

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف)

المدرس المساعد
سامية هاني عجيل
جامعة الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف)

المدرس المساعد
سامية هاني عجيل
جامعة الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد

التصميم/ المنهجية: تحددت مشكلة الدراسة بعدد من التساؤلات كان أهمها " هل تختلف ممارسات الذكاء العاطفي تبعاً لاختلاف شخصيات الافراد؟ ما مدى اهمية الذكاء وإبعاده وتأثيره في شخصيات العاملين في الشركات المبحوثة؟ وعلى ضوء ذلك تم بناء مخطط أفتراضي يوضح العلاقة بين المتغيرات المعنية بالدراسة ، واشتقت منه مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية ، ومن اجل تحقيق هدف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته والتأكد من صحتها ، اعتمد البحث الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات. ولأجل معالجة البيانات والمعلومات استعملت العديد من الأساليب الإحصائية واستخرجت النتائج باستخدام البرنامج الحاسوبي (SPSS) وبرنامج التحليل الإحصائي (AMOS.20).

المستخلص :

تهدف الدراسة الحالية إلى بحث إمكانية التعرف على الشخصية التي يمتلكها الفرد واثرها في تحقيق الذكاء العاطفي في شركة التوزيع للمنتجات النفطية ، فضلاً عن عن تحديد نوع شخصية العاملين في مركز توزيع المنتجات النفطية من خلال التعرف على مدى ممارسة الشركة مجال الدراسة لمنهج الذكاء العاطفي واثرها على الشخصية، والتعرف على تأثير الشخصية في تحقيق الذكاء العاطفي للشركة عينة البحث كما تهدف الى تشخيص الذكاء العاطفي في المنظمات المعنية بالدراسة (شركة توزيع المنتجات النفطية)، فضلاً عن معرفة وجهات نظر الموظفين في المستوى التنفيذي حول ممارستهم للذكاء.

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

تم إختيار شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الأشرف لتكون ميداناً للدراسة لما تشهده هذه المؤسسة من تقديم الخدمات للصالح العام واستثمارا للواقع الامني وتعزيز مستوى الاداء للعاملين بالشركة ولما تتسم بها هذه الشركات من جوانب اخلاقية ودينية تتلاءم مع قدسية محافظة النجف الأشرف. ومن خلال إطلاع الباحثه على الدراسات السابقة التي المتوافره نوموضوع الذكاء العاطفي وشخصية العاملين وُجِدَت أنه قد تم الربط بينها وبين العديد من الالتزامات في المنظمات مثل الالتزام بأوقات العمل المطلوبة وانجاز الاعمال المكلفين بها ، والتعامل بصدق واخلاص مع اداء المهام يمكن إن نحدد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :-

- ١- هل تحتاج شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الأشرف إلى معرفة مؤشرات الذكاء العاطفي التي يمتلكها الفرد من خلال شخصيته في العمل ؟
- ٢- هل هنالك دلائل واضحة خاصة لمؤشرات الذكاء العاطفي التي يمتلكها الفرد وبين شخصيته وذلك لغرض ضمان قوة العمل للشركة؟
- ٣- هل تؤثر مؤشرات الذكاء العاطفي وشخصية الافراد العاملين في معرفة نقاط القوة

قيمة الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والتطبيقية لعل أهمها إن الشركات المبحوثة كان لديها بعض التراجع في جوانب معينة ، مثل تراجع اهمية السمات والصفات التي يمتلكها الفرد الموظف في جوانب عمله ، وأنها لاتعتمد على تخطيط سيناريو معين بوصفه أداة لمواجهة التطورات المستقبلية المحتملة، وتراجع حرص الموظفين في الحصول على المعلومات اللازمة لانجاز مهامهم، وعدم قدرتهم على اتخاذ القرارات التي تتعلق بكيفية ممارسة أعمالهم.

الكلمات الدالة: ، الذكاء العاطفي ، نموذج الشخصية ذات الابعاد الخمسة، شركة توزيع المنتجات النفطية .

المبحث الأول : منهجية الدراسة

وأصولها العام

تعد منهجية الدراسة في البحوث ضمن خطة العمل التي تشخص مشكلة الدراسة وماهيتها، ومحاولة الإجابة عما يطرح فيها من الاسئلة والتي تتضمن معضلتها الفكرية من خلال دوافع دراسة الموضوع ومشكلتها الميدانية في المنظمات المبحوثة، وأهداف وأهمية الدراسة، وبذلك تعد المنهجية خطوة في تحقيق الأهداف المرجوة من بالبحث، وسنعرض في هذا المبحث المنهجية العلمية عبر طرح الأطر الآتية:-

أولاً: مشكلة البحث

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

٣. تطبيق البحث في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف والتي تعد من القطاعات الحيوية في البلد، لما له دور فاعل للنهوض بالاقتصاد وتوجيهه نحو تحسين الواقع الاقتصادي وتنمية مختلف القطاعات المتواجده .

٤. للبحث أهمية بالغة في محاولة الإسهام في تقديم إالطار النظري حول الموضوعات الخاصة لكلاً من الذكاء العاطفي وشخصية الافراد العاملين ضمن نطاق عمل المنظمات.

٥. المجال أمام الدراسات الأخرى يكون متوافقاً للبحث ضمن هذا الموضوع بأعتبار العراق يملك مادة أستراتيجية ذات أهمية ضرورية واحدى المرتكزات الاساسية للنهوض بمستقبل العراق لكونه يساهم بشكل مباشر وغير مباشر في تحسين مستويات المعيشة وتنمية القطاعات بمختلف انواعها الانتاجية منها والخدمية.

ثالثاً - أهداف البحث

تتلخص أهداف البحث من خلال صياغة رؤيا واضحة حول كيفية ايضاح العلاقة بين مختلف الشخصيات التي تمتلكها الشركة ، في ضوء ممارسات انواع الذكاء العاطفي المستخدم من أجل تعزيز هذه الشخصيات الخاصة بعمل المنظمة ، والتي تجعل شركة توزيع المنتجات النفطية عينة الدراسة تتكيف مع التغيرات

والضعف التي تحتاجها الشركة اصلا للوقوف على تحقيق اهدافها ؟

ثانياً: أهمية البحث :

أصبحت موضوعات الذكاء العاطفي وشخصية الافراد العاملين من اهم المواضيع المهمة في حقل عمل المنظمات . وتأتي أهمية البحث من خلال التركيز على شخصية الافراد العاملين ومقارنتها بالذكاء العاطفي وتأثيرها في مجالات العمل . إذ أن العاطفة يمكن ان تستخدمها الشركة النفطية تعتبر كأداة قوية تعمل من خلالها على ابراز الشخصية التي يمتلكها الفرد ، وكذلك تؤكد الشركة على تشخيص اهم معالم القبول والانفتاح والاتجاه الخارجي الأكثر استخداماً وتأثيراً لتحقيق الوعي الذاتي والمهارات الاجتماعية وغيرها من المعالم الاساسية لعمل المنظمات ، لذا تكمن أهمية البحث بالنقاط الآتية:-

١. التركيز نحو تأثير مستوى الذكاء العاطفي والشخصية في الشركة الخاص بشركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف من خلال الاهتمام بالسلوكيات الإيجابية والحد من السلوكيات السلبية في المنظمات المبحوثة.

٢. السعي نحو أستخدام شخصيات تتوافق مع مستوى الذكاء العاطفي الذي يمتلكه الفرد، من قبل شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

يتلاءم مع مهاراتهم واتجاهاتهم والتي تعزز من قدراته على التحكم في المواقف وتنظيمها.

د- اختبار العلاقة التأثيرية لكلاً من الذكاء العاطفي وشخصية الافراد العاملين في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف.

هـ- الاهتمام بإثارة عينة الدراسة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف بهذه المواضيع الحيوية، فضلاً عن تقديم مجموعة من الاقتراحات الملائمة.

و- توضيح العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وأبعاد شخصية الافراد العاملين في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف.

رابعاً : أنموذج البحث الافتراضي

أنموذج البحث يتكون من متغيرين (الذكاء العاطفي ، الشخصية) كما يوضحهما الشكل (1) الآتي:

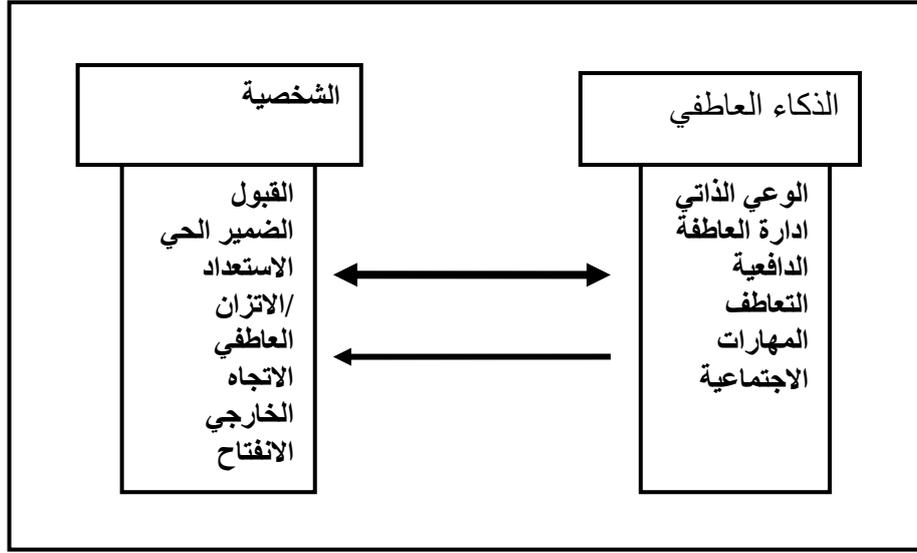
السريعة. وبالتالي فإن تحقيق هذا الهدف يحتاج إلى التطرق إلى ما يأتي: -

أ- توضيح العلاقة التطبيقية والعمل على تجسيدها في إطار العلاقة بين الذكاء العاطفي والشخصية الخاصة بالافراد العاملين ومدى الاستفادة منها في شركة توزيع المنتجات النفطية.

ب- التعرف على مستوى ممارسات شركة توزيع لمؤشرات الشخصية ذات،الضمير الحي وتوافق الاراء او القبول و الاستعداد أوالاتزان العاطفي، الاتجاه الخارجي والانفتاح الخاص بشركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف.

ج- تم التوصل الى مجموعه من الحلول الممكنه من خلال الاستنتاجات التي توصلت اليها الباحثه في تأشير نقاط القوة والضعف وسيطرة الافراد على مشاعرهم وانفعالاتهم بما

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين



الشكل (1) انموذج البحث

علاقات الارتباط بين المتغيرات
علاقات التأثير بين المتغيرات

(٢-٣) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية

بين التعاطف وشخصية الافراد.

(٢-٤) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية

بين الدافعية وشخصية الافراد.

(٢-٥) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية

بين المهارات الاجتماعية وشخصية الافراد.

٢- الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمقدرات

الجوهرية في الذكاء العاطفي، وقد تفرع عن هذه

الفرضية الفرعية الآتية:

(٣-١) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية

للوعي الذاتي في شخصية الافراد.

خامساً : فرضيات البحث الدراسية

يتكون البحث من عدة فرضيتين رئيسيتين منها

فرضيات للارتباط ومنها للتأثير وكما يأتي:-

١- الفرضية الرئيسية الاولى:

وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية

بين والذكاء العاطفي وشخصية الافراد العاملين.

وقد تفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات

الفرعية الآتية:

(٢-١) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية

بين الوعي الذاتي وشخصية الافراد .

(٢-٢) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية

بين ادارة العاطفه وشخصية الافراد.

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

بأبعاده الخماسية (الوعي الذاتي، ادارة العاطفة ، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية).

سابعاً: مجتمع بحث الدراسة وعينته

نظراً للأهمية المتزايدة التي بدأ يحتلها قطاع توزيع المنتجات النفطية ، فقد تمّ اختياره مجالاً تطبيقياً للدراسة، أما المجتمع فقد تمثل بشركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف بوصفها من الشركات الكبيرة التي تضم عدد كبير من العاملين ممن يحملون مؤهلات أكاديمية ومهنية عالية. وتعمل الشركة في جميع محافظات العراق وتمتلك القدرة على المنافسة واستخدام التقنيات الحديثة.

أما عينة البحث فهي قصدية عمدية تمثلت بالأفراد المبحوثين في مقر شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الاشرف . والمتمثلة بـ: (المدير العام، ورؤساء الأقسام، ومسؤولي الشعب، والوحدات الاخرى من الافراد الموفين العاملين في الشركة).

المبحث الثاني :

المرتكزات الفكرية والفلسفية للذكاء

العاطفي وشخصية الافراد العاملين

١ . مفهوم الذكاء العاطفي

اولاً : نشأة ومفهوم الذكاء العاطفي :

الإدراك وفهم الآثار المترتبة على العواطف والقدرة على دقة تقييم الموارد الذاتية الداخلية التي يمتلك الفرد كذلك القدرات والحدود والتي تعتبر المفتاح

(٢-٣) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأدارة العاطفة في شخصية الافراد.

(٣ -٣) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للدافعية في شخصية الافراد.

(٤-٣) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتعاطف في شخصية الافراد.

(٥-٣) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمهارات الاجتماعية في شخصية الافراد.

سادساً: مقياس البحث

اعتمد البحث الحالي تدرج مقياس (Five- Point Likert) لقياس مستويات استجابات المبحوثين، إذ استخدم الباحثان مقياس (لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً) لقياس متغير الذكاء العاطفي بإبعاده الخمسة (القبول،الضمير الحي ، الاستعداد أوالاتزان العاطفي، الاتجاه الخارجي، الانفتاح)، وذلك عن طريق تبني مقياس (Fred Luthanse , (John .et al. 2010) Laurie)، 2011 (et al. 2013) .et al. 2013) والمكون من (27) فقرة. ومقياس (Golman, 1998: 325)، (Golman, 1995: 15) (et al ,2013:66) (Niehoff

(Rudermanet. al ,2001) لقياس متغير الشخصية المكون من (5) فقرات. ومقياس

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

والذكاء العاطفي معا وان العواطف لها اكبر التأثير ويتجاهل العواطف فقد فات الباحثين جزء كبير من الصورة الحقيقية اما الان فأنهم يعتبرون العواطف كعنصر اساسي في بحوثهم . في حين اشار (العلوان، ٢٠١١: ١٨) ان العواطف هي سلسلة احداث نفسية وسلوكية وجسدية والتي نمر بها ونحسس بها تجاه الاشياء والاشخاص او الاحداث وهناك اربعة عناصر لهذا المهوم وهي اولاً: ان العواطف هي احداث قصيرة فمثلاً تعاملك مع الزبون قد يستمر عدة دقائق . ثانياً: ان العواطف موجهة نحو شخص ما او شئ ما وهذا يعني انها عكس المزاج الذي هو مشاعر مكثف غير موجهة نحو اي شئ او اي شخص معين. ثالثاً : ان العواطف هي تجارب حيث تمثل تغييرات بظروف الشخص الجسدية مثل تعابير الوجهة ونبرة الصوة وحركة العين .

ان هذه المشاعر بالغالب وتكون لا طوعية وغالبا تحدث دون ان تعي ذلك . رابعاً : ان العواطف تضع الاشخاص بحالة من التأهب فمثلاً عندما نشعر بالقلق فأن معدل دقات القلب وضغط الدم يزداد انها لتهيئة الجسم للحدث القادم .

ويرى اخرون أنه للذكاء العاطفي "القدرة على رصد المرء والآخريين من حيث المشاعر والعواطف التي يمتلكونها للتمييز بينهم واستخدام

الرئيسي لتصبح قائد عاطفياً تمتلك بموجبه شخصية تكون من خلالها قادراً على قراءة العاطفة الحالية والتي هي مهارة مهمة للمديرين لتطوير وتوظيف. انفسهم كما أنها تتطلب منهم معرفة وفهم الأفراد فريق والطريقة التي يتفاعل فيها الأفراد فيما بينهم، عليه فأن الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم وادارة مشاعر الشخص ومشاعر الاخرين ويساعد في أداء العمل بشكل فعال أكثر ويختلف الأشخاص في قدرتهم الوجدانية على معرفة مشاعر الغير وسبب شعورهم بهذه الطريقة وقدرتهم على التحكم أو فهم الاخرين . ويشير (et al.,2010:11) Sayers) انه يمكن للذكاء العاطفي ان يسهل أداء العمل بعدة طرق وان المستوى الواطيء من الذكاء العاطفي يمكن ان يؤثر بالأداء . وتقتصر نتائج الأبحاث بأن الذكاء العاطفي هو قدرة مهمة بشكل خاص للمدراء والقادة حيث تمكنهم من فهم والارتباط مع الاخرين . ويساعد الذكاء الوجداني القادة والمدراء للحفاظ على ممارساتهم بالعمل وثقتهم (Roberts et al.,2005:33). ترى (Batool,2013:88). ان للذكاء العاطفي تأثير عميق تقريباً على كل شئ تقوم به ضمن اطار العمل وأن افكار الشخص وتصرفاته يتحكم بها بالدرجة الاولى مبرراته للعمل فقط وكان هذا سابقاً اما الان فقد اثبتت البحوث بأن مفهومها وقراراتها وسلوكياتها تتأثر بالادراك

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

فضاضة الكادر وبعد المال البرنامج ارتفع معدل تصويت الزبائن على لياقة وحسن تعامل الكادر بمقدار ٥% ان العديد من الاعمال تقدم التدريب لموظفيها لكي يعرفوا ماذا يفعلون ويقولون في العمل وان العمل الوجداني اعلى في الاعمال التي تتطلب تنوع بالعواطف وعواطف مكثفة اكثر (اي اظهار البهجة بدل الابتسامة قليلا) وايضا في الاعمال التي يكون التعامل مع الزبون يحدث كثيرا ولمدة اطول ويزداد العمل الوجداني ايضا عندما يتعين على الموظفين ان يتقيدوا بالقوانين .

ثالثاً: كيف تؤثر العواطف بالمواقف والسلوك

ان النموذج الادراكي قد طغى على البحوث المتعلقة بالموقف لعدة عقود والان بتنا نعرف بأنها تصف جزء من ما يحدث بالفعل ويحسب رأي علماء الابحاث العصبية فأن المعلومات القادمة من احساسنا اصلها يأتي من المركز الوجداني بالاضافة الى المركز الادراكي بالدفاع وان الجزء الايمن من الشكل (ادناه) يوضح كيف ان المشاعر تأثر في مواقفنا وسلوكنا وان الجانب العاطفي للشخص هو تشكيل من الموقف الذي يبداً من ديناميكية عملية الفهم وعندما نحصل على معلومات حسية فسوف تكون تلك المشاعر تتعلق بشكل ألي بتلك المعلومات قبل التفكير بها (Steven,2010:415).

هذه المعلومات لتوجيه المرء التفكير والإجراءات" (Mayer et al ., 2000) .

اما الباحثة فتزى بان الذكاء العاطفي هو ثمرة من مجالين من مجالات البحوث النفسية التي ظهرت منذ أكثر من أربعين عاما. وتؤثر في الشخصيات وعملية الموجوده الإدراك المعرفي ، والمشاركة وتتفاعل مع العمليات العاطفية لتعزيز التفكير .

ثانياً : إدارة العواطف بالعمل:

مهما كانت الظروف السائدة في مكان العمل فأن على الموظفين ان يتحكموا بعواطفهم في مكان العمل وان مصطلح العمل الوجداني يشير الى الجهود والتخطيط والسيطره المطلوبة للتعبير عن عواطف مرغوب بها منظميا خلال التعاملات الشخصية وعند التعامل مع الزملاء بالعمل والموردين وغيرهم فأن الموظفين يتوقع منهم ان يلتزموا بالقوانين والاعراف وان هذه الاعراف والقوانين تتطلب من الموظفين اظهار عواطف معينة وتحمل الاخرين الظروف التي تتطلب عمل عاطفي (Laurie,2010:215)

ومن خلال اطلاع الباحثة على دراسات الحالة وجدت من خلال البحوث بان فندق اتلانتا ارسل ١٧٥ من موظفيه الى برنامج تدريب على خدمة الزبائن في دائرة تطوير اعادة استثمار الكازينوهات من نيو جيرسي (CRDA) وان هذه الدائرة نظمت هذا البرنامج الخاص لتصحيح احد اكثر الشكاوي التي يفهمها الزبائن والسبب هي

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

الاشخاص معتقداتهم ومشاعرهم لتقليل عدم

التوافق (Camilla, 2011:542).

رابعاً : محددات الذكاء العاطفي :

تعددت وجهات نظر الباحثين والمفكرين حول

ابعاد الذكاء العاطفي وعليه أجرت الباحثة مسحاً

مما توفر في الأدبيات لخصر مكونات هذا

المدخل كما هو مبين في الجدول ادناه .

ان عدم التوافق بين المعتقدات والمشاعر

والسلوكيات الوضعية يخلق توتر غير مريح

يسمى تنافر او عدم انسجام ادراكي ،حيث ان

السلوك هو عادة العنصر الاكثر صعوبة

بالتغيير وخصوصا عندما يكون ذلك السلوك

متعلق بشخصية الفرد و يراقبة الاخرون او تم

القيام به طوعا اولاً يمكن انجازه لذا بالعادة يغير

الجدول (١) الذكاء العاطفي

ت	المصدر ا المكونات	الوعي الذاتي	ادارة العاطفة	الدافعية	التعاطف	المهارات الاجتماعية
١	Golman, 1998: 325	*	*	*		*
٢	Golman, 1995: 15	*	*	*	*	*
٣	Ruderman et al, 2001	*	*	*	*	*
٤	Fred Luthanse , 2011	*	*	*	*	*
٥	Salovey,2011:91,2011	*	*			*
٦	Peter ,2011:97	*	*		*	*
٧	Akinlolu& Rafiu, 2011	*	*	*	*	*
٨	,Et Al ,2013:66 Niehoff	*	*	*	*	*
٩	,2017:31 Alferaih	*	*		*	*
	التكرار	٩	٩	٦	٧	٩
	النسبة	%٢٢	%٢٢	%١٥	%١٧	%٢٢

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

العاطفة ،الدافعية ، التعاطف ، المهارات

الاجتماعية .

يتضح لنا من خلال الجدول ادناه بان الابعاد

الذكاء العاطفي تتلى في الوعي الذاتي ، ادارة

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

ج- مقدرة الفرد على التعبير عن انفعالاته بصورة صحيحة من حيث ضبط الذات ويعني والسيطرة الإندفاعات والانفعالات غير المناسبة.

د- مقدرة الفرد على تقدير ذاته وعواطفه تجاه الآخرين من خلال تحمله الشخصي لمسؤولية الأداء والوفاء بالالتزامات .

هـ- مقدرة الفرد على ربط مشاعره بما يفكر فيه والثقة في نفسه من خلال تحقيق مستويات مناسبة من الولاء والتعاون وتكامل الشخصية.

اما (Malik et al ,2017:8) فيرى بأن الوعي الذاتي يتضمن القدرة الفرد على فهم المشاعر وترجمتها لذاتية وإدراكه لآثارها من الثقة بالنفس والتي تعني الإحساس بقيمة الذات وقدراتها ، وكذلك القدرة على التفكير بشكل عقلائي بما يتلائم بشكل يح يق مستويات جيدة من النزاهة وتكامل الشخصية مما ينعكس في الفهم الواضح والعميق بقيمة الذات وقدراتها للفرد وتقود بالنتيجة إلى فهم أفضل للآخرين.

٢. إدارة العاطفة (Managing Emotion)

يرى (Goleman ,1998) نقلاً عن (جولمان، ٢٠٠٠:١٥) به مستوى سيطرة الفرد على مشاعره وانفعالاته بما يتلاءم مع مهاراته واتجاهاته والتي تعزز من قدرته على التحكم في المواقف وتنظيمها ، وتعني قدرتنا على التحكم بمشاعرنا السلبية والايجابية وكيفية التعامل معها في المواقف الاجتماعية المختلفة ،وهي تتطلب

١. مفهوم الوعي الذاتي وتصنيفها : (Self- Awareness)

يرى (Mustafa et al ,2001:13) بأن مستوى وعي الفرد بحالاته المزاجية وتمييزه بين انفعالاته المختلفة ونوعية استجابته لدى تعرضه لمواقف مختلفة ، فعلم النفس يرى ، بأن الفرد له القابلية بمعرفة كيف كنت تشعر بحكم العواطف والإجراءات الخاصة بك، فلا فراد الذين يتميزون بالوعي بذاتهم لديهم سمات شخصية تؤهلهم الى النجاح في حياتهم الانفعالية وإنهم يتمتعون بصحة نفسية جيدة ،وروية ايجابية للحياة ،وان تقديرهم للأمور يساعدهم على معالجة مشاعرهم ووجدانهم و يمكن أن يؤثر لافراد العاملين على مشاعر الناس من حولك. كونه على علم النفس يحيطك في منصب قيادي يبين وجود صورة واضحة عن نقاط القوة والضعف لديك. وذلك يعني ان التواضع . وقد حدد جولمان (Golman, 2000: 325) نقلا عن (Rudermanet. al ,2001:) مكونات هذا البعد بالاتي:

أ- معرفة الفرد انفعالاته ومقدرته على التكيف المرونة في مواجهة التغيير

ب- اكتشاف الفرد لأنفعالاته من خلال معرفة مواطن القوة والضعف لدى الفرد وحدودها

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

أساسية للدافعية تدفعنا الى تحقيق أهدافنا ، .
ولديهم مستويات عالية للغاية بالنسبة للجودة
عملهم. وهذا البعد يشتمل في
نظر(صابر، ٣٤:٢٠١١) نقلا عن (Golman,)
325 :1998) على مجموعة من الخصائص
(السمات).

أ- الأمل - من حيث تحمل الضغوط
والاستعداد نحو التخطيط لتحقيق أهداف
المجموعة ككل للمنظمة .

ب- التفاؤل - العمل المتواصل بين الافراد
من خلال الإصرار نحو الوصول إلى الأهداف
المزعومه رغم العوائق المحيطة به .

ج- التركيز _الدافع للأ نجاز من خلال
المثابرة وبذل الجهود لتحسين أو تحقيق مستوى
معين من الإمتياز نحو تحقيق الهدف.

٤- التعاطف (Emathy): اما (2017:31,
Alferaih) فيرى بان التعاطف يعد البعد
الحقيقي للذكاء العاطفي حيث ان الافراد يعتبرون
ان وجود التعاطف أمر بالغ الأهمية في عمل
الإدارة ضمن عمل الفريق أو المنظمة الناجحة.
يسعى القائد هنا او المدير هنا الى التعاطف مع
الاشخاص الاخرين من حيث قدرتهم على وضع
أنفسهم في حالة شخص آخركل هذه الامور
تساعد على تطوير الناس على فريقهم، وكذلك
يشير تحدي الآخرين الذين يتصرفون بشكل غير
عادل إعطاء تغذية راجعة بناءة والاستماع إلى

منا سمة أو مهارة شخصية بقدرتنا على السيطرة
التامة على أنفسنا وانفعالاتنا، ومكونات هذا البعد
نظر (Peter, 2011:97) هي :

أ- قابلية الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم بها
وفهم الافراد الآخرين والاحساس بمشاعرهم
واحترام وجهات نظرهم والإهتمام بالنشط
بإهتماماتهم.

ب- قابلية الفرد ومقدرته على تغيير حالاته
المزاجية عندما تتغير الظروف

ج- قابلية الفرد على تنظيم انفعالاته وتوليد أفكار
جديدة لديه بما يخدم الآخرين وإدراكها ومحاولة
إشباعها.

د- مقدرة الفرد على التكيف مع الإحداث الجارية
ضمن البيئة التي يعمل فيها .وبالتالي فإن
التعاطف هو فهم مشاعر الافراد الآخرين بما
يحقق الانسجام مع مشاعرهم من حيث الاتفاق
والتفاهم في تحقيق التعاون والولاء بين الافراد
على المستوى التنظيمي كافة.

٣- الدافعية (Motivation): يرى (et al ,
Sayer, 2017:8) تعني الدافعية الحالة
الداخلية التي تنشط وتحدد اتجاهاتنا الخاصة
بأفكارنا ومشاعرنا وأفعالنا ، حيث ان الافراد
بدافعهم الذاتي يعملون باستمرار نحو تحقيق
أهدافهم. فالتقدم والسعي نحو تحقيق أهدافنا هو
العنصر الثالث للذكاء الانفعالي، وان الأمل
والتفاؤل، وهما من سمات الشخصية مكونات

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

المقدرة التواصل مع الآخرين من حيث الاستماع ليست سوى الأخبار السيئة وانما كذلك الاخبار الجيدة وأنهم هم الخبراء في الحصول على فريقهم لتقديم الدعم لهم وتكون متحمسة جداً أو مشروع جديد والتي تعني بها مستوى ما يتمتع به الفرد من حيث التأثير في المواقف الاجتماعية المختلفة ويرى (Hakim ,et al ,2017:11) بان الاشخاص الذين لديهم مهارات اجتماعية جيدة هي أيضا جيدة في إدارة التغيير وحل النزاعات بالطرق الدبلوماسية. أنهم راضون في ترك الأمور كما هي ولكنها ليست على استعداد لتقديم أي شخص آخر للقيام بهذا العمل والتي تتناول جميع المهارات التي يستخدمها الفرد في المواقف المتعددة وهذه المهارات تتضمن:

- أ- المهارة في تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين
- ب- القدرة على أداء الأدوار القيادية في تكوين علاقات الاجتماعية والمهارات
- ج- الاتصال والتعاون مع الآخرين بشكل منظم
- د- القدرة على العمل مع الفريق كوحدة متجانسة مع بعضها
- هـ- القدرة على إدارة الصراعات والأزمات في الوقت المناسب
- و- القدرة على تقبل التغييرات الحادثة في المجتمعات والظروف البيئية .

أولئك الذين في حاجة إليها. مستوى إمكانية الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجوههم ،وليس بالضرورة مما يقولون. وأشار (Eric et al,2013:16) فالإفراد الذين يتميزون بسمة التعاطف يك ونون أكثر قدرة على .

أ- حساسية الافراد تجاه المواقف وتحدي التعصب والإنحياز، وكذلك الاستفادة من التنوع كفرصة لخلق بيئة مناسبة للأفراد من الممكن أن يجعلوها مزدهرة

ب- فهم وتوضيح الانفعالات التي يمارسها الآخرين وحثهم على تحقيق الإنجاز، والتعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المتواجده.

ج- قدرة على التعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المزمنة مساعدة الآخرين قدر الامكان من خلال خلق روح التعاون بين الفريق لتحقيق أهداف جماعات العمل.

د- الوعي بالقوانين والتعليمات الخاصة بالإستعداد للتصرف عندما تتاح الفرصة في المنظمة.

هـ- المهارات الاجتماعية: (Social Skills):

يرى (Niehoff ,et al ,2013:66) بأن المهارات الاجتماعية هي قابلية الاشخاص الآخرين في العمل على تحمل المسؤولية وتأكيد الذات وضبطها، والقدرة على فهم والتواصل مع الآخرين من حيث ان القادة او المسؤولين لديهم

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

(الجشطلتية) دراسات الشخصية من الجوانب الشاملة اوالمفردة وأنّ الانسان بحد ذاته هو كائن متكامل أو نظام ديناميكي ، أما العالم (ملو) فتناول شخصية الفرد من خلال الرسم والتنظيم الهرمي للحاجات الانسانية ومدى تأثير اشباع الافراد أو حرمانه من هذه الحاجات والتي تنعكس على السلوك الخارجي للفرد ، أما (فرويد) فقد تناول الدراسات النفسية حول موضوع الشخصية بأسلوب التحليل النفسي العميق الذي يعتمد على الفهم النفسي غير المُتعلّم، كما ظهرت في علم النفس النظريات الاستدلالية التي قامت على الأساليب العلمية والتحليلية بشكل موضوعي في دراستها للشخصية، واعتمدت هذه الدراسات على القياس النفسي بالاختبارات النفسية والشخصية نظراً لاعتقادها أنّ شخصية الفرد وميوله السلوكي تعتبر عوامل وسمات وتفاعلات يمكن قياسها(عويضة، ١٩٩٦: ١٦-٢٣).

ويرى (Yang,2011:233) الشخصية بأنها الحركة داخل نظام النفس والبدن الانساني التي تحدد قدرته الفريدة على التكيف مع البيئة. في حين ينظر (Laurie et al., 2010:757) الى الشخصية على انها احتواء للخصائص الثابتة والتي توضح سبب سلوك الشخص بطريقة خاصة لذلك فان الاستقلالية والوعي والاتفاق والسيطرة على النفس سوف تكون امثلة

٢. شخصية لافراد العاملين

اولاً: نشأة ومفهوم الشخصية

يعد مصطلح " الشخصية " مجموعة المفاهيم التي تعبر عن نمو المنظمة وتقدم الشخص كنظام نفسي متكامل (Psychological System) حيث تعود أصل كلمة (الشخصية) اشتقاقاً من الكلمة اللاتينية (Persona) وفي الأصل تدل على القناع "Mask" في البداية والذي يضعه ممثل الدور على وجهه أثناء تاديته ما مسند إليه والذي يعني انه يمكننا أن نختار ما نظهره أو نكشفه للآخرين، ثم يدل بعد ذلك على الدور بحد ذاته ، وظهرت كلمة شخصية (PERSONNAGE) بعد كلمة شخص في منتصف القرن الثالث عشر الميلادي، واشتهرت بعد ذلك في القرن الخامس عشر الميلادي. وقد استخدمت في حقل علم النفس كما تشير بموجب الموسوعة الفلسفية بأنها «مأخوذة من الترجمة الفرنسية (PERSONNALITÉ) ، والتي تعني الخصائص الجسمية والوجدانية والعقلية والنفسية التي يمتلكها الفرد وتميزه عن غيره من الافراد الاخرين ، فكل شخص شخصية يمتلكها خاصة به والتي يختلف بموجبها عن الاخرين ويرى (Scheier,200:26) هنالك الكثير من النظريات النفسية في دراسة الشخصية من حيث أنماطها وجوانبها المختلفة فتناولت المدرسة

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

بينما يقسم (Hasham at el, 2013:654) الشخصية الى عدة عوامل مؤثرة في تكوين وتشكيل الشخصية وهي :-

١. الوراثة : وهي يتضمن مايتوراثه الفرد من ممارسات وسلوك ومهن تتبع من داخل الفرد حيث تتحكم العوامل الوراثية في العديد من الأمور كالصفات الجسدية، والفسولوجية، والذكاء، والسلوك، وغيرها من الأمور التي تظهر في مواقف معينة. وتحدد مدى التزامه بالعمل وتأثيره في تحقيق الهدف من خلال مجموعة عوامل وراثية تخص الفرد العامل .

٢. البيئة: تشير الدراسات أن البيئة لها تأثير واسع على تلك الصفات المحيطة بالأشخاص وهي المحددات البيئية الموجود ضمن نطاق العمل وملائمتها على توفر ظروف عمل مناسبة تمكن الشخص العامل بالقيام بمهام عمله المطلوبة .

٣. الموقف. وهو الموقف المتخذ من قبل الافراد العاملين تجاه توفر عدة من النقاط والمسافات التي تحدد شخصية الفرد العامل تجاه المواف المتعدده التي يواجهها.

لهذه الخصائص هناك بعض الاوقات تتفاجا بتصرف احد ما وقد تشعر بان تلك الاوقات هي خارج الشخصية ومن البديهي ان المدراء بحاجة ان يفهموا ويتعلموا قراءة سلوك الناس لكي يديروا اعمالهم بصورة فعالة..

كذلك أشار (عبد الباقي وآخرون : ٢٠١١ : ١١) يمكن فهم الشخصية الإنسانية على أنها، مجموعة الخصائص التي يتميز بها الشخص، وهذه الخصائص تنظم جميعها في نظام ديناميكي؛ بحيث تبدو ككيان متكامل، وهي التي تحدد علاقة الفرد بكافة الأفراد المتعاملين معه، وأيضاً تحدد استجابته في المواقف التي تواجهه، وعلى ذلك فالشخصية الإنسانية تحدد دور الفرد من حيث:

١. يستطيع الفرد تأثير على الآخرين من خلال الشخصية التي يمتلكها الفرد والتي قد تكون فريدة يتميز بها عن الآخرين، حتى لو تشابه البعض في عدد من الصفات.

٢. إستجابة الفرد للآخرين وأدراكه لأهمية الموضوع المقترح من خلال امتلاكه مجموعه من المعلومات والأفكار، وهو يتأثر بطريقة فهمه وتفسيره وحكمه على هذه الأفكار .

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

الجدول (٢) يستعرض مفهوم (الشخصية) من وجهة نظر مجموعة من الباحثين والمفكرين.

المفهوم	الباحث، السنة، الصفحة	ت
ان مصطلح الشخصية يشمل على الاتحاد الكلي للخصائص التي تقيد الطبيعة المتميزة للشخص لان ذلك الشخص يتفاعل مع الاخرين ولا يتفاعل معهم	Stephen & et al,2009:215	1
هي الدرجة التي يشعر بها الشخص على انه قادرا على السيطرة على حياته الخاصة أو حياتها الخاصة تكون مرتبطة مع توجيه الشخص الداخلي والخارجي.	John et al,2010:357	2
مفهوم يؤكد الحصول على المعلومات وتنظيمها من اجل الاستيعاب الفطرة أو البديهية ان نوع الاحساس للأشخاص يشير إلى الروتين والترتيب ويؤكد التفاصيل المعروفة بصورة جيدة في جمع المعلومات.	Anderson,2011:14	3
هي مراقبة الذات ان مراقبة الذات تعكس قابلية الشخص على تعديل سلوكه الى العوامل الخارجية والموقفية والبيئية	Stephan & Lvanko:2013:1	4
"المنظمة الدينامكية داخل الفرد من تلك النظم النفسية التي تحدد له تعديلات فريدة من نوعها لبيئته.	Robbins & Judge ,:2013:131	5
ويمكن تعريف الشخصية عن نمط الفرد مستقر ودائم نسبيا من الأفكار والمشاعر والأفعال..	Locke,2014:20	6
الشخصية هي مجموع الطرق التي يمكن للفرد يتفاعل معها ويتفاعل مع الآخرين. نحن غالبا ما تصف ذلك من حيث الصفات قابلة للقياس والمعارضة من شخص لآخر	Ellison,2015:15	7
تعتبر الشخصية مصدرا مهما في تحسين قدرات الفرد المهنية والشخصية مهمة جدا كونها تعد عن الادوار الريادية التي يقدمها الفرد والكفاءات الإدارية التي يمتلكها ، لتحسين الأداء التنظيمي.	Llorens et al ,2018:1	8

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

لذا ترى الباحثة أن (الشخصية) عبارة عن: السمات التي يمتلكها الفرد والتي تكون مكون المجموع الكلي للصفات البدنية والعقلية والعاطفية والاجتماعية للفرد. وجموعة من اساسي في تكوين شخصية الأفراد، وهذه السمات تختلف من شخص إلى آخر، حيث

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

فان الخارجيون او الاشخاص بمحل السيطرة الخارجية يعتقدون بان كثيرا مما يحدث لهم هو بعيدا عن سيطرتهم ويقرر من قبل قوى بيئية مثل القدر، وعلى العموم فان الخارجيون هم اكثر اهتماما الى ما هو خارج عن الذات في علاقاتهم الشخصية ويتم توجيههم بصورة اكثر تجاه العالم حولهم أما الداخليون يميلون بان يصبحوا اجتماعيون اكثر ويتم توجيههم اكثر تجاه مشاعر وافكارهم الخاصة .

ان الشكل في ادناه يوضح الممارسة الادارية الفعالة التي تتطلب معرفة الاختلافات الفردية وتهتم ادارة السلوك التنظيمي بفهم هذه الفروق ويجب على المدير ان يقوم بمراقبة والتعرف على الاختلافات والعلاقات الموجودة والدراسة بين المتغيرات التي تؤثر على السلوك الفردي ليكون المدير اكثر قدرة على اتخاذ القرارات ومعرفة المواقف والتصورات والقدرات العقلية للعاملين وكيفية ارتباط هذه المتغيرات وان يكون قادرا على ملاحظة الاختلافات والعلاقات ليتمكن من التنبؤ بمحاولات تحسين الاداء للعاملين وان سلوكيات الانسان هي كل عمل يقوم به الانسان في بيئة العمل مثل التحدث الى المدير الاستماع الى زميل اخر بالعمل وغيرها(Matteson,2011:325).

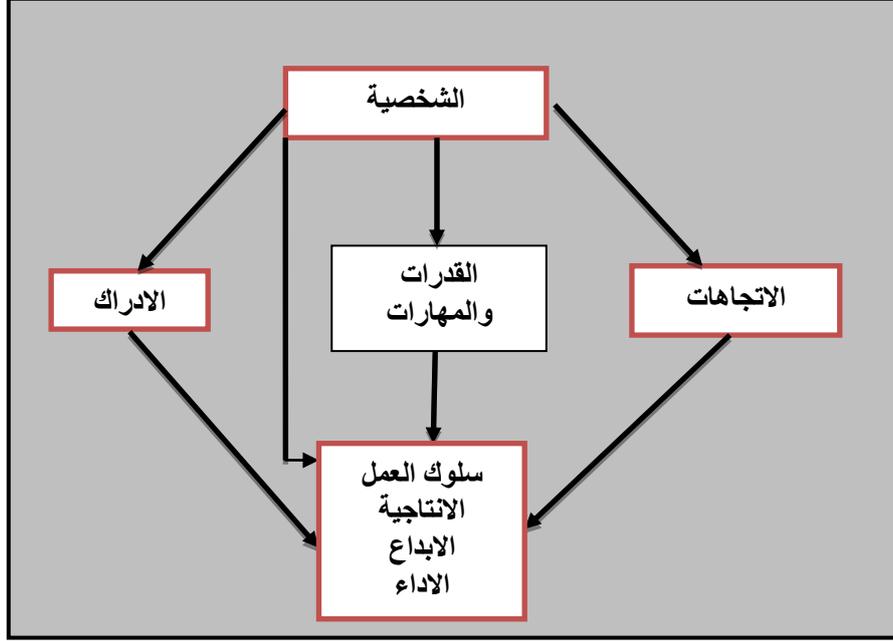
يتفرد كل شخص بصفات تميزه عن غيره سواء كانت بيولوجية فطرية موروثية أو بيئية مكتسبة.

ثانياً: أهمية الشخصية لدى الافراد العاملين :

من الممكن ان تقوم الاختلافات الفردية بتنمية الابداع والمتعة والقناعة بالعمل كذلك يمكن ان تكون الاساس للنزاع والإحباط ان خدمتنا الفريدة من خصائصنا المختلفة ترسم شكل قيمنا المتميزة وما نخطط بإعطائه وما نتوقع ان نستلمه من العمل. أن الناس ليسوا متجانسين وان الاختلافات الفردية هي اساس التنوع ان المدراء النشطاء بحاجة الى ان يتخذوا قرارات تتطابق مع احتياجات وتوقعات الفرد مع متطلبات المنظمة (John et al. 2010:757).

أما (Dioko et al, 2014:20) يرى أن ان الدرجة التي يشعر بها الشخص على انه قادرا على السيطرة على حياته الخاصة تكون مرتبطة الى حد ما مع توجيه الشخص الداخلي والخارجي .من حيث ان الافراد لديهم مفاهيم شخصية تعبر عن الاحداث التي يكون مسيطر عليها من قبلهم والتي يشير الى التوجيه الداخلي أو التوجيه الخارجي حيث ان التوجيه الداخلي يعبر عن الاشخاص الذين هم بمحل السيطرة الداخلية الذين يعتقدون بأنهم يسيطرون على قدرهم الخاص او نصيبهم وعلى العكس

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين



الشكل (٢) الممارسات الادارية

source :John m Ivancevich ,Robert Konopaske , Michael T Matteson "*Organizational Behavior and Management* ",McGraw-Hillm2011 p;69 .

أجرت الباحثة مسحاً مما توفر في الأدبيات
لحصر مكونات هذا المدخل كما هو مبين في
الجدول أدناه.

ثالثاً : الأبعاد الخمسة الكبرى للشخصية:
تعددت وجهات نظر الباحثين والمفكرين حول
أبعاد الشخصية لدى الأفراد العاملين وعليه

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

الجدول (٣) مكونات الشخصية

ت	المصدر ١ المكونات	القبول	الضمير الحي	الاستعداد / الاتزان العاطفي	الاتجاه الخارجي	الانفتاح
	John .et al. 2010			*	*	*
	Mc Shane & Von Glinow, 2010	*	*	*	*	*
	Matteson,2011:325	*	*	*	*	*
	Fred Luthanse , 2011	*	*	*	*	*
	Stephanie .et al. 2012	*	*	*	*	*
	LAURIE .et al. 2013	*	*	*	*	*
	التكرار	٥	٥	٦	٦	٥
	النسبة	%١٨	%١٨	%٢٢	%٢٢	%١٨

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

الشخص واستعداده للتعامل والتكيف مع الآخرين، وتوافق الفرد مع ذاته ومع غيره، أما (Veronica et al. 2015: 57) فيرى بأن هذا البعد يشير إلى الفرد الميل إلى الاستسلام للآخرين حيث ان التوافق الاراء بين الاشخاص يخلق حالة من التواضع والتعاون، كما يؤدي الى زيادة الثقة ضمن اطار عملهم، بينما عدم القبول الاراء والتناقض في الاراء بين الاشخاص العاملين ضمن اطار عملهم يسجل أدنى مستويات القبول والثقة في العمل كم يخلق حالة من الاكراه والعدائية في شخصياتهم ..

٢- الضمير الحي

يشير (Riaz et al. 2015: 150) الى ان الضمير الحي هو عبارة عن مدى تحمل

ان هذه الابعاد الخمسة الكبيرة تشكل اساس لقياس الاستطلاعات الشخصية التي تقرر التسجيلات الايجابية او السلبية لكل بعد، ان الدراسات التي تم تحصيلها قد بينت بان هذه العوامل تعتبر مكون مهم في قياس التنوع بين الافراد.

١- القبول (توافق الاراء)

يشير (Ping-Ping Fu et al, 2012:62) الى ان الافراد دائماً يسعون إلى تحقيق التوازن الخارجي بين شخصياتهم وبين البيئة المحيطة بهم، ويتم هذا التوازن عندما يتحقق التكيف والتوافق بينهم وبين البيئة، بما يسمح بإشباع حاجاتهم، والتغلب على الصعوبات، التي تقف حجر عثرة دون إشباعها، من حيث قابلية

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

نفسى تقييمي يتعلق بالأناء، فالمرء يهتم بتقييم نفسه بنفسه كما إنه يتلقى تقييمات الآخرين لما يصدر منه من أفعال بناء على شخصيته التي يمتلكها ، فالضمير يقوم بمعاتبه الشخص إذا تبين أن نتيجة تقييمه لنفسه أو تقييم الآخرين له ليست جيدة.

٣- الاستعداد / الاتزان العاطفي :

وهي مدى قابلية الشخص بممارسة الهدوء والحماسة في انجاز اعماله وبعيد عن العصبية المفرطة بمايحقق الامان الوظيفي للشخص بحد ذاته ، حيث أن الاستقرار العاطفي يعد في كثير من الأحيان قدرة الشخص على تحمل الضغوط كما أن الأشخاص الذين يعانون من الاستقرار العاطفي الإيجابي يميلوا إلى أن يكونوا اكثر هدوءاً، وثقةً في النفس وتحقيق الامان ، . الأشخاص الذين يعانون من الاستقرار العاطفي السلبي يميلوا إلى أن يكونوا اكثر عصبية قلقاً ، وذات اكتئاب عالي ، وغير آمنة (Hafnidar, 2013:167). اما (el at, 2010:254 Elaine). إلى أن البنية العامة للفرد ومايمتلكه من مقومات عامه لها الأثر الواضح في تكوين شخصية الفرد، فإن الاشخاص الذي يملكون البنية الجسدية الضخمة والعضلية يميل إلى حب السيطرة وفرض ارائهم وتقبل الاشخاص الاخرين لهذه الشخصية او لا في وتولي المواقع القيادية في مجتمعه، أما الاشخاص الذين يمتلكون البنية

الشخص المسؤول عن قرارته والاعتماد عليها بشكل منظم وحريص إلى ان الناس الذين هم اكثر حذرا، هم الذين يمكن الاعتماد عليهم ، ويمتلكون انضباط ذاتي حقيقي . كما ويشمل هذا البعد أيضا الإرادة لتحقيقه. لان الافراد الذين لديهم الضمير المنخفض تميلون إلى أن يكونون ذات طابع اكثر إهمالاً، وأقل شمولاً، وغير منظمين، وذات مسؤولة معدومة. الضمير هو مقياس من الموثوقية ألف شخص واعية جدا هي المسؤولة، نظمت، يمكن الاعتماد عليها، ومستمرة أولئك الذين درجة منخفضة على هذا البعد يصرف بسهولة، غير منظم، ويمكن الاعتماد عليها. اما (Fang, 2011:16) فانه يرى بأن ضمير الفرد أو ما يسمى بوجودانه هو الذي يميز قدرته نحو عمل الخطأ أو الصواب في ادائه في للعمل أو التميز ، وهو الذي يؤدي إلى الشعور بالندم عندما لاتتوافق هذه المسؤوليات التي يتولاها او القرارات التي يتخذها مع قيمه الأخلاقية، اما الصواب فيؤدي به الى الشعور بالاستقامة أو النزاهة عندما تتفق هذه الأفعال مع القيم الأخلاقية، وهنا قد يختلف الأمر نتيجة اختلاف البيئة أو النشأة فهو لا يقتصر بتقييم جانب واحد من الشخصية ولكن بل يتناول الشخصية ككل.

ويرى (كرم:٢٨٢) نقلاً عن (الموسوعة الحرة ويكيبيديا ٢٠١٨) بأن الضمير الحي هو جهاز

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

الاتجاه الخارجي يتمثل في قدرة الفرد على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فعالة. وتكوين بعض الصفات الأساسية ضمن هذا الاطار ومنها: القدرة على قيادة التغيير بفعالية، بناء وقيادة فريق العمل، والقدرة على الإقناع ويتحقق ذلك ما إذا توافرت الإمكانيات والوسائل المتاحة والتي من الممكن توجيهه نحو العمل الجماعي ، فطبيعة عمل المنظمة وساعات العمل المتواجد فيها الفرد ضمن عمله تعمل تشكيل شخصيته في أي صورة يتواجد فيها الفرد.

٥- الانفتاح :

الانفتاح هو التعبير عن مدى الخيال والتصور للفرد و الاصغاء والتفكير و الاحساس الفني والاستعداد للتغير (Lewis et al. 2015: 124) فيرى بأن الانفتاح الخاص بشخصية الفرد العامل يرتبط الى حد كبير بمستوى راحته مع الآخرين حيث ان الاشخاص المنفتحين يميلون إلى أن يكونون اكثر حزماً واجتماعيون، ومؤنسون. في حين ان الانطوائية تميل الى ان يكون اكثر كتماناً، يميلون الى الخجل، والهدوء. ويرى (Muldoon et al, 2013:8) بأن كل فرد في العمل شروط ومتطلبات معينه مثل الانفتاحية في العمل بعيداً عن العزلة والخجل في عمله تلزمه فيها بضرورة الحزم إلى أنماط سلوكية محددة، وإلى ضرورة اكتساب المعارف والقدرات الفكرية اللازمة لأداء المهمات

الجسدية الضعيفة والنحيلة فقد يكون أقل إقبالاً على الحياة الاجتماعية، ويميل إلى الابتعاد عن المواقف التنافسية ويتحقق الاتزان من حيث مقدرة الفرد في السيطرة على انفعالاته والتحكم بها، وعدم إفراطه في التأثر الانفعالي، وعدم الانسياق وراء تأثيره من الأحداث الخارجية المستعجلة وصولاً الى التكيف الذاتي والاجتماعي دون أن يكلف ذلك مجهوداً شخصياً كبيراً

٤- الاتجاه الخارجي :

يرى (Robbins, 2013:121) بأن الاتجاه الخارجي الى هو ان يكون الفرد في منظمات الاعمال نوظبيعة اجتماعية ويود في اقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين والتحدث اليهم والشعور في الراحة في علاقته مع الآخرين. من حيث تحقيق التوافق والتكامل النفسي والاجتماعي مع الآخرين ، حيث يُعبّر هذا التوافق عن العادات، والاتجاهات، والآراء، والاستجابات المختلفة لكافة المثيرات من حيث أن أصحاب الاتجاه الخارجي يمتلكون الشخصية المكتسبة التي تتأثر بالعوامل والمواقف الاجتماعية التي يمر بها الفرد والتي تحدد نمط شخصيته ، أي أن الوسط الذي يتواجد فيه الفرد ضمن عمله هو الذي يحدد ملامح شخصية الفرد من خلال التنشئة الاجتماعية المتواجدة فيها. اما (العيسوي، ٢٠١٢ : ٣١) فيرى بان

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

أكثر ايجابية للأشخاص الاستباقيين والتي غالباً ما تتضمن في التغيير وتكون أكثر انتاجية.

المبحث الثالث : الجانب التحليلي

لفرضيات البحث

سيركز البحث من خلال هذا المبحث على كشف ومعرفة مستوى فقرات وابعاد البحث باستخدام الوصف الاحصائي من وسط حسابي وانحراف معياري، كما سيكشف ايضا عن مقدار وطبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيراتها الرئيسية والفرعية (الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين)، وفق الآتي:

أولاً: الوصف الاحصائي واختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية : يتخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله إختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين) كما سيتم التعرف على مستوى الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين لدى المنظمة المبحوثة، وسيتم اختبارها حسب ورودها في المخطط البحث الفرضي وهي كالآتي:

وحسب جدول (٤) في ادناه الذي يظهر مستوى الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين لدى العينة المبحوثة من خلال الوصف الاحصائي المتضمن الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

يتضح مما سبق بان بعض الافراد في المنظمات هم متلقون خاملون عندما يتواجهون مع القيود أما البعض الآخر يأخذون العمل مباشرة وبصورة غير مباشرة لغيروا ظروفهم وما الذي يعرف فيما لو ان الافراد يعملون للتأثير على بيئاتهم او لا يعرف بالشخصية الاستباقية ان الافراد بالشخصية الاستباقية العالية يتعرفوا على الفرص ويعلموا عليها مبدئين المبادرة ويأخذون الفعالية ويوظبون على العمل حتى يحدث التغيير الذي يعني شيئاً وعلى خلاف ذلك فان الناس غير المتوقعين او الاستباقيين يفسلون بالتعرف على الفرض او الامسك بها لوحدهم لتغيير الاشياء وان الاشخاص الاقل استباقية هم حاملون ومتفاعلون يفضلون ان يغيروا الظرف اكثر من تغييرها.

ان الطبيعة المطلوبة والمعطاة لبيئات العمل اليوم وان العديد من الشركات تبحث عن افراد بمواصفات استباقية اكثر افراد يأخذون زمام المبادرة ويعملون في حل المشاكل الاستباقية ان المبحث يدعم هذا العرض الذي يتوقع الشخصية المرتبطة بتنفيذ العمل بصورة ايجابية والذي ينفذ الخلق والإبداع والقيادة ونجاح المهمة وقد ظهرت دراسات اخرى بان الشخصية الاستباقية ترتبط بتأثير الفريق وإقدامه اصف لذلك فان المنظمات عندما تحاول ان تعمل تغيير ايجابي وخلاق فان هذه التغييرات لها تأثيرات

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

وتبين ان واقع الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين في المنظمة المبحوثة وحسب الوسط الفرضي هو (٣) فهو مقبول ،لذا يلاحظ من جدول (٤) ان جميع ابعاد الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين حققت اوساط حسابية اعلى من (٣)، وسيتم اختبار فرضيات البحث التي تخص علاقات الارتباط بين الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين أي هل هناك علاقة ارتباط بين الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين، كما يظهرها جدول (٤) وسيتم اختبار هذه الفرضية كما وردت في المخطط الفرضي.

وتبين ان واقع الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين في المنظمة المبحوثة وحسب الوسط الفرضي هو (٣) فهو مقبول ،لذا يلاحظ من جدول (٤) ان جميع ابعاد الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين حققت اوساط حسابية اعلى من (٣)، وسيتم اختبار فرضيات البحث

جدول (٤) الوصف الاحصائي ومصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسة والفرعية

معامل الارتباط R												الاحراف معياري	وسط حسابي	الايعاد	
١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١				
.476**	.138	.120	.039	.074	.091	.257*	.070	.064	.024	.050	1	0.64	3.71	الوعي الذاتي	١
.480**	.120	.062	.059	.151	.033	.206*	.013	.006	.094	1		0.52	3.94	ادارة العاطفة	٢
.582**	.017	.019	.046	.119	.007	.177	.056	.014	1			0.72	3.71	الدافعية	٣
.467**	.076	.164	.051	.109	.092	.268**	.002	1				0.65	3.96	التعاطف	٤
.071	.340**	.343**	.139	.355**	.345**	.410**	1					0.57	3.80	المهارات الاجتماعية	٥
.449**	.404**	.523**	.488**	.601**	.536**	1						0.41	3.92	الذكاء العاطفي	٦
.102	.217*	.414**	.283**	.408**	1							0.57	4.21	القيول	٧
.553**	.738**	.403**	.402**	1								0.32	3.83	الضمير الحي	٨
.641**	.352**	.359**	1									0.66	3.83	الاتزان العاطفي	٩
.782**	.313**	1										0.63	3.84	الاتجاه الخارجي	١٠
.610**	1											0.59	3.93	الافتتاح	١١
1												0.65	3.92	شخصية الافراد	١٢

** Correlation is significant at the 0.01 level (2tailed)./* Correlation is significant at the 0.05 level (2tailed).

المصدر: الباحثة ان اعتمادا على نتائج ا لحاسبة الالكترونية

ومن خلال معطيات جدول(١) اتضح وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة (0.45) ، ومستوى المعنوية مقبولة ضمن مستوى (0.01) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

حسب جدول (٤) سيتم التاكيد من صحة الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية وهي كالآتي:

١- الفرضية الرئيسة الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي و شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي.

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

وشخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (1) اتضح وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة (0.47)، اما مستوى المعنوية كانت مقبولة ضمن مستوى (0.01) وهي اصغر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٦- الفرضية الفرعية الخامسة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المهارات الاجتماعية وشخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (٤) اتضح وجود علاقة ارتباط ضعيفة وموجبة (0.07)، اما مستوى المعنوية كانت غير مقبولة ضمن مستوى (0.05) وهي اكبر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثة (0.05) لذلك ترفض هذه الفرضية على مستوى البحث.

ثانيا: اختبار وتحليل علاقات التأثير لمتغيرات البحث

تم استعمال تحليل الانحدار البسيط في الاختبارات الخاصة بالتعرف على تأثير (الذكاء العاطفي) في (شخصية الافراد العاملين)، كما تم اعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع (شخصية الافراد العاملين) بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)، وتم الاعتماد على معامل التحديد (R^2) للتعرف

٢- الفرضية الفرعية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الوعي الذاتي وشخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (1) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.48)، اما مستوى المعنوية كانت ضمن مستوى (0.01) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٣- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادارة العاطفة وشخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (1) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.48)، اما مستوى المعنوية كانت اصغر من (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٤- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الدافعية وشخصية الافراد العاملين. ومن خلال معطيات جدول (1) اتضح وجود علاقة ارتباط وموجبة (0.58)، اما مستوى المعنوية كانت مقبولة ضمن مستوى معنوية (0.01) وهي اصغر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٥- الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعاطف

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

بالعكس. وقد وضعت فرضية رئيسة واحدة التي نصت على وجود تأثير ذات دلالة معنوية للذكاء العاطفي في شخصية الافراد العاملين. وتفرعت من هذه الفرضية (٥) فرضيات فرعية .
اولا: الفرضية الرئيسية الثانية: افادة هذه الفرضية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية موجبة للذكاء العاطفي في شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي. يبين الجدول (٥) نتائج اختبار علاقات التأثير شخصية الافراد العاملين في الذكاء العاطفي .

على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كما ان مقارنة بين قوة تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة قد قيست من خلال (t-test) والذي يشير الى معنوية النتائج ، فضلا عن استعمال اختبار (f) للتعرف على معنوية نموذج الانحدار ، وقد اعتمد البحث على مستوى معنوية (٠,٠٥) للحكم على مدى معنوية التأثير ،حيث تم مقارنة مستوى معنوية المحتسبة مع مستوى المعنوية المعتمدة (٠,٠٥) وتعد تأثيرات ذات دلالة معنوية اذا كان مستوى المعنوية المحتسبة اصغر من مستوى المعنوية المعتمدة والعكس

جدول (٥) نتائج تحليل تأثير الذكاء العاطفي في شخصية الافراد العاملين

المتغيرات	الثابت (a)	R ² معدل	قيمة F	P Value	معنوية نموذج الانحدار	معامل الانحدار Beta	قيمة T	P. Value **	معنوية معامل الانحدار
الذكاء العاطفي	٢,٥١	0.20	24.4	0.000	معنوي	0.45	4.94	0.000	معنوي

عن ذلك فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (24.4) وهي معنوية عند مستوى (0.05) وهذا يدل على أن نموذج الانحدار (معادلة الانحدار) مقبولة يفسر العلاقة بين الذكاء العاطفي وشخصية الافراد العاملين . وان قيمة معامل الانحدار (Beta) بينهما بلغت (0.45) وتم اختبار معنويته من خلال اختبار (T) حيث بلغت قيمتها المحسوبة (4.94) وهي معنوية عند مستوى (0.05).

حسب جدول (٥) يؤثر معامل التحديد المعدل (Adjusted R²) من أن نسبة المفسر للذكاء العاطفي في شخصية الافراد العاملين بلغت (20%) وهي نسبة قوية جدا تدل على أن (20%) من الاختلافات الكلية في لشخصية الافراد العاملين تتحدد من خلال الذكاء العاطفي والنسبة المتبقية (80%) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث أو متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها. فضلاً

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

للذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، ادارة العاطفة، الدافعية، التعاطف والمهارات الاجتماعية) في شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي. يبين الجدول (٦) نتائج اختبار علاقات التأثير للذكاء العاطفي في شخصية الافراد العاملين.

وبناءً على ذلك فان النتيجة تؤكد صحة وقبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية معنوية وموجبة للذكاء العاطفي في شخصية الافراد العاملين).
ثانياً: الفرضيات الفرعية: افادة هذه الفرضية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية موجبة

جدول (٦) نتائج تحليل تاثير شخصية الافراد العاملين في الذكاء العاطفي

المتغيرات	الثابت (a)	R ² معدل	قيمة F	P Value **	معنوية نموذج الانحدار	معامل الانحدار Beta	قيمة T	P. Value **	معنوية معامل الانحدار
الوعي الذاتي	١,٨٣	0.26	6.56	0.000	معنوي	0.47	5.84	0.000	معنوي
ادارة العاطفة							٥,٩٨	0.000	معنوي
الدافعية							6.93	0.000	معنوي
التعاطف							٥,٢٢	0.000	معنوي
المهارات الاجتماعية							٠,٦٢	٠,٨٨١	غير معنوي

أن نموذج الانحدار (معادلة الانحدار) مقبولة يفسر العلاقة بين الذكاء العاطفي وشخصية الافراد العاملين. وفي ادناه اختبار الفرضيات الفرعية حسب نسب التأثير ومستوى المعنوية بعد ثبات ان النموذج يفسر التباينات بين متغيرات البحث، وهي كالآتي:

١- الفرضية الفرعية الاولى : يوجد تأثير للوعي الذاتي في شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (٢) تبين القيمة المعنوية (X_1) وعلى وفق إختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى

حسب جدول (٦) يؤثر معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) من أن نسبة المفسر للذكاء العاطفي في شخصية الافراد العاملين بلغت (26%) وهي نسبة جيدة تدل على أن (26%) من الاختلافات الكلية في شخصية الافراد العاملين في تتحدد من خلال الذكاء العاطفي والنسبة المتبقية (74%) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث أو متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها. فضلاً عن ذلك فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (6.56) وهي معنوية عند مستوى (0.05) وهذا يدل على

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

عينة البحث (6.93) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1,645).

أما قيمة الميل الحدي للدافعية على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B3=0.58) والمرافقة لـ(X3) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الدافعية يؤدي إلى تغيير ايجابي في شخصية الافراد العاملين، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

٤- الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد تأثير التعاطف في شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (٢) تبين القيمة المعنوية (X4) وعلى وفق إختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (5.22) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1,645).

أما قيمة الميل الحدي للتعاطف على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B4=0.47) والمرافقة لـ(X4) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في التعاطف يؤدي إلى تغيير ايجابي في شخصية الافراد العاملين، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

٥- الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد تأثير للمهارات الاجتماعية في شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (٢) تبين القيمة المعنوية (X5) وعلى وفق إختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على

عينة البحث (5.84) اكبر من قيمتها الجدولية (1,645).

أما قيمة الميل الحدي للوعي الذاتي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B1=0.47) والمرافقة لـ(X1) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الوعي الذاتي تؤدي إلى تغيير ايجابي في شخصية الافراد العاملين، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

٢- الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير لادارة العاطفة في شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (٢) تبين القيمة المعنوية (X2) وعلى وفق إختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (5.98) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1,645).

أما قيمة الميل الحدي لادارة العاطفة على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B2=0.48) والمرافقة لـ(X2) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في ادارة العاطفة يؤدي إلى تغيير ايجابي في شخصية الافراد العاملين، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

٣- الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد تأثير للدافعية في شخصية الافراد العاملين على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (٢) تبين القيمة المعنوية (X3) وعلى وفق إختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

اشخاص معينين من خلال توافق الاراء بين الاشخاص الذي يخلق حالة من التواضع والتعاون بينهم .

٣.تولي شركة توزيع المنتجات النفطية المبحوثة اهتمام كبيراً بمتغير الذكاء العاطفي في تحقيق الشخصية ادراكاً واضحاً ابعادها (القبول، الضمير الحي، الاتزان العاطفي، الاتجاه الخارجي، الانفتاح) ، وهو ما يجعل شركة توزيع المنتجات النفطية تمارس إمكانياتها على قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجوههم ،وبالتالي العمل المتواصل بين الافراد من خلال أصرارهم نحو الوصول إلى الأهداف المزعومه رغم العوائق المحيطة بهم .

٤.أدراك شركات توزيع المنتجات النفطية المبحوثة بأهمية استخدام الذكاء العاطفي لتأثيرها وبشكل كبير في الشخصية وتعزيها من خلال .:

أ- فهم وتوضيح الانفعالات التي يمارسها الآخرين وحثهم على تحقيق الإنجاز، والتعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المتواجده.

ب- حساسية الافراد تجاه المواقف وتحدي التعصب والإنحياز، وكذلك الاستفادة من التنوع كفرصة لخلق بيئة مناسبة للافراد من الممكن أن يجعلوها مزدهرة.

مستوى عينة البحث (0.62) وهي اصغر من قيمتها الجدولية (1,6٤٥).

أما قيمة الميل الحدي للمهارات الاجتماعية على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B5=0.07) والمرافقة لـ(X5) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في المهارات الاجتماعية يؤدي إلى تغيير ايجابي في شخصية الافراد العاملين، وعلى أساس هذه النتائج ترفض هذه الفرضية.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات تمهيد :

يقدم المبحث الاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثه وتقديم عدد من التوصيات المقترحة ، والتي توضحها الدراسة الحالية من الناحيتين النظرية والعملية وهي كما يأتي :

أولاً: الاستنتاجات:

١. ارتباط الذكاء العاطفي بشخصية الفرد ارتباطاً واضحاً بتحقيق من خلال المقدرات الشخصية التي يمتلكها والتي من خلال مجموعة من السلوكيات والاخلاقيات والتصرفات التي يتصرف بها الافراد، والتي تساهم في تكوين شخصية ذلك الفرد.

٢. اضافة الى هذا يعد الذكاء العاطفي هي العنصر الوحيد الذي يكون شخصية الفرد من خلا تحقيق التوازن بين استخدام العقل والقلب في حقل العمل بعيداً عن الانفعالية والتحيز نحو

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

ثانياً: التوصيات

اهم مواطن القوة والضعف وتحديد احتياجات الافراد، من خلال فهم الافراد الآخرين والاحساس بمشاعرهم واحترام وجهات نظرهم والإهتمام بالنشط بإهتماماتهم ، وبما يسهم في رسم توجهاتها الإستراتيجية المستقبلية المناسبة.

٥. السيطرة على مشاعر الافراد وانفعالاتهم بما يتلاءم مع مهاراتهم واتجاهاتهم واحتياجاتهم الاساسية والتي تعزز من قدرته في التحكم في المواقف التي يواجهونها وتنظيمها.

٦. التركيز على عدم الأفرط على الالتزام بمبدأ شخصية الفرد دون التأكيد على مهاراته العقلية التي يستخدمها ضمن ذكاءه العاطفي والمستخدم ضمن مقدرة الفرد على ربط الثقة والمشاعر بما يما يحقق التفكير الذي يستخدمه في نفسه من خلال ربط المستويات المتحققة بالولاء والتعاون وتكامل الشخصية

٧. الاهتمام المتزايد تجاه ضمير الفرد أو ما يسمى بوجوده والذي يجعل من قدرته الشخصية تتجه نحو عمل الخطأ أو الصواب في اداءه للاعمال وبالتالي شعوره هو الذي يقوده نحو الاحساس بالندم عندما لا تتوافق مسؤولياته التي يتولاها او قراراته المتخذة مع قيمه الأخلاقية.

١. عند القيام بالدراسة من اجل العينة المبحوثة وقدمت الدراسة مجموعة مقترحات لعل أهمها الدعوة إلى إجراء مزيد من الدراسات في موضوع الذكاء العاطفي وربطه بشخصية الفرد من خلال الابعاد الخمسة الكبرى للشخصية ، مع مقترحات أخرى تعد مشروعات دراسية مستقبلية.

٢. على شركة توزيع المنتجات النفطية ان تعتمد اسلوب الذكاء العاطفي من حيث الاتزان العاطفي وادارة الوعي والذات واستخدام اسلوب المهارات الاجتماعية من أجل عدم الاعتماد على الانحياز الشخصي والعمل على تنظيم انفعالاتهم وتوليد أفكارهم الجديدة يخدم الآخرين ويحقق التفاضل لدى الجميع .

٣. نشر وتعزيز التوافق بين المعتقدات والمشاعر والسلوكيات الموضوعية البعيدة عن التوتر غير المريح والذي يسمى تنافر او عدم انسجام ادراكي ،حيث ان السلوك الانساني هو عادة العنصر الاكثر صعوبة بالتغيير وخصوصا عندما يكون ذلك السلوك يراقبة الاخرون او تم القيام به طوعا واولا يمكن انجازه لذا بالعادة يغير الاشخاص معتقداتهم ومشاعرهم لتقليل عدم التوافق.

٤. على شركة توزيع المنتجات النفطية القيام بإجراء بحوث ملائمة مع بيئة العمل لتشخيص

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

المصادر

اولا: المصادر العربية

أ: الكتب

١. أحمد العلوان (٢٠١١). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطالب. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٧، (٢)، ١٢٥ - ١٤٤
٢. عبد الباقي، سلطان وحسن صلاح عبد الباقي وعلى مسلم وسعيد سلطان وراوية حسن (٢٠١١) " لسلوك التنظيمي،". دار الحارثي للطباعة والنشر.

ب: الكتب الأجنبية المترجمة.

٣. دانييل جولمان (٢٠٠٠). الذكاء العاطفي. ترجمة: ليلي الجبالي، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

ثانيا: المصادر الأجنبية

- Theories", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 36 Issue: 4, Pp.360-379.
4. Batool T, Snaa E. Rivers, and pasam q (2013), Emotional Intelligence: And to achieve success in the work of organizations, Social and Personality Compasspp: 88-103.
 5. Brian P. Niehoff, (2013) "Personality predictors of participation as a mentor", Career Development International, Vol. 11 Issue: 4, pp.321-333.
 6. Dong Liu, , Chi-Sum Wong, , Ping-Ping Fu, (2012), Team Leaders' Emotional Intelligence, Personality, and

ج: الرسائل والاطاريح الجامعية

٤. عائشة بنت سعيد بن سالم البادي، (٢٠١٤) " بعض سمات الشخصية وعلاقتها بفاعلية الذات لدى الأخصائيين الاجتماعيين في مدارس سلطنة عمان"، جامعة نزوى، كلية العلوم والآداب، قسم التربية والدراسات الإنسانية، استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إرشاد نفسي.
٥. عبد الرحمن العيسوي، (٢٠٠٢) " سيكولوجيا الشخصية وتأثيرها على الآخرين"، منشأة المعارف الإسكندرية مصدر دار الحارثي للطباعة والنشر

A: Books

1. Stephan & Lvanko (Organizational Behavior), 5th Edition, (2013), Mcgraw-Hill .
2. Adel Alferaih, (2017) "Conceptual model for measuring Saudi banking managers' job performance based on their emotional intelligence (EI)", International Journal of Organizational Analysis, Vol. 25 Issue: 1
3. Andrew Carnes, Jeffery D. Houghton, Christopher N. Ellison, (2015) ",What Matters Most In Leader Selection? The Role Of Personality And Implicit Leadership

Empowering Behavior: An Investigation of their Relations to Team Climate, in William H. Mobley, Ying Wang, Ming Li (ed.) *Advances in Global Leadership* (Advances in Global Leadership, Volume Emerald Group Publishing Limited, pp.77 – 104.

7. Edwin A. Locke , (2014)) , "Handbook Of Principles Of Organizational Behavior",, 2th Edition,(McGraw-Hill .

8. Eric W. Liguori, Benjamin D. McLarty, Jeffrey Muldoon, (2013) "The moderating effect of perceived job characteristics on the proactive personality-organizational citizenship behavior relationship", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 34 Issue: 8, pp.724-740

9. Fang Yang, (2011) "Work, motivation and personal characteristics: an in-depth study of six organizations in Ningbo", *Chinese Management Studies*, Vol. 5 Issue: 3, pp.272-297

10. Frederick P. Morgeson and Kelly Delaney-Klinger,(2012) "The Importance of Job Autonomy, Cognitive Ability, and Job-Related Skill for Predicting Role Breadth and Job Performance" , *Journal of Applied Psychology* , Copyright 2005 by the American Psychological Association DOI (p400) .

11. <http://freedownloadb.com/pdf/the-importance-of-bjob-b-autonomy-bcognitive-b-bability-b-and-bjob-b-29997595>.

12. Jennifer M. George, Gareth Jones ,2012, "Understanding and managing organizational behavior", Copyright Education, Inc., publishing as Prentice Hall, One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey, 6th ed. (53-59)

13. Laurie J. Mullins (2010), "Management & Organisational Behaviour",9th Edition , Prentice Hall Finance Time.

14. Luthans, Fred, (2011), "Organizational Behavior _An Evidence-Based Approach", 12th , Published by McGraw-Hill/Irwin, a business unit of The McGraw-Hill Companies, www.mhhe.com.

15. Luthans, Fred, (2014), "Organizational Behavior _An Evidence-Based Approach", 13th , by Mc Graw-Hill Companies.

16. Reis, S. M., Neu, T. W., & McGuire, J. M. (1995). Talents in two places: Case studies of high ability students with learning disabilities who have achieved (Research Monograph 95114). Storrs, CT: The National Research Center on the Gifted and Talented, University of Connecticut.

17. Roy K. Smollan, , Jonathan A. Matheny, , Janet G. Sayers, (2010), Chapter 4 Personality, affect, and organizational change: a qualitative study, in Wilfred J. Zerbe, Härtel Charmine E. J., Ashkanasy Neal M. (ed.) *Emotions and Organizational Dynamism (Research on Emotion in Organizations, Volume 6)* Emerald Group Publishing Limited, pp.85 – 112.

18. Sri Indarti, Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, Wardhani Hakim, (2017) "The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction on performance", *Journal of Management Development*, Vol. 36 Issue: 10, pp.1283-1293.

19. Stephen A. Woods, Michael James Mustafa, Neil Anderson, Benjamin Sayer, (2017) "Innovative work behavior and personality traits: Examining the

moderating effects of organizational tenure", Journal of Managerial Psychology.

20. Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge,(2013) " organization behavior", Mc Graw – Hill ,Inc , 15th ed.

21. Stephen P. Robbins. Timothy A. Judge. Elham S. Hasham. (Organizational Behavior),13th Edition, (2010) . Arab Word , Edition.

22. Stephen P. Robbins. Timothy A. Judge. Elham S. Hasham. (Organizational Behavior),15th Edition, (2013) . Arab Word , Edition.

23. Tatiana Bachkirova, Elaine Cox, (2007) "Coaching with emotion in organisations: investigation of personal theories", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 28 Issue: 7, pp.600-612.

24. V.G. Kondalkar,(2007), "Organizational Behaviour", Publishers Published By New Age International (P) Ltd., Publishers.(P48-49)

25. Veronica I. K. Lam , , Leonardo (Don) A. N. Dioko , (2015), Achieving Consistency in Destination Personalities: A Tripartite Personality Congruity Theory Focused on Industry Professionals, inAntónia Correia , Juergen Gnoth , Metin Kozak , Alan Fyall (ed.) *Marketing Places and Spaces (Advances in Culture, Tourism and Hospitality Research, Volume 10)* Emerald Group Publishing Limited, pp.173 – 191.

B:Dissertation &Thesis:

1. Hafnidar. (2013). The relationship among five factor model of personality, spirituality, & forgiveness. International Journal of Social Science &Humanity, 3 (2), 167-170

2. Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Selecting a measure of

emotional intelligence: The case for ability scales. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace* (pp. 320–342). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

3. Mullins, Laurie J., (2010), "Management &Organizational Behavior", 9th, British Library Cataloguing-in-Publication Data.

4. Steven, and , Glinow, Mary Ann Von, (2010), "Organizational Behavior emerging knowledge and practice for the real world", 5th,(www.mhhe.com).

5. Zeidner, M., Shani-Zinovich, I., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2005) "Assessing emotional intelligence in gifted and non-gifted high school students" Outcomes depend on the measure. *Intelligence*, 33, 369–391.

C: Periodicals & Journals:

1. Benjamin Osayawe Ehigie, Rachael Olayemi Oguntuase, Felix Osa Ibode , (2012) "Personality factors and emotional intelligence as predictors of frontline hotel employees' emotional labour",*Journal of Management and Business Studies* (ISSN: 2315-5086) Vol. 1(9) pp. 327-338.

1. C. S. Carver, & M. F. Scheier.(2000) , " *Perspectives on Personality, (Boston: Allyn and Bacon"* , 4th ed, pp. 17-26.

2. Christopher R. Pease , Gary J. Lewis. (2015). "*Personality links to anger: Evidence for trait interaction and differentiation across expression style. Personality and Individual Differences"* , journal homepage: www.elsevier.com/locate/paid.

3. Grace Gorringer , John Caviness , Dawn Peters , (2016) "Leadership by design: intentional

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

organization development of physician leaders", Journal of Management Development, Vol. 35 Iss: 4, pp.549 - 570.

4. Laura L, Namy ,Scott O, Lilien field. Steven J, Lynn., &Nancy J, Woolf,(2014) "Psychology: From Inquiry to Understanding", 2nd ed. PP. 520,P211.

5. Mueen Abid ,Sameera Shafiq, Iram Naz ,Maryam Riaz (2015). "Relationship

between Personality Factors and Level of Forgiveness among College Students ". International Journal of Humanities and Social Science Vol. 5, No. 7; July .

6. Rudermanet, N. M., &Daus, C. S. (2001). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. Academy of Management Executive, 16(1), 76-86.

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الكوفة

كلية الإدارة والاقتصاد

السيدات /السادة المحترمون

م/استمارة الاستبان

Questionnaire Sheet

السلام عليكم.....

نضع بين أيديكم استمارة الاستبان التي اعدت لقياس متغيرات دراستنا

الموسومة.....

(شخصية الافراد العاملين ومدى تأثيرها في تحقيق الذكاء الاعطفي - دراسة تطبيقية في عينة من شركة

توزيع المنتجات النفطية في النجف الاشرف)

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات البحث الموسوم (شخصية الافراد العاملين

ومدى تأثيرها في تحقيق الذكاء الاعطفي - دراسة تطبيقية في عينة من شركة توزيع المنتجات النفطية

في النجف الاشرف)، وكونكم المعنيون بالأمر وبما انكم الأقدر من غيركم نرجو منكم الإجابة على

فقراتها بكل دقة وموضوعية. علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستكون بسرية تامة ولن تستخدم

الا لأغراض البحث العلمي.

مع فائق شكري وتقديري لكم

تعليمات وملاحظات عامة

- ١) الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المعني بالإجابة .
- ٢) ليس هناك حاجة لكتابة اسمك على الاستبان ضمانا لحرية الإجابة .
- ٣) الرجاء الإجابة عن جميع الأسئلة الواردة في الاستبان دون استثناء .
- ٤) رأيك الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة.
- ٥) ستجد أمامك بدائل تتراوح بين (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥)، نرجو منك وضع علامة (✓) تحت واحدة منها والتي تعبر عن وجهة نظرك.

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

(٦) الباحثة على استعداد تام للإجابة على الاستفسارات حول عبارات الاستبانة. مع العلم أن المتغيرات الرئيسية معرّفة في استمارة الاستبانة وضمن كل حقل من حقولها.

الباحثة : سامية هاني عجيل

أولاً: الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence):

(١) الوعي الذاتي (Self-awareness): مستوى وعي الفرد بحالاته المزاجية وتمييزه بين انفعالاته المختلفة ونوعية استجابته لدى تعرضه لمواقف مختلفة (Mustafa et al, 2017:13)

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	موظفين الشركة يكون دائماً لديهم الوعي الذاتي القوي وهم في المعتاد يكونون اكثر واقعية.					
٢	الافراد العاملين الواعيين والمتواجدين في الشركة لديهم نوعية استجابة قوية عند تعرضهم للمواقف عند تعرضهم للمواقف التي يواجهونها .					
٣	عادة ما يتم التفكير العميق والتأمل من قبل افراد الواعيين في القرارات المتخذة.					
٤	موظفين الشركة الواعيين يفكرون مليا ولا تكون سلوكياتهم متخذة جراء ردة فعل معينه					
٥	يقوم الافراد المتواجدين لديهم وعي ذاتي بعكس مفاهيم الشخصية بهدوء.					

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

(٢) ادارة العاطفة (Managing Emotion): مستوى سيطرة الفرد على مشاعره وانفعالاته بما يتلاءم مع مهاراته واتجاهاته والتي تعزز من قدرته على التحكم في المواقف وتنظيمها (Goleman, 1998).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	يملك موظفين الشركة القدرات على التحكم بمشاعرهم السلبية والايجابية وكيفية التعامل معها في المواقف الاجتماعية المختلفة.					
٢	مقدرة الافراد المتواجدين في الشركة على التكيف مع الإحداث الجارية ضمن البيئة التي يعملون فيها .وبالتالي قدرتهم في التعاطف في فهم مشاعر الافراد الآخرين .					
٣	قابلية المدير في الشركة على تنظيم انفعالاته وتوليد أفكار جديدة لديه بما يخدم الآخرين وإدراكها ومحاولة إشباعها.					
٤	موظف في الشركة يكون دائماً متفائل ويسعى إلى اغتنام الفرص وليست التهديدات.					
٥	هنالك افرادا متواجدين داخل الشركة وهم دائماً في حالة هدوء وصفاء , حتى في الأوضاع المضطربة وأثناء الأزمات .					

(٣) الدافعية (Motivation) : تعني الدافعية الحالة الداخلية التي تنشط وتحدد اتجاهاتنا الخاصة بأفكارنا ومشاعرنا وأفعالنا ، حيث ان الافراد بدافعهم الذاتي يعملون باستمرار نحو تحقيق أهدافهم (Sayer ,2017:8).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	الافراد لديهم دافع ذاتي قوي من اجل العمل باستمرار نحو تحقيق أهدافهم					
٢	يكون الموظف متفائل ويعمل بإصرار نحو لوصول					

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
	إلى الأهداف المزعومه رغم العوائق المحيطه به.					
٣	على الرغم من الضغوط المتواجده في عمل الشركة ألا أن هنالك دائماً يوجد أمل لدى الافراد للأستعداد نحو التخطيط والتعاون لتحقيق أهداف المجموعة ككل للمنظمة.					
٤	مدير الشركة الدافعية نحو اكتشاف قدرات الأفراد ومستعدو لاستخدامها وجعلها حقيقة على أرض الواقع.					
٥	تقديم مستوى عالي من الجوده في العمل من خلال الدافعية لكبيرة التي يمتلكونها.					

(٤) التعاطف (Emathy): يعد البعد الحقيقي للذكاء العاطفي حيث ان الافراد يعتبرون ان وجود التعاطف أمر بالغ الأهمية في عمل الإدارة ضمن عمل الفريق أو المنظمة الناجحة. (Fitzgerald et al, 2013:31).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	يسعى قائد الشركة او المدير في الشركة الى التعاطف مع الافراد الاخرين من حيث مقدرتهم في وضع أنفسهم في حالة شخص آخر حيث تساعد هذه الامور على تطوير المهارات والقدرات.					
٢	تعتمد الشركة على التنوع في عملها من اجل خلق الفرص البيئية المناسبة للافراد والتي من الممكن أن يجعلوها مزدهرة.					
٣	يستطيع المدير التعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المزمنة وتقديم مساعدة الآخرين قدر الامكان من خلال خلق روح التعاون بين الفريق والتعاطف معهم قدر الامكان .					
٤	يمتلكون الافراد مستويات عالية من القابليات على قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجوههم ومستعدو لاستخدامها وجعلها ضمن متطلبات العمل.					

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
٥	مواجهة المواقف الحساسة بطريقة إيجابية وتحدي التعصب والإحتياز .					

(٥) المهارات الاجتماعية: (Social Skills): هي قابلية الاشخاص الاخرين في العمل على تحميل المسؤولية وتأكيد الذات وضبطها، والقدرة على فهم والتواصل مع الآخرين. (Et Al ,2013:66Niehoff).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	يملك الفرد الوعي الاجتماعي الذي يمكنه من الانسجام الواسع للإشارات العاطفية تجاه الأفراد الاخرين أو المجموعات.					
٢	يملك الافراد مهارات اجتماعية جيدة هي أيضا جيدة في إدارة التغيير وحل النزاعات بالطرق الدبلوماسية.					
٣	يسعى الافراد الواعين اجتماعياً دائماً من مراقبة أرضا الاخرين بحرص والتأكد أنهم حصلوا على حاجاتهم.					
٤	يملك الفرد القابلية في تقبل التغيرات الحادثة في العمل والظروف المحيطة به والتكيف مع الأفراد والجماعات ذوي الخلفيات المتفاوتة والمتنوعة					
٥	يسعى فريق العمل الى تقديم الدعم للمشروع جديد ويكونوا متحمسين جداً وهو ما يتمتع به الافراد من حيث التأثير في المواقف الاجتماعية المختلفة .					

ثانياً: الشخصية : الشخصية بأنها الحركة داخل نظام النفس والبدن الانساني التي تحدد قدرته الفريدة على التكيف مع البيئة

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

(١) القبول (the acceptance): الأفراد دائماً يسعون إلى تحقيق التوازن الخارجي بين شخصياتهم وبين البيئة المحيطة بهم، (Ping-Ping Fu et al, 2012).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	يميل الأفراد دائماً نحو الاستسلام للآخرين حيث ان توافق الآراء بين الأشخاص يخلق حالة من التوافق والتعاون					
٢	الموافقة اي شيء يتعلق بالعمل بشكل جماعي					
٣	التوافق في الآراء بين الأشخاص يؤدي الى زيادة الثقة ضمن اطار عملهم أو العكس صحيح					
٤	قبول الفرد العامل للمهام الموجه اليه انسجامه معها					
٥	التناقض في الآراء بين الأشخاص العاملين يخلق حالة من الاكراه والعدائية في شخصياتهم					

(٢) الضمير الحي (conscience Living): هو عبارة عن مدى تحمل الشخص المسؤول عن قراراته والاعتماد عليها بشكل منظم وحريص إلى ان الناس الذين هم اكثر حذرا (Riaz et al. 2015: 150).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	الأفراد العاملين يمتلكون انضباط حقيقي وذاتي اتجاه الاعمال التي يؤدونها					
٢	يحرص الفرد على بتقييم نفسه بنفسه كما إنه يتلقى تقييمات الآخرين لما يصدر منه من أفعال بناء على شخصيته التي يمتلكه.					
٣	يتابع الشخص نفسه إذا تبين أن نتيجة تقييمه أو تقييم الآخرين له ليست جيدة من خلال تحريك الضمير.					
٤	يتم التقييم ليست من جانب واحد للشخصية بل من					

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
	الشخصية ككل					
٥	غالباً ما يسعى الفرد تجاه عمل الصواب من أجل الشعور بالاستقامة أو النزاهة عندما تتفق هذه الأعمال مع القيم الأخلاقية.					

(٣) الاستعداد / الاتزان العاطفي (Preparation / emotional balance): وتشير إلى مدى قابلية الشخص بممارسة الهدوء ومتحمس في انجاز اعماله وبعيد عن العصبية المفرطة بما يحقق الامان الوظيفي للشخص بحد ذاته (Hafnidar, 2013).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	يتمتع الفرد بمقومات جسدية لها تأثير واضح في تكوين شخصية الفرد .					
٢	يكون الشخص في بعض الاحيان هادئ وبعيد عن العصبية في العمل					
٣	يحقق المرؤوسين الامان في العمل تجاه اعمالهم التي يؤدونها					
٤	يعد يتمتع الفرد بتأثيره العاطفي تجاه الاعذار المقدمه من عدم انجاز العمل في الوقت المحدد.					
٥	يتميز الفرد بالعصبية والقلق في العمل لأنه اكثر ايجابية وامناً في اداء اعماله وفي علاقاته مع الاخرين.					

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

(٤) الاتجاه الخارجي (direction External): يقصد بالاتجاه الخارجي الى هو ان يكون الفرد في منظمات الاعمال ذوظبيعة اجتماعية ويود في اقامة الاجتماع مع الاخرين والتحدث اليهم والشعور في الراحة في علاقته مع الاخرين. (Robbins,2013).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	يملك الافراد العاملين الفرصة لتكوين علاقات قوية مع زملاء العمل في الشركة					
٢	قدرة الفرد على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فعالة ضمن اطار عمله.					
٣	يشكل الافراد مع رؤسهم صداقات قوية والشعور بالراحة معهم في العمل لصالح الكلية					
٤	الشعور بالراحة تجاه قيام الافراد بالعمل الجماعي نحو تحقيق هدفا لشركة					
٥	الشركة هي الذي تحدد ملامح شخصية الفرد من خلال التنشئة الاجتماعية المتربي عليها					
٦	يستطيع زملاء العمل العمل بشكل اكثر مرونة اذا قامت الشركة بممارسة امكانياتهم ومهاراتهم بصورة جماعية.					

(٥) الانفتاح (the openness): الانفتاح هو التعبير عن مدى الخيال والتصور للفرد و الاصغاء والتفكير و الاحساس الفني والاستعداد للتغيير (Lewis et al. 2015: 124).

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
١	الاحساس المتواصل تجاه افراد العمل بضرورة التغيير					
٢	يسعى الافراد دائماً الى ان يكونوا اكثر حزمياً واجتماعيون، ومؤنسون في العمل					
٣	يشجع المرؤسين على التسامح بين افراد العاملين في					

الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين

م	الفقرات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
	الشركة اثناء الخلافات في العمل					
٤	الافراد العاملين المنفتحين هم اكثر انتاجا من الافراد ذوي الانطوائية والعزله .					
٥	يشعرأن أي شخص في العمل بالشركة بالانفتاح تجاه عمله تلازمه بضرورة الحزم إلى أنماط سلوكية محددة، وإلى ضرورة اكتساب المعارف والقدرات الفكرية اللازمة لأداء المهمات .					

Abstract:

Emotional intelligence and its impact on the five personal factors of the workers (A case study in the oil products distribution company in Al-Najaf Governorate)

The objective:

The current study aims to investigate the possibility of identifying the personality that possessed by the individual and its effect on achieving emotional intelligence in the oil products distribution company. In line with the title of the study, two main variables were identified: the personality as an explanatory variable and the emotional intelligence as a responsive variable, of the to identify the extent of the company's practice in the field of the study of personal approach and its impact on achieving emotional intelligence, and identify the impact of the personality in achieving emotional intelligence and aims to diagnose the emotional intelligence in the organizations that involved in this study (Distribution Company of oil products), as well as know the views of staff at the executive level about their practice of intelligence.

Design / Methodology: The problem of the study was determined by a number of questions, the most important of which was: Are the available managerial characters practice the emotional intelligence? What is the importance of achieving intelligence and its exclusion in the companies surveyed?

The study issue was determined in several questions centered on the shape and the nature of the relationship

between the variables of the study and in order to achieve the objective of the study and to answer the questions of this study and to test its hypothesis and validity the study used the questionnaire as a main tool for collecting data and information.

The value of the study: The study reached a set of theoretical and applied conclusions and the most important of which is that the companies surveyed had some decline in certain aspects such as the decline in the importance of the features and the qualities that possessed by the individual employee in the aspects of his work and does not rely on the planning of a particular scenario as a tool to face possible future developments and a decline in the employees' keenness to obtain the necessary information to accomplish their tasks and their inability to make decisions that relate to how their business is conducted. The study presented a set of proposals and the most important of which is the call for further studies on the subject of personality and along with other proposals that prepare a future study projects.

Key Words: personality, emotional intelligence, acceptance, commitment, living conscience, balance or emotional readiness, outward direction, openness, self-awareness, emotion management, motivation, empathy, social skills.