

جامعة الشرقية
A' SHARQIYAH UNIVERSITY



كلية إدارة الأعمال

أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في
الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) في سلطنة عُمان

**The Impact of Emotional Intelligence on
Organizational Commitment and Job Performance of
Employees in Oman's University of Technology and
Applied Sciences (Technology Colleges)**

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
تخصص إدارة الأعمال

إعداد

ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية

إشراف

الدكتور خالد عبد دهليز

1443-2022هـ

أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في
الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) في سلطنة عُمان

The Impact of Emotional Intelligence on Organizational
Commitment and Job Performance of Employees in
Oman's University of Technology and Applied Sciences
(Technology Colleges)

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
تخصص إدارة الأعمال

إعداد

ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية

إشراف

الدكتور خالد عبد السلام دهليز

(2022-1443هـ)

أيه قرآنيه

قال تعالى:

﴿قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم

الحكيم﴾

صدق الله العظيم

[البقرة: 32]

إهداء

إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها إلى نبع العطف والحنان... جدتي
إلى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي... أمي... من كانت دعواتها وكلماتها
رفيق الألق والتفوق

إلى السند والعضد والساعد.... أخواني وأخواتي
إلى جميع أهلي وأحبابي وأصدقائي وكل من يعز علي
أهديكم خلاصة جهدي العلمي

الإجازة

أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في
الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) في سلطنة عُمان

The Impact of Emotional Intelligence on Organizational
Commitment and Job Performance of Employees in
Oman's University of Technology and Applied Sciences
(Technology Colleges)

أعدتها الطالبة

ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ / / 2022 م وتم إجازتها.

المشرف

الدكتور / خالد عبد عبدالسلام دهليز

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	الاسم
	- 1
	- 2
	- 3
	- 4

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في
الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) في سلطنة عُمان

The Impact of Emotional Intelligence on Organizational
Commitment and Job Performance of Employees in
Oman's University of Technology and Applied Sciences
(Technology Colleges)

أقر بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي وأن محتوى الرسالة
غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث
الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحثة ...

الاسم: ابتسام بنت محمد بن عامر العويسية

التوقيع:

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنزل على عبده الكتاب وأظهر الحق بالحق وأخزى الأحزاب..
والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى إله وصحبه
أجمعين ... أما بعد...

الحمد لله ذي الرضا المرغوب الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي..
يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر ووافر العرفان إلى كل من أعانني على إتمام هذه
الرسالة.. وأخص بالشكر الأستاذ المشرف الدكتور / خالد دهليز الذي كان خير
الموجه وخير المعلم فلم يبخل علينا بما يملك من معرفة ليساعدنا في إنجاز هذا
البحث، فجزاك الله عنا خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر للأخوة المحكمين الذي قدموا لنا آراءهم الرشيدة ومقترحاتهم
الجزيلة في تحكيم أداة الرسالة (الاستبانة).. ولا يفوتنا أن نقدم الشكر والثناء
للأساتذة المحترمين بجامعة الشرقية الذين قاموا بتقديم المواد في برنامج الماجستير،
ولا أنسى جميع الأصدقاء والزملاء الذين وقفوا معنا ولم يبخلوا علينا بما كسبوه
من معرفه.

ملخص الدراسة

يُعتبر الذكاء العاطفي أحد أهم العوامل النفسية البارزة التي يتم دراستها لفهم الآليات التي تؤثر في اتجاهات وانطباعات وسلوك العاملين الحالية والمستقبلية في المؤسسات الخدمية وخصوصا في عصر العولمة والتسارع التقني. هدفت هذه الدراسة لاختبار أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للإداريين العاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية وبالتحديد الكليات التقنية، كما أن الدراسة تطرقت لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في الكليات التقنية وتصوراتهم حول مستويات الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لديهم.

اتبعت الدراسة المنهجية الكمية واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات والتي تم توزيعها إلكترونيا على العاملين الإداريين في الكليات التقنية السبعة باستخدام أسلوب العينة الميسرة. حصلت الباحثة على 259 استجابة صالحة للتحليل وتم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد علاقة موجبة قوية ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي بينما جاءت علاقة الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي بدرجة متوسطة. وأظهرت النتائج أن "الدافعية" هي أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثيرا في كلا من الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي. كما توصلت النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة معنوية في إستجابات المبحوثين حول الذكاء العاطفي تُعزى للفئات العمرية.

خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات والتي من أبرزها ضرورة تفهم وتفعيل دور الذكاء العاطفي في قطاع التعليم العالي لكي يتمكن الأفراد من العمل بهذا الفكر في المستقبل في جميع أمور الحياة. كما يجب أن يتم تنفيذ دورات تدريبية مكثفة في الذكاء العاطفي لما له من تأثير كبير في العملية التنموية والتطويرية للمؤسسات التعليمية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي، جامعة التقنية والعلوم التطبيقية، سلطنة عُمان.

Abstract

Emotional intelligence is one of the most important psychological factors studied to understand the mechanisms that affect workers' current and future attitudes, impressions, and behaviors in service institutions, especially in light of globalization and technological advancements. This study aimed to test the impact of emotional intelligence on organizational commitment and job performance for employees working at the University of Technology and Applied Sciences, specifically technical colleges.

The study followed the quantitative methodology and employed the questionnaire as the primary tool for data collection, which was distributed electronically to administrative employees in the seven colleges of technology using the convenient sampling method. The researcher obtained 259 valid responses for the analysis. In addition, SPSS was used to answer the study questions and test its hypotheses.

The findings of the study showed that there is a strong and significant positive relationship between emotional intelligence and job performance, while the relationship between emotional intelligence and organizational commitment came to a medium degree. In addition, the results showed that "motivation" is the most influential dimension of emotional intelligence in affecting organizational commitment and job performance. The results also found significant differences in the respondents' responses about emotional intelligence due to the age groups.

The study concluded with a set of recommendations, most notably the need to understand and activate the role of emotional intelligence in the higher education sector so that individuals can work with this thought in the future in all matters of life. In addition, intensive training courses in emotional intelligence should be organized because of its significant impact on the development of educational institutions.

Keywords: Emotional intelligence, organizational commitment, job performance, University of Technology and Applied Science, Sultanate of Oman

قائمة المحتويات

ج	أيه قرآنيه
د	إهداء
هـ	الإجازة
و	الإقرار
ز	شكر وتقدير
ح	ملخص الدراسة
ط	ABSTRACT
ي	قائمة المحتويات
م	قائمة الجداول
ع	قائمة الأشكال
ف	قائمة الملاحق
19	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
20	1.1 المقدمة:
22	1.2 مشكلة الدراسة
23	1.3 أسئلة الدراسة
24	1.4 أهداف الدراسة
24	1.5 نموذج وفرضيات الدراسة
24	1.5.1 - نموذج الدراسة
25	1.5.2 - فرضيات الدراسة
26	1.6 أهمية الدراسة
27	1.7 حدود الدراسة
28	1.8 مصطلحات الرسالة
29	1.9 ملخص الفصل الأول وهيكلية الدراسة
32	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
33	المبحث الأول: الذكاء العاطفي
33	2.1.1 مقدمه
33	2.1.2 مفهوم الذكاء العاطفي
35	2.1.3 رموز الذكاء العاطفي
36	2.1.4 أهمية الذكاء العاطفي
38	2.1.5 أبعاد ونماذج الذكاء العاطفي
38	2.1.5.1 أبعاد الذكاء العاطفي
43	2.1.5.2 نماذج الذكاء العاطفي
49	2.1.6 مقاييس الذكاء العاطفي
49	2.1.6.1 نموذج ماير وسالوفي لذكاء العاطفي

50.....	2.1.6.2 نموذج بار- أون لذكاء العاطفي
50.....	المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي
50.....	2.2.1 المقدمة
51.....	2.2.2 مفهوم الإلتزام التنظيمي
53.....	2.2.3 خصائص الإلتزام التنظيمي
54.....	2.2.4 أهمية الإلتزام التنظيمي
55.....	2.2.5 أنواع الإلتزام التنظيمي
56.....	2.2.5.1 الإلتزام الاستمراري
56.....	2.2.5.2 الإلتزام العاطفي
57.....	2.2.5.3 الإلتزام المعياري
58.....	2.2.6 مراحل الإلتزام التنظيمي
59.....	2.2.7 آثار الإلتزام التنظيمي
59.....	2.2.7.2 آثار الإلتزام التنظيمي على مستوى المؤسسة
59.....	2.2.7.3 آثار الإلتزام التنظيمي على المستوى الاجتماعي
60.....	2.2.8 العوامل المؤثرة على الإلتزام التنظيمي
61.....	المبحث الثالث: الأداء الوظيفي
61.....	2.3.1- مقدمة:
61.....	2.3.2 مفهوم الأداء الوظيفي
62.....	2.3.3 عناصر الأداء الوظيفي
64.....	2.3.4 محددات الأداء الوظيفي
65.....	2.3.5 أهمية الأداء الوظيفي
66.....	2.3.6 الذكاء العاطفي وتأثيره على الأداء الوظيفي
68.....	المبحث الرابع: الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية
68.....	2.4.1 نبذة تعريفية عن الجامعة
69.....	2.4.2 رؤية ورسالة الجامعة
69.....	2.4.2.1 رؤية الجامعة
69.....	2.4.2.2 رسالة الجامعة
69.....	2.4.3 أهداف الجامعة
70.....	2.4.4 التخصصات الأكاديمية في الجامعة
71.....	المبحث الخامس: الدراسات السابقة
71.....	2.5.1 الدراسات العربية السابقة
77.....	2.5.2 الدراسات الأجنبية السابقة
82.....	2.5.3 التعليق على الدراسات السابقة
84.....	2.5.4 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة في عدة نقاط وهي كالتالي:
85.....	2.6 ملخص الفصل الثاني
87.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
88.....	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية
88.....	3.1- المقدمة
89.....	3.2 منهج الدراسة

90.....	3.3 مجتمع الدراسة
90.....	3.4 عينة الدراسة
91.....	3.5 الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية
95.....	3.6 أداة الاستبانة
98.....	3.7 صدق أداة الاستبانة
102.....	3.8 ثبات أداة الدراسة
103.....	3.9 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
103.....	3.10 ملخص الفصل
106.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها
107.....	المقدمة
107.....	4.2 الإجابة على أسئلة الدراسة
120.....	4.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة
137.....	4.4 ملخص الفصل الرابع
139.....	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
139.....	5.1- النتائج المتعلقة بوحدة المعاينة والتحليل
140.....	مقدمة
140.....	5.1 النتائج المتعلقة بوحدة المعاينة والتحليل
141.....	5.2 النتائج
146.....	5.4 التوصيات
147.....	قائمة المراجع
147.....	اولاً: المراجع العربية
152.....	ثانياً: المراجع الأجنبية
155.....	ثالثاً: المراجع الإلكترونية
156.....	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول 1: توزيع مجتمع الدراسة..... 90
- جدول 2: متغيرات معادلة ستيفن ثامبسون..... 91
- جدول 3: توزيع أفراد العينة النوع الاجتماعي..... 92
- جدول 4: توزيع أفراد العينة الحالة الاجتماعية..... 92
- جدول 5: توزيع أفراد العينة للمستوى التعليمي..... 93
- جدول 6: توزيع أفراد العينة الفئة العمرية..... 94
- جدول 7: توزيع أفراد العينة لسنوات الخبرة..... 94
- جدول 8: توزيع أفراد العينة الوظيفة الحالية..... 95
- جدول 9: عدد الفقرات لكل مجالات الاستبانة..... 96
- جدول 10: مقياس ليكرت السباعي..... 97
- جدول 11: معايير التقييم المستخدمة لقياس مستويات العبارات..... 97
- جدول 12: توزيع الأسئلة على محاور الدراسة..... 97
- جدول 13: العلاقة بين محور الوعي الذاتي والعبارات الخاصة به..... 98
- جدول 14: العلاقة بين محور التعاطف والعبارات الخاصة به..... 99
- جدول 15: العلاقة بين محور الدافعية والعبارات الخاصة به..... 99
- جدول 16: العلاقة بين محور ضبط الذات والعبارات الخاصة به..... 100
- جدول 17: العلاقة بين محور الالتزام التنظيمي والعبارات الخاصة به..... 100
- جدول 18: العلاقة بين محور الأداء السياقي والعبارات الخاصة به..... 101
- جدول 19: العلاقة بين محور أداء المهمة والعبارات الخاصة به..... 102
- جدول 20: معامل الثبات لمحاور الدراسة حسب مقياس كرونباخ الفا..... 102
- جدول 21: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الوعي الذاتي..... 108
- جدول 22: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التعاطف..... 108
- جدول 23: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الدافعية..... 109
- جدول 24: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال ضبط الذات..... 110
- جدول 25: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الالتزام التنظيمي - العاطفي..... 111
- جدول 26: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الأداء السياقي..... 112
- جدول 27: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء المهمة..... 113
- جدول 28: مصفوفة الارتباطات بين محاور الدراسة..... 114
- جدول 29: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير "الجنس"..... 115
- جدول 30: الرتب "الجنس"..... 115
- جدول 31: إحصائيات الاختبار "الجنس"..... 116

- جدول 32: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير " العمر " 116
- جدول 33: اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) تعزى لمتغيرات الدراسة " العمر " 117
- جدول 34: الإحصاء الوصفي "العمر" لمتغير الذكاء العاطفي 118
- جدول 35: اختبار تجانس الفروق "العمر" لمتغير الذكاء العاطفي 118
- جدول 36: مقارنات متعددة "العمر" 119
- جدول 37: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير "سنوات الخبرة" 119
- جدول 38: اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) تعزى لمتغيرات الدراسة "سنوات الخبرة" 120
- جدول 39: ملخص النموذج للارتباط للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي 121
- جدول 40: اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي 122
- جدول 41: يوضح المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي 122
- جدول 42: ملخص النموذج للارتباط بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي 123
- جدول 43: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) للفرضية الأولى بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي 123
- جدول 44: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي 123
- جدول 45: ملخص النموذج للارتباط بين ضبط الذات والإلتزام التنظيمي 124
- جدول 46: تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بين ضبط الذات والإلتزام التنظيمي 124
- جدول 47: يوضح المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين ضبط الذات والإلتزام التنظيمي 125
- جدول 48: ملخص النموذج للارتباط بين التعاطف والإلتزام التنظيمي 125
- جدول 49: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين التعاطف والإلتزام التنظيمي 126
- جدول 50: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين التعاطف والإلتزام التنظيمي 126
- جدول 51: ملخص النموذج للارتباط بين الدافعية والإلتزام التنظيمي 127
- جدول 52: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الدافعية والإلتزام التنظيمي 127
- جدول 53: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الدافعية والإلتزام التنظيمي 128
- جدول 54: ملخص النموذج للعلاقة للارتباط بين لذكاء العاطفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي 129
- جدول 55: اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الذكاء العاطفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي 129
- جدول 56: يوضح المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الذكاء العاطفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي 130
- 130
- جدول 57: ملخص النموذج للارتباط بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي 130
- جدول 58: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي 131
- جدول 59: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي 131
- جدول 60: ملخص النموذج للارتباط بين ضبط الذات والأداء الوظيفي 132
- جدول 61: يوضح تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين ضبط الذات والأداء الوظيفي 132
- جدول 62: معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط بين ضبط الذات والأداء الوظيفي 133

- جدول 63: ملخص النموذج للارتباط بين التعاطف والأداء الوظيفي 133
- جدول 64: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين التعاطف والأداء الوظيفي 134
- جدول 65: يوضح معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط بين التعاطف والأداء الوظيفي 134
- جدول 66: ملخص النموذج للارتباط بين الدافعية والأداء الوظيفي 135
- جدول 67: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الدافعية والأداء الوظيفي 135
- جدول 68: معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الدافعية والأداء الوظيفي 136

قائمة الأشكال

- شكل 1 المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.....25
- شكل 2 نموذج توضيحي لخطوات الدراسة.....88
- شكل 3 يوضح مقارنة المتوسطات الحسابية لمحور الذكاء العاطفي.....110
- شكل 4 يوضح مقارنة المتوسطات الحسابية لمحور الأداء الوظيفي.....113

قائمة الملاحق

- 156.....ملحق رقم (1): قائمة المحكمين
- 157.....ملحق رقم (2): الاستبانة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1.1- المقدمة
- 1.2- مشكلة الدراسة
- 1.3- أسئلة الدراسة
- 1.4- أهداف الدراسة
- 1.5- نموذج وفرضيات الدراسة
- 1.6- أهمية الدراسة
- 1.7- حدود الدراسة
- 1.8- مصطلحات الدراسة
- 1.9- ملخص الفصل الأول وهيكلية الدراسة

1.1 المقدمة:

إن التحديات التي تتعرض لها المؤسسات بجميع أنواعها هي أكبر وأقوى مما كانت عليه في الماضي، حيث كانت المتغيرات البيئية ذات اضطراب أقل وتأثيرها كان أقل في إحداث تغيرات منخفضة فلماذا كان نسبة التأثير على المؤسسات منخفضة، بينما في الوقت الراهن وعلى العولمة الحديثة فأن التأثيرات على المتغيرات البيئية الخارجية للمؤسسة سريعة التقلب ولا يمكن توقعها. فأصبح هناك تحدي كبير على المؤسسات في المحافظة على مركزها وعلى أداء عمالها رغم الظروف من خلال تركيزهم في الاهتمام على الموارد البشرية وعلى كافة الموارد الأخرى من خلال المحافظة على استقرار العمل والفعالية المتوقعة من أجل تحقيق الأهداف، وبذل المزيد للحصول على الأداء المتميز بالعمل على وتيرة عالية تتميز بالدقة والانضباط (المبروك، 2015). إن الدراسات الحديثة تطورت بحيث ركزت على العامل من خلال فهم ومعرفة بأنه ليس أداة تستخدم لإنجاز العمل لساعات طويلة مقابل أن يحصل على الأكل والشرب أو الاحتياجات الأساسية ليعيش، ولكن أثبتت الدراسات الحديثة للإدارة أن هناك احتياجات أخرى للعامل يجب أن تتوفر له البيئة المناسبة للعمل، بالإضافة أنه يجب أن يحصل على الدورات التدريبية التي تساهم في تنمية مهاراته وقدراته لكي يحسن من إداءه الوظيفي في المؤسسة التي ينتمي لها (موصلي، 2013). يعد مفهوم الأداء الوظيفي من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح وتطور الموظف بشكل خاص أو المؤسسة بشكل عام، لما له دور كبير في تحقيق أهداف الفرد أو المؤسسة التي تعمل بها ويساهم على تطويرها ورفقيها بين منافسيها من المؤسسات الأخرى. فعرف لنا الباقي الأداء الوظيفي هو " دراسة وتحليل أدائهم لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله للمسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى" (عبد الباقي، 2004، ص 16).

ركزت الدراسات الحديثة على إن القائد يجب أن يتمتع بالذكاء وأن ينمي هذه المهارة بالتدريب لكي يتعامل مع مرؤوسيه ، وذلك من خلال أن لا يتعامل مع جميع المرؤوسين بنفس الأسلوب وإنما عليه أن يتعامل مع كل موظف بما يتناسب مع مهامه وظروفه الصحية والاجتماعية مثل لو لديه موظف صارت معه حادثة وفاه لفرد من عائلته وهو مسؤول عن البيانات الإحصائية فيجب على القائد أن يتفهم الحالة النفسية التي يمر فيها هذا الموظف وأن لا يقوم بتكليفه بأمر تتطلب تدقيق مثل السابق وإنما يكلفه بمهام بسيطة لا تطلب الكثير من التركيز والدقة في العمل لحين تخطية هذه المرحلة فإن هذا يسمى بالذكاء العاطفي في العمل، في الوقت نفسه فإن العامل سيقدّر هذا الموقف لقائدة وسيبذل جهداً في تقديم أفضل ما لديه لتحسين أداءه الوظيفي، فهنا نلاحظ أن الذكاء العاطفي يجعل بيئة العمل تتمتع بالإيجابية وإنه من السمات التي يجب أن يتحلى بها القائد أو العاملين في بيئة العمل أو في العلاقات الشخصية خارج المؤسسة، فهذا أهتم الباحثين بمفهوم الذكاء العاطفي في منتصف التسعينات وإنه على الفرد أن يتمتع بهذا النوع من الذكاء لأنها تخلق نوع من السعادة والألفة في العمل وتجعل من بيئة العمل بيئة محفزة على الإبداع في الأداء الوظيفي لأنها تؤثر على المشاعر الخاصة بالفرد أو على من حوله.

أن الذكاء العاطفي يساهم في فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين سواء كان قائد أو عامل من خلال، ويتمثل ذلك من خلال إدارة القيم والأخلاق العالية والعادات والتقاليد التربوية والعمليات التعليمية، والتي تتمثل في الثقة المتبادلة بين القائد والعامل من خلال إعطاء الحرية في التصدي للعواقب والتحديات وطريقة اتخاذ القرارات المناسبة والفعالة في المؤسسة التنظيمية والمعمول به من القوانين والقيم التي تحكم المهارات والسلوك كل هذا يتضح في طريقة أداءهم الوظيفي (Shian-

(Yei,et,al.,2022)

كما إن لنا قدوة حسنة في الذكاء العاطفي وهو رسولنا المصطفى محمد بن عبد الله صل الله عليه وسلم فقد كان يتميز بالذكاء العاطفي في تعاملاته مع أصحابه حين كان يوصيهم بقوله الشريف (لا تغضب) لأن الغضب صفة سيئة لا تجلب لصاحبها إلا الأمور السيئة كما أنها تنفر الناس من حولك فكان واضح من خلال حكمته وطريقته كيف استطاع أن يتخطى ضغط المشركين عليه في رده عن نشر الدين الإسلامي ومحاربة المشركين له وكيف كان يتعامل مع الصحابة ويثبتهم لكي يحققوا رسالتهم وهو نشر الدين في كل مكان (مصطفى، 2010).

ستركز هذه الدراسة على الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان من حيث أنها تهتم بهذا النوع من الذكاء ومدى تطبيقها له في بيئتها الداخلية وهل للذكاء العاطفي تأثير على أداء العاملين الإداريين.

1.2 مشكلة الدراسة

تتطلع سلطنة عُمان إلى تعزيز منظومة التعليم التقني ليتناسب مع إنشاء جامعة التقنية والعلوم التطبيقية من خلال المرسوم السلطاني (2020/76) بدمج الكليات التقنية مع الكليات التطبيقية لأنها تعتبر ركيزة مهمة للوصول إلى أهداف الموضوع وليساهم في تحقيق رؤية عُمان 2040 (رؤية عُمان، 2040)، قال رئيس الجامعة في لقاء له ل(عمان) نجاح مشروع الدمج تحت مظلة الجامعة لانسجام أهدافه مع رؤية عمان 2040 إن " أكد على البرامج الاستراتيجية التي ستقوم الجامعة بتنفيذها تعد هدفاً من أهداف أولية الأنفة الذكر، والتي تمحورت على عدة نقاط مختلفة وأهمها تطوير الكفاءات الوطنية ذات قدرات ومهارات ديناميكية منافسة محلياً وعالمياً" (www.omandaily.om).

من هذا المنطلق ستركز الدراسة في إهمال الكثير من الإداريين لأهمية الذكاء العاطفي في عملهم بالإضافة أن هناك إداريين يتميزوا بوجود اختلافات متفاوتة في مهارات الذكاء العاطفي، مما قد يؤثر على التميز والإبداع في طريقة الأداء الوظيفي فيما بينهم، كما أن تدني مستوى الذكاء العاطفي يؤدي

إلى انخفاض مستوى الأداء وجودة العمل وطريقتهم في اتخاذ القرارات التي قد تكون فاشلة في بعض الأحيان، فنحن نعلم أن المؤسسات تعتمد في طريقة التوظيف واختيار الموظفين أو العاملين على قدراتهم العقلية مما أدى إلى حدوث الكثير من المشاكل في العمل وتم تصنيفه بأن هناك عجز في مهارات الذكاء العاطفي وهذا ما توصل له أورده (محمد، 2013) نقلا عن مصادر علمية أخرى. الذكاء العاطفي سيوضح لنا لماذا توجد فروقات متفاوتة بين العاملين مع أنهم قد يكونوا من نفس البيئة الخارجية وبعضهم يملك مستوى متساوٍ من الخبرات العقلية أو المؤهل العلمي (Lynn,2001). فجاءت الدراسات الحديثة التي تحت على أن يكون هناك ذكاء عاطفي في العمل سواء كان في طريقة تواصل القائد مع العاملين لديه أو في طريقة تعامل العاملين فيما بينهم، إن مشكلة الدراسة الأساسية ستكون في معرفة أن الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية تستخدم الذكاء العاطفي في بيئتها الداخلية وهل للذكاء العاطفي تأثير على أداء العاملين في الجامعات التقنية، تم التركيز في هذه الدراسة على (الكليات التقنية السبعة) فقط وهي (الكلية التقنية العليا - الكلية التقنية بإبراء - الكلية التقنية بنزوى - الكلية التقنية بالمصنعة - الكلية التقنية بعبري - الكلية التقنية بشناص - الكلية التقنية بصلالة).

1.3 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي لهذه الدراسة هو كالتالي: "إلى أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي

والأداء الوظيفي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية؟"

وينبثق عنها الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هي تصورات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية حول مستويات الذكاء العاطفي

التي يتمتعون بها؟

2- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية؟

3- ما هي تصورات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية حول مستويات الأداء الوظيفي؟

4- ما هو شكل العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي في الجامعات التقنية

والعلوم التطبيقية؟

5- هل يوجد فروق في استجابات الباحثين فيما يرتبط بتقديراتهم للذكاء العاطفي تعزى للعوامل

الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة)؟

1.4 أهداف الدراسة

1- التعرف على مستويات الذكاء العاطفي لدى الإداريين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية.

2- التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية.

3- التعرف على مستوى أداء العاملين الإداريين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية.

4- دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم

التطبيقية.

1.5 نموذج وفرضيات الدراسة

1.5.1- نموذج الدراسة

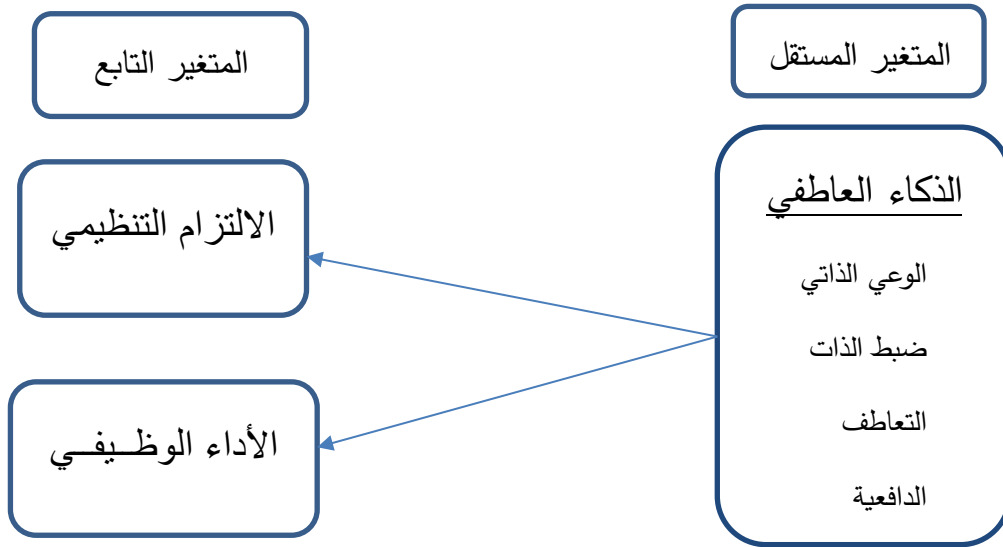
بناء على مشكلة الدراسة وإيجاد الحلول لها، فقد تم تحديد متغيرات الدراسة وهي كالتالي:

المتغير المستقل: الذكاء العاطفي وتتفرع منها عدة متغيرات فرعية (الوعي الذاتي، ضبط الذات،

التعاطف، الدافعية).

المتغير التابع الأول: الالتزام التنظيمي.

المتغير التابع الثاني: الأداء الوظيفي.



شكل 1 المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

المصدر: إعداد الباحث بناء على دراسة (Khalid et al., 2018)

1.5.2- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى (H1): يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، ضبط الذات، التعاطف، الدافعية) والالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان. وتتفرع من هذه الفرضية فرضيات تابعة التالية:

H1a: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الوعي الذاتي والالتزام التنظيمي للعاملين.

H1b: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي للعاملين.

H1c: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التعاطف والالتزام التنظيمي للعاملين.

H1d: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الدافعية والالتزام التنظيمي للعاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية (H2): يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، ضبط الذات، التعاطف، الدافعية) والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان. وتتفرع من هذه الفرضية فرضيات تابعة التالية:

H2a: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي للعاملين.

H2b: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين ضبط الذات والأداء الوظيفي للعاملين.

H2c: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التعاطف والأداء الوظيفي للعاملين.

H2d: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الدافعية والأداء الوظيفي للعاملين.

1.6 أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة في المجالات العلمية والعملية التالية:

- **الأهمية العلمية:** تمكن أهمية الدراسة من كونها تستعرض موضوعاً حيوي يهتم بالجانب النفسي للعاملين في القطاع الإداري في بيئة أكاديمية في السلطنة، وتتمحور هذه الأهمية في الاستفادة العلمية للدراسة في هذا المجال من خلال المراجع والنتائج والتوصيات التي ستساهم في إثراء الساحة العلمية والأدبية في المكتبات العربية عامة والعمانية خاصة، ويتمثل هذا من خلال ازدياد والتراكم المعرفي الذي سيضاف إلى الدراسات السابقة المهمة في هذا المجال، كما يطمح الباحث أن تساهم هذه الدراسة في توسيع مداركة ومهاراته والمعرفة النظرية والمعلوماتية الخاصة في هذا المجال الإداري.

- **الأهمية العملية:** تنبثق أهمية الدراسة العملية في التركيز على الجوانب الإيجابية لأثر الذكاء العاطفي في الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي ومعالجة السلبيات أو محاولة تجنب حدوثها في حالة أنها حدثت لما له من أثر كبير في بيئة العمل، ونظراً لأهمية موضوع الذكاء العاطفي فلا

بد من نشر مفهوم وترسيخ هذا المفهوم بين المؤسسات الحكومية أو الخاصة من أجل تفعيله في العمل ويتمثل ذلك في مواردها البشرية، وبسبب كثرة المنافسين في سوق العمل فهذا يساهم في القيمة التنافسية والمميزة للمؤسسة لتساعدنا لتتسجم وتتفاعل مع المتغيرات البيئية المختلفة، فيتميز الذكاء العاطفي باهتمامه بالجانب المعنوي للعاملين بحيث يساهم في تطوير وتحسين أداءهم الوظيفي، كما انه مكمل للعناصر التحفيزية والتنموية المعمول بها في البيئة الداخلية للمؤسسة المتنوعة والتي لها أثر ملموس على الالتزام التنظيمي الذي يتضح من خلال الأداء الوظيفي.

تساهم هذه الدراسة في نشر مفهوم الذكاء العاطفي بين الإداريين ومعرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وتأثير على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين، تساعد أصحاب القرار على تسليط الضوء على الذكاء العاطفي في العمل، كما أنها تساهم في إعطاء فكرة عن دور متغيرات الذكاء العاطفي في ترسيخ الالتزام التنظيمي وتطوير جودة الأداء الوظيفي للعاملين. تكمن أهميتها في معرفة طرق قياس الذكاء العاطفي من خلال الالتزام التنظيمي وأداء العاملين.

1.7 حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة إلى:

الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة من عام 2021م لغاية عام 2022م.

الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين الإداريين العاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) والبالغ عددها سبع كليات في سلطنة عمان.

الحدود البشرية: تم تطبيق هذه الدراسة على جميع الإداريين العاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية).

1.8 مصطلحات الرسالة

الذكاء العاطفي: بأنه " إدراك الفرد لمشاعره الخاصة، والقدرة على محاورة هذه المشاعر، والقدرة على السيطرة عليها من أجل تسهيل التفكير، والقدرة على التعرف على المشاعر، ومن ثم القدرة على إدارة مشاعر الآخرين" (Woolsey,2016).

وتعرف إجرائياً بأنها تقديرات المبحوثين حول قدرتهم في فهم مشاعرهم ومن ثم فهم مشاعر الآخرين والقدرة على التعامل معهم بما يتناسب مع مشاعرهم وعواطفهم وإيجاد الحلول المناسبة.

الوعي الذاتي: هي القدرة على فهم عواطفك بدقة في فترة معينة، وعلى معرفة ميولك ونزاعاتك ورغباتك في المواقف المختلفة (ترافيس برادبييري،2010)

وتعرف إجرائياً بأنها تقديرات المبحوث حول قدرته في فهم مشاعره ومعرفة سلبيات وإيجابيات والمقدرة على إدارتها وضبطها بما يتناسب مع المواقف التي يكون فيها.

ضبط أو إدارة الذات: " إن تظل مسيطراً على ردود أفعالك العادية تجاه حوادث وتحديات، بل وحتى أشخاص معينين" (حسين، 2006).

وتعرف إجرائياً بأنها تقديرات المبحوث حول قدرته في على كبح مشاعرك بحيث أنك لا تستثار والسيطرة على ردود أفعالك وقت الغضب.

التعاطف: هو " الشعور بمشاعر وعواطف الآخرين والتعامل معهم بطريقة تسهم بالتناغم والتحكم في الصراع وتقدير عواطف الآخرين وتقديم المساعدة والدعم لهم" (ترافيس برادبييري،2010).

وتعرف إجرائياً بأنها تقديرات المبحوث حول قدرته في فهم مشاعره ومحاولة التخفيف عنهم في الأوقات العصيبة التي قد يمروا بها ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لهم.

الدافعية: هي " قدرة الفرد على توجيه العواطف على الهدف والاحتفاظ بالتفاؤل والاعتماد على التركيز والبعد عن الشكوك والاندفاع" (حسين، 2006).

وتعرف إجرائياً بأنها تقديرات المبحوث حول قدرة الفرد على تحفيز نفسه أو الآخرين لتحقيق أحلامهم وطموحاتهم وأهدافهم الخاصة.

الأداء الوظيفي: "يشير أداء الموظف إلى كيفية تصرف العاملين في مكان العمل ومدى أدائهم لمهام الوظيفة التي التزمت بها" (Ashley Donohoe, 2019).

وتعرف إجرائياً بأنها تقديرات المبحوث حول قدرة العامل على إنجاز المهام الموكلة إليه بالطريقة الصحيحة وفي الوقت المناسب ويمكن أن يتوفر الأبداع في إنجاز المهمة.

الالتزام التنظيمي: " بأنه استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة" (Porter, 1968).

وتعرف إجرائياً بأنها تقديرات المبحوث حول قدرته في التمتع بمستوى عال من الالتزام التنظيمي والذي يتمثل في إن الموظفين فخورون بوظائفهم ولديهم ولاء عال للمؤسسة التي يعملون بها كما أن نسبة دورانهم قد تكون معدومة ويقل احتمال تسريب المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة.

1.9 ملخص الفصل الأول وهيكلية الدراسة

تناول الباحث في الفصل الأول تحديد المشكلة وهو موضوع الدراسة، وتليها قام الباحث باستعراض أهداف الدراسة وتساؤلاتها، كما وضح الباحث المتغيرات المستخدمة في الدراسة، ثم قام الباحث بالتطرق إلى فرضيات الدراسة المكونة من فرضيتين رئيسيتين وثمان فرضيات فرعية، من ثم قام الباحث بعرض أهمية الدراسة وحدودها، كما ذكر التعريفات الإجرائية لها.

أما عن هيكلية الدراسة تم التطرق في الفصل الثاني الإطار النظري والذي يحتوي على 5 مباحث،

المبحث الأول " الذكاء العاطفي " المبحث الثاني " الالتزام التنظيمي " المبحث الثالث "الأداء الوظيفي "

المبحث الرابع " الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية" أما المبحث الخامس ناقش " الدراسات السابقة"

(العربية والإنجليزية) وتم التعقيب على هذه الدراسات، ومن ثم تم التطرق إلى ما يميز هذه الدراسات

عن غيرها. أما في الفصل الثالث فقد تم التطرق عن منهجية الدراسة وإجراءاتها، أما في الفصل

الرابع فقد تضمن على نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها، الفصل الخامس ناقش النتائج والتوصيات

التي خرجت بها هذه الدراسة وأخيراً قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

❖ مقدمة

❖ المبحث الأول: الذكاء العاطفي

❖ المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي

❖ المبحث الثالث: الأداء الوظيفي

❖ المبحث الرابع: جامعة التقنية والعلوم التطبيقية

❖ المبحث الخامس: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الذكاء العاطفي

2.1.1 مقدمه

يناقش هذا المبحث المفاهيم المتعددة لذكاء العاطفي، كما سيناقد التسميات الأخرى المعروف للذكاء العاطفي والرموز والمختصرات الدالة على هذا المصطلح (الذكاء العاطفي)، بالإضافة سنناقش أهمية الذكاء العاطفي بالإضافة لأبعاد ونماذج ومقاييس الذكاء العاطفي.

2.1.2 مفهوم الذكاء العاطفي

إن الدراسات الحديثة أبدت اهتمام كبير لهذا النوع من الذكاء فلاحظت لابد للفرد أن يتسم وينمي مهاراته وقدراته في هذا المجال، كان الكاتب Goleman هو من أثار وركز على الذكاء العاطفي وقام بأبحاث ودراسات تهتم بالذكاء العاطفي وأعتبره من المهارات التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة وتوالت الدراسات والأبحاث وظهرت الكثير من التعاريف والمفاهيم لذكاء العاطفي منها: عرف Goleman الذكاء العاطفي على أنه القدرة على التعرف على مشاعرنا الشخصية ومعرفة مشاعر الآخرين من أجل تحفيز أنفسنا ولكي نستطيع أن نتحكم بعاطفتنا بشكل سليم في تعاملنا مع الآخرين (الغالبى، 2015). بينما عرف Freed الذكاء العاطفي على أنه "التحكم بالعواطف الشخصية ومشاعر الآخرين، للتمييز بينهما، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله، وهو الذكاء التقليدي الذي يركز على المهارات والمقدرات في المجال العاطفي- لما في ذلك الوعي الذاتي ووعي العواطف في الآخرين والتعاطف" (Freed، 2016).

أما هريدي فقد عرف الذكاء العاطفي على أنه عبارة عن افتراضية تحوي كافة ما يستشعر به الفرد من الشعور بالرضا والارتياح أو عدم الرضا وعدم الارتياح تجاه كافة الموضوعات المحتملة والتي يستطيع التعبير عنها بصورة تجريدية أو حياتية وترتيباً على ذلك فهو يحتوي على كافة المساعر والانفعالات والتي هي درجات حادة ومؤقتة من المشاعر والمزاج بوصفة المشاعر المضادة والملازمة

له طيلة حياته تقريباً، إضافة إلى العواطف والتي هي علامات مستقرة من المشاعر نحو موضوعات محددة (هريدي، 2003).

أما Peter Salovey إن الذكاء العاطفي هو أن يعرف الشخص عواطفه أو مشاعره وأن يقوم بتدبر أمر هذه المشاعر أو العواطف وأن يدفع نفسه بنفسه بحيث تكون مصدر دافعية لذاته ويتعرف على مشاعر الآخرين ويتدبر أمر علاقاته بالآخرين (صفاء، 2000). أما أبو حطب فقال عن الذكاء العاطفي على إنه هو " قدرة الفرد على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين، حتى لو لم تكن واضحة وأن هذا الذكاء يظهر في سلوك رجال الدين والقادة والسياسيين والمعلمين والمعالجين والأباء والأمهات وأنه لا يعتمد على اللغة" (مدثر، 2002).

أما الباحث أبو رحمه فقال عن الذكاء العاطفي على أنه "القدرة على تعلم قدرات تسهل معرفة الذات وتقييمها جيداً أو التصرف تصرفات مسؤوله متنوعة، أو أنه وجود قوه من العلاقات مع القدرة على العمل الجيد مع الآخرين، بالإضافة إلى الإنتاجية تحت ضغط العمل اليومي" (أبو رحمه، 2018). قال الباحث Bar-On الذكاء العاطفي هو "الطريقة التي يتمكن من خلالها الفرد من فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقة معهم، والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فاعلة لمتطلبات الموقف" (Bar-On، 2004). كما تم تعريف الذكاء العاطفي على أنه "معرفة المشاعر وكيفية توظيفها لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية المصحوبة". (Dulewics & Higgs، 2005).

من خلال الاطلاع على العديد من المساهمات الفكرية للعلماء والباحثين والمهتمين في الذكاء العاطفي يرى الباحث إن الذكاء العاطفي هو يركز على فهم الفرد لمشاعره ومعرفة الإيجابيات والسلبيات ومعرفة السيطرة عليها وتسخيرها في الجانب الإيجابي في تعاملاته ومعالجة الجانب السلبي في تعاملاته وتحويلها لأمر إيجابية ومن ثم يفهم مشاعر من حوله ومعرفة طريقة تفكيرهم وعواطفهم

ليستطيع أن يتعامل معهم بما يساهم في خلق بيئة إيجابية متعاونة مترابطة ومكملة لبعضها البعض، كما يرى الباحث بأن الذكاء العاطفي هو أن تفهم شخصيتك ومن ثم تفهم شخصية من حولك.

2.1.3 رموز الذكاء العاطفي

هناك محاولات عديدة لفهم وتفسير الذكاء العاطفي وذلك من خلال ربطه بالسلوك الإنساني، فحيث تم ربطه بأنه هو عامل مهم ومؤثر بصورة كبيرة بالسلوك الذي يسلكه الفرد حيث قال العلماء إن الفرد الذي يعرف كيف يستخدم هذا النوع من الذكاء يكون ناجح بينما هناك أفراد آخرون لا يعرفوا استخدام هذا النوع من الذكاء ويتضح من خلال كثرة الأخطاء والمشاكل التي يقعون فيها. كما إن الفلاسفة وصفوا الذكاء العاطفي بأنه هو صفة موجودة في كل فرد من بيننا لا يمكن ملاحظته وتمييزه إلا من خلال سلوك الفرد ذاته وذلك بطريقته في اتخاذ القرارات الاجتماعية والتي لها آثار إيجابية ملموسة.

ظهرت في بداية القرن العشرين فكرة جديده لقياس الذكاء المعرفي أو ما يسمى العقلي " وهو ما يعرف بمعامل أو حاصل الذكاء IQ" وهي تساعد للتمييز بين الأشخاص المتميزين بالذكاء العالي وبين الأشخاص العاديين، ولكن تم الاكتشاف في وقت قصير بأن هذا المنهج به الكثير من العيوب والتي لا يمكن أن تعمم هذه المقاييس من خلال إن هناك أن لديهم قدرات عالية في مجالات معينه وفي نفس الوقت لديهم قدرات محدودة في مجالات أخرى مغايره، بالإضافة وجدوا أناس يمتلكون معدل ذكاء متوسط ولكنهم نجحوا وتميزوا في الأمور الحياتية. قام الأستاذ إي. أل. ثورنايك بجامعة كولومبيا يونيفيرسيتي أن يطلق مصطلح الذكاء الاجتماعي Social Intelligence والذي تم تغييره في بداية الثمانينات إلى الذكاء العاطفي (EQ) Emotional Intelligence وهو يقصد به الأفراد الذين لهم القدرة على الانسجام والانخراط مع الآخرين بصورة جيدة (ترافين، 2010).

في الثمانينات قامت جامعة بيل يونيفيرسيتي بأبحاث كثيرة توضح أن هناك علاقة مترابطة بين الذكاء العاطفي وبين الإنجازات الفردية والتفوق والسعادة الوظيفية. كما وضح مفهوم الذكاء العاطفي من الممكن الحصول على شخصين يمتلكون نفس حاصل IQ ولكن يختلف مستوى نجاحهم في الأمور الحياتية، فمن هنا نستطيع أن نقول إنه لا نستطيع أن نعرف مدى نسبة مستوى الذكاء العاطفي لشخص من خلال معرفة مستوى ذكائه العقلي أو المعرفي بسبب إن الذكاء المعرفي IQ لا يتصف بالمرونة، يختلف الوضع بالنسبة لذكاء العاطفي فهو يتصف بالمرونة والقدرة على تعلمه، نحن نعلم بأن هناك أفراد يتميزون بالذكاء العاطفي عن الآخرين بالفطرة، ولكن كذلك نستطيع أن نطور وندرب مهاراتهم في هذا النوع من الذكاء. إن الرموز المشهورة عالمياً فأنا يطلق على الذكاء المعرفي

بالإنجليزية مسمى Intelligence Quotient ويختصر ب (IQ) .

يطلق على الذكاء العاطفي بالإنجليزية مسمى Emotional Intelligence ويرمز له (EL) وفي بعض الأحيان ممكن أن يرمز له (EQ) ويقصد به Emotional Intelligence Quotient. (أشرف، 2018)

2.1.4 أهمية الذكاء العاطفي

إن للذكاء العاطفي دور أساسي في تحديد وتقييم الكفاءة والنجاح للأشخاص وذلك من خلال أن يساهم في إيجاد الحلول المناسبة لكثير من الأحداث التي تحدث في مختلف البيئات المحيطة من بناء، كما يعمل على التوافق بين المبادئ والقيم الاجتماعية والعواطف فيؤدي إلى إحساس الفرد بالراحة والطمأنينة فيدفعه هذا الشعور لتحفيز ذاته وخلق علاقات اجتماعية تتصف بالقوة والمتانة جديدة وقوية. (الرشيدي، 2015).

الذكاء العاطفي يعتبر وسيلة ناجحة لتركيز الطاقات الفردية في اتجاه واحد وتحصل على نتيجة رائعة، قام الباحث ترافين بعمل اختبار على 33 من السلوكيات المهمة التي يتم التعامل بها في العمل بجانب الذكاء العاطفي، ولوحظ بأنه متداخل في أعلي السلوكيات مثل إدارة الوقت والتحفيز بكافة أنواعه وغيرها، كما اتضح إنه بالإمكان أن يستخدم الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي وألا تتقيد بطريقة واحدة وإنما تتبع طرق متنوعة، بالإضافة لوحظ أن نسبة 60% من الذكاء العاطفي يكون مسؤول في أداء أنواع كثيرة من الوظائف. إن السمات لهذا النوع من الذكاء يتصف بالمرونة فيستطيع الفرد أن ينمي مهاراته مهما كانت قدرة الأفراد في الاتصاف بهذا النوع من الذكاء في حال إنها كانت مرتفعة أو منخفضة وهذا ما توصلت له الأبحاث بجامعة يونيفيرسيتي أوف كوينز لاند الأسترالية تنص على أن الأفراد الذي يكون لديهم معدل منخفض من الذكاء العاطفي كما أن أداءهم الوظيفي منخفض فأن لديهم القدرة وبجدارة عالية أن يتفوقوا في الأمرين من خلال تحسين مهاراتهم في الذكاء العاطفي، وهذا أثبت ما توصلت له الدراسة حيث أنها وجدت أن 90% من الأشخاص يتميزوا بأداء وظيفي ممتاز هم من يملكو نسبة ذكاء عاطفي عالي، بالإضافة من الممكن أشخاص أداءهم مرتفع وهم لا يتميزوا بذكاء عاطفي ولكن تعتبر نسبتهم ضئيلة جداً.

أصبحت الشركات تستفيد من الذكاء بعد أن لاحظت أن تأثيره كبير على أداء الموظفين وأنه ساهم في رفع العائدات الربحية لشركات فأصبحت الشركات تضع ملايين الدولارات لإقامة الدورات التدريبية في الذكاء العاطفي وتنمية مهارات موظفيها وأصبح مثل العدوى بين الموظفين الجميع يرغب في أن يلتحق بهذه الدورة التدريبية التي تهتم بتنمية الذكاء العاطفي (ترافين وآخرون، 2010). الذكاء العاطفي تكن أهميته بالتنظيم الشخصي للفرد والمهارات التي تحفز الأفراد بأن يتميزوا في العمل أو حياتهم الاجتماعية بصورة عامة وذلك من خلال المهارة في إدارة العلاقات سواء كانت على الجانب العملي أو الاجتماعي وتكوين الصلات والعلاقات الناجحة (نصيف، 2006).

2.1.5 أبعاد ونماذج الذكاء العاطفي

2.1.5.1 أبعاد الذكاء العاطفي

توصل مجموعة من الباحثين السيكولوجيين في السنوات الماضية إلى نتائج علمية متشابهة بحيث جعلتهم يتفقوا مع "جاردنر" وهي أن معامل الذكاء ممكن أن يعتبر مؤشر ضيق لبعض المهارات العملية تساعد على النجاح في الأمور الصفية المرتبطة بالمدارس أو في عمل الأستاذ، ولكن لا يمكن أن تكون مؤشر عام للأمور الحياتية المختلفة والمتوسعة والتي تختلف بالطبع عن البيئة الأكاديمية. كان من بين هؤلاء العلماء السيكولوجيين كلاً من (ستيرنبرج) و (سالوفي) رؤية واسعة للذكاء، حيث استطاعوا من خلالها أن يعيدوا اكتشاف مفهوم الذكاء بحيث يكون متناسب مع متطلبات النجاح في الحياة، كما أنهم أعادوا جملة من التساؤلات التوضيحية من أجل توضيح الأهمية البالغة للذكاء " الشخصي" أو ما يطلق عليه "بالذكاء العاطفي". قام سالوفي بتطبيق الذكاء العاطفي التي ذكرها جاردنر إلى خمسة أبعاد أساسية وهي كالتالي: (Geloman,2000,p66-67).

ذكر جولمان أبعاد مهمه يتسم بها أصحاب الذكاء العاطفي وهي كالتالي:

أولاً: الكفاءات الشخصية: تتكون من ثلاثة أبعاد وهي (الوعي الذاتي- التنظيم الذاتي- الدافعية) وتندرج من ضمنها عدة كفاءات وهي كالتالي:

1- الوعي بالذات: هو يركز على الفرد نفسه بحيث هو قدرة الفرد معرفة ما يتعلق بمشاعره وأحاسيسه بكافة أنواعها والقدرة على التعبير عما يشعر أو يدور بداخله ومعرفته بوصفها الوصف الدقيق والواضح مثل أن لا يخلط بوصف مشاعر الإحباط أو الحزن والسعادة، كما أنه قادر على السيطرة عليها واتخاذ القرارات المناسبة لهذه المشاعر التي يشعر بها وإدراكه الأدراك الدقيق لما يمكن لديه من نقاط القوة والضعف في نفسه، بالإضافة أنه يتقبل النقد البناء ليساعده لتقوية

نقاط القوة التي يمتلكها واتخاذ القرارات المناسبة لنقاط الضعف ليحولها إلى قوة، كل هذا يساعده على السيطرة على مشاعره بحيث أنها لا تؤثر عليه بصورة سلبية.

قام جولمان بتقسيم الوعي بالذات إلى 3 أقسام وهي كالتالي:

- الوعي بالعواطف الذاتية: يركز على فهم وقراءة بدقة لردات فعل الفرد وأحاسيسه ومشاعره وإدراكه لطريقة تأثير عواطفه على أدائه، كما يركز الوعي بالعواطف الشخصية بمعرفة كل ما يشعر به الفرد وما هي الأسباب المباشرة أو غير المباشرة خلف هذا الشعور أو الإحساس وتركيز تلك العواطف لصالح الفرد نفسه من خلال قيمه وأهدافه.
- التقييم الذاتي الدقيق: هي قدرة الفرد على معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف فيه، إن الأشخاص الذي يتمتعوا بهذه المهارة فهم يمتلكوا أعلى قدر عالي من الإدراك لقدراتهم وحريصون للتعرف على ردود أفعال الأفراد الآخرين تجاه تصرفاتهم ومشاعرهم وأحاسيسهم.
- الثقة الذاتية: ثقة الشخص بقدرته على اتخاذ القرارات المناسبة لحل المشكلات التي تواجهه والضغوط التي يتعرض لها فيتخلص هذا في قدرته على الإنجاز وتحمل المسؤولية الموكلة إليه (خالد، 2014).

2- إدارة الذات: يتم وصفه بأنه القدرة على إدارة الأفعال والأفكار والمشاعر والأحاسيس للفرد بطريقة موزونة ومرنة من أجل الحصول على الأهداف المرجوة. إدارة الذات تساهم على أن يشعر الفرد بالرفاهية والثقة والكفاءة الذاتية، وشعوره بالارتباط بالآخرين، كما أنها تهدف إدارة الذات أو كما يميها البعض بتنظيم الذاتي بأن يكون الفرد الذي يستطيع أن يتحكم بتصرفاته أو ردة فعله بأن يكون قادر على اتخاذ الاستجابة العاطفية كإشارات للعمل والتعامل بشكل مناسب وفعال في العلاقات. إن فهم الوعي الذاتي يعتبر مهماً في البداية لكي يستطيع أن يتمكن من المشاعر الذاتية. إن للعاطف القدرة على أن تغمر الدماغ مسببة مشاعر الأحباط وغيره من المشاعر

السلبية وهذا ما أطلق عليه جولمان عام 1995 " اختطاف اللوزة الدماغية" فاللوزة هي المنطقة في الدماغ مسؤولة عن المشاعر والسلول العاطفي، تعمل هذه المنطقة في الدماغ برفع نشاطها فيكون النشاط عالي فيجعلنا نركز على كل ما يسبب لنا الضيق مما يجعلك غير قادر على التفكير أو التركيز على أمور أخرى، مثل لو طرحت فكرة ممتازة ناجحة على زملاءك فقام زميلك ونسب هذه الفكرة لنفسه ونقلها للمدير وطرحها المدير عليكم باسم زميلك فأنت هنا سيكون كل تفكيرك كيف أن زميلك أخذ الفكرة ونسبها لنفسه ولن تركز على الحوار والنقاشات التي حدثت بعد هذا الموضوع. ويمكن أن تضع بعض القدرات التي قد تميز الأفراد الذي لديهم نكاء عاطفي عن غيرهم من يملك نكاء عاطفي أقل وهي كالتالي:

- الثقة: " الإحساس بالسيطرة على الجسد والتعامل معه والتمكن من التصرف والتعامل مع العالم المحيط"(صفاء، 2016، ص241).
- حب الاستطلاع: الشعور بأن معرفة الأشياء أمر إيجابي يشعر النفس بالفرح.
- الإصرار: هي الرغبة والاستطاعة أن تكون مؤثراً، وتولد الإحساس بالكفاءة والفعالية للأشخاص.
- السيطرة على النفس: " هي القدرة على تغيير الأفعال والتحكم فيها بطرق تتناسب مع المراحل العمرية والشعور بأن هذا الانضباط نابع من الداخل". (صفاء، 2016، ص241).
- القدرة على تكوين علاقات والارتباط بالآخرين: " وتعني الارتكاز على الإحساس بأنه يفهم الآخرين ويفهمونه" (صفاء، 2016، ص242).
- القدرة على التواصل: " تتمثل في قدرة الفرد على تبادل الأفكار والمشاعر مع الآخرين عن طريق الكلام الشفهي".

• التعاون: هي قدرة الفرد على أن يكون متوازن بين كلاً من نشاطاته واحتياجاته الشخصية وبين احتياجات الآخرين.

إن ما يتم التركيز عليه في الأداة الذاتية هو أن تكون قادراً على التعرف على هذه المشاعر على أنها اختطاف وإعادة العقل للوضوح الذهني والتركيز على المهام التي تبحث فيها، كما أنه من المهم أن تتعلم الإستراتيجيات التي تسمح لعقلك بالقيام بذلك قبل الاستجابة للمشاعر السلبية.

3- تحفيز النفس (الدافعية): " توجيه العواطف في خدمة هدف ما" (أشرف، 2018، ص29). الدافعية تكمن في الشعور الداخلي للفرد وتميل إلى التوجيه للوصول إلى الهدف المراد بلوغه وذلك عن طريق تحفيز الفرد لنفسه وتأجيل إشباع الرغبات الأخرى لتحقيق الهدف المراد الوصول له، الدافعية تشمل على مجموعة من السمات وهي كالتالي:

- رغبة الأنجاز: تهني الأصرار على العمل بجد لتحسين أو تحقيق مستوى من الامتياز.
- الالتزام أو يسميها البعض بتحمل الضغوط وهي الالتزام بأهداف المجموعة أو المؤسسة.
- المبادرة: " الجاهزية لإستثمار الفرص" (أشرف، 2018، ص29)، وذلك من خلال بأن تكون جاهز عندما تتاح لك الفرصة المناسبة.

• التفاوض: الأصرار لتحقيق الأهداف بالرغم من الصعاب والعقبات. (أشرف، 2018).

ثانياً: الكفاءة الاجتماعية: يندرج منها بعدين مهمين وهما التعاطف والمهارات الاجتماعية ومن هذين البعدين تندرج مجموعة من الكفاءات:

1- التعاطف: هي قدرة التعاطف مع الأفراد الآخرين ومعرفة شعورهم واحتياجاتهم ورغباتهم واهتماماتهم، هناك أشخاص يملكون القدرة على التقمص الوجداني وتكون لديهم القدرة فهم الإشارات الاجتماعية التي تدل أن هناك أشخاص بحاجة لك وهذا يجعلهم بأن يكونوا مستعدين

لتلبية المهمة وهناك وظائف معينه بحاجة لمثل هذا النوع من الرعاية مثل التعليم والإدارة.
(جولمان، 2000). تكمن كفاءة العاطفة كالتالي:

- فهم الآخرين: ذلك من خلال معرفة مشاعرهم وأحاسيسهم والاهتمام بأدائهم ومشاركتهم واهتماماتهم.
- تطوير الآخرين: يتضح من خلال الشعور بالحاجات الإنمائية الآخرين وتدعيم قدراتهم.
- التوجه نحو الخدمة: يتضح من خلال توقع حاجات الأفراد ومعرفتها ومحاولة إشباعها.
- تعزيز التنوع: "إيجاد الفرص للناس على اختلاف مشاربهم وحاجاتهم وأهدافهم"، زمن تكون لدية هذه الكفاءة يحترم الناس بالرغم من اختلاف رغباتهم ويقوم بعمل علاقات جيدة معهم، بالإضافة أنه يمتلك فهم التنوع في وجهات النظر حول العالم ويراعي للفروق في المجموعة ولا يحب التعصب والانحياز، فهو يرى التنوع فرصه لعمل بيئة يجعل الناس قادره فيها على النجاح والازدهار (عزمي، 2010، ص 29-30).

2- المهارات الاجتماعية: تتمثل في أسلوب الفرد في مهاراته وقدراته في جذب الآخرين وتوجيههم لأتباع السلوك المرغوب لدى الآخرين. أن من يتصف بهذه المهارات تكون له شعبية في المجتمع المحيط به ولديه علاقات قوية، كما أنه قادر على تكوين علاقات جديدة وقويه مع المحيطين به، وهؤلاء يعتبروا ناجحين اجتماعيا لأنهم قادرين على التعامل مع غيرهم بمرونة كبيرة (جولمان، 2000).

إن المهارات الاجتماعية تحتوي على كفاءات يتصف بها من يتميز سلوكه بهذه المهارة وهي كالتالي:

- التأثير: قدرة الفرد على استخدام الأسلوب المناسب في إقناع الآخرين وكسب كثير من الناس.

- الاتصال: يعتبر وسيلة تقرب الناس إليك وذلك من خلال الاتصال بهم وتوصيل لهم المعلومات والقرارات ومخاطبتهم بلغة واضحة وعدم استخدام المفردات والمصطلحات الصعبة.
- إدارة الصراع: القدرة على الاستماع لكل من الطرفين ومن ثم لاتخاذ الحلول المناسبة للجميع وإرجاع الحق لأصحابه من خلال التشجيع على الحوارات والنقاشات التي تعكس وتساعد على فهم ما بداخل الفرد.
- القيادة: قدرة الفرد على توجيه مرؤوسيه لتحقيق الأهداف المرجوة وتشجيعهم على الأنجاز كما إنه يعتبر القائد والمثل الأعلى وقوده لمن حوله.
- التحفيز للتغيير: تشجيعهم على إدارة التغيير عن طريق تحفيزهم على أفكار عمل جديد وإزالة الحواجز والعقبات من أمامهم.
- بناء الروابط: عمل علاقات وتواصل فيما بينهم بعيدة عن الرسمية ومبينه على الصدق والمحبة من خلال بيئة عمل متجدده وصحيه ومريحه.
- المشاركة والتعاون: تعاون ومشاركة الجميع يداً بيد لتحقيق الأهداف.
- روح الفريق: ذلك من خلال إمكانات الفريق وروح الجماعة في العمل لتحقيق أهداف الجماعة (عزمي، 2010).

2.1.5.2 نماذج الذكاء العاطفي

كان جادرنير من الأوائل الذين أهتموا بالذكاء العاطفي وسهل الطريق للعلماء والباحثين الحاليين ولكنهم لم يتفقوا في تحديد مكونات وأبعاد الذكاء العاطفي، فالسبب لأن كل باحث لديه منظور مختلف " هل مكونات الذكاء العاطفي عبارة عن قدرات معرفية أو خصائص غير معرفية" (عزمي، 2010، ص23)، ولكنهم اتفقوا على أن هذه الأبعاد تتجانس فيما بينها في العدد والمفهوم

والدلالة، فقال بعض الباحثين نستطيع أن نصف نماذج الذكاء العاطفي إلى فرعين رئيسين وهما نماذج القدرة " Ability Models " والفرع الثاني هو نماذج السمات ويطلق عليها مسمى نماذج الاختلاط " Traits or Mixed Models " منهم من قال يمكن أن تنقسم إلى ثلاثة أقسام بحيث يعتبر نموذج السمات يعتبر فرع منفرد عن نموذج الاختلاط بالإضافة إلى نموذج القدرة. هذه الدراسة سوف تتبع الأسلوب الأول في التقسيم والذي يعتمد على أن هناك قسمين في النماذج، سنركز على أهم النماذج المنتشرة في الوسط العلمي.

نموذج القدرات يعتبر الذكاء العاطفي وأبعاده بأنها تركز على القدرات العقلية البحتة والتي تهتم بالتفاعل بين كلاً من الجانب العقلي والعاطفي أو " الانفعالي للشخص والذي يتمثل في الذكاء التحليلي أو المعرفي والذي يرمز له بالرمز (IQ). كان من أستخدم هذا النموذج هو ماير وسالوفي لذكاء العاطفي. قدم الباحث مايرو والباحث سالوفي نموذج القدرة والذي يتكون من أربع مكونات والتي تهتم في التعرف على الانفعالات، وكيف تستخدم هذه الانفعالات لتسهيل عملية التفكير، وفهم الانفعالات، وطريقة إدارة هذه الانفعالات. كان يتميز هذه النموذج عن النماذج التي تم إعدادها سابقاً بأنه كان يركز ويهتم بالقدرات المعرفية عن الجوانب العاطفية والوجدانية والشخصية، (عزمي، 2010) بحيث أن هذه النظرية تركز على أن هناك مشاعر تكون عبارة عن إشارات ودلالات توضح مفاهيم خاصه تكشف العلاقة بين هذه المشاعر والحالة النفسية التي يشعر بها الفرد في تلك اللحظة، بالإضافة إلى أن هناك مشاعر وأحاسيس تكون عبارة عن مزيج من مشاعر السعادة والفرح والاكنتاب والحزن لدى كل شخص، قال مايرو و سالوفي إن هناك قدرات وفروق فردية في جمع البيانات المتعلقة بالأمور النفسية والعاطفية لدى الأفراد، كذلك القدرة للحصول على علاقة بين تلك العمليات الإدراكية الحسية والمعنوية والعمليات العاطفية التي تكون متوفرة ومحيطة في بيئة الفرد، فاستطاعوا

أن يؤكدوا على أن تلك القدرة تكون واضحة في السلوكيات والتصرفات التي يسلكها الفرد المتكررة في المجتمع (حسين، 2006).

1- نموذج ماير وسالوفي لذكاء العاطفي:

إن النموذج الأصلي للباحثين مايرو وسالوفي كان في عام 1995م بحيث حدد المفاهيم الأساسية لذكاء العاطفي والتي نصت على خمس مجالات كالتالي (Mayer,et,al,2006).

- إدراك النفس: قدرة الفرد على أن يعرف عواطفه ويميزها وهي اللبنة الأساسية في الذكاء العاطفي.
- إدارة العواطف: قدرة الفرد على تهدئة النفس من خلال الابتعاد عن القلق وسرعة الانفعال.
- تحديد العواطف: القدرة على معرفة مشاعر الآخرين من خلال الإشارات الاجتماعية للمحيطين بنا.
- استخدام العواطف: توجيه الانفعالات لتحقيق الهدف المرغوب.
- فهم العواطف: توجيه العلاقات البشرية والقدرة المهارية في تطويع عواطف الأفراد الآخرين في عملية التواصل مع الآخرين.

ولكن في عام 1997 قام الباحثين بتطوير النموذج بحيث أنهم ركزوا على بعض المؤهلات العقلية الخاصة بالمعرفة وتنظيم الانفعالات وتم تقسيمها إلى 4 قدرات بدل من 5 قدرات وهي كالتالي: (Mayer & Salovey,1997).

- إدراك الانفعالات: يقصد بها القدرة على معرفة المشاعر والأحاسيس للفرد والمقدرة على وصفها بدقة.

- توظيف الانفعالات: طريقة استخدام العواطف على حسب رؤية الفرد والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.
- فهم الإنفعالات: القدرة على فهم هذه المشاعر وتحليلها بصورة صحيحة.
- إدراك الإنفعالات: طريقة إدارة العواطف وتنظيمها والذي يسهل من تطوير النمو العاطفي والعقلي وتحفيزه.

2- نموذج بار-أون Bar- On للذكاء العاطفي:

يعتبر بار أون أول من توصل على مصطلح نسبة الذكاء العاطفي (EQ) Emotional Quotient وهو مشتق من مصطلح الذكاء العاطفي، فكان يهتم نموذج Bar- On القدرة على النجاح والأداء أكثر من اهتمامه وتركيزه على واحد منهم مثل أن يركز على الأداء فقط أو النجاح فقط، فكان اهتمامه بالعمليات أكثر من اهتمامه بالنتائج، فأن هذا النموذج يهتم بتحديد قدرة الفرد في طريقة التعامل مع ضغوط في محيط العمل الداخلي وذلك من خلال الكفاءات الاجتماعية والعاطفية، كما وضح أن الفرد الذي لا يملك لمهارات الذكاء العاطفي تؤثر عليه بحيث يواجه المشكلات العاطفية التي تساهم لعدم نجاحه (Bar- On, 2002). أن نموذج بار أون هو يختلف عن نموذج القدرات وإنما هو يعتبر مختلط بمجموعة من السمات المرتبطة بالمعرفة العاطفية والاجتماعية والتي لها تأثير واضح على الاستطاعة على المعالجة الناجحة والفعالة لاحتياجات والمتطلبات البيئية المختلفة (Bar- On, 2001).

نموذج الذكاء العاطفي لبار أون يتكون من خمسة أبعاد رئيسية وهذه الأبعاد تحتوي على 15 كفاءة فرعية وهي كالتالي:

1- الذكاء الشخصي: يركز على المهارات والكفاءات والقدرات المتعلقة بالفرد. يحتوي هذا البعد على

همس من الكفاءات وهي كالتالي:

أ- الرؤية الذاتية: تتمثل في حب واحترام الفرد لنفسه وتقبلها بجميع الإيجابيات والسلبيات والشعور بأن ذاتك ونفسك جيدة.

ب- الوعي بالذات العاطفية: تتمثل في مدى معرفة الفرد للانفعالات وإدراكها، ومعرفة هذه المشاعر والأحاسيس وما هي المسببات لها.

ت- التوكيدية: تتمثل في مدى قدرة الفرد في توضيح المشاعر والتعبير عنها والدفاع عن حقوقه بأسلوب راقى.

ث- الاستقلال: هو أن يكون مستقل ومسيطر على كل ما يخص ذاته.

ج- تحقيق الذات: قدرة الشخص على تحقيق أهدافه وإمكانياته وذلك من خلال أن المحاولات التي تساعده في أن يعيش حياة هادئة وناجحة بالكثير من الإنجازات.

2- الذكاء البينشخصي: المهارات والقدرات والبينشخصية وتطبيقاتها على الواقع الفعلي والاستفادة

من هذه المهارات والقدرات في إدارة العلاقات مع الأشخاص الآخرين، أن هذا النظام يتكون من

3 كفاءات وهي كالتالي:

أ- التعاطف: هي القدرة على التعاطف مع مشاعر وأحاسيس الآخرين ومعرفة وفهم لماذا هم يشعرون بمثل هذه الأحاسيس.

ب- المسؤولية الاجتماعية: قدرة الفرد على أن يكون مسؤولاً اجتماعياً وقدرته على تحمل مسؤولية

الجميع ويكون مسؤول عن تصرفاته لدى الجميع.

ت- العلاقات الشخصية مع الآخرين: قدرته على عمل علاقات جيدة مع الناس المحيطين به والقدرة على المحافظة على هذه العلاقات التي يجب أن تتسم بالمودة والعطاء لتقدم الحب (عزمي، 2010).

3- القدرة على التكيف: توضح كيفية قدرة الفرد على التكيف في الظروف البيئية المحيطة به وكيف يتمتع بالمرونة ويسخر هذه الظروف لصالحه ويتكيف معها، وهي تحتوي على ثلاث كفاءات وهي كالتالي:

أ- إدراك الواقع: تعني قدرة الفرد على التعريف بين ما يحس به عاطفياً وما هو يوجد في الحقيقة والواقع.

ب- المرونة: تعني قدرة الشخص على تعديل مشاعر وأسلوبه، بما يتناسب مع الظروف والمتغيرات المحيطة به.

ت- حل المشكلات: قدرة الفرد على معرفة المشكلة وتحليلها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

4- إدارة الضغوط: توضح مدى استطاعة الفرد في إدارة الضغوط والعيش معها بفعالية كبيرة والاستفادة منها بصورة إيجابية مناسبة، يتكون هذا البعد من كفاءتين مهمتين وهما كالتالي:

أ- تحمل الضغوط: تعني تحمل الظروف السيئة والصعبة، وردود الفعل القوية، دون الاستسلام للانهيار ويجب التعامل مع هذه الضغوط بصورة فاعلة وإيجابية عالية.

ب- ضبط الاندفاع: قدرة الفرد على التحكم في عواطفه ويظهر هذا من خلال مقاومة أو إلغاء أو تأجيل اندفاعه وتصرفاته تجاه عمل معين.

5- الحالة المزاجية العامة: تحتوي على كفاءتين وهما كالتالي:

أ- التفاؤل: قدرة الفرد النظر على الجانب الإيجابي والمحافظة على هذه النظرة من خلال تصديه للأفكار السلبية.

ب- السعادة: شعور الفرد بالرضا والسعادة فيما يخص حياته وعن نفسه بصورة خاصة وعن الآخرين بصورة عامه (خالد، 2014).

2.1.6 مقاييس الذكاء العاطفي

2.1.6.1 نموذج ماير وسالوفي لذكاء العاطفي

إن المقياس الأول كان للباحثين (Mayer, Salovey & Casuso, 1970) يعتبر هذا المقياس من المقاييس الحديثة للذكاء العاطفي وقد أستند بالدرجة الأولى إلى مقياس (Meis, 1999) تم تصميم هذا المقياس ليتناسب مع الاستخدام المهني والتجاري، كما يمكن الإستفادة منه في المواقع الطبية والتعليمية، بالإضافة إلى التصميم الأساسي لقياس الأداء الفعلي أو الراقى للأشخاص، ويعتبر مقياس مطوراً (Mayer, Salovey, 1990). يتكون مقياس هذا النموذج من (141) عبارة لقياس (4) أبعاد أساسية تحتوي على (17) بند فرعي، يعتبر هذا المقياس هو الوحيد الذي صمم لقياس أداء الأفراد الفعلي من منظور قدرات الذكاء العاطفي، كما أنه يتميز بأنه مختل فعن المقاييس الذاتية التي تتعلق بالسمات الفردية للفرد أو الشخص بالتفاؤل وتحمل الضغوط والتحفيز. (حنان، 2013).

أما المقياس الثاني يطلق عليه أسم Emotional Competence Inventory يعتبر من أحدث المقاييس لذكاء العاطفي يعرف باسم مقياس الكفاءة العاطفية، تم تصميمه بأسلوبين مختلفين (التقييم الذاتي - تقييم الآخرين)، صُمم تحت إشراف فريق Hey Group في مراكز Makle land للبحث والابتكار (Sala, et, al, 2002)، يتصف هذا المقياس بعدة مميزات وهي كالتالي:

أ- يمكن استخدامه في المقارنة بين الأفراد أو الأشخاص والجماعات في نفس البيئة، كما يمكن أن يستخدم للمقارنة بين الثقافات والبيئات المختلفة.

ب- يمكن أن يستخدم بالتنبؤ بالأفراد والجماعات ذات الأداء المتميز، ويتصف بدرجة عالية من الصدق والثبات، وقد تم استخدامه على نطاق كبير من العلماء والباحثين.

ت- يستخدم في تحديد مهام وأدوار المدراء، ووضع قوانين المؤسسة والأنماط السائدة في العلاقات، كما يستخدم للتنبؤ بسلوكيات واتجاهات الموظفين.

يتكون هذا النموذج من (110) عبارة ويقيس (4) أبعاد رئيسية تتضمن (18) فرع. (حنان، 2013)

2.1.6.2 نموذج بار- أون لذكاء العاطفي

سمي Emotional Quotient Inventory (Bar-on, EQI) يستخدم بصورة كبيرة في الجانب الطبي والنفسي أكثر من الجانب المهني، يعتبر من مقاييس السمات بالإضافة يتداخل مع مقاييس الشخصية بجانب أنه صمم لقياس السلوك المفضل اجتماعياً وعاطفياً، بالإضافة لتقييمه لذكاء الاجتماعي والشخصي. (Brooks,2002)، وظهرت نسخة مستحدثة عام 2000 وأطلق عليها 360 Degree (Bar-On,2000).

يتكون مقياس هذا النموذج من (133) عبارة لقياس (5) أبعاد رئيسية تحتوي على (115) بند فرعي، يعتبر هذا المقياس له صلاحية واعتمادية لقدرة الأشخاص على مواجهة الضغوط ومتطلبات الحياة بفاعلية. (حنان, 2013)

المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي

2.2.1 المقدمة

يتضح من الأوضاع التي تمر على المنظمات في الوقت الحاضر والظروف التي تساهم في إحداث أثر سواء على البيئة الداخلية أو الخارجية مما يتطلب من المؤسسة أن تحدث تغييرات على أنظمتها الإدارية، وهذا يساعد المؤسسة بأن تتخلى عن بعض الأساليب الإدارية التقليدية كأسلوب المركزية الفردية في العمل وطريقة حل المشكلات بصورة مناسبة كما ركزت بالاهتمام على الالتزام التنظيمي لدى موظفيها. حيث وجه نقد لاذع على الإدارة التقليدية في المؤسسات بسبب أنه كان ينصب تركيز الإدارة العليا على الأهداف دون الاهتمام للعاملين، هذا ساعد المنظمات للجوء إلى طرق حديثه

وجديده إنسانية واجتماعية وسلوكيه، من خلال تركيزها على العناصر الإنسانية وصقل وتطوير الشخصية الإدارية والفرد التنظيمي (Vasuet et al,1998).

موضوع الالتزام التنظيمي حصل على أهمية وشغف لدى المهتمين والباحثين في السلوم التنظيمي في السنوات الماضية، وأصبحت الإدارات التنظيمية لا تركز على الوصول لأهدافها عن طريق ولاء الموظفين فقط، وإنما ركزت على تحقيق أهدافها من خلال التزام عاملها بتحقيق أهدافها، وهذا ساعدها للبحث عن مناهج إدارية حديثه مثل تهيئة بيئة العمل ووضع عمل مناسب يلتزمون به، ويطور سلوك الالتزام مع العاملين على أداءهم وينمي مهاراتهم الإبداعية (يوسف،1999).

لعب مفهوم الإلتزام التنظيمي دوراً كبيراً في أنظمة إدارة الموارد البشرية، لتأثيره وتأثيره في مجموعة من العناصر التنظيمية لبيئة العمل الداخلية، فقد ركزت نظم إدارة الموارد البشرية توضع على أساس الوصول لتكامل بين الإلتزام التنظيمي للعامل بما يوضح الكفاءة التنظيمية لمؤسسه ويعظمها (Armstrong,2006).

2.2.2 مفهوم الإلتزام التنظيمي

كان الباحثين والمهتمين لا يركزوا على الإلتزام التنظيمي في أبحاثهم ولكن تغير الوضع منذ عام 1950م بحيث قام الباحثين بالاهتمام بهذا الموضوع لشعورهم بأنه له دور كبير وفعال في نجاح المنظمة، فقد وضحت الأبحاث والدراسات ان هناك علاقة بين العامل في المنظمة وتوافقه مع الأهداف والقيم، وتم التركيز على الإلتزام التنظيمي بصورة واضحة ودقيقة من قبل المهتمين والباحثين في أواخر الستينات وبداية السبعينات من القرن الماضي (حضير وآخرون، 1996).

يعتبر الإلتزام التنظيمي هو سلوك غير محسوس يمكن معرفته والشعور به من خلال التصرفات التي تعكس طبيعة السلوك الذي ينتج عن الموظف أو العامل داخل المنظمة، وبهذا فهو يؤثر على

مجموعة أخرى من الظواهر التنظيمية والتي تتمثل بأداء العمل وإنجازه والإنضباط في مواقيت الحضور والانصراف والشعور بالرغبة بالعمل في المنظمة والاستمرار بها (حسين، 2013).

ظهرت العديد من المفاهيم التي تصف الإلتزام التنظيمي بنظريات ونواحي مختلفة على حسب اختلاف نظرة كل باحث وفق منظورهم (لأهم الجوانب) والتي تتضمن المفهوم أو التعريف، حيث عرف (Porter and Lawler, 1968) بأنه استعداد الفرد لتقديم كافة الجهود لدية من اجل مصلحة المنظمة من خلال وجود قبول عام للمنهج الفلسفي للأهداف والقيم العامة للمؤسسة مما يتضح وبشكل كبير على الرغبة في عدم ترك المنظمة. أما الباحث Buchanan فقد قال بأن الإلتزام التنظيمي هو إقتران متناغم وناجح بين الفرد والمنظمة، بحيث يوضح العاملون إرادتهم في خدمة المنظمة بشكل فعال على الرغم من حصولهم على ربح (إيرادات) منخفضة (Buchanan, 1974).

وقال الهنداوي عن الإلتزام التنظيمي أنه اعتقاد بالقضية التي يُسخر التنظيم نفسه من أجلها، واتخاذها للأهداف، والتصورات التي ينفذها لتحقيق الأهداف، والاستعداد الكلي للإنخراط إلى التنظيم وفقاً لهذا الاعتقاد، وتحمل كافة العقبات والمخاطر والمهام المترتبة على ذلك، والقيام بكافة المسؤوليات والواجبات المطلوبة والإلتزام بالمواقف السياسية والنظام الأساسي والقرارات المتخذة حسب الأصول لدى التنظيم (الهنداوي، 2002). في حين قال (جرينبرج، جيرالد وبارون، روبرت، 2004، ص 215) بأنه " مفهوم يتعلق بدرجة اندماج الفرد في المنظمة واهتمامه بإستمرار فيها".

ترى الباحثة بأن الإلتزام التنظيمي هو بأن هو شعور يكمن داخل العامل بأن لديه ولاء كبير للمؤسسة التي يعمل بها بسبب شعوره بالثقة والفخر على انتمائه لهذه المؤسسة وبذل كل ما يملك من طاقة وجهد لتحقيق أهداف المؤسسة المتوقعة في الوقت المناسب وبطريقة عالية الجودة، كل هذا بسبب

العلاقة بين المسؤول والعامل وتتمثل في علاقة ثقة واحترام ولدت هذا الشعور بالالتزام التنظيمي لدى العاملين.

2.2.3 خصائص الإلتزام التنظيمي

رغم تنوع المفاهيم التي تفرد بها الباحثين والمهتمين بالالتزام التنظيمي الا أنهم توصلوا إلى عدة خصائص تميزه وهي كالتالي:

1- ان الفرد يكون على جاهزية واستعداد عالي لبذل كل ما لديه من جهد و طاقة من أجل تحقيق مصالح وأهداف المنظمة ورغبته العالية في البقاء عليها (فينش، بوقرين، 2015).

2- " يشير الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية" (فليه، عبد المجيد، 2005، ص 285).

3- يتضح الإلتزام التنظيمي عن صفة غير محسوسة تُعرف من خلال الظواهر التنظيمية الخاصة
4- ان الإلتزام التنظيمي تحتاج لمدة من الزمن لتحقيقه وذلك لأنه ناتج عن اقتناع التام للفرد، والتنازل عنه لا يكون بسبب عوامل بسيطة طارئة وأنماء يمكن أن يكون نتيجة لتأثير إستراتيجية ضاغطة (أبو جياب، 2014).

5- يكتسب الإلتزام التنظيمي مجموعة من الصفات الفردية الخاصة أو الشخصية والعناصر التنظيمية والظروف البيئية الخارجية والداخلية بالعمل (عبد الفتاح، 1999).

6- "ينمثل الإلتزام التنظيمي مجموعة وصور وأشكال تكمن أهميتها بالالتزام كعامل لتحقيق هدف معين، والإلتزام كقيمة بصورة خاصة وكامتثال لما يتوقعه الآخرون" (القشامي، 2009، ص 28).

2.2.4 أهمية الإلتزام التنظيمي

ظهر الإلتزام التنظيمي كمتغير له أهمية كبيرة من بين المتغيرات السلوكية التي ركزت عليها الأضواء حديثاً ولتأكد من أهمية الإلتزام التنظيمي ومدى أثره في المنظمات فقد ظهرت الكثير من المحاولات التي تساهم في تفسير سر النجاح في اليابان كم خلال أعمالها التجارية في عام 1970م حيث أنها توصلت إلى النظرية التي تقول بأن أهم وسيلة لتحفيز الأفراد هو الحصول على التزامهم الكامل لقيم المؤسسة من جهة المشاركة والقيادة، وقد تم إطلاق عليه أسلوب " العقول والقلوب" لخلق التحفيز (Armstrong,2006).

يعتبر الإلتزام التنظيمي من الظواهر السلوكية التي حظيت باهتمام كبير لدى الباحثين والمهتمين، وذلك بسبب الدور الملموس والكبير الذي يلعبه في نجاح المنظمة واستمرار ديمومتها، وفي عالمنا الحالي الذي يتصف بالمنافسة القوية في بيئة العمل والتي تسعى لتحقيق أهدافها المرجوة من خلال قدرة العاملين على العمل كفريق واحد لتحقيق الأهداف والتي تتم بأن يعمل العمال على مستوى عمل وأداء مطلوب منهم ليصلوا إلى ما خططوا لتحقيقه، فهو يساهم في رفع إنتاجيتهم وولاءهم لعمالهم ولمنظمتهم، والعمال الذين لهم فترة طويلة في العمل تلمس فيهم الشعور بأنها تلبي حاجاتهم وتشبعها، ويتمثل ذلك من خلال امتلاكهم لروابط منظميه قوية لا توجد لديهم الرغبة في التخلي عن وظائفهم ويلاحظ ذلك من خلال عدم دورانهم أو تغيبهم عن العمل (برقوق،2014).

استطاع المهتمين أن يوضحوا أهمية الإلتزام التنظيمي كظاهرة مؤثرة تساهم على استمرارية المؤسسة، بالإضافة لتأثيرها على القيمة الحقيقية للمؤسسة ومن مظاهر أهمية الإلتزام التنظيمي كالتالي:

1- تتمثل أهمية الإلتزام التنظيمي لأن المؤسسة تتكون من أفراد مسؤولون عن العمليات والأنظمة، وباعتقاد هؤلاء الأشخاص بتطبيق القيم التنظيمية بالنيابة عن المؤسسة وهمتهم بالمحافظة على استمرارية تلك المنظمة في سوق العمل، يعتبر هذا الموضوع له أهمية كبيرة في المنظمات

الخدمية كالجوامع والكليات من خلال الموظفون الذين يمثلون وجه المنتج الذي يقدم للمستفيدين (Ake,2019).

2- ناقش مجموعة من المهتمين والباحثين الترابط بين الإلتزام التنظيمي وكيف يؤثر على الجوانب الهامة مثل: الدوران الوظيفي، الحوافز، كثرة التغيب، الولاء والرضا الوظيفي وغيرها (They and Yoon,2015).

3- ان التصرفات السلبية مثل التغيب وترك العمل تساهم في عمل خسائر كبيرة للمؤسسة تتمثل تكلفة التدريب الموظفين بصورة متكررة، كما أن هذه الأحداث السلبية تخلق بيئة مليئة بالصراعات وتساهم في تدمير العاملين وكثرة التذمر والاستياء (Ake,2019).

4- كما أن الأشخاص المنضبطين تنظيمياً تكون لهم مواقف فعالة وإيجابية في بيئة العمل وذلك من خلال قوة تأثيرهم وبثهم لرسائل إيجابية لمن حولهم وخصوصاً العمال السلبيين، كما أن أتضح بأن هناك علاقات إيجابية بين كلاً من الإلتزام المعياري والعاطفي من جانب ورغبة الموظف للبقاء في عمله من جانب آخر (Joung,others,2015).

5- تتضح أهمية الإلتزام التنظيمي من خلال جودة المنتج أو الخدمة وهي مخرجات المؤسسة والتي تعطي طابع قوي على نجاحها لمؤسسة مستمرة (Ake,2019).

2.2.5 أنواع الإلتزام التنظيمي

بعد طرح لمفهوم الإلتزام التنظيمي والتعاريف المتنوعة التي وضحته، بالإضافة للمدخل الدراسة الأخرى السابقة، لأن سيتم التطرق إلى معرفة أهم أنواع الإلتزام التنظيمي والتي ناقشها المهتمين والباحثين والتي تحتوي على ثلاثة أنواع وهي كالتالي:

2.2.5.1 الإلتزام الاستمراري

يعتمد هذا البعد على أساس إلتزام العامل نحو المؤسسة التي يعمل بها هي القيمة الاستمرارية التي يستطيع أن ينجزها العامل لو أكمل مع التنظيم مقابل ما سيخسره لو قرر أن ينتقل لمؤسسات أخرى، بحيث أن هذا البعد يعتمد بالدرجة الأولى على المصلحة الشخصية للعامل من خلال مقارنته للحوافز التي يتلقاها من التنظيم في مقابل عمله لهم بحيث تعتبر تبادل مصالح أو نفعي، بما أن المنظمة حوافزها ومنافعها ممتازة بالمقارنة مع العروض التي يحصل عليها من الجهات الأخرى فإنه سيشعر بالارتباط والولاء لها، وفي الجهة المقابلة لو حصل على عروض وإغراءات أعلى مما يقدم إليه من جهة عمله فإنه سيتترك العمل بلا تردد، حيث قال المغربي عن الإلتزام "البعد الاستمراري يشير إلى رغبة الفرد للبقاء في المنظمة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير" (المغربي، 2007، ص339).

كلما كانت خدمة العامل في المنظمة طويلة فإن تركه لها ستؤثر عليه الكثير من العلاقات الشخصية وخطط التقاعد فهذا العامل فإنه يرفض التضحية بهذه الأمور لأنها تعتبر عناصر مهمة له (فنيشن، بوقرين، 2015).

2.2.5.2 الإلتزام العاطفي

تمثل الرغبة القوية التي تشعره بأنه يجب أن يستمر في الوظيفة، بسبب رضاه بأهدافها وقيمها ورغبته في المشاركة للمساهمة في تحقيق تلك الأهداف (بوحاله، سعيد، 2017)، فالبعد العاطفي يمثل مؤشر يوضح شعور عاطفي أو إلتزام إيجابي يظهر على العامل نحو المؤسسة، وهذا يمثل علاقة الحب والولاء وارتباط بمؤسسته التي يعمل فيها، وإن الإلتزام العاطفي للشخص يساعد الفرد على أن يميز المميزات الخاصة بعمله مثل أهمية عمله ومهارته بالإضافة إلى الاستقلالية وغيرها (فنيشن، بوقرين، 2015).

أما الباحثين جيرالد وبارون قالوا " المنظمات في بعض الأحيان تمر بفترات تغيير جوهريه قد تتغير فيها بعض أهداف وقيم المنظمة وهنا سيسأل الفرد نفسه، إذا كان باستطاعته التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة، فإذا كانت الإجابة " بنعم" فإنه سيستمر في المنظمة أما إذا وجد بأنه سيصعب عليه التكيف مع الوضع الجديد فسيترك العمل في المنظمة" (جيرالد، بارون، 2004، ص 217).

2.2.5.3 الإلتزام المعياري

يوضح شعور الشخص بالإلتزام بالبقاء في المؤسسة، وأكثر ما يعزز هذا الأحساس تحفيز المؤسسة الجيد لموظفيها، وفتح لهم المجال بالتفاعل والمشاركة الإيجابية (المغربي، 1993):

- 1- إحساس الفرد بضرورة إلتزامه بالعمل لدى المنظمة من ناحية إيجابية.
- 2- يحس الأشخاص أن عليهم من الجانب الأخلاقي أن يقوموا بعمل المهام والأنشطة في هذه المؤسسة.

- 3- يتعلق الأشخاص إن التزامهم في المؤسسة بسبب ضغط الآخرين.
- 4- إن الأفراد الذين يتمتعوا بالإلتزام في المؤسسة بسبب ضغط الآخرين رأى الناس أو من حولهم لو تركوا العمل بالمؤسسة، فهذا هم يلتزموا حتى لو كان على حسب مصالحهم الشخصية.

كما قال أحمد عن الإلتزام المعياري بأنه مرتبط بالأخلاق العالية السامية، ووصف بأن العمال الذين يتمتعوا بهذا النوع هم أصحاب الضمير بحيث أنهم يعملوا ويركزوا في عملهم وفق مقتضيات المصلحة العامة والضمير، وأنهم يكون لديهم شعور بأن للمنظمة فضل كبير عليهم وإحساسهم برد الجميل للمنظمة من خلال استمرار العمل بها وبذل كل ما لديه من جهد لنجاحها وتقدمها كما لو كانت بأنها من ضمن ممتلكات الخاصة (أحمد، 2018).

2.2.6 مراحل الإلتزام التنظيمي

هناك مراحل مختلفة يمر بها الفرد في الإلتزام التنظيمي، وقد حددها كلاً من ولتشي ولاقن في مرحلتين وهما كالتالي:

1- مرحلة انضمام الشخص للمنظمة التي يرغب بالعمل بها وفي أغلب الأحوال فإنه يحتار

المنظمة التي ستساهم في تحقيق رغباته وتطلعاته المستقبلية.

2- مرحلة الإلتزام التنظيمي تكمن في حرص الشخص على بذل كل ما لديه من جهد وإبداع

وابتكار كم أجل الوصول لأهداف المنظمة والتي تساعد على تطورها (بو حاله،

سعيد، 2017).

أما (أبوجياب، 2014) فقال بأنه اندماج العامل بالمؤسسة يجب أن يتجانس مع بعض بحيث أنها تمر

بثلاث مراحل رئيسية وهي كالتالي:

1- مرحلة الأذعان والإلتزام: يركز إلتزام الشخص بالمنظمة على المصالح والحوافز والفوائد التي

سيحصل عليها، فهذا هو يتقبل سلطة الآخرين، ويكون ملتزم بالأعمال التي تكون من ضمن

المهام الموكلة إليه للحصول على الفوائد المتنوعة من المؤسسة.

2- مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة: يكون الشخص متقبل للسلطة الآخرين وذلك من أجل

رغبته في مواصلة العمل في المؤسسة، فيكون لديه إحساس بالاعتزاز والفخر لانتمائه إليها.

3- مرحلة التبني: يتقبل الشخص قيم وأهداف المنظمة ويسعى بالإلتزام بها وتحقيقها كما لو أنها

كانت هذه القيم والأهداف خاصة به.

2.2.7 أثار الالتزام التنظيمي

2.2.7.1- أثار الإلتزام التنظيمي على مستوى الفرد: كلما كان العامل لدية إلتزام تنظيمي عالي فأن ذلك سيعود بالنفع عليه بصورة إيجابية كبيرة، وستتمثل هذه الإيجابية بالمنافع التي سيحصل عليها من المنظمة وذلك من خلال حصوله على الحوافز المادية والمزايا له ولعائلته، سيساهم هذا في توليد الرضا الوظيفي يخلق لديه شعور بالولاء للمنظمة، واحساسه بالراحة في بيئة العمل وأثناء تأدية مهامه، كل هذا سيساهم في رفع مستوى الأمان الوظيفي والقوه والمكانة التي يطمح للوصول إليها أي فرد آخر في المنظمة (Korschun,Bhattachary,2006).

2.2.7.2 أثار الإلتزام التنظيمي على مستوى المؤسسة

يساهم الإلتزام التنظيمي على زيادة تحقيق الأهداف بشكل واضح وملموس داخل المنظمة، يتولد عن هذا أثار إيجابية تتضح من خلال تدني مستوى دوران العمل داخل المنظمة، انخفاض ملحوظ في تغيب العمال أو يكاد معدوم، الإلتزام بأوقات العمل نت خلال الحضور والانصراف، إنجاز المهام والأعمال وعدم التهرب منها، مما يزيد من مستوى الإنتاجية للعامل والإنتاجية للمنظمة بصورة عامه، كما أنه سيساهم في انخفاض تكاليف التدريب والاستبدال للعنصر البشري فينتج عنه استقرار وظيفي (Jamila,Syed,2010).

2.2.7.3 أثار الإلتزام التنظيمي على المستوى الاجتماعي (عبد الباقي، 2004):

- 1- ينعكس الإلتزام التنظيمي على الحياة العائلية بالإضافة للحياة الشخصية للعاملين.
- 2- يساهم في خلق علاقات اجتماعية قوية مترابطة بين العاملين داخل المؤسسة.

2.2.8 العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي

إن هناك عوامل تتفاعل مع بعضها البعض وتحدث تأثيراً على الالتزام التنظيمي سواء كان هذا التأثير إيجابياً أو سلبياً، وقد وضح كلاً من (Steers & Porter, 1978) إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على تعزيز الإلتزام التنظيمي وذكرها (عبد الباقي، 2004) في دراسته وهي كالتالي:

1- العوامل الشخصية: هي العوامل التي تخص العامل دون سواه مثل طبيعة شخصيته، ومدى

قدرته على تحمل المسؤولية في إنجاز المهام الموكلة إليه، وارتباطه وعلاقته بالمؤسسة التي

يعمل فيها، ورغباته وتطلعاته من الوظيفة التي يعمل بها.

2- العوامل التنظيمية: هي عوامل تركز وتختص بالخبرة المهنية المكتسبة سواء كانت في نفس

المؤسسة أو اكتسبت من العمل في مؤسسة سابقة، إشراك العامل في عملية اتخاذ القرارات

المهمة المتعلقة بالمؤسسة، بث روح الفريق وجعلهم العمل على تحقيق أهداف المنظمة،

وتوكيله بعملية الأشراف.

3- العوامل الغير تنظيمية: هي العوامل التي تساعد الفرد في الحصول على عروض وظيفية

ممتازة في مؤسسات أخرى، وذلك من خلال ان العامل يكون لديه مستوى إلتزام عالي عندما

يكون العرض المعروض أقل مما هو يتوفر لديه في منظمته.

المبحث الثالث: الأداء الوظيفي

2.3.1- مقدمة:

ان العاملون في المنظمة سواء كانوا قادة أو مرؤوسين توكل إليهم مهام ومسؤوليات عمل وظيفية معينة تساهم في الوصول لأهداف محدد على حسب النظم والإجراءات التي قامت بوضعها المؤسسة، وهناك نظم أخلاقية تم وضع من خلالها السياسات الخاصة بالمؤسسة، ومن هذه النظم والمقاييس ما يستخدم في تحديد أداء العاملين ومعرفة مستوى الكفاءة العامة للمؤسسة، ومعرفة قدرتها على تنفيذ الأنشطة والأعمال المتفق عليها في المخططات التنظيمية بالمؤسسة، والتي تساهم في الوصول للأهداف التي تم التخطيط لها، ومن هذا المنطلق سعى الباحثين والمهتمين والمسؤولين لمعرفة وفهم المعوقات التي ممكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بكافة مستوياتهم في المؤسسة سواء كان هذا التأثير إيجابى أو سلبى (محمد، 2013).

يعد الأداء هو العنصر المشترك الذي يحوز على اهتمام علماء الإدارة، كما إنه العامل الأكثر أهمية لجميع المؤسسات والذي يتمركز عليه وجود المنظمة من عدمه (الغالبى، 2007).

يعتبر الأداء هو المحور الرئيسي الذي تتركز عليه الجهود الإدارية، فهو يعتبر من أهم الأهداف لدى المؤسسات في تركيزها على مستوى أداء مواردها البشرية، فكان الباحثين لديهم وجهات نظر مختلفة في تعريف الأداء والسبب في ذلك بسبب أهدافهم التي جعلتهم يصيغوا تعاريف مختلفة له فمنهم من ذكر أن الأداء له أسس تنظيمية واجتماعية بالإضافة للأمور الاقتصادية، ومنهم من أعتمد على المفهوم الكمي الذي يعتمد على النسب والأرقام (المحاسنة، 2013).

2.3.2 مفهوم الأداء الوظيفي

قال Moorhead معرّفًا الأداء من ناحية الفروق الفردية بأنه " خصائص شخصية تتباين من شخص لآخر، وهذه الفروق قد تكون فيزيائية، سيكولوجية أو انفعالية، والفروق تميز الشخص عن الآخرين

فتجعله فريداً" (Moorhead & Griffin, 2001, p,90). أما عزمي فقد عرف الأداء الوظيفي بأنه "هو الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدمه الفرد لإنتاج مخرجات أثناء قيامه بمسؤوليات وواجبات الوظيفة، حيث أن حجم وأهمية هذه المخرجات تعبر عن حجم الأداء" (عزمي، 2010، ص 20). ومنهم من اختصر المفهوم فقال "هو نشاط مهم من أنشطة الموارد البشرية يستهدف التأكد من مدى كون الفرد العامل في المنظمة عمل بشكل فعال" (Ivanceich, 1995, p.256). وقد عرفه الباحث أرمسترونج على أنه مجموعة من العمليات التي تعمل على مساعدة المؤسسة في الوصول لأهدافها، كما أنها تهتم إن هناك عامل مشترك بين كلاً من المدير والمرؤوسين عما يجب تحقيقه، والتركيز على تنمية وتدريب وتطوير العاملين إعداد الخطط على هذا الهدف وتحقيقه في فترة طويلة الأمد أو قصيرة الأمد (أرمسترونج وميشيل، 2004). أما السليمي فقال "الأداء ذلك النمط من السلوك الذي يبيده العنصر البشري في مجال العمل" (السليمي، 1997، ص 79).

التعريف الإجرائي نستنتج مما سبق أن الأداء الوظيفي هو السلوك الذي يسلكه الفرد أو العامل لتحقيق الأهداف المطلوبة منه خلال فترة زمنية محددة، كما يتسم الأداء الوظيفي في القدرات على الأداء الفعلي للعمل من خلال ما يمتلكه الفرد من معرفة ومهاره وخبره وثقافة علمية وخبرات، بالإضافة فأن البيئة الداخلية والخارجية لها دور كبير في التأثير في سلوك الفرد العامل سواء كانت البيئة محفزة أو محبطة.

2.3.3 عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من عدة عناصر مهمه وأساسية فلا يمكن أن يكون للأداء أي أهمية من غير هذه العناصر، فأن الباحثين يعتبروا العناصر قاعدة أساسية للأداء الوظيفي فأن كلاً من الباحثين (الفايدي والسكران ودره والصباغ) اجمعوا أن عناصر الأداء الوظيفي الرئيسية كالتالي:

- 1- كفايات الموظف: تعني الثقافة المعلوماتية والقيم والمواهب والمهارات وميوله واتجاهاته.
 - 2- متطلبات الوظيفة: يقصد بها الاحتياجات والمهام والمسؤوليات التي تحتاجها الوظيفة أو العمل.
 - 3- بيئة العمل: يقصد بها البيئة التي تؤثر على الأداء الوظيفي وتنقسم إلى قسمين البيئة الداخلية للمؤسسة والبيئة الخارجية المحيطة بالمؤسسة.
 - 4- نوعية العمل: هي معرفة العامل وفهمه لعمله وطريقته في تنظيم عمله من خلال مهاراته في الإبداع الوظيفي وعدم الوقوع في الأخطاء.
 - 5- كمية العمل المنجز: قدرة الموظف على إنجاز المهام الموكلة له خلال فترة زمنية معينة، وإمكانياته على سرعة الإنجاز في الظروف العادية أو الطارئة.
 - 6- المثابرة والثوق: تتمثل في قدرة العامل على تحمل المسؤولية وتفانيه في العمل والعمل بإخلاص ووجد ويتمثل هذا في ولاءه للعمل وتسليم العمل في الوقت المتفق عليه مسبقاً وبدون تأخير، كما أن هناك بعض الحاجة للعامل لمن يرشده من قبل المشرفين والمسؤولين في طريقة إنجاز العمل ليقوم بإتمامه ليتم تقييم أعماله. (السكران، 2004) (الفايدي، 2008) (دره، 2008).
- كما قدم الباحث Lower & porter نموذج يصف ثلاث أنواع من العناصر للأداء الوظيفي متمثلة في التالي (Lower & porter, 1971):

- 1- الدافعية الفردية: تتمثل في الرغبة الداخلية التي يشعر بها العامل للعمل من خلال شعوره بالحماس والانتماء وإن هذه الوظيفة متناسبة مع رغباته ومهاراته وميوله واتجاهاته العملية.
- 2- مناخ العمل: تتمثل في الشعور بالراحة والبعد عن المخاطر وتوفير البيئة الداخلية المناسبة وتسخير البيئة الخارجية لخدمة المؤسسة والعاملين وعدم إشعارهم بالاضطرابات أو المخاطر الخارجية.

3- القدرة على أداء العمل: من خلال الرغبة في التعلم والتدريب المستمر واكتساب الخبرات وتطوير المهارات وتنميتها وإنجاز الأعمال بدقة عالية ونظام وبالوقت المناسب.

2.3.4 محددات الأداء الوظيفي

توجد عدة محددات رئيسية تساهم في تحديد العلاقة التالية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = \text{القدرة} + \text{الدافعية} + \text{الإدراك}$$

1- القدرات: إن القدرات أنواع متعددة مثل القدرة البدنية والقدرة الذهنية أو العقلية للأداء الوظيفي، يمكن تفصيلها كالتالي:

- القدرات الذهنية: تتمركز هذه القدرات في الوظائف التي تركز على المهام والأعمال الذهنية والعقلية مثل الوظائف التحليلية والإحصائية والمالية أو الوظائف العليا والتي تحتاج لتحليل البيانات والمعلومات من أجل اتخاذ القرارات المناسبة ونستطيع القول بأن هذه الوظائف تتطلب تركيز ذهني عالي لحساسية موقعها في المؤسسة.
- القدرات البدنية: تعتمد هذه الوظائف على أداء المهام البدنية بكافة أنواعها، حيث تركز هذه القدرات على بذل القوة العضلية في إنجاز مهام العمل، يتميز هذا النوع من العمل بالمرونة والتكيف مع جميع المهام التي تختص بالعمل والتي يخص الفرد في جميع الوظائف بصورة عامه وتتطلب جهد بدني (حسن، 2000).

2- الدافعية: تعتبر الدافعية من المحفزات الداخلية لدى العامل ومن الأهداف المهمة للإدارة، فإن الإدارة تركز على تحفيز هذا الشعور للعاملين وتفعيله وتحويله من طاقة كامنه غير معروفه أو غير مستفاد منها إلى طاقة نشيطة وقوه محركه تؤثر في سلوك العاملين لتحركهم في الاتجاهات التي تساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية، فعلى المؤسسة أن توفر البيئة

التي تغرس في نفس العاملين الدافعية في الأداء الوظيفي العالي الذي يساهم من رفع شأن المؤسسة بين منافسيها وتحقيق أهداف العاملين والرقى في وظيفته أو أن يكون مميز بين من هم حوله، فأن الإدارة العليا تحافظ على أن لا يكون هناك تأثير سلبي قد يؤثر على دافعية العاملين في أداءهم الوظيفي(عائشة،2013).

3- الإدراك: "يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك المهمة في الأداء بتعريف مدى إدراكه لدوره"(عاشور،2005، ص38)، كما أن هو القدرة المعرفية الهامة والتي تهتم بتلقي المؤثرات من المتغيرات الخارجية ومعرفة طريقة تفسيرها الصحيحة لتترجم إلى سلوك معين صحيح، لذلك تعتبر هذه العملية أساسية ومهمه لأنها تعتمد عليها جميع العمليات الأخرى، وبدون هذه العملية فأن العامل لا يستطيع أن يفهم أو يتعلم، لذلك يجب علينا أن نفهم بأن الإدراك هو متفاوت بين العاملين فهذا يوضح لنا بأن علينا أن نفهم ونستوعب أنه من الضروري أن نتفهم قدرات العاملين وألية تنظيمهم للبيانات والمعلومات الواردة إليهم (زيد،2009).

2.3.5 أهمية الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو ركيزة مهمه في المؤسسة بحيث أن المؤسسة لا يمكن أن تتطور أو تقدم منتجات أو تحصل على أرباح إلا إذا كانت مهتمة بهذا العنصر لان الأداء هو المرآة التي تعكس صورة المؤسسة للبيئة الخارجية المحيطة بها، فالأداء الوظيفي أهميته تكمن على مستوى العاملين وعلى مستوى المؤسسة وذلك من خلال التالي:

- أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للعاملين يتضح من خلال الآثار الإيجابية التي تعود على العامل نفسه، وذلك كلما كان العامل يتميز بالإبداع في إنجاز العمل بصورة صحيحة ومميزه وتسليم المهام في الوقت الزمني المحدد له ويؤثر عليه بكسب ثقته المسؤولين وتقويضه في

مهام مستقبلية أكبر، كما أن الأداء الوظيفي مهم للعاملين لأنه مرتبط بأجور ماله يتقاضاها مقابل هذه المهام التي يقوم بإنجازها للمؤسسة، فالأداء الوظيفي المميز يساعد العامل على المنافسة للحصول على حوافز ماله أو معنويه أو ترقيه لمنصب أعلى في المستقبل، كما أن يساعده على إثبات نفسه وثقته بنفسه تكون أعلى من قبل (براهمي، 2020).

- أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة يتضح بأنها أداة مقياس للمؤسسة يساعدها في تقييم أعمالها للمسؤولين وللمدراء والقادة، كما أنه عنصر مهم فهو الأداة التي تستخدم لسير عمل أي مؤسسة في بيئتها الداخلية، إن الأداء الوظيفي يتمثل في جميع الأعمال المؤسسية من خلال مرحلة ظهور المؤسسة على أرض الواقع والاستمرارية في العمل ثم مرحلة استقرارها والمحافظة على مكانتها في السوق وعدم تزعزعها بأي مؤثرات سواء داخلية أو خارجية إلى مرحلة تفاخرها وعمل بصمة قوية ومميز بين منافسيها ومرحلة التطور والرقي وكسب ثقة من عليها والتطور إلى مكانة أكبر مما كانت عليه. إن الأداء الوظيفي هو يتمثل بظان يعكس نجاح تنموي واقتصادي واجتماعي على نطاق الدولة والعالم (بوقطن، 2014).

2.3.6 الذكاء العاطفي وتأثيره على الأداء الوظيفي

يتمتع أفراد الذكاء العاطفي بالقدرة على السيطرة على عواطفهم وبالتالي يتمتعون بتفاعل أكثر كفاءة وفعالية في بيئة عملهم ومع زملاءهم في العمل وهذا ما وجدته "Wong and Low" إن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي عندما درسوا ارتباطه بمكان العمل، بحيث لاحظوا أنه يجب أن يرتبط الأداء الوظيفي بشكل إيجابي مع العاملين الذين يتمتعوا بالذكاء العاطفي ويعود السبب لذلك لأن العاملين ذوي المستوى العالي يجب أن يكونوا بارعين في تقييم وتنظيم عواطفهم الخاصة التي تؤدي إلى شعور أعلى بالثقة والسيطرة مما يساهم إلى زيادة الحافز لإتخاذ إجراءات فعالة تؤدي

إلى أداء عال، كما أن الموظفين الذي يملكون ذكاء عاطفي عالي سيؤثرون بالإيجاب في الأداء الوظيفي على الموظفين الذين يملكون ذكاء عاطفي منخفض (Wong and Low,2002) .

كما أن (Low,2007) ركز على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي ونذكرها كالتالي:

1- الأداء الشخصي للمهام يبني على التواصل والتفاعل الناجح مع الغير سواء كانوا (زملاء عمل- مشرفين- مدراء- عملاء) فالذكاء العاطفي الذي يركز على القدرات فإنه سيساعد على تحسين قدرات التفاعل والتواصل بالتعاملات الممتازة مع المجتمع وهذا يساعد على المقدرة في التنبؤ بالأداء.

2- إن البيئة السلبية أو التي يجد فيها الموظف عدم الراحة والعنف بالكلام والنقد التي تساهم على أن العامل لا يستطيع أن يسيطر ويتحكم في انفعالاته، فهنا نجد أن الذكاء العاطفي يساعد العاملين في السيطرة على انفعالاتهم وخلق بيئة عمل إيجابية فينعكس من التقليل في السلوكيات الغير الحميدة.

3- يعتبر الذكاء العاطفي وسيله تساعد على التنبؤ بالدافعية لأن العاملين الذين يملكون ذكاء عاطفي عال تكون لديهم القدرة على تسخير عواطفهم وانفعالاتهم وتنظيمها في خدمة وتحسين أداءهم.

4- الذكاء العاطفي يولد بيئة محفزة ومليئة بالدافعية للاستشعار بالرغبة في الأداء الجيد، كما يسخر بيئة العمل بصورة إيجابية والابتعاد عن الطاقات السلبية التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل.

المبحث الرابع: الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية

2.4.1 نبذة تعريفية عن الجامعة

تأسست عام 1984م بتوجيهات من حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد رحمه الله عليه وذلك لسعيه في **يغرس** الثقافة من خلال البرامج المتنوعة التي تتميز بالجودة العالية. بدأت الكلية التقنية مسيرتها التقنية باسم كلية التقنية والصناعية في عام 1993م باستثناء كلية شخاص وعبري بحيث تم تأسيسهم في عامي 2005 و2008. اطلق عليها أسم الكلية التقني في عام 2001 بأشراف وزارة القوى العاملة في السابق وكانت عبارة عن خمس كليات موزعة على محافظات ومناطق السلطنة ومن ثم تم إضافة كليتي شخاص وعبري ليصبح عددها سبع كليات تقنية ولكن في 23 فبراير 2020م جاء في النطق السامي لحضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق حفظه الله ورعاه مؤكداً على اهتمامه اللامحدود بالتعليم حيث قال " ان الاهتمام بقطاع التعليم بمختلف انواعه ومستوياته وتوفير البيئة الداعمة والمحفزة للبحث العلمي والابتكار سوف يكون في سلم أولوياتنا الوطنية، وستمدّه بكافة أسباب التمكين باعتباره الأساس الذي من خلاله سيتمكن أبنائنا من الأسهام في بناء متطلبات المرحلة القادمة" ومن هذه المنطلق وبمرسوم سلطاني (2020/76) تم دمج الكليات التقنية السبعة والتي تم ذكرها مسبقاً مع كليات العلوم التطبيقية وهي كالتالي (كلية العلوم التطبيقية بصحار - كلية العلوم التطبيقية بعبري - كلية العلوم التطبيقية بالرسناق وتم تحويلها لكلية التربية فيما بعد - كلية العلوم التطبيقية بنزوى - كلية العلوم التطبيقية بصور - كلية العلوم التطبيقية بصلالة) تحت مسمى جامعة التقنية والعلوم التطبيقية وتكون مستقلة بذاتها، حيث أنه تم إنشاء كليات العلوم التطبيقية ولأول في تاريخ 3 يوليو 2007م بمرسوم سلطاني 62/2007 تحت إشراف وزارة التعليم العالي .

فقد كانت الإحصائيات لأعداد الطلبة والموظفين خلال 2019-2020 كالتالي:

• المجموع الكلي لطلبة المقيدين في الجامعة بكافة أفرعها في جميع محافظات السلطنة (46230) طالباً وطالبة.

• كان عدد الطلبة في الكليات التقنية (38247) طالباً وطالبة.

• كان عدد الطلبة في الكليات العلوم التطبيقية (7983) طالباً وطالبة.

كما أن الجامعة تعمل على دراسة قدرتها في طرح بعض البرامج الماجستير

2.4.2 رؤية ورسالة الجامعة

2.4.2.1 رؤية الجامعة

" أن تكون في طليعة مؤسسات التعليم العالي في التعليم التكنولوجي محلياً وإقليمياً"

2.4.2.2 رسالة الجامعة

" توفير تدريب تعليمي عالي الجودة وبيئة بحثية من أجل تطوير القدرات التكنولوجية والمبتكرة

وريادة الأعمال لتلبية الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية المتطورة باستمرار"

2.4.3 أهداف الجامعة

إن الجامعة تسعى لتحقيق عدة أهداف منبثقة من عدة مجالات وهي كالتالي:

• أهداف في مجال التعليم العالي:

1. تأهيل أجيال جامعية تهتم بتراثها ونهضتها الحضارية المكتسبة من الدين الإسلامي
2. التركيز على الطلبة لتأهيل مهاراتهم وقدراتهم في كلاً من (الابتكار - الأبداع - البحث العلمي) وهذا يتم من خلال اكتساب مهارات التعلم الذاتي على الدوام وإلى الأبد.
3. تأهيل وتطوير الموارد البشرية في جميع المجالات من أجل أن تحقق متطلباتها في التنمية المستدامة.

• أهداف الجامعة في مجال البحث العلمي والابتكار وريادة الأعمال:

1. خلق بيئة داعمة متطورة في البحث العلمي وريادة الأعمال والابتكار من حيث أنها

تساهم في المعرفة ودعم القدرات العمالية المنافسة.

2. تنمية وتطوير مهارة وكفاءة الخبراء والباحثين والمهتمين في جميع المجالات.

3. دعم وتشجيع الباحثين على استغلال وتوظيف مخرجات البحث العلمي والابتكار والعمل

بها في سوق العمل.

2.4.4 التخصصات الأكاديمية في الجامعة

- تخصص الهندسية
- تخصص تقنية المعلومات
- تخصص الدراسات التجارية
- تخصص الصيدلة
- تخصص التصوير الضوئي
- تخصص تصميم الأزياء
- الاتصال الجماهيري
- التقنية الحيوية التطبيقية
- برنامج إعداد معلم اللغة الإنجليزية
- برنامج إعداد معلم العلوم والرياضيات.

المبحث الخامس: الدراسات السابقة

2.5.1 الدراسات العربية السابقة

1. دراسة (نجدو وغزيل، 2021) بعنوان " وعي القيادات الإدارية والأكاديمية بالذكاء العاطفي

ودوره في فاعلية القيادة بجامعة الملك سعود"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وعي القيادات الإدارية والأكاديمية في جامعة الملك سعود بمفهوم الذكاء العاطفي بالإضافة للتعرف على دور الذكاء العاطفي في فاعلية القيادة لدى القيادات الإدارية بجامعة الملك سعود، كما استخدمت الباحثتان في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة استخدمت الباحثتين الاستبانة كأداة أساسية في الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة في الدراسة، مجتمع الدراسة ركز على القيادات الإدارية والأكاديمية في الجامعة والتي بلغ عدد أفراد العينة 151. استناداً للبيانات التي حصلت عليها الباحثات فأنتهما توصلتا على مجموعة من التوصيات نذكر منها ضرورة اهتمام القيادات الإدارية بالجامعات بالأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي من أجل الوصول إلى المستوى المتميز من الأداء والتميز لإدارة الجامعة.

2. دراسة (محمد لطرش، 2021) بعنوان " دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل

في جامعة باتنة في الجزائر"

هدفت الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للأستاذ الجامعي في الجزائر، كانت الاستبانة هي الأداة الأساسية للدراسة، قام الباحث بتوزيع الاستبانة الكتروني حيث بلغت عينة الدراسة 315 أستاذ من الجامعات الجزائرية، طلع الباحث من هذه الدراسة بعدة نتائج منها إن الذكاء العاطفي المتشكّل بأبعاده الأربعة له تأثير سلبي في ضغوط العمل للأستاذ الجامعي بمعنى أن الذكاء العاطفي له دور كبير في تخفيف ضغوط العمل.

3. دراسة (الربيعي وصخر ،2021) بعنوان " دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء الوظيفي

لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم"

هدفت الدراسة في تقديم مدخل نظري لكل من الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وذلك من خلال كيف يستطيع الذكاء العاطفي أن يعزز الأداء الوظيفي وتخفيض مسؤولياتهم، كانت عينة الدراسة متمثلة في مكاتب التدقيق العاملة في العراق، كانت الاستبانة هي الأداة المستخدمة في الدراسة، فقد تم توزيع 50 استبانة واسترجع منه 48 استبانة، كما استخدمت الباحثات المنهج الاستقرائي في الجانب النظري والمنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي، توصلت الباحثات الى عدة توصيات منها: قيام مجلس مهنة المراقبة والتدقيق للحسابات والجمعية العراقية للمحاسبين القانونيين بعقد ندوات لمراقبي الحسابات بشأن أثر الذكاء العاطفي في كفاءة الموظفين في الشركات تحت التدقيق.

4. دراسة (البادية، وآخرون،2019) بعنوان " الذكاء العاطفي وعلاقته بالأمل لدى البنات بجامعة

السلطان قابوس في سلطنة عمان"

بحيث هدفت الدراسة لتحديد مستوى الذكاء العاطفي والأمل، واستكشاف إمكانية التنبؤ ببعدي الأمل من خلال الذكاء العاطفي، استهدفت عينة الدراسة طالبات جامعة السلطان قابوس والتي بلغت 167 طالبة، فقد استخدمت الباحثات في الدراسة على المنهج الوصفي. خرجت الدراسة بعدة توصيات منها عمل برامج تدريبية في تحسين الذكاء العاطفي ومكوناته لدى طلبة الجامعة، بالإضافة لتوعية وتوجيه الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين والطلبة من خلال البرامج التربوية والعلاجية بأهمية الأمل.

5. دراسة (عبد ربه، 2019) بعنوان " التدوير الوظيفي وتأثيره على أداء الموظفين العاملين في

قطاع البنوك الفلسطينية"

هدفت الدراسة إلى التعرف تأثير التدوير الوظيفي على أداء الموظفين العاملين في قطاع البنوك الفلسطينية، حيث تكون مجتمع الدراسة على البنوك التي تقع في محافظة بيت لحم والخليل والبالغ عددها (25) بنك، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليل في الدراسة، وكان عدد عينة الدراسة (220) وتم استرجاع (216) استبانة قابله لتحليل ، استخدمت الباحثة الاستبانة في تجميع البيانات كما أنه قامت بعمل (9) مقابلات مع مدراء البنوك، قد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة لعدد من النتائج والتوصيات منها: أن هنالك تأثير للتدوير الوظيفي على أداء العاملين في البنوك الفلسطينية، كانت سياسة التدوير للعاملين في البنوك مرتفعة، أما التوصيات فكانت ضرورة التركيز على فعالية التدريب الوظيفي لتدوير الوظيفي في الوظائف.

6. دراسة (علي حسين عفيفه، 2019) بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين

في بنك سورية والخليج"

هدفت الدراسة إلى اكتشاف تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في بنك سورية والخليج خلال عام 2019، حيث جمع الباحث بياناته عن طريق الاستبانة وتم توزيع 45 استبانة وتم استرداد 44 أستبانة، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على برنامج SPSS في تحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة نذكر منها إنه توجد علاقة طردية إيجابية بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة وبين الأداء الوظيفي.

7. دراسة (حسانين والسميع، 2018) بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على أثراء الأسرة في العمل"

كانت الدراسة تطبيقية لمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا بحيث كانت تهدف الرسالة لقياس أثر الذكاء العاطفي للقادة على أثراء الأسرة في العمل، كانت عينة الدراسة تستهدف العاملين في الضرائب المصرية على مستوى الضرائب العامة ومصحة الضرائب على المبيعات في محافظتي الدقهلية ودمياط، تم توزيع 341 من الاستبانات وتم استرداد 306 استبانة أي ما يقارب حوالي 89.6% من المجموع الكلي لحجم العينة واعتمد على برنامج SPSS في تحليل البيانات، خرجت الدراسة بنتائج منها إن هناك وجود تأثير معنوي مباشر وملموس للذكاء العاطفي على الأثراء بين الأسرة والعمل وأن قيمة معامل المسار بينهما (0.40).

8. دراسة (أشرف، 2018) بعنوان " الذكاء العاطفي وعلاقته بإدارة الأزمات"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة الأزمات وتطبيق الدراسة على المستشفيات الحكومية الفلسطينية في المحافظات الجنوبية، أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جمع الباحث بياناته عن طريق الاستبانة كأداة لدراسة، كانت عينة الدراسة عشوائية لكل من مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام في المستشفيات الحكومية حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة 416 موظف وتم توزيع 200 استبانة وتم استرجاع منها 189 حيث بلغت نسبة الاسترجاع (4.5). استطاع الباحث أن يخرج بعدة توصيات منها تعزيز دعم الأداة العليا للذكاء العاطفي والاهتمام على تنميته وتطويره وذلك من خلال تحسين الموارد المادية والبشرية لهذه المستشفيات.

9. دراسة (السامرائي، 2018) بعنوان " الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية "

وتعتبر وهذه دراسة ميدانية استهدفت البنوك التجارية الأردنية، حيث هدفت الدراسة للتعرف على أثر الذكاء العاطفي من خلال أبعاده التالية (فهم الذات، إدارة الذات، المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي) في القيادة الاستراتيجية، فقد استهدفت هذه الدراسة 13 بنك تجاري في المملكة الأردنية الهاشمية، أما الاستبانات فكان عددها 366 أستبانة تم استرجاع 306 استبانة صالحة للدراسة، حيث شملت الدراسة كلاً من المدرء الإداريين في الأداة العليا والوسطى. كما خرجت هذه الدراسة بتوصيات متعددة نذكر منها: أن الاهتمام بالذكاء العاطفي ضروري ويجب أن يعطى الأولوية في العمل الإداري ويجب أن تطور مهارات المديرين المفوضين في إتخاذ القرارات الاستراتيجية.

10. دراسة (الهدان، 2017) بعنوان " الذكاء العاطفي للاختصاصيين الاجتماعيين ومستوى

الأداء المهني "

وكانت تهدف الدراسة لتعرف على طبيعة الذكاء العاطفي لدى كلاً من الاختصاصيين والاجتماعيين وما هو مستوى أدائهم الوظيفي لعملية التقدير والتدخل للمواقف الوظيفية، كما أن الباحثة استخدمت المنهج الوصفي لمنهج المسح الاجتماعي في عينة الدراسة والتي قامت في كلاً من جامعة الأميرة نوره بنت عبدالرحمن وجامعة الملك سعود وجامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية في المملكة العربية السعودية، حيث بلغ عدد المستهدفين في العينة 97 اختصاصية اجتماعية، خرجت الباحثة من هذه الدراسة بعدة توصيات منها: أهمية تضمين مقاييس الذكاء العاطفي لشروط تطبيق كل من يشغل منصب قيادي في منظمات الخدمة الاجتماعية ، بالإضافة يجب أن تطبق البرامج التدريبية وذلك من أجل تطوير الذكاء العاطفي للاختصاصيين وذلك من أجل زيادة الكفاءة وتحسين الأداء الوظيفي.

11. دراسة (ماضي، 2014) لدراسة بعنوان "العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي"

بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، هدفت هذه الدراسة لمعرفة أهم الأبعاد والمفسرة الاختلاف في استخدام المديرين للإستراتيجيات إدارة الصراع في المنظمة التي استهدفتها الدراسة، وكانت عينة الدراسة تستهدف جميع مديري المنظمات الحكومية المحلية في محافظة كفر الشيخ، حيث كان عدد العينة ما يقارب 410 فرد، أعتمد أسلوب الباحث في البحث من الكتب والدراسات السابقة كما أنه أعتمد على المقابلات الشخصية. أوضحت نتائج الدراسة على وجود مشكلة في معرفة مفهوم الذكاء العاطفي لدى مديري المنظمات الحكومية وتأثيره في إدارة الصراعات.

12. دراسة (بظاظو، 2010) بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"

حيث هدفت الدراسة للتعرف على أثر الذكاء العاطفي للمدراء العاملين في مكتب غزو الإقليمي التابع للأونروا، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم برنامج SPSS الأخصائي في تحليل البيانات، بلغ عدد المديرين لهذه الدراسة 92 مدير متمثلين في مجتمع الدراسة، كما استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل بحيث تم توزيع 92 استبانة وأسترجع منها 87 استبانة بما يقارب 94.5%.

13. دراسة (مصطفى، 2010) بعنوان " الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة"

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة، كما أتبع البحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وكانت عينة الدراسة

مستهدفة لطلبة كليات التربية بجامعة غزة وهي كالتالي (الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى-
وجامعة الأزهر) وكان عددهم 119 طالب من المستوى الرابع و284 طالبة من نفي المستوى. توصل
الباحث إلى توصيات متعددة نذكر منها بأنه توجد فروق بين الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى
في مهارة حل المشكلات ومهارة اتخاذ القرار وكانت الفروق لصالح جامعة الأقصى، كما أن مستوى
الذكاء العاطفي لدى كليات التربية بجامعة غزة الثلاثة يعادل 69.3%.

2.5.2 الدراسات الأجنبية السابقة

1. دراسة (Shian-Yei, et, al., 2022) بعنوان: "أثار الذكاء العاطفي للقائد وأساليب القيادة
والالتزام التنظيمي والثقة على الأداء الوظيفي في صناعة الوساطة العقارية"

**"The effect of leader emotional intelligence, leadership style, organizational
commitment and trust on job performance in the real estate Brokerage Industry"**

هدفت الدراسة في أثار الذكاء العاطفي للقائد وأساليب القيادة (التحويلية والمعاملات) والإلتزام
التنظيمي والثقة في الأداء الوظيفي، كانت الفئة المستهدفة لهذه الدراسة هم سماسرة عقارات في مدينة
كاوشيونغ، فقد تم بلغ عدد الاستبانات الموزعة (980) استبياناً فقد تم استرجاع (348) استبانة فقد
كان معدل الاستجابة (35.5%)، أظهرت النتائج بأن الذكاء العاطفي له تأثير كبير وإيجابي على
الثقة في المشرفين، كما أن القيادة التحويلية والثقة داخل الفريق لها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي.

2. دراسة (C. Schlaegel, et al., 2022) بعنوان: " التأثيرات الفريدة والمشاركة لأبعاد
الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وجوانب الأداء الوظيفي: دراسة استكشافية"

**"The unique and common effects of emotional intelligence dimensions on job
satisfaction and facets of job performance: an exploratory study in three countries"**

تعتبر هذه الدراسة دراسة إستكشافية حيث ركزت هذه الدراسة على دمج تحليل أحادي البعد أو متعدد
الأبعاد لفحص متواليات الذكاء العاطفي من أجل استخدام منظور جديد لفهم البنية لرضا الوظيفي
وعلاقته بالأداء الوظيفي، ركزت هذه الدراسة على كلا من (ألمانيا- الهند - الولايات المتحدة)

باستخدام القواسم المشتركة بينهم، فقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج منها أن هناك رؤى حول كيفية إختلاف التأثيرات الفريدة والمشاركة عبر البلدان ، كما أن تقسم هذا التباين الفريد والمشارك يسمح بتقييم القوة التنبؤية الحقيقية لأبعاد EI الفردية ومجموعات أبعاد EI.

3. دراسة (Edward, Y. R., & Purba, K. 2020) بعنوان: " تحليل تأثير الذكاء العاطفي وبيئة العمل على أداء الموظف مع الإلتزام التنظيمي كمتغيرات متداخلة في PT Berkat Bima " Bima

“The Effect Analysis of Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variables in PT Berkat Bima Sentana”

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الذكاء العاطفي وبيئة العمل على أداء الموظف من خلال الإلتزام التنظيمي في PT Berkat Bima Sentana والتي تم بتطبيق هذه الدراسة عليها، تم استخدام في هذه الدراسة الطريقة الترابطية الكمية مع أدوات تحليل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) ، تم أختيار العينة العشوائية الطبقية النسبية، بلغ عدد الأفراد المشاركون في الأجابة على إستبانة الدراسة (98) شخص، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج منها: يكون للذكاء العاطفي وبيئة العمل تأثير إيجابي وهام علة أداء الموظف من خلال الإلتزام التنظيمي في PT بركة بيماسانتانا، كما أن هناك متغيرات قد تساهم في التأثير على أداء الموظف لم يتم التطرق لها في هذه الدراسة.

4. دراسة (Chandraseker, 2020) بعنوان " دراسة الذكاء العاطفي وأثره على أداء العاملين في صناعة النسيج "

"A study on Emotional Intelligence and its impact on Workers Performance in Textile Industry”

هدفت الدراسة هو تقدير عامل الذكاء العاطفي وتأثيره على الأداء الوظيفي في صناعة النسيج وتطبيقه على جنوب تاميل نادو، قام الباحثان باختيار بطريقة عشوائية على 425 موظف والاستجابة للاستبيان، أستخدم الباحثين الأدوات الإحصائية في تحليل بيانات عوامل الذكاء العاطفي المختلفة، كشفت الدراسة أن عامل الذكاء العاطفي يخلق علاقة إيجابية كبيرة في الأداء الوظيفي للعامل.

5. دراسة (Shivangi, 2020) بعنوان: " الذكاء العاطفي وأثره على أداء الموظف ومستوى الإجهاد أثناء العمل من المنزل"

"Emotional Intelligence and its impact on Employee Performance and Stress Level While Working from home"

هدف هذا البحث لمعرفة وفهم أهمية الذكاء العاطفي والتعرف على تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظف ومستوى إجهاد الموظفين أثناء العمل من المنزل. تتكون عينة الدراسة من 105 موظف يعملوا في إدارات ومؤسسات مختلفة في القطاع الخاص، كما أعتمد الباحث في اختيار المنهج الوصفي الاستنتاجي لتحليل البيانات، اكدت نتائج تحليل الانحدار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوتر، كما يمكن توقع 28% من تباين أداء الموظف من خلال الذكاء العاطفي ويمكن التنبؤ ب 24 % من تباين التوتر من خلال الذكاء العاطفي.

6. دراسة (Vibhor, et, al., 2020) بعنوان: " تحليل لدور الذكاء العاطفي في النجاح الوظيفي في البنوك التجارية في الهند"

"An analysis for role of emotional intelligence in career success in commercial bank banks of India"

تهدف هذه الدراسة دور الذكاء العاطفي في النجاح الوظيفي، كانت مجتمع الدراسة البنوك التالي: UCO Bank, Indian Bank, United Bank, Ferdeal Bank, Central Bank, OBC,) Dena Bank and PNB)، تم اختيار القطاع البنكي وذلك لأنه أكثر القطاعات ربحيه، فكانت العينة 200 فرد. تم الكشف عن النتائج البحث من خلال مراجعة دانيال جولمان وجود علاقة إيجابية بين النجاح الوظيفي والذكاء العاطفي.

7. دراسة (Zhun Gong, et, al.,2019) بعنوان: " تأثير الذكاء العاطفي على الإرهاق الوظيفي والأداء الوظيفي: التأثير الوسيط لرأس المال النفسي"

"The influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital"

تهدف هذه الدراسة لتعرف كيف يؤثر على الذكاء العاطفي والإرهاق الوظيفي وهل له تأثير مباشر أو غير مباشر ومعرفة الدور الذي يلعبه رأس المال النفسي، فقد شملت هذه الدراسة على 450 موظف من مختلف المؤسسات. كانت النتائج كالتالي: للموظفين تأثير تنبؤي إيجابي على رأس المال النفسي والأداء الوظيفي ويرتبط بالسلب بالانتشار الوظيفي. يلعب رأس المال دوراً وسيطاً في العلاقة بين EI والإرهاق الوظيفي أو الأداء.

8. دراسة (Khalid, et al., 2018) بعنوان: "أبعاد متعددة للذكاء العاطفي وتأثيراتها على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي"

“Multiple dimensions of emotional intelligence and their impacts on organizational commitment and job performance”
تهدف هذه الدراسة في معرفة كيفية تأثير أربعة أبعاد للذكاء العاطفي على الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي بين العاملين، فقد بحثت هذه الدراسة بشكل تجريبي في أهمية مراعاة لعواطف الموظف والسيطرة عليها بشكل يزيد من أداءه، أستهذفت هذه الدراسة شركات الأدوية في البنجاب في باكستان فقد شارك في الأجابة على الأستبانة (235) شخص تم إستخدام برنامج SPSS في تحليل البيانات، النتائج التي تم الحصول عليها من هذه الدراسة هي توافق النتائج التجريبية على أهمية الموظف ومساهمته في الأداء الوظيفي وفي السيطرة عليهم بطريق تزيد من أداءهم، أن تصور الموظفين وتقييمهم لعواطفهم لدية القدرة على إحداث تباين إيجابي في أدائهم، كذلك إن الوعي بمشاعر المشرفين والزملاء والمرؤوسين والأستعداد للتعامل معهم سوف يساعد في خلق بيئة عمل ناجحه.

9. دراسة (Akhtar. W., et, al., 2017) بعنوان: " تأثير الذكاء العاطفي على أداء الموظف الوظيفي: الدور الوسيط للملاحظة دعم المنظمة"

“The Effect of Emotional Intelligence on Employee’s Job Performance: The Moderating Role of Perceived Organization Support”

يهدف هذا البحث هو التحقيق في الدور الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الوظيفة، كان عدد عينة الدراسة 316 موظف يعملون في البنوك في إسلام آباد، تم استخدام

برنامج SPSS في تحليل البيانات، اظهرت النتائج إلى أن الدعم التنظيمي الملحوظ يخفف العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي بحيث تكون العلاقة أكثر إيجابية عندما يكون الدعم التنظيمي المتصور مرتفعاً.

10. دراسة (Vratskikh, et, al., 2015) بعنوان: " تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي "

“The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction”

تهدف هذه الدراسة لاستكشاف تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي بالإضافة إلى دور تعديل الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي بين الموظفين الإداريين في الجامعة الأردنية. أعتمد الباحث في هذه الدراسة على نموذج القدرة للباحثين لماير وسالوفي (2000)، تم استرجاع 354 من عينة الدراسة الذين أكملوا الاستبانة الذاتية. أكدت النتائج بأن الرضا الوظيفي، وبالتالي يستطيع تعزيز فهم نظرية الذكاء العاطفي وتطبيقاتها من أجل الممارسات الإدارية والموارد البشرية في جميع منظمات القطاع العام.

11. دراسة (Maliha, et., al.,2010) بعنوان: "استكشاف الذكاء العاطفي لطلاب IIUI فيما يتعلق ب الجنس والعمر والتحصيل الأكاديمي"

“An Exploration of Emotional Intelligence of the Students of IIUI in Relation to Gender, Age and Academic Achievement”

تهدف هذه الدراسة إلى فحص علاقة الذكاء العاطفي بالجنس والعمر والتحصيل الأكاديمي لطلاب الجامعة الإسلامية الدولية إسلام آباد، حيث تم اختيار عينة الدراسة بشكل عشوائي وعددهم 132 طالب من مختلف الأقسام والتخصصات بالجامعة، فقد كان متوسط الأعمار يتراوح بين 24 عام، توصلت الباحثة لعدة استنتاجات ومنها إن الذكاء العاطفي أن تخرج مهارات أساسية تتعلق بالعمل الجماعي الناجد والقيادة المناسبة التي تساهم في سوق العمل.

12. دراسة (P. Vanitha, et.al, 2005) بعنوان: " الذكاء العاطفي وتأثيره على أداء العامل"

“Emotional Intelligence and its impact on Worker Performance”

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الذكاء العاطفي وتأثيره على أداء الموظفين كما تهدف الدراسة للتعرف على الأبعاد المختلفة للذكاء العاطفي بين أصحاب العمل وكذلك العاملين في المؤسسة. حيث تم جمع البيانات عن طريق جدول المقابلة واعتماد طريقة مقياس ليكرت لمكون من 5 نقاط. أجريت الدراسة على العاملين في المنسوجات في منطقة كارور، حيث بلغ حجم العينة 110 موظف أخذت العينات بطريقة عشوائية المناسبة لاختيار العينة. تؤكد النتائج للدراسة على فهم الذكاء العاطفي وتأثيره على الموظف وأدائه في المنظمة.

2.5.3 التعليق على الدراسات السابقة

من خلال مراجعة واستعراض الباحث لمجموعة من الدراسات السابقة يتضح بأنها تتشابه مع الدراسات الحالية في طرح موضوع الذكاء العاطفي وكيفية الاستفادة منها، كما أن معظم الدراسات تطرقت لموضوع الذكاء العاطفي كمتغير مستقل، كما ذكرت غالبية الدراسات السابقة إلى أن مدى التزام المؤسسات بترسيخ مفهوم مهارة الذكاء العاطفي لدى موظفيها كان نتائج إيجابية على أداء موظفيها كالتالي:

1. تم ملاحظة أن موضوع الذكاء العاطفي يستحق تسليط الضوء عليه، والذي يؤكد هذا القول هو تنوع البيئات التي طبقت عليها ومن خلالها الدراسة، ففي مجال القطاع الحكومي دراسة (ماض، 2014)، وفي المجال المالي حيث طبقها كلاً من (الربيعي وصخر، 2021) و (عفيفه، 2019) وكان المجال الأكاديمي قد تم تطبيقه الذكاء العاطفي من خلال دراسة (لطرش، 2021) و(نجدو وغزيل، 2021). أن الدراسات العربية تكاد تكون شحيحة في البيئة العربية حيث أنها بدأت من فترة قريبة بالاهتمام بهذا الموضوع، بعكس الدراسات الأجنبية فأنها

متنوعة في البيئات الأجنبية فكان الاهتمام بهذا الموضوع من فترة طويله مقارنة بالبيئات العربية، فنجد الكثير من الدراسات الأجنبية تركز على القطاع الخاص فقد كانت هناك دراسة هندية من قبل الباحث (Chandraseker,2020) بحيث أنها طبقت على البنوك التجارية في الهند، كذلك فقد ذكر (P. Vanitna, et al.,2005) في المجال التنظيمي للمؤسسات الحكومية.

2. وضحت الدراسات السابقة التي تم التطرق لها حيث أنها ركزت على علاقة الذكاء العاطفي بمجالات مختلفة أخرى مثل العلاقة بالجوانب الأكاديمية والإدارية ومنها دراسة (البادية، وآخرون، 2019) والتي ركزت على الأمل وهو يركز على الجانب النفسي لطالبات جامعة السلطان قابوس وتعتبر هذه الدراسة محلية، بالإضافة إلى دراسة (حسانين والسميع،2018) ركزت على الذكاء العاطفي وأثره على الجانب النفسي للفرد، بعكس الدراسات الأجنبية التي كانت دراساتها تركز على كل من الجانب الخاص والحكومي في نفس الوقت.

3. تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مثل دراسة (نجدو وغزيل،2021) و(الربيعي وصخر،2021) و(أشرف،2018) و (الهدبان،2017) و(بظاظو،2010) و(مصطفى،2010) و (Shivangi,2020) و(Edward,Y. R,2020) .

4. أكدت معظم الدراسات على بيان أهمية الذكاء العاطفي سواء كان في القطاع الحكومي أو الخاص للحد من المشاكل الإدارية والتنظيمية من خلال استغلال الموارد البشرية، كما انها اثبتت أن تطبيق الذكاء العاطفي سيساهم إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال الدورات التدريبية ونشر هذا المفهوم في الجهات المعنية مثل دراسة (Khalid, et Chandraseker,2020) (Vratskikh, et al.,2015) (Akhtar, W., et al.,2017) (al.,2018)

2.5.4 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة في عدة نقاط وهي كالتالي:

1. تعتبر هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الذكاء العاطفي في الجامعات والمؤسسات والبنوك (مصرف)، بحيث أنها تحاول تسليط الضوء على مدى معرفة الموظفين الإداريين بمفهوم الذكاء العاطفي، والتركيز على أبعاد الذكاء العاطفي بين الإداريين في الكليات التقنية.
2. تعتبر هذه الدراسة إضافة نوعية للدراسات السابقة في الدول العربية والعمانية بصورة خاصة، حيث أنها ساهمت في توفير معلومات ومفاهيم وأفكار من دول أجنبية أخرى دمج إيجابي من خلال الاستفادة من تجارهم بحيث انهم لهم تاريخ قديم في هذا المجال، كما انها تتميز بحيث ستطبق الدراسة على العاملين الإداريين في جامعة حكومية والذي تتميز بتوزيعها الجغرافي المخلف والذي يتميز بتنوع البيئات المختلفة.
3. كما أنها تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات على مستوى سلطنة عمان وعلى جانب الأكاديمي بحيث أن جامعة التقنية والعلوم التطبيقية من الجامعات التابعة للحكومة وغير الربحية، مما لا شك فيه أن الباحث استفاد من الباحث من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتحديد المشكلة وصياغتها والتطرق لصياغة أسئلة الدراسة، وتحديد أهداف الدراسة، واختيار الأسلوب الإحصائي في التحليل النتائج ومناقشتها.
4. تطرقت الدراسة إلى الذكاء العاطفي وأثره على الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للكوادر الإدارية في الكليات الحكومية بصورة عامة والجامعة التقنية والعلوم التطبيقية بسلطنة عمان بصورة خاصة.
5. تميزت الدراسة بتوضيح مدى أثر الذكاء العاطفي في بيئة العمل وإن على المسؤولين التركيز على وتطبيقه في العمل بشكل أوسع.

2.6 ملخص الفصل الثاني

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة حيث تكون من خمسة مباحث، تطرقت الباحثة في المبحث الأول باستعراض الذكاء العاطفي، حيث استعرضت المقدمة، ومن ثم ناقشت أهم التعاريف والمفاهيم الذكاء العاطفي، ثم تطرقت الباحثة لذكر أنواع الذكاء وأهم الرموز الخاصة بها، تليها تطرقت الباحثة لأهمية الذكاء العاطفي، وأخيراً وضحت طرق قياس الذكاء العاطفي.

المبحث الثاني فكان بعنوان الالتزام التنظيمي، بدأتها الباحثة بالمقدمة، ثم تطرقت لمفهوم الالتزام التنظيمي، كما استعرضت الباحثة أهمية الالتزام التنظيمي، ثم تطرقت لتوضيح أنواع الالتزام التنظيمي، كما ذكرت مراحل وأثار الالتزام التنظيمي، وأخيراً وضحت أهم العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي.

أما المبحث الثالث بعنوان الأداء الوظيفي، بدأت الباحثة بالمقدمة، ثم تطرقت لمفهوم الأداء الوظيفي من خلال ذكر التعاريف والمفاهيم الخاصة به، تليها استعرضت أهم العناصر في الأداء الوظيفي، كما تطرقت لمحددات الأداء الوظيفي، تليها ذكرت الباحثة أهميته، وأخيراً ذكرت كيف أن الذكاء

العاطفي يؤثر على الأداء الوظيفي.

تطرقت الباحثة في المبحث الرابع بالحديث عن الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عُمان من خلال استعراض رؤيتها ورسالتها وأهم تخصصاتها.

المبحث الخامس والأخير تم التطرق فيه بذكر الدراسات السابقة والتي تناولت متغيرات الدراسة (الذكاء العاطفي، الإلتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي)، حيث تم عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بعنوان ومتغيرات الدراسة مقسمة الى فئتين (دراسات عربية، دراسات أجنبية) وقد تم ترتيبها حسب التاريخ من الأحدث للأقدم، ثم التعقيب على الدراسات السابقة واستعراض أهم ما يميز هذه الدراسة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

3.1- المقدمة

3.2- منهج الدراسة

3.3- مجتمع الدراسة

3.4- عينة الدراسة

3.5- الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية

3.6- أداة الاستبانة

3.7- صدق أداة الدراسة

3.8- ثبات أداة الدراسة

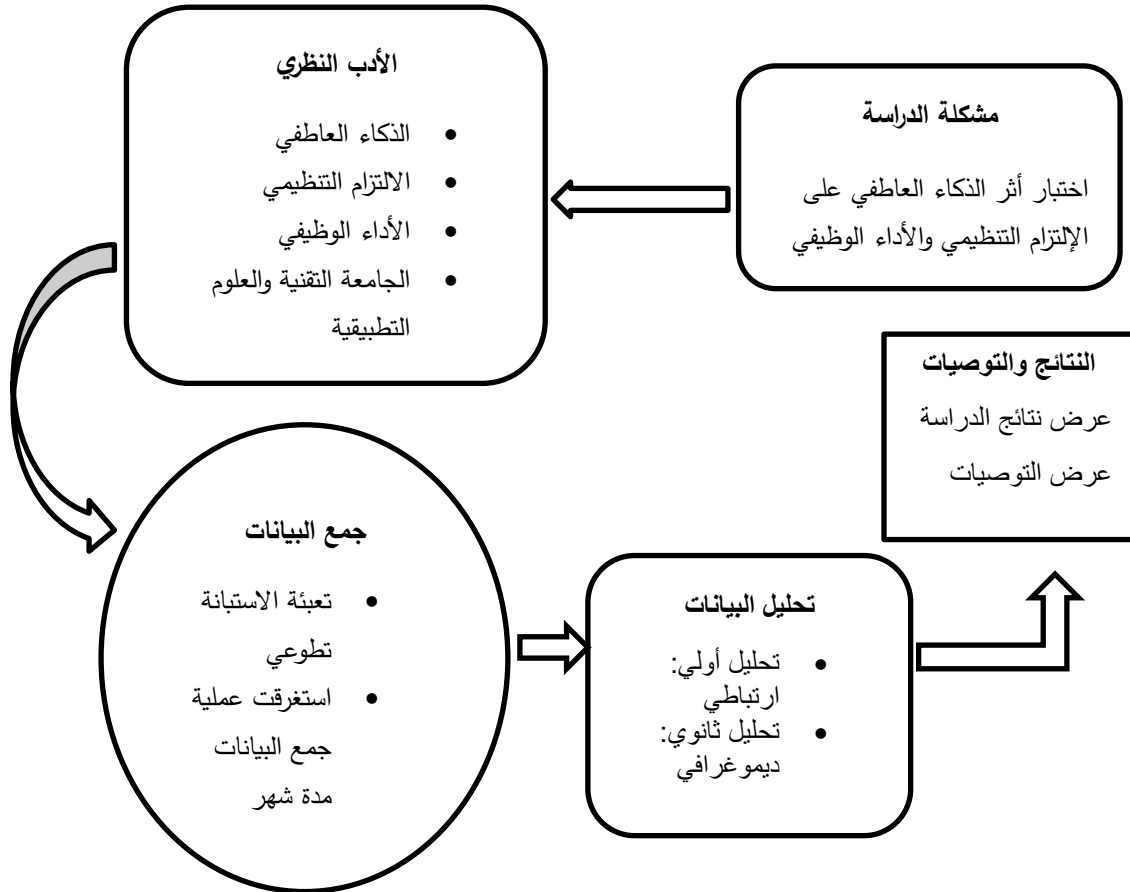
3.9- المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

3.10- ملخص الفصل الثالث

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية

3.1- المقدمة

تعرض الباحثة في هذا الفصل المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة، من خلال تحديد وصف المنهج المستخدم، بالإضافة لوصف مجتمع الدراسة، وتحديد وعينة الدراسة والأداة "الاستبانة" التي استخدمت في تجميع البيانات والمعلومات التي تفيد الدراسة، بالإضافة لإجراءات وتطبيق الدراسة، كما تناولت إجراءات التحقق من صدق وثبات الأداة، والمعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، واستخلاص النتائج، وفيما يلي تفاصيل ما قد سبق.



شكل 2 نموذج توضيحي لخطوات الدراسة

المصدر: من (إعداد الباحثة) استنادا على دراسة (Anderson,2005)

3.2 منهج الدراسة

إن الهدف من الدراسة هو معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي من أجل تحقيق أهداف

الدراسة فلماذا قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، فمن خلاله سعت الباحثة وصف

موضوع الدراسة، وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها، ودراسة العلاقة بين مكوناتها، كما أن

هذه المنهجية تعتمد على دراسة الحالة كما هي في الحقيقة والواقع من خلال وصفها وتفسيرها

بالوصف الدقيق والواضح فيستخدم للتعبير عنها بالوصف الكيفي من خلال شرح أثارها وخصائها

بالإضافة تم التعبير عن المعلومات بالوصف الكمي الذي يعتمد على الأرقام الإحصائية التي توضح

مقدار أو حجم هذه الحال ومدى ارتباطها بالمتغيرات الأخرى المختلفة، وتحقيق الاستنتاجات التي

توضح الأسباب الكامنة وراء سلوك معين من المعطيات السابقة.

تم استخدام مصدرين رئيسيين في الحصول على معلومات وهما كالتالي:

المصادر الثانوية: تستخدم هذه المصادر لمعالجة الأطار النظري لدراسة حيث تم الرجوع للكتب،

والمراجع والدراسات السابقة سواء كانت العربية والأجنبية التي تحدثت عن الموضوع ولها علاقة به،

والمقالات والدوريات والتقارير والأبحاث، بالإضافة تم البحث باستخدام الشبكة العنكبوتية

(Internet).

المصادر الأولية: وتستخدم هذه المصادر لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة ثم جمع البيانات

والمعلومات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، كذلك تم استخدام برنامج (SPSS)

الإحصائي لتفريغ البيانات وتحليلها بالإضافة استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة من أجل

الحصول على دلالات ذات مؤشرات وقيمة تساهم في دعم موضوع الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة

أقتصر مجتمع الدراسة على الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية المتمثلة في (الكليات التقنية السبعة) في سلطنة عمان والموزعة على المحافظات كالتالي: (الكلية التقنية العليا- الكلية التقنية بإبراء - الكلية التقنية بنزوى- الكلية التقنية بالمصنعة- الكلية التقنية بعبري- الكلية التقنية بشناص- الكلية التقنية بصلالة).

جدول 1: توزيع مجتمع الدراسة

المجموع	الإناث	الذكور	أسم الكلية
100	57	43	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية العليا
44	17	27	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بإبراء
60	29	31	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بنزوى
100	53	47	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بالمصنعة
60	45	15	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بعبري
71	28	43	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بشناص
84	37	47	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بصلالة
519	266	253	المجموع الكلي للإداريين العاملين بالكليات التقنية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية
222			عينة الدراسة حسب معادلة ستيفن ثامبسون

المصدر: (قسم الموارد البشرية بالكليات التقنية 2021)

3.4 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الميسرة من مجتمع الدراسة، وذلك عن طريق توزيع الاستبانة الكتروني على العينة الميسرة من العاملين بالأقسام الإدارية بالجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (بالكليات التقنية السبعة) والمتمثلة في أقسام الشؤون الإدارية مثل (قسم الموارد البشرية- قسم الخدمات- قسم والصيانة- المخزن- قسم المالية وأقسام شؤون الطلبة مثل (قسم القبول والتسجيل- قسم متابعة الخريجين- قسم المعيشة(العلاوات)- قسم الأنشطة والإسكان والتخرج- قسم التوجيه والإرشاد)، للحصول على حجم العينة تم استخدام معادلة ستيفن ثامبسون من خلال إجمالي مجتمع

الدراسة والذي بلغ عددهم (519) موظف وموظفه، وكانت النتيجة = 221.0018622 تقريباً
(222) موظف وموظفه ولكن تم الحصول على (259) استبانة قابله لتحليل.

معادلة ستيفن ثامبسون:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

الجدول رقم (2) يبين متغيرات المعادلة:

جدول 2: متغيرات معادلة ستيفن ثامبسون

N	حجم المجتمع.
Z	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96
D	نسبة الخطأ وتساوي 0.05
P	نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

3.5 الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية

تشير الجداول إلى توزيع المشاركين حسب المتغيرات الديموغرافية، فقد شارك في الدراسة 259 مشارك ومشاركة وهي كالتالي:

1. توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي:

الجدول رقم (3) أن نسبة (44.6%) من عينة الدراسة العاملين في الكليات التقنية في الجامعة هي نسبة الذكور، بينما بلغت نسبة (55.4%) هي للإناث.

يتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة الإناث في الاستجابة للاستبانة كانت أعلى حيث بلغت (55.2%) في حين كانت نسبة الذكور اقل حيث بلغت (44.8%)، وكان السبب في هذا بأن عدد

الإداريات الأناث في الكليات التقنية تمثل العدد الأكبر بحيث كان عددها (143) بعكس الإداريين الذكور حيث كان (116).

جدول 3: توزيع أفراد العينة النوع الاجتماعي

النسبة المئوية%	العدد	النوع الاجتماعي
44.8%	116	ذكور
55.2%	143	إناث
100%	259	المجموع

2. توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (4) يوضح أن (16.2%) من أفراد الحالة الاجتماعية أعزب، وكان (82.6%) متزوج، وحصل غير ذلك على (1.2%).

جدول 4: توزيع أفراد العينة الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية%	العدد	الحالة الاجتماعية
16.2%	42	أعزب
82.6%	214	متزوج
1.2%	3	غير ذلك
100%	259	المجموع

تعلم الباحثة بأن كانت أعلى نسبة للمستجيبين للاستبانة من العاملين في الكليات التقنية هي للمتزوجين والتي بلغت نسبتهم (82.6%) بسبب أن أعمارهم مناسبة لزواج وبسبب أصبح لديهم مصدر دخل مادي مناسب يشجعهم لتكوين أسرهم.

3. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

نلاحظ من الجدول رقم (5) أن أفراد العينة الحاصلين على المؤهل العملي الدبلوم أو أقل بلغت نسبتهم (26.6%)، في حين بلغت نسبة الحاصلين على المؤهل العلمي البكالوريوس (55.6%)، وكانت نسبة الحاصلين من أفراد العينة على المؤهل العلمي الماجستير بلغت نسبتهم (13.5%)، أما الحاصلين على المؤهل العلمي الدكتوراه فقد بلغت نسبتهم (4.2%).

جدول 5: توزيع أفراد العينة للمستوى التعليمي

النسبة المئوية%	العدد	المستوى التعليمي
26.6%	69	دبلوم أو أقل
55.6%	144	بكالوريوس
13.5%	35	ماجستير
4.2%	11	دكتوراه
100%	259	المجموع

وذكرت الباحثة بأنه كانت نسبة المستجيبين للاستبانة من حملة المؤهل العلمي البكالوريوس،

ومن ثم جاءت حملة دبلوم أو أقل، في حين كان أقل عدد ممن استجابوا للاستبانة من حملة المؤهل العلمي للماجستير، وكان هناك استجابة منخفضة جداً من حملة الدكتوراه.

4. توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الجدول رقم (6) يوضح بأن نسبة الفئة العمرية لمن هم أقل من 30 عاماً بلغت (10.4%)، أما لمن هم من 30 إلى أقل من 45 بلغت نسبتهم (81.5%)، أما من هم تبلغ أعمارهم من فوق 45 عام بلغت نسبتهم (8.1%).

تعزو الباحثة في الجدول (6) بأن أكثر نسبة كانت للاستجابة للاستبانة كانت من 30 إلى أقل من 45 وهي مرحلة النضج والاهتمام بالعلم وتكملة المسيرة العلمية والحصول على الشهادات العليا،

فكانت النسبة متقاربة بين كلاً من أقل من 30 وفوق 45 لعدم تجاوبهم في الاستجابة لتعبئة الاستبانة كما هو واضح من النسبة لكلا الفئتين.

جدول 6: توزيع أفراد العينة الفئة العمرية

النسبة المئوية%	العدد	الفئة العمرية
10.4%	27	أقل من 30 عاماً
81.5%	211	من 30 إلى أقل من 45
8.1%	21	من 45 فما فوق
100%	259	المجموع

5. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول رقم (7) أن ما نسبته (11.2%) هم من لديهم سنوات خبرة أقل من 3 سنوات، كما بلغت نسبة (6.2) من يملكون سنوات الخبرة من 3 سنوات إلى أقل من 7 سنوات، وكانت نسبة (40.2%) من لديهم سنوات الخبرة تتراوح من 7 سنوات إلى أقل من 12 سنوات، أما لمن كانت لديهم سنوات خبرة من 12 سنة فما فوق فكانوا يمثلون نسبة (42.4%).

جدول 7: توزيع أفراد العينة لسنوات الخبرة

النسبة المئوية%	العدد	سنوات الخبرة
11.2%	29	أقل من 3 سنوات
6.2%	16	من 3 سنوات إلى أقل من 7 سنوات
40.2%	104	من 7 سنوات إلى أقل من 12 سنوات
42.4%	110	12 سنة فأكثر
100%	259	المجموع

تعزوا الباحثة في جدول رقم (7) بأن كان هناك فارق بسيط في النسب لمن كانت سنوات الخبرة من 12 سنة فأكثر حيث كانت نسبتهم (42.4%) ونسبة من لديهم سنوات الخبرة من 7 سنوات إلى أقل من 12 سنوات حيث بلغت نسبتهم (40.2%). في حين كان تجاوب ضعيف في الاستجابة للاستبانة

لكلاً من لديه أقل من 30 عاماً فقد بلغت نسبتهم (11.2%) تليها من 3 سنوات إلى أقل من 7 سنوات فقد بلغت نسبتهم (6.2%)، قد يكون السبب لعدم إلمامهم بالموضوع بصوره جيده.

6. توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

يوضح الجدول رقم (8) كانت الوظيفة الحالية لأكاديمي / له مهام إدارية تبلغ نسبته (9.3%)، في حين كانت نسبة الأكاديمي تبلغ (12.4%)، أما نسبة الإداري فكانت (67.6%)، فكانت نسبة (10.5%) لمن هم من الوظائف الأخرى وهي غير ذلك.

جدول 8: توزيع أفراد العينة الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	العدد	النسبة المئوية%
أكاديمي/ له مهام إدارية	25	9.7%
أكاديمي	32	12.4%
أداري	175	67.6%
غير ذلك	27	10.4%
المجموع	259	100%

وتعوزا الباحثة هذه النتيجة إلى أن نسبة الإداريين عالية جيدة إلى حداً ما مع مجتمع الدراسة

وبسبب هم الفئة المستهدفة لهذه الدراسة بحيث كانت نسبتهم (67.6%)، أما النسب للوظائف الأخرى فكانت متقاربة بعض الشيء.

3.6 أداة الاستبانة

قامت الباحثة باعتماد الاستبانة في جميع البيانات وذلك لأنها أكثر وسيلة قد تساهم في الحصول على البيانات من المبحوثين، وكذلك بسبب أن طريقة توزيعها ميسره، تم وضع الاستبانة من أجل التعرف على كيفية أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) في سلطنة عُمان. كانت خطوات بناء الدراسة كالاتي:

- 1-مراجعة أهداف وفرضيات وتساؤلات الدراسة.
- 2- الاطلاع على الأدبيات الإدارية والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في كيفية بناءها وصياغة فقراتها.
- 3- وضع الأبعاد الأساسية التي احتوتها الاستبانة.
- 4- تحديد الفقرات التي تتبع كل بُعد من الأبعاد.
- 5- تم تصميم استبانة لرسالة وتكونت من (35) فقرة صورتها الأولية موزعة على (4) أبعاد البعد الأول وهو للتعرف على العوامل الديموغرافية للمستجيبين من أفراد العينة، مثل (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، والوظيفة الحالية)، أما الأبعاد الثلاثة فكانت تركز على المتغيرات التي استهدفتها الدراسة، كما هو موضح في الجدول (9).

جدول 9: عدد الفقرات لكل مجالات الاستبانة

المقياس	عدد الفقرات	المتغير
Alotaibi et al.,2020	(16) موزعه على:	الذكاء العاطفي
	4	الوعي الذاتي
	4	التعاطف
	4	الدافعية
	4	ضبط الذات
Meyer et al.,1993	7	الالتزام التنظيمي (العاطفي)
Borman and Motowidlo,1993	(12) موزعه على:	الأداء الوظيفي
	6	أداء السياق
	6	أداء المهمة

جدول رقم (10) يوضح تسلسل الأهمية متسلسل الأهمية (1 = غير موافق بشدة، 7 = أوافق بشدة) كما هو موضح في الجدول رقم (10)، بحيث تمت الإجابة على كل فقرة من الفقرات السابقة وفق مقياس (ليكرت) السباعي للحكم على مستويات قياس العبارات.

جدول 10: مقياس ليكرت السباعي

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق إلى حد ما	محايد	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة
	1	2	3	4	5	6	7

يبين الجدول رقم (11) معايير التقييم المستخدمة لقياس مستويات العبارات، حيث يتم احتساب مستوى القياس بناءً على المتوسط الحسابي للعبارة أو المحور. حيث يوجد لدينا ثلاث مستويات مختلفة (منخفضة، متوسطة، مرتفعة).

جدول 11: معايير التقييم المستخدمة لقياس مستويات العبارات

المستوى	الوسط الحسابي	م
منخفضة	أقل من 3	1
متوسطة	من 3 إلى أقل من 5	2
مرتفعة	من 5 إلى 7	3

يبين الجدول رقم (12) توزيع الأسئلة على محاور الدراسة. حيث نلاحظ أن عدد الأسئلة قد بلغ 41 سؤالاً مختلفاً متوزعة على مختلف المحاور. حيث أن عدد الأسئلة بالمتغيرات الديموغرافية 6 أسئلة. فيما توزعت باقي الأسئلة على محاور الدراسة.

جدول 12: توزيع الأسئلة على محاور الدراسة

توزيع الأسئلة على محاور الدراسة			
م	المحور أو المجال	عدد الأسئلة	النسبة
1	المتغيرات الديموغرافية	6	14.6%
2	الوعي الذاتي	4	9.8%
3	التعاطف	4	9.8%
4	الدافعية	4	9.8%
5	ضبط الذات	4	9.8%
6	الالتزام التنظيمي	7	17.1%
7	الأداء السياقي	6	14.6%
8	أداء المهمة	6	14.6%
	إجمالي عدد الأسئلة	41	100.0%

3.7 صدق أداة الاستبانة

صدق المحكمين (الصدق الظاهري): تم عرض الاستبانة على (8) محكمين، حيث كان 5 محكمين من كلية الدراسات التجارية بجامعة الشرقية، و3 محكمين آخرون من جامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكلية التقنية بإبراء)، الملحق رقم (1) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم، فقامت الباحثة بالاستجابة على التعديلات وكان على قرار آراء المحكمين وقامت بأعاده صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمين إلى أن وصلت الاستبانة لشكلها النهائي، كما هو موضح في الملحق رقم (2).

صدق الاتساق الداخلي: يقيس الاتساق الداخلي الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور مع المحور نفسه. وكلما اقتربت القيمة من الواحد دل ذلك على قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور.

نتائج الاتساق الداخلي للبعد الأول: الوعي الذاتي

يشير الجدول رقم (13) إلى الاتساق الداخلي لمحور الوعي الذاتي مع العبارات الخاصة به، حيث نلاحظ أن جميع العبارات لديها ارتباط عالي مع المحور. كما إن اقل ارتباط يبلغ (0.742) ما يعني قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور مع العبارات المرتبطة به.

جدول 13: العلاقة بين محور الوعي الذاتي والعبارات الخاصة به

#	الفقرة	الوعي الذاتي	مستوى الدلالة
1.	في معظم الأوقات، أكون على دراية تامة بحالتي العاطفية التي أعيشها	.928**	دال إحصائيا
2.	أدرك عواطفني ومشاعري جيدا	.978**	دال إحصائيا
3.	أنا حقا أفهم ذاتي ولدي وعي بما أشعر به	.834**	دال إحصائيا
4.	أعرف دائما ما إذا كنت سعيدًا أم لا	.742**	دال إحصائيا
**العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01			

نتائج الاتساق الداخلي للبعد الثاني: التعاطف

يوضح الجدول رقم (14) الاتساق الداخلي لمحور التعاطف مع العبارات الخاصة به، حيث نشاهد أن جميع العبارات لديها ارتباط عالي مع المحور. وتوضح النتائج أن اقل ارتباط يبلغ (0.781) ما يدل على قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور مع العبارات المرتبطة به.

جدول 14: العلاقة بين محور التعاطف والعبارات الخاصة به

#	الفقرة	التعاطف	مستوى الدلالة
1.	أستطيع تمييز عواطف ومشاعر أصدقائي من سلوكهم	.781**	دال إحصائيا
2.	من السهل علي فهم ما يشعر به الاخرون	.871**	دال إحصائيا
3.	أدرك مشاعر الاخرين من نبرة أصواتهم وانفعالاتهم	.874**	دال إحصائيا
4.	أثناء حديثي مع الاخرين، أدرك ان كان لديهم شعورا يحاولون اخفاؤه	.831**	دال إحصائيا
**العلاقة ذات دلالة إحصائي عند مستوى الدلالة 0.01			

نتائج الاتساق الداخلي للبعد الثالث: الدافعية

يبين الجدول رقم (15) الاتساق الداخلي لمحور الدافعية مع العبارات الخاصة به، حيث نلاحظ أن جميع العبارات لديها ارتباط عالي مع المحور. كما إن اقل ارتباط يبلغ (0.793) ما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور مع العبارات المرتبطة به.

جدول 15: العلاقة بين محور الدافعية والعبارات الخاصة به

#	الفقرة	الدافعية	مستوى الدلالة
1.	أضع أهدافًا لنفسي ثم أبذل قصارى جهدي لتحقيقها	.793**	دال إحصائيا
2.	أحدث نفسي دائمًا بأنني شخص كفاء قادر على الإنجاز	.865**	دال إحصائيا
3.	أستطيع التغلب على القلق وأقوم بتحفيز نفسي لتحقيق أهدافي	.810**	دال إحصائيا
4.	أشجع نفسي على بذل قصارى جهدي لتحقيق أهدافي	.884**	دال إحصائيا
**العلاقة ذات دلالة إحصائي عند مستوى الدلالة 0.01			

نتائج الاتساق الداخلي للبعد الرابع: ضبط الذات

الجدول رقم (16) يوضح الاتساق الداخلي لمحور ضبط الذات مع العبارات المرتبطة به، حيث نشاهد أن جميع العبارات لديها ارتباط عالي مع المحور نفسه. كما يبلغ اقل ارتباط (0.804) ما يعني قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور مع العبارات المرتبطة به.

جدول 16: العلاقة بين محور ضبط الذات والعبارات الخاصة به

#	الفقرة	ضبط الذات	مستوى الدلالة
1.	أنا قادر على التحكم في أعصابي والتعامل مع الصعوبات بعقلانية	.804**	دال إحصائياً
2.	أنا قادر تماماً على التحكم في مشاعري وعواطفني	.868**	دال إحصائياً
3.	أستطيع تحييد عواطفني ويمكنني دائماً أن أهدأ بسرعة عندما أكون غاضباً جداً	.873**	دال إحصائياً
4.	أستذكر المواقف الإيجابية التي حدثت لي وأستطيع السيطرة على انفعالاتي ومشاعري بشكل جيد	.832**	دال إحصائياً
**العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01			

نتائج الاتساق الداخلي للبعد الخامس: الالتزام التنظيمي

جدول 17: العلاقة بين محور الالتزام التنظيمي والعبارات الخاصة به

#	الفقرة	الالتزام التنظيمي	مستوى الدلالة
1.	سأكون بغاية السعادة إذا ما قضيت باقي حياتي المهنية في الجامعة/الكلية	.683**	دال إحصائياً
2.	اشعر بأن مشاكل الجامعة/الكلية جزء من مشاكلي الشخصية	.679**	دال إحصائياً
3.	اشعر بأن زملاء العمل في الجامعة/الكلية هم افراد عائلتي	.778**	دال إحصائياً
4.	اشعر بأنني مرتبط عاطفياً بالعمل في الجامعة/الكلية	.844**	دال إحصائياً
5.	لدي شعور قوي بالانتماء للجامعة/الكلية	.802**	داله إحصائياً
6.	تعني لي الجامعة/الكلية قدراً كبيراً من المعاني الشخصية	.814**	دال إحصائياً
7.	لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من اجل إنجاح عمل الجامعة/الكلية	.615**	دال إحصائياً
**العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01			

يعرض الجدول رقم (17) الاتساق الداخلي لمحور الالتزام التنظيمي مع العبارات الخاصة به، وتشير النتائج أن جميع العبارات لديها ارتباط عالي مع المحور. كما إن اقل ارتباط يبلغ (0.615) ما يعني قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور مع العبارات المرتبطة به.

نتائج الاتساق الداخلي للبعد السادس: أداء السياقي

يشير الجدول رقم (18) إلى الاتساق الداخلي لمحور الأداء السياقي مع العبارات الخاصة به، حيث نلاحظ أن جميع العبارات لديها ارتباط عالي مع المحور. كما إن اقل ارتباط يبلغ (0.751) ما يعني قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور مع العبارات المرتبطة به.

جدول 18: العلاقة بين محور الأداء السياقي والعبارات الخاصة به

#	الفقرة	الأداء السياقي	مستوى الدلالة
1.	أساعد زملائي في إنجاز أعمالهم بفعالية ونشاط	.756**	دال احصائيا
2.	أخذ الإجراءات المناسبة لحل المشاكل في بيئة العمل	.811**	دال احصائيا
3.	أعمل بفعالية في تقديم مقترحات ومبادرات لتطوير الجهة التي أعمل معها	.830**	دال احصائيا
4.	أعمل بنشاط على إبراز نقاط القوة لجامعتي	.808**	دال احصائيا
5.	أستطيع إنجاز المهام المكلف بها والتي قد تتعدى مسؤولياتي	.751**	دال احصائيا
6.	أقوم بالتنسيق مع زملائي في العمل بشكل فعال	.783**	دال احصائيا
**العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01			

نتائج الاتساق الداخلي للبعد السابع: أداء المهمة

يشير الجدول رقم (19) إلى الاتساق الداخلي لمحور أداء المهمة مع العبارات المرتبطة به، حيث نلاحظ أن جميع العبارات لديها ارتباط عالي مع المحور. كما إن اقل ارتباط يبلغ (0.634) ما يعني قوة الاتساق الداخلي لهذا المحور مع العبارات المرتبطة به.

جدول 19: العلاقة بين محور أداء المهمة والعبارات الخاصة به

#	الفقرة	أداء المهمة	مستوى الدلالة
1.	أتفوق على زملائي بأداء مهام العمل	.688**	دال احصائيا
2.	لدى القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة بشكل مناسب	.763**	دال احصائيا
3.	أتمكن من إنجاز أهداف العمل الموكلة لي بفعالية	.765**	دال احصائيا
4.	لا أتأخر ولا أعاذر مكان العمل مبكراً	.634**	دال احصائيا
5.	أنا حذر وناذراً ما أرتكب الأخطاء	.729**	دال احصائيا
6.	أنجز جميع مهام عملي وفق المسؤوليات المحددة في الوصف الوظيفي	.705**	دال احصائيا
**العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01			

3.8 ثبات أداة الدراسة

يوضح الجدول رقم (20) معامل كرونباخ الفا لقياس الصدق والثبات لكل مجال ولكل محور من

محاور ومجالات الدراسة.

جدول 20: معامل الثبات لمحاور الدراسة حسب مقياس كرونباخ الفا

اختبار الصدق والثبات لمحاور الدراسة			
م	المحور او المجال	عدد الأسئلة	معامل كرونباخ الفا
1	الوعي الذاتي	4	0.839
2	التعاطف	4	0.860
3	الدافعية	4	0.856
4	ضبط الذات	4	0.866
الذكاء العاطفي		16	0.898
الالتزام التنظيمي- العاطفي		7	0.862
1	الأداء السياقي	6	0.878
2	أداء المهمة	6	0.797
الأداء الوظيفي		12	0.895
اجمالي عدد الأسئلة		35	0.931

يستخدم معامل كرونباخ ألفا لقياس اختبار الصدق والثبات لمحاور الدراسة. فكلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة وثبات الأداة المستخدمة في القياس. حيث نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن اقل معامل كرونباخ ألفا يساوي (0.797) لمجال أداء المهمة. فيما كان المعامل لباقي المحاور عالي جداً. أما بالنسبة لمعامل الصدق والثبات الاجمالي لمجموع الأسئلة فبلغ (0.931) وهذا يدل على صدق وثبات الاستبانة العالي.

3.9 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Statistical Package For The Social Sciences) في عملية التحليل. حيث تم عرض الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديموغرافية، بعد ذلك تم استخدام تحليل التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة. ثم تم تحليل الفرضيات باستخدام الاختبارات المناسبة. ومن الاختبارات التي تم استخدامها:

- اختبار الانحدار الخطي البسيط.

- اختبار التوزيع الطبيعي.

- اختبار ت للعينتين المستقلتين.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

3.10 ملخص الفصل

قامت الباحثة في هذا الفصل بتعيين المنهج المستخدم في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي، وذكر المصادر الأولية والثانوية التي تم اعتمادها في جمع البيانات، كذلك تم تحديد مجتمع الدراسة والذي يتضمن على الفئة الإدارية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) ، كما تم تحديد حجم العينة (222) إداري وإدارية ولكن تم الحصول على (259) استبانة قابلة لتحليل ، ومن ثم تم

التطرق للوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية، كذلك تطرقت الباحثة لأداة الدراسة الأساسية وهي (الاستبانة)، كما تناولت الباحثة طرق اختبار صدق وثبات الاستبانة من خلال (صدق المحكمين، صدق الاتساق الداخلي، معامل ألفا كرونباخ، وغيرها)، وفي الختام تطرقت الباحثة للمعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتفسيرها

الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها

4.1- نتائج اختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة (الإحصاء الاستدلالي)

4.2- نتائج اختبار فرضيات الدراسة

4.3- ملخص الفصل الرابع

المقدمة

يناقش هذا الفصل نتائج الدراسة للعينة المشاركة في تعبئة الاستبانة. حيث تم تحليل النتائج بطرق إحصائية دقيقة. في البداية تم عرض الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديموغرافية، بعد ذلك تم تحليل التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات ومحاور الدراسة المختلفة، ثم بعد ذلك تم تحليل الفرضيات باستخدام الاختبارات المناسبة لكل فرضية، ومن الاختبارات التي تم استخدامها، اختبار الانحدار الخطي البسيط واختبار التوزيع الطبيعي واختبار T للعينتين المستقلتين واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

4.2 الإجابة على أسئلة الدراسة

سيتم استعراض في هذه الجزئية من الدراسة على الإجابة لأسئلة الدراسة الرئيسية والفرعية.

أولاً: للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: "الى أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية؟"

من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية المنبثقة من السؤال الرئيسي وهي كالتالي:

السؤال الفرعي الأول: ما هي تصورات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية حول مستويات الذكاء العاطفي التي يتمتعون بها؟

للإجابة على السؤال الفرعي الأول فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للمستجيبين (عينة الدراسة) كما هو موضح في الجدول رقم (21).

الجدول رقم (21) يوضح التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الوعي الذاتي. حيث نلاحظ أن جميع العبارات لديها درجة قياس مرتفعة. كما أن العبارة (أعرف دائماً ما إذا كنت سعيداً أم لا) لديها أعلى متوسط حسابي (6.17) وانحراف معياري (1.177). بينما أقل

متوسط حسابي (5.49) كان للعبارة (في معظم الأوقات، أكون على دراية تامة بحالتي العاطفية التي أعيشها) والانحراف المعياري (1.404) وبشكل عام لهذا المجال فقد بلغ متوسط المتوسطات الحسابية (5.81) ومتوسط الانحرافات المعيارية (1.299) وبدرجة قياس مرتفعة.

جدول 21: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الوعي الذاتي

رقم العبارة	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	في معظم الأوقات، أكون على دراية تامة بحالتي العاطفية التي أعيشها	5.49	1.404	مرتفعة	4
2	أدرك عواطفِي ومشاعري جيدا	5.74	1.303	مرتفعة	3
3	أنا حقا أفهم ذاتي ولدي وعي بما أشعر به	5.82	1.312	مرتفعة	2
4	أعرف دائما ما إذا كنت سعيدًا أم لا	6.17	1.177	مرتفعة	1
	إجمالي المحور	5.81	1.299	مرتفعة	

يبين الجدول رقم (22) التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التعاطف. ونلاحظ أن العبارة (أدرك مشاعر الآخرين من نبرة أصواتهم وانفعالاتهم) حصلت على أعلى متوسط حسابي (5.35) وانحراف معياري (1.396)؛ بينما أقل متوسط حسابي (4.75) كان للعبارة (من السهل على فهم ما يشعر به الآخرون) وبانحراف معياري (1.482). أما بالنسبة للمجال ككل فقد بلغ المتوسط الحسابي (5.13) ومتوسط الانحرافات المعيارية (1.409) وبدرجة قياس مرتفعة.

جدول 22: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التعاطف

رقم العبارة	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	أستطيع تمييز عواطف ومشاعر أصدقائي من سلوكهم	5.33	1.357	مرتفعة	2
2	من السهل علي فهم ما يشعر به الآخرون	4.75	1.482	متوسطة	4
3	أدرك مشاعر الآخرين من نبرة أصواتهم وانفعالاتهم	5.35	1.396	مرتفعة	1
4	أثناء حديثي مع الآخرين، أدرك إن كان لديهم شعورا يحاولون إخفاءه	5.10	1.401	مرتفعة	3
	المجموع	5.13	1.409	مرتفعة	

تشير النتائج في الجدول رقم (23) التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الدافعية ان العبارة (أحدث نفسي دائماً بأني شخص كفاء قادر على الإنجاز) لديها أعلى متوسط حسابي (5.95) وانحراف معياري (1.135). بينما أقل متوسط حسابي (5.58) للعبارة (أضع أهدافاً لنفسي ثم أبذل قصارى جهدي لتحقيقها) وبانحراف معياري (1.307) اما بالنسبة لهذا المجال فقد بلغ متوسط المتوسطات الحسابية (5.85) ومتوسط الانحرافات المعيارية (1.204) وبدرجة قياس مرتفعة.

جدول 23: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الدافعية

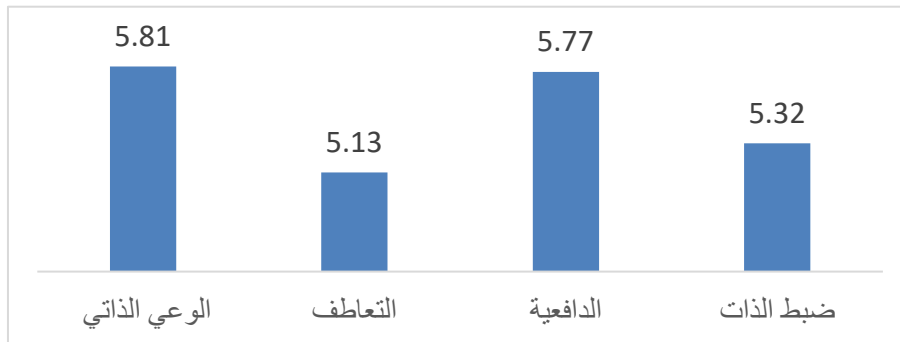
رقم العبارة	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	أضع أهدافاً لنفسي ثم أبذل قصارى جهدي لتحقيقها	5.58	1.307	مرتفعة	4
2	أحدث نفسي دائماً بأني شخص كفاء قادر على الإنجاز	5.95	1.135	مرتفعة	1
3	أستطيع التغلب على القلق وأقوم بتحفيز نفسي لتحقيق أهدافي	5.71	1.203	مرتفعة	3
4	أشجع نفسي على بذل قصارى جهدي لتحقيق أهدافي	5.85	1.204	مرتفعة	2
	المجموع	5.77	1.212	مرتفعة	

يستعرض الجدول رقم (24) التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال ضبط الذات. حيث يتبين لنا ان العبارة (أنا قادر على التحكم في أعصابي والتعامل مع الصعوبات بعقلانية) لديها أعلى متوسط حسابي بمقدار (5.44) وانحراف معياري (1.326). بينما كان أقل المتوسطات الحسابية (5.11) للعبارة (أستطيع تحييد عواظفي ويمكنني دائماً أن أهدأ بسرعة عندما أكون غاضباً جداً) وبانحراف معياري (1.372). أما بالنسبة لمجال ضبط الذات فإن متوسط المتوسطات الحسابية يساوي (5.32) ومتوسط الانحرافات المعيارية (1.335) وبدرجة قياس مرتفعة.

جدول 24: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال ضبط الذات

رقم العبارة	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	أنا قادر على التحكم في أعصابي والتعامل مع الصعوبات بعقلانية	5.44	1.326	مرتفعة	1
2	أنا قادر تمامًا على التحكم في مشاعري وعواطفني	5.34	1.291	مرتفعة	3
3	أستطيع تحييد عواطفني ويمكنني دائمًا أن أهدأ بسرعة عندما أكون غاضبًا جدًا	5.11	1.372	مرتفعة	4
4	أستذكر المواقف الإيجابية التي حدثت لي وأستطيع السيطرة على انفعالاتي ومشاعري بشكل جيد	5.38	1.351	مرتفعة	2
	المجموع	5.32	1.335	مرتفعة	

يقارن الشكل (3) بين المتوسطات الحسابية لمجالات محور الذكاء العاطفي. حيث نلاحظ أن مجال الوعي الذاتي لديه أعلى متوسط حسابي (5.81) يليه مجال الدافعية بمتوسط حسابي (5.77) ثم مجال ضبط الذات بمتوسط حسابي (5.32). بينما حصل مجال التعاطف على أقل متوسط حسابي (5.13).



شكل 3 يوضح مقارنة المتوسطات الحسابية لمحور الذكاء العاطفي

الإجابة على السؤال الفرعي الثاني: ما هو مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية؟

تشير النتائج في الجدول رقم (25) إلى التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الالتزام التنظيمي- العاطفي. حيث حصلت العبارة (لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من أجل إنجاز عمل الجامعة/الكلية) أعلى متوسط حسابي (5.99) وانحراف معياري (1.218). بينما حصلت العبارة (اشعر بأن مشاكل الجامعة/الكلية جزء من مشاكل الشخصية) على أقل متوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (1.908) وبشكل عام لمحور الالتزام التنظيمي- العاطفي فقد بلغ متوسط المتوسطات الحسابية (4.75) وبلغ متوسط الانحرافات المعيارية (1.751) وبدرجة قياس متوسطة.

جدول 25: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الالتزام التنظيمي- العاطفي

رقم العبارة	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	سأكون بغاية السعادة إذا ما قضيت باقي حياتي المهنية في الجامعة/الكلية	4.60	1.837	متوسطة	6
2	اشعر بأن مشاكل الجامعة/الكلية جزء من مشاكل الشخصية	4.20	1.908	متوسطة	7
3	اشعر بأن زملاء العمل في الجامعة/الكلية هم افراد عائلتي	5.32	1.486	مرتفعة	4
4	اشعر بأنني مرتبط عاطفياً بالعمل في الجامعة/الكلية	4.88	1.773	متوسطة	5
5	لدي شعور قوي بالانتماء للجامعة/الكلية	5.35	1.586	مرتفعة	2
6	تعني لي الجامعة/الكلية قدراً كبيراً من المعاني الشخصية	5.34	1.515	مرتفعة	3
7	لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من أجل إنجاز عمل الجامعة/الكلية	5.99	1.218	مرتفعة	1
	المجموع	4.75	1.751	متوسطة	

الإجابة على السؤال الفرعي الثالث: ما هي تصورات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية

حول مستويات الأداء الوظيفي؟

يستعرض الجدول رقم (26) الإحصاء الوصفي لمجال الأداء السياقي حيث يوضح التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. فقد أشارت النتائج إلى أن جميع العبارات لديها درجة قياس مرتفعة. كما إن أعلى متوسط حسابي قد بلغ (6.18) للعبارة (أساعد زملائي في إنجاز أعمالهم بفعالية ونشاط) وانحرافها المعياري يساوي (1.030). بينما حصلت العبارة (أعمل بنشاط على إبراز نقاط القوة لجامعتي) على أقل متوسط حسابي (5.68) وانحراف معياري (1.351). وفي المجمل العام للمجال فقد بلغ متوسط المتوسطات الحسابية (5.94) ومتوسط الانحرافات المعيارية (1.170) وبدرجة قياس مرتفعة.

جدول 26: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الأداء السياقي

رقم العبارة	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	أساعد زملائي في إنجاز أعمالهم بفعالية ونشاط	6.18	1.030	مرتفعة	1
2	أأخذ الإجراءات المناسبة لحل المشاكل في بيئة العمل	6.03	1.072	مرتفعة	2
3	أعمل بفعالية في تقديم مقترحات ومبادرات لتطوير الجهة التي أعمل معها	5.89	1.226	مرتفعة	5
4	أعمل بنشاط على إبراز نقاط القوة لجامعتي	5.68	1.351	مرتفعة	6
5	أستطيع إنجاز المهام المكلف بها والتي قد تتعدى مسؤولياتي	6.00	1.163	مرتفعة	4
6	أقوم بالتنسيق مع زملائي في العمل بشكل فعال	6.02	1.098	مرتفعة	3
	المجموع	5.94	1.170	مرتفعة	

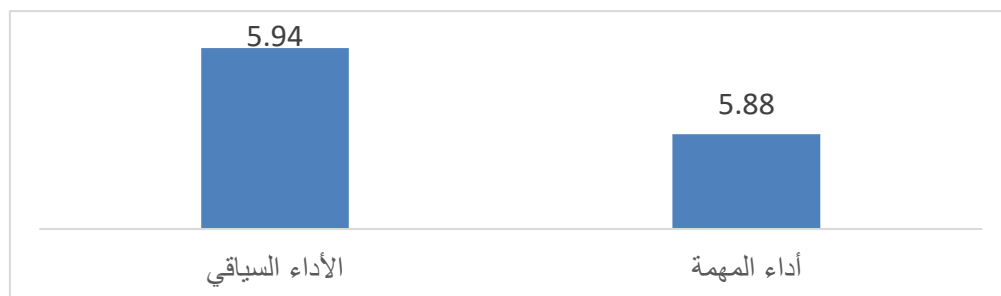
الجدول رقم (27) يبين التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء المهمة. حيث نشاهد ان العبارة (أتمكن من إنجاز أهداف العمل الموكلة لي بفعالية) لديها أعلى متوسط حسابي بمقدار (6.15) وانحراف معياري (0.910). بينما كان أقل متوسط حسابي (5.54)

للعبارة (أتفوق على زملائي بأداء مهام العمل) وبانحراف معياري (1.198) وبشكل عام لمجال أداء المهمة فقد بلغ متوسط المتوسطات الحسابية (5.88) وبلغ متوسط الانحرافات المعيارية (1.083) وبدرجة قياس مرتفعة.

جدول 27: التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء المهمة

رقم العبارة	عبارات المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	أتفوق على زملائي بأداء مهام العمل	5.54	1.198	مرتفعة	6
2	لدى القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة بشكل مناسب	5.98	0.994	مرتفعة	2
3	أتمكن من إنجاز أهداف العمل الموكلة لي بفعالية	6.15	0.910	مرتفعة	1
4	لا أتأخر ولا أغادر مكان العمل مبكراً	5.82	1.229	مرتفعة	4
5	أنا حذر ونادراً ما أرتكب الأخطاء	5.64	1.071	مرتفعة	5
6	أنجز جميع مهام عملي وفق المسؤوليات المحددة في الوصف الوظيفي	5.89	1.320	مرتفعة	3
	المجموع	5.88	1.083	مرتفعة	

يقارن الشكل (4) بين المتوسطات الحسابية لمجالات محور الأداء الوظيفي. حيث نلاحظ أن مجال الأداء السياقي لديه متوسط حسابي (5.94) أعلى من المتوسط الحسابي لمجال أداء المهمة (5.88).



شكل 4 يوضح مقارنة المتوسطات الحسابية لمحور الأداء الوظيفي

الإجابة على السؤال الفرعي الرابع: ما هو شكل العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية؟

يشير الجدول رقم (28) إلى مصفوفة الارتباط بين متغيرات وأبعاد الدراسة، من حيث يوضح معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وأبعاده والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وأبعاده حيث أن العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي هي ذات ارتباط طردي متوسط بدرجة (**0.394) وهي الأقل ارتباط بين المتغيرات الأخرى، أما العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي هي ذات ارتباط طردي متوسط بدرجة (**0.604) أما العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي هي ذات ارتباط طردي قوي بدرجة (**0.924) فتتضح لنا أن العلاقة بين المتغيرات هي علاقة طردية.

جدول 28: مصفوفة الارتباطات بين محاور الدراسة

الذكاء العاطفي	أداء المهمة	الأداء السياقي	الالتزام التنظيمي	ضبط الذات	الدافعية	التعاطف	الوعي الذاتي	
							.319**	التعاطف
						.384**	.519**	الدافعية
					.571**	.349**	.420**	ضبط الذات
				.326**	.439**	.245**	.187**	الالتزام التنظيمي
			.489**	.411**	.552**	.320**	.381**	الأداء السياقي
		.664**	.364**	.467**	.524**	.251**	.455**	أداء المهمة
	.556**	.547**	.394**	.776**	.806**	.698**	.739**	الذكاء العاطفي
.604**	.899**	.924**	.472**	.479**	.591**	.315**	.455**	الأداء الوظيفي
** العلاقة ذات دلالة إحصائي عند مستوى الدلالة 0.01								

الإجابة على السؤال الفرعي الخامس: هل يوجد فروق في استجابات المبحوثين فيما يرتبط

بتقديراتهم للذكاء العاطفي تعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة)؟

أولاً: الفروق في استجابات المبحوثين وفقاً لمتغير "الجنس"

في البداية يجب اختبار طبيعة توزيع البيانات باستخدام اختبار التوزيع الطبيعي (كلمنجروف سيمنروف). يشير الجدول رقم (29) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (كلمنجروف سيمنروف) أن مستوى الدلالة اقل من (0.05)، لذلك فإن الاختبار المناسب لهذه الفرضية هو اختبار مان وتتي للمقارنة بين العينتين (الذكور والإناث).

جدول 29: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير "الجنس"

شابيرو ويلك		كلمنجروف سيمنروف			العمر	
مستوى الدلالة	درجة الحرية	إحصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية		
.000	116	.952	.013	116	.094	ذكر
.000	143	.951	.007	143	.089	أنثى

يوضح الجدول رقم (30) أعداد الذكور والإناث، كما يبين أن رتب الذكور تساوي (133.57)

بينما تساوي رتب الإناث (127.10).

جدول 30: الرتب "الجنس"

مجموع الرتب	رتبة الوسط	العدد	النوع الاجتماعي	
15494.00	133.57	116	ذكر	الذكاء العاطفي
18176.00	127.10	143	أنثى	
		259	المجموع	

يشير الجدول رقم (31) إلى إحصائيات اختبار مان وتي، حيث يوضح أن قيمة (Z) للاختبار تساوي (-0.691). ونلاحظ أن مستوى الدلالة أكبر من (0.490) ما يعني قبول الفرضية العدمية والمتمثلة في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابة العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان حول الذكاء العاطفي تعزى إلى الجنس.

جدول 31: إحصائيات الاختبار "الجنس"

إحصائيات الاختبار	
الذكاء العاطفي	
7880.000	مان وتي
18176.000	ويلكوكسون
-0.691	Z
0.490	مستوى الدلالة

ثانياً: الفروق في استجابات المبحوثين وفقاً لمتغير "العمر"

نحتاج في البداية إلى معرفة طبيعة توزيع البيانات باستخدام اختبار التوزيع الطبيعي. يشير الجدول رقم (32) توزيع البيانات أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وذلك من خلال اختبار كلمنجراف سيمزوف، حيث نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05). لذلك فإن الاختبار المناسب لهذه الفرضية هو اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

جدول 32: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير "العمر"

شابيرو ويك			كلمنجراف سيمزوف			العمر	الذكاء العاطفي
مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائية		
.366	27	.960	.200*	27	.119	أقل من 30 عاماً	
.000	211	.953	.000	211	.091	من 30 إلى أقل من 45 عاماً	
.134	21	.929	.021	21	.205	45 عاماً أو أكثر	

يبين الجدول رقم (33) مصدر التباين بين المجموعات وداخل المجموعات والتباين الكلي ودرجات الحرية لاختبار التباين الأحادي (ANOVA). حيث نلاحظ أن درجات الحرية تساوي (256.2) هما (بين المجموعات) والذي يعني (عدد المجموعات - 1) وحيث ان توجد لدينا ثلاث فئات عمرية فإن درجة الحرية بين المجموعات تساوي (2 = 1-3) والقيمة الثانية تمثل (داخل المجموعات) والتي تعني (حجم العينة - عدد المجموعات) وتساوي (259 - 3 = 256). كما نلاحظ ان قيمة (F) تساوي (3.912). وبما ان قيمة (Sig.) تساوي (0.021) وهي أصغر من (0.05) لذلك نقبل الفرضية البديلة والقائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابة العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان حول الذكاء العاطفي تعزى إلى العمر.

جدول 33: اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) تعزى لمتغيرات الدراسة " العمر "

الذكاء العاطفي					
مستوى الدلالة	F	مربع الوسط	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.021	3.912	2.618	2	5.237	بين المجموعات
		0.669	256	171.341	داخل المجموعات
			258	176.577	المجموع

لذلك سوف نبحث عن مصدر الفروق بين هذه الفئات. حيث يجب في البداية معرفة تجانس المجموعات. يشير الجدول (34) إلى الإحصاء الوصفي للفئات العمرية. حيث يوضح العدد والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وأقل قيمة وأعلى قيمة لكل فئة من الفئات العمرية.

جدول 34: الإحصاء الوصفي "العمر" لمتغير الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	مستوى الثقة للوسط %95		أقل قيمة	أعلى قيمة
					الحد الأدنى	الحد الأعلى		
أقل من 30 عاماً	27	5.7106	0.61875	0.11908	5.4659	5.9554	4.50	7.00
من 30 إلى أقل من 45 عاماً	211	5.4419	0.84529	0.05819	5.3272	5.5567	1.94	7.00
45 عاماً أو أكثر	21	5.8988	0.75298	0.16431	5.5561	6.2416	4.06	7.00
المجموع	259	5.5070	0.82729	0.05141	5.4058	5.6082	1.94	7.00

يوضح جدول رقم (35) اختبار تجانس الفروق السابق ان مستوى الدلالة يساوي (0.384) ما يعني أن التباين بين الفئات العمرية متساوٍ. لذلك سوف نستخدم اختبار توكي لمقارنة الفروقات بين الفئات العمرية.

جدول 35: اختبار تجانس الفروق "العمر" لمتغير الذكاء العاطفي

اختبار تجانس الفروق			
الذكاء العاطفي	درجة الحرية 1	درجة الحرية 2	مستوى الدلالة
Levene Statistic	2	256	0.384
0.959			

يشير الجدول رقم (36) مقارنات متعددة بين الفئات العمرية. حيث نلاحظ انه يوجد فرق بين أصحاب الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 45 عاماً) وأصحاب الفئة العمرية (45 عاماً أو أكثر) في إجاباتهم حول الذكاء العاطفي، كما إن هذا الفرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

جدول 36: مقارنات متعددة "العمر"

الذكاء العاطفي					المتغير التابع
					Tukey HSD
95% فترة الثقة		مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	فرق الوسط الحسابي (-I) (J)	العمر (I)
الحد الأدنى	الحد الأعلى				
.6629	-.1255	.245	.16722	.26871	أقل من 30 من 30 إلى أقل من 45 عاماً
.3730	-.7493	.709	.23803	-.18816	عاماً 45 عاماً أو أكثر
.1255	-.6629	.245	.16722	-.26871	أقل من 30 عاماً
-.0156	-.8982	.041	.18720	-.45687*	أقل من 30 عاماً 45 عاماً أو أكثر
.7493	-.3730	.709	.23803	.18816	أقل من 30 عاماً
.8982	.0156	.041	.18720	.45687*	أقل من 30 عاماً 45 عاماً أو أكثر
*. متوسط الفرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05					

ثالثاً: الفروق في استجابات المبحوثين وفقاً لمتغير "سنوات الخبرة"

في البداية يجب معرفة طبيعة توزيع البيانات باستخدام اختبار كلمنجراف سيمنروف.

يشير الجدول رقم (37) والذي يوضح طبيعة توزيع البيانات، أن مستوى الثقة أكبر من (0.05) ما

يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. لذلك فالاختبار المناسب لهذه الفرضية هو اختبار التحليل

الاحادي (ANOVA).

جدول 37: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير "سنوات الخبرة"

شابيرو ويلك			كلمنجراف سيمنروف			سنوات الخبرة	الذكاء العاطفي
مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائية		
0.504	29	0.968	0.200*	29	0.092	أقل من 3 سنوات	
0.140	16	0.915	0.196	16	0.177	من 3 سنوات إلى أقل من 7 سنوات	
0.000	104	0.932	0.002	104	0.115	من 7 سنوات إلى أقل من 12 سنه	
0.001	110	0.953	0.200*	110	0.067	12 سنة فأكثر	

يوضح الجدول رقم (38) مصدر التباين بين المجموعات وداخل المجموعات والتباين الكلي ودرجات الحرية لاختبار التباين الأحادي (ANOVA). حيث نشاهد أن درجات الحرية هي (3،255) ويمثلان (بين المجموعات) والذي تمثل (عدد المجموعات - 1) وبما انه توجد لدينا أربع فئات لسنوات الخبرة فإن درجة الحرية بين المجموعات تساوي (4 - 1 = 3)، أما القيمة الثانية فتعني (داخل المجموعات) والتي تساوي (حجم العينة - عدد المجموعات) وتساوي (259 - 4 = 255).

جدول 38: اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) تعزى لمتغيرات الدراسة "سنوات الخبرة"

الذكاء العاطفي					
مستوى الدلالة	F	مربع الوسط	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.260	1.346	0.918	3	2.753	بين المجموعات
		0.682	255	173.824	داخل المجموعات
			258	176.577	المجموع

كما نشاهد ان قيمة (F) تساوي (1.346). وبما ان النتائج تشير إلى أن قيمة مستوى الدلالة

يساوي (0.260) وهي أكبر من (0.05) بالتالي نقبل الفرضية العدمية والمتمثلة بعدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابة العاملين في الجامعات التقنية

والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان حول الذكاء العاطفي تعزى إلى سنوات الخبرة.

4.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى (H1): يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي

الذاتي، ضبط الذات، التعاطف، الدافعية) والالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم

التطبيقية في سلطنة عمان.

الفرضية الأولى يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء العاطفي

والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

الفرضية العدمية: لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

يعرض الجدول (39) الارتباط بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية، حيث نلاحظ انه يساوي (0.394). كما تبلغ قيمة مربع R والتي تعني نسبة تفسير المتغير المستقل للتباين الحاصل في المتغير التابع. وبالتالي فإن محور الذكاء العاطفي يفسر (15.5%) من التغير الحاصل في الالتزام التنظيمي.

جدول 39: ملخص النموذج للارتباط للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.394	0.155	0.152	1.11261
المتنبات: الذكاء العاطفي				

يوضح الجدول رقم (40) نتائج من خلال اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) أن قيمة (F) تساوي (30.663) ودرجات الحرية (1,257). كما نشاهد أن مستوى الدلالة يساوي (0.000) وبما ان هذه القيمة أقل من (0.05) فيعني أننا نقبل الفرضية البديلة والقائلة بوجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 40: اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي

مستوى الدلالة	F	مربع المتوسط	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.000	47.285	58.534	1	58.534	1 الانحدار
		1.238	257	318.141	البواقي
			258	376.676	المجموع

المتغير التابع: الإلتزام التنظيمي

توضح نتائج الجدول رقم (41) معاملات الاختبار. كما تبين أن قيمة (t) للاختبار تساوي (6.876)، وبما إن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فيعني هذا تأكيد على قبول الفرضية البديلة.

ثم نستنتج معادلة الانحدار الخطي من الجدول باستخدام قيمة (B):

$$\text{الإلتزام التنظيمي} = (1.925) + (0.576) \text{ الذكاء العاطفي.}$$

جدول 41: يوضح المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي

المعاملات					
مستوى الدلالة	t	معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.000	4.129		0.466	1.925	1 ثابت
0.000	6.876	0.394	0.084	0.576	الذكاء العاطفي

وتتفرع من هذه الفرضية فرضيات تابعة التالية:

1- الفرضية الفرعية الأولى (H1a): يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 42: ملخص النموذج للارتباط بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.187	0.035	0.031	1.18918

المتنبئات: الوعي الذاتي

يلخص الجدول رقم (42) الارتباط بين الوعي الذاتي والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية والذي يساوي (0.187). كما تدل قيمة مربع R إلى نسبة تفسير المتغير المستقل في التباين الحاصل في المتغير التابع. أي ان متغير الوعي الذاتي يفسر (3.5%) فقط من التغير الحاصل في الإلتزام التنظيمي.

جدول 43: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) للفرضية الأولى بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	13.239	1	13.239	9.362	0.002
البواقي	363.437	257	1.414		
المجموع	376.676	258			

المتغير التابع: الإلتزام التنظيمي

تبين النتائج في الجدول رقم (43) تحليل التباين الاحادي (ANOVA) حيث تشير إلى أن قيمة (F) تساوي (9.362) ودرجات الحرية (1,257). ونلاحظ أن مستوى الدلالة يساوي (0.002) وهي أقل من (0.05)، وهذا يعني أن نقبل الفرضية البديلة والمتمثلة بوجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 44: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الوعي الذاتي والإلتزام التنظيمي

المعاملات				
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t
1	3.865	0.409		9.454
	0.212	0.069	0.187	3.060

مستوى الدلالة: ثابت، الوعي الذاتي

تشير النتائج في الجدول رقم (44) المعاملات السابق إلى أن قيمة (t) لاختبار الانحدار الخطي البسيط تساوي (3.060)، كما إن مستوى الدلالة أقل من (0.05). وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة. وبالتالي نستنتج معادلة الانحدار الخطي من الجدول عن طريق استخدام قيمة (B):

$$\text{الالتزام التنظيمي} = (3.865) + (0.212) \text{ الوعي الذاتي.}$$

2- الفرضية الفرعية الثانية (H1b) يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 45: ملخص النموذج للارتباط بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.326	0.107	0.103	1.14430
المتنبئات: ضبط الذات				

يبين الجدول رقم (45) العلاقة بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية، حيث تساوي (0.326). كما أن قيمة مربع R تفسر نسبة التباين الحاصل في المتغير التابع بسبب المتغير المستقل. وفي هذه الفرضية فإن مجال ضبط الذات يفسر (10.7%) من التغير الحاصل في الالتزام التنظيمي.

جدول 46: تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	40.151	30.663	0.000
	البواقي	257	1.309		
	المجموع	258			
المتغير التابع: الالتزام التنظيمي					

يتضح من الجدول رقم (46) النتائج من خلال اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) أن قيمة (F) تساوي (30.663) ودرجات الحرية (1,257). كما نشاهد أن مستوى الدلالة يساوي

(0.000) وبما ان هذه القيمة أقل من (0.05) فيعني أننا نقبل الفرضية البديلة والقائلة يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 47: يوضح المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين ضبط الذات والالتزام التنظيمي

المعاملات					
مستوى الدلالة	t	معاملات غير موحدة		النموذج	
		معاملات موحدة بيتا	الخطأ المعياري B	ثابت	1
0.000	9.420		0.343	3.235	ثابت
0.000	5.537	0.326	0.063	0.350	ضبط الذات

يشير الجدول رقم (47) إلى قيم المعاملات، حيث أن قيمة (t) لاختبار الانحدار الخطي البسيط تساوي (5.537)، وبما إن مستوى الدلالة أقل من (0.05) فهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة. لذلك نقوم باستنتاج معادلة الانحدار الخطي من الجدول بالاعتماد على قيم (B):

$$\text{الالتزام التنظيمي} = (3.235) + (0.350) \text{ ضبط الذات.}$$

3- الفرضية الفرعية الثالثة (H1c): يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين التعاطف

والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 48: ملخص النموذج للارتباط بين التعاطف والالتزام التنظيمي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.245	0.060	0.057	1.17366

المتنبئات: التعاطف

الجدول رقم (48) ملخص النموذج يوضح الارتباط بين التعاطف والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية، حيث تشير النتائج إلى أن هذه العلاقة تساوي (0.245). وتشير قيمة مربع R إلى نسبة تفسير المتغير المستقل في التباين الحاصل للمتغير التابع. ومن خلال مثالنا في هذه الفرضية فإن التعاطف يفسر (6.0%) من التباين الحاصل في مجال الالتزام التنظيمي.

يشير الجدول رقم (46) النتائج من خلال اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) إلى أن قيمة (F) تساوي (16.454) ودرجات الحرية تساوي (257,1). كما تشير إلى أن مستوى الدلالة في هذا الاختبار يساوي (0.000) ولأن هذه القيمة أقل من (0.05) فيعني ذلك قبول الفرضية البديلة والمتمثلة في وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التعاطف والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 49: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين التعاطف والالتزام التنظيمي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1 الانحدار	22.665	1	22.665	16.454	0.000
البواقي	354.010	257	1.377		
المجموع	376.676	258			

المتغير التابع: الالتزام التنظيمي

يشير الجدول رقم (49) النتائج من خلال اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) إلى أن قيمة (F) تساوي (16.454) ودرجات الحرية تساوي (257,1). كما تشير إلى أن مستوى الدلالة في هذا الاختبار يساوي (0.000) ولأن هذه القيمة أقل من (0.05) فيعني ذلك قبول الفرضية البديلة والمتمثلة في وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التعاطف والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 50: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين التعاطف والالتزام التنظيمي

المعاملات					
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري			
1 ثابت	3.811	0.325		11.726	0.000
التعاطف	0.250	0.062	0.245	4.056	0.000

تشير النتائج في الجدول رقم (50) إلى قيم المعاملات، حيث نلاحظ أن قيمة (t) لاختبار الانحدار الخطي البسيط تساوي (4.056)، كما إن مستوى الدلالة أقل من (0.05) وهذا يثبت قبول الفرضية البديلة. ومن خلال قيم B نستنتج معادلة الانحدار الخطي بين المتغيرين:

$$\text{الالتزام التنظيمي} = (3.811) + (0.250) \text{ التعاطف.}$$

4- الفرضية الفرعية الرابعة (H1d) يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الدافعية والالتزام

التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 51: ملخص النموذج للارتباط بين الدافعية والالتزام التنظيمي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.439	0.193	0.190	1.08750
المتنبئات: الدافعية				

يستعرض الجدول رقم (51) ملخص النموذج حيث يوضح الارتباط بين الدافعية والالتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية، ونلاحظ من خلال النتائج أن العلاقة بينهما تساوي (0.439). كما تدل قيمة مربع R إلى نسبة تفسير المتغير المستقل في التغير الحاصل في المتغير التابع. أي ان مجال الدافعية يفسر (19.3%) من التباين الحاصل في مجال الالتزام التنظيمي.

جدول 52: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الدافعية والالتزام التنظيمي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	72.733	1	72.733	61.499	0.000
البواقي	303.943	257	1.183		
المجموع	376.676	258			
المتغير التابع: الالتزام التنظيمي					

يوضح الجدول رقم (52) اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) والذي يبين قيمة (F) التي تساوي (61.499) ودرجات الحرية التي تساوي (257,1). كما يبين الجدول أن قيمة مستوى

الدلالة يساوي (0.000)، وبما ان القيمة أقل من (0.05) فيعني ذلك قبول الفرضية البديلة والمتمثلة

في وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الدافعية والالتزام التنظيمي

للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 53: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الدافعية والالتزام التنظيمي

المعاملات				
مستوى الدلالة	t	معاملات غير موحدة		النموذج
		معاملات موحدة بيتا	الخطأ المعياري B	
0.000	5.300		0.391	1 ثابت
0.000	7.842	0.439	0.067	الدافعية

يبين الجدول رقم (53) قيم المعاملات، حيث تشير النتائج إلى أن قيمة (t) لاختبار الانحدار

الخطي البسيط تساوي (7.842)، ويوضح الجدول أيضاً أن مستوى الدلالة (0.000) وهي اقل من

(0.05) وهذا يثبت وجود العلاقة بين المتغيرين. وباستخدام قيم B نستنتج معادلة الانحدار الخطي

والتي توضح العلاقة بينهما:

$$\text{الالتزام التنظيمي} = (2.074) + (0.524) \text{ الدافعية.}$$

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي،

ضبط الذات، التعاطف، الدافعية) والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية

في سلطنة عمان، يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء العاطفي

والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

الفرضية العدمية: لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء

العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 54: ملخص النموذج العلاقة للارتباط بين لذكاء العاطفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.604	0.365	0.362	0.62307

المتنبئات: الذكاء العاطفي

يبين جدول (54) ملخص النموذج العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية، حيث نشاهد انها تساوي (0.604). وتبلغ قيمة مربع R والتي تدل على نسبة تفسير المتغير المستقل في التباين الحاصل في المتغير التابع. أي أن الذكاء العاطفي يفسر (36.5%) من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي.

جدول 55: اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الذكاء العاطفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	57.303	147.607	0.000
	البواقي	257	0.388		
	المجموع	258	157.073		

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

يشير الجدول رقم (55) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) أن قيمة (F) للعلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي تساوي (147.607) ودرجات الحرية (1,257). كما نلاحظ أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، لذلك نقبل الفرضية البديلة والمتمثلة في وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 56: يوضح المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الذكاء العاطفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي

المعاملات					
النموذج	معاملات غير موحدة	معاملات موحدة		t	مستوى الدلالة
		B	الخطأ المعياري		
1	ثابت	2.764	0.261	10.587	0.000
	الذكاء العاطفي	0.570	0.047	12.149	0.000

تشير نتائج الجدول رقم (56) معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط إلى أن قيمة (t) للاختبار تساوي (12.149)، وبما إن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فهذا تأكيد لقبول الفرضية البديلة. وبالتالي نستنتج معادل الانحدار الخطي البسيط للمتغيرين:

$$\text{الأداء الوظيفي} = (2.764) + (0.570) \text{ الذكاء العاطفي.}$$

وتتفرع من هذه الفرضية فرضيات تابعة التالية:

1- الفرضية الفرعية الأولى (H2a) يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الوعي الذاتي

والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 57: ملخص النموذج للارتباط بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.455	0.207	0.204	0.69614
المتنبئات: الوعي الذاتي				

يبين الجدول رقم (57) ملخص النموذج للارتباط بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي للعاملين

في الكليات التقنية، وتشير النتائج إلى أن الارتباط بينهما يساوي (0.455). وتدل قيمة مربع R

على نسبة تفسير المتغير المستقل في التباين الحاصل في المتغير التابع. حيث تشير النتائج إلى أن

مجال الوعي الذاتي يفسر (20.7%) من التباين الحاصل في محور الأداء الوظيفي.

جدول 58: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	F	مربع المتوسط	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.000	67.120	32.527	1	32.527	الانحدار	1
		0.485	257	124.546	البواقي	
			258	157.073	المجموع	
المتغير التابع: الأداء الوظيفي						

الجدول رقم (58) اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) يبين أن درجات الحرية تساوي (257,1)، كما يوضح أن قيمة (F) تساوي (67.120). وتشير النتائج إلى أن مستوى الدلالة اقل من (0.05) وهذا يثبت وجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي. ما يعني قبول الفرضية البديلة.

جدول 59: المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي

المعاملات					
مستوى الدلالة	t	معاملات موحدة		النموذج	
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.000	16.597		0.239	3.973	ثابت
0.000	8.193	0.455	0.041	0.332	الوعي الذاتي

يستعرض الجدول (59) قيم المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط، حيث تبين النتائج أن قيمة (t) للاختبار تساوي (8.193)، كما نلاحظ من النتائج أن مستوى الدلالة (0.000) وهي اقل من (0.05) ما يعني تأكيد قبول الفرضية البديلة. ومن خلال قيم B نقوم باستنتاج معادلة الانحدار الخطي والتي تبين الارتباط بين المتغيرين:

$$\text{الأداء الوظيفي} = (3.973) + (0.332) \text{ الوعي الذاتي.}$$

بمعنى أنه كلما زاد الوعي الذاتي بمقدار وحده واحده يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.332)

ومن جدول رقم (57) نستنتج أن مربع تساوي 0.207 أي أن الوعي الذاتي يشرح 20.7% من المتغيرات الحاصلة في متغير الأداء الوظيفي، كما أظهر الجدول رقم (59) معدل ارتباط متوسط بين المتغيرين (الوعي الذاتي، والأداء الوظيفي) بنسبة 45.5%.

2- الفرضية الفرعية الثانية (H2b) يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين ضبط الذات

والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 60: ملخص النموذج للارتباط بين ضبط الذات والأداء الوظيفي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.479	0.229	0.226	0.68628

المتنبات: ضبط الذات

الجدول رقم (60) ملخص النموذج يشير إلى العلاقة والارتباط بين ضبط الذات والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية، حيث توضح النتائج أن الارتباط بين هذين المحورين يساوي (0.479). ومن خلال قيمة مربع R نشاهد أن مجال ضبط الذات يفسر (22.9%) من التباين الحاصل في محور الأداء الوظيفي.

جدول 61: يوضح تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين ضبط الذات والأداء الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1 الانحدار	36.031	1	36.031	76.503	0.000
البواقي	121.042	257	0.471		
المجموع	157.073	258			

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

يبين الجدول رقم (61) تحليل التباين الاحادي بين مجال ضبط الذات ومحور الأداء الوظيفي. حيث نلاحظ أن قيمة (F) لهذا الاختبار تساوي (76.503). وبالنسبة لدرجات الحرية فإنها تساوي (257،1). وتوضح النتائج أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين

ضبط الذات والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية وذلك لأن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05).

جدول 62: معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط بين ضبط الذات والأداء الوظيفي

المعاملات					
مستوى الدلالة	t	معاملات موحدة		معاملات غير موحدة	
		بيتا	الخطأ المعياري	B	النموذج
0.000	20.094		0.206	4.139	ثابت
0.000	8.747	0.479	0.038	0.331	ضبط الذات

يبين الجدول رقم (62) قيم معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط، تشير النتائج إلى أن قيمة (t) للاختبار تساوي (8.747). كما نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وهذا يؤكد وجود الارتباط بين المتغيرين. كما إن هذا الارتباط موجب. وبالنظر إلى قيم B للاختبار، نستنتج معادلة الانحدار الخطي البسيط والتي تساوي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = (4.139) + (0.331) \text{ ضبط الذات.}$$

بمعنى أنه كلما زاد ضبط الذات بمقدار وحده واحده يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.331) ومن جدول رقم (60) نستنتج أن مربع تساوي (0.229) أي أن ضبط الذات يشرح 22.9% من المتغيرات الحاصلة في متغير الأداء الوظيفي، كما أظهر الجدول رقم (62) معدل ارتباط متوسط بين المتغيرين (ضبط الذات، والأداء الوظيفي) بنسبة 47.9%.

3- الفرضية الفرعية الثالثة (H2c) يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

بين التعاطف والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 63: ملخص النموذج للارتباط بين التعاطف والأداء الوظيفي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.315	0.100	0.096	0.74185

المتنبئات: التعاطف

يوضح الجدول رقم (63) ان العلاقة بين مجال التعاطف ومحور الاداء الوظيفي تساوي (0.315). وبالنظر إلى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، نجد أن مجال التعاطف يفسر (10.0%) فقط من التباين الحاصل في محور الأداء الوظيفي.

جدول 64: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين التعاطف والأداء الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1 الانحدار	15.634	1	15.634	28.407	0.000
البواقي	141.439	257	0.550		
المجموع	157.073	258			

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

الجدول رقم (64) يشير إلى تحليل التباين الاحادي بين مجال التعاطف ومحور الأداء الوظيفي. حيث نرى أن درجات الحرية فإنها تساوي (1، 257). كما نرى أيضاً أن قيمة (F) تساوي (28.407). وبالنظر إلى مستوى الدلالة نجد أنها أقل من (0.05) ما يعني أن يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التعاطف والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية، وهذا ما أشارت إليه الفرضية البديلة.

جدول 65: يوضح معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط بين التعاطف والأداء الوظيفي

المعاملات					
النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t	
1 ثابت	4.835	0.205		23.532	0.000
التعاطف	0.208	0.039	0.315	5.330	0.000

يوضح الجدول رقم (65) المعاملات لاختبار الانحدار الخطي البسيط أن قيمة (t) تساوي (5.330). كما يوضح الجدول أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، ما يثبت وجود الارتباط الموجب بين المتغيرين. وبالاعتماد على قيم B للاختبار، نستطيع أن نستنتج معادلة الانحدار الخطي البسيط والتي تساوي: الأداء الوظيفي = (4.835) + (0.208) التعاطف.

بمعنى أنه كلما زاد التعاطف بمقدار وحده واحده يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.208)

ومن جدول رقم (63) نستنتج أن مربع تساوي 0.096 أي أن الوعي الذاتي يشرح 9.6% من المتغيرات الحاصلة في متغير الأداء الوظيفي، كما أظهر الجدول (65) معدل ارتباط متوسط بين المتغيرين (التعاطف، والأداء الوظيفي) بنسبة 31.5%.

4- الفرضية الفرعية الرابعة (H2d) يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الدافعية والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات التقنية.

جدول 66: ملخص النموذج للارتباط بين الدافعية والأداء الوظيفي

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.591	0.349	0.346	0.63092
المتنبئات: الدافعية				

يبين الجدول رقم (66) ملخص النموذج ان العلاقة بين مجال الدافعية ومحو الاداء الوظيفي تساوي (0.591). كما تشير قيمة مربع R أن مجال الدافعية يفسر (34.9%) من التباين الحاصل في محور الأداء الوظيفي.

جدول 67: تحليل التباين الاحادي (ANOVA) بين الدافعية والأداء الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	54.771	1	54.771	137.593	0.000
البواقي	102.302	257	0.398		
المجموع	157.073	258			
المتغير التابع: الأداء الوظيفي					

يستعرض الجدول رقم (67) تحليل التباين الاحادي بين مجال الدافعية ومحور الأداء الوظيفي. حيث نلاحظ أن درجات الحرية تساوي (1،257). كما نلاحظ أيضاً أن قيمة (F) للاختبار تساوي (137.593). وتوضح النتائج أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) ما يعني ذلك وجود أثر

موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الدافعية والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات

التقنية.

جدول 68: معاملات اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الدافعية والأداء الوظيفي

المعاملات					
مستوى الدلالة	t	معاملات موحدة		النموذج	
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.000	14.445		0.227	3.279	1 ثابت
0.000	11.730	0.591	0.039	0.454	الدافعية

يبين الجدول رقم (68) المعاملات أن قيمة (t) تساوي (11.730). كما يبين الجدول أن قيمة مستوى

الدلالة أقل من (0.05)، ما يؤكد وجود علاقة موجبة بين مجال الدافعية ومحور الأداء الوظيفي.

وبالنظر إلى قيم B للاختبار، نستنتج معادلة الانحدار الخطي البسيط والتي تساوي:

$$\text{الأداء الوظيفي} = (3.279) + (0.454) \text{ الدافعية.}$$

بمعنى أنه كلما زادت الدافعية بمقدار وحده واحد يزداد الأداء الوظيفي بمقدار (0.454)

ومن جدول رقم (66) نستنتج أن مربع تساوي 0.346 أي أن الوعي الذاتي يشرح 34.6% من

المتغيرات الحاصلة في متغير الأداء الوظيفي، كما أظهر الجدول (68) معدل ارتباط متوسط بين

المتغيرين (الدافعية، والأداء الوظيفي) بنسبة 59.1%.

4.4 ملخص الفصل الرابع

تم التطرق في هذا الفصل التحليل الإحصائي للبيانات ونتائج الدراسة الميدانية والتي استهدفت التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي في الكليات التقنية، حيث بدأت الباحثة بالإجابة على التساؤلات الخاصة بالدراسة باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة، ثم تناولت الباحثة باختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

مقدمة

5.1- النتائج المتعلقة بوحدة المعاينة والتحليل

5.2- النتائج

5.3- الفرضيات

5.4- التوصيات

5.5- دراسات مقترحة

مقدمة

تهدف الباحثة من خلال هذا الفصل التطرق إلى نتائج الدراسة التي تم التواصل إليها بعد القيام بعملية التحليل الإحصائي على الاستبانة التي تم توزيعها، كما سيتم استعراض مجموعة من التوصيات التي حصلت عليها الباحثة من هذه الدراسة.

5.1 النتائج المتعلقة بوحدة المعاينة والتحليل

بعد تحليل البيانات توصلت الباحثة في دراسته إلى النتائج التالية:

- 1- كان عدد الفئة المستجيبة للاستبانة 259 شخص بلغ نسبة عدد الذكور (44.8%) بينما كان عدد الإناث (55.2%)، تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الميسرة من الأديين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية).
- 2- كانت الحالة الاجتماعية متفاوتة حيث بلغ نسبة المتزوجون من عينة الدراسة (82.6%) والأعزب (16.2%) أما غير ذلك فبلغت نسبتهم (1.2%)
- 3- أما للمؤهلات العلمية فقد بلغ نسبة حاملو شهادة دبلوم أو أقل (26.6%) من أفراد العينة، في حين كانت نسبة حملة البكالوريوس (55.6%)، اما حاموا درجة الماجستير فبلغت نسبتهم (13.5%)، وأخيراً بلغ نسبة حاملو الدكتوراه (4.2%).
- 4- العمر . كانت نسبة أفراد العينة من أقل من 30 عاماً تمثل نسبة (10.4%) في حين كانت نسبة (81.5%) من 30 إلى أقل من 45 عاماً، أما الفئة العمرية من 45 عاماً وأكثر فتمثل نسبة (8.1%).

5- الخبرة العملية، فكانت تمثل نسبة (11.2%) لأقل من 30 عاماً، أما من 3 سنوات إلى 7 سنوات فبلغت نسبتهم (6.2%)، في حين بلغت نسبة (40.2%) من 7 سنوات إلى 12 سنة، فكانت أعلى نسبة (42.5%) لمن لهم سنوات خبرة 12 سنة فأكثر .

6- الوظيفة الحالية، بلغت نسبة (67.6%) للأدريين، أما الأكاديميين فكانت نسبتهم (12.4%)، في حين بلغت نسبة (9.7%) أكاديمي / له مهام إدارية، أما غير ذلك فكانت نسبتهم (10.4%).

5.2 النتائج

النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الأول: ما هي تصورات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية حول مستويات الذكاء العاطفي التي يتمتعون بها؟

أظهرت نتائج الدراسة إلى ان تصورات العاملين في الكليات التقنية حول مستويات الذكاء العاطفي الذي يتمتعوا بها كانت على درجة مرتفعة المستوى بشكل إجمالي، كما ان كل محاور الذكاء العاطفي تتسم بدرجة مرتفعة ، حيث أحتل في المرتبة الأولى محور (الوعي الذاتي) والذي بلغ متوسط الحسابي (5.81) والانحراف المعياري (1.299)، بينما كان في المرتبة الثانية لمحور (الدافعية) والتي بلغ متوسط الحسابي (5.77) والانحراف المعياري (1.212)، أما المرتبة الثالثة فكانت لمحور (ضبط الذات) والتي بلغ متوسط الحسابي (5.32) والانحراف المعياري (1.335)، أما المحور الرابع فكان (التعاطف) وكان المتوسط الحسابي (5.13) والانحراف المعياري (1.409)، وهذا يدل على معرفة العاملين بمشاعرهم والقدرة على فهمها وإن لديهم القدرة على فهم مشاعر الآخرين والوعي بها وهذا يوضح بأن مستوى الذكاء العاطفي مرتفع لدى العاملين وأن تصوراتهم لهذا المتغير عالية.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (لطرش، 2021) و(البادية، وآخرون، 2021) و (الربيعي، صخر، 2021)، (السامرائي، 2018) و (مصطفى، 2010)، حيث أن جميع أفراد العينة متوسطهم الحسابي مرتفع فهذه يوضح على امتلاك افراد العينة لمهارات الذكاء العاطفي.

اختلفت الدراسة مع (لطرش، 2021) في تنظيم العاطفة حيث حصل متوسط الحسابي على درجة متوسطة، واختلفت مع (حسانين، والسميع، 2018) و(المبروك، 2015) حيث أن جميع محاور الذكاء العاطفي تمثل درجة متوسطة.

النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الثاني: ما هو مستوى الإلتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية؟

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإلتزام التنظيمي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) حصلت جميع على درجة متوسطه حيث أن المتوسط الحسابي (4.75) للإلتزام التنظيمي وقيمة الانحراف المعياري (1.751).

النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الثالث: ما هي تصورات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية حول مستويات الأداء الوظيفي؟

توضح المتوسطات الحسابية لمتغير الأداء الوظيفي الذي كان يحتوي على محورين أساسيين وهما الأداء السياقي وأداء المهمة وكان المتوسط الحسابي لكل منهما درجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لأداء السياقي (5.94) مرتفع والانحراف المعياري (1.170)، في حين كان أداء المهمة أقل بقليل عن الأداء السياقي ولكن لازال مرتفع بحيث كان متوسط الحسابي (5.88) والانحراف المعياري (1.083).

توافقت مع هذه الدراسة دراسة (لينا ألفريد، 2019)، التي تقيس مؤشر الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الفلسطينية فكانت اتجاهات المبحوثين مرتفعة.

اختلفت مع هذه الدراسة دراسة (عفيفه، 2019) حيث أن درجة الأداء الوظيفي متوسط وبصورة عامه ومنخفض في المحور الثالث.

النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الرابع: ما هو شكل العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية؟

تبين من خلال النتائج الى وجود علاقة طردية قوية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي حيث كانت قيمة الارتباط (0.924). بينما حدث العكس بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي حيث كان أقل ارتباطاً وأضح من خلال قيمة الارتباط (0.394)، كما توصلت نتائج الدراسة إن هناك ارتباط موجب داله إحصائياً بين الذكاء العاطفي والمتغيرين التابعين (الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي).

اتفقت هذه الدراسة مع (Edward, Y. R., & Purba, K. 2020).

النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الخامس: هل يوجد فروق في استجابات المبحوثين فيما يرتبط بتقديراتهم للذكاء العاطفي تعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة)؟

متغير الجنس

كانت إجابات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان حول الذكاء العاطفي

تعزى للجنس وذلك من خلال نتائج اختبار مان وتني للمقارنة بين الفئتين، حيث تم الحصول أن

رتب الجنس (133.57) بينما كانت رتب الأناث تساوي (127.0)، كما أن أظهرت نتائج

الإحصائيات أن قيمة (Z) للاختبار تساوي (-0.691) عند مستوى الدلالة أكبر من (0.490) مما يدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

اتفقت هذه الدراسة مع (نجد و غزاله، 2021)، (مصطفى، 2010)، (Maliha, et., al., 2010)

اختلفت هذه الدراسة مع (ماضي، 2014)، (بظاظو، 2010).

متغير العمر

كانت إجابات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان حول الذكاء العاطفي

تعزى للعمر بسبب وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) والذي كان

واضح من خلال اختبار التباين الأحادي (ANOVA) حيث أن درجة الحرية كانت متساوية مع درجة

الحرية بين المجموعات، كما أن قيمة (F) نسائي (3.912) فيما كانت قيمة (Sig.) تساوي

(0.021) وهي أصغر من (0.05)، كما كانت فروق في إجابات أصحاب الفئة العمرية (من 30

إلى أقل من 45 عاماً) وأصحاب الفئة العمرية (45 عاماً أو أكثر).

اتفقت هذه الدراسة مع (نجد و غزاله، 2021)، (ماضي، 2014)، (Maliha, et., al., 2010)

متغير سنوات الخبرة

كانت إجابات العاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان حول الذكاء العاطفي

تعزى لسنوات الخبرة وهي بأن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

والذي كان واضح من خلال اختبار التباين الأحادي (ANOVA) حيث أن درجة الحرية كانت

متساوية مع درجة الحرية بين المجموعات، كما أن قيمة (F) نسائي (1.346) فيما كانت قيمة

(Sig.) تساوي (0.260) وهي أكبر من (0.05).

اتفقت هذه الدراسة مع (نجد و غزاله، 2021).

اختلفت الدراسة مع (ماضي،2014).

5.3 الفرضيات

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات ما يلي:

الفرضية الرئيسية (H1): أثبتت الدراسة بأن يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، ضبط الذات، التعاطف، الدافعية) والالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان.

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية H1 كالتالي:

- 1- يؤثر الوعي الذاتي على الإلتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.
- 2- يؤثر ضبط الذات على الإلتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.
- 3- يؤثر التعاطف على الإلتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.
- 4- يؤثر الدافعية على الإلتزام التنظيمي للعاملين في الكليات التقنية.

اتفقت نتائج فرضيات هذه الدراسة مع (Shian-Yei,et,al.,2022) حيث قال إن الذكاء العاطفي له تأثير بالالتزام التنظيمي بحيث أن الموظفون يركزون على تحقيق أهدافهم وتسخير أنفسهم للمؤسسة، و(Edward, Y. R., & Purba, K. 2020)، (Khalid, et al., 2018).

الفرضية الرئيسية (H2): أثبتت الدراسة بأن يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، ضبط الذات، التعاطف، الدافعية) والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان.

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية H2 كالتالي:

- 1- يؤثر الوعي الذاتي على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان.

2- يؤثر ضبط الذات على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان.

3- يؤثر التعاطف على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان.

4- يؤثر الدافعية على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية في سلطنة عمان.

5- وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي والإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي.

اتفقت نتائج فرضيات هذه الدراسة مع (Shian-Yei,et,al.,2022) و (Edward, Y. R., & Purba, K. 2020) ، (عفيفه، 2019) ، (Khalid, et al., 2018) ، (المبروك،2015).

5.4 التوصيات

أهم التوصيات التي تم الوصول إليها من خلال هذه الدراسة هي كالتالي:

1- يجب التكثيف على الدورات التي تهتم بالذكاء العاطفي ويفضل أن يدرس في المدارس كمادة تهتم بالشخصية الفردية لكي يتمكن منها الفرد في المستقبل وأن يكون نهج حياة يتبع في المجتمع بصوره عامه والعمل بصورة خاصة.

2- يجب على الجامعات التقنية والعلوم التطبيقية أن تعمم هذا المفهوم في تعاملاتها ابتداء من الأداء العلياء وصولاً للإدارة الدنيا.

3- كما يجب تعريف الموظفين الإداريين بمفهوم الإلتزام التنظيمي لما له الأثر الكبير والملموس على الأداء الوظيفي.

4- تطبيق تكنيك الذكاء العاطفي في بيئة العمل لتقوي العلاقات بين المسؤول والأدري وبذلك فهي تساهم في كسب الموظفين لمصلحة المؤسسة.

5- تطبيق التنوع الديموغرافي في العمل (المكاتب الإدارية) الإداري يساهم على تنوع الأفكار والمهارات والخبرات التي تدعم بصورة كبيرة الجانب العملي والذي يتمثل في الأداء الوظيفي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

❖ الكتب

1- أرمسترونج، ميشيل. (2004). المرجع الكامل في تقنيات الإدارة. ط1. مكتبة جرير. المملكة العربية السعودية.

- 2- برادبيري، وجريفز. (2010). الكتاب السريع للذكاء العاطفي، ط1، حقوق الترجمة والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير.
- 3- جرينبرج، جيرالد، بارون، روبرت. (2004). إدارة السلوك في المنظمات. ترجمة رفاعي محمد رفاعي، ويبسوني، إسماعيل علي، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 4- جولمان، دانييل. (2000). الذكاء العاطفي. ترجمة ليلى الجبالي. سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. الكويت.
- 5- دوله، محمد علي. (2014). قصص من حياة الرسول صل الله عليه وسلم. ط12. دار القلم للنشر والتوزيع.
- 6- روبنز، جان. (2000). الذكاء الوجداني، ترجمة صفاء الأعرس وعلاء الدين كفاي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- 7- روفين، بار- أون. (2004). قائمة نسبة الذكاء الانفعالي. ترجمة محمد حشر حسين. دار الوفاء الإسكندرية.
- 8- ساندر، دافيد (2017). سطوة العواطف. ترجمة طلعت مطر. ط1. رؤية للنشر والتوزيع. القاهرة.
- 9- عرفات، جمال. (2015). تنمية وقياس الذكاء العاطفي عند الأطفال. ط1. أمجد للنشر والتوزيع.
- 10- السلمي، علي. (2002). إدارة الموارد البشرية. ط1. مكتبة الإدارة الجديدة للطباعة والنشر. بغداد.
- 11- السلمي، علي. (1997). إدارة الموارد البشرية. دار الغريب للنشر. القاهرة.
- 12- ماهر، أحمد. (2004). " إدارة الموارد البشرية" الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 13- المبيضين، والأكلي. (2012). التخطيط في الموارد البشرية. دار البيزوري. الإسكندرية. مصر.
- 14- رؤية عمان 2040، وثيقة رؤية عمان 2040. (2012). www.isfu.gov.om/2040/vision.
- 15- الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2010). إدارة الموارد البشرية. ط3، دار وائل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- 16- أبو جياب، محمد. (2014). " مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة". رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 17- أبو رحمه، إبراهيم حمد. (2018). "الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية". مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات. المجلد رقم (7). عدد رقم (4).
- 18- أحمد، حسام. (2018). " دور الثقافة التنظيمية في تعزيز مظاهر الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات". دراسة ميدانية على الهيئة القومية للبريد بجمهورية مصر العربية، المجلة العربية للإدارة، 38 (2).
- 19- الأسطل، مصطفى رشاد مصطفى. (2010). "الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة"، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 20- البادية، وآخرون. (2021). "الذكاء العاطفي وعلاقته بالأمل لدى طالبات جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان". مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 35(4).
- 21- بدح، أشرف نصار محمود. (2018). "الذكاء العاطفي وعلاقته بإدارة الأزمات"، دراسة تطبيقية على المستشفيات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- 22- بظاظو، عزمي محمد. (2010). " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- 23- بوحاله سمية، يسعد شعيره. (2017). " إجاهات العاملين نحو الإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء جن جن- جيجل". جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل.
- 24- بوقطن، محمود. (2014). " التكوين أثناء الخدمة ودورة في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية"، مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة سيكره.
- 25- حسن، راويه. (2000). " إدارة الموارد البشرية". الدار الجامعية للجمع والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- 26- حسن، وآخرون. (2006). " تنمية الذكاء العاطفي- مشاغل تدريبية"، الإمارات العربية المتحدة، دار الكتاب العين، الإمارات العربية المتحدة.
- 27- حسين، طه. (2006). " مهارات توكيد الذات". ط1. مصر، دار الوفاء لطباعة والنشر. لإسكندرية.
- 28- حسين، قيس. (2013). " دور الخصائص الريادية في تعزيز الإلتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لأراء عينه من متخذي القرار في الشركة العامة للصناعات الكهربائية- ديالي". مجلة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9(26).
- 29- خضير، وآخرون. (1996). " الإلتزام التنظيمي وفعالية العمل". مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (31).
- 30- درة، وآخرون. (2008). " إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين- منحنى منظمي". ط1. دار وائل للنشر. عمان. الأردن.
- 31- الدماطي، حنان السيد أحمد. (2013). " دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية النمط القيادي"، دراسة تطبيقية على عينة من القطاعات الخدمية بوزارة المالية، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية.
- 32- الربيعي، وصخر. (2021). " دور الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم". مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (11)، العدد (3).
- 33- الرشيدى، فاطمة سحاب. (2015). " مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة المرحلة الثانوية"، المجلة العربية لتطوير التفوق، ISSN:6187(11) 2309.
- 34- سعيدة، براهيمى. (2020). " الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين"، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بأم البواقي- أنموذجا- رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- 35- سلامه، عادل عبد الفتاح. (1999). " الألتزام التنظيمي والرضا والوظيفي، جامعة عين شمس، مصر.
- 36- سميع، زيد صالح حسن. (2009). " أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي"، جامعة حلوان، اليمن.
- 37- السامرائي، ندى طاهر محمود. (2018). " الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية"، دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 38- السكران، ناصر. (2004). " المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي- دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشوره. جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 39- السوق، محمود. (2014). " القيادة الخادمة وعلاقتها بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي- دراسة تطبيقية على الجامعات المصرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنوفية، جمهورية مصر العربية.

- 40- الحسيني، والخيال. (2013). "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي". رسالة ماجستير منشورة. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. العدد (10).
- 41- عفيفة، علي حسين. (2019). "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019"، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
- 42- صالح، إسماعيل. (2018). "تأثير السلوك القيادي الأخلاقي في الأداء الوظيفي من خلال التمكين الإداري دراسة ميدانية في شركات وزارة الأعمار والأسكان والبلديات والأشغال العامة في مدينة بغداد". مجلة الدنانير. العدد (14).
- 43- صقر، عاشور أحمد. (2005). "السلوك الإنساني في المنظمات". دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية.
- 44- صلاح الدين، صفاء محمد. (2016). " دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي والأداء". مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. المجلد (17). العدد (3): 227-260.
- 45- عبد الباقي، صلاح الدين. (2004). " السلوك الفعال في المنظمات". دار الجامعة، الإسكندرية.
- 46- عبد الرحمن، برفوق. (2014). " الإلتزام التنظيمي (المفهوم، الأبعاد والنتائج)". مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد حيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (13).
- 47- عبد ربه، لينا ألفريد فرنسيس. (2019). "التنوير الوظيفي وتأثيره على أداء الموظفين العاملين في قطاع البنوك الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشوره. كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.
- 48- الغالبي، وفتة علي. (2015). " دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية من خلال التأثير الوسيط للحكمة". 4-1. (8) 15.
- 49- الغالبي، وآخرون. (2007). "الإدارة الإستراتيجية". منظور منهجي متكامل. ط1. دار وائل للنشر. عمان. الأردن.
- 50- فاروق عبد فليح، السيد، محمد عبد المجيد. (2005). " السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية". دار المسيرة، عمان
- 51- الفايدي، سالم. (2008). " فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية- دراسة مقارنة بين الأجهزة بمدينة الرياض"، رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 52- ال فريان، والعيسى. (2021). " وعي القيادات الإدارية والأكاديمية بالذكاء العاطفي ودوره في فعالية القيادة". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. المجلد (5). العدد (19): 27-53.
- 53- فينش سلطانه، بوقرين إيمان. (2015). " البيئة الداخلية والإلتزام التنظيمي بمؤسسة التضامن أنتاج البلاط والمونوكش SNC- الطاهير- (نموذج)". جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.
- 54- القمامي، مصعب. (2009). " التمكين النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين بمستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض". رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- 55- عودة، ومختار يوب. (2017). " إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (13)

- 56- لطرش، محمد. (2021). "دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل". مجلة الاقتصاد والمالية. المجلد (7). العدد (2).
- 57- ماضي، خالد محمد صلاح. (2014). "دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ"، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ.
- 58- المبروك، خيرية عمر. (2015). "الذكاء العاطفي وأثره على أداء الأفراد". مجلة الاقتصاد والتجارة. العدد (5): 284-324.
- 59- المحاسنة، إبراهيم. (2013). "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق"، ط1، دار جرير للنشر، عمان، الأردن.
- 60- مدثر، سليم أحمد. (2002). "الوضع الراهن في بحوث الذكاء"، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 61- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2007). "المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية". المكتبة العصرية، مصر.
- 62- المغربي، كامل محمد. (1993). "السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس وسلوك الفرد والجملة". دار الفكر، عمان، الأردن.
- 63- موصلي، محمد أحمد. (2013). "أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية"، دراسة ميدانية على الفنادق في حلب، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سورية.
- 64- نصيف، غسان. (2006). "الذكاء العاطفي للمدير الناجح"، حلب، شعاع للنشر والعلوم. حلب.
- 65- الهدان، أمال محمد إبراهيم. (2017). "الذكاء العاطفي للاختصاصيين الاجتماعيين ومستوى الأداء المهني". جمعية الاجتماعيين في الشارقة. العدد (136): 9-41.
- 66- الهنداوي، ياسر فتحي. (2002). "الإلتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لمديري مدارس التعليم الأساسي، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية.
- 67- هويدي، عادل. (2003). "الفروق الفردية في الذكاء الوجداني في ضوء المتغيرات الحيوية- الاجتماعية". دراسات عربية في علم النفس. مجلد2. العدد (2).
- 68- يوسف، درويش عبد الرحمن. (1999). "العلاقة بين دافعية العمل الداخلية والإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي والخصائص الفردية". مجلة الإدارة العامة، المجلد (39)، العدد (3).

❖ Books

- 1- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. 10th ed. London and Philadelphia: Kogan.
- 2-Bar-On, R.& James. P. (2000). *The Handbook of Emotional Intelligence*. Jossey-Bass A Wiley Imprint. 1st Edition. San Francisco.
- 3- , C. A. (2016). *The role of emotional intelligence in community college leadership*. DAI-A 77/11 (E).
- 4- Ivancevich, J. M. (1995). *Human Resource Management*. Irwin Inc.1995. p.256.
- 5- Geher, G. (2004). *Measuring Emotional Intelligence*. Nova Science Publishers. New York.
- 6- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York. Bantam Books.
- 7- Goleman, D. (2006). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books. New York.
- 8-Porter, L.W., Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, III: R. D. Irwin.
- 1- Vasu, M. L., Stewart, D. W.,& Garson, G.D.(1998). *Organizational Behavior and public Management. (Second ed.,rev and expended)*. New York: Marcel Dekker.

❖ Periodicals:

- 1- Ake, U. (2019). "Improving Organizational commitment in the Nigerian Service Industry". (Unpublished Doctoral Thesis), University of Liverpool England.
- 2- Akhtar. W.& et al., (2017)." *the Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: The Moderating Role of perceived Organizational Support*" .Journal of Accounting & Marketing, Vol.6, No.3,pp.243, www.hilaripublisher.com.

- 3- Anderson, K.P., (2005). “*ACORRELATIONAL ANALYSIS OF SERVANT LEADERSHIP AND JOB SATISFACTIONAL IN ARELIGIOUS EDUCATIONAL ORGANIZATION*”, (ph.D. dissertation, University of Phoenix).
- 4- Buchanan, B. (1974). “*Building Organizational commitment: The Socialization of managers in work organizations*”. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546, Retrieved March 15, 2007, from EBSCO host database.
- 5- Chanrasekar, T. & et al. (2005). “*A study on Emotional Intelligence and its Workers Performance in Textile Industry*”. *International Journal of Advanced Science and Technology*. Vol.29. No.3. (2020), PP.10908-10921. www.sersc.org.
- 6- Edward, Y. R., & Purba, K. (2020). “*The Effect Analysis of Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variables in PT Berkas Bima Sentana*”. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* Vol, 3(3), 1552–1563.
- 7- Jain, V. & et al. (2020). “*An analysis for role of emotional intelligence in career success in commercial banks of India*”. Vol.4. No.5. PP.10. www.revistaESPACIOS.com.
- 8- Joung, H.W., Goh, B.K., Huffman, L., Yuan, J. J., & Surles, J. (2015). “*Investigation Relationships between Internal Marketing Practices and Employee Organizational Commitment in the food services Industry*”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27 (7), 1618-1640.
- 9- Imran Ali, K. U. R., Syed Irshad Ali, Jamil Yousaf and Maria Zia. (2010). “*Corporate Social responsibility influence*”. *African Journal of Business Management*, 4(12), 2796-2801.
- 10- Ioannis, N. & Ioannis. T. (2002). “*Emotional Intelligence IN THE WORKPLACE: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment*”. *The International Journal of Organizational*. Vol.10. No. 4 (2003) PP.327-342.
- 11- Iqbal, J., Qureshi, N., Ashraf, M. A., Rasool, S. F., & Asghar, M. Z. (2021). “*The effect of emotional intelligence and academic social networking sites on academic performance during the COVID-19 pandemic*”. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 905.
- 12- Kaur, J. & Sharma. A. (2019). “*Emotional Intelligence and Work Performance*”. *International Journal of Recent Technology and engineering*. Vol.8. No.2S3.
- 13- Khalid, J., Khaleel, M., Ali, A. J., & Islam, M. S. (2018). “*Multiple dimensions of emotional intelligence and their impacts on organizational commitment and job*

- performance*". International Journal of Ethics and Systems, 34(2), 221–232.
<https://doi.org/10.1108/IJOES-07-2017-0096>
- 14- Dulewics, V. & Higgs, M. (2005). "Assessing Leadership Styles and Organizational Context". Journal Managerial Psychology. Vol.20. No.2. PP.105-123.
- 15- Law, K.S. et al. (2004). "The construct and criterion validity of emotional intelligence and potential utility for management studies". Journal of Applied Psychology 89:483-496.
- 16- Naser, & Masrur. (2010). "Exploration of Emotional Intelligence of the Students of IIUI in Relation to Gender, Age and Academic Achievement".
- 17- Schlaegel, C., Engle, R. L., & Lang, G. (2022). "The unique and common effects of emotional intelligence dimensions on job satisfaction and facets of job performance: an exploratory study in three countries". The International Journal of Human Resource Management, 33(8), 1562–1605.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1811368>.
- 18- Sen, S., Bhattacharya, C.B.& Korschun,.D. (2006). "The role of corporate social responsibility in strengthening multiple stakeholder relationship: A field experiment". Journal of the Academy of Marketing Science, 34(2),158-166.
- 19- Shivangi. (2020). "The Emotional Intelligence and its Impact on Employee Performance and stress Level While Working from Home". Journal of University of Shanghai for Science and Technology. Vol.22. No.12. www.ccsenet.org/ijbm.
- 20- They, S.R.& Yoon, J. (2015). "Building Organizational Commitment in Nested Groups": Theory and new Evidence from South Korea. Sociological Focus, 48(3), 249-270.
- 21- Vanitha, p. et al. "Emotional Intelligence and Impact on Work Performance". Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation. 32(3), ISSN 2651-4451/e-ISSN 2651-446X, www.turkjphsiotherrehaul.org.
- 22- Vratskikh. I. et al. (2016). "The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction". International Journal of Business and Management. Vol.11. NO. 2. 2016. www.ccsent.org/ijbm.
- 23- Wong, C. S. & Low. K. S. (2002). "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study, the Leadership Quarterly". 13:243-274.

24- Zhun, G. et al. (2019). “*The influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital*”. Vol.10. article2707. www.frontiersin.org.

❖ Dissertations:

1- Brooks, K (2002). “*Emotional Competencies of Leaders: A Comparison of Managers in A Financial Organization by Performance Level*”. Un Published PHP Thesis. Faculty of Education. North Carolina State University.

2- Law, K.S.et al. (2007). “*The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China*”. Springer Science.

3- Mayer, J. et al. (2002). “*Mayer, Salovey& Casuso -Emotional Intelligence Test (MSCEIT): USERS Manual*”. Inc. Toronto: Multi Health System. pp.12-313.

4- Sala, Fabio. (2002). “*Relationship between Executives spontaneous use of Humor and Effective Leadership*”. un published PHP Thesis. Graduate school of Arts and Science. Boston University. p.25.

5- Woolsey, C. J. (2016). “*The Explanatory relationship between knowledge sharing, emotional intelligence and generational cohorts for United State healthcare services employees*”. (Doctoral dissertation, Capella University).

ثالثاً: المراجع الإلكترونية

1- الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية. الكلية التقنية العليا. (2022). عن الجامعة. استرجع من

www.hct.edu.om

2- لجامعة التقنية والعلوم التطبيقية. الكلية التقنية بأبراء. (2022). عن الجامعة. استرجع من

www.ict.edu.om

3- جريدة الرؤية العمانية الإلكترونية. (2021). مقال. استرجع من www.alroya.om

4- جريدة الشبيبة العمانية الإلكترونية. (2020). مقال. استرجع من www.shabiba.com

5- الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية. (2022). عن الجامعة. استرجع من www.utas.edu.om

6- وزارة التعليم العالي والبحث والابتكار العلمي. (2019) عن المديرية العامة للكليات العلوم التطبيقية. دليل

الطالب. www.moheri.gov.om

الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة المحكمين

م	أسم المحكم	الجامعة
1	د. حبيبه المغيرية	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بإبراء
2	د. سالمه النعمانية	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بإبراء
3	د. سالم العبري	جامعة الشرقية
4	د. عامر الحجري	جامعة الشرقية
5	د. فادي عبد الفتاح	جامعة الشرقية
6	د. فاطمة الحارثية	جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بإبراء
7	د. محمد الراشدي	جامعة الشرقية
8	د. هائل طشطوش	جامعة الشرقية

ملحق رقم (2): الاستبانة



"أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) في سلطنة عُمان"

أخي المستجيب/ أختي المستجيبة تحية طيبة وبعد.....

يندرج هذا الاستبيان ضمن متطلبات اتمام أطروحة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية، حيث تُجري الباحثة دراسة بعنوان "أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة التقنية والعلوم التطبيقية (الكليات التقنية) .

في سلطنة عُمان". تؤكد الباحثة أنه لا توجد هناك إجابات صحيحة أو خاطئة، وأنه سيتم التعامل مع ردودك على هذا الاستبيان لأغراض علمية وبحثية فقط. كما وأود التأكيد على أن ردودك ستساهم في انجاز هذا البحث الأكاديمي بشكل فعال جداً، وأن تعبئة الاستبيان قد لاتستغرق في هذا الاستبيان أكثر من 10 دقائق فقط، أتقدم لك بالشكر الجزيل على تعاونك في إجراء هذه الدراسة.

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. النوع الاجتماعي	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2. الحالة الاجتماعية	<input type="checkbox"/> أعزب	<input type="checkbox"/> متزوج
3. المستوى التعليمي	<input type="checkbox"/> دبلوم أو أقل	<input type="checkbox"/> بكالوريوس
	<input type="checkbox"/> دكتورة	<input type="checkbox"/> ماجستير
4. العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 30 عاماً	<input type="checkbox"/> من 30 إلى أقل من 45 عاماً
	<input type="checkbox"/> 45 عاماً فأكثر	
5. سنوات الخبرة	<input type="checkbox"/> أقل من 3 سنوات	<input type="checkbox"/> من 3 سنوات إلى أقل من 7 سنوات
	<input type="checkbox"/> من 7 سنوات إلى أقل من 12 سنوات	<input type="checkbox"/> 12 سنة فأكثر
6. الوظيفة الحالية	<input type="checkbox"/> أكاديمي / لدي مهام إدارية	<input type="checkbox"/> أكاديمي
	<input type="checkbox"/> غير ذلك	<input type="checkbox"/> إداري

القسم الثاني: الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي والتعاطف)

يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 1- غير موافق بشدة -7 موافق بشدة

1. في معظم الأوقات، أكوف على دراية تامة بحالتي العاطفية التي أعيشها. 7 6 5 4 3 2 1
2. أدرك عواطفِي ومشاعري جيداً 7 6 5 4 3 2 1
3. أنا حقاً أفهم ذاتي ولدي وعي بما أشعر به 7 6 5 4 3 2 1
4. أعرف دائماً ما إذا كنت سعيداً أم لا 7 6 5 4 3 2 1
5. أستطيع تمييز عواطف ومشاعر أصدقائي من سلوكهم. 7 6 5 4 3 2 1
6. من السهل علي فهم ما يشعر به الآخرون. 7 6 5 4 3 2 1
7. أدرك مشاعر الآخرين من نبرة أصواتهم وانفعالاتهم. 7 6 5 4 3 2 1
8. أثناء حديثي مع الآخرين، أدرك ان كان لديهم شعوراً يحاولون إخفاؤه. 7 6 5 4 3 2 1

القسم الثالث: الذكاء العاطفي (الدافعية وضبط الذات)

يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 1- غير موافق بشدة -7 موافق بشدة.

1. أضع أهدافاً لِنفسي ثم أبذل قصارى جهدي لتحقيقها. 7 6 5 4 3 2 1
2. أحدث نفسي دائماً بأنني شخص كفء قادر على الإنجاز. 7 6 5 4 3 2 1
3. أستطيع التغلب على القلق وأقوم بتحفيز نفسي لتحقيق أهدافي. 7 6 5 4 3 2 1
4. أشجع نفسي على بذل قصارى جهدي لتحقيق أهدافي. 7 6 5 4 3 2 1
5. أنا قادر على التحكم في أعصابي والتعامل مع الصعوبات بعقلانية. 7 6 5 4 3 2 1
6. أنا قادر تماماً على التحكم في مشاعري وعواطفِي. 7 6 5 4 3 2 1
7. أستطيع تحييد عواطفِي ويمكنني دائماً أن أهدأ بسرعة عندما أكون غاضباً جداً. 7 6 5 4 3 2 1
8. أستذكر المواقف الإيجابية التي حدثت لي وأستطيع السيطرة على انفعالاتي ومشاعري بشكل جيد. 7 6 5 4 3 2 1

القسم الرابع: الإلتزام التنظيمي (العاطفي)

يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس: 1- غير موافق بشدة -7 موافق بشدة.

1. سأكون بغاية السعادة إذا ما قضيت باقي حياتي المهنية في الجامعة/الكلية. 7 6 5 4 3 2 1
2. اشعر بان مشاكل الجامعة/الكلية جزء من مشاكلي الشخصية. 7 6 5 4 3 2 1

7 ← 1

الفقرات

- 7 6 5 4 3 2 1 3. اشعر بان زملاء العمل في الجامعة/الكلية هم افراد عائلتي.
- 7 6 5 4 3 2 1 4. اشعر بأنني مرتبط عاطفياً بالعمل في الجامعة/الكلية.
- 7 6 5 4 3 2 1 5. لدي شعور قوي بالانتماء للجامعة/الكلية.
- 7 6 5 4 3 2 1 6. تعني لي الجامعة/الكلية قدراً كبيراً من المعاني الشخصية.
- 7 6 5 4 3 2 1 7. لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من اجل انجاح عمل الجامعة/الكلية.

القسم الخامس: الأداء الوظيفي (الأداء السياقي- أداء المهمة)

يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس : 1- غير موافق بشدة -7 موافق بشدة.

- 7 6 5 4 3 2 1 1. أساعد زملائي في إنجاز أعمالهم بفعالية ونشاط.
- 7 6 5 4 3 2 1 2. أتخذ الإجراءات المناسبة لحل المشاكل في بيئة العمل.
- 7 6 5 4 3 2 1 3. أعمل بفعالية في تقديم مقترحات ومبادرات لتطوير الجهة التي اعمل معها.
- 7 6 5 4 3 2 1 4. أعمل بنشاط على إبراز نقاط القوة لجامعتي.
- 7 6 5 4 3 2 1 5. أستطيع إنجاز المهام المكلف بها والتي قد تتعدى مسؤولياتي.
- 7 6 5 4 3 2 1 6. أقوم بالتنسيق مع زملائي في العمل بشكل فعال.
- 7 6 5 4 3 2 1 7. أتفوق على زملائي بأداء مهام العمل.
- 7 6 5 4 3 2 1 8. لدى القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة بشكل مناسب.
- 7 6 5 4 3 2 1 9. أتمكن من إنجاز أهداف العمل الموكلة لي بفعالية.
- 7 6 5 4 3 2 1 10 لا أتأخر ولا أغازر مكان العمل مبكراً.
- 7 6 5 4 3 2 1 11 أنا حذر ونادراً ما أرتكب الأخطاء.
- 7 6 5 4 3 2 1 12 أنجز جميع مهام عملي وفق المسؤوليات المحددة في الوصف الوظيفي