

## The Mediating Role of Organizational Commitment in Affecting the Emotional Intelligence on Employees' Performance in Private Universities

Sami Milhem<sup>1</sup>, Alaa Harahsheh<sup>1</sup>, Sanaa Abu Ghouch<sup>2</sup>, Alharith Abu Hussain<sup>1</sup>, Raed Kanaan<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Educational and Psychological Sciences, Amman Arab University, Jordan.

<sup>2</sup> College of Education, Hebron University, Palestine.

Received: 19/5/2020

Revised: 9/1/2020

Accepted: 9/3/2020

Published: 1/12/2020

Citation: Milhem, S. ., Harahsheh, A. ., Abu Ghouch, S. ., Abu Hussain, A. ., & Kanaan, R. (2020). The Mediating Role of Organizational Commitment in Affecting the Emotional Intelligence on Employees' Performance in Private Universities. *Dirasat: Educational Sciences*, 47(4), 252–272. Retrieved from <https://dsr.ju.edu.jo/djournals/index.php/Edu/article/view/2455>



© 2020 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

### Abstract

This study aimed to identify the mediating of organizational commitment in the effect of emotional intelligence on employees' performance in private universities. The study population consists of (496) in Jordanian university students. The researcher used descriptive approach in this study and the questionnaire was adopted as a tool for study and data collection. The research questionnaires were analyzed using a number of statistical methods by statistical programs for social sciences (SPSS). The study concluded that there was a statistically significant effect at the level of ( $\alpha = 0.05$ ) of the mediating of organizational commitment in the effect of emotional intelligence (Emotional knowledge, self-awareness, motivation, empathy, social skills) on employees' performance in their dimensions (Accuracy of achievement, creativity, ability to learn, regularity in work). The results showed a statistically significant effect of critical success factors for the mediating of organizational commitment in Jordanian university students. The study concluded that Jordanian universities should adopt an effective vision in highlighting the intermediate role of organizational commitment in the impact of emotional intelligence on the performance of employees in Jordanian private universities.

**Keywords:** Organizational commitment, Emotional intelligence, Employee performance, Jordanian universities.

### الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

سامي ملحم<sup>1</sup>، علاء الجراحشة<sup>1</sup>، سناء أبو غوش<sup>2</sup>، الحارث أبو حسين<sup>1</sup>، رائد كنعان<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة عمان العربية، الأردن.

<sup>2</sup> جامعة الخليل- فلسطين.

### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف دور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة؛ حيث تكونت عينة الدراسة من (496) طالبا وطالبة في الجامعات الأردنية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتم تحليل استبانات البحث باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، الابداع، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) في الجامعات الأردنية الخاصة. وخلصت الدراسة إلى ضرورة تبني الإدارة العليا في الجامعات الأردنية رؤية فعالة في ابراز الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة. الكلمات الدالة: الالتزام التنظيمي، الذكاء العاطفي، أداء العاملين، الجامعات الأردنية الخاصة.

## المقدمة

يعدُّ مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم المهمة التي بحثت من قبل المنظرين وعلماء النفس وأشارت إليها الدراسات الحديثة لكل من مجالات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. كما يعد من أكثر المفاهيم أهمية في تحديد مستويات أداء العاملين ومؤشراً قوياً للنجاح المهني والتربوي ومجالات الحياة كافة (Newman, 2008). وقد أكدت الدراسات المستفيضة في هذا المجال أهميته في رسم الحدود الدنيا للنجاح المهني. خاصة الوظيفي. وقد ميز الباحثون بين نوعي الذكاء العقلي والذكاء العاطفي. فبينما يتنبأ الذكاء العقلي بما نسبته 20% من نجاح العاملين في وظائفهم. يتنبأ الذكاء العاطفي بأكثر من 40% بقدرة العاملين في النجاح بالمؤسسات المهنية والتربوية على النجاح في أدائهم. وبينت دراسات كيلي وكابلان (Kelley & Caplan) المشار إليه في (الخضر، 2002) أن ما نسبته 15% فقط من مرتفعي الذكاء العقلي من موظفي شركة بل الأمريكية تم تصنيفهم على أنهم متميزون في وظائفهم. وأن كلا من المهارات العقلية والمؤهلات العلمية الأكاديمية غير قادرة على التمييز بين متوسطي وعالي الأداء. وأن الأفراد الذين يجمعون بين المستويات المرتفعة في كلا الذكاءين العقلي والعاطفي هم الأكثر قدرة على التوافق الفعال في مواقف الحياة اليومية.

ويعرف الذكاء العاطفي أنه قدرة الفرد في تعرّف الانفعالات لديه ولدى الآخرين. وتحديد القدرة على اظهار الاستجابات الملائمة ازاء المثيرات البيئية (حسين، 2006). وعرفه لين (Lynn, 2001) أنه القدرة على فهم المشاعر والاحساسات الداخلية أو الحالات العاطفية أو الوجدانية للأشخاص الآخرين. ويتحقق ذلك من خلال تعبيرات الوجه أو نبرات الصوت أو السلوك التعبيري (السماوني، 2007). وأشارت إليه لين (Lynn, 2001) أنه أحد أبعاد الذكاء المسؤول عن قدرتنا على إدارة أنفسنا وعلاقاتنا مع الآخرين.

وتحدث المنظرون عن عدد من نماذج الذكاء العاطفي وختلفوا في تحديد مكوناته. فمنهم من أشار إلى ثلاثة نماذج للذكاء العاطفي، هي: نماذج القدرات، النماذج المختلطة، نماذج السمات. وتعدُّ مصدرها مهما للمعلومات التي تساعد في بناء توجه للخوض في غمار البيئة الاجتماعية. ويشير فلوريس وريفاستوفار في هذا الصدد إلى أن الأفراد يتباينون فيما بينهم في قدراتهم على معالجة المعلومات ذات الطبيعة العاطفية. (Flores, & Rivastovar, 2008) وقدم سالوفي وكاروسو (Salovey & Caruso, 2004) نموذجاً آخرًا ركزاً فيه على الإدراك وتنظيم الانفعالات والتفكير فيها. مشيرين إلى أن الذكاء العاطفي يشمل القدرة على ادراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على توليد المشاعر أو الوصول إليها عندما تسير عملية التفكير والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية بما يعزز النمو الوجداني والعقلي. وبين جولمان (Goleman, 2006) في نموذجه خمس مهارات تتوزع على بعدين رئيسيين هما الكفاءة الشخصية لتمثل تنظيم الذات والوعي بالذات والدافعية، والكفاءة الاجتماعية لتشير إلى التعاطف والمهارات الاجتماعية. وحدد بار أون (Bar – On. & Parker, 2000) نموذجاً عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في القدرة الكلية للفرد على المعالجة الفعالة للمتطلبات البيئية مشيراً إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية.

ويعدُّ الأداء الوظيفي أحد أهم محاور العمل المهني في ظل عالم يسوده التغيير المتسارع والمنافسة الشديدة بين مؤسسات العمل. وقد أشار الباحثون إلى أن الأداء سلوك وهو ما يفعله الأفراد وينعكس في أفعالهم التي ينفذونها. وهو إجراء يتكون من ثمانية ابعاد تندرج تحتها معظم المهن (Hatrup & Rock, 2002). كما تحدث الباحثون عن عدد من العوامل المؤثرة في أداء الفرد لوظيفته منها ما يرتبط بعوامل شخصية داخلية مثل كفايات معينة يتميز بها نتيجة دورات تدريبية سابقة أو تدريب داخل المؤسسة التي يعمل بها أو من خلال المطالعة وتعرّف كل ما هو جديد في مجال عمله. وعوامل خارجية ترتبط بنظام المؤسسة والحوافز والبيئة الطبيعية والدعم المعرفي وأدوات (Patton, et al., 2002).

ويرتبط الذكاء العاطفي بأداء العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة؛ حيث يعتمد هذا الأداء على التفاعل الناجح مع الآخرين وما يتمتع به الفرد من السلوك المعاكس أو المجابهة. كالعنف في محيط العمل الذي ينشأ من افتقار الفرد إلى الضبط الانفعالي أو التحكم بالانفعالات، والنتائج ذات العلاقة بالإجهاد. كما أداة تنبؤ مناسبة بالدافعية والمهارات الاجرائية، والتحفيز، والقدرة على التركيز والمحافظة على مستوى من الدافعية لدى العاملين (Law, et al., 2007).

ولقد حاز الالتزام التنظيمي على قدر كبير من اهتمام الباحثين وبيان أهميته في تحديد فعالية وكفاءة المنظمين بالإضافة إلى العلاقة التي تربطه بين العديد من الظواهر السلوكية للعاملين التي توضح التزام الأفراد تجاهه وما له من دور في رفع الروح المعنوية للأفراد وحماهم لأداء العمل (Meyer & Herscovitch, 2001). ويعرف الالتزام التنظيمي على أنه يمثل ارتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها على نحو متزايد عبر الوقت (Adams, 2004). وأشارت الدراسات المستفيضة في مجال الالتزام التنظيمي إلى أن الأفراد الذين يظهرون التزاماً تنظيمياً مرتفعاً يميلون أكثر إلى بذل المزيد من الجهد والعمل لأجل المنظمة. ويظهرون تأييداً واضحاً لقيم المنظمة ويستمررون في وظائفهم لفترات أطول من غيرهم. (Allen, 2017)، (Cohen & Hudececk, 2009).

يعدُّ الالتزام التنظيمي أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية خاصة ما يرتبط منها بدوران العمل. كما يمثل عنصراً مهماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، ومؤشراً أقوى من الرضا عن العمل لاستمرار وبقاء العاملين في عملهم. (Tella, Ayeni & Phopoola, 2007)

## أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

1. تعرّف مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى افراد عينة الدراسة.
2. تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على اداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن.
3. تأثير للانتظام التنظيمي على اداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، الابداع، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن.
4. تأثير للانتظام التنظيمي على اداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، الابداع، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن.
5. تزويد المكتبة العربية بأحدث ما توصل اليه العلم في مجال الذكاء العاطفي وتأثيره على أداء العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة.

## مشكلة الدراسة:

إن نجاح الفرد في مهنة ما يتطلب منه القدرة على التكيف مع محيط عمله المادي وإقامة علاقات أكثر توافقاً، مما يشعره بأهمية ذاته والسعي إلى تطويرها ضمن إمكانياته وقدراته المتاحة، وبذل أقصى جهوده للنجاح باستمرار. والعاملون في الجامعات الأردنية من اداريين وفنيين وأعضاء هيئة تدريس المتوافقون عاطفياً و مهنيًا يكونوا باستطاعتهم أداء مهامهم وواجباتهم المهنية بنجاح وقادرون على تحقيق الأهداف التي يعملون من أجلها. أما إذا كان هؤلاء يعانون من سوء التوافق العاطفي والمهني فقد تضطرب شخصياتهم، فيشعرون بعدم الرضا وعدم قدرتهم على التأثير بالعاملين لديهم مما يؤدي إلى شعورهم بعدم الرضا الوظيفي الذي قد يصل إلى الإحترق النفسي لاسيما إذا كان عدم الرضا الوظيفي مستمرا نتيجة لظروف العمل (المادية والنفسية والاجتماعية)، ومن ثمّ عدم القدرة على الأداء الجيد. لذا تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة الوقوف على طبيعة الدور الوسيط في تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة. والاجابة عن التساؤل التالي: ما تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على اداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن من خلال الالتزام التنظيمي؟

## أسئلة الدراسة

**السؤال الأول:** هل يؤثر الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في اداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة على الأداة ككل وعلى كل من الأبعاد الفرعية لها.

**السؤال الثاني:** هل يؤثر الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن؟

**السؤال الثالث:** هل يؤثر الالتزام التنظيمي في اداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، الابداع، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن؟

**السؤال الرابع:** هل يؤثر اذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في اداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن من خلال الالتزام التنظيمي؟

## أهمية الدراسة: يمكن ابراز أهمية هذه الدراسة في جانبين:

1. الأهمية النظرية: تعدّ هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تتعرض الى الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة التي تساهم في اثراء المعرفة في مجالات العلوم الادارية والنفسية من خلال تناولها لمفهوم الذكاء العاطفي ومحاولة ربطه بأداء العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة الامر الذي يشكل اضافة علمية جديدة للأدب التربوي في موضوع الدراسة.
2. الأهمية التطبيقية: حيث تبرز أهمية هذه الدراسة في اعداد أداة الدراسة وتطبيقها وما تفرزه من نتائج وتوصيات يمكن ان تفيد العديد من الجهات المعنية واصحاب القرار في الادارات العليا للجامعات الاردنية الخاصة من خلال تقييم مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين فيها وارتباطه بمستويات الاداء. مما قد يعطي مؤشرات على امكانية تطوير هذا المستوى لديهم كهدف اساسي في تعزيز أداءاتهم في العمل. بالإضافة الى امكانية تنفيذ البرامج الانعكاسية والدورات التدريبية المتخصصة في مجال تعزيز عمل أداء العاملين في تلك الجامعات. ويمكن الاستفادة من النتائج والحلول والتوصيات التي تخلص لها الدراسة في فتح المجال أمام الباحثين في مختلف المجالات التربوية والنفسية لبحث الموضوع على مجتمعات

وعينات جديدة.

### التعريف بالمصطلحات مفاهيمياً وإجرائياً:

الذكاء العاطفي: يقصد به مجموعة من المهارات العاطفية الضرورية التي يمتلكها العاملون في الجامعة لنجاح تفاعلاتهم المهنية وقدرتهم على التعامل مع مواقف العمل المتباينة. ويمكن قياسه من خلال الأبعاد التالية:

1. إدارة الانفعالات: ويقصد بها الدرجة التي يسيطر فيها العاملون في الجامعات الأردنية على عواطفهم وانفعالاتهم. ويمكن قياسه من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
  2. الوعي بالذات: ويشير إلى قدرة العاملين في الجامعة في إدراك عواطفه وانفعالاته والتعبير عنها تجاه الآخرين. ويمكن قياسه من خلال مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
  3. الدافعية: وتشير إلى قدرة العاملين في الجامعات الأردنية على مواجهة التحديات وتوجيه مشاعرهم وانفعالاتهم لتحقيق أهدافه. وتحفيز ذاتهم لتجنب المشاعر السلبية. ويمكن قياسه من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
  4. التعاطف: ويقصد بها قدرة العاملين في الجامعة على تعرّف عواطف وانفعالات الآخرين وتفهمها وتقبلها. ويمكن قياسه من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
  5. المهارات الاجتماعية: ويقصد بها قدرة العاملين في الجامعة على إدارة انفعالات الآخرين وتوجيهها من أجل بناء شبكة من العلاقات الفاعلة معهم. ويمكن قياسه من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
- أداء العاملين: وتشير إلى ما ينجزه العاملون في الجامعة من الأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها بكفاءة وفعالية وتحمله للأعباء الوظيفية والتزامه بالأخلاق والأداب خلاله عمله في الجامعة. ويمكن قياسه من خلال الأبعاد التالية.
1. دقة الانجاز: وتشير إلى قدرة العاملين في الجامعة على انجاز العمل على نحو ملائم ومنتقن وقريب من المطلوب بالسرعة المطلوبة. وإنشاء شيء جديد أو دمج الآراء القديمة والجديدة في صورة جديدة أو استعمال الخيال لتطوير العمل. ويمكن قياسه من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
  2. القدرة على التعلم: هو قدرة العاملين في الجامعة لتعلم كل ما هو جديد ومطلوب لغايات تنفيذ العمل بدقة. ويمكن قياسه من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
  3. الانتظام في العمل: هو قدرة العاملين في الجامعة على الالتزام بقوانين العمل وأساسياته. ويمكن قياسه من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.
- الالتزام التنظيمي: يشير إلى مدى قبول العاملين في الجامعة على التقيد بمتطلبات العمل من حيث الالتزام المعياري والعاطفي والمستمر وتكوين اتجاه إيجابي والعزم على العمل الجاد وتحقيق الأهداف المنشودة في الجامعة. ويمكن قياسها من مجموعة من الفقرات في استبانة الدراسة.

حدود الدراسة ومحدداتها: اقتصرنا هذه الدراسة على الآتي:

1. عينة الدراسة بحدودها:
  - a. البشرية: (496) عاملاً
  - b. المكانية: الجامعات الأردنية الخاصة
  - c. الزمانية: الذين يعملون خلال العام الجامعي 2017 / 2018
2. أداة الدراسة: التي أعدها الباحثان واشتملت على ثلاثة محاور تمثل المتغير المستقل (الذكاء العاطفي بأبعاده: إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية)، والمتغير التابع (أداء العاملين بأبعاده: دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل)، والمتغير الوسيط (الالتزام التنظيمي) والتحقق من خصائصها السيكومترية (الصدق والثبات).
3. يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة وفقاً لمدى صدق استجابات أفراد عينة الدراسة من العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة. والتحقق من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

### الدراسات السابقة:

تباينت الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية حول بيان العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل من أداء العاملين والالتزام الوظيفي لهم. فقد أشارت دراسة المراد (2009) إلى تعرّف درجة اختلاف مستوى الذكاء العاطفي للقادة وفقاً لمتغيرات الشخصية والمهنية واختبار العلاقة بين القيادة الإدارية والذكاء العاطفي. على عينة من (109) مبحوث من القادة الإداريين. وتوصلت الدراسة إلى أن القادة العاملين في الشركة القابضة للطيران في مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي ووجود اختلاف أساسي بين المدراء في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً لمتغيرات الجنس والعمر وعدم وجود اختلاف

جوهري لمستوى الذكاء العاطفي بين المدرء من خلال المستوى التعليمي والخبرة. وبينت دراسة سانيل (Sanilm, 2009) التي هدفت الى اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي كمفهوم شامل وادارة التوتر والقلق في مكان العمل. الى وجود علاقة دالة احصائيا بين الذكاء العاطفي ومتغيرات التوتر والقلق بحيث تقل الضغوطات مع زيادة مستوى الذكاء العاطفي لدى افراد عينة الدراسة. وعدم وجود فروق في مستويات الذكاء العاطفي وفقا لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي والخبرة العملية. وكذلك دراسة لبظاظو (2010) حول اثر الذكاء العاطفي في الاداء الوظيفي للمدرء العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع لوكالة الغوث الدولية. على عينة من (168) وباستخدام استبانة خاصة بموضوع الدراسة. بينما أظهرت دراسة المللي (2010) حول العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي لدى عينة تكونت من (293) من طلبة الصف العاشر من مدارس المتفوقين في مدينة دمشق باستخدام مقياس بار أون المطور للشباب. عدم وجود علاقة دالة احصائيا بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي لدى الطلبة العاديين ووجود علاقة لدى الطلبة المتفوقين وكذلك وجود علاقة بين بعد التكيف والتحصيل الدراسي. كما أظهرت دراسة (Moghadam, Tehrani & Amin, 2011) وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي وكل من النمط العقلاني والانطوائي. وعلاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والنمط البديهي. ولم تظهر الدراسة وجود علاقة دالة احصائيا بين الذكاء العاطفي والنمط المعتمد أو العفوي لاتخاذ القرار.

واتصفت نتائج دراسة لأنس (2011). حول الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية. بالارتفاع وعدم وجود فروق في الذكاء الوجداني وفقا لمتغير الجنس أو الدرجة العلمية، أو العمر. وأن مستوى الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعا للقادة الأكاديميين لدى الجامعات الاردنية الرسمية ووجود علاقة ارتباطية إيجابية لسلوك المواطنة والذكاء العاطفي كما بينتها دراسة الرقاد (2012) حول الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الاردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء الهيئة التدريسية. ووجود اثر إيجابي في عناصر الذكاء العاطفي على كل من الرضا الوظيفي وخدمة العملاء والالتزام التنظيمي لدى العاملين في قطاع التأمين الأردني في دراسة لعبد الله وسويس (Abdallah & Sweis, 2015). ووجود فروق في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي ومستوى الدراسة والخبرة الوظيفية في دراسة العمرات (2014) حول مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديراته في الأردن. بهدف ايضاح مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد. وتم استخدام استبانتين لقياس درجة الذكاء.

وفي دراسة لكل من جونو وأولاديبو (Gunu & Oladepo, 2014) هدفت الى اختبار أثر الذكاء العاطفي في كل من اداء العاملين والتزامهم التنظيمي في قطاع التصنيع الأمريكي، وذلك باعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتطوير استبانة خاصة تم تطبيقها على عينة من (120) موظفا من العاملين في شركة Dangote Flour Mills وتوصلت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع من عناصر الذكاء العاطفي لدى العاملين من عينة الدراسة ووجود اثر إيجابي لعناصر الذكاء العاطفي على تنمية وتعزيز كل من الالتزام التنظيمي والاداء الوظيفي بالإضافة الى عدم وجود فروق في الاداء والالتزام التنظيمي وفقا لمتغيرات الشخصية والوظيفية لدى العاملين في المؤسسة. وكذلك في الدراسة التي أجراها مغربي (2015) حول الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة بلغت (146) باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي والوصفي التحليلي. ووجود مستوى مرتفع من عناصر الذكاء العاطفي لدى العاملين في قطاع الاتصالات الباكستاني. ووجود اثر إيجابي في عناصر الذكاء العاطفي متمثلة في كل من الادراك الذاتي وادارة الذات والتواصل الاجتماعي وادارة العلاقات في اداء العاملين في قطاع الاتصالات الباكستاني في دراسة شوختاي ولاتيف (Chughtai & Lateef, 2015) التي هدفت الى اختبار العلاقة ما بين عناصر الذكاء العاطفي وأداء العاملين في قطاع الاتصالات الباكستاني،

واظهرت الدراسة التي أجراها سيد (2016) حول علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي لدى مدرء المدارس الخاصة في جنوب لبنان من وجهة نظرهم من أجل تعرّف مستوى الذكاء الانفعالي لمدرء المدارس الخاصة في منطقة جنوب لبنان وارتباط الذكاء الانفعالي باعتماد استراتيجية ادارة الصراع التنظيمي لحل مشكلات تنظيمية مختلفة قد تواجه مزاوله مهامهم باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي. ان درجة الذكاء الانفعالي للعينة جاء مرتفعا جدا وعدم وجود علاقة بين مستويات الذكاء الانفعالي وبين مستوى تطبيق المدرء لاستراتيجية ادارة الصراع التنظيمي ووجود علاقة طردية بينه وبين استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي لعينة الدراسة. ووجود أثر في الذكاء العاطفي في مستوى الضغط في العمل في نتائج الدراسة التي أجراها الشهودي (2016) بعنوان: أثر اذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الأردن. كما بينت الدراسة التي أجراها زيشان وسيروات، رحمان، وميشيل خان (Zeeshan, Sarwat, Rehman, Mishal & Khan, 2016)

بهدف اختبار اثر عناصر الذكاء الاجتماعي ومستوى توافرها في الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسات التعليم العالي الباكستانية الى ارتفاع في مستوى توافر عناصر الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في قطاع التعليم العالي في باكستان بالإضافة الى وجود علاقة إيجابية دالة احصائيا بين توافر عناصر الذكاء العاطفي والاداء الوظيفي للعاملين من افراد عينة الدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

تباينت الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية في نتائجها التي بحثت في مجملها العلاقة بين الذكاء العاطفي والعاملين في المؤسسات التي شملتها فبعضها توصل الى ارتفاع في مستوى العلاقة مثل دراسات (المرد، 2009)، (Sanilm, 2009)، (المللي 2010)، (أنس، 2011)، (الرقاد، 2012)، (مغربي، 2015)، (Chughtai & Lateef, 2015)، (سيد، 2016). وبعضها الآخر في مستوى متوسط مثل دراسات: (Abdallah & Sweis, 2015)، (العمرات، 2014)، (Altundağ & Köseadağ, 2015)

ومجموعة ثالثة في وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي وكل من النمط العقلاني والانطوائي (Moghadam, Tehrani & Amin, 2011)، ومجموعة ثالثة بحثت في أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي مثل دراسات: (بظاظو، 2010)، (Gunu & (Gunu & Oladepo, 2014)، (الشهودي، 2016)، (Zeeshanm Sarwat, Rehman, Mishal, & Khan, 2016).

وقد تمت الإفادة من الاطلاع على تلك الدراسات في بناء أداة الدراسة وتوزيعها الى عدة أبناء تحقيقاً لأهداف الدراسة وصياغة متغيرات الدراسة بمحاورها المستقل والتابع والوسيط ووضع تعاريف مفاهيمية واجرائية لها. وتتميز الدراسة الحالية أنها تطبق على عينة من العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة ممن يسعون الى تحقيق معايير الجودة العالمية في مجال التعليم العالي. والذي ينعكس أثره سلباً أو ايجاباً في مستوى التعليم العالي في الأردن.

#### الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي لمناسبته لأغراض هذه الدراسة.

أفراد عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (496) فرداً ممن يعملون في الجامعات الأردنية الخاصة خلال العام الدراسي 2016/2017 جرى اختيارهم عشوائياً والجدول (1) يوضح ذلك.

الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة الوظيفية

المجموع		الجنس				المتغير	
		الاناث		الذكور		المتغير	المستوى/ الفئة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
22.8%	113	11.3%	56	11.5%	57	العمر	أقل من 30 سنة
58.5%	290	21.6%	107	36.9%	183		30 وأقل من 40 سنة
18.8%	93	3.8%	19	14.9%	74		40 وأقل من 50 سنة
100.0%	496	36.7%	182	63.3%	314		المجموع
14.7%	73	1.6%	8	13.1%	65	المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع فيما دون
22.6%	112	10.9%	54	11.7%	58		الشهادة الجامعية الأولى
62.7%	311	24.2%	120	38.5%	191		الدراسات العليا
100.0%	496	36.7%	182	63.3%	314		المجموع
12.1%	60	4.6%	23	7.5%	37	المسمى الوظيفي	مدير
25.2%	125	9.1%	45	16.1%	80		رئيس قسم
62.7%	311	23.0%	114	39.7%	197		موظف إداري
100.0%	496	36.7%	182	63.3%	314		المجموع
7.5%	37	2.4%	12	5.0%	25	سنوات الخبرة	1 – وأقل من 5 سنوات
67.3%	334	28.6%	142	38.7%	192		5 – وأقل من 10 سنوات
25.2%	125	5.6%	28	19.6%	97		10 سنوات فأكثر
100.0%	496	36.7%	182	63.3%	314		المجموع

أدوات الدراسة: تمثل أدوات الدراسة الأسلوب أو الطريقة الذي يتم من خلالها عملية جمع البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة. وقد أعد الباحثون أدوات قياس، للكشف عن تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين

في الجامعات الأردنية الخاصة من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل). وذلك بعد قراءة مُوسَّعة للمراجع الأدبية والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة؛ حيث تكونت أدوات الدراسة من من قسمين: القسم الأول يتعلق بالمعلومات الأساسية (الديمغرافية) للعينة، ممثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، سنوات العمل في الوظيفة)، أما القسم الثاني فيتكون من ثلاثة أدوات رئيسية، هي:

أولاً: الذكاء الانفعالي: ويتكون من (40) فقرة موزعة على خمسة أبعاد فرعية، هي:

1. ادارة الانفعالات: وتتكون من (8) فقرات، هي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8.

2. الوعي الذاتي: وتتكون من (8) فقرات، هي: 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16.

3. التعاطف: وتتكون من (8) فقرات، هي: 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24.

4. الدافعية: وتتكون من (8) فقرات، هي: 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32.

5. المهارات الاجتماعية: وتتكون من (8) فقرات، هي: 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40.

ثانياً: أداء العاملين: ويتكون من (24) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد فرعية هي:

1. الانجاز: ويتكون من (8) فقرات، هي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8.

2. القدرة على التعلم: ويتكون من (8) فقرات، هي: 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16.

3. تنظيم العمل: ويتكون من (8) فقرات، هي: 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24.

ثالثاً: الالتزام التنظيمي: ويتكون من (16) فقرة، هي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16.

وبين الجدول (2) أدوات الدراسة وأبعادها الفرعية.

الجدول (2): أدوات الدراسة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	الأرقام حسب الأداة
<b>أولاً: الذكاء العاطفي</b>			
1	إدارة الانفعالات	8	8 – 1
2	الوعي الذاتي	8	16 – 9
3	التعاطف	8	24 – 17
4	الدافعية	8	32 – 25
5	المهارات الاجتماعية	8	40 - 33
مجموع الفقرات		40	
<b>ثانياً: أداء العاملين</b>			
1	الإنجاز	8	8 – 1
2	القدرة على التعلم	8	16 – 9
3	تنظيم العمل	8	24 – 17
مجموع الفقرات		24	
<b>ثالثاً: الالتزام التنظيمي</b>			
المجموع الكلي لفقرات أداة الدراسة		80	16 - 1

تصحيح أداة الدراسة: تم استخدام مقياس ليكرت خماسي التقدير (أوافق بشدة، أوافق، متردد، لا أوافق، لا أوافق أبداً) في تقدير كل فقرة من فقرات أداة الدراسة. وذلك في حال الفقرات الإيجابية. وتعكس هذه الأوزان في حال الفقرات السلبية. وبناء على ذلك، فإن الحد الأعلى للفقرة (5)، والحد الأدنى للفقرة (1) وقد تم تقسيم الدرجات إلى ثلاثة مستويات (منخفض، متوسط، مرتفع) باعتماد الفانون: (الحد الأعلى للفقرة – الحد الأدنى للفقرة) ÷ (عدد المستويات) بحيث يكون المستوى المنخفض للفقرة إذا تراوح المتوسط الحسابي لها بين (3-12.3). والمستوى المتوسط بين (3.67-2.34). والمستوى المرتفع بين (5-3.68).

صدق أدوات الدراسة وثباتها: تم التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (الذكاء العاطفي، أداء العاملين، والالتزام التنظيمي)

واستخراج معاملات صدقها وثباتها بعرض الصورة الأولية للأدوات على عشرة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص. وطلب اليهم ابداء الرأي بعبارة كل أداة، ومدى انتماء الفقرات لها، ومدى وضوحها، وسلامة صياغتها. واعتبرت موافقة (80%) فأكثر من المحكمين على الفقرة كافية لاعتبارها مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

وكمؤشر على صدق البناء لأدوات الدراسة. فقد تم تطبيق أدوات كل من الذكاء الانفعالي، وأداء العاملين، والالتزام التنظيمي على عينة استطلاعية من (20) شخصا من خارج عينة التطبيق مرتين بفارق زمني قدره ثلاثة أسابيع. واستخرجت معاملات الارتباط بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية على كل بعد من أبعاد كل أداة من أدوات الدراسة والدرجة الكلية لها. وكذلك معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) وثبات الاعادة.

الجدول (3): معامل الارتباط المصحح للذكاء الانفعالي وأبعادها الفرعية مع الدرجة الكلية للأداة

الدرجة الكلية	المهارات	الدافعية	التعاطف	الوعي الذاتي	ادارة الانفعالات	البعد
					1	ادارة الانفعالات
				1	.805**	الوعي الذاتي
			1	.720**	.714**	التعاطف
		1	.685**	.825**	.731**	الدافعية
	1	.751**	.810**	.722**	.727**	المهارات الاجتماعية
1	.895**	.890**	.884**	.911**	.890**	الدرجة الكلية

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول (4): معامل الارتباط المصحح لأداء العاملين وأبعادها الفرعية مع الدرجة الكلية للأداة

الدرجة الكلية	تنظيم العمل	القدرة على التعلم	الانجاز	
			1	الانجاز
		1	.824**	القدرة على التعلم
	1	.794**	.810**	تنظيم العمل
1	.927**	.938**	.938**	الدرجة الكلية

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول (5): معامل الارتباط المصحح لفقرات الالتزام التنظيمي والدرجة الكلية للأداة

معامل الارتباط	رقم الفقرة						
.721**	13	.602**	9	.752**	5	.670**	1
.759**	14	.720**	10	.571**	6	.471**	2
.761**	15	.722**	11	.626**	7	.670**	3
.693**	16	.709**	12	.646**	8	.686**	4

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من الجداول (3، 4، 5) يلاحظ وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كل من الأبعاد الفرعية لكل أداة من أدوات الدراسة الثلاث (الذكاء العاطفي، أداء العاملين، والالتزام التنظيمي) والدرجة الكلية للأداة الدراسة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ ) معاملات الثبات كما تم تقدير معاملات الثبات بطريقتي الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) والثبات بطريقة الاعادة لكل أداة من أدوات الدراسة (الذكاء العاطفي، أداء العاملين، والالتزام التنظيمي).

الجدول (6): معاملات الثبات بطريقتي كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي) وثبات الاعادة لكل أداة من أدوات الدراسة وأبعادها الفرعية

أدوات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ثبات كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي)	معامل الثبات بطريقة الاعادة
أولاً: الذكاء العاطفي	40	.967	.936
1 إدارة الانفعالات	8	.883	.848
2 الوعي الذاتي	8	.877	.838
3 الدافعية	8	.909	.893
4 التعاطف	8	.879	.838
5 المهارات الاجتماعية	8	.854	.791
ثانياً: أداء العاملين	24	.961	.908
1 الانجاز	8	.886	.789
3 القدرة على التعلم	8	.874	.776
4 الانتظام في العمل	8	.829	.818
ثالثاً: الالتزام التنظيمي	16	.861	.863

يتبين من الجدول (6) أن معاملات كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي) لكل أداة من أدوات الدراسة وأبعادها الفرعية قد تراوحت ما بين (0.829) - (0.967). كما تراوحت معاملات الثبات بطريقة الاعادة ما بين (0.776-0.936) وجميعها قيم مناسبة لتحقيق أهداف هذه الدراسة.

#### إجراءات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية فقد تمت مراجعة الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة من حيث الإطار النظري لموضوع الدراسة والدراسات ذات العلاقة. وتقديم شرح عن أهداف الدراسة وأغراضها.. ومن ثم توزيعها على أفراد العينة وجمع البيانات والتحقق من إجابة أفراد العينة عن جميع فقرات أدوات القياس واجراء التحليلات الاحصائية المناسبة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). واستخراج النتائج وكتابة التوصيات.

#### متغيرات الدراسة:

1. المتغيرات الديموغرافية: وقد اشتمل على: الجنس: (الذكور والاناث)، العمر: (أقل من 30 سنة، 30 وأقل من 40، 40 وأقل من 50، 50 سنة فأكثر)، المؤهل العلمي: (دبلوم كلية مجتمع فما دون، الشهادة الجامعية الأولى، دراسات عليا)، المسعى الوظيفي: (مدير، رئيس قسم، موظف إداري)، سنوات الخبرة الوظيفية: (1 - وأقل من 5 سنوات، 5 - 9 سنوات، 10 سنوات فأكثر).

2. المتغير المستقل: الذكاء العاطفي: وله خمسة أبعاد هي: إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية.

3. المتغير التابع: أداء العاملين: وله ثلاثة أبعاد هي: دقة الإنجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل.

4. المتغير الوسيط: الالتزام التنظيمي.

تحليل بيانات الدراسة واختبار أسئلتها

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة:

تم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وبيان الأهمية النسبية لها والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية للدراسة

المتغير الديموغرافي	الفئة/ المستوى	العدد	الحد الأعلى للمتوسط	المتوسط بدلالة الفقرة	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
الجنس	الذكور	314	287.70	3.59	.801	متوسط
	الاناث	182	278.54	3.48	.969	متوسط
العمر	أقل من 30 سنة	113	272.37	3.40	.741	متوسط
	30 - وأقل من 40 سنة	302	288.40	3.60	.868	متوسط

المتغير الديموغرافي	الفئة/ المستوى	العدد	الحد الأعلى للمتوسط	المتوسط بدلالة الفقرة	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
المؤهل العلمي	40 فأكثر	81	285.90	3.57	1.002	متوسط
	دبلوم كلية مجتمع فيما دون الشهادة الجامعية الأولى	73	270.69	3.38	.533	متوسط
	الدراسات العليا	235	281.66	3.52	.984	متوسط
المسمى الوظيفي:	مدير	188	292.98	3.66	.803	متوسط
	رئيس قسم	60	298.38	3.72	.893	مرتفع
	موظف إداري	125	274.08	3.42	.977	متوسط
سنوات الخبرة	1 – وأقل من 5 سنوات	311	285.75	3.57	.809	متوسط
	5 – 9 سنوات	37	247.81	3.09	1.157	متوسط
	10 سنوات فأكثر	334	287.03	3.58	.808	متوسط
		125	287.96	3.59	.891	متوسط

يتبين من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية للدراسة قد تراوحت ما بين (3.09) لسنوات الخبرة الوظيفية لمن له أقل من 5 سنوات بانحراف معياري قدره (1.157) وأهمية نسبية متوسطة. وبين (3.72) للمسمى الوظيفي من درجة مدير بانحراف معياري قدره (0.893). وأهمية نسبية مرتفعة.

اختبار أسئلة الدراسة:

أ - عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة وأبعادها الفرعية:

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والوزن المنوي لجميع أبعاد الذكاء العاطفي ودورها في أداء العاملين: الدور الوسيط للالتزام التنظيمي

المحاور	البعد	عدد الفقرات	الحد الأعلى للمتوسط	المتوسط الحسابي بدلالة الفقرة	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	اهمية المحور
الذكاء العاطفي	ادارة الانفعالات	8	29.66	3.70	.975	74.17%	مرتفع
	الوعي الذاتي	8	26.89	3.36	.987	67.23%	متوسط
	التعاطف	8	26.97	3.37	1.073	67.45%	متوسط
	الدافعية	8	29.72	3.71	.937	74.30%	مرتفع
	المهارات الاجتماعية	8	28.31	3.53	.924	70.80%	متوسط
	المجموع	32	141.57	3.53	.875	70.79%	متوسط
إدارة العاملين	البيروقراطية	8	29.12	3.64	.942	72.82%	متوسط
	دقة الانجاز	8	29.68	3.71	.950	74.21%	مرتفع
	تنظيم العمل	8	28.44	3.55	.861	71.12%	متوسط
	المجموع	24	87.38	3.64	.911	72.82%	متوسط
الالتزام التنظيمي		16	55.84	3.49	.860	69.80%	متوسط

يتبين من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة: الذكاء العاطفي، إدارة العاملين، والالتزام التنظيمي قد تراوحت ما بين (2.56) - (4.39) وباعتماد أهمية المحور بمستوياته الثلاثة (منخفض، متوسط مرتفع) الذي يحدده القانون: (الحد الأعلى للفقرة - الحد الأدنى للفقرة) ÷ (عدد المستويات). فان الدرجات التي تتراوح ما بين: 1 - 2.33 ذات أهمية منخفضة، والدرجات التي تتراوح بين (2.34 - 3.67) ذات أهمية متوسطة، والدرجات التي تتراوح بين (3.68 - 5.00) ذات أهمية مرتفعة. وإزاء ذلك فإن بعد الدافعية كانت ذات أهمية متوسطة وجميع محاور الدراسة المتبقية وأبعادها الفرعية قد تراوحت ما بين أهمية متوسطة وأهمية مرتفعة.

ب - التعددية الخطية بين المتغيرات المستقلة:

تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون بين ابعاد المتغير المستقل للكشف عن مدى وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين مجالات الدراسة المستقلة الفرعية، كما هو مبين في الجدول (9)

الجدول (9): معاملات الارتباط للذكاء العاطفي بين كل من المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، إدارة الانفعالات، الدافعية، المهارات

الاجتماعية

المهارات الاجتماعية	الدافعية	التعاطف	الوعي الذاتي	ادارة الانفعالات	المتغير
				1	ادارة الانفعالات
			1	.805**	الوعي الذاتي
		1	.720**	.714**	التعاطف
	1	.685**	.825**	.731**	الدافعية
1	.751**	.810**	.722**	.727**	المهارات الاجتماعية

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يبين الجدول (9) أن معاملات الارتباط للذكاء العاطفي بين كل من ادارة الانفعالات، الوعي الذاتي، التعاطف، الدافعية، المهارات الاجتماعية. قد تراوحت ما بين (.720\*\*-.825\*\*) وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )

ج - التعددية الخطية بين المتغيرات التابعة:

تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون بين ابعاد المتغير التابع للكشف عن مدى وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين مجالات الدراسة التابعة الفرعية، كما هو مبين في الجدول (10).

الجدول (10): معاملات الارتباط لإدارة العاملين بين كل من البيروقراطية، الإنجاز، القدرة على التعلم، تنظيم المل

تنظيم العمل	القدرة على التعلم	الإنجاز	المتغير
		1	الإنجاز
	1	.824**	القدرة على التعلم
1	.794**	.810**	تنظيم العمل

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يبين الجدول (10) أن معاملات الارتباط لإدارة العاملين بين كل من البيروقراطية، الإنجاز، القدرة على التعلم، تنظيم العمل. قد تراوحت بين (.794\*\*-.824\*\*) وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )

الجدول (11): معاملات الارتباط بين الالتزام التنظيمي والدرجة الكلية له

الدرجة الكلية	8	7	6	5	4	3	2	1	الفقرات
								1	1
							1	.343**	2
						1	.454**	.234**	3
					1	.568**	.355**	.439**	4
				1	.635**	.420**	.551**	.383**	5
			1	.466**	.442**	.439**	.399**	.339**	6
		1	.708**	.407**	.342**	.553**	.449**	.331**	7
	1	.495**	.490**	.248**	.288**	.432**	.523**	.455**	8
1	.693**	.761**	.759**	.721**	.709**	.722**	.720**	.602**	الدرجة الكلية
الدرجة الكلية	16	15	14	13	12	11	10	9	الفقرات
								1	9
							1	.446**	10
						1	.270**	.397**	11
					1	.506**	.227**	.345**	12

الدرجة الكلية	8	7	6	5	4	3	2	1	الفقرات
				1	.481**	.368**	.264**	.535**	13
			1	.595**	.424**	.237**	.321**	.289**	14
		1	.218**	.245**	.341**	.331**	.294**	.559**	15
	1	.587**	.334**	.462**	.334**	.233**	.346**	.596**	16
الدرجة الكلية	1	.646**	.626**	.571**	.752**	.686**	.670**	.471**	.670**

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### الاجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: هل يوجد تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن؟  
 لبيان تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن. فقد استخرجت نتائج تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة.

الجدول (12): معامل الارتباط لتأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري
1	.972 <sup>a</sup>	.945	.944	.21670

من الجدول (12) يتضح وجود ارتباط في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن؛ حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد (0.972<sup>a</sup>).

الجدول (13): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
Regression	391.598	5	78.320	1667.812	.000 <sup>a</sup>
Residual	23.010	490	.047		
Total	414.608	495			

ومن الجدول (13) يلاحظ أن قيمة الاحصائي (ف) بلغت (1667.812) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). ولتحديد كل من أبعاد الذكاء العاطفي. استخرجت قيم بيتا وقيم (ت) المكافئة لها. والجدول (14) يوضح ذلك.

الجدول (14): نتائج تحليل اختبار بيتا بين كل من إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية واداء العاملين

#### في الجامعات الاردنية الخاصة

البيان	Bh	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى الدلالة
(Constant)	-.065	.044		-1.482	.139
إدارة الانفعالات	.306	.018	.327	16.886	.000
الوعي الذاتي	.041	.021	.045	1.950	.052
الدافعية	.159	.017	.188	9.573	.000
التعاطف	.328	.020	.332	16.430	.000
المهارات الاجتماعية	.192	.020	.197	9.406	.000

من الجدول (14) يتبين أن تأثير جميع أبعاد الذكاء العاطفي ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )؛ حيث إن معامل بيتا لكل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والدافعية، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية هي على التوالي (1.950، 9.573، 16.430، 9.406) وأن جميع قيم (ت) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). وفيما إذا كان هناك تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على دقة الانجاز لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن. استخرجت نتائج تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في دقة انجاز أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة. والجدول (15) يوضح ذلك

الجدول (15): معامل الارتباط لتأثير الذكاء العاطفي في دقة الانجاز لأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري
	.884 <sup>a</sup>	.781	.779	.44725

من الجدول (15) يتضح وجود ارتباط في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على دقة الإنجاز لأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة؛ حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد ( $0.884^a$ ).

الجدول (16): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في دقة إنجاز أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
Regression	350.355	5	70.071	350.298	.000 <sup>a</sup>
Residual	98.016	490	.200		
Total	448.371	495			

ومن الجدول (16) يلاحظ أن قيمة الاحصائي (ف) بلغت (350.298) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). ولتحديد كل من أبعاد الذكاء العاطفي. استخرجت قيم بيتا وقيم (ت) المكافئة لها. والجدول (17) يوضح ذلك.

الجدول (17): نتائج تحليل اختبار بيتا بين كل من إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية ودقة انجاز أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	Bh	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى الدلالة
(Constant)	.195	.090		2.166	.031
إدارة الانفعالات	.253	.037	.259	6.751	.000
الوعي الذاتي	.238	.044	.248	5.413	.000
الدافعية	.012	.034	.014	.352	.725
التعاطف	.168	.041	.163	4.081	.000
المهارات الاجتماعية	.298	.042	.294	7.067	.000

من الجدول (17) يتبين أن تأثير جميع أبعاد الذكاء العاطفي ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ما عدا بعد الدافعية؛ حيث إن معامل بيتا لكل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية هي على التوالي (2.94، .163، .248، 6.751) وأن جميع قيم (ت) بلغت على التوالي (7.067) وأن جميع قيم (ت) لكل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). بينما بلغت قيم بيتا لبعد الدافعية (.014)، وقيم (ت) للبعد (.352). وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). وفيما إذا كان هناك تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على القدرة على التعلم لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن. استخرجت نتائج تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في القدرة على التعلم لدى أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة. والجدول (18) يوضح ذلك.

الجدول (18): معامل الارتباط لتأثير الذكاء العاطفي في القدرة على التعلم لأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري
1	.938 <sup>a</sup>	.880	.878	.36376

من الجدول (18) يتضح وجود ارتباط في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على القدرة على تعلم العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن؛ حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد (0.938<sup>a</sup>).

الجدول (19): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في القدرة على التعلم لدى أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
Regression	473.593	5	94.719	715.823	.000 <sup>a</sup>
Residual	64.837	490	.132		
Total	538.430	495			

ومن الجدول (19) يتبين أن قيمة الاحصائي (ف) بلغت (715.823) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). ولتحديد كل من أبعاد الذكاء العاطفي. استخرجت قيم بيتا وقيم (ت) المكافئة لها. والجدول (20) يوضح ذلك.

الجدول (20): نتائج تحليل اختبار بيتا بين كل من إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية والقدرة على

## تعلم العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	Bh	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى الدلالة
(Constant)	-0.260	.073		-3.549	.000
إدارة الانفعالات	.066	.030	.062	2.160	.031
الوعي الذاتي	-0.012	.036	-0.012	-0.340	.734
الدافعية	.459	.028	.477	16.506	.000
التعاطف	.365	.034	.324	10.899	.000
المهارات الاجتماعية	.204	.034	.183	5.947	.000

من الجدول (20) يتبين أن تأثير جميع أبعاد الذكاء العاطفي ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ما عدا بعد الوعي الذاتي؛ حيث إنَّ معامل بيتا لكل من إدارة الانفعالات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية هي على التوالي (.062، .324، .183). وأن قيم (ت) بلغت على التوالي (2.160، 16.506، 10.899، 5.947) وأن جميع قيم (ت) لكل من إدارة الانفعالات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). بينما بلغت قيم بيتا لبعده الوعي الذاتي (-0.012)، وقيم (ت) للبعد (-0.340). وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

وفيما إذا كان هناك تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على الانتظام في العمل لدى العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة. استخرجت نتائج تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في الانتظام في العمل لدى أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة. والجدول (21) يوضح ذلك.

الجدول (21): معامل الارتباط لتأثير الذكاء العاطفي في الانتظام في العمل لدى العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري
	.963 <sup>a</sup>	.927	.926	.25539

يتضح من الجدول (21) وجود ارتباط في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على الانتظام في العمل لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن؛ حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد (0.963<sup>a</sup>).

الجدول (22): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي في الانتظام في العمل لدى أداء العاملين في الجامعات الأردنية

الخاصة					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
Regression	404.189	5	80.838	1239.392	.000 <sup>a</sup>
Residual	31.960	490	.065		
Total	436.149	495			

ومن الجدول (22) فإن قيمة الاحصائي (ف) بلغت (1239.392) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). ولتحديد كل من أبعاد الذكاء العاطفي. استخرجت قيم بيتا وقيم (ت) المكافئة لها. والجدول (23) يوضح ذلك.

الجدول (23): نتائج تحليل اختبار بيتا بين كل من إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية والانتظام في

العمل لدى العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة

البيان	Bh	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى الدلالة
(Constant)	-.129	.051		-2.513	.012
إدارة الانفعالات	.600	.021	.625	28.086	.000
الوعي الذاتي	-.101	.025	-.107	-4.033	.000
الدافعية	.005	.020	.005	.241	.809
التعاطف	.450	.024	.444	19.152	.000
المهارات الاجتماعية	.075	.024	.075	3.098	.002

يتبين من الجدول (23) أن تأثير جميع أبعاد الذكاء العاطفي ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ما عدا بعد الدافعية؛ حيث إن معامل بيتا لكل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية هي على التوالي (0.625، -0.107، 0.444، 0.075). وأن قيم (ت) بلغت على التوالي (28.086، -4.033، 19.152، 3.098). وأن جميع قيم (ت) لكل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). بينما بلغت قيم بيتا لبعدها الدافعية (0.005)، وقيم (ت) للبعد (0.241). وهي قيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

وقد تباينت الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية في نتائجها بين اتفاق واختلاف في النتائج التي توصل اليها الباحثان حول تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة من خلال الالتزام التنظيمي. ومن الدراسات التي أيدت بقوة تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين دراسات (المراد، 2009)، (Sanilm, 2009)، (الملي، 2010)، (أنس، 2011)، (الرقاد، 2012)، (مغربي، 2015)، (Chughtai & Lateef, 2015)، (سيد، 2016). بينما أيدت دراسات أخرى تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين ولكن بمستوى متوسط كدراسات: (Abdallah, & Sweis, 2015)، (العمرات، 2014)، (Altındağ & Köseadağ, 2015). أما المجموعة الثالثة التي أشارت نتائجها بالعلاقة السلبية بين الذكاء العاطفي وأداء العاملين من خلال الالتزام التنظيمي للمؤسسات التعليمية كدراسات (Moghadam, Tehrani & Amin, 2011)، (بظاظو، 2010)، (Gunu & Oladepo, 2014)، (الشهودي، 2016)، (Zeeshanm Sarwat, Rehman, Mishal, & Khan, 2016). ويشير الباحثون الى الدور الفاعل لتأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين الى الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك أفرادها في المؤسسة، وأن لادارة الجامعات الخاصة دور فاعل في قدرتها على الالتزام في العمل وفقا للقوانين التي تصدرها بما يتناسب وتوجهات وزارة التعليم العالي. دون الأخذ بعين الاعتبار مدى تأثير الذكاء العاطفي على مستويات أداء العاملين في تلك المؤسسات.

السؤال الثاني: هل يوجد تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن؟

ليبيان تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن. استخرجت نتائج تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي في الجامعات الاردنية الخاصة. والجدول (24) يوضح ذلك.

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري
	.956 <sup>a</sup>	.914	.914	.25071

من الجدول (24) يلاحظ وجود ارتباط في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على الالتزام التنظيمي لأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة؛ حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد (956<sup>a</sup>).

الجدول (25): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية التعاطف، المهارات الاجتماعية) على الالتزام التنظيمي لأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
Regression	329.186	5	65.837	1047.466	.000 <sup>a</sup>
Residual	30.798	490	.063		
Total	359.984	495			

ومن الجدول (25) يلاحظ بأن قيمة الاحصائي (ف) بلغت (1047.466) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). ولتحديد كل من أبعاد الذكاء العاطفي. استخرجت قيم بيتا وقيم (ت) المكافئة لها. والجدول (26) يوضح ذلك.

الجدول (26): نتائج تحليل اختبار بيتا بين كل من إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية والالتزام التنظيمي لأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	Bh	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى الدلالة
(Constant)	.190	.050		3.759	.000
إدارة الانفعالات	.262	.021	.301	12.503	.000
الوعي الذاتي	.346	.025	.402	14.045	.000
الدافعية	-.053	.019	-.067	-2.769	.006
التعاطف	.213	.023	.232	9.240	.000
المهارات الاجتماعية	.157	.024	.172	6.617	.000

يلاحظ من الجدول (26) أن تأثير جميع أبعاد الذكاء العاطفي ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )؛ حيث إنّ معامل بيتا لكل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والدافعية، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية هي على التوالي (0.301، 0.402، -0.067، 0.232، 0.172). وأن قيم (ت) بلغت على التوالي (12.503، 14.045، -2.769، 9.240، 6.617) وأن جميع قيم (ت) لكل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والدافعية، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

وقد اتفقت دراسات كل من جونو وأولاديبو (Gunu & Oladepo, 2014)، و مغربي (2015)، و شوختاي ولاتيف (Chughtai & Lateef, 2015) في وجود مستوى مرتفع من عناصر الذكاء العاطفي المتمثلة في كل من إدارة الانفعالات، والوعي الذاتي، والدافعية، والتعاطف والمهارات الاجتماعية والالتزام التنظيمي لأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة.

السؤال الثالث: هل يوجد تأثير للالتزام التنظيمي على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن؟

ولبيان تأثير الالتزام التنظيمي على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) في الجامعات الأردنية الخاصة. استخرجت نتائج تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الالتزام التنظيمي في الجامعات الأردنية الخاصة. والجدول (27) يوضح ذلك.

الجدول (27): معامل الارتباط لتأثير الالتزام التنظيمي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري
	.933 <sup>a</sup>	.871	.871	.31604

من الجدول (27) يلاحظ وجود ارتباط في تأثير الالتزام التنظيمي على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) في الجامعات الأردنية الخاصة؛ حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد ( $0.933^a$ )

الجدول (28): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الالتزام التنظيمي على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
Regression	332.662	1	332.662	3330.503	.000 <sup>a</sup>
Residual	49.342	494	.100		
Total	382.005	495			

ومن الجدول (28) يلاحظ أن قيمة الاحصائي (ف) بلغت (3330.503) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $0.05 = \alpha$ ). ولتحديد أداء العاملين. استخرجت قيم بيتا وقيم (ت) المكافئة لها. والجدول (29) يوضح ذلك.

الجدول (29): نتائج تحليل اختبار بيتا بين كل من الالتزام التنظيمي وأداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	Bh	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى الدلالة
(Constant)	.183	.060		3.061	.002
EQUALK	.961	.017	.933	57.711	.000

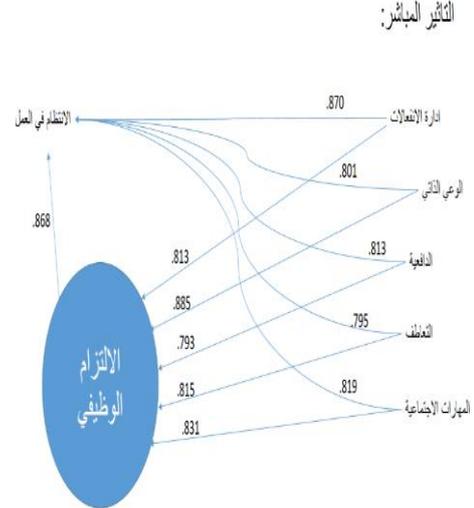
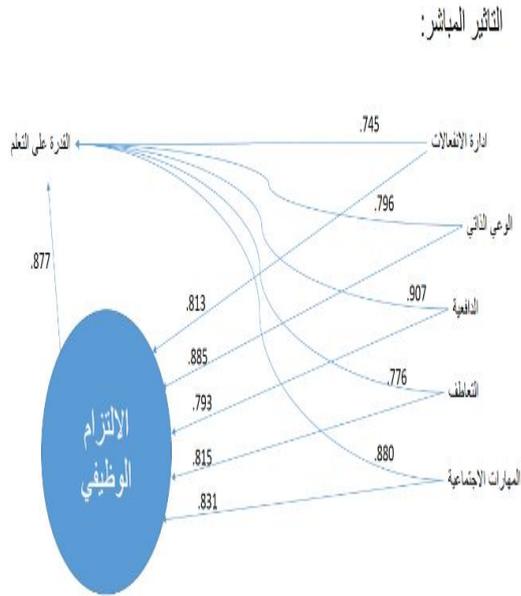
يلاحظ من الجدول (29) أن تأثير الالتزام التنظيمي ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 = \alpha$ )؛ حيث إن معامل بيتا هو ( $0.933$ ). وأن قيم (ت) بلغت ( $57.711$ ) وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $0.05 = \alpha$ ).

واتفقت نتائج الاجابة عن السؤال المتعلق بتأثير الالتزام التنظيمي على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن مع دراسة سانيل (Sanilm, 2009) في العلاقة بين الذكاء العاطفي كمفهوم شامل وادارة التوتر والقلق في مكان العمل. ووجود علاقة دالة احصائيا بين الذكاء العاطفي ومتغيرات التوتر والقلق ودراسة لبظاظو (2010) حول اثر الذكاء العاطفي في الاداء الوظيفي للمدراء العاملين. ودراسة المللي (2010) حول العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي واختلفت مع دراسة (Moghadam, Tehrani & Amin, 2011) في وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي وكل من النمط العقلائي والانطوائي. واتفقت معها بوجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والنمط البيديي. وتتفق الدراسات ذات العلاقة بمجملها مع رؤية الباحثين في تأثير الالتزام التنظيمي على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن.

السؤال الرابع: هل يوجد تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن من خلال الالتزام التنظيمي؟  
للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام اختبار تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (Amos) لتوضيح فيما اذا كان هناك تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن من خلال الالتزام التنظيمي. وتبين الأشكال (1، 2، 3، 4) نتائج اختبار تحليل المسار (Path Analysis) لقياس تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الاردن من خلال الالتزام التنظيمي. وتوضح الأشكال (22، 23، 24، 25) نتائج اختبار تحليل المسار (Path Analysis) لتوضيح تأثير للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل)

لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن من خلال الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0.05)؛ حيث يظهر من خلال قيم مستوى الدلالة التي بلغت في النموذج (0.000) وهي قريبة من الملاءمة التامة، وأن التأثير المباشر للذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في أداء العاملين من حيث (دقة الانجاز، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل) لدى العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن من خلال الالتزام التنظيمي قد تراوحت بين (0.745 – 0.907) وهي تقترب إلى الواحد.

وقد اتصفت نتائج دراسة لأنس (2011). ودراسة الرقاد (2012) ودراسة عبد الله وسويس (Abdallah, & Sweis, 2015). ووجود فروق في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي ومستوى الدراسة والخبرة الوظيفية. وكذلك دراسة العمرات (2014) حول مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية الذات بالاضافة الى دراسة سيد (2016) حول علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي. ودراسة الشهودي (2016) في اثر اذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل. ودراسة زيشان وآخرون (Zeeshanm Sarwat, Rehman, Mishal, & Khan, 2016) في اختبار اثر عناصر الذكاء الاجتماعي ومستوى توافرها في الأداء الوظيفي للعاملين. بالاضافة الى تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده الفرعية: إدارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، والمهارات الاجتماعية. على أداء العاملين المتمثلة في دقة الانجاز، القدرة على التعلم والانتظام في العمل. ومن وجهة نظر الباحثين، فان الذكاء الانفعالي يمثل الطريق الفاعل للوصول إلى الأهداف والغايات وتحديداً المناصب القيادية التي تتطلب تفاعلاً وتعاملاً مع عدد كبير من الناس. وهي تمثل أبرز الصفات التي تطغى على الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من الذكاء الانفعالي وقدرتهم على تفهم أوضاع الآخرين وأحوالهم والتعاطف معهم عند وقوعهم في المشاكل، كما أنهم يمتازون بالمقدرة على فضّ النزاعات والخلافات التي تحصل بينهم وبين الآخرين بسهولة أو تلك التي تحدث بين الأشخاص الآخرين أنفسهم، وهم أيضاً قادرين على التعبير عن ما يختلجهم من مشاعر حتى وإن كانت مشاعر مختلطة، ومما يميزهم أيضاً مقدرتهم على مواجهة المشاكل بثقة عالية، والتكيف مع كافة المواقف الاجتماعية التي يتعاملون بها، وأخيراً فإن الأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الانفعالي هم ميّالون بالغالب إلى الاستقلالية بالرأي ومحاولة فهم الأمور.



#### التوصيات: إزاء ما سبق يوصى بما يلي:

1. تعزيز الرضا في الجامعات الخاصة من خلال زيادة صلاحيات الموظفين فيها.
2. عقد دورات تدريبية ذات طابع عملي تطبيقي لتطوير قدرات العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة في إدارة الانفعالات، والسيطرة على المشاعر السلبية، وتوجيهها نحو سلوكيات إيجابية.
3. تصميم برامج تدريبية تتناول موضوع الذكاء العاطفي للعاملين في الجامعات الخاصة من أجل الوصول إلى مستوى متميز من الأداء وخلق بيئة تنافسية في هذا المجال حتى يصبح الذكاء العاطفي جزء من الثقافة التنظيمية في الجامعات الأردنية الخاصة.
4. الاطلاع على تجارب الدول المتقدمة في مجال دراسة الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، والإفادة من كل ما هو جديد من خلال إقامة حلقات اتصال وتبادل معلومات مع المؤسسات الأكاديمية مثل الجامعات.
5. إجراء دراسات مستقبلية حول دور الالتزام التنظيمي للجامعات الأردنية الخاصة في تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين فيها. على عينات جديدة ومقارنتها بالجامعات الأردنية الحكومية من أجل تطوير أداء العاملين في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وصولاً إلى مفهوم الريادة والتميز ومعايير الجودة العالمية.

#### المصادر والمراجع

- الأحمدي، ط. (2004). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة: دراسة ميدانية للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض. *المجلة العربية للإدارة*، 24(1)، 1-44.
- بظاظو، ع. (2010). اثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للانروا، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الثمالي، ع. (2002). علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية: دراسة تطبيقية على قوات الامن الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- حسين، س.، وحسين، ط. (2006). *الذكاء الوجداني للقيادة التربوية*. عمان: دار الفكر: ناشرون وموزعون.
- الخضر، ع. (2006). *الذكاء الوجداني – إعادة صياغة مفهوم الذكاء*. الكويت: شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع.
- رايح، أ. (2011). الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية. *المجلة العربية لتطوير التفوق، جامعة العلوم والتكنولوجيا، السودان*، (3).
- الرقاد، م. (2012). الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية. *مجلة العلوم الإدارية*، 34(12)، 15-37.
- السالم، م. (2012). *نظرية المنظمة: الهيكل والتصميم*. عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- السماوني، ا. (2007). *الذكاء الوجداني – أسسه، تطبيقاته، تنميته*. عمان: دار الفكر: ناشرون وموزعون.
- سيد، ح. (2016). علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى مدرء المدارس الخاصة في جنوب لبنان (من وجهة نظرهم)، *رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة اللبنانية، بيروت، لبنان*.
- الشهودي، أ. (2016). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل، دراسة ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الأردن. *مجلة العلوم الإدارية، جامعة مؤتة*، 25(12)، 125-146.
- صبرينة، غ. وريحة، بن ع. (2013). الذكاء الانفعالي واستراتيجيات كواجهة الصراع التنظيمي لدى القادة التربويين بمؤسسات التعليم المتوسط. *مجلة العلوم والدراسات النفسية والتربوية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة*، 31(10)، 72-96.
- القطامين، ا. (2010). *الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وحالات تطبيقية*. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- المراد، ح. (2009). تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وانماط القيادة وتأثيرها في زيادة فاعلية القيادة الإدارية "دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- مغربي، ع. (2015). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة، *رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، السعودية*.
- المللي، س. (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقين والعاديين (دراسة ميدانية على طلبة الصف العاشر من مدارس المتفوقين والعاديين في مدينة دمشق). *مجلة جامعة دمشق*، 26(3).
- منصور، م. والقبيج، إ. وعابد، ح. (2013). العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات لدى مديري التسويق في قطاع التأمين. *مجلة العلوم الإدارية*، 38(4)، 28-54.

## References:

- Abdallah, A., & Sweis, R. J. (2015). The effect of a manager's emotional intelligence on employees' work outcomes in the insurance industry in Jordan. *International Business Research*, 8(9).
- Adams, S. H. (2004). *The relationships among adult attachment, general self-disclosure, and perceived organizational trust* (Doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University).
- Allen, N. J. (2017). Organizational commitment in the military: A discussion of theory and practice. In *Organizational Commitment in the Military* (pp. 237-253). Psychology Press.
- Altındağ, E., & Köseadağı, Y. (2015). The relationship between emotional intelligence of managers, innovative corporate culture and employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 210, 270-282.
- Bar-On, R. E., & Parker, J. D. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. Jossey-Bass.
- Chughtai, M. W., & Lateef, K. (2015). Role of emotional intelligence on employees performance in customer services: A case study of telecom sector of Pakistan. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, 3(2), 101-108.
- Cohen, A., & Hudecek, N. (1993). Organizational commitment-turnover relationship across occupational groups: A meta-analysis. *Group & organization management*, 18(2), 188-213.
- Flores, M. M. T., & Tovar, L. A. R. (2008). Emotional intelligence model for directors of research centers in Mexico. *Estudios Gerenciales*, 24(106), 13-30.
- Goleman, D. (2006). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hattrup, K., & Rock, J. (2002). A comparison of predictor-based and criterion-based methods for weighing predictors to reduce adverse impact. *Applied HRM Research*, 7(1), 22-38.
- Law, K. S., Wong, C. S., Huang, G. H., & Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life

- satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), 51-69.
- Lynn, A. (2001). *The emotional intelligence activity book: 50 activities for promoting EQ at work*. Amacom.
- Moghadam, A. H., Tehrani, M., & Amin, F. (2011). Study of the relationship between emotional intelligence (EI) and management decision making styles. *World Applied Sciences Journal*, 12(7), 1017-1025.
- Newman, M. (2009). *Emotional capitalists: The new leaders*. John Wiley & Sons.
- Noorafshan, L., & Jowkar, B. (2013). The effect of emotional intelligence and its components on creativity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 791-795.
- Patton, W. D., Witt, S. L., Lovrich, N., & Fredericksen, P. J. (2002). Human resource management: The public service perspective.
- Samilm, K. (2009). Role of emotional intelligence in managing stress and anxiety at workplace. *Journal of social science*, 141(51), 112 – 142.
- Tella, A., Ayeni, C. O., & Popoola, S. O. (2007). Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo State, Nigeria. *Library philosophy and practice*, 9(2).
- Zeeshan A., Sarwat S., Zia Ur Rehaman, Mishal K. & Khan A. (2016). The impact of emotional intelligence on employee's performance in public and private higher educational institutions of Pakistan. *Journal of business and management*, 18(11), 63 – 71.