

دور الذكاء العاطفي والمتغيرات الديموغرافية في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال

The Role of Emotional Intelligence and Demographic Variables in Improving the Job Performance of Entrepreneurs

نعيم بن علي البيحاني¹، سعيد أحمد الزهراني²

Naeem Ali Albihany¹, Saeed Ahmed Al-Zahrani²

¹ أستاذ ريادة الأعمال المساعد بقسم إدارة الأعمال- كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة أم القرى- السعودية

² ماجستير إدارة أعمال- قسم إدارة الأعمال- كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة أم القرى- السعودية

¹ Assistant Professor of Entrepreneurship, Department of Business Administration, College of Business and Economies, Umm Al-Qura University, KSA

² Master of Business Administration, Department of Business Administration, College of Business and Economies, Umm Al-Qura University, KSA

¹ nabihany@uqu.edu.sa, ² sazn07@hotmail.com

Accepted

قبول البحث

2024/1/11

Revised

مراجعة البحث

2023 /12/24

Received

استلام البحث

2023 /11/26

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2024.14.1.1>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

دور الذكاء العاطفي والمتغيرات الديموغرافية في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال The Role of Emotional Intelligence and Demographic Variables in Improving the Job Performance of Entrepreneurs

الملخص:

الأهداف: تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال بمنطقة مكة المكرمة، كما تهدف إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة- المستوى التعليمي) لدى رواد الأعمال. حيث تزداد أهمية الذكاء العاطفي بين رواد الأعمال خصوصاً مع التحديات التي تواجههم وقلة الموارد المتاحة لهم عند تأسيسهم للمشاريع الريادية. المنهجية: لتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لطبيعة الدراسة، وتم إعداد استبانة كأداة للدراسة. وبعد التوزيع على العينة العشوائية البسيطة من رواد الأعمال بمنطقة مكة المكرمة (محافظة جدة) كان عدد الاستجابات الصالحة (163) استجابة. النتائج: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال. كما أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي لصالح سنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي لصالح المستوى التعليمي. الخلاصة: خلصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام رواد الأعمال وملاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة بأدوات ومبادئ الذكاء العاطفي ومنهجيته. كما توصي الدراسة الباحثين في المنطقة العربية بالاهتمام بإجراء أبحاث ودراسات أكبر حول هذه الذكاءات المختلفة والتي تؤثر إيجاباً على أداء تلك المنشآت.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي؛ الأداء الوظيفي؛ رواد الأعمال؛ تحسين الأداء.

Abstract:

Objectives: The study aims to identify the impact of emotional intelligence in improving the functional performance of entrepreneurs in Makkah region. It also aims to identify the relationship between the level of emotional intelligence and functionality depending on the demographic variables (years of experience - level of education) of entrepreneurs. The importance of emotional intelligence among entrepreneurs is increasing especially with the challenges they encounter and the lack of resources available to them when establishing entrepreneurial projects.

Methods: To achieve the study's objectives, the study followed the analytical descriptive curriculum suited to the nature of the study by developing a questionnaire as a study tool. After distributing it to the simple random sample of entrepreneurs in Makkah region (Jeddah governorate), the number of valid responses was (163).

Results: The study reached several results: (1) There is a statistically significant relationship between the levels of emotional intelligence and improving the functioning of entrepreneurs. (2) There are statistically significant differences in the performance level of entrepreneurs according to the demographic variables of the years of experience and educational level. (3) There are statistically significant differences in the level of emotional intelligence of entrepreneurs depending on the demographic variables of the years of experience and educational level.

Conclusion: The study concluded that entrepreneurs and SME owners should be interested in learning and adapting these principles and methodologies of emotional intelligence. The study also recommends that researchers in the Arab region should pay attention to conducting more studies on the different types of intelligence, which positively affects the performance of these organizations.

Keywords: Emotional intelligence; Job performance; Entrepreneurs; Performance improvement.

المقدمة:

تعد زيادة الأعمال مؤشراً من مؤشرات التقدم والنهوض الاقتصادي في العالم، وهي من العناصر المهمة في أي نظام، كما تلعب زيادة الأعمال دوراً إيجابياً في نجاح المشاريع والخطط التنموية، وتستلزم زيادة الأعمال سمات ومهارات بشرية قبل كل شيء، فرائد الأعمال يجب أن يتمتع بالعزيمة والإصرار على النجاح، والخروج بأفكار ابتكارية، والقدرة على إدراك المخاطر والتحديات في سبل تحقيق الأهداف الموضوعية بدقة (إسماعيل، 2011). ويعتبر الذكاء العاطفي من المهارات التي تساعد الفرد على كيفية التعامل مع جميع المواقف وإدارتها بشكل صحيح، إذ إنه من الأمور الضرورية التي يجب أن يمتلكها رواد الأعمال، وذلك لما لهم من قدرة على تفهم انفعالات الفرد، وضبط المشاعر والتعامل معها بإيجابية، بالإضافة إلى أنها تحقق مفهوم الفرد المتميز في بيئة العمل (الجعفري، 2010).

ويشير عودات (2017) إلى أن مفهوم الذكاء العاطفي يرتبط بتحسين الأداء؛ وذلك لما للذكاء العاطفي من دور فعال في تحقيق الأهداف ونجاحها، وهذا ما أكدته دراسة أبي الحسن (2016) من وجود أثر لأبعاد الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء الوظيفي للفرد، وتحسين فاعلية فريق العمل. وأكدت كذلك دراسة ياضيور (2022) وجود علاقة إيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي وإبداع فريق العمل. كما أشار أبو رياش وآخرون (2006) إلى أن استخدام أبعاد الذكاء العاطفي له تأثير واضح في مجرى الحياة اليومية؛ وذلك لما يتسم به من قدرة على السيطرة على انفعالات الأفراد وطريقة تفكيرهم. ويشير الباحثان إلى أن الذكاء العاطفي يخلق نمطاً إيجابياً مستقرًا من العلاقات بين الأفراد، حيث يعد الذكاء العاطفي بمثابة رابط مشترك قائم بين العقل، والقلب، وضبط الانفعالات والتفكير. وتتجلى أهمية الذكاء العاطفي في أنها تساهم في زيادة قدرة رواد الأعمال على التحكم بالعواطف والمشاعر وضبط الانفعالات وممارسة المهام بشكل أدق، فرواد الأعمال الذين يتمتعون بدرجة عالية من الذكاء العاطفي هم أكثر إتقاناً في أدائهم الوظيفي؛ لأنهم أكثر مهارة في ضبط وتنظيم عواطفهم.

مشكلة الدراسة:

تركز أبعاد الذكاء العاطفي على نواحي مختلفة تشمل تعرف الشخص على نفسه وسلوكياته وكيفية ضبط هذه السلوكيات، بالإضافة إلى التعرف على الآخرين حوله وكيفية التعامل معهم وضبط المشاعر معهم في الفعاليات المختلفة. وكما يعلم الجميع بالدور الكبير الذي يلعبه رواد الأعمال في تحقيق التنمية الوطنية، ولكن لا ينكر شخص حجم التحديات التي تواجه رواد الأعمال والتي تتمثل في الضغوطات وقلة الموارد وارتفاع درجة المخاطرة. وهذه الضغوطات والتحديات تقود بالضرورة إن لم يتم التعامل معها بحكمه وصبر إلى مشكلات اجتماعية ونفسية واقتصادية. وهذا بدوره يزيد الحاجة لأهمية أن يقوم الرواد بالسيطرة على الانفعالات والتعامل بشكل مختلف مع طرق التفكير والاختلافات الشخصية. وهذا من العوامل التي لها أهمية كبيرة في النجاح خاصة عند رواد الأعمال؛ لما يمتلكون به من مهارات تمكنهم من التخلص من ضغوطات العمل، والتعامل مع الموقف، وتطوير أنفسهم، وتطوير منظماتهم التي يعملون فيها، والإبداع بالتفكير خارج الصندوق والوصول بمنشأتهم إلى بر الأمان والنجاح الوظيفي (أبو الحسن، 2016).

وجاءت نتائج دراسة (Irby and Lam (2002) ودراسة (Robins and Ferris (2006) مؤكدة على أن الذكاء العاطفي هو أفضل متنبئ لأداء الموظف؛ لأنه يمكن من التنبؤ بإنتاجية الموظفين من خلال فهم مشاعرهم والتعامل معها بالطريقة المطلوبة التي تتوافق مع هذه المشاعر، وأكدت الأبحاث أن الذكاء العقلي يساهم في النجاح المهني بنسبة ضئيلة جداً 20%، بينما الذكاء العاطفي له دور كبير في نجاح الفرد في أداء وظيفته بنسبة 40% (الخضر، 2001). وقد أشار دردس، (2021) أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي يتميزون بمستوى عالي في الأداء الوظيفي؛ لأن لديهم تجربة إيجابية في إدارة عواطفهم بشكل

فعال في أثناء العمل، وقد أكد أنه بالرغم من هذه الأهمية لا زالت توجد ثغرات في هذا الموضوع، ومنها: عدم وضوح العلاقة الكافية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في ظل ظروف العمل.

ومن هذا المنطلق جاءت مشكلة الدراسة في هذا التساؤل: ما دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال في منطقة مكة المكرمة؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- تقدم الدراسة الحالية إطارًا نظريًا للذكاء العاطفي وأهميته قد يفيد رواد الأعمال في تطوير بيئة العمل ونجاحها، وتحسين الأداء الوظيفي لديهم.
- الإثراء النظري للمكتبات والمنظمات التي تهتم برواد الأعمال.

الأهمية التطبيقية:

- تساعد نتائج الدراسة الحالية في تبني برامج مبنية على مهارات الذكاء العاطفي وآلية عمله وتطويره، مما يساهم في توجيه سلوك رواد الأعمال نحو تحقيق الأهداف التي يسعون إليها.
- من خلال نتائج الدراسة تتمكن المنظمات من تطوير قدرات رواد الأعمال الذين يعملون فيها لزيادة الذكاء العاطفي من أجل تحسين وتطوير هذه المنظمات من خلال دورات وبرامج تكسيهم الذكاء العاطفي والتعامل مع المواقف.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على أثر العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال. وكيف يستطيع رائد الأعمال الذي يملك الذكاء العاطفي أن يصل بالمنظمة إلى أهدافها بشكل أكثر فعالية وإبداعية.
- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.
- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

أسئلة الدراسة:

- هل هناك علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال؟
- هل هناك فروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة- المستوى التعليمي) لدى رواد الأعمال؟
- هل هناك فروق في مستوى الأداء الوظيفي لرواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة- المستوى التعليمي)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال ويشق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

مصطلحات الدراسة:

- **الذكاء العاطفي:** عرف دريس (2021) الذكاء العاطفي بأنه: "معرفة مشاعر الذات وعواطف الآخرين، وتوظيف هذه المعرفة بذكاء لاختيار أفضل طريقة تضمن الإدارة الناجحة لمواقف الحياة المختلفة" (ص22). ويعرفه Carrillo (2019): بأنه مجموعة من المهارات والقدرات المترابطة التي يتحكم فيها الفرد بإدارة العواطف وممارسة تلك العواطف لتعزيز التفكير. أما الباحث هلال (2010) فقد عرف الذكاء العاطفي بأنه: مجموعة من العناصر التي تعزز من قدرة الشخص على التحكم بعواطفه ومشاعره مع الآخرين والتميز بينهم، وتوظيف هذه العواطف في توجيه الأعمال وتنميتها. في حين عرفه جولمان (2000) بأنه: قدرة الشخص على ضبط النفس مع الشعور بالحماص والجد والمثابرة وتحفيز النفس.
- ويرى عوجة (2002) أن الذكاء العاطفي يتضمن معرفة مشاعر الفرد، واستخدام تلك المشاعر في اتخاذ قرارات جديدة في الحياة، أي المقدرة على التعامل مع حالات القلق أو الضيق، وسيطرة وضبط الاندفاعات، ويكون لديه أمل وتفاؤل بالاستمرار حتى عند وجود عقبات أو نكسات أثناء

- محاولته تحقيق أهدافه. ويعرف البحث الذكاء العاطفي إجرائيًا بأنه: ممارسة رؤاد الأعمال بمحافظه جده لأبعاد الذكاء العاطفي، وهي مجموعة من القدرات والمهارات، كالدافعية، والتعاطف العقلي، والمهارات الاجتماعية.
- الأداء الوظيفي: تعرف الخناق (2007) الأداء الوظيفي بأنه: "هو السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب" (ص.36).
 - كما عرف عفيفة (2019) الأداء الوظيفي بأنه: "الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدمه الفرد لإنتاج مخرجات أثناء قيامه بمسؤوليات وواجبات الوظيفة، حيث إن حجم وأهمية هذه المخرجات تعبر عن حجم الأداء" (ص.20). وقد عرفته الرميح، (2023) بأنه: عملية إدارية دورية مستمرة، يمكن من خلالها معرفة أداء الموظفين، بمختلف مستوياتهم الوظيفية، ثم إصدار الحكم على قدرتهم في أداء مهامهم، بناء على الأهداف المخطط لها، ووفق معايير محددة مسبقًا (ص.116).
 - ويعرف البحث الأداء الوظيفي إجرائيًا بأنه: هو الأسلوب والنهج الذي يتبعه رؤاد الأعمال بجدة في سبيل تحسين الأداء الوظيفي لديهم كالكفاءة، والفاعلية، والسرعة، والتكلفة.
 - رؤاد الأعمال: وعرف غازي (2022) رائد الأعمال بأنه: "هو الشخص الذي لديه الإرادة والقدرة لتحويل فكرة جديدة أو اختراع جديد إلى ابتكار ناجح، وترجمته في صورة مشروع صغير أو متوسط يساهم في تنمية الأعمال بالمجتمع، وبالتالي فوجود رؤاد الأعمال يدعم إنشاء منتجات ونماذج ومشروعات جديدة بالمجتمع، كما يساهم في التطور الصناعي والنمو الاقتصادي فضلاً عن مستوى المؤسسات الأهلية والمجتمعية على المدى الطويل" (ص.22).
 - وعرفه (1970) Peter Drucker: هو شخص لديه مخاطرة وقدرة على وضع مهنته وموقفه المالي في الواقع، والمخاطرة عن طريق تطبيق فكرته ووضعها محل التنفيذ، وذلك عن طريق بذل المزيد من الوقت والجهد ورأس المال في مخاطرة غير مضمونة. ويعرف السكارنة (2006) بأنه لقب يمنح لمن ينشئ مشروعًا جديدًا، ويديره لتقديم شيء جديد مبتكر ناجح.
 - ويعرف البحث رؤاد الأعمال إجرائيًا بأنهم: أصحاب الأعمال المتوسطة والصغيرة في جده القادرون على تحويل أفكار وابتكارات جديدة وخدمات مستقبلية إلى مساهمة بدرجة كبيرة في نمو المجتمع.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري:

المبحث الأول: الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي، وأهميته:

الذكاء العاطفي: هو "القدرة على بناء علاقة إيجابية بين الفرد ونفسه وإدراك عواطفه الذاتية والوعي بها وضبطها من جهة، وعلاقته مع الآخرين وملاحظة عواطفهم ومعرفة كيفية التعاطف والتواصل معهم بكفاءة لتحقيق نتائج إيجابية، من جهة أخرى. ويمكن من بناء علاقات أكثر نجاحًا في كافة مجالات الحياة ويسهم في اتخاذ القرارات السليمة مما يزيد التركيز على تحقيق الأهداف" (أبو الريش 2021، ص.14). أو هو مقدرة الفرد على التعرف على رغبات ومطالب الآخرين وإن لم تكن واضحة الأعمال، وتمثل أهمية الذكاء العاطفي في أنه يسهم في بناء علاقات قوية بين الأفراد، بحيث يكونون قادرين على مواجهة الظروف والتكيف معها (العتيبي 2010).

كما يمنح الذكاء العاطفي التعامل مع الآخرين، ومراعاتهم، ومساعدتهم على الابتكار، واكتشاف كل ما هو جديد، ويضيف العقاد (2017) أن الذكاء العاطفي يساعد في بناء شخصية قيادية واعية ومدركة وقادرة على تحمل المهام والمسؤوليات، والسيطرة على الانفعالات وضبطها في المواقف الصعبة، والتواصل مع الآخرين.

أهداف الذكاء العاطفي:

أشار العتيبي (2010) إلى أن الذكاء العاطفي يحقق عدة أهداف منها:

- تطوير المهارات الاجتماعية لدى الفرد، والتحكم بمشاعر الآخرين.
- الحفاظ على المشاعر الإيجابية والحماس بين الأفراد.
- يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتنميتها وتحفيزها.
- المحافظة على قدرات الأفراد وتطويرها وتوظيفها فيما يخدم مصلحة المؤسسة.

الذكاء العاطفي في الحياة المهنية:

للذكاء العاطفي أهمية كبيرة للفرد في جميع مجالات الحياة الاجتماعية والوظيفية، فهي تعادل ضعف أهمية الذكاء المعرفي، وذكر دانيال جولمان في كتابه (الذكاء العاطفي) أن الذكاء العاطفي يؤدي دوراً كبيراً في الوصول إلى الدرجات العالية في القيادة، والنجاح إلى المستوى الأعلى، لما له من تأثير إيجابي في المؤسسات ويتمثل ذلك في التالي:

- يخلق نمطاً مستقرًا من العلاقات العامة الإيجابية بين الأفراد.
- الذكاء العاطفي لدى المجموعات والمؤسسات يؤثر على الذكاء العاطفي لدى الأفراد من التغذية الراجعة الإيجابية.
- يؤثر الذكاء العاطفي على المجموعات وكذلك الأفراد في الإنتاجية (بظاظو، 2010).
- يجعل الشخص أكثر مهارة في تقييم وتنظيم عواطفه الخاصة، كما أنه يساعد لصاحب الذكاء العاطفي على التنبؤ بالنتائج المرتبطة بالعمل (دردس، 2021).
- هذا الذكاء هو المحور الأهم في نجاح أي منظمة تسعى لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية، وتحسين جودة حياة العمل الذي ينعكس تفعيله على أداء الأفراد وأداء المنظمة بشكل عام (الجوهر، 2023).

أبعاد الذكاء العاطفي:

- الوعي بالذات: وهو أن يعي الفرد انفعالاته وعواطفه وإحساسه، والوعي بأفكاره التي ترتبط بانفعالاته.
- الدافعية: وهي القدرة على التحكم بالمشاعر وضبطها مع القدرة على احتوائها، والوصول إلى هدوء النفس.
- المهارات الاجتماعية: أساس نجاح التعاملات جميعها يكمن في قدرة الأفراد على إدارة الانفعالات، والتعامل مع مشاعر الآخرين، وتكوين علاقات إيجابية، إضافة للقدرة على إدارة الذات وفهم الآخر.
- التعاطف: وهي قراءة مشاعر الآخرين من خلال أصواتهم وتعبير وجوههم، حيث إن الفرد الواعي بعواطفه وانفعالاته هو أكثر فهمًا لمشاعر الآخرين، ولديه القدرة على قراءة مشاعرهم (بن غريبال، 2015، ص 63).

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي**مفهوم الأداء الوظيفي:**

هناك علاقة ترايبية بين مفهوم الأداء وبين سلوك الفرد والمنظمة، فالأداء يحتل مكانة مهمة أساسية داخل أي منظمة، لما يحتويه من نتائج الأعمال كلها وما يتبعها من أنشطة. وثمة تعريفات متعددة للأداء، فالأداء الوظيفي يتمثل في نتاج السلوك والعمل تحت ظل مجموعة من الإجراءات والأنظمة التي تقوّم العمل لتحقيق بعض من الأهداف المرجوة، (عبد البحر وأبو سويح، 2010) أو هو سلوك تراكمي يؤدي إلى تحقيق العمل وفقاً لأهداف المنظمة، ولا يرتبط بالضرورة بالإنتاج والإنتاجية، بل يتم تمثيله في عدة جوانب، مثلاً: "علاقة الموظف بالموظفين الآخرين، ونوعية العمل المنجز، والالتزام بثقافة المنظمة، وما إلى ذلك" (دردس، 2021، ص 24).

عناصر ومحددات الأداء الوظيفي:

- الجهد المبذول في العمل: وهو يظهر مدى حماس الفرد لأداء العمل ودرجة دافعيته.
- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية لكل عامل، ومدى التجارب والخبرات السابقة، والتي يتوقف عليها مستوى الجهد المبذول في الأداء.
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: وذلك يظهر حينما يقوم الفرد بأداء عمله تبعاً لتصوراته للمهام التي سوف يمارس بها عمله في المنظمة (البقي، 2010).

أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة، وله دور كبير في المنظمة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنشأة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حينما يكون أداء العاملين فيها متميزاً، ومن خلاله تتحقق أهداف المنظمة، ويرتفع مستواها الاقتصادي، وتتحقق أهداف الدولة في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الإبراهيم، 2008).

المبحث الثالث: ريادة الأعمال**مفهوم وفوائد ريادة الأعمال:**

يُعرف (Sebora et al. (2010) ريادة الأعمال بأنها: عملية تسعى إلى خلق منشآت ومشاريع ابتكارية جديدة، وتمكينها، وتنميتها، وتطوير أعمالها. ويعرف الشميمري والميريك (2019) بأنها: "إنشاء عمل حر يتسم بالإبداع، ويتصف بالمخاطرة" (ص 25).

- ويضيف الشميمري، والمبيريك (2019) أن زيادة الأعمال تتمثل فوائدها في أنها تساهم في تحقيق العديد من المزايا التي يمكن إجمالها فيما يلي:
- الاستقلالية: إن الاستقلالية لدى رائد الأعمال تتيح الحرية الكاملة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها بشغف ويحلم بها.
- فرصة للتميز: يمكن لرائد الأعمال إيجاد مشاريع مختلفة تميزه عن الآخرين، مثل: مشروع إعادة تدوير النفايات لحماية الكرة الأرضية، حيث إن هذه الأمثلة تظهر تفوق رواد الأعمال، وتحقق لهم عوائد مادية.
- تحقيق الطموحات: تساهم زيادة الأعمال في إعطاء رواد الأعمال الفرصة للتعبير عن آرائهم وأفكارهم، بالإضافة إلى أن امتلاك رواد الأعمال لأي مشروع يشعرهم بالقوة والسلطة.
- فرصة تحقيق الأرباح: تساهم زيادة الأعمال في مساعدة رواد الأعمال على جني أكبر قدر من الثروات والربح المادي.
- فرصة للمساهمة في المجتمع: تساهم مشاريع رواد الأعمال مع مرور الوقت في النهضة وتنمية المجتمع واقتصاده.
- وأضاف إلياس (2023) تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بريادة الأعمال؛ نظراً لدورها الأساسي في دعم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال المشروعات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، والتي تمثل الغالبية العظمى لاقتصاديات دول العالم سواءً المتقدمة أو النامية (ص60). ويضيف الباحث أن زيادة الأعمال تساهم في تنمية الاقتصاد الوطني، وإيجاد أيادي عاملة، وتوفير فرص عمل جديدة، مما يساهم في التقليل من نسبة البطالة.

الدراسات السابقة:

- دراسة سارة الدبريني (2024): هدفت الدراسة إلى التفي دراستها التي أجرتها حول تأثير الذكاء العاطفي على الرضاقة التنظيمية في قطاع الاتصالات إلى وجود علاقة وارتباطات معنوية وإيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي، وأبعاد رضاقة القوى العاملة من الاستباقية، والتكيف، والمثابرة. في حين أشارت دراسة غربال (2015) إلى أن رائد الأعمال الذي يمتلك الذكاء العاطفي يستطيع أن يحقق للمنظمة أهدافها بشكل أكثر فعالية وإبداعية، كما أنه يمتلك قدرات عالية على التحدث والإقناع وتغيير الآراء بما يتناسب مع تطوير المنظمة، كما يستطيع أن يدير عواطف العاملين والإداريين في المنظمة، مما يساعده على تحسين وتطوير نفسه والمنظمة. وأيضاً ذكر أحد الباحثين أن رائد الأعمال يتوجب أن يكون لديه القدرة على حل المشكلات من خلال ضبط مشاعره وانفعالاته بما يتناسب مع الموقف، كما أن لديه القدرة على معرفة مشاعر الآخرين، وإدارتها، وإثارة مشاعر الآخرين، والقدرة على صنع القرار في مكان عمله (بن غربال، 2015).
- دراسة (Serbaya, 2022): خلص البحث الذي أجري بواسطة (إلى الدور الكبير الذي يلعبه الذكاء العاطفي في تحسين الحياة الاجتماعية والشخصية لأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة، إضافة للأداء التنظيمي لمنشآتهم. ومن الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي مطبقة على موظفي المنظمة دراسة أمارة الحسين (2021)، حيث تناولت أثر مهارات الذكاء العاطفي في تحسين أداء الكادر العلمي والإداري في جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، وطُبقت دراستها على (68) كادراً علمياً في جامعة الرشيد، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة التي حددها جولمان "تنظيم الذات، الوعي بالذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية" والأداء الوظيفي، كما تبين من الدراسة عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) على امتلاك مهارات الذكاء العاطفي.
- دراسة باصبور، وبدوي (2022) تدور الدراسة حول معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وابداع فرق العمل في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية على عينة بلغت (476) شخص، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين العوامل المذكورة. وأيضاً من الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي: دراسة الشاعر (2020) في القيادة الأخلاقية في شركة الصناعات الكهربائية في الأردن، وتم تطبيق الدراسة على (265) عاملاً في شركة الصناعات الكهربائية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة الأخلاقية وفيهما أثر إيجابي.
- دراسة المزروع (2017) والتي هدفت التعرف على تأثير أبعاد الذكاء العاطفي (المشاعر ذاتية التقييم، تقييم العواطف الأخرى، استخدام العواطف، وتنظيم العواطف) على مشاركة الموظفين في سلطنة عمان، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العواطف ذاتية التقييم واستخدام العواطف وتنظيم العواطف ومشاركة الموظفين بشكل كبير.
- دراسة عودات (2017) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للمديرين في جامعة اليرموك، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة العواطف، التعاطف، التعامل مع الآخرين)، وأبعاد الأداء الوظيفي (فريق العمل، إدارة العلاقات مع الآخرين، التحفيز المعنوي، إدارة الصراع وحل النزاع)، وعدم وجود أثر لعوامل العمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة لدى المرؤوسين على مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للمديرين من وجهة نظر المرؤوسين.
- دراسة أبي الحسن (2016) وهدفت إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي والوظيفي لدى مديري القطاع المالي، والتعرف على العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وإيجاد الفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري القطاع المالي تبعاً لمتغير الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والتحصيل العلمي، وسنوات الخبرة، والدخل الشهري، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثيرية قوية بين الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي.

التعليق على الدراسات السابقة:

في ضوء ما تقدم من عرض للدراسات فإن البحث يستخلص أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية:

- **أولاً: من حيث المنهج:**
اتفقت دراسة أبي الحسن (2016) ودراسة المزروعي (2017) ودراسة الشاعر (2020) ودراسة عودات (2017) مع الدراسة الحالية في اختيارها المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل البيانات التي تم التوصل إليها ووصفها وصفاً علمياً، بينما اختلفت دراسة نعمة (2016) عن الدراسة الحالية في اختيارها المنهج التطبيقي من خلال بطاقة الملاحظة التي وزعت على عينة الدراسة.
- **ثانياً: من حيث الأداة:**
اتفقت دراسة أبي الحسن (2016) ودراسة المزروعي (2017) ودراسة الشاعر (2020) ودراسة عودات (2017) مع الدراسة الحالية في اختيارها للاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة الدراسة وجمع البيانات وتحليلها، بينما اختلفت دراسة نعمة (2016) عن الدراسة الحالية في استخدامها لبطاقة الملاحظة كأداة لجمع البيانات.
- **ثالثاً: من حيث المجتمع:**
اختلفت دراسة أبي الحسن (2016) ودراسة عودات (2017) عن الدراسة الحالية في اختيارها المديرين كمجتمع للدراسة، وأيضاً دراسة المزروعي (2017) كان مجتمعها موظفي وزارة التعليم، ودراسة نعمة (2016) هم الطلاب والمدرسون، ودراسة الشاعر (2020) مجتمعها عمال شركة الصناعات الكبريائية.

الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

ومما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيراً مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيراً من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها، كما استفادت منها في إثراء الإطار النظري، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أن هذه الدراسة سوف تسلط الضوء على أبعاد الذكاء العاطفي (الدافعية، التعاطف العقلي، المهارات الاجتماعية) ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، كالكفاءة والفاعلية والسرعة والتكلفة لدى رواد الأعمال بجدة. كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل الديموغرافية على الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اعتمدت هذا الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الأهداف البحثية. فقد قام الباحثان بإعداد وتصميم استبانة تهدف لجمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة من غير تدخل الباحثين. ويلمها مرحلة تصنيف هذه البيانات ومعالجتها وتحليلها بشكل كامل. كما قامت الدراسة بالاعتماد كذلك على البيانات الثانوية المعتمدة على الكتب والمقالات العلمية العربية والانجليزية بالإضافة للتقارير ذات العلاقة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هم جميع رواد الأعمال في منطقة مكة المكرمة، وتكونت عينة الدراسة من (163) من رواد الأعمال أصحاب المشاريع بمحافظة جدة، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجموعة استخدم العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة هي: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرار، والنسبة المئوية، ومعامل بيرسون، واختبار (ت) لإيجاد الفروق للوصول إلى نتائج الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائية (SPSS).

عرض نتائج الدراسة:

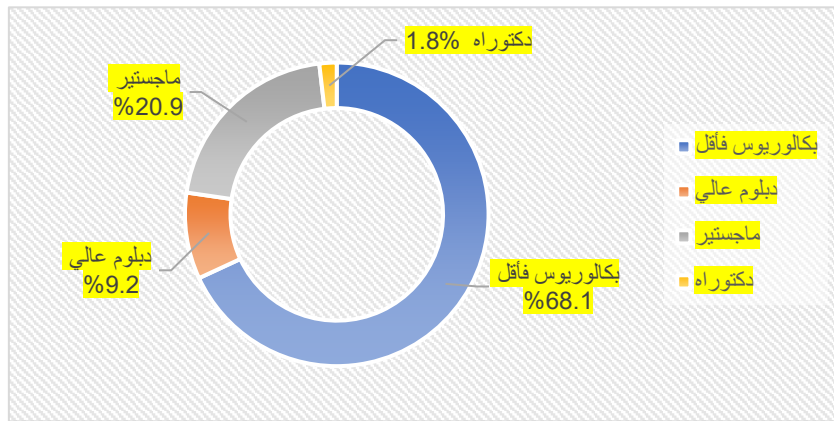
في هذا الفصل يقوم الباحثان بعرض نتائج الدراسة من خلال البيانات التي جمعت من عينة الدراسة، ومناقشتها، ومن ثم وضع توصيات الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: البيانات الأولية:

جدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

النسب المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
68.1%	111	بكالوريوس فأقل
9.2%	15	دبلوم عالي
20.9%	34	ماجستير
1.8%	3	دكتوراه
100%	163	المجموع

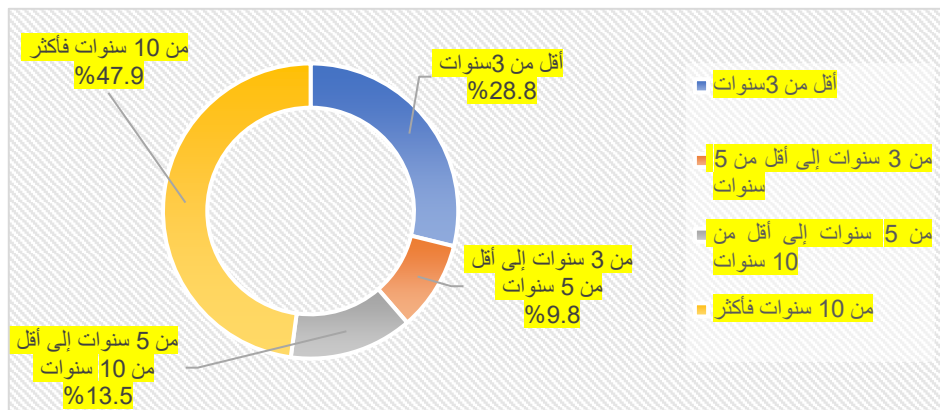


رسم بياني (1): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

من خلال الجدول السابق (1) الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي يتبين أن أعلى نسبة من لديهم مؤهل البكالوريوس فأقل بلغت نسبتهم (68.1%)، يليهم من لديهم درجة الماجستير بنسبة (20.9%)، ثم من لديهم مؤهل الدبلوم العالي بلغت نسبتهم (9.2%)، وأقل نسبة من يحملون درجة الدكتوراه (1.8%)، ونستنتج من خلال ذلك تنوع مؤهلات عينة الدراسة.

جدول (2): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسب المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
28.8%	47	أقل من 3 سنوات
9.8%	16	من 3 سنوات إلى أقل من 5 سنوات
13.5%	22	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
47.9%	78	من 10 سنوات فأكثر
100%	163	المجموع



رسم بياني (2): يوضح سنوات الخبرة لعينة الدراسة

الجدول السابق (2) يوضح استجابات عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة لديهم، حيث إن (47.9%) من عينة الدراسة لديهم خبرة عملية من 10 سنوات فأكثر، يليهم من لديهم خبرة أقل من 3 سنوات بلغت نسبتهم (28.8%)، أما بقية عينة الدراسة فحصلوا على نسب متقاربة ما بين (13.5%)

و(9.8%) من لديهم خبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، ومن لديهم خبرة من 3 سنوات إلى أقل من 5 سنوات على الترتيب، ومن خلال ذلك نستنتج أن عينة الدراسة لديهم خبرة عملية واسعة تتفاوت من عينة لأخرى.

جدول (3): يوضح العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	دال/غير دال
الذكاء العاطفي	85.67	12.29	0.0369	0.04	دال
الأداء الوظيفي	48.17	4.22			

الجدول السابق (3) يوضح ما إذا كانت توجد علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال، حيث كان المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي أعلى بكثير من المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي وبلغ (85.67)، بينما المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي (48.17)، وبلغ معامل ارتباط بيرسون (0.0369)، ومستوى الدلالة عند (0.05) يساوي (0.04)، أي أنه (دال)؛ لأن مستوى الدلالة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي أقل من (0.05). ونستنتج من ذلك وجود علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال، وهناك علاقة طردية بين المتغيرين (أي أنه كلما زاد الذكاء العاطفي لرواد الأعمال زاد الأداء الوظيفي لديهم).

ومن الدراسات السابقة التي تتفق مع النتيجة الحالية: دراسة أمارة الحسين (2021)، حيث توصلت إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة التي حددها جولمان "تنظيم الذات، الوعي بالذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية" والأداء الوظيفي، وأيضاً دراسة عودات (2017) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي وأبعاد الأداء، وأيضاً دراسة أبي الحسن (2016) التي أظهرت وجود علاقة تأثيرية قوية بين الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي.

وهذا يتحقق صحة الفرض الأول من الدراسة والذي ينص على: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال".

جدول (4): الفروق الإحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية "سنوات الخبرة" لدى رواد الأعمال

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار(ت)	مستوى الدلالة	دال/غير دال
الأداء الوظيفي	48.17	4.22	65.74	0.05	دال
سنوات الخبرة	14.01	6.52			

جدول (5): الفروق الإحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية "المؤهل التعليمي" لدى رواد الأعمال

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار(ت)	مستوى الدلالة	دال/غير دال
الأداء الوظيفي	48.17	4.22	75.6	0.05	دال
المؤهل العلمي	10.76	2.97			

الجدول (4) والجدول (5) السابقان يوضحان ما إذا كان هناك فروق إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة لدى رواد الأعمال، حيث كان هناك تفاوت كبير بين المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي، وبلغ المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي (48.17)، أما المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة فكان أقل من الأداء الوظيفي وبلغ (14.01)، وكذلك المتوسط الحسابي للمؤهل التعليمي بلغ (10.76)، وعند مقارنة المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة والمؤهل التعليمي نجد أن المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة أعلى من المؤهل العلمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة (14.1)، بينما المتوسط الحسابي للمؤهل العلمي بلغ (10.76)، ولإيجاد الفروق تم عمل اختبار (ت) للأداء الوظيفي وسنوات الخبرة فبلغ (65.74)، وبلغ مستوى الدلالة (0.05)، أي أنه (دال)، وأيضاً تم عمل اختبار (ت) لإيجاد الفروق الإحصائية بين الأداء الوظيفي والمؤهل العلمي فبلغ (75.6)، وكان مستوى الدلالة (0.05)، أي أنه (دال).

ونستنتج من خلال ذلك أنه كلما زادت سنوات الخبرة والمؤهل التعليمي زاد مستوى الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال، وأنه توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية "سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي" لصالح سنوات الخبرة، ومن خلال الدراسات السابقة لم تتفق النتيجة الحالية مع دراسة عودات (2017) التي توصلت إلى أنه لا يوجد أثر لعوامل العمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة لدى المرؤوسين على مستوى الأداء الوظيفي، وقد يرجع السبب لاختلاف البيئة التطبيقية للدراسة، لأن عودات تم تطبيق دراسته على مرؤوسي جامعة اليرموك، بينما الدراسة الحالية تم تطبيقها على رواد الأعمال في المنشآت.

ومن خلال الجدول السابق نتحقق صحة الفرض الثاني من الدراسة والذي ينص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي)".

جدول (6): الفروق الإحصائية لمستوى الذكاء العاطفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة					
المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	مستوى الدلالة	دال/غير دال
الذكاء العاطفي	58.67	12.29	56.58	0.05	دال
سنوات الخبرة	10.76	2.97			
جدول (7): الفروق الإحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية للمؤهل العلمي					
المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	مستوى الدلالة	دال/غير دال
الذكاء العاطفي	85.67	12.29	93.18	0.05	دال
المؤهل العلمي	14.01	6.52			

الجدول (6) والجدول (7) يبينان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية "سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي"، وتم حساب المتوسط الحسابي للمتغيرات الديموغرافية والذكاء العاطفي، وتبين أن هناك تفاوتاً كبيراً في المتوسط الحسابي بين الذكاء العاطفي وسنوات الخبرة والمؤهل التعليمي، حيث كان المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي أعلى بكثير من المتوسط الحسابي للمتغيرات الديموغرافية وبلغ (85.67)، أما المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة والمؤهل العلمي فبلغ (10.76) و (14.01) على التوالي، وعند مقارنة المتوسط الحسابي بين المتغيرات الديموغرافية نجد أن المتوسط الحسابي للمؤهل التعليمي أعلى من المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة حيث بلغ (14.01)، وأجري اختبار (ت) لمعرفة الفروق بين الذكاء العاطفي وسنوات الخبرة وبلغ (56.58)، وكان مستوى الدلالة (0.05)، أي أنه (دال)، بينما كان اختبار (ت) للذكاء العاطفي والمستوى التعليمي (93.18)، وكان مستوى الدلالة عند (0.05) يساوي (0.05)، أي أنه (دال).

ومن خلال ما سبق نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي والمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة والمؤهل التعليمي لصالح المؤهل التعليمي، وبالنظر إلى الدراسات السابقة تتفق النتيجة الحالية مع دراسة أبي الحسن (2016) التي توصلت إلى أنه توجد فروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً للجنس والتحصيل الدراسي.

الخاتمة:

النتائج:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال. ومن خلال ما سبق يستنتج الباحثان أن رائد الأعمال الذي يمتلك الذكاء العاطفي يستطيع أن يصل بالمنظمة إلى أهدافها بشكل أكثر فعالية وإبداعية، كما أنه يمتلك قدرات عالية على التحدث والإقناع وتغيير الآراء بما يتناسب مع تطوير المنظمة، كما يستطيع أن يدير عواطف العاملين والإداريين في المنظمة، مما يساعده على تحسين وتطوير نفسه والمنظمة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي لصالح سنوات الخبرة. ومن خلال النتيجة السابقة يرى الباحثان أن النتيجة التي تم التوصل إليها توضح أن لسنوات الخبرة والمؤهل العلمي دوراً كبيراً في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى رواد الأعمال، حيث يمتلك قدرة عالية للتعامل مع ضغوطات العمل، بسبب التجارب والخبرات السابقة ويقوم بأداء عمله تبعاً لتصوراته السابقة وما تعلمه مسبقاً.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى رواد الأعمال تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي لصالح المستوى التعليمي. ويرى الباحثان أن لدى رواد الأعمال الذي يمتلك ذكاءً عاطفياً القدرة على حل المشكلات من خلال ضبط مشاعره وانفعالاته بما يتناسب مع الموقف، كما لديه القدرة على معرفة مشاعر الآخرين وإدارتها وإثارتها، والقدرة على صنع القرار في مكان عمله، لأن المستوى التعليمي وسنوات الخبرة لديه تمكنه من كسب مهارات الذكاء العاطفي وضبط النفس في بيئة العمل والتصرف بطريقة تساعده في عمله.

التوصيات:

- وبناءً على النتائج التي خلصت إليها الدراسة فإننا نوصي بما يلي:
- على صعيد رفع المستوى المعرفي لرواد الأعمال فيما يخص الذكاء العاطفي يوصي الباحثان بعقد ورش عمل في المؤسسات والمنظمات لكيفية التحلي بالذكاء العاطفي عند العمل تحت الضغوطات.
- على مديري المنشآت الحرص على إدراج عامل الذكاء العاطفي في نماذج التقييم السنوي للعاملين في المنشآت.
- تقديم الدعم المادي والمعنوي من قبل رواد الأعمال للموظفين المميزين الذين يتوفر لديهم مبادرات عملية ويتمتعون بأداء متميز عن زملائهم؛ وذلك لتعزيز ولائهم للعمل.

- ضرورة تصميم برامج تدريبية للعاملين لرفع مستوى الذكاء العاطفي لديهم، مما يؤثر إيجاباً على عمل المنشآت.
- عمل دراسات حول أثر الذكاء العاطفي على القيادة التحولية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- إلزام رؤاد الأعمال بالعمل على الممارسات التي تساعدهم على ضبط انفعالاتهم، واللجوء إلى الأساليب الودية في حل الخصومات، مما يساعد في نمو فعالية العلاقات الاجتماعية.
- زيادة الاهتمام والتشجيع لرؤاد الأعمال بممارسة ما يزيد لديهم من الذكاء العاطفي، من أجل بث روح الإبداع والتميز بينهم.
- إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بتأثير الذكاء العاطفي على رؤاد الأعمال في عدد من مناطق المملكة، حتى نصل إلى نتيجة دقيقة وحاسمة، (أن التأثير يكون بحسب كل منطقة أم تعميم النتيجة).
- دراسة أثر الذكاء العاطفي في تخفيف التوتر لدى رؤاد الأعمال في ظل العولمة المتسارعة.

المراجع:

- أبو الحسن، ميرا. (2016). دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي لدى المدراء في القطاع المالي الأردني. جامعة اليرموك، دار المنظومة.
- أبو الريش، هدى محمود رسمي وبحر يوسف عند عطية. (2021). أثر الذكاء العاطفي على العمل الحر في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية (غزة).
- أبو رياش، حسين، شريف، سليم، الصافي، عبد الحكيم، وعمور، أميمة. (2006). الدافعية والذكاء العاطفي. دار الفكر للنشر والتوزيع.
- أحمد، سليم. (2002). الوضع الراهن في بحوث الذكاء. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- إسماعيل، عمر. (2011). خصائص الريادي في المنظمات الصناعية وأثرها على الإبداع التقني. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية: (13)، 66-91.
- باصيور، س. وبدوي ن. ص. (2022). الذكاء العاطفي وإبداع الفريق: دراسة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: 6(28)، 185-199.
- البراهيم، فيصل. (2008). العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوى أدائهم " دراسة مسحية على الموظفين في مجلس الشورى". شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية.
- بظاظو، عزمي. (2010). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا. الجامعة الإسلامية، غزة.
- بن غريال، سعيدة. (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني. جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- بو خلوة، باديس. (2017). أثار أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي لدى أساتذة القطب الثاني بجامعة مباح ورقلة. مجلة أداء المؤسسات التربوية: 11، 113-127.
- جولمان، دريد. (2000). "الذكاء العاطفي". ترجمة، ليلى الجبالي، سلسلة عالم المعرفة، رقم 262، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- الجوهر، زيد قصي والحاج، وسام موسى. (2023). الذكاء العاطفي وتأثيره في جودة حياة العمل مجلة الدراسات المستدامة. مح 5 ملحق 1996 - 2015 مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1415859>
- الحنانق، سناء. (2005، مارس 8-9). مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية [ورقة عمل]. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، بغداد، العراق.
- درديس، عمر. (2021). تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية: (7).
- الدرييني، سارة. (2024). تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة: بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات، بالشركة المصرية للاتصالات، المجلة العربية للإدارة: (تحت النشر) (44).
- الرميح، مرام. (2023). تطبيق معايير الوصف الوظيفي في تقييم الأداء للموظفات الإداريات في مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم. المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية: (20).
- السكرانة، بلال. (2006). المشاريع الصغيرة والريادة. جامعة الأردن، عمان.
- الشاعر، سوسن. (2020). أثر الذكاء العاطفي في القيادة الأخلاقية في شركات الصناعات الكهربية الأردنية. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية: (2)6، 43-85.
- الشميمري، أحمد، المبيريك، وفاء. (2019). ريادة الأعمال. المكتبة الوطنية للنشر.
- عبد بحر، يوسف، أبو سويح، أيمن سليمان. (2010). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة الجامعة الإسلامية.

- عبيدات، ذوقان، عدس، عبد الرحمن، عبد الحق، وكايد. (2016). *البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه*. (ط.8)، دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العبيدي، رأفت. (2014). رأس المال الفكري في إطار متغيرات بيئة ريادة الأعمال: دراسة استطلاعية في عينة من الشركات الصناعية العاملة في محافظة نينوى. *مجلة دراسات إدارية*: (12)، 158-202.
- العبيدي، تركي. (2010). تصور مقترح لتوظيف الذكاء العاطفي في الرفع من فاعلية القيادة التربوية. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم النفسية والتربوية*: 1، 239-286.
- عجوة، عبدالعال. (2002). الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى طلاب الجامعة. *مجلة كلية التربية بالإسكندرية: المجلد الثالث*، ع (1).
- عفيفة، علي. (2019). *أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج*. الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- العقاد، عصام. (2017). *قوة وطاقة الذكاء الوجداني في العمل القيادي*. كتب تحت التصريف الغربية.
- عودات، أحلام. (2017). *العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للمدراء*. [رسالة ماجستير، جامعة اليرموك]، دار المنظومة.
- غازي، علي. (2022). إعداد رؤاد الأعمال من الشباب لإطلاق الطاقات الإبداعية الابتكارية لديهم: مدخل مقترح، *مجلة المال والتجارة*: (635)، 22.
- محمود، خالدة. (2004). *الذكاء العاطفي والذكاء الانفعالي*. دار الشروق للنشر والتوزيع.
- المزروي، سلطان. (2017). تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على مشاركة الموظفين في سلطنة عمان. *مجلة إدارة المعلومات ومراجعة الأعمال*: (4)، 18-27.
- نعمة، نغم. (2016). آلية اعتماد مصادر ذكاءات الأعمال في إشاعة ثقافة ريادة الأعمال كمنهج علمي: دراسة تطبيقية. *مجلة الأطروحة للعلوم الإنسانية*: (4)1، 9-40.
- هلال، محمد. (2011). *الذكاء العاطفي والاجتماعي*. مركز تطوير الأداء والتنمية.
- ياضيور، وديان سالمين وبدوي ندى بنت صالح. (2022) Creativity Team and Intelligence Emotional والاقتصادية والإدارية والقانونية، من 185 28 6 - 199 مسترجع من مجلة العلوم An Empirical Investigation of Small and Medium Sized Enterprises in Saudi Arabia.
- Almazroue, S. (2016). The Effect of Emotional Intelligence Dimensions on Enhancing Employees' Eustress at work. *Information Management and Business Review*, 9(4), 18-27. <https://doi.org/10.22610/imbr.v9i4.1895>
- Batool, B. (2013). Emoteional Intelligence and Effective Leadership. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(3), 85-94.
- Carriiii, E. (1019). *Emotional intelligence as a Predictor of Job Satisfaction, Job Burnout and Job Performance*. (Doctoral dissertation, saint Leo Univversity).
- Cekmecelioglu, H. Gunsel, A. & Ulutas, T. (2012). Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study on Call Centre Employees. *Procedia Social and Behavioural Sciences*, 85, 363-369. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1012>
- Sebora, T. Titikorn, T. & Sang, A. (2010). Corporate Entrepreneurship in The Face of Changing Competition: A Case Analysis of six Thai Manufacturing Firms. *Journal of Organizational Change Management*, 23 (4), 453-470. <https://doi.org/10.1108/09534811011055421>
- Serbaya, S. H. (2022). *Analyzing the Role of Emotional Intelligence on the Performance of Small and Medium Enterprises (SMEs) Using AI-Based Convolutional Neural Networks (CNNs)*. *Security and Communication Networks*.