

الذكاء العاطفي وأثره على سلوكيات العاملين بالمنظمات السياحية الحكومية: دراسة حالة علي وزارة السياحة المصرية

سعاد عمران منصور

تامر حمدي عياد

السيد عبد الرازق محمد حسن

أستاذ - قسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

مدرس - قسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

باحث - قسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

ملخص البحث

القدرة على السيطرة على العواطف والانفعالات هي أساس الإرادة، وإدارة العواطف هي التي تحدد نجاح الفرد في المجتمع، وبالتالي نجاحه في أداء عمله علي الشكل الأكمل، فقد يفشل الفرد في حياته العملية نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته وعدم القدرة على التحكم بعواطفه، فالجانب الوجداني من أهم النواحي المؤثرة في شخصية الفرد وسلوكه وطريقة تفكيره، وآليات اتخاذ القرار لديه. لذلك تهدف هذه الورقة البحثية إلي دراسة وتحليل مستوي الذكاء العاطفي وأثره علي سلوك العاملين في المنظمات السياحية الحكومية، متمثلة في وزارة السياحة المصرية كدراسة حالة، باستخدام المنهجية الكمية لتحليل علاقة الارتباط بين متغير الذكاء العاطفي ومتغير السلوك لدي عينة من العاملين في وزارة السياحة المصرية.

الكلمات الدالة

الذكاء ، الذكاء العاطفي ، السلوك ، المنظمات السياحية ، وزارة السياحة

١. مقدمة:

عندما يتحدث علماء النفس عن الذكاء فإنهم يقصدون بذلك الحديث عن القدرات العقلية لنسبة تتراوح بين ٧٠% إلى ٨٠% من البشر. وبهذا فإن الذكاء يشمل القدرات العقلية لنسبة هائلة من البشر، بغض النظر

عن المجتمع (حسين ، ٢٠٠٣).
فمصطلح الذكاء يرجع إلى الكلمة اللاتينية *Intelligentia* والتي ابتكرها الفيلسوف الروماني (شيشرون)، وكان أفلاطون أول من تناول النشاط العقلي بالتحليل فقسم النفس الإنسانية إلى ثلاثة مكونات رئيسية: العقل والشهوة والغضب، أما أرسطو فقد ميز بين النشاط العقلي والإمكانية المحتملة وهي التي تحمل معنى القدرة كما ميز بين مظهرين رئيسيين للنفس: المظهر العقلي المعرفي والمظهر الخلقى الانفعالي (حسانين ، ٢٠٠٣).

شهد عقد الثمانينات زيادة غير مسبوقه في الأبحاث والدراسات العلمية المتعلقة بعواطف الإنسان، وربما تمثلت النتائج الأكثر إثارة لتلك الأبحاث في اللوحات المصورة للمخ وهو يعمل بواسطة تكنولوجيا تصوير المخ، وأصبح بالإمكان أن نرى رؤية العين كيفية عمل تلك المجموعة المعقدة من الخلايا في الأوقات التي نشعر فيها أو نفكر أو نتخيل أو غير ذلك (سلامة و طه، ٢٠٠٦). فقد كانت النظرة التقليدية للعواطف عند الإنسان تتمثل باعتبارها غامضة ويصعب ضبطها والسيطرة عليها (جولمان ، ٢٠٠٠).

لكن مع تطور العلم، أصبح بالإمكان فهم التفاعل بين تراكيب المخ التي تحكم لحظات غضبنا وخوفنا،

٢. مفهوم الذكاء

يعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم السيكولوجية التي يهتم بها كثير من علماء النفس والباحثين في المجالات النفسية والاجتماعية، لما لذلك المفهوم من تأثير على حياة الأفراد النفسية والاجتماعية. فمفهوم الذكاء يتسم بتعدد تعريفاته وتتنوع مما أدى إلى اختلاف علماء النفس حول تعريفه تعريفاً علمياً موحداً، وذلك الاختلاف في فهم طبيعة الذكاء، يؤدي إلى الاختلاف في كيفية دراسته وقياسه (الفاقي ، ٢٠١٠ ، Landy ، ٢٠٠٥). وقد يرجع هذا الاختلاف في تعريف الذكاء إلى أن الذكاء ليس شيئاً مادياً محسوساً، كما أنه لا يقاس قياساً مباشراً (الشيخ ، ٢٠٠٨). وللوصول إلى إطار واضح في تحديد مفهوم الذكاء، يجب التركيز على الآراء المختلفة لمدارس علم النفس القديمة والتي وضعت الأسس العلمية لهذا المفهوم. جدول رقم (١).

وكذلك ما الذي يمكن أن نفعله للسيطرة على انفعالاتنا العاطفية. فالنظرة الحديثة للعواطف عند الإنسان تبرز أهميتها المتزايدة في حياته، وأنها عملية غير مستقلة عن التفكير بل إنهما عمليتان متفاعلتان ومتداخلتان لا يمكن فصلهما عن بعضهما البعض، وهو ما يظهر أهمية هذا البحث، لذلك اهتمت المؤسسات والشركات الكبرى بالناحية الوجدانية أو الانفعالية للأفراد باعتبارها وسيلة الفرد للتكيف مع البيئة المحيطة به، وباعتبارها من أهم النواحي المؤثرة في شخصية الفرد وسلوكه وطريقة تفكيره، وآليات اتخاذ القرار لديه (روبنس و سكوت ، ٢٠٠٠). ومن هنا يظهر الهدف من هذه الورقة البحثية وهو دراسة وتحليل مستوي الذكاء العاطفي وأثره على سلوك العاملين في المنظمات السياحية الحكومية، متمثلة في وزارة السياحة المصرية كدراسة حالة.

جدول رقم (١) مفهوم الذكاء وفقاً للمدارس المختلفة

التصنيف	التعريف	المرجع	التعقيب على التعريف
تعريف سبيرمان Sperman	قدرة عقلية عامة أو عامل عام يؤثر في جميع أنواع النشاط العقلي ". وبذلك فالذكاء قدرة عامة توجد لدى جميع الأفراد وتؤثر في كافة قدرات الفرد العقلية.	عبد الكافي، ٢٠٠٣	وبذلك فالذكاء قدرة عامة توجد لدى جميع الأفراد وتؤثر في كافة قدرات الفرد العقلية.
تعريف بنيه Binet	القدرة على الحكم السليم، ويتكون من قدرات أربع هي: الفهم، الابتكار، النقد والقدرة على توجيه الفكر في اتجاه معين	عبد الكافي، ٢٠٠٣	والذكاء هنا مكون من عدة قدرات توجه الفرد إلى التصرف السليم في المواقف المختلفة
تعريف ثورنديك Thorndike	الذكاء هو: " عدد من القدرات الخاصة التي يستقل بعضها عن بعض، وما نسميه ذكاء ما هو إلا المتوسط الحسابي لهذه القدرات لدى الأفراد	عبد الكافي، ٢٠٠٣	وبهذا فإن الذكاء عبارة عن عدد من القدرات المختلفة والمستقلة عن بعضها البعض بنسب معينة، ويمكن بذلك قياس ذكاء الفرد عن طريق حساب النسبة المتوسطة لهذه القدرات.
تعريف ثرستون Thurston	الذكاء يتكون من عدة قدرات عقلية أولية ". وبذلك فهو يرى أن الذكاء عبارة عن مجموعة من القدرات الخاصة لدى الأفراد والتي تكون في مجملها قدرة عامة تعرف بالذكاء	عبد الكافي، ٢٠٠٣	وبذلك فهو يرى أن الذكاء عبارة عن مجموعة من القدرات الخاصة لدى الأفراد والتي تكون في مجملها قدرة عامة تعرف بالذكاء.
تعريف وكسلر Wechsler	طاقة الفرد الكلية لأن يعمل بهدف، وأن يفكر بطريقة عقلانية ويتعامل بنجاح مع البيئة التي تحيط به	قطامي، ٢٠٠٩	وبهذا فإن الذكاء من منظور " وكسلر " يعتبر قدرة عامة لدى الأفراد تجعلهم يعملون لتحقيق أهدافهم ويفكرون منطقياً ويتفاعلون مع البيئة المحيطة بهم بشكل فعال.
ستيرنبرج Sternberg	القدرة على التعلم من الخبرة، وهو الفهم و ضبط عملية التفكير	قطامي، ٢٠٠٩	وبهذا فإن هناك علاقة بين الذكاء والخبرات التي يكتسبها الفرد.
تعريف كلفن Colvin	القدرة على التعلم والقدرة على التحصيل	عامر، ٢٠٠٨	ربط " كلفن " ذلك بين الذكاء وقدرة الفرد على التعلم والتحصيل الدراسي.

الجدول من إعداد الباحثين.

يرتبط بحصيلة خبرات الفرد التعليمية، حيث يعتبر الذكاء نوعاً من وظائف التطور لدى الأفراد.

٣. مفهوم الذكاء العاطفي

بدون عاطفة تصبح الحياة راكدة ومقطوعة الصلة ومنعزلة، وقد لاحظ أرسطو أن ما نسعى إليه هو

ونلاحظ من الجدول السابق رقم (١) أن اختلاف العلماء والباحثين في تفسير مفهوم الذكاء أو تعريفه تعريفاً موحداً، قد يعود إلى كون هذا المفهوم ليس شيئاً مادياً، وإنما هو صفة تصف سلوك الفرد في موقف معين. وكما نقل عامر (٢٠٠٨) عن ويسمان أن من عوامل غموض هذا المفهوم، أنه

إننا ننجذب إلى الأشخاص الذين يفهمون مشاعرنا، ونعرض عن الأشخاص الذين لا يشعرون بنا، ولكي ينجح الإنسان في قراءة مشاعر الآخرين يجب أن يكون قادراً على قراءة مشاعره وأن يدرك تأثيرها على تصرفاته، فإذا كان تقدير مشاعر الآخرين يريحهم، فإن أكثر ما يزعج الإنسان هو إحساسه بأن الآخرين لا يقدرّون مشاعره (العتيبي، ٢٠٠٦). إذاً فالشخص الذي يتصف بدرجة عالية من الذكاء العاطفي يتصف بقدرات تمكنه من التعاطف مع الآخرين، وبذلك يكون ناجحاً في إقامة علاقات اجتماعية ناجحة، بالإضافة إلى التحكم في الانفعالات الوجدانية والتعبير عن عواطفه بسهولة، تفهم المشكلات بين الأشخاص وتقدير الآخرين، وتفهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم (أبو سعد، ٢٠٠٥).

٥. أبعاد ومكونات الذكاء العاطفي

يستخدم (جولمان) مفهوم " الوجدان Emotion " ليشير إلى مشاعر معينة تصاحبها أفكار محددة، حالة نفسية وبيولوجية واستعدادات متفاوتة للسلوك، ويرى أن هناك أبعاداً خمسة يجب أن تتكامل وتتواجد في كل أوجه النشاط الإنساني (الأعرس وكفاي ، ٢٠٠٠) كالتالي:

١ - الوعي بالذات Self – Awareness:

وهو أساس الثقة بالنفس ، فنحن دائماً في حاجة لمعرفة القوة التي نمتلكها وكذلك أوجه القصور، ونتخذ من هذه المعرفة أساساً لقراراتنا، ويتصل الوعي بالذات بالثقافة الوجدانية، والتي تعنى قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره الداخلية والتنبؤ بمشاعر الآخرين.

٢- معالجة الجوانب الوجدانية Handling Emotional Generally

البعد الثاني للذكاء العاطفي هو أن نعرف كيف نعالج أو نتعامل مع المشاعر التي تؤدينا وتزعجنا، هذه المعالجة هي أساس الذكاء الوجداني، ويهتم هذا البعد بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية، وتعنى هذه المعالجة للجوانب الوجدانية أن يتدبر

العاطفة المناسبة Appropriate أي مشاعر تناسب الموقف، فإذا كانت المشاعر خرساء فإنها تخلق الملل والتباعد، وإذا تجاوزت الحدود ولم تعد تخضع للتحكم وأصبحت حالة متطرفة وملحة فإنها تصبح حالة مرضية كما في حالات الاكتئاب والغضب والقلق، حيث تكتسب الحياة مذاقها من الحلو والمر ولا يمكن أن تظل على حالة واحدة حتى لو كانت إيجابية، ولكن لا بد من تحقيق التوازن بين العواطف السلبية والإيجابية بما يحقق الشعور بحسن الحال (الأعرس وكفاي ، ٢٠٠٠). فكل عاطفة نشعر بها في حياتنا الإنسانية هي بمثابة قوة تأثير استثنائية توفر استعداداً متميزاً للقيام بفعل ما ، وكل منها يرشدنا إلى اتجاه أثبت فعاليته في التعامل مع تحديات الحياة المتجددة ، وبذلك فإن أي نظرة للطبيعة الإنسانية تتجاهل قوة تأثير العواطف هي نظرة ضيقة الأفق بشكل مؤسف (جولمان ، ٢٠٠٠).

ويتمثل الذكاء العاطفي في إجراء مشاوره بين العاطفة والمنطق من خلال التفكير بمنطقية في مشاعرنا ومحاولة الموازنة بين العاطفة والمنطق لاتخاذ قرارات متوازنة عن طريق استخدام المعلومات العاطفية لدينا ولدى الآخرين والاستفادة بها في صنع القرار (Neal , 2009).

٤. أهمية الذكاء العاطفي

إن القدرة على السيطرة على العواطف والانفعالات هي أساس الإرادة، وإدارة العواطف هي التي تحدد نجاح الفرد في المجتمع، فقد يفشل الفرد في حياته نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته وعدم القدرة على التحكم بعواطفه، فالعواطف هي التي تقود التفكير، والقدرة على إدارتها بشكل صحيح يعنى الخروج من المشكلات واتخاذ القرارات السليمة (خوالدة ، ٢٠٠٤). فالأفراد الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بطريقة سليمة يتعاملون مع الانفعالات بصورة أفضل، وبالتالي يتمتعون بحياة أفضل من أولئك الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة أقل دقة، ولهذا فإن للذكاء العاطفي دوراً كبيراً في النجاح في الحياة (الخضر و الفضلى ، ٢٠٠٧).

فالسُّلوك هو عبارة عن مجموعة من الاستجابات (عربيّات، ٢٠٠٧).

وَعرف الكبيسي (٢٠١٠) السُّلوك الإنساني بأنه "كل أوجه نشاط الفرد والتي يمكن ملاحظتها سواء بالأدوات القياسية أو بدونها، مثل حركات الفرد وإيماءاته وطريقة استخدامه للغة وتفاعلاته وتخيالاته ودوافعه وإدراكه، ولذلك فإن السُّلوك الإنساني يتكون من العديد من الأنشطة التي يؤديها الفرد في حياته اليومية حتى يمكن أن يتكيف مع مقتضيات المعيشة".

٧. خصائص السُّلوك الإنساني:

تتعدد خصائص السُّلوك الإنساني ما بين سلوك هادف Goal Directed، وهو أن يكون السُّلوك من أجل تحقيق هدف ما، أو يوجه الفرد استجابته لتحقيق الهدف من خلال سلوكه لإشباع الحاجة المطلوبة. سلوك مسبب Causation وهو لا ينشأ سلوك بشري من فراغ، ولكن هناك دائماً مؤثراً (سبباً) يؤدي إلى نشأة وظهور السُّلوك، وهذا المؤثر يؤدي إلى تغيير في ظروف الفرد الشخصية (حسن، ٢٠٠٤). الدافع للسُّلوك Behavior Motivation وتمثل قوة الدافع أهمية كبيرة في تحديد مدى واتجاه السُّلوك، ويختلف الدافع عن السبب في أن سبب السُّلوك هو الذي ينشئ السُّلوك المطلوب، وأن الدافع يؤدي إلى تحديد اتجاه السُّلوك وقوته (منصور وآخرون، ٢٠٠٣). السُّلوك مرن Flexible، وفيه يظهر السُّلوك البشري في أشكال متعددة ومختلفة للموقف الواحد الذي يواجهه الفرد في ظروف مختلفة، ولمجموعة من الأفراد في موقف واحد أو مواقف مختلفة، وذلك يحدد الهدف والحاجة والدافع والتوافق مع البيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد، كما أن السُّلوك البشري يختلف طبقاً للمواصفات الشخصية للفرد، ومحصلة تفاعل هذه الشخصية مع البيئة المحيطة (حسن، ٢٠٠٤).

٨. أنواع السُّلوك الإنساني

يمكن التمييز بين الأنواع الآتية للسُّلوك، السُّلوك الآلي، ويقصد به السُّلوك الذي تقوم به أجهزة الجسم

الفرد أمر هذه المشاعر والانفعالات (الأعسر وكفافي، ٢٠٠٠، حسن، ٢٠٠٧).

٣- الدافعية Motivation

التقدم والسعي نحو دوافعنا هو العنصر الثالث للذكاء الوجداني، وتعني القدرة على تحفيز الذات، ويعتبر الأمل محفزاً للدافعية لكثير من الأفراد نحو تحقيق أهدافهم (حسين، ٢٠٠٧).

٤- التعاطف العقلي (التفهم): Empathy

وهو المكون الرابع في الذكاء العاطفي، ويعني القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجههم وليس بالضرورة مما يقولون، ويذكر (جولمان) أن الذكاء العاطفي متعلم، وأن التعلم يبدأ منذ السنوات الأولى في الحياة، ويؤدي التعاطف إلى التناغم الوجداني مع الآخرين (حسين، ٢٠٠٣).

٥- المهارات الاجتماعية Social Skills:

عرف (جولمان) المهارات الاجتماعية بأنها القدرة على التعامل مع الآخرين بناء على فهم مشاعرهم (موسى، ٢٠١٢)، ويعني هذا البعد قدرة الفرد على التزامن في المزاج مع الآخرين وحدث تفاعل بينه وبين الآخرين، وتشمل المهارات الاجتماعية على عدة مهارات وهي التأثير، الاتصال، إدارة الصراع، القيادة، تحفيز التعبير، بناء الروابط، التنسيق والتعاون، إمكانية العمل في فريق (حسن، ٢٠١١).

٦. مفهوم السُّلوك:

السُّلوك هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه، وهو في غالبيته سلوك مُتعلّم، يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب. وأنه كلما أتيج لهذا السُّلوك أن يكون منضبطاً، كلما كان هذا التعلّم إيجابياً، وأتينا بفعل تكراره المستمر نحيله إلى سلوك مبرمج الذي سرعان ما يتحول إلى عادة سلوكية، تؤدي عرضها ببسر وسهولة وتلقائية (منصور وآخرون، ٢٠٠٣). ويُنظر إلى السُّلوك أيضاً على أنه كل ما يفعله الإنسان ظاهراً كان أم غير ظاهر وينظر إلى البيئة على أنها كل ما يؤثر في السُّلوك،

وهو السلوك المرغوب فيه سعياً للوصول إلى الهدف المطلوب (الروسان ، ٢٠٠٠). **السلوك المحبط**، وهو عكس السلوك المحفز حيث يكون للفرد أهداف يتبناها ويود تحقيقها، ولديه الطاقات والقدرات اللازمة لذلك ولكنه يعجز عن تحقيقها لوجود بعض العوائق التي تحول دون ذلك وليس لعجزه أو إهماله أو عدم قدرته على تحقيقها، فإذا تكرر أثر هذه العوائق وتكرر سلوك الفرد، فإن سلوكه في هذه الحالة يصبح سلوكاً محبطاً، أي لا أمل في نجاح أهدافه (الصعيدي ، ٢٠٠٩).

٩. منهجية البحث

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي وأثره على سلوكيات العاملين في المنظمات السياحية الحكومية، متمثلة في وزارة السياحة المصرية كدراسة حالة. استخدم الباحث المنهجية الكمية كأساس لتحليل بيانات الدراسة ، حيث تم تصميم إستمارة إستبيان كأداة لجمع البيانات الخاصة بالبحث، مقسمة إلي ثلاثة أجزاء، الجزء الأول خاص بالبيانات الديموجرافية لمفردات العينة، الجزء الثاني لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدي العاملين بوزارة السياحة المصرية، أما الجزء الثالث لقياس سلوك العاملين بوزارة السياحة المصرية. تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بوزارة السياحة المصرية، عددها ٢٨٠ مفردة من كافة المستويات الادارية بالوزارة، من أصل ١٠٢٩ موظف يمثلون إجمالي مجتمع البحث. وقد تم استيفاء كافة الاستمارات التي تم توزيعها دون أي فاقد.

تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية، إصدار ٢١، لتحليل البيانات التي تم تجميعها، وترميزها، وادخالها إلي البرنامج. وتم إخضاع البيانات لبعض المقاييس الاحصائية للحصول علي النتائج المطلوبة.

١٠. التحليل والنتائج:

قد قام الباحث باخضاع إستمارة الاستبيان قبل توزيعها لاختبار كرونباخ ألفا لقياس درجة الثبات والمصدقية لمحتويات الاستمارة، ثم تم تحليل سمات

المختلفة بشكل لا إرادي من الإنسان كعمليات الجهاز الهضمي، **السلوك المنعكس**، هو سلوك لا إرادي في الغالب يحدث من الإنسان لدرء الخطر أو تحقيق غرض معين، مثل رد اليد عند الإحساس بحرارة أو صعقة كهربائية، **السلوك الإرادي**، هو السلوك الذي نتج من الفرد برغبته وبشعوره وهو في الغالب الأعم بالنسبة للأفراد الأسوياء، مثل التعاملات مع الآخرين أو الألفاظ التي تصدر من الشخص قاصداً بها التعبير عن شعور معين أو تحقيق غرض محدد (الصعيدي ، ٢٠٠٩).

هناك أيضا **السلوك الفردي**، وهو أبسط صور السلوك الإنساني، حيث إنه يتعلق بالفرد نفسه، فعندما يتعرض الفرد إلى موقف معين في الحياة اليومية فإنه بصورة تلقائية يكون له رد فعل نتيجة لفعل المؤثر السابق، وتسمى هذه المواقف مؤثرات (حسن ، ٢٠٠٣). **السلوك الاجتماعي**، ويعني معرفة الفرد بغيره من أفراد الجماعة التي يعيش فيها، ويعبر عن علاقة الفرد بالجماعة التي ينتمي إليها، ومن أمثلة السلوك الاجتماعي احترام الابن لوالده، وعطف الأب أو الأم على ابنتها (راغب و عبد الله ، ٢٠٠٣).

هذا بالإضافة إلي **السلوك الجماعي**، وهو اتفاق مجموعة من الأفراد على نمط سلوكي معين قد يخالف ما يتعارف عليه المجتمع من سلوكيات، مثل السلوك الجماعي لبعض الطوائف المذهبية أو الدينية في مجتمعات تخالف سلوكياتها الشائعة (العزة و عبد الهادي ، ٢٠٠١). **السلوك الفطري**، وهو السلوك الذي يولد به الفرد، ويوجد في الفرد دون حاجة لتعلمه كالبراءة وغير ذلك (الصعيدي ، ٢٠٠٩). **السلوك المكتسب**، وهو السلوك الذي يحصل عليه الفرد من واقع البيئة أو المجتمع المحيط به ويعتمد على القدرة على التعلم والتأقلم مع الظروف المختلفة (أبو حميدان، ٢٠٠٣). **السلوك الانفعالي**، وهو السلوك الناتج عن حالة إثارة تنتاب الشخص في موقف معين كاستجابة من شخص لمثيرات خارجية، وقد يكون الانفعال نتيجة لمثيرات سارة أو مثيرات غير سارة (الصعيدي ، ٢٠٠٩). **السلوك المحفز**،

جدول رقم (٣) تحليل متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	الترتيب	النسبة المئوية	النسبة الصالحة	النسبة التراكمية
Valid					
من ٢١ - أقل من ٣٠ سنة	١٧٢	١	٦١,٤	٦١,٤	٦١,٤
من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	٢٤	٤	٨,٦	٨,٦	٨,٦
من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	٤٤	٢	١٥,٧	١٥,٧	١٥,٧
٥٠ سنة فأكثر	٤٠	٣	١٤,٣	١٤,٣	١٤,٣
Total	٢٨٠		١٠٠	١٠٠	١٠٠

يلاحظ من الجدول رقم (٣) أن الفئة العمرية (من ٢١ سنة إلي أقل من ٣٠ سنة) تمثل الكتلة الأكبر من عينة الدراسة بنسبة ٦١,٤% من العاملين في وزارة السياحة المصرية والتي يبلغ عدد العاملين بها (١٠٢٩) أى أن الوزارة تعتمد على فئة الشباب بالمقام الأول، وتتقارب النسب بين الفئتين الثالثة والرابعة.

ب- المؤهل العلمي:

يوضح الجدول التالي رقم (٤) التوزيع التكراري والنسب لمفردات عينة البحث وفقا لمتغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (٤) تحليل متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	الترتيب	النسبة المئوية	النسبة الصالحة	النسبة التراكمية
Valid					
دبلوم	١٦	٣	٥,٧	٥,٧	٥,٧
بكالوريوس	٢٢٤	١	٨٠	٨٠	٨٠
ماجستير	٢٨	٢	١٠	١٠	١٠
دكتورة	١٢	٤	٤,٣	٤,٣	٤,٣
Total	٢٨٠		١٠٠	١٠٠	١٠٠

يلاحظ من الجدول السابق رقم (٤) أن معظم عينة الدراسة من العاملين في وزارة السياحة المصرية من ذوى المؤهلات العليا (البكالوريوس / الليسانس) بنسبة ٨٠% من عينة الدراسة، ومنهم أيضاً نسبة ١٤,٣% من الحاصلين على درجة الماجستير والدكتورة، أما النسبة الأقل تمثيلاً من عينة الدراسة فهي من فئة الحاصلين على مؤهل الدبلوم.

ج- سنوات الخبرة

يوضح الجدول التالي رقم (٥) التوزيع التكراري والنسب لمفردات عينة البحث وفقا لمتغير سنوات الخبرة:

مفردات عينة البحث من خلال المقاييس الإحصائية الوصفية من تكرارات ونسب مئوية ومتوسطات حسابية مرجحة وإنحراف معياري ومعامل الاختلاف المعياري. كما استخدم مقياس مربع كاي للاستقالية حول نسب الموافقة علي مجموعات من الاسئلة ذات المستويات المختلفة من الاجابة، ودراسة عشوائية توزيع الإجابات علي تلك الاسئلة. ولاختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان للتعرف على نوع العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك العاملين في وزارة السياحة المصرية.

١٠,١ - اختبار الثبات والمصدقية للاستمارة:

يوضح الجدول التالي رقم (٢) درجة الثبات والمصدقية لإستمارة الإستقصاء التي وجهت للعاملين بوزارة السياحة المصرية.

جدول رقم (٢). اختبار الثبات و المصدقية لاستمارة العاملين بوزارة السياحة المصرية

معامل الثبات	معامل المصدقية
٠,٨٩٨	٠,٩٥٨

يتضح من الجدول السابق رقم (٢) أن معامل الثبات كرومباخ ألفا للاستمارة ، قد بلغ ٠,٨٩٨ ، وهو ما كان له أثره في معامل المصدقية الذي بلغت قيمته ٠,٩٥٨ ، وهو ما يثبت درجة الثبات والمصدقية المرتفعة للاستمارة التي تم توزيعها.

١٠,٢ - تحليل الجوانب الديموجرافية للعينة:

كانت نتائج تحليل البيانات الديموجرافية لعينة الدراسة كالتالي:

أ- الفئة العمرية:

يوضح الجدول التالي رقم (٣) التوزيع التكراري والنسب لمفردات عينة البحث وفقا لمتغير العمر

يلاحظ من الجدول السابق رقم (٦) أن معظم عينة الدراسة من العاملين في وزارة السياحة المصرية في المستوى الوظيفي العادي بنسبة ٦١,٤% من مفردات العينة، بينما فئة رؤساء الأقسام مثلت نسبة ١٠% من العينة، وفئة مديري الإدارات مثلت نسبة ٢٨,٦% من العينة. وهو ما يتفق مع النتائج الواردة في الجدول رقم (٥) الخاص بسنوات الخبرة، إذ أن معظم مفردات عينة الدراسة من العاملين في وزارة السياحة المصرية في المستوى الوظيفي العادي وليس لديهم خبرات كبيرة.

- تحليل مقياس النزعة المركزية ومقاييس التشتت لمتغير مهارات الذكاء العاطفي للعاملين بوزارة السياحة المصرية:
اشتمل الجزء الثاني من استمارة الاستبيان علي أسئلة لقياس الاتجاه العام لآراء عينة من العاملين في وزارة السياحة المصرية علي مقياس ليكرت الثلاثي فيما يخص متغير متغير الذكاء العاطفي، عن طريق اختبار آراءهم في ١٥ عبارة مختلفة لقياس مهارات الذكاء العاطفي، تم اختيارها إستنادا إلي دراسة Daniel (٢٠١٥) و دراسة Vanessa وآخرون (٢٠٠٦). ولتحليل إجابات العينة، تم ترميز العبارات الخمسة عشر المستخدمة لقياس مهارات الذكاء العاطفي للعاملين في وزارة السياحة المصرية علي النحو التالي:

جدول رقم (٧) ترميز العبارات المستخدمة في مقياس الذكاء العاطفي

الرقم	العبارة	الكود
1	أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة	X1
2	أعرف نقاط القوة والضعف التي أمتلكها	X2
3	عندما أشعر بالحزن يمكنني أن أحدد الشيء أو الشخص الذي سبب لي الحزن	X3
4	أستطيع التغلب على العقبات التي تواجهني	X4
5	أستطيع التحكم في عواطفني حتى لا تؤثر علي قراراتي	X5
6	يجعلني بعض الناس أكون نظرة سيئة عن نفسي بغض النظر عما أفعله	X6
7	أمدح الآخرين عندما يستحقون ذلك	X7
8	يمكنني إدراك مشاعر الآخرين حتى وإن لم يخبروني بها	X8
9	أحترم مشاعر وميول الآخرين حتى لو كانت مختلفة عن مشاعري وميولي	X9
10	أنهي العمل الذي بدأتبه	X10
11	أشعر بالرضاعن نفسي	X11
12	أحتاج إلى الدفع من شخص ما كي أتابع مسيري	X12
13	من السهل إقامة علاقات إجتماعية جيدة مع الآخرين	X13
14	لدي القدرة علي التأثير في الآخرين	X14
15	أمتلك نظرة إيجابية عن الآخرين	X15

جدول رقم (٥). تحليل متغير سنوات الخبرة

النسبة التراكمية	النسبة الصالحة	النسبة المئوية	الترتيب	التكرار	سنوات الخبرة
٦٢,٩	٦٢,٩	٦٢,٩	١	١٧٦	أقل من 5 سنوات
٧٤,١	٧٤,١	٧٤,١	٣	٢٠	5 سنوات - أقل من 10 سنوات
٧٤,١	٧٤,١	٧٤,١	٣	٢٠	10 سنوات - أقل من 15 سنة
٢١,٤	٢١,٤	٢١,٤	٢	٦٠	15 سنة فأكثر
٩٨,٥	٩٨,٥	٩٨,٥		٢٧٦	Total
١,٥	١,٥	١,٥		٤	Missing System
١,٥	١,٥	١,٥		٢٨٠	Total

يلاحظ من الجدول السابق رقم (٥) أن الفئة الأقل من ٥ سنوات خبرة تمثل نسبة ٦٢,٩% من عينة الدراسة من العاملين بوزارة السياحة المصرية، بينما الفئة التي لديها خبرة أكثر من ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات مثلت نسبة ٧,١% من العينة، وفئة ذوي الخبرة أكثر من ١٠ سنوات حتى أقل من ١٥ سنة مثلت نسبة ٧,١% من العينة، بينما الفئة التي تتمتع بخبرات ١٥ سنة فأكثر، فشكلت نسبة ٢١,٤% من عينة الدراسة من العاملين بوزارة السياحة المصرية، وهو ما يتفق مع نتائج الجدول رقم (٣) الخاص بفئات العمر، الذي يوضح أن معظم مفردات عينة الدراسة من العاملين بوزارة السياحة المصرية من الشباب، والجدول رقم (٤) الخاص بالمؤهل العلمي، الذي يوضح أنه يتم تعيين خريجين جدد من ذوي المؤهلات الجامعية العليا، والذين ليس لديهم الخبرة الكافية للعمل بالوزارة، حتى يكونوا نواة يمكن تدريبها وتأهيلها بعد ذلك.

د- المستوى الوظيفي

يوضح الجدول التالي رقم (٦) التوزيع التكراري والنسب لمفردات عينة البحث وفقا لمتغير المستوى الوظيفي:

جدول رقم (٦) تحليل متغير المستوى الوظيفي

النسبة التراكمية	النسبة الصالحة	النسبة المئوية	الترتيب	التكرار	المستوى الوظيفي
٦١,٤	٦١,٤	٦١,٤	١	١٧٢	موظف عادي
١٠	١٠	١٠	٣	٢٨	رئيس قسم
٢٨,٦	٢٨,٦	٢٨,٦	٢	٨٠	مدير إدارة
١٠٠	١٠٠	١٠٠		٢٨٠	Total

جدول رقم (٨) التحليل الوصفي لمتغير مهارات الذكاء العاطفي لعينة من العاملين في وزارة السياحة المصرية

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
N	Valid	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	5286,1	3000,1	6000,1	7143,1	7143,1	3286,2	4857,1	5714,1	3286,1	1714,1	6143,1	0429,2	7286,1	7571,1	7000,1
Median	0000,1	0000,1	0000,2	0000,2	0000,2	0000,2	0000,1	0000,2	0000,1	0000,1	0000,2	0000,2	0000,2	0000,2	0000,2
Mode	00,1	00,1	00,2	00,2	00,2	00,2	00,1	00,2	00,1	00,1	00,1	00,2	00,2	00,2	00,2
Std. Deviation	58288,46157,	52198,45502,	64026,60724,	53141,52672,	47309,37960,	64365,62405,	58783,54999,	52059,							
Skewness	564,892,	101-,-	970-,-	334,304-,-	356,013,	746,782,1	565,028-,-	133,071-,-	241-,-						
Std. Error of Skewness	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,	287,287,
Kurtosis	614-,-	-	-	-	652-,-	612-,-	-	-	-	209,1	601-,-	343-,-	480-,-	266-,-	638-,-
Std. Error of Kurtosis	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,	566,566,

يلاحظ من الجدول السابق رقم (٨) أن قيم المتوسط الحسابي للمتغيرات من X1 حتى X15 يتراوح ما بين ١٠١٧١٤ إلى ٢٠٣٢٨٦ ، بما يعني أن معظم الإجابات لعينة العاملين في وزارة السياحة المصرية تقع في مدي الاختيار مابين دائماً وأحياناً، وبتجاه أقرب إلي الاختيار أحياناً في معظم المتغيرات. وأن قيم الانحراف المعياري للمتغيرات من X1 حتى X15 يتراوح ما بين ٠٠٣٧٩٦٠ إلى ٠٠٦٤٣٦٥ ، بما يعني أن توزيع البيانات أقرب إلي التوزيع الطبيعي حول المتوسط الحسابي لها

جدول رقم (٩) اختبار مربع كاي للاستقلالية لمتغير الذكاء العاطفي لعينة من العاملين بوزارة السياحة المصرية

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
Chi-Square	27,114 ^a	11,200 ^b	34,657 ^a	12,857 ^b	18,886 ^a	23,343 ^a	32,600 ^a	33,114 ^a	8,229 ^b	30,229 ^b	19,400 ^a	25,057 ^a	27,800 ^a	36,371 ^a	39,629 ^a
df	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000
The minimum expected cell frequency is 23,3٠٠٠ ^a . cells (0,0%) have expected frequencies less than															
The minimum expected cell frequency is 35,0٠٠٠ ^b . cells (0,0%) have expected frequencies less than															

يلاحظ من الجدول السابق رقم (٩) أنه قد جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص باختبار مربع كاي للاستقلالية للمتوسط العام أقل من (٠,٠٠٥) و (٠,٠٠٠) في جميع قيم عناصر متغير الذكاء العاطفي لعينة العاملين بوزارة السياحة المصرية التي تم اختبارها، ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات علي المستويات الثلاثة لمقياس ليكرت تعبر عن توزيع طبيعي عشوائي

- تحليل مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت لمتغير سلوك العاملين في وزارة السياحة المصرية: اشتمل الجزء الثالث من استمارة الاستبيان علي أسئلة لقياس الاتجاه العام لآراء العاملين في وزارة السياحة المصرية علي مقياس ليكرت الثلاثي فيما يخص متغير سلوك العاملين، حيث تم أخذ آراء عينة من العاملين في ١٠ عناصر مختلفة عن سلوك العاملين، تم اختيارها إستنادا إلي دراسة Daniel (٢٠١٥) و دراسة Vanessa وآخرون (٢٠٠٦). ولتحليل إجابات العينة، تم ترميز العبارات العشر المستخدمة لقياس آراء عينة العاملين في وزارة السياحة المصرية فيما يخص متغير سلوك العاملين، علي النحو التالي:

جدول رقم (١٠) ترميز العبارات المستخدمة في مقياس السلوك

الرقم	العبارة	الكود
1	أحرص على إتقان العمل وبدون أخطاء	Y1
2	أحترم خصوصية الغير	Y2
3	أحب العمل ضمن مجموعة	Y3
4	أحافظ على مواعيد العمل	Y4
5	أحافظ على مظهرى العام	Y5
6	أنا قادر على تحمل مسؤوليات العمل	Y6
7	أقبل تعليمات رؤسائى وأعمل على تنفيذها	Y7
8	أقوم بعملى دون حاجة إلى رقابة	Y8
9	أحرص على أن تكون الصورة التى يكونها الناس عن المؤسسة إيجابية	Y9
10	أحافظ على ممتلكات العمل	Y10

جدول رقم (١١) التحليل الوصفي لمتغير سلوك عينة من العاملين في وزارة السياحة المصرية

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
N	Valid	280	280	280	280	280	280	280	280	280
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	1,1286	1,1000	1,6714	1,2429	1,1286	1,2029	1,4429	1,3768	1,2000	1,0000
Median	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Mode	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Std. Deviation	,33714	,30217	,60724	,54999	,33714	,40510	,50031	,48814	,40289	,00000
Skewness	2,268	2,725	,304	2,223	2,268	1,511	,235	,520	1,533	
Std. Error of Skewness	,287	,287	,287	,287	,287	,289	,287	,289	,287	,287
Kurtosis	3,236	5,587	-,612-	3,999	3,236	,289	-2,003-	-1,782-	,360	
Std. Error of Kurtosis	,566	,566	,566	,566	,566	,570	,566	,570	,566	,566

يلاحظ من الجدول السابق رقم (١١) أن قيم المتوسط الحسابي للمتغيرات من Y1 حتى Y10 يتراوح ما بين ١,١ إلي ١,١٤٦٧ ، بما يعني أن معظم الإجابات للعاملين في وزارة السياحة المصرية تقع في مدي الاختيار مابين أحيانا ودائماً.

وكانت قيم الانحراف المعياري للمتغيرات من Y1 حتى Y10 تتراوح ما بين ٠,٠٠٠٠٠ إلى ٠,٦٠٧٢٤، بما يعني أن توزيع البيانات أقرب إلي التوزيع الطبيعي حول المتوسط الحسابي لها.

جدول رقم (١٢) اختبار مربع كاي للاستقلالية لمتغير سلوك عينة من العاملين بوزارة السياحة المصرية

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
Chi-Square	38,629 ^a	44,800 ^a	23,343 ^b	73,400 ^b	38,629 ^a	24.362 ^c	,914 ^a	4,188 ^c	25,200 ^a	914 ^a
df	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,041	,000	,000
The minimum expected cell frequency is 35,0٠٠٠٠a. cells (0,0%) have expected frequencies less than										
The minimum expected cell frequency is 23,3٠٠٠٠b. cells (0,0%) have expected frequencies less than										
The minimum expected cell frequency is 34,5٠٠٠٠c. cells (0,0%) have expected frequencies less than										

يلاحظ من الجدول السابق رقم (١٢) أن قيمة مستوى الدلالة الخاص باختبار مربع كاي للاستقلالية للمتوسط العام جاءت أقل من (٠,٠٠٥) و (٠,٠٠٠) في جميع قيم عناصر متغير سلوك العاملين بوزارة السياحة المصرية التي تم اختبارها، مما يثبت أن نسبة توزيع الاجابات علي المستويات الثلاثة لمقياس ليكرت تعبر عن توزيع طبيعي عشوائي لجميع عناصر المتغير.

- تحليل معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة:

تم إجراء تحليل معامل الارتباط لسبيرمان لتحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة ، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي رقم (١٣)

جدول رقم (١٣). يوضح معامل الارتباط لسبيرمان بين المتغيرات الديموجرافية ومتغيري الذكاء العاطفي و سلوك عينة من العاملين في وزارة السياحة المصرية

- الارتباطات Correlations						
السلوك	الذكاء العاطفي	المستوي الوظيفي	سنوات الخبرة	مستوي التعليم	العمر	
	,919**	,718**	,916**	,289**	1,000	العمر
,432**		,264*	,260*	1,000		مستوي التعليم
,052*	,239*		1,000			سنوات الخبرة
,448**	,881**	,746**				المستوي الوظيفي
,293**	,797**	1,000				الذكاء العاطفي
,484**	1,000					السلوك
1,000						

** . Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

($r=0,919$)، متغير الذكاء العاطفي ($r=0,718$)، متغير سلوك العاملين ($r=0,432$). هناك أيضا علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠٠٥) بين مستوي التعليم وكل من سنوات الخبرة ($r=0,260$)، المستوي

يتضح من الجدول السابق (١٣) أنه يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوي أقل من (٠,٠٠١) بين متغير العمر وكل من متغير مستوي التعليم ($r=0,289$)، متغير سنوات الخبرة ($r=0,916$)، متغير المستوي الوظيفي

- الاستعانة بالمتخصصين في مجال علم النفس وعلوم الاجتماع لدراسة سلوكيات العاملين بالوزارة والعمل على تحسينها.

- الاهتمام بالأنشطة الاجتماعية التي من شأنها تقوية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين بوزارة السياحة المصرية.

- دعم البرامج التدريبية لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين بوزارة السياحة المصرية.

- قياس مستوى الذكاء العاطفي للعاملين بشكل دوري لمحاولة التنبؤ بسلوكياتهم والعمل على تعزيز الاتجاهات الايجابية ومعالجة الاتجاهات السلبية نحو العمل.

- إنشاء وحدة مستقلة لدراسة الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين بوزارة السياحة المصرية.

١٢. المراجع العربية

- أبوحميدان، يوسف عبدالوهاب ، ٢٠٠٣ ، تعديل السلوك "النظرية والتطبيق" ، المدى للنشر ومركز يزيد ، عمان ، الأردن .
- أبوسعد، مصطفى ، ٢٠٠٥ ، الذكاء الوجداني "موعد مع القمة" ، مركز النخبة، القاهرة ، مصر .
- الأعرس، صفاء و كفاي، علاء الدين ، ٢٠٠٠ ، الذكاء الوجداني ، دار فباء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر .
- الخضر، عثمان حمود و الفضلي، هدى ملح ، ٢٠٠٧ ، هل الأذكاء وجدانياً أكثر سعادة؟ ، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد ٢٤، ٣٥ .
- الروسان، فاروق ، ٢٠٠٠ ، تعديل وبناء السلوك الإنساني ، ط١ ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- العزة، سعيد حسنى و عبدالهادي، جودت عزت ، 2001 ، تعديل السلوك الإنساني ، ط1، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- الشيخ، سليمان الخضير، ٢٠٠٨ ، سيكولوجية الفروق الفردية في الذكاء ، ط١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- الصعدي، فواز بن مبيريك حماد، ٢٠٠٩ ، الأساليب التربوية النبوية المتبعة في التوجيه وتعديل السلوك وكيفية تفعيلها مع طلاب المرحلة الثانوية بنين (تصور مقترح) ، بحث مكمّل لنيل درجة الماجستير في التربية الإسلامية والمقارنة .
- العنّبي، ياسر، ٢٠٠٦ ، الذكاء العاطفي - نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة ، دارالفكر، دمشق ، سوريا .
- الفقي، إبراهيم، ٢٠١٠ ، الذكاء العاطفي غير حياتك، المركز الكندي للتنمية البشرية، القاهرة .
- الكبيسي، يوسف منصور، ٢٠١٠ ، دراسة السلوك الإنساني لمدرسي الكرة الطائرة في الجامعات العراقية ، مجلة الثقافة الرياضية ، المجلد الثاني، العدالتاني، بغداد، العراق .
- جولمان ، دانييل ، ٢٠٠٠ ، كتاب الذكاء العاطفي ، مترجم بواسطة ، ليلى الجبالي ، الناشر المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، الكويت ، الكويت .

الوظيفي (r=0,264) ، الذكاء العاطفي (r=0,239) ، وسلوك العاملين (r=0,052) .

كما تبين أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوي أقل من (٠,٠١) بين سنوات الخبرة وكل من الذكاء العاطفي (r=0,881) ، وسلوك العاملين (r=0,448) . وعلاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوي أقل من (٠,٠١) بين المستوي الوظيفي وكل من الذكاء العاطفي (r=0,797) ، وسلوك العاملين (r=0,293) . وفيما يخص المتغيرين الرئيسيين للدراسة ، أثبت تحليل معامل الارتباط لسبيرمان ، أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوي أقل من (٠,٠١) بين الذكاء العاطفي وسلوك العاملين (r=0,484) . بما يعني أن مستوي الذكاء العاطفي لدى العاملين بوزارة السياحة المصرية يؤثر في سلوك العاملين داخل منظومة العمل التي يعملون بها .

١١. الخاتمة

الذكاء العاطفي للعاملين بوزارة السياحة المصرية من أهم العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي بالوزارة من خلال تأثيره علي سلوكيات العاملين بوزارة السياحة المصرية، وهو ما تم اثباته من خلال الدراسة من وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي لدى العاملين في وزارة السياحة المصرية وبين سلوكياتهم. كما تبين أثناء توزيع إستثمارات الاستبيان، وجود قصور لدى العاملين بالوزارة بأهمية الذكاء العاطفي وتأثيره علي الأداء الوظيفي لهم.

١٢. التوصيات

من خلال التحليل والمناقشة السابقة، يمكن توجيه بعض التوصيات إلي وزارة السياحة المصرية مثل:

- Vanessa, U. D; Fabio, S. and Gerald, M. (2006) Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current research evidence with individuals and Groups, Lawrence Erlba Associates, New Jersey, USA
- حسنين ، محمد صبحي ، ٢٠٠٣ ، القياس والتقويم في التربية البدنية والرياضية ، ج ٢ ، دار الفكر العربي القاهرة ، مصر .
- حسن ، راوية محمد ، ٢٠٠٤ ، السلوك التنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر .
- حسن ، سالي علي ، ٢٠٠٧ ، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال ، ط ١ ، دار المعرفة الجامعية ، السويس ، مصر .
- حسن ، فادية أحمد ، ٢٠١١ ، الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، السويس ، مصر .
- حسين ، محمد عبدالهادي ، ٢٠٠٣ ، تربويات المخ البشري ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- حسين ، محمد عبدالهادي ، ٢٠٠٧ ، الذكاء العاطفي وديناميات قوة التعلم الاجتماعي ، دار الكتاب الجامعي ، العين ، الامارات العربية المتحدة .
- خوالدة ، محمود عبدالله ، ٢٠٠٤ ، الذكاء العاطفي: الذكاء الانفعالي ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- راغب ، حسين موسى و عبدالله ، أحمد محمد ، ٢٠٠٣ ، مقدمة في السلوك الإنساني وتطبيقاته في المجال الإداري ، ط ١ ، دار المعرفة الجامعية ، السويس ، مصر .
- روبنس ، بام و سكوت ، جان ، ٢٠٠٠ ، الذكاء الوجداني ، ترجمة صفاء الأعرس و علاء الدين كفاقي ، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر .
- سلامة ، حسين و طه ، حسين ، ٢٠٠٦ ، الذكاء الوجداني للقيادة التربوية ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، مصر .
- عامر ، طارق عبدالرؤف ، ٢٠٠٨ ، الذكاءات المتعددة ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر .
- عبدالكافي ، إسماعيل عبدالفتاح ، ٢٠٠٣ ، الذكاء وتنميته لدى أطفالنا ، ط ١ ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة ، مصر .
- عربيات ، بشير محمد ، ٢٠٠٧ ، إدارة الصفوف وتنظيم بيئة التعلم ، ط ١ ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- قطامي ، نايفة ، ٢٠٠٩ ، تفكير وذكاء الطفل ، ط ١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- منصور ، طلعت والشرقاوي ، أنور وعزالدين ، عادل وأبوعوف ، فاروق ، 2003 ، أسس علم النفس العام ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، مصر .
- موسى ، رشاد على عبدالعزيز ، ٢٠١٢ ، الذكاء الوجداني وتنميته في مرحلتني الطفولة والمراهقة ، ط ١ ، عالم الكتاب ، القاهرة ، مصر .

١٢،١ - المراجع الأجنبية:

- Daniel, G. (2015) HBR's 10 Must Reads on Emotional Intelligence, Harvard Business Review Press, USA.
- Landy, F. J. (2005) Some Historical and Scientific Issues Related to Research on Emotional Intelligence, Journal of Organizational Behavior, Vol. 26. pp. 41-109.
- Neal, S. S; Arnell, L. and Wilson, L. (2009) Emotional Intelligence Coaching: Improving Performance for Leaders ,coaches and the Individual Cogan page.ltd. Philadelphia. USA.

