أن مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) هو مرتفع وهذا ما يعني انه تم تحقق من فرضية دراستنا . ويمكن تفسير النتيجة نظرا لشعور المسيرين الإداريين مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج ، بالاستقرار و القدرة الجيدة على فهم مشاعرهم و مشاعر مرؤوسيههم و التفاعل القوي والقدرة على التواصل، وبناء علاقات مهنية ناجحة داخل المؤسسة، حيث إنا لذكاء العاطفي المرتفع يساهم في اتخاذ قرارات متوازنة، وهذا يعتبر مؤشر ايجابي جدا لبيئة العمل و الكفاءة الإدارية .

من خلال مقارنة النتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة نجد انها :

تتفق مع دراسة (دراسة سارة عبد الرحمان الرميحي 2024) التي هدفت إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي لدى المديرين على أداء الموظفين خلال الفترات المضطربة إن ذوي الذكاء العاطفي المرتفع أكثر قدرة على مواجهة ضغوط العمل و هو مما يبرر النتيجة التي توصلت إليها .

2.2. مناقشة نتائج الفرضية الثانية و تفسيرها:

توصلنا من خلال اختبار الفرضية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة. وهذا ما يعني انه عدم تحقق فرضية الصفرية لدراستنا .

ويمكن تفسير النتيجة انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مسيري مؤسسة Gèant.

حيث انه هناك تباين الثقافة التنظيمية، بالرغم من أن المؤسستين تنتميان لنفس القطاع (الالكترونيات) ونفس المنطقة الجغرافية (برج بوعريريج) ، إلا أن لكل مؤسسة بصمة تنظيمية خاصة ، حيث انه قد تكون مؤسسة (Gèant) تركز على سياسات إدارية قوية وتدريب المسيرين الإداريين على مهارات التواصل و الذكاء العاطفي بشكل مكثف مقارنة بمؤسسة (Condor) .

وقد يلعب الفرق في بيئة العمل، من خلال نظام الحوافز و البيئة المهنية في مؤسسة (Gèant)، نجد تقليل في ضغوط نفسية على المسيرين الإداريين ، وهذا ما يمنحهم قدرة في التعامل بذكاء العاطفي عكس مؤسسة (Condor) تكون أكثر تركيزا على الجوانب الإنتاجية والتقنية الصارمة ، وهذا ما أدى إلى تباين مستويات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين.

وهذا ما اتفقت معه دراسة (فيصل عبد العزيز سليم 2025) في الجانب تأثير البيئة التنظيمية، حيث أكد دراسته انه الذكاء العاطفي يساهم بشكل مباشر في تعزيز الثقافة التنظيمية وعلاقات مستقرة داخل المؤسسة ، وهذا ما يدعم نتيجتنا التي أظهرت فروقا بين المؤسستين .

3.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة الثالثة و تفسيرها:

توصلنا من خلال اختبار الفرضية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريج تعزى لمتغير الجنس. وهذا ما يعني انه تم تحقق من صحة فرضية دراستنا .

وهذا يشير إلى أن طبيعة العمل الإداري و المتطلبات المهنية و العاطفية في مؤسستي (Condor و Gèant) تفرض على المسيرين الإداريين، بغض النظر على جنسهم أنهم يمتلكون صفات و مهارات عاطفية متقاربة، وهذا أيضا يمكن تفسيره من خلال عدة عوامل راجعة سواء للتنشئة الاجتماعية أو التنشئة المهنية الواحدة ، لان كلا الجنسين يخضعان لنفس الأدوار العملية و الدورات التدريبية و كذلك القوانين التنظيمية . أيضا إلى وجود الخبرة الإدارية، لأن المسيرين الإداريين ذو كفاء يتحلون بسمات (كالقدرة على ضبط النفس و التعاطف و حل النزاعات)، سواء كان ذكر وأنثى.

وهذا ما اتفقت معه دراسة (سارة عبد الرحمان الربيعي، 2024). حيث أشارت نتائجها بوضوح إلى (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الذكاء العاطفي بين الموظفين تعزى للمتغيرات الشخصية و تحديدا متغير الجنس.

وهذا مما يؤكد أن البيئة التنظيمية الحديثة في المؤسسات الاقتصادية أو الالكترونية تفرض نمط الذكاء العاطفي .

كما اختلفت دراسة فرضيتي مع دراسة (بن غريال سعيدة، 2015) التي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة ، التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق في العلاقة الارتباطين بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس لدى الأساتذة الجامعيين .

4.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة الرابعة وتفسيرها:

توصلنا من خلال اختبار الفرضية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريج تعزى لمتغير السن.

ويمكن تفسيره هذه النتائج إلى أن متغير السن لا يؤثر بشكل جوهري على مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين في شركة Condor و Gèant, ويعتمد ذلك على طبيعة المهارة مثل الوعي الذاتي، التنظيم الانفعالي، والتعاطف). كما يشير إليها جولمان (1995) هي قدرات مكتسبة يمكن للمسير الشاب تملكها من خلال الممارسة، مثلما يملكها المسير الأكبر سنا مما يؤدي إلى تقارب المستويات. كما يمكن إن تعتمد على بيئة العمل الموحدة فان خضوع المسيرين في المؤسسات الكبرى مثل قطاع الصناعات الالكترونية لنفس ضغوط العمل والمنافسة، يفرض عليهم تطوير استجابات عاطفية لإدارة العمل بغض النظر عن أعمارهم.

وهذا ما اتفقت دراسة (ونوغي، 2015) التي أجريت على موظفي قطاع الصحة، والتي أشارت وأثبتت نتائجها إن مستوى الذكاء العاطفي لا يتأثر بمتغيرات السن والجنس. ومنه يمكننا القول بان الذكاء العاطفي قدرة مكتسبة ومستقرة نسبيا بمجرد اندماج الفرد في بيئة العمل، حيث تفرض طبيعة المسؤوليات في المؤسسات الجزائرية سواء كانت صحية أو صناعية على المسير تبني أنماط سلوكية عاطفية للتحكم في ضغوط العمل.

5.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الخامسة وتفسيرها:

توصلنا من خلال اختبار الفرضية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريج تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الذكاء العاطفي لا يرتبط ارتباطا وثيقا بالتحصيل الأكاديمي النظري بقدر ارتباطه بالخبرة الميدانية والتفاعل الاجتماعي الحاصل داخل المؤسسات، فالمسيرون الإداريون في مؤسستي الكبرى مثل (Condor و Gèant) يخضعون لضغوطات عمل متشابهة نظرا لطبيعة العمل في مجال الإلكترونيات والصناعة تعتمد على الكفاءة الأدائية والميدانية و مهارات انفعالية وقدرة على ضبط النفس واتخاذ القرارات وهي مهارات تطور وتعزز بالممارسة اليومية بغض النظر عن الشهادة التي يملكها (تقني سامي، ليسانس أو ماستر أو دكتورا).

ومن خلال المقارنة العكسية، نجد إن هذه النتيجة اختلفت مع دراسة (ابو زعيتر والحلاق، 2025) التي تمت في المؤسسات الحكومية الفلسطينية التي تبين في نتائجها انه توجد فروق في صالح المؤهلات العليا. ويمكن تبرير هذا التباين باختلاف السياق التنظيمي والجغرافي للدراستين.

وفي المقابل تتقاطع هذه النتيجة جزئيا مع الطرح الذي قدمته دراسة (ام الرتم وعواج، 2019) التي أكدت ان نجاح الفرد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لا يرتبط بالذكاء العقلي فحسب بل بذكائه

الوجداني كقيمة مضافة للأداء, مما يعزز أن فكرة الذكاء العاطفي مهارة مستقلة نسبيا عن مستوى التحصيل الدراسي وتتأثر بطبيعة نشاط الاتصال الذي يمارسه المسير يوميا.

6.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة السادسة وتفسيرها:

توصلنا من خلال اختبار الفرضية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الذكاء العاطفي لا يرتبط بالمدة الزمنية لسنوات الخدمة بقدر ارتباطها بنوعية المواقف المهنية التي يواجهها المسير، فالمسيرون الإداريون منذ بداية المسار المهني يوضعون أمام مواقف ومسؤوليات تتطلب قدرا عاليا من التحكم في الذات وإدارة الانفعالات، مما يؤدي إلى النضج في الذكاء الانفعالي في وقت مبكر وتساويها مع ذوي الخبرات الطويلة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (العقون، 2018) التي أجريت على موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، حيث أكدت نتائجها إلى عدم وجود فروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير التقديمية، مما يعزز فكرة إن المتغيرات الوظيفية الزمنية لا تشكل فارقا جوهريا في البيئة المهنية الجزائرية. كما يتقاطع هذا التفسير مع الطرح الذي قدمته دراسة (ام الرتم وعواج، 2019) التي اعتبرت العمل في المؤسسة الاقتصادية نشاطا اتصالي شخصي بالدرجة الأولى، حيث إن ممارسة التسيير عمل يتضمن بحد ذاته تفاعل إنساني مستمر يعمل كمحفز لتطوير المهارات الانفعالية بشكل مستقل من عدد سنوات الخبرة. وهو ما يبرر تقارب مستويات الذكاء العاطفي بين مختلف فئات الخبرة في الدراسة الحالية.

3. الاستنتاج العام.

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف عمى مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Condor و Gèant) ببرج بوعريريج . وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وجمع البيانات وتحليلها ، بتطبيق الأداة المصممة لجمع البيانات ، بعد التأكد من بعض الخصائص السيكمترية للأداة ومدى صلاحيتها للدراسة ، تم تطبيقا على أفراد عينة الدراسة الأساسية المكونة من 90 مسير إداري ، وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وصولا إلى تفسيرها ومناقشتها على ضوء ما توفر من دراسات سابقة و جانب نظري وكذا بعض المعلومات المقدمة من المسيرين الإداريين ، بحيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) مرتفع.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير مؤسسة الدراسة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير الجنس .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير السن.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) ببرج بوعرييج تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.

. خاتمة.

إن المسير الإداري هو بحاجة أكثر من أي وقت مضى وسابق إلى ما يقوي إراداته الوجدانية والصبر على مقاومة و ضبط انفعالاته، من اجل مواجهة كل الضغوط المهنية المتكاثرة و التحديات التنظيمية اليومية، هذا لا يتحقق إلى بامتلاك مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي بأبعاده و مهاراته المتنوعة.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين، وإبراز مدى أهمية الذكاء العاطفي و تأثيره الميداني العميق في مؤسستي الالكترونية (Gèant و Condor) . و بينت الدراسة الميدانية انه بغياب الذكاء العاطفي يصبح المسير مصدرا للقلق و التوتر المستمر ويفقد القدرة على التحكم في عواطفه و انفعالاته السلبية ، وهذا ما ينعكس بالسلب على أدائه المهني وصحته وعلى الفريق العامل معه، ولهذا هذه دراسة تتطلب المزيد من الدراسات البحثية الكثيرة و المعمقة من عينات أوسع حول هذا المتغير الثري في الإدارة، ونأمل في الأخير أن تكون الدراسة ساهمت في تطوير أداء الموارد البشرية و الرفع من كفاءة التسيير في مؤسساتنا الوطنية .

. مقترحات الدراسة .

في ضوء نتائج الدراسة نقوم بمجموعة من الاقتراحات الآتية :

1- العمل على تأسيس وحدة تدريبية كاملة و متخصصة في كل تنمية المهارات الناعمة وعلى

رأسها الذكاء العاطفي داخل مؤسستي (Condor و Gèant).

2- اعتماد مقياس ذكاء عاطفي عند مرحلة الاختيار و التوظيف ، من أجل توظيف مورد بشري

ذو ذكاء عاطفي مقبول للمهمة المقصودة من بين مستويات الذكاء المتقدمة للوظيفة .

3- إعداد دراسة توضح قدرة الرسول صلى الله عليه وسلم على الإدارة بالذكاء العاطفي

والمشاهد على ذلك كثيرة.

4- إجراء دراسة لبحث أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من آثار ضغوط العمل و قدرة

العاملين على إدارتها.

قائمة المراجع

- الأس طل مصطفى رشاد مصطفى. (2010). الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أوضايفية، إيمان، ومرزوقي، بسمة. (2018). الذكاء الوجداني وعلاقته بتقدير الذات لدى الطلبة الجامعيين (مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة).
- براس، رجاء. (2023). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين. دراسة حالة مؤسسة سوناطراك - وحدة فرجيوة ولاية ميله (مذكرة ماستر غير منشورة). المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر.
- بعلي، مصطفى. (2022). مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية بجامعة المسيلة. مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 06(02)، 89-111.
- البلوي، سجي أشرف إبراهيم. (2025). الذكاء العاطفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا في مديرية الزرقاء الأولى في الأردن. المجلة التربوية الأردنية، 10(1)، ملحق (2). <https://doi.org/10.46515/jaes.v10i1.1396>.
- بن برطال، عبد القادر. (2022). تأثير الذكاء العاطفي على إدارة الصراع التنظيمي: دراسة حالة سوناطراك - بالأغواط. مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، 12(12)، 150-175.
- بن غربال، سعيده. (2023). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني وفعالية الذات الأكاديمية. دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة. مذكرة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- بن غربال، سعيده. (2015). الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني. دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة. مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- بن موسى، سمير. (2018). الذكاء العاطفي وعلاقته بالاتصال التنظيمي بين المسؤول وموظفيه دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة فرندة ولاية تيارت. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، (العدد التاسع)، 120-145.

- البيحاني، نعيم بن علي، والزهراني، سعيد أحمد. (2024). دور الذكاء العاطفي والمتغيرات الديموغرافية في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال. *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، 14(1)، 1-12.
- الرميحي، سارة عبد الرحمن. (2024). أثر استخدام الذكاء العاطفي على أداء موظفي الجهات الحكومية بدولة قطر (دراسة حالة اللجنة الأولمبية القطرية). *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، 5(59).
- السامرائي، مهدي صالح مهدي. (2021). *الذكاء العاطفي*. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- سلامي، دلال. (2016). *الذكاء العاطفي: مدخل نظري*. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 15(1)، 164-179.
- سليم، فيصل عبد العزيز. (2025). دور الذكاء العاطفي للموارد البشرية في تحسين العلاقات التنظيمية والإبداع. *مجلة البوابة للدراسات والأبحاث الحديثة*، 02(02). <https://doi.org/10.61856/z6vre282>.
- الشر بني، زكريا، وآخرون. (2013). *مناهج البحث في العلوم الإنسانية*. ط2. دمشق: دار النمير.
- طه، ربيع سعيد، وكبيش، صبري عبد الرحيم، والصاوي، وليد حلمي، وجابر، جاكين جبره، وصالح، يارا صبري. (2020). *مناهج البحث العلمي: المنهج الوصفي المقارن*. الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية.
- العتر، إلهام محمد أمين. (د.س). *الذكاء العاطفي في بيئة العمل: مهارات ذاتية واجتماعية وإنسانية للقيادات الواعدة*.
- غانم، فاطمة. (2015). *الخصائص السيكومترية لاختبار الذكاء العاطفي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة الجامعة*. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 21(1)، ورقلة، الجزائر.
- محمد محمود الذنبيات. (2009). *مناهج البحث العلمي وأدوات جمع البيانات*. ط2، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية .
- مراكشي، مريم، وخرموش، مراد رمزي. (2018). *الأطر النظرية لدراسة الذكاء الوجداني*. مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، 14(1)، 200-225.

- ميمون، الطاهر. (2022). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة. *مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*, 07(02), 52-71.
- ونوغي فتيحة. (2022). علاقة مستوى الذكاء العاطفي ببعض خصائص الفرد والعمل. دراسة ميدانية استكشافية على موظفي الصحة بالمستشفى الجامعي (سطيف). *مجلة الصحة بالمستشفى الجامعي (سطيف)*. جامعة سطيف 1، الجزائر.
- Pinto, O. P. (1997). *Emotional intelligence atWork.Osiel*.
- Salameh-Ayanian, M., Tamer, N., & Al Maalouf, N. J. (2023). The **importance of emotional intelligence in managers** and its impact on employee performance amid turbulent times.*Journal of Business Strategy Finance and Management*, 5(1).<https://doi.org/10.12944/JBSFM.05.01.01>
- Umarani, M., SujayKarthick, S., &KavithaRamu, D. (2025). **The role of emotional intelligence in effective management**.*Advances in Consumer Research*, 2(4), 3464-3470. <https://acr-journal.com/>

قائمة الملاحق

ملحق رقم (01): أداة الدراسة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج

كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإنسانية

قسم علم النفس.

استبيان الذكاء العاطفي

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته أما بعد ...

يزودنا فخرا وشرفا كطالبتين نضع بين أيديكم فقرات هذا المقياس، والتي تشكل أداة قياس في صورتها لجمع بعض المعلومات اللازمة لأجراء هذه الدراسة، حيث أن الطالبتين بصدد إعداد مذكرة لنيل شهادة المكملة للما ستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير موارد بشرية بعنوان:

مستوى الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين في المؤسسات الإلكترونية: دراسة ميدانية بين مؤسسة كوندور ومؤسسة جيون ببرج بوعريرج.

نطلب منك:

- أن تقرأ كل عبارة بدقة ثم تبدي رأيك بوضع علامة (x) في مكانها المناسب.
- لا تترك عبارة بدون جواب.
- لعلمك انه لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن حقيقة شعورك اتجاه العبارة، وان إجابتك سوف تحاط بالسرية التامة و لا تستخدم إلى لغرض البحث العلمي.

قائمة الملاحق

البيانات العامة:

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة :

- المؤسسة: ☐ كوندور ☐ جيون ☐
- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- السن: اقل من 30 سنة ☐ من 30-45 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐
- المؤهل العلمي: تقني سامي ☐ جامعي (ليسانس) ☐ ماستر/ماجستير ☐ دكتوراه ☐
- الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

شكرا على تعاونكم معنا.

من إعداد الطالبان :

← ريغي بثينة

← زيتوني سمر هديل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوعي بالذات						
01	لدي فهم جيد لمشاعري					
02	أمتلك الثقة التامة التي تؤهلني لاتخاذ قرارات صائبة					
03	أدرك نقاط القوة والضعف الخاصة بي					
04	أقبل النقد البناء من طرف الآخرين					
05	أستفيد من كل التجارب التي واجهتني في الماضي					
06	أدرك أهدافي بوضوح					

قائمة الملاحق

تنظيم الذات					
					07
					لدي القدرة على التحكم في تصرفات
					08
					أتعامل بإيجابية مع كل المواقف التي تعترضني
					09
					لدي سيطرة جيدة على مشاعري
					10
					لدي الشجاعة على الاعتذار عن أخطائي
					11
					أنا قادر على التحكم في أعصابي والتعامل مع الصعوبات بعقلانية
					12
					أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري
الدافعية					
					13
					أشجع نفسي دائماً على بذل قصارى جهدي لتحقيق أهدافي
					14
					أنا دائماً أضع الأهداف لنفسني ثم أبذل قصارى جهدي لتحقيقها
					15
					أمتاز بروح حيوية مع جميع زملائي في العمل
					16
					أمتاز بالهدوء التام أثناء تأدية مهامي
					17
					لدي القدرة على التركيز في الأعمال المطلوبة مني
					18
					أمتلك القدرة التامة على مواجهة مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء عملي
التعاطف					
					19
					أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم
					20
					أساهم في حل المشاكل التي تواجه زملائي أثناء العمل
					21
					أنا فعال في الإصغاء لمشاعر الآخرين
					22
					أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبرات صوته
					23
					أعرف دائماً مشاعر أصدقائي من سلوكهم

قائمة الملاحق

					أنا حساس لمشاعر وعواطف الآخرين	24
المهارات الاجتماعية						
					أجيد فن التعامل مع الآخرين	25
					أحظى بالاحترام والتقدير من جميع زملائي	26
					لدي القدرة على الاندماج بسهولة مع أناس جدد	27
					لدي القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين حسب الموقف	28
					لدي القدرة على تفهم الحالات النفسية لزملائي من خلال الملاحظة	29
					أحافظ على هدوئي حتى عندما يضايقني الناس بأسئلتهم	30

ملحق رقم (02): مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS 22

حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ الذكاء الانفعالي

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,818	30

حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,473
		N of Items	24 ^a
	Part 2	Value	,775
		N of Items	24 ^b
	Total N of Items		48
Correlation Between Forms			,813
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,897
	Unequal Length		,897
Guttman Split-Half Coefficient			,864

a. The items are: 1ع, 3ع, 5ع, 7ع, 9ع, 11ع, 13ع, 15ع, 17ع, 19ع, 21ع, 23ع, 25ع, 27ع, 29ع.

b. The items are: 2ع, 4ع, 6ع, 8ع, 10ع, 12ع, 14ع, 16ع, 18ع, 20ع, 22ع, 24ع, 26ع, 28ع, 30ع.

حساب الصدق بطريقة صدق الاتساق الداخلي :

Correlations

		الذكاء العاطفي	الوعي بالذات	الدافعية	التعاطف	المهارات الاجتماعية
الذكاء العاطفي	Pearson Correlation	1	,819**	,879**	,855**	0.832**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	.000
	N	30	30	30	30	30
الوعي بالذات	Pearson Correlation	,819**	1	,529**	,680**	0.682**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	.000
	N	30	30	30	30	30

الدافعية	Pearson Correlation	,879**	,529**	1	,762**	.813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000	.000
	N	30	30	30	30	
التعاطف	Pearson Correlation	,855**	,680**	,762**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		.000
		30	30	30	30	30
المهارات الاجتماعية	Pearson Correlation	.863	.003	0.83	.85	
	Sig (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N			30	30	30

**.

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

Sig. (2-tailed)

حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي

Group Statistics

	المجموعات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء العاطفي	العليا	8	106,6250	5,92663	2,09538
	الدنيا	8	76,6250	2,06588	,73040

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الذكاء العاطفي	Equal variances assumed	12,386	,003	13,519	14	,000	30,00000	2,21903	25,24065	34,75935
	Equal variances not assumed			13,519	8,676	,000	30,00000	2,21903	24,95151	35,04849

ملحق رقم (03): مخرجات برنامج (SPSS).

1. نتائج الفرضية الأولى حسب مخرجات برنامج (SPSS):

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء العاطفي	90	126,5889	11,01265	1,16084

One-Sample Test						
Test Value = 90						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الذكاء العاطفي	31,519	89	,000	36,58889	34,2823	38,8954

2. نتائج الفرضية الثانية حسب مخرجات برنامج (SPSS):

Group Statistics					
	المؤسسة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء العاطفي	جيون	45	129,6667	9,50359	1,41671
	كوندور	45	123,5111	11,64557	1,73602

Independent Samples Test										
			Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
الذكاء العاطفي	Equal variances assumed	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
	Equal variances not assumed									
	Equal variances assumed	3,013	,086	2,747	88	,007	6,15556	2,24072	1,70259	10,60852
	Equal variances not assumed			2,747	84,599	,007	6,15556	2,24072	1,70010	10,61101

3.5. نتائج الفرضية الثالثة حسب مخرجات برنامج (SPSS):

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء العاطفي	ذكور	32	127,9688	10,35027	1,82969
	إناث	58	125,8276	11,37732	1,49392

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
الذكاء العاطفي	Equal variances assumed	,400	,529	,882	88	,380	2,14116	2,42811	-2,68418 6,96651
	Equal variances not assumed			,906	69,348	,368	2,14116	2,36210	-2,57068 6,85301

4. نتائج الفرضية الرابعة حسب مخرجات برنامج (SPSS):

Descriptives

الذكاء العاطفي								
					95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound	
أقل من 30 سنة		37	124,5676	12,51120	2,05683	120,3961	128,7390	86,00 139,00
من 30 - 45 سنة		46	127,1522	9,82054	1,44796	124,2358	130,0685	104,00 138,00
أكثر من 45 سنة		7	133,5714	7,20780	2,72429	126,9053	140,2375	121,00 143,00
Total		90	126,5889	11,01265	1,16084	124,2823	128,8954	86,00 143,00

ANOVA

الذكاء العاطفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	507,059	2	253,529	2,144	,123
Within Groups	10286,730	87	118,238		
Total	10793,789	89			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الذكاء العاطفي

LSD

		Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
(I) السن	(J) السن	(I-J)			Lower Bound	Upper Bound
أقل من 30 سنة	من 30-45 سنة	-2,58461	2,40126	,285	-7,3574	2,1881
	أكثر من 45 سنة	-9,00386*	4,48183	,048	-17,9120	-,0957
من 30-45 سنة	أقل من 30 سنة	2,58461	2,40126	,285	-2,1881	7,3574
	أكثر من 45 سنة	-6,41925	4,41153	,149	-15,1876	2,3491
أكثر من 45 سنة	أقل من 30 سنة	9,00386*	4,48183	,048	,0957	17,9120
	من 30-45 سنة	6,41925	4,41153	,149	-2,3491	15,1876

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

5. نتائج الفرضية الخامسة حسب مخرجات برنامج (SPSS):

Descriptives

الذكاء العاطفي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
تقني سامي	22	129,1364	8,82257	1,88098	125,2247	133,0481	106,00	139,00
جامعي (ليسانس)	25	125,3200	13,41243	2,68249	119,7836	130,8564	86,00	143,00
ماستر/ماجستير	43	126,0233	10,51640	1,60374	122,7868	129,2597	104,00	138,00
Total	90	126,5889	11,01265	1,16084	124,2823	128,8954	86,00	143,00

ANOVA

الذكاء العاطفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	196,781	2	98,391	,808	,449
Within Groups	10597,008	87	121,805		
Total	10793,789	89			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الذكاء العاطفي
LSD

		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
(I) المؤهل العلمي	(J) المؤهل العلمي				Lower Bound	Upper Bound
تقني سامي	جامعي (ليسانس)	3,81636	3,22626	,240	-2,5962	10,2289
	ماستر/ماجستير	3,11311	2,89296	,285	-2,6370	8,8632
جامعي (ليسانس)	تقني سامي	-3,81636	3,22626	,240	-10,2289	2,5962
	ماستر/ماجستير	-,70326	2,77576	,801	-6,2204	4,8139
ماستر/ماجستير	تقني سامي	-3,11311	2,89296	,285	-8,8632	2,6370
	جامعي (ليسانس)	,70326	2,77576	,801	-4,8139	6,2204

6. نتائج الفرضية السادسة حسب مخرجات برنامج (SPSS):

Descriptives

الذكاء الانفعالي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	40	178,6250	25,05449	3,96146	170,6122	186,6378	138,00	227,00
من 5 إلى 10 سنوات	46	181,8261	28,04148	4,13449	173,4988	190,1534	115,00	231,00
أكثر من 10 سنوات	4	189,2500	17,48094	8,74047	161,4339	217,0661	164,00	201,00
Total	90	180,7333	26,24551	2,76652	175,2363	186,2303	115,00	231,00

ANOVA

الذكاء الانفعالي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	522,866	2	261,433	,374	,689
Within Groups	60782,734	87	698,652		
Total	61305,600	89			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الذكاء العاطفي

LSD

		Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
(I) الخبرة المهنية	(J) الخبرة المهنية	(I-J)			Lower Bound	Upper Bound
أقل من 5 سنوات	من 5- 10 سنوات	-2,22391	2,39567	,356	-6,9856	2,5377
	أكثر من 10 سنوات	-,05000	5,81104	,993	-11,6001	11,5001
من 5- 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	2,22391	2,39567	,356	-2,5377	6,9856
	أكثر من 10 سنوات	2,17391	5,77648	,708	-9,3075	13,6553
أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	,05000	5,81104	,993	-11,5001	11,6001
	من 5- 10 سنوات	-2,17391	5,77648	,708	-13,6553	9,3075

ملحق رقم (04): طلب الموافقة في مؤسسة كوندور



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
République Algérienne Démocratique et Populaire



Université de Mohammed Bachir El Ibrahim - Bordj Bou Arreridj
Faculté des sciences sociales et humaines
Département de psychologie

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس

الى السيد : مدير شركة CONDOR

برج بوعريرج

الموضوع: طلب الموافقة على استقبال الطلبة

في إطار البحث الميداني ثانية ماستر التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبال الطلبة المبين أسماؤهم أدناه، وإفادتهم بالمعلومات الممكنة حول الموضوع التالي:

الذكاء العاطفي لدى المسيريين الإداريين في المؤسسة الالكترونية condor

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

اشراف الاستاذ:

د/ ليوازة عبد الحق

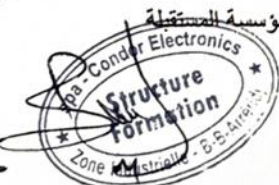
أسماء الطلبة

✓ ريغي بئينة

✓ زيتوني سمر هديل



BENMOUSSA Fadila
Chargée
de la Formation



Handwritten signature and date: 28/04/2016

العنوان: جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، العناصر 34030، ب ب ع .
الهاتف: 0021335862132 فاكس رقم: 0021335862132 هاتف قسم العلوم الاجتماعية: 0021335862115 فاكس رقم: 0021335862115

ملحق رقم (05): طلب الموافقة في مؤسسة جيون إلكترونيك.

	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique وزارة التعليم العالي والبحث العلمي République Algérienne Démocratique et Populaire	
Université de Mohammed Bachir El Ibrahim - Bordj Bou Arreridj Faculté des sciences sociales et humaines Département de psychologie	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم النفس	
إلى السيد: مدير مؤسسة جيون إلكترونيك - برج بوعريرج		
الموضوع: طلب الموافقة على استقبـال الطلبة		
في إطار الدراسة الميدانية للسنة الثانية ماستر التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبـال الطلبة المبين أسماؤهم أدناه، وإفادتهم بالمعلومات الممكنة حول الموضوع التالي:		
الذكاء العاطفي لدى المسيرين الإداريين		
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام		
إشراف الأستاذ: د/لبوادة عبد الحق	أسماء الطلبة ✓ ريغي بـثينة ✓ زيتوني سمر هديل	
رئيس القسم	رأي المؤسسة المستقبـلة	
		
رئيس قسم علم النفس الدكتور عباس سمير	مدير الموارد البشرية سليم منير	
العنوان: جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، العنصر 34030، ب ب ع، الجزائر هاتف الكلية: 0021335862132 فاكس رقم: 0021335862132 هاتف قسم العلوم الاجتماعية: 0021335862115 فاكس رقم: 0021335862115		