

أثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License.

حنين يوسف عثمان

د. نادر أبو شرح

نشر إلكترونياً بتاريخ: ١٥ يناير ٢٠٢٦م

الملخص

٢- أن مستوى تطبيق الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين مرتفع.

٣- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين.

٤- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الروحي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين.

٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر). وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات الذكاء الروحي لدى العاملين في البنوك الفلسطينية لزيادة الأداء الوظيفي لديهم، ومساعدتهم على تطوير ذواتهم، والنهوض بالعمل نحو التميز الوظيفي، إضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية لتنمية الذكاء الروحي للعاملين في البنوك؛ لتزويدهم بخبرات تساعد على اكتشاف ذواتهم وإدراك المعاني التي يستحقون العيش من أجلها.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الذكاء الروحي، ودرجة الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين، والتعرف إلى العلاقة بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين، وقياس أثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين، الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لأثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين تعزى لمتغير (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الوصف الوظيفي، العمر)، وتكونت عينة الدراسة من (١٧٤) تم استرداد (١٣٢) بنسبة (٧٦٪) إداري من العاملين في بنك فلسطين، واشتملت أداة الدراسة على استبانة مكونة من محورين الأول الذكاء الروحي، والثاني الأداء الوظيفي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج ما يلي: -

١- أن مستوى ممارسة الذكاء الروحي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين مرتفع.

high, reflecting a strong orientation toward values, meaning, and awareness in the workplace. Similarly, the level of job performance was found to be high, which highlights employees' ability to accomplish tasks, meet goals, and maintain commitment to organizational standards. Furthermore, the analysis revealed a positive and statistically significant correlation between spiritual intelligence and job performance. Regression results also confirmed a significant impact of spiritual intelligence on job performance at ($\alpha \leq 0.05$). In contrast, no significant differences were found in job performance attributable to demographic variables such as gender, years of service, educational qualification, or age, while limited variation appeared in relation to job description.

The study recommended developing spiritual intelligence skills among bank employees to further enhance their performance, promote self-development, and support organizational excellence. It also suggested implementing training programs and workshops focused on self-discovery, value integration, and meaning-making, which can empower

الكلمات المفتاحية: الذكاء الروحي، الأداء الوظيفي، بنك فلسطين، الموارد البشرية، القيم التنظيمية، التنمية المهنية.

Abstract

The study aimed to explore the reality of spiritual intelligence and the level of job performance among employees of the Bank of Palestine, and to identify the nature of the relationship between these two variables. It also sought to measure the impact of spiritual intelligence on job performance and to examine whether there are statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in this effect due to demographic and occupational variables such as gender, years of service, educational qualification, job description, and age. The study sample consisted of (174) administrative employees selected from different branches of the bank. The research tool was a structured questionnaire consisting of two main axes: spiritual intelligence and job performance. The study adopted the descriptive analytical method, as it is suitable for measuring perceptions and testing relationships between variables in organizational settings.

The findings indicated that the overall level of practicing spiritual intelligence among employees was

employees to adapt effectively, strengthen teamwork, and achieve sustainable professional growth.

Keywords: Research Terms: Spiritual Intelligence, Job Performance, Bank of Palestine, Human Resources, Organizational Values, Professional Development.

* مقدمة البحث

تمثل الروحانية والذكاء الروحي جانباً هاماً في بناء الشخصية، حيث تعكس الالتزام بالقيم والمعايير العميقة والفضائل السامية التي توجه السلوك نحو فعل الخير وتساهم في النمو في التفكير، والقدرة على إدارة الذات، والتحلي بسلوك الفضيلة. وقد برز مفهوم الذكاء الروحي مع دمج مفهومي الذكاء والروحانية، وازداد الاهتمام به لكونه يتضمن الصفات الحيوية للفرد مثل الطاقة والإصرار وتنمية الهوية الأخلاقية (عثمان، ٢٠١٧: ص ٤٣٤). يساعد الذكاء الروحي الأفراد على ربط حياتهم اليومية بعملهم، والبحث عن القيمة والمعنى فيه، مما يحقق النتائج المرجوة (T. Ravikumar, Dhamodharan, 2017: P1 Malik, & Tariq, 2016). أما الأداء الوظيفي، فيعد الناتج النهائي لمحصلة جميع أنشطة المنظمة على مستوى الفرد والمنظمة (أبو عشيبة، وحجازي، ٢٠١٩: ص ٣٤٥)، ويمثل العنصر المحوري للإدارة والذي يعكس مدى نجاح الفرد والمنظمة (بن غالية، ٢٠٢٠: ص ٦). تبرز حاجة البنوك للاهتمام بالذكاء بسبب طبيعة العلاقات الإنسانية فيها، مما ينعكس على تحسين

أداء البنوك (عفيفة، ٢٠١٩: ص ١)، وتسعى البنوك لرفع مستوى أدائها للتأقلم مع التغير السريع (الأغا، ٢٠١٨: ص ٣). ويسعى بنك فلسطين تحديداً ليكون مثالاً في توعية العملاء وتنمية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين من خلال ترسيخ المعرفة المالية (حليلية، ٢٠١٨: ص ٢٩).

* مشكلة الدراسة

تتلمذت الدراسات الحديثة بالروحانية في مكان العمل لما لها من أثر إيجابي على الأداء الفردي والمؤسسي، وإدارة الوقت، والإبداع (يوسف، وعروسي، ٢٠١٨: ص ١٩٧). يعتبر الأداء الوظيفي المحرك الأساسي لأي مؤسسة، فهو يعتمد بشكل كبير على كفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل (حرفية، ٢٠٢٠: ص ١٩). في سعيها لتحسين الأداء، تسعى البنوك، خصوصاً في فلسطين، لتبني أساليب جديدة للوصول إلى أداء وظيفي متميز (عاصي، ٢٠١٨: ص ١). وتبرز الحاجة إلى سد فجوة بحثية واضحة، حيث توجد ندرة في الدراسات التي تربط بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي، بينما ركزت الأبحاث السابقة على متغيرات أخرى مثل الذكاء الانفعالي (Singh, & Ahmad, 2021)، سمات الشخصية (Ashill, Semaan, Gibbs, & Gazley, 2020)، أنظمة ذكاء الأعمال (الزعنون ومزهر، ٢٠٢٠)، والذكاء الاستراتيجي (الأيوبي والبوحي، ٢٠٢٠).

لذا جاءت الدراسة الحالية لسد الفجوة المعرفية في الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي من خلال الذكاء الروحي وتمثل مشكلتها في السؤال الرئيس التالي: -

"ما أثر الذكاء الروحي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين؟"

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:-

١- ما واقع الذكاء الروحي لدى العاملين في بنك فلسطين؟
٢- ما درجة الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين؟
٣- ما علاقة الذكاء الروحي بالأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين؟

٤- ما أثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين؟

٥- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لأثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين تعزى لمتغير (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، العمر)؟

* فرضيات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأسئلتها ومتغيراتها، فإن الدراسة تسعى للتحقق من الفرضيات الآتية: -

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية: -

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للتسامي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للوعي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لإدراك المعنى في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للممارسة الروحية في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لأثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين تعزى لمتغير (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، العمر).

* أهداف الدراسة

١- دراسة واقع الذكاء الروحي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٢- معرفة الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٣- قياس العلاقة بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٤- تقدير أثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٥- الكشف عن الفروق لأثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين تعزى لمتغير(النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، العمر).

٦- تقديم التوصيات والاقتراحات لمتخذي القرار في بنك فلسطين من أجل تعزيز الذكاء الروحي لما له من أثر في الأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين لإدارة بنك فلسطين.

* أهمية الدراسة

* الأهمية النظرية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تناولها لمفهومين حديثين نسبياً لم يحظيا بالبحث الكافي في السياق الفلسطيني، وهما الذكاء الروحي والأداء الوظيفي. وتركز على بيان أثر الذكاء الروحي في تحسين الأداء، لتكون من أوائل الدراسات العربية التي تبحث هذه العلاقة في البيئة المصرفية الفلسطينية، مما يضيف بعداً جديداً إلى الأدبيات العلمية.

* الأهمية العملية

تتحلى الأهمية العملية في إثراء المكتبة الفلسطينية بدراسة تطبيقية يمكن الاستفادة منها في إعداد مقاييس تناسب البيئة المصرفية، وفتح المجال أمام باحثين آخرين لتوسيع البحث في هذا المجال. كما تقدم الدراسة توصيات عملية لتنمية مهارات الذكاء الروحي عبر برامج تدريبية للعاملين في البنوك، مما يساهم في رفع كفاءتهم وتعزيز الأداء المؤسسي.

* حدود الدراسة

١- الحد الزمني: تطبق الدراسة في الفصل الثاني من العام الجامعي ٢٠٢٠ - ٢٠٢١ م

٢- الحد المكاني: تطبق الدراسة في بنك فلسطين في المحافظات الجنوبية.

٣- الحد الموضوعي: أثر الذكاء الروحي على الأداء الوظيفي.

٤- الحد البشري: تطبق الدراسة على عينة من العاملين في بنك فلسطين.

* مصطلحات الدراسة وتعريفاتها

الذكاء الروحي: يشير إلى مجموعة من القدرات العقلية التكيفية المرتبطة بالجوانب المتسامية للواقع، والتي تساهم في الوعي والتكامل والتطبيق التكيفي للجوانب غير المادية للوجود؛ بما يؤدي إلى التفكير الوجودي العميق، وتعزيز المعنى، والاعتراف بالذات المتعالية، والسيطرة على الحالات الروحية (Ravikumar & Dhamodharan, 2017: P3).

كما يعد الذكاء الذي يساعد على تنمية إمكانات الأفراد من خلال الفضائل غير المعرفية، لإعدادهم لحل المشكلات اليومية بطرق خلاقة وبناءة في السياق الاجتماعي والنفسي الجديد، وصولاً إلى أعلى مستويات المعرفة والحكمة (Srivastava, 2016: P227).

ويعرف إجرائياً بأنه: مجموعة السمات التي يشعر الفرد من خلالها بالتسامي والوعي وإدراك المعنى والممارسة الروحية، والتي تنعكس على سلوكه وتعاملاته، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العاملون في بنك فلسطين في مقياس الذكاء الروحي المستخدم.

الأداء الوظيفي: يقصد به تحليل وتقويم أداء الموظفين لعملهم وسلوكهم وتقدير كفاءتهم في النهوض بمتطلبات الوظائف الحالية وإمكانية توليهم مناصب أعلى (الخريسات، ٢٠٢٠: ٢٠٢٠).

ص ٥٠١)، كما يعني قيام الموظف بواجباته ومسؤولياته وفقاً للمستوى المفترض من العامل الكفاء المدرب (حساني، ٢٠٢٠: ص ٣٧). ويعرف إجرائياً بأنه الوسيلة التي يشبع الفرد من خلالها متطلبات وظيفته، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العاملون في بنك فلسطين في مقياس الأداء الوظيفي المستخدم.

بنك فلسطين: يعد من أكبر البنوك الوطنية وأكثرها انتشاراً في محافظات الوطن، إذ يواكب التطورات التكنولوجية والمعلوماتية في الخدمات المصرفية، ويساهم في عملية البناء والتنمية وفق أفضل السياسات العالمية بما يلي معايير الحوكمة الرشيدة والشفافية (الزعنون ومزهر، ٢٠٢٠: ص ٩). كما يُعد مؤسسة مالية رائدة ركزت على تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة قبل أن تتوسع خدماتها لتلبية مختلف الاحتياجات المالية للقطاعات الاقتصادية الفلسطينية (الأغا، ٢٠١٨: ص ٤٦). ويعرف إجرائياً بأنه مؤسسة مصرفية فلسطينية خدمتية تلي المتطلبات المالية للجماهير وفق معايير الحوكمة الرشيدة.

الاطار النظري و الدراسات السابقة

* الاطار النظري

أولاً- الذكاء الروحي

يُعد الذكاء الروحي من أرقى أنماط الذكاء، إذ يمثل قدرة الفرد على إدراك القيم العليا، وإيجاد المعنى في الحياة، وبناء علاقات إنسانية قائمة على الصدق، بما يساهم في التوازن النفسي والاجتماعي والروحي. فهو يوجه الإنسان نحو الخير ويعزز قدرته على فهم ذاته والآخرين والتعامل مع التحديات

مرونة (Ravikumar & Dhamodharan, 2017: P3).

ظهر هذا المفهوم امتداداً لنظرية الذكاءات المتعددة، وعُرف بأنه القدرة على استخدام الخصائص الروحية لزيادة الفاعلية في الحياة والرفاه النفسي (الهجري، ٢٠٢٠: ص ١٣٢)، أو باعتباره مجموعة من القدرات التي تؤدي إلى التأمل الوجودي وتعزيز المعنى والارتقاء بالحياة الروحية (Marghzar & Marzban, 2018: P68 عويضة، ٢٠٢٠: ص ٥٦). كما أُشير إليه باعتباره قدرة الإنسان على الاتصال بالقوة العليا والتكيف مع صعوبات الحياة (Abdollahpour & Khosravi, 2017: P45)؛ Mehrinejada et al., 2015: P379.

* أهمية الذكاء الروحي

تتضح في مساعدته الأفراد على مواجهة صعوبات الحياة بصبر وتأمل (خشبة، ٢٠١٨: ص ٢٣٨)، وزيادة الوعي الذاتي والمرونة (أبو العطا، ٢٠٢٠: ص ٤٤)، وتحسين القرارات واحترام الذات (الدليمي، ٢٠٢٠: ص ٢٤٣). كما يساهم في تعزيز القيادة الذاتية القائمة على القيم الإنسانية (الحري، ٢٠٢٠: ص ٢٠٥)، والتكيف مع الضغوط والتناقضات (سالم، ٢٠١٩: ص ٣١٥)، بل ومساعدة المرضى على التكيف مع الأمراض المزمنة (أبو الحسن، ٢٠٢٠: ص ١٢٤).

* أبعاد الذكاء الروحي

تشمل أربعة محاور رئيسة: -

١- التسامي: تجاوز الذات نحو الغايات العليا وخدمة الآخرين (الطالع، ٢٠١٦: ص٢٤).

٢- الوعي: تطوير المعرفة الذاتية واليقظة عبر التأمل والممارسات الروحية (سلامة، ٢٠١٩: ص٤٩).

٣- المعنى: ربط الأفعال بالقيم وإيجاد التفسيرات التي تمنح للحياة غاية (محمد، ٢٠١٧: ص٦٢٦).

٤- الممارسة الروحية: أداء العبادات والطقوس الدينية. بما ينعكس على السلوك والتفاعل الاجتماعي (سلامة، ٢٠١٩: ص٥٠).

وقد فسرت الأدبيات الذكاء الروحي بعدة نماذج، أبرزها: نموذج إيمونز الذي ركز على التسامي والوعي (حسين، ٢٠٢١: ص١٣١)، ونموذج زوهار ومارشال الذي أوضح دور الذكاء الروحي في إيجاد المعنى عبر تكامل العقل والعاطفة والروح (الشهراني، ٢٠٢١: ص١٣٩)، ونموذج كنج الذي افترض أربعة مكونات أساسية: التفكير الناقد، إنتاج المعنى، الوعي المتسامي، وتوسيع الوعي (الحموري ودلم، ٢٠٢١: ص١٨).

ثانياً: الأداء الوظيفي

* تعريف الأداء الوظيفي

تسعى المنظمات الحديثة إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي باعتباره الوسيلة الأساسية لتحقيق الأهداف والاستقرار والنمو، حيث يمثل الأداء محصلة جهود العاملين وكفاءاتهم في استثمار الموارد وتحويلها إلى مخرجات ذات جودة وإنتاجية (الخريسات، ٢٠٢٠: ص٥٠١؛ زيادة، ٢٠٢١: ص١١٠). ويُعرف الأداء بأنه نتاج لكفاءة العاملين

واستغلالهم الأمثل للموارد، كما يشير Armstrong (2018: P13) و Decramer et al. (2016: P7)، وهو جهد منظم يقوم به الموظف لإنجاز المهام وتحويل المدخلات إلى مخرجات بجودة عالية وفي أقل وقت وتكلفة.

* أهداف الأداء الوظيفي

تتجلى أهداف الأداء الوظيفي في تحديد مستوى إنجاز المؤسسة وكشف مواطن القصور، وتوضيح المسؤوليات وتعزيز المنافسة الإيجابية بين الأقسام، إضافة إلى توفير بيانات تدعم التخطيط وصنع القرار وتأسيس معايير موضوعية للأجور والترقية والمكافآت (ناجي، ٢٠٢٠: ص٥٦).

* أهمية الأداء الوظيفي

تكمن أهمية الأداء في كونه العنصر الحي للعملية الإنتاجية، إذ يساهم في رفع إنتاجية العنصر البشري وخفض التكاليف (زيادة، ٢٠٢١: ص٧٦)، ويُعد مؤشراً على نجاح المنظمة واستقرارها (الأغا، ٢٠١٨: ص٣٧). كما أنه يرتبط بمراحل نمو المؤسسات (المرغني، ٢٠٢١: ص١٨٤)، ويساهم في تحقيق خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية (بولومة، ٢٠١٩: ص١٥).

* أبعاد الأداء الوظيفي

يُقاس الأداء من خلال أبعاد متعددة تشمل العمل والإنجاز الذي يعكس مدى التزام الموظف بمهامه وتحقيقه للنتائج وفق الجودة المطلوبة، والسلوك المهني الذي يتجسد في الانتماء والتعاون والالتزام، والحالة النفسية التي تظهر في الرغبة في العمل والسعي للتطوير، بالإضافة إلى بعد التطوير والإبداع

الذي يعبر عن مساهمة الموظف في تحسين أساليب العمل (لكحالي، ٢٠١٨: ص ٤٠).

* عناصر الأداء الوظيفي

يتأثر الأداء بثلاثة عناصر أساسية هي الموظف وكفاءاته من حيث المعارف والمهارات والدوافع، والعمل ومتطلباته المرتبطة بطبيعة المهام والدقة والإتقان، وأخيراً البيئة التنظيمية بما تتضمنه من عوامل داخلية وخارجية تؤثر في المؤسسة (زيوش، ٢٠١٩: ص ٢٩).

* النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

وقد حاولت عدة نظريات تفسير الأداء الوظيفي، من أبرزها الإدارة العلمية لتايلور التي ركزت على تحسين الكفاءة عبر الأساليب العلمية، والتقسيم الإداري لفايول الذي أوضح مبادئ الإدارة، والبيروقراطية لويبر التي أبرزت أهمية القواعد والتنظيم، فضلاً عن مدرسة العلاقات الإنسانية التي ركزت على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين. كما تطرقت نظريات حديثة مثل نظرية العدالة لآدامز ونظرية التوقع لفروم إلى دور العدالة والدافعية في تحسين الأداء (ناجي، ٢٠٢٠؛ جعرون، ٢٠١٨؛ بورويس، ٢٠١٨).

* تحسين الأداء الوظيفي

أما تحسين الأداء الوظيفي فيتحقق من خلال عدة آليات أهمها تنمية الموظف عبر التدريب وربط أهدافه الشخصية بالعمل (عبد القادر، ٢٠٢١: ص ٣٨٧)، وإعادة تصميم الوظيفة بحذف المهام غير الضرورية وتوضيح المسؤوليات (خليل، ٢٠٢١: ص ٤٩٦)، إلى جانب تطوير

الموقف التنظيمي من خلال إشراف فعال وبيئة داعمة للتواصل (قردوح ومحصول، ٢٠١٨: ص ٨١).

ثالثاً: العلاقة بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي

يحظى الذكاء الروحي باهتمام متزايد في علم النفس نظراً لدوره في تنمية القيم والمعنى والالتزام الأخلاقي (الهاجري، ٢٠٢٠؛ عويضة، ٢٠٢٠). فهو يمثل قدرة الفرد على تجاوز الحواس المادية عبر الوعي والتأمل والتفاني، بما ينعكس على الصحة والسعادة والرفاه النفسي (O'Doherty, 2015). وتُعرف الروحانية في العمل بأنها حياة داخلية تغذيها قيم ومعانٍ تعزز من توافق الأفراد وفعاليتهم (Fesharaki, 2019)، حيث يسهم الذكاء الروحي في دمج الحياة الداخلية الروحية بالحياة العملية من خلال التواصل الفعال، ما يرفع مستوى الأداء (Khandan, 2017).

وقد أكدت دراسات عدة أن الذكاء الروحي يسهم في تعزيز الكفاءة، والالتزام، والاستقرار النفسي للموظف، مما يزيد من إنتاجيته (Windasari, 2020)؛ Haryono، (2018). فالموظفون ذوو الذكاء الروحي العالي يتسمون بالحكمة والتزاهة، ويظهر لديهم التزام أكبر تجاه منظماتهم (Zara Tahir, 2018). وفي القطاع المصرفي خاصة، حيث يتعرض العاملون لضغوط مهنية عالية، يسهم الذكاء الروحي في رفع روح التعاون، وتحسين العمل الجماعي، وزيادة رضا العملاء والميزة التنافسية (Jayakrishnan, 2019).

رابعاً: بنك فلسطين

تأسس بنك فلسطين عام ١٩٦٠ في غزة، ويعد من أكبر البنوك الوطنية الفلسطينية، حيث يمتلك شبكة واسعة تضم ٧٣ فرعاً ومكتباً، بما في ذلك فرع في القدس، لتقديم خدمات مالية تدعم التنمية الاقتصادية وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة. يسعى البنك لتحقيق رؤيته كمؤسسة مصرفية رائدة محلياً ودولياً من خلال مواكبة التطور التكنولوجي، تعزيز الكفاءة الإدارية، وتقديم خدمات عالية الجودة. يركز البنك على تطوير الأداء الوظيفي عبر تقييم كفاءات الموظفين، تشجيع الابتكار، وخلق بيئة عمل محفزة. كما يبلغ رأس ماله السوقي ٣٢٣.٦ مليون دولار أمريكي، مع ٢١.٢ مليون سهم متداول، مما يعكس قوته المالية في السوق المصرفي الفلسطيني (التقرير السنوي، ٢٠١٩؛ الأغا، ٢٠١٨؛ الشوا، ٢٠١٥).

* الدراسات السابقة

* الذكاء الروحي

تناولت الدراسات العربية والأجنبية الذكاء الروحي من زوايا مختلفة. فقد درست هياجنة والغداني (٢٠١٤) مستوى الذكاء الروحي لدى ٥٠٠ موظف حكومي بمسقط، دون فروق حسب الجنس أو العمر، موصية بتوسيع الدراسة (هياجنة والغداني، ٢٠١٤). كما ربطت سعادة وجمال (٢٠١٤) الذكاء الروحي بالقيادة التحويلية لدى ٤٣٣ مديراً بالمعاهد الأزهرية، مؤكدة إمكانية التنبؤ بالقيادة مع فروق لصالح الإناث (سعادة وجمال، ٢٠١٤). وأظهرت دراسة موسى (٢٠١٣) ارتباطاً ضعيفاً بين الذكاء الروحي وأنماط

القيادة لدى ٢٤٧ موجهاً تربوياً (موسى، ٢٠١٣). بينما وجدت يوسف (٢٠١٣) علاقة إحصائية بين الذكاء الروحي والقيادة الخادمة لدى ٢٥٠ قائداً تربوياً (يوسف، ٢٠١٣). أما دراسة Ravikumar & Dhamodharan (2017) فأكدت تأثير الذكاء الروحي على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى ٣٢٠ موظفاً بالقطاع المصرفي الهندي. وأشارت (Agarwal (2016 إلى ارتباط إيجابي بين اليقظة العقلية والذكاء الروحي لدى ١٢٠ موظف (بنك). ووجدت (Awais (2015 علاقة غير مباشرة بين الذكاء الروحي والالتزام التنظيمي عبر الرضا الوظيفي لدى ٧٠ موظفاً.

* الأداء الوظيفي

ركزت الدراسات على عوامل تعزز الأداء الوظيفي. فقد أظهرت زيادة (٢٠٢١) علاقة طردية بين إدارة المواهب والأداء لدى ٢٢٣ موظفاً بمصرف الراجحي. وأكدت بريك (٢٠٢٠) تحسين الأداء عبر الحكومة الإلكترونية لدى ٦٠ موظفاً بالجزائر. وأشارت الشيباني (٢٠٢٠) إلى تحسين بيئة العمل بالمصارف الليبية لدى ٩٦ موظفاً. وأظهرت الشعراوي (٢٠١٩) أثر التدوير الوظيفي على أداء ١١٥ موظفاً بينكي فلسطين والإسكان. كما وجدت عبد الحي (٢٠١٩) تأثير الإبداع الإداري على الأداء لدى ٧٠ موظفاً بهيئة التقاعد الفلسطينية. وأكدت عبدربه (٢٠١٩) تأثير التدوير الوظيفي في ٢٥ بنكاً فلسطينياً. وأظهرت الأغا (٢٠١٨) علاقة المهارات الناعمة بالأداء لدى ٢٧٣ موظفاً ببنوك فلسطين. وعلى الصعيد الأجنبي، أكدت

Junnah (2021) تأثير المناخ التنظيمي وضغوط العمل بنسبة ٧٠.٩٪ لدى ١١٦ موظفاً بإندونيسيا . وأشارت Cik (2021) إلى أثر التدريب على الأداء لدى ١٣٠ موظفاً . ووجدت (Jeni (2021) تأثير التدريب على الرضا والأداء لدى ٦٠ موظفاً ببنغلاديش

* العلاقة بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي

أظهرت أنساع (٢٠٢٠) أثر الذكاء الوجداني على الأداء لدى ٢٠٠ موظف بمؤسسة استشفائية بالجزائر (أنساع، ٢٠٢٠). ووجدت عفيفة (٢٠١٩) علاقة طردية بين الذكاء العاطفي والأداء لدى ٤٥ موظفاً ببنك سورية والخليج (عفيفة، ٢٠١٩). وأكدت مارني (٢٠١٩) أثر الذكاء الاستراتيجي على أداء ٥٠ موظفاً ببنك أبو ظبي التجاري (مارني، ٢٠١٩). وأوصت Thomas & Asha (2021) بتطوير أدبيات الذكاء العاطفي بناءً على مراجعة للقطاع المصرفي ، وأظهرت Fesharaki (2019) ارتباط الذكاء الروحي بشغف ريادة الأعمال لدى ٥٠ مديراً بإيران. وأكدت (Muhdar (2018) تأثير الذكاء الروحي والقيادة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى ١٧٨ موظفاً ببنك إسلامي . ووجدت Othman (2017) أن الذكاء الروحي يعزز العلاقة بين ضغوط العمل والأداء لدى ١٠٦ موظفين . وأشارت Adawiyah (2011) إلى الروحية كوسيط بين إدارة الجودة والالتزام التنظيمي لدى ٨٥٠ موظفاً بإندونيسيا

* تعقيب على الدراسات السابقة و الفجوة البحثية

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسات المحور الثالث في الهدف بربط الذكاء الروحي بالأداء الوظيفي (أنساع، ٢٠٢٠؛ عفيفة، ٢٠١٩؛ مارني، ٢٠١٩؛ كما تشابهت في العينة مع دراسات عفيفة (٢٠١٩)، مارني (٢٠١٩)، و (Muhdar (2018 التي تناولت موظفي بنوك، وشاركتها جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأدوات قياس الذكاء الروحي والأداء الوظيفي. وفي المقابل، اختلفت الدراسة الحالية عن دراسات المحورين الأول والثاني التي تناولت الذكاء الروحي أو الأداء الوظيفي بشكل منفصل، كما تمايزت بتركيزها على السياق المصرفي الفلسطيني. أسهمت الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتزويد الباحثة بالمراجع، واختيار المنهج والعينة وأداة الدراسة، كما ساعدت في تفسير النتائج وربطها بالبحوث السابقة. ومع ذلك، تكشف مراجعة الأدبيات عن فجوة بحثية تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت الذكاء الروحي في المجال الإداري العربي والفلسطيني خصوصاً، إضافة إلى الفجوات الزمنية حيث أن معظم الدراسات الأجنبية قديمة (٢٠٠٦-٢٠١٢)، والفجوات المكانية لاقتصر الأبحاث على الولايات المتحدة والأردن وسلطنة عمان ومصر، دون تناول السياق الفلسطيني الإداري. لذا جاءت الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة من خلال ربط الذكاء الروحي بالأداء الوظيفي في بيئة مصرفية فلسطينية، بما يعزز المقارنة مع الدراسات السابقة ويثري النتائج.

* منهجية الدراسة وإجراءاتها

١- منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع، حيث يهدف إلى وصف واقع الذكاء الروحي والأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين، وتحليل العلاقة بينهما، والكشف عن أثر الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي. يقوم هذا المنهج على جمع البيانات من أفراد العينة، ومعالجتها إحصائياً بهدف التوصل إلى نتائج علمية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

٢- مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بنك فلسطين، والبالغ عددهم (٥٠٠) موظف وفق إحصاءات إدارة الموارد البشرية لعام ٢٠٢١. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية بسيطة باستخدام معادلة ستيفن تامبسون، بلغ حجمها (١٧٤) موظفاً. وزعت الاستبانات خلال الفترة من ١٦ يوليو حتى ٤ أغسطس ٢٠٢١، وقد استرد الباحث (١٣٤) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (٧٧٪). وتعد هذه النسبة كافية لإعطاء صورة دقيقة عن مجتمع الدراسة.

٣- أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في استبانة مقننة طُورت بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة. وقد تضمنت قسمين رئيسيين: -

البيانات الشخصية والوظيفية: وتشمل (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، العمر).

محاور الدراسة الأساسية: وهي محور الذكاء الروحي (٣٤)

فقرة موزعة على أربعة أبعاد: التسامي، الوعي، إدراك المعنى، الممارسة الروحية)، ومحور الأداء الوظيفي (١٥ فقرة).

خضعت الأداة للتحكيم من قبل (١٣) من المتخصصين، ثم طُبقت على عينة استطلاعية من (٣٠) موظفاً للتأكد من وضوح الفقرات وصلاحيّة الأداة.

٤- الصدق والثبات

أُجري التحقق من صدق الأداة عبر التحكيم (الصدق الظاهري) ومن خلال معاملات الارتباط (الصدق البنائي). كما جرى اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث بلغت قيمته (٠.٩٤٧) لمحور الذكاء الروحي، و(٠.٨٧٦) لمحور الأداء الوظيفي، وهي قيم مرتفعة تؤكد على درجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يثبت صلاحية الأداة لاستخدامها في الدراسة الميدانية.

٥- الأساليب الإحصائية

اعتمدت الدراسة على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26) في إدخال البيانات وتحليلها. وقد استخدمت أساليب التحليل الوصفي مثل: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبار (T) لعينة واحدة. أما لاختبار الفرضيات فقد استخدمت معاملات ارتباط بيرسون، والانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA).

ويعود اختيار هذه الاختبارات إلى طبيعة بيانات الدراسة، واعتمادها على مقياس ليكرت الخماسي وحجم

12

والواجبات في العمل" على أعلى متوسط (٤.٦٥، ٩٣٪)، بينما جاءت "توفر المؤسسة المناخ الملائم لتنمية الجوانب والقيم الروحية" بالمرتبة الأخيرة (٣.٩٥، ٧٨.٩٪). وتشير نتائج اختبار (ت) إلى أن جميع الفقرات ذات دلالة إحصائية، ما يعكس شعور العاملين بالمسؤولية والانتماء وإيثار المصلحة العامة، مما يسهم في تعزيز الأداء الوظيفي. وهذه النتيجة تعزز من الموافقة الإيجابية والمرتفعة لفقرات البعد الأول "التسامي"، ويدل ذلك على امتلاك العاملين في البنك القدرة الفرد على الشعور بأنهم جزء مكان العمل وأن وجودهم مؤثراً بمقدار العطاء للآخرين وإيثارهم وتضحياتهم من أجل عملهم كبيرة.

جدول (3): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الأول

"التسامي"

الترتيب	اختبار T	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الوسط الحسابي	القوة
1	**33.0	0.58	93.0%	4.65	1- تتابع المؤسسة بشكل دوي الإنجازات والواجبات في العمل.
2	**20.9	0.69	85.1%	4.26	2- تعمل المؤسسة على تحقيق القيم السامية ضمن الالتزامات الشخصية للعاملين.
3	**29.7	0.59	90.2%	4.51	3- أثبتت نفسي كشخص ناضج يقوم بمسؤولياته.
4	**13.4	0.86	80.3%	4.02	4- تعرض المؤسسة على معاملة جميع العاملين وفق قيم ومعايير متساوية.
5	**24.6	0.65	87.5%	4.37	5- أشعر بأنني شخص فعال ومطاء وداعم زملاء العمل.
6	**21.9	0.70	86.7%	4.34	6- أشعر بأنني شخص فعال ومطاء وداعم زملاء العمل.
7	**19.16	0.72	83.7%	4.19	7- دون تعزز بين المجموعات الاجتماعية.
8	**14.5	0.75	78.9%	3.95	8- تتجاوز أهدافي في الحياة أهداف العالم المادي من حولي.
9	**17.5	0.80	84.2%	4.21	9- توفر المؤسسة المناخ الملائم للمساعدة على تنمية الجوانب والقيم الروحية.
6	**17.5	0.80	84.2%	4.21	9- أقدم المساعدة للآخرين دون الانتظار للمساعدة من أحد.
مرتفع جداً	**37.9	0.39	85.4%	4.27	الدرجة الكلية للبعد الأول "التسامي"

المصدر: حسب مخرجات (برنامج spss، 2021). ** ذات

دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠٥ (حيث مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٠٥ والتي تشير معنوية الفقرة والبعد).

٤- نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثاني "الوعي":

يبين الجدول (٤) أن بعد الوعي سجل متوسطاً (٤.٣١) وبوزن نسبي (٨٦.٢٪)، وهو مستوى مرتفع جداً.

حصلت الفقرة "أعني دوافعي جيداً عند اتخاذ القرار" على أعلى متوسط (٤.٦٥، ٩٣٪)، بينما جاءت "أحدد جيداً ما بداخلي من نقاط القوة والضعف" في المرتبة الأخيرة (٤.١٦، ٨٣.٣٪). وتشير نتائج اختبار (ت) إلى أن جميع الفقرات ذات دلالة إحصائية، ما يعكس وعي الموظفين بذواتهم ودوافعهم ومشاعرهم، وقدرتهم على التحكم بانفعالاتهم وبناء علاقات إيجابية مع الزملاء والعملاء، مما يسهم في تطوير قدراتهم العملية ورفع مستوى أدائهم الوظيفي.

جدول (4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثاني "الوعي"

الترتيب	اختبار T	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الوسط الحسابي	القوة
4	**20.5	0.76	87.2%	4.36	1- أفهم ذاتي جيداً.
7	**17.5	0.79	83.9%	4.19	2- أستطيع أن أتحكم في انفعالاتي.
9	**17.7	0.76	83.3%	4.16	3- أحدد جيداً ما بداخلي من نقاط القوة والضعف.
6	**16.7	0.86	85.1%	4.25	4- أعني القيم التي بداخلي وأجعلها نواصراً لحياتي.
1	**35.9	0.52	93.1%	4.65	5- أعني دوافعي جيداً عند اتخاذ القرار.
2	**26.7	0.59	87.7%	4.38	6- أعني التواصل العميق بيني وبين الآخرين.
3	**24.0	0.65	87.6%	4.38	7- أحرص بمشاعر الآخرين.
5	**19.5	0.74	85.4%	4.27	8- أحدد مشاعري الحقيقية المسؤولة عن تصرفاتي.
8	**17.6	0.76	83.6%	4.18	9- أستطيع أن أفهم الطريقة التي واثي بها الآخرون.
مرتفع جداً	**33.1	0.45	86.2%	4.31	الدرجة الكلية للبعد الثاني "الوعي"

المصدر: حسب مخرجات (برنامج spss، 2021). ** ذات

دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠٥ (حيث مستوى

الدلالة أقل من ٠.٠٠٥ والتي تشير معنوية الفقرة والبعد).

٥- نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثالث "إدراك المعنى":

يبين الجدول (٥) أن بعد إدراك المعنى جاء بمتوسط (٤.٢٥) وانحراف معياري (٠.٤٦) وبوزن نسبي (٨٥٪)، وهو مستوى مرتفع جداً. حصلت الفقرة "تساعدني معرفتي للغاية من الحياة في التكيف مع الضغوط" على المرتبة الأولى (٤.٣٧=م، ٨٧.٣٪)، بينما جاءت "أعيش حياتي بأهداف

واضحة تماماً" في المرتبة الأخيرة (م=٤.١٤، ٨٢.٨٪). وتشير نتائج اختبار (ت) إلى أن جميع الفقرات ذات دلالة إحصائية، ما يعكس قدرة الموظفين على ربط حياتهم المهنية بالقيم والمعاني، والتكيف مع الضغوط، ووضع بدائل للتعامل مع الأزمات، بما يعزز فاعليتهم في العمل.

جدول (5): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثالث "إدراك المعنى"

الترتيب	اختبار T	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الوسط الحسابي	الفقرة
1	**21.2	0.74	87.3%	4.37	1- تساعدني معرفتي للغاية من الحياة في التكيف مع الضغوط.
8	**21.5	0.64	84.1%	4.21	2- أتخذ قراراتي بما يوافق مع أهدافي في الحياة
2	**22.2	0.67	86.4%	4.32	3- أستطيع فهم معنى وهدف التجارب اليومية حتى الفاشلة منها.
4	**20.2	0.69	85.4%	4.27	4- أحقق النجاحات تخلف معنى لحياتي.
9	**15.3	0.84	82.8%	4.14	5- أعيش حياتي بأهداف واضحة تماماً
7	**19.4	0.74	85.0%	4.25	6- أمتلك قوة قوية على إيجاد معنى للحياة وتحديد للغاية منها.
6	**19.7	0.73	85.0%	4.25	7- أتعايش مع المعاناة وأحاول الحصول على أفضل ما فيها.
5	**20.2	0.70	85.2%	4.26	8- أشعر بأنني شخص حيانه لها قيمة ومغزى.
3	**19.7	0.76	86.2%	4.31	9- أشعر أن حياتي مليئة بالمعاني التي تستحق الأضواء.
	**31.1	0.46	85.0%	4.25	الدرجة الكلية للبعد الثالث " إدراك المعنى "

المصدر: حسب مخرجات (برنامج spss، 2021). * ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠٥ (حيث مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٠٥ والتي تشير معنوية الفقرة والبعد).

* نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الرابع "الممارسة الروحية":
يبين الجدول (٦) أن بعد الممارسة الروحية جاء بمتوسط (٤.٤١) وانحراف معياري (٠.٤٤) وبوزن نسبي (٨٨.٢٪)، وهو مستوى مرتفع جداً. وقد احتلت الفقرة "أشعر بالابتهاج عند قضاء حوائج الآخرين" المرتبة الأولى (م=٤.٧٤، ٩٤.٨٪)، بينما جاءت "أعفو عن كل من أساء لي أو ظلمني" في المرتبة الأخيرة (م=٤.٠٦، ٨١.١٪). وتشير نتائج اختبار (ت) إلى أن جميع الفقرات ذات دلالة إحصائية،

ما يعكس امتلاك العاملين قيماً روحية تدفعهم للتعاون مع العملاء، وتقديم التسهيلات، والتحلي بالصدق، والقدرة على تجاوز الصعوبات، بما يساهم في تعزيز أدائهم الوظيفي.

جدول (٦): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الرابع "الممارسة الروحية"

الترتيب	اختبار T	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الوسط الحسابي	الفقرة
7	**13.2	0.89	81.1%	4.06	1- أعفو عن كل من أساء لي أو ظلمني.
5	**22.8	0.68	87.2%	4.36	2- أقدم المساعدة للآخرين دون النظر أي مقابل من أحد.
6	**19.0	0.76	85.3%	4.27	3- أكون صادقا في تعاملتي مع الآخرين.
3	**20.8	0.78	88.5%	4.43	4- أعتمد على الإيمان العميق بالله عند مواجهتي مشكلات وصعوبات الحياة.
1	**42.4	0.47	94.8%	4.74	5- أشعر بالابتهاج عند قضاء حوائج الآخرين
2	**33.7	0.54	91.5%	4.57	6- أحرص على إخلاص أقية في كل عمل بأن أقوم به.
4	**20.9	0.77	88.0%	4.40	7- العمل بالنسبة لي شيء مقدس.
	**37.1	0.44	88.2%	4.41	الدرجة الكلية للبعد الرابع "الممارسة الروحية"

المصدر: حسب مخرجات (برنامج spss، 2021). * ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠٥ (حيث مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٠٥ والتي تشير معنوية الفقرة والبعد).

٦- نتائج التحليل المتعلقة بالمحور الثاني "الأداء الوظيفي"
يبين الجدول (٧) أن الأداء الوظيفي جاء بمتوسط (٤.٢٧) وانحراف معياري (٠.٣٨) وبوزن نسبي (٨٥.٤٪)، وهو مستوى مرتفع. وقد حصلت الفقرة "أشعر بالانتماء الوظيفي للبنك الذي أعمل فيه" على أعلى متوسط (٤.٦٨، ٩٣.٧٪)، بينما جاءت الفقرة "يسعى الرؤساء لتقديم حلول لمشاكل الموظفين العلمية والعملية والاجتماعية" في المرتبة الأخيرة (٣.٩٠، ٧٨٪). وتشير نتائج اختبار (ت) إلى أن جميع الفقرات ذات دلالة إحصائية، ما يدل على أن الموظفين يتسمون بالإخلاص والالتزام في عملهم، في حين ما زالت

بعض الجوانب الإدارية بحاجة إلى مزيد من التطوير لدعم بيئة العمل وتعزيز الأداء.

جدول (7): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني

"الأداء الوظيفي"

الترتيب	الفرقة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	اختبار T (الواقعة)
1	أقوم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني ضمن وقتها المحددة بكفاءة.	4.46	89.3%	0.66	**25.7
2	استمر كافة الموارد المتاحة لدي أثناء أدائي الوظيفي	4.39	87.8%	0.64	**25.2
3	أعمل على تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات عند إنجاز المعاملات.	4.36	87.2%	0.72	**21.8
4	أشارك في عملية اتخاذ القرارات لتحسين الأداء الوظيفي.	4.23	84.6%	0.70	**20.2
5	أفقد العمل والمهام المطلوبة وفقاً للخطط المعدة مسبقاً.	4.36	87.2%	0.69	**22.8
6	أحرص على تطوير أدائي بشكل مستمر	4.17	83.5%	0.72	**18.7
7	أمتلك المرونة والتكيف لتغيير طريقة أدائي لمهامي في العمل	4.35	87.0%	0.70	**22.4
8	أمتلك المهارات اللازمة للتعرف السليم مع المشكلات المختلفة في عملي.	4.19	83.9%	0.70	**19.7
9	أستشير الزملاء أثناء العمل بكفاءة.	4.27	85.4%	0.78	**18.7
10	أقدم يد العون والمساعدة لزملائي في تنفيذ الأعمال	4.27	85.4%	0.77	**19.1
11	أشعر بالانتماء الوظيفي للبلد الذي أعمل فيه.	4.68	93.7%	0.56	**34.9
12	أقدم الإذابة وأصح تدريباً للموظفين لإيجاد المهام المطلوبة بكفاءة عالية.	4.29	85.9%	0.56	**26.5
13	توظف الإدارة الاتجاهات الإدارية الحديثة في تنمية أداء الموظفين	4.14	82.7%	0.77	**17.0
14	يطبق نظام تقييم الأداء الوظيفي بمعايير موضوعية لقياس فاعلية مهارات وفترات الموظفين.	3.98	79.5%	0.88	**12.7
15	يسعى الرؤساء لتقديم حلول لمشاكل الموظفين التعليمية والمهنية والاجتماعية.	3.90	78.0%	0.92	**11.3
	الدرجة الكلية للمحور "الأداء الوظيفي"	4.27	85.4%	0.38	**38.3

المصدر: حسب مخرجات (برنامج spss، 2021). ** ذات

دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠٥ (حيث مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٠٥ والتي تشير معنوية الفقرة والبعد).

٧- اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على "يوجد مستوى مرتفع من ممارسة الذكاء الروحي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

للإجابة على هذه الفرضية تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والوزن النسبي، حيث بلغ الوسط الحسابي لممارسة الذكاء الروحي (٣.٣١) من ٥ بانحراف معياري (٠.٣٥) بوزن

نسبي (٨٦.٢٪) وتعتبر عن مستوى موافقة مرتفع جداً بالإضافة لتعزيز هذا النتيجة تم الاعتماد على اختبار ت لعينة واحدة وبلغت قيمة اختبار ت = ٤٢.٦ بمستوى دلالة = ٠.٠٠٠ أقل من ٠.٠٠٥، وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على "يوجد مستوى مرتفع من ممارسة الذكاء الروحي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على "يوجد مستوى مرتفع من تطبيق الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

للإجابة على هذه الفرضية تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والوزن النسبي، حيث بلغ الوسط الحسابي لتطبيق الأداء الوظيفي (٤.٢٧) من ٥ بانحراف معياري (٠.٣٨) بوزن نسبي (٨٥.٤٪) وتعتبر عن مستوى موافقة مرتفع جداً بالإضافة لتعزيز هذا النتيجة تم الاعتماد على اختبار ت لعينة واحدة وبلغت قيمة اختبار ت = ٣٨.٣ بمستوى دلالة = ٠.٠٠٠ أقل من ٠.٠٠٥، وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على "يوجد مستوى مرتفع من تطبيق الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

الفرضية الرئيسية الثالثة: التي تنص على "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.005)$ بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين.

جدول (8): نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة من خلال اختبار معامل

ارتباط بيرسون

متغير التابع "الأداء الوظيفي"		معايير الواسمة	
عدد المشاهدات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	متغير
134	**0.510	0.000	البعد الأول: التسامي
	**0.438	0.000	البعد الثاني: الوعي
	**0.552	0.000	البعد الثالث: إواك المعنى
	**0.545	0.000	البعد الرابع: الممارسة الروحية
	**0.623	0.000	الدرجة الكلية للمحور الأول "الذكاء الروحي"

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١.

والجدول (٨) يوضح نتائج العلاقة بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين. ومن خلال نتائج نستنتج أن هناك وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (٠.٦٢٣). بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) أقل من ٠.٠٠٥.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≤ α) بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين" الفرضية الرئيسية الرابعة: تنص الفرضية على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) للذكاء الروحي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

ومن خلال نتائج الجدول (٩) نستنتج أن هناك تأثيراً إيجابياً للذكاء الروحي في الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الانحدار (٠.٦٧١) وهذا يعني أن ممارسة الذكاء الروحي بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي بمقدار (٠.٦٧١) درجة، وذلك في ظل غياب

تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (٠.٠٠٠)، وهي قيمة أقل من مستوى ٠.٠٠٥، بينما بلغ معامل التحديد (٠.٣٨٠٤٪) وهذا يفسر بأن الذكاء الروحي يفسر ما نسبته (٠.٣٨٠٤٪) في الأداء الوظيفي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) للذكاء الروحي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين".

جدول (9): نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة

نموذج الانحدار الخطي المتعدد (البعد الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي)					
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	معامل الدلالة (Sig.)	معامل التحديد المعدل (R ²)	F	مستوى الدلالة (Sig.)
نموذج (Enter)					
الحث الثابت (a)	1.044	0.002			
البعد الأول: التسامي	0.319	0.000	0.434 (43.4%)	**25.90	0.000
البعد الثاني: الوعي	-0.088	0.289			
البعد الثالث: إواك المعنى	0.239	0.005			
البعد الرابع: الممارسة الروحية	0.279	0.001			
نموذج الانحدار الخطي البسيط (الذكاء الروحي في الأداء الوظيفي)					
الحث الثابت (a)	1.378	0.000	0.384 (38.4%)	**83.76	0.000
الذكاء الروحي	0.671	0.000			

الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) للتسامي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

ومن خلال نتائج الجدول (٩.٥) نستنتج أن هناك تأثيراً إيجابياً للتسامي في الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الانحدار (٠.٣١٩) وهذا يعني أن ممارسة التسامي بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي بمقدار (٠.٣١٩) درجة، وذلك في ظل غياب تأثير باقي

المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (٠.٠٠٠٠)، وهي قيمة أقل من مستوى ٠.٠٠٠٥.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتسامي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية على "وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للوعي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

ومن خلال نتائج الجدول (٩.٥) نستنتج أن هناك عدم وجود أثر للوعي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين، حيث بلغ مستوى دلالة اختبار بلغت (٠.٢٨٩)، وهي قيمة أكبر من مستوى ٠.٠٠٥، وهذا يشير إلى عدم معنوية الوعي في الأداء الوظيفي.

وهذه النتيجة تؤكد رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: "وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للوعي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدراك المعنى في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

ومن خلال نتائج الجدول (٩.٥) نستنتج أن هناك تأثيراً إيجابياً لأدراك المعنى في الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل

الانحدار (٠.٢٣٩) وهذا يعني أن ممارسة أدراك المعنى بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي بمقدار (٠.٢٣٩) درجة، وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (٠.٠٠٠٥)، وهي قيمة أقل من مستوى ٠.٠٠٠٥.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدراك المعنى في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

الفرضية الفرعية الرابعة: تنص الفرضية على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للممارسة الروحية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

ومن خلال نتائج الجدول (٩.٥) نستنتج أن هناك تأثيراً إيجابياً للممارسة الروحية في الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الانحدار (٠.٢٧٩) وهذا يعني أن ممارسة الروحية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي بمقدار (٠.٢٧٩) درجة، وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (٠.٠٠٠١)، وهي قيمة أقل من مستوى ٠.٠٠٠٥. وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للممارسة الروحية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين"

الفرضية الرئيسية الخامسة: تنص الفرضية على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة الباحثين حول الذكاء الروحي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، العمر).

جدول (10): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة الباحثين

حول الذكاء الروحي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية

الذكاء الروحي			المتغيرات الشخصية والوظيفية
النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار الاحصائي	
لا يوجد فروق	0.319	ت = 1.001	النوع الاجتماعي
لا يوجد فروق	0.351	ف = 1.102	سنوات الخدمة
لا يوجد فروق	0.286	ف = 1.265	المؤهل العلمي
لا يوجد فروق	0.300	ف = 1.235	المسمى الوظيفي
لا يوجد فروق	0.162	ف = 1.740	العمر

****دالة إحصائية عند مستوى 0.001.** * دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

يبين الجدول (10) نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابات الباحثين حول الذكاء الروحي وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية. وقد أظهرت النتائج أن جميع قيم الدلالة كانت أكبر من (0.05)، ما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لكل من: النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والعمر. وبذلك يتضح أن مستوى الذكاء الروحي متقارب بين جميع فئات العينة بغض النظر عن خصائصهم الشخصية والوظيفية.

الفرضية الرئيسية السادسة: تنص الفرضية على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة الباحثين حول الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، العمر).

جدول (11): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة الباحثين

حول الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية

الأداء الوظيفي			المتغيرات الشخصية والوظيفية
النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار الاحصائي	
لا يوجد فروق	0.145	ت = 1.467	النوع الاجتماعي
لا يوجد فروق	0.356	ف = 1.090	سنوات الخدمة
لا يوجد فروق	0.685	ف = 0.379	المؤهل العلمي
يوجد فروق	0.049	ف = 2.686	المسمى الوظيفي
لا يوجد فروق	0.451	ف = 0.885	العمر
أقل فرق معنوي			
المتوسط الفروق	الفروق	المتغيرات	
المسمى الوظيفي	مدير مكتب	رئيس دائرة	0.65*

****دالة إحصائية عند مستوى 0.001.** * دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

يبين الجدول (11) نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي للنوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، والعمر (جميعها أكبر من 0.05). في المقابل، ظهر فرق دال إحصائياً عند متغير المسمى الوظيفي ($\text{Sig}=0.049$) وجاء لصالح فئة "مدير مكتب" مقارنة بـ "رئيس دائرة". وبذلك يتضح أن مستوى الأداء الوظيفي متقارب بين معظم فئات العينة، باستثناء فروق محدودة مرتبطة بالمسمى الوظيفي.

* ملخص نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: -

١- الذكاء الروحي كان مرتفعاً لدى العاملين في بنك فلسطين.

٢- الأداء الوظيفي كان مرتفعاً لدى العاملين في بنك فلسطين.

٣- وجود علاقة بين ارتباط إيجابية بين الذكاء الروحي والأداء الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين.

٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للذكاء الروحي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين

٥- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتسامي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين

٦- عدم وجود أثر للوعي في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين.

٧- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدراك المعنى في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين.

٨- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للممارسة الروحية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين العاملين في بنك فلسطين.

٩- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة الباحثين حول الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

* توصيات الدراسة

توصي الدراسة في ضوء النتائج السابقة بما يلي: -
١- ضرورة عمل خطة استراتيجية تدريبية لتنمية مهارات الذكاء الروحي للعاملين في البنك؛ للنهوض بالأداء الوظيفي للعاملين في البنك.

٢- العمل على بناء برنامج من قبل العاملين في مجال البنوك لتنمية مهارات الذكاء الروحي للخريجين من تخصص إدارة الأعمال؛ ليسهم في تمكينهم في سوق العمل، ورفع الأداء الوظيفي لديهم في المستقبل.

٣- تدريب العاملين في البنوك على فن إدارة الأزمات وضغوط العمل؛ للتكيف مع المواقف الطارئة التي قد تحدث في العمل.

٤- إشراك العاملين في البنوك في وضع الخطط الاستراتيجية بعيدة المدى وتحديد رؤية ورسالة البنك مما يجعلهم أكثر قدرة على معرفة الأنشطة المناسبة لتحقيق الأهداف الموضوعة للعمل على المدى البعيد.

* مقترحات الدراسة

تقترح الدراسة ضرورة القيام بالدراسات العلمية التالية: -

١- مستوى الذكاء الروحي للقيادات العاملة في البنوك الفلسطينية "دراسة مقارنة بين بنك فلسطين والبنك الوطني الإسلامي".

٢- مستوى الأداء الوظيفي للقيادات العاملة في البنوك الفلسطينية "دراسة مقارنة بين بنك فلسطين والبنك الوطني الإسلامي".

٣- فاعلية برنامج مقترح لتنمية الذكاء الروحي للطلبة الخريجين من تخصص إدارة الأعمال في الجامعات الفلسطينية.
٤- فاعلية برنامج مقترح لتنمية الأداء الوظيفي للطلبة الخريجين من تخصص إدارة الأعمال في الجامعات الفلسطينية.

* المراجع

أولاً- المراجع العربية

الكهرباء والغاز_ السونلغاز_، رسالة ماجستير
غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة،
الجزائر.

بولومة، هارون(٢٠١٩): واقع الأداء الوظيفي لإدارة الموارد
البشرية وعلاقته بالمناخ التنظيمي في الإدارة
الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة
محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

جعرون، دليلة(٢٠١٨): إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على
الأداء الوظيفي " دراسة حالة مؤسسة المياه المعدنية
لآلا حديجة بأقنى قعران دائرة واضية تيزي وزو"،
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود
معمري، تيزي وزو، الجزائر.

حاج عيسى، رحمة(٢٠٢٠): التدريب وتأثيره على الأداء
الوظيفي للمرأة العاملة "دراسة ميدانية بالمؤسسة
الجهوية للهندسة الريفية للأوراس ولاية تبسة"،
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن
مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

حساني، مسعود(٢٠٢٠): علاقة الرضا الوظيفي بالأداء
الوظيفي لدى مدراء مؤسسات ومنشآت قطاع
الشباب والرياضة "دراسة ميدانية على مستوى
قطاع الشباب والرياضة لولاية بسكرة"، رسالة
دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر،
بسكرة، الجزائر.

حرفية، ناصر(٢٠٢٠): دور إدارة التنوع على الأداء
الوظيفي "دراسة ميدانية بالبسكرة للإسمت"،

التقرير السنوي والبيانات المالية(٢٠١٥): بنك فلسطين، غزة،
فلسطين.

التقرير السنوي والبيانات المالية(٢٠١٩): بنك فلسطين، غزة،
فلسطين.

هيئة سوق رأس المال الفلسطينية(٢٠١٩): التقرير السنوي،
رام الله، فلسطين.

الأغا، محمد(٢٠١٨): المهارات الناعمة وعلاقتها بالأداء
الوظيفي "دراسة تطبيقية على العاملين في بنوك
محافظات فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة،
جامعة الأزهر، غزة.

بريك، زليخة(٢٠٢٠): دور الحكومة الالكترونية في تحسين
الأداء الوظيفي "دراسة حالة الصندوق الوطني
للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
CNAS وكالة ميله"، رسالة ماجستير غير
منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف
ميله، الجزائر.

بن غالية، نصر الدين(٢٠٢٠): المناخ التنظيمي وعلاقته
بالأداء الوظيفي لدى العاملين بمركز التكوين المهني
خامج السعيد _ عين فكرون _، رسالة ماجستير
غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي،
الجزائر.

بورويس، اناس(٢٠١٨): تكوين الموارد البشرية وعلاقته
بتحسين الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية بمؤسسة

رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر،
بسكرة، الجزائر.

خليل، نبيل(٢٠٢١): تحسين الأداء الوظيفي للقيادات النسائية
بالمدارس الثانوية العامة بمحافظة السويس، رسالة
دكتوراه غير منشورة، جامعة سوهاج، مصر.

خليلية، نرمين(٢٠١٨): العلاقة بين بيئة العمل ومستوى
الإبداع لدى العاملين " دراسة تطبيقية على بنك
فلسطين م. بيت لحم"، رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة القدس، رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

زغود، عبد المالك(٢٠٢٠): أثر الذكاء العاطفي على الأداء
الوظيفي في المؤسسة "دراسة حالة اتصالات
الجزائر - فرع بسكرة"، رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

زيوش، وهيب(٢٠١٩): دور الاتصال الداخلي في تحسين
الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية،
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد
بوضياف، المسيلة، الجزائر.

سلامة، صافيناز(٢٠١٩): الصمود النفسي والذكاء الروحي
وعلاقتهم بالضغوط الحياتية لدى أمهات مصابي
مسيرات العودة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

الشعراوي، أمين(٢٠١٩): التدوير الوظيفي وأداء العاملين في
البنوك التجارية في محافظتي الخليل "دراسة مقارنة
بين بنكي فلسطين والإسكان للتجارة والتمويل"،

رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس،
القدس، فلسطين.

الشوا، جمانا(٢٠١٥): الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوكيات
المواطنة التنظيمية "دراسة تطبيقية على بنك فلسطين
في محافظات غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة،
جامعة الأزهر، غزة.

الطلاع، محمد(٢٠١٦): الذكاء الروحي وعلاقته بالصمود
النفسي لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة
ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة،
فلسطين.

عاصي، ضياء الدين(٢٠١٨): تأثير الخواطر المقدمة في بنك
فلسطين على الرضا الوظيفي للموظفين في فروع
الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة
القدس، القدس، فلسطين.

عبد الحي، علا(٢٠١٩): واقع الإبداع الإداري وعلاقته
بالأداء الوظيفي في الوزارات الفلسطينية "دراسة
تطبيقية على هيئة التقاعد الفلسطينية في محافظتي رام
الله والخليل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة
القدس، القدس، فلسطين.

عبدربه، لينا(٢٠١٩): التدوير الوظيفي وتأثيره على أداء
الموظفين العاملين في قطاع البنوك الفلسطينية،
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل،
الخليل، فلسطين.

عفيفة، علي(٢٠١٩): أثر الذكاء العاطفي على الأداء
الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج، رسالة

- ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
- فردوح، فارس ومحمول، يعقوب (٢٠١٨): دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي " دراسة ميدانية على عمال مديرية التجارة لولاية جيجل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.
- لكحالي، حليلة (٢٠١٨): العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال مديرية الضرائب بالمسيلة " دراسة ميدانية بمديرية الضرائب لولاية المسيلة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- ناجي، حزام (٢٠٢٠): تأثير العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي " دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بمجموعة ثانويات بمدينة عين فكرون"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- يوسف، داليا (٢٠١٣): الذكاء الروحي والحكمة كمنبئات بأنماط القيادة لدى القيادات التربوية: (دراسة سيكومترية - إكلينيكية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الزقازيق، مصر.
- أبو الحسن، أحمد (٢٠٢٠): نموذج العلاقات السببية بين فعالية الذات العامة والذكاء الروحي وتوجه الهدف لدى عينة من طلاب الجامعة، المجلة التربوية، العدد ٧٩، ص ١٠١ - ١٧٠.
- أبو العطا، غادة (٢٠٢٠): فعالية برنامج باستخدام الإرشاد الانتقائي لتنمية الذكاء الروحي لدى طلاب المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية، العدد ١٢٣، ص ٣٧ - ٨٢.
- أبو عشيبة، إيناس وحجازي، عبدالكريم (٢٠١٩): درجة استخدام الإدارة بالتحفيز وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين في مدارس النقب من وجهة نظر مديريها، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، العدد ٢٧، ص ٣٤٤ - ٣٦١.
- أحمد، دعاء (٢٠٢١): الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الروحي لدى المراهقين، مجلة الإرشاد النفسي، العدد ٦٦، ص ٣٦١ - ٣٩٩.
- أنساعد، رضوان (٢٠٢٠): مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس، مجلة آفاق العلوم، العدد ٤٤، ص ٢٤٧ - ٢٦٢.
- الأيوبي، منصور والبوجي، ريهام (٢٠٢٠): الذكاء الاستراتيجي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي في المنظمات الصحية غير الحكومية بقطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، المجلد ٧، ص ١٤١ - ١٨٠.
- الحري، لطيفة (٢٠٢٠): الذكاء الروحي والتوافق النفسي وعلاقتهما باتخاذ القرار لدى طالبات المرحلة الثانوية بالرس، مجلة البحث العلمي، العدد ٢١، ص ٢٠٠ - ٢٢١.

الزقاق: علاقات سببية، دراسات عربية في التربية

وعلم النفس، العدد ١١٦، ص ٣٠٩ - ٣٥٩.

سعادة، سامح وجمال، أبو بكر (٢٠١٤): الذكاء الروحي

كمنبئ بأبعاد القيادة التحويلية لدى عينة من

العاملين بالمعاهد الأزهرية: تصور مقترح، مجلة

دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد ٥٥،

ص ٢٣٣ - ٢٩٤.

الشهراني، سامي (٢٠٢١): الذكاء الروحي وعلاقته بالتوجه

نحو الحياة لدى طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك

عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية، مجلة

العلوم، العدد ٢٠، ص ١٣٦ - ١٥٤.

الشيبياني، المبروك (٢٠٢٠): ضغوط العمل وأثرها على أداء

العاملين في المصارف التجارية، مجلة كلية الآداب،

العدد ٢٩، ص ٤٦٩ - ٤٩٥.

عثمان، إلهام (٢٠١٧): الذكاء الروحي وأساليب مواجهة

الضغوط كمنبئات للتحصيل الأكاديمي لدى

طالبات كلية التربية، مجلة العلوم التربوية، العدد ٣،

ص ٤٣٢ - ٤٧٧.

عويضة، أيمن (٢٠٢٠): مكونات الذكاء الروحي المنبئة

بالصلاية المهنية وجودة حياة العمل لدى معلمي

المرحلة الثانوية، مجلة الإرشاد النفسي، العدد ٦١،

ص ٥١ - ٨٩.

مارني، نور الدين (٢٠١٩): أثر أبعاد الذكاء الاستراتيجي

على أداء العاملين "حالة دراسية بنك أبو ظبي

حسين، علي (٢٠٢١): الذكاء الروحي لدى طلبة الجامعة،

مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية،

العدد ٤٢، ص ١١٢٧ - ١١٤٦.

الحموري، خالد و دهم، ماجد (٢٠٢١): الذكاء الروحي

لدى الطلبة الموهوبين في كل من السعودية والأردن،

مجلة دراسات، العدد ٢، ص ١٨ - ٣٢.

الخريسات، وصفي (٢٠٢٠): الرقابة الإدارية على قرارات

تقارير تقييم الأداء الوظيفي في نظام الخدمة المدنية

الأردني رقم (٨٢) لسنة ٢٠١٣م، مجلة الجامعة

الإسلامية للدراسات الشرعية والقانونية، العدد ٢٨،

ص ٤٩٧ - ٥٣٣.

خشبة، فاطمة (٢٠١٨): مستوى التمكين النفسي لدى

أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وعلاقته بالذكاء

الروحي والتفكير الابتكاري لديهم، مجلة كلية

التربية، العدد ١١٦، ص ٣٠٨ - ٣٣٤.

الدليمي، انتصار (٢٠٢٠): انعكاس الذكاء الروحي للعاملين

في تحقيق التوازن الاستراتيجي "دراسة استطلاعية

لآراء عينة من العاملين"، مجلة الدنانير، العدد ١٩،

ص ٢٣٠ - ٢٦٠.

زيادة، رانية (٢٠٢١): دور نظام إدارة المواهب البشرية في

تحقيق الأداء الوظيفي المتميز لموظفي مصرف

الراجحي - أمها، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات

الاقتصادية والإدارية، العدد ٢٩، ص ١٠٠ - ١٢٩.

سالم، هانم (٢٠١٩): الذكاء الروحي والشفقة بالذات ودافعية

الإنجاز لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة

هياجنة، أمجد، والغداني، فاطمة(٢٠١٤): مستوى الذكاء الروحي لدى موظفي الدوائر الحكومية. بحافظة مسقط في ضوء بعض المتغيرات، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، العدد١، ص١٣٣ _ ١٤٩.

يوسف، كمال وعروسي، سميرة(٢٠١٨): الروحانية في مكان العمل" دراسة مفاهيمية"، مجلة العلوم الإنسانية للجامعة أم البواقي، العدد٢، ص ١٨٩ _ ٢٠٤.

الزعنون، محمد ومزهر، رمزي(٢٠٢٠): أثر استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التوجهات الريادية للقطاع المصرفي الفلسطيني: بنك فلسطين نموذجاً، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، غزة، فلسطين.

ثانياً- المراجع الأجنبية

Abdollahpour,S. & Khosravi, A.(2017): Relationship between spiritual intelligence with happiness and fear of childbirth in Iranian pregnant women. Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research,23,45_50.

Adawiyah, Wiwiek(2011): Workplace Spirituality as a Moderator in the Relationship between Soft TQMand Organizational Commitment, International Journal of Business and Social Science, Vol. 2 No. 10,p93_100.

التجاري"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد١٢، ص١٥٤ _ ١٩١.

محمد، صلاح(٢٠١٧): فاعلية برنامج إرشادي في تنمية الذكاء الروحي لدى طلبة الجامعة، مجلة كلية التربية، العدد١٧٥، ص٦١٥ _ ٧٠٣.

المرغني، اسمهان(٢٠٢١): العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها على مستوى الأداء الوظيفي"دراسة ميدانية على موظفي كلية التربية الزاوية"، مجلة كلية التربية، العدد٢٠، ص ١٧٦ _ ٢٠٦.

معالي، إبراهيم(٢٠١٧): فاعلية الإرشاد الجمعي المستند للذكاء الروحي في خفض الرهاب لدى عينة من مراجعي العيادات النفسية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، العدد٥، ص٤٧ _ ٦٣.

موسى، فاتن(٢٠١٣): التنبؤ بنمط القيادة لدى الموجهين التربويين من ذكائهم الروحي في العمل، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد٨٠، ص٩٥ _ ١٣٤.

الهاجري، وفاء(٢٠٢٠): الذكاء الروحي وعلاقته بالدافعية المهنية والصمود النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بدولة الكويت، مجلة القراءة والمعرفة، العدد٢٢٦، ص ١٢٥ _ ١٧٩.

- Rights Reserved, 58(1),P140-156.
- Decramer Adelin, Lange Thomas , Audenaert .(2016) .Setting high expectations is not enough: linkages between expectation climate strength, trust, and employee performance, International Journal of Manpower, 37(6):1024-1041.
- Fesharaki, Farzad(2019): Entrepreneurial Passion, Self-efficacy, and Spiritual Intelligence among Iranian, SME Owner–Managers, Psychological Studies, volume 64, p1–43.
- Haryono, Siswoyo(2018): Effects of Emotional and Spiritual Intelligence on Job Performance Among Temporary Nurses at Abdul Riva'i Regional General Hospital, Berau District, East Kalimantan Province, Indonesia,
- Jayakrishnan, T(2019): Impact of Spiritual Intelligence on Organisational Commitment and Job Satisfaction of Employees in Banking Sector, International Journal of Business and Management
- Agarwal, Sonal(2016): Relationship between Mindfulness and Spiritual Intelligence among Bank Employees, Indian Journal of Positive Psychology,7(3),p356_358.
- Armstrong, Michael, (2018): Strategic Human Resource Management: AGUIDE TO ACTION,4th,Ed.
- Ashill, N. J., Semaan, R. W., Gibbs, T., & Gazley, A. (2020). Personality trait determinants of frontline employee customer orientation and job performance: a Russian study. International Journal of Bank Marketing. Management Issues in Healthcare System 4,p42-54.
- Awais, Mustabsar(2015): The Job Satisfaction Act as Mediator between Spiritual Intelligence and Organizational Commitment, International Review of Management and Marketing, 5(4), 203-210.
- Cik, Achmad(2021) :The impact of the training and learning institution on employee competency and its impact on job satisfaction and employee performance in the bank in Indonesia, Psychology and Education Journal All

- Management and Marketing, 6(2), 289-297..
- Marghzar,S. & Marzban, A(2018): The Relationship between spiritual intelligence and efficacy among Iranian(e f 1) teachers Theory and Practice in Language Studies,8(1),67_73.
- Mehrinejada , S. A. Rajabimoghadamc M.T, ., & Rajabimoghadamc. S. (2015): Predictability of Students' Resiliency by Their Spirituality, Procedia - Social and Behavioral Sciences , 396 – 400.
- Muhdar. HM(2018) :The Impact of Spiritual Intelligence, Leadership, and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior: A Study of the Islamic Bank in Makassar City. Jurnal Ekonomi Islam – Volume 9, Nomor 2, 179 – 205.
- O'Doherty, Mark (2015): Theocentric Psychology - Synergizing Spiritual Intelligence and Empiric Science in the Field of psychology, published by Crystal Grove Books.
- Othman,A. Abas, M. Ishak, M., (2017): The Moderating role of Spiritual Intelligence on The Relationship Between Job Invention, Volume 8 Issue 01 Ver. I, P49-55.
- Jeni, Fatema(2021) :The Impact of Training and Development on Employee Performance and Productivity: A Pilot Study on a Private Bank in Nouakale District, Bangladesh, South Asian Journal of Social Studies and Economics, Volume 9 [Issue 2], P1-18.
- Junnah, Farah(2021) :The impact of organizational climate and work pressures on employee performance in banks in Medan, Indonesia, International Journals of Sciences and High Technologies, Vol. 25 No. 2, p288-297.
- Khandan, Mohammad(2017): Relationship between Spiritual Intelligence and Job Performance: A Case Study of Nurses and Nursing Aids in the Main University Hospital of Qom, Iran, Health, Spirituality and Medical Ethics - Vol.4, No.3,p8_13.
- Malik, M. S., & Tariq, S. (2016). Impact of spiritual intelligence on organizational performance. International Review of

- Banking Professional in Tamil Nadu – An Integrative Literature Review, *Annals of R.S.C.B.*, ISSN:1583-6258, Vol. 25, Issue 4, 2021, Pages. 10373 – 10379.
- Windasari, Nurul(2020): The Role of Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence And Work Motivation In Improving The Performance of Hotel Employees, *International Journal of Economics and Management Studies*, V7,I6,P116.
- Zara, Tahir(2018): Self-Regulation Impairment Source of Abusive Supervision Leading to Employees' Turnover Intentions with Moderation of Resilience in Pakistani Service Industry, PhD Scholar, SZABIST, Islamabad. Email: zara.tahir@iiu.edu.pk, Professor, Department of Management Sciences SZABIST, Islamabad.
- Stress and Job Performance Of employees In banking sector, Faculty of Business and Management. UiTM Puncak Alam 42300 Puncak Alam, Selangor. Email: abdkadir@salam.uitm.edu.
- Singh, J. S. K., & Ahmad, N. B. (2021). Dimensional impact of emotional intelligence on employee performance: an empirical study of the banking sector in Djibouti. *Middle East Journal of Management*, 8(2-3), 157-176.
- Srivastava, P.S.(2016): Spiritual intelligence: An overview, *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*,3(3),: 224-227.
- T. Ravikumar, Dhamodharan(2017): Impact of Spiritual Intelligence on Organizational Commitment and Job Satisfaction of Employees in Banking Sector, www.theinternationaljournal.org > RJEBS: Volume: 03, Number: 5.
- Evaluation and Program Planning, Volume 70, October, pp: 90-98.
- Thomas, Jain, Asha, K(2021):Role of Emotional Intelligence on Managerial Performance among