جامعة المنصورة

كلية الآداب

—

الدور الوسيطى للرضا الوظيفى فى العلاقة بين الذكاء الوجدانى والالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع

إعداد

دكتور / عرفات صلاح شعبان

مدرس السلوك التنظيمى

بالمعهد العالى للعلوم الإدارية - جنكيس - البحيرة

مجلة كلية الآداب - جامعة المنصورة

العدد الحادى والخمسون - أغسطس ٢٠١٢

الدور الوسيطى للرضا الوظيفى فى العلاقة بين الذكاء الوجدانى والالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع

د. عرفات صلاح شعبان

مقدمة:

يرجع الفضل لجولمان Goleman فى انتشار مفهوم الذكاء الوجدانى فى مجال علم النفس الصناعى والتنظيمى وفى مجال الإدارة من خلال كتاباته التى كانت تدور حول فكرة أن النجاح فى الحياة اليومية وفى مجال العمل لا يتوقف عند قدرات الفرد العقلية ولكن أيضا على ما يمتلكه من ذكاء وجدانى (محمد محمد عباس المغربى، جليلة عبد المنعم مرسى، ٢٠٠٧: ١٩٥).

وتعد الانفعالات والذكاء الوجدانى جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية ولهما تأثير واضح على الأفراد والمنظمات، فالعمال يحملون انفعالاتهم فى كل يوم عمل (Chen, 2011) والطريقة التى يدرك ويعبر بها العاملون عن ذكائهم الوجدانى فى منظماتهم تكون مؤشراً قوياً للنجاح فى الحياة والصحة النفسية والأداء الوظيفى (Bar-On, 2001). وهو ما يؤكد جوزيف، نيومان (Joseph & Newman, 2010) من أن عملية تنظيم الانفعالات تشكل حالة وجدانية إيجابية تشجع على أداء الأدوار السلوكية وحث الدوافع الوظيفية وبالتالي ارتفاع الأداء الوظيفى فى نهاية الأمر. كما وجد أن تنظيم الحالة الوجدانية للفرد تعمل على تكوين نشاطات عقلية (منى سعيد أبو ناشى، ٢٠٠١).

لذلك فالأفراد ذوو الذكاء الوجدانى المرتفع يتمكنون من تنظيم انفعالاتهم الشخصية للرد بشكل مناسب تجاه المواقف الانفعالية (Sy, Tram & O'Hara,

(Wong, Law & Wong, 2004)*^١؛ 2006، كما يمكنهم الاستفادة من السوابق المرتكزة على التنظيم الانفعالي وإدارة انفعالاتهم مع الآخرين بشكل فعال (Day, 2000). وهذا ما يفسر ذهاب بعض نظريات القيادة إلى أن الذكاء الوجداني يكون مهماً للقيادة والمرؤوسين، حيث تلعب المرونة وتنظيم الوعي الانفعالي والمهارات الاجتماعية دوراً مهماً في أدائهم داخل المنظمات (Boal & Whitehead, 1992).

وفي الوقت الذي نجد فيه أن كثير من المجتمعات في حاجة ماسة إلى قوة عمل ملتزمة نجد أن كثير منها تشكو من ضعف العلاقة التي تربط بينها وبين منسوبيها، ويظهر ذلك في ضعف التزامهم بتحقيق أهداف المنظمة، وقلة اندماجهم عاطفياً وعقلياً بمنظمتهم، وضعف الولاء لفلسفة وقيم تلك المنظمات (سيد عبد الدايم عبد السلام سكرانة، ٢٠٠٩ : ٦٤).

لذلك تناول الباحثون موضوع الالتزام التنظيمي من جوانب مختلفة وبأساليب متعددة لما له من تأثير في كفاءة وفاعلية المنظمات في الوقت الحاضر، الأمر الذي يجنبها التكاليف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية سواء على مستوى الفرد أو الجماعة (عبدالله عبد الغنى الطجم، ١٩٩٦ : ١٠٣).

وينظر لمفهوم الالتزام التنظيمي على أنه متغير مهم في فهم سلوك العامل في مكان عمله، ومقياس لمدى إخلاصه وولائه للمنظمة (Han, Moon & Yun, 2009)، وتشير الدراسات إلى أن الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ذو صلة باتجاهات مميزة للعاملين، فالالتزام التنظيمي عبارة عن استجابة فعالة للمنظمة بأكملها، في حين أن الرضا الوظيفي استجابة فعالة لجوانب محددة من العمل (Lum, Kervin, Clark, Reid & Sirola, 1998).

^١ تم ترتيب المراجع سواء العربية أو الأجنبية خلال متن البحث ترتيباً أبجدياً.

واقترح هيرزبرج Herzberg عام ١٩٦٨ أن الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي ليس مصطلحين متقابلين بل هما مصطلحان مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة، وبما أن مصدر الرضا الوظيفي هو العمل فإن مصدر عدم الرضا الوظيفي هو البيئة التي يتم فيها العمل (Aghdasi, Kiamanesh & Ebrahim, 2011).

وتشير نتائج بعض الدراسات إلى أن الذكاء الوجداني يرتبط إيجابياً بالرضا الوظيفي (eg., Guleryuz, Guney, Aydin, & Asan, 2008 ; Sy et al., 2006) ، وهذا يؤكد ما توصل إليه كافتسيوس، زامبتاكس (Kafetsios & Zampetakis, 2008) من أن الذكاء الوجداني له تأثير إيجابي مباشر على الرضا الوظيفي، حيث أن الشخص ذا الذكاء المرتفع يكون على وعى بانفعالاته، والتحكم في الضغوط والانفعالات السلبية وقادر على تكوين علاقات أفضل مع المشرفين والزملاء.

كذلك يشير بالين، فرجسون، برجرون (Paulin, Ferguson & Bergeron, 2006) أن بعض عوامل الرضا الوظيفي مثل (الرضا عن الإشراف، الرضا عن السياسات، الدعم، الرضا عن الأجر) كانت مؤشرات للالتزام التنظيمي. وهو ما يؤكد شوبكر (Schwepker, 2001) من أن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي؛ حيث أن الرضا الوظيفي هو أحد محددات الالتزام التنظيمي (Decotiis & Summers, 1987)، فالرضا الوظيفي متغير سابق على الالتزام التنظيمي (Han et al., 2009) وله تأثير واضح على التصرفات والالتزام التنظيمي (Yang & Chang, 2007).

وبالرغم من أن بعض الباحثين أشاروا إلى أن الذكاء الوجداني يساعد على التنبؤ بالالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي (eg., Chen et al., 2011 ; Sy & Cote, 2004). وهو ما يؤكد (Mayer, Salovey & Caruso, 2004 ; Sala, 2002) من أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يكونون أكثر احتمالية للتمسك بأهداف

المنظمة وإكمالها دون تدخل عواطفهم الشخصية مقارنة بذوى الذكاء الوجداني المنخفض، كذلك أشار بعض الباحثين إلى أن العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي ضعيفة وتحتاج لتدخل بعض العوامل الفردية مثل الثقة في الإدارة، الرضا الوظيفي، السلامة المهنية كمتغيرات وسيطة في العلاقة بينهما (eg., Guleryuz et al., 2008 ; Aghdasi et al., 2011).

مما سبق يتضح أن هناك علاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي ولكن هذه العلاقة ليست علاقة خطية مباشرة حيث توجد العديد من المتغيرات التي تقوم بدور الوسيط لهذه العلاقة، ومن أهمها المتغيرات الفردية مثل الرضا الوظيفي، ومن ثم يسعى البحث الحالي إلى فحص دور الرضا الوظيفي باعتباره آلية أو ميكانيزم يستند عليها تأثير الذكاء الوجداني على الالتزام التنظيمي. ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية وهي "الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع".

مشكلة الدراسة:

يشير زدنر، ماثيوس، روبرتس (Zeidner, Matthews & Roberts, 2004) إلى أن الذكاء الوجداني يؤثر في قطاع عريض من السلوك والعمل، بما في ذلك فريق العمل، تنمية المواهب، الابتكار، كفاءة العمل، الإخلاص للعملاء. فضلاً عن التأثير على الصحة النفسية والجسمية، والشعور بالرضا الوظيفي (Goleman, 1998)، وبالتالي فإن الذكاء الوجداني المنخفض لدى العاملين يمكن أن يؤثر سلباً على النجاح الشخصي والمهني، والقدرة على التعامل مع الإحباطات والتحكم في الانفعالات وفهم مشاعر الآخرين، وقلة الشعور بالسعادة والرضا الوظيفي، وكل ذلك يمكن أن يؤثر سلباً على أداء الأفراد داخل المنظمات (مصطفى سليمان، رضا الأدغم، ٢٠٠٨: ٧٣٦).

وهذا ما يؤكد سلاسكى، كارترايت (Slaski & Cartwright, 2002) حيث أشارا إلى أن العاملين ذوى الذكاء الوجداني المنخفض يدركون مستويات مرتفعة من الضغوط، وعدم القدرة على الحفاظ على مستوى مناسب من الصحة النفسية لتحقيق اهتمام أفضل بالعمل، فى حين أن العاملين ذوى الانفعالات الإيجابية يتمتعون بالتفكير الإيجابى والقدرة على حل المشكلات، مما يسهم فى اعتقاد الأفراد بقدرتهم على مقاومة مشاعر الإحباط وعملية الشفاء منها وذلك عندما يكونون محاطين بالضغوط والتحديات (Cheung & Tang, 2010).

ويمكن أن تكون الانفعالات معطلة للعمل إذا كانت تعوق انتباه العاملين أو الفاعلية التنظيمية، ومع التغيرات الدينامية التنظيمية فإن العاملين يواجهون قدراً كبيراً من الضغوط لمجابهة الأحداث المستجدة وغير المتوقعة، كما أن الفوضى التنظيمية يمكن أن تُسبب قدراً كبيراً من التوتر لدى العاملين، ويمكن أن تؤدي طريقة تقييم وإدراك الأفراد لعلاقاتهم مع بيئاتهم إلى تباين فى مستويات إدراكهم للضغوط والانفعالات السلبية (Slaski & Cartwright, 2002 ; 2003).

ويشير مكنس سميث (McNeese-Smith, 2001) إلى أن الافتقار للالتزام التنظيمى يعد مؤشراً على تضارب الاحتياجات التنظيمية، الافتقار للتعليم، الشعور بعدم التقدير والإنصاف، عدم كفاية العائد المادى، الشعور بزيادة عبء العمل، سوء العلاقات مع زملاء العمل أو المشرفين، انعدام المعنى، انعدام الأمن الوظيفى. كما أن الافتقار للالتزام التنظيمى له آثار ضارة مثل ارتفاع معدل الحركة وتغير الاهتمام، ارتفاع معدل الغياب والتأخر عن العمل وضعف الأداء، وضغوط العمل، وكل هذا يؤثر فى كفاءة وفعالية المنظمة تأثيراً سلبياً (Cohen & Hudecek, 1993). فى حين أن الانفعالات الإيجابية التى يخبرها الموظفون فى العمل تكون مؤشراً فعالاً للرضا الوظيفى والرغبة فى البقاء فى المنظمة (Fisher, 2001).

ويشير كاراسك (Karasek, 1979) إلى أن الضغوط الناجمة عن عبء العمل الزائد يمكن أن تؤدي إلى إنهاك وجداني emotional exhaustion للموظفين، الأمر الذي يؤثر على الرضا الوظيفي (Best, Stapleton & Downey, 2005)، والإنهاك الوجداني يكون فعالاً في التنبؤ باتجاهات وسلوكيات الموظفين نحو عملهم، مثل الرغبة في ترك العمل، والتغيب، والاستقالة (Cheung & Tang, 2010).

ومن ثم يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات التالية:

- ١ - هل توجد فروق بين العمال منخفضي ومرتفعي الرضا الوظيفي على مقياس الالتزام التنظيمي؟
- ٢ - هل يختلف العمال ذوو الذكاء الوجداني المنخفض عن أقرانهم ذوي الذكاء الوجداني المرتفع على مقياس الالتزام التنظيمي؟
- ٣ - هل يلعب الرضا الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع؟
- ٤ - هل يمكن التنبؤ بالالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني لدى عمال المصانع؟

أهمية الدراسة:

تتبدى أهمية الدراسة في جانبين هما:

أولاً - الأهمية النظرية: وتتمثل في التالي:

- ١ - قلة البحوث التي تمت على متغير الالتزام التنظيمي في بيئتنا المصرية حيث أنه - في حدود علم الباحث - لم تتناوله سوى دراسة (سيد عبد الدايم عبد السلام سكرانة، ٢٠٠٩) وتناولته في المجال التعليمي، ومن ثم يرى الباحث الحالي وجود

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني وعرفات صلاح شعبان

حاجة ماسة لبحث هذا المتغير خاصة لدى عمال المصانع للوقوف على الجوانب العاطفية والأخلاقية والاستمرارية لتمسك العامل بمصنعه.

٢- إضافة مقياس جديد للمكتبة العربية وهو مقياس الالتزام التنظيمي يمكن أن يساهم في بحوث علم النفس التنظيمي، وعلم النفس الإداري.

٣ - تفيد هذه الدراسة في توفير بعض المعلومات الإمبريقية للإجابة على أسئلة عديدة مثل: ماذا نستطيع أن نفعل لزيادة مستوى دوافع العاملين للتمسك بمكان العمل؟ لماذا ينزع بعض العاملين إلى الرغبة في ترك العمل والقيام بالدوران الوظيفي؟ هل يعد الذكاء الوجداني من عوامل التزام العمال بأماكن عملهم؟ هل شعور العامل بالرضا عن عمله يجعله أكثر تمسكاً بمكان عمله؟ ما هي إسهامات الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي في التزام وتمسك العامل بمكان عمله؟

ثانياً - الأهمية التطبيقية: وتتمثل في التالي:

١ - تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية دراسة الذكاء الوجداني لدى عمال المصانع، فنجاح العامل في أداء وظيفته لم يعد يقتصر على الجوانب المهنية فقط بل الجوانب الشخصية أيضاً (Joseph & Newman, 2010)، وبالتالي أصبح هناك ضرورة لتوفر مستوى مناسب من الذكاء الوجداني لدى العاملين لما له من دور مؤثر في اندماج وولاء العامل مع مصنعه ونجاحه في أداء دوره فيها (Chen et al., 2011).

٢ - يمكن أن تفيد نتائج هذه الدراسة القائمين على إدارة المصانع في إدراك أهمية الرضا الوظيفي لدى عمال المصانع، وإلى وسائل تحقيقه وهي الأجر العادل، توفر فرص الترقى، عدد ساعات عمل مناسبة، والدفع... الخ، الأمر الذي يؤدي لتوفير بيئة عمل داخل المصنع تعمل على الثقة في إدارة المصنع، إثارة الحماس، التفاؤل،

الرغبة فى زيادة الإنتاجية، نجاح المنظمة فى العملية التنافسية، وبالتالي زيادة التزام وتمسك العمال بمصنعهم (George, 2000).

٣ - تأتى أهمية هذه الدراسة من الفئة التى تتناولها وهى عمال المصانع وهى فئة عريضة تمثل عصب الاقتصاد المصرى؛ بالتالى فهم فى حاجة إلى بحث أوضاعهم من الناحية السيكلوجية خاصة فى ظل انتشار ظواهر الدوران الوظيفى للعمال بين المصانع، الفصل التعسفى، تدنى الأجور، وعدم كفاية قوانين العمل والأمن الوظيفى والصحة المهنية.

أهداف الدراسة:

- ١ - وصف وتفسير العلاقة بين الرضا الوظيفى والالتزام التنظيمى لدى العمال.
- ٢ - وصف وتفسير العلاقة بين الذكاء الوجدانى والالتزام التنظيمى لدى العمال.
- ٣ - اختبار الدور الوسيط الذى يلعبه الرضا الوظيفى فى العلاقة بين الذكاء الوجدانى والالتزام التنظيمى لدى العمال.
- ٤ - التنبؤ بالالتزام التنظيمى من خلال الرضا الوظيفى والذكاء الوجدانى لدى عمال المصانع.
- ٥ - إعداد مقياس جديد وهو مقياس الالتزام التنظيمى.

مصطلحات الدراسة:

الذكاء الوجدانى Emotional Intelligence

يعرفه الباحث بأنه: "قدرة الفرد على التقييم والإدراك وتنظيم الانفعالات، وبالتالي التعبير عنها، حسن استخدامها فى المواقف الانفعالية، من أجل تحقيق نمو انفعالى وعقلى جيد يؤدي إلى تيسير التفكير".

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

ويتحدد إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها العامل على مقياس الذكاء الوجداني إعداد الباحث.

الرضا الوظيفي Job Satisfaction

يعرفه الباحث بأنه: "شعور إيجابي للفرد يرتبط باتجاهاته ومشاعره وحالته العقلية تجاه عمله، ويأتي من خلال كسب الفرد المادي، تحقيق المكانة الاجتماعية، الشعور بالانتماء المهني، طبيعة بيئة العمل، نمط الإشراف، العلاقات البينية داخل المنظمة والتي تجعل الفرد محباً للعمل مقبلاً عليه دون أى غضاضة".

ويتحدد إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها العامل على مقياس الرضا الوظيفي إعداد الباحث.

الالتزام التنظيمي: Organizational Commitment

يعرفه الباحث بأنه: "اقتناع الفرد بأهداف المنظمة وقيمها، الاستعداد لبذل الجهد، تحمل مسؤوليات إضافية، رغبة الفرد في التفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط، استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة للعلاقة التعاقدية".

ويتحدد إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها العامل على مقياس الالتزام التنظيمي إعداد الباحث.

المتغير الوسيط: Mediator Variable

هو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل من ناحية ويؤثر في نفس الوقت في المتغير التابع، والتوسط الكامل يعني انعدام تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عند ضبط أثر المتغير الوسيط إحصائياً، والتوسط الجزئي يعني انخفاض قيمة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عند ضبط أثر المتغير الوسيط إحصائياً، ولكن

التأثير لا ينعدم (Baron & Kenny, 1986). وقد حدد بارون وكني الخطوات الأربعة الآتية لاختبار علاقة التوسط:

- تقدير قيمة معامل انحدار المتغير التابع (ص) علي المتغير المستقل (س) دون الضبط الإحصائي للمتغير الوسيط (م)، وليكن قيمته (أ).
 - تقدير قيمة معامل انحدار المتغير الوسيط (م) علي المتغير المستقل (س) دون الضبط الإحصائي للمتغير التابع (ص) ، وليكن قيمته (ب).
 - تقدير قيمة معامل انحدار المتغير التابع (ص) علي المتغير الوسيط (م)، عند ضبط المتغير المستقل (س)، وليكن قيمته (ج).
 - تقدير قيمة معامل انحدار المتغير التابع (ص) علي المتغير المستقل (س) عند الضبط الإحصائي للمتغير الوسيط (م)، وليكن قيمته (أ:).
- وإذا كانت قيمة كل من (أ)، (ب)، (ج) دالة إحصائياً، وقيمة (أ:) غير دالة إحصائياً، فهذا ما يعرف بالتوسط الكامل؛ أما إذا كانت قيمة (أ) دالة إحصائياً، وانخفضت قيمة (أ:) مقارناً بقيمة (أ)، فهذا ما يعرف بالتوسط الجزئي.

حدود الدراسة:

يتمثل الحد البشري لهذه الدراسة بعمال المصانع، ويتمثل الحد المكاني في مدينتي طلخا والمنصورة حيث أجريت الدراسة على مصنع السماد بطلخا والزيت بالمنصورة، والحد الزماني فيتمثل في الفترة من شهر سبتمبر حتى نوفمبر ٢٠١١م، وأخيراً أدوات الدراسة فهي من إعداد الباحث الحالي وهم مقاييس (الرضا الوظيفي، الذكاء الوجداني، الالتزام التنظيمي).

الإطار النظري:

الذكاء الوجداني:

يعرف أبراهام (Abraham, 2000) الذكاء الوجداني بأنه مجموعة من المهارات التي تعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات، فهم انفعالات الآخرين، استخدامها في زيادة الدافعية والإنجاز في حياة الفرد، كما يعرفه (محمد سليمان، عبد الفتاح رجب، ٢٠٠٤) بأنه قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية، ضبطها، توجيهها لتحفيز ذاته، استشفافه لانفعالاته وانفعالات الآخرين، والاستجابة الملائمة لهم.

ويؤثر الذكاء الوجداني من جوانب عدة على كفاءة الفرد العقلية والجسمية، وعلى طريقته في التعامل مع الآخرين، وقدرته على النجاح في مجالات الحياة المختلفة (Gazzard, 2002)، كذلك تشير الدراسات إلى وجود ارتباط بين ضعف الذكاء الوجداني وجرائم العنف، والمخدرات، وإهمال العمل والتغيب عنه. كما يسهم في تجنب مخاطر الأمراض على المدى القصير والبعيد مثل أمراض القلب، والكبد والسرطان (Abramovitz, 2001).

وتشهد الأحداث أن الأشخاص المتميزين في الذكاء الوجداني يعرفون جيداً مشاعرهم الخاصة، ويقومون بإدارتها جيداً، ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة، ونراهم غالباً متميزين في كل مجالات الحياة ... أما من لا يستطيعون التحكم في حياتهم العاطفية فنراهم يدخلون في معارك نفسية داخلية تدمر قدرتهم على التركيز في عملهم، وتمنعهم من التمتع بفكر واضح (دانييل جولمان، ٢٠٠٠). وهذا ما يؤكد (بام روبنز، جان سكوت، ١٩٩٨) حيث يريان أن المشاعر تلعب دوراً رئيسياً في تسيير الحياة، وما يصاحبها من قرارات شخصية، فالمشاعر العنيفة تؤدي إلى اضطراب التفكير، كما أن نقص الوعي بالمشاعر قد يكون مدمراً، وخاصة عند اتخاذ القرارات التي يتوقف عليها مصائرنا.

وقد توصل سلاسكى، كارترايت (Slaski & Cartwright, 2003) فى دراستهما التى أجريت على عينة من المديرين فى بريطانيا، أن الذكاء الوجدانى قابل للتحسين، والتدريب عليه يجعل الفرد أكثر وعياً بانفعالاته، وأن هذا التدريب يقود إلى تحسين مستوى الصحة العامة للفرد ويقلل من إحساسه بالضغوط والقلق، ويحسن من مستوى أدائه الإدارى.

خصائص الأفراد ذوى الذكاء الوجدانى المرتفع:

يشير كامبل، كامبل، دكينسون (Campbell, Campbell & Dickinson, 1996) إلى أن الشخص ذا الذكاء الوجدانى المرتفع يكون على وعى بانفعالاته، مدفوع لتحقيق وتتبع أهدافه، يطور نموذج دقيق لذاته، يوجد المدخل أو المخرج للتعبير عن انفعالاته ومعتقداته، يعيش وفق نظام قيمى أخلاقى، يعمل باستقلالية، شغوف بالأسئلة التى ترتبط بالحياة مثل المعنى والغاية، يتدبر أمر تعلمه ونموه الشخصى، يحاول البحث عن خبراته الداخلية، يستبصر نفسه وخصائصها المعقدة، مصدر طاقة للآخرين، ويكافح من أجل تحقيق الذات.

ويضيف سكوت، مالوف، بونيك، كاستون، جرسون، جدلكا وآخرون (Schutte, Malouff, Bonik, Caston, Greeson, Jedlicka et al., 2001) أن الشخص ذا الذكاء الوجدانى المرتفع يتمتع بدرجة عالية من توجيه الذات، متعاطف فى المواقف الاجتماعية مع الآخرين، أكثر تعاوناً مع زملائه، علاقاته حنونة وحميمة وراضٍ عن علاقاته مع الآخرين، يتمتع بدرجة مرتفعة من السعادة الزوجية.

كما يشير جازرد (Gazzard, 2002) إلى أن لديه قدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة سليمة، أكثر ثقة فى نفسه، ولديه قدرة على تحديد ما يفكر فيه وما يشعر به بدقة. ويتمتع بالقدرة على استيعاب وجهة نظر الآخرين، يتجنب الانفعالات السالبة، ولديه القدرة على التمييز بين التعبيرات الانفعالية الحقيقية والزائفة (Ghorbani, Bing, Watson, Davison & Mack, 2002)، ويعمل من أجل

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

العمل بدون كلل أو ملل، يمارس العمل بعد الفشل مرة أخرى بروح تفاؤلية وطموحة، لديه القدرة على خلق دوافع للعمل، يجيد في الأعمال التي تناط إليه، يجعل الابتهاج سائداً في جو العمل، يواصل العمل لساعات طويلة بدون انقطاع، يشعر بأن العمل الجاد المتواصل من أهم عوامل النجاح (إبراهيم محمد المغازي، ٢٠٠٣).

ويذهب (دانييل جولمان، ٢٠٠٠) إلى أن الشخص ذا الذكاء الوجداني المرتفع متوازن اجتماعياً، لا يستغرق في القلق، يتكيف مع الضغوط النفسية، حياته العاطفية تتسم بالثراء، يعبر عن مشاعره بطريقة مباشرة، نادراً ما يشعر بالذنب أو القلق أو الضيق، تلقائي، حاسم.

الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين في سياقات عديدة حيث تناوله علماء علم النفس التنظيمي، علم النفس الاجتماعي، علم النفس التربوي، علم النفس الإيجابي، إدارة الموارد البشرية وغيرهم، حيث يلعب دوراً مؤثراً في نجاح الأفراد في أداء عملهم، وزيادة الفاعلية التنظيمية للمنظمات.

والرضا الوظيفي حالة وجدانية شعورية سارة يميزها ارتياح وقناعة وسعادة يشعر بها العامل أثناء عمله نتيجة الشعور بالانتماء المهني، وتحقيق الذات، والأداء الوظيفي المناسب، وبالتالي فهو حصلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محباً للعمل (محمد حامد زهران، ١٩٩٥: ٣٨). وقد عرفه كرانى وسميث وستون Cranny, Smith and Stone عام ٢٠٠٢ بأنه استجابة الفرد الوجدانية لوظيفته (In: Sonmezer & Eryaman, 2008).

وهو ما يعنى بشكل مبسط كيف يكون العامل سعيداً في وظيفته؛ فالفرد عندما يقوم بتقييم نفسه ومشاعره وانفعالاته من وجهة نظره نحو عمله، ويرى أن هذه الانفعالات تعكس توجهاً إيجابياً فإنه يكون بذلك لديه رضا عن عمله (كريمة محمود

خطاب، ٢٠١١)، ويشير بوران وتود Bowran & Todd عام ١٩٩٩ إلى أن فهم العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي يساعد القيادات على توجيه الموظفين نحو الاتجاه المرغوب (In: Rezaei, Rezvanfar, Akbari & Hassanshahi, 2008).

وقد استنتج روبينز Robenz ١٩٩٨ وجود دليل قاطع يتعلق بأهمية الرضا الوظيفي، هو أن الرضا الوظيفي للعامل يؤدي إلى زيادة معدلات إنتاجه، ويخفض من ميوله العدوانية، ويجعله يتمتع بصحة نفسية جيدة، ويقلل من مخاطر تعرضه للإصابة بالأمراض العضوية (In: ALZaidi, 2008).

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يرى (حنفي محمود سليمان، ١٩٨٧) أن الرضا الوظيفي دالة في تفاعل عنصرين مهمين هما خصائص الفرد وبيئة العمل؛ بالنسبة لخصائص الفرد تشمل (الإنجاز، السعي للتقدم، الأمن، الانتماء، المكانة، التقدير، الاعتزاز)، وبالنسبة لبيئة العمل تشمل (ظروف العمل، توفر إمكانيات العمل، فترات العمل، الإشراف الفني، العلاقة بالزملاء، الأجور).

ويرى (طه إسماعيل محمود، ١٩٩٦) أن العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي هي ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الفرص المتكافئة للترقى والأجور والحوافز والمكافآت، طريقة التعامل من قبل الرئيس المباشر. وهذا ما يؤكد تشيافا، أليجري (Chiva & Alegre, 2008) من أن العوامل المؤدية إلى الرضا عن العمل تتمثل في ظروف العمل الإيجابية والتي تظهر فيما يملكه الفرد من مهارات، قدرات ابتكارية، قدرة على التنوع في الأداء مما يحقق إشباعا للفرد، ويشعره بذاته.

الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي أحد أوجه الارتباط بين العاملين والمنظمات، وللالتزام التنظيمي آثار مختلفة على اتجاهات وسلوكيات العاملين في المنظمات، مما جعله يحظى باهتمام منذ سنوات سواء في مجال الإدارة أو علم النفس التنظيمي.

لقد تعددت تعاريف الالتزام التنظيمي فعلى سبيل المثال، يرى هل، شنايدر، نيجرن (Hall, Schneider & Nygren, 1970) أن الالتزام التنظيمي هو العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، وينظر إليه هان وآخرون ((Han et al., 2009) على أنه الاعتقاد القوي في أهداف وقيم المنظمة ومدى تقبلها، والاستعداد لبذل جهد في التنظيم، والنية في البقاء عضواً داخل المنظمة، ويعرفه (سعد عبدالله الكلابي، ١٩٩٧) بأنه شعور الموظف الإيجابي نحو منظمته ومدى ارتباطه بها ورغبته في البقاء فيها.

ويُوصف الالتزام التنظيمي بأنه مقوم استراتيجي للسلوكيات التنظيمية الموائية، كجهود قصدية هادفة نحو مصلحة الفرد والمنظمة والمجتمع بطريقة مترابطة في الأدوار والمعطيات (Bettencourt & Brown, 1997). ومن أهم المهام الحيوية التي تواجه المنظمات كيفية جعل القيادات الإدارية تتجه نحو الالتزام التنظيمي الذي يجمع بين المعايير التنظيمية والقيم الاجتماعية والاتجاهات النفسية والإنسانية، عبر السلوك والإنجاز والقدرة الأدائية في المنظمة (Lumley, Coetzee, Tladinyane & Ferreira, 2011).

ويشير رزيلت، لوري (Rusbult & Lowery, 1985) إلى أن الالتزام التنظيمي أُمِيز وأُرسخ انعكاساً ضمن قناعات العاملين، حتى وإن كانوا أحياناً لا يشعرون بالرضا الوظيفي، ذلك لأن الالتزام سوف يدفعهم إلى تجاوز حالة عدم الرضا والاصطبار وإعطاء الفرصة للمنظمة لكي تتولى مهمة تحسين أوضاعها في المستقبل.

ويمكن النظر للالتزام التنظيمي من خلال ثلاثة مداخل؛ المدخل الأول وهو المدخل السيكولوجي: ويركز على العلاقة بين الفرد والتنظيم، وقد عرفه هو، تشانج،

شيه، ليانج (Ho, Chang, Shih & Liang, 2009) بأنه قوة الارتباط بين الفرد ومنظمته، المدخل الثانى وهو المدخل التبادلى: وينظر للالتزام التنظيمى على أنه محصلة للعلاقات التبادلية بين التنظيم والعاملين من ناحية الإسهامات والمنافع، أى أنه كلما زادت المصلحة التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت درجة الالتزام التنظيمى (Brown, George-Curran & Smith, 2003)، والمدخل الثالث وهو المدخل الاجتماعى السلوكى: وينظر للالتزام التنظيمى على أنه يمثل رغبة الفرد كدور اجتماعى فى بذل طاقته وولائه للمنظمة كنظام اجتماعى، وهنا يصبح الفرد مقيداً بأعماله والتي من خلالها يتم تدعيم أنشطة المنظمة وارتباط الفرد بها (McNeese-Smith, 2001).

ويوجد ثلاثة أنواع من الالتزام التنظيمى؛ الأول وهو الانتماء العاطفى: ويتمثل فى ارتباط الفرد بالمؤسسة وأهدافها ارتباطاً وجدانياً، وهو يعكس رغبة الفرد فى الانسحاب للمنظمة والتوحد مع هويتها (Boles, Madupalli, Rutherford & Wood, 2007). والثانى وهو الانتماء المعيارى: ويتمثل فى إحساس العاملين الأدبى بالبقاء فى المنظمة، أى أنه نوع من الواجب على الفرد (McNeese-Smith, 2001). والثالث وهو الانتماء الاستمرارى: ويتمثل فى اندماج الفرد فى المنظمة مع الأخذ فى الاعتبار التكاليف التى سوف يتحملها إذا ما ترك المنظمة (Moss, McFarland, Ngu & Kijowska, 2007).

العلاقة بين متغيرات الدراسة:

يرى سى وآخرون (Sy et al., 2006) أن العمال ذوو الذكاء الوجدانى المرتفع يكون لديهم مستوى مرتفع من الرضا الوظيفى لأنهم يكونون أكثر مهارة فى تقييم وتنظيم انفعالاتهم من العمال منخفضى الذكاء الوجدانى. كما يفسر كوبر، سواف (Cooper & Sawaf, 1997) ذلك بأن العاملين ذوو الذكاء الوجدانى المرتفع يستطيعون التعرف على مشاعر الإحباط والضعوط وفهم سببها، إضافة إلى تمتعهم

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني وعرفات صلاح شعبان

بقدر مرتفع من المرونة يظهر في وضع استراتيجيات لمواجهة الضغوط والتعامل مع الآثار المترتبة عليها.

وكذلك يفسر شمازو، شمازو، أدهارا (Shimazu, Shimazu & Odahara, 2004) سبب وجود ارتباط بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي أن قدرتي إدارة الانفعالات وتقييم الانفعالات - وهما إحدى قدرات الذكاء الوجداني - يمكن أن يساعدان في تشجيع التفاعل الإيجابي بين العاملين، الأمر الذي يساعد بدوره في رفع الروح المعنوية لهم، وبالتالي رفع مشاعر الرضا الوظيفي للجميع.

وقد أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي حيث أن العاملين ذوو مشاعر الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر احتمالية للمشاركة الإيجابية في وظائفهم، وأقل احتمالية للتغيب ومغادرة المنظمة من أولئك العاملين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض (McNeese-Smith, 2001). وهذا ما يؤكده دورمان، زابف (Dormann & Zapf, 2001) من أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين ظروف العمل والمخرجات التنظيمية.

كذلك تشير الدراسات إلى وجود علاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي ترجع إلى أن مكون المهارات الاجتماعية للذكاء الوجداني يقود إلى علاقات شخصية قوية مع المشرفين والزملاء، والذي يؤثر بدوره في الالتزام التنظيمي (Abraham, 2000).

ويرى الباحث مما سبق أن الذكاء الوجداني المرتفع يمكن أن يكون له مهمتين بالنسبة للعاملين؛ الأولى: وقائية وتتمثل في حماية العاملين من ضغوط وتوترات العمل وتتم من خلال إحساس العامل بتمتعته بتقدير واحترام ومزايا وظيفية مميزة من قبل المنظمة، والثانية، تعزيزية وتتمثل في تقوية علاقة العامل بالمنظمة وزيادة ولاءه وارتباطه بها من خلال توفير مناخ وبيئة عمل تسهم في تحقيق التوافق والانسجام بين العامل وزملائه وبين العامل ومنظمته؛ الأمر الذي يجعله أكثر التزاماً وولاءً وإخلاصاً

للمنظمة، وأقل ميلاً لإظهار عدم رضاه عن العمل. وفي نفس الوقت فإن الشعور بالرضا الوظيفي يتأثر بما يملكه العامل من قدرات الذكاء الوجداني التي تجعله قادراً على فهم انفعالات الآخرين وتنظيمها والتعامل معها بشكل جيد وبالتالي تزيد من درجة التزامه التنظيمي لمنظّمته. ومن ثم يتضح أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي؛ حيث أن قدرات الذكاء الوجداني يحتمل أن تسهم في الشعور بالرضا الوظيفي، والشعور بالرضا الوظيفي يمكن أن يسهم في إقناع الفرد بأهمية الالتزام والتمسك بالمنظمة كما هو موضح بالشكل رقم (١).

شكل رقم (١) يوضح الدور الوسيطى للذكاء الوجداني في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي

دراسات سابقة :

وحاولت دراسة العمرى (Al-Aameri, 2000) التعرف على مدى الرضا الوظيفي للممرضات عن عملهن ومدى ارتباط ذلك بالتزامهن التنظيمي في مستشفياتهن. وذلك لدى عينة تكونت من ٢٩٠ ممرضة تم اختيارهن من المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية. وأشارت المتوسطات والانحرافات المعيارية إلى شعور الممرضات إلى حد ما بالرضا الوظيفي، وأن هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. كذلك أشارت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي يزدادا بزيادة السن، كما أن الالتزام التنظيمي يرتبط بالحالة الاجتماعية.

وسعت دراسة موينيهان، بوزيل، بدرو (Moynihan, Boswell & Boudreau 2000) إلى بحث تأثير الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بأبعاد (الاستمرارية، والوجدانية، والمعيارية) على ترك العمل والأداء والقيادة. وذلك لدى عينة تكونت من ١٣٤١ من الإداريين. وأظهرت النتائج ارتباط الرضا الوظيفي إيجابياً مع الأداء والقيادة، وأن أبعاد العاطفية والاستمرارية للالتزام التنظيمي أظهرت تأثيراً متزايداً على الأداء وترك العمل حتى في وجود الرضا الوظيفي. كذلك أظهرت النتائج ارتباط بعد الاستمرارية للالتزام التنظيمي سلباً مع كل من الأداء والقيادة.

وهدف دراسة كاليز، موريس (Kalliath & Morris, 2002) لتقييم تأثير المستويات المختلفة للرضا الوظيفي على الشعور بالإرهاك بين الممرضات. وأشارت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي كان له تأثير سلبي مباشر على الإرهاك الانفعالي، في حين أن الإرهاك الانفعالي كان له تأثير دال على تبدد الشخصية. كما أشارت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي كان له تأثير غير مباشر على تبدد الشخصية حيث تم ذلك عن طريق الإرهاك الانفعالي.

وقد فحصت دراسة نيكولو، تساوسيز (Nikolaou & Tsaousis, 2002) تأثير الذكاء الوجداني على الضغوط المهنية والالتزام المهني. وذلك لدى عينة تكونت من ٢١٢ من العاملين في مؤسسات الصحة النفسية. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة

سالبة بين الذكاء الوجداني وضغوط العمل، كذلك وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي.

وقام ونج، لاو (Wong & Law, 2002) بفحص تأثير الذكاء الوجداني للقادة والمرؤوسين على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. وذلك لدى عينة تكونت من ١٤٩ من القادة والمرؤوسين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الوجداني للمرؤوسين يؤثر على رضاهم وأدائهم الوظيفي، بينما يؤثر الذكاء الوجداني للقادة على رضاهم وسلوكياتهم الوظيفية.

وسعى جينو (June, 2003) إلى فحص ما إذا كان الذكاء الوجداني منبئاً جيداً بالرضا الوظيفي الخارجي (الأجر، البيئة المادية، الإدارة، زملاء العمل) والداخلي (درجة الاستقلالية، المسؤولية، التنوع في العمل) والالتزام التنظيمي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني وكل من الرضا الوظيفي والالتزام الوجداني، وكشف تحليل الانحدار عن أن بعدى التحكم في الانفعالات وإدارة الانفعالات (للذكاء الوجداني) كانا منبئين جيدين بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

كذلك فحصت دراسة دربر وآخرون، (Draper et al., 2004) علاقة الالتزام التنظيمي بالرضا الوظيفي والضغوط الوظيفية، وذلك لدى عينة تكونت من ٥٦٩ من الممرضات في إنجلترا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، ووجود علاقة سالبة بين ضغوط العمل وأبعاد الالتزام التنظيمي حيث كان الطلاب الأقل في الضغوط هم الأكثر في الالتزام التنظيمي. وكانت المفاجئة وجود علاقة سالبة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

كما بحثت دراسة سى وآخرون (Sy et al., 2006) العلاقة بين الذكاء الوجداني للموظفين والذكاء الوجداني للمديرين والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظفين. وذلك لدى عينة تكونت من ١٨٧ من موظفي الخدمات تم اختيارهم من ٩ مطاعم فاخرة. وتوصلت النتائج إلى وجود ارتباط إيجابي بين الذكاء الوجداني المرتفع والرضا

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني د. عرفات صلاح شعبان

الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين، كذلك كان الذكاء الوجداني للمديرين أكثر ارتباطاً مع الرضا الوظيفي للموظفين ذوي الذكاء الوجداني المنخفض مقارنة بالموظفين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع.

كما سعت دراسة تشيفا، أليجري (Chiva & Alegre, 2008) إلى التعرف على دور التعلم التنظيمي كمتغير وسيط بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي. وقد تم تجميع البيانات من ١٥٧ عامل تم اختيارهم من ثمانية مصانع لتصنيع السيراميك في أسبانيا. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي. كذلك أشارت النتائج أن التعلم التنظيمي يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي.

وقد سعت دراسة حسينين، يزدي، زهيري، أشتاني (Hosseinian, Yazdi, Zahraie & Ashtiani, 2008) إلى فحص تأثير بعض جوانب التدريب على الذكاء الوجداني على الرضا الوظيفي والإنتاجية. وذلك لدى عينة تكونت من ٢٨ من الموظفين متجانسين في السن والتعليم والرتبة الوظيفية. تم تقسيمهم إلى مجموعتين إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية، واستمر البرنامج مدة أربعة أشهر. وأشارت النتائج إلى أن التدريب على الذكاء الوجداني لم يزيد من الرضا الوظيفي للموظفين، في حين أدى إلى تحسن في الإنتاجية على المدى الطويل، كما أظهرت النتائج أن التدريب على الذكاء الوجداني كان فعالاً وضرورياً لتحسين الموارد البشرية.

وهدف دراسة جولريز وآخرون (Guleryuz et al., 2008) إلى فحص تأثير أبعاد الذكاء الوجداني على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والدور الوسيط للرضا الوظيفي بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي، وذلك لدى عينة تكونت من ٢٧٦ من الممرضات. وأظهرت النتائج وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الوجداني وكل من الرضا الوظيفي والالتزام الوجداني، ولكنها كانت ضعيفة حيث لم تزد عن ٠.٢٣ للرضا الوظيفي، ٠.٢٢ للالتزام التنظيمي. كذلك أسفرت النتائج عن أن بعدى

تنظيم الانفعالات واستخدام الانفعالات كان لهما تأثير مباشر على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، بينما لم يكن لبعد تقييم انفعالات الآخرين الانفعالات أى تأثير على الرضا الوظيفي أو الالتزام التنظيمي، فى حين كان تأثير بعد تقييم انفعالات الذات على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي غير واضح. كما أسفرت النتائج عن أن الرضا الوظيفي لعب دوراً وسيطاً فى العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي.

وحاول أفدسى وآخرون (Aghdasi et al., 2011) تحليل الآثار المباشرة وغير المباشرة للذكاء الوجداني على الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، وفحص الدور الوسيطى للرضا الوظيفي والضغوط المهنية بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي، وذلك لدى عينة تكونت من ٢٣٤ من الموظفين الإيرانيين. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الوجداني ليس له تأثير مباشر أو غير مباشر على الضغوط المهنية أو الرضا الوظيفي أو الالتزام التنظيمي. كذلك أشارت إلى أن الضغوط المهنية لها تأثير سلبى مباشر على الرضا الوظيفي وتأثير سلبى غير مباشر على الالتزام التنظيمي. كما أشارت أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً فى العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي.

وحاول تشين وآخرون (Chen et al., 2011) بحث تأثير الذكاء الوجداني على ضغوط العمل المدركة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الصحفيين. وذلك لدى عينة تكونت من ١٧٩ صحفى. وأظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين ذوو الذكاء الوجداني المرتفع يقل إدراكهم لضغوط العمل، وأن إدراك الموظفين لضغوط العمل يرتبط سلباً مع رضاهم الوظيفي، كذلك توصلت إلى وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني وكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وبين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وفحص لوملى وآخرون (Lumley et al., 2011) العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وذلك لدى عينة تكونت من ٨٦ من موظفى أربعة شركات تعمل

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني د. عرفات صلاح شعبان

في مجال التكنولوجيا في جنوب أفريقيا. وكشفت نتائج تحليل الانحدار عن أن الرضا الوظيفي أسهم في الالتزام التنظيمي بنسبة ٥٠٪ وأن أكثر الأبعاد إسهاماً للرضا الوظيفي هي الأجر، وطبيعة العمل، وزملاء العمل.

بعد استعراض الدراسات السابقة اتضح في حدود علم الباحث - أنه لا توجد دراسة عربية واحدة - حاولت بحث الدور الوسيط للرضا الوظيفي بين ما يمكن أن يتمتع به العامل من ذكاء وجداني وبين ما يبدية من التزام تنظيمي نحو منظمته التي يعمل بها - وهو ما يحاول الباحث الحالي التركيز عليه - وفيما يلي يعرض الباحث لأهم ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة:

- وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي (Chen et al., 2011; Chiva & Alegre, 2008 ; Guleryuz et al., 2008 ; Sy et al., 2006 ; Wong & Law, 2002).

- وجود تأثير مباشر للذكاء الوجداني على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي (Guleryuz et al., 2008 ; June, 2003 ; Lumley et al., 2011)، على النقيض أشارت دراسة أفديسي وآخرون (Aghdasi et al., 2011) أن الذكاء الوجداني ليس له تأثير مباشر أو غير مباشر على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

- يلعب الرضا الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي (Aghdasi et al., 2011; Guleryuz et al., 2008) .

- وجود علاقة سالبة بين الذكاء الوجداني وضغوط العمل (Chen et al., 2011; Nikolaou & Tsaousis, 2002)

- وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي وكل من الأداء والقيادة والالتزام التنظيمي والسن (Al-Aameri, 2000 ; Lumley et al., 2011; Moynihan et al., 2000 ; Nikolaou & Tsaosis, 2002).
- ارتباط الالتزام التنظيمي بكل من السن والحالة الاجتماعية ارتباطاً إيجابياً (Al-Aameri, 2000).
- وجود ارتباط سلبي بين بعدى العاطفة والاستمرارية للالتزام التنظيمي وبين الأداء وترك العمل (Moynihan et al., 2000).
- وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، ووجود علاقة سالبة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي (Draper et al., 2004).

فروض الدراسة:

- فى ضوء تساؤلات الدراسة، والإطار النظري الذي قدمه الباحث، وما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة يقترح الباحث الفروض التالية:
- ١ - توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال منخفضى ومرتفعى الرضا الوظيفي (الأبعاد والدرجة الكلية) على مقياس الالتزام التنظيمي لصالح العمال مرتفعى الرضا الوظيفي.
 - ٢ - توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال منخفضى ومرتفعى الذكاء الوجداني (الأبعاد والدرجة الكلية) على مقياس الالتزام التنظيمي لصالح العمال مرتفعى الذكاء الوجداني.
 - ٣ - لا يوجد ارتباط دال بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي بعد العزل الإحصائي لتأثير الرضا الوظيفي.
 - ٤ - يمكن التنبؤ بالالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي الذي تجمع فيه بين البحث السببي المقارن والبحث الارتباطي (رجاء محمود أبو علام ، ٢٠٠٤)، حيث تحاول الدراسة فحص الفروق بين منخفضي ومرتفعي الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني على مقياس الالتزام التنظيمي وذلك من خلال البحث السببي المقارن، والدور الذي يقوم به الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي، وأخيراً التنبؤ بالالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني من خلال البحث الارتباطي.

أولاً: عينة الدراسة

(أ) العينة الاستطلاعية: تم اختيارها بطريقة عمدية، وتكونت في صورتها الأولية من (١٥٨) من العاملين بمصنع السماد بمدينة طلخا ومصنع الزيوت بمدينة المنصورة، وبعد حذف الاستجابات غير الصحيحة وغير الجادة من قبل بعض العاملين أصبح حجم العينة في صورتها النهائية (١٣٤) من العاملين تتراوح أعمارهم ما بين ٢٧ إلى ٥٥ عام، منهم (٨٩ من الذكور، ٤٥ من الإناث)، (٨٤ من العاملين بمصنع الدقهلية، ٥٠ من العاملين بمصنع المحلة)، (٧٤ مؤهل متوسط فيما أقل، ٤٢ مؤهل فوق متوسط، ١٨ مؤهل جامعي)، (٨٦ عمال، ٣١ مشرفين، ١٧ رؤساء أقسام)، وقد أستخدمت بيانات هذه العينة في تقنين أدوات الدراسة الحالية.

(ب) العينة النهائية: تم اختيار العينة بطريقة عمدية من العاملين بمصنعي السماد بطلخا والزيوت بالمنصورة، وتكونت العينة الأولية من (٢٣٧) من العاملين، وبعد حذف الاستجابات غير الصحيحة وغير الجادة من قبل العاملين أصبح حجم العينة في صورتها النهائية (٢٠٨) من العاملين، وقد أستخدمت بيانات هذه العينة في التحقق من صحة فروض الدراسة الحالية، ويوضح الجدول (١) التالي خصائص تلك العينة.

جدول (١) خصائص العينة النهائية للدراسة

المتغير	التوزيع	العدد	النسبة
النوع	ذكور	١٧٢	٪ ٨٢.٧
	إناث	٣٦	٪ ١٧.٣
العمر	٢١ - ٣٠ سنة	٢٦	٪ ١٢.٥١
	٣١ - ٤٠ سنة	٧٢	٪ ٣٤.٨١
	٤١ - ٥٠ سنة	٥٦	٪ ٢٦.٧٢
	أكثر من ٥٠ سنة	٥٤	٪ ٢٥.٩٦
المستوى التعليمي	مؤهل أقل من متوسط حتى متوسط	١٠٨	٪ ٥١.٩٣
	مؤهل فوق متوسط	٦٤	٪ ٣٠.٧٦
	مؤهل جامعي	٣٦	٪ ١٧.٣١
المصنع	مصنع السماد بالمنصورة	١٣١	٪ ٦٢.٩
	مصنع الزيوت بالمنصورة	٧٧	٪ ٣٧.١
المستوى الوظيفي	عمال	١٦٦	٪ ٧٩.٩
	مشرفين	٢٠	٪ ٩.٦
	رؤساء أقسام	٢٢	٪ ١٠.٥

يتضح من جدول (١) أن غالبية أفراد العينة من الذكور، وأن الفئة العمرية من ٢١ - ٣٠ سنة أقل إسهاماً في حجم العينة، وأن المؤهل أقل من متوسط حتى متوسط، وعمال مصنع السماد كانوا أكثر إسهاماً في حجم العينة، كما أن العمال كانوا في قمة المستجيبين لأداة الدراسة.

وقد تم تقسيم العينة إلى أربع مجموعات، الأولى منخفضى الالتزام التنظيمي وعددها (٥٢) والثانية والثالثة من العاديين وعدد كل منها (٥٢) أما الرابعة فهي من مرتفعى الالتزام التنظيمي وعددها (٥٢).

ثانياً: أدوات الدراسة

١ - مقياس الرضا الوظيفي:

مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحث الحالي ويتكون من (٢٨) عبارة تقيس أربعة أبعاد للرضا الوظيفي للفرد وهي: بيئة العمل، الكفاءة الإشرافية والإدارية، المكافآت وفرص النمو، علاقات العمل.

وقد مر إعداد المقياس بالخطوات التالية:

١ - تحديد التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي من خلال مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العمال والموظفين مثل (محمد غازي الدسوقي، ٢٠١١ ; & Bettencourt, 2004 Bare, 2000 ; Al-Aameri, 2002 (Brown, 1997; Kalliath & Morris, 2002

٢ - استقراء بعض المقاييس التي اهتمت بالرضا الوظيفي لدى الموظفين والعمال ومن أهمها المقاييس التي أعدها: (عبد المنعم دهمان، ٢٠٠٩ ; 2004 Bare, ; Whitley & Putzier, 1994

٣ - صياغة عبارات مقياس الرضا الوظيفي، حيث تألف المقياس من (٢٨) عبارة موزعة بالتساوي على أبعاد المقياس الأربعة وتقدر الدرجة على المقياس من خلال اختيار المفحوص لأحد البدائل الأربعة (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً) حيث تتراوح الدرجة على العبارة من ١ - ٤ طبقاً لاتجاه صياغة العبارة. تم التحقق من الخصائص السيكمترية للمقياس كما يلي:

أولاً: صدق استخدام المقياس

أ- **صدق المحكمين:** تم عرض المقياس في صورته الأولى (٣٤) عبارة على ستة من المتخصصين في مجال علم النفس*^١ للحكم على دقة كل عبارة، ومدى قياسها للرضا الوظيفي لدى عمال المصانع، وما يروونه من إضافة أو حذف لأي عبارة، وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات، وحذف ستة عبارات وجد المحكمون أن مضمونها يتشابه مع مضمون عبارات أخرى بالمقياس، ليصبح المقياس في صورته الأولى بعد التحكيم مكوناً من (٢٨) عبارة، وكانت نسبة الاتفاق على العبارات لا تقل عن ٨٠٪.

ب - الصدق العاملي:

استخدم الباحث أسلوب التحليل العاملي للتعرف على البنية العاملية وتحديد العوامل للمقياس وذلك لدى عينة تقنين تكونت من (١٣٤) من العاملين، وهذا الإجراء هو أحد مؤشرات صدق البناء Validity Construct (فؤاد أبو حطب، سيد أحمد عثمان، أمال صادق، ١٩٩٣)، وقد تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين العبارات ثم حلت عاملياً بطريقة المكونات الأساسية لهوتلنج Hoteling وإتباع معيار جتمان لتحديد عدد العوامل، حيث يعد العامل جوهرياً إذا كان الجذر الكامن > ١.٠٠ (صفوت

^١ يتقدم الباحث بالشكر للسادة الدكاترة الآتي أسماؤهم على الجهد الذي بذلوه في تحكيم مقاييس البحث الثلاثة وهم:

أ.د سيد محمد خير الله: أستاذ علم النفس التربوي - كلية التربية - جامعة المنصورة.

أ.د فاروق السعيد جبريل: أستاذ علم النفس التربوي - كلية التربية - جامعة المنصورة.

أ.د فؤاد حامد الموافي الشورى: أستاذ الصحة النفسية كلية التربية - جامعة المنصورة.

أ.د يوسف جلال: أستاذ علم النفس التربوي - كلية التربية - جامعة المنصورة.

د عصام محمد زيدان: أستاذ الصحة النفسية المساعد كلية التربية - جامعة المنصورة.

د هشام فتحى جاد: أستاذ علم النفس التربوي المساعد كلية التربية - جامعة المنصورة.

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني د. عرفات صلاح شعبان

فرج، ١٩٩١)، كما أن محك جوهرية تشبع البنود بالعوامل $0.35 <$ ومحك جوهرية العامل هو احتوائه على ثلاثة بنود على الأقل، حيث أنها تعد بمثابة معيار له استقرار وقابل للتكرار (أحمد محمد عبد الخالق، ١٩٩٤)، وأسفر التحليل العامل الأول عن وجود (٤) عوامل كان بعضها غير قابل للتفسير، إلا أنه بعد تدوير العوامل تدويراً متعامداً بطريقة الفاريماكس أمكن استخلاص (٤) عوامل قابلة للتفسير هي:

* العامل الأول: أرقام (١، ٥، ٩، ١٣، ١٧، ٢١، ٢٥، ملحق رقم ١) وأعلى تشبعين بهذا العامل عبارتان "١ - يهتم المصنع برعاية وسلامة العمال،" "٥ - أشعر بالأمان في موقع عملي بالمصنع" وقد سمي عامل بيئة العمل.

* العامل الثاني: أرقام (٢، ٦، ١٠، ١٤، ١٨، ٢٢، ٢٦، ملحق رقم ١) وأعلى تشبعين بهذا العامل عبارتان "٢ - يعاملني مشرفيني باحترام"، "٦ - يساعدني مشرفيني على تعلم مهارات جديدة" وسمى هذا العامل بالكفاءة الإشرافية والإدارية.

* العامل الثالث: أرقام (٣، ٧، ١١، ١٥، ١٩، ٢٣، ٢٧، ملحق رقم ١) وأعلى تشبعين بهذا العامل عبارتان "٣ - يتمتع المصنع بمجموعة من المميزات المادية تفوق المصانع الأخرى"، "٧ - يتمتع المصنع بفرص جيدة للترقية مقارنة بالمصانع الأخرى" وسمى هذا العامل بالمكافآت وفرص النمو.

* العامل الرابع: أرقام (٤، ٨، ١٢، ١٦، ٢٠، ٢٤، ٢٨، ملحق رقم ١) وأعلى تشبعين بهذا العامل عبارتان "٤ - أتضايق من زملاء المصنع ولا أثق فيهم"، "٨ - أفقر لمساعدات زملائي المهنية في المصنع" وسمى هذا العامل بعلاقات العمل. ويبين جدول (٢) تشبعات المفردات على العوامل الأربعة لمقياس الرضا الوظيفي والجذر الكامن ونسبة التباين لكل عامل.

جدول (٢) تشبعات العبارات على مقياس الرضا الوظيفي والجذر الكامن

ونسبة التباين لكل عامل

م	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	م	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع
١	٠.٧٩				١٥				٠.٥٥
٢		٠.٧٣			١٦				٠.٥١
٣			٠.٦٣		١٧		٠.٧٠		
٤				٠.٥٩	١٨		٠.٦٣		
٥	٠.٧٣				١٩				٠.٥٠
٦		٠.٦٨			٢٠				٠.٥٢
٧			٠.٦١		٢١		٠.٦٩		
٨				٠.٥٨	٢٢		٠.٦١		
٩	٠.٧٢				٢٣				٠.٤٦
١٠		٠.٦٧			٢٤				٠.٤٩
١١			٠.٥٩		٢٥		٠.٦٨		
١٢				٠.٥٨	٢٦		٠.٥٩		
١٣	٠.٧٢				٢٧				٠.٤٢
١٤		٠.٦٦			٢٨				٠.٤٨
الجذر الكامن					٤.٥٢	٣.٨٢	٣.٨١	٣.٦٢	
التباين					%١٦.١٥	%١٣.٦٣	%١٣.٦٢	%١٢.٩٦	

يتضح من جدول (٢) أن عدد العوامل المستخلصة من مقياس الرضا الوظيفي أربعة عوامل، جذورها الكامنة أكبر من الواحد الصحيح، وقد فسرت مجتمعة

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

٥٦.٣٦٪ من التباين الكلى، وبفحص العوامل الأربعة تبين أن عبارات المقياس قد تشبعت بطريقة دالة على العوامل الأربعة المفترضة لمقياس الرضا الوظيفي.

ثالثاً : ثبات الدرجات المشتقة من المقياس

١ - طريقة إعادة تطبيق الاختبار: قام الباحث بحساب ثبات درجات المقياس باستخدام طريقة إعادة التطبيق بفواصل زمنى قدره أسبوعان، وكانت معاملات الارتباط ٠.٧٨٩ ، ٠.٧١١ ، ٠.٦٤٣ ، ٠.٥٩٦ ، ٠.٥٤٦ لأبعاد بيئة العمل، كفاءة إشرافية وإدارية، مكافآت وفرص النمو، علاقات عمل، والدرجة الكلية على الترتيب، وهى معاملات ارتباط متوسطة إلى مرتفعة، وتدل على درجة معقولة من الثبات.

٢ - ثبات العبارات: تم حساب ثبات عبارات العوامل الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي بطريقتين هما:

الأولى: حساب معامل ألفا ل كرونباخ cronbach's alpha لعبارات كل عامل فرعى على حدة (بعدد عبارات كل عامل فرعى)، وفى كل مرة يتم حذف درجات إحدى العبارات من الدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تنتمى إليه العبارة.

الثانية: حساب معاملات الارتباط بين درجات العبارة والدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تنتمى إليه العبارة.

ويوضح الجدول التالى معاملات الثبات بالطريقتين السابقتين لعبارات العوامل الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي.

جدول (٣) ثبات عبارات العوامل الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي

العامل الأول (بيئة العمل)			العامل الثاني (كفاءة إشرافية وإدارية)			العامل الثالث (مكافآت وفرص نمو)			العامل الرابع (علاقات عمل)		
معامل	معامل	معامل ^١	معامل	معامل	معامل	معامل	معامل	معامل	معامل	معامل	معامل
ألفا	ارتباط	م	ألفا	ارتباط	م	ألفا	ارتباط	م	ألفا	ارتباط	م
٠.٨١٧	٠.٧٠٤	٢	٠.٨٢٦	٠.٧٧٣	٣	٠.٨١١	٠.٧٥٥	٤	٠.٨٩٠	٠.٨١٩	٥
٠.٨١٦	٠.٦٩٩	٦	٠.٨٤٠	٠.٧٠٧	٧	٠.٨١٧	٠.٧٣٥	٨	٠.٨٩٥	٠.٧٨٠	٩
٠.٨٢٢	٠.٦٧٣	١٠	٠.٨٣٤	٠.٧٢٩	١١	٠.٨٢٤	٠.٧٢٥	١٢	٠.٨٤٢	٠.٨٠٢	١٣
٠.٨٠٩	٠.٧٣٩	١٤	٠.٨٣١	٠.٧٨٤	١٥	٠.٨٢٠	٠.٧٢٥	١٦	٠.٨٨٧	٠.٨٣٢	١٧
٠.٨١٢	٠.٧٠٩	١٨	٠.٨٤١	٠.٦٩٣	١٩	٠.٨١٧	٠.٧١١	٢٠	٠.٨٩٣	٠.٧٨٩	٢١
٠.٨١٧	٠.٧٢٧	٢٢	٠.٨٣٧	٠.٧٢٠	٢٣	٠.٨٢١	٠.٧٢٦	٢٤	٠.٨٧٣	٠.٨٠١	٢٥
٠.٨١٧	٠.٧٣١	٢٦	٠.٨٣٢	٠.٧٤٩	٢٧	٠.٨٢٧	٠.٦٨٥	٢٨	٠.٨٩٤	٠.٧٨٥	
معامل ألفا للبعد الفرعي بدون حذف أى عبارة											
٠.٨٣٨	٠.٨٥٥	٠.٨٤١	٠.٩٠٦								

* دال عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

– أن معامل ألفا لكل عبارة أقل من معامل ألفا للعامل الذى تنتمى إليه العبارة، أى أن جميع العبارات ثابتة، حيث أن تدخل العبارة لا يؤدي إلى خفض معامل الثبات الكلى للعامل الفرعى الذى تقيسه العبارة.

– أن معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات والدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تقيسه دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على الاتساق الداخلى للعوامل الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي.

^١ معامل ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للعامل الذى تنتمى إليه

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني د. عرفات صلاح شعبان

– أن معاملات ألفا للعوامل الأربعة لمقياس الرضا الوظيفي بدون حذف أى عبارة مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على ثبات العوامل الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي.

٣ – الثبات الكلى لمقياس الرضا الوظيفي:

تم حساب معامل الثبات الكلى لمقياس الرضا الوظيفي بطريقتين هما:

الطريقة الأولى: حساب معامل ثبات ألفا الكلى للمقياس، فُؤِد أنه يساوى ٠.٩١٢ وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١).

الطريقة الثانية: حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وذلك بقسمة المقياس إلى قسمين (١٠ بنود تمثل النصف الأول من البنود، مقابل عشر بنود تمثل النصف الثانى بحيث يشمل كل قسم الأربعة أبعاد للمقياس بشكل متساوى)، وقد بلغ معامل ثبات النصفين بعد التصحيح بطريقة سبيرمان/ بروان ٠.٨٢٥ وهو معامل ثبات مرتفع أيضاً، مما يدل على الثبات الكلى لمقياس الرضا الوظيفي.

من الإجراءات السابقة تأكد للباحث صدق وثبات مقياس الرضا الوظيفي، وصلاحيته لقياس الرضا الوظيفي كما يدركه عمال المصانع، وحوالى ٦٨٪ من العبارات (١٩ عبارة) مصاغة بصورة إيجابية، أما العبارات السلبية (٩ عبارات) فهي العبارات ذات الأرقام (٤، ٨، ١٢، ١٣، ١٨، ٢١، ٢٣، ٢٥، ٢٦)، وتشير الدرجة العالية على هذا المقياس إلى ارتفاع الرضا الوظيفي لدى عمال المصانع، أما الدرجة المنخفضة فتشير إلى انخفاض الرضا الوظيفي لدى عمال المصانع، وأقصى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب على هذا المقياس (١١٢) درجة، بينما (٢٨) هي أقل درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب على هذا المقياس، ويوضح ملحق رقم (١) الصورة النهائية لمقياس الرضا الوظيفي.

٢ - مقياس الذكاء الوجداني:

مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث الحالي ويتكون من (٢٨) عبارة تقيس أربعة أبعاد للذكاء الوجداني للفرد وهي: التقييم الذاتي للانفعالات، فهم انفعالات الآخرين، استخدام الانفعالات، تنظيم الانفعالات.

وقد مر إعداد المقياس بالخطوات التالية:

١ - تحديد التعريف الإجرائي للذكاء الوجداني من خلال مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي تناولت الذكاء الوجداني خاصة لدى العمال والموظفين مثل (دانييل جولمان، ٢٠٠٠؛ فاروق سيد عثمان، محمد عبد السميع رزق، ١٩٩٨؛ Abraham, 2000 ; Brown et al., 2003 ; Law, Wong & Song, 2004 ; Mayer et al., 2004).

٢ - استقراء بعض المقاييس التي اهتمت بقياس الذكاء الوجداني ومن أهمها المقاييس التي أعدها (دانييل جولمان، ٢٠٠٠؛ Ashkanasy & Hooper, 1999 ; Goleman, 1998 ; Weisinger, 1998 ; Wong & Law, 2002).

٣ - صياغة عبارات مقياس الذكاء الوجداني، حيث تألف المقياس من (٢٨) عبارة موزعة بالتساوي على أبعاد المقياس وتقدر الدرجة على المقياس من خلال اختيار المفحوص لأحد البدائل الأربعة (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً) حيث تتراوح الدرجة على العبارة من ١-٤ طبقاً لاتجاه صياغة العبارة. وتم التحقق من صدق وثبات الدرجات المشتقة من المقياس كما يلي:

صدق استخدام المقياس:

أ- صدق المحكمين: تم عرض المقياس في صورته الأولية (٣٧) عبارة على ستة من المتخصصين في مجال علم النفس للحكم على مدى انتماء العبارة للبعد الذي تندرج تحته، ومدى وضوحها من حيث اللغة والصياغة، وما يروونه من إضافة أو حذف لأي

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني

د. عرفات صلاح شعبان

عبارة، وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات، وحذف تسعة عبارات وجد المحكمون تشابهاً في مضمونها مع مضمون عبارات أخرى بالمقياس، وذلك على النحو التالي: حذف أربعة عبارات من البعد الأول ليصبح (٧) عبارات بدلاً من (١١) عبارات، حذف عبارتين من البعد الثالث ليصبح (٧) عبارات بدلاً من (٩) عبارات، حذف ثلاث عبارات من البعد الرابع ليصبح (٧) عبارات بدلاً من (١٠)، ليصبح المقياس في صورته الأولى بعد التحكيم مكوناً من (٢٨) عبارة، وكانت نسبة الاتفاق على العبارات لا تقل عن ٨٠٪.

ب - الصدق المرتبط بمحكات خارجية: قام الباحث بحساب الصدق التلازمي عن طريق حساب الارتباط بين درجات أبعاد مقياس الذكاء الوجداني إعداد الباحث الحالي ودرجاتهم على مقياس الذكاء الوجداني الذي أعده (فاروق سيد عثمان، محمد عبد السميع رزق، ١٩٩٨) وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٤) معاملات الارتباط بين درجات عمال المصانع على مقياس الذكاء

الوجداني (إعداد الباحث) ودرجاتهم على مقياس الذكاء الوجداني (إعداد

فاروق سيد عثمان، محمد عبد السميع رزق، ١٩٩٨)

المقياس	إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الانفعالية	التواصل الاجتماعي	الدرجة الكلية
التقييم الذاتي للانفعالات	٠.٥١٤**	٠.٤١٦**	٠.٢٩٨*	٠.٦٣٧**	٠.٧٤١**	٠.٧٠٧**
فهم انفعالات الآخرين	٠.٢٩٣*	٠.٥٢٩**	٠.٤٢٧**	٠.٥٩٣**	٠.٧١٦**	٠.٦٦١**
استخدام الانفعالات	٠.٤٧٦**	٠.٦٣٤**	٠.٢٩٥*	٠.٧٢٦**	٠.٦٩٨**	٠.٦٢٦**
تنظيم الانفعالات	٠.٦٢٣**	٠.٤٣٣**	٠.٥٢٢**	٠.٥٨٨**	٠.٥٩٣**	٠.٥٣٧**
درجة كلية	٠.٦٩١**	٠.٤٠١**	٠.٤٦٧**	٠.٦١٧**	٠.٧٠٦**	٠.٦٢٨**

* دال عند ٠.٠٥ ** دال عند ٠.٠١

ويتضح من جدول (٤) أن جميع معاملات الارتباط دالة ومتوسطة القيمة، مما يدل على تمتع المقياس بدرجة معقولة من الصدق المرتبط بالمحك.

ثبات الدرجات المشتقة من المقياس:

١ - طريقة إعادة تطبيق الاختبار: قام الباحث بحساب ثبات درجات المقياس باستخدام طريقة إعادة التطبيق بفواصل زمنية قدره أسبوعان، وكانت معاملات الارتباط ٠.٨٣، ٠.٧٩، ٠.٥٤، ٠.٧٥، ٠.٥٧ لأبعاد التقييم الذاتى للانفعالات، فهم انفعالات الآخرين، استخدام الانفعالات، تنظيم الانفعالات، الدرجة الكلية على الترتيب، وهى معاملات ارتباط متوسطة إلى مرتفعة، وتدلل على درجة معقولة من الثبات.

٢ - ثبات العبارات:

تم التحقق من ثبات عبارات العوامل الفرعية لمقياس الذكاء الوجدانى بالطريقتين: الأولى: (معامل ألفا ل كرونباخ عند حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تنتمى إليه العبارة، ومعامل الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تنتمى إليه)، ويوضح ذلك جدول (٥).

الثانية: حساب معاملات الارتباط بين درجات العبارة والدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تنتمى إليه العبارة.

ويوضح جدول (٥) معاملات الثبات بالطريقتين السابقتين لعبارات العوامل الفرعية لمقياس الذكاء الوجدانى.

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

جدول (٥) ثبات عبارات العوامل الفرعية لمقياس الذكاء الوجداني

العامل الأول (تقييم ذاتي للانفعالات)			العامل الثاني (فهم انفعالات الآخرين)			العامل الثالث (استخدام الانفعالات)			العامل الرابع (تنظيم الانفعالات)		
م	معامل ألفا	معامل ^١ ارتباط	م	معامل ألفا	معامل ارتباط	م	معامل ألفا	معامل ارتباط	م	معامل ألفا	معامل ارتباط
١	٠.٧٩٢	* ٠.٥٤٣	٢	٠.٧٩	* ٠.٧١١	٣	٠.٨٢	* ٠.٦٣٧	٤	٠.٨٣	* ٠.٧٣٣
٥	٠.٧٦٥	* ٠.٥٧٨	٦	٠.٨١	* ٠.٦٥٩	٧	٠.٨٣	* ٠.٥٦٤	٨	٠.٨٢	* ٠.٦٦١
٩	٠.٧٧٤	* ٠.٦٣٧	١٠	٠.٨١	* ٠.٦٤٧	١١	٠.٧٩	* ٠.٧٣٢	١٢	٠.٨٢	* ٠.٦٥٧
١	٠.٧٨٢	* ٠.٦٣٨	١٤	٠.٨٢	* ٠.٦٦٧	١٥	٠.٧٦	* ٠.٦٢٨	١٦	٠.٧٨	* ٠.٥٣١
٣			١			٧			٦		
١	٠.٧٥٢	* ٠.٥٣٤	١٨	٠.٨١	* ٠.٧١٣	١٩	٠.٨٤	* ٠.٥٩٣	٢٠	٠.٨٠	* ٠.٦٦١
٧			٧			١			٣		
معامل ألفا للبعد الفرعي بدون حذف أى عبارة											
٠.٨١٢			٠.٨٢٩			٠.٨٥٣			٠.٨٤٢		

**** دال عند مستوى ٠.٠١**

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

– أن معامل ألفا لكل عبارة أقل من معامل ألفا للعامل الذى تنتمى إليه العبارة، أى أن جميع العبارات ثابتة، حيث أن تدخل العبارة لا يؤدي إلى خفض معامل الثبات الكلى للعامل الفرعى الذى تقيسه العبارة.

^١ معامل ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للعامل الذى تنتمى إليه

- أن معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات والدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تقيسه دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على الاتساق الداخلى للعوامل الفرعية لمقياس الذكاء الوجدانى.

- أن معاملات ألفا للعوامل الأربعة لمقياس الذكاء الوجدانى بدون حذف أى عبارة مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على ثبات العوامل الفرعية لمقياس الذكاء الوجدانى.

٣ - الثبات الكلى لمقياس الذكاء الوجدانى:

تم حساب معامل الثبات الكلى لمقياس الذكاء الوجدانى بطريقتين هما:

الطريقة الأولى: حساب معامل ثبات ألفا الكلى للمقياس، فُوجِد أنه يساوى ٠.٨٦٣ وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١).

الطريقة الثانية: حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وقد بلغ معامل ثبات النصفين بعد التصحيح بطريقة سبيرمان/ بروان ٠.٧٩٣ وهو معامل ثبات مرتفع أيضاً، مما يدل على الثبات الكلى لمقياس القيادة التحويلية.

من الإجراءات السابقة تأكد للباحث صدق وثبات مقياس الذكاء الوجدانى، وصلاحيته لقياس الذكاء الوجدانى كما يدركه عمال المصانع، وحوالى ٧٥٪ من العبارات (٢١ عبارة) مصاغة بصورة إيجابية، أما العبارات السلبية (٧ عبارات) فهى العبارات ذات الأرقام (٧، ٨، ١٢، ١٧، ١٨، ٢٣، ٢٥)، وتشير الدرجة المرتفعة على هذا المقياس إلى ارتفاع الذكاء الوجدانى لدى العمال، أما الدرجة المنخفضة فتشير إلى انخفاض الذكاء الوجدانى لدى العمال، وأقصى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب على هذا المقياس (١١٢) درجة، بينما (٢٨) هى أقل درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب على هذا المقياس، ويوضح ملحق رقم (٢) الصورة النهائية لمقياس الذكاء الوجدانى.

٣ - مقياس الالتزام التنظيمي:

مقياس الالتزام التنظيمي من إعداد الباحث ويتكون من (١٨) عبارة تقيس ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي للفرد وهي: الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري/ المحسوب، الالتزام الأخلاقي/ المعياري.

وقد مر إعداد المقياس بالخطوات التالية:

١ - تحديد التعريف الإجرائي للالتزام التنظيمي من خلال مراجعة البحوث والدراسات التي اهتمت بالالتزام التنظيمي مثل: (سيد عبد الدايم عبد السلام سكرانة، ٢٠٠٩ ; Cohen & Hudecek, 1993 ; Lum et al., 1998 ;Schwepker, 2001)

٢ - استقراء بعض المقاييس التي اهتمت بالالتزام التنظيمي ومن أهمها المقاييس التي أعدها (محمد أحمد الحراحشة، سامر عبد المجيد النشابشة، ٢٠٠٦ Abdul Karim & Noor, 2006 ; Allen & Meyer, 1990 ; Allen & Meyer, 1996 ; Meyer & Allen, 1991).

٣ - صياغة عبارات مقياس الالتزام التنظيمي، حيث تألف المقياس من (١٨) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد بالتساوي وتقدر الدرجة على المقياس من خلال اختيار المفحوص لأحد البدائل الأربعة (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً) حيث تتراوح الدرجة على العبارة من ١-٤ طبقاً لاتجاه العبارة. وتم التحقق من صدق وثبات الدرجات المشتقة من المقياس كما يلي:

أولاً: صدق استخدام المقياس

أ- صدق المحكمين: تم عرض المقياس في صورته الأولية (٢٤) عبارة على ستة من المتخصصين في مجال علم النفس للحكم على دقة كل عبارة ومدى قياسها للالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع، وما يرونه من إضافة أو حذف لأي عبارة، وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات، وحذف خمسة عبارات

وجد المحكمون أن مضمونها يتشابه مع مضمون عبارات أخرى بالمقياس، ليصبح المقياس في صورته الأولية بعد التحكيم مكوناً من (١٩) عبارة، وكانت نسبة الاتفاق على العبارات لا تقل عن ٨٠٪.

ب - الصدق العاملي:

تم حساب الصدق العاملي لمقياس الالتزام التنظيمي عن طريق إخضاع مصفوفة الارتباط بين عبارات المقياس (١٩ عبارة) لدى عينة التقنيين (١٣٤ من عمال المصانع)، فأسفر التحليل العاملي بعد تدوير المحاور تدويراً متعامداً بطريقة الفاريماكس Varimax عن: حذف إحدى عبارات المقياس لأن درجة تشبعها على عوامل المقياس لم تزيد عن ٠.٢٤. علماً بأن محك جوهرية تشبع البنود بالعوامل < ٠.٣٥، وبالتالي أصبح المقياس بعد التحليل العاملي (١٨) عبارة موزعة على ثلاثة عوامل قابلة للتفسير هي.

* العامل الأول: أرقام (١، ٤، ٧، ١٠، ١٣، ١٦، ملحق رقم ٣) وأعلى تشبعين بهذا العامل عبارتان "١ - أحب الحديث عن المصنع الذي أعمل به مع أصدقائي خارج المصنع"، "٤ - أشعر بارتباط نفسي بهذا المصنع الذي أعمل فيه" وقد سمي عامل الالتزام العاطفي.

* العامل الثاني: أرقام (٢، ٥، ٨، ١١، ١٤، ١٧، ملحق رقم ٣) وأعلى تشبعين بهذا العامل عبارتان "٢ - أنا مستعد للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل بهذا لمصنع"، "٥ - لا أفكر في ترك المصنع حالياً بسبب حاجتي للعمل فيه" وسمى هذا العامل بالالتزام الاستمراري.

* العامل الثالث: أرقام (٣، ٦، ٩، ١٢، ١٥، ١٨، ملحق رقم ٣) وأعلى تشبعين بهذا العامل عبارتان "٣ - إذا عرض على العمل في مصنع آخر بأجر أعلى سأترك

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

المصنع فوراً " ، ٦ - لا يوجد مبرر أخلاقي يدفعني نحو ترك المصنع مهما كانت الأسباب" وسمى هذا العامل بالالتزام الأخلاقي.

ويبين جدول (٦) تشبعات العبارات على العوامل الثلاثة لمقياس الالتزام التنظيمي والجذر الكامن ونسبة التباين لكل عامل.

جدول (٦) تشبعات العبارات على مقياس الالتزام التنظيمي والجذر الكامن

ونسبة التباين لكل عامل

م	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	م	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث
١	٠.٧٧٤			١٠	٠.٥٧٩		
٢		٠.٦٩٥		١١		٠.٥٤٣	
٣			٠.٦٥١	١٢			٠.٥٥٣
٤	٠.٧١٧			١٣	٠.٥٣٢		
٥		٠.٦٩٢		١٤		٠.٥٢٠	
٦			٠.٦٤٨	١٥			٠.٤٧٩
٧	٠.٧٠٤			١٦	٠.٥١١		
٨		٠.٦٩٠		١٧		٠.٤٤٧	
٩			٠.٥٧٥	١٨			٠.٣٥١
الجذر الكامن				٣.٦١٣	٣.٤١٥	٣.١٨٥	
نسبة التباين				٢٠.٠٧	١٨.٩٨	١٧.٦٩	

يتضح من جدول (٦) أن عدد العوامل المستخلصة من مقياس الالتزام التنظيمي ثلاثة عوامل، جذورها الكامنة أكبر من الواحد الصحيح، وقد فسرت مجتمعة

٥٦.٧٤٪ من التباين الكلى، وبفحص العوامل الثلاثة تبين أن عبارات المقياس قد تشبعت بطريقة دالة على العوامل الثلاثة المفترضة لمقياس الالتزام التنظيمي.

ثبات الدرجات المشتقة من المقياس:

١ - طريقة إعادة تطبيق الاختبار: قام الباحث بحساب ثبات درجات المقياس باستخدام طريقة إعادة التطبيق بفواصل زمنية قدره أسبوعان، وكانت معاملات الارتباط ٠.٧٦٤ ، ٠.٧٣١ ، ٠.٥٧١ ، ٠.٥٨١ لأبعاد الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام الأخلاقي والدرجة الكلية على الترتيب، وهي معاملات ارتباط متوسطة إلى مرتفعة، وتدل على درجة معقولة من الثبات.

٢ - ثبات العبارات: تم التحقق من ثبات عبارات العوامل الفرعية لمقياس الالتزام التنظيمي بالطريقتين: الأولى: (معامل ألفا لـ كرونباخ عند حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للعامل الفرعي الذي تنتمي إليه العبارة، ومعامل الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للعامل الفرعي الذي تنتمي إليه)، ويوضح ذلك جدول (٥).

الثانية: حساب معاملات الارتباط بين درجات العبارة والدرجة الكلية للعامل الفرعي الذي تنتمي إليه العبارة.

ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات بالطريقتين السابقتين لعبارات العوامل الفرعية لمقياس الالتزام التنظيمي.

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

جدول (٧) ثبات عبارات العوامل الفرعية لمقياس الالتزام التنظيمي

العامل الأول (الالتزام العاطفي)			العامل الثاني (الالتزام الاستمراري)			العامل الثالث (الالتزام الأخلاقي)		
م	معامل ألفا	معامل ارتباط	م	معامل ألفا	معامل ارتباط	م	معامل ألفا	معامل ارتباط
١	٠.٧٥٦	٠.٦٧٢**	٢	٠.٨١٥	٠.٦٧٣**	٣	٠.٧٦١	٠.٦٧٨**
٤	٠.٧٣٦	٠.٧٤٧**	٥	٠.٧٧٩	٠.٨١١**	٦	٠.٧٣٩	٠.٧٦٢**
٧	٠.٧٥٤	٠.٧١١**	٨	٠.٨٠٥	٠.٧٠٦**	٩	٠.٧٦٤	٠.٦٧٥**
١٠	٠.٧٦٩	٠.٦٥٨**	١١	٠.٧٩٤	٠.٧٦٢**	١٢	٠.٧٦٩	٠.٦٦٤**
١٣	٠.٧٦٣	٠.٦٧٣**	١٤	٠.٧٩٩	٠.٧٣٣**	١٥	٠.٧٢٩	٠.٧٨٧**
١٦	٠.٧٤٦	٠.٧١٣**	١٧	٠.٨٠٦	٠.٧٠٧**	١٨	٠.٧٨١	٠.٦١٥**
٠.٧٨٥			٠.٨٢٨			٠.٧٩١		

** دال عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن معامل ألفا لكل عبارة أقل من معامل ألفا للعامل الذي تنتمي إليه العبارة، أي أن جميع العبارات ثابتة، حيث أن تدخل العبارة لا يؤدي إلى خفض معامل الثبات الكلي للعامل الفرعي الذي تقيسه العبارة.

^١ معامل ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للعامل الذي تنتمي إليه

- أن معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات والدرجة الكلية للعامل الفرعى الذى تقيسه دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على الاتساق الداخلى للعوامل الفرعية لمقياس الالتزام التنظيمى.

- أن معاملات ألفا للعوامل الثلاثة لمقياس الالتزام التنظيمى بدون حذف أى عبارة مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على ثبات العوامل الفرعية لمقياس الالتزام التنظيمى.

٣ - الثبات الكلى لمقياس الالتزام التنظيمى:

تم حساب معامل الثبات الكلى لمقياس الالتزام التنظيمى بطريقتين هما:

الطريقة الأولى: حساب معامل ثبات ألفا الكلى للمقياس، فُوجد أنه يساوى ٠.٩٢٦ وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١).

الطريقة الثانية: حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وقد بلغ معامل ثبات النصفين بعد التصحيح بطريقة سبيرمان/ برون ٠.٧٨٢ وهو معامل ثبات مرتفع أيضاً، مما يدل على الثبات الكلى لمقياس الالتزام التنظيمى.

من الإجراءات السابقة تأكد للباحث صدق وثبات مقياس الالتزام التنظيمى، وصلاحيته لمقياس الالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع، وحوالى ٧٢٪ من العبارات (١٣ عبارة) مصاغة بصورة إيجابية، أما العبارات السلبية (٥ عبارات) فهى العبارات ذات الأرقام (٣، ٥، ٧، ٨، ١٤)، وتشير الدرجة المرتفعة على هذا المقياس إلى ارتفاع الالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع، أما الدرجة المنخفضة فتشير إلى انخفاض الالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع، وأقصى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب على هذا المقياس (٧٢) درجة، بينما (١٨) هى أقل درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب على هذا المقياس، ويوضح ملحق رقم (٣) الصورة النهائية لمقياس الالتزام التنظيمى.

ثالثاً: إجراءات التطبيق:

تم تطبيق المقاييس السابقة في موقف قياس جمعي، في مجموعات صغيرة في بعض الحجرات الخالية بالمصنعين محل الدراسة أثناء فترات الراحة بالمصنع، بعد بيان موجز للهدف من هذه الدراسة، ولم يُجبر أى من العاملين على الاشتراك في الدراسة، ومن ثم فإن هذه العينة تعد عينة متطوعة، واستغرقت جلسة التطبيق ما بين ٣٠ إلى ٤٥ دقيقة. وقام بالتطبيق مساعدون مدربون، وكان التوجه العام للمبحوثين نحو المقاييس إيجابياً، لاسيما أنها اشتملت على عدد غير كبير من البنود (٢٨ بنداً للرضا الوظيفي، ٢٨ بنداً للذكاء الوجداني، ١٨ بنداً للالتزام التنظيمي) لا تثير الملل لدى العمال. وقد استخدمت الاستمارات المكتملة واستبعدت الاستمارات غير المكتملة.

رابعاً: تحليل البيانات والمعالجات الإحصائية:

قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامجي SPSS 15, AMOS 7، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية لاختبار فروض الدراسة: اختبار (ت) للعينات المستقلة، الارتباطات الجزئية، تحليل الانحدار، تحليل المسار.

نتائج البحث وتفسيرها:

للتحقق من صحة الفرض الأول والذي ينص على أنه "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال منخفضي ومرتفعي الرضا الوظيفي (الأبعاد والدرجة الكلية) على مقياس الالتزام التنظيمي لصالح العمال مرتفعي الرضا الوظيفي". قام الباحث باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة لحساب الفرق بين متوسط درجات الالتزام التنظيمي لدى كل من المجموعتين المرتفعة والمنخفضة في الرضا الوظيفي، ويوضح جدول (٨) نتائج اختبار صحة الفرض الأول للدراسة.

جدول (٨) قيمة (ت) ودلالاتها للفروق بين متوسطات درجات العمال مرتفعي ومنخفضي الرضا الوظيفي (الأبعاد والدرجة الكلية) على مقياس الالتزام التنظيمي

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	مرتقى الالتزام التنظيمي ن = ٥٢		منخفض الالتزام التنظيمي ن = ٥٢		الرضا الوظيفي
		ع	م	ع	م	
٠.٠١	٧.٢٦٥	٢.٠٩١	١٧.٥٤	٢.٤٨٢	٢٠.٨١	بيئة العمل
٠.٠١	٩.٧٨١	١.٨٧٤	١٧.٠٤	٢.٣٥٤	٢١.١٠	كفاءة إشرافية وإدارية
٠.٠١	٩.٦٠٦	٢.٠٦٧	١٦.٩٦	٢.٢٣٦	٢١.٠٢	مكافآت وفرص
٠.٠١	٧.٨٩٦	١.٩٧٤	١٦.٨٥	٢.٥٣٦	٢٠.٣٧	علاقات عمل
٠.٠١	١٠.٥٤٨	٩.٢٩٧	٦٨.٣٨	٨.٠١١	٨٣.٢٩	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال مرتقى ومنخفض الرضا الوظيفي (الأبعاد والدرجة الكلية) على مقياس الالتزام التنظيمي كما يلي:

بعد بيئة العمل عند مستوى (٠.٠١) - بعد الكفاءة الإشرافية والإدارية عند مستوى (٠.٠١) - بعد مكافآت وفرص النمو عند مستوى (٠.٠١) - بعد علاقات العمل عند مستوى (٠.٠١) - الدرجة الكلية عند مستوى (٠.٠١).

وقد جاءت جميع متوسطات الدرجات في المجموعة مرتفعة الالتزام التنظيمي أكبر من المجموعة منخفضة الالتزام التنظيمي، مما يدل على ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العمال ذوي الرضا الوظيفي المرتفع بأبعاده المختلفة. يتضح مما سبق تحقق الفرض الأول، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال مرتقى ومنخفض الرضا الوظيفي على مقياس الالتزام التنظيمي لصالح العمال مرتقى الرضا الوظيفي. ويتفق ما توصل إليه الباحث مع ما توصلت إليه دراسات (Aghdasi et al., 2011 ; Al-Aameri, 2000 ; Chen et al., 2011)

; Guleryuz et al., 2008 ; Lumley et al., 2011; Moynihan et al., 2000).

ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء ما أشار إليه ديكتيس، سومرز (Decotiis & Summers, 1987) من أن الرضا الوظيفي هو أحد محددات الالتزام التنظيمي، ومع ما ذكره هان وآخرون (Han et al., 2009) من أن الرضا الوظيفي يعد متغير سابق على الالتزام التنظيمي، ومع ما استنتجه يانج وتشانج (Yang & Chang, 2007) من أن الرضا الوظيفي له تأثير واضح على التصرفات في بيئة العمل والالتزام التنظيمي، ومع ما أشار إليه جوزيف، نيومان (Joseph & Newman, 2010) من أن تحقق الرضا الوظيفي للعامل مثل الأجر العادل وتوفير فرص الترقى وعدد ساعات عمل مناسبة والدفع... يمكن أن يكون له دور مؤثر في زيادة الالتزام التنظيمي.

وتتفق نتائج هذا الفرض مع ذهب إليه روبينز (Robenz ١٩٩٨ In: Rezaei et al., 2008) من أن تمتع العامل بالرضا الوظيفي يزيد من معدلات إنتاجه وخفض سلوكه العدواني ويقلل من مخاطر تعرضه للإصابة بالأمراض العضوية ويجعله يتمتع بصحة نفسية جيدة، ومع ما أشارت إليه (كريمة محمود خطاب، ٢٠١١) من أن الرضا الوظيفي للعامل يعكس تمتع العامل بمشاعر وانفعالات إيجابية نحو العمل ومن ثم يكون لديه توجهها إيجابياً نحو عمله، ومع ما أشار إليه مكنث سميث (McNeese-Smith, 2001) من أن السبب في وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي هو أن العاملين ذوي مشاعر الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر احتمالية للمشاركة الإيجابية في وظائفهم وأقل احتمالية للتغيب ومغادرة المنظمة.

ويفسر الباحث ذلك بأنه عندما يتوفر للعامل في المصنع بيئة عمل توفر مكافآت وفرص ترقية مناسبة، علاقات عمل جيدة، إشراف إداري يتقهم ظروفه، فإن ذلك

يشعره بأن المصنع الذى يعمل به يحترمه، وقادر على تحقيق طموحه؛ وبالتالي يزيد هذا من معدلات الرضا الوظيفى، التزامه المهنى، تحمسه لتنفيذ أوامر رؤوسيه، الأمر الذى يؤدي إلى حصوله على الثناء والتقدير من رؤسائه فى العمل، فيشعر بارتفاع مكانته الاجتماعية ويرتفع تقديره لذاته ويزداد تمسكه بالمصنع الذى يعمل به ويصبح غير راغبٍ فى تركه للعمل للانتقال إلى مكان آخر.

بينما لم تتفق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة دربر وآخرون (Draper et al., 2004) التى توصلت لوجود علاقة سالبة بين الرضا الوظيفى والالتزام التنظيمى. وبالنظر لهذه النتيجة نجد أنها صعبة التفسير، ولكن بالرجوع لهذه الدراسة نجد أن أفراد عينة الدراسة كانت تعمل فى منظمات صحة عالمية، وهذه المنظمات تتسم بأنها دائمة التغيير والتحديث فى موظفيها مقارنة بمنظمات العمل المحلية، ومن ثم كان يتركها الموظفون رغم رضاهم عن ظروف العمل بها ويعملون فى منظمات محلية، وذلك لعدم الثقة فى بقائهم فى هذه المنظمات بينما لديهم ثقة فى البقاء بالمنظمات المحلية.

الفرض الثانى:

للتحقق من صحة الفرض الثانى والذى ينص على أنه "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال منخفضى ومرتفعى الذكاء الوجدانى (الأبعاد والدرجة الكلية) على مقياس الالتزام التنظيمى لصالح العمال مرتفعى الذكاء الوجدانى". قام الباحث باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة بحساب الفرق بين متوسط درجات الالتزام التنظيمى لدى كل من المجموعتين المرتفعة والمنخفضة فى الذكاء الوجدانى، ويوضح جدول (٩) نتائج اختبار صحة الفرض الثانى للدراسة.

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

جدول (٩) قيمة (ت) ودلالاتها للفروق بين متوسطات درجات العمال

منخفضى ومرتفعى الذكاء الوجداني (الأبعاد والدرجة الكلية)

على مقياس الالتزام التنظيمي

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	منخفضى الالتزام التنظيمي ن = ٥٢		مرتفعى الالتزام التنظيمي ن = ٥٢		نكاء وجداني
		ع	م	ع	م	
٠.٠٥	٢.١٧٦	٢.٣٩٦	١٧.٢١	٣.٠٦٢	١٨.٣٨	تقييم ذاتى للانفعالات
٠.٠١	٣.٨٢١	٢.١٧٥	١٧.١٢	٢.٦٧٥	١٨.٩٤	فهم انفعالات الآخرين
٠.٠١	٤.١١٥	١.٧١٥	١٦.٣٧	٣.٤٣٨	١٨.٥٦	استخدام الانفعالات
٠.٠١	٥.٢٨١	١.٩٧٨	١٦.٦٧	٢.٨١٥	١٩.١٩	تنظيم الانفعالات
٠.٠١	٤.٨٩٢	٥.٧٠٩	٦٧.٣٧	٩.٨٣	٧٥.٠٨	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (٩) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال منخفضى ومرتفعى الذكاء الوجداني (الأبعاد والدرجة الكلية) على مقياس الالتزام التنظيمي كما يلي:

بعد التقييم الذاتى للانفعالات عند مستوى (٠.٠٥) - بعد فهم انفعالات الآخرين عند مستوى (٠.٠١) - بعد استخدام الانفعالات عند مستوى (٠.٠١) - بعد تنظيم الانفعالات عند مستوى (٠.٠١) - الدرجة الكلية للمقياس عند مستوى (٠.٠١).

وقد جاءت جميع متوسطات الدرجات فى المجموعة مرتفعة الالتزام التنظيمي أكبر من المجموعة منخفضة الالتزام التنظيمي، مما يدل على ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العمال ذوى الذكاء الوجداني المرتفع بأبعاده المختلفة. يتضح مما سبق

تحقق صحة الفرض الثاني، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العمال منخفضي ومرتفعي الذكاء الوجداني على مقياس الالتزام التنظيمي لصالح العمال مرتفعي الذكاء الوجداني. ويتفق ما توصل إليه الباحث مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة (Chen et al., 2011; Guleryuz et al., 2008; June, 2003 ; Kalliath & Morris, 2002 ; Nikolaou & Tsaousis, 2002 ; Sy et al., 2006; Wong & Law, 2002).

ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء ما يشير إليه بارون (Bar-On, 2001) من أن الذكاء الوجداني للعاملين في المنظمات يعد مؤشرا قويا للنجاح في الحياة والصحة النفسية والأداء الوظيفي، وما يشير إليه ماير وآخرون (Mayer et al., 2004) من أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يتسمون بالتفاعلات الإيجابية والتمسك بأهداف المنظمة وإكمالها دون تدخل أهوائهم الذاتية، ومع ما توصلت إليه سالا (Sala, 2002) من وجود ارتباط دال بين الوعي الذاتي والوعي الاجتماعي من جهة وبين الالتزام التنظيمي من جهة أخرى.

وتتفق نتائج هذا الفرض مع ما أشار إليه ونج، لاو (Wong & Law, 2002) من أن تمتع العامل بحالة انفعالية إيجابية يكون له تأثير إيجابي نحو بيئة العمل والمنظمة ويسهم في ارتباط العامل بقواعد المنظمة وضعف التفكير في مغادرتها، ومع ما ذكره من أبراموفيتز (Abramovitz, 2001) من تأثير الذكاء الوجداني على كفاءة الفرد العقلية والجسمية، وطريقة تعامله مع الآخرين، وقدرته على النجاح في الحياة، وكذلك مع ما ذهب إليه سكوت وآخرون (Schutte et al., 2001) من تمتع الفرد ذي الذكاء الوجداني المرتفع بالقدرة على توجيه الذات والتعاطف مع الآخرين في المواقف الاجتماعية والتعاون مع الزملاء والتمتع بدرجة مرتفعة من السعادة الزوجية.

ويؤكد صحة هذا الفرض أيضاً أن الفرد ذا الذكاء المرتفع لديه ثقة بنفسه، وقدرة على تحديد ما يفكر فيه، واستيعاب وجهة نظر الآخرين وتجنب الانفعالات السلبية والتمييز بين الانفعالات المختلفة (Gazzard, 2002 ; Ghorbani et al., 2002)، كما يؤكد صحة هذا الفرض ما ذهب إليه (إبراهيم محمد المغازي، ٢٠٠٣) من أن الذكاء الوجداني يدفع الفرد إلى العمل بدون كلل وممارسة العمل ساعات طويلة بدون انقطاع والشعور بأن العمل الجاد المتواصل ضروري لتحقيق النجاح، ومع ما أشار إليه تشيونج، تانج (Cheung & Tang, 2010) من أن الإنهاك الوجداني من العوامل المنبئة برغبة العامل في ترك العمل والتغيب والاستقالة.

ويفسر الباحث الحالي نتيجة هذا الفرض بأن بيئة العمل في المصانع وما تتضمنه من أوامر ولوائح منظمة للعمل وتفاعلات بين العمال وضغوط عمل يتطلب قدر مناسب من الذكاء الوجداني لدى العامل يمكنه من فهم وتقييم انفعالات الآخرين وتنظيم انفعالاته وتحديد الأسلوب الأمثل في التعامل مع الزملاء والمشرفين في المواقف المختلفة أثناء العمل في المصنع، الأمر الذي يسهم في تكيف العامل مع ظروف العمل وأن يكون أكثر تقبلاً لها وتوافقاً معها وقدرة على مواجهة صعابها، وبالتالي أكثر التزاماً تنظيمياً بها.

بينما لم تتفق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة أفدسي وآخرون (Aghdasi et al., 2011) التي توصلت إلى أن الذكاء الوجداني ليس له تأثير مباشر على الالتزام التنظيمي، ويفسر الباحث ذلك بأن الذكاء الوجداني غالباً لا يؤثر مباشرة في الالتزام التنظيمي ولكن يؤثر من خلال متغيرات وسيطة مثل الرضا الوظيفي، الثقة في الإدارة، السلامة المهنية وهذا ما يؤكدده (eg., Guleryuz et al., 2008 ; Aghdasi et al., 2011).

الفرض الثالث:

للتحقق من صحة الفرض الثالث والذي ينص على أنه "لا يوجد ارتباط دال بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي بعد العزل الإحصائي لتأثير الرضا الوظيفي". تم استخدام تحليل المسار كما يتضح من الشكل رقم (٢)، ومعامل الارتباط البسيط ومعامل الارتباط الجزئي.

شكل رقم (٢) نموذج تحليل المسار لاختبار الدور الوسيط الذي يلعبه الرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني **د. عرفات صلاح شعبان**

يوضح جدول (١٠) معاملات الارتباط البسيط بين الالتزام التنظيمي والذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، والارتباط الجزئي بين الالتزام التنظيمي والذكاء الوجداني عند ضبط أثر متغير الرضا الوظيفي.

جدول (١٠) معاملات الارتباط البسيط بين الالتزام التنظيمي والذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، والارتباط الجزئي بين الالتزام التنظيمي والذكاء الوجداني عند ضبط أثر متغير الرضا الوظيفي

المتغيرات	الذكاء الوجداني	الرضا الوظيفي	معامل الارتباط الجزئي
الالتزام التنظيمي	**٠.٤٤١	**٠.٦٣٠	٠.٠٠٨
الذكاء الوجداني		**٠.٦٢٦	

** دال عند مستوى ٠.٠١

يتضح من جدول (١٠) وجود ارتباط موجب بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع عينة الدراسة حيث بلغت قيمة الارتباط بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي (٠.٤٤١) وهو ارتباط دال إحصائياً، وعند العزل الإحصائي لتأثير الرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي تناقصت قيمة معامل الارتباط من (٠.٤٤١) إلى (٠.٠٠٨) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، كما كانت قيمة معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي موجبة دالة، مما يشير إلى أن الشعور بالرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً كاملاً في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي. وقد قام الباحث بحساب قيمة التأثير غير المباشر للذكاء الوجداني على الالتزام التنظيمي باستخدام طريقة bootstrap في نموذج تحليل المسار الموضح بالشكل رقم (٢) وكانت قيمته (٠.٣٦) وهي قيمة دالة عند مستوى (٠.٠٥)، مما يؤكد على الدور الوسيط للرضا الوظيفي في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العمال.

وتتفق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسات (Aghdasi et al., 2011; Guleryuz et al., 2008) من أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي.

ويمكن تفسير نتائج هذا الفرض في ضوء مع ما أشار إليه جوزيف، نيومان (Joseph & Newman, 2010) من أن تحقق عناصر الرضا الوظيفي مثل الأجر العادل وتوفير فرص الترقى وعدد ساعات عمل مناسبة والدفع يكون له تأثير إيجابي في زيادة الالتزام التنظيمي، ومع ما توصل إليه لوملي وآخرون (Lumley et al., 2011) من أن أبعاد الدفع، وطبيعة العمل، وزملاء العمل كان لهم تأثير إيجابي في زيادة الالتزام التنظيمي، ومع ما أشارت إليه (كريمة محمود خطاب، ٢٠١١) من أن الرضا الوظيفي يكون له دور في عمليات فهم وتنظيم وتقييم الفرد لمشاعره والتي ينتج عنها توجهاً إيجابياً للفرد نحو عمله.

وتتفق نتائج هذا الفرض مع ما توصل إليه (مصطفى سليمان، رضا الأدغم، ٢٠٠٨) من أن الذكاء الوجداني المنخفض لدى العامل يؤثر سلباً على الشعور بالسعادة والرضا الوظيفي ومن ثم على أداء الفرد داخل المنظمة، ومع ما ذهب إليه زندر وآخرين (Zeidner et al., 2004) من أن الذكاء الوجداني يؤثر على الصحة النفسية والجسمية والشعور بالرضا الوظيفي، ومع ما ذكره فيشر (Fisher, 2001) من أن نسبة الانفعالات الإيجابية التي يخبرها الموظفون في العمل تكون مؤشراً قوياً للرضا الوظيفي والبقاء في العمل.

كذلك تتفق نتائج هذا الفرض مع ما أشار إليه سى وآخرين (Sy et al., 2006) من أن العمال ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يكون لديهم مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي، ومع ما أشار إليه شمازو وآخرون (Shimazu et al., 2004) من أن الذكاء الوجداني يساعد على رفع الروح المعنوية للفرد والجماعة داخل المنظمة، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى رفع مشاعر الرضا الوظيفي للجميع داخل المنظمة.

بينما لم تتفق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة أفديسي وآخرون (Aghdasi et al., 2011) التي توصلت إلى أن الذكاء الوجداني ليس له تأثير مباشر على الالتزام التنظيمي. وسبق أن فسرها الباحث

الفرض الرابع:

للتحقق من صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه "يمكن التنبؤ بالالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني". استخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد المتدرج stepwise multiple regression وذلك لتحديد أي المتغيرات دالة في التنبؤ بالالتزام التنظيمي، وتحديد قيمة التباين المفسر لمتغير الالتزام التنظيمي لدى العمال والتي يمكن إرجاعها إلى المتغيرين المستقلين (الذكاء الوجداني، الرضا الوظيفي) مجتمعين.

وقد أسفرت النتائج عن التوصل إلى سبعة أبعاد فرعية دالة إحصائياً في التنبؤ بالالتزام التنظيمي لدى العمال: تقييم ذاتي للانفعالات، فهم الانفعالات، تنظيم الانفعالات (للذكاء الوجداني)، بيئة عمل، كفاءة إشرافية وإدارية، مكافآت وفرص النمو، علاقات عمل (للمرضى الوظيفي). وكانت قيمة التباين المفسر للالتزام التنظيمي (R^2) باستخدام السبعة أبعاد الفرعية السابقة ٠.٤٣، مما يعني أن ٤٣٪ من الالتزام التنظيمي للعمال يعود إلى تأثير المتغيرين المستقلين، وأن الباقي ٥٧٪ يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي. وللتأكد من دلالة هذه القيم وأنها جوهرية وليست راجعة إلى العشوائية قام الباحث بحساب قيمة (ف) من خلال تحليل تباين الانحدار ANOVA for regression لمعرفة أن التباين الناتج عن المتغيرات المستقلة "المنبآت" له أثر ذو دلالة إحصائية على التنبؤ بالالتزام التنظيمي، وأن هذا التباين يفوق حجم التباين الناجم عن العشوائية وقد أسفرت النتائج عن أن قيمة "ف" المحسوبة لتحليل تباين الانحدار دالة عند مستوى ٠.٠٠١. ويوضح جدول (١١)

دلالة نموذج تحليل الانحدار المقترح للتنبؤ بالالتزام التنظيمي، باستخدام تحليل التباين.

جدول (١١) تحليل التباين لنموذج الانحدار المتعدد للتنبؤ بالالتزام التنظيمي

باستخدام الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي

الدالة	قيمة ف	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموعات المربعات	مصدر التباين
٠.٠١	١٨.٤٠٨	٥٦٤.٠٢٠	٨	٤٥١٢.١٢٧	الانحدار
		٣٠.٦٤٠	١٩٩	٦٠٩٧.٣٦٣	الباقى
			٢٠٧	١٠٦٠٩.٥٢	المجموع

ويتضح من جدول (١١) دلالة نموذج تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بالالتزام التنظيمي باستخدام الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، ويمكن التوصل للمعادلة التنبؤية التالية للالتزام التنظيمي:

الالتزام التنظيمي (الدرجة الكلية) = $12.2 - 0.24 \times$ تقييم ذاتي للانفعالات (ذكاء وجداني) + $0.17 \times$ فهم انفعالات الآخرين (ذكاء وجداني) + $0.40 \times$ تنظيم انفعالات (ذكاء وجداني) + $0.52 \times$ بيئة العمل (رضا وظيفي) + $0.80 \times$ كفاءة إشرافية وإدارية (رضا وظيفي) + $0.44 \times$ مكافآت وفرص النمو (رضا وظيفي) + $0.09 \times$ علاقات عمل (رضا وظيفي).

وبالنظر لنتائج هذا الفرض نجد أن الأبعاد الفرعية للمتغير المستقل الذكاء الوجداني (التقييم الذاتي للانفعالات، فهم انفعالات الآخرين، وتنظيم الانفعالات) لها تأثير على الالتزام التنظيمي، وتتفق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراستي (Chen et al., 2011 ; Guleryuz et al., 2008) من أن الذكاء الوجداني له تأثير مباشر على الالتزام التنظيمي، وهو أمر مقبول منطقياً ويؤكد صحة الفرض الثاني من أنه

عندما يرتفع الذكاء الوجداني لدى العامل يرتفع الالتزام التنظيمي والعكس صحيح، حيث أن الشخص الذي يتمتع بمعدل مرتفع من الذكاء الوجداني يكون لديه القدرة على فهم انفعالات الآخرين ومن ثم تنظيم انفعالاته الذاتية ثم تحديد نوع الانفعال الأمثل للتعامل مع الآخرين في المواقف المختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل مظاهر التوتر في علاقته مع الآخرين في مكان العمل وفي نفس الوقت تكوين علاقات ناجحة معهم، وبالتالي يكون مكان العمل محبباً ولا يرغب الشخص في مغادرته لمكان آخر.

بينما لا تتفق نتائج هذا الفرض مع نتيجة دراسة (Aghdasi, et al., 2011) من أن الذكاء الوجداني ليس له تأثير مباشر على الالتزام التنظيمي، وهو ما سبق أن فسره الباحث عند الفرض الأول.

وبالنظر لنتائج هذا الفرض نجد أيضاً أن أكثر أبعاد الرضا الوظيفي تأثيراً في الالتزام التنظيمي للعامل هي أبعاد (بيئة عمل، كفاءة إشرافية وإدارية، مكافآت وفرص النمو، علاقات عمل)، وهذا أيضاً يؤكد صحة الفرض الأول من أنه عندما يرتفع الرضا الوظيفي للعامل يرتفع معه معدل الالتزام التنظيمي والعكس صحيح.

وتتفق نتائج هذا الفرض مع ما أشار إليه (Brown et al., 2003; Ho et al., 2009) من أن الالتزام التنظيمي يمثل محصلة للعلاقات التبادلية بين المنظمة والعاملين من ناحية الإسهامات والمنافع، فالالتزام التنظيمي لدى الفرد يزداد بزيادة المصلحة التبادلية مع المنظمة، وكذلك مع ما توصل إليه دورمان وزابف (Dormann & Zapf, 2001) من أن الرضا الوظيفي للعامل يعد أحد العوامل المسهمة بشكل دال في المخرجات التنظيمية مثل التغيب عن العمل وما يقوم به العامل من سلوكيات عكسية في المنظمة، ومع ما توصل إليه لوملي وآخرون (Lumley et al., 2011) من أن الرضا الوظيفي أسهم في الالتزام التنظيمي بنسبة ٥٠٪ وأن أكثر أبعاد الرضا الوظيفي إسهاماً في الالتزام التنظيمي كانت الدفع، طبيعة العمل، زملاء العمل.

خاتمة وتوصيات وبحوث مقترحة:

يتضح من النتائج السابقة أن ما يتمتع به العامل من رضا وظيفي وذكاء وجداني يسهمان في التزامه عاطفياً وأخلاقياً واستمرارياً بالمنظمة التي يعمل بها، كذلك يتضح أن العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي ليست علاقة خطية مباشرة، بل هي علاقة غير مباشرة حيث يلعب الرضا الوظيفي فيها دوراً وسيطاً كاملاً وهذا يُظهر أن تمتع عمال المصانع بتوفر درجة مناسبة من الذكاء الوجداني لا يكفي للالتزام التنظيمي بل لابد من وجود عوامل أخرى مساعدة مثل الرضا الوظيفي، وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسية للدراسة وهي أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً رئيساً في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي. وفي ضوء نتائج هذه الدراسة يمكن إبداء المقترحات والتوصيات التالية:

١- أسفرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير إيجابي لبيئة العمل التي يعمل فيها العمال على الالتزام التنظيمي، لذا يقترح الباحث الحالي أن تتمتع البيئة التي يعمل فيها العامل بوسائل الأمان والسلامة اللازمة، كذلك الخدمات الصحية والغذائية المناسبة، وأن توفر الإدارة للعامل كل ما يلزمه لأداء عمله بنجاح، وأن تحترم إدارة المصنع أفكاره التي ترتبط بالعمل في المصنع وتقديرها، كذلك تشعره إدارة المصنع باحترام ظروفه الأسرية والشخصية وتحاول المساهمة في استقرارها قدر المستطاع.

٢- أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للكفاءة الإشرافية والإدارية التي يتمتع بها المشرفون والرؤساء على الالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع، لذا تقترح الدراسة أن تكون الكفاءة الإشرافية والإدارية خطوة مهمة في الالتزام التنظيمي، الأمر الذي يتطلب اختيار المشرفين والرؤساء بناءً على معيار الكفاءة الإدارية وليس الأقدمية فقط، وإحاقهم بدورات ولقاءات تطور قدراتهم الإشرافية والإدارية.

٣- أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود تأثير إيجابي للمكافآت وفرص النمو على الالتزام التنظيمي لدى العاملين، لذا يجب على إدارة المصنع أن تهتم بوجود نظام

الدور الوسيط لرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني وعرفات صلاح شعبان

أجور وحوافز ومكافآت متميز وربطه بالكفاءة في العمل، إضافة إلى حصول العامل عليها في وقتها دون أى تأخير أو مماطلة أو استقطاعات غير قانونية؛ حتى يكون هناك ثقة بين الإدارة والعمال، حيث أن تأخيرها أو عدم صرفها يمكن أن يؤدي إلى الإحباط الذي يدفع العامل إلى التفكير في ترك المصنع والبحث عن مكان عمل آخر.

٤ - أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لعلاقات العمل على الالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع، لذا يجب على إدارة المصنع أن تهتم بشكل جاد بتهيئة مناخ عمل داخل المصنع يتسم بالاحترام المتبادل سواء بين العاملين وبعضهم أو بين العاملين والمشرفين، توفير مناخ آمن خالي من التهديد، والعمل على زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية والاندماج بين العاملين، ويمكن أن يتم ذلك من خلال عمل لقاءات بين العاملين خلال فترات الراحة في المصنع أو من خلال تنظيم رحلات ترفيهية لعمال المصنع يشارك فيها العاملين وأسرهم.

٤ - أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للذكاء الوجداني بأبعاده (التقييم الذاتي للانفعالات، فهم انفعالات الآخرين، وتنظيم الانفعالات) على الالتزام التنظيمي، لذا تقترح الدراسة مايلي:

- توجيه انتباه القائمين على إجراء مقابلات اختيار العاملين إلى ضرورة توفر مستوى مقبول من الذكاء الوجداني لدى العاملين لما له من دور مؤثر في اندماج وولاء العاملون مع منظماتهم ونجاحهم في أداء دورهم فيها.

- دعم وتبني العاملين الذين يتمتعون بقدرات عالية من الذكاء الوجداني، وتمكينهم إدارياً، ليكونوا نموذجاً إيجابياً لبقية العاملين، وكذلك مدربون لهم، ليساهموا بفاعلية في رفع مستوى الأداء بحكم ميلهم الطبيعي للتعامل مع الأمور بكفاءة.

- توجيه انتباه المديرين في المصانع إلى أن الذكاء الوجداني لدى العمال يمكن أن يجعل هناك فروقاً فردية بينهم في رضاهم عن عملهم ورغبتهم بالبقاء بالمصانع التي

يعملون بها؛ ومن ثم ضرورة قيام المصانع بعمل برامج إرشادية إدارية للعمال يمكن من خلالها تنمية مهارات الذكاء الوجدانى لديهم حتى يكونون أكثر تكيفاً وتقبلاً مع ظروف عملهم.

٥ - تقترح هذه الدراسة إجراء البحوث التالية:

- تأثير الثقة فى الإدارة على الالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع.
- تأثير القيادة المتبادلة على الالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع.
- تأثير التمكين الهيكلى والتمكين النفسى على الالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع.
- دراسة العوامل النفسية المرتبطة بضعف الالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع.
- دراسة العلاقة بين الاحتراق النفسى والالتزام التنظيمى لدى عمال المصانع.
- إعداد برنامج مقترح لتنمية الذكاء الوجدانى لدى عمال المصانع.

المراجع:

- إبراهيم محمد المغازى (٢٠٠٣). الذكاء الاجتماعى والوجدانى والقرن الحادى والعشرين. المنصورة: مكتبة الإيمان.
- أحمد محمد عبد الخالق (١٩٩٤). الأبعاد الشخصية للشخصية، ط٦. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء لوجداني د. عرفات صلاح شعبان

- بام روبنز، وجان سكوت (١٩٩٨). الذكاء الوجداني. (ترجمة) صفاء الأعسر، وعلاء الدين كفاي، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.
- حنفى محمود سليمان (١٩٨٧). السلوك الإداري وتطوير المنظمات. الإسكندرية: دار الجامعات المصرية.
- دانييل جولمان (٢٠٠٠). الذكاء العاطفي. (ترجمة) ليلى الجبالى، الكويت، المجلس الوطنى للثقافة والفنون.
- رجاء محمود أبو علام (٢٠٠٤). مناهج البحث فى العلوم النفسية والتربوية، ط٤. القاهرة: دار النشر للجامعات.
- سعد عبدالله الكلابى (١٩٩٧). العلاقة بين خصائص الوظيفة ونتائج العمل: فحص جزئى لنتائج هاكمان وأولدهام. الإدارة العامة، ٣٧ (١)، ١ - ٤٥.
- سيد عبد الدايم عبد السلام سكرانة (٢٠٠٩). محيط العمل والاندماج الوظيفي والالتزام التنظيمي كعوامل فى نموذج الدافعية للعمل لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة: اختبار لصدق النموذج الإداري فى مجال التربية وعلم النفس، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ١٩ (٦٣)، ٦٣ - ١١١.
- صفوت فرج (١٩٩١). التحليل العاملى فى العلوم السلوكية، ط٢. القاهرة: دار الفكر العربى.
- طه إسماعيل محمود (١٩٩٦). الرضا عن العمل وأثره على كفاءة البنوك - دراسة تجارية مقارنة بين البنوك التجارية للقطاع العام والبنوك التجارية المشتركة، ماجستير، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة.

- عبد الله عبد الغنى الطجم (١٩٩٦). قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية والديموقراطية فى التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمى بالأجهزة الإدارية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٤ (١)، ١٠٣-١٢٥.
- عبد المنعم دهمان (٢٠٠٩). المركز السورى للتدريب والاستشارات الاقتصادية. مختصون بالتطوير الإدارى والذاتى، دورة الإدارة الفعالة ١٧/٥/٢٠٠٩، syriannlp@hotmail.com.
- فاروق سيد عثمان، محمد عبد السميع رزق (١٩٩٨). الذكاء الانفعالى: مفهومه وقياسه، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ٣٨، ٣ - ٣٤.
- فؤاد أبوحطب، سيد أحمد عثمان ، آمال صادق (١٩٩٣). التقويم النفسى، ط٤. القاهرة: الأنجلو المصرية.
- كريمة محمود خطاب (٢٠١١). تأثير كل من أبعاد الذكاء الوجدانى وتوكيد الذات على الشعور بالسعادة لدى طلاب الجامعة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٢١ (٧١)، ٣٤٥ - ٣٧٨.
- محمد أحمد الحراشنة، سامر عبد المجيد البشاشة (٢٠٠٦). أثر حاجات ماكلاند McClelland على الالتزام التنظيمى فى الأجهزة الحكومية فى الكرك، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحتة والتطبيقية، ٣ (٢)، ١-٤٤.
- محمد حامد زهران (١٩٩٥). دراسة العلاقة بين بعض جوانب الصحة النفسية والرضا المهنى لدى طلاب خريجي شعبة التعليم الابتدائى بكليات التربية، ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- محمد سليمان، عبد الفتاح رجب (٢٠٠٤). تقنين مقياس الذكاء الوجدانى عبر مراحل عمرية مختلفة، المؤتمر العلمى الثانى بكلية التربية، "الطفولة والإبداع فى عصر المعلومات"، جامعة بنى سويف، ٢٣٥ - ٢٦٨.

- **محمد غازي الدسوقي (٢٠١١).** العوامل المُساهمة في الرضا الوظيفي لمعلمة رياض الأطفال ودلالاته التنبؤية في استعداد الطفل للمدرسة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٢١ (٧١)، ٤٢٧ - ٣٨٥.

- **محمد محمد عباس المغربي، جلييلة عبد المنعم مرسى (٢٠٠٧).** استراتيجية قياس الذكاء الوجداني لطلاب الجامعة في ضوء مهارات الواصل اللفظي وغير اللفظي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ١٧ (٥٥)، ١٩١ - ٢٤٧.

- **مصطفى سليمان، رضا الأدغم (٢٠٠٨).** فعالية برنامج مقترح في تنمية بعض مهارات الذكاء الوجداني لدى طلاب المعلمين، دراسات نفسية، ١٨ (٤)، ٧٣٥ - ٧٩٥.

- **منى سعيد أبو ناشي (٢٠٠١).** الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية "دراسة عاملية"، المجلة النفسية للدراسات النفسية، ١٢ (٣٥)، ١٤٥ - ١٨٨.

1. **Abdul Karim, N. H. & Noor, N. H. (2006).** Evaluating the Psychometric Properties of Allen and Meyer's Organizational Commitment Scale: A cross cultural application among Malaysian academic librarians, Malaysian Journal of Library & Information Science, 11, 1, 89-101.
2. **Abraham, R. (2000).** The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. Journal of Psychology, 134, 2, 169-184.
3. **Abramovitz, M. (2001).** What's your emotional IQ? Emotional intelligence can affect your mental and physical health, as well as those around you, Current health 2, A weekly Reader Publication, 28, 4, 13-18.
4. **Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R. & Ebrahim, A. N. (2011).** Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job Satisfaction. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 29, 1965-1976.

5. **Al-Aameri, A. S. (2000).** Job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Saudi Medical Journal*, 21, 6, 531-535.
6. **Allen, N. J. & Meyer, J. p.(1990).** The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1, 1-18.
7. **Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996).** Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behaviour*, 49, 3, 252-276.
8. **ALZaidi, A. M. (2008).** Secondary school head teachers' job satisfaction in Saudi Arabia: The results of a mixed methods approach. *Annual Review of Education, Communication & Language Sciences*, 5, 161-185.
9. **Ashkanasy, N. M. & Hooper, G. (1999).** Perceiving and managing emotion in the workplace: A research agenda based on neurophysiology. Paper presented at the Third Australian Industrial and Organizational Psychology Conference, Brisbane.
10. **Bare, L. L. (2004).** Factors that most influence job satisfaction among cardiac nurses in an acute care setting, In partial fulfillment of the requirements for the degree of master of science nursing. Unpublished master's thesis, Graduate College of Marshall University.
11. **Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986).** The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 6, 1173-1182.
12. **Bar-On, R. (2001).** Emotional intelligence and self-actualization, in J. Ciarrochi, J.P. Forgas and J.D. Mayer (Eds), *Emotional intelligence in everyday life: A Scientific Inquiry*. New York: Psychology Press, 82-97.
13. **Best, R.G., Stapleton, L.M. & Downey, R.G. (2005).** Core self-evaluations and job burnout: The test of alternative models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 4, 441-451.

14. Bettencourt, L. A. & Brown, S. W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial behaviors. *Journal of Retailing*, 73, 1, 39-61.
15. Boal, K. B. & Whitehead, C. J. (1992). A critique and extension of the stratified systems theory perspective. In R L. Phillips & J. G. Hunt (Eds.), *Strategic leadership: A multi organizational-level perspective* (pp. 237–255). Westport, US: Quorum Books/ Greenwood Publishing Group.
16. Boles, J., Madupalli, R., Rutherford, B. & Wood, J. (2007). The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business & Industrial marketing*, 22, 5, 311-321.
17. Brown, C., George-Curran, R. & Smith, M.L. (2003). The Role of Emotional Intelligence in the Career Commitment and Decision-Making Process. *Journal of Career Assessment*, 11, 4, 379-392.
18. Campbell, L., Campbell, B. & Dickinson, D. (1996). *Teaching & learning through multiple intelligence*. Boston: Allyn & Bacon.
19. Chen, C. H. V., Chang, W. C., Cheng, C. H. & Ma, S. C. P. (2011). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on journalists' perceived work stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Fu Jen Management Criticism*, 18, 3, 1-18.
20. Cheung, F. & Tang, C. (2010). The influence of emotional dissonance on subjective health and job satisfaction: Testing the Stress–Strain–Outcome Model. *Journal of Applied Social Psychology*, 40, 12, 3192–3217.
21. Chiva, R. & Alegre, J. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: The role of organizational learning capability. *Personnel Review*, 37, 6, 680-701.
22. Cohen, A. & Hudecek, N. (1993). Organizational commitment–turnover relationship across occupational groups : A Meta-Analysis. *Group & Organization Management*. 18, 2, 188–213.

23. Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations. NY: Grosset/ Putnam.
24. Day, D. V. (2000). Leadership development: A review in context. The Leadership Quarterly, 11, 4, 581–614.
25. Decotiis, T. A. & Summers, T. P. (1987). A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. Human Relations, 40, 7, 445–470.
26. Dormann, C. & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities. Journal of Organizational Behavior, 22, 5, 483-504.
27. Draper, J., Halliday, D., Jowett, S. Norman, I., Watson, R., Wilson-Barnett, J. Normand, C., O'Brien, K. (2004). NHS cadet schemes: student experience, commitment, job satisfaction and job stress. Nurse Education Today, 24, 219–228.
28. Fisher, R. T. (2001). Role stress, the type a behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance. Behavioral Research in Accounting, 13, 1, 143-170.
29. Gazzard, A. (2002). Emotional intelligence, The witness and education. Education for Meaning and Social Justice, 15, 4, 20-29.
30. George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. Human Relations, 53, 8, 1027–1055.
31. Ghorbani, N., Bing, M. N., Watson, P. J. Davison, H. K. & Mack, D. A. (2002). Self reported emotional intelligence construct similarity and functional dissimilarity of higher-order processing in Iran and United States. International journal of Psychology, 37, 5, 297-308.
32. Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.
33. Guleryuz, G., Guney, S., Aydin, E.M. & Asan, O. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies, 45, 1625-1635.

34. Hall, D. T., Schneider, B. & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 2, 176-190.
35. Han, S.S., Moon, S.J. & Yun, E.K. (2009). Empowerment, job satisfaction, and organizational commitment comparison of permanent and temporary nurses in Korea. *Applied Nursing Research*, 22, 4, 15–20.
36. Ho, W.H., Chang, C.S., Shih, Y.L. & Liang, R.D. (2009). Effects of job rotation and role stress among nurses on job satisfaction and organizational commitment. *BMC Health Services Research*, 9, 8, 1- 10.
37. Hosseinian, S., Yazdi, S. M., Zahraie, S. & Ashtiani, A. F. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction. *Journal of Applied Science*, 8, 5, 903-906.
38. Joseph, D. L. & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95, 1, 54-78.
39. June, G. L., (2003). Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment. Paper Presented at the 5th Australia Industrial and Organizational Psychology Conference, Melbourne.
40. Kalliath, T. & Morris, R. (2002). Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels. *Journal of Nursing Administration*, 32, 12, 648–654.
41. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 2, 285-306.
42. Kafetsios, K. & Zampetakis, L.A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affective at work. *Personality Individual Differences*, 44, 3, 712-722.
43. Law, K. S., Wong, C. S. & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 3, 483-496.

44. Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F. & Sirola, W. (1998). Explaining nursing turnover intent: Job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment?. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 3, 305–320.
45. Lumley, E.J. Coetzee, M. Tladinyane, R. & Ferreira, N. (2011). Exploring the job satisfaction and organizational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*, 15, 1, 100-118.
46. Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 3, 197-215.
47. McNeese-Smith, D. K. (2001). A nursing shortage: Building organizational commitment among nurses. *Journal of Health Care Manage*, 46, 3, 173–186.
48. Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 1, 61- 89.
49. Moss, S. A., McFarland, J., Ngu, S. & Kijowska, A. (2007). Maintaining an open mind to closed individuals: The effect of resource availability and leadership style on the association between openness to experience and organizational commitment. *Journal of Research in Personality*, 41, 2, 259-275.
50. Moynihan, L. M., Boswell, W. R. & Boudreau, J. W. (2000). The influence of job satisfaction and organizational commitment on executive withdrawal and performance. Working paper presented at the Center for Advanced Human Resource Studies, Cornell University, Ithaca, New York.
51. Nikolaou, I. & Tsaousis, L. (2002). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *International Journal of Organizational Analysis*, 10, 4, 327– 342.
52. Paulin, M., Ferguson, R.J. & Bergeron, J. (2006). Service climate and organizational commitment: The importance of customer linkages. *Journal of Business Research*, 59, 906-915.

53. Rezaei, A., Rezvanfar, A., Akbari, M. & Hasanshahi, H. (2008). Job satisfaction of agricultural education teachers in Yazd province of Iran. *Journal of Agricultural Science and Technology*, 10, 8, 431-438.
54. Rusbult, C. & Lowery, D. (1985). When bureaucrats get the blues: Responses to dissatisfaction among federal employees. *Journal of Applied Social Psychology*, 15, 1, 83-103.
55. Sala, F. (2002). It's lonely at the top: Executives emotional intelligence self [mis] perceptions. <http://www.eicosortium.org/>.
56. Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bonik, C., Caston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, C. & Wendrof, C. (2001). Emotional intelligence and international relations. *Journal of Social Psychology*, 141, 4, 523-536.
57. Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 1, 39-52.
58. Shimazu, A., Shimazu, M., & Odahara, T. (2004). Job control and social support as coping resources in job satisfaction. *Psychological Reports*, 94, 2, 449-456.
59. Slaski, M. & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 2, 63-68.
60. Slaski, M. & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19, 4, 233-239.
61. Sonmezer, M. G. & Eryaman, M. Y. (2008). A comparative analysis of job satisfaction levels of public and private school teachers. *Journal of Theory and Practice in Education*, 4, 2, 189-212.
62. Sy, T. & Cote, S. (2004). Emotional intelligence: A key ability to succeed in the matrix organization. *Journal of Management Development*, 23, 5, 437-455.
63. Sy, T., Tram, S. & O'Hara, L.A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and

-
- performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 3, 461–473.
64. Weisinger, H. (1998). Emotional intelligence at work: The untapped edge for success. San Francisco: Jossey-Bass.
65. Whitley, M. P. & Putzier, D. J. (1994). Measuring nurses' satisfaction with the quality of their work and work environment. *Journal of Nursing Care Quality*, 8, 3, 43-51.
66. Wong, C. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 3, 243-274.
67. Wong, C., Law, K. S. & Wong, P. (2004). Development and validation of a forced choice emotional intelligence measure for Chinese respondents in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 21, 4, 535-559.
68. Yang, F. H. & Chang, C. C. (2007). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 6, 879-887.
69. Zeidner, M., Matthews, G. & Roberts, R. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology*, 53, 3, 371–399.
-

الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة

بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع

د / عرفات صلاح شعبان

مدرس السلوك التنظيمي

بالمعهد العالي للعلوم الإدارية - جنكيس - البحيرة

ملخص الدراسة

هدف الدراسة الحالية كان ثلاثي، الأول، التحقق من تأثير الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لعمال المصانع. والثاني دراسة التأثير الوسيط المحتمل الذي يمكن أن يلعبه الرضا الوظيفي في العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي، وأخيراً، التنبؤ بالالتزام التنظيمي من الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي. تكونت عينة الدراسة من (٢٠٨) من عمال المصانع (١٧٢ ذكور، ٣٦ إناث) تراوحت أعمارهم بين (٢٦ - ٥٣) سنة من مصانع السماد والزيوت بالمنصورة. طبق عليهم ثلاثة مقاييس لتقييم متغيرات الدراسة من إعداد الباحث هي الذكاء الوجداني، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي. وقد أسفر استخدام اختبار ت للمجموعات المستقلة، ودلالة معاملات الارتباط الجزئي، وتحليل المسار، وتحليل الانحدار المتعدد عن النتائج التالية: أن هناك تأثير دال للذكاء الوجداني والرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى عمال المصانع، علاوة على ذلك توصلت الدراسة إلى أهمية الرضا الوظيفي الذي يدرسه العاملين على العلاقة بين الذكاء الوجداني والالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى أن الدراسة وجدت أنه يمكن التنبؤ بالالتزام التنظيمي باستخدام كل من (التقييم الذاتي للانفعالات، فهم انفعالات الآخرين، تنظيم الانفعالات، بيئة عمل، الكفاءة الإشرافية والإدارية، مكافآت وفرص نمو، علاقات العمل) لدى عمال المصانع.

THE MEDIATOR ROLE OF JOB SATISFACTION IN RELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT FOR FACTORIES WORKERS

Dr. Arafat S. Shaban

Dr. of Organizational Behavior of Higher Institute
of Administrative Sciences – Ganaklis- El Behara

Abstract

The aim of the current study was threefold; first, to investigate the impact of emotional intelligence and job satisfaction on organizational commitment for Factories workers. Second, to study the potential mediating effect that job satisfaction might play in the relationship between emotional intelligence and organizational commitment. Finally to predict organizational commitment from emotional intelligence and job satisfaction. Sample of the study consisted of 208 Factories workers (172 male, 36 female) aged between 26-53 years old from AL Semad and AL zeuot Factories in Mansoura . Three instruments have been administered to assess the study variables, namely emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment for Factories workers (Prepared by the researcher) . Independent- samples t test, partial correlations, multiple regression analyses, as well as path analysis were used to test the study hypotheses. Results of the study showed that there was significant impact of emotional intelligence and job satisfaction on organizational commitment for Factories workers. Moreover, the study revealed the importance of worker's job satisfaction who would perceive from Factory in regulating the relationship between emotional intelligence and organizational commitment. In addition, the study found that organizational commitment for Factories workers could be predicted from (Self-Emotions Appraisal, Others-Emotions Understanding, Regulation of Emotion, Work environment, Supervisory/Managerial Competence, Rewards and Opportunities, Workplace Relationships).