

The Impact of Emotional Intelligence on Job Security: the Mediating Role of Citizenship

Mohammed Jassim Alsadoo* and Sakhr Al-Najdawi

College of Administrative Sciences, Applied Science University (ASU), Kingdom of Bahrain.

E-mail: mohammed.alsadoon@hotmail.com

Revised: 1 May, 2022

Accepted: 30 May 2022

Published: 1 Jun. 2022

Abstract: The aim of the research is to identify the level of impact of emotional intelligence on job security through the mediating role of organizational citizenship by applying it to the Dar Al Shifa Medical Center in the Kingdom of Bahrain. The study population is represented by all employees working at Dar Al Shifa Medical Center in the Kingdom of Bahrain, who number 150 employees. This is according to the reports of the Human Resources Department of the hospital. The exploratory sample of the research consisted of (35) male and female employees who were randomly selected in order to ensure the validity of the research tools and to verify their validity and reliability. While the study sample consisted of (126) male and female employees, and therefore the study sample is represented by all members of the research community, using the comprehensive inventory method for the vocabulary of the community, and the results showed that there is a clear impact of the independent variable on the dependent variable, which indicates that high levels of emotional intelligence It helps in one way or another to raise the level of job security at Dar Al Shifa Medical Center in the Kingdom of Bahrain. The dimensions of emotional intelligence practices that had the most impact on the level of job security at Dar Al Shifa Medical Center in the Kingdom of Bahrain were the dimension of self-awareness, followed by the dimension of managing emotions, while emotional sensitivity had no effect on job security. The results indicated that employees' opinions did not vary according to demographic variables, whether emotional intelligence, job security, or organizational citizenship behavior. The research recommended the necessity of implementing measures by the management of private centers that would increase the level of job security, such as extending contract years and providing appropriate personal and family insurance and care systems. This is reflected in the level of employees' survival and stability in the center, and the reconsideration of the wages, allowances and rewards system for employees to make them feel secure and job stability and not to think about leaving the job.

Key words: Emotional intelligence, job security, human resource management, organizational behavior.

* Corresponding author E-mail mohammed.alsadoon@hotmail.com

أثر الذكاء العاطفي على الأمان الوظيفي: الدور الوسيط للمواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على مركز دار الشفاء في مملكة البحرين)

محمد السعدون، صخر النجاوي

قسم ادارة الاعمال - كلية العلوم الادارية- جامعة العلوم التطبيقية مملكة البحرين

الملخص: هدف البحث إلى التعرف على مستوى أثر الذكاء العاطفي على الأمان الوظيفي من خلال الدور الوسيط للمواطنة التنظيمية بالتطبيق على مركز دار الشفاء الطبي في مملكة البحرين، وأُعيد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي (الكمي) بهدف اختبار فرضيات البحث. تمثل مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، والذين يبلغ عددهم 150 موظفاً، وذلك وفق تقارير إدارة الموارد البشرية للمستشفى. تمثلت العينة الاستطلاعية للبحث في (35) موظف وموظفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية بهدف التأكد من صلاحية أدوات البحث والتحقق من صدقها وثباتها. بينما تكونت عينة الدراسة من (126) موظف وموظفة وبالتالي فإن عينة الدراسة تتمثل في جميع أفراد مجتمع البحث مستخدمين في ذلك أسلوب الحصر الشامل لمفردات المجتمع، وقد بينت النتائج هناك أثر واضح للمتغير المستقل على المتغير التابع، مما يشير إلى أن المستويات المرتفعة من الذكاء العاطفي يساعد بشكل أو بآخر في ارتفاع مستوى الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين. وكانت أكثر أبعاد ممارسات الذكاء العاطفي أثراً على مستوى الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، البعد الخاص بالوعي الذاتي، يلي ذلك البعد الخاص بإدارة الانفعالات، بينما لم يكن للحساسية الانفعالية أثر على الأمان الوظيفي. وأشارت النتائج إلى عدم تباين آراء الموظفين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، سواء الذكاء العاطفي أو الأمان الوظيفي أو سلوك المواطنة التنظيمية. وأوصى البحث بضرورة تنفيذ إجراءات من قبل إدارة المراكز الخاصة من شأنها زيادة مستوى الأمان الوظيفي كمدّ سنوات التعاقد وتوفير أنظمة تأمين ورعاية شخصية وعائلية مناسبة، الأمر الذي يعكس على مستوى بقاء الموظفين واستقرارهم في المركز، وإعادة النظر في نظام الأجور والبدلات والمكافآت الخاص بالموظفين بما يشعرهم بالأمان والاستقرار الوظيفي وعدم التفكير في مغادرة الوظيفة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الأمان الوظيفي، إدارة الموارد البشرية، السلوك التنظيمي.

1 مقدمة

أصبح مفهوم الذكاء العاطفي الذي يعتبر من أحدث أنواع الذكاءات التي ظهرت في مجال علم النفس مع بداية التسعينيات، نظراً إلى التطور الحاصل في مجال المعرفة النفسية مما ولدت رؤية غير تقليدية لمفهوم الذكاء، وتأكيد ضرورة الفرد أن يمتلك قدرات عقلية ومهارات عاطفية لحل المشكلات التي تواجهه وتمكنه من التأثير في الآخرين، وهو الأكثر أهمية من ناحية إسهامه في تحديد مستوى الأداء للعاملين.

كما إن مفهوم الأمان الوظيفي يعد من أهم ركائز النجاح في أية مؤسسة كانت فلا توجد مؤسسة ناجحة وذات إنتاجية مرتفعة إلا وكان الأمان الوظيفي متحقق فيها، ويتمتع به جميع موظفيها. وفي هذا المفهوم نجد أن الأمان الوظيفي يشكل البيئة السليمة والمناسبة لإنتاجية جميع الطاقات الوظيفية.

يمكن النظر إلى سلوك المواطنة التنظيمية على أنه هو سلوك نابع من داخل أفراد المؤسسة نظراً لارتباطهم بها وولائهم وانتمائهم لها من جانب، ونظراً لسماتهم وخصائصهم الشخصية من جانب آخر. وسلوك المواطنة التنظيمية لا يعتمد على الوصف الوظيفي ولا على منصب الموظف في المنظمة، حيث لا ينظر الموظف إلى ترقية أو حافز مادي أو معنوي حتى يتخذ القرار الصائب الذي يصب في مصلحة العمل والمحافظة على سلامة المنظمة والعاملين فيها من أي خطر يهدد سلامتهم، بهدف رفع مكانة المنظمة وزيادة إنتاجيتها ليتم الإشادة بها حيث إن القرار يكون وليد اللحظة (عيسى، 2018).

ومن خلال الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة الأثرية بين الذكاء العاطفي للقيادة وبين كلاً من الشعور بالأمان الوظيفي من جانب وسلوك المواطنة التنظيمية من جانب آخر في المؤسسات على اختلاف نشاطاتها سواء كانت خدمة أو تجارية أو إنتاجية، وتبين أن هناك شبه اتفاق في نتائج تلك الدراسات، ومن الدراسات التي أكدت هذه العلاقة الأثرية بين الذكاء العاطفي للقيادة وشعور الموظفين بالأمان الوظيفي كدراسة (Christopher Katungu, 2018)، ودراسة (Cheung, et., al., 2016)، في حين أكد بعض الدراسات على وجود أثر للشعور بالأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية كدراسة (Min &Byung, 2020)، ودراسة (William L., 2019)، ودراسة (Mohammed & Sahem, 2018)، ودراسة (لكحيلة، 2017). لذلك تهدف الدراسة الى معرفة أثر الذكاء العاطفي للإدارة (الوعي الذاتي - إدارة الانفعال - الحساسية الانفعالية والتعاطف) في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين على الأمان الوظيفي في ظل سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط.

1.2. الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي

هدفت دراسة (بن الشيخ، 2021) إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي للقيادة (الوعي الذاتي- إدارة الانفعال- الحساسية الانفعالية) في الاحتفاظ بالموظفين في الجامعات الخاصة في مملكة البحرين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي (الكمي) التحليلي لاختبار فرضيات البحث والإجابة عن تساؤلاته باستخدام وسيلة جمع البيانات المتمثلة في الاستبانة التي تم إعدادها في ضوء الدراسات السابقة، واشتمل مجتمع البحث على جميع الموظفين الذين يشغلون مناصب قيادية (أكاديمية و/أو إدارية) والبالغ عددهم (632) في الجامعات البحرينية الخاصة والبالغ عددها (10) جامعات، حيث تم توزيع 300 استبانة على عينة البحث الأساسية واستردت الباحثة 282 استبانة، وأشارت نتائج البحث إلى وجود أثر للذكاء العاطفي لدى القيادات في الجامعات الخاصة في مملكة البحرين على الاحتفاظ بالموظفين، كما كشفت النتائج عن أن أكثر أبعاد الذكاء العاطفي أثراً على الاحتفاظ بالموظفين هو الوعي الذاتي، يليه الحساسية الانفعالية، وأخيراً إدارة الانفعال، وتسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة من خلال تقديم نتائج عملية تدعم العلاقة بين الذكاء العاطفي للقيادة والاحتفاظ بالموظفين، كما تقدم هذه الدراسة مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والدراسات المستقبلية التي تم مناقشتها بشكل مفصل في الفصل الخامس من هذا البحث.

أما دراسة كايا وميغا (Kaya& Megha, 2020) فقد اهتمت بدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي على موظفي المستشفيات، افترضت الدراسة انه في قطاع التوظيف كان الموظفون في قبضة التوتر والإثارة والقلق والاكتئاب والعديد من الاضطرابات العاطفية التي تعد سبباً أساسياً لعدم اتباع أسلوب حياة متوازن.

حددت الدراسات أن العوامل المذكورة أعلاه والتي أصبحت الآن يوماً شائعة والسبب الوحيد لعدم فعالية الموظفين في محطات عملهم والتي تعد واحدة من أكثر المجالات المعنية التي لم يعالجها خبراء الموارد البشرية، لذلك يصبح من المهم لجميع خبراء الموارد البشرية دراسة مستوى الذكاء العاطفي بين الموظفين وأثره على أدائهم الوظيفي.

لذلك، فإن هذه الدراسة هي محاولة لإعطاء مزيد من التركيز على تحديث الموظفين حول الذكاء العاطفي والذي بدوره يمكن أن يؤثر على أدائهم الوظيفي من خلال توفير التدريب لجعل الموظفين يفهمون كيف يكونون فعالين في محطات العمل مع الاستفادة من عواطفهم مع الآخرين مما من شأنه تحسين أدائهم الوظيفي وبالتالي تحسين الكفاءة التنظيمية الشاملة.

الدراسات التي تناولت الشعور بالأمان الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

وهدفت دراسة (William L., 2019) دراسة الأمان الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأفراد الأكاديميين بجامعة كاليفورنيا، بيركلي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على سؤال: كيف يؤثر الأمان الوظيفي على الإنتاجية؟ وذلك بالتطبيق على عينة من الأكاديميين في جامعة كاليفورنيا، حيث جمعت البيانات من السجلات البليوغرافية لسلسلة أوراق عمل المكتب الوطني للبحوث الاقتصادية ومن البيانات التي تم جمعها يدويًا من السير الذاتية الفردية لمقارنة سلوك المواطنة التنظيمية للأساتذة قبل وبعد تولي المنصب. وتستخدم هذه الورقة تصميمًا غير مستمر للانحدار مع تأثيرات ثابتة وتجد أن نمط سلوك المواطنة التنظيمية يتغير من زيادة كل عام إلى تغيير ضئيل للغاية في السنوات التي تلي انتهاء الخدمة. بافتراض أن الباحثين متشابهون في فترة ما قبل وما بعد العمل باستثناء الوظيفة الجديدة، فإن هذه النتيجة تشير إلى أن عدم الأمان الوظيفي يؤدي إلى انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية.

وجاءت (لحيلة، 2017) لتكشف عن أثر الأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الكمي المعتمد على تكنيك استطلاعات الرأي، ولذلك بالتطبيق على 175 عامل من العاملين في مطاحن الحضنة بمدينة المسيلة، وبعد عرض النتائج المتوصل إليها يمكن أن نبرز نتيجة البحث المتمثلة في أثر الأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا حيث أنه من خلال الدراسة الميدانية تبين أن للأمان الوظيفي أهمية كبيرة داخل المؤسسة فهو أحد الشروط الضرورية التي يضمن من خلالها العامل حقوقه وتساعد على أداء واجباته على أكمل وجه، فالأجر الجيد والكافي لتلبية مطالب العامل والوظيفة الدائمة التي تشعره بالاستقرار وتزيد من دافعيته وحماسه في العمل وتدفعه لتحسين أدائه تعتبر أحد مؤشرات الأمان الوظيفي، ومن خلال هذه الطرح فإن للأمان الوظيفي أثر كبير على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين داخل المؤسسة.

1.3. مفهوم الذكاء العاطفي

ويُعرّف الذكاء العاطفي بأنه منظومة من القدرات الانفعالية والشخصية والاجتماعية، تمنح الفرد القدرة على التكيف مع الصعوبات المحيطة والضاغطة، وللذكاء العاطفي أهمية كبرى نظرًا إلى ما يساهم في تعلم الطلبة والأفراد كيفية التعامل مع الانفعالات، مما ينعكس ذلك إيجابيًا على مستوى الإنجاز التعليمي والأكاديمي والمهني وتنمية الجوانب الانفعالية لديهم، فضلًا عن انعكاساته في تنمية تقديرهم لذواتهم الأكاديمية والاجتماعية والنفسية واكتسابهم مفهومًا إيجابيًا لها، مما يعزز الدافعية للتعلم والنجاح في الحياة (العيني، 2017).

2.3. أبعاد ومكونات الذكاء العاطفي

هناك اختلافات ودرجات بسيطة بين الآراء في تناول هذا المفهوم ومكوناته، فمنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات، ومنه من ذكر أنها قدرات، إلا أنها بالأغلب تتفق على النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي كما نلاحظ أن الاختلافات البسيطة بين الباحثين مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين، وأنه لا يمكن الجزم والتأكيد بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالأحاسيس والشعور والعواطف داخل الإنسان والنفس البشرية التي مازال يكتنفها الكثير من الغموض، وخلال السطور الآتية سيتم تناول أبعاد الذكاء العاطفي كما يأتي (أبو الخير، 2018):

1- الوعي الذاتي

إنَّ وعي الفرد بمشاعره في وقت حدوثها قد تبدو في الوهلة الأولى واضحة وجلية له، ولكن بعد مرور فترة من الوقت على تلك اللحظة وعلى الحدث والتفكير والتأمل نحو الأشياء والأشخاص وتلك الانفعالات التي مرت بنا، نجد ونذكر أننا لم ننتبه إلى تلك المشاعر بصورة إيجابية أو بصورة تمكنا من حسن استغلال الموقف لصالحنا (حسين، وحسن، 2014).

فالوعي بالذات هو الوعي بمشاعرنا وانفعالاتنا وعواطفنا تجاه الآخرين والمواقف التي تمرُّ بنا بين حين وآخر، ويختلف من فرد إلى آخر ومن موقف إلى آخر، وأحياناً يمر الوعي بالذات من دون أن يكون هناك استجابة للحدث أو الموقف ولا يصدر عنه تقييم أو حكم أو قرار، وأحياناً يتضمن استجابة وتقييم أو حكم للموقف الذي يمر به الفرد، كالوعي بشعور غير مرغوب فيه يصاحبه الرغبة في التخلص من هذا الشعور فتكون الاستجابة بطلب التخلص من هذا الشعور والبعد عن دوافعه.

2- إدارة الانفعالات

يُقصدُ بها قدرة الفرد على التحكم في مشاعره وانفعالاته السلبية والقدرة على التخلص منها أو تحويلها إلى مشاعر إيجابية، والقدرة على النجاح في حياته العاطفية والتخلص من حالة الحزن أو الغضب أو القلق، وتشمل القدرة على تنظيم الانفعالات ومراقبتها وضبطها وتوجيهها لدى الشخص في المواقف الاجتماعية المتنوعة مع الآخرين، وقد أصبح هذا البعد يُدرس الآن في علم النفس فيما يطلق عليه الوعي بالانفعالات وإدارتها (Alireza, 2016).

3- الحساسية الانفعالية

يُقصدُ بها قدرة الفرد على الأثر الإيجابي في الآخرين والتجاوب بفاعلية مع مشاعرهم ورغباتهم، وقدرته على تطوير مشاعر الآخرين ومزاجهم وتحسينها ومساعدتهم على التخلص من المشاعر السلبية بمهارة، وهو الإحساس بمشاعر الآخرين والقدرة على فهمها وعلى إدارة نزعات وانفعالات الآخرين بشكل إيجابي وأفضل، أي القدرة على الإحساس بانفعالات الآخرين والوعي بانفعالاتهم والتقاط الإشارات التي تدلّ على أن هناك من يحتاج إليهم، وعادة يدفع ذلك الفرد إلى الإيثار والمشاركة العاطفية مع الآخرين (Gunu & Oladepo, 2014).

1.4. الأمان الوظيفي

تقوم فكرة الأمان الوظيفي على رفع درجة الطمأنينة لدى الموظفين على مستقبله الوظيفي وإنهاء جميع صور القلق على صور ذلك مما يشكل البيئة السليمة والمناسبة لإنتاجية جميع الطاقات الوظيفية، لذلك فإن تكريس درجة عالية من الأمان الوظيفي يعد أمراً هاماً وجوهياً للنهوض بمستوى المؤسسة والاقتراب بها بمستوى يتناسب مع حقيقة الطاقات والكفاءات العامة ضمنها (صرصور، 2014).

ويعد الأمان الوظيفي من المواضيع المهمة في العمل الإداري بمختلف جوانبه فهو يمثل أحد العوامل الأساسية والمهمة في توفير الخبرة العلمية والعملية والمهارات المختلفة المطلوبة للأفراد العاملين بمختلف جوانب العمل الإداري وبالأخص في القطاع الصحي التي يحتاج العمل فيها إلى أمان للأفراد العاملين من أجل الارتقاء بمستوى كفاءة هذا القطاع (لكحيلة، 2017).

2.4. العوامل المؤثرة في الامان الوظيفي

هناك عوامل عديدة ومتداخلة مع بعضها تؤثر في الأمان الوظيفي وفي دوران العاملين وقد أشار (Gregor , 2021) إلى ثلاثة عوامل مهمة في هذا المجال هي :

- العوامل الشخصية

وهي مجموعة من العوامل المرتبطة بالموظف نفسه كتقدم العمر، مدة الخدمة والمستوى الثقافي فضلا عن عوامل أخرى ترتبط بالجنس والمسؤوليات الاجتماعية.

- العوامل التنظيمية

وهي من أكثر العوامل أثرا في دوران العمل إن لم تكن أهمها لأنها تفسر طبيعة علاقة العاملين بمؤسساتهم ومنها مثلا الأجر، فرص الترقية، أساليب الإشراف، المنافع المادية، وسائل الاتصال وطبيعة العلاقات بين العاملين في موقع العمل.

- عوامل مرتبطة بالعمل وطبيعته

ومنها مثلاً درجة تنوع العمل، استقلالية العمل، التغذية العكسية عند أداء العمل، مدى خطورة العمل، توفر فرص عمل بديلة في البيئة الخارجية.

1.5. سلوك المواطنة التنظيمية

أشار (أبو تايه، 2019) أن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية والتنظيمية الحديثة، خاصة في البيئة العربية، ويرجع ذلك إلى أن البيئة العربية تنظر لسلوك الموظفين الاجتماعية والأخلاقية على أنها أمراً حتمية يجب أن توجد في الموظفين، على خلاف الدول الأجنبية التي تسلط الضوء - وبشكل كبير - على أي سلوكيات أخلاقية أو إيجابية أو شخصية تصدر من الموظفين.

ويمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك ذو اتجاه إيجابي وهو سلوك اختياري غير إجباري، لأنه يمكن تحديده بشكل مسبق عن طريق الإرشادات، أو لأنه يتأثر بنظام المكافأة، كما أنه ليس ناتجاً عن الأساليب التأديبية المتبعة في المنظمة (مناصرية، وبن ختو، 2015).

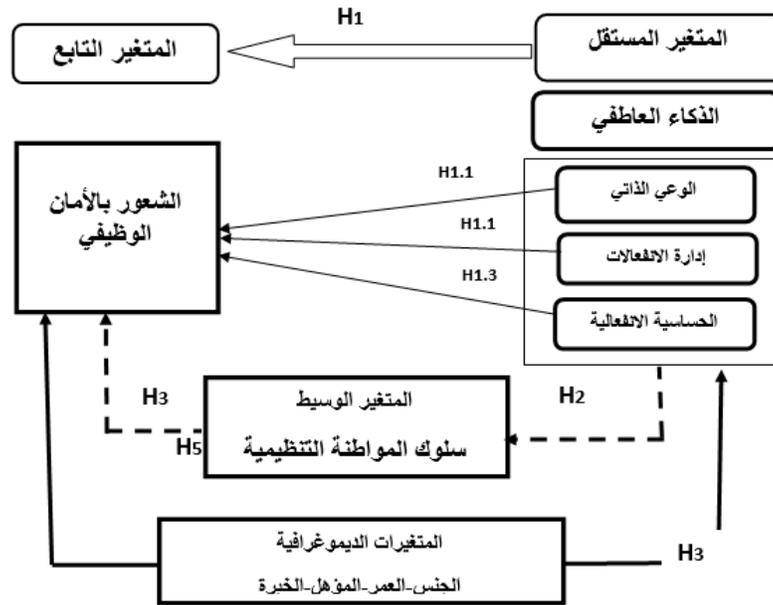
1.6. النموذج النظري للدراسة

يعكس النموذج النظري للدراسة العلاقة الأثرية بين متغيرات الدراسة سواء المتغير المستقل (الذكاء العاطفي للإدارة) بأبعاده الثلاثة (الوعي الذاتي - إدارة الانفعالات - الحساسية الانفعالية والتعاطف)، والمتغير التابع (الأمان الوظيفي) في ظل وجود متغير وسيط يتمثل في (سلوك المواطنة التنظيمية) داخل بيئة تنظيمية ذات طبيعة خدمية تتمثل في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين. كما هو موضح بالشكل التالي:

1.7. منهجية الدراسة

تتمثل عينة الدراسة من (150) موظف وموظفة وبالتالي فإن عينة الدراسة تتمثل في جميع أفراد مجتمع البحث مستخدمين في ذلك أسلوب الحصر الشامل لمفردات المجتمع، حيث تم إرسال رابط الاستبيان الإلكتروني forms لجميع أفراد مجتمع البحث واستجاب على الاستبيان 126 موظف وموظفة بنسبة تمثيل بلغت (84%). واستخدام المنهج الوصفي التحليلي الكمي من خلال استخدام أسلوب الاستبيانات الكمية، بهدف التحقق من فروض الدراسة والكشف عن العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة ووصفها وصفا تحليلياً دقيقاً والكشف عن أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع والوسيط. وتعتمد الدراسة على قائمة الاستقصاء لدراسة متغيرات الدراسة، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات من الموظفين العاملين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، وذلك بهدف تحديد واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى قيادات وإدارة المستشفى، ومدى أثر هذا الذكاء العاطفي الشعور بالأمان الوظيفي في ظل سلوك المواطنة التنظيمية

كمتغير وسيط، وتتكون قائمة الاستقصاء من أربعة محاور يمثل المحور الأول أبعاد المتغير المستقل المتمثل في الذكاء العاطفي بأبعاده الثلاثة (الوعي الذاتي-إدارة الانفعالات- الحساسية الانفعالية)، بينما يتمثل المحور الثاني في المتغير التابع وهو الشعور بالأمان الوظيفي، في حين يتمثل المحور الثالث في المتغير الوسيط وهو سلوك المواطنة التنظيمية. وتم استخدام تقنية الاستبيان بهدف جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليله بالحاسب الآلي من خلال برنامج (SPSS).



شكل (1) نموذج الدراسة (إعداد الباحث)

1.8. نتائج الدراسة ومناقشتها

جدول (1) نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد لقياس أثر الذكاء العاطفي على الأمان الوظيفي

Sig. Level	p-Value	F-Value	معامل التحديد المصحح Adj. R ²	معامل الارتباط R	مصدر التباين
0.01	0.000	19.880	0.312	0.573	مؤشرات الانحدار المتعدد
Sig.	p-value	T- value	بيتا	B	
0.01	0.007	2.765	0.306	0.474	الوعي الذاتي
0.01	0.005	2.851	0.304	0.359	إدارة الانفعالات
No Sig.	0.794	0.262	0.021	0.039	الحساسية الانفعالية

يتبين من الجدول وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة مجتمعة (الوعي الذاتي- إدارة الانفعالات- الحساسية الانفعالية) على المتغير التابع، وذلك بدلالة ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (19.880)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهدة (p-value = 0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، ويعزّز ذلك قيمة معامل التحديد المصحح (Adj. R2 = 0.312)، وهي قيمة إيجابية وتشير إلى ثبوت صحة النموذج لاختبار الفرض، وبالتالي يمكن القول بأن الذكاء العاطفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين يفسر بمقدار (31.2%) من المتغير التابع (الأمان الوظيفي)، وذلك بدليل ارتفاع قيمة معامل الارتباط والذي بلغت قيمته ($R = 0.573$)، وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الرئيسي الأول الذي ينص على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي للإدارة على الأمان الوظيفي.

جدول (2) نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد لقياس أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

مصدر التباين	معامل الارتباط R	معامل التحديد المصحح Adj. R ²	F-Value	p-Value	Sig. Level
مؤشرات الانحدار المتعدد	0.684	0.454	35.685	0.000	0.01
	B	بيتاβ	T- value	p-value	Sig.
الوعي الذاتي	0.138	0.156	1.584	0.116	0.01
إدارة الانفعالات	0.147	0.218	2.303	0.023	0.01
الحساسية الانفعالية	0.494	0.473	6.545	0.000	No Sig.

يتبين من الجدول وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة مجتمعة (الوعي الذاتي- إدارة الانفعالات- الحساسية الانفعالية) على المتغير الوسيط، وذلك بدلالة ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (35.685)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهدة (p-value = 0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، ويعزّز ذلك قيمة معامل التحديد المصحح (Adj. R2 = 0.454)، وهي قيمة إيجابية وتشير إلى ثبوت صحة النموذج لاختبار الفرض، وبالتالي يمكن القول بأن الذكاء العاطفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين يفسر بمقدار (45.4%) من المتغير الوسيط (سلوك المواطنة التنظيمية)، وذلك بدليل ارتفاع قيمة معامل الارتباط والذي بلغت قيمته ($R = 0.684$)، وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الرئيسي الثاني الذي ينص على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي للإدارة على سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول (3) نتائج تحليل تباين الانحدار البسيط لقياس أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين.

P-Value(t)	t-Value	P-Value(f)	F-Value	(βBeta)	Adj. R ²	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.00	4.377	0.00	19.160	0.644	0.127	1	13.347	13.347	نموذج الانحدار
						124	0.697	86.374	البواقي
						125		99.720	المجموع

يتبين من الجدول وجود أثر دال إحصائياً لسلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي لدى الموظفين العاملين في مركز دار الشفاء الطبي في مملكة البحرين، وبدلالة قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (19.160)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهدة (p-value = 0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة (a ≤ 0.05)، ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (Adj. R² = 0.127) وهي قيمة موجبة ومرتفعة وتشير إلى ثبوت صحة النموذج لاختبار الفرض الثالث، والتي تشير إلى أن المتغير الوسيط يفسر بمقدار (12.7%) من الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين؛ وهذا ما أكدته قيمة بيتا β التي بلغت (0.644)، والتي تشير إلى وجود أثر طردي إيجابي لسلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي لدى الموظفين العاملين في مركز دار الشفاء الطبي، وهي أيضاً قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01). وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الثالث، ورفض الفرض الصفري.

جدول (4) نتائج تحليل تباين الانحدار لقياس أثر الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي.

p-Value	B	الحالات	المعادلات
0.000	0648	أثر الذكاء العاطفي على وسلوك المواطنة	أثر المتغير المستقل على المتغير الوسيط
0.000	0.995	أثر الذكاء العاطفي على الأمان الوظيفي	أثر المتغير المستقل على المتغير التابع
0.000	0.644	أثر الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة على الأمان الوظيفي	أثر المتغير المستقل على المتغير التابع في وجود وساطة المتغير الوسيط

التحقق من الوساطة للمتغير الوسيط بطريقة (Baron and Kenny 1986).

التحقق من المعادلات الثلاثة لقياس أثر الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي.

القرار	المعادلات الثلاثة			
	المعادلة الثالثة	المعادلة الثانية	المعادلة الأولى	رقم المعادلة
	تحققت	تحققت	تحققت	التحقق
المتغير الوسيط يتوسط العلاقة بين المتغير المستقل والتابع	0.644	0.995	0648	قيمة B
	0.000	0.000	0.000	الدلالة

كما هو واضح إن قيمة (B = 0.648) في المعادلة الأولى والتي تشير إلى وجود أثر للمتغير المستقل (الذكاء العاطفي) على المتغير الوسيط (سلوك المواطنة) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) مما يعني إن المعادلة الأولى قد تحققت.

كما يتضح إن قيمة (B = 0.995) في المعادلة الثانية والتي تشير إلى وجود أثر للمتغير المستقل (الذكاء العاطفي) على المتغير التابع (الأمان الوظيفي) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) مما يعني إن المعادلة الثانية قد تحققت.

كما يتضح إن قيمة (B = 0.644) في المعادلة الثالثة والتي تشير إلى وجود أثر للمتغير المستقل (الذكاء العاطفي) على المتغير التابع (الأمان الوظيفي) في ظل وساطة من المتغير الوسيط (سلوك المواطنة) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) مما يعني إن المعادلة الثالثة قد تحققت.

وبناءً على تلك النتائج يمكن القول بأن هناك وساطة للمتغير الوسيط (سلوك المواطنة) تتوسط العلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (الأمان الوظيفي).

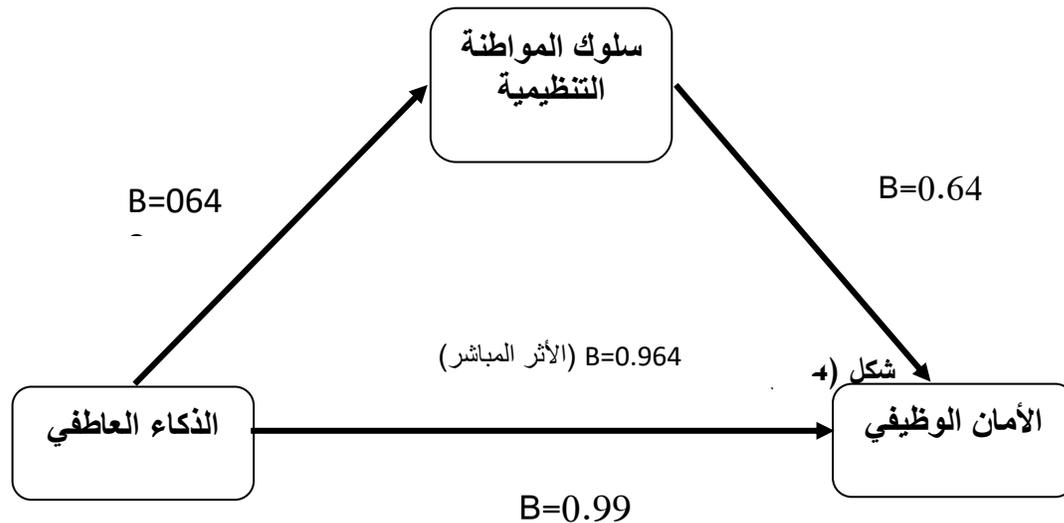
التحقق من شروط الوساطة الجزئية بطريقة (Baron and Kenny 1986)

التحقق من شروط الوساطة الجزئية لأثر الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي

القرار	الشرط الثاني	الشرط الاول
	توجد دلالة إحصائية لقيمة الأثر المباشر في المعادلة الثانية (p-value = 0.000)	الأثر المباشر في المعادلة الثالثة اقل من المعادلة الثانية 0.995 < 0.644
وساطة جزئية	تحقق	تحقق

كما هو واضح من الجدول أن الشرط الأول قد تحقق بدلالة ارتفاع قيمة الأثر المباشر في المعادلة الثانية والتي بلغت (0.995) عن قيمته في المعادلة الثالثة والتي بلغت (0.644). كما تحقق الشرط الثاني للوساطة الجزئية وهو إن قيمة الأثر المباشر لها دلالة إحصائية (p-value = 0.000)

وبالتالي فإن القرار الخاص بالوساطة للمتغير الوسيط هو إن الوساطة جزئية كما يوضحها الشكل التالي:



جدول (5) نتائج التحقق من دلالة الفروق t-test بين الموظفين حول الذكاء العاطفي والأمان الوظيفي تعزى لمتغير الجنس (الذكور - الإناث).

Sig. Level	P-value	t-value	درجة الحرية	الإناث (العدد = 57)		الذكور (العدد = 69)		المتغيرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
No Sig.	0.102	1.648	412	0.55	4.00	0.44	4.14	الذكاء العاطفي
0.05	0.028	2.218		0.99	3.42	0.78	3.77	الأمان الوظيفي

يتضح من جدول تحليل الفروق التي تعزى للجنس حول الدرجة الكلية للذكاء العاطفي لدى الموظفين العاملين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، عدم وجود فروق بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.102) وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة (a ≥ 0.05) مما يعني أن الفروق بين الذكور والإناث لم تكن فروقا معنوية في إشارة إلى تقارب الآراء بين الجنسين حول الذكاء العاطفي.

أما بالنسبة للفروق التي تعزى للجنس حول الدرجة الكلية للأمان الوظيفي لدى الموظفين العاملين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، فقد أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.028) وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وكانت الفروق لصالح الموظفين الذكور حيث بلغت قيمة متوسط آرائهم (3.77) مقابل متوسط آراء الإناث (3.42)، وهذا يعني إن الموظفين الذكور يقرون بأن هناك مستويات مرتفعة للأمان الوظيفي بشكل أكبر من الموظفات الإناث.

وبالتالي يمكن القول إن هذه النتائج جاءت مخالفة لما نص عليه الفرض الرئيسي الثالث والمتعلق بالفروق التي تعزى للجنس حول الذكاء العاطفي. ومتفقة مع نص الفرض فيما يتعلق بالفروق حول الأمان الوظيفي، وهذا يعني أن الفرضية تحققت جزئياً.

جدول (6) تحليل التباين ANOVA للفروق التي تعزى للعمر حول الذكاء العاطفي والأمان الوظيفي.

الأمان الوظيفي		الذكاء العاطفي		العدد	العمر
S.D.	m	S.D.	m		
1.18	3.11	0.46	4.07	7	أقل من 25 سنة
0.88	3.66	0.51	4.08	89	25 – 34 سنة
0.89	3.59	0.48	4.10	23	35 – 44 سنة
0.75	3.50	0.48	3.94	7	45 – 54 سنة
0.856		0.187		قيمة (F)	ANOVA
0.466		0.905		p-value	
غير دالة		غير دالة		Sig.	

يتضح من نتائج تحليل التباين الاحادي ANOVA للتحقق من دلالة الفروق بين آراء الموظفين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين حول الذكاء العاطفي والتي تعزى للعمر، عدم وجود فروق بين الموظفين، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.905)، وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) مما يعني ان الفروق التي تعزى للعمر لم تكن فروقا معنوية في إشارة إلى تقارب الآراء بين الموظفين على اختلاف أعمارهم حول الذكاء العاطفي في مركز دار الشفاء الطبي.

كما يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الموظفين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين حول الأمان الوظيفي والتي تعزى للعمر، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.466)، وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) مما يعني ان الفروق التي تعزى للعمر لم تكن فروقا معنوية في إشارة إلى تقارب الآراء بين الموظفين على اختلاف أعمارهم حول الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي، وبالتالي يمكن القول إن هذه النتائج جاءت مخالفة لما نص عليه الفرض الرئيسي الثالث والمتعلق بالفروق التي تعزى للعمر سواء فيما يتعلق بالذكاء العاطفي أو الأمان الوظيفي. ومن ثم نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري.

جدول (7) تحليل التباين ANOVA للفروق التي تعزى للمؤهل حول الذكاء العاطفي والأمان الوظيفي

الأمان الوظيفي		الذكاء العاطفي		العدد	المؤهل
S.D.	m	S.D.	m		
0.7	3.6	0.4	3.9	18	اقل من بكالوريوس
0.9	3.6	0.5	4.1	92	بكالوريوس
0.8	3.8	0.5	4.2	16	دراسات عليا
0.468		1.324		قيمة (F)	ANOVA
0.627		0.270		p-value	
غير دالة		غير دالة		Sig.	

يتضح من نتائج تحليل التباين الاحادي ANOVA للتحقق من دلالة الفروق بين آراء الموظفين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين حول الذكاء العاطفي والتي تعزى للمؤهل، عدم وجود فروق بين الموظفين، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.270)، وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) مما يعني أن الفروق التي تعزى للمؤهل لم تكن فروقا معنوية في إشارة إلى تقارب الآراء بين الموظفين على اختلاف مؤهلاتهم حول الذكاء العاطفي في مركز دار الشفاء الطبي.

كما يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الموظفين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين حول الأمان الوظيفي والتي تعزى للمؤهل، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.627)، وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) مما يعني أن الفروق التي تعزى للمؤهل لم تكن فروقا معنوية في إشارة إلى تقارب الآراء بين الموظفين على اختلاف مؤهلاتهم حول الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي.

وبالتالي يمكن القول أن هذه النتائج جاءت مخالفة لما نص عليه الفرض الرئيسي الثالث والمتعلق بالفروق التي تعزى للمؤهل سواء فيما يتعلق بالذكاء العاطفي أو الأمان الوظيفي. ومن ثم نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري.

جدول (8) تحليل التباين ANOVA للفروق التي تعزى للخبرة حول الذكاء العاطفي والأمان الوظيفي

الأمان الوظيفي		الذكاء العاطفي		العدد	الخبرة
S.D.	m	S.D.	m		
0.70	3.52	0.46	4.01	50	أقل من 5 سنوات

1.16	3.63	0.55	4.12	37	5 – 9 سنوات
0.78	3.92	0.58	4.24	22	10 – 14 سنة
0.83	3.41	0.33	3.99	17	15 سنة فأكثر
1.323		1.420		قيمة (F)	ANOVA
0.270		0.240		p-value	
غير دالة		غير دالة		Sig.	

يتضح من نتائج تحليل التباين الاحادي ANOVA للتحقق من دلالة الفروق بين آراء الموظفين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين حول الذكاء العاطفي والتي تعزى للخبرة، عدم وجود فروق بين الموظفين، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.240)، وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) مما يعنى أن الفروق التي تعزى للخبرة لم تكن فروقا معنوية في إشارة إلى تقارب الآراء بين الموظفين على اختلاف سنوات خبراتهم حول الذكاء العاطفي في مركز دار الشفاء الطبي.

كما يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الموظفين في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين حول الأمان الوظيفي والتي تعزى للخبرة، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهد (P-value = 0.270)، وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) مما يعنى أن الفروق التي تعزى للخبرة لم تكن فروقا معنوية في إشارة إلى تقارب الآراء بين الموظفين على اختلاف سنوات خبراتهم حول الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي.

وبالتالي يمكن القول إن هذه النتائج جاءت مخالفة لما نص عليه الفرض الرئيسي الثالث والمتعلق بالفروق التي تعزى للخبرة سواء فيما يتعلق بالذكاء العاطفي أو الأمان الوظيفي. ومن ثم نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفرى.

1.9 مناقشة النتائج

بينت النتائج أن هناك أثر واضح للمتغير المستقل المتمثل في الذكاء العاطفي على المتغير التابع المتمثل في الأمان الوظيفي، مما يشير إلى أن المستويات المرتفعة من الذكاء العاطفي يساعد بشكل أو بآخر في ارتفاع مستوى الأمان الوظيفي، وهذا يمكن أن نستنتج منه أن المستويات المرتفعة من الأمان الوظيفي يرجع إلى تحلي القيادات، وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة (بن الشيخ، 2021) التي أكدت على أهمية العلاقة التأثيرية بين الذكاء العاطفي وإحساس الموظفين بالاستقرار الوظيفي الذى يعتبر انعكاس للاحتفاظ بالموظفين. كما أكدت دراسة (حسن، وحسين، 2020) على نتائج مقارنة لهذا، حيث كشفت عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي لدى المسؤولين ورضا الموظفين باعتباره مؤشراً هاماً للشعور بالأمان الوظيفي.

وهنا يرى الباحث أن تحلي القيادات بالذكاء العاطفي في مؤسسات الأعمال من شأنه ان يزيد مستوى الشعور بالأمان الوظيفي لدى المرؤوسين، ويرجع ذلك إلى أن الشعور بالأمان الوظيفي يتولد من قناعة الموظفين بان لديهم قيادات يتقنون أمورهم الخاصة ويراعون ظروفهم ويمتلكون قدرًا كافيًا بالإنسانية والتعاطف مع مرؤوسيه، الأمر الذي يجعلهم واثقون بانهم لن يتعرضوا إلى حالات من التعسف أو الظلم أو سوء المعاملة.

وهذا ما أكدته دراسة (Jorfi,et., al., 2020) ودراسة كايا وميغا (Kaya& Megha, 2020). وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر أبعاد ممارسات الذكاء العاطفي أثراً على مستوى الأمان الوظيفي، البعد الخاص بالوعي الذاتي، يلي ذلك البعد الخاص بإدارة الانفعالات، وهذه النتائج تتفق مع ما أكدته دراسة كلا من (Herbert C., 2021)، و (Jorfi,et., al., 2020)، ودراسة (السمارائي، 2018) حيث أكدنا نتائج الدراساتين إلى أن الذكاء العاطفي الذي يتحلى به قيادات المؤسسات بأبعاده المختلفة والتي من بينها الوعي الذاتي وإدارة الانفعالات يسهم بشكل واضح في شعور الموظفين بالأمان الوظيفي والاستقرار المهني. وجاءت نتائج الدراسة المتعلقة بأثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي لدى المرؤوسين، فأوضحت النتائج إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل واضح على شعور الموظفين بالأمان الوظيفي، وهذا ما أشارت إليه دراسة كلا من (عبدالحق، 2020)، ودراسة (Min & Byung, 2020)، حيث أكدنا على أن الأمان الوظيفي يزداد كلما امتلك الموظفين بعض أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كالضمير والأسلوب اللائق والروح الرياضية والرقى والرقى، بينما كشفت دراسة (William L., 2019)، ودراسة (لكحيلة، 2017) عن وجود تأثير كلا من الروح الرياضية والعدالة والتحضر كأبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية على شعور الموظفين بالأمان الوظيفي.

1.10.1 الاستنتاجات

1- أشارت النتائج الخاصة بأثر الذكاء العاطفي على الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، فقد بينت النتائج أن هناك أثر واضح للمتغير المستقل على المتغير التابع، مما يشير إلى أن المستويات المرتفعة من الذكاء العاطفي يساعد بشكل أو بآخر في ارتفاع مستوى الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، وهذا يمكن أن نستنتج منه أن المستويات المرتفعة من الأمان الوظيفي يرجع إلى تحلي القيادات في مركز دار الشفاء الطبي بالذكاء العاطفي. وهنا يرى الباحث أن هناك أثراً واضحاً للمتغير المستقل المتمثل في الذكاء العاطفي على المتغير التابع المتمثل في الأمان الوظيفي، مما يشير إلى أن المستويات المرتفعة من الذكاء العاطفي يساعد بشكل أو بآخر في ارتفاع مستوى الأمان الوظيفي، وهذا يمكن أن نستنتج منه أن المستويات المرتفعة من الأمان الوظيفي يرجع إلى تحلي القيادات، وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة (بن الشيخ، 2021) التي أكدت على أهمية العلاقة التأثيرية بين الذكاء العاطفي وإحساس الموظفين بالاستقرار الوظيفي الذي يعتبر انعكاس للاحتفاظ بالموظفين. كما أكدت دراسة (حسن، وحسين، 2020) على نتائج مقارنة لهذا، حيث كشفت عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي لدى المسؤولين ورضا الموظفين باعتباره مؤشراً هاماً للشعور بالأمان الوظيفي. وهنا يرى الباحث أن تحلي القيادات بالذكاء العاطفي في مؤسسات الأعمال من شأنه أن يزيد مستوى الشعور بالأمان الوظيفي لدى المرؤوسين، ويرجع ذلك إلى أن الشعور بالأمان الوظيفي يتولد من قناعة الموظفين بأن لديهم قيادات يتفهمون أمورهم الخاصة ويراعون ظروفهم ويمتلكون قدرًا كافيًا بالإنسانية والتعاطف مع مرؤوسهم، الأمر الذي يجعلهم واثقون بانهم لن يتعرضوا إلى حالات من التعسف أو الظلم أو سوء المعاملة. وهذا ما أكدته دراسة (Jorfi,et., al., 2020) ودراسة كايا وميغا (Kaya& Megha, 2020).

2- كانت أكثر أبعاد ممارسات الذكاء العاطفي أثراً على مستوى الأمان الوظيفي في مركز دار الشفاء الطبي بمملكة البحرين، البعد الخاص بالوعي الذاتي، يلي ذلك البعد الخاص بإدارة الانفعالات، بينما لم يكن للحساسية الانفعالية أثر على الأمان الوظيفي. وهنا يمكن القول بأن أكثر أبعاد ممارسات الذكاء العاطفي أثراً على مستوى الأمان الوظيفي، البعد الخاص بالوعي الذاتي، يلي ذلك البعد الخاص بإدارة الانفعالات، وهذه النتائج تتفق مع ما أكدته دراسة كلا من (Herbert C., 2021)،

و(Jorfi,et., al., 2020)، ودراسة (السمارائي، 2018) حيث أكدنا نتائج الدراستين إلى أن الذكاء العاطفي الذي يتحلى به قيادات المؤسسات بأبعاده المختلفة والتي من بينها الوعي الذاتي وإدارة الانفعالات يسهم بشكل واضح في شعور الموظفين بالأمان الوظيفي والاستقرار المهني.

3- أشارت النتائج إلى أن هناك تأثير واضح للذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية

4- كما يمكن أن نستنتج من النتائج أن وساطة سلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة الأثرية بين الذكاء العاطفي والأمان الوظيفي يزيد الأثر بدرجة نسبية ويعتبر تأثيرًا جزئيًا. وهنا يمكن القول بأن نتائج الدراسة المتعلقة بأثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأمان الوظيفي لدى المرؤوسين، جاءت لتشير إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل واضح على شعور الموظفين بالأمان الوظيفي، وهذا ما أشارت إليه دراسة كلا من (عبدالحق، 2020)، ودراسة (Min & Byung, 2020)، حيث أكدنا على أن الأمان الوظيفي يزداد كلما امتلك الموظفين بعض أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كالضمير والأسلوب اللائق والروح الرياضية والرقى والرقى، بينما كشفت دراسة دراسة (William L., 2019)، ودراسة (لكحيلة، 2017) عن وجود تأثير كلاً من الروح الرياضية والعدالة والتحضر كأبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية على شعور الموظفين بالأمان الوظيفي.

5- كما أشارت النتائج إلى أن هناك تباين في آراء الموظفين العاملين في مركز دار الشفاء الطبي حول الذكاء العاطفي، حيث ارتفعت آرائهم حول الحساسية الانفعالية وخاصة ما يتعلق بمشاركة الموظفين لبعضهم البعض في أحزانهم وأفراحهم، ويقدرّون ظروف زملائهم الشخصية ويتقبلونها، ويبدلون اهتماماً واضحاً بمعاناة الزملاء ويساعدوهم على تخطيها.

6- أما فيما يتعلق بالبعد الخاص بالوعي الذاتي فقد جاء في الترتيب الثاني من حيث آراء الموظفين وخاصة ما يتعلق بأدرك الموظفين لأهدافهم وقدراتهم ومبادئهم المتعلقة بالعمل، وامتلاكهم لمهارات التميز بين الانفعالات الإيجابية والسلبية والقدرة على إدراك مشاعر الآخرين.

7- وجاء البعد الخاص بإدارة الانفعالات في الترتيب الثالث من حيث آراء الموظفين، وخاصة ما يتعلق بقدرتهم على معرفة الأسباب التي تؤدي إلى حالات الغضب، امتلاكهم للقدرة على ضبط انفعالاتهم والتحكم في مشاعرهم. والقدرة للتغلب على مشاكلهم دون انفعال في بيئة العمل.

8- كما ارتفع آراء الموظفين العاملين في المركز حول الأمان الوظيفي، وقد كانت أبرزها يتمثل في شعورهم بالأمان الوظيفي والاستقرار بدرجة كبيرة، حيث أنهم متأكدون أن المركز لن تقدم على فصلهم دون سبب، وقد يرجع ذلك إلى تقديم المركز مزايا قد لا يجيدونها في أي مكان آخر، كما أنهم مطمئنون لمستقبلهم الوظيفي في هذا المكان.

9- كما أشارت النتائج إلى ارتفاع في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بين الموظفين، خاصة ما يتعلق باحترام حقوق الآخرين في العمل ومراعاة مشاعر الزملاء، والحرص على الوقوف بجانبهم في أحزانهم وأفراحهم، كما أنهم يبذلون لمساعدة بعضهم البعض، كما أنهم يحرصون على الالتزام والتقييد بالنظام الداخلي للمركز.

10- أشارت النتائج إلى عدم تباين آراء الموظفين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، سواء الذكاء العاطفي أو الأمان الوظيفي أو سلوك المواطنة التنظيمية.

1.11. التوصيات

من خلال ما أسفرت عنه عملية تحليل البيانات وما أشارت إليه نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها، أمكن للباحث صياغة بعض التوصيات البحثية التي قد يستفيد منها المسؤولين في القطاعات الحكومية والخاصة، من خلال تعزيز ممارسات الذكاء العاطفي والابتعاد

عن التقليدية بما ينعكس إيجابيًا على مستوى الأمان الوظيفي في هذا القطاع، لذلك قد ارتأى الباحث معالجة القصور ونقاط الضعف التي أشارت إليها آراء الموظفين ووضع توصيات حولها يمكن إبرازها فيما يلي:

- تنفيذ إجراءات من قبل إدارة المراكز الخاصة من شأنها زيادة مستوى الأمان الوظيفي كمد سنوات التعاقد وتوفير أنظمة تأمين ورعاية شخصية وعائلية مناسبة، الأمر الذي ينعكس على مستوى بقاء الموظفين واستقرارهم في المركز.
- إعادة النظر في نظام الأجور والبدلات والمكافآت الخاص بالموظفين بما يشعرهم بالأمان والاستقرار الوظيفي وعدم التفكير في مغادرة الوظيفة.
- تنفيذ برامج تدريبية لرفع مستوى الذكاء العاطفي لدى القيادات العاملة في الوظائف الإدارية.
- العمل على سيادة مناخ تنظيمي يشعر الموظفين بعلاقات عمل سليمة، من خلال عقد اللقاءات المجمعمة والاجتماعات الدورية الرسمية وغير الرسمية بين المستويات الإدارية والتنظيمية المختلفة.
- تنفيذ إجراءات تزيد من مستوى طموح الموظفين الوظيفي عبر نظام ترقيات وتمكين وظيفي يشجع طموحات الموظفين المستقبلية.
- إشباع احتياجات الموظفين الشخصية والعائلية بما يزيد من ولائهم وانتمائهم للمركز ويقلل فرص استقطابهم من مؤسسات منافسة.
- الحفاظ على حقوق الموظفين وفق القانون والمبادئ التي تنظم العمل داخل المؤسسات الصحية.

المصادر العربية

- أبو الخير، أحمد غنيم (2018). مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية، المجلة الدولية النفسية والتربوية، مجلد (3) عدد (2).
- أبو تايه، بندر (2019). "أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد عشرون، العدد الثاني.
- أحمد، عزة (2020). "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العاملين بالمجلسين القومي للشباب والقومي للرياضة"، رسالة دكتوراه، جامعة حلوان، كلية التربية الرياضية للبنات، الإدارة الرياضية.
- آل زاهر، علي (2021). "سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد"، رسالة ماجستير، المجلة العلمية لجامعة الملك خالد، أبها، المملكة العربية السعودية.
- حداد، حسن (2018). الذكاء العاطفي ودوره في رفع التحفيز والإنجاز، واشنطن: هارفرد بيزنس ببليشر .
- حسين، حسين وليد، وحسن، منى عبد الستار (2014). الذكاء الشعوري للعاملين وعلاقته برضاهم الوظيفي دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي جهاز الإشراف والتقويم العلمي. مجلة أهل البيت عليهم السلام، العدد 15.

- الخلايلة وسعادة (2018). درجة ضغوط العمل وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي مدارس مديرية محافظة الزرقاء ومعلماتها"، مؤتمر التربية في عالم متغير، الجامعة الهاشمية، 8-7 نيسان، الزرقاء، الأردن.
- الخليفة، عثمان (2019). قياس الذكاء الوجداني في السودان، المجلة الإلكترونية لشبكة العلوم النفسية، مج (5)، ع (2)-22.
- سيد حسين، وطه حسين (2009). "الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- صادق، صلاح الدين (2016). دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي والأداء الوظيفي، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة القاهرة، مصر، 17(3).
- صرصور، اية عبدالقادر إبراهيم (2015). دور الأمان الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة. رسالة ماجستير بالجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.
- الطبولي، محمد عبد الحميد، وكريم، رمضان سعد، والعبار، ابتسام على حمزة (2019). الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي. مجلة نقد وتنوير بكلية الآداب جامعة بنغازي، ع (2).
- طحطوح، عالية إبراهيم (2018). أثر أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز.
- العامري، أحمد (2017). "محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، المملكة العربية السعودية.
- عبدالحق، زهرية إبراهيم (2020). درجة الإحساس باحتياجات الأمان الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الاسراء الخاصة، بحث منشور في مجلة جامعة الاسراء الخاصة، عدد6.
- العتيبي، خالد مسعود (2010). تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بالأمان الوظيفي في الرئاسة العامة لرعاية الشباب بمدينة الرياض. رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العتيني، ياسر (2017). الذكاء العاطفي في الإدارة والقيادة، دمشق: دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة.
- عذاري، جاسم رحيم، وإسماعيل، مجبل دواي (2014). أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية. بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية، عدد 33، مجلد 9.
- عسيري، عامر خضير (2016). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بمستويات ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في وزارة المالية بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية.
- العمرات، محمد سالم (2014). مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديراتها في الأردن، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 10، عدد 2.

- الغالبي، طاهر محسن منصور، وعلي، ليلي لفته. (2014). دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية من خلال الأثر الوسيط للحكمة، (دراسة ميدانية لعينة من قيادات جامعات وسط وجنوب العراق)، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، الكلية التقنية الإدارية البصرة، مجلد8، العدد15.
- لكحيلة، عائشة (2017). تأثير الأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- مناصرية، رشيد، وبن ختو، فريد (2015). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (8).
- نجم، نجيب، وكريم، خوله، (2018). "دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تشخيصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك". رسالة ماجستير، جامعة بغداد.

References

- Adelina Buonocore, (2016). Too Much of One Good Thing From Organizational Citizenship Behavior to Citizenship Fatigue: Where do we Draw the Line? Organizational Psychology Bulletin is a publication of Vanguard University of Southern California Master of Science In Organizational Psychology Program, Science to Practice Vol 2, Issue 1.
- Aharon Tziner, and Gil Sharoni, (2018). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and workfamily conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture, Journal of Work and Organizational Psychology, vol. 30, núm. 1, enero-abril, 2014.
- Alajjlouni ., & Nawafleh, S., (2018) .The Impact of Job Security on Organisational Productivity: A Field Study in Public and Private Organisations. Dynamics of Public Administration 35(1).
- Alireza Zahedi , (2016). Relationship between Emotional Intelligence, Employees Turnover Intention and Job Satisfaction in Guilan Educations Department, Jurnal UMP Social Sciences and Technology Management Vol. 3, Issue. 3.
- Amit, B., (2018).Review Of Emotional Intelligence And Employee Retention And Job Satisfaction. International Journal for Innovation Research, Vol. 3, N. 2.
- Arogundade, Odunayo. T., Lawal, Oladipupo, (2016). The Influence of Perceived Occupational Stress on The Organizational Citizenship Behaviour Of Bankers in Ikeja, Lagos State. European Scientific Journal June 2016 edition vol.12, No.17.
- Beatriz S., &Amparo C., (2020). The consequences of job insecurity for employees:The moderator role of job dependence. International Labour Review, Vol. 149, No. 1, pp.
- Cheung, Y. G, &Jia-Chi H.,(2016). Emotional intelligence, job insecurity, and psychological strain among real estate agents: a test of mediation and moderation models. The International Journal of Human Resource Management ,Volume 27, 2016 - Issue 22

- Christopher K., (2018). Emotional intelligence, job insecurity and organizational commitment in organizations in Sweden. Master Degree, Linnaeus University.
- Dayo A., ,(2020). Job Security, Labour-Management Relations And Perceived Workers` Productivity In Industrial Organizations: Impact Of Technological Innovation. International Business & Economics Research Journal, Osun State University, Nigeria, Vol 9, N 9.
- Dennis V. Burke, (2017) . Managers' Emotional Intelligence and Employee Turnover Rates in Quick Service Restaurants, Doctoral Study, Walden University
- Gregor J., ,(2021). Searching For Job Security And The Consequences Of Job Loss. National Bureau Of Economic Research Paper No. 28481.
- Gunu. U & Oladepo, R O (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance and Organizational Commitment: A Case Study of Dangote Flour Mills Workers, UNIVERSITY OF MAURITIUS RESEARCH JOURNAL University of Mauritius, Réduit, Mauritius , Volume 20, N 5.
- Ikonne, Chinyere N., Madukoma, Ezinwanyi, (2020). An Investigation of the Relationship Between Job Satisfaction, Job Stress and Organizational Citizenship Behavior: A Research on Librarians in Nigerian University Libraries, International Journal of Science and Research (IJSR): 2319-7064 Index Copernicus: 6.14.
- Jyh-Lung Tang, China Institute of Technology, Taiwan, (2015). A Study of Work Stress, Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior: A Case to Employee Who are Taking Further Education in University, The Journal of Human Resource and Adult Learning Vol. 4.
- Mahfuz Judeh , (2016). Emotional Intelligence and Retention: The Moderating Role of Job Involvement, International Journal of Economics and Management Engineering Vol:7, No:3.
- Mark C. Bolino, William H. Turnley, (2019). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work–Family Conflict, Journal of Applied Psychology, Vol. 90, No. 4.
- Mayer, j. & Salovey, P. (2017). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.). Emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators. New York: Basic Books.
- Min K., & Byung K.,(2020). The Performance Implications of Job Insecurity: The Sequential Mediating Effect of Job Stress and Organizational Commitment, and the Buffering Role of Ethical Leadership. International Journal of Environmental Research and Public Health.
- Mohammed A. & Sahem N., (2018) . The Impact of Job Security on Organizational citizenship behavior A Field Study in Public and Private Organisations.
- Muhammad Akhtar ,Atif Shabir , Muhammad Safdar .(2017) .The impact of Emotional Intelligence on Turnover Intentions: The Role of Organizational Commitment and Perceive Organizational Support .Account Mark Journal ,Vol 6 (4).

- Muhammad Akhtar ,Tasneem Fatima, Hafiz Ghufraan .(2017) .The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intentions; The Role of Employee Well-being, Engagement and Perceived Organizational Support .Jinnah Business Review July
- Northouse .(2010) .Leadership: Theory and practice (5th ed.) .CA: Sage.: Thous and Oaks.
- Razi Sultan Siddiqui & Atif Hassan (2017) .Impact of Emotional Intelligence on Employees Turnover Rate in FMCG Organizations, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2013, Vol. 7 (2)
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S-L., Maloles, C. M., & König, C. J. (2020). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management and Organization*, 40 (1).
- Sivakumar, B., & Chitra, A., (2018). Emotional Intelligence and Employee Retention- A Relationship Study on Employee's of SAIL Refractory Ltd. *International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science (IJLTEMAS)* Volume 5, Issue 3.
- Vivek Sharma & Sangeeta Jain, (2020) A Scale for Measuring Organizational Citizenship Behavior in Manufacturing Sector, *Pacific Business Review International* Volume 6, Issue 8, February 2014.
- William L., (2019) .Job Security and Organizational citizenship behavior: Evidence From Academics. Evidence From Academics. Department of Economics, University of California, Berkeley.
- Yu-Je Lee, I -Chao Lee & Chin-Langlin, (2015). The Impact of Employee Loyalty and Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Case of Taiwan-Listed Family Business, *International Journal of Information Technology and Business Management*, Vol. 41 No. 1.
- Yusuf Inandi, Ayşe Sezin, (2019). The Effect of Organizational Citizenship Behaviours of Primary School Teachers on Their Burnout, *Educational Sciences: Theory & Practice* - 13(3).