

دراسة الذكاء الوجداني في علاقته بالتكيفية والفاعلية الإيجابية في أداء مهام العمل بالمؤسسات غير الربحية

عبدالرحمن أحمد الفلاح(*)

ملخص: كثيراً ما يتداول موضوع الذكاء الوجداني وتأثيره على حياة الأفراد والمؤسسات الربحية. ولكن على مستوى العالم العربي - بشكل عام - وفي المؤسسات غير الربحية بشكل خاص، يجد الباحث قصوراً في تناول موضوع الذكاء الوجداني وتأثيره في بيئة العمل. لذلك، سعت هذه الدراسة إلى قياس علاقة الذكاء الوجداني " وفقاً لنموذج السمة " بمعايير من أهم معايير أداء مهام العمل، بحسب المفهوم الحديث له، هما: التكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل. طبقت الدراسة على عينة مؤلفة من 230 موظفاً متطوعاً (182 رجلاً و 35 امرأة) + 13 مشاركاً لم يذكر جنسهم، وذلك خلال تأديتهم لعملهم. خلصت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع عناصر الذكاء الوجداني والتكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل. وبمعنى آخر، 4,5% - 11% من التباين في مقياس التكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل شرح عن طريق عناصر الذكاء الوجداني. الجدير بالذكر أن الدراسة تناولت 4 متغيرات (الجنس، الجنسية، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي) ومدى ارتباطها بعناصر الدراسة. خلصت النتائج إلى عدم وجود فروق جوهرية بين متغيرات الدراسة وعناصرها باستثناء الفروق الجوهرية بين المتزوجين وغير المتزوجين في ضبطهم لانفعالاتهم، وذلك لصالح المتزوجين. وبشكل عام، قدمت الدراسة تفسيراً لماهية العلاقة بين الذكاء الوجداني والتكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل.

المصطلحات الأساسية: الذكاء الوجداني، التكيفية، الفاعلية الإيجابية، مهام العمل، المؤسسات غير الربحية.

(*) قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، alfalalah.dr@gmail.com

المقدمة:

يعتقد كثير من الباحثين أن مفهوم الذكاء الوجداني "Emotional Intelligence" قد لاقى جدلاً واسعاً في الآونة الأخيرة (Joseph & Newman, 2009; Nelis, Quoidbach, Mikolajczak & Hansenne, 2010). فعلى سبيل المثال، يعتقد بار - أن (Bar-On, 2001) أن الذكاء الوجداني له تأثير إيجابي على مفهوم النجاح في الحياة. ويثبت غيره من الباحثين أن الذكاء الوجداني له علاقة إيجابية مع الشعور بالسعادة والدعم الاجتماعي من قبل الآخرين (Dachlan, 2008). أما على مستوى الرضاء العام عن الحياة، فيعتقد بعض الباحثين أن الأشخاص الذين لديهم نسبة عالية من الذكاء الوجداني لديهم ميل أيضاً إلى أن يكونوا راضين عن حياتهم الخاصة (Palmer, Donaldson & Stough, 2002) وبينوا علاقات اجتماعية أفضل ممن لديهم نسب متدنية من الذكاء الوجداني (Fitness, 2001). وفي بيئة العمل تحديداً، فإن مفهوم الذكاء الوجداني قد لاقى رواجاً واهتماماً كبيراً (Ashkanasy & Daus, 2002; Joseph & Newman, 2010). فعلى سبيل المثال وليس الحصر، يرى كوبر وسواف (Cooper & Sawaf, 1997) أن الأنكياء وجدانياً لديهم ميل لأن يصبحوا قادة أفضل بشكل عام، بينما يرى غيرهم أنهم أقدر على مواجهة ضغوط العمل (Slaski & Cartwright, 2002). ويرى آخرون أن الذكاء الوجداني مرتبط أيضاً بالتفوق الأكاديمي (Parker, Summerfeldt, Hogan & Majeski, 2004)، بينما سعى آخرون إلى ربط الذكاء الوجداني بأداء مهام العمل (Dulewicz & Higgs, 2000).

وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني ومخرجات العمل الوظيفية، مثل أداء مهام العمل، فإن هناك تعارضاً بين نتائج هذه الدراسات. أحد أهم أسباب هذا التعارض هو اختلاف الباحثين حول مفهوم الذكاء الوجداني؛ مما أدى إلى وجود تباين في النتائج. تجدر الإشارة إلى أن الدراسات العربية التي تناولت مفهوم الذكاء الوجداني وعلاقته بأداء مهام العمل قليلة جداً، في حين لم يجد الباحث أي دراسة عن تطبيق الذكاء الوجداني في المؤسسات غير الربحية. كل هذه الحقائق تعزز مدى أهمية هذا البحث في تكوين صورة أفضل عن ارتباط مفهوم الذكاء الوجداني بأداء مهام العمل في عالمنا العربي والإسلامي. إضافة إلى ذلك، سعى الباحث أيضاً إلى تناول عناصر الدراسة من منظور علم النفس الإيجابي؛ لما له من دور بارز في تعزيز السلوك المقبول في العمل.

في الفقرات القادمة ضمن الإطار النظري، قام الباحث بتعريف مصطلحات الدراسة، ثم تطرق إلى الإطار النظري لكل من الذكاء الوجداني، التكيفية، والفاعلية الإيجابية في المؤسسات غير الربحية. بعد ذلك، قام الباحث بمحاولة الربط بين هذه العناصر في ظل عدم وجود إطار نظري علمي واضح في هذا الشأن. ومن ثم، تناول الدراسات السابقة، التي تؤيد/تعارض العلاقة بين عناصر الدراسة، ثم شرح كيفية التوفيق بين نتائج تلك الدراسات.

الإطار النظري:

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت مفهوم الذكاء الوجداني فإن أحد أهم الأسباب التي أدت إلى جدل واسع بين الباحثين هو مصطلح "الذكاء" "Intelligence" (Becker 2003; Brody, 2004) وربطه بالمشاعر والوجدان. ووفقاً لمفهوم ماير، كاروسو، و سالوفي (Mayer, Caruso & Salovey, 1999)، فإن الذكاء الوجداني يبدأ بالقدرة على فهم المشاعر "سواء كانت داخلية أم خارجية" واستيعاب المعلومات الملازمة لتلك المشاعر، وينتهي بالقدرة على إدارة تلك المشاعر. في مقابل ذلك، يرى جولمان (Goleman, 1996) - وهو أول من أخرج مصطلح الذكاء الوجداني إلى العامة ومجال إدارة الأعمال (Morrison, 2007) - أن الذكاء الوجداني هو محصلة مجموعة من القدرات، مثل القدرة على تحفيز الذات ومواجهة الإحباط والقدرة على ضبط الانفعالات. وفي هذا السياق، يرى بار-أن (Bar-On, 1997) أن الذكاء الوجداني هو مجموعة من القدرات غير المعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر على قدرة المرء على النجاح في التعامل مع المطالب والضغوط المحيطة. بناء على هذه التعريفات، يبدو أن تعريف جولمان يتسم بالشمولية إلا أنه يفتقر إلى رؤية واضحة بشأن الطريقة التي يمكننا التمييز بها بين الذكاء الوجداني وقدرات أخرى أو حتى بين الذكاء الوجداني و السمات الشخصية التي تؤثر على مشاعر الأفراد. يعتقد بار - أن (Bar-On, 1997) أيضاً أن تعريف جولمان لمفهوم الذكاء الوجداني هو تعريف واسع قد يشمل مجموعة كبيرة من المكونات أو الكفاءات الشخصية التي قد تعطي - في النهاية - مفهوماً غامضاً وفضفاضاً عن الذكاء الوجداني. وبناء على ذلك، يمكن اعتبار تعريف ماير وزملائه (Mayer, Caruso & Salovey., 1999) الأنسب علمياً لوصف الذكاء الوجداني.

أما بالنسبة إلى ما يتعلق بمفهوم أداء مهام العمل فقد عرف ستاو (Staw, 1984) المهام الوظيفية على أنها مجموعة من الواجبات التي يجب على الموظف أدائها. قام الباحث باختيار مفهومين مهمين، هما: التكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل. ويقصد بالتكيفية الوظيفية مدى قابلية الأفراد على التكيف مع الأدوار المنوطة بهم في العمل، في حين يقصد بالفاعلية الإيجابية مدى قدرة الأفراد على التوجه ذاتياً نحو بدء نظام معين في العمل أو تغييره (Griffin, Neal & Parker, 2007). وسوف يقوم الباحث بشرح الأسباب التي دعت إلى اختيار هذين المفهومين لاحقاً.

نماذج الذكاء الوجداني:

1 - النموذج المعرفي للذكاء الوجداني:

لقد عانت عملية تصنيف الذكاء الوجداني نقداً وغربة من الباحثين. ولاختصار هذا الجدل، فقد اتفق بعض الباحثين على تقسيم مفهوم الذكاء الوجداني لثلاثة نماذج رئيسية - "يرى بعض الباحثين أن الذكاء الوجداني ينقسم إلى نموذجين فقط وليس هناك متسع لذكر الأسباب في هذه الدراسة" - النموذج الأول هو النموذج المعرفي للذكاء الوجداني "أو نموذج القدرات". يركز هذا النموذج على القدرة المعرفية والعقلية لدى الأفراد؛ فيرى كل من ماير وزملائه (Mayer et al., 1999) أن الأفراد يتفاوتون بمقدار المعلومات التي يمكن أن يحصلوا عليها من وجدانهم. وبناء على ذلك، فهم يتفاوتون في قدراتهم على الوعي بالمعلومات التي تتعلق بوجدانهم وتفسيرها وتوفيرها من أجل الحصول على توافق أفضل مع متطلبات الحياة. وبعبارة أخرى، يرى ماير وزملاؤه (Mayer et al., 1999) أن الأفراد الأنكياء وجدانياً لديهم قدرة أعلى على إدراك انفعالاتهم وتقييمها بدقة؛ مما يساعدهم على ضبطها ثم توليدها وتوظيفها بشكل مناسب. ويشير عثمان الخضر (2006) إلى أن هذا التعريف يجمع بين فكرتين: فكرة التفكير بشكل ذكي نحو حالات الانفعال لدى الأفراد و فكرة أن الوجدان يجعل تفكير الأفراد أكثر ذكاء. لذلك، يمكن اختصار هذا النموذج بأنه نموذج قائم على مجموعة من القدرات العقلية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالوجدان. وبناء عليه، يرى سالوفي وزملاؤه (Salovey, Mayer, Caruso & Lopes, 2001) أن الذكاء الوجداني يمكن أن ينقسم إلى أربع قدرات أساسية متجانس بعضها مع بعض، وهي: تعرف الانفعالات، توظيف الانفعالات، فهم الانفعالات، وأخيراً ضبط الانفعالات. يرى أصحاب هذا النموذج أن النمو الوجداني للأفراد يمر بهذه المراحل الأربع بشكل منتظم؛ حيث يبدأ الفرد أولاً

بفهم الانفعال، ثم يقوم بتوظيف الانفعال بناء على تعرفه له. بعد ذلك، يدرك الفرد ماهية انفعالاته؛ مما يؤدي به أخيراً إلى ضبطها بصورة مناسبة. وبناء عليه، قد يتميز الأفراد ببعض القدرات دون غيرهم؛ فقد يتميز البعض بقدرة أعلى على ضبط الانفعال "المرحلة الرابعة"، في حين يتميز آخرون بتوظيفهم المميز لانفعالاتهم "المرحلة الثانية". وبشكل عام، الأفراد الذين يتمتعون بذكاء وجداني أعلى عادة ما يمرون بصورة أسرع خلال هذه المراحل الأربع، ويقعون في المستويات العليا منها، في حين يمر الأفراد الذين يحصلون على نسب أدنى في مقياس الذكاء الوجداني بصورة أبطأ خلال هذه المراحل الأربع، ويجدون صعوبة في الوصول إلى المستويات العليا منها.

قد يكون من السهل تطبيق مفهوم القدرات العقلية واختزاله في إجابة واحدة صحيحة عند تصميم اختبارات عقلية تقليدية، ولكن القدرات التي ترافق مفهوم الذكاء الوجداني تعد أكثر تعقيداً. وبمعنى آخر، عند تصميم اختبار النموذج المعرفي للذكاء الوجداني، يرى ماير، وديبولو وسالوفي (Mayer, Dipaolo & Salovey, 1990) أنه على الرغم من أن اختبارات القدرات تتسم بوجود إجابة صحيحة واحدة، فإن الأمر مختلف مع مفهوم القدرات للذكاء الوجداني؛ حيث من الممكن أن تكون هناك أكثر من إجابة صحيحة. وبناء عليه، يجب على الأفراد اختيار الأنسب بين الإجابات؛ إذ إنه من المحتمل أن تكون هناك أكثر من إجابة صحيحة. لذلك، قد تتأثر عملية اختيار الإجابة المناسبة بعوامل عدة، من أهمها الحالة المزاجية للأفراد، ومتغيرات الموقف، وثقافة المجتمع. وقام كل من ماير وزملائه (Mayer et al., 1999) بتصميم مقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل ("MEIS", Multifactor Emotional Intelligence Scale) والنسخة المعدلة منه وأسموه اختبار ماير، سالوفي، وكاروسو للذكاء الوجداني ("MSCEIT", Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test)؛ وذلك لقياس مفهوم الذكاء الوجداني وفقاً للقدرات المعرفية. وقد قام عثمان الخضر (2006) بتعريب النسخة المعدلة من اختبار ماير وزملائه وتقنياتها، إلا أن التحليل العملي للاختبار اختزل عوامل الذكاء الوجداني إلى عامل واحد فقط. وعلى الرغم من أن اختبار MSCEIT قد لاقى قبولاً عاماً بين أوساط الباحثين، فإن البعض ينتقد الاختبار بناء على نقص صدقه التنبئي في بيئة العمل (Bradberry & Su, 2006).

2 - النماذج الهجينة للذكاء الوجداني:

تتشرك النظريات التالية بنظرتها غير المعرفية تجاه مفهوم الذكاء الوجداني.

فهذه النظريات تقترح أن مفهوم الذكاء الوجداني ما هو إلا خليط من السمات الشخصية والكفاءات والمهارات الاجتماعية، التي لها دور فعال في حياة الأفراد. ومن هنا يكمن الفرق الأساسي بين النماذج الهجينة للذكاء الوجداني والنموذج المعرفي.

إحدى أشهر النظريات التي تندرج تحت كونها نموذجاً هجيناً للذكاء الوجداني هي نظرية جولمان (Goleman, 1995) للذكاء الوجداني. بحسب وجهة نظر جولمان، فإن الأذكاء وجدانياً يتميزون بخمسة مجالات، هي: الوعي العالي بذواتهم ومعرفة انفعالاتهم الذاتية، قدرتهم المتميزة على إدارة انفعالاتهم من خلال تحفيز الانفعالات الإيجابية وتقليل الانفعالات السلبية (تنظيم الذات)، قدرتهم على تحفيز أنفسهم، قدرتهم على استشعار انفعالات الآخرين ومشاعرهم من خلال تعاطفهم معهم، وأخيراً مهاراتهم المتميزة في التعامل والتواصل مع الآخرين. لاحقاً، قام جولمان بربط هذه المجالات الخمسة بالكفاءات الذاتية (Competencis)؛ وذلك حتى يكون لمفهوم الذكاء الوجداني تطبيقات أفضل في مجال العمل المهني. في مقابل ذلك، يرى باحثون أن بعض محاور هذا النموذج قد تتشابه مع مفهوم ماير وزملائه للذكاء الوجداني، إلا أنهم يعيرون على هذا المنهج أنه يقدم تعريفات هلامية وفضفاضة لهذه المحاور. فعلى سبيل المثال، نجد أن مفهوم الذكاء الوجداني لدى جولمان يضم مجموعة من السمات الشخصية والميول والدافعية، التي سميت بعد ذلك بالذكاء الوجداني (Graves, 2000). بمعنى آخر، يرى البعض أن مفهوم الذكاء الوجداني لدى جولمان ما هو إلا إعادة لصياغة بعض الكفاءات والسمات الشخصية ووضعها في قالب جديد وتسميته بالذكاء الوجداني. وفي هذا السياق، انتقد قرافس (Graves, 2000) القوة التنبؤية لاختبار جولمان وشكك في مصداقية نموذجهِ.

على صعيد آخر، قام كل من دولويسز وهيقز (Dulewicz & Higgs, 2000) بتبسيط الضوء أكثر على مفهوم الذكاء الوجداني وتطبيقه في المجالات المهنية بطريقة فعالة أكثر. حيث قاما بتحليل مفهوم الذكاء الوجداني لدى العديد من المهتمين بهذا الموضوع كماير وزملائه (Mayer et al., 1999) وجولمان (Goleman, 1995) وتوصلا إلى نتيجة مقارنة لمفهوم جولمان، وهي "وجود خمسة محاور للذكاء الوجداني، هي: الوعي بالذات، تنظيم الذات، حفز الذات، التعاطف، والمهارات الاجتماعية". كما أشرنا سابقاً إلى نقد مفهوم جولمان لكونه فضفاضاً، ويشمل أبعاداً أخرى مثل الكفاءات والسمات الشخصية، فإن مفهوم

دوليويز وهيغز (Dulewicz & Higgs, 2000) تعرض لمثل هذا النقد من قبل الباحثين. ولكن ما يميز هذا النموذج هو تطبيقه الواضح والملموس لمفهوم الذكاء الوجداني وربطه بالكفاءات الوظيفية في مجال العمل.

من جانب آخر، يرى بار - أن (Bar-On, 1997) أن الذكاء الوجداني ينقسم إلى خمسة محاور رئيسة. أول هذه المحاور هو المهارات الداخلية للفرد؛ حيث تضم مجموعة من المهارات كالوعي بالذات، توكيد الذات، تقدير الذات، تحقيق الذات، والاستقلالية. ويدور المحور الأول حول الذات، في حين يهتم المحور الثاني بمهارات التواصل مع الآخرين ويشمل العلاقات مع الآخرين، والمسؤولية الاجتماعية، والتقمص الانفعالي، ويعنى المحور الثالث بتنظيم الضغوط وضبط الانفعالات، في حين يهتم المحور الرابع بالتكيف مع الواقع عن طريق اختبار الحقائق والمرونة في رؤية البدائل والقدرة على حل المشكلات، ويعتقد بار - أن - في المحور الخامس - أن الحالة المزاجية العامة للأفراد (مثل التفاؤل والتشاؤم) تؤدي دوراً كبيراً في مقدرة الأفراد على التعامل مع المشكلات اليومية. بناء على هذه المحاور، قام بار - أن (Bar-On, 1997) بتصميم مقياسه للذكاء الوجداني وأسماه Emotional Quotient Inventory. وانتقد الباحثون مقياس بار - أن لكونه أقرب إلى مقياس للشخصية منه إلى مقياس للذكاء الوجداني (Matthews, Zeidner, 2002 & Roberts) ولتخليص ما سبق، نجد أن الفرق الأساسي بين النموذج المعرفي والنماذج الهجينة هو أن النموذج المعرفي للذكاء الوجداني مبني على قدرة الأفراد العقلية، في حين ترى النماذج الهجينة أنه مجموعة من السمات والميول والكفاءات الشخصية.

3 - نموذج السمّة للذكاء الوجداني:

يُعتبر هذا النموذج هو النموذج الوسط بين النموذجين المعرفي والهجين للذكاء الوجداني؛ حيث يعرف كل من بيتريدز وفورنهام (Petrides & Furnham, 2000) الذكاء الوجداني على أنه مجموعة من التصورات الذاتية للمشاعر، التي تقع في المستويات الدنيا للشخصية. بمعنى آخر، يعتبر كل من بيتريدس و فورنهام (Petrides & Furnham, 2000) أن الذكاء الوجداني هو محصلة قدرات عقلية، ومن ثم يتوافق هذا المفهوم مع مفهوم ماييرز وزملائه. في مقابل ذلك، يختلف هذا المفهوم عن المفهوم المعرفي للذكاء الوجداني في إرجاع الفروق الفردية بين الأفراد إلى

اختلاف السمات الشخصية بينهم، وهو بهذا يتفق مع النماذج الهجينة من حيث العلاقة بين مفهوم الذكاء الوجداني والسمات الشخصية (Petrides & Furnham, 2001). وما يميز هذا المفهوم للذكاء الوجداني اهتمام بعض الباحثين فيه بتطبيقه في بيئة العمل. فعلى سبيل المثال، قام كل من لاو، وونغ، وسونغ (Law, Wong & Song, 2004) بتصميم أداة لقياس مفهوم الذكاء الوجداني وفقاً لمفهوم السمّة وأسموه (The Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)، وقد صمم هذا المقياس ليناسب بيئة العمل. ينقسم هذا المقياس إلى أربعة أبعاد، وهي: الوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، استخدام المشاعر، وأخيراً ضبط المشاعر. وقد لاقى هذا الاختبار قبولاً عاماً في بيئة العمل (Wong, Law & wong, 2004)، كما أنه أظهر صدقاً وثباتاً مقبولين أيضاً. إضافة إلى ذلك، وجد كل من وونغ وزملائه (Wong et al., 2004) أن مقياس WLEIS قد أظهر صدقاً تمييزياً مقبولاً بينه وبين القدرات العقلية العامة، والنماذج الأخرى للذكاء الوجداني، ونظرية العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.

التكيفية والفاعلية الإيجابية في المؤسسات غير الربحية:

تعرف الوظيفة بشكل عام على أنها مجموعة من المهام التي صممت ليقوم بها موظف ما (Grant, 2007). لذلك نجد - على مر العصور - أن تطوير الأداء الوظيفي لا يزال أحد أهم المواضيع التي أثارت اهتمام الباحثين والعاملين على حد سواء. وخلال فترة طويلة من الزمن كان مفهوم أداء مهام العمل يقوم على أساس الأداء الفردي لبعض المهام المطلوبة في التوصيف الوظيفي (Griffin Neal & Parker, 2007). فعلى سبيل المثال، لكي ينجح الموظف في أداء عمله بشكل فعال، يجب عليه أداء ما طلب منه في توصيفه الوظيفي. وبمعنى آخر، تتفاوت الفعالية بين الموظفين بحسب أداء كل منهم للمهام المطلوبة (Campbell, McCloy, Oppler & Sager, 1993). على غرار ذلك، نجد - خلال الأربعين عاماً المنصرمة - أن مفهوم أداء مهام العمل في توسع ليشمل مهارات وكفاءات اجتماعية عدة (Ilgen & Hollenbeck, 1991). فالفاعلية الوظيفية - على سبيل المثال - قد لا تتطور بناءً على أداء مهام حددت في التوصيف الوظيفي، ولكنها قد تتأثر بشكل كبير بقدرة الموظفين على التواصل الفعال مع العملاء أو حتى زملاء العمل. إضافة إلى ذلك، فإن المتتبع لتاريخ أداء مهام العمل يرى مدى تأثير علم النفس الإيجابي "الحديث نسبياً" عليها. فالتعرض

لضغوط العمل - على سبيل المثال - كان من أكثر المواضيع التي طرحت في العقد المنصرم عندما يتناول الباحثون تأثيرها على الأداء الوظيفي، في حين نجد أن اهتمام الباحثين بدأ يتحول إلى مفهوم السعادة "Well-Being" في العمل وتأثيره على الأداء الوظيفي. بناء على ذلك، يأمل الباحث أن تضيف نتائج هذه الدراسة إسهاماً في هذا المجال.

إن أعداد المؤسسات غير الربحية التي تقدم طلباتها للتسجيل السنوي الرسمي أخذ يتزايد بنسبة 5%-6% سنوياً في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة. ففي عام 2005، ازداد عدد المؤسسات غير الربحية في المملكة المتحدة ليصل إلى 210,000 مؤسسة (Pharoah, 2005)، في حين ازداد عدد المؤسسات غير الربحية في الولايات المتحدة ليصل إلى 1,2 مليون مؤسسة (Giving Institute, 2002). ويرجع سبب هذا التزايد إلى اشتداد المنافسة في عرض الخدمات غير الربحية في المجتمعات الحديثة. ومن هذا المنطلق، يرى بعض الباحثين تطور أداء كثير من هذه المؤسسات إلى مضاف أداء المؤسسات الربحية، بل أفضل منها في بعض الأحيان (Giving Institute, 2002). ومع هذا التطور الملحوظ في أداء مهام العمل لدى كثير من المؤسسات غير الربحية، فإن بعض الباحثين يرى أن الفاعلية الوظيفية المنشودة في العمل مازالت تتأثر بعاملين أساسيين، هما عدم وضوح نظام العمل وترابط نظام العمل (Howard, 1995). ويوافق كامبل وزملاؤه (Campbell et al., 1993) وجهة نظر هوارد (Howard, 1995)، ويقترحون وجوب مراعاة المؤسسات لمدى وضوح المهام وتداخلها في نظام العمل لتحقيق نظام فعال.

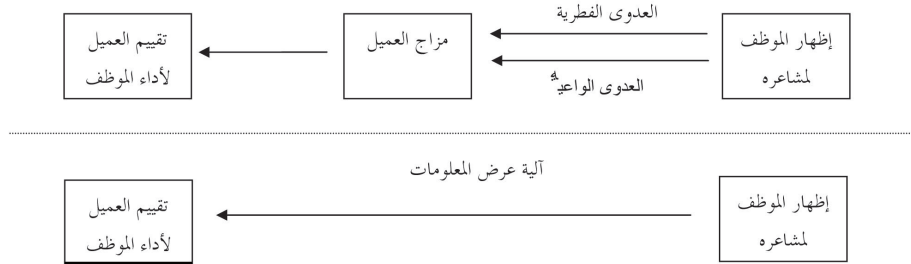
وعند ربط المفاهيم التي نُكرت في الفقرتين السابقتين، نجد أن المفهوم القديم لأداء مهام العمل قد لا يكفي للحصول على فاعلية عالية في المؤسسات الحديثة، خاصة إذا كانت بيئة العمل تتسم بعدم الوضوح وتداخل المهام، الذي قد لا يزال قائماً في بعض المؤسسات غير الربحية والربحية على حد سواء. لذلك، قام قريفين وزملاؤه (Griffin et al., 2007) بتطوير إطار نظري لمفهوم الأداء الوظيفي. يحتوي هذا الإطار النظري على عناصر عدة، من أهمها التكيفية في العمل، وتعني التكيفية في العمل مدى قابلية الأفراد على التكيف مع المهام والأدوار التي يتطلبها العمل. وبمعنى آخر، يميل الأفراد الذين يظهرون درجة عالية في هذا المقياس لأن يتكيفوا بدرجة أفضل أو أسرع مع المهام أو الأدوار الجديدة. ويعتقد قريفين وزملاؤه (Griffin et al., 2007) أن التكيفية مهمة جداً، خاصة في ظل: إعادة تصميم بيئة

العمل، وإضافة تكنولوجيا جديدة في مجال العمل، أو حتى تغيير خطط العمل واستراتيجياته. والعنصر الثاني من منظور قريفيين وزملائه لتطوير الفاعلية في العمل هو الفاعلية الإيجابية لدى الأفراد. ويقصد بالفاعلية الإيجابية مدى قدرة الفرد على التوجه ذاتياً نحو بدء نظام معين في بيئة العمل أو تغييره. إضافة إلى أهمية هذا العنصر في بيئة العمل التي تتسم بعدم الوضوح - كما هو الحال في بعض المؤسسات غير الربحية - يعتقد قريفيين وزملائه أن الفاعلية الإيجابية مهمة جداً، وبخاصة عندما تتوجه المؤسسة للتغيير في المستقبل.

بناء إطار نظري حول العلاقة بين الذكاء الوجداني وأداء مهام العمل:

إن من أصعب ما واجهه الباحث هو التوصل إلى إطار نظري واضح المعالم حول العلاقة بين الذكاء الوجداني وأداء مهام العمل. لذلك، عمد الباحث إلى توسيع نطاق بحثه ليشمل المشاعر والحالات المزاجية في العمل وتأثيرهما على أداء الموظفين. وبناء عليه، نجد أن هولمان، إنيقو وتوتردال (Holman, Inigo & Totterdell, 2008) قد أوجدوا تفسيراً لماهية هذه العلاقة عن طريق دراسة الحالة المزاجية للعميل. في شكل (1)، يقترح هولمان وزملائه أن طريقة إظهار الموظف لمشاعره تؤثر بشكل مباشر على مزاج العميل، في حين يؤثر مزاج العميل بشكل مباشر على تقييمه الشخصي لأداء الموظف. إذاً، النقطة الجوهرية في هذا التفسير هو كيفية فهم العميل لمشاعر الموظف (Barsade, 2002). فالعميل قد يفهم الحالة المزاجية أو العاطفية للموظف من خلال العدوى الفطرية (مثل تعبيرات الوجه ولغة الجسد) أو من خلال العدوى الواعية (مثل سلوك الموظف بناء على المعايير السلوكية في العمل) كما يسميهما هولمان وزملائه (Holman et al., 2008). بناء على هذا التفسير، نجد أن مفهوم الذكاء الوجداني يؤدي دوراً مهماً في تحسين الحالة المزاجية للعميل؛ مما يؤدي إلى قدرة أفضل على التكيف في العمل بشكل عام. فعلى سبيل المثال، عندما تكون للموظف قدرة عالية على ضبط انفعالاته الشخصية (وهي أحد أهم عناصر الذكاء الوجداني)؛ فإنه سوف يكون أقدر على إظهار مشاعره الإيجابية للعملاء. بناء على إظهار هذه المشاعر الإيجابية - مثل الابتسامة - من قبل الموظف، فإن مزاج العميل - خاصة عندما يكون في مزاج سلبي - قد يتغير إلى مزاج إيجابي أو قد تقل نسبة المزاجية السلبية لدى العميل. إذاً، سوف تؤثر قدرة الموظف على التحكم بمشاعره على تقييم أفضل من قبل

العميل لأداء هذا الموظف؛ مما يعزز من الفاعلية الإيجابية لدى الموظف وقدرته على التكيف في بيئة العمل. وفي إطار هذا التفسير، يرى توتردال وزملاؤه (Totterdell, Wall, Holman, Diamond & Epitropaki, 2004) أن العدوى الفطرية والواعية المتمثلتين بالقوانين الوظيفية التي يلتزم بها الموظف في أثناء تأدية عمله إضافة إلى التعبيرات الجسدية التي تظهر على محياه مازالت في حاجة إلى أدلة وبراهين قوية، وافترضوا أن هناك عوامل أخرى - مثل قدرة الفرد على ضبط انفعال الغير - قد تساعد بشكل كبير على تحسين الحالة المزاجية للعملاء. بناء على ذلك، نجد أن مفهوم الذكاء الوجداني بشكل خاص و المهارات الاجتماعية بشكل عام يساعدان على رفع مستوى الفاعلية الإيجابية والتكيفية في بيئة العمل.

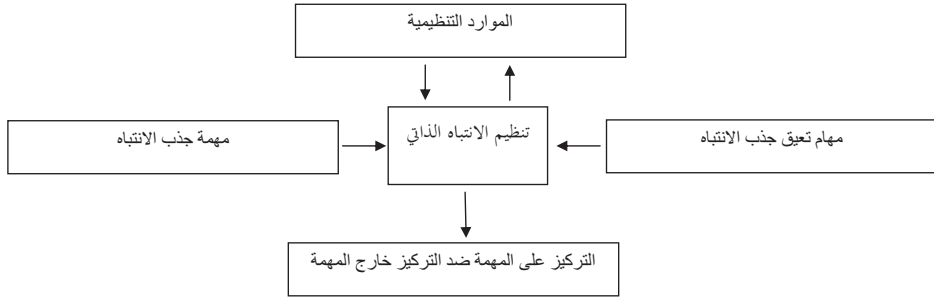


شكل (1) - آلية مزاج العميل وعلاقتها بالأداء الوظيفي*

* مأخوذ عن نظرية هولمان وزملائه حول آلية مزاج العميل (Holman, Inigo & Totterdell, 2008).

في هذا السياق كذلك، اقترح هولمان وزملاؤه (Holman, et al., 2008) آلية أخرى. ففي شكل (1)، نرى أن عملية إظهار المشاعر قد تؤثر بشكل مباشر على تقييم العميل لأداء الموظف، وذلك بناء على الأعراف الاجتماعية المتعلقة بمشاعر الموظف (Cote, 2005). فعلى سبيل المثال، نجد أن الأعراف الاجتماعية - خاصة في المجتمعات الشرقية - تميل إلى كبت الأفراد لمشاعرهم الخاصة بينما قد نجد العكس في المجتمعات الغربية. لذلك، قد نجد تأثيراً مباشراً من خلال إظهار الموظف لمشاعره الخاصة وتقييم العميل له بشكل مباشر من غير التأثير على مزاج العميل. وفي كلا التفسيرين، نجد أن عامل إظهار المشاعر، الذي يرتبط ارتباطاً كلياً بمستوى الذكاء الوجداني، له تأثير أساسي على مستوى الأداء الوظيفي "الذي يتضمن الفاعلية الإيجابية والتكيفية". وفي النهاية، تجدر الإشارة إلى ضرورة أن تكون المشاعر التي يظهرها الموظف صادقة للحصول على تقييم إيجابي أكثر من

قبل العمل (Grandey, 2000)، ولعل المجال لا يتسع في هذه الدراسة لذكر تفاصيل الإظهار الصادق والكاذب للمشاعر الشخصية وكيفية توافقهما أو تعارضهما مع الأعراف المهنية وتأثيرهما على الأداء الوظيفي بشكل عام.



شكل (2) - آلية تنظيم الانتباه الذاتي وعلاقتها بالأداء الوظيفي*

* مأخوذ عن نظرية بيل وزملائه حول الانتباه الذاتي والأداء الوظيفي (Beal, Weiss, Barros & MacDermid, 2005).

ومن وجهة نظر أخرى بعيدة عن تأثير العمل على الموظف، يرى بعض الباحثين أن مشاعر الموظفين تؤثر على مستوى أدائهم الوظيفي عن طريق مشاركة الموارد "الاجتماعية/ الوظيفية/ أو حتى النفسية" المتوافرة؛ مما يؤدي إلى تحسين انتباه الموظفين، وتكون المحصلة هي رفع الفاعلية الإيجابية والتكيفية في العمل (Beal, Weiss, Barros & MacDermid, 2005). ولتوضيح ذلك بصورة أفضل، شكل (2)، يقترح التالي: عندما يهتم الأفراد بالذهاب إلى وظيفتهم اليومية، فإنهم عادة ما يتفاوتون في توافر كمية الموارد المتاحة لهم، التي لها علاقة بمدى تكيفهم في مجال العمل، من مثل خبراتهم الشخصية، قدراتهم المعرفية، حالتهم المزاجية، الوضع الصحي العام، وغيرها من الموارد التي قد تختلف باختلاف الزمان و المكان. بناء عليه، قد تختلف الفاعلية الإيجابية والتكيفية بناء على توافر هذه الموارد. وبصورة أكثر دقة، قد يختلف أداء الفرد نفسه بشكل كبير من وقت إلى آخر بناء على توافر هذه الموارد من عدمه. بناء على هذا التفسير، عندما يمتلك الأفراد القدرة على إحصاء هذه الموارد والتعامل معها بصورة "ذكية" نجد أن مستوى انتباههم وتكيفهم نحو أداء المهام الوظيفية يزداد بشكل ملحوظ (Beal, et al., 2005). في مقابل ذلك، عندما يخفق الأفراد في تحديد تلك الموارد وإدارتها، نجدهم عادة ما

يفقدون تركيزهم وقدرتهم على التكيف وينشغلون في أمور قد لا تكون ذات صلة بأداء مهامهم الوظيفية. والسؤال المهم في هذا التفسير هو: ما دور مفهوم الذكاء الوجداني في هذه العملية التفاعلية؟ نجد أن قدرة الأفراد على ضبط انفعالاتهم الشخصية "كأحد عناصر الذكاء الوجداني" سوف تساعد بشكل كبير على زيادة الفاعلية الإيجابية لديهم وتزيد من قدرتهم على التكيف، إضافة إلى تركيز انتباههم الشخصي نحو أداء المهمة. أضف إلى ذلك، عندما يكون للأفراد قدرة قليلة نسبياً على الوعي بمشاعرهم الخاصة أو مشاعر الآخرين، سوف يكونون عرضة أكبر لفقدان تركيزهم أو عدم قدرتهم على إدارة مواردهم الخاصة في بيئة العمل.

خلاصة القول: إنه على الرغم من عدم وجود إطار نظري واضح يحدد العلاقة بين الذكاء الوجداني والتكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل فإن الباحث يعتقد أن الإطار النظري السابق يمكنه تفسير بعض جوانب تلك العلاقة. وسوف يساهم عدم وضوح الإطار النظري لهذه العلاقة في رفع القيمة العلمية للدراسة؛ كونها هي الدراسة الأولى التي تناولت العلاقة السابقة.

الدراسات السابقة:

بما أن الاهتمام بتطبيق مفهوم الذكاء الوجداني في بيئة العمل، قد ازداد مؤخراً (Ashkanasy & Daus, 2002)، فإننا نجد بعض المؤسسات قد سارعت إلى تطبيق مقياس الذكاء الوجداني بوصفه أحد برامج تطوير أداء الموظفين. فعلى سبيل المثال، وجد بعض الباحثين أن 4 من أصل 5 شركات بدأت بتطبيق مقياس الذكاء الوجداني في بيئة العمل (Zeidner, Matthews & Roberts, 2004). وفي هذا السياق، يرى كل من كوبر وسواف (Cooper & Sawaf, 1997) أنه كما أن مفهوم اختبارات الذكاء كان هو الطاغى في المجال المهني في القرن العشرين، فإنه يبدو أن مفهوم الذكاء الوجداني سوف يكون هو المفهوم البديل في القرن الحادي والعشرين.

والمتتبع للدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي يجد أنها قد مرت بمراحل كثيرة من حيث الإثبات أو النفي من قبل كثير من الباحثين في الأداء الوظيفي. إضافة إلى ذلك، فإنه على الرغم من توافر الكثير من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني و الأداء الوظيفي، فإنه لا توجد دراسة - بحسب علم الباحث - قد تناولت التكيفية والفاعلية الإيجابية بشكل مباشر. لذلك،

سوف يتطرق الباحث إلى تلك الدراسات التي تتناول مفهوم أداء مهام العمل بشكل عام.

الدراسات المؤيدة للعلاقة بين الذكاء الوجداني و أداء مهام العمل: إن من أهم الدراسات التي تؤيد العلاقة بين الذكاء الوجداني "بحسب مفهوم ماير وزملائه" وأداء مهام العمل هو ما قام به لوبز وزملاؤه (Lopes, Grewal, Kadis, Gall & Salovey, 2006). من باستخدام MSCEIT بين 400 شركة تأمين، ووجدوا أن الذكاء الوجداني له تأثير دال إحصائياً على هذه المؤسسات. فالمؤسسات التي حازت تصنيفاً مؤسسياً أفضل كانت لديها مؤشرات أعلى في ذكائها الوجداني. ووجد الباحثون أيضاً أن الموظفين الأذكي وجدانياً حصلوا على دعم أفضل من زملائهم ورؤسائهم في العمل. وأعدّ كل من جانوفيكس وكريستيانسن (Janovics & Christiansen, 2001) أيضاً إحدى أهم الدراسات في هذا المجال. وتوصل الباحثان - بناء على عينة مؤلفة من 176 مشاركاً - إلى وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني "بحسب مفهوم ماير وزملائه" وأداء مهام العمل (ر= 0.22). إضافة إلى ذلك، قام الباحثان بإعادة تحليل بيانات استمرت لمدة 7 سنوات لعينة قدرها 58 مديراً في المملكة المتحدة وإيرلندا. قام الباحثان بدراسة تأثير الذكاء الوجداني "بحسب مفهوم ماير وزملائه" والذكاء العقلي على بعض المعايير الوظيفية وتوصلوا إلى أن الذكاء الوجداني يتنبأ بمعايير التقدم الوظيفية. وخلصت دراسة أخرى إلى أن الذكاء الوجداني يتنبأ بالأداء المعرفي للأفراد (Lam & Kirby, 2002). وعلى مستوى الأداء الأكاديمي، وجد آخرون أن الذكاء الوجداني يتنبأ بشكل إيجابي بأداء الطلبة عندما يعملون في مجاميع بهدف إقامة مشروع أكاديمي (Jordan, Ashkanasy, Hartel & Hooper, 2002).

وعلى صعيد آخر، خلص بعض الباحثين إلى أن الكفاءات العاطفية "وهي مبنية على مفهوم بار - أن للذكاء الوجداني" تساعد أفراد الشرطة على النجاح في عملهم الروتيني، وذلك بناء على عينة مؤلفة من 34 رجل شرطة يعملون على تحرير مخالفات المرور (Bachman, Stein, Campbell & Sitarenios, 2000). قام الباحثون بتقسيم أفراد الشرطة إلى مجموعتين: المجموعة الأولى تضم أفراد الشرطة الذين حرروا عدداً كبيراً من مخالفات المرور، في حين تضم المجموعة الثانية الأفراد الذين لديهم عدد قليل من مخالفات المرور المحررة. توصل الباحثون إلى أن

المجموعة الأولى حصلت على قدر أعلى في جميع مكونات الذكاء الوجداني عند مقارنتها بالمجموعة الثانية.

في ختام ذلك، خلص الباحثون في دراسة شاملة حديثة " Meta-Analysis " تهدف إلى تأصيل العلاقة بين الذكاء الوجداني وأداء مهام العمل إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي بنسبة 24،. إلى 30. (O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver & Story, 2010).

الدراسات المعارضة للعلاقة بين الذكاء الوجداني وأداء مهام العمل: على عكس
ما ذكر سابقاً، يرى باحثون، من مثل دولويسز وهيغز (Dulewicz & Higgs, 2000) أن تطبيقات الذكاء الوجداني في المؤسسات مبنية على براهين أقرب ما تكون إلى كونها قصصاً بدل كونها معلومات علمية بحثة. كذلك، يرى آخرون أن كثيراً من الدلائل التطبيقية للذكاء الوجداني في الجانب المهني مبنية على انطباعات شخصية لبعض الباحثين، أو أنها نشرت من قبل بعض شركات التدريب التي تروج لهذا المفهوم الجديد، في حين نجد أن قليلاً من تلك الأدلة قد نشر في مجلات علمية محكمة (Barrett, Miguel, Tan & Hurd, 2001). إضافة إلى ذلك، قام باريت وزملاؤه (Barrett, et al., 2001) بإجراء عدد من البحوث في هذا المجال وتوصلوا إلى وجود تعارض بين النتائج الفعلية لهذه الدراسات والاستنتاجات التي خرج بها الباحثون في تلك الدراسات. فعلى سبيل المثال، قام جولمان (Goleman, 1995) بإعداد دراسة في أحد المختبرات الهندسية ووجد أن أداء مهام العمل المرتفع في ذلك المختبر مرتبط بالدرجة العالية من الذكاء الوجداني لدى العاملين في المختبر. يرى باريت وزملاؤه (Barrett et al., 2001) أنه عند النظر إلى التقارير الأصلية لهذه الدراسة، نجد أن هذه النتيجة مبنية على تكهنات الباحث؛ حيث إن العاملين في ذلك المختبر لم يخضعوا لأي أداة لقياس ذكائهم الوجداني. وقام كل من جانوفيكس وكريستيانسين (Janovics & Christiansen, 2001) أيضاً باستخدام مقياسين للذكاء الوجداني، هما: مقياس The Meta-Mood Scale (Salovey, Mayer, Goldman,) و The Schutte EQ Test (Turvey & Palfai, 1995) ومقياس (Schutte, et al., 1998). وخلص الباحثون في هذه الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وفقاً للمقياسين السابقين وأداء مهام العمل.

وفي دراسة مهمة أخرى قام بها سلاسكي (Slaski, 2001)، وشملت 224 مديراً

في أحد أكبر المحال التجارية في المملكة المتحدة، وجد سلاسكي أن هناك علاقة ضعيفة بين الذكاء الوجداني "بناء على مقياس بار - أن" وأداء مهام العمل (ر=22). ولكن الأمر المحير في هذه الدراسة أن الباحث قام بعد ذلك بدراسة لاحقة مع العينة نفسها بعد 6 أشهر، ووجد أن أولئك المديرين الذين تلقوا دورات تدريبية في الذكاء الوجداني وحصلوا، بناء على هذه الدورات، على درجات أعلى في مقياس الذكاء الوجداني لم يحرزوا تقدماً ملحوظاً في أدائهم الوظيفي. خلص أوستن (Austin, 2004) كذلك إلى أنه لا توجد علاقة دالة جوهرياً بين الذكاء الوجداني وأداء مهمات محددة في مجال العمل. كما خلص كل من سوسيك و ميقيريان (& Sosik Megerian, 1999) إلى عدم وجود علاقة بين الذكاء الوجداني وتقييم المديرين لأداء الموظفين في حين لم يجد بيتريدز وزملاؤه (& Petrides, Frederickson Furnham, 2004) علاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الأكاديمي.

وعلى المستوى المحلي، قام عبدالرحمن الفلاح (2009) باستخدام مقياسين للذكاء الوجداني، "مقياس عثمان الخضر (2006) المبني على مفهوم ماير وزملائه ومقياس رشا الديدي (2005) المبني على النموذج الهجين للذكاء الوجداني"؛ وذلك لقياس العلاقة بين الأداء الوظيفي والذكاء الوجداني وفقاً لعينة قدرها 123 موظفاً في القطاع البنكي في دولة الكويت. اعتمد الباحث في قياس الأداء الوظيفي على التقييم الحقيقي الذي حصل عليه الموظف خلال عام 2009، وخلص إلى أنه لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني "بحسب المفهومين المعرفي والهجين" وأداء مهام العمل الحقيقية للموظفين.

بين المؤيد والمعارض للعلاقة بين الذكاء الوجداني وأداء مهام العمل: المتأمل تلك الدراسات التي تؤيد أو تعارض العلاقة بين الأداء الوظيفي بمختلف أنواعه والذكاء الوجداني بمختلف نماذجها يجد بعض السمات التي قد تساعدنا على حل هذا النزاع.

أولاً: عند البحث في الدراسات التي تؤيد العلاقة سالفة الذكر، نجد أن معظم هذه الدراسات مبنية على المفهوم المعرفي للذكاء الوجداني، في حين أغلب النقد الذي وجه لهذه العلاقة نجد أنه مبني على المفهوم الهجين للذكاء الوجداني. وبذلك، من الممكن استخلاص أن المفهوم المعرفي للذكاء الوجداني قد لاقى قبولاً أكثر بوصفه متنبئاً لأداء مهام العمل، ذلك بعكس المفهوم الهجين للذكاء الوجداني.

ثانياً: قليلة تلك الدراسات التي تناولت المفهوم الثالث للذكاء الوجداني "مفهوم

السمات " وعلاقته بأداء مهام العمل. وخلاصة تلك الدراسات أن ما قام به يونغ وزملاؤه (Law, et al., 2004; Wong & Law, 2002) هو إثبات العلاقة بدراسات محكمة. إذًا، يحتاج هذا المفهوم إلى دراسات أكثر لتأكيد الدراسات السابقة. لذلك، سوف يقوم الباحث بتبني أحد مقاييس هذا المفهوم في هذه الدراسة.

ثالثاً: عند تشخيص دراسة عبدالرحمن الفلاح (2009) المبنية على المفهومين المعرفي والهجين وعلاقتهما بالأداء الوظيفي، نجد أن الفلاح اقترح أحد الأسباب التي أثرت على نتائج دراسته، وهو الفئة التي صمم المقياسان عليها. فكل من مقياس عثمان الخضر (2006) ومقياس رشا الديدي (2005) صمم وقن بناء على فئة الطلبة الجامعيين، وهذه الفئة قد تختلف عن فئة العاملين في المؤسسات المهنية. وبمعنى آخر، يرى الباحث أن أغلب مقاييس الذكاء الوجداني لم تصمم بناء على عينة مهنية. في مقابل ذلك، نجد أن بعض مقاييس الذكاء الوجداني، كمقياس يونغ ولأو (Wong & Law, 2002)، قد صمم بناء على عينة مهنية تشمل موظفين ومديرين. لذلك، سوف يتبنى الباحث هذا المقياس الذي صمم بناء على هذه الفئة.

رابعاً: يرى الباحث أن هناك غموضاً من ناحية قياس عناصر الأداء الوظيفي. يكمن هذا الغموض في تركيز بعض الباحثين على أداء مهمات معينة وفي بيئة معدة سلفاً، في حين قام باحثون آخرون بقياس الأداء الفعلي للموظف بحسب وجهة نظر المديرين المباشرين في المؤسسات. إضافة إلى ذلك، نجد أن مفهوم عدم وضوح نظام العمل وتشعب المهام فيه - قد قام الباحث بشرح هذه المسألة مسبقاً في هذه الدراسة - لم يكن له نصيب من اهتمام الباحثين وبخاصة أنه قد يؤثر بشكل مباشر على عملية الأداء الوظيفي. لذلك، اقترح قريفي، نيل، وباركر (Griffin, et al., 2007) أن هناك عنصرين من عناصر الأداء الوظيفي سوف يساعدان بشكل كبير على قياس أداء الموظفين في ظل عدم وضوح نظام المؤسسة وتداخله. هذان العنصران هما الفاعلية الإيجابية والتكيفية لدى العاملين. لذلك، سوف يقوم الباحث في دراسته بالتركيز على هذين المفهومين وربطهما بمفهوم السمات للذكاء الوجداني.

بناء على البنود السابقة، نجد أن العلاقة بين الذكاء الوجداني وأداء مهام العمل، خاصة في وطننا العربي وفي المؤسسات غير الربحية، مازالت بحاجة إلى دراسات أكثر حتى نصل إلى مفهوم أوضح وأكثر ثباتاً.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في ثلاثة محاور أساسية، المحور الأول: يعنى بعلاقة الذكاء الوجداني بأداء مهام العمل؛ حيث إنه على الرغم من وجود بعض الدراسات المؤيدة لهذه العلاقة، فإن هناك عدداً من الدراسات الأخرى التي تنفي العلاقة بينهما. لذلك، ما زال إثبات صدق هذه العلاقة موضوعاً قائماً عند المهتمين بعلم النفس التنظيمي. المحور الثاني: عدم وجود إطار نظري ودراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني والتكيفية والفاعلية الإيجابية على وجه التحديد. المحور الثالث: عدم وجود أي دراسة، سواء عربية كانت أم أجنبية - على حد علم الباحث - تعنى بقياس مفهوم الذكاء الوجداني في المؤسسات غير الربحية. وبمعنى آخر، تعدّ هذه الدراسة الخطوة الأولى لقياس علاقة الذكاء الوجداني بالمخرجات الوظيفية في المؤسسات غير الربحية على مستوى العالم العربي والإسلامي.

بناء على ذلك، يحاول الباحث في هذه الدراسة الإجابة عن سؤالَي الدراسة، وهما: هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني والتكيفية في العمل؟ هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني والفاعلية الإيجابية في العمل؟

أهمية البحث:

لا شك أن أعداد المؤسسات غير الربحية في العالم المعاصر في تزايد مستمر - كما أشار الباحث سابقاً - وهو ما يدل على تطور حس المجتمع الحديث وثقافته وإيمانه بأن العمل غير الربحي هو أحد مقومات المجتمع الحديث. وهذا الأمر ينعكس كذلك على تزايد إقبال الباحثين على دراسة موضوعات علم النفس من منظور علم النفس الإيجابي. لذلك، كان حقاً على الباحث النفسي أن يشارك وأن يضع بصمته في هذا الإطار لتعزيز الأخلاق المجتمعية الفاضلة.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في إضافتها العلمية إلى هذا الموضوع نظراً لقلة الدراسات المتوافرة. إضافة إلى ذلك وبناء على الدراسات السابقة، نجد أن هناك نتائج متضاربة حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي؛ مما يعزز من قيمة هذه الدراسة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من علاقة الذكاء الوجداني "وفقاً لمفهوم السمات" والتكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل في المؤسسات غير الربحية. كما

تهدف الدراسة إلى تقديم فهم أعمق للعلاقة السابقة لتكون نواة البدء للأبحاث المستقبلية حول هذا المجال.

فروض الدراسة:

وفقاً للإطار النظري والدراسات السابقة، يمكن للباحث صياغة الفرضين التاليين:

1 - هناك علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين مكونات الذكاء الوجداني " الوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال " من جهة والفاعلية الإيجابية في العمل من جهة أخرى.

2 - هناك علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين مكونات الذكاء الوجداني " الوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال " من جهة والتكيفية في العمل من جهة أخرى.

حدود الدراسة:

حددت هذه الدراسة وفقاً لحدود العينة المستخدمة وأدوات القياس. كما أنها تتحدد مكانياً بعدة مؤسسات غير ربحية في دولة الكويت. تجدر الإشارة إلى أن هذه المؤسسات قد وافقت مشكورة على المشاركة في الدراسة، ولكنها رغبت بأن يكون اسمها مجهولاً لأسبابها الخاصة.

طريقة البحث:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي للتحقق من العلاقة بين مفهوم الذكاء الوجداني والتكيفية والفاعلية الإيجابية. في مقابل ذلك، تُحقق أيضاً من العلاقة بين المفاهيم السابقة والمتغيرات المشمولة في الدراسة مثل الجنس، الجنسية، الحالة الاجتماعية، والوضع المهني، وقد تناول الباحث هذه العلاقة بشيء من الإسهاب، وذلك في بداية عرضه للنتائج.

العينة:

حدد مجتمع الدراسة بناء على فروض الدراسة المتمثلة في المؤسسات غير الربحية. قام بالتواصل مع عدة مؤسسات غير ربحية في دولة الكويت، وذلك بشكل عشوائي. وافقت بعض المؤسسات مشكورة على المشاركة في البحث بشرط عدم ذكر أسمائها حفاظاً للسرية. بناء على ذلك، توافرت عينة قصدية من قبل هذه المؤسسات، يقدر عددها بخمسمائة موظف وموظفة. بعد ذلك، قام الباحث بإرسال

بريد إلكتروني لجميع الموظفين، وذلك عبر النظام الداخلي لهذه المؤسسات "Outlook" يطلب فيه المشاركة التطوعية. بناء عليه، شاركت عينة تقدر بنصف عدد العاملين تقريباً في تلك المؤسسات، وذلك بشكل عشوائي وتطوعي. مجموع عدد المشاركين في هذه الدراسة هو 230 متطوعاً (182 رجلاً و 35 امرأة و 13 لم يذكر جنسهم): 64 مشاركاً يحمل الجنسية الكويتية، في حين كان 149 مشاركاً غير كويتي. بلغ عدد المشاركين المتزوجين 190 مشاركاً في حين كان 33 مشاركاً من العزاب. شارك في هذه الدراسة أيضاً 101 موظف و 41 مديراً (رئيس شعبة / رئيس قسم).

الأدوات المستخدمة:

1 - الذكاء الوجداني:

بناء على النتائج التي توصل إليها عبدالرحمن الفلاح (2009) التي دلت على عدم وجود علاقة بين الذكاء الوجداني "وفقاً للمفهومين المعرفي والهجين" والأداء الوظيفي، يرى الباحث ضرورة تبني مفهوم السمات ودراسة علاقته بأداء مهام العمل. لذلك، قام الباحث بتبني وترجمة مقياس يونغ ولاو Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) للذكاء الوجداني، الذي صمم وطبق في المجال المهني (Wong & Law, 2002). يقسم يونغ ولاو الذكاء الوجداني إلى أربعة عناصر رئيسية: العنصر الأول: يعنى بالوعي بمشاعر الذات، ويتألف من 3 بنود، من مثل: "لدي معرفة جيدة بسبب شعوري بشعور معين وذلك في أغلب الأحيان". العنصر الثاني: يعنى بالوعي بمشاعر الآخرين، ويتألف كذلك من 3 بنود، من أمثلتها: "دائماً ما أعرف مشاعر أصدقائي من خلال سلوكهم". العنصر الثالث: يعنى بضبط الانفعالات، ويتألف من 4 بنود، من مثل: "لدي القدرة على ضبط انفعالاتي بحيث أستطيع التعامل مع الصعوبات بعقلانية". أخيراً، البند الرابع: يقيس القدرة على استخدام المشاعر. تجدر الإشارة إلى أن الباحث اعتمد العناصر الثلاثة الأولى في هذه الدراسة، والسبب يرجع إلى إيمانه بأن البنود المستخدمة في العنصر الرابع لا تقيس مفهوم استخدام المشاعر. على سبيل المثال، يرى الباحث أن هذه العبارة "دائماً ما أضع أهدافاً خاصة لنفسى ومن ثم أعمل جاهداً على تحقيقها" لا تمت بصلة إلى استخدام المشاعر. كذلك، لا تشير العبارة التالية - بحسب وجهة نظر الباحث - إلى استخدام المشاعر "دائماً ما أنظر إلى نفسي بأنني شخص كفؤ". وبناء عليه، اعتمدت العناصر الثلاثة الأولى للاستخدام في هذه الدراسة. تجدر

الإشارة أيضاً إلى أن طريقة الإجابة عن هذا المقياس قد راوحت على مقياس مؤلف من 7 نقاط، مبتدئة بموافق بشدة ومنتية بلا أوافق بشدة.

قام الباحث بالتأكد من صدق مقياس الذكاء الوجداني وثباته؛ حيث إنها أول محاولة لتعريب هذا الاختبار. قام الباحث أولاً بالتحقق من معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس (بعد استبعاد البند) ودرجة البند. من خلال جدول (1)، نرى أن جميع الارتباطات موجبة وجميعها دالة إحصائياً. كما نرى أنه لا توجد ارتباطات أقل من 3؛ مما يعطي دلالة على مدى ارتباط بنود المقياس بالدرجة الكلية.

جدول (1)

معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني
(بعد استبعاد البند) و البند (ن=230)

البند	ر	البند	ر	البند	ر
1أ	**.37	4ب	**.25	7ج	**.53
2أ	**.55	5ب	**.49	8ج	**.55
3أ	**.52	6ب	**.50	9ج	**.49
				10ج	**.54

ر=معامل ارتباط البند بالدرجة الكلية بعد استبعاد البند.

أ = القسم أ (الوعي بمشاعر الذات)؛ ب = القسم ب (الوعي بمشاعر الآخرين)؛ ج = القسم ج (ضبط الانفعال).

وبعد التأكد من علاقة البنود بالدرجة الكلية، قام الباحث بالتأكد من مدى تناسق البنود لكي توضع في عملية التحليل العاملي. قام الباحث أولاً بإدخال البنود وعددها 10 بنود لاختبارها وفقاً لاختبار Kaiser-Meyer-Olkin، وتوصل إلى درجة 77. وهي درجة تؤهل هذه البنود لكي يختبر تحليلها العاملي. إضافة إلى ذلك، قام الباحث باختبار القواسم المشتركة بين البنود "Communalities" وتوصل إلى أن البنود تتمايز بنسبة 39. إلى 73. مما يعني أن نسبة التباين مرتفعة بين بنود هذا المقياس. بناء على ذلك، قام الباحث بعملية التحليل العاملي وفقاً لطريقة المكونات الأساسية "Principal Analysis"، وذلك لعشرة بنود. أظهرت عملية التحليل العاملي أن هناك 3 عناصر مستخلصة، هي: العنصر الأول: يمثل الوعي بمشاعر الذات ويشكل نسبة 14,74% من نسبة التباين الكلية. العنصر الثاني: يعنى بالوعي

بمشاعر الآخرين ويشكل نسبة 10,39% من التباين. العنصر الثالث: "ضبط الانفعال" شكل القيمة الكبرى من التباين الكلي وبقية 36,74%. يوضح جدول (2) عملية التحليل العاملي بعد تدويرها تدويراً مائلاً بطريقة أوبلمن. سوف يقتصر الباحث على اعتماد التشعب الجوهري بالعامل عند مستوى 5. فأكثر. من خلال جدول (2)، نرى أن جميع البنود قد تشبعت ضمن 3 عناصر رئيسية. وبشكل عام، تدعم هذه النتائج مقياس يونغ ولاو (Wang & Law, 2002) للذكاء الوجداني.

جدول (2)

التحليل العاملي للعيينة الكلية وذلك لمقياس الذكاء الوجداني (ن=230)

البنود	1 الوعي بمشاعر الذات	2 الوعي بمشاعر الآخرين	3 ضبط الانفعال
1أ	.69		
2أ	.70		
3أ	.79		
4ب		.78	
5ب		.67	
6ب		.78	
7ج			.81
8ج			.83
9ج			.48
10ج			.85

ولاختبار صدق الاختبار وثباته، فقد قيس ثبات الاختبار بطريقة كرونباخ؛ حيث وصل معامل ثبات الاختبار إلى 80. للمقياس ككل. وعند قياس ثبات كل عنصر على حدة، نجد أن ثبات الاختبار وفقاً لطريقة كرونباخ قد حقق التالي: عنصر ضبط الانفعال حقق أعلى معامل ثبات (76)، في حين راوح عنصر الوعي بالذات والوعي بالآخرين بين 63. و 65. وبما أن النتائج قد أظهرت توافقاً مع مقياس يونغ ولاو (Wang & Law, 2002) للذكاء الوجداني، يمكننا القول: إن الاختبار يتمتع بنسبة صدق بنائي مقبولة. كذلك، عند النظر إلى التجانس الداخلي للاختبار، نجد أن هناك

ارتباطاً جوهرياً دالاً إحصائياً بين الدرجة الكلية للمقياس (بعد استبعاد البنود والبنود المستخدمة).

2 - الفاعلية الإيجابية والتكيفية في العمل:

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي، فإن التداخل في الأطر النظرية والنتائج التي توصل إليها الباحثون قد تسببت في تشعب الموضوع أكثر من ضمه تحت سقف واحد (Rotundo & Sackett, 2002). وقد قام قريفيين وزملاؤه (Griffin, et al., 2007) بتطوير إطار نظري لمفهوم الأداء الوظيفي. قام الباحث بتبني عنصرين من هذا الإطار بناء على فعاليتهما في بيئة العمل التي تتسم بالتداخل وعدم وضوح النظام.

العنصر الأول: "التكيفية"، ويعنى بقابلية الأفراد على التكيف مع المهام والأدوار التي يتطلبها العمل. يتكون هذا المقياس من 3 بنود، هي: "تكيفت جيداً مع التغيرات التي طرأت في مهامي الأساسية في العمل"، "تعاملت مع التغيرات بالطريقة نفسها لتعاملي مع مهامي في العمل"، "تعلمت مهارات جديدة ساعدتني على التكيف مع التغيرات التي طرأت على مهامي الأساسية بالعمل". قام عبدالرحمن الفلاح (2013) بترجمة هذا المقياس والتحقق من صدقه وثباته؛ حيث بلغ معامل الثبات 74. في مقابل ذلك، أشار قريفيين وزملاؤه (Griffin, et al., 2007) إلى أن معامل الثبات لهذا المقياس بلغ 73. إلى جانب ذلك، أراد الباحث أن يتأكد من مناسبة المقياس، وذلك عن طريق عملية التحليل العاملي؛ حيث ابتداءً بالتأكد من مدى تناسق البنود في هذا المقياس. قام الباحث أولاً بإدخال البنود وعددها 3 بنود لاختبارها وفقاً لاختبار Kaiser-Meyer-Olkin وتوصل إلى درجة 67، وهي درجة تؤهل هذه البنود لكي يختبر تحليلها العاملي. إضافة إلى ذلك، قام الباحث بإجراء اختبار القواسم المشتركة بين البنود "Communalities"، وتوصل إلى أن البنود تتميز بنسبة 57. إلى 71؛ مما يعني أن نسبة التباين مرتفعة بين بنود هذا المقياس. بناء على ذلك، قام الباحث بعملية التحليل العاملي وفقاً لطريقة المكونات الأساسية "Principal Analysis". أظهرت عملية التحليل العاملي أن هناك عنصراً واحداً استخلص، ويشكل نسبة 65,58% من نسبة التباين الكلية.

العنصر الثاني: - من منظور قريفيين وزملائه (Griffin, et al., 2007) لتطوير الفاعلية في العمل - هو الفاعلية الإيجابية لدى الأفراد. والمقصود بها أن يكون

الفرد قادراً على التوجه ذاتياً نحو بدء أو تغيير نظام معين في بيئة العمل. يتكون هذا المقياس أيضاً من 3 بنود، هي: "طرحت أفكاراً لتحسين طريقة عملي للمهام الأساسية في العمل"، "بادرت إلى البحث عن أفضل الطرق لأداء مهامي الأساسية في العمل"، "غيرت طريقة عملي للمهام الأساسية في العمل". أشار قريفيين وزملاؤه إلى أن معامل الثبات لهذا المقياس بلغ 67.، في حين وجد عبدالرحمن الفلاح (2013) أن معامل الثبات بلغ حتى 76. إلى جانب ذلك، أراد الباحث أن يتأكد من مناسبة المقياس، وذلك عن طريق عملية التحليل العاملي؛ حيث ابتداءً بالتأكد من مدى تناسب البنود في هذا المقياس. قام الباحث أولاً بإدخال البنود وعددها 3 بنود لاختبارها وفقاً لاختبار Kaiser-Meyer-Olkin، وتوصل إلى درجة 67.، وهي درجة تؤهل هذه البنود لكي يختبر تحليلها العاملي. إضافة إلى ذلك، قام بإجراء اختبار القواسم المشتركة بين البنود وتوصل إلى أن البنود تتمايز بنسبة 39. إلى 43؛ مما يعني أن نسبة التباين مقبولة بين بنود هذا المقياس. بناءً على ذلك، قام الباحث بعملية التحليل العاملي وفقاً لطريقة المكونات الأساسية وتوصل إلى نسبة 63,80% من نسبة التباين الكلية.

الإجراءات وجمع البيانات وتحليلها:

شارك جميع أفراد هذه الدراسة بشكل تطوعي؛ حيث طلب الباحث منهم أن يشاركوا بالبحث في أثناء وقت عملهم. كذلك، حرص الباحث على أن تسلم الاستبانة للموظفين مباشرة من قبله شخصياً أو عن طريق سكرتير المؤسسة وليس عن طريق المدير المباشر؛ وذلك حرصاً على خصوصية البيانات. جمع بعض البيانات العامة عن المشاركين "من غير تضمين لأسمائهم الشخصية" مثل الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي، إضافة إلى المقاييس المذكورة سابقاً. بعد ذلك، قام الباحث بجمع البيانات وإدخالها في حاسوبه الشخصي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أجريت التحاليل الإحصائية التالية: المتوسط، الانحراف المعياري، معاملات ارتباط بيرسون، اختبار "ت"، معاملات خط الانحدار، معامل ألفا كرونباخ لحساب معاملات الاتساق الداخلي للاختبار، والتحليل العاملي. هذا، واعتبرت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عندما يكون مستوى دلالتها $\alpha \geq 0.05$.

النتائج:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من علاقة الذكاء الوجداني " وفقاً لمفهوم السمات " والتكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل في المؤسسات غير الربحية. وفقاً للإطار النظري والدراسات السابقة، قام الباحث بافتراض التالي: هناك علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين مكونات الذكاء الوجداني " الوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال " من جهة و الفاعلية الإيجابية في العمل من جهة أخرى. هناك علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين مكونات الذكاء الوجداني " الوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال " من جهة و التكيفية في العمل من جهة أخرى.

قبل الشروع في ذكر نتائج الدراسة، قام الباحث بالتأكد من الفروق الجوهرية التي قد تتمايز بها عينة الدراسة، وذلك وفقاً لأربعة متغيرات، هي: الجنس، الجنسية، الحالة الاجتماعية، والمسمى الوظيفي. بناء على جدول (3) الذي يرمز إلى المتوسطات والانحرافات المعيارية (ع) وقيمة "ت" لمتغيرات الدراسة وعلاقتها بالذكاء الوجداني والتكيفية والفاعلية الإيجابية، لم يتوصل الباحث إلى فروق جوهرية دالة إحصائياً راجعة إلى متغيرات الدراسة باستثناء متغير الحالة الاجتماعية وضبط الانفعال. وأشارت النتائج إلى أن المتزوجين لديهم ميل أكثر إلى ضبط انفعالاتهم عند مقارنتهم بغير المتزوجين (انظر جدول 3).

عند النظر إلى جدول (4) نجد أن جميع عناصر الذكاء الوجداني ترتبط ارتباطاً دالاً وجوهرياً مع الفاعلية الإيجابية والتكيفية في العمل. فعلى سبيل المثال، نجد أن ضبط الانفعال حاز النسبة العليا بحسب معاملات ارتباط بيرسون (التكيفية: $r = 0.33$ ؛ بينما الفاعلية الإيجابية: $r = 0.32$). من جانب آخر، نرى أن الوعي بمشاعر الآخرين قد حاز أعلى متوسط حسابي؛ مما يؤكد القدرة العالية لدى العاملين في المؤسسات غير الربحية على الوعي بمشاعر من حولهم. وعلى صعيد العلاقة بين الفاعلية الإيجابية والتكيفية في العمل، نجد أن هناك علاقة قوية دالة إحصائياً بينهما ($r = 0.73$). بمعنى آخر، الأفراد الذين لديهم ميل لأن يتكيفوا مع بيئة العمل لديهم ميل أيضاً للتفاعل الإيجابي في العمل، والعكس صحيح.

(3) جدول "متغيرات الدراسة وعلاقتها بعناصر البحث المتوسّطات (م) والاختلافات المعيارية (ع) وقيمة "ت" لمتغيرات الدراسة وعلاقتها بعناصر البحث

القيمة ت	المسمى الوظيفي			القيمة ت	الحالة الاجتماعية			القيمة ت	الجنسية			القيمة ت	الجنس							
	مدير	موظف			أعزب	متزوج			غير كويتي	كويتي			إناث	ذكور						
	ع	م	ع	م		ع	م	ع	م		ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	الوعي بمشاعر الذات	
17-	70	5,65	74	5,63	1,64-	75	5,56	72	5,79	2,41-	74	5,84	66	5,58	1,23	71	5,62	74	5,79	الوعي بمشاعر الذات
1,31	85	5,45	74	5,64	1,27	76	5,78	74	5,60	1,9-	67	5,7	78	5,5	26-	70	5,66	75	5,63	الوعي بمشاعر الآخرين
81-	92	5,52	98	5,37	*1,76-	1,25	5,22	86	5,54	1,74-	98	5,55	84	5,3	89	95	5,36	93	5,51	ضبط الانفعالات
14	68	3,93	67	3,95	1,04-	75	3,80	70	3,94	1,47-	68	3,96	78	3,8	1,19	72	3,78	71	3,95	التكيفية
2,54-	65	4,04	72	3,71	90-	81	3,69	70	3,82	75-	71	3,81	77	3,73	1,81	77	3,59	71	3,84	الفاعلية الإيجابية

* نال إحصائياً عند مستوى 0,05 .

جدول (4)
المتوسط الحسابي ومعاملات ارتباط بيرس

		المتوسط الحسابي	1	2	3	4	5
1	الوعي بمشاعر الذات	5,49					
2	الوعي بمشاعر الآخرين	5,86	**,39				
3	ضبط الانفعالات	5,58	**,49	**,30			
4	التكيفية	3,91	**,28	**,21	**,33		
5	الفاعلية الإيجابية	3,79	**,27	**,21	**,32	**,73	

** دال إحصائياً عند مستوى 0,01 بدلالة طرفين.

بناء على جدول (5)، نجد أن هناك علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين عناصر الذكاء الوجداني وعناصر أداء مهام العمل. في هذا السياق، يرى الباحث ضرورة قياس العلاقة بين هذه العناصر بشكل أعمق، وذلك عن طريق قياس خط الانحدار. فيما يتعلق بالفرض الأول، وهو يتناول العلاقة بين عناصر الذكاء الوجداني والتكيفية في العمل، نجد الآتي: هناك علاقة إيجابية بين الوعي بمشاعر الذات والتكيفية، "Unstandardised Coefficients" $(\beta) = 0,28$ ، ت $(221) = 4,42$ ، عند مستوى دلالة 0,01، وهذه العلاقة تمثل نسبة 8 % من التباين في درجات مقياس التكيفية (انظر جدول (4)). إضافة إلى ذلك، نجد أن هناك علاقة إيجابية بين الوعي بمشاعر الآخرين والتكيفية، $\beta = 0,21$ ، ت $(221) = 3,23$ ، عند مستوى دلالة 0,01، وهذه العلاقة تمثل نسبة 4,5 % من التباين في درجات مقياس التكيفية. أخيراً، فيما يتعلق بالفرض الأول، هناك علاقة إيجابية بين ضبط الانفعال والتكيفية، $\beta = 0,33$ ، ت $(221) = 5,25$ ، عند مستوى دلالة 0,01، وهذه العلاقة تمثل نسبة 11 % من التباين في درجات مقياس التكيفية. وبشكل عام، تدعم هذه النتائج الفرض الأول وتقرح أن 4,5%-11% من التباين في مقياس التكيفية في العمل شرح عن طريق عناصر الذكاء الوجداني.

جدول (5)

معاملات خط الانحدار للفرضين الأول والثاني (العلاقة بين عناصر الذكاء الوجداني والتكيفية والفاعلية الإيجابية)

البند			الوعي بمشاعر الذات			الوعي بمشاعر الآخرين			ضبط الانفعال		
التكيفية			B	SE B	β	B	SE B	β	B	SE B	β
			,28	,06	**,21	,19	,06	**,33	,27	,05	**,27
الفاعلية الإيجابية			B	SE B	β	B	SE B	β	B	SE B	β
			,27	,06	**,20	,19	,06	**,32	,26	,05	**,27

**, دال إحصائياً عند مستوى 0,01 بدلالة طرفين.

فيما يتعلق بالفرض الثاني، وهو يعنى بالعلاقة بين عناصر الذكاء الوجداني والفاعلية الإيجابية في العمل، جدول (4) يقترح التالي: هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الوعي بمشاعر الذات و الفاعلية الإيجابية، $\beta = 0,27$ ، ت (221) = 4,17، عند مستوى دلالة 0,01، وهذه العلاقة تمثل نسبة 7 % من التباين في درجات مقياس الفاعلية الإيجابية. إضافة إلى ذلك، نجد أن عنصر الوعي بمشاعر الآخرين لديه علاقة إيجابية كذلك مع الفاعلية الإيجابية في العمل، $\beta = 0,21$ ، ت (221) = 3,16، عند مستوى دلالة 0,01، وهذه العلاقة تمثل نسبة 4,4 % من التباين في درجات مقياس الفاعلية الإيجابية. أخيراً، هناك علاقة إيجابية بين ضبط الانفعال والفاعلية الإيجابية، $\beta = 0,32$ ، ت (221) = 5,04، عند مستوى دلالة 0,01، وهذه العلاقة تمثل نسبة 10 % من التباين في درجات مقياس الفاعلية الإيجابية. وبشكل عام، تدعم هذه النتائج الفرض الثاني وتقتصر أن 4,4%-10 % من التباين في مقياس الفاعلية الإيجابية في العمل شرح عن طريق عناصر الذكاء الوجداني.

المناقشة:

سعى الباحث في هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين مفهوم الذكاء الوجداني " مفهوم السمات " و اثنين من أهم عناصر أداء مهام العمل، هما: التكيفية والفاعلية الإيجابية في العمل، وذلك في بعض المؤسسات غير الربحية في دولة الكويت. وبناء عليه، قام الباحث بطرح فرضين للتحقق من هذه العلاقة.

قبل مناقشة فرضي الدراسة، استغرب الباحث عدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين فيما يخص الذكاء الوجداني؛ حيث إن أغلب الدراسات العربية - مثل دراسة عثمان الخضر (2006) وعبدالرحمن الفلاح (2009) - قد أشارت إلى وجود مثل هذه الفروقات بين الجنسين، وذلك لصالح الإنث، ولعل السبب يرجع إلى قلة عدد النساء المشاركات في هذه الدراسة. أما ما يخص الفروق الفردية بين المتزوجين وغير المتزوجين في ضبطهم لانفعالاتهم، فقد أشارت النتائج إلى وجود فروق فردية لصالح المتزوجين، قد يرجع ذلك إلى توافر الموارد الاجتماعية والنفسية (Lopes, Salovey, Cote & Beers, 2005) التي يوفرها الزواج؛ مما يساعد على ضبط الانفعالات بصورة أفضل.

في الفرض الأول للبحث، اقترح الباحث أن هناك علاقة إيجابية بين عناصر الذكاء الوجداني، المتمثلة بالوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال وبين التكيفية في بيئة العمل التي قد تتسم بعدم الوضوح وتداخل المهام كما أشار قريفيين وزملاؤه (Griffin, et al., 2007). خلصت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع عناصر الذكاء الوجداني من جهة والتكيفية من جهة أخرى. وخلصت النتائج أيضاً إلى أن 4,5% - 11% من التباين في مقياس التكيفية في العمل قد شُرح عن طريق عناصر الذكاء الوجداني. الملاحظ في هذه النتائج هو مدى أهمية العنصر الثالث للذكاء الوجداني؛ حيث إن ارتباطه يعد الأعلى مع التكيفية في العمل. وبمعنى آخر، نجد أن قدرة الأفراد على ضبط انفعالاتهم الشخصية قد يكون لها ضعفا التأثير على أداء مهام العمل عند مقارنتها مع الوعي بمشاعر الآخرين أو النفس. قد ترجع أهمية هذا العنصر تحديداً إلى ترجمته الفعلية للعنصرين الأولين. بمعنى أنه عندما يعي الأفراد بمشاعرهم و مشاعر الآخرين فإن هذا الوعي لا يكفيهم لكي يكونوا أذكاء وجدانياً. فكمية هذا الوعي سوف تُترجم فعلياً في قدرتهم على ضبط انفعالاتهم في حياتهم اليومية. وللتدليل على أهمية ضبط الانفعال ومدى علاقته بأداء مهام العمل، قام عبدالرحمن الفلاح (2013) بدراسة أربعة أبعاد لضبط الانفعالات وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وهي: استراتيجيات ضبط الانفعالات الداخلية الإيجابية واستراتيجيات ضبط الانفعالات الداخلية السلبية ويقابلها استراتيجيات ضبط الانفعالات الخارجية الإيجابية، والسلبية كذلك. خلص الباحث إلى أن الأفراد الذين يميلون إلى استخدام استراتيجيات إيجابية لضبط مشاعر الآخرين يميلون إلى تأدية وظائفهم بشكل أفضل، في حين يميل

الأفراد الذين يضبطون مشاعر الآخرين بشكل سلبي إلى أداء أقل عند مقارنتهم بالمجموعة الأولى. وقد برر عبدالرحمن الفلاح (2013) هذه العلاقة بالمثل التالي: تخيل أحد الموظفين الذي رأى زميله في العمل قد غضب بسبب عدم قدرته على أداء مهمة ما في العمل. بناء على ذلك، قام هذا الموظف باستخدام إحدى الاستراتيجيات الإيجابية في التعامل مع الغير، وذلك عن طريق الاستماع لمشكلة صديقه ومساعدته على فهم أبعاد هذه المهمة الصعبة. من ثم نجد أن هذه الاستراتيجية سوف تساعد على بث روح الفريق الواحد وبث روح الألفة بين الموظفين، وهو ما سوف ينعكس - بلا شك - على مستوى أداء الموظفين بشكل عام. وفي دراسة حديثة، وجد ليو وزملاؤه (Liu, Prati, Perrew & Brymer, 2010) أن ضبط الانفعال بصورة إيجابية يعزز ويرفع من مستوى الموظفين بشكل عام. من زاوية أخرى، وجد جوج وإليس (Judge & Ilies, 2002) في دراستهما الشاملة (Meta Analysis) أن الأفراد الذين يميلون إلى إظهار انفعالاتهم السلبية "كوسيلة سلبية لضبط الانفعال" أكثر عرضة للأداء المنخفض والدافعية المنخفضة في العمل. في دراسة حديثة وشاملة أخرى (Meta Analysis) قام بها كابن وزملاؤه (Kaplan, Bradley, Luchman & Haynes, 2009) خلص الباحثون إلى وجود علاقة سلبية بين ضبط انفعالات الآخرين بصورة سلبية والأداء الوظيفي. ولعل السبب في ذلك - كما أشار بيل وزملاؤه (Beal, et al., 2005) - يعود إلى العزلة الاجتماعية والتشتت الذهني اللذين يصاحبان ضبط الانفعال السلبي؛ مما يؤدي إلى كفاءة أقل في أداء مهام العمل. وفي المجمل العام، ليس من المستغرب أن نجد عنصر ضبط الانفعال هو الأبرز بين عناصر الذكاء الوجداني والأكثر تأثيراً في بيئة العمل. يأمل الباحث أن تقام دراسات أخرى لقياس هذا التأثير على باقي المخرجات الوظيفية مثل الرضاء الوظيفي والولاء التنظيمي.

وفي الفرض الثاني، افترضت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين عناصر الذكاء الوجداني، المتمثلة بالوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال وبين الفاعلية الإيجابية. خلصت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع عناصر الذكاء الوجداني من جهة والفاعلية الإيجابية من جهة أخرى. وخلصت النتائج أيضاً إلى أن 4,4% - 10% من التباين في مقياس الفاعلية الإيجابية في العمل شرح عن طريق عناصر الذكاء الوجداني.

يبقى السؤال القائم هو: كيف يؤثر الذكاء الوجداني على أداء مهام العمل بشكل

عام وعلى الفاعلية الإيجابية والتكيفية بشكل خاص؟ فالمتتبع للإطار النظري لهذه العلاقة يجد أن هناك إغفالاً كبيراً من قبل الباحثين في المجال المهني؛ حيث كان جُل عملهم هو دراسة الجوانب التطبيقية لهذه العلاقة مثل كيفية تطوير الأداء الوظيفي عن طريق رفع مستوى الذكاء الوجداني، ولكن يرى الباحث أن هناك اهتماماً قليلاً في تفسير هذه العلاقة. على سبيل المثال، تمكن الباحث "ضمن الإطار النظري للدراسة" من إيجاد تفسيرين لماهية العلاقة بين الأداء الوظيفي والمشاعر في العمل بشكل عام. حيث فسر هولمان وزملاؤه (Holman, et al., 2008) تغير أداء الموظفين تبعاً لحالتهم المزاجية "انظر شكل (1) في الإطار النظري". بناء على هذا الإطار النظري، يعتقد الباحث أن مفهوم الذكاء الوجداني سوف يؤدي دوراً مهماً في تحسين الحالة المزاجية للعميل؛ مما يفضي إلى قدرة أفضل على التكيف في العمل وروح إيجابية أفضل. السبب في ذلك يرجع إلى اعتقاد توتردال وزملائه (Totterdell, et al., 2004) بأن الحالة المزاجية للموظفين تعدّ مثل العدوى الفطرية والواعية، خاصة فيما يتعلق بالالتزام بالقوانين الوظيفية وأن ضبط الانفعال قد يساعد - بشكل كبير - على تحسين الحالة المزاجية. بناء على ذلك، نجد أن مفهوم الذكاء الوجداني يساعد على رفع مستوى الفاعلية الإيجابية والتكيفية في بيئة العمل. ومن جانب آخر أيضاً، اقترح هولمان وزملاؤه (Holman, et al., 2008) آلية أخرى، ومفادها أن إظهار المشاعر قد يؤثر بشكل مباشر على تقييم العميل لأداء الموظف، وذلك بناء على الأعراف الاجتماعية المتعلقة بمشاعر الموظف (Cote, 2005). مثال ذلك اختلاف الأعراف الاجتماعية في النظر المباشر إلى عين المتكلم أو مصافحة الجنس الآخر. وفي كلا التفسيرين، نجد أن عامل إظهار المشاعر الذي يرتبط ارتباطاً كلياً بمستوى الذكاء الوجداني كان له تأثير أساسي على مستوى الأداء الوظيفي "الذي يتضمن الفاعلية الإيجابية والتكيفية". ختاماً، يرى بعض الباحثين أن طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأداء مهام العمل تتأثر بشكل كبير بتوافر الموارد الاجتماعية / الوظيفية / النفسية في بيئة العمل (Beal, et al., 2005). مثال ذلك عندما يهتم الأفراد بالذهاب إلى وظيفتهم اليومية، فإنهم عادة ما يتفاوتون في توافر كمية الموارد المتاحة لهم، والتي لها علاقة بمدى تكيفهم في مجال العمل، من مثل خبراتهم الشخصية، قدراتهم المعرفية، حالتهم المزاجية، الوضع الصحي العام، وغيرها من الموارد التي قد تختلف باختلاف الزمان والمكان. بناء عليه، قد تختلف الفاعلية الإيجابية والتكيفية بناء على توافر هذه الموارد. ووفق

هذا التفسير، فإنه عندما يمتلك الأفراد القدرة على إحصاء هذه الموارد والتعامل معها بصورة "ذكية" نجد أن مستوى انتباههم وتكيفهم نحو أداء المهام الوظيفية يزداد بشكل ملحوظ (Beal, et al., 2005).

وفي النهاية، لا يزال مفهوم الذكاء الوجداني مفهوماً حديثاً خاصة في المجال المهني في العالم الإسلامي والعربي. كذلك، لا تزال العلاقة بين مفهوم الذكاء الوجداني بجميع أنواعه والفاعلية الإيجابية والتكيفية في بيئة العمل بحاجة إلى فهم أعمق، وذلك لتطوير هذه العلاقة في بيئة العمل، وبخاصة في المؤسسات غير الربحية. لذلك، يأمل الباحث أن تكون نتائج هذه الدراسة والتفسيرات التي قدمت فيها نقطة البداية لفهم أعمق وأكثر شمولاً. كما يأمل الباحث أيضاً تقديم دراسات مستقبلية تتناول العلاقة بين الذكاء الوجداني ومخرجات العمل الأخرى، من مثل الرضاء الوظيفي، السعادة في العمل، العلاقات في العمل، و الولاء التنظيمي؛ حتى يحصل الباحثون على صورة أكثر واقعية عن دور الذكاء الوجداني في بيئة العمل. أخيراً، يأمل الباحث أن يكون هذا البحث قد أسهم في إثراء وتحسين أداء المهام الوظيفية في مجال عمل المؤسسات غير الربحية، ويسر الباحث أن يقدم نسخة من مقياس الذكاء الوجداني والفاعلية الإيجابية والتكيفية لمن أراد ذلك من الباحثين، وذلك عن طريق التواصل المباشر معه.

المراجع:

- رشا الديدي. (2005). الذكاء الانفعالي وعلاقته باضطرابات الشخصية لدى عينة من دارسي علم النفس، مجلة علم النفس المعاصر، 1(1): 69-112.
- عبدالرحمن الفلاح. (2009). العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي. رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة شفيلد، المملكة المتحدة.
- عبدالرحمن الفلاح. (2013). تأثير ضبط الانفعال على مخرجات العمل الوظيفية. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة شفيلد، المملكة المتحدة.
- عثمان الخضر. (2006). تصميم مقياس عربي للذكاء الوجداني و التحقق من خصائصه السيكمترية وارتباطاته، دراسات نفسية، 16(2): 259-289.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86.
- Austin, E. J. (2004). An investigation of the relationship between trait emotional intelligence and emotional task performance. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1855-1864.
- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenios, G. (2000). Emotional intelligence in

- the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(3), 176-182.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional intelligence inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2001). Emotional intelligence and self-actualization. In J. P. F. J. Ciarrochi, & J.D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in every day life: A scientific inquiry* (pp. 82-97). Philadelphia, PA: Psychology Press.
- Barrett, G. V., Miguel, R. F., Tan, J. A., & Hurd, J. M. (2001). *Emotional intelligence: The Madison Avenue approach to science and professional practice*.
- Barsade, S. (2002). The Ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47, 644-675.
- Beal, D. J., Weiss, H. M., Barros, E., & MacDermid, S. M. (2005). An episodic process model of affective influences on performance. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1054-1068.
- Becker, T. (2003). Is emotional intelligence a viable concept? *Academy of Management Review*, 28(2), 192-195.
- Bradberry, T. R., & Su, L. D. (2006). Ability-versus skill-based assessment of emotional intelligence, *Psicothema*, 18, 59-66.
- Brody, N. (2004). What cognitive intelligence is and what emotional intelligence is not, *Psychological Inquiry*, 15(3), 234-238.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt, W. Borman & a. associates (Eds.), *Personnal Selection in organization* (pp. 35-69). San Fransisco: Jossey- Bass.
- Cartwright, S., & Pappas, C. (2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace, *International Journal of Management Reviews*, 10(2), 149-171.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. New York: Grosset / Putnam.
- Cote, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain, *Academy of Management Review*, 30, 509-530.
- Dachlan, R. (2008). Subjective well being on young adult and relatedness to emotional intelligence, optimism and sell esteem, *International Journal of Psychology*, 43(3-4), 267-267.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence: A review and evaluation study, *Journal of Managerial Psychology*, 15, 341-372.
- Fitness, J. (2001). Emotional intelligence and intimate relationships: Marital happiness and stability. In J. F. J. M. J. Ciarrochi (Ed.), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry* (pp. 98-112). New York: Psychology Press.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

- Grant, A. M. (2007). Relational job design and the motivation to make a prosocial difference, *Academy of Management Review*, 32(2), 393-417.
- Graves, M. L. (2000). Emotional intelligence, general intelligence, and personality: Assessing the construct validity of and emotional intelligence test using structural equation modeling. Unpublished doctoral dissertation, California School of Professional Psychology, San Diego.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts, *Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347.
- Holman, D., Inigo, D., & Totterdell, P. (2008). Emotional labor, well-being, and performance *Emotional labor* (pp. 331-335): cartwright.
- Howard, A. (1995). *The changing nature of work*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Ilggen, D., & Hollenbeck, J. R. (1991). The structure of work: Job design and roles. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 165-207). Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press.
- Institute, G. (2002). *Giving USA*. Indianapolis, IN.
- Janovics, J., & Christiansen, N. D. (2001). *Emotional intelligence at the workplace*. Paper presented at the the 16th Annual Conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Hooper, G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus, *Human Resource Management Review*, 12, 195-214.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model, *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54-78.
- Judge, T., & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review, *Journal of Applied Psychology*, 87, 797-807.
- Kaplan, S., Bradley, J., Luchman, J., & Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation, *Journal of Applied Psychology*, 94, 162-176.
- Lam, L. T., & Kirby, S. L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance, *Journal of Social Psychology*, 142(1), 133-143.
- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies, *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Liu, Y., Prati, L., Perrewew, P., & Brymer, R. (2010). Individual differences in emotion regulation, emotional experiences at work, and work-related outcomes: A two-study investigation, *Journal of Applied Social Psychology*, 40(6), 1525-1538.
- Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work, *Psicothema*, 18, 132-138.

- Lopes, P. N., Salovey, P., Cote, S., & Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction, *Emotion*, 5(1), 113-118.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth?* Cambridge, MA: MIT Press.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mayer, J. D., Dipaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual - stimuli - a component of emotional intelligence, *Journal of Personality Assessment*, 54(3-4), 772-781.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution, *British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality and Individual Differences*, 47(1), 36-41.
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2010). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis, *Journal of Organizational Behavior*.
- Palmer, B., Donaldson, C., & Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1091-1100.
- Parker, J. D. A., Summerfeldt, L. J., Hogan, M. J., & Majeski, S. A. (2004). Emotional intelligence and academic success: Examining the transition from high school to university, *Personality and Individual Differences*, 36(1), 163-172.
- Petrides, K. V., Frederickson, N., & Furnham, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school, *Personality and Individual Differences*, 36(2), 277-293.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence, *Personality and Individual Differences*, 29(2), 313-320.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies, *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Pharoah, C. (2005). *Charity trends 2005*. London: Charities Aid Foundation.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach, *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Lopes, P. N. (2001). Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities with the MSCEIT. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Handbook of positive psychology assessment*. Washington DC: American Psychological Association.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure and health* (pp. 125-154). Washington, DC: APA.

- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., et al. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence, *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers, *Stress and Health*, 18(2), 63-68.
- Slaski, N. (2001). *An investigation into emotional intelligence, managerial stress and performance in a UK supermarket chain*.
- Sosik, J. J., & Megerian, L. E. (1999). Understanding leader emotional intelligence and performance - The role of self-other agreement on transformational leadership perceptions. *Group & Organization Management*, 24(3), 367-390.
- Staw, B. M. (1984). Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables, *Annual Review of Psychology*, 35, 627-666.
- Totterdell, P., Wall, T., Holman, D., Diamond, H., & Epitropaki, O. (2004). Affect networks: A structural analysis of the relationship between work ties and job-related affect, *Journal of Applied Psychology*, 89, 854-867.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study, *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Wong, C. S., Law, K. S., & Wong, P. M. (2004). Development and validation of a forced choice emotional intelligence measure for Chinese respondents in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 21, 535-559.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology-An International Review Psychologie Appliquee-Revue Internationale*, 53(3), 371-399.

قدم في: أبريل 2013

أجيز في: مايو 2014

Study of Emotional Intelligence in Relation to Adaptivity, Proactivity, and Job Tasks in Non-Profit Organizations

Abdulrahman A. Alfiah*

Much has been written on the impact of EI on the lives of people as well as on profit organizations. This, however, does not seem to be the case in the Arab world in general and non-profit organizations in particular, where relevant research that shows the effect of EI on the work environment is still missing. This paper hopes to fill the gap by assessing the relation between emotional intelligence, based on the trait model, and two of the most important criteria of job performance, namely Individual Task Adaptivity and Proactivity. A sample of 230 voluntary employees (182 males and 35 females) took part in the experiment while on the job. The results showed a positive statistically significant relation between EI and task adaptivity and proactivity, i.e. 4.5-11% of the variance in the job adaptivity and proactivity scale has been explained in terms of EI factors. The study depended on 4 variables (gender, nationality, marital status, job title) with a view to showcase their connection with the proposed hypothesis. The results indicated that there were no significant differences between the various variables and EI except for marital status, where married people showed greater ability to regulate their emotions. The paper thus provided an explanation of the nature of existing connection between emotional intelligence and individual task adaptivity and proactivity.

Keywords: Emotional Intelligence, Proactivity, Adaptivity, Job Tasks, Non-Profit Organizations.

* Dept of Psychology, College of Social Sciences, Kuwait University, Kuwait.

