



الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر

د. أمنية سامي عبد الحليم صبح

مدرس إدارة الموارد البشرية

كلية إدارة الأعمال والسياسة والاقتصاد - جامعة مايو بالقاهرة

[E-mail:omnyasobhy@hotmail.com](mailto:omnyasobhy@hotmail.com)

المجلة العلمية لكلية التجارة
كلية التجارة - جامعة أسيوط
العدد الثمانون - مارس ٢٠٢٤

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

صبح، أمنية سامي عبد الحليم (٢٠٢٤). الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر. *المجلة العلمية لكلية التجارة*، جامعة أسيوط، العدد ٨٠، ١٥-٩٨.

رابط المجلة: <https://sjcf.journals.ekb.eg/>

الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر

د. أمنية سامي عبد الحليم صبح

المستخلص العربي:

توجه معظم شركات تكنولوجيا المعلومات مواهبها الفنية المتطورة لتعزيز قدرتها التنافسية مع إيلاء القليل من الاهتمام لتطوير المهارات الناعمة بما في ذلك الذكاء العاطفي. يجعل الذكاء العاطفي، البشر يستخدمون عواطفهم الخاصة، وكذلك عواطف الآخرين، ويديرون هذه المشاعر عند اتخاذ القرارات، والتعاون مع الزملاء، ويكونون أكثر قابلية للتكيف مع بيئة العمل؛ مما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء الوظيفي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير الارتباط بالعمل على العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر. أعمد البحث على عينة عشوائية قدرها ٣١٧ اختصاصيي تكنولوجيا معلومات، واستخدم مقاييس بناءً على قياسات متغيرات البحث مستخدمة في الدراسات السابقة، تم جمع البيانات الأولية باستخدام قائمة الاستبانة، والتي نتج عنها استجابة ٣٠٧ مشارك من إجمالي ٣١٧.

تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية باستخدام طريقة تحليل المسار لاختبار فروض البحث. وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي لا يؤثر على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، وأنه يؤثر تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على ارتباط اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات بالعمل، علاوة على أن الارتباط بالعمل ذو تأثير إيجابي دال إحصائياً على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات. وأن الارتباط بالعمل يتوسط العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، وقد أدى هذا المتغير الوسيط إلى ظهور التأثير الإيجابي غير المباشر على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات. وقد بين البحث التأثير العلمي للنتائج على المجتمع الأكاديمي والتأثير العملي للنتائج على مستوى اختصاصيي الموارد البشرية، واختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، والمديرين الفنيين لفرق عمل اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الارتباط بالعمل، أداء الموظف، اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، شركات تكنولوجيا المعلومات.

Work Engagement as a Mediating Variable in the Relationship between Emotional Intelligence and the Performance of Information Technology Professionals in Information Technology Companies in Egypt

Dr. Omnia Samy abd el Halim

[E-mail:omnyasobhy@hotmail.com.](mailto:omnyasobhy@hotmail.com)

Abstract:

Most IT companies direct their cutting-edge technical talent to enhance their competitive edge, with little attention paid to developing soft skills, including emotional intelligence. Emotional intelligence makes humans use their own emotions, as well as those of others, manage these emotions when making decisions, cooperate with colleagues, and be more adaptable to the work environment, which in turn leads to improved job performance.

This study aims to determine how work engagement affects the relationship between emotional intelligence and the performance of information technology professionals in information technology companies in Egypt. The research relied on a random sample of 317 IT professionals and used measures based on measurements of research variables used in previous studies. Primary data was collected using a questionnaire, which resulted in the response of 307 participants out of a total of 317.

Structural equation modeling using the path analysis method was used to test the research hypotheses. The results showed that emotional intelligence does not affect the performance of information technology professionals and that it has a positive, statistically significant effect on the relationship of information technology professionals to work, in addition to that work engagement has a statistically significant positive effect on the performance of information technology professionals. work engagement mediates the relationship between emotional intelligence and the performance of information technology professionals, and this mediates variable led to the emergence of an indirect positive effect on the performance of information technology professionals. The research showed the scientific impact of the results on the academic community and the practical impact of the results at the level of human resources specialists, information technology professionals, and technical managers of the IT specialists' work teams.

Keywords: Emotional intelligence, work engagement (we), employee performance, it professionals.

المقدمة:

تتمن القدرة التنافسية لمنظمات تكنولوجيا المعلومات في أداء موظفيهم الموهوبين، هم الثروة الفكرية التي تمكن المنظمة من تطوير منتجاتها التكنولوجية وخدمات البرمجيات وإنتاج برمجيات وخدمات جديدة تمكنهم من مواكبة التطور الهائل في هذا المجال والحفاظ على استدامة الميزة التنافسية (Tahmasebi & Babashahi, 2021)؛ لذلك فإن غالبية هذه المنظمات توجه اهتمامها لتنمية قدرات الموظفين الفنية دون توجيه الاهتمام نفسه للقدرات الناعمة التي يعتبر الذكاء العاطفي إحداها (المرجع السابق). الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على إدراك مشاعره وكذلك مشاعر الآخرين، واستخدامها وإدارتها في المواقف المختلفة واتخاذ التصرفات المناسبة (Yan et al., 2019). وهو يساعد على توجيه المشاعر بحيث يتم التعبير عنها بشكل مناسب وفعال وتوظيفها كأداة لتحسين تفكيره (Puri and Mehta, 2020, Nguyen, 2019).

الجدير بالذكر أن أول من بدأ دراسة الذكاء العاطفي هما العالمان النفسيان بيتر سالوفي وجون ماير Peter Salovey and John Mayer في عام (١٩٩٠)؛ حيث أوضحا أن امتلاك قدرات الذكاء العاطفي، مثل: القدرة على إدارة العواطف والاستمرار في التغلب على الصعوبات والإحباطات، والشعور بالأمل، والتعاطف مع الآخرين يؤدي إلى نتائج أداء إيجابية. ، مثل: تحسين الأداء، ومشاركة الموظفين، والالتزام، والرضا الوظيفي (Selvi & Aiswarya, 2022). روج Goleman (1995) لفكرة الذكاء العاطفي في كتابه الشهير "Emotional Intelligence: Why it May Matter More Than IQ" واعتبر الذكاء العاطفي أحد المتطلبات الأساسية المهمة للنجاح في مكان العمل. وقد أظهرت الأبحاث الحديثة أن القدرة على إدارة مشاعر الفرد ومشاعر الآخرين مفيدة للمديرين والموظفين في المؤسسات، فهو يجعلهم أكثر فاعلية في تحقيق الرضا الوظيفي بشكل عام وتحفيز فرق العمل والتعاون مع الزملاء (Chaidi & Drigas, 2022).

بين (2017) Côté أن المديرين يستخدمون الذكاء العاطفي في عدة مواقف، مثل: تقييم الأداء، والتفاوض، وتنفيذ التغيير، وكذلك اعتبر Kaufmann & Wagner (2017) أن الذكاء العاطفي لأعضاء المجموعة هو مكون حيوي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتماسك المجموعة وأدائها. وأيضاً أكد ذلك (Naz et al. 2019)، حيث توصل إلى أن الأشخاص الأذكى عاطفياً أدواهم الوظيفي أفضل في العمل من أقرانهم الأقل ذكاء عاطفياً؛ لأن العواطف تؤثر على تصرفات الأفراد وقراراتهم؛ مما ينعكس بشكل كبير على مدى نجاح عملهم.

قد يبدو أن الذكاء العاطفي لا علاقة له بمتخصصي تكنولوجيا المعلومات؛ لأن معظم وظائفهم تقنية بطبيعتها، لكن الذكاء العاطفي مهم للغاية في التحول الرقمي (Pathak et al., 2018). حيث تبحث شركات تكنولوجيا المعلومات بشكل أكبر عن القدرة على الانخراط في فرق العمل و التكيف السريع مع تطور العمل، وتنظيم الذات، وكذلك عند التعامل مع العملاء أو المرؤوسين أو الزملاء ، فإن هذه المهارات هي احتياج أساس للمديرين التنفيذيين المحتملين والموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات وأصبحت من الأصول المهمة ، على سبيل المثال: القدرة على التحكم في عواطف المرء الذاتية أمر ضروري. يمكن الموظفين ذوي المستويات العالية من الذكاء العاطفي في التغلب السريع على الآثار العاطفية السلبية التي لا يمكن تجنبها؛ مما يعني أن السيناريو غير المواتي سيؤثر بشكل أقل على أدائهم (Tharika et al., 2021).

ومع ذلك، يوضح Businsky (2018) أنه على الرغم من الأدلة المتزايدة على أن الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي ، فقد ركزت القليل من الدراسات على الذكاء العاطفي لمتخصصي تكنولوجيا المعلومات (Law et al., 2008; Kosti et al., 2014; Connolly & Reinicke , 2017; Maqbool et al., 2017).

فقد وجد Khosravi & ezvani (2019) أن مرتفعي الذكاء العاطفي من مطوري البرمجيات الاستراتيجيين أقل توتراً وأكثر ثقة وأعلى أداء وظيفياً ، وكذلك أكد النتيجة نفسها George et al. (2022) بأن الكثير من جوانب الذكاء العاطفي ، مثل: تقييم المشاعر والتعبير عنها ، وتنظيم العواطف ، والتعرف على المشاعر ، وإدارة العواطف ، لها تأثير كبير على قدرة الشخص على الأداء الجيد. تشير هذه الأدلة الأولية إلى أن الذكاء العاطفي قدرة مهمة لمتخصصي تكنولوجيا المعلومات تؤثر على أدائهم الوظيفي.

الجدير بالذكر أن Kola & Challapalli (2019) وجدوا علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي وارتباط العاملين بالعمل Work engagement. الارتباط بالعمل هو حالة ذهنية إيجابية متصلة بالعمل تتميز بالحيوية والتفاني والاستيعاب. يتمتع الأفراد المرتبطون بالعمل بمستويات عالية من الطاقة، وهم متحمسون لعملهم، ومنغمسون تمامًا في أنشطة عملهم (Bakker & Albrecht, 2018).

قد اتفقت غالبية الأبحاث أن الارتباط بالعمل ذو علاقة إيجابية دالة بالأداء الوظيفي (Yongxing et al., 2017, Shuck and Reio, 2014, Andrljic et al., 2023). لأن الموظف في هذه الحالة يكون ملتزماً ومرتبباً عاطفياً وفكرياً بالمنظمة، وشغوقاً بأهدافها، وداعماً لقيمها ولديه فهم أفضل لدوره، ويعمل على تشجيع زملائه على تحقيق أهدافها (Andrljic et al., 2023). ولكن بيئة العمل الحالية سريعة الخطى والمليئة بالتحديات والتي لا يمكن التنبؤ بها تؤدي في كثير من الأحيان إلى

ضغوط أكبر على الموظفين وتتطلب منهم أن يكونوا ذوي ذكاء عاطفي ليكون لديهم القدرة على المرونة العاطفية وإدارة عواطفهم في المواقف المختلفة في هذه البيئة المعقدة. لقد ثبت أن الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل ذوا علاقة ارتباط إيجابية (Bartlet,2015). وكذلك توصلوا Naz et al. (2019) إلى أن الذكاء العاطفي يؤثر تأثيراً إيجابياً على الارتباط بالعمل والأداء الوظيفي.

لذلك يعمل هذا البحث على اختبار دور الارتباط بالعمل في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات .
الدراسة الاستطلاعية ومشكلة البحث:

أدى التقدم الهائل والتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات إلى توجيه اهتمام إدارات الموارد البشرية واستثمارها في زيادة القدرات الفنية والإبداعية لاختصاصي نظم المعلومات لزيادة قدراتهم على تطوير منتجات وخدمات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وابتكار منتجات جديدة تسهم في إشباع احتياجات قطاعات الأعمال والعملاء. ولم توجه الاهتمام نفسه لتطوير قدراتهم الناعمة، والتي منها الذكاء العاطفي (Bujang et al.,2023)، رغم أنه يمكن أن يكون الذكاء العاطفي مؤشراً حاسماً على الكفاءة؛ حيث تسهم الجوانب العاطفية والاجتماعية للفرد في الحفاظ على الشخصيات الصحية وتنميتها والتواصل والتكيف مع المعايير الصناعية الديناميكية، والتعاون مع الزملاء في فرق العمل؛ مما يجعل المحصلة النهائية هو تعظيم الأداء. وقد كشف استبيان رأي قامت به Harvard Business Review Analytic Services عام ٢٠١٣ لعدد ٥٥٠ مديراً تنفيذياً لسؤالهم عن مدى ارتباط مرووسهم بالعمل، وتبين أن ٧٥% من المديرين يرون أن غالبية مرووسهم ليسوا مرتبطين بالعمل، وأكد النتيجة نفسها معهد غالوب عام ٢٠١٧، حيث بين أن ١٥% فقط من العاملين في جميع أنحاء العالم هم المرتبطون تماماً بعملهم (Gallup، ٢٠١٧).

وقد أرجع الباحثون انخفاض الارتباط بالعمل إلى التأثيرات السلبية لانخفاض الذكاء العاطفي على مستويات ارتباط العاملين بعملهم، مما يؤدي لاحقاً إلى انخفاض أدائهم (Selvi and Aiswarya, 2022; Gupta & Gomathi, 2022).

ولتحديد مشكلة البحث؛ اعتمد البحث على إجراء دراسة استطلاعية لمجموعة من اختصاصي تكنولوجيا المعلومات عددها ٢٠ موظفاً من شركتي أوراكل مصر، وشركة ميكروسوفت مصر، باستخدام أسلوب المقابلات الشخصية غير مهيكلة باستخدام الأسئلة المفتوحة، وذلك لاستطلاع آرائهم حول علاقة الذكاء العاطفي بعملهم وتأثيره على أدائهم، وهل تهتم شركاتهم بتطوير وتحسين قدرات الذكاء العاطفي لديهم، وما مستويات ارتباطهم بالعمل؟ وهل يرون أن الذكاء العاطفي يؤثر على ارتباطهم بعملهم؟

قد بدأت الباحثة المقابلة بتوضيح مفهوم الذكاء العاطفي، ومفهوم الارتباط بالعمل، وقد أظهرت الدراسة الاستطلاعية النتائج التالية:

- يرى ٤٠% من العينة الاستطلاعية أن إدراك المشاعر الذاتية والتحكم فيها، وكذلك إدراك وملاحظة مشاعر الآخرين، هو من القدرات المهمة لهم، خاصة أنهم يعتمدون على الانخراط في فرق العمل، وأن أداءهم مرتبط بالتعاون مع الآخرين.
 - في حين يرى ٢٠% منهم أنه لا أهمية للذكاء العاطفي؛ حيث إن المهارات الفنية والابتكارية هي أساس معايير الحكم على كفاءة أدائهم.
 - يرى ٥٠% من العينة الاستطلاعية أن لديهم درجة منخفضة من الارتباط بالعمل، وأنهم يمكن أن يتركوه إذا توفرت فرصاً أفضل للعمل.
 - اتفقت ٥٨% من العينة الاستطلاعية أن ارتفاع مستويات الذكاء العاطفي لاختصاصي تكنولوجيا المعلومات يدعم الارتباط بعملهم.
 - اتفق ٦٠% من العينة الاستطلاعية أن كلا من الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل يؤدي لتحسين الأداء.
 - أبدى ٣٢% من العينة الاستطلاعية أنهم لم يأخذوا في الاعتبار الذكاء العاطفي في مقابلات الاختيار، وإنما التركيز كان على القدرات الفنية كأساس لشغل الوظيفة.
 - ٧٥% من العينة الاستطلاعية لم يحصلوا على أي برامج تدريبية؛ لتحسين قدرات الذكاء العاطفي.
- في ضوء الدراسة الاستطلاعية؛ تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس للبحث، وهو: ما دور الارتباط بالعمل في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين؟ والذي يتفرع منه الأسئلة التالية:
- كيف يؤثر الذكاء العاطفي على أداء الموظف؟
 - كيف يؤثر الذكاء العاطفي لاختصاصيي تكنولوجيا المعلومات على ارتباطهم بالعمل؟
 - كيف يؤثر الارتباط بالعمل على أداء اختصاصيي نظم المعلومات؟
 - ما تأثير الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصي تكنولوجيا المعلومات؟
 - ما المجالات الرئيسية التي يجب أن تركز عليها شركات تكنولوجيا المعلومات لتنمية قدرات اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، وتمتعهم بدرجة عالية من الذكاء العاطفي؟

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- اختبار تأثير الذكاء العاطفي على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات.
- قياس تأثير الذكاء العاطفي على ارتباط اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات بالعمل.
- تحديد تأثير الارتباط بالعمل على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات.
- فحص توسيط الارتباط بالعمل في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات.

أهمية البحث:

● الأهمية العلمية:

- يسهم هذا البحث في النقاش الأكاديمي المستمر حول الذكاء العاطفي في مكان العمل من خلال التحقيق في الذكاء العاطفي كقدرة وعلاقة هذه القدرة مع أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر؛ حيث يستجيب لتوصية O'Connoret et al., (2019) بالحصول على مزيد من الأدلة التجريبية على تأثير الذكاء العاطفي وخاصة لاختصاصي تكنولوجيا المعلومات على أدائهم.
- يسهم هذا البحث في الحصول على فهم أعمق لعلاقة الذكاء العاطفي بالارتباط بالعمل؛ حيث أصبح الارتباط بالعمل أحد مجالات الأداء التنظيمي التي تم الاهتمام بها حديثاً.
- يساعد البحث على تقليل فجوة قلة الدراسات التجريبية الأجنبية والعربية التي تفحص الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، فقد قامت غالبية الدراسات الأجنبية بدراسة الارتباط بالعمل كمتغير مستقل، وليس كمتغير وسيط.

الأهمية التطبيقية:

- تستمد الأهمية التطبيقية لهذا البحث من أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات الذي يعتبر من أعلى القطاعات نمواً، فقد ارتفع معدل نمو القطاع ليصل إلى ١٦% في ٢٠٢٠/٢٠٢١ مقارنة ب ١٥.٢% في ٢٠١٩/٢٠٢٠. ارتفعت نسبة مساهمة القطاع في الناتج المحلي الإجمالي من ٤.٤% في ٢٠١٩/٢٠٢٠ إلى ٥% في العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١. وقد نمت قيمة الصادرات الرقمية من ٤.١ مليارات دولار في ٢٠١٩/٢٠٢٠ إلى ٤.٥ مليارات دولار في ٢٠٢٠/٢٠٢١. يعتبر هذا البحث أكثر قيمة بالنسبة لشركات تكنولوجيا المعلومات في مصر، فهو يوجه اهتمامهم لمجالين مهمين لقدرات اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، وهما: الذكاء العاطفي، والارتباط بالعمل.

- يحدد البحث مجالات الذكاء العاطفي لاختصاصي تكنولوجيا المعلومات التي يجب تطويرها وتؤدي إلى تحسين أدائهم.
- يساهم في تحديد مجالات الارتباط بالعمل التي يجب تطويرها لتحسين أداء اختصاصي تكنولوجيا المعلومات .
- تساعد نتائج البحث في توجيه متخصصي الموارد البشرية في شركات تكنولوجيا المعلومات نحو إدخال الذكاء العاطفي كمكون أساس لسياسات الموارد البشرية مثل: سياسات الاختيار، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء لاختصاصي تكنولوجيا المعلومات؛ لتحقيق التكامل بين هذه السياسات، وتحسين فعاليتها.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم ونظريات الذكاء العاطفي:

لا يعتمد نجاح الموظفين والمديرين التنفيذيين على كفاءتهم المهنية فقط ؛ ولكن على ذكائهم العقلي والعاطفي. فقد صنف (Mayer et al. (2008 الأشخاص على أنهم أذكاء إذا تمكنوا من اكتساب المعرفة بسرعة وأوجدوا استراتيجيات لحل المشكلات، بالإضافة إلى تمكنهم من نقل المعرفة التي اكتسبوها والتعلم من التجارب السابقة وتعميمها وتمييزها.

عرف (Yan et al., (2018، الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على مشاعر المرء ومشاعر الآخرين واستخدامها وتوجيهها للتأثير على الأفكار والأنشطة في المواقف لتحقيق الأهداف. وقد اتفق معهم (Puri and Mehta, (2020 بأن الذكاء العاطفي هو أن يكون الأفراد قادرين على التفكير بدقة حول العواطف واستخدام معرفتهم العاطفية كأداة لتحسين تفكيرهم. في حين أضاف (Poornima and Sijatha,(2020 القدرة على التحكم في المشاعر والتعرف على العواطف، التي يمتلكها الفرد و مشاعر الآخرين ، واستخدام هذا الفهم لتوجيه سلوك الفرد. وهذا التعريف يتفق مع التعريف الأصلي (Salvory & Mayer(1997 بأنه القدرة على معالجة المعلومات حول عواطف الفرد وعواطف الآخرين وإدارتها والتحكم بها، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه أفكار الفرد وسلوكه.

اقترح (Salovey and Mayer فيعام ١٩٩٧ أربع قدرات مكونة للذكاء العاطفي، وهي: (١) الإدراك والتعبير عن العواطف، (٢) استخدام العواطف للتشجيع على التفكير، (٣) فهم عواطف الآخرين ، (٤) إدارة العواطف الذاتية (Nguyen, ٢٠١٩).

وفقاً لـ (Goleman, 1995)، يعد الذكاء العاطفي أحد المتطلبات الأساسية المهمة للنجاح في مكان العمل، وقدم ٢٥ كفاءة تتعلق بخمس فئات من الذكاء العاطفي: الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية. على الرغم من أن Goleman جعل مصطلح الذكاء العاطفي مفهوماً لعامة الناس، فإن النقد الموجه له هو التحقق التجريبي من مقياسه للذكاء العاطفي.

مثل Goleman، حدد (Bar-On, 1997) خمسة أبعاد للذكاء العاطفي، تتضمن المهارات الشخصية، ومهارات التعامل مع الآخرين، والقدرة على التكيف، وإدارة الإجهاد، والمزاج العام. يختلف Bar-On عن Goleman؛ حيث قام بتقسيم الأبعاد الخمسة إلى ١٥ منطقة فرعية كعوامل رئيسية للذكاء العاطفي (McCleskey, 2014). أطلق عليه مسمى الذكاء العاطفي، والاجتماعي. قام (Bar-On, 2000) بتعديل هذا النموذج؛ حيث قام فقط بتضمين عشر فئات فرعية هي: احترام الذات، والوعي الذاتي العاطفي، والتأكيد، والتعاطف، والعلاقة الشخصية، والتسامح مع الإجهاد، والتحكم في الانفعالات، واختبار الواقع، والمرونة، وحل المشكلات.

يوضح ما سبق؛ أن Salovey and Mayer نظرا بطريقة محددة ومتخصصة للغاية، ومركزة على المجال العاطفي للذكاء، وصنفا القدرات إلى فئات محددة تماما، وقابلة للقياس، في حين أن كلا من Goleman Bar-On توسعا في التعريف، ومحتوى أبعاد الذكاء العاطفي، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف النظريات التي اعتمد عليها كل منهم في تحديد مكونات الذكاء العاطفي، والتي سنشير إليها فيما يلي:

• الذكاء العاطفي القائم على القدرة Ability-based emotional intelligence :

درس (Mayer and Salovey 1997) الذكاء العاطفي كقدرة عقلية، وأنه يجب قياسه بشكل مشابه للذكاء المعرفي (IQ). وفقاً لذلك، قاما بتعريف الذكاء العاطفي على أنه القدرة على التعرف على المشاعر وتقييم العواطف والتحكم فيها وإدارتها وذلك على مستوى الشخص نفسه والآخرين (المرجع نفسه). وقد حدد النموذج أربعة مكونات لقدرة الذكاء العاطفي، هي: الإدراك العاطفي، والاستيعاب، والفهم، والتحكم في العواطف.

الإدراك العاطفي هو القدرة على تمييز المشاعر الذاتية بدقة. أما استيعاب العواطف فهي إنتاج العواطف واستخدامها لتوصيل المشاعر، في حين أن الفهم العاطفي هو القدرة على فهم تأثيرات المشاعر المختلفة. وأخيرا التحكم في العواطف هو القدرة على مراقبة عواطف المرء والتحكم فيها (Ackley, 2016).

يتم تنظيم الأبعاد الأربعة لنموذج الذكاء العاطفي القائم على القدرة بشكل هرمي. نتيجة لذلك، يحتل التحكم العاطفي المرتبة الأولى في التسلسل الهرمي، بينما يأتي

الإدراك العاطفي في المرتبة الأخيرة. نتيجة لذلك، يعد ضبط النفس العاطفي شرطاً أساسياً لإتقان المستويات الثلاثة الأدنى (Chaidi & Drigas 2022).

يوفر نموذج الذكاء العاطفي القائم على القدرة قياساً لقدرة الأفراد على معالجة البيانات العاطفية على المستوى المعرفي (Mayer et al., 2001). ولكن يعاني النموذج من انتقاد أساسي، وهو اعتماده على التقييم الذاتي من الفرد لمكونات الذكاء العاطفي؛ مما قد يفقده المصداقية، والقدرة التنبؤية في مجال العمل (Chaidi & Drigas 2022).

• الذكاء العاطفي القائم على الأداء Performance-based emotional intelligence

قدم Goleman (1998) مفهوم الأداء في مكان العمل القائم على أن خصائص الموظفين الناجحين والموهوبين في الشركات هي كفاءاتهم (Goleman et al., 2002). في هذا النموذج تمت مراجعة النموذج السابق الإشارة إليه خماسي الأبعاد، وتقليصه إلى أربعة أبعاد مصنفة إلى ٢٠ كفاءة (Boyatzis, Rochford, & Cavanagh, 2017). تتضمن هذه الأبعاد: الوعي الذاتي، والإدارة الذاتية، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات. واعتبرها حجر زاوية لبناء قدرات تنظيمية إضافية ضرورية لازمة لنجاح الشركات. وأكد أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من القدرات التي توفر نتائج ممتازة في الوظيفة (Odukoya et al. 2020). والجدير بالذكر أن الوعي الاجتماعي يتكون من التعاطف والوعي التنظيمي والتوجيه الخدمي. وتتكون الإدارة الذاتية من ضبط النفس والجدارة بالثقة والضمير والقدرة على التكيف والمبادرة ودافع الإنجاز. تتضمن إدارة العلاقات التغيير، والتواصل، والعمل كفريق، والقيادة، والتأثير، والتعامل مع النزاعات، وتطوير الآخرين (المرجع نفسه).

• الذكاء العاطفي القائم على السمات Trait-based emotional intelligence

ابتكر عالم النفس (Petrides 2001) نموذج السمات الذي يركز على الإدراك الذاتي لعواطف الفرد، ويعتمد على كيفية تقييم الناس لقدراتهم العاطفية. واعتبر أن هذه القدرات العاطفية والفهم تؤثر على سلوك الفرد وقدراته المعرفية والسلوكية. تستند فرضية السمات أنه إذا كان الناس على دراية بسماتهم ومشاعرهم المميزة الخاصة بهم واستخدموها، فسيكونون أكثر قدرة على تفسير وتنظيم عواطف الآخرين. ونظراً لأن النموذج يعتمد على الخصائص الشخصية، فإنه يجب إجراء اختبارات تقييم الشخصية قبل تطبيق نموذج السمات لاختبار المحصلة العاطفية.

تعتبر نتائج نموذج السمات مفيدة إلى حد كبير في اكتشاف خصائص الشخصية وردود الفعل العاطفية التي قد تكون مناسبة في مواقف محددة. ومع ذلك، يفقر النموذج إلى قياس موضوعي يقيس هذه السمات مما يجعل من الصعب للغاية تبريرها أو دحضها.

• النموذج المختلط: نموذج بار أون للذكاء العاطفي والاجتماعي:

• **Mixed model: Bar-On's theoretical model of emotional and social intelligence**

يُنظر إلى نموذج Bar-On للذكاء العاطفي على أنه يشتمل على مكونات عاطفية واجتماعية ومعرفية وشخصية فهو يجمع بين القدرات والسمات ، فإن قدرة الشخص على الفهم والتعبير عن نفسه ، وكيف ينظر إلى العالم ، وكيف يتفاعل مع الآخرين ، وكيف يدير عواطفه يوميًا ؛ تتأثر جميعها بذكائه العاطفي والاجتماعي. (Bar-On, 2005)، و يسهم كل من الذكاء العقلي والعاطفي بالتساوي في الذكاء العام، وهو عامل من المرجح أن يؤدي إلى النجاح في الحياة (المرجع نفسه). يمكن لأي شخص يتمتع بذكاء عاطفي واجتماعي مرتفع أن يتعامل مع التغييرات التي تحدث في محيطه الشخصي أو الاجتماعي، والتكيف مع الموقف، والتعامل مع أي صعوبات بنجاح (المرجع نفسه). للقيام بذلك، يجب عليه تنظيم عواطفه لمصلحته الخاصة، وأن يكون متفانلاً، ويمكن أن يكون لديه دوافع داخلية (المرجع نفسه).

أنشأ Bar-On سلسلة من الاختبارات النفسية للذكاء العاطفي لمختلف الفئات العمرية يمكن من تقدير حاصل الذكاء العاطفي الخاص، فهو يقيم المشاعر والإدراك الاجتماعي.

وبناءً عليه، يتبنى هذا البحث تعريف Mayer & Salovey (1997) للذكاء العاطفي، ويتبع النظرية القائمة على القدرة.

• **مراجعة مقاييس الذكاء العاطفي:**

يتم استخدام أدوات مختلفة لقياس الذكاء العاطفي. يتم سرد أكثرها شيوعاً أدناه ، جنباً إلى جنب مع وصف موجز لكل منها.

- قام Mayer-Salovey-Caruso (2000) بوضع مقياس للذكاء العاطفي قائم على نموذج القدرة يسمى Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) مكون من ٤٠٢ عبارة ، ثم طوره عام ٢٠٠٢ وأطلقوا عليه مسمى Emotional Intelligence Test (MSCEIT v2.0) والمكون من ١٤١ عبارة، وهو يقيس قدرة المستفتي على إدراك العواطف واستخدامها وفهمها وتنظيمها. استناداً إلى السيناريوهات النموذجية للحياة اليومية، يقيس MSCEIT مدى جودة أداء الأشخاص للمهام وحل المشكلات العاطفية، بدلاً من جعلهم يقدمون تقييمهم الذاتي لمهاراتهم العاطفية، وقد قام Brackett and Salovey (2006)، McCleskey (2014)، Mayer et al. (2003) بتطبيق هذا المقياس وأثبتوا صدقه ، وثباته . ولكن يعيب هذا المقياس طوله، ويتطلب من المشاركين نصف ساعة على الأقل لاستيفائه ؛ مما يقلل نسبة الاستجابة للاستبيان .

- أنشأ فريق Bar-On معامل الذكاء العاطفي (EQ-I) مكوناً من ١٣٣ عنصراً يقيس المكونات العاطفية والاجتماعية والمعرفية والشخصية، وهي تجمع بين القدرات والسمات، باستخدام طريقة ٣٦٠ درجة تغذية راجعة أيضاً، بالإضافة إلى العدد الكبير لعبارات المقياس، تم توجيه انتقاد أساسي له هو ضعف صلاحيته التمييزية للفرقة بين القدرات والسمات، وكذلك تعدد المقيمين للذكاء العاطفي (Murphy, 2006; Whitman et al., 2008).
- أوجد Wong and Law, (2002) مقياساً للذكاء العاطفي اعتمادا على نموذج الذكاء العاطفي القائم على القدرة يسمى "The Wong & Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) وهو مكون من ١٦ عبارة، وهي موزعة بالتساوي بين أربعة أبعاد للذكاء العاطفي، هي إدراك وتقييم المشاعر الذاتية، إدراك وتقييم مشاعر الآخرين، استخدام المشاعر/العواطف في المواقف، تنظيم الانفعال الذاتي. وقد اتسم المقياس بالصدق والثبات. وسيتم مناقشة المقياس لاحقاً. على الرغم من الميزة الأساسية لهذا المقياس وهي قلة عدد العبارات، فإنه يواجه له انتقاد بأن الفرد ذاته هو الذي يقيم مستوى ذكائه العاطفي، مما يعرضه لاحتمالات التحيز.
- أوجد Ben Palmer and Con Stough من جامعة Swinburne University في عام ٢٠٠١ مقياس (Genos Emotional Intelligence Inventory (Genos EI)، وهو مقياس قائم على السلوك يوفر نظرة ثاقبة حول كيفية قيام شخص ما بإظهار سلوك ذكي عاطفياً في مكان العمل، وهو تقييم متعدد المشاركين (الزملاء، الرؤساء) مكون من ٧٠ عنصراً، تم تصميمه خصيصاً للاستخدام في مكان العمل؛ للمساعدة في اختيار وتطوير الموارد البشرية. والجدير بالذكر أنه لا يقيس الذكاء العاطفي في حد ذاته؛ بدلاً من ذلك، فهو يقيس عدد المرات التي يُظهر فيها الأشخاص سلوكاً ذكياً عاطفياً في مكان العمل.
- قام Petrides (2003) بتوفير إصدارين من استبيان سمات الذكاء العاطفي Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue) الأول طويل يتكون من ١٥٣ عنصراً والثاني قصير من ٣٠ عنصراً، يتم استيفاءهما من الشخص المستهدف، وتم تصميمه اعتمادا على نموذج خمسة الكبار للشخصية Big 5 model of personality بالإضافة إلى قياس الإدراك الذاتي للمشاعر، التفاعل العاطفي، الرغبة الاجتماعية. أظهر الاختبار ضعف صدقه وثباته وكذلك ضعف قدرته على التنبؤ (Mikolajczak et al., 2007).
- طور Boyatzis and Goleman بالاشتراك مع مجموعة Hay Group منذ عام ١٩٩٧ مقياس الذكاء العاطفي Emotional and social competency inventory (ESCI) ويصدر منه عدة إصدارات، ففي عام ٢٠١١ تم تخفيض عدد القدرات التي

يقيسها المقياس من ١٨ قدرة تقاس بإجابة المفردة المستهدفة على ٧٢ عنصراً موزعة على أربعة أبعاد، هي: الإدراك الذاتي للمشاعر، الإدارة الذاتية للمشاعر، الإدراك الاجتماعي، وإدارة العلاقات إلى ١٢ قدرة موزعة على الأبعاد نفسها، تقيسها ٦٨ عبارة. وقد كشف التحليل العاملي للمقياس اتسامه بدرجة جيدة من الثقة والمصادقية (Hay Group, 2011)، ورغم ذلك ينتقد المقياس على أنه مقياس تجارياً أكثر من كونه مقياساً علمياً، وهو صالح لعمليات تدريب وتطوير الأفراد، ولكن من الصعب استخدامه في الأبحاث؛ نظراً لطوله.

- بناءً على مراجعة مقاييس الذكاء العاطفي السابقة، يستخدم هذا البحث مقياس The Wong & Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) لتقييم الذكاء العاطفي لاختصاصيي تكنولوجيا المعلومات بالشركات محل البحث، وذلك لأنه أكثر التقييمات شمولاً (Kong, 2017)، وكذلك لاتفاق غالبية الباحثين بأنه مقياس مباشر ويتسم بدرجة عالية من الصدق والثبات وصالح لقياس الذكاء العاطفي في مكان العمل ويمكن استخدامه في بحوث السلوك التنظيمي، وقد اعتبره الباحثون ذا خصائص سيكومترية قوية مقارنة بمقاييس الذكاء العاطفي الأخرى (Libbrecht et al., 2014, Ng et al., 2007, Iliceto & Fino, 2017, Li et al., 2012)، وقد تم استخدام المقياس في كثير من الثقافات بخلاف الإنجليزية، منها: الإيطالية (Iliceto & Fino, 2017)، الصينية (Li et al., 2012)، والهولندية (Libbrecht et al., 2014)، ويتكون المقياس كما سبق الإشارة إليه أعلاه من ١٦ عبارة مقسمة بالتساوي على أربعة أبعاد، هي:

البعد الأول: إدراك وتقييم المشاعر الذاتية Appraisal and expression of emotion in oneself: يتعلق هذا البعد بقدرة الشخص على فهم مشاعره والتعرف عليها والتعبير عنها علانية.

البعد الثاني: إدراك وتقييم مشاعر الآخرين Appraisal and recognition of emotion in others، وهو قدرة الفرد على اكتشاف وفهم مشاعر الأفراد من حوله، التي تمكنه من ملاحظة مشاعر الآخرين وتوقع ردود أفعالهم العاطفية.

البعد الثالث: استخدام المشاعر Use of emotions وهو قدرة الفرد على إدارة عواطفه وتوجيهها نحو الجهود والأداء المعزز لتحقيق الأهداف التنظيمية؛ من خلال التحفيز الذاتي وتوظيف عواطفه من أجل صالح العمل.

البعد الرابع: تنظيم /التحكم في الانفعال الذاتي Regulation of emotion in oneself. وهو يمثل قدرة الفرد على التحكم في مشاعره وأقل عرضة للهجوم على الآخرين، وقادر على التعافي السريع من أي معاناة نفسية. وكذلك لديه القدرة من الانتقال بسهولة ويسر من المشاعر السعيدة أو البائسة إلى الحالات النفسية المعتادة.

مفهوم ونظريات الارتباط بالعمل:

يشير مصطلح الارتباط بالعمل work engagement إلى علاقة الفرد بعمله أو منظمته (Bakker & Leiter,2010). واعتبرها (Andrlic et al.,2023) بأنها شعور بالحماس والالتزام والاستيعاب لمهام العمل والاندماج فيه بما يحقق نتائج إيجابية. وقد وجد (Kazimoto,2016) أن الأفراد المرتبطين بعملهم أكثر إنتاجية من أقرانهم الأقل ارتباطاً بعملهم، وكذلك الشركات التي تستخدم مؤشر ارتباط العاملين بعملهم كأحد مؤشرات أدائها التنظيمي أفضل في أدائها من مثيلتها التي لا تأخذ في حسابها.

• نظرية كان للارتباط بالعمل: Kahn's Theory of Work Engagement

عرف Kahn الارتباط بالعمل بأنه الدرجة التي يظهر بها الشخص تفضيله الذاتي في مهام الوظيفة لتعزيز الروابط بين الذات والوظيفة، والتي يمكن أن تزيد من أداء الدور من خلال الاستثمار الذاتي المعرفي والعاطفي والمادي (Huang et al.,2022). استناداً إلى نظرية Kahn فإن الارتباط بالعمل ينقسم إلى الارتباط المعرفي cognitive engagement، والارتباط العاطفي emotional engagement، والارتباط المادي physical engagement. حيث الارتباط المعرفي cognitive engagement يمثل مستوى التركيز والانشغال والشدة المركزة والموجهة لوظيفة ما، والارتباط العاطفي emotional engagement هو متعة الحصول على وظيفة، والسعادة المرتبطة بها، أما الارتباط المادي physical engagement فهو كثافة الطاقة المستهلكة في العمل.

وأوضح Kahn,1990 أن عدم الارتباط بالعمل يكون عندما يضع الفرد الحد الأدنى من مجهوده للاحتفاظ بالوظيفة دون توجيه أي مصادر عقلية أو عاطفية للعمل (Motyka,2018).

أسهمت نظرية Kahn في التعامل مع الارتباط بالعمل كبناء وألقت الضوء على المخرجات الإيجابية للارتباط بالعمل، وكذلك الجانب السلبي لعدم الارتباط، والتي أتاحت للباحثين قياسها وتحديد مستويات ارتباطهم بالعمل وتأثير ذلك على الأداء (Chanana & Sangeeta,2021). ولكن قد وجه انتقاد للنظرية بأنها تميل إلى السرد النظري ولم تتعامل مع القياس الدقيق لمكونات الارتباط بالعمل (Singh et al., 2016, Huang et al., 2022).

أداء الموظف: Employee performance

يعد أداء الموظف من المتغيرات المهمة في إدارة الموارد البشرية، والبحث في علم النفس الصناعي والتنظيمي، وذلك لاعتماده على حقيقة أنه مؤشر مهم للأداء التنظيمي (Johari & Yahy, 2012).

يُعرف أداء الموظف بأنه إجمالي القيمة الكلية المتوقعة التي يسهم بها في الشركة من خلال أفعاله التي تتضمن أداء المهام الوظيفية ، وكذلك السلوكيات التي يتبعها طبقاً للوصف الوظيفي (Adekiya, 2022). إن الأداء هو بناء متعدد المكونات يصف المكون السلوكي منه الإجراءات التي يتخذها الفرد؛ لإكمال مهمة محددة، بينما تصف المخرجات النتائج التي تم تحقيقها من هذا السلوك (Pardhan & Jena,2017).

يتكون أداء الموظف من عنصرين، هما: أداء المهام، والأداء السياقي، وفقاً للنظرية التي طورها Borman و Motowidlo في عام ١٩٩٣. أداء المهام Task performance يمثل قدرة الموظفين على تنفيذ المهام التي تدعم الأهداف التنظيمية (Bang & Reio,2017).

يمكن التمييز بين فئتين عامتين من أداء المهمة. تشتمل إحدى الفئتين على العمليات التي تقوم بتحويل المدخلات مباشرة إلى نواتج تولدها المنظمة. النوع الآخر يشمل المهام التي تدعم وتحافظ على الأساس الفني المطلوب للتشغيل بنجاح وكفاءة (Nurtjahjono et al., 2020). أما الأداء السياقي Contextual performance فيشير إلى السلوكيات خارج دور الموظف والتي لا علاقة لها بالوصف الوظيفي المعين للموظف ، ولكنها مفيدة للمؤسسة، وهي تتضمن الإجراءات التي تدعم الشبكة الاجتماعية وتحسن بيئة السلامة النفسية التي يتم دمج الأساس التقني فيها ، مثل: مساعدة الموظفين على اتباع القواعد ، وبذل جهد إضافي ، ودعم الأهداف التنظيمية ، والتطوع لأداء مهام خارج وصف الوظيفة (Bang & Reio ,2017).

بين (Zakaria et al. (2017 أن أداء المهام يتضمن ممارسات تسهم بشكل خاص في العمليات المتخصصة الأساسية للمنظمة ، ومتعلقة بالقدرات الأساسية للمنظمة ، على وجه التحديد، أو ضمناً. بمعنى آخر، يرتبط أداء المهمة ارتباطاً وثيقاً بكفاءة الموظف في أداء الوظيفة (Bhardwaj and Kalia, 2021). في حين أن الأداء السياقي عبارة عن مساع شخصية لا ترتبط تحديداً بالقدرات التنظيمية الحاسمة، ولكنها لها أهمية كبيرة؛ نظراً لأنها تشكل البيئة العقلية والاجتماعية والثقافية الضرورية اللازمة لأداء المهام بكفاءة (Edeh et al, 2020).

ناقش (Bish, & Kabanoff (2014 أن أداء المهام والأداء السياقي كونهما متكاملين ومهمين لقياس الأداء الوظيفي. وعدهما (Edeh, et al., (2023 مهمين لضمان الفعالية التنظيمية.

الدراسات السابقة:

- العلاقة بين الذكاء العاطفي، وأداء العاملين:

- الدراسات الأجنبية:

اختبر (Razali et al. (2022) العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العمل، بالتطبيق على ١٠٦ موظفين في إحدى الشركات الصناعية في جوهور باهرو بماليزيا. وتوصلوا إلى أن مستوى الذكاء العاطفي للعاملين متوسط، ووجدوا علاقة معنوية دالة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين.

درس (Sabie et al. (2022) تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين من خلال مسح ٣٩٤ موظفًا في القطاع العام في رومانيا. استخدموا اختبار الارتباط لتحليل البيانات، ووجدوا ارتباطًا دالًا بين الذكاء العاطفي والأداء.

فحص (Vrontis et al. (2021) تأثير تحفيز المديرين، والتعاطف، والوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والمهارات الاجتماعية أثناء فحص العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وأداء العاملين. اعتمد البحث على الارتباط والانحدار المتعدد واستند إلى معلومات من ١٨٨ موظفًا لبنانياً، بالإضافة إلى ٣٠ مديراً في مجال الرعاية الصحية. أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي للمديرين كان له تأثير كبير على أداء العاملين. أشارت نتائج هذه الدراسة أيضاً إلى أن أداء المديرين يتأثر بشكل إيجابي بمستوى المهارات الاجتماعية والتعاطف والتحكم في المشاعر والتحفيز الذاتي.

نظر (Alonazi (2020) في كيفية تأثير الذكاء العاطفي على أداء العمل خلال أزمة COVID-19 من خلال اختيار ٣٤٠ ممرضة من ثلاثة مستشفيات. أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن الذكاء العاطفي كان له تأثير معنوي دال إحصائياً على أداء العاملين، وفي حالة زيادة الذكاء العاطفي بنسبة ١٪ يؤدي إلى تحسن في أداء العاملين بنسبة ٣٩٪.

بحث (Poornima and Sijatha (2020) تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري بالتطبيق على شركات التأمين على الحياة في مقاطعة شيتور بولاية أندرا براديش الهندية كدراسة حالة، ووجدوا علاقة معنوية دالة بين الذكاء العاطفي والأداء الإداري.

حلل (Chong et al., (2020) بين الأداء الوظيفي للأكاديميين ومستوى ذكائهم العاطفي في ماليزيا. تم جمع البيانات من بعض مؤسسات التعليم العالي باستخدام منهج كمي. قاموا بتحليل البيانات باستخدام نهج bootstrapping، وتوصلوا إلى وجود ارتباط إيجابي بين الذكاء العاطفي وأداء الأكاديميين.

قام (Kim and Foroudi, (2020) باختبار تأثير القدرات المعرفية والعاطفية للمديرين على أداء الأعمال. تم استخدام ٦٢٣ شركة للمنسوجات والملابس الفيتنامية. وخلصوا إلى أن أداء الأعمال التجارية أفضل، وتصبح أكثر إنتاجية عندما يتمتع المدير

بقدره معرفية أقوى على الذكاء العاطفي. تكون تأثيرات الذكاء العاطفي على نجاح الأعمال أكثر تأثيراً بالنسبة للمديرين الذكور مقارنة بنظرائهم من الإناث.

فحص (Ramli and Novariani (2020) تأثير الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي على أداء ٢٥١ موظفاً في المستشفيات الخاصة في إندونيسيا. وكشف تحليل SEM وجود تأثير دال إحصائياً بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي والذكاء العاطفي.

قيم (Akintayo et al.,(2020) تأثير الذكاء العاطفي على إدارة التنوع، وذلك باستبيان ١٠٠ موظف في مصنع الجعة النيجيري في ولاية أويو، كشف تحليل الانحدار وارتباط بيرسون رو لتحليل البيانات عن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي مع زيادة العمر، وهو ارتباط دال إحصائياً بين الذكاء العاطفي وإدارة التنوع والإنتاجية.

درس (Dhani and Sharma (2018) العلاقة بين الذكاء العاطفي وخصائص الشخصية والأداء الوظيفي بالتطبيق على ١٥٨ من موظفي الإدارة الوسطى لتكنولوجيا المعلومات الهندية. تم استخدام تحليل الانحدار والارتباط. أظهر بحثهم أن الذكاء العاطفي والسمات الشخصية كان لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي، وبالتالي يمكن استخدامها للتنبؤ بنجاح الوظيفة في الشركة.

اختبر (Radha and Shree (2017) العلاقة بين الذكاء العاطفي، والالتزام التنظيمي للموظفين، وأداء الموظفين باستبيان من ٥٠ موظفاً هندياً من الإدارة الوسطى في مجال تكنولوجيا المعلومات. وتوصلاً إلى وجود ارتباط دال إحصائياً بين المتغيرات الثلاث، وأن الذكاء العاطفي يتنبأ بالأداء.

قام (Munir and Azam (2017) بدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين من خلال إجراء اختبار تجريبي قبلي وبعدي. فقد تم تعليم ٣٦ موظفاً من ذوي الذكاء العاطفي المنخفض لتحسين ذكائهم العاطفي. أظهرت نتائج اختبار T للعينة المزدوجة أن درجات الذكاء العاطفي زادت بشكل ملحوظ من الاختبار القبلي إلى الاختبار البعدي باستخدام تقنية المربعات الصغرى العادية. أظهرت نتائج تحليل الانحدار أنه عندما تم رفع درجة الذكاء العاطفي للمشاركين، زادت تصنيفات أدائهم كعاملين بشكل ملحوظ.

وتوصل للنتيجة نفسها (Nair et al. (2016)؛ حيث حققوا في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء متخصصي الأعمال بإمارة أبو ظبي. شمل الاستطلاع ١١٥ خبيراً من

١٠ مؤسسات مختلفة. وأظهر وجود صلة قوية بين القدرات القيادية والذكاء العاطفي وأداء القادة.

وأكد النتيجة نفسها (Oyewunmi et al., (2015) ؛ حيث وجدوا علاقة معنوية دالة بين الذكاء العاطفي للقادة وأدائهم في قطاع الرعاية الصحية العامة في نيجيريا.

- الدراسات العربية:

اختبر الرضمان ، شاكرا ، و إبراهيم (٢٠٢٢) ، أثر الذكاء العاطفي على الكفاءة الإنتاجية لعينة من العاملين، تبلغ (١٢٠) في الشركة العامة لمنتجات الألبان في أبي غريب-بغداد ، وبلغ عدد الاستبيانات المستردة والصالحة للتحليل. و توصلوا إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية من فهم وإدراك عواطف الآخرين وإدراك العلاقات الانسانية على الكفاءة الإنتاجية.

حللت الكرد (٢٠٢١) العلاقة بين تطبيق الذكاء العاطفي وتعزيز التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإدارية لدى الكليات التقنية في قطاع غزة. وذلك باستبانة ١٠٠ موظف من العاملين في الوظائف الإدارية في ٥ كليات تقنية. توصلت إلى وجود عالقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتعزيز التميز المؤسسي في الكليات التقنية بقطاع غزة، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الباحثين حول الذكاء العاطفي وتعزيز التميز المؤسسي تعزى إلى المؤسسة، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء الباحثين حول الذكاء العاطفي وتعزيز التميز المؤسسي تعزى إلى الصفات الشخصية والوظيفية التي تتضمن سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي.

حل ملحم وآخرون (٢٠٢٠) الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية، بالتطبيق على عينة قدرها ٤٩٦ طالباً وطالبة. وقد توصلوا إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في أداء العاملين، وكذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، الإبداع، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) في الجامعات الأردنية الخاصة.

درست عفيفة (٢٠١٩) أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج باستخدام نموذج جولمان للذكاء العاطفي ، وذلك باستبيان ٤٥ موظفاً ، وقد توصلت إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي ،

إضافة إلى وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والعمر، بينما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي ونوع الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والدرجة الوظيفية.

هدف بحث أبو الخير وأبو شعيرة (٢٠١٨) إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين وعلاقته في تحسين مستوى أدائهم من وجهة نظر المشرفين بمدارس المرحلة الأساسية الدنيا بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث ، وذلك باستبيان ٣٩ من المشرفين التربويين . وتوصل البحث إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين كان متوسطاً بوزن نسبي ٦٦.٢٩١ % . وأن مستوى أداء مديري المدارس كان عالياً بوزن نسبي ٧١.١٨٧ % . كما تبين وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين مستوى الأداء لديهم.

درس صلاح الدين (٢٠١٦) مستوى الذكاء العاطفي للقادة في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مصر وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصل إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لعينة البحث كان متوسطاً، كما تبين أن مستوى الأداء الوظيفي كان متوسطاً، وتبين أيضاً وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين مستوى الذكاء العاطفي للقادة ومستوى أدائهم الوظيفي.

درس موصلي (٢٠١٣) أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية – دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب .، وطبق على عينة قدرها ٧٤ مديراً ، وتوصل إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده، وهي: إدراك العواطف ، فهم العواطف ، إدارة العواطف ، التعاطف ، والتواصل على أداء المديرين.

يتضح من الدراسات الأجنبية والعربية السابقة اتفاقها على وجود علاقة إيجابية دالة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين، وبناء عليه يمكن اقتراح الفرض التالي :

فرض البحث الأول: " يؤثر الذكاء العاطفي تأثيراً إيجابياً دالاً على أداء العاملين".

العلاقة بين الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل:

يحظى الارتباط بالعمل باهتمام متزايد مع زيادة الاهتمام بعلم النفس التنظيمي Di (Fabio, 2017; Mills et al., 2013)، نظراً لأن الارتباط بالعمل يجعل العاملين أكثر حيوية واستيعاباً وتركيزاً وتفانياً في العمل (Andrlic et al., 2023) ، وكذلك ارتباطه بالصحة النفسية للعاملين وأدائهم (Yongxing et al., 2017, Shuck and Reio, 2014).

استكشف Jackson, (2014) التأثير الوسيط للذكاء العاطفي في العلاقة بين الارتباط بالعمل وأداء العاملين من خلال استبانة ٢٢٥ طالبًا من جامعة ولاية كاليفورنيا. ووجدت أن الارتباط بالعمل يتنبأ بسمات الذكاء العاطفي للطلبة.

قام Kola & Challapalli, (2019) بالتحقيق في الارتباط بين الذكاء العاطفي والأيدولوجيا الأخلاقية وأداء العمل باستخدام ٧٣ أستاذًا من كليات الهندسة في تيلان جانا في الهند. توضح الدراسة وجود علاقة بين مكونات أبعاد الذكاء العاطفي وكذلك بين الأداء.

فحص Barreiro & Treglown (2020) مستويات الارتباط بالعمل لعدد ٣٧٦ موظفًا إنجليزيًا من توقع سمات الذكاء العاطفي. أظهرت نتائج البحث أن الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل ذوا علاقة إيجابية، وأن الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من التحكم العاطفي لديهم مستوى عالٍ من الارتباط بالعمل.

توصل George et al., (2022) إلى وجود علاقة بين الارتباط بالعمل والذكاء العاطفي لعينة من ٥٢٨ موظفًا في القطاع العام النيجيري، وعند توسيط رأس المال النفسي Psychological capital في هذه العلاقة أصبح تأثير الذكاء العاطفي غير مباشر على الارتباط بالعمل.

اختبر Selvi and Aiswarya (2022) العلاقة بين الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل وكذلك تأثير المتغيرات الديمجرافية في العلاقة بين المتغيرين ، وذلك بين ١٨٤ عاملاً في صناعة السيارات في تشيناي وتاميل نادو وجنوب الهند. أظهرت النتائج وجود علاقة دالة بين الارتباط بالعمل ، ومتوسط الدخل ، ومستوى التعليم ، وكذلك وجود علاقة إيجابية دالة بين الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل.

استقصت López et al. (2023) ١١٦٦ متخصصًا في التدريس الأسباني لتحليل دور الضغوط المدركة بين الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل. وتوصلت النتائج إلى أن العلاقة بين الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل يتوسطها جزئيًا الضغوط المدركة.

درس Sivanthinathan et al. (2023) الارتباط بين الذكاء العاطفي باعتباره المتغير التابع وثلاثة متغيرات مستقلة، هي الارتباط بالعمل والإبداع والرفاهية. بالتطبيق على ١٠١ مفردة من فرق مشروعات العمل في كوالالمبور. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء العاطفي والمتغيرات الثلاثة.

يلاحظ مما سبق، يؤدي الذكاء العاطفي إلى زيادة الارتباط بالعمل؛ لأن الموظفين سيكونون أكثر قدرة على تحديد عواطفهم واستخدام عواطفهم ومشاعرهم الأخرى والتحكم فيها لصالح العمل (Kola & Challapalli, 2019)، وكذلك إنه يجعل

الموظفين أكثر نشاطاً لإنجاز المسؤوليات والمشاركة الوظيفية، بالإضافة إلى اتباع سلوك العمل الإيجابي (George et al., 2022).

وبناءً عليه؛ يمكن توقع فرض البحث الثاني، التالي:

" يؤثر الذكاء العاطفي تأثيراً إيجابياً دالاً على الارتباط بالعمل".

• العلاقة بين الارتباط بالعمل وأداء العاملين:

حدد Sendawula et al. (2018) تأثير التدريب والارتباط بالعاملين على أداء العاملين من خلال استبيان ١٥٠ موظفاً في قطاع الصحة الأوغندي. أظهرت النتائج أن الارتباط بالعمل يرتبط بشكل كبير بأداء الموظف بنسبة ٤٤.٧٪ أكثر من التدريب.

مسح Nguyen & Nguyen (2022)، ٩٣٧ موظفاً فيتنامياً؛ لتحديد تأثير جاذبية صاحب العمل employer attractiveness على كل من الارتباط بالعمل وأداء العاملين. وخلص إلى أن عوامل الارتباط بالعمل وأداء العاملين تتأثر إيجابياً بجاذبية صاحب العمل. ومع ذلك، فإن أداء العاملين لا يتأثر إحصائياً بشكل كبير بالارتباط بالعمل.

درس Jaya & Ariyanto (2021) تأثير النشاط vigour ، التفاني devotion، والانخراط في العمل absorption كمكونات للارتباط بالعمل على أداء العاملين، بالتطبيق على ٩٣ موظفاً في شركة PT Garuda Indonesia Cargo، وقد توصلت البحث إلى وجود تأثير إيجابي دال لجميع مكونات الارتباط بالعمل على أداء العاملين.

استقصى Amjed et al., (2021) العلاقة بين الارتباط بالعمل وأداء العاملين لعينة قدرها ٣٠٠ موظف في البنوك الباكستانية، وتوصلوا إلى وجود علاقة إيجابية دالة بينهما، ولكن تضعف هذه العلاقة مع دخول التعدد الوظيفي كمتغير وسيط بينهما.

فحص Estevan et al. (2021) تأثير الارتباط بالعمل على أداء العاملين لعدد ٨٣ موظفاً بشركة RRI Kupang في إندونيسيا. وأظهرت النتائج أن الارتباط بالعمل له تأثير كبير، وإيجابي على أداء العاملين.

توصل Alzyoud & Othman (2015) إلى أن الارتباط بالعمل يؤدي إلى انخفاض غياب الموظفين، وترحيبهم بأداء أدوار وظيفية إضافية، وأيضاً بين Steve (2011) من خلال مراجعته لمجموعة من الدراسات السابقة أن الارتباط بالعمل يؤثر على كل من أداء العاملين والأداء التنظيمي، وتؤدي الشركات التي لديها موظفون أكثر ارتباطاً بالعمل بشكل أفضل من الناحية المالية، وتتمتع برضا أفضل للعملاء، ولديها

معدلات احتفاظ أكبر بالعمالين، ولديها موظفون أكثر إنتاجية. عادة ما يكون أداء المنظمات ذات القوى العاملة الأكثر ارتباطاً بالعمل أفضل من غيرها.

أظهرت الدراسات السابقة؛ أن الارتباط بالعمل لها تأثير إيجابي على أداء العاملين؛ لأنه من المرجح أن يبذل العاملون كل مجهودهم، ويستخدموا قدراتهم، ومن ثم سيلتزمون بمهامهم، ويرحبون بأداء أدوار إضافية (George et al., 2021, Nguyen & Nguyen, 2022) وعليه يمكن توقع الفرض التالي :

فرض البحث الثالث " يؤثر الارتباط بالعمل تأثيراً إيجابياً دالاً على أداء العاملين ".
● الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين:

لم تتطرق الأبحاث السابقة إلى الارتباط بالعمل بوصفه متغيراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين، على الرغم من دراسته وسيطاً بين العوامل الأخرى.

فقد وجد (Abdullahi et al. (2021 أن الارتباط بالعمل يتوسط جزئياً العلاقة بين علاقات العاملين وأداء العاملين. وأيضاً توصل Almawali, Hafit, & Hassan (2021) إلى أن الارتباط بالعمل يتوسط جزئياً العلاقة بين محفزات أداء العاملين وأداء العاملين EP-motivating factors relationship .

علاوة على ذلك، وجد (Gupta & Gomathi, (2022 أن الارتباط بالعمل يتوسط جزئياً في العلاقة بين الإدماج والتنوع بين أخصائي تكنولوجيا المعلومات. وكذلك إن الارتباط بالعمل يتوسط العلاقة بين نمط القيادة الصديقة وأداء العاملين (Nur et al. 2021)، ويتوسط أيضاً متغيرات أخرى مثل العلاقة بين التواصل مع الزملاء والعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي (Al-Tit and Hunitie, 2015).

وبناء عليه يمكن توقع الفرض التالي:

فرض البحث الرابع " يتوسط ارتباط العمل العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين ".

● التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

- اتبعت غالبية الدراسات نموذج الذكاء العاطفي القائم على القدرة، وتم قياسه اعتماداً على أربعة أبعاد للذكاء العاطفي، وهي:
 - التعبير عن المشاعر الذاتية وتقييمها .
 - إدراك وتقييم مشاعر الآخرين .
 - استخدام المشاعر لتسهيل الأداء.
 - التحكم الذاتي في الانفعالات..

- اتفقت جميع الدراسات السابقة على أن الذكاء العاطفي يؤثر تأثيراً إيجابياً على أداء العاملين.
- اتبعت غالبية الدراسات السابقة نظرية "كان" للارتباط بالعمل ، وتم دراسته على أنه بناء مكون من ثلاثة أبعاد ، هي : الطاقة او القوة البدنية ، والتفاني ، والانخراط في العمل absorption.
- اتفقت غالبية الدراسات على أن أداء العاملين يتكون من أداء المهام والأداء السياقي .
- تباينت الدراسات السابقة في أدوات قياس الذكاء العاطفي، البعض منها استخدم مقياس Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT v2.0) المكون من 141 عبارة ، والبعض الآخر استخدم القائمة القصيرة منه ، وقليل من الأبحاث استخدمت مقياس Bar-On المكون ١٣١ عبارة والقائم على طريقة ٣٦٠ درجة ردود الفعل. في حين اعتمدت غالبية الأبحاث على استخدام مقياس Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) ، وهو تقييم ذاتي للذكاء العاطفي ، يتكون من ١٦ عبارة .

تتضح الفجوة البحثية فيما يلي:

- لم تتناول الدراسات السابقة تحليل تأثير الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين.
- يؤدي تباين المقاييس المستخدمة في قياس متغير الذكاء العاطفي إلى اعتبار نتائج الأبحاث غير قاطعة وتحتاج لمزيد من التدقيق.
- استخدمت الكثير من الدراسات منهج دراسة الحالة أو العينات الصغيرة؛ مما يصعب معه تعميم النتائج.
- قلة عدد الأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت دراسة الذكاء العاطفي في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

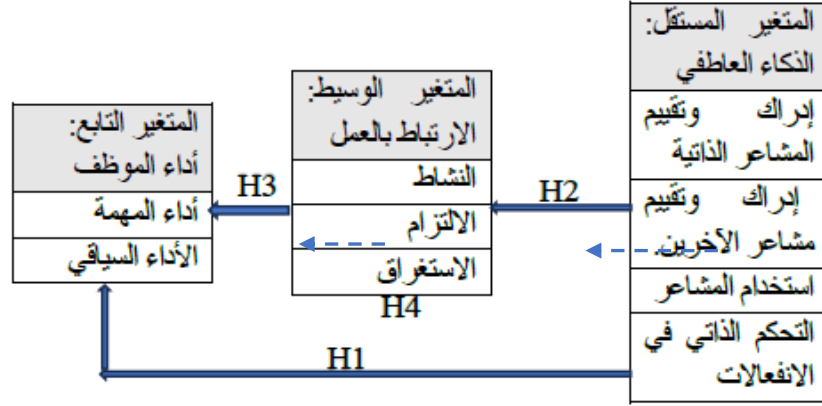
يعمل هذا البحث على تقليل هذه الفجوة البحثية من خلال اختبار دور الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين.

فروض ونموذج البحث:

بناءً على الدراسات السابقة؛ يمكن توقع فروض البحث التالية:

- الفرض الأول : يؤثر الذكاء العاطفي تأثيراً إيجابياً دالاً على أداء العاملين.
- الفرض الثاني: يؤثر الذكاء العاطفي تأثيراً إيجابياً دالاً على الارتباط بالعمل.

الفرض الثالث: يؤثر الارتباط بالعمل تأثيراً إيجابياً دالاً على أداء العاملين.
الفرض الرابع: يتوسط ارتباط العمل العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين.
يوضح الشكل (١) نموذج البحث.



شكل (١): نموذج البحث.

قياس متغيرات البحث:

اعتمد البحث على مقاييس تم تطبيقها في الدراسات السابقة لقياس متغيرات البحث ، وذلك على النحو التالي:

• مقياس الذكاء العاطفي:

اعتمد البحث على Wong & Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) مقياس والذي أوجده Wong & Law (2002)، كما سبق الإشارة إليه ، وقد سبق تطبيقه على نطاق واسع في عدد من البلدان ، منها : الولايات المتحدة الأمريكية (Ng et al., 2007; Whitman et al., 2009; Luong, 2020) ، أستراليا (Rezvani et al., 2016) ، إيطاليا (Iliceto & Fino, 2017) ، جمهورية زامبيا (Kaira, 2022) ،

نيجيريا، Onuegbu (2021); George, Okon, & Akaighe (2022)، ومنطقة الشرق الأقصى (Libbrecht et al. (2014). وقد بين المقياس أنه يتمتع بدرجة كبيرة من الصدق والثبات، وهو يتكون من ١٦ عبارة مقسمة بالتساوي بين أربعة أبعاد، هي: إدراك وتقييم المشاعر الذاتية، إدراك وتقييم مشاعر الآخرين، استخدام المشاعر، والتحكم الذاتي في الانفعالات.

• مقياس الارتباط بالعمل:

تم قياس الارتباط بالعمل باستخدام مقياس Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9)، الذي وضعه Schaufeli et al. (2006). وقد أوضح Tate et al. (2019) أن المقياس يتمتع بدرجة كبيرة من الصدق والثبات والاتساق الداخلي. وقد طبق المقياس على نطاق واسع في عدد من أبحاث الارتباط بالعمل، منها: De Simone et al., 2016; Remy Nelson, 2019; Talebzadeh & Karatepe, 2020; Lupsa et al., 2020; Lartey, 2021; Kim-Lim et al., 2021; Kaira, 2022; Selvi & Aiswarya, 2022).

يتكون المقياس من ٩ عبارات مصاغة بأسلوب ليكرت الخماسي، وهي موزعة بالتساوي بين ثلاثة أبعاد، هي: النشاط، والإخلاص، والاستغراق. حيث إن النشاط Vigor هو الفرد مكرس مجهوده في استثمار الوقت والطاقة في العمل بغض النظر عن بيئة أو ظروف العمل الحالية. الإخلاص Dedication وهو الشعور بالتحفيز الذاتي والأهمية والدافع والرضا عن العمل والتوجه بالهدف، أما الاستغراق فهو Absorption يشير إلى انهماك الشخص في مهمته لدرجة أن الزمان والمكان يبدوان غير مهمين؛ مما يجعل من المستحيل فك الارتباط من العمل.

مقياس أداء الموظف:

طبق البحث النسخة المختصرة من مقياس التقييم الذاتي للأداء الوظيفي Short Version of the Self-Assessment Scale of Job performance والتي وضعها Andrade et al. (2020)، وهي مكونة من ١٠ عبارات مقسمة بالتساوي بين بعدين للأداء الوظيفي وهما أداء المهمة Task performance، والأداء السياقي Contextual performance، والجدير بالذكر أن هذه النسخة مبنية على النسخة الأصلية المكونة من ٢٠ عبارة، والتي وضعها Sonnentag & Frese (2002). وقد اتسم المقياس بالصدق والثبات (Andrade et al., 2020).

منهج البحث:

يطبق هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع وتحليل البيانات ذات العلاقة بمشكلة البحث، والتي تسهم في تشخيص المشكلة واختبار مدى صحة فروض البحث، للتوصل إلى نتائج يمكن استخدامها في الجانب التطبيقي.

مصادر البيانات:

اعتمد البحث على مصدرين للبيانات، وهما البيانات الثانوية، والبيانات الأولية، وذلك على النحو الآتي:

- البيانات الثانوية: تمثلت في الكتب والمجلات العلمية والتقارير المتوفرة في قواعد البيانات الإلكترونية، وكذلك الحصول على بيانات ثانوية من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وكذلك دليل كومباس -مصر (<https://eg.kompass.com>)، قطاع شركات تكنولوجيا المعلومات؛ لتحديد مفردات مجتمع البحث والوصول إليها. وقد اعتمد البحث على المنهج الاستنباطي للتعامل مع هذه البيانات الثانوية من خلال مراجعة الدراسات السابقة وصياغة مشكلة البحث، وكذلك لتدعيم النتائج التي تم التوصل إليها من الدراسة التطبيقية.
- البيانات الأولية: اعتمدت الباحثة على مسح آراء مفردات البحث لتحليل الظاهرة البحثية بالاعتماد على أسلوب استبانة آراء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات محل البحث، اعتمادا على المنهج الاستقرائي للحصول على البيانات المرتبطة بموضوع البحث.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في شركات تكنولوجيا المعلومات التي تعمل في مصر ، و تقوم بإنتاج وتوزيع وتقديم منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والمسجلة في دليل كومباس مصر والبالغ عددها ٢٥٢٧ شركة حتى نهاية مارس عام ٢٠٢٣.

عينة الدراسة:

تم تطبيق أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وهي من العينات الاحتمالية، واعتمد تحديد حجم العينة على استخدام معادلة العينة العشوائية البسيطة (Greenfield & Greener, 2016)، التي اعتمدت على نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها خصائص

البحث عند ٥٠%، والخطأ المسموح به هو ٥%، والدرجة المعيارية عند نسبة خطأ قدرها ٥% هي 1.96، ومعامل الثقة ٩٥%. وعليه بلغت عينة البحث ٣١٧ اختصاصي تكنولوجيا المعلومات عند مجتمع بحث يبلغ عدد مفرداته ١٨٠٠ اختصاصي تكنولوجيا معلومات.

وحدة المعاينة:

إن وحدة المعاينة لهذه الدراسة هي اختصاصو تكنولوجيا المعلومات، الذي ينتج ويوزع منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات من نظم وبرمجيات وخدمات فنية لقطاع مؤسسات الأعمال أو العملاء، وقد تم استبعاد الموظفين الإداريين.

أسلوب معاينة مفردات البحث:

تم حصروترقيم تسلسلي لجميع اختصاصي تكنولوجيا المعلومات لعدد ١٨٠٠ اختصاصي تكنولوجيا معلومات، وبناء عليه تم الاختيار العشوائي لعدد ٣٠٧ مفردات من الأرقام العشوائية باستخدام طريقة اليانصيب.

نسبة الاستجابة:

تم جمع البيانات باستخدام الأسلوب الإلكتروني، فقد تم توزيع ٣١٧ استبانة باستخدام البريد الإلكتروني، وقبل إرسال الاستبانة تم الاتصال الهاتفي برؤساء الشركات أو مديري الموارد البشرية بهذه الشركات لتوضيح غرض الاستبانة، وقد تم استيفاء ٣٠٧ استبانات صحيحة، بنسبة استجابة قدرها ٩٦.٧%، ويرجع ارتفاع نسبة الاستجابة إلى تكرار الإرسال لمفردات البحث، ومساندة مديري الموارد البشرية للاستبانة.

أداة البحث:

اعتمد البحث على أسلوب الاستبانة للحصول على البيانات الأولية المتعلقة بمتغيرات البحث والموجهة لاختصاصي تكنولوجيا المعلومات بشركات تكنولوجيا المعلومات في مصر. وقد تم تصميم قائمة الاستبانة اعتماداً على مقاييس متغيرات الدراسة الواردة في الدراسات السابقة.

شملت القائمة خمسة أقسام، وهي: الأولى الأسئلة الديمغرافية لمعرفة خصائص عينة البحث، وقد بلغ عددها خمسة أسئلة مغلقة. الثانية مجموعة عبارات إبداء الرأي لقياس المتغير المستقل "الذكاء العاطفي"، وقد بلغ عددها ١٦ عبارة. الثالثة: تقيس المتغير الوسيط وهو "الارتباط بالعمل" الذي يبلغ عدد عبارات إبداء رأي. الرابعة: وهي تقيس المتغير التابع وهو أداء الموظف، ويبلغ عدد عباراتها ١٠ عبارات. وجميع

العبارات للمتغيرات الثلاثة مصاغة بأسلوب ليكرت الخماسي، الذي يتراوح بين (١) غير موافق إطلاقاً، و (٥) موافق تماماً. الخامسة: وهو سؤال مفتوح يتيح لمفردة البحث إبداء رأيها، وتوصياتها.

حدود البحث:

حدود تطبيقية: تقتصر هذه الدراسة على شركات تكنولوجيا المعلومات المسجلة بدليل كومباس، مصر حتى نهاية مارس ٢٠٢٣.

حدود بشرية: يقتصر البحث على اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر مع استبعاد الموظفين الإداريين.

حدود موضوعية: اعتماداً على مراجعة الدراسات السابقة ومشكلة البحث وهدفه يتناول البحث دراسة ثلاثة متغيرات، هي: "المتغير المستقل" وهو الذكاء العاطفي، ويتكون من أربعة أبعاد، هي إدراك وتقييم المشاعر الذاتية، إدراك وتقييم مشاعر الآخرين، استخدام المشاعر، والتحكم الذاتي في الانفعالات. المتغير الوسيط وهو "الارتباط بالعمل"، ويتكون من ثلاثة أبعاد، هي: النشاط، الالتزام، والاستغراق. و"المتغير التابع" وهو أداء الموظف، والذي يتكون من بعدين، هما: أداء المهمة، والأداء السياقي.

نتائج تحليل البيانات ومناقشة النتائج:

ينقسم هذا الجزء إلى ستة أقسام تحتوي على الخصائص الديموغرافية لعينة اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، واختبار صدق وثبات مقاييس البحث، والتحليل الوصفي للبيانات، واختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج.

• الخصائص الديموغرافية لعينة البحث :

تم استيفاء ٣٠٧ من أصل ٣١٧ استبياناً تم توزيعها على اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر، بمعدل استجابة ٩٦.٨٪ كما سبق ذكره. يقدم جدول (١) الخصائص الديموغرافية للعينة. يوضح الجدول (١) أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر من العينة؛ حيث بلغت ٦٢.٧٪، وأن ٨٣.٨٪ من العينة تتراوح في الفئة العمرية من ٣١ إلى ٥٠ عاماً، وأن الغالبية بنسبة ٨٠.٦٪ حاصلون على درجة البكالوريوس. وأن ٧٩.٩٪ منهم لديهم خبرة فنية تتراوح من ٥ إلى ١٥ سنة.

جدول (١): الخصائص الديموغرافية للعينة

المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد ٨٠، مارس ٢٠٢٤

النسبة %	الخبرة الفنية	النسبة	التعليم	النسبة	العمر	النسبة	نوع الجنس
٨,٣%	أقل من ٥ سنوات.	٨٠,٦%	بكالوريوس	٦%	أقل من ٣٠ سنة.	٦٢,٧%	ذكور
٥٧,٩%	١٠-٥ سنوات.	١٣,٤%	دبلومة عليا	٥٨,٢%	من ٣١-٤٠ سنة.	٣٧,٣%	إناث
٢١,٨%	١١- إلى ١٥ سنة.	٦%	ماجستير	28.6%	٤١-٥٠ سنة.		
٥,٨%	١٦-٢٠ سنة.	-	دكتوراه	2.1%	٥١ فأكثر.		
٦,٢%	أكثر من ٢٠ سنة.	-	أخرى				
١٠٠%		١٠٠%		١٠٠%		١٠٠%	الاجمالي

مصدر الجدول: الخصائص الديمغرافية للعينة. ن=٣٠٧

• اختبار صدق وثبات مقاييس متغيرات البحث:

يعرض الجدول (٢) قيمة ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث المتضمنة؛ الذكاء العاطفي ، ارتباط العمل ، وأداء الموظف .

جدول(٢) : الاتساق الداخلي لمقاييس متغيرات البحث

متغيرات البحث	الأبعاد المكونة للمقياس	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
الذكاء العاطفي	إدراك وتقييم المشاعر الذاتية	٤	٠,٩٣٦
	إدراك وتقييم مشاعر الآخرين	٤	٠,٩٠٥
	استخدام المشاعر	٤	٠,٨٩٨
	التحكم الذاتي في الانفعالات	٤	٠,٩٣٨
	الإجمالي	١٦	٠,٩٧٠
ارتباط العمل	النشاط	٣	٠,٨٣٧
	الإخلاص	٣	٠,٩٠٤
	الاستغراق	٣	٠,٩٢٥
	الإجمالي	٩	٠,٩٣٧
أداء الموظف	أداء المهام	٥	٠,٨٠٧
	الأداء السياقي	٥	٠,٨١٣
	الإجمالي	١٠	٠,٨٩٣

مصدر الجدول: نتائج التحليل الإحصائي.

أظهرت نتائج اختبار ألفا كرونباخ أن هناك تجانسا واتساقا كبيرين بين بنود المتغيرات المستخدمة في القياس؛ حيث إن معامل الثبات لإجمالي مقاييس متغيرات

البحث هي : متغير الذكاء العاطفي هو ٠.٩٧٠، وكذلك بالنسبة لأبعاده الأربعة تتراوح بين ٠.٨٩٨، ٠.٩٣٨، وارتباط العمل هو ٠.٩٣٧، وتتراوح قيم ألفا كرونباخ لإبعاده الثلاث بين ٠.٨٣٧، ٠.٩٢٥. أما أداء الموظف، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ لإجمالي المقياس ٠.٨٩٣، وبلغت قيمه في البعدين ٠.٨١٣، ٠.٨٩٣ على التوالي، وهذا يعكس درجة ثبات وثقة عالية في مقاييس متغيرات البحث.

التحليل الوصفي لبيانات متغيرات البحث:

يقدم هذا القسم البيانات الميدانية باستخدام المتوسط وجداول الانحراف المعياري والمقاييس الإحصائية والمخططات لتوضيح متغيرات البحث المتضمنة للذكاء العاطفي، وارتباط العمل، وأداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر.

• التحليل الوصفي لبيانات الذكاء العاطفي :

إن المتوسط المرجح العام لإجمالي العبارات نحو الذكاء العاطفي هو ٣.٥٣؛ مما يشير إلى أن اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات يعتقدون أن ذكاءهم العاطفي بين المستوى المتوسط والمستوى العالي. تعد استخدام المشاعر (UoE) واحدة من أعلى المهارات بين اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، فقد حصلت على ٣.٦٧ والتي تمثل مهارات بين متوسطة وعالية في تحديد الأهداف لأنفسهم، ومحاولة تحقيقها، والتحفيز الذاتي، وتشجيع أنفسهم، وكونهم أشخاصاً أكفاء. في حين أن التحكم الذاتي في الانفعالات (RoE) هو من أدنى قدرات الذكاء العاطفي لدى اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات. فقد بلغ المتوسط المرجح لاتجاهاتهم ٣.٤٣، وهي مستوى متوسط من المهارات في السيطرة على أعصابهم والتعامل مع الصعوبات بعقلانية.

• التحليل الوصفي لبيانات الارتباط بالعمل :

إن المتوسط المرجح العام لاتجاهات اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات نحو الارتباط بالعمل هو ٣.٦ مع انحراف معياري قدره ٠.٩٥ مما يعني أن ارتباط اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات بالعمل بين عال - متوسط. واحتل بعد النشاط Vigor متوسط الاتجاهات الأعلى، فقد بلغ ٣.٧٠ كما هو موضح في الشكل (٢). وأن التحكم في الانفعالات الذاتية هو أقل المهارات لدى اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات؛ حيث حصل على متوسط مرجح قدره ٣.٥ بانحراف معياري قدره ١.٠٧.

• التحليل الوصفي لبيانات أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات:

إن المتوسط المرجح العام لاتجاهات اختصاصي تكنولوجيا المعلومات نحو أدائهم هو ٣.٩٩ مع انحراف معياري قدره ٠.٦٩. يرى المشاركون أنفسهم أداءهم مرضياً، فقد بلغ أيضاً المتوسط المرجح لأداء المهمة هو ٤.٢ مع انحراف معياري ٠.٦٥، وأن المتوسط المرجح للأداء السياقي هو ٣.٧٩ مع انحراف معياري .

الصدق البنائي لمقاييس متغيرات البحث، وأختبار فروضه:

أكد (Thakkar, 2020) وجوب أن تكون مقاييس متغيرات البحث مقاييس دقيقة وجيدة البناء؛ لأن النموذج الهيكلي Structural model يفقد أهميته وقدرته في حالة عدم وجود هذا التحقق. لذلك سيتم إجراء التحليل العامل التوكيدي Confirmatory factor analysis (CFA) لتقييم صلاحية وجودة بناء مقاييس متغيرات البحث القائمة على دراسات سابقة.

يوضح جدول (٣) نتائج التحليل العامل التوكيدي لمتغيرات البحث المتضمنة الذكاء العاطفي، الارتباط بالعمل، أداء اختصاصي تكنولوجيا المعلومات، والذي يكشف عن النتائج التالية :

جدول (٣) نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقاييس الذكاء العاطفي ، الارتباط بالعمل

جدول (7): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقاييس الذكاء العاطفي، والارتباط بالعمل ، والأداء

Path	Estimate	S.E.	Standardized Estimate	C.R.	P(0.01)
x1.1	1.000		.930		
x1.2	1.002	.034	.923	29.432	***
x1.3	.915	.032	.918	28.921	***
x1.4	.715	.037	.780	19.117	***
x1.5	1.000		.903		
x1.6	.947	.046	.828	20.537	***
x1.7	.985	.044	.865	22.574	***
x1.8	.775	.042	.783	18.351	***
x1.9	1.000		.825		
x1.10	1.024	.057	.840	17.956	***
x1.11	1.017	.055	.858	18.556	***
x1.12	.920	.054	.810	16.966	***
x1.13	1.000		.827		
x1.14	.931	.040	.972	23.531	***
x1.15	1.048	.048	.929	21.784	***
x1.16	.969	.050	.869	19.362	***
x2.3	1.000		.850		
x2.2	1.219	.060	.870	20.168	***
x2.1	1.019	.051	.861	19.793	***
x2.6	1.000		.795		
X2.5	1.218	.082	.765	14.934	***
x2.4	.968	.056	.852	17.289	***
x2.9	1.000		.822		
x2.8	.803	.062	.686	12.958	***
x2.7	1.101	.063	.858	17.501	***
x3.5	1.000		.170		
x3.4	4.016	1.455	.715	2.759	.006
x3.3	4.362	1.571	.816	2.776	.006
x3.2	2.543	.951	.490	2.675	.007
x3.1	4.770	1.728	.722	2.761	.006
x3.10	1.000		.679		
x3.9	1.066	.092	.791	11.590	***
x3.8	.988	.094	.701	10.541	***
x3.7	1.081	.096	.759	11.240	***
x3.6	.897	.104	.559	8.645	***

مصدر الجدول: نتائج التحليل الإحصائي

الصدق البنائي لمقياس الذكاء العاطفي:

يوضح جدول (٣) أنه تم تحميل العبارات الأربعة لكل بعد من الأبعاد الأربعة لمقياس الذكاء العاطفي، وهي إدراك وتقييم المشاعر الذاتية (F1)، إدراك وتقييم مشاعر الآخرين (F2)، واستخدام العاطفة (F3)، والتحكم في المشاعر الذاتية (F4) على البعد الذي تنتمي إليه. و أن القيمة التقديرية القياسية لمكونات إجمالي المقياس والتي تبلغ ١٦ عبارة، تتراوح بين ٠.٧٨٠ و ٠.٩٧٢، وتتراوح القيمة الحرجة (CR) بين ١٧.٩٥٦ و ٢٩.٤٣٢، وأن معاملات تشعب المتغيرات على العوامل الكامنة لمقياس الذكاء العاطفي ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١. مع ملاحظة أن X1.1 و X1.5 و X1.9 و X1.13 هي متغيرات كامنة Latent variable ليس لها، وحدة قياس، ويجب أن يكون لها وحدة قياس، وبالتالي يختار البرنامج أحد المؤشرات indicator ويجعل تباينه واحدًا صحيحًا. وبناء عليه يتمتع المقياس بدرجة عالية من الصدق البنائي.

الصدق البنائي لمقياس الارتباط بالعمل:

جميع قيم الانحدار المعيارية في الجدول (3)، المقدره بنموذج قياس CFA لعينة اختصاصي تكنولوجيا المعلومات، والتي تحمل معاملات تشعب المتغيرات على العوامل الكامنة لمقياس الارتباط بالعمل ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠١، وأن عبارات كل من الأبعاد الثلاثة للمقياس التي تمثل النشاط (F5)، والإخلاص (F6)، والاستغراق (F7) محملة على البعد الذي تنتمي عليه، وتتراوح القيمة التقديرية القياسية لإجمالي مقياس الارتباط بالعمل بين ٠.٦٨٦، ٠.٨٧٠، وبتراوح CR الخاص بها بين ١٢.٩٥٨، ٢١.٧٨٤. وعليه يتمتع مقياس الارتباط بالعمل بالصدق البنائي.

الصدق البنائي لأداء اختصاصي تكنولوجيا المعلومات:

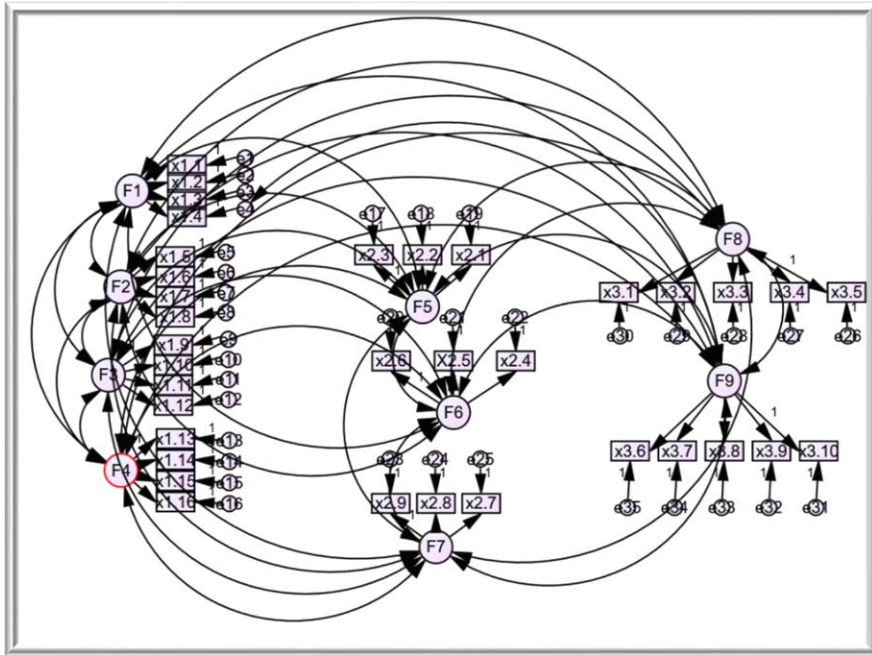
إن جميع معاملات الانحدار المعيارية المقدره Standardized Regression Weights والتي تعبر عن معاملات تشعب المتغيرات المشاهدة على العوامل الكامنة لمقياس الأداء الوظيفي ببعديه؛ أداء المهمة، والأداء السياقي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، والموضحة في جدول (٣)، فإن المتغير الكامن أداء المهمة مشعب بالمتغيرات المشاهدة، وهي العبارات الخمس التي تقيسه، وكذلك الأداء السياقي محمل بالمتغيرات المشاهدة التي تمثلها خمس عبارات. فقد تراوحت القيمة المقدره المعيارية لمكونات المقياس بإجمالي عشر عبارات بين ٠.506، ٠.767، وأن القيمة الحرجة (CR) 6.958، 13.43.

• مؤشرات جودة النموذج Model's goodness of fit indicators

يوضح الشكل (٢) نموذجًا لتحميل أبعاد كل مقياس مع العناصر التي ينتمي إليها، والعلاقات بين أخطاء القيم المتبقية (هـ) التي تمثل أخطاء القياس.

شكل (٢) نتائج التحليل العاملي لتحميل العبارات على الأبعاد التي تنتمي لها.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.



شكل (٣): نموذج نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقاييس متغيرات البحث.
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

الذكاء العاطفي

الارتباط بالعمل

أداء أختصاصيي تكنولوجيا
المعلومات

يوضح جدول (٤) : مؤشرات جودة النموذج التالية :

تكشف النتائج الموضحة في جدول (٤) جودة مؤشرات الملاءمة للنموذج؛ حيث يتضح أن جميعها تفي بمعايير القبول ، وهي أن $CMIN / DF$ أقل من ٥ ، وقيم IFI و TLI و CFI جميعها أكبر من ٠.٩ ، وقيمة SRMR أقل من (٠.٠٨) ، وقيمة P-Close أكبر من (٠.٠١) ، وأخيراً ، قيمة RMSEA أقل من ٠.٠٨ . لذلك، يتمتع النموذج الهيكلي في الشكل ٤.١ بمستوى عالٍ من المطابقة.

جدول (٤) مؤشرات جودة النموذج

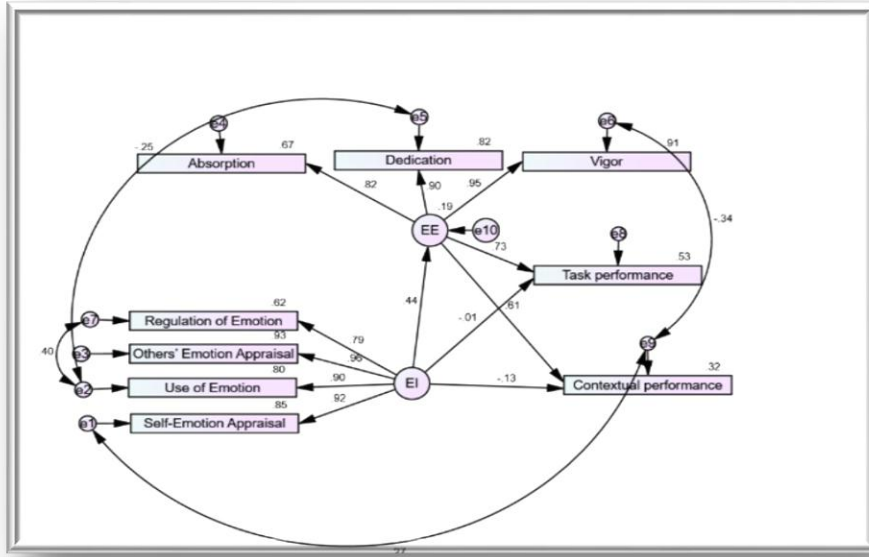
Indicator	Value	Standard point (*)	Remark
CMIN/DF	1.857	2-5	Acceptable
Index Fit Comparative (CFI)	0.929	0-1	Acceptable
Tucker - lewis Index (TLI)	0.915	0.90	Acceptable
Incremental fit index (IFI)	0.93	0-1	Acceptable
Standardisation Root Mean Square Residual (SRMR)	0.056	0.1	Acceptable
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.065	0.08	Acceptable
PClose	0.026	0.01	Acceptable

(*)Suhr (2006)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

اختبار فروض البحث:

في ضوء نتائج اختبار صلاحية نماذج قياس متغيرات البحث ، والتي أوضحت صلاحية تلك النماذج لتجميع البيانات الأولية، تم تصميم النموذج البنائي الذي يوضح العلاقات السببية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث وهي: الذكاء العاطفي، والارتباط بالعمل والأداء الوظيفي ، والمبينة في شكل (٣).



شكل (٣) : النموذج الهيكلي لاختبار فروض البحث.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

في هذا القسم، تم استخدام نمذجة المعادلات البنائية Structure Equation Modelling (SEM) والذي يعرف بأنه أسلوب متعدد المتغيرات يجمع بين جوانب التحليل العاملي والانحدار المتعدد الذي يمكن من إجراء اختبار متزامن لسلسلة من العلاقات، أو التأثيرات بين المتغيرات المشاهدة، والكامنة، وكذلك بين عدة متغيرات، و تقدير الكثير من المعادلات في وقت واحد، هذه القدرة تمكن الباحث من تشكيل علاقات معقدة بطريقة غير ممكنة مع أي من التقنيات الإحصائية الأخرى متعددة المتغيرات (Hair, et al., 2014). تم اعتماد استخدام المعاملات والقيم P المقابلة لتحديد ما إذا كانت فرضيات البحث سيتم رفضها أو قبولها. تتوافق أوزان الانحدار أو القيم المرجعية

للمعاملات المستخدمة في هذه الدراسة مع اقتراح (Suhr ٢٠٠٦)، الذي صنف أوزان الانحدار بيتا في الناتج المعياري بقيمة إجمالية قدرها ٠،٠١ صغير، ٠،٣ تأثير متوسط و ٠،٥. عندما يكون هناك تأثير كبير للمتغير المستقل على المتغير التابع. تم تقييم مقياس أهمية المسار في SEM بواسطة القيمة p. إذا كانت القيمة P تعادل ٠،٠٥ أو أقل، يكون المسار ذا دلالة إحصائية.

وفيما يلي ملخص مؤشرات جودة النموذج الهيكلي لاختبار فروض البحث:

تكشف النتائج أن مؤشرات الملاءمة للنموذج الهيكلي، جميعها تفي بمعايير القبول؛ حيث إن CMIN / DF أقل من ٥، وقيم IFI و TLI و CFI كلها أكبر من ٠،٩، وقيمة SRMR أقل من ٠،٠٨، وقيمة P-Close أكبر من ٠،٠١، وأخيراً، قيمة RMSEA أقل من ٠،٠٨. بشكل عام، يتمتع النموذج الهيكلي في الشكل (٤) بمستوى مناسب من الملاءمة؛ نظراً لأن مؤشرات الجودة تشير إلى أن النموذج يتمتع بملاءمة جيدة.

• اختبار فرض البحث الأول الذي ينص على: "يوجد تأثير إيجابي دال للذكاء العاطفي على أداء العاملين"

يوضح جدول (٥) نتائج نمذجة المعادلة البنائية باستخدام تحليل المسار لاختبار فرض البحث الأول، والذي يكشف النتائج التالية:

يشير الجدول (٥) إلى أن الذكاء العاطفي (EI) ليس له تأثير معنوي للذكاء العاطفي على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات (أداء المهمة، والأداء السياقي)؛ حيث كان المعيار المقدر (SE) للأداء السياقي 0.30، وأداء المهمة 0.020، والقيمة الحرجة CR لكل منهما ٢,٢٧٦، ٠,٣٠٩، على التوالي، وأن قيم P لكل منهما أكبر من ٠,٠١. وهذا يعني أن الذكاء العاطفي لا يؤثر على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات ببعديه؛ أداء المهمة، والأداء السياقي. وبناء عليه يثبت عدم صحة فرض البحث الأول.

جدول (٥) : نتائج نمذجة المعادلة البنائية باستخدام تحليل المسار لاختبار فروض البحث

Path		Estimate	S.E.	Standard estimate	C.R.	P *** = 0.01	R ²	Result	
CP	<-- -	EI	-0.070	.030	-0.133	-2.286	.022	.071	Insignificant effect
TP	<-- -	EI	-0.006	.020	-0.014	-.309	.757	.129	Insignificant effect
EW	<-- -	EI	0.233	.436	.031	7.487	***	.190	Significant effect
CP	<-- -	EW	.580	.734	.043	13.472	***	.324	Significant effect
TP	<-- -	EW	.601	.614	.061	9.889	***	.530	Significant effect

Source: Statistical analysis result

الذكاء العاطفي = EI . الارتباط بالعمل = EW . الأداء السياقي = CP . أداء المهمة = TP.

وهذه النتيجة مثيرة للاهتمام؛ لأنها تتعارض مع ما توصلت إليه غالبية الأبحاث السابقة (Nair et al. 2016; Chong, et al.,2020; Novariani,2020; Alonazi,2020, Vrontis et al., 2021)، والتي وجدت علاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين ، وقد يرجع ذلك إلى حقيقة أن هناك عوامل أخرى في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر قد تؤثر بشكل مباشر وأكبر على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات ، منها ربط الأجور والمرتبات، و أنظمة التحفيز والمكافآت، ونظام تجديد التعاقد السنوي بتحقيق الاختصاصيين لمؤشرات الأداء الرئيسية . وبالتالي فهم حريصون على تحقيق الأداء المستهدف لضمان الاستمرارية في عملهم.

• اختبار فرض البحث الثاني، الذي ينص على: " يؤثر الذكاء العاطفي تأثيرا إيجابيا دالا على الارتباط بالعمل":

يوضح الجدول (٥) أنه يوجد تأثير كلي معنوي إيجابي للذكاء العاطفي كمتغير كلي على الارتباط بالعمل كمتغير كلي أيضا؛ حيث بلغت القيمة المقدرة المعيارية S.E (٠,٤٣٦)، وهذا يعني أنه كلما زاد الذكاء العاطفي بمقدار وحدة واحدة، زاد الارتباط بالعمل بمقدار (٠,٤٣٦)، وهذا ما تؤكده القيمة الحرجة CR التي بلغت (7.487)، وهي دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠١.

الارتباط بالعمل = ٠,٤٣٦ (الذكاء العاطفي).

وإن معامل التحديد (R2) لتأثير المتغير المستقل، وهو "الذكاء العاطفي" على المتغير التابع، وهو "الأداء الوظيفي" الذي بلغ 0.190، وهذا يعني أن المتغير المستقل "الذكاء العاطفي" يفسر ١٩% من قيمة التغير في الارتباط الوظيفي.

وبناء عليه يثبت صحة فرض البحث الثاني بأن الذكاء العاطفي يؤثر تأثيرا إيجابيا دالا على الارتباط بالعمل.

• اختبار فرض البحث الثالث، الذي ينص على: " يؤثر الارتباط بالعمل تأثيرا إيجابيا دالا على أداء العاملين":

يكشف الجدول (٥) أن الارتباط بالعمل ذو تأثير إيجابي دال إحصائيا عند مستوى معنوية ٠,٠١ على بعدي أداء المهمة والأداء السياقي؛ حيث القيمة المعيارية estimate Standard لكل منهما على التوالي هي ٠,٧٣٤، ٠,٦١٤. مما يعني أنه في كل مرة يزيد الارتباط بالعمل بوحدة واحدة، يزداد الأداء السياقي بمقدار ٠,٧٣٤، وأداء المهمة بمقدار ٠,٦١٤. وأن معامل التحديد R² للأداء السياقي ٠,٣٢٤ وأداء المهمة هي ٠,٥٣٠. مما يعني أن الارتباط بالعمل يشرح ٣٢.٤% من قيمة التغير في الأداء السياقي، ويفسر ٥٣% من قيمة التغير في أداء المهمة. ولذلك فإن:

$$\text{الارتباط بالعمل} = ٠,٥٣٠ (\text{أداء المهمة}) + ٠,٣٢٤ (\text{الأداء السياقي}).$$

وبناء عليه، يثبت صحة فرض البحث الثالث بأن الارتباط بالعمل يؤثر تأثيرا إيجابيا دالا على الأداء ببعديه؛ أداء المهمة، والأداء السياقي.

• اختبار فرض البحث الرابع، الذي ينص على: " يتوسط ارتباط العمل العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين "

لاختبار الفرض الرابع ؛ يجب تحديد التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات البحث المتضمنة الذكاء العاطفي، ارتباط العمل ، والأداء، والموضحة في جدول (٦).

من جدول (١١)، يمكن صياغة المعادلات التالية:

$$\begin{aligned} \text{الأداء السياقي} &= 0.135 \cdot (\text{التأثير الكلي للمتغير المستقل للذكاء العاطفي}) + 0.614 \cdot (\text{التأثير الكلي للارتباط بالعمل كمتغير وسيط}) \\ \text{أداء المهمة} &= 0.305 \cdot (\text{التأثير الكلي للذكاء العاطفي كمتغير مستقل}) + 0.734 \cdot (\text{التأثير الكلي للارتباط بالعمل كمتغير وسيط}). \end{aligned}$$

وبالتالي فإن الارتباط بالعمل متغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء (الأداء السياقي، وأداء المهمة)؛ حيث يكون التأثير المعياري الكلي للارتباط بالعمل على الذكاء العاطفي هو ٠.٤٣٦ ، كما هو موضح في الجدول (٦)؛ مما يؤدي إلى أن الارتباط بالعمل له تأثير غير مباشر على الأداء (الأداء السياقي، وأداء المهمة)؛ حيث إجمالي التأثير المعياري غير المباشر ٠.٢٦٨ و ٣٢٠ على التوالي.

وبناء عليه ، يثبت صحة فرض البحث الرابع بأن الارتباط بالعمل يتوسط العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصي تكنولوجيا المعلومات.

جدول (٦): التأثير المباشر وغير المباشر لكل من الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل على الأداء.

	Total Effects		Standardized Total Effects		Direct effect		Standardized Direct Effects		Indirect effect		Standardized Indirect Effects	
	EI	EW	EI	EW	EI	EW	EI	EW	EI	EW	EI	EW
EI	0	0.233	0	.436	0	.233	0	.436	0	0	0	0
Contextual performance	.071	.601	.135	.614	-.070	.601	-.133	.614	.140	0	.268	0
Task Performance	.129	.580	.305	.734	-.006	.580	-.014	.734	.135	0	.320	0

مصدر: الجدول نتائج التحليل الإحصائي.

الذكاء العاطفي = EI . الارتباط بالعمل = EW . الأداء السياقي = CP . أداء المهمة = TP.

يمكن تلخيص نتائج اختبار فروض البحث في الجدول (٧).

جدول (٧) : ملخص نتائج اختبار فروض البحث

نتائج التحليل الإحصائي	التحليل الإحصائي	فروض البحث
تم رفض الفرض الأول.	نمذجة المعادلات البنائية Structure Equation Modelling (SEM) طريقة تحليل المسار Path analysis	الفرض الأول: يوجد تأثير إيجابي دال للذكاء العاطفي على أداء العاملين.
تم قبول الفرض الثاني .		الفرض الثاني: يؤثر الذكاء العاطفي تأثيراً إيجابياً دالاً على الارتباط بالعمل.
تم قبول الفرض الثالث.		الفرض الثالث: يؤثر الارتباط بالعمل تأثيراً إيجابياً دالاً على أداء العاملين.
تم قبول الفرض الرابع .		الفرض الرابع : يتوسط ارتباط العمل العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين."

مناقشة النتائج:

اختبر هذا البحث تأثير الذكاء العاطفي على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات، ودور الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في هذه العلاقة. تمت صياغة أربع فرضيات للبحث، والتي تم اختبارها بواسطة SEM باستخدام تحليل المسار.

تم قياس الذكاء العاطفي من خلال أربعة مكونات: إدراك وتقييم المشاعر الذاتية، وإدراك وتقييم مشاعر الآخرين، واستخدام العواطف، والتحكم الذاتي في الانفعالات.

تظهر النتائج، أن الذكاء العاطفي لم يؤثر على مكونات الأداء بما في ذلك أداء المهام والأداء السياقي لاختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر. وهذه النتيجة تتعارض مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة (Nair et al. 2016; Chong, et al., 2020; Alonazi, 2020; Vrontis et al., 2021) وجدت علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء، وقد يرجع ذلك إلى حقيقة أن هناك عوامل أخرى في شركات تكنولوجيا المعلومات قد تؤثر بشكل مباشر على الأداء أكثر من الذكاء العاطفي، مثل: أنظمة العمل على أساس التعاقد السنوي، والمكافآت والحوافز، والترقيات

وارتباطها بالأداء القائم على الإنجاز؛ مما يجعل اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات حريصين على تحقيق الأداء المستهدف؛ لضمان الاستمرارية في عملهم.

تم قياس الارتباط بالعمل باستخدام ثلاثة مكونات هي: النشاط، والإخلاص، والاستغراق. كشفت النتائج أن الذكاء العاطفي أثر بشكل إيجابي ودال إحصائياً على الارتباط بالعمل. كانت هذه النتيجة متوافقة مع نتائج الدراسة Karamustafa & Kunday (2018), Kola & Challapalli, (2019), and Levitats & Vigoda-Gadot, (2020).

أوضحت نتيجة SEM التأثير الإيجابي الدال إحصائياً لارتباط العمل على الأداء ببعديه: (أداء المهام، والأداء السياقي)، وهذا يتفق مع نتائج Anitha, (2014), Alzyoud & Othman (2015), Kola & Challapalli, (2019), George et al., (2022), and Nguyen & Nguyen, (2022).

اختبر - أيضاً - البحث دور الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء، وأشارت النتيجة إلى وجود تأثير غير مباشر للذكاء العاطفي على الأداء؛ (الأداء السياقي، وأداء المهام) عبر الارتباط بالعمل؛ لأنه يتوسط العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء، وأن هذا الدور الوسيط أدى إلى التأثير غير مباشر للذكاء العاطفي على الأداء. وتعد هذه النتيجة خاصة بهذا البحث، لم يسبقها أي بحث سابق.

الخلاصة:

تركز معظم شركات تكنولوجيا المعلومات، على المواهب الفنية لاختصاصيي تكنولوجيا المعلومات لبناء وابتكار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات؛ والخدمات الجديدة لعملائها لزيادة قدرتهم التنافسية. دون إيلاء اهتمام متساوٍ لمواهب الذكاء العاطفي لأعضاء الفريق الفني، فإن مشاركتهم ومرونتهم في بيئة العمل والتفاعل مع الزملاء وخدمة العملاء واتخاذ القرار والأداء الوظيفي سوف تتأثر. لذلك، اختبر هذا البحث تأثير الذكاء العاطفي على الأداء من خلال الارتباط بالعمل في شركات تكنولوجيا المعلومات عن طريق الاستبيان.

كان السؤال الرئيس لهذا البحث هو: " ما دور الارتباط بالعمل في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظف؟ "

أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي لا يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف؛ ولكن عندما يتداخل الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بينهما، يظهر التأثير غير المباشر للذكاء العاطفي على أداء الموظف، بمعنى أن الارتباط بالعمل يقوي تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظف . وتعتبر هذه النتيجة خاصة بهذا البحث؛ حيث لم يسبق إليها أي بحث سابق.

انبثق عن السؤال الرئيس ستة أسئلة فرعية. للإجابة على الأسئلة الفرعية الأربعة الأولى، تم اختبار أربع فرضيات باستخدام نمذجة المعادلة البنائية SEM، وتمت الإجابة على السؤالين الخامس والسادس باستخدام التحليل الوصفي، وفيما يلي بيان الأجوبة عن هذه الأسئلة.

• كيف يؤثر الذكاء العاطفي على أداء الموظف؟

كشفت الأبحاث التجريبية الرئيسية حول الذكاء العاطفي؛ أن الأفراد الأذكياء عاطفياً يؤديون أداءً جيداً في العمل، وأن الذكاء العاطفي يعزز أداء الأشخاص السياقي كما ينتج أداءً مميزاً للموظفين (Naz et al., 2019). علاوة على ذلك، تم ربط المستويات الأعلى من الذكاء العاطفي؛ بزيادة الإنتاجية، والكفاءة، والتفاني والقيادة (Desti and Shanthi, 2015; Suleman et al. 2018; Maamari and Majdalani, 2019).

تتعارض نتائج هذا البحث مع نتائج الأبحاث السابقة. فقد توصل البحث إلى أن وجد أن الذكاء العاطفي لا يؤثر على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات. نتيجة لذلك، تم رفض الفرض الأول للبحث. قد يكون هذا بسبب وجود عناصر أخرى قد يكون لها تأثير مباشر أكبر من الذكاء العاطفي على الأداء في شركات تكنولوجيا المعلومات مثل: أنظمة المكافآت والحوافز، والترقيات، وتجديد عقود التوظيف السنوية، وارتباطهم بالأداء القائم على الإنجاز؛ مما يجعل اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات حريصين على الوصول إلى الأداء المستهدف؛ للحفاظ على استمرارية التوظيف.

- **كيف يؤثر الذكاء العاطفي لاختصاصيي تكنولوجيا المعلومات على ارتباطهم بالعمل؟**
اتفقت الدراسات السابقة على أن الذكاء العاطفي ذو علاقة إيجابية مع الارتباط بالعمل (Karamustafa & Kunday, 2018; Barreiro & Treglown, 2020; Levitats and Vigoda-Gadot, 2020; Selvi & Aiswarya, 2022) أكد هذا البحث النتيجة نفسها، فقد وجد تأثيراً إيجابياً دالاً إحصائياً للذكاء العاطفي على الارتباط بالعمل. مما أثبت صحة الفرض الثاني للبحث.
- **كيف يؤثر الارتباط بالعمل على أداء اختصاصيي نظم المعلومات؟**
لا يؤدي الارتباط بالعمل مزايا للشركة فحسب، بل يعود بالفائدة أيضاً على الموظف نفسه. حيث توجد ارتباطات إيجابية بين الارتباط بالعمل ورضا العملاء والربحية والكفاءة بالإضافة إلى أداء العاملين (Alzyoud & Othman, 2015; Kola & Chamlin, 2019; Nguyen & Nguyen, 2022).
دعم هذا البحث النتيجة نفسها التي تشير إلى وجود تأثير إيجابي دال لارتباط اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات مع أدائهم، ولذا تم قبول فرض البحث الثالث.
- **ما تأثير الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات؟**
لم يتم العثور على دراسات من قبل الباحثة تبحث في الارتباط بالعمل كوسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين، ولكن كان هناك من يبحثها كمتغير مستقل.
كشفت نتائج هذا البحث أن الارتباط بالعمل تتوسط العلاقة بين الذكاء العاطفي لاختصاصيي تكنولوجيا المعلومات وأدائهم، وبالتالي، أن دخول هذا المتغير الوسيط في هذه العلاقة أدى إلى وجود تأثير غير مباشر للذكاء العاطفي على الأداء، وبالتالي تم قبول صحة فرض البحث الرابع.
- **ما المجالات الرئيسية التي يجب أن تركز عليها شركات تكنولوجيا المعلومات لتنمية قدرات اختصاصيي نظم معلومات يتمتع بدرجة عالية من الذكاء العاطفي؟**
قد وجدت الأبحاث السابقة، أن الأشخاص ذوا الذكاء العاطفي العالي لديهم قدرة عالية على التكيف مع ظروف العمل وخلق بيئات عمل منتجة ويتعاون مع الآخرين وأدائهم أفضل، في حين أن الأشخاص ذوا الذكاء العاطفي المنخفض لديهم قدرة أضعف على التكيف مع بيئات العمل المنتجة ولا يتعاونون بالقدر المناسب مع الآخرين وأدائهم أقل (Khan, et al., 2022, George et al., 2022).

كشفت نتائج هذا البحث؛ أن اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات بشركات تكنولوجيا المعلومات في مصر لديهم مستوى متوسط من الذكاء العاطفي، فهم لديهم قدرة متوسطة في تقييم مشاعرهم الذاتية، وتقييم مشاعر الآخرين ، ولديهم قدرة بين المتوسطة والعالية في استخدام المشاعر في العمل . في حين أن التحكم في المشاعر الذاتية هو أضعف جوانب الذكاء العاطفي لاختصاصيي تكنولوجيا المعلومات. فهو يمكن أن ينتج عنه المشاعر السلبية، و السلوك غير المرغوب فيه اجتماعياً ، وضعف التعامل مع ضغوط العمل (Carvalho et al. 2016). سيتم تقديم التوصيات الإدارية في الفقرات التالية.

• ما المجالات الرئيسية التي يجب أن تركز عليها شركات تكنولوجيا المعلومات لتنمية قدرات اختصاصيي نظم معلومات لديه ارتباط بالعمل؟

يلتزم الفرد الملتزم عاطفياً وفكرياً بالمنظمة (Huang et al., 2022). الاستغراق هو إحدى صفات الارتباط بالعمل التي تتعلق بالحالة الذهنية الأكثر انتشاراً والدائمة لدى الشخص. بمعنى آخر، الاستغراق هو حالة التركيز كلياً على العمل ، و الهروب من ما يشغلت ذهنه فيما حوله ويركز على العمل ، وقد وجدت الأبحاث أن زيادة استغراق الفرد تؤدي إلى أداء أفضل. (Jaya and Ariyanto, 2021)

وفقاً لنتائج البحث، يتمتع اختصاصيو تكنولوجيا المعلومات بشركات تكنولوجيا المعلومات بالارتباط بالعمل بين مستوى عال ومتوسط. واحتل بعد الاستغراق المستوى الأدنى. وهو يعني عدم التركيز التام في العمل والتشتت الذهني فيما يحيطه في بيئة العمل، قد يؤدي انخفاض مستوى الاستغراق إلى انخفاض الأداء.

الدلالات النظرية، والتطبيقية للبحث :

• الدلالات النظرية:

يسهم هذا البحث في النقاش الأكاديمي المستمر حول تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات. وهو يقدم فهماً أفضل لمتغيرات البحث في إحدى دول الشرق الأوسط وهي مصر؛ حيث غالبية تطبيقات الأبحاث السابقة في الدول الغربية. وقد أضاف إلى نتائج الأبحاث السابقة نتيجة مهمة تفتح مجالات البحث في صناعات أخرى، وهي أن الارتباط بالعمل له تأثير إيجابي قوي عندما يدخل كوسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين، فهو يقوى تأثير الذكاء العاطفي على الأداء.

• الدلالات التطبيقية :

كشفت هذا البحث تأثير الذكاء العاطفي على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر من خلال الارتباط بالعمل. والنتائج التي حصل عليها البحث مفيدة للكثير من الأطراف في هذه الشركات، منهم اختصاصيو الموارد البشرية، اختصاصيو تكنولوجيا المعلومات، ولمديري فرق عمل تكنولوجيا المعلومات. وسيتم توضيح ذلك فيما يلي:

• الدلالات التطبيقية لنتائج البحث على اختصاصيي الموارد البشرية:

- إدخال الذكاء العاطفي في سياسة التوظيف كقدرة مهمة يجب أن تتوفر عند اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات؛ حيث لا تقوم أقسام الموارد البشرية بشركات تكنولوجيا المعلومات بتعيين متخصصي تكنولوجيا المعلومات بناءً على كفاءتهم الفنية، ولكن أيضاً الانتباه إلى ذكائهم العاطفي لأنه في بيئات عملهم يتعاملون مع أعضاء فرق العمل والعملاء وضغوط العمل المتزايدة، مما يجعلهم في حاجة مستمرة لممارسة مهارات الذكاء العاطفي.
- تدريب اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات على مهارات الذكاء العاطفي لتعزيز الارتباط بالعمل وتحسين الأداء، من خلال تقديم برامج تدريبية مناسبة تهدف لتحسين قدرات الذكاء العاطفي وخاصة مهارات التحكم في الانفعالات الذاتية .
- تطوير استراتيجيات الموارد البشرية لتتضمن الارتباط بالعمل.
- تنفيذ مجموعة من ممارسات إدارة الموارد البشرية، أهمها:
 - تمكين الموظفين من اتخاذ القرارات التشغيلية.
 - إعادة تصميم الوظائف الفنية من خلال إثرائها لتتضمن التنوع بين المهام الفنية والإدارية.
 - دعم الاتصالات الإدارية والتغذية الراجعة.
 - دعم صحة الموظفين الجسدية والعقلية.
 - قياس الارتباط بالعمل سنوياً من خلال استبيانات الرأي مع وضع خطة تنفيذية لتحسينه بناء على النتائج.
 - توفير خيارات التطوير المهني والمسار الوظيفي.
 - زيادة الأمان الوظيفي.

• **الدلالات التطبيقية لنتائج البحث على اختصاصي تكنولوجيا المعلومات:**

يعزز الذكاء العاطفي العلاقات الإنسانية ويساعد اختصاصي، تكنولوجيا المعلومات على فهم مشاعرهم واحتياجاتهم للحفاظ على حياة أكثر توازناً وصحة نفسية جيدة. علاوة على ذلك، تساعد زيادة مستويات الذكاء العاطفي على التركيز وإدارة التوتر والضغوط بشكل أفضل في العمل وفي حياتهم الخاصة. وبالتالي يمكن لاختصاصي تكنولوجيا المعلومات تقييم قدراتهم في الذكاء العاطفي باستخدام استبيان الرأي الوارد في ملحق (١) من هذا البحث لتقييم قدراتهم في إدراك تقييم المشاعر الذاتية، إدراك وتقييم مشاعر الآخرين، استخدام المشاعر في مواقف العمل، والتحكم في الانفعالات الذاتية، وبناء عليه يستطيعون تحديد مناطق ضعفهم والعمل على تحسينها.

• **الدلالات التطبيقية لنتائج البحث على مديري فرق عمل تكنولوجيا المعلومات:**

أثبت هذا البحث العلاقة الإيجابية الدالة بين الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل، وأن الارتباط بالعمل ذو تأثير إيجابي دال على الأداء الوظيفي. نتيجة لذلك، يجب على مديري فرق عمل تكنولوجيا المعلومات اتباع ممارسات دعم اختصاصي تكنولوجيا المعلومات التي تساهم في تطوير الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل لتحسين الأداء الوظيفي، من خلال تقديم تغذية راجعة حول مدى نجاحهم في إكمال مهامهم، ومنح المكافآت لفكرة جيدة من خلال تنفيذها ومنح الفضل لمن قدمها، إظهار مشاعر التقدير والاحترام لأعضاء الفريق، تعزيز العلاقات بين أعضاء الفريق والاعتراف بالإنجاز، تحسين الاتصالات الإدارية مع فريق العمل، ونقل المشاعر الإيجابية وخلق بيئة من الثقة والتأكد من حصول الموظفين على الموارد اللازمة لأداء عملهم بكفاءة وفعالية. وبالطبع يعمل المديرون على تحسين قدراتهم في الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل من خلال الحصول على برامج التطوير الإداري.

محددات البحث، والبحوث المستقبلية:

- هناك بعض المحددات على هذا البحث والتي يجب أخذها في الاعتبار. نظرًا لأن WLEIS هي مقياس ذاتي يحدد من خلاله المستقصى منه مستوى ذكائه العاطفي، فمن المحتمل أن تكون متحيزة فقد يدعي المستقصى منه إلى التعزيز الذاتي والاستجابات المرغوبة اجتماعيًا (Lopes, 2016). ولكن اتفق الباحثون أنه يفضل استخدام طريقة التقييم الذاتي عند دراسة الذكاء العاطفي كقدرات وليس كسمات (Mayer et al., 2008, Joseph et al., 2010)، وهذا ما تبناه البحث. وأيضاً أن تقارير التقييم الذاتي أكثر فاعلية في تقييم الذكاء العاطفي في البيئات متعددة الثقافات (Li et al., 2012). حيث من المرجح أن يستفيد المشاركون في الاستبيان من النطاق الكامل لخبراتهم العاطفية لإجراء تقييمات ذاتية لأنهم أكثر عرضة للاستفادة من خبراتهم العاطفية خلال سياقات الحياة المختلفة (Lopes, 2016).
- تم إجراء هذا البحث بين اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات فقط في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر. وبالتالي، لا يمكن تعميم النتائج على مفردات أخرى في هذه الصناعة أو صناعات أخرى.
- يمكن إجراء مزيد من الدراسات لاستكشاف التباين في مستويات الذكاء العاطفي عبر المنظمات المختلفة في هذه الصناعة، وجمع البيانات من كل من المديرين والموظفين.
- تتطلب البحوث المستقبلية اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي عبر الارتباط الوظيفي مزيداً من البحث في القطاع نفسه أو قطاعات أخرى.
- قد يتضمن البحث المستقبلي المزيد من الفحص في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي أخذاً في الاعتبار المتغيرات الديمغرافية لعينة البحث. وكذلك دراسة العوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة على الذكاء العاطفي للمديرين بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين الارتباط بالعمل والأداء التنظيمي من خلال التركيز بشكل أكبر على العلاقة بين الارتباط بالعمل والأداء على مستوى الفريق والمستوى التنظيمي.

المراجع باللغة العربية:

أبو الخير، أحمد غنيم ، أبو شعيرة، نور عادل (٢٠١٨) مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية،المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، ٣(٢) ، ١٩٨-٢١٤ .

الرمضان، سلام عبد الجليل، شاكر، شذى عبود، إبراهيم، خالد عبد الله (٢٠٢٢)، أثر الذكاء العاطفي على الكفاءة الإنتاجية دراسة ميدانية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان في أبي غريب- بغداد

https://www.researchgate.net/publication/364030451_athr_aldhka_alatfy_ly_alkfat_alantajyt_drast_mydanyt_lara_ynt_mn_alamlyn_fy_alsh_rkt_alamt_lmntwjat_alalban_fy_aby_ghr.yb-bghdad

عفيفة، على حسين (٢٠١٩)، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام ٢٠١٩، رسالة ماجستير مهني، الجامعة الافتراضية السورية.

صلاح الدين، صفاء محمد (٢٠١٦) دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي والأداء الوظيفي. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة القاهرة. مصر. ١٧ (٣) ص، ٢٦٠ - ٢٢٧

ملحم ، سامي، الحراشنة، علاء، أبو غوش، سناء ، أبو حسين، الحارث، كنعان، رند (٢٠٢٠) الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة، دراسات العلوم التربوية، ٤٧(٤)، ص٢٧٩-٣٠١.

موصلي، محمد أحمد (٢٠١٣) أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة – دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب، رسالة ماجستير، جامعة حلب، كلية الاقتصاد.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Abdullahi, M. S., Raman,K., Solarin,S.A. Adeiza,A. (2021)Employee engagement as a mediating variable on the relationship between employee relation practice and employee performance in a developing economy, *Journal of Applied Research in Higher Education*, December, pp. 1-16.
- Ackley, D. (2016) Emotional intelligence: a practical review of models, measures, and application at home, school and in the workplace. San Francisco: Jossey- and Applications”. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 68 (4), pp.269-286.
- Adekiya, A. (2023) Perceived job insecurity and task performance: what aspect of performance is related to which facet of job insecurity. *Current Psychology* (2023), pp1-19 <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04408-4>
- Akintayo, D. I., Shadare, O. A., Onikoyi, I. A. and Olaniyan, T. S. (2020). Impact of emotional intelligence on diversity management in Nigeria Breweries in Oyo State, Nigeria”. *Management Science and Engineering*. 14 (01), pp.34-43.
- Alonazi, W. B. (2020) The impact of emotional intelligence on job performance during COVID-19 Crises: A cross-sectional analysis. *Psychology Research Behavioral Management*. 23(2), pp.110-121.
- Almawali, H., Hafit, N. I. A., & Hassan, N. (2021) The mediating effects of employee engagement on motivational factors and job performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*,.11, (12), pp. 2316–2332.
- Al-Tit, A. & Hunitie, M. (2015) The mediating effect of employee engagement between its antecedents and consequences. *Journal of Management Research*, 7(5), pp. 1-16.
- Alzyoud, Adel A.Y. & Othman, Siti Z. (2015) Examining the role of job resources on work engagement in the academic setting. *Asian Social Science*, 11(3), pp. 1-12.

- Amjed,Q. , Ali, M., Ali, M. and Munir,M.(2021) Effect of work engagement on employee performance: Investigating the moderating role of polychronic, *International Journal of Disaster Recovery and Business Continuity*, 12(1), pp. 310–320
- Amer, Abdel Nasser Al-Sayed (2016) Structural equation modeling: some methodological issues and recommendations. *The Egyptian Journal of Psychological Studies*. 26, (91), pp37-58 (in Arabic).
- Amsi,F. Kiflemariam,A. and Ngui, T. (2022) affective engagement, gender diversity and employee performance in the tanzanian textile industry. *Open Journal of Business and Management* .10 (5), pp. 1-10.
- Andrade, É. G. S., Queiroga, F.and Felipe Valentini,F. (2020) Short Version of Self-Assessment Scale of Job Performance. *anales de psicología / annals of psychology* 36(3), pp. 543-552.
- Andrlic, B, Priyashantha, K.G.,De Alwis, A.C. (2023) Employee engagement management in the COVID-19 Pandemic: a systematic literature review. *Sustainability*, 15(987), pp. 1-22.
- Anitha, J. (2014) Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*,.63, pp. 308-323.
- Arefin, M., Alam, M., Islam, M., & Rahaman, M. (2019) High-performance work systems and job engagement: The mediating role of psychological empowerment, *Cogent Business & Management*, 6(1),pp.1-17.
- Arimie, C.J. (2019), Employer-employee relations and employee engagement in a tertiary institution in Benin-City, Edo State”, *Annals of Management and Organization Research*. 1(1), pp. 9-24.
- Aslan, M., Yaman, F., Aksu, A., & Güngör, H. (2022) Task performance and job satisfaction under the effect of remote working: call center evidence. *Economics and Sociology*, 15(1), pp. 285-297.

Australian Bureau of Statistics (2023) Samples and censuses available from

<https://www.abs.gov.au/websitedbs/d3310114.nsf/home/Basic+Survey+Design++Samples+and+Censuses#:~:text=The%20advantages%20of%20a%20census,cross%2Dtabulations%20may%20be%20possible>. Accessed on April 6, 2023.

Azadeh Rezvani, Chang,A., Wiewiora,A., Ashkanasy, N. M. , Jordan , P . J. &Zolin,R. (2016) Manager emotional intelligence and project success: The mediating role of job satisfaction and trust”, International Journal of Project Management, 34 (2016), pp. 1112–1122.

Azouzi, M. A., & Jarboui, A. (2013) CEO emotional intelligence and board of directors' efficiency. Corporate Governance (Bingley), 13(4), pp. 365–383.

Bang, H., & Reio, T. G., Jr. (2017) Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior. Journal of Work and Organizational Psychology. 33 (3), pp 217–227.

Bakker, A.B. and Albrecht, S. (2018), Work engagement: current trends . Career Development International. 23 (1), pp. 4-11. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>

Bakker, A.B. and Leiter, M.P. (2010) Work engagement: a handbook of essential

businesses: a correlation analysis. Doctor of Philosophy thesis, Capella University. ProQuest Number: 10132046.

Bar-On, R., (1997) Emotional quotient inventory: technical manual. Toronto: Multi-Bass, pp.92-117.

Bar-On, R., (2005) The Bar-On model of emotional-social intelligence, consortium for research on emotional intelligence in organization-

issues in emotional intelligence. *Psicothema*.18(Suppl.), pp. 13-25 available from www.psicothema.com. Accessed 10 March 2023].

- Bar-On (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. 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. 363–388). Jossey-Bass/Wiley.
- Barreiro, C.A. and Treglown, L. (2020) What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee engagement. *Personality and Individual Differences*, 159, pp. 1-8.
- Bartlett, S. (2015) *The relationship between emotional intelligence, work engagement, creativity and demographic variables*, master thesis, university of South Africa.
- Bhardwaj, B. and Kalia, N. (2021) Contextual and task performance: role of employee engagement and organizational culture in the hospitality industry". *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 18 (2), pp. 187-201.
- Bikse, V., Lusena-Ezera, I., Rivza, P., & Rivza, B. (2021) The development of digital transformation and relevant competencies for employees in the context of the impact of the COVID-19 pandemic in Latvia. *Sustainability*. 13 (16), 9233.
- Bish, A. J., & Kabanoff, B. (2014). Star performers: Task and contextual performance are components, but are they enough? *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 52(1), pp.110–127.
- Boyatzis, R. E., and Goleman, D. (2007). *Emotional and Social Competency Inventory*. Boston, MA: The Hay Group.

- Boyatzis, R., Rochford, K., & Cavanagh, K. V. (2017) Emotional intelligence competencies in engineer's effectiveness and engagement. *Career Development International*, 22(1), pp. 70–86.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71–98). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bryman, A. & Bell, E. (2015). *Business research methods*. Oxford: Oxford University Press Fourth edition.
- Buckingham, M. & Coffman, C. (1999). *First Break All the Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently*. Simon & Schuster Australia, Sydney.
- Bujang, S. , Heromi ,N. A. & Hadil H. (2023) Issues and gaps in emotional intelligence studies. *Science International (Lahore)*, 35(01), pp. 39-44.
- Businsky, R.A. (2018) *The Effects of Increased Emotional Intelligence on Information Technology Professionals*, Doctoral dissertation, Walden University College of Social and Behavioral Sciences,
- Bish, Adelle & Kabanoff, Boris (2014) Star performers: task and contextual performance are components but are they enough?. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 52(1), pp. 110-127.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., and Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: insights from the emotional competence inventory (ECI)s. In R. Bar-On and J.D.A. Parker (eds.), *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass, pp. 343-362.
- Brackett, M.A. and Salovey, P. (2006) Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). *Psicothema*. 18(Special), pp. 34-41.

- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Guilford publications.
- Carmeli, A. (2003) The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes:an examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*. 18(8), pp. 788-813.
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015) The Modelling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2, pp. 47-74.
- Carvalho, V. S., Guerrero, E., Chambel, M. J. & González-Rico, P. (2016) Psychometric properties of WLEIS as a measure of emotional intelligence in the Portuguese and Spanish medical students. *Evaluation and Program Planning*, 58, pp.152-159.
- Carroll, J. B. (1993). *Human Cognitive Abilities: A Survey of Factor-Analytic Studies*. New York: Cambridge University Press.
- Chaidi,I and Drigas,A. (2022) Theories - models of emotional intelligence", *Scientific Electronic Archives*. 15 (12), pp. 26-20.
- Charles, V.E. (2018) *The Relationship Between Emotional Intelligence and Performance Among Executive Coaches*. Doctoral dissertation. College of Social and Behavioral Sciences, Walden University.
- Chanana,N. and Sangeeta (2020)Employee engagement practices during COVID- 19 lockdown, *Journal of Public Affairs* .21(15),1-8.
- Chaufeli, W., Bakker, A. and Salanova, M. (2006) The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Chen, A. S.-Y., Bian, M.-D. & Hou, Y. H. (2015) Impact of transformational leadership on subordinate's EI and work performance. *Personnel Review*, 44(4), pp. 438-453.

- Cherry, Kendra (2023) Understanding Social Exchange Theory in Psychology. Available from: <https://www.verywellmind.com/what-is-social-exchange-theory-2795882> Accessed May 12,2023
- Chong, S. C., Falahat, M. and Lee, Y. S. (2020) Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. International Journal of Higher Education, 9(01), pp. 69-80.
- Choy,L. T.(2021) The strengths and weaknesses of research methodology: comparison and complimentary between qualitative and quantitative approaches. IOSR Journal of Humanities and Social Science. 19(4), pp. 99-104, Available from: doi:10.9790/0837-194399104. Accessed: April. 10, 2021.
- Connolly, A. J., & Reinicke, B. (2017). How to Teach Emotional Intelligence Skills in IT Project Management. Information Systems Education Journal, 15(4), pp.4-16.
- Conte, J.M. and Dean, M.A. (2006) Can emotional intelligence be measured? in Murphy, K.R. (Ed.), A Critique of emotional intelligence: what are the problems and how can they be fixed? Routledge, New York, NY, pp. 59-78.
- Cote, S. (2017). Enhancing managerial effectiveness via four core facets of emotional intelligence: Self-awareness, social perception, emotion understanding, and emotion regulation. Organizational Dynamics, 46(3), pp.140-147. DOI: 10.1016/j.orgdyn.2017.05.007.
- Cram, W. A. (2019). Agile Development in Practice: Lessons from the Trenches. Information Systems Management. 36, 2-14.
- Creswell, John W. (2009) Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches, third edition, Sage Publications. Inc.
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: A critical review with theoretical

- remedies. *The Academy of Management Annals*, 11(1), pp. 479–516. <https://doi.org/10.5465/annals.2015.0099>
- Dasgupta, M. and Dey, A.K. (2021) Mediating role of job crafting in the relationship between organizational culture and employee engagement. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 22 (1), pp. 89-109.
- Davies, M., Stankov, L. & Roberts, R. D. (1998) Emotional Intelligence: In Search of an Elusive Construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, pp.989-1015.
- Davis, S. K., and Nichols, R. (2016). Does emotional intelligence have a “dark” side? A review of the literature. *Frontiers in Psychology*, 7, (1316), pp.1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01316>. 7:1316.
- De Simone, Silvia; Cicotto, Gianfranco; Pinna, Roberta; Giustiniano, Luca. (2016) Engaging public servants: Public service motivation, work engagement, and work-related stress. *Management Decision*. 54(7), pp. 1569-1594.
- Debeş, G. (2021) The predictive power of emotional intelligence on self-efficacy: A case of school principals. *International Online Journal of Education and Teaching*. 8(1), pp. 148–167.
- Dhani, P. and Sharma, T. (2018) Emotional Intelligence and personality traits as predictors of the job performance of IT employees. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals (IJHCITP)*. 9(3), pp. 70-83.
- Di Fabio, A. (2017) Positive healthy organizations: promoting well-being, meaningfulness, and sustainability in organizations. *Frontiers in Psychology*. 8, pp1-6.
- Drigas, A. S., & Papoutsi, C. (2018). A new layered model on emotional intelligence. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45.

- Desti, K. and Shanthi, R. (2015) A study on emotional intelligence at workplace. *European Journal of Business and Management*, 7, pp. 147-154.
- Edeh , Friday Ogbu , Zayed, Nurul Mohammad, Darwish, Saad, Vitalii Nitsenko, Iryna, Hanechko, Anwarul, Islam (2023) Impression management and employee contextual performance in service organizations (enterprises). *Emerging Science Journal* .7(2), pp.1-19.
- Eriksson,P and Kovalainen, A.(2015). *Qualitative Methods in Business Research*, Sage, London.
- Fong TC, Ng SM. (2012) Measuring engagement at work: validation of the Chinese version of the Utrecht work engagement scale. *International Journal of Behavioural Medicine*. 19(3), pp391–397.
- Forbes (2014) The Crisis in worker engagement: the 2 things you should do about it, available from:<http://www.forbes.com/sites/karlmoore/2014/01/17/the-crisis-in-worker-engagement-the-2-things-you-should-do-about-it.htm>. Accessed 2 April 2023.
- Gallup, Inc. (2017) *State of the Global Workplace Report*, Washington.
- George,O.J., Okon,S.E. & Akaighe, G. (202٢) Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model, *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 9(2), pp. 193-211.
- Ghauri, P., Grønhaug, K., & Strange, R. (2020). *Research methods in business studies*, 5th ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gignac, G. (2010). Seven-factor model of emotional intelligence as measured by Genos EI: A confirmatory factor analytic investigation based on self- and rater-report data. *European Journal*

of Psychological Assessment, 26(4),pp 309–316. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000041>

Goleman, D, (1998). Working with emotional intelligence. London: Bloomsbury.

Goleman, D., Boyatzis, R. E. and McKee, A., (2002). Primal leadership: Realizing the

power of emotional intelligence. Boston, Mass.: Harvard Business School

Press.

Goleman, D. (2005). Emotional intelligence: why it can matter more than IQ. Random House Publishing Group; 10th Anniversary edition, New York.

Gupta, A. & Gomathi, S. (2022) Mediating role of employee engagement on the effect of inclusion and organizational diversity on turnover intention: a study on IT Professionals. International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals (IJHCITP), 13(01), pp. 1-23. <http://doi.org/10.4018/IJHCITP.300313>.

Iliceto, P. & Fino, E. (2017) The Italian version of the Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-I): A second-order factor analysis. Personality and Individual Differences.116, pp. 274-280.

Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd Ed.). Los Angeles, CA: SAGE.

Haley, Laura(2018) What Makes Employees Stay? Examining Social Exchange Relationships, Organizational Commitment, and Intent to Leave Among Casino Employees. Doctorate Dissertations, The University of Southern Mississippi.

Harvard business review analytic services(2013)The Impact of Employee Engagement on performance report , available from :

<https://hbr.org/sponsored/2013/06/the-impact-of-employee-engagement-on-performance> .Accessed 3 March 2023.

- Estevan Hendrik ,E., Fanggidae,R. and Timuneno,T.(2021)Effect of work engagement on employee performance (Study at Rri Kupang) Glorya , Advances in Economics, Business and Management Research, 197. 6th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS),pp.1-6.
- Hasan, Neven Samy (2022) Studying the effect of emotional intelligence on employee performance, applied to Egyptian tourism companies. International Journal of Tourism, Archology, and Hospitality (IJTAH),.2 (1), pp.105-116
- Hoda, R. & Muruges, L. K. (2016) Multi-level agile project management challenges: a self-organizing team perspective. Journal of Systems and Software.117, pp.245-257
- Huang H, Gao L, Deng X, Fu H. (2022) The relationship between emotional intelligence and expatriate performance in international construction projects. Psychol Res Behav Manag. 22(15),pp. 3825-3843. doi: 10.2147/PRBM.S387287.
- Huang SYB, Huang C-H and Chang T-W (2022) A New Concept of Work Engagement Theory in Cognitive Engagement, Emotional Engagement, and Physical Engagement. Front. Psychol. 12(663440). doi: 10.3389/fpsyg.2021.663440
- Hussain Z, Farid H, Liu, X. and Abbass, Shaheen W . (2022) Unveiling the effects of stressors on task performance: the role of thriving at work and resilience. Frontiers in Psychology. 13, pp1-10.
- Hay Group(2011) Emotional and social competency inventory (ESCI) A user guide for accredited practitioners. Hay Group, pp. 1-36.

- Jackson, L. (2014), "The work engagement and job performance relationship: exploring the mediating effect of trait emotional intelligence. Master's thesis. San Jose State University.
- Jaya, L.H.S. and Ariyanto,E.(2021) The effect of vigor, dedication and absorption on the employee performance of PT Garuda Indonesia Cargo. *European Journal of Business and Management Research*, 6 (4), pp.311-316.
- Johari, J., Malaysia, S., Shamsudin, F. M., Yean, T., Yahya, K. and Adnan, Z. (2019). Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia, *International Journal of Public Sector Management*, 32 (1),pp 102-119.
- Joseph, D. L. & Newman, D. A. (2010) Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95, pp.54-78.
- Joseph, D. L. & Newman, D. A. (2010). Discriminant Validity of self-reported emotional intelligence: a multitrait-multisource Study. *Educational and Psychological Measurement*, 70, pp.672-694.
- Julaei, H. and Mahdiye, O. (2015) Exploring the relationship between job characteristics and employees' job performance, *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5(7S),pp.89-100.
- Kahn, William A.(1990) Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33(4), pp. 692-724. Available from <https://cygnetinstitute.org/wp-content/uploads/2021/02/William-Kahn-Employee-Engagement.pdf>. Accessed 29 March 2023
- Kalantari, F. , Hafshejani,K , and Raissi,S.(2015) Conceptual framework of emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment: a structural modeling methodology on research centers. Available from t:

<https://www.researchgate.net/publication/318216612>. Accessed 23 March,2023.

- Kaya, M.& Demirer, H. (2021)Job characteristics' causal effects on individual job performance perceptions and mediating role of job satisfaction, Eurasian Journal of Business and Economics, 14(28), pp.57-86.
- Kaira,P. (2022) The mediating role of employee engagement in the relationship between emotional intelligence and change management. International Journal of Science & Engineering Development Research (IJS DR). 7(5), pp 247-257.
- Kazimoto,P. (2016)Employee Engagement and Organizational Performance of Retails Enterprises, American Journal of Industrial and Business Management, 6,pp. 516-525.
- Karamustafa, E.Y. & Kunday,O. (2018) The relationship between emotional intelligence and employee engagement with the moderating role of gender. International Journal of Economics, Business, and Management Research. 2(2), pp.586-603.
- Khan, N., Khan, S., Tan, B. C., & Loon, C. H. (2021). Driving digital competency model towards IR 4.0 in Malaysia. Journal of Physics: Conference Series.1793 (1), pp. 0–10
- Khan,F. , Mirwise Khan, Aman Khan, Marwa Gull, Sheza Sheikh, Shahzad Khan, Muhammad Khalil Ur Rahman (2022). Emotional quotient-based hiring and organizational performance: mediating role of emotional intelligence . Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology .19(2), pp. 1428-1446.
- Khusanova R, Kang S-W and Choi SB (2021) Work Engagement Among Public Employees: Antecedents and Consequences. Front. Psychol. 12(684495), pp1-12.
- Kim-Lim, Tan; Tek-Yew Lew; Sim, Adriel KS (2021) Effect of work engagement on meaningful work and psychological capital: perspectives from social workers in New Zealand, Employee Relations Bradford . 43(3), pp. 807 -826.

- Kim, H. T. and Foroudi, P. (2020) Linking managers' emotional intelligence, cognitive ability, and firm performance: insights from Vietnamese firms". *Cogent Business & Management*, 7, (1), pp. 1–17.
- Kola, J. and Challapalli, P. (2019) A study on relationship between emotional intelligence, ethical ideology, job performance, and employee engagement in Telangana Autonomous Engineering Colleges, *Quality access to success journal of management systems*.20(168), pp73-78.
- Kong, F. (2017). The validity of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale in a Chinese sample: tests of measurement invariance and latent mean differences across gender and age. *Personality and Individual Differences*, 116, pp. 29-31.
- Kosti, M. V., Feldt, R., & Angelis, L. (2014). Personality, emotional intelligence, and work preferences in software engineering: An empirical study. *Information and Software Technology*, 56(8), pp. 973–990.
- Kumari, K., Al, S. B., Khan, N. N., Abbas, J. (2021) Examining the role of motivation and reward in employees' job performance through the mediating effect of job satisfaction: empirical evidence, *International Journal of Organizational Leadership*, 10(2021), pp. 401-420.
- Kaufmann, L., & Wagner, C. M. (2017). Affective diversity and emotional intelligence in cross-functional sourcing teams. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 23(1), 5–16.
- Lalsing, V., Kishnah, S. & Pudaruth, S. (2012). People factors in agile software development and project management. *International Journal of Software Engineering & Applications*, Vol. 3, 117-137.
- Lartey, F. M. (2021) Impact of career planning, employee autonomy, and manager recognition on employee engagement. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9, pp.135-158.

- Law, K.S., Wong, C-S., Huang, G-H. and Li, X. (2008) The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), pp.51–69 .
- Lenberg, P., Feldt, R., Wallgren, L. G., Institutionen FÖR, P., Fakulteten För, D. & Blekinge Tekniska, H. (2015) Behavioral software engineering: a definition and systematic literature review. *The Journal of Systems & Software*. 107, pp.15-37.
- Levitats,Z.S. and Vigoda- Gadot,E.(2019) Emotionally engaged civil servants: toward a multilevel theory and multisource analysis in public administration. *Review of Public Personnel Administration*. 40(2), pp 1-22.
- Li, M., Perez-Diaz, P.A., Mao, Y. and Petrides, K.V. (2018) A multilevel model of teachers' job performance: understanding the effects of trait emotional intelligence, job satisfaction, and organizational trust, *Frontiers in Psychology*, 9 (2420), pp. 1-13.
- Li, T., Saklofske, D. H., Bowden, S. C., Yan, G. & Fung, T. S. 2012. The measurement invariance of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) across three Chinese university student groups from Canada and China. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 30, 439-452.
- Libbrecht, N., Beuckelaer, A. D., Lievens, F. & Rockstuhl, T. (2014) Measurement invariance of the Wong and Law emotional intelligence scale scores: does the measurement structure hold across Far Eastern and European countries? *Applied Psychology*, 63, pp.223-237.
- Lopes, P. N. (2016) Emotional Intelligence in Organizations: Bridging Research and Practice. *Emotion Review*, 8, pp. 316-321.

- López,S. M., Carvalho,V. Chambel,M. J. & Extremera,N. (2023) Emotional intelligence and teachers' work engagement: the mediating and moderating role of perceived stress, *The Journal of Psychology*, 157(3), pp. 212-226, DOI: 10.1080/00223980.2023.2169231
- Luong, Tan T. (2020) Examining causal effects of emotional intelligence on human-related challenges occurring in agile managed information systems projects, DBA thesis, Faculty of Management and Law, University of Bradford, UK.
- Lupsa, D., Baci, L.& Virga, D. (2020) Psychological capital, organizational justice, and health: the mediating role of work engagement. *Personnel Review*. 49(01), pp. 87-103.
- Malik, S. Z. and Shahid, S. (2016) Effect of emotional intelligence on academic performance among business students in Pakistan, *Bulletin of Education and Research*, 38 (1), pp. 197-208.
- Maamari, B. E., and Majdalani, J. F. (2019), The effect of highly emotionally intelligent teachers on their students' satisfaction. *International Journal of Educational Management*.33(01), pp. 179-193 2019, 179–193.
- Matthews, G., Emo, A. K., Roberts, R. D., & Zeidner, M. (2006). "What Is This Thing Called Emotional Intelligence?" In K. R. Murphy (Ed.), *A critique of emotional intelligence: What are the problems and how can they be fixed*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers, pp. 3–36.
- Mattingly, V. & Kraiger, K. (2019) Can emotional intelligence be trained? A metanalytical investigation'. *Human Resource Management Review*.29, 140-155.
- Marzuki NA, Mustaffa CS, Saad ZM, Muda S, Abdullah S, Din WBC (2012). Emotional intelligence and demographic differences among

- students in public universities. *Res J Organ Psychol Educ Stud*. 1(2), pp. 93–99.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999) Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence* .27(4), pp. 267-298.
- Mayer, J. , Roberts, R. and Barsade, S. (2008) Human abilities: emotional intelligent, *Annual Review of Psychology* 59(1):507-36.
- Mayer, J. D., & Cobb, C. D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: Does it make sense? *Educational Psychology Review*, 12(2), 163- 183.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1(3), pp 232–242.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?" In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: educational implications* Basic Books, pp. 3–34.
- Mayer, J. D., Dipaolo, M. & Salovey, P. (1990) Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54, pp.772-781.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion*, 3(1), 97–105.
- Maqbool, R. Sudong, Y. Manzoor, N. and Rashid, Y. (2017) The impact of emotional intelligence, project managers' competencies, and transformational leadership on project success: An Empirical Perspective. *Project Management Journal* .48(3), pp. 58-75
- Mazur, A., Pisarski, A., Chang, A., & Ashkanasy, N. M. (2014) Rating defence major project success: the role of personal attributes and

- stakeholder relationships”, *International Journal of Project Management*. 32, (6),pp. 944-95
- McCleskey, J., (2014) Emotional intelligence and leadership: a review of the progress, controversy, and criticism”. *International Journal of Organizational Analysis*, 22(1), pp. 76-93.
- Melnikovas,A.(2018) Towards an explicit research methodology: adapting research onion model for futures *Studies Journal of Futures Studies*. 23(2), pp. 29–44
- Mikolajczak, M. Luminet, O. ,& Leroy,C. (2007) Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire: factor structure, reliability, construct, and incremental validity in a French-speaking population, *Journal of Personality Assessment*, 88(3):338-353,
- Milliken, J. (2001) Qualitative research and marketing management. *Management Decision*. 39(1), pp 71-78.
- Mills, M.J., Fleck, C.R. and Kozikowski, A. (2013) Positive psychology at work: a conceptual review, state-of-practice assessment, and a look ahead. *Journal of Positive Psychology*. 8(2), pp. 153-164.
- Miao, C., Humphrey, R. H., and Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* , 90(2), pp.177–202.
- Mone, E. M., & London, M. (2018) *Employee Engagement through Effective Performance Management: A Practical Guide for Managers* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Motyka, Błażej(2018) Employee engagement and performance: a systematic literature review, *International Journal of Management and Economics* , 54, (3),pp 227244.

- Munir, M. and Azam, R. I. (2017) Emotional intelligence and employee performance: an intervention-based experimental study. *Journal of Business & Economics*.9(2), pp. 1-19.
- Murphy, K.R. (2006) Four conclusions about emotional intelligence in Murphy, K.R. (Ed.), *A Critique of Emotional Intelligence: what are the problems and how can they be fixed?*, Routledge, New York, NY, pp. 345-354.
- Nair, S., Dev, S. and Dwivedi, A. (2016) Emotional intelligence and work performance of leaders – a study done with corporates and higher academic institutions in Abu Dhabi Emirate”. *Int. J. Work Organisation and Emotion*. 7(3), pp.168–179.
- Nasir, S.Z., Bamber, D. and Mahmood, N. (2023) A perceptual study of the relationship between emotional intelligence and job performance among higher education sector employees in Saudi Arabia”, *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*.10 (1), pp. 60-76.
- Naz,S. , Li, C., Salah, H. Khan, U., and Rafiq, M. (2019) The impact of emotional intelligence on employee performance and employee engagement: the mediating role of job satisfaction. *Middle East J. Management*. 6(5), pp574-595.
- Nelis, D., Kotsou, I., Quoidbach, J., Hansenne, M., Weytens, F., Dupuis, P. & Mikolajczak, M. (2011) Increasing emotional competence improves psychological and physical well-being, social relationships, and employability. *Emotion*, 11, 354-366
- Ng, K.-M., Wang, C., Zalaquett, C. P. & Bodenhorn, N. (2007). A confirmatory factor analysis of the Wong and Law emotional intelligence scale in a sample of international college students. *International Journal for the Advancement of Counselling*. 29, 173-185.

- Nguyen, H.M. & Nguyen, L.V. (2022) Employer attractiveness, employee engagement and employee performance, *International Journal of Productivity and Performance Management*, June, pp1-24.
- Nguyen, T., White, S., Hall, K., Bell, R. L. & Ballentine, W. (2019). Emotional intelligence and managerial communication. *American Journal of Management*, 19, 54-63.
- Nguyen,Q.(2019). Exploring Emotional Intelligence: A Study of Vietnamese hotel workers. Ph.D. thesis, Bournemouth University.
- Nur, E. M., Lubis, A.R., Tabrani, Djalil, M.A. (2021) Effects of leadership, employee engagement, and job satisfaction on employee performance: an empirical study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business* 8(6), pp. 1129–1139.
- Nurtjahjono G. E., Nimran, U., Al Musadieq, M. & Utami, H. (2020) The effect of job characteristic, person-job fit, organizational commitment on employee performance (study of East Java BPJS Employees), *Journal of Public Administration Studies*,5(1), pp. 5-7.
- O'Boyle, E. H., Jr., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011) The relation between emotional intelligence and job performance: a meta- analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 32(5), pp. 788–818.
- O'Connor PJ, Hill A, Kaya M and Martin B (2019) The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of the Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners. *Front. Psychol.* 10(1116),pp1-19.
- Odukoya, J. A., Omonijo, D. O. and Oraetue, H. N. (2020) Review of notable theories of emotional intelligence. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*. 7(2), pp3779- 3789.
- Onuegbu,C.(2021) The impact of emotional intelligence on employee commitment and organizational performance (case study of

Dangote Sugar Company), MSc. In International Business, National College of Ireland, Irish.

Oracle (2022). Annual report. Available from <https://investor.oracle.com/investor-news/news-details/2022/Oracle-Announces-Fiscal-2022-Fourth-Quarter-and-Fiscal-Full-Year-Financial-Results/default.aspx> .Accessed 14th March

Oracle (2022) Oracle profile . Avilable from <https://www.globaldata.com/company-profile/oracle-corp> .Accessed 14th March.

Oyewunmi, A. E., Oyewunmi, O. A. and Oludayo, O. O. (2015) Leaders' emotional intelligence and employees' performance: A case in Nigeria's public healthcare sector. International Journal of Human Resource Studies. 5(3), pp.23-37.

Pallant, J. (2010). SPSS survival manual, 4th. England: McGraw-Hill Education.

Palmer, B. , Stough, C., Harmer, R. and Gignac,G. (2010) The Genos Emotional Intelligence Inventory: A Measure Designed Specifically for Workplace Applications in In book: Assessing Emotional Intelligence , pp.103-117. Available from:https://www.researchgate.net/publication/226395148_The_Genos_Emotional_Intelligence_Inventory_A_Measure_Designed_Specifically_for_Workplace_Applications, accessed 21 May 2023.

Pathak,A. , Shankar,S. & Vijayshri Tewari, V.(2018). Impact of emotional intelligence on employability of it professionals. Management Insight 14(1),pp. 14 - 21

Petrides, K. V. (2001). A psychometric investigation into the construct of emotional intelligence Doctoral dissertation. University College London

- Peprah, E.O.(2020)The impact of high-performance work systems on employee engagement: the moderating role of organizational justice, *Business Exchange and Management* 10(4),pp.1-18.
- Poornima, A and Sijatha, S. (2020) Emotional intelligence and leadership effectiveness: mediation effect of trust and organizational citizenship behavior of the middle-level managers in life insurance corporations in Chittoor district – a sequential mediation with two mediators. *Journal of Critical Reviews*. 7(12), pp.850-858.
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), pp.69–85.
- Puri, K and Mehta, M (2020) The relationship between emotional intelligence and job performance: a study of hospitals employees. *International Journal of Scientific Technology Research*, 9(1), pp.1040 – 1044.
- Queirós,A. D. Faria, and Almeida,F.(2017) Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods.*European Journal of Education Studies*, 3(9)pp. 369-387, Available from: <http://oapub.org/edu/index.php/ejes/article/view/1017> Accessed 5 April 2023
- Radha, B. and Shree, A. B. (2017) Impact of emotional intelligence on the performance of employees and organizational commitment in the software industry. *International Academic Research Journal of Business and Management*, 6(2), pp. 17-28.
- Ramli, A. H. and Novariani, F. (2020) Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Performance in the Private Hospital. In *International Conference on Management, Accounting and Economy (ICMAE, September)*, pp. 280-284. Atlantis Press.
- Raykov, T., & Marcoulides, G. A. (2008). *An introduction to applied multivariate analysis*. Routledge.

- Razali, R. A., Wahab, S. R. A., Shaari, R., Azlan, S. N., & Taek-Hyun, S. (2022) The influence of emotional intelligence on employee's job performance in the Southern State of Malaysia". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(8), pp. 1678 – 1695.
- Remy Nelson, M.Div. (2019) Work engagement and level of compassion in hospice nurses, Doctorate Dissertation, The Adrian Dominican School of Education of Barry University.
- Rezvani, A. & Khosravi, P. (2019) Emotional intelligence: the key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects. *International Journal of Information Management*, 48, pp.139-150.
- Rezvani, A., Chang, A., Wiewiora, A., Ashkanasy, N. M., Jordan, P. J & Zolin, R. (2016) Manager emotional intelligence and project success: The mediating role of job satisfaction and trust. *International Journal of Project Management*, 34, pp. 1112-1122.
- Sabie, O. M., Pîrvu, C., Burcea, Ş. G., Brişcariu, R. M., Apostol (Voicu), S. A. (2022). The influence of emotional intelligence on employee's performance: a case from Romania's public sector. *Administratie si Management Public*, 35, pp 40-57.
- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (Eds.). (1997). *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*. Basic Books.
- Salovey, P., and Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 9(3), pp. 185–211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health* (pp. 125–154). American Psychological Association.

- Sarwar, S. (2014) Investigating Employee Engagement in SMEs in the United Arab Emirates, Doctorate dissertation , Swansea University.
- Saks, A.M. (2006) ‘Antecedents and consequences of employee engagement’, *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), pp.600–619 .
- Schaufeli, WB., Shimazu A., Hakanen J, Salanova M, De Witte H (2017) An ultra-short measure for work engagement: the UWES-3 validation across five countries. *European Journal of Psychological Assessment*. 35(4), pp. 577–591.
- Scotland, J. (2012) Exploring the philosophical underpinnings of research: relating ontology and epistemology to the methodology and methods of the scientific, interpretive, and critical research paradigms. *English Lang. Teach.* 5(9), pp. 9–16.
- Selvi, A.J.A. and Aiswarya, B. (2023) Examining the relationship between emotional intelligence and work engagement of automobile sector employees in Chennai. *Rajagiri Management Journal*, 17(2), pp. 156-169
- Sendawula, K., Nakyejwe Kimuli, S., Bananuka, J. and Najjemba Muganga, G. (2018) Training, employee engagement and employee performance: evidence from Uganda’s health sector. *Cogent Business and Management*, 5 (1), pp. 1-12.
- Sivanthinathan,D. , Singh,J. , and Vasudavan,H.(2023) The influence of emotional intelligence on employee well-being, creativity and employee engagement during a crisis, *E3S Web of Conferences* 389, 08001. Available from https://www.researchgate.net/publication/371174510_The_influence_of_emotional_intelligence_on_employee_wellbeing_creativity_and_employee_engagement_during_a_crisis, Accessed on 2July 2023.

- Shuck, B. and Reio, T.G. (2014) Employee engagement and well-being: a moderation model and implications for practice. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 21(1), pp. 43-58.
- Shukla, S., Mohsin, F. and Singh, V. (2013) Relationship between emotional intelligence and employee engagement: a study of the leading printing press in NCR”, available from: https://www.academia.edu/22040201/Relationship_between_Emotional_Intelligence_and_Employee_Engagement_A_Study_of_Leading_Printing_Press_in_NCR.(Accessed 23May, 2023)
- Shimazu A, Schaufeli W, Kosugi S, Suzuki A, Nashiwa H, Kato A, et al (2008) Work engagement in Japan: validation of the Japanese version of the Utrecht work engagement scale. *Applied Psychology*. 57(3), pp. 510–523.
- Singh, S. K., Burgess, T. F., Heap, J., Zaabi, M. S. A. S. A., Ahmad, K. Z., and Hossan, C. (2016). Authentic leadership, work engagement and organizational citizenship behaviors in petroleum company. *Int. J. Product. Perform. Manag.* 65, pp. 811–830. doi: 10.1108/ijppm-01-2016-0023
- Soane, E. Truss, C., Aifes, K., Shantz, A., Rees, C. and Gatenby, M. (2012) Development and application of a new measure of employee engagement: the ISA engagement scale. *Human Resource Development International*, 15(5), pp. 529-547.
- Soiferman,L.(2010) Compare and contrast inductive and deductive research approaches, Available from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED542066.pdf>,Asseced 23 march,2023.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002) Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of Individual performance*. Wiley.

- Sulaiman, W. S. W. and Noor, M. Z. M. (2015) Examining the psychometric properties of the Wong and Law Emotional Intelligences Scale (WLEIS, e-Bangi, 12(3), pp. 82-90. Available from <http://journalarticle.ukm.my/10257/> Accessed 6 April 2023.
- Suhr, D. (2006) The basics of structural equation modeling. The University of Northern Colorado". Available from: <http://www.lexjansen.com/wuss/2006/tutorials/TUT-Suhr.pdf>. Accessed 30 May, 2023.
- Suleman, Q., Hussain, I., Shehzad, S., Syed, M.A. and Raja, S.A. (2018), Relationship between perceived occupational stress and psychological well-being among secondary school heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. PLoS ONE, 13(12), e0208143. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0208143>.
- Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. (2009) Research methods for business students. 5th ed. Harlow: Pearson Education Limited
- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021) Impact of emotional intelligence on organizational performance: an analysis in the Malaysian public administration". Administrative Sciences, 11 (3), pp1-22.
- Tate, T.D., Lartey, F.M. and Randall, P.M. (2019) Relationship between computer-mediated communication and employee engagement among telecommuting knowledge workers. Journal of Human Resource and Sustainability Studies. 7, pp. 328-347.
- Tate, T.D. (2015) Performance management and employee engagement in small businesses: a correlation analysis. Doctor of Philosophy thesis, Capella University. ProQuest Number: 10132046.
- Talebzadeh, N., Karatepe, O. M. (2020) Work social support, work engagement and their impacts on multiple performance outcomes".

- International Journal of Productivity and Performance Management; Bradford. 69(6), pp. 1227-1245.
- Tahmasebi, R., Babashahi, J. and Lajevardi, N. (2021) A framework for employee relationship management in public organizations case study: Tondgooyan oil refining company. *Organizational Resources Management Research*, 10(4), pp. 127-146.
- Tharika, S. Iddagoda, A . & BulińskaStangrecka, H. (2021) Employee engagement and its dynamics: an empirical study of an Information Technology Company Sri Lanka. *International Journal of Academic and Industry Research*. 2(4), pp. 1 - 15.
- Thakkar, J.J. (2020) Procedural steps in structural equation modelling. In: structural equation modelling. *Studies in Systems, Decision and Control*, 285. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-15-3793-6_3
- Thorgren, S. & Caiman, E. (2019) The role of psychological safety in implementing agile methods across cultures, research-technology management, 62(2), pp. 31-39, DOI: 10.1080/08956308.2019.1563436
- Tyng, C. M., Amin, H. U., Saad, M. N. M., & Malik, A. S. (2017). The influences of emotion on learning and memory. *Frontiers in psychology*, 8, 1454. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01454>
- Ummu Kulsoom, A. (2020) Employees' engagement and job commitment in the Ministry of Youth and Sports, Maldives, DBA thesis, University of Liverpool.
- Vazquez AC, Magnan ES, Pacico JC, Hutz CS, Schaufeli WB. (2015) Adaptation and validation of the Brazilian version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Psico-USF*. 20(2), pp. 207–217.
- Vrontis, D., El Charani, H., El Nemar, S. and Dib, H. (2021) The relationship between managers' emotional intelligence and

- employees' performance. *J. International Business and Entrepreneurship Development*.13(2), pp.177–196.
- Vyas, R.M.B. (2023) Employee engagement: the key to improving performance”, *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 29(01), pp1-9.
- Wang, L. (2022) Exploring the relationship among teacher emotional intelligence, work engagement, teacher self-efficacy, and student academic achievement: a moderated mediation model. *Front. Psychol.* 12 (810559), pp.1-9 .
- Whitman, D.S., Rooy, D.L., Viswesvaran, C. and Alonso, A. (2008), The susceptibility of a mixed model measure of emotional intelligence to faking: a Solomon four-group design, *Psychology Science*, 50 (01), pp. 44-63, available from: <http://search.proquest.com.library.capella.edu/DocView/212206994?> (Accessed 5 May 2023).
- Whitman, D. S., Van rooy, D. L., Viswesvaran, C. & Kraus, E. (2009). Testing the second-order factor structure and measurement equivalence of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale across gender and ethnicity. *Educational and Psychological Measurement*. 69, pp.1059-1074.
- Woiceshyn,J. and Daellenbach,U. (2018) Evaluating inductive vs deductive research in management studies: Implications for authors, editors, and reviewers. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*. 13 (2), pp.183-195.
- Wong,C. S. and Law, K. S.(2002) The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*.13(3), pp. 243-274.
- Wouters, K., Maesschalck,K. Peeters, C. F. W. and Roosen, M. (2014) Methodological issues in the design of online surveys for

measuring unethical work behavior: recommendations on the basis of a split-ballot experiment”, *Journal of Business Ethics*.120, pp. 275-289, Available from: doi:10.1007/s10551-013-1659-5 Accessed March 30, 2023.

Yan S., Feng Y., Xu Y., Li Y. (2019) Psychometric properties and criterion validity of STEU-B and STEM-B in Chinese Context. *Front. Psychol.* 10, pp1–11. doi: 10.3389/fpsyg.2019.01156.

Yao J, Qiu X, Yang L, Han X and Li Y (2022) The Relationship Between Work Engagement and Job Performance: Psychological Capital as a Moderating Factor. *Front. Psychol.* 13(729131),pp1-8 doi: 10.3389/fpsyg.2022.729131

Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X. and Lei, M. (2017) Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. 33, pp. 708-713.

Zakaria, A., Hargono, R. and Suwandi, T. (2017). Role of personal advanced to nurse performance improvement: task performance and contextual performance. *International Journal of Advanced Research*, 5(5), pp. 2138–2144.

Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in public health*, 10, 890400. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>.

ملحق (١) استبانة الارتباط بالعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي، وأداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر

عزيزي اختصاصي/ مهندس تكنولوجيا المعلومات

سلام الله عليكم ورحمته وبركاته

تتناول هذه الاستبانة دراسة تأثير الذكاء العاطفي والارتباط بالعمل على أداء اختصاصيي تكنولوجيا المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في مصر.

رجاء التكرم باستيفاء الاستبانة فهي بغرض البحث العلمي وغير مطلوب اسم سيادتكم. وسيتم إرسال نتائج هذا الاستبيان إلى أقسام الموارد البشرية بشركتكم للاستفادة منها في تطوير مهارتكم الناعمة .

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير على حسن تعاونكم.

الباحثة

أولا : البيانات الشخصية :

رجاء وضع علامة (√) أمام الجواب المناسب لك.

١. ما هو نوع الجنس؟

أنثى	ذكر

٢. ما هي فئتك العمرية؟

أقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ – لأقل من ٤٠ سنة	من ٤٠ - لأقل من ٥٠ سنة	أكثر من ٥٠ سنة

رابعاً: أداء أختصاصي تكنولوجيا المعلومات:

رجاء الإجابة على الأسئلة التالية، عن طريق وضع علامة (√) في الخانة المناسبة لرأيك، مع العلم ٥ = أوافق تماماً ، ٤ = أوافق ، ٣ = لا أستطيع التحديد ، ٢ = غير موافق ، ١ = غير موافق إطلاقاً . والجدير بالذكر لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة لهذه الأسئلة. من المهم أن تجيب على كل سؤال مع الشكر على وقتك.

١	٢	٣	٤	٥	أداء أختصاصي تكنولوجيا المعلومات
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	لا أستطيع التحديد	أوافق	أوافق تماماً	أ- أداء المهمة
					١. أؤدي المهام الصعبة بشكل صحيح.
					٢. أحاول تحديث معرفتي التقنية للقيام بعملية.
					٣. أقوم بعملية وفقاً لما تتوقعه المنظمة مني.
					٤. أخطط لتنفيذ وظيفتي من خلال تحديد الإجراءات والمواعيد النهائية والأولويات.
					٥. أخطط للإجراءات وفقاً لمهامي وروتيني التنظيمي.
					ب- الأداء السياقي
					٦. أقوم بالمبادرات لتحسين نتائجي في العمل.
					٧. أبحث عن حلول جديدة للمشاكل التي قد تظهر في عملي.
					٨. أعمل بجد لأقوم بالمهام الموكلة إلي.
					٩. أقوم بتنفيذ مهامتي وأتوقع نتائجها.
					١٠. أعتزم الفرص التي يمكن أن تحسن نتائجي في العمل.

خامساً: إذا كان لديك أية اقتراحات أو توصيات لها علاقة بموضوع الاستبانة ، رجاء كتابتها ، فهي بالتأكيد ستفيد البحث.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير على حسن تعاونكم

الباحثة