

أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في "الجامعات الخاصة في إقليم الشمال"

محمد تركي البطاينة وسوزان محمد عتوم*

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال، وتكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال حيث بلغت العينة الكلية (135) عضواً، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (120) استبانة أي بنسبة (89%)، وهي نسبة مقبولة إحصائياً في مثل هذا النوع من البحوث الميدانية. وكان أبرز ما توصل إليه الباحثان وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من الوعي بالذات، وإدراك وفهم عواطف الآخرين، وإدراك العلاقات الإنسانية على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال، وعدم وجود أثر لكل من إدارة الذات، وتحفيز الذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال، واعتماداً على ذلك يوصي الباحثان بزيادة قدرة أعضاء الهيئة التدريسية على قيادة عواطف الآخرين، وزيادة القدرة على تحفيز وتحريك عواطف الآخرين.

الكلمات الدالة: الذكاء العاطفي (الانفعالي)، المواطنة التنظيمية، الوعي بالذات، حفز الذات، إدارة الذات، إدراك العلاقات الإنسانية، إدراك وفهم عواطف الآخرين، الدافعية.

المقدمة

والغضب والعدوانية وانخفاض الروح المعنوية والغياب عن العمل، ويؤدي إلى سد الطريق في وجه العمل التعاوني البناء، فالقائد الذي يتمتع بذكاء عاطفي قادر على اتخاذ القرارات وعلى إدخال السعادة والثقة والتعاون بين الأفراد وهو أكثر ولاءً والتزاماً بأهداف المنظمة وأدائه أفضل في العمل من أجل الحفاظ على الميزة التنافسية.

وقد حظي موضوع سلوك المواطنة التنظيمية باهتمام كبير من قبل الباحثين في مختلف المجالات وضرورة تبنيه في بيئة العمل مما يعكس إيجابياً على أداء المنظمة من خلال القدرة على التعامل مع المواقف المختلفة كالصراعات التنظيمية، ومعدلات دوران العمل، وخلق قدرات إبداعية داخل المنظمة تمكّنها من تحمل المسؤولية وتعزيز الولاء التنظيمي للمساهمة في تحسين الموقع التنافسي للمنظمة في البيئة الخارجية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بالرغم من أن مفهوم الذكاء العاطفي والمواطنة التنظيمية قد بدأ الاهتمام بهما فعلياً في منتصف التسعينات والمناذاة بتطبيقهما في بيئة العمل لما لهما من نتائج إيجابية على الأداء التنظيمي إلا أنهما كمفهومين ما زال تطبيقهما ضعيف في المنظمات العربية بشكل عام والأردن بشكل خاص وذلك يعود إلى بيئة العمل التي تتسم بالهرمية والروتين والجمود الوظيفي وانفرادية الإدارة العليا بالقرارات والاهتمام الضعيف بالإدارة

الإطار العام للدراسة:

المقدمة:

نال الذكاء العاطفي اهتماماً كبيراً من قبل إدارة المنظمات لما له من نتائج ملموسة على مختلف المستويات الإدارية، ولذلك يعد الذكاء العاطفي مفهوماً حديثاً وله تأثيرات مهمة في مضاعفة إنتاجية الأفراد في بعض الأدوار التي يقومون بها، ويسهم في حل المشاكل واتخاذ قرارات حكيمة من خلال التأثير على عواطف الأفراد وبالأخص في أوقات الصراع، وعرف الذكاء العاطفي (Mayer et al, 2000, p420) بأنه القدرة على إدراك الذات واستيعاب وفهم عواطف الآخرين والقدرة على تحفيز الآخرين وتنظيم الانفعالات وإدارتها للوصول إلى الهدف المطلوب.

فالذكاء العاطفي يعتبر من متطلبات النجاح والإبداع التنظيمي، ولذلك فقد أخذت المنظمات على عاتقها دعمه من خلال تطوير البرامج والتدريب مما سيكون له أثر ملموس في تحسين الأداء وزيادة الانتماء والإنتاجية على مستوى الأفراد والمنظمة. وانخفاضه يزيد من الشعور السلبي كالخوف

* قسم العلوم الإدارية، كلية الأعمال، جامعة جرش، الأردن. تاريخ استلام البحث 2015/04/30، وتاريخ قبوله 2015/07/30.

نحو الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

ج- تقديم اقتراحات وتوصيات لأصحاب القرار في الجامعات لتعزيز هذه المفاهيم في بيئة العمل.

فرضيات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة اختبار الفرضية التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، وإدارة الذات، وحفز الذات، وإدراك وفهم عواطف الآخرين وإدارة العلاقات الإنسانية) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بإقليم الشمال عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوعي بالذات على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بإقليم الشمال عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الذات على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بإقليم الشمال عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة لحفز الذات على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بإقليم الشمال عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة لإدراك وفهم عواطف الآخرين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بإقليم الشمال عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العلاقات الإنسانية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بإقليم الشمال عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجيبين نحو الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

الدنيا ومطالبها. ومن هنا تحاول هذه الدراسة التعرف على أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :

1. ما مستوى الذكاء العاطفي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال؟

2. ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال؟

3. هل يوجد أثر للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، إدارة الذات، حفز الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين، إدارة العلاقات الإنسانية) على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال؟

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة مكملية للدراسات السابقة وذلك من خلال طرح الباحثين لموضوعين جديدين بدأ الاهتمام بهما بشكل كبير في المنظمات وذلك من خلال تسليط الضوء على تلك المتغيرات وأبعادها والسعي نحو إيجاد آليات تعزز من تطبيقها بنجاح في منظمات الأعمال حيث ستساهم هذه الدراسة في تقديم إضافة علمية جديدة تسهم في تعميق الإطار النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة من خلال الربط بينهما حيث أن سلوك المواطنة يمكن تعزيزه من خلال تعميق مفهوم الذكاء العاطفي بنجاح، حيث سيقوم الباحثان باختبار النموذج المقترح ومن ثم الخروج بتوصيات يمكن أن تستفيد منها إدارة المنظمات في تعزيز مفهومي الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال تضمين هذه المفاهيم في استراتيجيه المنظمة المستقبلية.

أهداف الدراسة:

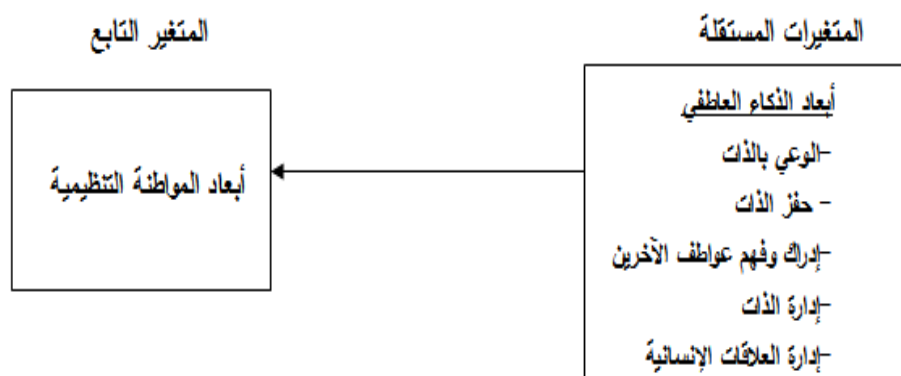
سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده، ومستوى الذكاء العاطفي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.

ب- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.

ت- قياس أثر تطبيق الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.

ث- التعرف على مدى وجود اختلافات في إجابات المستجيبين



الشكل (1)
أنموذج الدراسة المقترح

الجدول (1)
مجتمع وعينة الدراسة

اسم الجامعة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة
جرش	198	43
جدارا	154	34
إربد الأهلية	182	40
عجلون الوطنية	79	18
المجموع	613	135

أولاً: الذكاء العاطفي: يعرف الذكاء العاطفي "بأنه قدرة الفرد على إدراك عواطفه وفهمها وإدراك عواطف الأفراد الآخرين بما يسهل عملية التفكير والقدرة على تنظيم العواطف بما يعزز ويطور النمو الذهني والعاطفي للفرد" (Mayer & Salovey, 1997; pp185-211). وتشتمل أبعاد الذكاء العاطفي التي تم أخذها في الدراسة خمسة أبعاد وهي:

(Goleman; 2006; pp76-81):

1. الوعي بالذات: قدرة إدارة المنظمة على معرفة مشاعر العاملين في وقت حدوثها والقدرة على رصد مشاعرهم من لحظة لأخرى وتوجيهها من أجل أداء أفضل.
2. حفز الذات: أن تعمل إدارة المنظمة على تحريك وتحفيز عواطف العاملين الكامنة وعواطف الآخرين من خلال توليد القدرة على التحدي والإنجاز ومواجهة المخاطر وخلق روح الالتزام والمبادأة.
3. إدراك وفهم عواطف الآخرين: قدرة إدارة المنظمة على فهم شعور الأفراد واحتياجاتهم، وتقديم المساعدة لهم وتطوير قدراتهم، وحل مشاكلهم من خلال امتلاك المهارات الاجتماعية

أنموذج الدراسة ومتغيراته:

بناءً على المراجعة النظرية والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، فقد قام الباحثان بتحديد المتغيرات كما هي مدونة في النموذج الشكل (1): بالنسبة لمتغيرات الأنموذج المتعلقة بالذكاء العاطفي فقد تم الاستعانة بنموذج جولمان لقياس الذكاء العاطفي (Goleman; 2000). أما فيما يتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية فقد تم الاستعانة بنموذج اورجان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية (Organ; 1998).

مجتمع الدراسة وعينتها:

تألف مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال حيث بلغت العينة الكلية (135) عضواً، حيث شكلت هذه العينة ما نسبته (22%)، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والمصالحة للتحليل (120) استبانة أي بنسبة (89%) وهي نسبة مقبولة إحصائياً في مثل هذا النوع من البحوث الميدانية.

التعريفات الإصطلاحية لمتغيرات الدراسة:

2. الجزء الثاني: تألف من (48) فقرة موزعة على (5) محاور للمتغيرات المستقلة ومحور للمتغير التابع:

المحور الأول (الوعي بالذات) وتقيسها الفقرات من (1-6).

المحور الثاني (إدارة الذات) وتقيسها الفقرات من (7-14).

المحور الثالث (تحفيز الذات) تقيسها الفقرات من (15-21).

المحور الرابع (إدراك وفهم عواطف الآخرين) وتقيسها الفقرات من (22-28).

المحور الخامس (إدراك العلاقات الإنسانية) وتقيسها الفقرات من (29-36).

محور المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) وتقيسها الفقرات من (37-45).

تم استخدام المتوسطات الحسابية التي دعمت بالنسب المئوية كمعايير أساسية في التحليل، ويبين الجدول (1) فئة المتوسطات الحسابية والتفسير اللفظي المرتبط بها وذلك حسب مقياس ليكرت الخماسي وقد تم استخدام التدرج الإحصائي التالي لتوزيع المتوسطات الحسابية حسب المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \text{طول الفترة} / \text{عدد الفئات} = 5 / (1-5) = 0.80$$

لذا يصبح توزيع الفئات كما في الجدول (2). وقد تم معاملة قيم الانحراف المعياري المطبقة على مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في هذه الدراسة، كما هو مبين بالجدول (3) وذلك حسبما توصي به الدراسات الإحصائية.

4. إدارة الذات: قيام إدارة المنظمة بتنظيم وقيادة العواطف بشكل فاعل وخاصة العواطف المعرقة للأداء التي تظهر عندما يتعرض الأفراد لضغوطات العمل وهنا يأتي دور القيادات بتوفير جو من الراحة والثقة والاستجابة للتغيرات في عواطف الآخرين نحو بيئة العمل من خلال التخلص من القلق وإعطائهم فرصة لطرح أفكارهم والاستفادة منها في تحسين الأداء المستقبلي.

5. إدارة العلاقات الإنسانية: قدرة إدارة المنظمة على التفاعل مع الآخرين وتكوين علاقات معهم والتأثير عليهم وامتلاك مهارة تطويع عواطفهم من خلال الاتصال الفعال والمساهمة في حل الصراعات والتعاون وتحفيزهم للتغيير من أجل أداء أفضل.

ثانياً: المواطنة التنظيمية (Organizational citizenship): قيام العاملين بمساعدة المنظمة في تعظيم الكفاءة وذلك من خلال قيامهم بواجبات إضافية غير الملزم بها من خلال تأديتها في جو تعاوني طوعياً بإرادتهم وليس إجبارياً (Kjain, 2009; pp87-97). أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبانة كمصدر أساس لجمع المعلومات اللازمة من خلال الإجابة لعينة البحث حيث تكونت من جزأين رئيسيين هما:

1. الجزء الأول: يحتوي على معلومات عامة تتعلق بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

الجدول (2)

فئة المتوسطات الحسابية، التفسير اللفظي والمتوسط الحسابي الذي أعطي له

التفسير اللفظي	فئة المتوسط الحسابي
ضعيف جداً	1.00 لغاية 1.80
ضعيف	1.81 لغاية 2.60
متوسط	2.61 لغاية 3.40
عالي	3.41 لغاية 4.20
عالي جداً	4.21 لغاية 5.00

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

الجدول (3)

فئة الانحراف المعياري

والتفسير اللفظي المرتبط بها

التفسير اللفظي	فئة الانحراف المعياري
ضعيف جداً	0.25 - 0
ضعيف	0.5 - 0.26
متوسط	1.0 - 0.51
عالي	1.50 - 1.01
عالي جداً	2.0 - 1.51

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

الجدول (4)

معامل كرونباخ ألفا للمتغيرات

الرقم	المتغير	معامل كرونباخ ألفا
1	الوعي بالذات	0.8123
2	إدراك الذات	0.7852
3	تحفيز الذات	0.7962
4	إدراك وفهم عواطف الآخرين	0.8314
5	إدارة العلاقات الإنسانية	0.8025
	الأداة ككل	0.7913

صدق الأداء وثباته:

1. **صدق الأداء (Instrument Validity)** حيث يهدف إلى التأكد من أن القياس الذي تم استخدامه يقيس بالفعل ما ينبغي قياسه ويقسم إلى:

أ. **صدق ظاهري (Face Validity)** والذي يؤكد ضرورة اتفاق مجموعة من المختصين بمجال هذه الدراسة على أن المقياس المراد استخدامه سوف يعكس بدقة ما يراد قياسه وأن هذا المقياس أو الاستبانة تناسب المفهوم أو الظاهرة التي يراد قياسها.

ب. **صدق المحتوى (Content Validity)** وهو التأكد من مدى تعبير فقرات الاستبانة عن أبعاد الدراسة، والتأكد من مستوى موثوقية أداة القياس (**Instrument Reliability**) من خلال تقييمها والعمل على تحسينها، ويدل أيضاً على الدرجة التي تعكسها الأداة عند قياس المجال المحدد للمحتوى المراد قياسه (Imory & Cooper, 1991, p.249).

2. **ثبات الأداة:** وهو الحصول على البيانات نفسها إذا أعيدت الدراسة بأداة القياس نفسها، وعلى الأفراد أنفسهم في ظل الظروف نفسها، حيث تم إيجاد معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لإجابات المبحوثين حيث كانت النتيجة عالية

نسبياً وتدل على ثبات الاستبانة وقوة اتساقها الداخلي حيث بلغت قيمة ألفا للأداة ككل (0.7913) والجدول (4) يبين ذلك. الإطار النظري والدراسات السابقة:

لقد حظي مفهوم الذكاء الانفعالي في العقدين الأخيرين من القرن العشرين بأهمية بالغة، فقد تناولته كثير من الدراسات والأبحاث التربوية والنفسية والاجتماعية بالدراسة والبحث، وبعد الكتاب الذي نشره (Mayer & Salovey, 1990) بعنوان الخيال والمعرفة والشخصية أولى المحاولات الفعلية للاهتمام بهذا المفهوم، وأصدر (جولمان، 1995) كتابه الشهير "الذكاء العاطفي" الذي أسهم في بلورة هذا المفهوم وانتشاره، ويشير إلى أن نجاح الفرد في العمل يعتمد بنسبة ثمانين بالمئة على الذكاء العاطفي وهذا يساعد الفرد على التكيف ومواجهة الحياة على التوظيف المتكامل لقدراته العقلية والعاطفية ويشير إلى أن الوصول إلى قمة أداء الفرد ينبع من الاهتمام بالعوامل الداخلية والخارجية لدى الأفراد، ومن أبرز العوامل الداخلية القدرة العاطفية، لأن العواطف تؤثر في طاقاتنا العقلية والبدنية، حيث أن النجاح في العمل يحتاج إلى تعميق مفهوم الذكاء العاطفي لدى الأفراد، والقدرة على تنمية العلاقات الشخصية والمحافظة عليها. واعتبار الذكاء العاطفي بمكوناته وعناصره وسيلة ثالثة،

الآخرين والتعرف على اتجاهاتهم وفهم تلميحاتهم.
ج- **المهارة الاجتماعية (Social Skill)** وهي الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها والقدرة على إيجاد أرضية مشتركة، وبناء التفاهم مع الآخرين والقدرة على حل المشاكل والنزاعات والتفاوض.

2- نموذج (Mayer, Dipaolo & Salovey, 1990, p783) للذكاء العاطفي:

حيث اهتموا بالجوانب اللامعرفية للذكاء، فالذكاء العاطفي عبارة عن مجموعة القدرات التي تفسر اختلاف الأفراد في مستوى إدراك وفهم الانفعالات والعواطف، وبينوا أن الذكاء العاطفي يتضمن خمس قدرات هي:

أ- **معرفة كل إنسان بعواطفه:** فالوعي بالنفس والتعرف على شعور ما وقت حدوثه والقدرة على رصد المشاعر من لحظة لأخرى هو الحجر الأساس في الذكاء العاطفي.

ب- **إدارة العواطف:** التعامل مع المشاعر لتكون مشاعر ملائمة، والقدرة على تهدئة النفس والتخلص من القلق الجامح.

ج- **تحفيز النفس:** أي توجيه العواطف في خدمة هدف ما بحيث يعمل على تحفيز النفس وانتباهاها وعلى التفوق والإبداع.

د- **التعرف على عواطف الآخرين (التقمص العاطفي):** تعتبر مهارة إنسانية لها القدرة على التقاط الإشارات الاجتماعية والاستعداد لأن يتولوا المهمة التي تتطلب رعاية مثل مهن التعليم والتجارة والإدارة.

هـ- **توجيه العلاقات الإنسانية:** إن فن العلاقات بين البشر هو في معظمه مهارة في تطويع عواطف الآخرين، وهذه هي القدرات التي تكمن وراء التمتع بالشعبية والقيادة والفعالية في تكوين الصلات مع الآخرين.

3- نموذج (Bar - on; 2001, p95) للذكاء العاطفي: ركزا (بار-أون) بتحليلهما للذكاء العاطفي على آثاره ونتائجه وأنه ينتمي إلى ميدان الإمكانات العقلية والقدرات العاطفية غير المعرفية، وعرفاه بأنه "تنظيم مكون من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع متطلبات البيئة والضغط، Bar-On, 1999, (p82)، ولقد حدد كل من (بار-أون) سمات الذكاء العاطفي تبعاً لذلك عن طريق مجموعة من القدرات المرتبطة بالمعرفة العاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرتنا الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبات البيئة، وأوضحنا أن الذكاء العاطفي يتكون من خمس كفاءات لا معرفية وهي:

أ. **كفاءات لا معرفية ذاتية (المكونات الشخصية الداخلية):** وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على التعامل

بالإضافة إلى المهارات الفنية والقدرات العقلية (المعرفية) عند التوظيف أو التطوير أو الترقيات، ويساعد العاملين على التعاون بشكل أفضل من ذي قبل وزيادة حوافزهم مما يسهم بالنهاية إلى زيادة الإنتاجية والربحية مقارنة مع المنظمات الأخرى.

وقد عرّفه (George, 2000, P10) بأنه "القدرة على إدراك المشاعر من خلال التفكير وفهم المعرفة العاطفية وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين".

وعرّفه (Cherniss & Goleman, 2001, P85) بأنه "القدرة على إدراك العواطف والتعبير عنها وفهم العواطف واستيعاب دورها في التفكير وتنظيم وإدارة العواطف الذاتية وعواطف الآخرين والتعامل في المواقف الحياتية المختلفة".

وعرّفه (Bourey & miller, 2010, P101) بأنه "القدرة على فهم وتقييم وإدارة عواطفنا وعواطف الآخرين، وحاجة الأفراد إلى معامل الذكاء لكي يتصرفوا بطريقة جيدة. لذلك فالذكاء العاطفي هو الذي يميز القادة البارزين".

وقد عرّفه (Kidwell, 2015, P108-109) بأنه القدرة على فهم عواطف الآخرين وإدارتها بشكل فعال والعمل على تعزيز هذا المفهوم من خلال برامج التدريب حتى يتمكن الأفراد من توجيه عواطفهم بما يخدم أهداف المنظمة.

ويرى الباحثان أن الذكاء العاطفي إدراك لمشاعر وعواطف الآخرين وفهمها واستغلالها في التفكير وتنظيم تلك العواطف في التعامل فيما بينهم من أجل القيام بأعمالهم وسلوكهم إيجابياً.

نماذج الذكاء العاطفي وأبعاده:

1. نموذج (Goleman, 1998, p85) للذكاء العاطفي: يعتمد على سمات شخصية للفرد تشمل القدرات والدوافع الذاتية والنفسية له، وقد قدم خمسة أبعاد للذكاء العاطفي وهي كالاتي:
أ- **الوعي الذاتي (Self-Awareness):** وهو القدرة على التصرف والقدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه هو وكذلك الدوافع وتأثيرها على الآخرين من حوله.

ب- **ضبط الذات (Self-Control):** وهو القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية.

ت- **الدافعية (Motivation):** وهو حب العمل بغض النظر عن الأجور والترقيات والمركز الشخصي ويعتبر الأمل محفز ودافع للأفراد.

ث- **التعاطف (Empathy):** وهو القدرة على تفهم مشاعر وعواطف الآخرين، وكذلك المهارة في التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية والقدرة على إدراك مشاعر

الهدف من دراسة الذكاء العاطفي هو دراسة مدى الارتباط العاطفي للفرد والقدرة على احتوائه وتوافقه مع قيم وأهداف المنظمة، وقد توصلت العديد من الدراسات التي اختبرت العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطن التنظيمية بوجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين كلا المتغيرين كدراسة (الرقاد وابودية، 2012)، ودراسة (أبو تابه، 2012) و (Salarzahi et al, 2011) (Salajeghe, 2014). ويمكن القول بأن المنظمة إذا عززت مفهوم الذكاء العاطفي وسلوك المواطن التنظيمية فإنها تمكن موظفيها من حل مشاكلهم الوظيفية بسهولة لأن ذلك سوف يزيد من كفاءة وفعالية المنظمة ويحقق أهدافها ويعزز القدرة على الإبداع والابتكار وبلورة أفكارهم ومقترحاتهم وتدعيم مشاركتهم في اتخاذ القرار ويدعم شعور تحمل المسؤولية واختبار قدراتهم بما ينصب في مصلحة المنظمة، لذلك على إدارة المنظمة أن تضع الاستراتيجيات لتدعيم سلوك المواطن التنظيمية والذكاء العاطفي لخلق بيئة من التفاعل الاجتماعي لتحسين أداء العمل.

الدراسات السابقة:

أولاً- الدراسات العربية:

هنالك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والمواطنة التنظيمية وفيما يلي عرض لمجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة ومنها:

1- دراسة (أبا زيد، 2010) بعنوان: أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن: هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى التمكين النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في العاصمة والبالغ عددهم (520) موظفاً وكانت عينة الدراسة (328) موظفاً وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود درجة عالية لمستوى التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن متوسط اتجاهات الباحثين نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية كانت أعلى من متوسط اتجاهاتهم نحو التمكين النفسي، وأن هنالك أثراً لتمكين النفس على سلوك المواطنة التنظيمية ولم تظهر النتائج أية فروقات في اتجاهات العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية.

2- دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012) بعنوان: "الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية": هدفت الدراسة إلى معرفة درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية للذكاء العاطفي

مع نفسه بنجاح مثل: الوعي الذاتي والتوكيدية وتقدير الذات وتحقيق الذات والاستقلالية.

ب. **كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص (مكونات العلاقة بين الأشخاص):** وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين مثل: التعاطف، والمسؤولية الاجتماعية والعلاقة بين الأفراد.

ت. **كفاءات ضرورية للقابلية التكيف (مكونات القدرة على التوافق):** وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة، مثل: حل المشاكل وإدراك الواقع والمرونة.

ث. **كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها (إدارة التوتر):** وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط ومقاومة الاندفاع وضبط الذات، مثل: تحمل الضغوط، والتوتر وضبط الاندفاع. ج. **المزاج العام:** وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها بشكل إيجابي، مثل: حالتي السعادة والتفاؤل.

سلوك المواطنة التنظيمية: خلال العقد الماضي بدأ الاهتمام بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة والذي يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء كونه سلوك غير رسمي وغير محدد بتعليمات وقوانين المنظمة وإنما يأتي طواعية من الأفراد أنفسهم، لأن المنظمة التي تتبع التنظيم الرسمي تعتبر هشة وسرعان ما تضعف أمام مواقف الغير (Organ, 1998).

وقد عرّفه (Yen et al, 2008) بأنه الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة، وذلك من خلال قيام الفرد بالمحافظة على تطبيق أنظمة المنظمة والمشاركة الفعالة في اتخاذ القرار ومساعدة زملائه في العمل وتحمل ظروف العمل مهما تكن دون شكوى أو تذمر.

وقد عرّفه (Korkmaz, 2009) بأنه سلوك تحفيزي للعاملين للذهاب إلى أبعد من متطلبات الوظيفة من أجل مساعدة الآخرين في درجة اتساق مصالحهم مع مصالح المنظمة التي يعملون بها لتحقيق رسالة المنظمة.

وقد عرّفه (Kaya, 2015, P600-601) بأنه سلوك فردي فعال ولكنه غير ظاهر ومكتوب في الوصف الوظيفي أو في نظام المكافآت الرسمي في المنظمة، ويتسم بأنه سلوك طوعي واختياري ونابع من داخل الفرد نفسه ويشكل حافزاً للأفراد لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة.

علاقة الذكاء العاطفي بسلوك المواطنة التنظيمية: إن

وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم وقد شملت عينة الدراسة على جميع القادة الأكاديميين في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك وجامعة مؤتة، بواقع (288) قائداً و(773) عضو هيئة تدريس، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية لمهارات الذكاء العاطفي كانت مرتفعة، ويستدل من هذه النتيجة أن القادة الأكاديميين يتمتعون بحس عاطفي مرتفع، وبقدرة عالية على التعرف على شعورهم الشخصي وشعور الآخرين لتحفيزهم، وكذلك يتميزون بقدرة على إدارة عواطفهم بشكل سليم في العلاقات مع الآخرين، وأن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية لسلوك المواطنة التنظيمية جاءت مرتفعة، وأظهرت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسة القادة للذكاء العاطفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

2- دراسة (Korkmaz et al, 2009)

بعنوان: "Relationship organizational Citizenship Behavior with Emotional intelligence" هدفت الدراسة إلى اختبار علاقة سلوك المواطنة التنظيمية مع الذكاء العاطفي للتابعين، وقد تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في المنظمات الحكومية في مدينة اسطنبول في تركيا والبالغ عددهم (385) وقد تم اختيار عينة تكونت من (150) عاملاً، ومن نتائج الدراسة أن الذكاء العاطفي لدى المديرين يمكن أن يحرك بعدين من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهما الإيثار ووعي الضمير. وأن الذكاء العاطفي يعتبر من أهم العوامل وخصائص القائد الفعال، وأنه من المهم للقائد أن يعزز سلوك المواطنة التنظيمية إذا تمكن من تفهم احتياجات تابعيه وتحفيزهم وتوجيههم لإظهار السلوك المرغوب به في المنظمة، ومن التوصيات ضرورة إجراء دورات تدريبية وورش عمل للعاملين الجدد والحاليين لتعريفهم بالذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لتعزيزهم في مجال العمل.

3- دراسة (Salarzahi et al, 2011) بعنوان: "A Survey of Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Iran"

حيث هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية وقد كانت مجتمع الدراسة جميع العاملين في جامعة العلوم الطبية والبالغ عددهم (225) عاملاً وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة تبلغ (122) موظفاً، وقد أشارت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية وقد بينت الدراسة أن بعدي الإيثار والضمير الحي من أكثر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية علاقة مع الذكاء العاطفي، وأن العاملين الذين يكون لديهم مؤشرات عالية بالوعي بالذات قادرون على تحديد قدراتهم وشعورهم بدقة، ومن توصيات الدراسة وضع خطة تدريبية لتعظيم العلاقات الاجتماعية للموظفين مع زملائهم والمشرفين وعملاء المنظمة، ومساعدتهم على حل المشاكل مما يعزز سلوك

وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم وقد شملت عينة الدراسة على جميع القادة الأكاديميين في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك وجامعة مؤتة، بواقع (288) قائداً و(773) عضو هيئة تدريس، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية لمهارات الذكاء العاطفي كانت مرتفعة، ويستدل من هذه النتيجة أن القادة الأكاديميين يتمتعون بحس عاطفي مرتفع، وبقدرة عالية على التعرف على شعورهم الشخصي وشعور الآخرين لتحفيزهم، وكذلك يتميزون بقدرة على إدارة عواطفهم بشكل سليم في العلاقات مع الآخرين، وأن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية لسلوك المواطنة التنظيمية جاءت مرتفعة، وأظهرت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسة القادة للذكاء العاطفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

3-دراسة (أبو تايه، 2012) "أثر العدالة التنظيمية على

سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن": هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين الأردنيين العاملين في مراكز الوزارات الأردنية على اختلاف مسمياتهم الوظيفية وكانت عينة الدراسة (336) عاملاً في مراكز الوزارات حيث أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة، كما أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها. كما بينت النتائج أن إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبر في التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية مقارنة مع الأبعاد الأخرى للعدالة التنظيمية.

ثانياً-الدراسات الأجنبية:

1-دراسة (Modassir & Singh, 2008) بعنوان:

"Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior" حيث هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التحولية وسلوك المواطنة التنظيمية للتابعين، وقد كان مجتمع الدراسة (250) موظفاً في إحدى القطاعات الصناعية في مدينتي (Goa & Daman/India) وقد تم اختيار عينة تكونت من (114) موظفاً، ومن نتائج الدراسة أن الذكاء العاطفي للمديرين يعزز من سلوك المواطنة التنظيمية للتابعين، وأن الذكاء العاطفي للمديرين ذو علاقة ارتباطية موجبة مع بعد وعي الضمير للموظفين عندما يقدر من قبل القادة المديرين، وأن الذكاء العاطفي للمديرين ذو

المواطنة التنظيمية فيما بعد.

4- دراسة (Salajeghe, 2014) بعنوان: "Explaining the

Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior: حيث هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية وقد كان حجم العينة (335) موظفاً من أصل (2610) موظفين يعملون في وكالة الضمان الاجتماعي، في مدينة (Kerman/Iran)، ومن نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية بين جميع أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) وسلوك المواطنة التنظيمية، لأن الموظف قادر على تحديد شعوره ونقاط القوة والضعف التي لديه ويعزز من الولاء التنظيمي، ويمكنه من تحمل المسؤولية وتفهم وجهات نظر زملاءه ويحسن من مستوى الاتصال بينهم وهذا يحفزهم على تخطي الحواجز ويشجع على وجود فرق عمل يسودها التعاون والمودة. ومن التوصيات التي خلصت إليها الدراسة أن على المنظمات في المراحل الأولى من الاستقطاب والتعيين اختيار الأفراد الذي يمتلكون قدرات فكرية ووعي بأبعاد الذكاء العاطفي ثم فيما بعد يتم تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

ملخص الدراسات السابقة:

يتبين من الدراسات السابقة أن معظمها جاءت درجة ممارسات المبحوثين لمهارات الذكاء العاطفي مرتفعة ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسة الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية وتبين أن أكثر بعدين من أبعاد سلوك المواطنة لهما تأثير وعلاقة بالذكاء العاطفي هما بعدي الإيثار والضمير الحي.

إن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: هو اختبار جميع أبعاد الذكاء العاطفي والمتضمنه (الوعي بالذات، وإدارة الذات، وحفز الذات، وإدراك وفهم عواطف الآخرين وإدارة العلاقات الإنسانية) على سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك اختبار إجابات المبحوثين نحو الذكاء العاطفي على المتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على مصادر المعلومات التالية:

1. المصادر الأولية: حيث تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من العينة المبحوثة لهذه الدراسة.
2. المصادر الثانوية: حيث تم الرجوع إلى الدراسات السابقة والمراجع ذات العلاقة التي تناولت معطيات هذه الدراسة.

عرض النتائج وتحليلها:

1. خصائص عينة الدراسة:

يبين الجدول (5) أهم خصائص العينة المبحوثة فيما يخص الخصائص الشخصية والتنظيمية لمفردات عينة الدراسة والمتمثلة في أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة (65%) وأغلبهم من الفئة العمرية (41-50 سنة) تليها الفئة (31-40 سنة) هذا يبين أن معظم أفراد العينة ممن أعمارهم تزيد عن (30) سنة وهذا يعطي انطباعاً بقدرتهم على التعامل مع الذكاء العاطفي وفهم مفرداته بشكل أفضل.

وأما متغير المؤهل العلمي فقد احتلت درجة الدكتوراه المرتبة الأولى بنسبة (78%) يليها الماجستير بنسبة 22%، وهذا المستوى التعليمي يتناسب ويساعد في تفهم أكبر لأثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية واستيعابها بالطريقة السليمة، وبالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فقد احتلت الفئة من (11-15 سنة) النسبة الأعلى تلتها (6-10 سنين) ثم الفئة (16 فأكثر) وأخيراً الفئة الأقل من 5 سنين، وهذا يبين أن معظم أفراد العينة من ذوي الخبرات الطويلة وهذا يساعد على تفهم واستيعاب أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية. وأما المستوى الإداري فإن فئة الإدارة المتوسطة هي الأكثر تمثيلاً تليها الدنيا ثم العليا وهذا يتفق مع طبيعة الهيكل التنظيمي للمنظمات حيث يقل عدد الوظائف كلما ارتفع المستوى الإداري.

2. مناقشة الفقرات:

سعت الدراسة إلى التعرف على آراء المبحوثين حول أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بإقليم الشمال، من خلال ذلك تم التوصل إلى المتوسطات والانحرافات المعيارية وكما يلي:

الجزء الأول: الذكاء العاطفي:

أولاً: الوعي بالذات:

يظهر الجدول (6) النتائج المتعلقة باتجاهات المبحوثين حول الذكاء العاطفي، فقد احتل البند "تساعدني معرفة نقاط قوتي وضعفي على استمرارية التعلم بقصد تطوير الذات" المتوسط الحسابي الأعلى حيث بلغ (4.31)، تلاه البند "شعوري بقيمة قدراتي يجعلني قادراً على اتخاذ قرارات حاسمة" بمتوسط حسابي بلغ (4.05)، فيما جاء البند "أؤمن بالانفتاحية والتغذية الراجعة والتعلم المستمر من التجارب وتطوير الذات" بمتوسط حسابي الأقل حيث بلغ (3.41)، في حين بلغ المتوسط

ثقة أصيلة مع الآخرين" بمتوسط حسابي بلغ (4.01)، فيما جاء بند "تساعدني القدرة على إدارة العواطف المندفعة التركيز بوضوح عندما أواجه ضغوط العمل" حيث المتوسط الحسابي الأقل حيث بلغ (2.14)، وهذا بسبب ضغوط العمل يصبح التشويش العاطفي لعضو هيئة التدريس أكثر، في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.52)، وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.28-0.92) وهي متدنية إلى متوسطة وهذا يدل على التوافق العالي إلى المتوسط بإجابات المبحوثين حول هذه الفقرات.

الحسابي الكلي (3.81)، وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.67-1.06) وهي متوسطة إلى عالية وهذا يدل على التوافق المتوسط إلى المتدني بإجابات المبحوثين حول هذه الفقرات.

ثانياً: إدارة الذات:

يظهر الجدول (7) النتائج المتعلقة باتجاهات المبحوثين حول إدارة الذات، فقد احتل البند "أمتلك القدرة على تحمل المسؤولية، والتنظيم، والحذر في العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية" المتوسط الحسابي الأعلى حيث بلغ (4.16)، تلاه البند "تساعد عملية الحفاظ على معايير النزاهة في بناء

الجدول (5)

الخصائص الشخصية للعينة المبحوثة

النسبة	التكرار	المتغير	
65%	78	ذكور	الجنس
35%	42	إناث	
18%	22	30 سنة فأقل	العمر
30%	36	31-40 سنة	
31%	37	41-50 سنة	
21%	25	50 سنة فأكثر	المؤهل العلمي
22%	26	ماجستير	
78%	94	دكتوراه	سنوات الخبرة
15%	18	5 سنوات فأقل	
26%	31	6-10 سنين	
40%	48	11-15 سنة	
19%	23	16 فأكثر	المستوى الإداري
12%	14	الإدارة العليا	
56%	67	الإدارة المتوسطة	
32%	39	الإدارة الدنيا	

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الوعي بالذات

الرقم	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الرتبة	الأهمية
1	أتحكم بعواطفى التي لها تأثير على توجيه أهدافى.	3.62	0.74	4	متوسطة
2	دائماً أعرف العواطف التي أشعر بها والسبب في ذلك الشعور بالذات.	3.54	0.87	5	متوسطة
3	تساعدني معرفة نقاط قوتي وضعفي على استمرارية التعلم بقصد تطوير الذات.	4.31	0.67	1	عالية
4	أؤمن بالانفتاحية والتغذية الراجعة والتعلم المستمر من التجارب وتطوير الذات	3.41	0.81	6	عالية
5	أمتلك الثقة بالنفس وبقدراتي الذاتية وأمتلك حضوراً	3.86	0.74	3	عالية
6	شعوري بقيمة قدراتي يجعلني قادراً على اتخاذ قرارات حاسمه.	4.05	1.06	2	عالية
	المتوسط الكلي	3.80			

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال إدارة الذات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الرتبة	الأهمية
7	تساعدني القدرة على إدارة العواطف المندفعة التركيز بوضوح عندما أواجه ضغوط العمل.	2.14	0.49	8	متدنية
8	أمتلك القدرة على تنظيم عواطفی وأظهر ردة فعل إيجابية وثابتة في لحظات معينة	3.86	0.84	4	عالية
9	لدي قدرة على التخطيط الجيد والتفكير بوضوح والاستمرار في التركيز تحت أي ضغوطات	3.63	0.92	5	عالية
10	تساعد عملية الحفاظ على معايير النزاهة في بناء ثقة أصيلة مع الآخرين	4.01	0.74	2	عالية
11	أمتلك القدرة على توجيه عواطفی والاعتراف بأخطائي ومواجهة الأعمال الغير أخلاقية للآخرين لتحقيق الأهداف التنظيمية	3.94	0.51	3	عالية
12	أشجع الأفكار الإبداعية من خلال تبني منظور فكري جديد في العمل	3.47	0.47	6	عالية
13	أمتلك القدرة على تحمل المسؤولية والتنظيم والحذر في العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية	4.16	0.28	1	عالية
14	انصف بالمرونة والقدرة على التكيف ومواجهة التغيرات	2.97	0.74	7	متوسطة
	المتوسط الكلي	3.52			

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال تحفيز الذات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابية	الانحرافات المعيارية	الرتبة	الأهمية
15	يساعدني امتلاك دافع الإنجاز على توجيه النتائج بما ينسجم مع أهداف العمل ومعاييرها.	3.91	0.53	3	عالية
16	أرغب بتقديم تضحيات شخصية أو جماعية لتحقيق الأهداف التنظيمية	4.05	0.71	1	عالية
17	كثرة المهام الملقاة على عاتقي تشكل حافزاً نحو تحقيق الأهداف التنظيمية	3.95	0.87	2	عالية
18	يساعدني الالتزام بأهداف الجامعة على تنشيط البحث عن فرص لتحقيق رسالة المنظمة.	2.54	0.69	7	ضعيفة
19	قد أتجاوز الخط الأحمر والتعليمات عندما يكون هنالك ضرورة لإنجاز العمل	2.97	0.41	6	متوسطة
20	لدي القدرة على تحقيق أهداف أكثر مما هو مطلوب أو متوقع مني	3.34	0.79	5	متوسطة
21	يخلق الإصرار في متابعة الأهداف روح المثابرة للوصول إلى الأهداف بالرغم من العقبات التي تعترض الموظفين.	3.65	0.65	4	عالية
	المتوسط الكلي	3.49			

ثالثاً: تحفيز الذات:

يظهر الجدول (8) النتائج المتعلقة باتجاهات الباحثين حول تحفيز الذات، فقد احتل البند "أرغب بتقديم تضحيات شخصية أو جماعية لتحقيق الأهداف التنظيمية" المتوسط الحسابي الأعلى حيث بلغ (4.05)، تلاه البند "كثرة المهام الملقاة على عاتقي تشكل حافزاً نحو تحقيق الأهداف التنظيمية" بمتوسط حسابي بلغ (3.95)، فيما جاء البند "يساعدني الالتزام بأهداف الجامعة على تنشيط البحث عن فرص لتحقيق رسالة المنظمة" المتوسط الحسابي الأقل حيث بلغ (2.54)، في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.49)، وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.41-0.87) وهي متدنية نسبياً وهذا يدل على التوافق العالي بإجابات الباحثين حول هذه الفقرات.

رابعاً: إدراك وفهم عواطف الآخرين:

يظهر الجدول (9) النتائج المتعلقة باتجاهات الباحثين

حول إدراك وفهم عواطف الآخرين، فقد احتل البند "أقدم النصيحة للآخرين وأقوم بتدريبهم وامنحهم أحياناً مهاماً فيها نوعاً من التحدي لتنمية مهاراتهم الشخصية" المتوسط الحسابي الأعلى حيث بلغ (4.06)، تلاه البند "أشعر بحاجات الآخرين من أجل تطوير وتعزيز قدراتهم" بمتوسط حسابي بلغ (3.89)، فيما جاء بند "يعتبر تنويع الثقافات فرصة تساهم في خلق بيئة تمكن الموظفين من التطور داخل المنظمة" المتوسط الحسابي الأقل حيث بلغ (2.68)، في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.44)، وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.34-0.74) وهي متدنية نسبياً وهذا يدل على التوافق العالي بإجابات الباحثين حول هذه الفقرات.

خامساً: إدارة العلاقات الإنسانية:

جاء البند "أمتك المهارات القيادية وقادر على إثارة حماس الآخرين للمشاركة في رؤية المنظمة ورسالتها" المتوسط الحسابي الأقل حيث بلغ (2.68)، في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.37)، وتراوح الانحرافات المعيارية بين (0.17-0.59) ومعظمها متدنية نسبياً وهذا يدل على التوافق العالي بإجابات المبحوثين حول هذه الفقرات.

يظهر الجدول (10) النتائج المتعلقة باتجاهات المبحوثين حول إدارة العلاقات الإنسانية، فقد احتل البند "أسعى إلى الحفاظ على شبكات العلاقات الغير رسمية بشكل واسع النطاق في المنظمة" المتوسط الحسابي الأعلى حيث بلغ (3.94)، تلاه البند "يساعد التناغم بين أعضاء اللجان في المنظمة على الالتزام بالأهداف التنظيمية" بمتوسط حسابي بلغ (3.83)، فيما

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال إدراك وفهم عواطف الآخرين

الرقم	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الرتبة	الأهمية
22	يتيح الإحساس بمشاعر الآخرين الفرصة للاستماع الجيد لوجهات نظرهم والتعاطف معهم.	3.18	0.63	5	عالية
23	لدي القدرة على الانتباه إلى ما توحى إليه عواطف الآخرين من دلالات، واستمع بشكل جيد للآخرين	3.09	0.58	6	متوسطة
24	أقدم المساعدة بناءً على فهم احتياجات الآخرين ومشاعرهم	3.69	0.36	3	عالية
25	يساعد الاهتمام بحاجات الطلبة على البحث عن طرق لتعزيز ولائهم للمنظمة.	3.47	0.74	4	عالية
26	أشعر بحاجات الآخرين من أجل تطوير وتعزيز قدراتهم	3.89	0.26	2	عالية
27	أقدم النصيحة للآخرين وأقوم بتدريبهم وأمنحهم أحياناً مهاماً فيها نوعاً من التحدي لتنمية مهاراتهم الشخصية	4.06	0.49	1	عالية
28	يعتبر تنويع الثقافات فرصة تساهم في خلق بيئة تمكن الموظفين من التطور داخل المنظمة.	2.68	0.34	7	متوسطة
	المتوسط الكلي	3.44			

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال إدارة العلاقات الإنسانية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الرتبة	الأهمية
29	تمكن القدرة على الاتصال مع الآخرين من التعامل مع القضايا الصعبة بسهولة.	3.28	0.59	5	متوسطة
30	أمتك قدرة على الاتصال مع الآخرين والاستماع الجيد لوجهات نظرهم وأبحث عن فهم متبادل وأرحب بمبدأ التشارك بالمعلومات	3.14	0.51	6	متوسطة
31	أمتك المهارات القيادية وقادر على إثارة حماس الآخرين للمشاركة في رؤية المنظمة ورسالتها	2.68	0.17	8	متوسطة
32	أدرك الحاجة للتغيير وأعمل على إزالة الحواجز التي تعترضه وأشجع الآخرين على السعي نحو التغيير	2.91	0.56	7	متوسطة
33	تساهم إدارة النزاعات من خلال التفاوض في التعامل مع أعضاء هيئة التدريس بأسلوب يتسم بالدبلوماسية لمعالجة التوترات داخل العمل	3.47	0.34	4	عالية
34	أسعى إلى الحفاظ على شبكات العلاقات الغير رسمية بشكل واسع النطاق في المنظمة	3.94	0.41	1	عالية
35	يساعد التناغم بين أعضاء اللجان في المنظمة على الالتزام بالأهداف التنظيمية.	3.83	0.34	2	عالية
36	أومن بقدرات الفريق وأشجع روح العمل الجماعي وذلك من خلال تقديم الدعم الكافي له.	3.71	0.58	3	عالية
	المتوسط الكلي	3.37			

الجزء الثاني: المواطنة التنظيمية:

المنظمة وأكون على أتم الاستعداد لطرح مقترحات بناءة للإسهام في تطوير المنظمة" المتوسط الحسابي الأقل حيث بلغ (2.67)، في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.66)، وتراوح الانحرافات المعيارية بين (0.38-1.01) ومعظمها متدنية إلى مرتفعة نسبياً وهذا يدل على التوافق المتوسط بإجابات المبحوثين حول هذه الفقرات.

يظهر الجدول (11) النتائج المتعلقة باتجاهات المبحوثين حول المواطنة التنظيمية، فقد احتل البند "أنتظر بالارتياح أمام الآخرين حتى وإن لم تكن ظروف العمل مناسبة" المتوسط الحسابي الأعلى حيث بلغ (4.17)، تلاه البند "أنتبع كافة لوائح وأنظمة المنظمة بدقة حتى وإن لم يرن أحد" بمتوسط حسابي بلغ (4.07)، فيما جاء البند "أسعى دائماً إلى حضور اجتماعات

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات المواطنة التنظيمية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الرتبة	الأهمية
37	أقوم بمساعدة الآخرين في أداء عملهم دون توقع أي مكافأة.	3.36	0.73	10	عالية
38	تنمي المنظمة قدراتي على مساعدة العاملين الجدد وتدريبهم دون أن يطلب مني ذلك.	3.84	0.67	6	عالية
39	أسارع في تقديم النصيحة للآخرين لمنع حدوث بعض المشاكل المتعلقة بأداء العمل.	3.97	0.94	3	عالية
40	أسعى دائماً إلى حضور اجتماعات المنظمة وأكون على أتم الاستعداد لطرح مقترحات بناءة للإسهام في تطوير المنظمة.	2.67	1.01	12	متوسطة
41	لدي الاستعداد التام لأداء وظائف أكثر مما هو مطلوب مني.	3.17	0.58	11	متوسطة
42	أنتبع كافة لوائح وأنظمة المنظمة بدقة حتى وإن لم يرن أحد.	4.07	0.77	2	عالية
43	أقوم بأعمال إضافية دون انتظار أي أجر لأنني أضع أهداف المنظمة نصب عيني.	3.96	0.38	4	عالية
44	لدي القدرة على تحمل ضغوطات العمل مهما تكن دون تذمر أو شكوى لأحد.	3.73	0.41	8	عالية
45	أنتظر بالارتياح أمام الآخرين حتى وإن لم تكن ظروف العمل مناسبة.	4.17	0.66	1	عالية
46	أسعى إلى التعاون مع الآخرين لخدمة مصالح المنظمة.	3.91	0.78	5	عالية
47	أحافظ على ممتلكات المنظمة كيما أحافظ على ممتلكاتي الخاصة.	3.38	0.91	9	متوسطة
48	أمتلك روح المبادرة لتطوير موارد المنظمة بشكل دائم.	3.74	0.83	7	عالية
	المتوسط الكلي	3.66			

الجدول (12)

اختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير	قيمة اختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test)	الدلالة الاحصائية Sig.
الوعي بالذات	1.186	0.034
إدارة الذات	1.004	0.027
تحفيز الذات	1.024	0.178
إدراك وفهم عواطف الآخرين	1.272	0.048
إدراك العلاقات الإنسانية	1.328	0.068
المواطنة التنظيمية	1.289	0.041

اختبار الفرضيات:

لكل من المتغيرات المستقلة التالية (الوعي بالذات، إدارة الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين) بينما جاءت كل من المتغيرات (تحفيز الذات، إدراك العلاقات الانسانية) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية مما يدل على أن المتغيرات المستقلة (تحفيز الذات، إدراك العلاقات الانسانية) والمتغير التابع (المواطنة التنظيمية) تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution).

2. اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم: وتم ذلك من خلال ما يلي:

أ. اختبار الارتباط الخطي (Multi-collinearity): تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة حيث يجب أن يكون كل متغير مستقل عن المتغيرات الأخرى. وللتأكد من ذلك تم إجراء هذين الاختبارين للتخلص من مشكلة التعدد الخطي مع العلم أنه يجب عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة كانت النتائج المتحصل عليها كما في الجدول (13).

يلاحظ من الجدول (13) أن قيم معامل تضخم التباين لجميع المتغيرات المستقلة أقل من (10) حيث تراوحت القيم بين (1.14-5.12) بينما قيم اختبار معامل التباين المسموح به لجميع المتغيرات المستقلة أكبر من (0.05) وتراوحت بين (0.589-0.761) وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذو أهمية إحصائية بين المتغيرات الإحصائية الواردة بالجدول (13).

يتضمن هذا الجزء النتائج الخاصة باختبار الفرضيات، ولقد اعتمد الباحثان على الإحصاء الاستدلالي الاستنتاجي لبيان تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع تحت مستوى معنوية (0.05) حيث تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لمعرفة إن كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين إدراك العلاقات الانسانية) على المتغير التابع (المواطنة التنظيمية) عند مستوى الدلالة (0.05). وللتحقق من ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار الخطي المتعدد من خلال إجراء بعض الاختبارات القبلية (اختبار الطبيعة لكل متغير مستقل والمتغير التابع واختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم) قبل البدء في تطبيق الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة وكما هو موضح فيما يلي:

1. التحقق من الطبيعة (Normality) للمتغيرات المستقلة: (الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين، إدراك العلاقات الانسانية) وللمتغير التابع (المواطنة التنظيمية) وتم ذلك من خلال استخدام (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) والجدول (12) يبين ذلك.

يلاحظ من الجدول (12) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) للمتغيرات المستقلة (الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين، إدراك العلاقات الانسانية) وللمتغير التابع (المواطنة التنظيمية) كانت أقل من مستوى الدلالة الإحصائية

الجدول (13)

نتائج اختباري: معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به

للمتغيرات المستقلة N=120

المتغير	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance
الوعي بالذات	3.74	0.647
إدارة الذات	4.98	0.589
تحفيز الذات	5.12	0.761
إدراك وفهم عواطف الآخرين	2.47	0.668
إدراك العلاقات الانسانية	1.14	0.597

الجدول (14)

نتائج تحليل التباين^b ANOVA للتحقق من قوة ومعنوية نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد N=120

النموذج	الطريقة المستخدمة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية Sig.
الانحدار الخطي المتعدد ^a	ENTER	Regression	87.622	7	12.517	113.811	*0.000
		Residual	45.021	12	3.751		
		المجموع	132.643	19			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)

a: Constant: (الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين، إدراك العلاقات الانسانية)

b: Dependent Variable: المواطنة التنظيمية

من خلال الجدول (16) يتبين ما يلي:

1. وجود دلالة إحصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالمتغير المستقل (الوعي بالذات) حيث بلغت قيمة (ت=5.674) وبدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة التي تنص على: "يوجد أثر للوعي بالذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال"، وبذلك فإنه توجد معنوية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري المتعلق بمتغير الوعي بالذات والتي بلغت قيمته (0.410) وغير المعياري (0.406)، ويرى الباحثان أن أعضاء الهيئة التدريسية لديهم القدرة على معرفة مشاعر الآخرين وتوجيهها نحو تبني سلوك المواطنة التنظيمية وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Salarzahi et al, 2011) ودراسة (Salajeghe, 2014).

2. عدم وجود دلالة إحصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالمتغير المستقل (إدارة الذات) حيث بلغت قيمة (ت=2.812) وبدلالة إحصائية (0.087) وهي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الصفرية التي تنص على: "لا يوجد أثر لإدارة الذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال"، ويعزي الباحثان ذلك إلى ضعف في قدرة أعضاء الهيئة التدريسية على قيادة عواطف الآخرين وتوفير بيئة العمل المناسبة لطرح الأفكار والاستفادة منها، وهذه النتائج تتفق مع دراسة (الرقاد وأبودية، 2012) وتختلف مع دراسة (Salarzahi et al, 2011) ودراسة (Salajeghe, 2014) ودراسة (Korkmaz et al, 2009).

3. عدم وجود دلالة إحصائية لمعامل معادلة الانحدار

ب. تحليل التباين (ANOVA): وبعد إدخال المتغيرات المستقلة في تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة (ENTER) سيتم معرفة أي من هذه المتغيرات المستقلة لها أثر ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع من خلال تحليل التباين (ANOVA) وكما هو موضح بالجدول (14).

نلاحظ من الجدول (14) أن قيمة ف تساوي (113.811) وبدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) مما يدل على وجود قوة تفسيرية ومعنوية لاستخدام نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة (الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين، إدراك العلاقات الانسانية) والمتغير التابع (المواطنة التنظيمية)، وبهذا يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وبين الجدول (15) ملخص لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

يتبين من الجدول (15) أن قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.913) وأن قيمة R2 لها (0.834) وقيمة معامل التحديد المعدل (0.828) والذي يدل على أن الذكاء العاطفي استطاع أن يفسر (82.8%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (المواطنة التنظيمية)، ويظهر من قيمة اختبار دورين ووتسون البالغة (1.72) وجود علاقة إيجابية مباشرة، وحيث أن مؤشرات الاختبار تشير إلى القيمة المساوية للصفر تبين وجود علاقة إيجابية مباشرة ولغاية القيمة (2) وأن القيمة من (3) إلى (4) تبين وجود علاقة سلبية مباشرة.

ت. إختبار معنوية معاملات (Coefficients): ولمعرفة أي من المتغيرات ذات تأثير على المتغير التابع وذات دلالة إحصائية تم إجراء اختبار معنوية معاملات (Coefficients) معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعيارية (Standardized) وغير المعيارية (Unstandarized) والجدول (16) يبين ذلك.

بمتغير إدراك وفهم عواطف الآخرين والتي بلغت قيمته (0.401) وغير المعياري (0.054)، ويرى الباحثان أن أعضاء الهيئة التدريسية لديهم القدرة على فهم شعور الآخرين وتقديم المساعدة وتطوير قدراتهم لحل المشاكل، وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Salajeghe, 2014) ودراسة (2014) (Salajeghe).

5. وجود دلالة إحصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالمتغير المستقل (إدراك العلاقات الإنسانية) حيث بلغت قيمة (ت=1.087) وبدلالة إحصائية (0.014) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة التي تنص على: "يوجد أثر لإدراك العلاقات الإنسانية على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال"، وبذلك فإنه توجد معنوية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري المتعلق بمتغير إدراك العلاقات الإنسانية والتي بلغت قيمته (0.047) وغير المعياري (0.408)، ويرى الباحثان قدرة أعضاء الهيئة التدريسية على التفاعل مع الآخرين وتطوير عواطفهم من خلال الاتصال الفعال بين العاملين.

الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالمتغير المستقل (تحفيز الذات) حيث بلغت قيمة (ت=0.928) وبدلالة إحصائية (0.380) وهي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الصفرية التي تنص على: "لا يوجد أثر لتحفيز الذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال"، ويعزي الباحثان ذلك إلى عدم توفر القدرة الكاملة في تحفيز وتحريك عواطف الآخرين من خلال الإنجاز ومواجهة المخاطر لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة، وهذه النتائج تتفق مع دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012) ودراسة (Salajeghe, 2014).

4. وجود دلالة إحصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالمتغير المستقل (إدراك وفهم عواطف الآخرين) حيث بلغت قيمة (ت=7.187) وبدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) مما يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة التي تنص على: "يوجد أثر لإدراك وفهم عواطف الآخرين على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال"، وبذلك فإنه توجد معنوية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري المتعلق

الجدول (15)

ملخص لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد N=120

قيمة اختبار دورين-واتسون Durbin- Wadson	التغير في معامل التحديد Change R ²	الخطأ المعياري في التقدير Std. Error of the Estimate	معامل تحديد المعدل Adjusted R ²	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار الخطي المتعدد
1.721	0.834	0.484	0.828	0.834	0.913 ^a	المواطنة التنظيمية

الجدول (16)

معنوية معاملات (Coefficient) معادلة الانحدار الخطي

المتعدد المعيارية (Standardized) وغير المعيارية (Unstandardized) N=120

الدلالة الإحصائية Sig.	قيمة ت	المعيارية		غير المعيارية		نموذج الانحدار الخطي المتعدد
		Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients		
		Beta		Std. Error	B	
0.663	0.242			0.130	0.032	الحد الثابت Constant
0.000	*5.674	0.410		0.060	0.406	الوعي بالذات
0.087	2.812	0.112		0.058	0.104	إدارة الذات
0.380	0.928	0.041		0.056	0.048	تحفيز الذات
0.000	*7.187	0.401		0.059	0.054	إدراك وفهم عواطف الآخرين
0.014	*1.087	0.047		0.048	0.408	إدراك العلاقات الإنسانية

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)

a: Constant: (الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، إدراك وفهم عواطف الآخرين، إدراك العلاقات الانسانية)

b: Dependent Variable: المواطنة التنظيمية

الجدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على الذكاء العاطفي

تبعاً لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي

Sig.	درجة الحرية	قيمة (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	البعد
0.003	330	*3.752	0.95	3.27	78	ذكر	الذكاء العاطفي
0.007	330	*2.485	0.83	2.85	42	أنثى	
0.000	250	*3.854	0.87	3.67	26	ماجستير	
0.002	250	*3.247	0.73	3.25	94	دكتوراه	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

والانحرافات المعيارية واختبار (T) لمجموعتين مستقلتين لتقديرات أفراد العينة على الذكاء العاطفي، ويتبين من الجدول (17) وجود فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطين الحسابيين لتقديرات أفراد العينة على الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى الدلالة وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجيبين نحو الذكاء العاطفي تعزى للمتغير الديمغرافي (المؤهل العلمي).

ج. العمر، سنوات الخبرة والمستوى الإداري:

يتبين من الجدول (18) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الذكاء العاطفي لكل من متغير العمر، وسنوات الخبرة والمستوى الإداري.

ولمعرفة الدلالة الإحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ويتبين من الجدول (19) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقديرات أفراد العينة على الذكاء العاطفي لكل من المتغيرات (العمر وسنوات الخبرة) وعدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية لمتغير (المستوى الإداري) عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجيبين نحو الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالذكاء العاطفي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري)، ومن ثم اختبار (T-test) لمجموعتين مستقلتين على المتوسطات الحسابية لكل من متغير (الجنس، المؤهل العلمي)، وتطبيق تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) على المتوسطات الحسابية للذكاء العاطفي وكما يلي:

أ. متغير الجنس: استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T) لمجموعتين مستقلتين لتقديرات أفراد العينة على الذكاء العاطفي، ويتبين من الجدول (17) وجود فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطين الحسابيين لتقديرات أفراد العينة على الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الجنس حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى الدلالة وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجيبين نحو الذكاء العاطفي تعزى للمتغير الديمغرافي (الجنس).

ب. متغير المؤهل العلمي: استخدمت المتوسطات الحسابية

الجدول (18)

المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على الذكاء العاطفي للمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المستوى الإداري) (N=120)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	البعد
1.01	3.47	22	30 سنة فأقل	العمر
0.84	3.96	36	31-40 سنة	
0.71	4.02	37	41-50 سنة	
0.59	2.94	25	50 سنة فأكثر	
1.12	3.58	18	5 سنوات فأقل	سنوات الخبرة
0.91	2.81	31	6-10 سنين	
0.62	3.62	48	11-15 سنة	
0.87	3.18	23	16 فأكثر	المستوى الإداري
0.83	3.22	14	الإدارة العليا	
0.57	2.76	67	الإدارة المتوسطة	
1.06	3.49	39	الإدارة الدنيا	

الجدول (19)

نتائج تحليل التباين الأحادي للمتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الذكاء العاطفي تبعاً للمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المستوى الإداري) (N=120)

البعد	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	Sig.
الذكاء العاطفي	العمر	بين المجموعات	3	2.291	*7.250	0.03
		داخل المجموعات	116	1.265		
		المجموع	119	146.781		
	سنوات الخبرة	بين المجموعات	3	2.838	*3.741	0.01
		داخل المجموعات	116	1.564		
		المجموع	119	181.383		
	المستوى الإداري	بين المجموعات	3	1.798	4.389	0.07
		داخل المجموعات	116	1.464		
		المجموع	119	174.853		

*: ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

النتائج والتوصيات:

النتائج:

بناءً على التحليل السابق توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

1. وجود أثر للوعي بالذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.
2. عدم وجود أثر لإدارة الذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.
3. عدم وجود أثر لتحفيز الذات على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.
4. وجود أثر لإدراك وفهم عواطف الآخرين على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.
5. وجود أثر لإدراك العلاقات الانسانية على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة/ إقليم الشمال.
6. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة في الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات

الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، العمر وسنوات الخبرة).

7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة في الذكاء العاطفي تعزى للمتغير (المستوى الإداري).

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة توصل الباحثان إلى التوصيات التالية:

1. زيادة قدرة أعضاء الهيئة التدريسية على قيادة عواطف الآخرين وتوفير بيئة العمل المناسبة لطرح الأفكار والاستفادة منها وذلك من خلال تبني منظور فكري جديد يتناسب مع طبيعة العمل وكذلك من خلال الإحساس بمشاعر العاملين والاستماع لهم وفهم احتياجاتهم.
2. زيادة القدرة على تحفيز وتحريك عواطف الآخرين من خلال الإنجاز ومواجهة المخاطر لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات.
- تقديم اقتراحات وتوصيات لأصحاب القرار في الجامعات لتعزيز المفاهيم السابقة في بيئة العمل.

الأكاديميين في الجامعات الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد العشرون، العدد الثاني، ص 737-763.

ابوتايه، ب. (2012)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد

المراجع

- ابا زيد، ر. (2010)، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 24، (2) ص 493-519.
- ابو دية، ع، الرقاد، ه. (2012)، الذكاء العاطفي لدى القادة

- Intelligence. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, (1): 2432–2435
- Mayer, J. D. Salovey, and Caruso, D.R. (2000). Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (ED), *Handbook of intelligence*. Cambridge University Press. 396-420.
- Mayer, J. D. Dipaolo, M., and Salovey, P. (1990). Perceiving the Affective content in Ambiguous Visual Stimuli, *Journal of Personality Assessment*, 50. (2):772-783.
- Mayer, J. D. and Salovey, P. (1997). What is Emotional intelligence?, *Handbook of intelligence*. Cambridge University Press. 60-211.
- Modassir, A. and Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International journal of leadership studies*, 4 (1): 3-21.
- Organ, D. and Ryan, K. (1995). A meta-analytical review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviors, *Personnel Psychology*, 48. 4: 775-800.
- Organ, D. W. (1998). The subtle significance of job satisfaction, *Clinical laboratory management Review*, (4): 94-98.
- Salajeghe, S. (2014). Explaining the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, (3). (11): 765-769
- Salarzahi, H., et.al. (2011). A Survey of Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Iran, *International Business and Management*, 3. (1): 130-135.
- yen, R. Li, Eldon. Y. Niehoff, Brian P. (2008). Do Organizational citizenship behaviors lead to information system success? testing the mediation effects of integration climate and project management, *journal of information & management*, (45). 394–402.
- العشرون، العدد الثاني. ص.145-186.
- Bar, On, R. (2001). Emotional and Social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory, (In Bar – On and Parker, J. (Eds): *The Hand book of Emotional Intelligence*, San Francisco: Jossey – Bass.p20-23.
- Bar-On, R. (1999). Emotional Intelligence and self-Actualization, *Journal of personalty assessment* , (54): 82-97.
- Bourey, R. and Miller, T. (2010). An Empirical of Emotional Intelligence: The Impact on Management Development, *Journal of Management Development*, 32, (4): 101.
- Cherniss, C., and Goleman, D. (2001). *The Emotionally intelligent Workplace*, San Francisco: Jossey-Bass, 85
- George, J. M. (2000). The many Faces of emotional leadership, *Leadership Quarterly*,. 13. (2): 10.
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence; Why it can Matter more than IQ*, New York : Bantam Books. 22-75.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*, New York, Bantam Books. 82-85.
- Goleman, D. (2006). *The Socially intelligent leader, Educational leadership*, 64. (1):76-81.
- Kaya, A. (2015). The Relationship between Spiritual Leadership and Organizational Citizenship Behaviors: A Research on School Principals Behaviors, *Educational Sciences: Theory & Practice*, 2015, 15. (3): 597-606.
- Kidwell, B. (2015). Emotional Ability Training And Mindful Eating, *journal of marketing research*, 52. (1): 105-119.
- kjain, A. (2009). Exploring the Relative Relevance of Organizational Citizenship Behavior and Emotional Intelligence. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35. (1):87-97.
- Korkmaz, T. and Arpacı, E. (2009). Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional

The Impact of (Emotional Intelligence) on The Organizational Citizenship's Behavior From the Perspective of Faculty Members at Private Universities in North Province

* *Mohammed T. Al-Batayneh and Suzan M. O'toum*

ABSTRACT

The study aimed to demonstrate the impact of emotional Intelligence on the organizational citizenship's behavior from the perspective of faculty members working in private universities in North Province as they are the study community. 135 members received a questionnaire, 120 valid for analysis questionnaires have been recovered, presenting a rate of 89%, which is an acceptable ratio statistically wise in a similar field researches. The most prominent finding by researchers was to have a statistically significant effect on members of the faculty at private universities / N.P. for the following elements: Self-awareness, Awareness and understanding of emotions of others, Realization of human relationship on organizational citizenship. The lack of impact on faculty members for private universities / N.P. appears as statistically insignificant of the elements of: Self-management Self-stimulation on organizational citizenship. Regarding these findings, the researchers recommended that (Efforts should be taken place to increase the abilities of faculty members to improve their capabilities to lead the emotions of others and to motivate and mobilizes these emotions).

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Citizenship, self-awareness, stimulate self, self Management, Human Relations, awareness and understanding of the emotions of others, Motivation, North Province (P.N.).

* Department of Administrative Sciences, Jerash University, Jordan. Received on 30/04/2015 and Accepted for Publication on 30/07/2015.