

أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط

أ.م.د/ مؤمن طه عبد النعيم

أستاذ مساعد بقسم الإدارة الرياضية والترويج، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط

د/ جمال مصطفى عبد العزيز

أخصائي رياضي بالإدارة العامة لرعاية الشباب، جامعة أسيوط

مقدمة البحث

يواجه العالم في بداية القرن الحالي تحولات اقتصادية وسياسية واجتماعية كبيرة تحولت إلى تحديات معقدة للمنظمات المختلفة الحكومية وغير الحكومية، وقد أدى ذلك إلى تغير جذري في المجالات والأنماط والمعايير التي تحكم عمل هذه المنظمات. (14:5)

ويعد العنصر البشري من أهم عناصر المنظمات العصرية، ولذا فإن العمل على تحسين مستوي أدائه يكون عاملاً فعالاً ومؤثراً في تحسين مستوي أداء المنظمة، وتحقيق السمعة الطيبة، وتحقيق أهدافها ومن ثم يجب أن تسعى المنظمات لإزالة كل التحديات التي تعرقل وصول العنصر البشري للأداء الوظيفي المتميز. (18:1)

وتعد إدارات رعاية الشباب بالجامعات من أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها أعداد المواطنين المتكامل بدنياً وعقلياً ونفسياً واجتماعياً وذلك عن طريق تنظيم الأنشطة المختلفة والإشراف فنياً وادارياً وقانونياً ومالياً على أنشطة إدارات رعاية الشباب المختلفة بها. (31:4)

ويعتمد نجاح إدارات رعاية الشباب في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على كفاءة وفاعلية الموارد البشرية العاملة بها، وهناك اتفاق بين رجال الإدارة على أن إدارة وتنمية الموارد البشرية هو المدخل الانجح لرفع أو تحسين كفاءة أداء الموارد البشرية. (32:4)

وتجد المنظمات في الوقت الحالي تحديات وصعوبات كثيرة في بيئة الأعمال التي تتسم بالتغير السريع وعدم الاستقرار، ونظراً لهذا التغير في بيئة العمل وفي سلوكيات العاملين، فإن العاملين في حاجة للعديد من المهارات منها المهارات التكنولوجية، والمهارات الفنية وكذلك المهارات البشرية لأداء أعمالهم، ونجد أنه من أهم هذه المهارات على الإطلاق هي المهارات البشرية وخاصة مهارات الذكاء العاطفي. (66:16)

لذلك فإن للذكاء العاطفي أثراً جلياً في حياة كل فرد وأن مهارات لها أثراً إيجابياً على الالتزام التنظيمي، كما أن انخفاض الذكاء العاطفي يزيد من الشعور السلبي كالخوف والغضب والعوانية وانخفاض الروح المعنوية والغياب عن العمل. (36:10)

وقد أصبح اليوم الذكاء العاطفي جزءاً مهماً من فلسفة أي مؤسسة في تدريب أفرادها لما للدور الكبير الذي يلعبه النظام العاطفي في النظام المعرفي للقدرات البشرية، كما أن الذكاء العاطفي

يؤثر على قدرة العاملين في تبادل المعارف وزيادة الإبداع والالتزام التنظيمي. (6:19)
والالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية مثل معدل دوران العمل، وغيرها فالإفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها. (53:9)
وأن الأفراد الأذكياء عاطفياً هم أكثر وعياً بعواطفهم الخاصة وعواطف الآخرين وأكثر انفتاحاً على الجوانب الإيجابية والسلبية لخبرتهم الداخلية مما يؤدي إلى تنظيم فعال للعواطف في ذاتهم وفي ذات الآخرين (7:818)

مشكلة البحث:

قام الباحثان بتحديد مشكلة البحث من خلال خبرة الباحثان الميدانية بالجامعة في الأنشطة الطلابية برعاية الشباب لاحظا أن الأشخاص الذين يمتلكون مشاعر أكثر نضجاً تمكنهم من التعامل مع الضغوطات بشكل أكثر حكمة. كما أن قلة الإدراك الذاتي للعاملين تؤدي إلى مستوى أعلى من الضغوط وبالتالي فإن الأشخاص الذين يمتلكون مستوى منخفض من إدراك الذات والمشاعر يواجهون ظروفًا صعبة في مكان عملهم فلن يكونوا قادرين على التحكم في مشاعرهم والتعامل مع هذه الضغوط، وقد يصبح لديهم شعور بعدم الرضي عن العمل يؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي لديهم، كما تبين أنه لا يوجد شكوى دائمة من ظروف العمل المتاحة وعدم إتاحة الفرصة لأي شخص محاولة التغلب على عقبات العمل، وكذلك لاحظ الباحثان ضعف في التواصل والحوار بين العاملين ومكتب الإدارة ولا يوجد ثقة من قبل الإدارة اتجاه العاملين وأن هناك الكثير من العاملين يقومون بتقليل ومغادرة أماكن عملهم ولذلك يوجد ضعف في التواصل مع الآخرين.

وبناء على ذلك قاما بإجراء دراسة استطلاعية كمقابلة شخصية مفتوحة مرفق رقم (2) مع المسؤولين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط (مدير عام رعاية الشباب - مديري إدارات رعاية الشباب - رؤساء أقسام رعاية الشباب)

وكانت أهم نتائج الدراسة الاستطلاعية أن الخطة السنوية لإدارات رعاية الشباب معلنة مسبقاً بدون مراعاة أبعاد الذكاء العاطفي، انخفاض قدرة العاملين في التميز وتنظيم عواطفهم في تعاملهم مع بعضهم البعض ومع الآخرين، انخفاض تحمل العاملين للمتطلبات وقلة القدرة على العمل تحت ضغوط وزيادة التذمر بين العاملين فيما بينهم، القصور في استخدام الذكاء العاطفي بين العاملين وبعضهم البعض يؤدي إلى أداء وظيفي منخفض، وانخفاض رضا العاملين، وقلة القدرة على الابتكار.

وبناءً على ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية لعينة ميسرة من العاملين محل الدراسة، الأمر الذي يؤدي بإدارات رعاية الشباب بصفة حتمية إلى البحث عن وسائل تمكنه من حل هذه المشكلات وعدم الاعتماد على المنهج التقليدي في حلها لأن مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة، ويؤدي إلى النجاح في أداء الأعمال. وهذا ما دعا الباحثان في دراستهما الحالية إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين برعاية الشباب بجامعة أسيوط. وبناءً على ذلك قام الباحثان بالاطلاع على بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Hotlt&Jones2005)، (Khalili2011) (حسين 2013) (درة 2015) والتي أثبتت إلى وجود أهمية للذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي، باعتبار الالتزام التنظيمي متغيراً جوهرياً ومحددًا من محددات الأداء في المنظمة، وبالتالي فإن تلك الدراسات لم تنطرق إلى دراسة الذكاء العاطفي أو الالتزام التنظيمي لدى العاملين برعاية الشباب، ذلك ما دعا الباحثان إلى القيام بإجراء هذه الدراسة.

هدف البحث:

التعرف على أثر الذكاء العاطفي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين برعاية الشباب بجامعة أسيوط وذلك من خلال:

- 1- التعرف على الذكاء العاطفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب.
- 2- التعرف على الالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب.

تساؤلات البحث:

- 1- ما واقع الذكاء العاطفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب؟
- 2- ما واقع الالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب؟
- 3- ما أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب؟

مصطلحات البحث:

- الذكاء العاطفي:

يعرف الذكاء العاطفي بأنه "قدرة العاملين على إدراك العواطف والمشاعر وفهمها والتعبير عنها وإدارتها بطريقة منظمة ومعرفة استخدامها وتطبيقها". (12:25)

- الالتزام التنظيمي:

يعرف الالتزام التنظيمي بأنه "قبول العاملين لأهداف منظماتهم وقيمها، ويكون لديهم القدرة على البقاء في منظماتهم وتقديم جهود كبيرة لتحقيق المصالح" (11:605)

يعرف الباحثان الذكاء العاطفي إجرائياً على أنه: مدى قدرة الفرد على إدراك وإدارة مشاعره وعواطفه، وقدرته على تحفيز الآخرين والتأثير فيهم والموازنة بين الدافع والحافز عن طريق

السلوك الواعي والأخلاقي. (*)

يعرف الباحثان الالتزام التنظيمي إجرائياً على أنه: هو مستوى الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد اتجاه رعاية الشباب التي يعمل فيها، والإخلاص لها، والرغبة في تحقيق أهدافها، مع شعور الفرد المستمر بالارتباط برعاية الشباب والمستفيدين منها، والافتخار بالعمل فيها.
الدراسات المرتبطة:

الدراسات المرتبطة بالذكاء العاطفي:

1- دراسة " حسين " (2013) (5) استهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وعملية التعليم لدى عينة من الكليات الأهلية العراقية، لعينة قوامها (350) من الطلاب، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد استعان الباحث باستمارات الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة: الى أن مكونات الذكاء العاطفي لها علاقة بمكونات عملية التعليم، وهي قدرات مهمة في اعداد الطلبة المتفوقين علمياً، والنقص فيها يؤدي الى حدوث خلل في المستوى العلمي لهم.

2- دراسة " الشحات " (2016) (2) استهدفت الدراسة الى بيان أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال، لعينة قوامها (220) عضواً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد استعان الباحث باستمارات الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من الوعي بالذات، وإدراك وفهم عواطف الآخرين، وإدراك أثر العلاقات الانسانية على المواطنة التنظيمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة.

3- دراسة " FarhadJahani " (2011) (12) استهدفت الدراسة الى تقصي مدي وجود علاقة بين المهارات الاجتماعية والتحفيزية والتعاطفية كمكونات للذكاء العاطفي ونمط القيادة التحويلية لدى عينة من مدراء المنظمات اليونانية، لعينة قوامها (267) مدير، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد استعان الباحث باستمارات الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة: أن مكونات الذكاء العاطفي تعمل بشكل متعاون مع نمط القيادة التحويلية بما يزيد من فعالية فريق العمل في تحقيق أهدافه.

4- دراسة " John N. N. Ugoani " (2016) (15) استهدفت الدراسة توضيح العلاقة بين الذكاء العاطفي والتنافسية التنظيمية، لعينة قوامها (352) مفردة منهم (179) رجل و(155) امرأة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد استعان الباحث بمقياس مكون من 32 عبارة كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة : وجود علاقات ذات

دلالة إحصائية عند المستويات المقبولة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والتنافسية التنظيمية وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن وجود الذكاء العاطفي لدى القادة بالشركات يؤدي إلى تحقيق رؤية الشركة.

الدراسات المرتبطة بالالتزام التنظيمي:

- 1- دراسة " Vakolaet,al " (2010)(20) استهدفت الدراسة التعرف على أنماط القيادة وبين الالتزام التنظيمي، لعينة قوامها (235) فرداً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة : القيادة الكارومية والقيادة الموجهة بالأفراد تعتبر متغير وسيط بين أنماط اتصالات القادة وبين الالتزام التنظيمي والرضا مع القائد كمتغيرات تابعة.
- 2- دراسة "تايب " (2012)(3) استهدفت الدراسة التعرف على التعرف على تأثير الالتزام التنظيمي على أنماط القيادة ، لعينة قوامها (112) فرداً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة : وجود ارتباط بين أنماط القيادة وبين القادة وكل من الالتزام التنظيمي للعاملين، والرضا مع القائد كمتغيرات تابعة .
- 3- دراسة "Khalili" (2011)(17) استهدفت الدراسة التعرف على تأثير الذكاء العاطفي وابعاد الالتزام التنظيمي، لعينة قوامها (520) فرداً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة : وجود علاقة ايجابية معنوية بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي .
- 4- دراسة "Steers,R,M" (2012)(18) استهدفت الدراسة التعرف على مدى وجود ارتباط بين أنماط القيادة الخادمة والتحويلية وبين التزام العاملين نحو المنظمة ، لعينة قوامها (213) من العاملين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد كأداة من أدوات جمع البيانات وكانت أهم النتائج الدراسة : أن هناك تأثير مباشر وقوي لنمط القيادة التحويلية وعلى الالتزام التنظيمي بينما لا توجد علاقة جوهرية بين القيادة الخادمة والالتزام التنظيمي

خطة وإجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة وإجراءات الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في: العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة، وعددها (400) موظف وذلك بخلاف العينة الاستطلاعية وعددهم (40) فرد وجدول رقم (1) يوضح توصيف العينة. يوضح الجدول التالي رقم (1) النتائج الخاصة بتوصيف عينة الدراسة:

جدول رقم (1) توصيف عينة البحث

النسبة المئوية	العدد	خصائص العينة
85%	350	عاملين
15%	50	مدير الإدارات
100%	400	الإجمالي

ويتضح للباحثين من الجدول السابق رقم (1) إن الغالبية العظمى من حجم عينة الدراسة من العاملين والأخصائيين والإداريين حيث يمثلون 85% من حجم العينة، في مقابل 15% من مديري الإدارات، ويلخص الباحثين من النتائج الخاصة بتوصيف عينة الدراسة، إلى أن مفردات العينة تم تمثيلها لجميع الفئات المحددة محل الدراسة. أدوات جمع البيانات:

أ- تحليل المراجع والدوريات العلمية والدراسات السابقة والمرتبطة: وذلك بغرض التعرف على الجديد في مجال الإدارة.

ب- استمارتا استبيان من إعداد الباحثان:

1- الأولى تهدف على التعرف على مدى توافر الذكاء العاطفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط.

2- الثانية تهدف إلى التعرف على واقع الالتزام التنظيمي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط.

1- الاستبيان الأول الخاص بالذكاء العاطفي:

أ. تحديد محاور الاستبيان

قام الباحثان بالاطلاع على المراجع العلمية والدراسات المرتبطة بمجال البحث، وتم التوصل إلى (3) محاور رئيسية وهي:

1. إدراك الذات

2. إدارة الذات

3. الوعي الاجتماعي

وتم عرضها على عدد (10) من الخبراء مرفق (1) بدرجة أستاذ في مجال الإدارة

والإدارة الرياضية لإبداء الرأي في مدى صلاحيتها وجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) النسبة المئوية لآراء الخبراء في محاور الاستبيان قيد البحث (ن = 10)

م	محاور الاستبيان	عدد التكرارات	النسبة المئوية
1	إدراك الذات	9	90
2	إدارة الذات	10	100
3	الوعي الاجتماعي	10	100

يتضح من جدول (2) حصول المحاور على نسب تراوحت من (90-100%) وقد ارتضى الباحثان بنسبة (70%) لقبول المحور، وبذلك لم يتم حذف أي محور بعد العرض على السادة الخبراء.

ب- إعداد عبارات الاستبيان:

بعد أن تم التوصل إلى المحاور الخاصة بالذكاء العاطفي قام الباحثان بصياغة عبارات الاستبيان مستعيناً بالمحاور التي توصل إليها من آراء الخبراء كما قاما بدراسة كل محور على حده دراسة تفصيلية وذلك لتحديد عبارات كل محور، وبذلك تم وضع الاستبيان في صورته المبدئية والذي اشتمل على (3) محاور و(14) عبارة مرفق (4) وتم عرضه على مجموعة من الخبراء وعددهم (10) مرفق (1) بهدف التعرف على مدى مناسبة العبارات للمحاور وإضافة أو تعديل ما يروونه مناسباً، وجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3) آراء السادة الخبراء في عبارات استبيان الذكاء العاطفي (ن=10)

العبارة	موافق		غير موافق	
	ك	%	ك	%
1	9	90	1	10
2	10	100	0	0.00
3	10	100	0	0.00
4	8	80	2	20
5	7	70	3	30
6	8	80	2	20
7	10	100	0	0.00
8	10	100	0	0.00
9	9	90	1	10
10	9	90	1	10
11	9	90	1	10
12	10	100	0	0.00
13	10	100	0	0.00
14	8	80	2	20

يتضح من جدول (3) أن النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول العبارات المقترحة قد تراوحت ما بين (70% إلى 100%) ولقد ارتضى الباحثين نسبة (70%) فأكثر للموافقة على العبارات بناء على آراء السادة الخبراء، ولم يتم حذف أي عبارة.

المعاملات العلمية للاستمارة:

أولاً: صدق الاتساق الداخلي:

استخدم الباحثان صدق الاتساق الداخلي لحساب معامل الصدق للاستبيان وقاما بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (40) فرد من مجتمع البحث وخارج عينة البحث الأساسية. وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي للاستمارة كما يوضحه جدول (4).

جدول رقم (4) صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان الخاص بالذكاء العاطفي (ن=40)

معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة
0.725	8	0.850	1
0.845	9	0.901	2
0.836	10	0.891	3
0.901	11	0.802	4
0.881	12	0.872	5
0.930	13	0.873	6
0.785	14	0.671	7

قيمة ر الجدولية عند مستوي 0.05 = 0.349

يتضح من جدول (4) ان معاملات الارتباط بين عبارات الاستبيان (الذكاء العاطفي) والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (0.671:0.930) وهي معاملات ارتباط دالة احصائيا مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستمارة.

ثانياً: الثبات:

قام الباحثان بإيجاد ثبات الاستبيان باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ كما يوضح في

جدول (5).

جدول (5) معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الذكاء العاطفي (ن=40)

معامل الفا	العبارة	معامل الفا	العبارة
0.988	8	0.989	1
0.995	9	0.988	2
0.971	10	0.949	3
0.949	11	0.971	4
0.971	12	0.973	5
0.966	13	0.988	6
0.988	14	0.965	7

قيمة ر الجدولية مستوي 0.05=0.349

يتضح من جدول (5) أن معاملات ارتباط الفا كرونباخ تتراوح بين (0.949:0.995) وهي معاملات ارتباط دالة احصائياً عند مستوى 0.05 مما يدل على ثبات الاستبيان ككل.

2- الاستبيان الثاني الخاص بالالتزام التنظيمي:

أ- تحديد محاور الاستبيان

قام الباحثان بالاطلاع على المراجع العلمية والدراسات المرتبطة بمجال البحث، وتم التوصل إلى (3) محاور رئيسية وهي:

1- الالتزام العاطفي

2- الالتزام المعياري

3- الالتزام الاستمراري

، وتم عرضها على عدد (10) من الخبراء مرفق (1) بدرجة أستاذ في مجال الإدارة والإدارة الرياضية لإبداء الرأي في مدى صلاحيتها وجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6) النسبة المئوية لآراء الخبراء في محاور الاستبيان قيد البحث (ن = 10)

م	محاور الاستبيان	عدد التكرارات	النسبة المئوية
1	الالتزام العاطفي	8	80
2	الالتزام المعياري	9	90
3	الالتزام الاستمراري	10	100

يتضح من جدول (6) حصول المحاور على نسب تراوحت من (80-100%) وقد ارتضى الباحثان بنسبة (70%) لقبول المحور، وبذلك لم يتم حذف أي محور بعد العرض على السادة الخبراء.

ب- إعداد عبارات الاستبيان:

بعد أن تم التوصل إلى المحاور الخاصة بالالتزام التنظيمي قام الباحثان بصياغة عبارات الاستبيان مستعيناً بالمحاور التي توصل إليها من آراء الخبراء كما قاما بدراسة كل محور على حده دراسة تفصيلية وذلك لتحديد عبارات كل محور، وبذلك تم وضع الاستبيان في صورته المبدئية والذي اشتمل على (3) محاور و(15) عبارة مرفق (5) وتم عرضه على مجموعة من الخبراء وعددهم (10) مرفق (1) بهدف التعرف على مدى مناسبة العبارات للمحاور وإضافة أو تعديل ما يروونه مناسباً، وجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7) آراء السادة الخبراء في عبارات استمارة الاستبيان الخاصة بالالتزام التنظيمي (ن=10)

العبارة	موافق		غير موافق	
	ك	%	ك	%
1	9	90	1	10
2	10	100	0	0.00

20	2	80	8	3
20	2	80	8	4
20	2	80	8	5
30	3	70	7	6
50	5	50	5	7
10	1	90	9	8
10	1	90	9	9
0.00	0	100	10	10
20	2	80	8	11
10	1	90	9	12
10	1	90	9	13
0.00	0	100	10	14
10	1	90	9	15

يتضح من خلال جدول (7) أن النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول مناسبة العبارات المقترحة قد تراوحت ما بين (50% - 100%) ولقد ارتضى الباحثان نسبة (70%) فأكثر للموافقة على العبارات بناء على آراء السادة الخبراء وبالتالي تم استبعاد العبارة (7).

المعاملات العلمية للاستمارة:

أولاً: صدق الاتساق الداخلي:

استخدم الباحثين صدق الاتساق الداخلي لحساب معامل الصدق للاستبيان وقام الباحثين بأجراء دراسة استطلاعية غير مقننة على عينة قوامها (40) فرد من مجتمع البحث وخارج عينة البحث الأساسية. بحساب معامل الارتباط بين درجة كل كل عبارة والمجموع الكلي للاستمارة كما يوضحه جدول (8).

جدول رقم (8) صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان الالتزام التنظيمي (ن=40)

العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.836	0.000	8	0.915	0.000
2	0.882	0.000	9	0.891	0.000
3	0.915	0.000	10	0.940	0.000
4	0.863	0.000	11	0.817	0.000
5	0.675	0.000	12	0.891	0.000
6	0.817	0.000	13	0.928	0.000
7	0.940	0.000	14	0.675	0.000

قيمة ر الجدولية عند مستوي $0.05 = 0.349$

يتضح من جدول (8) ان معاملات الارتباط بين عبارات الاستبيان (الالتزام التنظيمي) والدرجة الكلية له تراوحت ما بين (0.675:0.940) وهي معاملات ارتباط دالة احصائيا مما

يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستمارة.

ثانيا : الثبات :

قام الباحثان بإيجاد ثبات الاستبيان باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ كما يوضح جدول (9).

جدول رقم (9) معامل ثبات ألفا كرونباخ لعبارات استبيان الالتزام التنظيمي (ن=40)

معامل الفا	العبرة	معامل الفا	العبرة
0.988	8	0.925	1
0.995	9	0.988	2
0.938	10	0.970	3
0.879	11	0.971	4
0.971	12	0.973	5
00.949	13	0.965	6
0.988	14	0.968	7

قيمة ر الجدولية مستوي 0.05=0.349

يتضح من جدول (9) أن معاملات ارتباط ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.879:0.995) وهي معاملات ارتباطيه دالة عند مستوي 0.05 مما يشير إلى ثبات العبارات داخل الاستبيان وثبات الاستبيان ككل.

ثالثا: تطبيق الاستبيانان:

بعد إجراء المعاملات العلمية للاستبيانان والتحقق من صدق العبارات وثباتها والتوصل للصورة النهائية مرفق (6، 7) قاما بتطبيق الاستبيانان في الفترة من (2019/11/1)م إلى (2019/11/15)م وفقا لميزان التقدير الثلاثي موافق (5)، إلى حد ما (3)، غير موافق (1).

رابعا: عرض ومناقشة النتائج:

تناول الباحثان عرض ومناقشة وتفسير نتائج الاستبيان من خلال التعرف على هذه العلميات ومردودها على أفراد عينة الدراسة، وقام الباحثين برصد جميع استجابات مجموعة الدراسة ومعالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS واستخدام الإحصاء الوصفي في رصد البيانات، والتكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي الموزون وذلك وفق مقياس ليكرت الثلاثي، (موافق = 5، إلى حد ما = 3، غير موافق = 1).

عرض التساؤل الأول:

ما واقع الذكاء العاطفي لدي العاملين بإدارات رعاية الشباب؟

وذلك للتعرف على درجة ممارسة الذكاء العاطفي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة

اسيوط والتي اتضحت من خلال جدول (10).

جدول (10) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستمارة الذكاء العاطفي (ن=400)

م	العبارات	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الدرجة المقدرة	%
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	لدي ثقة كبيرة في إمكانياتي.	120	30.00	130	32.5	150	37.50	570.00	57.00
2	اشعر بتأثير سلوكياتي على الآخرين.	80	20.00	110	27.50	210	52.50	470.00	47.00
3	اشعر بالسعادة الغامرة عندما أتقدم خطوة إلى الأمام في عملي.	90	22.50	130	32.50	180	45.00	510.00	51.00
4	اشعر بمدى تأثير مشاعر الآخرين على حالتي المزاجية.	100	25.00	140	35.00	160	40.00	540.00	54.00
5	اشعر أنني جدير بثقة الآخرين.	120	30.00	140	35.00	140	35.00	580.00	58.00
6	لدي القدرة على إدارة الضغوط التي أتعرض لها بشكل جديد.	90	22.50	140	35.00	170	42.50	520.00	52.00
7	امتاز بالمرونة في العمل.	90	22.50	130	32.50	180	45.00	510.00	51.00
8	لدي القدرة على تحمل الضغوط.	120	30.00	130	32.5	150	37.50	570.00	57.00
9	عندما أكون قلقاً انزعج عن الآخرين.	150	37.50	130	32.5	120	30.00	570.00	57.00
10	أقبل النقد بصدق رحب.	90	22.50	130	32.50	180	45.00	510.00	51.00
11	أتفهم مشاعر الآخرين اتجاهي.	130	32.50	130	32.50	140	35.00	590.00	59.00
12	لدي القدرة على التعاطف مع الآخرين في المواقف الصعبة.	120	30.00	120	30.00	160	40.00	560.00	56.00
13	أنصت للآخرين بشكل جيد.	80	20.00	110	27.50	210	52.50	470.00	47.00
14	أقوم بتوضيح مشاعري للآخرين لئتمكنوا من فهمي.	90	22.50	130	32.50	180	45.00	510.00	51.00
	مجموع المحور							526.00	52.60

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في استمارة الذكاء العاطفي تراوحت ما بين (47% - 59%)، كما بلغت النسبة المئوية لمجموع الاستمارة (52.60%).

حيث أظهرت النتائج أن العبارات (11، 5) حصلت على أعلى نسبة (59%، 58%) على التوالي، مما يشير إلى تفهم العاملين بإدارات رعاية الشباب مشاعر الآخرين تجاههم بدرجة متوسطة من مستفيدين سواء أكانوا طلاب أو عاملين أو زملاء مشرفين داخل الإدارات العاملين بها، وكذلك شعور العاملين بإدارات رعاية الشباب بأنهم جديرون بثقة الآخرين بدرجة متوسطة من إدارة عليا وزملاء وطلاب مستفيدين من أنشطة وخدمات رعاية الشباب.

بينما حصلت العبارات (2، 13) على أقل نسبة في استمارة الذكاء العاطفي بنسبة (47.00%)، مما يشير إلى عدم تأثير سلوكيات العاملين بإدارات رعاية الشباب على الآخرين من زملاء أو طلاب مستفيدين من تلك الأنشطة التي تقدمها رعاية الشباب، وكذلك عدم انصات أولئك العاملين بإدارات رعاية الشباب للآخرين وعدم الاستماع الجيد لهم لمعرفة مدى استجاباتهم

لما يريدون من خدمات أو أنشطة تشبع احتياجاتهم ورغباتهم.

ويعزي الباحثان هذه النتائج إلى عدم قدرة العاملين بإدارات رعاية الشباب على إدراك العواطف والمشاعر وفهمها والتعبير عنها وإدارتها والاستفادة منها في تسيير وإدارة العامل داخل إدارة رعاية الشباب وذلك لعدم إلتحاقهم ببرامج توعوية لتفهم احتياجات ورغبات الآخرين من مستفيدين وعاملين بإدارة رعاية الشباب ومعرفة الفرق في التعامل بين كل مستوى من المستويات التي يتعاملون معها، وكذلك أن وجود الذكاء العاطفي لدى القادة والعاملين يؤدي على تحقيق أهداف ورؤية إدارة رعاية الشباب.

ويري الباحثان أنه من الضروري أن تعمل المنظمة على كسب ثقة العاملين ومعرفة مشاعرهم وأن تسعى المنظمة إلى كيفية إدارة ضغوط العمل وزيادة ثقافة تقبل النقد فيما بينهم وعليها أن تسمع للعاملين والطلاب والمستفيدين والاهتمام بسلوكياتهم وتنفق هذه النتيجة مع ما توصل اليه دراسة كلاً من درة عمر (2015)، حسين سلامة (2013) في ان للذكاء العاطفي تأثير كبير على العلاقات الإنسانية فيما بين العاملين في الإدارات التعليمية. وتختلف هذه النتيجة مع ما أشارت له نتائج دراسة "John N. N. Ugoani" (2016) في أن لدى القادة بإدارات الشركات والمؤسسات الخاصة تؤدي إلى تحقيق رؤية تلك المؤسسات.

2- عرض التساؤل الثاني:

ما واقع الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب؟

وذلك للتعرف على مدى الإلتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة اسبوط

والتي اتضحت من خلال جدول (11).

جدول (11) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستمارة الإلتزام التنظيمي (ن = 400)

م	العبارات	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الدرجة المقدرة	%
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	أشعر بالارتباط المعنوي داخل إدارات رعاية الشباب	150	37.50	120	30.00	130	32.50	630.00	63.00
2	لا اشعر بالانتماء القوي داخل إدارات رعاية الشباب	110	27.50	120	30.00	170	42.50	660.00	66.00
3	تمثل إدارة رعاية الشباب معني شخصي عظيم بالنسبة لي	150	37.50	120	30.00	130	32.50	630.00	63.00
4	اشعر حقا بان مشاكل رعاية الشباب هي مشاكل الشخصية	50	12.50	110	27.50	240	60.00	800.00	80.00
5	اشعر بأنني جزء من عائلة في رعاية الشباب التي اعمل بها	210	52.50	110	27.50	80	20.00	730.00	73.00
6	اعتقد أن الموظف يجب إن يظهر ولاءه الدائم بإدارات رعاية الشباب الذي يعمل بها	150	37.50	120	30.00	130	32.50	630.00	63.00

67.00	670.00	25.00	100	32.50	130	42.50	170	لقد تعلمت منذ صغري ضرورة الولاء المستمر لوظيفة واحدة	7
80.00	800.00	60.00	240	27.50	110	12.50	50	أشعر بالالتزام أخلاقي يمنعني من ترك رعاية الشباب التي اعمل بها	8
73.00	730.00	20.00	80	27.50	110	52.50	210	إن التنقل السريع من عمل إلى آخر يبدو لي عملاً غير أخلاقي	9
68.00	680.00	22.50	90	35.00	140	42.50	170	أومن بأن الأفضل لأي فرد هو استمراره في وظيفته مدي الحياة	10
65.00	650.00	27.50	110	32.50	130	40.00	160	من الصعب جداً ترك رعاية الشباب الذي اعمل به حالياً إذا ما رغبت في ذلك	11
67.00	670.00	25.00	100	32.50	130	42.50	170	أن قراري بترك رعاية الشباب الآن يكلفني الكثير من التكاليف	12
73.00	730.00	20.00	80	27.50	110	52.50	210	لا أستطيع ترك رعاية الشباب التي اعمل بها بسبب حاجتي للعمل	13
63.00	630.00	30.00	120	32.50	130	37.50	150	لا أستطيع ترك العمل داخل رعاية الشباب بسبب الفوائد التي احصل عليها.	14
68.82	689.00	مجموع المحور							

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في استمارة الالتزام التنظيمي تراوحت ما بين (63% - 80%)، كما بلغت النسبة المئوية لمجموع الاستمارة (68.82%).

حيث أظهرت النتائج أن العبارات (4، 8) حصلت على أعلى نسبة (80%) باستمارة الالتزام التنظيمي، مما يشير إلى شعور العاملين بإدارات رعاية الشباب بأن مشاكل العمل بإدارات رعاية الشباب مشاكلهم الشخصية، وكذلك أن التنقل السريع من عمل إلى آخر دون إتمامه داخل رعاية الشباب غير مقبول بالنسبة لهم أخلاقياً.

بينما حصلت العبارات (1، 3، 6، 14) على أقل نسبة في استجابات عينة البحث على استمارة الالتزام التنظيمي بنسبة (63.00%)، وهي نسبة متوسطة إحصائياً مما يشير أن الارتباط المعنوي بالإدارة متوسط، كذلك أن إدارة رعاية الشباب تمثل معنى شخصي عظيم بالنسبة للعاملين بإدارات رعاية الشباب بشكل محدود، وكذلك ثقافة العاملين بالالتزام بشكل متوسط في أن الموظف برعاية الشباب يجب أن يظهر ولاءه الدائم للعمل الذي يعمل به برعاية الشباب.

ويعزي الباحثان هذه النتائج إلى أن ثقافة الالتزام التنظيمي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بشكل متوسط في قبولهم لأهداف الإدارة وقيمها وكذلك في تقديم جهود كبيرة لتحقيق مصالح إدارة رعاية الشباب التي يعمل بها.

ويري الباحثان أنه من الضروري أن يشعر الموظف بالارتباط المعنوي بإدارة رعاية

الشباب والأعمال التي يقومون بها، كما يجب أن تمثل المؤسسة معني شخصي عظيم له من خلال ما تقدمه له من دعم معنوي وتدريب وإمداده بالمعلومات الكافية عن الأنشطة والخدمات التي يقدمونها برعاية الشباب، ولا بد ان تسعى القيادة بالجامعة وخاصة الإدارة العاملة لرعاية الشباب جاهدة بان يشعر الموظف بان مشاكل العمل هي مشاكله الشخصية من خلال زيادة ولاءه وتعظيم انتماؤه لرعاية الشباب من خلال مشاركة الإدارة في احتياجات ومتطلبات هؤلاء الموظفين العائلية والأسرية والشخصية، كل ذلك حتي لا يستطيع ترك العمل الذي يعمل به وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه كلاً من عادل الشلفان (2012)، حكمت محمد (2010)، ورنا ناصر (2007) في أن القيادة المؤسسية لها دور كبير في زيادة الوعي والالتزام التنظيمي لدى العاملين بها. وتختلف هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة "Steers,R,M" (2012) في أنه لا توجد علاقة بين القيادة في المؤسسة والالتزام التنظيمي للعاملين بها.

الإجابة على التساؤل الثالث:

ما أثر الذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي بإدارات رعاية الشباب؟

بهدف التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب والجدول رقم (12) كما يلي:

جدول (12) معامل الارتباط بين استمارة الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي (ن=400)

م	المتغيرات	القيمة التقديرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	تفسير العلاقة
1	الذكاء العاطفي	الدرجة	2.61	1.63	0.811	توجد علاقة طردية قوية دالة احصائيا عند مستوى 0.05 فأقل
2	الالتزام التنظيمي	الدرجة	3.47	1.60		

قيمة "ر" الجدولية عند $0.05 = 0.349$

يتضح من الجدول رقم (12) وجود علاقة ارتباطيه قوية دالة إحصائية عند مستوى 0.05 مما يدل على انه كلما كانت المنظمة تمتلك الذكاء العاطفي كلما زاد الالتزام التنظيمي للعاملين داخل إدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط.

ومن خلال دراسة الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة وتأثيره على الالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب والتي حققت متوسط حسابي بمقدار (2.61) وانحراف معياري بمقدار (1.63) وجد الباحثان ان المؤسسة الناجحة ضرورة أن تعمل المؤسسة على كسب ثقة العاملين ومعرفة مشاعرهم وان تسعى المؤسسة إلى كيفية إدارة الضغوط وزيادة ثقافة تقبل النقد وعليها ان تسمع للعاملين والاهتمام بسلوكياتهم، ويجب على المؤسسة ان تعمل على تشجيع الذكاء العاطفي بدلا من الاعتماد على روتين العمل الذي يولد الكثير من المشاكل وانخفاض الالتزام

التنظيمي بين العاملين. كما أن المؤسسة يجب ان تتطلع إلى وراء الأفق للتعرف على الذكاء العاطفي لما له من تأثير قوي على الالتزام التنظيمي للمؤسسة.

ومن خلال دراسة الالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط والتي حققت متوسط حسابي مقداره (3.47) وانحراف معياري قدرة (1.60) وجد الباحثان ان الالتزام التنظيمي في اي مؤسسة يحتاج الى رؤية مستقبلية وذكاء عاطفي من قبل القيادات والمسؤولين وكذلك ضرورة ان يشعر الموظف بالارتباط المعنوي للمؤسسة، ولا بد ان تسعى المؤسسة جاهدة بان يشعر الموظف بان مشاكل العمل هي مشاكله الشخصية، ويشعر بانه جزء من عائلة هذه المؤسسة، حتى يظهر الموظف ولاءه للمؤسسة، حتى يؤدي ذلك إلى مخرجات ايجابية ومنتجة.

لذلك فإن الذكاء العاطفي وأبعاده المتمثلة في (إدراك الذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي) تؤثر على الالتزام التنظيمي وأبعاده المتمثلة في (الالتزام التنظيمي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) وان العاملين بحاجة الى بذل جهد أكبر والاهتمام والتركيز على الذكاء العاطفي للعاملين لما له من أهمية في فاعلية الاعمال ونتائجها، ونجد ان انخفاض الالتزام التنظيمي ترجع إلى عدم توافر خيارات او بدائل أفضل للعمل في أماكن اخري، وعدم التضحية ببعض الامتيازات التي اكتسبها العاملون في هذه رعاية الشباب.

ويعزي الباحثان هذه النتيجة إلى أن الذكاء العاطفي لأعضاء فريق العمل يؤدي إلى تحسين مخرجات الفريق، وزيادة عمليات التكامل والتنسيق، ويعمل على زيادة قدرة فريق العمل على حل مشكلاته، وإدارة الضغوط التي يشعر بها أعضاءه، كما نجد إن الذكاء العاطفي يساعد العاملين في تحقيق الالتزام التنظيمي حيث يعمل على زيادة رضا العاملين والقدرة على الابتكار، وكذلك يمكن استخدام الذكاء العاطفي لدي العاملين كعامل وقائي ضد الضغوط، وتحسين الصحة النفسية للعاملين وذلك بسبب تأثيره على القدرة على إدارة ضغوط العمل وجودة حياة العمل وكذلك نجد إن قدرة الذكاء العاطفي وأبعاده المتمثلة في (إدراك الذات، إدارة الذات ، الوعي الاجتماعي) تؤثر على الالتزام التنظيمي وأبعاده المتمثلة في (الالتزام التنظيمي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) في رفع فاعلية العمل الجماعي وتحسين اداء فرق العمل في إدارات رعاية الشباب بالجامعة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلا من (Khalai,2014)، (Steers,R,M) (2012) في وجود علاقة إيجابية طردية بين أنماط القيادة والالتزام التنظيمي وكذلك وجود علاقة إيجابية طردية معنوية بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي. وتختلف مع دراسة كلا من (John N. 2016 (N. Ugoani) ودراسة حسين (2013)، وحكمت (2010) الذين أشاروا الى توافر درجة عالية من العاملين لديهم القدرة على إدراك عواطفهم وعواطف الآخرين وفهمهم للتعبير والاصغاء

وكذلك الاعتراف بالأخطاء وتقبل النقد من الآخرين وكذلك وجود تقارب كبير في مدركات العاملين وإظهار ولائهم الدائم للمنظمة وبذل قصارى جهدهم للمساهمة في نجاح المنظمة.
الاستنتاجات:

أولاً/ الذكاء العاطفي:

- تفهم العاملين بإدارات رعاية الشباب مشاعر الآخرين تجاههم بدرجة متوسطة.
- تحقق الذكاء العاطفي بشكل متوسط لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.

ثانياً/ الالتزام التنظيمي:

- شعور العاملين بإدارات رعاية الشباب بأن مشاكل العمل بإدارات رعاية الشباب مشاكلهم الشخصية.
- تحقق الالتزام التنظيمي بشكل مرتفع إلى حد ما لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب.

ثالثاً/ العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي للعاملين برعاية الشباب:

- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين كلاً من الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي للعاملين بإدارات رعاية الشباب.

التوصيات :

في ضوء ما تقدم يمكن وضع مجموعة من التوصيات للمسؤولين عن تنمية وتطوير إدارات رعاية الشباب وتتمثل أهمها فيما يلي:

- 1- نشر مفهوم الذكاء العاطفي والدور البارز الذي يلعبه في نجاح الأفراد والمنظمات، من خلال عقد مؤتمرات وندوات وتقديم دورات تدريبية.
- 2- اهتمام القيادات الإدارية بإدارات رعاية الشباب بتهيئة المناخ الملائم لتنمية مستويات الذكاء العاطفي لدى العاملين من خلال الأخذ بعين الاعتبار القيم والمبادئ الشخصية والتنظيمية والعواطف والمشاعر والعلاقات بين جميع العاملين بما يعمل على رفع مستوى الالتزام التنظيمي لهم.
- 3- ضرورة اجتياز المتقدم لشغل وظيفة ما بإدارات رعاية الشباب اختبارات مهارات الذكاء العاطفي كشرط أساسي لشغل الوظيفة، وكأساس في الترشيح للترقية للمناصب الأعلى.
- 4- أن يركز المسؤولين بإدارات رعاية الشباب على تبني استراتيجيات وأساليب تتضمن تقوية الالتزام التنظيمي كمتقدم المزيد من الحوافز المادية والمعنوية وتوسيع نطاق المشاركة في اتخاذ القرارات وإثراء العمل.
- 5- العمل على تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى القادة بإدارات رعاية الشباب من خلال تنفيذ برامج تدريبية لإكساب هؤلاء المسؤولين المعارف والمهارات والاتجاهات الإيجابية التي

تساعدهم في التعامل مع المرؤوسين، القدرة على إدارة العلاقات معهم بشكل جيد بما يساعد على زيادة مستويات الالتزام التنظيم.

المراجع

- 1- الشلفان عادل احمد : دور المنظمة المتعلمة في الالتزام التنظيمي، دراسة مسحية على موظفي البنك السعودي للتسليف والادخار في مدينة الرياض، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 8، العدد1، ص 82-105،2012م.
- 2- الشحات احمد حسن : أثر الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على الادارات التابعة لميناء دمياط، المجلة المصرية للدراسات التجارية، مصر، مج 36، ع4، ص ص 383:313،2016م.
- 3- تايب عاطف عبد العزيز : العلاقة بين انماط القيادة وانماط اتصالات القادة وتأثيرها على الالتزام التنظيمي للعاملين والرضا عن القائد بالتطبيق على الشركة القابضة للصناعات الغذائية في مصر، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة اسيوط، ع54، ص 87-135،2012م.
- 4- جمال مصطفى عبدالعزيز : سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الاداء الوظيفي لدي العاملين بإدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة اسيوط، 2015م.
- 5- حسين سلامة حسين: أثر الذكاء الوجداني على القيادة التربوية، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، 231، 2013م.
- 6- حكمت محمد فليح : تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدين تكريت، مجلة الادارة والاقتصاد، ع83، بغداد، ص ص166-202،2010م.
- 7- درة عمر محمد : دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية العمل، دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني، المجلة الأردنية في ادارة الاعمال، المجلد 11، ع 4، ص 817-839، 2015م.
- 8- رنا ناصر الطائي : الانماط القيادية والثقة التنظيمية وأثره في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة تشخيصية تحليلية لأراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2007م.
- 9- عبد الباقي صلاح الدين : مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الاسكندرية ، 2005م.
- 10- Austin, E, J,: An Investigation of the Relationship between Trait Emotional Intelligence and Emotional Task Performance

- ,Personality and Individual Differences, Vol.36.2004.
- 11- **Dee J, R, et al** , : Organizational Commitment of Teachers in Urban Schools- Examining The Effects of Team Structures ,(urban Education).vol,4,no.6,pp:603-627.2006.
 - 12- **Furnham, A** , : Trait Emotional Intelligence and Happiness so cial behavior and personality V(131), N(8)pp815-824.2012.
 - 13- **FarhadJahani**: Survey on Relationship Between Managers Leadership Styles With Organizational Commitment of Kerman Melat Bank Staffs, International Conference on E-Business. Management and Economics, Vol.25,pp:80.2011.
 - 14- **Holt, V, and Jones, V** , : Emotional Intelligence and Organizational Performance ,Performance Improvement.2005.
 - 15- **John N. N. Ugoani**: Emotional Intelligence And Organizational Competitiveness: Management Model Approach Independent Journal of Management & Production (IJM&P)V.7,N.3,July-September.2016.
 - 16- **Koman ,Elizabeth Stubbs. Wolff, Steven B**: Emotional intelligence competencies in the team and team leader : A multilevel examination of the impact of emotiotional intelligence on team performance. The Journal of Management Development. Vol. 27,No.1.2008.
 - 17- **Khalili , A**,: Examining the relevance of emotional intelligence and organizational commitment among employees of small and medium enterprise in private sector International Journal of Business and Management , vol,6,No,12.2011.
 - 18- **Steers,R,M** : Antecedents and outcomes of Organizational Commitment, Administrative science Quarterly.22,46-56.2012.
 - 19- **Taylor, J. Perceived Creativity**,: The Role of Emotional Intelligence and Knowledge Sharing Behaviour,Journal of Information and Knowledge Management,13(4):1-12.2014.
 - 20- **Vakola , M, et al**: The Role of Emotional Intelligence and Personality Variables on Attitudes Toward Organizational Change ,Journal of Management Psychology. Vol.19,No.2.2010.