

دور الذكاء العاطفي في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي

"دراسة ميدانية على مديرية الصحة في محافظة طرطوس"

د.نسرين عبد الرحمن*

رايا حسن**

(تاريخ الإيداع ٢١ / ١٠ / ٢٠١٩ . قُبِلَ للنشر في ٩ / ١ / ٢٠٢٠)

□ ملخّص □

يهدف هذا البحث إلى قياس الأثر المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي، وقد أُجريت هذه الدراسة في مديرية الصحة في محافظة طرطوس؛ حيث وُزعت الاستبيانات على عينة عشوائية بسيطة من ٥٠ عاملاً في المديرية. وقد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث قامت الباحثة بالاعتماد على الدراسات والكتب والمراجع لتنمية الإطار النظري للبحث، أما تحليل البيانات فقد استخدمت الباحثة برنامج SPSS لتحليل الاستبيانات التي جُمعت. وقد توصلت الباحثة إلى نتائج مفادها أن مستويات الانتماء التنظيمي وضغوط العمل في المؤسسة قيد الدراسة هي مستويات منخفضة، كما توصلت عن طريق التحليل إلى استنتاج عدم وجود أثر للذكاء العاطفي في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي.

* أستاذ مساعد- قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة طرطوس
** طالبة دراسات عليا (ماجستير)- قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة طرطوس

**The role of emotional intelligence in the relationship
between job stress and organizational commitment
" A field study on employees of Health Directorate in the
province of Tartous"**

Nisreen Abd Al-Rahmaan*

Raya Hassan**

(Received 21 / 10 / 2019 . Accepted 9 / 1 / 2020)

□ ABSTRACT □

This research aims to measure the inside impact of Emotional Intelligence on the relationship between Job Stress and Organisation Commitment and this study was completed in the Directorate of Health in Tartus Governate where 50 questionnaires were .distributed to a random samples of 50 employees at the Director
Researcher has adopted a descriptive method and analytical approach by using previous studies, books and references to develop a theoretical framework for search. The researcher used spss to analysis data and questionnaires that were collected and the results were that the level of organizational commitment and job stress were low in the organization under study and also found that the role of Emotional Intelligence wasn't exist in the relationship between job stress and of organizational commitment

مقدمة

مع بداية القرن الجديد، هنالك تحديات كبيرة تواجه المنظمات، وتعدّ نتيجة للتطور والتعقيد في العمل، والموظفون الذين يعملون في المنظمات يواجهون تحديات مختلفة ومشاكل من الصعب التحكم بها، وقد تتطلب موارد كبيرة؛ ومن أهم هذه المشكلات ضغط العمل الذي تنتج عنه أعراض نفسية وسلبية تتطور بين الموظفين، وتؤثر في أدائهم وإنتاجيتهم.

وفي ظل التطورات الكبيرة في مفهوم الأعمال، وظهور مفاهيم جديدة عززت أهمية المورد البشري ودوره الكبير في نجاح المنظمات؛ إذ سعت المنظمات والشركات إلى تعزيز الدور الكبير للموظف؛ فالشركات حالياً تسعى دائماً إلى رفع إنتاجية عمالها، وكذلك رفع مستوى ارتباط هؤلاء العمال بمنظماتهم، وخاصة العمالة الماهرة التي تشكل إضافة حقيقية للمنظمة؛ فهي تسعى أولاً إلى جعل العامل يرتبط بالشركة، وإلى جعله يقدم ولاءه وانتماءه لهذه المنظمة ثانياً.

❖ مشكلة البحث:

إن الانتماء التنظيمي واحد من المواضيع التي أثارها كثير من الأبحاث، حيث إن الموظفين الذين يرتبطون بالمنظمة يساهمون إسهاماً كبيراً في رفع إنتاجيتها وتحسين أدائها، وكذلك فعاليتها التنظيمية (Guleryuz et al, 2008). كما أن الانتماء التنظيمي يسهم إسهاماً كبيراً في رفع جودة الخدمة المقدمة من قبل العاملين، وكذلك فإن ضعف معدلات الانتماء التنظيمي في المنظمات يسهم إسهاماً كبيراً في رفع معدلات دوران العمل، كما أن ارتفاع نسبة الغياب بين العاملين والتأخر يساهم في خفض أداء العاملين، وهذا يؤثر تأثيراً نسبياً في الأداء (Lum et al, 1998). ووفقاً لـ (McNeese-Smith, 2001) فإن الضعف في الانتماء التنظيمي لدى الممرضات قد يؤدي إلى خلق صراعات مع الحاجات الشخصية وحاجات العائلة، وكذلك ضعف في التعلم وفي التقدير، كما أنه يسبب ضغطاً في العمل، وكذلك يسبب عبئاً زائداً من العمل، وعلاقات غير جيدة بالزملاء في العمل كما أنه يؤدي إلى سلوكيات غير مرغوبة في العمل.

ويأتي هذا البحث استكمالاً للدراسات السابقة، حيث ستقوم الباحثة بإضافة متغير جديد إلى العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي؛ وهو الذكاء العاطفي، في محاولة لمعرفة أثره في العلاقة بين المتغيرين، وستجرى الدراسة في مديرية الصحة في محافظة طرطوس. وتتمثل مشكلة البحث بالإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما هي مستويات الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مديرية الصحة في طرطوس؟
٢. ما تأثير مصادر ضغوط العمل في الانتماء التنظيمي في مديرية الصحة في طرطوس؟
٣. ما هو الأثر الذي يحدثه الذكاء العاطفي كمتغير معدل في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي؟

الدراسات السابقة:

١. دراسة (Aravinthan, 2013)

"Occupational stress and organizational commitment in Private Banks: A Sri Lankan Experience"

"ضغوط العمل والانتماء التنظيمي في البنوك الخاصة في سيرلانكا"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الانتماء التنظيمي، وقد أُجريت الدراسة على عينة من ٢٩١ موظفا يعملون في البنوك الخاصة. أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك ارتباطاً معنوياً موجباً بين الانتماء التنظيمي ومكونات ضغوط العمل الوظيفي. وإن كلاً من الممارسات الإدارية، تطور المهام، الضغط الاجتماعي باستثناء بيئة العمل، يوجد ارتباط بينها وبين البعد المستمر للانتماء التنظيمي. وإن تحليل الانحدار أظهر أن ضغوط العمل تحدد ما نسبته ٣٣,٨% من الانتماء التنظيمي.

٢. دراسة (Antony, 2013) بعنوان:

"The influence of emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior"

"تأثير الذكاء العاطفي في الانتماء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية" دراسة على المديرين العاملين في شركات الاتصالات في الهند أُجريت هذه الدراسة على ١١٥ مديراً تنفيذياً في شركات الاتصال الهندية، وقد هدفت إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي في الانتماء التنظيمي والمواطنة التنظيمية، واستُخدمت مقاييس معتمدة لقياس متغيرات الدراسة. أظهرت هذه الدراسة:

٣. رسالة ماجستير بعنوان:

أن المديرين لديهم مستوى منخفض من الذكاء العاطفي، والانتماء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي. وهناك ارتباط موجب بين كل من الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية. إن المستوى المرتفع من الذكاء العاطفي للأفراد سوف يعزز سلوك الانتماء التنظيمي والمواطنة التنظيمية.

"The impact of Emotional Intelligence on the employee's organizational commitment in highly competitive environments" (Negoescu, 2012)

"دور الذكاء العاطفي في الانتماء التنظيمي للمنظمات ذات البيئة التنافسية العالية" وهدفت هذه الرسالة إلى توصيف العلاقة بين الذكاء العاطفي للقياديين وأثره في الانتماء التنظيمي للموظفين في المنظمات التي تعمل ضمن بيئات تنافسية عالية. وقد تضمنت عينة الدراسة ٤٦ مستجيباً ممن يعملون في صناعة الخدمة المصرفية، وخاصة البنوك التي يتصف موظفوها بتعرضهم لتحديات مختلفة. نتائج هذه الدراسة:

- الذكاء العاطفي يساهم في التنبؤ بسلوك وردات الفعل في البيئات التنافسية ذات التغيير المرتفع.
 - الأشخاص الذين لديهم مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي يستطيعون التغلب على المشاكل في هكذا نوع من البيئات.
 - إن المنظمات عليها أن تعزز الذكاء العاطفي للأشخاص لأن ذلك يساهم في رفع الأداء.
٤. بحث بعنوان:

" The effect of training of interpersonal skills of Emotional intelligence on job satisfaction and organization commitment in employees of industrial companies " (Naderi et al 2010)

- أثر تدريب المهارات الشخصية للذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي للموظفين في شركات الصناعة.

• هدفت هذه الرسالة إلى تبيان أثر تنمية مهارات الذكاء العاطفي على كل من الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي، وقد استُخدم المنهج التجريبي (اختبارات قبل وبعد) على مجموعتين ضابطة وتجريبية لمدة ستة أسابيع، وقد شملت العينة ٣٢ موظفاً اختبروا عشوائياً؛ وأظهرت النتائج أن تنمية مهارات الذكاء العاطفي يؤثر على كل من الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي.

• كما أن انخفاض معدلات الرضا والانتماء التنظيمي قد يعود بشكل كبير إلى تناقص مهارات الأفراد من الذكاء العاطفي؛ بالتالي إن تنمية هذه المهارات قد يحسن من معدل الرضا الوظيفي.

• كما أن الأفراد الذين يمتلكون معدلاً مرتفعاً من الذكاء العاطفي، والرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي هم أفضل إنتاجاً من غيرهم، وهم يستمتعون بأعمالهم ويحاولون دائماً تطوير علاقاتهم في العمل، وهذا بدوره يؤثر في المنظمة. وهذه النتائج قد جاءت مشابهة لكثير من الأبحاث السابقة في عدة بيانات عمل مختلفة.

٥. دراسة (Guleryuz et al,2008) بعنوان:

"The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurse"

"التأثير المتوسط للرضا الوظيفي على العلاقة بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي والتأثير الوسيط للرضا الوظيفي، وقد أجريت الدراسة على عينة من ٥٥٠ ممرضة يعملن في أقسام مختلفة، وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة إلى أن:

- الذكاء العاطفي لديه تأثير معنوي موجب بوجود الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي.
 - توجد علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي.
 - لا توجد علاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي في كل من الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي.
 - يرتبط رضا العمل ب الذكاء العاطفي (إدارة العواطف واستخدام العواطف) إلا أنه لا يرتبط ب (تقدير عواطف الآخرين)، كما أن كل من الانتماء التنظيمي ورضا العمل لا يرتبط ب (تقدير العواطف الذاتية).
٦. دراسة بعنوان:

" Emotional intelligence and Job stressors of nurses in emergency and inpatient centers" (Golman t.Susana,2012)

" الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في قسم الإسعاف ومراكز المرضى"

- حيث إن هدف هذه الدراسة هو تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والذكاء العاطفي للممرضات، وذلك بالمقارنة بين الممرضات في قسم الإسعاف وقسم خدمة المرضى؛ وقد شملت عينة الدراسة ٩٠٠ ممرضة من العاملين في مشافي الولايات المتحدة الأمريكية (١٣٠ ممرضة في قسم الإسعاف و٧٧٠ ممرضة في أقسام العناية بالمرضى). ومن النتائج التي وصلت إليها الدراسة هي أن هناك علاقة معنوية بين ضغوط العمل والذكاء العاطفي للممرضات في قسم الإسعاف، كما أن معدل الضغوطات لدى الممرضات سيتغير إذا تغير معدل الذكاء العاطفي.
- كما أوصت الدراسة بضرورة العمل على تنمية مهارات الذكاء العاطفي لأن ذلك سيسهم إسهاماً كبيراً في تقليص الضغوطات التي تتعرض لها الممرضات.

• وكذلك بحكم تعامل الممرضات وتواصلهن بشكل مباشر مع المرضى في المراكز، فمن الضروري أن تتصف الممرضات في مراكز خدمة المرضى بمعدل مرتفع من EI، بينما لا تتطلب هذه المهارة للممرضات العاملات في قسم الإسعاف.

٧. بحث بعنوان:

"The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance" (Khan et al,2010)

"أثر الانتماء التنظيمي في أداء العمل "

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر الانتماء التنظيمي في أداء العمل، لعينة شملت ١٥٣ موظفا يعملون في القطاعين الحكومي والخاص؛ حيث إن أهم النتائج التي توصلت إليها الرسالة هي أن الموظفين في القطاعات الخاصة لديهم إحساس عالى بالانتماء التنظيمي وبالأداء، أكثر من الموظفين في القطاع الحكومي، كما أن هنالك علاقة إيجابية بين الانتماء التنظيمي وأداء العمل، ويعد البعد المعياري الأكثر ارتباطا بالأداء. كما أوصت الدراسة المنظمات التي تعاني من مشاكل في الأداء بأن الحل يكون برفع أداء العاملين عن طريق زيادة انتمائهم التنظيمي.

٨. دراسة (Karami et al,2014) بعنوان:

" The influence of role overload,role conflict and role ambiguity on occupational stress among nurses is selected Iranian "

"تأثير متغيرات ضغوط العمل في ضغوط العمل الوظيفية بين الممرضات في مشافي إيرانية مختارة" أجريت هذه الدراسة على عينة من ١٣٥ ممرضة من العاملات في أقسام الجراحة وأقسام الإسعاف، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معدل الضغط لدى الممرضات هو معدل مرتفع وأن كلا من غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور يحدد ما نسبته ٣٧% من ضغوط العمل وكذلك إن متغير صراع الدور هو الأكثر ارتباطا بضغط العمل.

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة نستطيع أن نوجز أهم الاختلافات عن دراستنا الحالية:

- الاختلاف في الحدود الزمانية والمكانية بين بحثنا الحالي والأبحاث السابقة.
- بعض الدراسات السابقة تشابهت مع دراستنا الحالية من حيث مشكلة البحث.
- بعض الدراسات اعتبرت الذكاء العاطفي متغيراً مستقلاً.
- دراسة (Guleryuz et al,2008) اعتبرت الرضا الوظيفي متغيراً داخلاً في العلاقة بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي.
- اختلفت الدراسات السابقة عن دراستنا الحالية من حيث مجال التطبيق والعينة المقصودة.
- دراسة (Nadri et all,2010) اختلفت من حيث المنهج؛ حيث اعتمدت على المنهج التجريبي (مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية) بينما تعتمد دراستنا على المنهج الوصفي.
- دراسة (Susan,2012) كانت عبارة عن دراسة مقارنة بين عينة من الممرضات يعملن في قسمين مختلفين بينما تشمل عينة دراستنا الحالية كافة العاملين والموظفين في المشافي الخاصة.

- دراسة (khan et all,2010) اختلفت من حيث المتغيرات التابعة والمستقلة؛ إذ إن الدراسة اعتبرت الانتماء التنظيمي متغيراً مستقلاً ودرست أثره في أداء العمل، بينما تعدّ دراستنا الحالية الانتماء التنظيمي متغيراً تابعاً لضغوط العمل.
- تشابهت دراسة (Antony,2013) مع دراستنا من حيث متغير مستقل واحد (الانتماء التنظيمي)، إلا أنها اختلفت من حيث مجال التطبيق.
- دراسة (Negouscu,2012) تشابهت من حيث المشكلة، إلا أنها اختلفت من حيث عينة الدراسة، كما أنها اعتبرت الذكاء العاطفي متغيراً مستقلاً.

❖ أهمية الدراسة

أولاً الأهمية العلمية

١. تناول البحث موضوعاً مهماً هو الانتماء التنظيمي، حيث إن كل المنظمات تحاول رفع مستوى الانتماء التنظيمي لدى موظفيها.
٢. يأتي البحث استكمالاً للدراسات السابقة؛ إذ يعدّ من الأبحاث القليلة التي درست أثر الذكاء العاطفي بوصفه متغيراً معدلاً في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي، ضمن حدود الأبحاث العربية التي اطلع عليها الباحث.
٣. كما أن البحث يأتي للتأكيد على الجوانب النفسية واستخدامها بشكل فعال في المنظمات، حيث إن الدراسات السابقة أكدت على أهمية الذكاء العاطفي للقيادات والعاملين لدوره الكبير في التغلب على المشكلات والضغوط.
٤. إن الضغوط في العمل تعدّ سمة بارزة حالياً نتيجة التطور الكبير في أساليب العمل.

ثانياً: الأهمية العملية:

١. تناول البحث قطاعاً مهماً من مكونات القطاع الخدمي في سورية عامة وطرطوس خاصة؛ حيث يعدّ قطاع المستشفيات من القطاعات التي تتميز بمستوى عالٍ من ضغوط العمل.
٢. أهمية موضوع الانتماء التنظيمي بأبعاده الثلاثة؛ حيث إن المنظمات من خلال وجود معدل عالٍ من الانتماء، يكون لديها معدل عالٍ من الإنتاجية والفعالية.
٣. الأهمية الكبيرة للذكاء العاطفي في مقاومة ضغوط العمل ورفع الأداء؛ حيث إن المنظمات تسعى لأن يكون لديها مستوى مرتفع من الوعي لدى العاملين، وكذلك أن يكون لديها موظفون قادرين على إدارة عواطفهم.

❖ أهداف البحث:

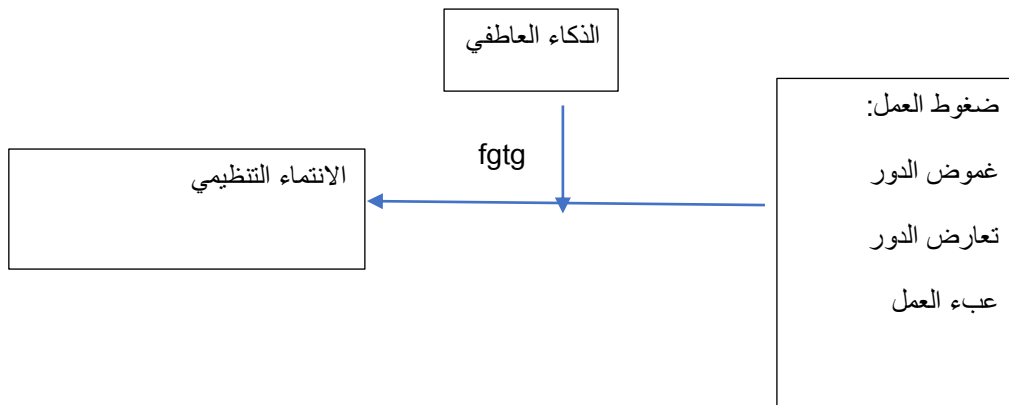
١. التعرف إلى مستويات كل من الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي والذكاء العاطفي لدى العاملين في قطاع المستشفيات الخاصة في محافظة طرطوس.
٢. تسليط الضوء على الدراسات السابقة والكتابات النظرية والنظريات في مصطلحات البحث، وتبيان ماهية كل من (ضغوط العمل والانتماء التنظيمي والذكاء العاطفي)، وتطور هذه المفاهيم عبر الفكر الإداري وتأثيرها في منظمات الأعمال حالياً.

٣. اكتشاف العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية والانتماء التنظيمي بأبعاده الثلاثة.
٤. اكتشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي بأبعاده الثلاثة.
٥. اكتشاف العلاقة بين كل من ضغوط العمل والانتماء التنظيمي بوجود الذكاء العاطفي كمتغير معدل.
٦. تقديم مقترحات من شأنها رفع مستويات الانتماء التنظيمي.

حدود البحث:

- الحدود الزمانية: المدة الزمانية هي الشهر السادس من حزيران ٢٠١٨.
- الحدود المكانية: مديرية الصحة في محافظة طرطوس.
- الحدود العلمية: دراسة أثر الذكاء العاطفي في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي.
- مجتمع البحث وعينته:
- يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في مديرية الصحة في محافظة طرطوس.
- أما عينة البحث فهي عينة عشوائية بسيطة من العاملين في مديرية الصحة في محافظة طرطوس.
- حيث سيجري توصيف عينة البحث وفق الخصائص والسمات الشخصية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان العمل).

متغيرات البحث:



فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسة الأولى:
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي. ويتفرع عن هذه الفرضية:
- (١) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والانتماء التنظيمي.
 - (٢) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعارض الدور والانتماء التنظيمي.
 - (٣) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والانتماء التنظيمي.
- الفرضية الرئيسة الثانية:
- لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي.
- الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والذكاء العاطفي.

الفرضية الرئيسية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية للذكاء العاطفي بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي.

❖ منهجية البحث

سيجري الاعتماد على المنهج الوصفي، ولدينا نوعان من البيانات:

البيانات الثانوية: لوصف الظاهرة المدروسة اعتماداً على الكتب والمراجع والأبحاث والدوريات السابقة والمقالات العلمية المنشورة في مجلات علمية محكمة، وكذلك الاعتماد على بعض المقالات والمنشورات الموجودة على الإنترنت. البيانات الأولية: المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية، من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، التي صممت خصيصاً لهذا الغرض.

المنهج التحليلي وذلك باستخدام برنامج SPSS من خلال:

(١) الإحصاءات الوصفية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي، يستخدم هذا الأمر

بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.

(١) إيجاد مصفوفة الارتباط الداخلية للمتغيرات الثلاثة.

(٢) استخدام الانحدار المتعدد ل:

• إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي.

• إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل والذكاء العاطفي.

• إيجاد العلاقة بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي.

(٣) إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي بوجود الذكاء العاطفي كمتغير معدل.

(٤) استخدام الانحدار الهرمي لوصف مدى تأثير كل من الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي

على التنبؤ بضغط العمل للأفراد.

❖ جمع البيانات

استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

١. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

٢. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث سيلجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، والتي صممت لتتلاءم مع أغراض البحث، وتستوفي المتغيرات التي وضعها.

أداة الدراسة:

جرى اعداد استبانة حول دور الذكاء العاطفي في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي، وقد تكونت من

ثلاثة أقسام رئيسة:

القسم الأول: يقيس متغيرات ضغوط العمل، ويتألف من ثلاث فقرات رئيسية: تقيس الفقرة الأولى غموض الدور وتتألف من خمس عبارات، وتقيس الفقرة الثانية صراع الدور وتتألف من خمس عبارات، أما الفقرة الثالثة فتقيس عبء العمل وتتألف من خمس عبارات.

القسم الثاني: يقيس الذكاء العاطفي ويتألف من أربع عبارات. جرى الاعتماد على بعد واحد من الذكاء العاطفي وهو إدارة العواطف وفقاً لجولمان (Goleman, 1995).

ويقيس القسم الثالث الانتماء التنظيمي يتألف من ٩ عبارات. وجرى الاعتماد على دراسة (Measures of job satisfaction organization commitment, mental health and job related well being, 2008)

وقد استُخدم مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، بحسب الجدول الآتي:

جدول (١): درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة نفسها لو أُعيد توزيعها أكثر من مرة تحت الظروف والشروط نفسها، أو بعبارة أخرى يعني ثبات الاستبانة الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو جرى توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، خلال مدة زمنية معينة.

وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقتين:

معادل الفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدمت الباحثة معامل الثبات لقياس ارتباط عبارات الدراسة وكانت النتائج كما يأتي:

جدول (٢): Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,743	28

وفق الجدول نلاحظ أن معامل كرونباخ الفا أكبر من ٠,٦٠ وفق (Sekarean, 2003)؛ أي أن عبارات الدراسة مرتبطة ببعضها ارتباطاً وثيقاً.

كما استخدمت الباحثة معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول (٣) يوضح ثبات الاستبانة

المجال	معامل الفا كرونباخ (الثبات)
صراع الدور	0,797
غموض الدور	0,756
عبء العمل	0,711

0,723	الذكاء العاطفي
0,745	الانتماء التنظيمي
0,821	جميع مجالات الاستبانة معا

طريقة التصفية الجزئية: حيث تمت تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم حُسب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية.

جدول (٤) التصفية الجزئية لفقرات الاستبيان

القسم	القسم الأول	القسم الثاني
عدد الأسئلة	١٤	١٤
معامل ارتباط كرونباخ الفا	0,678	0,679

الجانب النظري:

ضغوط العمل:

يعرّف بارون ضغوط العمل بأنها: استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية الفردية، أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد (بارون، ٢٠٠٩).

مصادر الضغوط الوظيفية:

تعددت الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة في وصف مصادر الضغوط الوظيفية، وقد اقتصرّت الدراسة الحالية على ثلاثة مفاهيم فقط؛ متمثلة بصراع الدور وغموض الدور وعبء العمل؛ لما لهذه المتغيرات من تأثير كبير في بيئة العمل.

صراع الدور:

يعني: التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص؛ مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط. ويعطي هيجان عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر الآتية (هيجان، ١٩٨):

- تعارض أولويات مطالب العمل.
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.
- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها (هيجان، ١٩٨)

غموض الدور وتعدد: يقصد بغموض الدور: نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد، أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها ضمن حدود صلاحيتهم وسلطاتهم أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقعة؛ مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة (Dua, 1994).

عبء العمل:

ويقصد به: عبء الدور إما بالزيادة وإما بالنقصان. فزيادة عبء الدور تعني قيام الموظف بالمهام التي يستطيع إنجازها في الوقت المتاح له، إضافة إلى ما يتحمله. أو أن يعمل في وظيفة غير وظيفته الأساسية، والتي ال وبالتالي يعمل وقتاً يتناسب مع مؤهلاته، وقدراته ومهارته. أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن العمل الموكل للموظف قليل ولا يتناسب مع طاقاته وإهتماماته، مما يجعل العامل يفتقر إلى الشعور بأهمية العمل، والملل والعزلة في العمل، وهذا ما يزيد من معدلات التأخر في العمل والغياب عنه لدى العامل.

تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته يعدّ مصدراً من مصادر الضغوط، وقد تكون زيادة الأعباء load Over من الناحية الكمية، حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة. كما أن تحميل الفرد أقل مما يجب من أعمال يعدّ من مصادر الضغوط (Frese,2007).

إن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته، وهناك من أضاف الى تلك العوامل عوامل أخرى تسبب الضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم، مشاكل الخضوع للسلطة، اختلال في علاقات العمل، التنافس على الموارد (Frese,2007).

الانتماء التنظيمي:

هنالك تعريفات عديدة حول الانتماء التنظيمي، وهي تتغير وفق تغير الظروف المحيطة، وكذلك تختلف باختلاف الفترة الزمنية التي أُجريت دراسة الظاهرة فيها.

يعرف كل من بورتر وزملائه الانتماء التنظيمي على أنه: "إيمان قوي بقبول أهداف المنظمة والقيم التنظيمية، والميل من أجل بذل جهد كبير في المنظمة لأجل البقاء فيها" (Porter,Steer,Modoy 1974).

مداخل الانتماء التنظيمي:

- مدخل التبادل وفق بيكر:

حدد هاورد بيكر الانتماء باستخدام ما يعرف بنظرية side –bet؛ وهو من المداخل الأولى لتطوير واستيعاب وفهم ماهية الانتماء، والمتمثل بعلاقة الفرد بالمنظمة. ووفقاً لهذه النظرية أو المدخل فإن انتماء الموظف يعزى إلى الاستثمارات التي يمتلكونها، والتي تكون مخفية، وغالباً ما تكون السبب في بقاء الموظف مع منظمته، كما أن مصطلح side – bet يشير إلى تراكم الاستثمارات المخفية بواسطة الأفراد والتي سوف تشكل خسارة للفرد الموظف إذا قرر مغادرة المنظمة.

وقد أكد بيكر أنه عبر فترة من الزمن سوف تحدث تكاليف حقيقية، وتصبح أكثر صعوبة للأشخاص من أجل الانتقال أو الانفصال عن المنظمة، وهذه التكاليف تتمثل في خسارة عضوية المنظمة والنشاطات والانسحاب من فرق العمل... إلخ. (Becker,1960)

ووفق بيكر فإن تهديد خسارة هذه المميزات، إلى جانب ضعف وجود بدائل متاحة يدفع الشخص للانتماء للمنظمة. كما أن هذا المدخل يرى ارتباطاً وثيقاً بين عملية الانتماء وعملية دوران العمل، وفي الواقع يعد الانتماء التنظيمي عاملاً مهماً في تفسير دوران العمل.

- مدخل Orailly,Chatman:

بنى الباحثان نموذجهما اعتماداً على تصورهما أنه إشكالية تحدث في بحوث الانتماء، وهي السبب في التفريق بين سوابق الانتماء ونتائجه من جهة، والأساس النفسي المرافق من جهة أخرى. كما حددا الانتماء التنظيمي بحالة" تعلق نفسي يشعر بها الفرد تجاه المنظمة، ويعكس فيها الدرجة التي يستطيع بها الفرد تبني خصائص ووجهات نظر المنظمة". (O'Reilly & Chatman 1986,p. 493.) كما ان الباحثين قد وضعوا فرق واضح بين مفهوم الانتماء الفعال والانتماء كحالة تعلق نفسي حيث إن الانتماء الفعال يشير إلى العلاقة القائمة على التبادل أما التعلق النفسي هو مفهوم أعمق من ذلك (Weibo, Kaur & Jun 2010, 14.) وافترض الباحثان أن العلاقة بين الموظف ومنظمته يمكن أن تأخذ ثلاثة أشكال. (O'Reilly & Chatman, 1986) هي: الامتثال والانقياد، كذلك الثقة القائمة على الانتماء، وأخيراً الاندماج.

• مدخل Mayer,Allen:

وقد اعتبر ماير وألين أن هذه العوامل الثلاثة ينظر إليها كمكونات مميزة، وليست كأنواع من الانتماء الموقفي؛ حيث إن هذه الحالات النفسية تكون درجاتها متفاوتة بين الموظفين؛ فمثلاً قد يشعر الموظف بحاجة تجبره على البقاء في المنظمة ولكن هل لديه الرغبة في البقاء فيها، وأيضاً قد يشعر الموظف برغبة قوية في البقاء في المنظمة ولكن هل لديه حاجة لذلك، وهذا ما ينعكس على حالته النفسية (Mayer, Allen, 1993). المكونات الثلاثة لهذا النموذج هي:

١. الانتماء العاطفي **Affective Commitment**: يشير إلى علاقة الموظف وارتباطه مع المنظمة، وهو يمثل التعلق العاطفي بالمنظمة. ووفق ماير وألين فإن "مستوى عالياً من الانتماء العاطفي يعني ذلك أن الموظف يريد البقاء في المنظمة" (Allen & Meyer 1990, 1-3) وهذا البعد يتضمن الشعور بالولاء والسعادة تجاه المنظمة.
١. الانتماء المستمر **Continuance Commitment**: يمثل التكاليف التي يتحملها الفرد نتيجة مغادرة المنظمة. وفق ماير وألين "إذا كان الموظف يمتلك مستوى عالياً من الانتماء المستمر سوف يبقى في المنظمة لأنه يحتاج لذلك" (Allen & Meyer 1990, 1-3)
٢. الانتماء المعياري: وهو يتطابق مع الشعور بالمسؤولية لمواصلة العمل، ووفق ماير وألين: "مستوى عال من الانتماء المعياري يعني أن الموظفين يريدون البقاء لأنه ينبغي عليهم ذلك." (Allen & Meyer 1990, 1-4)

الذكاء العاطفي:

عرف سالوفي وماير الذكاء العاطفي بأنه: "قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وأن يميز بينهما، وأن يستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته، (Salovey & Mayer, 1990:189)."

نموذج دانييل جولمان: أو ما يسمى بالنموذج المختلط يفترض أن الذكاء العاطفي مكون من مجموعة واسعة من المهارات والكفاءات، أي هو تركيب يمزج بين القدرات العقلية وخصائص الشخصية. أشار دانييل جولمان في كتابه إلى خمسة أبعاد رئيسة يشملها الذكاء العاطفي وهذه الأبعاد هي:

• أن يعرف كل إنسان عواطفه (الوعي بالذات): فالوعي بالنفس، والتعرف إلى شعور ما وقت حدوثه، هو الحجر الأساس في الذكاء العاطفي، لأن عدم القدرة على ملاحظة مشاعرنا الحقيقية تجعلنا نقع تحت رحمتها، كما أن الوعي بالنفس هو أساس الثقة بالنفس.

• إدارة العواطف: وهي القدرة على تهدئة النفس، والتخلص من القلق الجامح، والتهجم، وسرعة الاستثارة، ونتائج الفشل. إن من يفتقرون إلى هذه المقدرة، يظل كل منهم في حالة عراك مستمر مع الشعور بالكآبة. أما من يتمتعون بها فهم ينهضون من كبوات الحياة وتقلباتها بسرعة أكبر.

• تحفيز النفس (الدافعية): أي توجيه العواطف في خدمة هدف ما يعمل على تحفيز النفس وانتباهها، وعلى التفوق والإبداع أيضا، لأن التحكم في الانفعالات، بمعنى تأجيل الإشباع ووقف الدوافع المكبوتة التي لا تقاوم، أساس مهم لكل انجاز، وكذلك القدرة على الانغماس في تدفق العواطف حين يستلزم ذلك التوصل إلى أعلى أداء.

• التعرف إلى عواطف الآخرين: أو التقمص الوجداني "Empathy" إدراك مشاعر الآخرين وحاجاتهم واهتماماتهم. فالأشخاص الذين يتمتعون بملكة التقمص الوجداني يكونون أكثر قدرة على النقاط الإشارات الاجتماعية التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم.

• توجيه العلاقات الإنسانية (المهارات الاجتماعية): وهو في معظمه مهارة في تطويع عواطف الآخرين؛ ويتضمن مهارات معينة مثل: التأثير، ويعني: أن يحسن استعمال الفنون الفعالة والمؤثرة لإقناع الآخرين، وكذلك الاتصال أي الاستماع والإصغاء لما يقوله الآخرون.

إن تعلم هذه المهارات ممكن لأن المخ طبع بصورة ملحوظة، وهو دائم التعلم. كما أن انخفاض القدرات العاطفية بصورة مؤقتة أمر ممكن علاجه، لأن هذه القدرات هي مجموعة من العادات والاستجابات. (جولمان، ١٩٩٥).

نموذج ماير وسالوفي: وهو ما يسمى بنموذج القدرة، وقد جرى تطويره من قبل جون ماير وبيتر سالوفي عبر سلسلة من الأبحاث، ابتداءً من دراستهما الشهيرة عام ١٩٩٠، وكذلك عام ١٩٩٧، وصولاً إلى وقتنا هذا. وهذا النموذج ينظر إلى العواطف على أنها مصدر غني للمعلومات، تساعد الشخص على أن يكون منطقياً، وأن يكون قادراً على الخوض في البيئة الاجتماعية، وهذا النموذج يوحي بأن كل شخص يختلف في القدرة على معالجة المعلومات من طبيعة عاطفية واحدة، وكذلك في القدرة على الربط بينها وبين الإدراك على نطاق واسع. ويتكون هذا النموذج من أربعة أبعاد، وهذه الأبعاد هي " (Salovey & Mayer, 1990:189):

• إدراك العواطف: هو القدرة على فك واكتشاف رموز العواطف في صور وأوجه وحقائق. ويتضمن القدرة على تحديد عواطف الشخص الخاصة به، وإدراك العواطف ربما يمثل الجانب الأهم في الذكاء العاطفي، كما أنه يجعل كل العمليات الأخرى للذكاء العاطفي ممكنة.

• استعمال العواطف: القدرة على تسخير العواطف لتسهيل نشاطات الإدراك المتنوعة مثل التفكير وحل المشاكل.

• فهم العواطف: القدرة على استيعاب لغة العواطف وتقدير العلاقات المعقدة فيما بينها. ويشمل القدرة على أن يكون الشخص مؤثراً في التغييرات التي تحدث بين العواطف مثل القدرة على تحديد الاختلاف بين القلق

والخوف، كما أن فهم العواطف يتضمن القدرة على وصف تطور العواطف عبر الزمن، مثل كيف تتحول الصدمة إلى حزن.

• **إدارة العواطف:** يتضمن القدرة على تنظيم العواطف داخل الشخص نفسه، وكذلك مع الآخرين. ووفق ماير وسالوفي فإن كل الناس متشابهون في حياتهم، إلا أن الظروف المتغيرة والدرجة تدفع الناس إلى فقدان السيطرة على عواطفهم. كما أن هذا العنصر يتضمن أيضا القدرة على إدارة عواطف الآخرين مثلا الخطابات السياسية. يمكن القول إن الشخص ذا الذكاء العاطفي يمكن أن يسخر عواطفه ويدير عواطف الآخرين كي ينجز أهدافاً محققة.

❖ الجانب العملي:

وُزِعَ الاستبيان على مديرية الصحة في محافظة طرطوس؛ حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة ٦٠ استبياناً، استُردَّ منها ٣٨ استبياناً صالحاً، ثم جرى تفرغ الاستبيانات ومعالجة النتائج باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وقد بلغت نسبة الذكور حوالي ٦٠%، أما الإناث فنسبتهم ٤٠%؛ ومن حيث الحالة الاجتماعية فبلغت نسبة المتزوجين حوالي ٧٦%، وقد احتل أفراد العينة الذين أعمارهم من ٤٠ إلى ٥٠ سنة القسم الأكبر من المستجيبين بحوالي ٤٢%، أما سنوات الخدمة في المؤسسة فبلغت حوالي ٤٢% للذين يمتلكون سنوات عمل من ١٠ إلى ٢٠ سنة، وبالنسبة إلى مستوى التعليم فقد بلغ الذين يمتلكون شهادة جامعية بين الذين عرض عليهم الاستبيان حوالي ٤٢%، وبالنسبة إلى التوصيف الوظيفي كانت النسبة متقاربة بين العمال والإداريين والأطباء بنسبة ٢١% لكل اختصاص.

وصف متغيرات الدراسة:

تضمنت الدراسة ثلاثة متغيرات هي: ضغوط العمل والانتماء التنظيمي والذكاء العاطفي، ويمثل الجدول (٥) عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع متغيرات الدراسة، والفقرات المكونة لكل متغير، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يأتي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٥	٤	٣	٢	١

الأهمية النسبية = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى) / عدد المستويات

الأهمية النسبية = $3 / (5 - 1) = 0.75$ وسيتم التعامل معها لتفسير البيانات وفق الجدول (٥):

مرتفع	متوسط	منخفض
٣,٥ فما فوق	٢,٥ حتى ٣,٤٩	أقل من ٢,٤٩

• تصورات أفراد العينة لعوامل ضغوط العمل: وفق الجدول (٦) نلاحظ أن مستويات ضغوط العمل

هي متوسطة ومنخفضة، وكما يلاحظ احتل متغير صراع الدور المرتبة الأولى من بين المتغيرات الثلاثة، وجاء بالمرتبة الأخيرة عبء العمل أي أن صراع الدور يمثل القسم الأكبر بصورة نسبية من ضغوطات العمل في المؤسسة ميدان الدراسة.

الترتيب	Std Deviation	Mean	N
---------	---------------	------	---

غموض الدور	٣٨	٢,٢٩٤٧	٠,٦٠	٢
صراع الدور	٣٨	٢,٦١	٠,٦٩	١
عبء العمل	٣٨	٢,١٩	٠,٥٩٩	٣
Valid V	٣٨			

• اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي: جرى اختبار الفرضية عن طريق الانحدار الخطي، حيث نلاحظ وفق الجدول الآتي الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة، وكما نلاحظ أن $R=0,51$ وهو ارتباط موجب متوسط القيمة وأن $R\text{ Square}=0,26$ أي أن ضغوط العمل تفسر ما قيمته ٢٦% من الانتماء التنظيمي، أما النسبة الباقية فتعود لأسباب أخرى لم يتطرق إليها البحث.

نلاحظ أن قيمة sig أصغر من ٠,٠٠٥ وبالتالي يمكن قبول معادلة الانحدار الخطي.

وبعد ملاحظة قيمة الثابت وقيمة عوامل المتغير الذي تم اختياره، وكما نلاحظ باستثناء القيمة الصغيرة الأولى نسبياً، أي تغير في مستويات ضغوط العمل سيقابله تغيير طفيف في مستويات الانتماء التنظيمي. بالتالي تكون المعادلة:

$$Y=7,4+0,8X_1+0,169X_2+0,167X_3.$$

بالنسبة إلى المتغير الأول غموض الدور، وجدنا أن قيمة sig أصغر من ٠,٠٥، بالتالي نرفض فرضية

العدم القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والانتماء التنظيمي، ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

بالنسبة إلى المتغير الثاني وجدنا أن قيمة sig أكبر من ٠,٠٥، بالتالي نقبل فرض عدم الذي ينص على

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والانتماء التنظيمي ونرفض الفرضية البديلة.

بالنسبة إلى المتغير الثالث وجدنا أن قيمة sig هي أكبر من ٠,٠٥، بالتالي نقبل فرضية عدم القائلة بعدم

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والانتماء التنظيمي.

• الفرضية الثانية العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية

بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي: جرى اختبار الفرضية عن طريق الانحدار الخطي، حيث نلاحظ وفق

الجدول الآتي الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة، وكما نلاحظ أن $R=0,28$ وهو ارتباط موجب متوسط

القيمة وأن $R\text{ Square}=0,08$ ، أي أن الذكاء العاطفي يفسر ما قيمته 8% من الانتماء التنظيمي، أما

النسبة الباقية فتعود لأسباب أخرى لم يتطرق إليها البحث.

وأن قيمة sig أصغر من ٠,٠٠٥ وبالتالي يمكن قبول معادلة الانحدار الخطي.

وبعد ملاحظة قيمة الثابت وقيمة عوامل المتغير الذي تم اختياره وكما نلاحظ باستثناء القيمة الصغيرة

الأولى نسبياً، أي تغير في مستويات الذكاء العاطفي سيقابله تغيير طفيف في مستويات الانتماء التنظيمي. بالتالي

$$Y=17,7+0,52X$$

• العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي بوجود الذكاء العاطفي كمتغير معدل:

وفق تحليل البيانات وجد أن معامل الارتباط $R=0,37$ وهو ارتباط موجب متوسط القيمة وأن R Square=0,14، أي أن ضغوط العمل بوجود الذكاء العاطفي يفسر ما قيمته 14% من الانتماء التنظيمي، أما النسبة الباقية فتعود لأسباب أخرى لم يتطرق إليها البحث. وبعد ملاحظة قيمة الثابت وقيمة عوامل المتغير الذي تم اختياره، وكما نلاحظ باستثناء القيمة الصغيرة الأولى نسبياً، أي تغير في مستويات ضغوط العمل والذكاء العاطفي سوية سيقابله تغيير طفيف في مستويات الانتماء التنظيمي: بالتالي تكون المعادلة. $Y=18,5+0,001X$

النتائج:

من الدراسة العملية والإحصاءات السابقة نلاحظ:

• كانت قيمة معامل الارتباط بيرسون أعلى عندما جرى اختبار العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي، وعندما أدخل الذكاء العاطفي كمتغير معدل أسهم ذلك في تقليل قيمة الارتباط، وهذا يؤكد النتيجة التي جرى التوصل إليها حين وجد أن الارتباط ضعيف بين الذكاء العاطفي والانتماء التنظيمي، وقد أرجعته الباحثة إلى عدة أسباب:

١. مستويات الذكاء العاطفي المنخفضة في المنظمة ميدان الدراسة.
٢. المستويات المنخفضة لكل من ضغوط العمل والانتماء التنظيمي.
٣. الروتين والأعمال المكتبية.
٤. عدم وجود نشاطات مساعدة تساهم في رفع مستويات الانتماء التنظيمي ورفع الوعي بأهمية العمل.

• المستوى المنخفض لضغوط العمل في المنظمة قيد الدراسة:

١. عدم وجود أنشطة ذات عبء كبير.
٢. المعرفة العملية لمهام وواجبات كل عامل.
٣. وجود بيئة عمل مناسبة.
٤. عدم وجود أنشطة تتطلب مهارات عالية ومعرفة فنية.
٥. الأعمال القليلة التي يقوم بها الموظف.

التوصيات: توصي الباحثة ب:

• الاستفادة من المستويات المنخفضة لضغوط العمل الوظيفية لتحسين مستويات الانتماء

التنظيمي عن طريق:

١. زيادة الوعي بأهمية الفرد بالنسبة إلى المنظمة.
٢. تنويع الأنشطة وكسر الروتين وتهيئة ظروف عمل مناسبة للإبداع والابتكار.
٣. التنبيه لدور المؤسسة الكبير في حياة الفرد نتيجة القيم التي يتلقاها العامل طوال حياته الوظيفية في مكان العمل.
٤. البحث عن طرق جديدة لاستخراج أفضل الإمكانيات لدى العمال على اعتبار أن الروتين يقتل الإبداع وكذلك الأعمال القليلة لا تخرج أفضل ما لدى العاملين.

٥. تهيئة جو عمل مناسب من حيث العلاقات بين العاملين والظروف المادية الجيدة.
- الاستفادة من الأبحاث العلمية وما توصلت اليه من نتائج مهمة على مستوى أهمية العامل بالنسبة إلى المنظمة.
 - استخدام المفاهيم الجديدة مثل الولاء التنظيمي والتسويق الداخلي وتحسين تعامل الإدارة مع الأفراد.
 - البحث عن أساليب جديدة وإجراء أبحاث جديدة في المنظمات لرفع مستويات الانتماء التنظيمي.
 - الوعي بأهمية مفهوم الذكاء العاطفي كمفهوم حديث يساهم في التأثير الكبير على نشاطات المنظمة.

المراجع:

الكتب:

فارس، سليمان. إدارة الموارد البشرية. دمشق: منشورات جامعة دمشق، ١٩٩٥.

Goleman Daniel (1995) "Emotional Intelligence"

الابحاث:

خوندة، مهران ٢٠١٢ " أثر تنمية مهارات الذكاء العاطفي في تطوير المسار الوظيفي للأفراد".

خوندة، همام (٢٠١٢)

ماركو، ماري ٢٠١١ دراسة ماجستير بعنوان "أثر تمكين العاملين على الانتماء التنظيمي" دراسة

ميدانية على العاملين في قطاع المساحة.

نعساني، عبد المحسن. أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء

التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة،

جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠١

Abraham, R. (1999), "Emotional intelligence in organizations: a conceptualization", Genetic, Social, and General Psychology Monographs, Vol. 125 No. 2, pp. 209-24.

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, 1-18.

Antony, Jenis Maria. 2013 " The influence of emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior " *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research_ ISSN 2277 3630 IJSSIR, Vol. 2 (3), MARCH (2013)*

Caruso, D.R., Mayer, J.D. & Salovey, P. (2001). Emotional intelligence and emotional leadership", in Riggio, R.E., Murphy, S.E. and Priozzolo, F.J. (Eds), Multiple

Golman, T. Susanna. (2012) " *Emotional intelligence and Job stressors of nurses in emergency and inpatient centers*" *Advanced Research in Economic and Management Sciences (AREMS)* **Vol.2**, July.

Guleryuz, G. ؛ Guney, Aydın 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 (2008) 1625–1635

Kalyoncu, Z. Guney؛ Arslan, M. 2012 " *Analysis of the relationship between Emotional Intelligence and Stress "Cased Study by the organization:Study of nurses* *Business Intelligence Journal - July*, **Vol.5 No.**

Mayer, D. ؛John,Salovey؛ Peter,Caruso R David 2004 " *Emotional Intelligence,Theory,Finding and Implications* " *psychological Inquiry* **Vol.15, No.3**,197-215

McQueen C.H. Anne " *Emotional intelligence in nursing work*" *Journal of Advanced Nursing* **47(1)**, 101–108

Negoescu, Lucian " *The impact of Emotional Intelligence on the employee's organizational commitment in highly competitive environments. University of Amsterdam Master thesis.*

Nadri N,Sodani M (2010) " *The effect of training of interpersonal skills of Emotional intelligence on job satisfaction and organization commitment in employees of industrial companies* " *Advances in Business-Related Scientific Research Journal (ABSRJ)* **Volume 1**, Number 2

Negar Shah؛ Ishak Bin Mad Ameen, Sultan,Abdulah Fares Mahmoodzadeh 2014 " *The Impact of Leader's Emotional Intelligence on Organizational Commitment* " *Life Science Journal*

O'Reilly, C.A. and Chatman, J. (1986), " *Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocialbehavior* ", *Journal of Applied Psychology*, **Vol. 71**, pp. 492-9.

T.Velnampy؛ Aravinthan.S.A 2013 " *Occupational Stress and Organizational Commitment in Private Banks: A Sri Lankan Experience.* *European Journal of Business and Management* ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) **Vol.5, No.7.**

Shah H, Suhil S,Khan A " *Occupational Stress, Performance and Emotional Intelligence: A Critical Review*" *International Review of Social Sciences and Humanities* **Vol. 5, No. 1** (2013), pp. 185-191

Yahaya A, Yahaya ؛Maalip M, Ramli J؛ Kamal M " *The Relationship Between the Occupational Stress,Organizational Commitment, and Job Satisfaction With Organizational Citizenship Behavior*" *Archives Des Sciences* **Vol 65, No. 3**;Mar 2012

Yongdong, Gao. ؛ Junqi Shi ؛ Qikun Niu ؛ Lei Wang " *Work–Family Conflict and Job Satisfaction: Emotional Intelligence as a Moderator*"