

Organizational Commitment and its Relation to Emotional Intelligence among Employees in the State of Kuwait

Abdulrahman Ahmad Alfalah

Abstract

Objective: Although emotional intelligence (EI) was found to play a crucial role in work setting, no study has investigated the relationship between EI and organizational commitment in the Middle East. Thus, this research may be a basis for researchers in the organizational field. **Methods:** A sample of 185 employees (149 males and 30 females) voluntarily participated in the research during their work time, and their ages ranged from 23 to 45 years old ($M = 37.39$ years, $SD = 8.01$). The employees' average work experience in their organizations was 11.1 years ($SD = 6.68$). **Results:** The results suggested that two parts of EI, namely "Self-Appraisal of Emotion and Emotion Regulation" were significantly associated with one part of organizational commitment, which is "Affective Commitment". However, no significant association was found with other parts of organizational commitment, such as "Normative and Continuance Commitment". **Conclusion:** Accordingly, these findings could be a basis for more useful aims such as increasing organizational commitment by stimulating emotional intelligence.

Keywords: Emotional intelligence, Organizational commitment, Workplace.

الولاء التنظيمي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من العاملين في دولة الكويت

عبدالرحمن أحمد الفلاح*

ملخص:

هدف الدراسة: تعد هذه الدراسة ضمن مجموعة دراسات تعنى بالذكاء الوجداني وعلاقته بالمرجات الوظيفية في دولة الكويت. وتهدف هذه الدراسة - وهي الأولى من نوعها في العالم العربي بحسب علم الباحث - إلى دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني " وفقاً لنموذج السمّة " والولاء التنظيمي. المنهجية: شارك في هذه الدراسة مجموعة مؤلفة من 185 موظفاً متطوعاً (149 رجلاً و30 امرأة)، وذلك خلال تأديتهم لعملهم. راوحت أعمار العينة بين 23 و 54 عاماً، بمتوسط 37.39 عاماً وانحراف معياري 8.01 أعوام، بينما كان متوسط خبرتهم في العمل 11.1 عاماً بانحراف معياري 6.68 أعوام. النتائج: وفقاً لمعاملات الانحدار، خلصت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين عنصرين من عناصر الذكاء الوجداني، هما: " الوعي بمشاعر الذات والقدرة على ضبط الانفعال " من جهة ونموذج واحد من نماذج الولاء التنظيمي " الولاء العاطفي " من جهة أخرى. في مقابل ذلك، لم تدعم النتائج وجود علاقة بين عناصر الذكاء الوجداني والنماذج الأخرى للولاء التنظيمي " الولاء المعياري والمستمر ". الخلاصة: نأمل أن يكون هذا البحث نواة رئيسة لفهم العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي كما نأمل أن يساعد الباحثين في المستقبل على دراسة كيفية رفع الولاء التنظيمي من خلال تحفيز الذكاء الوجداني.

المصطلحات الأساسية: الذكاء الوجداني، الولاء التنظيمي، العمل المؤسسي.

(*) دكتوراه في علم النفس التنظيمي والصناعي، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت.

Email: alfalah.dr@gmail.com

مقدمة:

بينما أثار مفهوم الذكاء العقلي (IQ) جدلاً واسعاً بين أوساط الباحثين في مجال السلوك التنظيمي؛ من حيث قدرته على التنبؤ بمخرجات العمل الوظيفية في القرن الماضي، نجد كذلك أن مفهوم الذكاء الوجداني "Emotional Intelligence" قد لاقى جدلاً واسعاً خلال القرن الحالي (Joseph & Newman, 2010; Nelis, Quoidbach, Mikolajczak & Hansenne, 2009)؛ فبعض الباحثين يرى أن مفهوم الذكاء الوجداني يرتبط بالقيادة الفاعلة (Cooper & Sawaf, 1997)، والقدرة على مواجهة ضغوط العمل (Slaski & Cartwright, 2002)، والتفوق الأكاديمي (Parker, Summerfeldt, Hogan & Majeski, 2004)، والأداء الوظيفي الفعال (Dulewicz & Higgs, 2000)، والرضا الوظيفي المرتفع (Sy, Tram & O'hara, 2006). ومن هذا المنطلق، يرى بعض الباحثين ضرورة وضع مقياس الذكاء الوجداني كأحد عوامل الانتقاء الوظيفي (Goleman, 1996). في مقابل ذلك، يرى البعض الآخر أن الذكاء الوجداني ما هو إلا إعادة لمفهوم الشخصية، ولكن في صورة أكثر جاذبية للمؤسسات. ولذلك، لعل مصطلح "الذكاء" وربطه بالمشاعر يعد أحد الأسباب الرئيسية التي أدت إلى جدل واسع بين الباحثين في هذا المجال (Becker, 2003; Brody, 2004).

فالناظر إلى أحد أهم تعريفات الذكاء الوجداني، وفقاً لمفهوم ماير، كاروسو، وسالوفي (Mayer, Caruso & Salovey, 1999)، يجد أن الذكاء الوجداني هو مجموعة من القدرات المعرفية التي تبدأ بالقدرة على فهم المشاعر واستيعاب المعلومات المصاحبة لها وتنتهي بالقدرة على إدارة تلك المشاعر. يقابل هذا التعريف تعريف آخر من أحد أهم الباحثين في مفهوم الذكاء الوجداني وهو جولمان (Goleman, 1996) الذي أخرج مصطلح الذكاء الوجداني إلى العامة ومجال إدارة الأعمال (Morrison, 2007). يرى جولمان أن الذكاء الوجداني هو محصلة مجموعة من القدرات؛ مثل القدرة على تحفيز الذات ومواجهة الإحباط والقدرة على ضبط الانفعالات. ينتقد بعض الباحثين تعريف جولمان؛ لكونه يفتقر إلى رؤية واضحة بشأن مفهوم الذكاء الوجداني وكيفية تمييزه عن الكفاءات والسمات الشخصية (Bar-On, 1997). من خلال ما سبق، يتضح لنا أن سبب الجدل الواقع بين الباحثين حول العلاقة بين الذكاء الوجداني ومخرجات العمل الوظيفية قد يكون نابغاً من اختلاف الباحثين حول مصطلح الذكاء وربطه بالوجدان.

ومن زاوية أخرى، فالناظر إلى مفهوم الولاء التنظيمي يجد أنه لا يوجد اتفاق على تعريف علمي جامع مانع بين الباحثين؛ فبعض الباحثين يرى أن الولاء التنظيمي مفهوم متعدد الأبعاد والأطراف؛ مثل بذل الجهد للمؤسسة وقيمتها (Bateman & Strasser, 1984). بينما يرى غيرهم أن الولاء التنظيمي راجع إلى سلوكيات ومواقف محددة ضمن إطار العمل (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974). لذلك، نأمل أن يكون هذا البحث خطوة إيجابية نحو حل الإشكاليات التي تعترى مفهومي الولاء التنظيمي والذكاء الوجداني لدى الباحثين.

قبل الشروع بذكر الإطار النظري لنماذج الذكاء الوجداني وارتباطها بالولاء التنظيمي، يود الباحث أن ينوه إلى ندرة البحوث في هذا المجال وذلك على المستوى العربي والعالمي؛ إذ إنه لم تتوافر أكثر من 5 أبحاث عند استخدام قواعد البيانات العربية والأجنبية. لذلك، يعتقد الباحث أن هذه الدراسة سوف تضيف قيمة علمية للمهتمين بمفهوم الولاء التنظيمي وعلاقته بالذكاء الوجداني. إضافة إلى ذلك، إذا صحت فروض هذه الدراسة فإن النتائج قد تعزز كيفية تطوير الولاء التنظيمي من خلال تحفيز الذكاء الوجداني. سيعرض الباحث الإطار النظري لمفهوم الذكاء الوجداني؛ ومن ثم مفهوم الولاء التنظيمي، ويختتم ذلك بمحاولة ربط هذين المفهومين نظرياً وذلك خلال الفقرات القادمة.

الإطار النظري للدراسة:

نماذج الذكاء الوجداني:

قسم الباحثون الذكاء الوجداني إلى ثلاثة أقسام، بينما قسمه البعض إلى قسمين رئيسيين. النموذج الأول يعنى بالنظر إلى الذكاء الوجداني على أنه مجموعة من القدرات العقلية والمعرفية. بناءً على مفهوم ماير، كاروسو، وسالوفي (Mayer, Caruso & Salovey, 1999)، فإن الأفراد يتفاوتون بمقدار المعلومات التي يمكن أن يحصلوا عليها من وجدانهم. بناءً عليه؛ يتفاوت الأفراد في قدراتهم على الوعي بالمعلومات التي تتعلق بوجدانهم وتفسيرها وتوفيرها من أجل الحصول على توافق أفضل مع متطلبات الحياة. وفق هذا المفهوم، نرى أن الأفراد الأذكاء وجدانياً لديهم قدرة أعلى على إدراك انفعالاتهم وتقييمها بدقة؛ مما يساعدهم على ضبطها، ثم توليدها وتوظيفها بشكل مناسب. يرى بعض الباحثين أن هذا النموذج

يجمع بين فكرة التفكير بشكل نكي نحو حالات الانفعال لدى الأفراد وفكرة أن الوجدان يجعل تفكير الأفراد أكثر نكاء (الخصر، 2006). لذلك، يمكن اختصار هذا النموذج بأنه نموذج قائم على مجموعة من القدرات العقلية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالوجدان. ويرى أصحاب هذا النموذج إمكانية تقسيم الذكاء الوجداني إلى أربع قدرات أساسية متجانسة بعضها مع بعض، وهي: تعرف الانفعالات، توظيف الانفعالات، فهم الانفعالات، وأخيراً ضبط الانفعالات. خلال هذه المراحل الأربع، يتطور النمو الوجداني للأفراد بشكل منتظم؛ فيبدأ الفرد أولاً بفهم الانفعال، ثم يقوم بتوظيف الانفعال بناءً على تعرفه له. بعد ذلك، يدرك الفرد ماهية انفعالاته مما يؤدي به أخيراً إلى ضبطها بصورة مناسبة. وبناءً عليه؛ قد يتميز الأفراد ببعض القدرات دون غيرهم؛ فيتميز البعض بقدرة أعلى على ضبط الانفعال "المرحلة الرابعة"، بينما يتميز آخرون بتوظيفهم المميز لانفعالاتهم "المرحلة الثانية".

في النموذج الثاني للذكاء الوجداني - وهو النموذج الهجين الذي يجمع بين مفهوم الذكاء الوجداني والكفاءات والميول والدافعية والشخصية - يقسم جولمان (Goleman, 1995) مفهوم الذكاء الوجداني إلى خمسة مجالات أساسية، هي: الوعي بالذات، وتنظيم الذات، وتحفيز الذات، والتعاطف، وأخيراً التواصل مع الآخرين. لاحقاً، قام جولمان بربط هذه المجالات بالكفاءات الذاتية (Competencis). وعلى المستوى المهني والوظيفي؛ قام كل من دولويسز وهيقز (Dulewicz & Higgs, 2000) بتبسيط الضوء أكثر على مفهوم الذكاء الوجداني وتطبيقه في المجالات المهنية بطريقة فعالة أكثر من خلال تحليل مفهوم الذكاء الوجداني لدى العديد من المهتمين بهذا الموضوع كماير وزملائه (Mayer, Caruso & Salovey, 1999) وجولمان (Goleman, 1995)، وتوصلوا إلى نتيجة مقارنة لعناصر مفهوم جولمان للذكاء الوجداني. تجدر الإشارة إلى أن أهم ما يميز هذا النموذج هو أنه صمم وفقاً لبيئة العمل المهنية، وقد تم ربطه بمفهوم الكفاءات الوظيفية في مجال العمل. إضافة إلى دور جولمان (Goleman, 1995) ودولويسز وهيقز (Dulewicz & Higgs, 2000) في تعزيز هذا النموذج الهجين، قام بار-ان (Bar-On, 1997) بالاهتمام أكثر بالقدرات والكفاءات الداخلية والخارجية للأفراد. فعلى سبيل المثال، يقسم بار-ان الذكاء الوجداني إلى خمسة محاور رئيسية، هي: (1) مجموعة مهارات داخلية، وتضم: الوعي بالذات، توكيد الذات، تقدير الذات، تحقيق الذات، الاستقلالية. (2) مهارات التواصل الاجتماعية، وتضم: العلاقات مع الآخرين، المسؤولية الاجتماعية،

التقمص الانفعالي. (3) تنظيم الضغوط وضبط الانفعالات. (4) التكيف مع الواقع عن طريق اختبار الحقائق والمرونة في رؤية البدائل والقدرة على حل المشكلات. (5) وأخيراً الحالة المزاجية العامة للأفراد، مثل التفاؤل والتشاؤم.

بينما يركز النموذج المعرفي على القدرات المعرفية والعقلية وتهتم النماذج الهجينة بالربط بين الذكاء الوجداني والكفاءات والميول الشخصية، نجد النموذج الثالث يقع في الوسط بين النماذج السابقة. يعرف كل من بيتريديز وفورنهام (Petrides & Furnham, 2000) الذكاء الوجداني بأنه مجموعة من التصورات الذاتية للمشاعر التي تقع في المستويات الدنيا للشخصية. بمعنى آخر، الذكاء الوجداني ما هو إلا محصلة للقدرات العقلية؛ ومن ثم يتوافق هذا المفهوم مع مفهوم مايرز وزملائه ولكنه في الوقت نفسه يرجع الفروق الفردية بين الأفراد إلى اختلاف السمات الشخصية بينهم، وهو بهذا يتفق مع النماذج الهجينة في مفهوم العلاقة بين الذكاء الوجداني والسمات الشخصية (Petrides & Furnham, 2001). من أهم ما يميز هذا النموذج تصميمه وفقاً لبيئة العمل حيث قام كل من لاو، وونغ، وسونغ (Law, Wong & Song, 2004) بتصميم أداة لقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمفهوم السمة، وأسموه (The Wong and Low Emotional Intelligence Scale (WLEIS). يضم هذا المقياس أربعة أبعاد، هي: الوعي بمشاعر بالذات، والوعي بمشاعر الآخرين، واستخدام المشاعر، وأخيراً ضبط المشاعر. وجد وونغ وزملائه (Law, Wong & Song, 2004) أن مقياس WLEIS قد أظهر ثباتاً تمييزياً (discriminatory validity) مقبولاً بينه وبين القدرات العقلية العامة، والنماذج الأخرى للذكاء الوجداني، ونظرية العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.

الولاء التنظيمي:

كانت بدايات البحث حول مفهوم الولاء التنظيمي في الغرب مع بدايات ستينيات القرن الماضي. ولكن مع هذا البحث الطويل حول مفهوم الولاء التنظيمي، نجد أنه لا يوجد اتفاق على تعريف علمي جامع مانع بين الباحثين؛ فنرى البعض يعرف الولاء التنظيمي على أنه مفهوم متعدد الأبعاد في طبيعته، ويضم مجموعة أبعاد مثل الولاء للمنظمة، والاستعداد لبذل الجهد نيابة عن المنظمة، ودرجة التوافق بين الأهداف والقيم الشخصية مع أهداف المنظمة وقيمها، والرغبة في المحافظة على العضوية في المنظمة (Bateman & Strasser, 1984). في مقابل ذلك، يرجع

آخرون السلوكيات والمواقف ذات الصلة بالولاء التنظيمي إلى مدى قوة هوية الأفراد في بيئة معينة في العمل (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974). وبناءً عليه؛ قسم بورتير وزملائه (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974) الولاء التنظيمي إلى ثلاثة عوامل "على الأقل"، وهي: (1) القبول والإيمان القوي بأهداف المنظمة. (2) والاستعداد لبذل جهد كبير نيابة عن المنظمة. (3) والرغبة القوية بالحفاظ على العضوية في المنظمة. ومن زاوية أخرى، يعتقد أحد الباحثين أن تعريف الولاء التنظيمي يجب أن يشمل الولاء تجاه العاملين في المؤسسة والولاء تجاه المؤسسة ذاتها (Buchanan, 1974). خلاصة القول: إن مفهوم الولاء التنظيمي يتصف بتعدد أبعاده؛ مما يجعله مفهوماً فضفاضاً لدى بعض الباحثين.

يعد مفهوم الولاء التنظيمي أحد أهم المؤشرات الرئيسة لنجاح المؤسسات؛ إذ يُرجع بعض الباحثين هذه الأهمية إلى العلاقة الإيجابية بين الولاء التنظيمي وحسن السلوك وثبات المواقف لدى العاملين تجاه المؤسسة (Angle & Perry, 1983; Porter et al., 1974). على سبيل المثال، قام قياتلي (Gellatly, 1995) بدراسة العلاقة بين التغيب الوظيفي وأحد أنواع الولاء التنظيمي، ووجد أن هناك علاقة سلبية دالة إحصائياً بين هذين العاملين. في دراسة أخرى حول الولاء التنظيمي للممرضات في أحد المستشفيات، وجد الباحثون أن الممرضات اللاتي أظهرن درجة عالية من الولاء تجاه مقر عملهن قد سجلن عدد ساعات تغيب أقل (Sommer, Bae & Luthans, 1996). في دراسة ثالثة حول العاملين في شركات التأمين، وجد الباحثون أن العاملين الذين لديهم ميل مرتفع نحو التأخر عن الوظيفة أو الاستقالة منها قد أظهروا نسباً متدنية من ولاءهم التنظيمي تجاه المؤسسة التي يعملون بها (Blau & Boal, 1987). وأخيراً، خلص كل من مير، آلين، وسميث (Meyer, Allen & Smith, 1993)، وهم من أفضل من تكلم وكتب في هذا العلم، إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بولاء تنظيمي أعلى لديهم ميل إلى أن يظهروا سلوك مواطنة تنظيمياً (Organizational Citizenship Behaviour) أفضل من غيرهم. من خلال ما سبق، يتضح للقارئ مدى أهمية الولاء التنظيمي وارتباطه ببعض المخرجات الوظيفية؛ مثل عدم الغياب المتكرر وسلوك المواطنة التنظيمي.

قام مير وآلين (Meyer & Allen, 1991) بتقسيم الولاء التنظيمي إلى ثلاثة أقسام رئيسة (الولاء العاطفي، والولاء المعياري، والولاء المستمر). يُعنى القسم الأول بالميل العاطفي تجاه المؤسسة، إضافة إلى تحديد الهوية الشخصية بما

يتناغم عاطفياً مع هوية المؤسسة؛ وبمعنى آخر، يتم تعزيز الولاء العاطفي تجاه المؤسسة عندما يكون هناك توافق كبير بين الأهداف والغايات لدى الأفراد والمؤسسة (Mowday, Steers & Porter, 1979). لذلك، نجد أن الأفراد عادة ما يفضلون البقاء مع المؤسسة التي يعملون بها عندما تتوافق أهدافهم مع أهدافها؛ مما ينتج عنه توافق عاطفي يدفع الأفراد نحو البقاء في المؤسسة (Meyer et al., 1993). عرف الباحثون القسم الثاني من الولاء التنظيمي المسمى "الولاء المعياري" بمدى إيمان الفرد بالمؤسسة التي يعمل بها (Bolon, 1997)، وقد وصفه البعض باعتباره يمثل قيم الولاء والواجب التي يشعر بها الفرد تجاه المؤسسة (Weiner, 1982)؛ ومن ثم، نجد القسم الأول يُعنى بالارتباط المبني على العاطفة تجاه المؤسسة بينما القسم الثاني مبني على مفهوم الولاء والواجب تجاه المؤسسة. وجد بعض الباحثين أن الولاء المعياري يتأثر بشكل كبير بالمتغيرات الاجتماعية؛ كالزواج والعائلة أو المتغيرات الفكرية كالدين والعقيدة (Weiner, 1982). بناءً على هذا التصور؛ يفضل بعض الأفراد البقاء في مؤسسة ما وذلك بناءً على واجباتهم الأخلاقية؛ مثل "نقص في عدد الموظفين" أو شعورهم بالمسؤولية "نقل الخبرة إلى موظف آخر" أو حتى واجباتهم الاجتماعية التي تحفزهم على البقاء في المؤسسة (Meyer et al., 1993). القسم الثالث عرفه بعض الباحثين بالولاء المستمر وشعورهم بالرغبة في البقاء في المؤسسة بناءً على توافر مصالح الفرد فيها؛ مثل كمية الراتب، الزيادات السنوية، المكانة الاجتماعية التي توفرها المؤسسة وغيرها من أوجه الانتفاع العام (Reichers, 1985). لذلك، وجد بعض الباحثين أن الأفراد الذين يظهرون ولاءً مستمراً عالياً نادراً ما يتركون مؤسساتهم التي يعملون بها (Meyer et al., 1993) والسبب قد يرجع إلى توافر تلك المصالح في المؤسسة واعتياد الأفراد على هذا النمط من العيش. وبمعنى آخر، عندما تتعرض المؤسسة لأي أزمة مالية، يميل الأفراد ذوو الولاء العاطفي والمعياري العالي إلى البقاء في المؤسسة بناءً على ارتباطهم العاطفي أو الأخلاقي بها، بينما قد يميل الأفراد الذين لديهم نسبة عالية من الولاء المستمر إلى ترك المؤسسة بسبب تعرض احتياجاتهم الخاصة إلى الزوال. بناءً على هذه الفروق بين الأقسام الثلاثة، اقترح الباحثون أن هذه الأقسام قد ترتبط بنسب متغايرة مع مخرجات العمل الوظيفية. فعلى سبيل المثال، خلص مير وآلين (Meyer & Allen, 1997) إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الولاء العاطفي من جهة والرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، ومساعدة الآخرين في العمل من جهة

أخرى، بينما وُجدت علاقة إيجابية بين الولاء المستمر والمسمى الوظيفي والخبرة (Meyer et al., 1993). بناءً على ما سبق؛ يتبنى الباحث تقسيم مير وآلين (Meyer & Allen, 1991) للولاء التنظيمي في هذه الدراسة. ويتناول الباحث فيما يلي الإطار النظري للعلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي.

الإطار النظري للعلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي:

ما الرابط والعلاقة بين كون الأفراد يتمتعون بنسب عالية / متدنية من الذكاء الوجداني ومدى ولائهم تجاه المؤسسة التي يعملون بها؟ على الرغم من وجود عدد قليل من الدراسات (بما يقارب 5 دراسات) اطلع عليها الباحث وتتناول ربط الذكاء الوجداني بالولاء التنظيمي، لم يجد الباحث دراسة تتناول الإطار النظري لهذه العلاقة؛ مما يعزز من القيمة العلمية لهذه الدراسة. لذلك يفترض الباحث ما يأتي: عندما يُبدي الفرد نسبة عالية من الولاء العاطفي تجاه المؤسسة فإنه سيميل إلى إدارة انفعالاته بصورة أفضل، ويحاول أن يعي مشاعر من حوله بصورة أفضل كذلك، بينما من لديه نسبة قليلة من الولاء العاطفي فإنه لن يكثرث "إلى حد ما" بكيفية إدارته لانفعالاته في العمل. كذلك، عندما يشعر أحد الأفراد بالارتباط المعياري الذي ينبع من شعوره بالالتزام الأخلاقي أو القيمي مع المؤسسة فإنه يحرص في المقابل على استثارة العناصر العليا من الذكاء الوجداني، والعكس صحيح. وعند تناول الولاء المستمر، نجد أن من لديه اهتمام تجاه الحصول على ترقية ما أو الحصول على امتيازات أكثر في العمل فإن ذلك مدعاة أيضاً إلى إظهار السلوك الإيجابي في العمل الذي يعد أحد أوجه الذكاء الوجداني؛ لأنه يتضمن محاولة فهم مشاعره الخاصة في العمل، وإدارة انفعالاته الخاصة بصورة إيجابية، والسعي نحو تعزيز العلاقة مع الآخرين، والسعي نحو استخدام الألفاظ المقبولة اجتماعياً وغيرها من المؤشرات التي لها علاقة مباشرة بالذكاء الوجداني. إذن، يتضح لنا من الأمثلة السابقة أنه يمكننا وضع إطار نظري منطقي لهذه العلاقة.

ومن زاوية أخرى، يعتقد الباحث أن العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي قد تتخللها بعض المخرجات الوظيفية الأخرى؛ مثل العلاقات بين الموظفين والسعادة في العمل والأداء الوظيفي. لذلك، دأب الباحث في سلسلة من الدراسات السابقة إلى الربط بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي (الفلاح، 2015) وكذلك السعادة والرضا الوظيفي (الفلاح، 2018) وخلص إلى وجود علاقة إيجابية بين هذه المتغيرات. وبناءً عليه؛ عندما تكون للأفراد قدرة عالية على ضبط

انفعالاتهم أو الوعي بمشاعر الآخرين فإن ذلك يعزز من علاقاتهم الإيجابية في العمل وسعادتهم كذلك؛ مما يؤدي في النهاية إلى زيادة ولائهم العاطفي أو المعياري مع المؤسسة. وفي السياق نفسه، عندما يكون للأفراد قدرة عالية على التحكم بمشاعرهم وتوظيفها التوظيف الصحيح فإن ذلك مدعاة إلى ارتفاع أدائهم الوظيفي؛ وهو ما سيدرّ عليهم في المستقبل أموالاً وفرصاً للتقدم، من شأنها زيادة الولاء المستمر للأفراد. بناءً على المثالين السابقين؛ نجد أن هناك علاقة نظرية بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي.

بناءً على التصورات السابقة؛ نجد احتمالية وجود علاقة نظرية بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي عن طريق مباشر بينهما أو عن طريق مخرجات وظيفية أخرى؛ مثل الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والسعادة في العمل، والعلاقات مع الموظفين. في هذه الدراسة، يركز الباحث على العلاقة المباشرة فقط ولعلها فرصة للباحثين الآخرين إلى تقصي العلاقة غير المباشرة لمتغيرات الدراسة.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في ندرة الدراسات العربية أو حتى الأجنبية حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي في مؤسسات العمل. إضافة إلى ذلك، لم يطلع الباحث على أية دراسة توصل الإطار النظري بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدم وجود دراسات، بحسب علم الباحث؛ قد تناولت الإطار النظري للعلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي في العالم العربي. وبذلك سوف تساعد هذه الدراسة في توسيع نطاق البحث حول هذه العلاقة التي قد تتطور إلى دراسات تجريبية تتناول تعزيز الولاء التنظيمي عن طريق تحسين الذكاء الوجداني. كما يود الباحث أن ينوه إلى قلة الدراسات التي تناولت هذه العلاقة بشكل عام.

الدراسات السابقة:

أشار الباحث سابقاً إلى قلة عدد الدراسات التي تناولت علاقة الذكاء الوجداني بالولاء التنظيمي. لذلك سيقوم في هذه الفقرة بالتطرق إلى أكبر عدد ممكن من تلك

الدراسات التي تتناول الذكاء الوجداني بشكل مباشر أو أحد عناصره الرئيسية. في مجموعة من الدراسات التجريبية الحديثة التي قام بها بعض الباحثين، تدور حول الالتزام الأكاديمي والنجاح. توصل الباحثون إلى أن الأفراد الذين يظهرون نسبة عالية من الذكاء الوجداني لديهم ميل نحو التزام أكاديمي أعلى وتفوق أكاديمي أفضل (Nelis et al., 2009). فعلى المستوى المحلي، أشارت اللوزي إلى أن مديري المدارس في سلطنة عمان الذين يتمتعون بذكاء وجداني أعلى عادة ما يظهرون ولاء أعلى تجاه المدارس التي يعملون بها (2012). كما قام خاني ولااردي (Mohamadkhani & Lalardi, 2012) بالربط بين مفهوم الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين (423 موظفاً) في أحد الفنادق الفخمة في طهران، وتوصلا إلى أن بعض عناصر الذكاء الوجداني؛ مثل الوعي بمشاعر الذات، ترتبط بشكل إيجابي مع بعض مكونات الولاء التنظيمي. وفي دراسة أخرى تضمنت 288 طالباً جامعياً، خلص الباحثون إلى أن الذكاء الوجداني يرتبط ارتباطاً جوهرياً مع المستويات العليا من الولاء عندما اختار الطلبة مجموعة من الوظائف المستقبلية التي تناسب احتياجاتهم الوظيفية (Brown, George-Curran & Smith, 2003). وفي دراسة تجريبية ثالثة، أقيمت ضمن بيئة العمل، خلص الباحثون إلى وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي بصفة عامة والذكاء الوجداني (Sy et al., 2006). ووجد كوبر وسواف (Cooper & Sawaf, 1997) أيضاً أن الأذكاء وجدانياً يتمتعون بنسب عالية من الولاء التنظيمي؛ ومن ثم يكون أدأؤهم أفضل في العمل، والعكس صحيح. وعلى صعيد آخر، وجد جون ودوك (Jeon & Deok, 2014) في دراستهما التي طبقت في المستشفيات العامة في سيئول، وشملت 453 ممرضاً وممرضة - أن الذكاء الوجداني يرتبط بمفهوم مقارب للولاء التنظيمي وهو سلوك المواطنة التنظيمي.

وعند دراسة مفاهيم أخرى ترتبط بالذكاء الوجداني ومدى علاقتها بالولاء التنظيمي، نجد أن الفلاح (Alfalah, 2013) قام بدراسة العلاقة بين إستراتيجيات ضبط الانفعال والولاء العاطفي، وتوصل إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين إستراتيجيات ضبط الانفعال الخارجية والولاء العاطفي. في دراسة أخرى حول مفهوم التنافر العاطفي، الذي يحدث عندما يكون هناك تعارض بين المشاعر الداخلية الحقيقية للأفراد وما هو مطلوب إظهاره اجتماعياً (Ashforth & Humphrey, 1993)، نجد أن التنافر العاطفي يرتبط جوهرياً بالدرجات الدنيا من الولاء التنظيمي (Abraham, 1999; Morris & Feldman, 1997).

خلاصة القول في الدراسات السابقة هي وجود علاقة بين المستويات العليا من الذكاء الوجداني، التي تُعنى بقدرة الأفراد على الوعي بمشاعرهم ومشاعر الآخرين، إضافة إلى قدرتهم على ضبط انفعالاتهم الشخصية والتواصل الاجتماعي مع الآخرين، والمستويات العليا من الولاء التنظيمي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من علاقة الذكاء الوجداني " وفقاً لمفهوم السمات " والولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين في دولة الكويت. كما تهدف إلى طرح تصور نظري عن العلاقة بين العوامل السابقة.

فروض الدراسة:

وفقاً للإطار النظري والدراسات السابقة، يمكن للباحث صياغة الفروض الآتية:

1 - هناك علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين مكونات الذكاء الوجداني " الوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال " من جهة والولاء العاطفي من جهة أخرى.

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

3 - هناك علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين مكونات الذكاء الوجداني " الوعي بمشاعر الذات، الوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال " من جهة والولاء المستمر من جهة أخرى.

حدود الدراسة:

تم تحديد هذه الدراسة وفقاً لحدود العينة المستخدمة وأدوات القياس. كما أنها تتحدد مكانياً بعدد من العاملين في دولة الكويت. تجدر الإشارة إلى أن هؤلاء العاملين قد وافقوا مشكورين على المشاركة في هذه الدراسة، وذلك بشكل طوعي.

منهج الدراسة:

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي؛ حيث تم تحديد مدى ذكاء العاملين وجدانياً، إضافة إلى تحديد مستويات كل من الولاء العاطفي والمعياري والمستمر للعاملين، وذلك من خلال المشاركة في استبانة ورقية خلال وقت العمل.

إجراءات الدراسة:

العينة:

اختيرت عينة الدراسة بناءً على مشاركة عدد من العاملين في دولة الكويت. مجموع عدد المشاركين في هذه الدراسة هو 185 موظفاً متطوعاً (149 رجلاً و30 امرأة). راوحت أعمار العينة بين 23 و 54 عاماً؛ بمتوسط 37.39 عاماً وانحراف معياري 8.01 عاماً، بينما كان متوسط خبرتهم في العمل 11.1 عاماً بانحراف معياري 6.68 أعوام. شارك أفراد العينة في الدراسة خلال تأديتهم لعملهم في مؤسساتهم المختلفة.

الأدوات المستخدمة:

1 - الذكاء الوجداني:

استخدم مقياس لاو، وونغ، وسونغ (Law, Wong & Song, 2004) (WLEIS) Wong Ling Emotional Intelligence scale للذكاء الوجداني، الذي صمم وطبق في المجال المهني. يقسم لاو ويونغ الذكاء الوجداني إلى أربعة عناصر رئيسية، هي: العنصر الأول يعني بالوعي بمشاعر الذات، ويتألف من 3 بنود. مثال على أحد البنود: "لدي معرفة جيدة عن سبب شعوري بشعور معين وذلك في أغلب الأحيان". العنصر الثاني يعني بالوعي بمشاعر الآخرين، ويتألف كذلك من 3 بنود. مثال على أحد البنود: "دائماً ما أعرف مشاعر أصدقائي من خلال سلوكهم". العنصر الثالث يعني بضبط الانفعالات، ويتألف من 4 بنود. مثال على أحد البنود: "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 أول ثلاثة عناصر في هذه الدراسة، والسبب يرجع إلى إيمان الباحث بأن البنود المستخدمة في العنصر الرابع لا تقيس مفهوم استخدام المشاعر. على سبيل المثال، يرى الباحث أن هذه العبارة "دائماً ما أضع أهدافاً خاصة لنفسي ومن ثم أعمل جاهداً على تحقيقها"، لا تمت بصلة لاستخدام المشاعر. كذلك، لا تشير العبارة التالية، بحسب وجهة نظر الباحث، إلى استخدام المشاعر "دائماً ما أنظر إلى نفسي بأنني شخص كفؤ". وبناءً عليه؛ تم اعتماد أول ثلاثة عناصر للاستخدام في هذه الدراسة. قام الفلاح (Alfalah, 2015) بالتأكد من التحليل العاملي لهذا المقياس ووجد أن هناك 3 عناصر تم استخلاصها؛ وهي:

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 الكلي، بينما العنصر الثالث "ضبط الانفعال" شكل القيمة الأكبر من التباين الكلي وبقية 36,74%. وقد توصل الفلاح (Alfalah, 2015) أيضاً إلى أن معاملات ثبات الاختبار وصلت إلى 80. للمقياس ككل. وعند قياس ثبات كل عنصر على حدة، نجد أن ثبات الاختبار وفقاً لطريقة كرونباخ ألفا قد حقق ما يأتي: عنصر ضبط الانفعال حقق أعلى معامل ثبات (0,76)، بينما راح عنصر الوعي بالذات والوعي بالآخرين بين 0,63 و 0,65. في هذه الدراسة، وتوصل الباحث إلى معاملات ثبات مقبولة لمقياس الوعي بمشاعر الذات، والوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال وهي 0,60، 0,61، و 0,77. على التوالي. تجدر الإشارة إلى أن طريقة الإجابة عن هذا المقياس قد راوحت على مقياس مؤلف من 7 نقاط بين "أوافق بشدة" و "لا أوافق بشدة".

2 - الولاء التنظيمي:

استخدم مقياس مير، وألين، وسميث (Meyer, Allen & Smith, 1993) للولاء التنظيمي. يحتوي المقياس على 18 بنداً لقياس 3 أبعاد رئيسية. البعد الأول يعنى بالولاء العاطفي (6 بنود)، وقد سبق شرح هذا القسم في الإطار النظري لهذه الدراسة. مثال على أحد البنود: "أنا حقاً أشعر كما لو أن مشكلات المؤسسة التي أعمل بها هي مشكلاتي الخاصة". البعد الثاني يتعلق بقياس الولاء المعياري "الولاء الأخلاقي والإلزامي" تجاه المؤسسة، ويتألف من 6 بنود. مثال على أحد البنود: "حتى لو كان ذلك من مصلحتي، فإنني أشعر بأنه لا يحق لي الآن ترك المؤسسة التي أعمل بها". يتضمن البعد الأخير 6 بنود تقيس الولاء المستمر للأفراد، وهو الولاء المبني على وجود مصالح مشتركة مع المؤسسة. مثال على أحد البنود: "في الوقت الحاضر، فإن البقاء في المؤسسة التي أعمل بها هي مسألة ضرورية بقدر الحاجة لها". قام الفلاح (Alfalah, 2013) بترجمة هذا المقياس، وتوصل إلى أن معاملات ثبات الاختبار وفقاً لطريقة كرونباخ ألفا للولاء العاطفي، الولاء المعياري، والولاء المستمر تمثل: 0,66، 0,69، و 0,53. على التوالي. في هذه الدراسة، خلص الباحث إلى معاملات ثبات مقبولة للأبعاد السابقة، وهي: 0,71، 0,70، و 0,51. على التوالي. تجدر الإشارة إلى أن طريقة الإجابة عن هذا المقياس قد راوحت على مقياس مؤلف من 7 نقاط، بين "أوافق بشدة"، و "لا أوافق بشدة".

الإجراءات وجمع البيانات وتحليلها:

شارك جميع أفراد هذه الدراسة بشكل تطوعي؛ حيث طلب الباحث من الأفراد أن تكون مشاركتهم بالبحث في أثناء وقت عملهم وفي إطار مجال العمل. كذلك، حرص الباحث على أن يتم تسليم الاستبانة للموظفين مباشرة من قبله شخصياً أو عن طريق سكرتير المؤسسة. تم جمع بعض البيانات العامة عن المشاركين "من غير تضمين لأسمائهم الشخصية"؛ مثل الجنس، خبرة العمل، والعمر، إضافة إلى المقاييس المذكورة سابقاً. بعد ذلك، جمع الباحث البيانات وأدخلها في حاسوبه الشخصي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أجريت التحليلات الإحصائية الآتية: المتوسط، والانحراف المعياري، ومعاملات ارتباط بيرسون، ومعاملات خط الانحدار، ومعامل كرونباخ ألفا لحساب الاتساق الداخلي للاختبار. وقد اعتبرت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عندما يكون مستوى دلالتها $\alpha \geq 0.05$.

النتائج:

افترض الباحث وجود علاقة إيجابية بين عناصر الذكاء الوجداني وأبعاد الولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين في دولة الكويت. لكن قبل الشروع في هذه الفروض، يرغب الباحث في مناقشة البيانات العامة لعناصر الدراسة؛ مثل المتوسط والانحراف المعياري إضافة إلى معامل ارتباط بيرسون لكل عناصر الدراسة حتى يتسنى للقارئ فهم العلاقة بصورة أفضل. السبب الرئيس الذي يدعو الباحث إلى ذكر مثل هذه البيانات هو ندرة المعلومات الإحصائية حول ماهية العلاقة السابقة؛ مما يجعل هذه المعلومات قيمة لدى بعض الباحثين. عند النظر إلى جدول (1)، نرى أن المتوسط الحسابي للوعي بمشاعر الذات والوعي بمشاعر الآخرين (المتوسط الحسابي = 5.87) هو الأعلى بين عناصر الذكاء الوجداني؛ مما يوحي بالقدرة العالية لدى هذه العينة من العاملين في دولة الكويت على الوعي بمشاعرهم الخاصة ومشاعر من حولهم. إضافة إلى ذلك، نجد أن الولاء العاطفي (المتوسط الحسابي = 5.65) يحتل المركز الأول لدى العاملين، يليه الولاء المعياري (المتوسط الحسابي = 5.29) وأخيراً الولاء المستمر (المتوسط الحسابي = 4.28). وبمعنى آخر فإن أكثر ما يربط العاملين بمؤسساتهم هو شعورهم بالارتباط العاطفي وميلهم نحو الشعور بأن بيئة هذه الوظيفة هي بمثابة البيت الثاني لهم؛ مما يوجب عليهم ولاءً عالياً تجاه هذه المؤسسات. في مقابل ذلك، نجد أن غالبية العاملين في هذه المؤسسات لا يعينهم الانتفاع من هذه المؤسسات

بالدرجة الأولى؛ مثل " الحصول على راتب أفضل "؛ ومن ثم فإن نسبة الولاء المستمر هو الأقل لديهم. وختاماً، نجد أن شعور العاملين الأخلاقي والقيمي بالالتزام تجاه مؤسساتهم يقع في المنتصف بين الولاءين السابقين.

يبين جدول (1) وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين جميع عناصر الذكاء الوجداني. كما يبين أيضاً وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين الولاء العاطفي والولاء المعياري (ر = 0.66)، بينما لم نجد أي علاقة دالة إحصائياً مع الولاء المستمر.

جدول (1)

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعاملات ارتباط بيرسون بين عناصر الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي

عناصر الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6
1 الوعي بمشاعر الذات	5.87	.82	1					
2 الوعي بمشاعر الآخرين	5.87	.71	**0.37	1				
3 ضبط الانفعالات	5.51	.90	**5.1	**0.30	1			
4 الولاء العاطفي	5.65	1.03	**0.26	.10	**0.24	1		
5 الولاء المعياري	5.29	1.11	.09	.06	.10	**0.66	1	
6 الولاء المستمر	4.28	1.01	-.12	-.05	-.13	-.10	.09	1

* دال إحصائياً عند مستوى 0.05 ** دال إحصائياً عند مستوى 0.01 بدلالة طرفين.

وبعد التأكد من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات ارتباط بيرسون لعناصر الدراسة، يأمل الباحث إلقاء نظرة حول المعلومات الإحصائية الأساسية، التي تتناول أبعاد الولاء التنظيمي. يشير جدول (2) إلى أن كثيراً من أفراد العينة لديهم قدر كبير من الاهتمام الشخصي تجاه المؤسسات التي يعملون بها، وأن هذا الاهتمام نابغ بشكل أساسي من ارتباطهم العاطفي بالمؤسسة. يؤكد ذلك أيضاً مدى شعور كثير منهم بالسعادة حول إكمال مسيرتهم المهنية في مؤسساتهم التي يعملون بها. وعند النظر في مفهوم الولاء المعياري، نجد الغالبية العظمى من العاملين يكونون احتراماً كبيراً للمؤسسات التي يعملون بها ويعتقدون أن

هذه المؤسسات تستحق أن يقدم لها الولاء. وفي نهاية الأمر، يجد بعض العاملين صعوبة في ترك المؤسسات التي يعملون بها ويعتقدون أن البقاء حالياً في تلك المؤسسات هو أمر ضروري. في مقابل ذلك، ليس لدى كثير منهم مشكلة في عدم وجود وظيفة أخرى؛ في حال تركهم لهذه الوظيفة. ومعنى ذلك أن هناك التزامات أخرى مثل التزامهم العاطفي والأخلاقي الذي من شأنه إجبارهم على المكوث في هذه الوظيفة على الرغم من عدم صعوبة الحصول على وظائف أخرى.

جدول (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبنود الفرعية لمقياس الولاء التنظيمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البنود
الولاء العاطفي		
1.43	5.77	سوف أكون سعيداً جداً في حال إكمالي لمسيرتي المهنية مع هذه المؤسسة.
1.34	5.57	أنا حقاً أشعر كما لو أن مشكلات المؤسسة التي أعمل بها هي مشكلاتي الخاصة.
1.93	5.46	لدي شعور بأنني جزء من أسرة المؤسسة التي أعمل بها.
1.81	5.48	لدي شعور بأنني مرتبط عاطفياً مع المؤسسة التي أعمل بها.
1.14	5.95	لدي قدر كبير من الاهتمام الشخصي تجاه المؤسسة التي أعمل بها.
1.8	5.78	لدي شعور قوي بالانتماء تجاه المؤسسة التي أعمل بها.
الولاء المعياري		
1.93	4.96	لدي شعور بالالتزام أو التعهد تجاه المكوث في وظيفتي الحالية.
1.74	4.98	حتى لو كان ذلك من مصلحتي، فإنني أشعر بأنه لا يحق لي الآن ترك المؤسسة التي أعمل بها.
1.91	4.84	سأشعر بالذنب في حال لو تركت المؤسسة التي أعمل بها الآن.
1.32	6.05	تستحق هذه المؤسسة أن أقدم ولائي لها.
1.8	4.78	لن أترك المؤسسة التي أعمل بها في الوقت الحاضر؛ لأنني أشعر أن لدي التزامات تجاه العاملين بها.
1.03	6.38	أكنّ احتراماً كبيراً للمؤسسة التي أعمل بها.

تابع/ جدول (2)
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبنود الفرعية لمقياس الولاء التنظيمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
الولاء المستمر		
1.73	5.13	في الوقت الحاضر، فإن البقاء في المؤسسة التي أعمل بها هي مسألة ضرورية بقدر الحاجة إليها.
1.75	5.07	سيكون من الصعب عليّ ترك المؤسسة التي أعمل بها الآن حتى لو أردت ذلك.
1.91	4.32	سوف تتعطل كثير من مصالحني أو أمور حياتي لو قررت الآن ترك المؤسسة التي أعمل بها.
1.88	4.26	أشعر بأن لديّ عدداً قليلاً من الخيارات عند التفكير في ترك المؤسسة التي أعمل بها.
1.9	3.92	لو لم أكن قد وضعت بالفعل الكثير من جهدي ووقتي في هذه المؤسسة، لفكرت بالعمل في مؤسسة أخرى.
2.04	3.03	أحد الآثار السلبية المترتبة على ترك العمل مع هذه المؤسسة هو الخوف من عدم وجود وظيفة أخرى.

العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي:

ينص الفرض الأول للدراسة على وجود علاقة بين عناصر الذكاء الوجداني والولاء العاطفي. عند النظر إلى جدول (3) وبناءً على حساب معاملات الانحدار؛ نجد أن هناك علاقة إيجابية بين عنصرين من عناصر الذكاء الوجداني، هما الوعي بمشاعر الذات وضبط الانفعال والولاء العاطفي من جهة، ومن جهة أخرى، الوعي بمشاعر الذات: "Unstandardised Coefficients" $\beta = 0.26$ ، $t(178) = 3.69$ ، عند مستوى دلالة 0.01، ضبط الانفعال: $\beta = 0.24$ ، $t(178) = 3.38$ ، عند مستوى دلالة 0.01، وهذه العلاقة تمثل نسبة 7.2% و 6.1% من التباين في درجات مقياس الولاء العاطفي. في مقابل ذلك، لم تثبت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين الوعي بمشاعر الآخرين والولاء التنظيمي، $\beta = 0.10$ ، $t(178) = 1.44$ ، غير دال إحصائياً. وبشكل عام، تدعم بعض النتائج السابقة الفرض الأول للدراسة، وتبين أن ضبط الانفعال والوعي بمشاعر الذات يقدمان تفسيراً يراوح بين 6.1% و 7.2% في مقياس الولاء العاطفي.

جدول (3)

معاملات خط الانحدار لجميع عناصر الدراسة الأساسية

ضبط الانفعال			الوعي بمشاعر الآخرين			الوعي بمشاعر الذات			البند
B	SE B	β	B	SE B	β	B	SE B	β	
.28**	.08	.24	.13	.09	.10	.38**	.10	.26	الولاء العاطفي
.13	.09	.10	.09	.10	.06	.15	.11	.09	الولاء المعياري
.15-	.08	.13-	.06-	.09	.05-	.17-	.10	.12-	الولاء المستمر

* دال إحصائياً عند مستوى 0.05 . ** دال إحصائياً عند مستوى 0.01 بدلالة طرفين.

أما ما يتعلق بالفرض الثاني من الدراسة، فقد افترض الباحث وجود علاقة إيجابية بين عناصر الذكاء الوجداني والولاء المعياري، وقد خلصت النتائج إلى عدم دعم هذا الفرض؛ الوعي بمشاعر الذات: $(\beta) = 0.10$ ، ت $(178) = 1.31$ ، ضبط الانفعال: $(\beta) = 0.09$ ، ت $(178) = 1.41$ ، الوعي بمشاعر الآخرين: $(\beta) = 0.06$ ، ت $(178) = 0.89$ ؛ غير دال إحصائياً.

ينص الفرض الأخير أن هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين عناصر الذكاء الوجداني والولاء المستمر، وقد خلصت النتائج أيضاً إلى رفض هذا الفرض؛ الوعي بمشاعر الذات: $(\beta) = -0.12$ ، ت $(178) = -1.6$ ، الوعي بمشاعر الآخرين: $(\beta) = -0.05$ ، ت $(178) = -0.69$ ، ضبط الانفعال: $(\beta) = -0.13$ ، ت $(178) = -1.81$ ، غير دال إحصائياً.

ولتلخيص النتائج السابقة، نجد أن الفرض الأول الذي يعنى بالولاء العاطفي قد تم تأييده من قبل عنصرين من عناصر الذكاء الوجداني: " ضبط الانفعال والوعي بمشاعر الذات "، بينما لم يتم دعم الفرضين الثاني والثالث في هذه الدراسة.

المناقشة:

سعى الباحث إلى التحقق من العلاقة بين مفهوم الذكاء الوجداني " مفهوم السمات " ومفهوم الولاء التنظيمي، وذلك لدى عينة من العاملين في دولة الكويت. وبناءً عليه؛ طرح الباحث عدة فروض للتحقق من هذه العلاقة.

قبل الشروع في مناقشة هذه الفروض، يود الباحث أن يتناول أمرين أساسيين لهما علاقة بالولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة؛ الأمر الأول يتعلق بارتفاع نسبة

الولاء العاطفي عند مقارنته بالولاء المعياري والمستمر. قد يتصور البعض أن الصفة العامة لمن يلتحق بالعمل مع مؤسسة ما هو اقتناعه والتزامه الأخلاقي تجاه هذه المؤسسة؛ مما يجعل ولاءه المعياري في المرتبة الأولى، لكن النتائج تشير إلى أن هذا الالتزام الأخلاقي يأتي في المرتبة الثانية بعد العاطفي. ولعل السبب يرجع إلى نوعية عمل هذه المؤسسات. لذلك، يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة قد أسهمت في رسم تصور مبدئي لهذه العلاقة؛ إذ إن من المهم دراسة ترتيب أبعاد الولاء التنظيمي وهل يختلف هذا الترتيب بحسب اختلاف المؤسسات؟ مثال: هل يبدأ الولاء التنظيمي في المؤسسات بالولاء العاطفي ثم يرتقي إلى التزام أخلاقي تجاه المؤسسة؟ وهل هذا التصور ينطبق على جميع أنواع المؤسسات؟ هل هناك تعارض بين الولاء المستمر والولاء المعياري الأخلاقي؛ بحيث لا يمكن للفرد أن يلتزم أخلاقياً مع مؤسسة ما ويكون همه هو الحصول على ترقية معينة في هذه المؤسسة؟ هل من الممكن أن يتحول الولاء المستمر مع الأيام إلى ولاء معياري أو عاطفي؟ وكيف ذلك؟

الأمر الآخر هو نسب البنود الفرعية لمقياس الولاء التنظيمي؛ فقد خلصت الدراسة إلى أن أكثر العاملين: (1) يكونون احتراماً كبيراً للمؤسسة التي يعملون بها. (2) ويعتقدون أن هذه المؤسسة تستحق أن يقدم لها الولاء. الناظر في البندين السابقين يجد أنهما يرتبطان بالولاء المعياري الأخلاقي، وقد سجلا أعلى متوسط حسابي عند مقارنتهما مع باقي بنود المقياس العام. السؤال هنا هو: كيف يحتل بعد الولاء العاطفي المرتبة الأولى لدى العاملين بينما نجد أن أعلى بندين في المقياس العام يرجعان إلى بعد الولاء المعياري؟ السبب في ذلك يرجع إلى ارتفاع معدل المتوسط الحسابي لبنود الولاء العاطفي بشكل عام عند مقارنتها مع بنود الولاء المعياري. في مقابل ذلك، نجد أن العاملين في هذه المؤسسات ليس لديهم خوف تجاه تركهم لعملهم وانتقالهم لمؤسسات أخرى؛ إذ إن هذا البند قد حصل على أقل متوسط حسابي عند مقارنته بباقي بنود المقياس العام، وهو دليل على تنوع فرص العمل ضمن هذه المؤسسات في دولة الكويت.

وفي المجمل العام، تبين نتائج هذه الدراسة ارتباط عينة العاملين عاطفياً بالمؤسسات التي يعملون بها وفي الوقت نفسه تقترح أيضاً أن كثيراً من العاملين يكونون احتراماً كبيراً لهذه المؤسسات، وهم مستعدون لتقديم الولاء لها على الرغم من سهولة الخروج والتنقل بينها. بمعنى آخر، يرتبط العاملون بمؤسساتهم في دولة

الكويت؛ لأنهم يحبون العمل بها ويؤمنون برسالتها السامية وقليل منهم يرتبط بهذا النوع من المؤسسات بناءً على حاجته الشخصية للعمل والمال والترقية.

فيما يتعلق بالفرض الأول للدراسة فقد تم دعمه نسبياً؛ إذ وجدت علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ضبط الانفعال والوعي بمشاعر الذات من جهة والولاء التنظيمي من جهة أخرى. توافقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه الباحثون من قبل حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء بشكل عام (Brown et al., 2003; Cooper & Sawaf, 1997; Nelis et al., 2009; Sy et al., 2006). وبشكل عام فإن الأذكاء وجدانياً عادة ما تكون لديهم مستويات عليا من الالتزام العاطفي تجاه المؤسسة التي يعملون بها، والعكس صحيح. ولعل السبب في ذلك يرجع إلى الارتباط العاطفي (Feeling Attachment) الذي يصاحب الولاء العاطفي. إن الأفراد الذين يتمتعون بولاء عاطفي تجاه المؤسسة التي يعملون بها غالباً ما يكون لديهم ارتباط عاطفي كذلك بتلك المؤسسة، وهذا الارتباط العاطفي قد يكون عرضة للتأثر والتأثير بعوامل الذكاء الوجداني؛ مثل فهم المشاعر وضبط الانفعال. على سبيل المثال، عندما يضبط الأفراد انفعالاتهم بصورة إيجابية فإن ذلك مدعاة إلى تكوين صداقات أفضل خلال العمل وسوف يراهم الآخرون أشخاصاً أكفياً قادرين على مواجهة ضغوط العمل (Côté, 2005)؛ مما يؤدي في النهاية إلى تكوين رابط عاطفي مع زملاء العمل. هذا الرابط العاطفي سوف يعزز من قيمة الولاء تجاه المؤسسة بشكل عام؛ وذلك لأن الزملاء أو المديرين الذين تم تكوين رابط عاطفي معهم ما هم إلا جزء من منظومة المؤسسة. في مقابل ذلك، عندما يكون الأفراد في المستويات الدنيا من الذكاء الوجداني؛ بحيث لا يستطيعون أن يفهموا ويحللوا مشاعرهم ومشاعر الآخرين إضافة إلى قدرتهم المتواضعة على إدارة انفعالاتهم، نجد أن من حولهم من الزملاء أو المديرين قد يفقدون الثقة في: (1) تكوين علاقات اجتماعية مع هؤلاء الأفراد (Liu, Prati, Perrew & Brymer, 2010) (2) ومستوى أدائهم الوظيفي؛ مما يؤدي إلى إضعاف الروابط العاطفية مع من حولهم، وذلك سيؤثر سلباً على ولاء هؤلاء الأفراد للمؤسسة التي يعملون بها. من المثاليين السابقين يتضح مدى العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء العاطفي. يقترح الباحث في هذا السياق دراسة العوامل التي تربط بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي. أشار الباحث سابقاً في الإطار النظري لهذه الدراسة إلى أن العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي قد تكون مبنية على أساس وجود روابط مباشرة أو غير مباشرة (مثل العلاقات مع الزملاء والسعادة في العمل).

أما الفرضان الثاني والثالث المعنيين بالعلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء المعياري والمستمر؛ فلم تخلص النتائج إلى وجود علاقة مع أي من عناصر الذكاء الوجداني.

ولعل الرابط بين الذكاء الوجداني والولاء العاطفي يمكن تبريره عن طريق الارتباط العاطفي بالمؤسسة، الذي ينشأ من الولاء العاطفي، ولكن في هذه الحالة قد لا يوجد ارتباط عاطفي يعزز الولاء المعياري والمستمر. لذلك، قد يفسر هذا الأمر وجود علاقة جوهرية مع الولاء العاطفي؛ وذلك بعكس الولاء المعياري والمستمر. وعند التقصي أكثر حول ماهية العلاقات السابقة، نجد أنه لا توجد علاقة بين الوعي بمشاعر الآخرين مع جميع أنواع الولاء التنظيمي. ولعل هذه النتيجة تنسجم مع ما توصل إليه خاني ولالاردي (Mohamadkhani & Lalardi, 2012)؛ من حيث عدم وجود علاقة بين الوعي الاجتماعي "كأحد أقسام الذكاء الوجداني" وجميع أنواع الولاء التنظيمي، كما أن نتائجها توصلت إلى أنه لا توجد علاقة بين ضبط الانفعال والتوافق مع أهداف المؤسسة "كأحد أقسام الولاء التنظيمي بحسب ما وضعه الباحثان".

وعند مقارنة هذه النتيجة مع سلسلة الدراسات التي أجراها الفلاح التي تتعلق بالعلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي (2015) والرضا الوظيفي (تحت النشر) نجد أن النتيجة متقاربة، وهي عدم وجود علاقة دالة جوهرية مع أي من عناصر تلك الدراسات. أيعني ذلك أنه عندما تكون للأفراد قدرة مرتفعة/منخفضة على الوعي بمشاعر من حولهم فإن ذلك لا يؤثر على: (1) أدائهم الشخصي، (2) ورضائهم الوظيفي وسعادتهم في العمل، (3) أو حتى على ولائهم تجاه المؤسسة التي يعملون بها أم أن هناك سبباً آخر؟ أو هل السبب يكمن في نوعية ونشاط المؤسسات التي جمعت من خلالها هذه العينة؟ أو هل قد يكون السبب نقصاً في عدد النساء مقارنة بالرجال في العينة الممثلة؟ حيث توصلت اللوزي (2012) في دراستها على المجتمع العماني أن النساء لديهن ميل إلى الولاء تجاه مؤسساتهن بشكل أكبر عند مقارنتهن بالرجال كما أنهن أظهرن درجات أعلى في الذكاء الوجداني. لذلك، يأمل الباحث أن تكون هذه الأسئلة مفتاحاً للباحثين الراغبين في دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي.

إن كثيراً من تلك الدراسات التي استشهد بها الباحث في محاولة ربطه بين الذكاء الوجداني والولاء التنظيمي قد أيدت العلاقة بين الوعي بمشاعر الآخرين

ومخرجات العمل الوظيفية. لذلك سوف يحاول الباحث في المستقبل دراسة الأسباب التي أدت إلى عدم وجود العلاقة؛ مثل استخدام مقياس آخر للوعي بمشاعر الآخرين أو تغيير شريحة العينة المختارة.

المراجع:

- الخضر، عثمان. (2006). تصميم مقياس عربي للذكاء الوجداني والتحقق من خصائصه السيكومترية وارتباطاته. *دراسات نفسية*، 16(2)، 259-289.
- الديدي، رشا. (2005). الذكاء الانفعالي وعلاقته باضطرابات الشخصية لدى عينة من دارسي علم النفس. *مجلة علم النفس المعاصر*، 1(1)، 69-112.
- الفلاح، عبدالرحمن. (2015). دراسة الذكاء الوجداني في علاقته بالتكيفية والفاعلية الإيجابية في أداء مهام العمل بالمؤسسات غير الربحية. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 43(1)، 1-47.
- الفلاح، عبدالرحمن. (2018). السعادة والرضا الوظيفي وعلاقتهما بالذكاء الوجداني لدى عينة من العاملين في دولة الكويت. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 43(1)، 1-47.
- اللوزي، خديجة. (2012). *مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان*. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشرق الأوسط.
- Alfalah, A. (2009). *The relationship between emotional intelligence and job performance*. [Unpublished master thesis]. The University of Sheffield, United Kingdom.
- Alfalah, A. (2013). *The impact of emotion regulation on job outcomes*. [Unpublished doctoral thesis]. The University of Sheffield, United Kingdom.
- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *Journal of Psychology*, 133, 441-455.
- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1983). Organizational commitment: Individual and organizational influences. *Work and Occupations*, 10, 123-146.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles- The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional intelligence inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bateman, T., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 21, 95-112.
- Becker, T. (2003). Is emotional intelligence a viable concept? *Academy of Management Review*, 28(2), 192-195.
- Blau, G., & Boal, K. (1987). Using job involvement and organizational commitment interactively to predict turnover. *Journal of Management*, 15(1), 115-127.
- Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221-241.

- Brody, N. (2004). What cognitive intelligence is and what emotional intelligence is not. *Psychological Inquiry, 15*(3), 234-238.
- Brown, C., George-Curran, R., & Smith, M. L. (2003). The role of emotional intelligence in the career commitment and decision-making process. *Journal of Career Assessment, 11*(4), 379-392.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly, 19*, 533-546.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. New York: Grosset / Putnam.
- Côté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review, 30*, 509-530.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence: A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology, 15*, 341-372.
- Gellatly, L. (1995). Individual and group determinants of employee absenteeism: Test of a causal model. *Journal of Organizational Behavior, 16*(5), 469-485.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.
- Jeon, K. D., & Koh, M. S. (2014). Comparative study of emotional intelligence, organizational citizenship behavior, organizational commitment and organizational performance of clinical nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 20*(4), 446-454.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology, 95*(1), 54-78.
- 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., Perrewe, 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.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence, 27*(4), 267-298.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A tree-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1*, 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations - Extension and test of a 3-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology, 78*(4), 538-551.
- Mohamadkhani, K., & Lalardi, M. (2012). Emotional Intelligence and Organizational Commitment between the Hotel Staff in Tehran, Iran. *American Journal of Business and Management, 1*(2), 54-59.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality and Individual Differences*, 47(1), 36-41.
- 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., & 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.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organisational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59 (5), 603-609.
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- 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.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18(2), 63-68.
- Sommer, S., Bae, S., & Luthans, F. (1996). Organizational commitment across cultures: The impact of antecedents on Korean employees. *Human Relations*, 49, 977-993.
- Sy, T., Tram, S., & O'hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 461-473.
- Weiner, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view *Academy of Management Review*, 7, 418-428.

قدم في: أكتوبر 2017

أجيز في: ديسمبر 2017



