

الأثر المعدل للمناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي
ودافعية العاملين

-دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن-

**The Moderating effect of Ethical Climate in the
Relationship between Emotional Intelligence and
Employees Motivation**

-A Field Study on Private Hospitals at Amman /Jordan-

إعداد

تسنيم خضر عودة عبدالله

إشراف

الدكتور أمجد فهد الطويقات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون ثاني، 2020

تفويض

أنا تسنيم خضر عودة عبدالله، أفوض جامعة الشرق الاوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً
والكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية
عند طلبها.

الاسم: تسنيم خضر عودة عبدالله.

التاريخ: 26 / 01 / 2020.

التوقيع: 

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: " الأثر المعدل للمناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء

العاطفي ودافعية العاملين دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن-".

للباحثة: تسنيم خضر عودة عبدالله.

وأجيزت بتاريخ: 26 / 1 / 2020.

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
د. أمجد فهد الطويقات	مشرفاً وعضواً داخلياً	جامعة الشرق الأوسط	
د. عبدالعزيز أحمد شرباتي	عضواً داخلياً	جامعة الشرق الأوسط	
د. إسحق محمود الشعار	عضواً خارجياً	جامعة البلقاء التطبيقية	

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين على ما آتاني من قوة من بعد تعب وعلى ما أنجزت في رسالتي...

قال صلوات الله وسلامه عليه: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

أتقدم بوافر الشكر والتقدير الى أستاذي الفاضل الذي وجهني وأثراني بمعرفته وأثار عقلي بعلمه

الدكتور أمجد فهد الطويقات.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى عمادة كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط وكافة أعضاء

الهيئة التدريسية فيها.

وأشكر كل من قدم لي المساعدة خصوصاً وإن كانت سخية، ولعل ما يفني حق ذلك الدعاء له

اللهم اجعل هذا العمل خالصاً لوجهك الكريم ونفعني به يا رب العالمين.

الإهداء

إلى من ارتكزت واستندت على قوتها ووهبتني شغف المعرفة بوصاياها وعلمتني الصمود أمام كل

ريح تهب أهدي لك هذا الإنجاز الذي يتخلله كل تعبنا وجهدنا... أمي

إلى من أثرتني على نفسه وقدم لي كل الدعم لأخطو أول خطوة في نجاحي ورافقني في حكمته

وعلمه حتى أكملت ما بدأه معي... أبي

إلى من أظهروا لي كل جميل في كل عقبة واجهتني وتطلعوا لإنجازاتي بنظرة فخر... محمود

الجغل واحمد الرياحي

إلى من كانوا شعاع الامل الذي واصلت فيه دربي... اخواني وأخواتي

إلى كل رفيقة كانت لي مثال الأخت... صديقاتي ياسمين وداليا وورنا

إلى من قدم لي كل المساعدة والعطاء... زملائي

فهرس المحتويات

أ.....	العنوان
ب.....	تقويض
ج.....	قرار لجنة المناقشة
د.....	شكر وتقدير
ه.....	الإهداء
و.....	فهرس المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الأشكال
ي.....	قائمة الملحقات
ك.....	المُلخص باللغة العربية
ل.....	المُلخص باللغة الإنجليزية

الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

1.....	(1-1) مقدمة الدراسة
4.....	(2-1) مشكلة الدراسة
5.....	(3-1) أهداف الدراسة
6.....	(4-1) أهمية الدراسة
8.....	(5-1) اسئلة الدراسة وفرضياتها
8.....	أولاً: أسئلة الدراسة
9.....	ثانياً: فرضيات الدراسة
11.....	(6-1) أنموذج الدراسة
12.....	(7-1) حدود الدراسة
12.....	(8-1) محددات الدراسة
13.....	(9-1) مصطلحات الدراسة

الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

16.....	(1-2): الأدب النظري
21.....	(2-2) الدراسات السابقة العربية والأجنبية
36.....	(3-2) مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

37 (1-3) المقدمة
37 (2-3) منهج الدراسة
38 (3-3) مجتمع الدراسة
38 (4-3) عينة الدراسة
40 (5-3) وحدة التحليل
41 (6-3) أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
43 (7-3) صدق أداة الدراسة وثباتها
45 (8-3) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
50 الفصل الرابع: النتائج واختبار الفرضيات
50 (1-4) المقدمة
50 (2-4) تحليل بيانات الدراسة
59 (3-4) تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراسات اختبار الدراسة
68 (4-4) إختبار فرضيات الدراسة

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

86 (1-5) النتائج
91 (2-5) التوصيات
92 (3-5) الدراسات المستقبلية

قائمة المراجع

93 أولاً: المراجع العربية
94 ثانياً: المراجع الأجنبية
101 قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1 - 3	معامل ثبات الإتساق الداخلي لأبعاد الإستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	44
2 - 3	إختبار التوزيع الطبيعي لفقرات الإستبانة	45
3 - 3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي	46
4 - 3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	46
5 - 3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	47
6 - 3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل	48
7 - 3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	48
1 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي الإدراك العاطفي	51
2 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي الفهم العاطفي	52
3 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي إدارة العاطفة	53
4 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي طموح الموظفين	54
5 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي تفوق الموظفين	55
6 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي ولاء الموظفين	56
7 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المعدل المناخ الأخلاقي	57
8 - 4	مؤشرات مطابقة أنموذج القياس	62
9 - 4	معاملات التحميل، الثبات (كرونباخ الفا)، الثبات المركب، معامل التباين المستخلص	66
10 - 4	الصدق التمييزي (الجذر التربيعي ل AVE، معاملات الارتباط بين العوامل)	67
11 - 4	نتائج تحليل المتغير الفرعي الأول للمتغير المستقل الإدراك العاطفي	75
12 - 4	نتائج تحليل المتغير الفرعي الثاني للمتغير المستقل الفهم العاطفي	78
13 - 4	نتائج تحليل المتغير الفرعي الثالث للمتغير المستقل إدارة العاطفة	80
14 - 4	نتائج تحليل المتغير المعدل المناخ الأخلاقي	83

قائمة الأشكال

الصفحة	المحتوى	رقم الفصل - رقم الشكل
11	أُموذج الدراسة	1 - 1
63	أُموذج القياس، مؤشرات المطابقة، معاملات التحميل المعيارية	1 - 4
71	الأُموذج البنائي	2 - 4
74	نتائج اختبار الأُموذج البنائي	3 - 4
83	التمثيل البياني لتأثير المناخ الأخلاقي المتغير المُعدل في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين	4 - 4

قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
102	جداول عينة الدراسة	1
104	الإستبانة	2
108	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة	3
109	كتاب تسهيل المهمة	4

الأثر المُعدل للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين
-دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن-

إعداد

تسليم خضر عبدالله

إشراف

الدكتور أمجد فهد الطويقات

المُلخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر المُعدل للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين: دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن. وتعتبر هذه الدراسة وصفية سببية، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن والبالغ عدده (6450) ممرض. وتم جمعت البيانات بواسطة الإستبانة التي تم تصميمها من (338) مستجيباً، وبعد ان تم التأكد من التوزيع الطبيعي والصدق والثبات ومن فحص الفرضيات، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج، أبرزها: عدم وجود أثر للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي، الفهم العاطفي، وإدارة العاطفة) ودافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن. وفي ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، توصي الدراسة: أنه ينبغي على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن إعطاء مفهوم الذكاء العاطفي وممارساته الأولوية في العمل، بكونه أحد المهارات الضرورية التي يجب ان يتمتع بها كافة الممرضين. اضافة الى ذلك التركيز على تطوير الجوانب التي يكون الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن بحاجة اليها في الإدراك العاطفي، الفهم العاطفي، وإدارة العاطفة حتى يصبحوا قادرين على ضبط انفعالاتهم، وهو ما يؤدي الى زيادة الحصول على التعاون والدعم ممن حولهم. الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، دافعية العاملين، المُنَاخ الأخلاقي، المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

**The Moderating effect of Ethical Climate in the Relationship between
Emotional Intelligence and Employees Motivation
-A Field Study on Private Hospitals at Amman /Jordan-**

By:

Tasneem Khader Abdallah

Supervision:

Dr. Amjad Fahed Tweiqat

Abstract

The study aimed to identify the Moderating Effect of the Ethical Climate in the Relationship between Emotional Intelligence and Employees Motivation: a Field Study on Private Hospitals at Amman/Jordan. This study is descriptive and causal, as the study population consisted of all nurses in private hospitals in Amman/Jordan, which numbered (6450) nurses. Then the data were collected using the questionnaire that was designed from (338) respondents, and after confirmation of the natural distribution, honesty and consistency and examination of the hypotheses, the study reached several results, most notably: The absence of an effect of the ethical climate in the relationship between emotional intelligence in its dimensions (perceiving emotions, emotional Understanding, and emotion management) and employees motivation with its dimensions (aspiration employees, mastery of employees, and loyalty of employees) in private hospitals in Amman/Jordan.

In the light of the findings of the study, the study recommends that private hospitals in Amman/Jordan should give the concept of emotional intelligence and its priority practices at work, as it is one of the necessary skills that all nurses should have. In addition to this focus on developing aspects that nurses in private hospitals in Amman/Jordan need in perceiving emotions, emotional understanding, and emotion management to be able to control their emotions, which leads to increased access to cooperation and support from those around them.

Keywords: Emotional intelligence, Employee Motivation, and ethical climate, private hospitals at Amman /Jordan.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

(1-1) مقدمة الدراسة

يُعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الإدارية التي لها دور مهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية للمنظمات المختلفة، كون الذكاء العاطفي أكثر ارتباطاً بقدرة الفرد على النجاح في العمل، فكلما زادت صعوبة العمل الذي يؤديه الفرد زادت أهمية الذكاء العاطفي للنجاح فيه.

إذ تمثل الدافعية لدى الموظفين أكبر تحدي يواجه المنظمات، فهو يثير حماسة الموظفين لأداء المهام الموكلة إليهم بأفضل الطرق وأحسنها. والمُناخ الأخلاقي يعتبر مهم في المنظمات لأنه جزء من الثقافة التنظيمية، ولأن من خلاله يتعلم الموظفون كيفية التصرف من خلال التنشئة الإجتماعية الرسمية وغير الرسمية، ويتعلمون القيم التي تُحظى بتقدير كبير.

حيث تُظهر الدافعية درجة اهتمام الأفراد بتحسين العمل، والتنظيم الفعال لمكان العمل، وحل المشكلات المتعلقة بالعمل، وزيادة كمية العمل، وجودة الوظيفة والتنافس على خيارات أفضل. وبعبارة أخرى، فإنه يظهر نفسه في مصلحة القيام بعمل أفضل وفعال من أي وقت مضى (Halim, Mahmoudi, Rostami, Mahmoudjanloo & Jahani, 2017). وتشير دراسة Halim & Zainal (2015) أن نموذج الإختلاف الفردي للأداء الوظيفي على أن الشخصية والدافع هما العاملان الرئيسيان اللذان يؤثران في الأداء الوظيفي. واتفقت معه دراسة كل من Skudiene & Auruskeviciene (2012) بأن الدافعية هي مجموعة من القوى النشطة التي تنشأ داخل وخارج الموظفين، لبدء السلوك المرتبط بالعمل وتحديد شكله واتجاهه وشدته ومدته.

وذكرت دراسة كل من Emerole, Charles & Etifit (2018) أن الكفاءة العاطفية تُعد أساسية بشكل خاص للقيادة، وهو الدور الذي يتمثل في حث الموظفين على أداء وظائفهم بشكل أكثر فعالية. ويؤدي عدم الكفاءة الشخصية بين القادة إلى تقليل أداء الجميع: فهو يهدر الوقت، ويخلق الحزن، ويؤدي إلى تآكل الدافع والالتزام، ويبني العداة واللامبالاة. وان الأفراد الذين يفهمون الحالة المزاجية الخاصة بهم ويمكنهم استخدامها بفعالية سيكون لديهم المهارات والموارد اللازمة لإصلاح سلوكهم السلبي، وتنظيم عواطفهم، وتحمل الضغط في مكان العمل (Extremera, Lopez, Alvarez & Orts, 2018).

وبالإضافة إلى ذلك، ربما يدل المناخ الأخلاقي بأكمله على بُعد معين للثقافة التنظيمية. وان المناخ الأخلاقي يعتبر نوع معين من مناخ العمل (Munir, Ghafoor & Rasli, 2018). وانفقت بعض الدراسات على ان المناخ الأخلاقي معيار يستند إليه للتمييز بين المنظمات من خلال توفير أبدال معيارية وصفات معينة، تبين للعاملين نوع المنظمات والقيم التنظيمية، وتعمل على إيجاد مناخ أخلاقي يؤثر في دافعية العاملين ومقدرتهم على القيام بأداء الأشياء الصحيحة (الشريفي، الصرايرة، وخاطر، 2013). وأكدت دراسة Garcia, Ramos, Serrano, Cobos & Souza (2011) أن المناخ الأخلاقي أحد أهم العوامل المُحددة للمواقف والسلوكيات الفردية والجماعية في المنظمات.

وأشارت دراسة Hadi & Adil (2010) أن تفاعل الدافعية مع القدرات الجوهرية للموظفين وبيئة العمل التي يعملون بها تحدد مستوى الأداء، لذلك عُدت الدافعية من المحركات الرئيسة التي تقوم بتحريك الموظفين ليقدموا أفضل ما لديهم وبيذلوا أقصى طاقاتهم وجهودهم لتحقيق أهداف المنظمة.

وأشارت بعض الدراسات ومنها دراسة Aryati, Sudiro, Hadiwidjaja & Noermijati (2018) أن مسألة الأخلاق في المنظمات تعتبر موضوع مثير للإهتمام يجب مناقشته خاصة بالنسبة لقضية السلوك غير الأخلاقي. لذلك، تُصبح هذه المشكلة مصدر قلق كبير في المنظمات. وسوف ينتج عن السلوك غير الأخلاقي تأثير سلبي على الأفراد والجماعات والمنظمات، والذي يشجع الممارسين والأكاديميين على إيلاءها المزيد من الإهتمام للإدارة الأخلاقية.

وفي دراسة كل من Dulewicz & Higgs (2005) أن الأفراد الأذكيا 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. وأكدت العديد من الدراسات، أن الموظف الذين لديه نكاه عاطفي يمكن أن يتنبأ بالنتائج المرتبطة بالعمل، مثل الرضا والأداء الوظيفي (Bachman, Stein, Campbell & Sitarenios, 2000).

كما أشارت دراسة Goleman (1995) أن فعالية عمل الموظفين تعتمد على قدرتهم في إدارة المشاعر بفعالية داخل فرق العمل الخاصة بهم، وتعتبر الكفاءات العاطفية أو الذكاء مفتاحاً لنجاح العمل. واتفقت معه دراسة كل من Frye, Bennett & Caldwell (2006) أن فعالية دور فريق الموظفين يمكن أن تتحقق عندما يكون لديهم قدرات معينة مثل قدرات الذكاء العاطفي.

ولأهمية المناخ الأخلاقي الذي يعكس تصورات وسياسات المنظمات، وتأثيره على الذكاء العاطفي التي له علاقة بالدافعية لدى الموظفين التي تحفزهم على تقديم خدمات بشكل متميز للمنظمات، جاءت الدراسة الحالية بهدف اظهار أثر الدور المُعدل للمناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

(1-2) مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في وجود المناخ الأخلاقي لأنه يعكس سياسات وتصورات المستشفيات المبحوثة، مما يؤثر إيجاباً على الأداء والرضا لدى العاملين وبالتالي يزيد من دافعيتهم لأداء أعمالهم بشكل مناسب.

ونظراً للتحديات التي تواجه القطاع الصحي في مجال تقديمه الخدمات الصحية ولاسيما في القطاع الخاص في عمان/الأردن، ولأن الموظفين في القطاع الصحي يتعاملون مع المستفيدين من المرضى، الذين يأملون أن يتلقوا رعاية وخدمات صحية مميزة، فإن ذلك يتطلب رفع مستوى دافعية العاملين بالمستشفيات الخاصة في عمان/الأردن الذي بدوره يحقق أهداف هذه المؤسسات والعاملين والمستفيدين بآن واحد.

قامت الباحثة بإجراء مقابلات مسحية إستطلاعية مع عدد من المرضى من مختلف المناصب في كل من مستشفى (ابن الهيثم، الإسراء، وعبدالهادي)، حيث تبين للطالبة من خلال طرحها بعض الاسئلة المتعلقة بالدراسة ومناقشتها معهم، أن للذكاء العاطفي دور كبير في تعزيز دافعية العاملين وخصوصاً الإدراك العاطفي، الفهم العاطفي، وإدارة العاطفة، وبينوا أهمية إجراء مثل هذه الدراسة عليه.

وتعزيزاً لمشكلة الدراسة قامت الباحثة بمراجعة العديد من الدراسات ذات العلاقة بالذكاء العاطفي التي توليها الكثير من الدراسات مثل دراسة (Emerole, Charles, & Etifit, 2018; Jie Ma & Cong Liu, 2018; Training 2010; Nwokah & Ahiauzu, 2009; Goleman, 2001)، إلا أن الدراسات العربية مازالت بحاجة الى المزيد حول هذا الموضوع، حيث أكدت دراسة (علي والغالبي، 2014) أن هناك نقص واضح في الدراسات العربية المتعلقة

بالذكاء العاطفي، وذلك لضعف بعض القيادات في مجال إدراك طبيعة العاملين وطرق التعامل معهم، وقد تبين أيضاً محدودية الدراسات التي تربط ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين والمُنَاح الأخلاقي على حد علم الباحثة.

ولأن الذكاء العاطفي له تأثير مهم وواضح على التطوير الذاتي للموظفين ولصفاتهم القيادية، من خلال ممارساتهم الداعمة للسلوك الإيجابي والتي يمكن ملاحظتها وقياسها من خلال الزيادة في الإنتاجية أو الزيادة في العائدات (Lazovic, 2012).

وعليه تمثلت مشكلة الدراسة الحالية بإثارة السؤال الرئيس الآتي:

هل هناك أثر مُعدل للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن؟

(3-1) أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى بيان الدور المُعدل للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى ممارسة الذكاء العاطفي وأبعاده من خلال إستعراض الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، والتعرف على دافعية العاملين وأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) والمُنَاح الأخلاقي في القطاع الصحي الخاص في عمان/الأردن.
2. توصيف مستويات متغيرات الدراسة الثلاثة: (الذكاء العاطفي، دافعية العاملين، والمُنَاح الأخلاقي) في القطاع الصحي الخاص في عمان/الأردن.

3. تحديد علاقة الذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي، الفهم العاطفي، وإدارة العاطفة) على دافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) في القطاع الصحي الخاص في عمان/الأردن.

4. التعرف على الدور المُعدل للمُنَاح الأخلاقي وأثره على الذكاء العاطفي ودافعية العاملين في القطاع الصحي الخاص في عمان/الأردن.

5. تقديم توصيات لمتخذي القرارات في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن بناءً على نتائج الدراسة المرتبطة بأهمية الدور المُعدل للمُنَاح الأخلاقي وأثره على الذكاء العاطفي ودافعية العاملين.

6. إضافة دراسة توضح تأثير الدور المُعدل للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين الى المكتبة العربية.

(4-1) أهمية الدراسة

إن أهمية الدراسة الحالية تكمن في طبيعة الموضوع الذي تناولته، حيث أنها تناولت موضوعات الذكاء العاطفي ودافعية العاملين والمُنَاح الأخلاقي والتي تعد من الموضوعات الحديثة نسبياً على حد علم الباحثة، فقد تم إختيار المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي وأثره على دافعية العاملين والمعوقات التي تحول دون تبنيهما، وما هو الدور المُعدل للمُنَاح الأخلاقي. وعليه تقسم أهمية الدراسة الحالية الى:

أولاً: أهمية نظرية:

1. المساهمة في تسليط الضوء على كل من مفهوم الذكاء العاطفي ودافعية العاملين والمُنَاخ الأخلاقي لتكتسب أهميتها بوصفها امتداداً وتراكماً معرفياً للبحوث والدراسات السابقة التي اهتمت بهذه المواضيع.
2. تقدم الدراسة الحالية محاولات للربط بين مفهوم الذكاء العاطفي ودافعية العاملين والمُنَاخ الأخلاقي، من أجل إكتشاف نوع العلاقة بينهم.
3. تشكل هذه الدراسة قاعده نظرية متينة للدراسات المستقبلية التي ستتناول بالبحث عن الذكاء العاطفي ودافعية العاملين والمُنَاخ الأخلاقي.

ثانياً: أهمية تطبيقية:

1. تقدم الدراسة الحالية محاولات للربط والتفاعل بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين والمُنَاخ الأخلاقي، من أجل إكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنوياتها من الناحية الإحصائية.
2. إن الدراسة الحالية تساعد في الإستخدام الأفضل للذكاء العاطفي، وكذلك تعتبر هذه الدراسة مهمة لأصحاب القرارات المهممين بالذكاء العاطفي وما هو وأثرها على دافعية العاملين بشكل عام، وأثره على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن بشكل خاص.
3. تركز الدراسة الحالية على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، وتم قياس متغيرات الدراسة على الممرضين العاملين في هذه المستشفيات من اجل اختيار فرضيات الدراسة وبيان الأثر المُعدل للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين.
4. تفيد نتائج هذه الدراسة المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن بشأن كيفية التعامل مع مفهوم الذكاء العاطفي بشكل صحيح والتي يمكن ان تؤدي الى زيادة دافعية العاملين.

(5-1) اسئلة الدراسة وفرضياتها

أولاً: أسئلة الدراسة

إستناداً إلى مشكلة الدراسة وسؤالها الرئيسي والأهداف المحددة لها، تم صياغة الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس الاول: هل يؤثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛ وإدارة

العاطفة) في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين)

في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن؟

والذي يشتق منه الاسئلة الفرعية التالية:

- **السؤال الفرعي الأول:** هل يؤثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛

وإدارة العاطفة) في تحقيق طموح الموظفين؟

- **السؤال الفرعي الثاني:** هل يؤثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛

وإدارة العاطفة) في تحقيق تفوق الموظفين؟

- **السؤال الفرعي الثالث:** هل يؤثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛

وإدارة العاطفة) في تحقيق ولاء الموظفين؟

السؤال الرئيس الثاني: ما أثر المناخ الأخلاقي متغير مُعدل في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي

بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛ وإدارة العاطفة) ودافعية العاملين بأبعاده (طموح

الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين)؟

والذي يشتق منه الاسئلة الفرعية التالية:

- السؤال الفرعي الأول: ما أثر المناخ الأخلاقي متغير مُعدل في العلاقة ما بين الذكاء

العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛ وإدارة العاطفة) في تحقيق طموح

الموظفين؟

- السؤال الفرعي الثاني: ما أثر المناخ الأخلاقي متغير مُعدل في العلاقة ما بين الذكاء

العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛ وإدارة العاطفة) في تحقيق تفوق

الموظفين؟

- السؤال الفرعي الثالث: ما أثر المناخ الأخلاقي متغير مُعدل في العلاقة ما بين الذكاء

العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛ وإدارة العاطفة) في تحقيق ولاء

الموظفين؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

وعليه، وإعتماداً على أسئلة الدراسة وأنموذجها تم صياغة الفرضيات الرئيسية الآتية، التي

سيجري اختبارها، واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛

وإدارة العاطفة) في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء

الموظفين) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

والذي يشتق منه الفرضيات الفرعية التالية:

HO1.1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده

(طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$."

HO1.2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح

الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$."

HO1.3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح

الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$."

الفرضية الرئيسية الثانية

HO2: "لا يوجد أثر مُعدل ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي

بأبعاده (الإدراك العاطفي؛ الفهم العاطفي؛ وإدارة العاطفة) في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح

الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$."

والذي يشتق منه الفرضيات الفرعية التالية:

HO2.1: "لا يوجد أثر مُعدل ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الإدراك

العاطفي في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين)

عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$."

HO2.2: "لا يوجد أثر مُعدل ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الفهم العاطفي

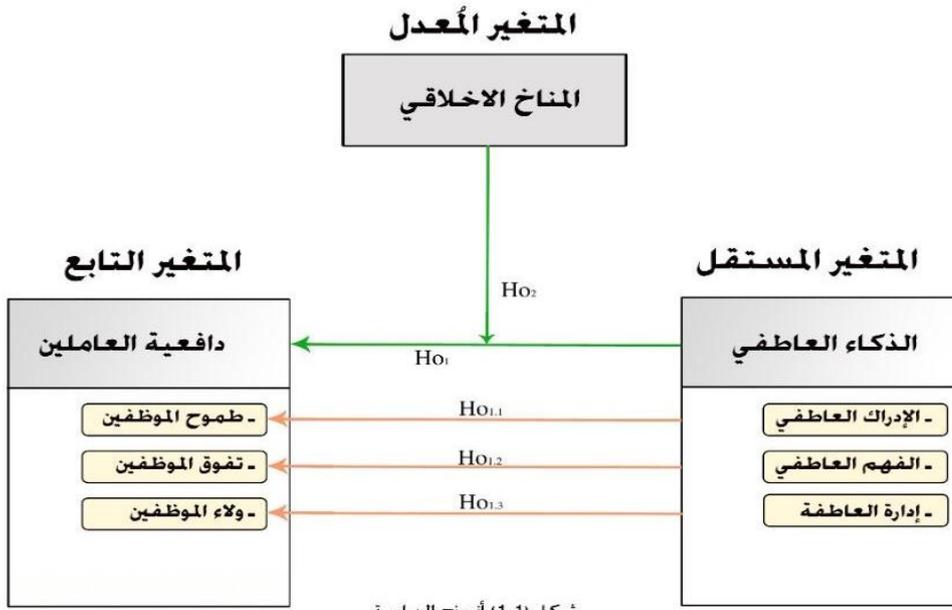
في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) عند مستوى

دلالة $(\alpha \leq 0.05)$."

HO2.3: "لا يوجد أثر مُعدل ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين إدارة العاطفة في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

(6-1) أنموذج الدراسة

يوضح الشكل (1-1) أنموذج الدراسة الذي يبين وجود ثلاثة متغيرات، الأول مستقل والمتضمن الذكاء العاطفي بأبعاده الثلاثة، والثاني مُعدل والمتضمن المُنَاح الأخلاقي، والثالث تابع وهو دافعية العاملين بأبعاده الثلاثة.



تم إعداد هذا الأنموذج من قبل الباحثة بالإستناد إلى الدراسات التالية:

المتغير المستقل: بالإستناد إلى دراسة (Myar & Salvey, 2010; Rozell & Scroggins, 2010; Jeffries, 2011; Cezanne, 1997).

المتغير التابع: بالإستناد إلى دراسة (Guillon & Halim & Zainal, 2015; Karmi, et.al., 2012; Cezanne, 2014).

المتغير المُعدل: بالإستناد إلى دراسة (Joseph, 2009; Steinke, Dastmalchian & Baniasadi, 2015).

السنة	الدراسة (المرجع)	الأبعاد	المتغير
2011	Jeffries	الإدراك العاطفي	المتغير المستقل: الذكاء العاطفي
2010	Rozell and Scroggins		
1997	Myar and Salvey		
2011	Jeffries	الفهم العاطفي	
2010	Rozell and Scroggins		
1997	Myar and Salvey		
2011	Jeffries	إدارة العاطفة	
2010	Rozell and Scroggins		
1997	Myar and Salvey		
2012	Karmi, et.al.	طموح الموظفين	المتغير التابع: دافعية العاملين
2015	Halim and Zainal		
2012	Karmi, et.al.	تفوق الموظفين	
2015	Halim and Zainal		
2014	Guillon and Cezanne	ولاء الموظفين	
2015	Steinke, Dastmalchian and Baniasadi	المتغير المُعدل: المناخ الأخلاقي	
2009	Joseph		

(7-1) حدود الدراسة

الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، والتي يزيد عدد الممرضين فيها عن (100) ممرض، والموضحة في مجتمع الدراسة في (جدول (3-1) في ملحق رقم (1).

الحدود البشرية: تمثلت بالطاقم التمريضي في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في يناير 2020.

(8-1) محددات الدراسة

1. أُجريت هذه الدراسة على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن لذلك قد يكون من الممكن

تعميم نتائج هذه الدراسة على المستشفيات المماثلة خارج الأردن.

2. طُبقت الدراسة الحالية على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن وعليه قد يكون من

الصعوبة تعميم نتائجها على المستشفيات الحكومية في عمان/الأردن.

3. اعتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات ذات العلاقة بعينة الدراسة وأبعادها على الإستبانة

وبالتالي فإن مدى صدق النتائج التي توصلت إليها الباحثة تعتمد على موضوعية إجابات أفراد

العينة.

4. عدم وجود دراسات كافية ربطت بين متغيرات الدراسة الثلاثة على حد علم الباحثة، الأمر

الذي تطلب منها مزيداً من الوقت والجهد في البحث والتحليل.

5. واجهت الباحثة صعوبة في الحصول على الموافقات لإجراء هذه الدراسة من المستشفيات

الخاصة في عمان/الأردن.

(9-1) مصطلحات الدراسة

أولاً: المتغير المستقل

الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence): ويُعرف إجرائياً بأنه قدرة الأفراد العاملين في

المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن على فهم عواطفهم بشكل صحيح، والمقدرة على معالجتها

بالشكل المطلوب، وكذلك فهم وإدراك عواطف الآخرين للقيام بالمهام الرئيسية المطلوبة بالشكل

الصحيح.

ويتألف الذكاء العاطفي من مجموعة أبعاد، وتعرف هذه الأبعاد إجرائياً كما يلي:

1. الإدراك العاطفي (Perceiving Emotions): هي قدرة الأفراد العاملين في المستشفيات

الخاصة في عمان/الأردن على أن يكونوا مدركين لذاتهم ولعواطفهم، وأن يكونوا قادرين على

التعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم العاطفية بدقة للآخرين.

2. **الفهم العاطفي (Emotional Understanding):** هي قدرة الأفراد العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن على فهم مشاعرهم المعقدة مثل المشاعر المتزامنة للولاء والخيانة.

3. **إدارة العاطفة (Emotion Management):** هي قدرة الأفراد العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن على تنظيم عواطفهم، وتتضمن القدرة على الإتصال أو الإنقطاع عن المشاعر المعطاة اعتماداً على ملاءمتها لحالة معينة.

ثانياً: المتغير التابع

دافعية العاملين (Employees Motivation): ويُعرف إجرائياً هي الرغبة لدى الأفراد العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن بتحقيق مجموعة من الأهداف الفردية والمؤسسية بشكل متفوق.

وتتألف دافعية العاملين من مجموعة أبعاد، وتعرف هذه الأبعاد إجرائياً كما يلي:

1. **طموح الموظفين (Aspiration of Employees):** هي درجة طموح العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن للوصول الى أهدافهم وغاياتهم أو ما ينتظر من القيام به في مهمة معينة.

2. **تفوق الموظفين (Mastery of Employees):** هي القدرة الفعلية لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن على إنجاز متطلبات أعمالهم الموكلة إليهم.

3. **ولاء الموظفين (Loyalty of Employees):** هي مجموعة من المشاعر الصادقة النابعة من داخل العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، التي تجعلهم يشعرون بداخلهم بعدم ترك العمل أو الإنتقال إلى مكان آخر مما يدفعهم إلى الأمام حيث التقدم والتطور.

ثالثاً: المتغير المعدل

المناخ الأخلاقي (Ethical Climate): ويُعرف إجرائياً هي التي تعكس تصورات العاملين للسياسات والممارسات والإجراءات المتوقعة والدعم والمكافأة في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، التي تشكل الإنطباع العام الذي يتضمن أسلوب المعاملة وفلسفة الإدارة وظروف العمل.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

(1-2): الأدب النظري

تتناولت الباحثة في هذا الجزء الأطر النظرية للذكاء العاطفي ودافعية العاملين والمُنَاخ الأخلاقي.

أولاً: الذكاء العاطفي

تستند الكثير من الدراسات الحديثة التي تدور حول الذكاء العاطفي إلى الأساس الذي قدمه (1983) Gardner. على الرغم من أنه لم يستخدم مصطلح "الذكاء العاطفي"، إلا أن إشارته كانت إلى "الذكاء الشخصي". وأشار إلى مفهوم الذكاء الشخصي على أنه قدرة الأفراد على معرفة وفهم عواطفهم وعواطف ونوايا الأفراد الآخرين.

ثم جاء كل من Mayer, Dipaolo & Salovey (1990) وهما أول من وضعوا واستخدموا مصطلح "الذكاء العاطفي" رسمياً. وقد تضمنت تصوراتهم إلى تقييم وتعبير الأفراد عن عواطفهم في أنفسهم وفي نفس الآخرين، والإستفادة من عواطفهم لتسهيل التفكير. وبعد ذلك نشر Goleman, 1995 كتابه (Emotional Intelligence) الذي وضح فيه أن الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على إدارة مشاعره وتحفيزها بشكل جيد للنجاح في الحياة المهنية.

ومن ثم طور كل من Mayer & Salovey (1997) أنموذجاً مكوناً من أربعة مكونات من

الذكاء العاطفي كقدرة، وهما:

1. الإدراك العاطفي: وهو أن يكون الفرد قادراً على أن يكون مدركاً لعواطفه الذاتية، وأن يكون

قادراً على التعبير عن مشاعره، والإحتياجات العاطفية بدقة في للآخرين.

2. **الإستيعاب العاطفي:** هو أن يكون الفرد قادراً على التمييز بين المشاعر المختلفة التي قد يشعر بها، وتحديد الأولويات التي تؤثر على عمليات التفكير لديه، وهذا يسمح للفرد بالتركيز على المعلومات المهمة وفهم سبب الشعور بهذه المشاعر.

3. **الفهم العاطفي:** هو أن يكون الفرد قادراً على فهم مشاعره المعقدة مثل المشاعر المترامنة للولاء والخيانة.

4. **إدارة العاطفة:** هي أن يكون الفرد قادراً على تنظيم عواطفه، ويتضمن ذلك القدرة على الإتصال أو الإنقطاع عن المشاعر المعطاة اعتماداً على مدى ملاءمتها لحالة معينة.

واعتبر (2000) Abraham ان الذكاء العاطفي هو قابلية الأفراد على إستخدام المعرفة الإنفعالية لحل المشاكل التي تواجههم، من خلال إنفعالاتهم الإيجابية والتي تعد من المهارات التي يشار إليها، ومن ضمنها الدقة في تقدير المشاعر وتصحيحها ومعرفة الملامح الانفعالية للآخرين وإستخدامها من أجل الإنجاز في حياتهم المهنية.

وأشارت الدراسات الحديثة، وفي وجهة الخصوص دراسة كل من Emerole, Charles & (2018) Etitif أن الأفراد لديهم قدرات مختلفة للاعتراف بما يشعرون، واستقرار المعلومات العاطفية، مما يؤدي ذلك إلى اختلافات في مدى اختلاف ردود أفعالهم لنفس النوع من المحفزات العاطفية. واتفقت بعض الدراسات على ان الموظفين ذو الذكاء العاطفي العالي تكون مواقفهم وسلوكياتهم أكثر إيجابية في مكان العمل عن نظرائهم من ذوي الذكاء العاطفي المنخفض، حتى عندما يتم التحكم في تأثير الذكاء المعرفي وسمات الشخصية (Extremera, Lopez, Alvarez & Orts, 2018).

ومن خلال ذلك، ترى الباحثة بناءً على العديد من المساهمات الفكرية للعلماء، فإن الذكاء العاطفي هو قابلية الأفراد على فهم عواطفهم بشكل صحيح، والمقدرة على معالجتها بالشكل المطلوب، وكذلك فهم وإدراك عواطف الآخرين للقيام بالمهام الرئيسية المطلوبة بشكل صحيح.

ثانياً: المناخ الأخلاقي

استخدم هيكل المناخ التنظيمي لأول مرة في ثلاثينيات القرن الماضي لشرح مجموعة من خصائص بيئة العمل القابلة للقياس، والتي ينظر إليها الأفراد بشكل مباشر أو غير مباشر. وشملت هذه الخصائص السلوكيات والقدرات والمشاعر التي تميز التفاعلات الاجتماعية داخل المنظمة. تتميز البيئة التنظيمية المتنوعة والإيجابية بالأفراد الذين يشعرون بأنهم موضع ترحيب واحترام وقادرون على تطوير أعلى إمكاناتهم للمساهمة بنجاح الأهداف التنظيمية ككل (Isaksen & Ekvall, 2007).

أشارت دراسة كل من Patterson, Warr & West (2004) أنه تم استخدام مفهوم المناخ التنظيمي ليعكس أجواء العمل والعلاقات بين الأفراد، وقد ثبت باستمرار أن له التأثير على النتائج المرتبطة بالعمل وأداء المنظمة. واتفقت معه دراسة كل من Medina, Munduate, Martinez, Dorado, & Manas (2004) أنه يمكن وصف بيئة الممارسة الإيجابية من خلال المناخ التنظيمي، والذي بدوره يؤثر على التحفيز والإنتاجية والفعالية والرضا الوظيفي بين العمال، كما يرتبط ارتباطاً مباشراً بالرضا الوظيفي وأداء فرق العمل.

ويمكن أن تؤدي التعديلات في المناخ التنظيمي إلى تغيير المفاهيم الفردية للتحكم وضغط

العمل وزيادة الرضا الوظيفي، وتحفيز الإبداع والإنتاجية (Ostroff, 1993; Schneider, 2000)

حيث يعتبر المناخ الأخلاقي مجالاً فرعياً للمناخ التنظيمي ويتم وصفه بأنه يمثل "معايير

محددة للهيكل التنظيمي والممارسات التنظيمية (Weber, Unterrainer & Hoge, 2008).

ويعد المناخ الأخلاقي ركناً رئيساً في نجاح أي منظمة واستمرارها على التقدم في العمل وتحقيق أهدافها، وأن إدارة المنظمة الناجحة هي التي تحافظ على مناخها الأخلاقي سليماً (السعود، 2009). والمناخ الأخلاقي يعكس تصورات العاملين تجاه الأفعال الأخلاقية المناسبة، والسياسات التي تم كشفها داخل مكان العمل، (Schwepker, 1997).

يؤكد مفهوم المناخ الأخلاقي على الإدراك المشترك لمعايير المجموعة فيما يتعلق بالممارسات والسياسات والإجراءات المختلفة للتنظيم، وخصائص هذه القواعد المتعلقة بالأخلاقيات التنظيمية (Munir, Ghafoor & Rasli, 2018).

وقد اشارت دراسة (Baer (2003 أن المناخ الأخلاقي يشمل فكرة السلامة النفسية، والتي تعرف بأنها "ممارسات وإجراءات تنظيمية رسمية وغير رسمية ترشد وتدعم التفاعلات المفتوحة والموثوقة".

وإن تصورات المناخ الأخلاقي تكون نتيجة لجهود الأفراد لفهم المنظمة وأدوارهم داخلها وتحديثهم بيئاتهم، وبالتالي يتم بناء فهم إجتماعي أو التفاوض بين الأفراد (Steinke, Dastmalchian & Baniasadi, 2015).

ومما سبق ترى الباحثة أن المناخ الأخلاقي هو جزء من المناخ التنظيمي في المنظمات، وتُعد مجموعة من القيم والقواعد المشتركة التي يحتفظ بها الموظفون لتوجيه تفاعلهم مع زملائهم، والإدارة والعملاء، والتي لها علاقة مباشرة بسلوك الموظفين داخل المنظمات، لأن الأفراد يحملون

ثقافتهم، ومواقفهم وسلوكياتهم الناشئة عن بيئتهم الاجتماعية إلى هذه المنظمات، وبالتالي تحدد الطريقة التي يتعامل بها الأفراد مع بعضهم البعض في المنظمة، فإنها تؤثر بشدة على الظروف داخل المنظمة، ومع مرور الوقت تؤثر على العوامل التنظيمية وعلى الأداء والفعالية.

ثالثاً: دافعية العاملين

يُعود الإستخدام الأول لمصطلح الدافعية من الناحية التاريخية لعلم النفس، فعلى الرغم من هذه البدايات المبكرة فإن الفضل يرجع إلى عالم النفس الأمريكي Henry Moray. إذ وصف الدافعية بأنها مكوناً مهماً من مكونات الشخصية (خليفة، 2000).

أما Mcchelland فله الفضل في إبراز بعض الدراسات عن الدافعية وتطويرها في العديد من الحضارات، حيث بدأت الدول منذ الخمسينات تعطي جل اهتمامها بدراسة الدافعية وتنميتها لدى أبنائها بغية في تحقيق المزيد من التقدم الاجتماعي والرخاء الاقتصادي (المشعان، 2007).

تُعد الدافعية مهمة للموظفين في المنظمات، حيث يتمتع الأفراد ذوو الدوافع العالية على الإنجاز بحركة أكثر نحو درجة من كفاءات العمل في أداء عملهم (Mahmoudi, Rostami, Mahmoudjanloo & Jahani, 2017). وإن دافعية العاملين هي واحدة من شروط النجاح التنظيمي، حيث يميل العاملين المحفزين إلى تركيز جهودهم واتجاههم نحو تحقيق الأهداف التي وضعتها المنظمة (Manzoor, 2012).

وقد اتفقت الدراسات السابقة وعلى وجه الخصوص دراسة (Muogbo 2013) أن الموظفين ذوو الدوافع العالية يميلون إلى أن يكونوا أكثر ولاءً وتفانياً في وظائفهم وغالباً ما يكون أدائهم موجهاً

لصالح المنظمة. وقد تم إثبات أن دافعية العاملين ترتبط إيجابياً بالأداء التنظيمي في العلاقة بين تحفيز العاملين والأداء التنظيمي، وأن العاملين الذين لديهم دوافع يؤثرون على أدائهم.

وقد أظهرت دراسات أخرى، أن الدافع كان بمثابة وسيط مهم في العلاقة بين الشخصية والأداء الوظيفي (Scott, 2002).

وفي الدراسة الحالية، استندت الباحثة على دراسة (Karmi, Halim & Zainal, 2015; Guillon & Cezanne, 2014; 2012 لقياس دافعية العاملين، وذلك من خلال ثلاثة متغيرات رئيسية وهي (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين).

(2-2) الدراسات السابقة العربية والأجنبية

- دراسة (Muogbo (2013 بعنوان:

"The Influence of Motivation on Employees Performance: A Study of Some Selected Firms in Anambra State".

هدفت هذه الدراسة الى البحث عن تأثير الدوافع الخارجية والجوهرية على أداء الموظفين لشركات التصنيع المختارة في ولاية أنامبرا. تكونت عينة الدراسة من (63) مستجيباً تم اختيارهم من (21) شركة تصنيع عبر المناطق الثلاث التابعة لمجلس الشيوخ في ولاية أنامبرا (3 عامل من كل شركة). تكون مجتمع الدراسة من (100) عامل في شركات تصنيع مختارة في ولاية أنامبرا. استخدمت الدراسة وسيلة الإحصاء الوصفي (الترددات، الوسط، والنسب المئوية) للإجابة على أسئلة البحث الثلاثة المطروحة للدراسة. ثم استخدام معامل الارتباط الفوري لمنتج بيرسون لإختبار الفرضيات الثلاثة التي وجهت الدراسة. وكانت أهم النتائج التي تم الحصول عليها من التحليل هو وجود علاقة بين الدوافع الخارجية وأداء الموظفين، وأنه لا توجد علاقة بين الدوافع الذاتية وأداء

الموظفين. كشفت الدراسة أن الدوافع الخارجية الممنوحة للعمال في الشركة لها تأثير كبير على أداء العمال. وهذا يتماشى مع نظرية الإنصاف التي تؤكد أن الإنصاف في حزمة الأجور يميل إلى إنتاج أداء أعلى من العمال.

- دراسة (Shahzadi, Javed, Pirzada, Nasreen & Khanam (2014) بعنوان:

"Impact of Employee Motivation on Employee Performance".

هدفت هذه الدراسة الى الاستفسار عن أي نوع من العوامل التي تؤثر على توظيف الدافع في باكستان وإيجاد إلى أي مدى يؤثر الدافع على أداء التوظيف. تم جمع البيانات من (160) مدرساً من المدارس الحكومية والمدارس الخاصة باستخدام الاستبيان. ثم تم تطبيق تحليل الانحدار لإيجاد تأثير تحفيز الموظفين على أداء الموظفين الذي يشمل أربعة متغيرات تحفيز الموظفين، وأداء الموظفين، والمكافآت الجوهرية وفعالية تدريب الموظفين المدركة. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة مهمة وإيجابية بين تحفيز الموظفين وأدائهم. ولخصت أيضاً أن المكافآت الداخلية لها علاقة إيجابية مهمة مع أداء الموظفين وتحفيز الموظفين. لخصت هذه الدراسة أن فعالية تدريب الموظفين المدركة لها علاقة سلبية مع الدافع. ولقد أثبت أيضاً من ردودهم، وقد تم تزويدهم بالدورات التدريبية ولكن لم يتم تنفيذ هذا التدريب من قبلهم في التدريس الروتيني لأنهم اعتبروه غير فعال. ولم يكونوا راضين عن التدريب المقدم لهم، مما أثر على دوافعهم للتدريس.

- دراسة (Steinke, Dastmalchian & Baniasadi (2015) بعنوان:

"Exploring Aspects of Workplace Climates in Canada: Implications for the Human Resources of Health-Care".

هدفت هذه الدراسة الى فهم جوانب مُناخ مكان العمل مع التركيز على الموارد البشرية. تم جمع بيانات المقابلة من (14) مديراً للموارد البشرية من جميع أنحاء غرب كندا، وكان بعضهم من منظمات الرعاية الصحية. كانت هذه الدراسة استكشافية استخدمت تصميماً نوعياً. تتمثل فائدة هذا البحث في فهم المُناخ الحالي داخل المنظمات بشكل أفضل وتطوير بنية مناسبة لمناخيات الموارد البشرية التي يمكن استخدامها لبناء القدرات في مجال البحث والتدريب وممارسة الموارد البشرية في مجال الرعاية الصحية (وغيرها من الصناعات) في كندا.

- دراسة (Halim & Zainal (2015) بعنوان:

"Achievement Motivation as Mediating Factor in the Relationship between Personality and Job Performance Relationship".

هدفت هذه الدراسة الى دراسة الدور المباشر لسمات الشخصية كمتنبئين للأداء الوظيفي والتأثير غير المباشر لدوافع الإنجاز كمتغير وسيط. تكونت عينة هذه الدراسة من (450) موظف من موظفي الخدمة المدنية من مؤسسة تدريب في ماليزيا. ومن بين هؤلاء المشاركين، كان (269) من الذكور، و(154) من الإناث، بمتوسط عمر (40.85) وخبرات العمل (18.25) سنة. تتألف المستجيبون من (390) ملاي و(35) صينياً و(18) هندياً و(7) من جنسيات أخرى، (86.9%) منهم حصلوا على تعليم عالي. تم اختبار الأنموذج باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية مع عينة من (450) من مسؤولي الإدارة العامة. أظهرت نتائج الأنموذج أنه يتمتع بصلاحية ملائمة، ويوضح انه تم العثور على دافع الإنجاز بشكل كامل للعلاقة بين الضمير والرضا اتجاه الأداء الوظيفي.

ومع ذلك، فإن الاستقرار العاطفي يؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي. ثم تم العثور على جميع المتنبئين للمساهمة في (24%) من التباين في الأداء الوظيفي. وقد توصلت نتائج هذه الدراسة على أن الاستقرار العاطفي ودوافع الإنجاز يمكن أن يكون عامل تنبؤ أساسي في توقع الأداء الوظيفي للمرشحين المستقبليين متبوعاً بالموافقة والضمير.

- دراسة (2015) Stachowicz-Stanusch بعنوان:

"The Effects of Ethical Climates on Trust in Supervisor and Trust in Organization in a Polish Context".

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف آثار المناخ الأخلاقي على جانبين من جوانب الثقة، وهما الثقة في المشرفين والثقة في التنظيم. تم اختيار العينة من (7) مستشفيات غير ربحية في جنوب بولندا، وكانت تتألف من مديري المستشفيات وموظفي الإدارة. وقد تمت ترجمة جميع الاستبيانات إلى اللغة البولندية أولاً ثم تم ترجمتها إلى الإنجليزية لضمان عدم وجود أخطاء في الترجمة. بعد التحقق من صحة المسح، تم توزيع المسوحات على الإداريين وموظفي الإدارة في هذه المستشفيات السبعة. ومن تم توزيع (300) دراسة إحصائية بين هذه المستشفيات السبعة، وتم إعادة ما مجموعه (178) مسوحاً صالحة للاستعمال. ثم تم توزيع (300) دراسة استقصائية نظراً لوجود مجموعه من (300) موظف في الأدوار الإدارية في هذه المستشفيات السبعة، وأردنا أن تشمل العينة الخاصة بنا فقط الموظفين الذين كانوا في وظائف إدارية. وكان معدل الإستجابة صالحة للاستعمال (59.3%)، وكانت (82%) من العينة في الغالب من الإناث. كان متوسط عمر العينة (39.5) سنة ومتوسط خبرة العمل (18.6) سنة. وجدت الدراسة أن المناخات الأخلاقية المحلية الخيرية كانت مرتبطة بشكل إيجابي بالثقة في المشرفين والثقة في المنظمات، في حين كان المناخ المحلي الأناني مرتبطاً سلباً بكل من الثقة في المشرفين والثقة في المنظمات. لم تجد الدراسة أي دعم

للدعاء بأن المناخات المحلية المبدئية ستكون مرتبطة بشكل إيجابي بالثقة في المشرفين والثقة في المنظمات.

- دراسة (Magnano, Craparo & Paolillo (2016) بعنوان:

"Resilience and Emotional Intelligence: Which Role in Achievement Motivation".

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور المرونة والذكاء العاطفي في تحفيز الإنجاز، والتحقق مما إذا كان الذكاء العاطفي يتوسط في العلاقة بين الدافع المرن والإنجاز. المشاركون (488) عاملاً إيطالياً، تتراوح أعمارهم بين (18 و 55) عاماً. تؤكد النتائج الدور الهام الذي يلعبه الذكاء العاطفي في المرونة والدافع إلى الإنجاز. في إطار السلوك التنظيمي الإيجابي، يحدد تكوين رأس المال النفسي أربع قدرات نفسية تؤثر على الدافع والأداء في مكان العمل: الكفاءة الذاتية والأمل والتفاؤل والمرونة. الذكاء العاطفي، إذن، يعالج عمليات التنظيم الذاتي للعواطف والدوافع التي تمكن الناس من إجراء تعديلات لتحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية؛ يرتبط الذكاء العاطفي ارتباطاً وثيقاً بالتقدم الفردي والنجاح في بيئة تنظيمية ومع الأداء الفردي. علاوة على ذلك، فإن الذكاء العاطفي يعتبر سابقة للقدرة على الصمود.

- دراسة (Sudarno, Darno, Priyono, Pri, Sukmaningrum & Dinda (2016) بعنوان:

"Effect of Compensation, Motivation and Organizational Climate on Employee Satisfaction: Study on PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. in Gedangan-Sidoarjo".

تهدف هذه الدراسة ما إذا كان تأثيرها التعويضي والدافع والمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي للموظف في حزب العمال. استخدمت هذه الدراسة النهج الكمي مع طريقة المسح. حددت

هذه الدراسة تأثير المتغيرات المحددة مسبقاً التي تشرح تأثير التعويض والتحفيز وانضباط العمل وأداء الموظف على مكتب العمال وقد أجريت هذه الدراسة في مكتب حزب العمال. إجمالي عدد المستجيبين في هذه الدراسة يصل إلى (400) شخص. تم أخذ عينات تصل إلى (80) شخصاً، استناداً إلى صيغة Slovin مع تقنيات إجراء أخذ العينات العشوائي الطبقي النسبي. تقنيات جمع البيانات مع طريقة المسح تستخدم الاستبيان. يجب أن تفي الأدوات المستخدمة في جمع البيانات باثنين من المتطلبات، وهما الصلاحية والموثوقية. والنتائج كلها صالحة وموثوقة. بحيث يمكن استخدام الأداة في تحليل أساليب البحث، في هذه الدراسة يتم اتباع التحليل الإحصائي الوصفي والاستنتاجي باستخدام تحليل الانحدار الخطي. نتج عن هذه الدراسة تأثير كبير في التعويض والدافع والمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي مع قيمة التعويض والتعويض من $0.05 < 0.000$ وقيمة الدلالة هي 0.019 الرضا الوظيفي. توضح هذه الحالة أن كلا المتغيرين قد تم رفض H_0 . يمكن أن نستنتج أن هناك تأثيراً كبيراً على التعويض والدافع والمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى الموظف في PT.

- دراسة (2016) Jafri, Dem & Choden بعنوان:

"Emotional Intelligence and Employee Creativity: Moderating Role of Proactive Personality and Organization Climate".

تهدف هذه الدراسة الى دراسة العلاقات بين الذكاء العاطفي وإبداع الموظف وتحديد الدور المعتدل للشخصية الاستباقية والمناخ التنظيمي في الذكاء العاطفي - علاقة إبداع الموظف. أجريت الدراسة على (250) موظفاً بدوام كامل يعملون على مستويات مختلفة من منظمين من القطاع العام في بوتان. واستخدمت تحليلات الانحدار الهرمي لاختبار فرضيات الدراسة. أظهرت

النتائج العلاقة الإيجابية والهامة بين الذكاء العاطفي والإبداع. كشفت تحليلات الانحدار المعتدل أن شخصية الموظف الاستباقية والمناخ التنظيمي تؤثر على العلاقة بين الذكاء العاطفي وإبداع الموظف. على وجه التحديد، أظهر الذكاء العاطفي أعلى إبداع للموظف عندما أظهر الموظف شخصية أكثر نشاطاً وعندما كان المناخ التنظيمي موافقاً للإبداع.

- دراسة (2016) Gormley بعنوان:

"Leadership and Emotional Intelligence in Nursing and Midwifery Education and Practice: A Discussion Paper".

هدفت هذه الدراسة الى مناقشة مفاهيم القيادة والذكاء العاطفي في تعليم وممارسة التمريض والقبالة. تم الاعتراف دولياً بالحاجة إلى قيادة ذكية عاطفياً في المهن الصحية من خلال أدب التمريض والقبالة. ومن خلال مراجعة الأدبيات ظهرت مفاهيم الذكاء العاطفي والذكاء العاطفي الإجتماعي كعوامل مهمة للقيادة الفعالة في مهن الرعاية الصحية وتتطلب المزيد من الإستكشاف والمناقشة. إستكشف هذه الدراسة هذه المفاهيم وناقشت أهميتها في وضع الرعاية الصحية مع الإشارة إلى الممارسات الحالية في المملكة المتحدة وإيرلندا ودولياً. تم البحث عن الأدلة المنشورة من 1990 إلى 2015 بإستخدام الكلمات الأساسية والتي تم إختيار المصادر ذات الصلة من أجل بناء مناقشة مستنيرة. إن دعم القيادة الذكية عاطفياً في التمريض والقبالة يدعم توفير رعاية عالية الجودة وعاطفية. على الصعيد العالمي، للقيادة تداعيات مهمة على جميع أصحاب المصلحة في مهن الرعاية الصحية مع تحمل مسؤولية الحفاظ على مستويات عالية من الرعاية. ويشمل ذلك جميع درجات الممرضات والقابلات والطلاب الذين يدخلون المهن والموظفين الإداريين والأكاديميين وواضعي السياسات. ناقشت هذه الدراسة النماذج المفاهيمية للقيادة والذكاء العاطفي وتوضح وجود

صلة مهمة بين الإثنين. كان الهدف الشامل لهذه الدراسة هو استكشاف الروابط بين أنواع المناخ الأخلاقي على المستوى المحلي ومكونات قوائم جرد الثقة التنظيمية، أي الثقة في المنظمات والثقة في المشرفين.

– دراسة (Minhas & Nirupama (2017) بعنوان:

"Relation of Managerial Creativity and Emotional Intelligence to Employee Motivation Commitment and Performance".

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة علاقة الإبداع الإداري والذكاء العاطفي بدافع الموظف والالتزام والأداء الوظيفي. شارك في الدراسة (100) مدير و(400) موظف يعملون تحتها. تم اختيارهم عشوائياً من مكاتب مختلفة في إدارة حسابات الدفاع. تم استخدام اختبارات نفسية موحدة للإبداع الإداري والذكاء العاطفي ودوافع العمل والالتزام التنظيمي والأداء. تمت معالجة البيانات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. كشفت النتائج أن الإبداع الإداري والذكاء الإداري العاطفي باعتبارهما منبئين يسهمون بشكل كبير في الأبعاد المختلفة لدوافع العمل والالتزام والأداء لدى الموظفين. هذا يتماشى مع توقع الدراسة.

– دراسة (Maamari & Majdalani (2017) بعنوان:

"Emotional Intelligence, Leadership Style and Organizational Climate".

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الذكاء العاطفي (EI) على أسلوب القيادة المطبق للقائد (الوسيط) وتأثير هذا الأسلوب على المواطنة التنظيمية للموظفين (المسؤولية، المكافأة، الدفء، والدعم). يقترح الباحثون نموذجاً يسلط الضوء على الدور الوسيط لأسلوب القيادة في العلاقة بين

EI للقيادة وشعور الموظفين بالمناخ التنظيمي. تتبع الدراسة العملية الكمية. يتم إعداد مسح لجمع البيانات ولاختبار إحصائي للنموذج المقترح. أظهرت النتائج أن تأثير القيادة لدى القادة يؤثر على أسلوبه في القيادة. علاوة على ذلك، يؤثر أسلوب القادة بشكل مباشر على شعور الموظفين المعنيين بالمناخ التنظيمي إلى مستويات مختلفة. تم العثور على الفرق بين أنماط مختلفة لتكون صغيرة. تتضمن قيود هذه الدراسة الحد الأدنى من المقابلات المتقاطعة. أدى تحديد حجم العينة إلى عدم قدرة الباحثين على مقارنة القطاعات الفرعية المختلفة للاقتصاد (التي يُطلق عليها اسم نوع عمل الشركة) لاستخلاص استنتاجات أعمق من جانب القطاع الاقتصادي/التجاري. تكشف الدراسة عن عدد من الآثار العملية التي تؤثر على التواصل والأداء والاستقرار والحيازة، وبالتالي انخفاض معدل الدوران. تتضمن الآثار الاجتماعية لهذه الدراسة العلاقات الاجتماعية في إطار العمل، والتعاطف العالي ومستويات أعلى من المعايير كنتيجة مباشرة لتحسين مستوى الذكاء الاصطناعي للقائد. تعتمد الدراسة على عينة من المستجيبين بنموذج جديد تم اقتراحه واختباره بشكل علمي، بعد عملية صارمة. ويقيم تأثير كل من EI والمناخ التنظيمي مع أسلوب القيادة.

- دراسة (2017) Malik بعنوان:

"Ability-Based Emotional Intelligence and Knowledge Sharing: The Moderating Role of Trust in Co-Workers".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الآثار المباشرة للذكاء العاطفي والثقة في زملاء العمل على تبادل المعرفة. علاوة على ذلك، تهدف إلى دراسة التأثير المعدل للثقة في زملاء العمل على علاقة تبادل المعرفة الاستخباراتية العاطفية. تكونت عينة الدراسة من (121) موظفاً يعملون مع (13) شركة مختلفة من قطاع الخدمات في المنطقة الشمالية من الهند. تم إجراء تحليل الإنحدار الهرمي لإختبار الفرضيات المقترحة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن كل من الذكاء

العاطفي والثقة في زملاء العمل كان لها آثار مباشرة كبيرة على تبادل المعرفة من أعضاء المنظمة. ومع ذلك، فإن الثقة في زملاء العمل لم يخفف من العلاقة العاطفية وتبادل المعرفة. وتشير النتائج أيضاً أن الإدارة يجب أن تضع إستراتيجيات مناسبة لتحسين مستوى الذكاء العاطفي للموظفين، لأن الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي هم أكثر عرضة للإخراط في تبادل المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، يجب على المنظمات اعتماد ثقافة تعزز الثقة بين أعضائها، وبالتالي تعزيز تبادل المعرفة في المنظمات.

- دراسة (2017) Aydin & Tiryaki بعنوان:

"Impact of Performance Appraisal on Employee Motivation and Productivity in Turkish Forest Products Industry: A Structural Equation Modeling Analysis".

هدفت هذه الدراسة الى البحث عن تأثير تقييم الأداء على تحفيز الموظفين وإنتاجيتهم في صناعة منتجات الغابات التركية. تكونت عينة الدراسة من (432) شخصاً يعملون في (14) من شركات صناعة منتجات الغابات العاملة في جميع أنحاء تركيا. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال إستبيان استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتم أيضاً استخدام أنموذج المعادلة الهيكلية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو انه يمكن القول عموماً أن تأثير تقييم الأداء على تحفيز الموظفين وإنتاجيتهم كان مرتفعاً. وبعبارة أخرى، تم العثور على تقييم الأداء ليكون عاملاً رئيسياً في تحفيز الموظفين والإنتاجية.

- دراسة (Mahmoudi, Rostami, Mahmoudjanloo & Jahani (2017) بعنوان:

"Relationship of Employees' Achievement Motivation and Quality of Working Life with Their Self-Efficacy at Selected Hospitals with a Multi-group Analysis: Moderating Role of Organizational Ownership".

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين دافع الإنجاز ونوعية الحياة العملية مع الكفاءة الذاتية بين الموظفين العاملين في مستشفيات مازندران، من خلال أخذ الملكية التنظيمية كمتغير وسيط. تكونت عينة الدراسة من جميع الموظفين العاملين في مستشفيات مختارة في مقاطعة مازندران، إيران. تم مسح (341) موظفاً بأخذ عينات طبقية عشوائياً كعينة إحصائية. ثم تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال إستبيان استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة انه في المستشفيات الخاصة كانت هناك علاقة كبيرة بين نوعية الحياة العملية والفعالية الذاتية، وفي العلاقة بين دافع الإنجاز والفعالية الذاتية. لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشفيات الجامعية ومستشفيات الضمان الإجتماعي، ولكن العلاقة بين نوعية الحياة العملية والفعالية الذاتية كانت كبيرة. ان النظر في دافع الإنجاز والفعالية الذاتية في المستشفيات الخاصة والمستشفيات الجامعية، لوحظ وجود اختلافات كبيرة.

- دراسة (Emerole, Charles & Etifit (2018) بعنوان:

"Emotional Intelligence and Leadership Competencies: A Study of Ministry Of Works, Owerri"

هدفت هذه الدراسة الى دراسة الذكاء العاطفي وكفاءات القيادة: دراسة وزارة الأشغال، أويري. تكونت عينة الدراسة من أويري البالغ عددهم مائة وثلاثة وعشرون (123) من كبار وصغار موظفي الوزارة. وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال إستبيان استخدمت كأداة رئيسية

لجمع البيانات. وتم إنشاء البيانات من استبيان على نطاق مقياس النقاط الخمس. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن كفاءة القيادة هي جزء لا يتجزأ من الأداء التنظيمي، وبالتالي، تم التوصل إلى أن الحالة العاطفية للقادة لها تأثير كبير على كفاءته.

- دراسة (Ahmad, Jasimuddin & kee (2018) بعنوان:

"Organizational Climate and Job Satisfaction: Do Employees' Personalities Matter?".

هدفت هذه الدراسة الى تقديم بعض الأفكار حول التفاعل بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، مع أخذ سمات الشخصية كمشرف. تستعرض هذه الدراسة الأدبيات الموجودة التي تطور منها أنموذجاً نظرياً، ويتم بعد ذلك إختباره تجريبياً في السياق الماليزي، وثم تم إستخدام منهجية الإنحدار الهرمي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو وجود آثار معتدلة لسمات الشخصية على العلاقة بين جوانب معينة من المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي.

- دراسة (Extremera, Merida-Lopez, Alvarez & Orts (2018) بعنوان:

"How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Meditational Role of Work Engagement".

هدفت هذه الدراسة الى دراسة مشاركة الموظفين كوسيط محتمل للجمعية. أكملت عينة متعددة المهن من (405) متخصصاً إسبانياً مقياس الذكاء العاطفي لـ Wong Law، ومقياس مشاركة Utrecht Work ومقياس الرضا الوظيفي العام، بالإضافة إلى توفير البيانات الإجتماعية والديموغرافية. كما هو متوقع، كان إرتباط الموظفين إيجابياً بأبعاد المشاركة (الحماس والتفاني والإمتصاص) بالإضافة إلى الرضا الوظيفي العام. أكدت تقديرات Bootstrap من تحليل الوساطة المتعددة أن الذكاء العاطفي المدرك للموظفين يرتبط بشكل غير مباشر بالرضا الوظيفي عن طريق

الدرجات القوية والتفاني، حتى عند التحكم في آثار المتغيرات الإجتماعية والديموغرافية. وبالمثل، تم العثور على نفس النمط عندما أجريت وساطة متعددة لكل بعد من الذكاء العاطفي. تسهم الدراسة في فهم العمليات التي ينطوي عليها الحفاظ على المواقف الإيجابية في العمل وتعزيزها، حيث توفر الدليل الأول المشجع على أن مشاركة العمل تلعب دوراً في ارتباط الرضا عن الوظيفة الإلكترونية. و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو توسيع أدبيات الذكاء العاطفي من خلال توضيح المسارات التي يتم من خلالها ربط الذكاء العاطفي بمواقف الموظفين الإيجابية وتشير إلى أن برامج التدخل المصممة لدعم الذكاء العاطفي قد تكون فعالة في زيادة الرضا الوظيفي.

- دراسة (Jie Ma & Cong Liu (2018) بعنوان:

"The Moderating Effect of Emotional Intelligence on the Relationship between Supervisor Conflict and Employees' Counterproductive Work Behaviors".

هدفت هذه الدراسة إلى أن تعارض المشرفين هو سابقة أساسية لسلوكيات العمل التي تؤدي إلى نتائج عكسية للعاملين. ومن خلال مراجعة الأدبيات، ركزت الدراسات السابقة بشكل رئيسي على تعارض المشرف المباشر، مع تعارض المشرف غير المباشر. لملأ الفجوة البحثية، ان الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف العلاقة بين تعارض المشرف غير المباشر والنتائج العكسية للعاملين وتأثير التخزين المؤقت للذكاء العاطفي على علاقات تعارض المشرف غير المباشر بين النتائج العكسية للعاملين في دراستين. تم دعم العلاقة الإيجابية بين تعارض المشرف غير المباشر والنتائج العكسية للعاملين باستمرار مع النتائج العكسية للعاملين تقرير ذاتي ولكن ليس مع النتائج العكسية للعاملين تقرير زميل العمل. تم العثور على التقييم العاطفي الذاتي والتقييم العاطفي

للآخرين لتخزين علاقات المشرفين غير المباشرة مع النتائج العكسية للعاملين مع كل من التقارير الذاتية وتقارير زملاء العمل. تشير هذه الدراسة إلى أنه في حين أن صراع المشرف غير المباشر والضمني يمكن أن يدفع الموظفين إلى الإنخراط في الأسلحة الكيميائية التي تفرض تهديداً على المنظمة وأعضائها. يمكن أن يساعد جانب التقييم العاطفي للذكاء العاطفي (أي التقييم العاطفي الذاتي والتقييم العاطفي للآخرين) الموظفين على التعامل بشكل أفضل مع تعارض المشرف غير المباشر وتخفيف مشاركة الموظفين في النتائج العكسية للعاملين.

- دراسة (Zhou, Liu & Zhao (2018) بعنوان:

"Psychological Mechanisms Linking Ethical Climate to Employee Whistle-Blowing Intention".

هدفت هذه الدراسة إلى إستكشاف كيف يؤثر المناخ الأخلاقي المتصور على نية الموظفين في التنبيه عبر القنوات التنظيمية الداخلية، ويتضمن الدور الوسيط المتمثل في تحديد الهوية التنظيمية والهوية الأخلاقية بالإضافة إلى الدور المعتدل في النفور من المخاطر الفردية. تكونت عينة هذه الدراسة من (667) موظفاً في المنظمات الصينية. ثم تم اختبار الفرضيات الخمسة المقترحة باستخدام تحليل الانحدار الهرمي مع موجتين من البيانات التي تم جمعها في عام 2016. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن المناخ الأخلاقي المتصور كان له تأثير إيجابي على نية صفير الموظفين الداخلية، والتي توسطت فيها الهوية التنظيمية والهوية الأخلاقية. علاوة على ذلك، فإن كره المخاطرة لدى الموظفين أضعف من تأثير الهوية التنظيمية، بينما لم يتم التحقق من صحة الدور المعتدل للهوية الأخلاقية في نية الإبلاغ عن المخالفات الداخلية. شرحت هذه الدراسة الآلية النفسية للنية التي تهب الصفارة من منظور الهوية الاجتماعية، والتي تساهم في فتح "الصندوق الأسود" لعمليات الانتقال من المناخ الأخلاقي المتصور إلى نية

الصارفة. تعمل هذه الدراسة أيضاً على توسيع نطاق الأدبيات من خلال تحديد شرط الحد من كره المخاطر الذي يعوق تأثير تحديد الهوية التنظيمية على نية الإبلاغ عن الموظف.

- دراسة (Munir, Ghafoor & Rasli (2018) بعنوان:

"Perception of Ethical Climate and Turnover Intention Among Nursing Staff: Does Organizational Cynicism Mediate?".

تهدف هذه الدراسة الى إستكشاف التأثير الوسيط للسخرية التنظيمية بين العلاقة بين إدراك المناخ الأخلاقي ونوايا الدوران بين الممرضات العاملات في مستشفيات القطاع العام. تم استخدام النهج الكمي وتم توزيع (870) استبياناً لجمع البيانات من العاملين في التمريض الذين يعملون في منطقة البنجاب في باكستان، بإستخدام تقنية أخذ العينات متعددة المراحل غير الإحتمالية. تم إرجاع ما مجموعه (711) استبياناً، ثم تم فحص (668) استبياناً منها. بالإضافة إلى ذلك، تم تطبيق تحليل عامل تأكيد ونمذجة المعادلة الهيكلية لتحليل البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو اكتشاف تأثير الوساطة الكامل للسخرية التنظيمية في العلاقة بين إدراك المناخ الأخلاقي ونوايا الدوران. اعتمدت هذه الدراسة تقنية أخذ عينات غير إحتمالية متعددة المراحل لجمع البيانات، لأن إدارة المستشفيات قيدت وصول الباحث إلى المعلومات الشخصية حول الممرضات. لذلك، في المرحلة الأولى، استخدم الباحث في أخذ العينات المناسبة، وفي المرحلة الثانية، استخدم الباحث أخذ العينات من الحصص لجمع البيانات. علاوة على ذلك، تستند نتائج الدراسة الحالية إلى بيانات مستعرضة بسبب محدودية الوقت والموارد. عززت الدراسة الحالية النقاش الدائر في الدراسات التنظيمية المتعلقة بالسخرية، ومن الجدير بالذكر أن مديري التمريض يفهمون العوامل المهمة التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على موقف التمريض. استكشفت

الدراسة الحالية الدور الوسيط للتشاؤم التنظيمي بين تصور المناخ الأخلاقي ونية الدوران في مهنة التمريض لسد الفجوة البحثية.

(2-3) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

1. من حيث هدف الدراسة: معظم الدراسات السابقة تناولت موضوع الذكاء العاطفي على مواضيع مختلفة، بينما هذه الدراسة تخصصت بدراسة الأثر المعدل للمناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين، في القطاع الصحي الخاص في عمان/الأردن.
2. من حيث متغيرات الدراسة: فقد تمت دراسة ثلاثة متغيرات لم تدرس مجتمعة من قبل على حد علم الباحثة وهي (الذكاء العاطفي، دافعية العاملين، والمناخ الأخلاقي كمتغير مُعدل)، إذ تعد من أولى المحاولات الهادفة لدراسة الذكاء العاطفي ودورها في التأثير على دافعية العاملين في القطاع الصحي الخاص في عمان/الأردن.
3. من حيث مجتمع الدراسة: تتميز هذه الدراسة بأنها درست الذكاء العاطفي، التي تعد من أوائل الدراسات التي تم تطبيقها في القطاع الصحي الخاص في عمان/الأردن، ولم يسبق دراستها في أي من الدراسات العربية، وهذا ما لمستته الباحثة أثناء عملية البحث، حيث كانت الدراسات العربية نادرة جداً على حد علم الباحثة.

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

(1-3) المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية المستخدمة لهذه الدراسة، من خلال التركيز على مجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، ووحدة التحليل، بالإضافة الى إجراءات الثبات والمصدقية لأنموذج قياس الأبعاد والمتغيرات، والتوزيع الديمغرافي لأفراد العينة، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي AMOS.22، وبرنامج التحليل الإحصائي SPSS.19 من أجل إستخراج الإحصاءات الوصفية.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الأثر المُعدل للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، الذين أبدوا موافقتهم على التعاون والإجابة على أداة الدراسة التي تم تطويرها بهدف جمع البيانات.

(2-3) منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي لوصف عينة الدراسة ومتغيراتها، إضافة الى المنهج التحليلي بهدف التعرف على الأبعاد الكامنة لأنموذج القياس من خلال التحليل العاملي التوكيدي، وإضافة الى ذلك قياس الأثر المُعدل للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين في المستشفيات الخاصة عمان/الأردن، بإستخدام اسلوب المعادلات البنائية Structural Equation Modeling، ولأن الدراسة ميدانية فإنها تتبع المنهج الوصفي التحليلي والمعتمد في دراسة الأثر وفحص العلاقات بين المتغيرات.

(3-3) مجتمع الدراسة

تضمن مجال الدراسة القطاع الصحي في الأردن ممثلاً المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، إذ يبلغ عدد المستشفيات الخاصة في الأردن (65) مستشفى، وقد قامت الباحثة بحصر عدد المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن حيث بلغ عددها (43) مستشفى، والتي تم الحصول عليها من مصادر الإنترنت (موقع وزارة الصحة) والمقابلات مع التمريض. وقد جاءت الردود من (31) مستشفى خاص في عمان/الأردن ذات الإختصاصات المتعددة موضحة في ملحق رقم (1)، والتي يزيد عدد الممرضين فيها عن (100) ممرض، والتي تشكل مجال الدراسة.

<http://www.moh.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=196>

(4-3) عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، اتبعت الباحثة اسلوب العينة القصدية حيث قامت بتوزيع أداة الدراسة (الإستبانة) على كافة الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن للحصول على البيانات التي تخدم أغراض الدراسة.

▪ وتوضح التعريفات التالية تقسيمات عينة الدراسة المستجوبة، بحيث عُرف كل من نظام

المستشفيات ونظام الإختصاص والتصنيف الفني لمهنة التمريض، كما يلي:

نظام المستشفيات الخاصة لسنة 2014 (المستشفى الخاص): هي مؤسسة الرعاية الصحية

المعدة لإيواء المرضى وتقديم خدمات المعالجة والتمريض سواء كان تقديم هذه الخدمات بأجر أو

بدون أجر، والذي تملكه أو تديره مؤسسة عامة غير رسمية، أو أي من جهات القطاع الخاص.

المرض لسنة 2016: هو الممرض والمرضة المرخصان بموجب قانون الصحة العامة وقانون

النقابة. ويتم تصنيف الممرضين الى الإختصاصات التالية:

1. **المرض العام:** هو الممرض الذي يشترط أن يكون مسجلاً في النقابة، وأن يكون حاصلاً

على ترخيص مزاولة المهنة من الوزارة.

2. **المرض المؤهل:** وهو الممرض الذي يشترط أن يكون ممرضاً عاماً، ولديه خبرة عملية في

التمريض لا تقل عن سنتين، أو حاصلاً على شهادة الدبلوم العالي في التمريض من جامعة

او مؤسسة تعليمية معترف بها، او حاصلاً على تدريب متخصص مدة لا تقل عن 9 أشهر،

ولديه خبرة عملية لا تقل عن سنة في مجال محدد في التمريض.

3. **المرض المساعد:** وهو الممرض الذي يشترط أن يكون ممرضاً مؤهلاً، ولديه خبرة عملية في

التمريض لا تقل عن 6 سنوات منها سنتين في مجال إختصاص محدد او ممارسة محددة،

ولديه خبرة عملية في التمريض لا تقل مدتها عن 5 سنوات وحاصلاً على شهادة الدبلوم

العالي في التمريض من جامعة او مؤسسة تعليمية معترف بها، او حاصلاً على تدريب

متخصص مدة لا تقل عن 9 أشهر، ولديه خبرة عملية لا تقل عن 3 سنوات، وحاصلاً على

الدرجة الجامعية الثانية (الماجستير) او الدرجة الجامعية الثالثة (الدكتوراه) في التمريض من

جامعة او مؤسسة تعليمية معترف بها.

4. **المرض المختص:** وهو الممرض الذي يشترط أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية الثانية

(الماجستير) على الأقل في أحد تخصصات التمريض من جامعة او مؤسسة تعليمية معترف

بها.

5. **المرضى المستشار:** وهو الممرض الذي يشترط أن يكون حاصلاً على إجازة ممرض مختص متقدمة (هي شهادة يمنحها المجلس للممرض وفقاً لأحكام نظام وزارة الصحة)، ولديه خبرة عملية في التمريض لا تقل عن 10 سنوات بعد حصوله على الدرجة العلمية الثانية (الماجستير) في التمريض من جامعة أو مؤسسة تعليمية معترف بها، أو لديه خبرة عملية في التمريض لا تقل عن 7 سنوات بعد حصوله على الدرجة الجامعية الثالثة (الدكتوراه) في التمريض من جامعة أو مؤسسة تعليمية معترف بها.

(3-5) وحدة التحليل

نتيجة لعدم قدرة الباحثة على تحديد حجم مجتمع الدراسة بشكل دقيق والذي يتكون من الممرضين العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، والذي يبلغ عددهم حسب موقع وزارة الصحة الأردنية تقريباً (6450) ممرض، قامت الباحثة بعد أن جانتها الردود من (31) مستشفى كما هو موضح في ملحق رقم (1). بتوزيع أداة الدراسة (الإستبانة) على الممرضين، وقد بلغت عدد الإستجابات (383) مفردة لغايات الدراسة حسب (Sekaran, & Bougie, 2016)، من أجل تحقيق أغراض الدراسة التجريبية. علماً بأن Hair et.al., (2010) أشار الى أنه عندما يكون هناك 7 متغيرات كامنة، وكل متغير كامن يتضمن 3 بنود أو أكثر لقياسه فإن 150 إستجابة تعتبر كافية لغاية إجراء الدراسة التوكيدية وإستخدام أسلوب المعادلات البنائية. وبالتالي يمكن القول بأن العينة التي تم الحصول عليها من مجتمع الدراسة هي (359) مفردة، وهي عينة كبيرة ومناسبة لغايات الدراسة التوكيدية واختبار الفرضيات بأسلوب المعادلات البنائية بإستخدام Maximum Likelihood Estimation. وبوضح الجدول رقم (3-2) في ملحق رقم (1) عدد الإستبانات التي تم توزيعها والتي تم جمعها من المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

وبعد فحص الإستبانة المرتجعة، واستبعاد الأستبانة التي تزيد فيها القيم المفقودة عن 20% من الإجابات حسب (Allison, 2000)، كما تم تطبيق طريقة Multiple Imputation Missing Data لمعالجة الإستبانة التي تقل فيها القيم المفقودة عن 20%. وتبين أن هناك (21) إستبانة غير صالحة وغير مكتملة البيانات، وبهذا أصبح عدد الإستبانة الصالحة للتحليل (338) من أصل الإستبانة المرتجعة.

(3-6) أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما كالآتي:

1. المصادر الثانوية: حيث توجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية، تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال استخدام الإستبانة التي تم تطويرها كأداة رئيسية ووحيدة للدراسة، وتم إستخدام المقياس الخماسي Five Likert Scale، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية بناءً على إستجابات المبحوثين.

ولأغراض التحليل، فقد تم الاستعانة بالبرامج الإحصائية AMOS.22 و SPSS.19،

وتضمنت الإستبانة أربعة أجزاء، هي:

الجزء الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لمبحوثي عينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (النوع الإجتماعي؛ العمر؛ المؤهل العلمي؛ طبيعة العمل؛ عدد سنوات الخبرة العلمية).

الجزء الثاني: تضمن مقياس لأبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي من خلال ثلاث أبعاد فرعية وهم: (الإدراك العاطفي، الفهم العاطفي، وإدارة العاطفة) وقد تضمنت أداة الدراسة (15) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

الذكاء العاطفي	الإدراك العاطفي	الفهم العاطفي	إدارة العاطفة
عدد الفقرات	5	5	5
ترتيب الفقرات	5-1	10-6	15-11

الجزء الثالث: تضمن مقياس لأبعاد المتغير التابع دافعية العاملين من خلال ثلاث أبعاد فرعية وهم: (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين) وقد تضمنت أداة الدراسة (15) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

دافعية العاملين	طموح الموظفين	تفوق الموظفين	ولاء الموظفين
عدد الفقرات	5	5	5
ترتيب الفقرات	20-16	25-21	30-26

الجزء الرابع: تضمن مقياس بعد المتغير المعدل المناخ الأخلاقي وقد تضمنت أداة الدراسة (18) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

المناخ الأخلاقي	
28	عدد الفقرات
48-31	ترتيب الفقرات

ويتراوح مدى الإستجابة وفق مقياس Five Likert Scale من (1-5)، وحسب ما هو مبين

أدناه:

أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	بدائل الإجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

وبهذا تكونت الإستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (48) فقرة بمقياس Five Likert

.Scale

(7-3) صدق أداة الدراسة وثباتها

▪ الصدق الظاهري

استخدمت الباحثة الإستبانة الذي تم التحقق من صدقه الظاهري وصدق محتواه بالإعتماد على آراء مجموعة من المحكمين من داخل وخارج جامعة الشرق الأوسط المتخصصين في إدارة الأعمال، (أسماء المحكمين في ملحق رقم (3))، وذلك لإبداء آرائهم في صدق المحتوى وإنتماء العبارات للمقياس ومدى ملائمتها لقياس ما وضعت لقياسه ووضوح الفقرات حيث تم اقتراح بعض التعديلات من قبل المحكمين، واستناداً إلى آرائهم تم حذف بعض الفقرات لعدم ملائمتها ووضوحها وإعادة صياغة الفقرات الأخرى من أجل زيادة وضوحها بحيث أصبحت الأداة تتكون من (48) فقرة موزعة على ثلاثة متغيرات رئيسية (الذكاء العاطفي، دافعية العاملين، والمناخ الأخلاقي).

■ ثبات أداة الدراسة

تم استخدام اختبار الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الاسئلة الموجودة في القياس. والجدول (1-3) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

جدول (1-3)

معامل ثبات الإتساق الداخلي لأبعاد الإستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

•	البعد	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
1	الذكاء العاطفي		
1-1	الإدراك العاطفي	5	0.812
2-1	الفهم العاطفي	5	0.862
3-1	إدارة العاطفة	5	0.867
2	دافعية العاملين		
1-2	طموح الموظفين	5	0.884
2-2	تفوق الموظفين	5	0.887
3-2	ولاء الموظفين	5	0.723
3	المناخ الأخلاقي	18	0.966

وكان لا بد من التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي قبل البدء بالتحليل العاملي التوكيدي حيث أن من الإفتراضات على التحليل متعدد المتغيرات هو أن تتبع البيانات التوزيع الطبيعي Normality كما أشار (Hair et.al., (2010). وحسب كل من (Michael & Mardia, 1995; Kline, 2011). فإن التحليل متعدد المتغيرات (التحليل العاملي التوكيدي والمعادلات البنائية) يعتبر حساساً لقيم الإلتواء التي تزيد عن 1.00 وقيم النفلطح التي تزيد عن

3.00 في كل متغير، ويزداد ذلك التأثير في حالة العينات الكبيرة. يظهر جدول (2-3) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي (قيم الإلتواء والتفرطح) حيث أن قيم الإلتواء لم تتجاوز 1.00 وكذلك قيم التفرطح لم تزد عن 3.00، مما يشير الى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ويمكن الإنتقال الى التحليل العاملي التوكيدي.

جدول (2-3)

يوضح إختبار التوزيع الطبيعي لفقرات الإستبانة

المتغير	Skewness	Kurtosis
المتغير المستقل: الذكاء العاطفي		
الإدراك العاطفي	-0.991	1.942
الفهم العاطفي	-0.718	0.916
إدارة العاطفة	-0.092	2.076
المتغير التابع: دافعية العاملين		
طموح الموظفين	-0.125	1.468
تفوق الموظفين	-0.615	2.025
ولاء الموظفين	-0.117	2.367
المتغير المعدل: المناخ الأخلاقي	-0.388	2.135

(3-8) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

توضح الجداول (3-3)، (4-3)، (5-3)، (6-3)، (7-3) المتغيرات الديمغرافية لأفراد

عينة الدراسة وهي (النوع الاجتماعي؛ العمر؛ المؤهل العلمي؛ طبيعة العمل؛ عدد سنوات الخبرة العلمية).

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي:

جدول (3-3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي

النسبة المئوية (%)	التكرار	النوع الإجتماعي
57%	192	انثى
43%	146	ذكر
100%	338	المجموع

تشير قراءة جدول (3-3) الى نتائج التوزيع الديموغرافي حسب متغير النوع الإجتماعي، أن عدد الإناث في عينة الدراسة هو 192 أي بنسبة 57%، وأن عدد الذكور هو 146 أي بنسبة 43%، وتجد الباحثة أن ارتفاع نسبة الإناث عن الذكور بشكل ملحوظ، وهذا يدل على أن أصل مهنة التمريض غالبية على الإناث، وأن تقديم الرعاية الطبية يحتاج الى حنان وعاطفة وحسن معاملة، وجميع هذه الصفات متوفرة بنسبة أعلى عند الإناث بسبب طبيعتها الأنثوية.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية:

جدول (4-3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الفئة العمرية
54%	183	اقل من 35
26%	87	من 35 الى اقل من 45
14%	46	من 45 - اقل من 55
6%	22	55 سنة فأكثر
%100	338	المجموع

تشير قراءة جدول (3-4) أن أقل نسبة من أفراد العينة كانت أعمارهم تقع عند 55 سنة فأكثر بنسبة 6%، في حين بلغت نسبة الفئة العمرية أقل من 35 سنة هي 54%، وأن ما نسبته أيضاً 14% هم ممن تقع أعمارهم ما بين 45-55 سنة، ويعود السبب في ذلك على أن المستشفيات تميل إلى توظيف الطاقات الشبابية بشكل كبير، لما يملكون من مهارة عالية، وقدرتهم على تحمل ضغط العمل، أما بالنسبة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من 45-55 فأكثر، فذلك يعود إلى حاجة المستشفيات لذوي الخبرة العالية، لإعطائهم مناصب إدارية عالية كرئيس قسم أو مسؤول فريق.

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول (3-5)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المؤهل العلمي
63%	211	بكالوريوس فأقل
35%	118	دبلوم عالي
2%	8	ماجستير
0%	1	دكتوراه
%100	338	المجموع

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي والذي بينه جدول (3-5) فقد تبين أن معظم أفراد عينة الدراسة والبالغة 63% هم ممن يحملون شهادة البكالوريوس، وتفسر الباحثة تلك النتائج بأن المستشفيات تسعى جاهدة بأن توظف كلاً ممن يحمل الشهادة الجامعية الأولى كحد أدنى لمتطلبات العمل، إذ أن حاملي هذه الشهادة لديهم المعرفة الأساسية للقيام بوظائفهم.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل:

جدول (3-6)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل

النسبة المئوية (%)	التكرار	طبيعة العمل
39%	131	ممرض عامل
35%	118	ممرض مساعد
12%	41	ممرض قانوني
8%	27	ممرض مشارك
4%	13	ممرض اختصاص
2%	8	ممرض استشاري
%100	338	المجموع

أما بالنسبة لمتغير طبيعة العمل لأفراد عينة الدراسة، يظهر الجدول (3-6) أن 39% من عينة الدراسة هم "ممرض عامل"، وهذا يتبع التقسيم المتبع من وزارة الصحة لتصنيفها للمرضيين.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية:

جدول (3-7)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الخبرة العملية
37%	124	أقل من 5 سنوات
41%	137	من 5 - 10
14%	49	من 10 - الى 15
8%	28	15 سنة فأكثر
%100	338	المجموع

فيما يخص متغير سنوات الخبرة العلمية، فقد تبين من جدول (3-7)، أن ما نسبته 37% من عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة 5 سنوات فأقل، وهذا ناتج عن زيادة التعيينات في المستشفيات، بسبب زيادة أعداد المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن. وأن ما نسبته 41% ممن لديهم خبرة تتراوح ما بين 5- 10 سنوات، وهذا ناتج عن إهتمام المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن بتوظيف الممرضين ذو الخبرة العملية.

الفصل الرابع

النتائج واختبار الفرضيات

(1-4) المقدمة

يُستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لإستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدت فيها، من خلال عرض إجاباتهم المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة لكل منها.

(2-4) تحليل بيانات الدراسة

ولغايات الانتقال الى التحليل العاملي التوكيدي، لجأت الباحثة لوصف وتحليل أبعاد المتغير المستقل الذكاء العاطفي والمتغير التابع دافعية العاملين والمتغير المُعدل المُناخ الأخلاقي التي استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة وفقراتها، بحيث طبقت معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس ممارسة ومستوى متغيرات الدراسة، والذي تم إحتسابه وفقاً للمعادلة التالية: (Hair, et.al. 2010)

$$\frac{\text{الحد الأعلى للبيدليل} - \text{الحد الأدنى للبيدليل}}{\text{عدد مستويات الممارسة (مرتفعة ؛ متوسطة ؛ منخفضة)}} = \text{الممارسة / المستوى}$$

$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \text{الممارسة / المستوى}$$

وبناءً على ذلك يكون القرار على النحو التالي:

المستوى المنخفض من 1 - أقل من 2.33

المستوى المتوسط من 2.33 - لغاية 3.66

المستوى المرتفع من 3.67 فأكثر

وتظهر الجداول التالية ترتيب فقرات الدراسة حسب ترتيب أهميتها من وجهة نظر الطاقم التمريضي في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن، كما ستظهر الجداول الآتية مستوى الأهمية لكل فقرة وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، كما يلي:

■ الأبعاد الخاصة بالمتغير المستقل وهو الذكاء العاطفي

أولاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمتغير الفرعي الإدراك العاطفي

جدول (1-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي الإدراك العاطفي

رقم السؤال	الإدراك العاطفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
Q1	أدرك المشاعر التي أشعر بها	3.83	.929	5	مرتفع
Q2	أدرك الروابط بين مشاعري وما أفكر فيه	4.09	.846	1	مرتفع
Q3	أدرك كيف تؤثر مشاعري على أدائي	3.96	.893	2	مرتفع
Q4	أدرك ما يجب علي فعله لكسب الناس لقضيتي	3.89	.826	4	مرتفع
Q5	أستطيع وصف مشاعري للآخرين عند الحاجة	3.97	.866	3	مرتفع
جميع فقرات الإدراك العاطفي		3.94	.660		مرتفع

ملاحظ من الجدول (1-4) ان إجابات العينة المبحوثة على الفقرات الخاصة بأداة الدراسة

الرئيسية ألا وهي (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير المستقل الذكاء العاطفي ببعده الفرعي الإدراك

العاطفي، حيث أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لهذه المتغير تراوحت بين (3.83-4.09)

بمتوسط كلي مقداره (3.94) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى المستوى المرتفع

بالإدراك العاطفي، حسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "أدرك الروابط بين

مشاعري وما أفكر فيه" بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ

(3.94) وانحراف معياري بلغ (0.660)، فيما حصلت الفقرة "أدرك المشاعر التي أشعر بها" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.83) وهو أقل من المتوسط الحسابي العام (3.94) وانحراف معياري (0.660)، اما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير الفرعي الإدراك العاطفي فقد جاءت مرتفعة.

ثانياً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمتغير الفرعي الفهم العاطفي

جدول (4-2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي الفهم العاطفي

رقم السؤال	الفهم العاطفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
Q6	أحافظ على الهدوء في المواقف الصعبة	3.90	.937	1	مرتفع
Q7	أقيم نقاط قوتي مقابل نقاط ضعفي بشكل واقعي	3.74	1.001	3	مرتفع
Q8	أستطيع التأثير في مشاعر الآخرين	3.79	.941	2	مرتفع
Q9	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	3.70	.923	5	مرتفع
Q10	أعبر عن مشاعري للآخرين وان كنت مختلف معهم	3.77	.883	4	مرتفع
جميع فقرات الفهم العاطفي		3.78	0.749		مرتفع

ملاحظ من الجدول (4-2) ان إجابات العينة المبحوثة على الفقرات الخاصة بأداة الدراسة

الرئيسية ألا وهي (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير المستقل الذكاء العاطفي ببعده الفرعي الفهم العاطفي، حيث أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لهذه المتغير تراوحت بين (3.70-3.90) بمتوسط كلي مقداره (3.78) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى المستوى المرتفع بالفهم العاطفي، حسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "أحافظ على الهدوء في

المواقف الصعبة" بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.78) وانحراف معياري بلغ (0.749)، فيما حصلت الفقرة "أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.70) وهو أقل من المتوسط الحسابي العام (3.78) وانحراف معياري (0.749)، اما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير الفرعي الفهم العاطفي فقد جاءت مرتفعة.

ثالثاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمتغير الفرعي إدارة العاطفة

جدول (3-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي إدارة العاطفة

رقم السؤال	إدارة العاطفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
Q11	أمتلك مهارة التكيف مع الظروف المتغيره	3.95	.857	4	مرتفع
Q12	أتجنب الأحكام السريعة على أعمال الآخرين	3.90	.829	5	مرتفع
Q13	أستطيع ادارة مشاعري بشكل جيد تجاه المواقف المختلفة	3.98	.854	3	مرتفع
Q14	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي في العمل	4.31	.888	1	مرتفع
Q15	أستطيع الحفاظ على توازني الإنفعالي	4.23	.881	2	مرتفع
جميع فقرات إدارة العاطفة		4.08	.694		مرتفع

ملاحظ من الجدول (3-4) ان إجابات العينة المبحوثة على الفقرات الخاصة بأداة الدراسة

الرئيسية ألا وهي (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير المستقل الذكاء العاطفي ببعده الفرعي إدارة

العاطفة، حيث أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لهذه المتغير تراوحت بين (3.90-4.31)

بمتوسط كلي مقداره (4.08) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى المستوى المرتفع بإدارة

العاطفة، حسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "أستطيع التحكم في مشاعري

وتصرفاتي في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (4.31) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.08) وانحراف معياري بلغ (0.694)، فيما حصلت الفقرة "أتجنب الأحكام السريعة على أعمال الآخرين" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.90) وهو أقل من المتوسط الحسابي العام (4.08) وانحراف معياري (0.694)، اما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير الفرعي إدارة العاطفة فقد جاءت مرتفعة.

■ الأبعاد الخاصة بالمتغير التابع وهو دافعية العاملين

أولاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمتغير الفرعي طموح الموظفين

جدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي طموح الموظفين

رقم السؤال	طموح الموظفين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
Q16	أتطلع لأن أصبح قائداً في مجال عملي في المستشفى	4.15	.933	1	مرتفع
Q17	أطمح لأن أصبح مدرباً للآخرين في المستشفى	3.96	.939	4	مرتفع
Q18	أسعى إلى تحقيق أهداف المستشفى الذي أعمل به	3.83	.926	5	مرتفع
Q19	أخطط بشكل مستمر لأصبح خبيراً في مجال عملي في المستشفى	4.10	.867	2	مرتفع
Q20	أسعى الى تحقيق طموحي الوظيفي في المستشفى الذي أعمل به	4.04	.938	3	مرتفع
جميع فقرات طموح الموظفين		4.02	.761		مرتفع

ملاحظ من الجدول (4-4) ان إجابات العينة المبحوثة على الفقرات الخاصة بأداة الدراسة الرئيسية ألا وهي (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير التابع دافعية العاملين ببعده الفرعي طموح الموظفين، حيث أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لهذه المتغير تراوحت بين (3.83-4.15) بمتوسط كلي مقداره (4.02) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى المستوى المرتفع بطموح الموظفين، حسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "أتطلع لأن أصبح قائداً في مجال عملي في المستشفى" بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.02) وانحراف معياري بلغ (0.761)، فيما حصلت الفقرة "أسعى إلى تحقيق أهداف المستشفى الذي أعمل به" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.83) وهو أقل من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.02) وانحراف معياري (0.761)، اما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير الفرعي طموح الموظفين فقد جاءت مرتفعة.

ثانياً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمتغير الفرعي تفوق الموظفين

جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي تفوق الموظفين

رقم السؤال	تفوق الموظفين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
Q21	أعمل في وظيفة تتطلب مستوى عال من المهارة	4.09	.871	4	مرتفع
Q22	أتقبل الأعمال التي فيها نوعاً من التحدي	4.02	.929	5	مرتفع
Q23	أخطط لإنجاز عملي باستمرار	4.10	.893	3	مرتفع
Q24	أقوم بإنجاز المهام الموكلة الي ضمن معايير الجودة	4.23	.849	1	مرتفع
Q25	أسعى إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فاعلية لإنجاز العمل	4.22	.876	2	مرتفع
جميع فقرات تفوق الموظفين		4.14	.731		مرتفع

ملاحظ من الجدول (4-5) ان إجابات العينة المبحوثة على الفقرات الخاصة بأداة الدراسة الرئيسية ألا وهي (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير التابع دافعية العاملين ببعده الفرعي تفوق الموظفين، حيث أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لهذه المتغير تراوحت بين (4.02-4.23) بمتوسط كلي مقداره (4.14) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى المستوى المرتفع بتفوق الموظفين، حسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "أقوم بإنجاز المهام الموكلة الي ضمن معايير الجودة" بمتوسط حسابي بلغ (4.23) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.14) وانحراف معياري بلغ (0.731)، فيما حصلت الفقرة "أقبل الأعمال التي فيها نوعاً من التحدي" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.02) وهو أقل من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.14) وانحراف معياري (0.731)، اما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير الفرعي تفوق الموظفين فقد جاءت مرتفعة.

ثانياً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمتغير الفرعي ولاء الموظفين

جدول (4-6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الفرعي ولاء الموظفين

رقم السؤال	ولاء الموظفين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
Q26	توفر إدارة المستشفى الشعور بالإستقرار الوظيفي للعاملين بها	4.29	.915	1	مرتفع
Q27	تعامل إدارة المستشفى العاملين بها معاملة جيدة	4.05	.961	4	مرتفع
Q28	تعترف إدارة المستشفى بإنجازات عاملها	4.04	.815	5	مرتفع
Q29	تتعامل إدارة المستشفى بعدالة	4.16	.907	2	مرتفع
Q30	تعامل إدارة المستشفى العاملين بها على أنهم شركاء في النجاح	4.07	1.021	3	مرتفع
	جميع فقرات ولاء الموظفين	4.12	.639		مرتفع

ملاحظ من الجدول (4-6) ان إجابات العينة المبحوثة على الفقرات الخاصة بأداة الدراسة الرئيسية ألا وهي (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير التابع دافعية العاملين ببعده الفرعي ولاء الموظفين، حيث أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لهذه المتغير تراوحت بين (4.04-4.29) بمتوسط كلي مقداره (4.12) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى المستوى المرتفع بولاء الموظفين، حسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "توفر إدارة المستشفى الشعور بالإستقرار الوظيفي للعاملين بها" بمتوسط حسابي بلغ (4.29) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.12) وانحراف معياري بلغ (0.639)، فيما حصلت الفقرة "تعترف إدارة المستشفى بإنجازات عاملها" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.04) وهو أقل من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.12) وانحراف معياري (0.639)، اما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير الفرعي ولاء الموظفين فقد جاءت مرتفعة.

■ البعد الخاص بالمتغير المعدل وهو المناخ الأخلاقي

جدول (4-7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المعدل المناخ الأخلاقي

رقم السؤال	المناخ الأخلاقي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
Q31	يطبق العاملين في المستشفى القوانين والإجراءات المتبعة بها	4.12	.912	6	مرتفع
Q32	يتقيد العاملين في المستشفى بالمعايير المهنية	4.05	.846	8	مرتفع
Q33	ينصب إهتمام العاملين على تحقيق الصالح العام للمستشفى	3.82	.963	17	مرتفع
Q34	ينصب الإهتمام الأكبر لإدارة المستشفى على تحقيق الأفضل لكل عامل بها	4.02	.847	11	مرتفع
Q35	يمتثل العاملين في المستشفى لمعاييرهم الأخلاقية	4.03	.868	10	مرتفع

مرتفع	14	.992	4.02	العاملين في المستشفى يلتزمون بالنواحي القانونية	Q36
مرتفع	9	.836	4.04	يقوم العاملون في المستشفى بأي عمل يحقق مصالح المستشفى	Q37
مرتفع	13	.898	4.01	تحقيق الكفاءة في العمل هي المسؤولية الرئيسية للعاملين في المستشفى	Q38
مرتفع	7	.923	4.07	يتوقع من كل عامل في المستشفى أن يعمل بفاعلية	Q39
مرتفع	1	.766	4.34	توضح إدارة المستشفى القوانين والأنظمة للعاملين بها	Q40
مرتفع	4	.935	4.19	يلتزم العاملون في المستشفى بأداب الحوار مع بعضهم البعض	Q41
مرتفع	5	.858	4.18	يتم مراجعة السياسات التي تضعها إدارة المستشفى من قبل العاملين بها	Q42
مرتفع	2	.867	4.32	تشعر بالرضا حول المعلومات المتاحة المقدمة من قبل إدارة المستشفى	Q43
مرتفع	3	.908	4.26	توفر إدارة المستشفى علاقات إيجابية بين العاملين بها لتسهيل عملية الإتصال والتواصل	Q44
مرتفع	18	.937	3.86	تتيح إدارة المستشفى للعاملين بها فرصة حل المشكلات التي تواجههم	Q45
مرتفع	12	.856	4.01	تعكس أخلاقية العاملين في المستشفى على أداء أعمالهم	Q46
مرتفع	15	.893	3.97	تسمح إدارة المستشفى للعاملين بها بإبداء رأيهم بحرية	Q47
مرتفع	16	.931	3.88	تحمي إدارة المستشفى مصالح العاملين بها	Q48
مرتفع		.702	4.06	جميع فقرات المناخ الأخلاقي	

ملاحظ من الجدول (4-7) ان إجابات العينة المبحوثة على الفقرات الخاصة بأداة الدراسة

الرئيسية ألا وهي (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير المعدل المناخ الأخلاقي، حيث أظهرت

النتائج ان المتوسطات الحسابية لهذه المتغير تراوحت بين (3.86-4.34) بمتوسط كلي مقداره

(4.06) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الى المستوى المرتفع المُناخ الأخلاقي، حسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "توضح إدارة المستشفى القوانين والأنظمة للعاملين بها" بمتوسط حسابي بلغ (4.34) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.06) وانحراف معياري بلغ (0.702)، فيما حصلت الفقرة "تتيح إدارة المستشفى للعاملين بها فرصة حل المشكلات التي تواجههم" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.86) وهو أقل من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.06) وانحراف معياري (0.702)، اما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير المعدل المُناخ الأخلاقي فقد جاءت مرتفعة.

(3-4) تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار الدراسة

■ التحليل العاملي التوكيدي

اجري التحليل التوكيدي بهدف التأكد من صدق البناء والذي يشتمل على الصدق التقاربي، الصدق التمييزي. فإنه لا بد من تفسير الارتباط والإرتباط المتداخل بين العوامل والتحقق من البنود التي تمثل مؤشرات صداقة وموثوقة للعامل، ويعني ذلك أن العوامل تقدم تفسيراً للفقرات.

استخدمت الباحثة طريقة استبعاد البنود/الفقرات ذات التحميل الضعيف وكذلك التحميل المتعدد حسب منهجية (Anderson & Gerbing (1988). ومن أجل تحسين الصدق في أنموذج القياس، ينبغي التخلص من معاملات التحميل الضعيفة التي تقل عن 0.60 حسب Hair et.al., (2010). اعتماداً على ذلك، تم إجراء التحليل التوكيدي، حيث تم حذف الفقرات التي يقل معامل تحميلها عن 0.60 من أجل تحقيق احادية البعد والحصول على معاملات تحميل إيجابية، ولتحقيق مطابقة أنموذج القياس مع بيئة المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن. وفي كل مرة يتم الحذف للبنود ذات التحميل الضعيف، يتم التحقق من مؤشرات المطابقة (Fitness Indices)، مع

ملاحظة أن مؤشرات مطابقة الأنموذج تتحسن بعد التخلص من معاملات التحميل الضعيفة، ويزيد ذلك من صدق البناء لأنموذج القياس حسب ما أشار إليه كل من (Holmes-Smith, 2006; Hair et.al., 2010). ولكون هذه الدراسة توكيدية حيث أن فقرات الإستبانة قد تكررت في العديد من الدراسات، وبالتالي فإن الباحثة لم تقم بالدراسة الإستكشافية (باستخدام التحليل العاملي الإستكشافي) واكتفت فقد بإجراء الدراسة التوكيدية باستخدام التحليل العاملي التوكيدي والغرض منه مطابقة تلك الفقرات مع المجتمع الذي سحبت منه العينة، والتأكد من صدق البناء لهذه الأداة بالإضافة الى الصدق التقاربي والصدق التمييزي، كما هو الحال ثبات أداة القياس باستخدام الثبات المركب (Composite Reliability) ومعادلة كرونباخ ألفا، وقد اوصى بهذا المنهج Hair, et.al. (2010) حيث أشار الى ان عند التأكد من الأساس النظري لأنموذج القياس فلا حاجة لإجراء الدراسة الإستكشافية.

استخدمت الباحثة عدة مؤشرات للمطابقة للدلالة على مطابقة الأنموذج للمجتمع الذي سحبت منه العينة. هناك العديد من الباحثين اقترحوا استخدام ثلاث تصنيفات، حيث تتدرج المؤشرات ضمن ثلاث تصنيفات وهي (Absolute, Incremental & Parsimonious fits). ولكل مؤشر معيار قبول، وقد أشار العديد من الباحثين الى أن مؤشر واحد من كل تصنيف يكفي للحكم على المطابقة. وقد تم إعتقاد مؤشر واحد من كل تصنيف، فمثلاً تم إختيار مؤشر Goodness of Fit Indices(GFI) والذي ينتمي الى Absolute fit، و(CFI) Comparative Fit Indices الذي ينتمي Incremental fit، وChisq/df إلى تصنيف Parsimonious fit والذي يشير إلى قيمة كاي سكوير مقسومة على درجات الحرية. علماً بأن Chisq/df يختلف مستوى قبوله، ويوصي العديد من الباحثين إستخدام نسب منخفضة (من 2-5)

كحد أقصى للإشارة إلى وجود مطابقة معقولة لأنموذج القياس، ويستخدم هذا المؤشر عندما يرغب الباحث بإختبار بين الأنموذج الموصوف والأنموذج الذي تم تقديره، يشير بعض الباحثين الى أن قيمة $Chisq/df$ يجب أن لا تزيد عن 3.00 في حال العينات صغيرة الحجم، وهناك دراسات تقترح بأنه إذا كانت العينة كبيرة الحجم يمكن قبول قيمة $Chisq/df$ التي تقل عن 5.00 (Marsh & Hocevar, 1985).

في حال كان هناك ضعفاً في الأساس النظري، أو ضعف في توصيف الأنموذج يجب إختيار قيمة $Chisq/df$ التي تقل عن 3.00، فكلما كانت أقل كلما كان أفضل للحكم على مطابقة الأنموذج. وفي حال إزداد حجم العينة يمكن الإعتماد على مؤشر Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) ليدل على التطابق المطلق Absolute fit، والتغلب على حساسية قيمة $Chisq/df$ لحجم العينة الكبير. وحسب (Hair et.al., 2010) يجب أن لا تزيد قيمتها عن 0.08.

يمكن استخدام مؤشر Goodness of Fit GFI لتقييم الفروق الملحوظة وتقييم التباين والتغاير، وكذلك مؤشر المقارنة (CFI) لتقييم النقص النسبي في ملاءمة الأنموذج مقابل أنموذج الأساس أو الأنموذج الموصوف. أخيراً يجب أن تقترب قيم GFI, CFI من 1.00 للدلالة على المطابقة. جدول (4-8) يظهر أنه تم إختيار مؤشر واحد على الاقل من كل تصنيف، وقد جاءت تلك المؤشرات ضمن المعايير المقبولة لمطابقة الأنموذج. حسب كل من (Hair, et.al., 2010; Anderson & Gerbing, 1998; Bentler, 1983) فإن مؤشرات المطابقة تعتبر مؤشراً على صدق البناء للأنموذج.

جدول (8-4)
يوضح مؤشرات مطابقة أنموذج القياس

Fitness Indexes مؤشرات المطابقة	Index المؤشر	Value of index قيمة المؤشر	مقبول/ غير مقبول
Absolute fit	RMSEA	0.07	مقبولة
	GFI	0.859	مقبولة
Incremental fit	CFI	0.921	مقبولة
Parsimonious fit	Chisq/df	777.805/295 2.637=	مقبولة
<i>P-Value= 0.000</i>			

تشير النتائج في جدول (8-4) الى أن الأنموذج الموصوف يتطابق بشكل كبير مع مجتمع العينة (المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان/الأردن). ويظهر شكل (4-1) قيم معامل التحميل للفقرات المستخدمة لقياس العوامل، ويظهر الشكل الفقرات التي تم الإحتفاظ بها بعد عملية الحذف لمعاملات التحميل الضعيفة حيث بلغت 27 فقرة محملة على نفس العدد من العوامل وهي 7. لم يكن حذف العوامل كافياً لتحسين مؤشرات المطابقة والحصول على صدق وثبات مناسبين لأنموذج القياس. وعلى الرغم من الحذف للفقرات ذات التحميل الضعيف إلا أن مؤشرات المطابقة كانت دون المستويات المقبولة، لذلك كان لا بد من التحقق من مؤشرات التعديل للأنموذج Modification indices (MI) للتخلص من التداخل أو التكرار بين الفقرات الذي لا لزوم له. بمعنى أن هناك فقرات تتداخل مع فقرات أخرى ويمكن تفسيرها على أنها فقرات واحدة. وعادة ما يتم اللجوء الى هذا الإجراء لتجنب حذف الفقرات ذات التحميل القوي (التي تزيد عن 0.60) والتي تعتبر مهمة للأساس النظري. وعندما لا يتم الحصول على مؤشرات مطابقة مناسبة على الرغم من حذف معاملات التحميل الضعيفة، يمكن اللجوء الى مؤشرات التعديل واختيار الفقرات ذات التداخل

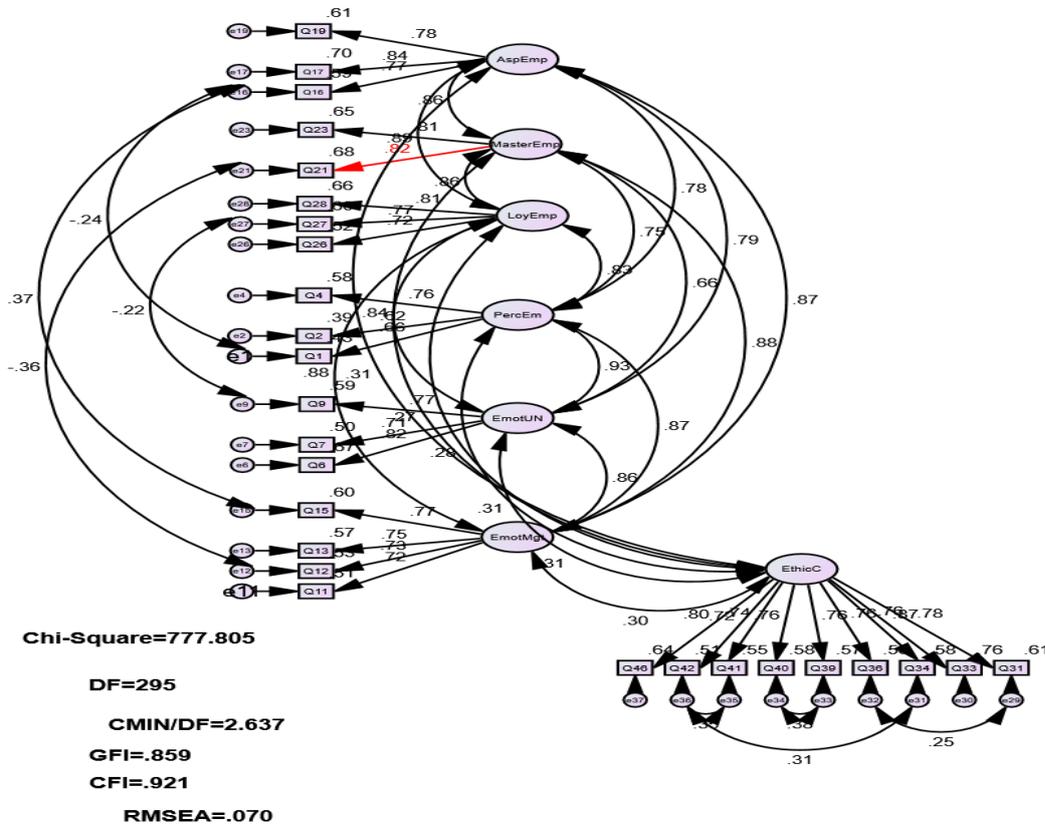
العالي وعمل مزوجة بينهما ليقول الخطأ في التباين أي عمل Covariance بينهما، وتسمى هذه العملية معاملات التقدير الحرة Free Parameter estimates، بحيث يتم ضبط الخطأ ولا يمكن أن يكون هناك تداخل للفقرات مع فقرات أخرى، تم الرجوع الى مؤشرات التعديل واجريت عملية ضبط الخطأ في التباين من خلال إختيار الـ Error Covariance لإزالة التكرار، واستخدم هذا الإجراء لضبط أخطاء التباين التالية حسب ما هو موضح في شكل (4-1):

(e29-e32), (e31-e36), (e33-e34), (e35-e36), (e15-e16), (e12-e21), (e1-e16).

وقد نتج ذلك تحسن في مؤشرات المطابقة كما هو ظاهر في جدول (4-8) وشكل (4-1). حيث

بلغت قيمة (chi-square/df) 2.637، و GFI= 0.859، و CFI= 0.921 وقيمة RMSEA

= 0.07.



شكل (4-1)

يوضح أنموذج القياس، مؤشرات المطابقة، معاملات التحميل المعيارية

استقر أنموذج القياس على 27 فقرة محملة على 7 عوامل، وقد حقق التطابق المطلوب مع مجتمع الدراسة، حيث تشير معاملات التحميل المرتفعة (أعلى من 0.60) الى تقارب الفقرات مع عواملها، ويعد ذلك مؤشراً على الارتباط بين الفقرة وعاملها.

■ صدق أنموذج القياس

يقترح (Hair et.al., 2010) بأنه عندما تكون الفقرات قادرة على قياس الأبعاد الكامنة في الأداة فإن ذلك يعتبر صدق وهو خاصية مطلوبة لأنموذج القياس. وصدق البناء هو أهم أنواع الصدق Construct Validity، وهو يعد مؤشراً على أن الفقرات لديها القدرة على قياس الأبعاد الكامنة، وتعتبر مؤشرات المطابقة التي ضمن المعايير المطلوبة مؤشراً لصدق البناء، بالتالي فإن أنموذج القياس الموصوف قد حقق شروط صدق البناء حسب النتائج في جدول (4-8).

يرتبط بصدق البناء نوعين من الصدق، وهما الصدق التقاربي والصدق التمييزي. وتعتبر معاملات التحميل المرتفعة والدالة إحصائياً مؤشراً على الصدق التقاربي، وقد كانت جميع الأوزان الإندارية للفقرات دالة إحصائياً كما هو موضح في جدول (4-8) مما يعني إرتباطها بشكل قوي بعواملها. ولغايات التأكد من الصدق التقاربي تم إستخراج معدل التباين المستخلص من خلال Average Variance Extracted (AVE) حسب المعادلة التالية:

$$AVE = \sum K^2 / n$$

وحسب (Hair et.al., 2010) ينبغي أن لا تقل قيمة AVE عن 0.50. وتشير قيمة K^2 الى مربع معامل التحميل حسب المعادلة وهو عبارة عن نسبة تباين الفقرة التي من الممكن ان تكون مرتبطة بالفقرات الأخرى. يمكن إستخلاص أن معاملات التحميل المنخفضة ستؤثر على نتائج الصدق التقاربي.

بالرجوع الى جدول (4-9)، فإن جميع معدلات التباين المستخلص قد زادت عن 0.50، يستثنى من ذلك بعد الإدراك العاطفي، وقد بلغت 0.467 وتقترب من القيمة المطلوبة، لم يتم استبعاد هذا البعد كون معاملات التحميل له مرتفعة، بالإضافة الى أنها تعتبر ضرورية من أجل الأساس النظري حسب وجهة نظر الباحثة، بينما بقية الأبعاد قد تجاوزت فيها قيمة AVE الـ 0.50، مما يدل على أن الفقرات تقاربت على عواملها، بذلك فإن الصدق التقاربي لأنموذج القياس قد تحقق.

يعرض الجدول أيضاً الأوزان الإنحدارية المعيارية وغير المعيارية للفقرات، والأوزان الإنحدارية المعيارية هي نفسها معاملات التحميل، وفي الأوزان غير المعيارية لم يتم عرض قيمة الخطأ المعياري SE ولا القيمة الحرجة CR أو قيمة t لفقرة واحدة من كل عامل بسبب عدم إمكانية تقدير الوزن الإنحداري والتباين الخاص بالبعد الكامن وبسبب عدم وجود معلومات عن البعد الكامن، بالتالي فقد تم تثبيت وزن الإنحدار لتلك الفقرة عند 1.00 في كل عامل. بالتالي لجأت الباحثة الى حل تلك المشكلة عن طريق تحديد اما وزن الإنحدار على الخطأ في توقع البعد الكامن، او من خلال تباين الخطأ للفقرة نفسها من خلال وضع قيمة صحيحة وغير صفرية كما أشار اليها العديد من الباحثين (Hair et.al., 2010). واخيراً يمكن استخراج قيمة t-Value من خلال قسمة معامل التحميل على الخطأ المعياري SE.

جدول (4-9)

يوضح معاملات التحميل، الثبات (كرونباخ الفا)، الثبات المركب، معامل التباين المستخلص

•	Variables	Estimate	S.Estimate	S.E.	C.R. (t-value)	P	AVE	Composite Rel.	SQRT (AVE)	Cronbach Alpha
Q1	الإدراك العاطفي (PercEm)	1	0.659				0.467	0.723	0.683	0.728
Q2		0.863	0.621	0.087	9.961	***				
Q4		1.033	0.763	0.088	11.797	***				
Q6	الفهم العاطفي (EmotUN)	1	0.821				0.586	0.809	0.766	0.809
Q7		0.919	0.706	0.066	13.886	***				
Q9		0.911	0.766	0.059	15.366	***				
Q11	إدارة العاطفة (EmotMgt)	1	0.716				0.552	0.831	0.74	0.834
Q12		0.983	0.727	0.077	12.779	***				
Q13		1.05	0.754	0.079	13.315	***				
Q15		1.116	0.773	0.082	13.677	***				
Q16	طموح الموظفين (AspEmp)	1	0.767				0.631	0.837	0.794	0.843
Q17		1.112	0.836	0.07	15.907	***				
Q19		0.956	0.778	0.065	14.695	***				
Q21	تفوق الموظفين (MasterEmp)	1	0.824				0.664	0.798	0.815	0.797
Q23		1.004	0.805	0.063	16.021	***				
Q26	ولاء الموظفين (LoyEmp)	1	0.724				0.594	0.814	0.771	0.805
Q27		1.128	0.772	0.083	13.622	***				
Q28		1.001	0.814	0.07	14.377	***				
Q31	المناخ الأخلاقي EthicC	1	0.784				0.601	0.931	0.775	0.934
Q33		1.178	0.874	0.066	17.765	***				
Q34		0.906	0.764	0.06	15.016	***				
Q36		1.056	0.76	0.061	17.291	***				
Q39		0.979	0.758	0.066	14.846	***				
Q40		0.819	0.764	0.055	14.995	***				
Q41		0.972	0.743	0.067	14.509	***				
Q42		0.858	0.717	0.062	13.851	***				
Q46		0.962	0.803	0.06	15.981	***				

SE = الخطأ المعياري, CR = النسبة الحرجة (t- Value), AVE = معدل التباين المستخلص, SQRT (AVE) = الجذر التربيعي لمعدل التباين المستخلص

تم استبعاد الفقرات ذات معامل التحميل الضعيفة لأن ذلك يشير إلى ارتباط تلك الفقرات

الضعيفة مع عواملها ويؤثر ذلك على مؤشرات المطابقة والصدق التقاربي.

النوع الآخر من الصدق هو الصدق التمييزي، ويشير (Zikmund 2003) الى أنه في حال قلت معاملات الارتباط بين العوامل المستقلة عن 0.85، فإن ذلك يعد مؤشراً على ان البعد غير مكرر، أما إذا زاد الارتباط عن 0.85، فإن ذلك يعتبر مؤشراً على وجود Multicollinearity بين العوامل. يشير الصدق التمييزي الى تمايز الفقرات عن بعضها. أي أن الفقرة يجب أن تتقارب مع العامل الخاص بها (ارتباط عالي)، وتتباعد عن العوامل الأخرى في أنموذج القياس (ارتباط قليل او منخفض)، وفي حال تحقق ذلك، فإن الفقرات تختلف عن بعضها وتقيس بعداً واحداً ولا تقيس غيره، كما أن الفقرة غير مكرره في عامل آخر او عدة عوامل.

حسب (Holmes-Smith, 2006; Hair et.al., 2010)، يمكن مقارنة الجذر التربيعي لمعدل التباين المستخلص AVE بمصفوفة الارتباط لجميع العوامل في أنموذج القياس، فإذا زادت قيمة الجذر التربيعي عن قيم جميع الارتباطات بين العوامل في مصفوفة الارتباط، فيمكن الحكم على الصدق التمييزي لأنموذج القياس بأنه قد تحقق. في جدول (4-10)، فقد كانت قيمة الجذر التربيعي لمعدل التباين المستخلص لكل عامل أعلى من قيم الارتباط للعوامل، مما يشير الى معايير الصدق التمييزي في أنموذج القياس قد تحققت.

جدول (4-10)

يوضح الصدق التمييزي (الجذر التربيعي ل AVE، معاملات الارتباط بين العوامل)

Factor	1	2	3	4	5	6	7
الإدراك العاطفي	0.683						
الفهم العاطفي	0.176	0.766					
إدارة العاطفة	0.423	0.246	0.74				
طموح الموظفين	0.279	0.348	0.274	0.794			
تفوق الموظفين	0.214	0.222	0.249	0.312	0.815		
ولاء الموظفين	0.226	0.329	0.169	0.213	0.429	0.771	
المناخ الأخلاقي	0.433	0.122	0.456	0.236	0.216	0.421	0.775

■ الثبات

تعد قيم الثبات المركب Composite Reliability وكذلك AVE مؤشرات على ثبات أداة القياس. كما يشير معامل كرونباخ الفا الى درجة الإتساق بين الفقرات في أنموذج القياس. يدل الثبات المركب ايضاً على التناسق الداخلي للمقياس، وبقسمة مجموع التباين والتغاير في البعد الكامن على مجموع التباين يمكن إستخراج الثبات المركب، حسب المعادلة التالية:

$$CR = (\sum K)^2 / [(\sum K)^2 + (\sum 1 - K^2)]$$

وعندما تكون قيمة الثبات المركب أعلى من 0.70 ومعدل التباين المستخلص أعلى من 0.50 لكل عامل، يمكن الحكم على أن أنموذج القياس يتسم بالثبات والتناسق الداخلي لجميع فقراته. وكلما كانت قيمة AVE مرتفعة، دل ذلك على إرتفاع نسبة التباين المفسر من خلال كل فقرة. بالرجوع الى جدول (4-9)، يظهر أن قيم الثبات المركب قد تجاوزت القيم المطلوبة في كل عامل، بالإضافة الى أن قيم معامل كرونباخ الفا قد تجاوزت الـ 70% حسب Nunally, (2012)، مما يعني أن الفقرات والعوامل في نموذج القياس تعطي نتائج متسقة وموثوقة وبدون أخطاء. ويمكن الحكم على أن أنموذج القياس قد استوفى الخصائص السيكومترية المطلوبة وهي الصدق والثبات، ويمكن الإنتقال الى إختبار الفرضيات بإستخدام المعادلات البنائية للتأكيد على الأسس النظرية لأنموذج الدراسة.

(4-4) إختبار فرضيات الدراسة

وبعد أن قامت الباحثة بالتأكد من مطابقة أنموذج القياس Measurement Model لمجتمع العينة، والتأكد من مؤشرات الصدق والثبات، أصبح من السهل إستخدام أبعاد الأنموذج المفترض في أنموذج القياس من أجل اختبار الفرضيات حول المفاهيم التي تضمنها أنموذج

الدراسة. تم استخدام أسلوب المعادلات البنائية من أجل توصيف الأنموذج البنائي Structural Model، ويتضمن الأنموذج البنائي العلاقات البنائية لأبعاد الدراسة. استخدمت طريقة Maximum Likelihood Estimation (MLE) لتقدير الأنموذج البنائي واختبار الفرضيات حول المسارات واستخدم مستوى الدلالة الاحصائية ($P \leq 0.05$). ويفترض الأنموذج البنائي بأن المناخ الأخلاقي يلعب دوراً مُعدلاً في التأثير على العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين. وقد تم توصيف الأنموذج على أساس فحص المسارات واعتبرت المتغيرات المستقلة Exogenous فيما التابعة Endogenous.

يُشار الى المتغير المُعدل عادةً باسم M، هو متغير ثالث يؤثر على قوة العلاقة بين متغير تابع ومستقل في اختبار الارتباط، يعد المتغير المُعدل متغيراً ثالثاً يؤثر على ارتباط اثنين من المتغيرات. في العلاقة السببية، إذا كان x هو متغير التوقع (مستقل) و y هو متغير نتيجة، فإن z هو متغير مُعدل الذي يؤثر على العلاقة السببية بين x و y. معظم المتغيرات تقيس العلاقة السببية باستخدام معامل الإنحدار. المتغير المُعدل، إذا وجد أنه دال احصائياً، يمكن أن يتسبب في تضخيم أو إضعاف التأثير بين x و y. في ANOVA، يتم تمثيل تأثير متغير مُعدل بتأثير التفاعل بين المتغير التابع المتغير المستقل.

يتفق العديد من الباحثين على أن المتغير المُعدل يعدل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. ويمكن أن يحدث التأثير المُعدل عندما تعتمد العلاقة بين متغيرين على الدرجة المعيارية (Z Score)، وتتفاعل Interact مع المتغير المستقل (Carte & Predicto) (Russell, 2003). يشير Zedeck (1971) الى أن المتغير الذي لا يتفاعل مع المتغير المستقل

لا يمكن اعتباره متغيراً مُعدلاً، حيث أن المتغير المُعدل يجب أن يقلل الأخطاء المعيارية وأخطاء التباين، ويزيد من حجم التباين المفسر.

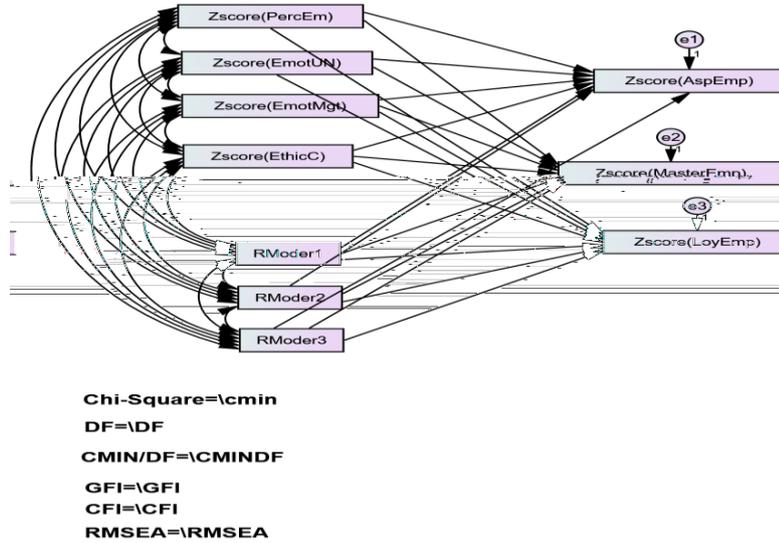
في هذه الدراسة، تم إستخراج القيمة المعيارية لأبعاد الدراسة، ثم تم رسم الأنموذج البنائي والذي يفترض بأن المناخ الأخلاقي ZEthicC يُعدل العلاقة بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين. علماً بأن الذكاء العاطفي ينقسم الى ثلاثة أبعاد فرعية وهي (الإدراك العاطفي ZPercEm، الفهم العاطفي ZEmotUN، وإدارة العاطفة ZEmotMgt). ويتكون المتغير التابع دافعية العاملين من ثلاثة أبعاد فرعية وهي (طموح الموظفين ZAspEmp، تفوق الموظفين ZMasterEmp، وولاء الموظفين ZLoyEmp). ويظهر في شكل (4-2) توصيف الأنموذج البنائي والمقترح للعلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، ويليه الفرضيات المقترحة على هذا الأنموذج. مع ملاحظة انه تم إستخراج القيم المعيارية من اجل توضيح التأثير التفاعلي للمتغير المعدل. وحسب (Bennett, 2000)، فإن استخدام الدرجة المعيارية يعتبر أفضل من اجل تقليل التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة في الأنموذج ويمكن أن يوفر تقدير أفضل لتأثير المتغير المستقل والمتغير المعدل. وبالنسبة للمتغير المُعدل، فقد تم توصيفه في الأنموذج على أساس افتراض ثلاث علاقات معدلة استناداً الى أن عدد المتغيرات المستقلة هي 3 متغيرات على النحو الآتي.

RModer1: ZEthicC* ZPercEm

RModer2: ZEthicC* ZEmotUN

RModer3: ZEthicC* ZEmotMgt

وتشير RModr1 الى العلاقة التفاعلية بين المناخ الأخلاقي والإدراك العاطفي، فيما
 RModr2 الى العلاقة التفاعلية بين المناخ الأخلاقي والفهم العاطفي، أما RModr3 فتشير
 الى العلاقة التفاعلية بين المناخ الأخلاقي وإدارة العاطفة.



شكل (2-4)
 يوضح الأنموذج البنائي

ومن أجل اختبار الأثر المعدل، تمت إعادة صياغة الفرضيات الى 21 فرضية، حيث قامت
 الباحثة باختبار جميع أبعاد المتغير المستقل على جميع أبعاد المتغير التابع بالإضافة الى تأثير
 المتغير المعدل على النحو الآتي:

أولاً: الإدراك العاطفي

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى
 دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى
 دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H04: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وطموح الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H05: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وتفوق الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H06: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وولاء الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

ثانياً: الفهم العاطفي

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H04: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وطموح الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H05: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وتفوق الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

H06: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وولاء الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

ثالثاً: إدارة العاطفة

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H04: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وطموح الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H05: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وتفوق الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H06: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

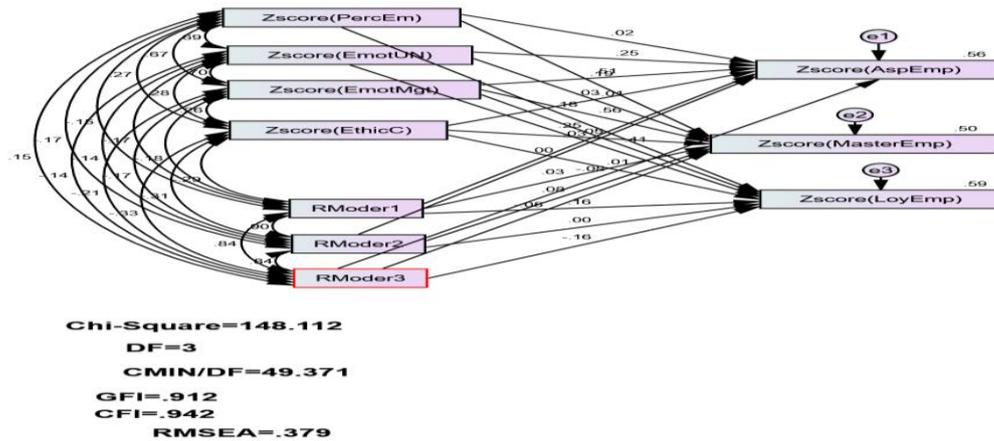
رابعاً: المتغير المعدل (المُنَاخ الأخلاقي)

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

وبعد الإنتهاء من توصيف الأنموذج وصياغة الفرضيات، تم عمل التحليل، وإستخرجت الأوزان الإندارية المعيارية وغير المعيارية والقيم الإحتمالية P-Value لكل علاقة للتأكد من الدلالة الإحصائية. وقد تم استخدام اسلوب المعادلات البنائية لأنه يعتبر اسلوباً مناسباً وفعالاً لتحليل الإندار بين المتغيرات المستقلة وعدة متغيرات تابعة بأسلوب مترامن. تظهر نتائج تحليل SEM في شكل (3-4) والأوزان الإندارية للعلاقات بين المتغيرات وفي جداول (4-11)، (4-12)، (4-13)، (4-14) تظهر نتائج التحليل واختبار الفرضيات.



شكل (3-4)

يوضح نتائج اختبار الأنموذج البنائي

يمكن توصيف المتغير المعدل (M) في معادلة الانحدار على النحو التالي:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 M + \beta_3 XM + e$$

حيث تقيس (β_3) الأثر التفاعلي بين المتغير المستقل والمتغير المعدل. تم اختبار التأثير المعدل من خلال ضرب المتغير المعدل مع المستقل ومن ثم قياس تأثيره، وعندما تكون قيمة المتغير الجديد (التفاعل بين المتغير المستقل والمتغير المعدل) دالة احصائياً، يمكن الإستنتاج بأن المتغير المعدل له تأثير على العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. عند اختبار فرضية المعدل الدالة احصائياً، إذا كانت العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع غير دالة احصائياً فإنه يمكن القول بأن التأثير المعدل كان كاملاً. وإذا كانت تلك العلاقة بين المستقل والتابع دالة احصائياً، فإن التأثير المعدل يكون جزئياً. تم اختبار العلاقات السببية Causal Effect، على النحو الآتي:

أولاً: المتغير المستقل: الذكاء العاطفي

▪ المتغير الفرعي الأول الإدراك العاطفي

جدول (4-11)

نتائج تحليل المتغير الفرعي الأول للمتغير المستقل الإدراك العاطفي

Hypothesis			S. Estimate	S.E.	C.R.	P
ZAspEmp	<---	الإدراك	0.025	0.054	0.456	0.648
ZMasterEmp	<---	العاطفي	0.188	0.058	3.222	0.001
ZLoyEmp	<---	(ZPercEm)	0.179	0.053	3.385	***
ZAspEmp	<---	RModer1	0.032	0.069	0.36	0.719
ZMasterEmp	<---		0.031	0.074	0.32	0.749
ZLoyEmp	<---		0.157	0.067	1.809	0.07

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار (الإدراك العاطفي- تحقيق طموح الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ ($0.025, P = 0.648$) وهو مسار غير دال احصائياً مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة ويعني ذلك عدم وجود أثر للإدراك العاطفي في طموح الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار (الإدراك العاطفي- تحقيق تفوق الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ ($0.188, P = 0.001$) وهو مسار دال احصائياً كون $P \leq 0.05$ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة ويعني ذلك وجود أثر للإدراك العاطفي في تحقيق تفوق الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار (الإدراك العاطفي- تحقيق ولاء الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ ($0.179, P = 0.000$) وهو مسار دال احصائياً كون $P \leq 0.05$ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة ويعني ذلك وجود أثر للإدراك العاطفي في تحقيق ولاء الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H04: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وطموح الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المُعدل المُناخ الأخلاقي والمتغير المستقل الإدراك العاطفي RModer1 من جهة والمتغير التابع طموح الموظفين بأنه غير دال إحصائياً (0.025، 0.719 = P)، مما يعني أن المُناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وطموح الموظفين.

H05: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وتفوق الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المُعدل المُناخ الأخلاقي والمتغير المستقل الإدراك العاطفي RModer1 من جهة والمتغير التابع تفوق الموظفين بأنه غير دال إحصائياً (0.024، 0.749 = P)، مما يعني أن المُناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وتفوق الموظفين.

H06: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاح الأخلاقي في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وولاء الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المُعدل المُناخ الأخلاقي والمتغير المستقل الإدراك العاطفي RModer1 من جهة والمتغير التابع ولاء الموظفين بأنه غير دال إحصائياً (0.121، 0.07 = P)، مما يعني ان المُناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي وولاء الموظفين.

■ المتغير الفرعي الثاني الفهم العاطفي

جدول (4-12)

نتائج تحليل المتغير الفرعي الثاني للمتغير المستقل الفهم العاطفي

Hypothesis		S. Estimate	S.E.	C.R.	P
ZAspEmp	<---	0.248	0.057	4.379	***
ZMasterEmp	<---	-0.005	0.061	-0.091	0.928
ZLoyEmp	<---	0.247	0.055	4.484	***
ZAspEmp	<---	0	0.069	0.001	0.999
ZMasterEmp	<---	0.08	0.074	0.83	0.406
ZLoyEmp	<---	-0.004	0.067	-0.043	0.966

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار (الفهم العاطفي- تحقيق طموح الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ (0.248، $P = 0.000$) وهو مسار دال احصائياً كون $P \leq 0.05$ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة ويعني ذلك وجود أثر للفهم العاطفي في تحقيق طموح الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار (الفهم العاطفي- تحقيق تفوق الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ (-0.005، $P = 0.928$) وهو مسار غير دال احصائياً مما يعني قبول الفرضية

العدمية ورفض الفرضية البديلة ويعني ذلك عدم وجود أثر للفهم العاطفي في تفوق الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار (الفهم العاطفي- تحقيق ولاء الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ (0.247، 0.000) وهو مسار دال احصائياً كون $P \leq 0.05$ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة ويعني ذلك وجود أثر للفهم العاطفي في تحقيق ولاء الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H04: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وطموح الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المعدل المُنَاخ الأخلاقي والمتغير المستقل الفهم العاطفي RMod2 من جهة والمتغير التابع طموح الموظفين بأنه غير دال احصائياً (0.001، 0.999)، مما يعني أن المُنَاخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وطموح الموظفين.

H05: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وتفوق الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المعدل المُنَاخ الأخلاقي والمتغير المستقل الفهم العاطفي RMod2 من جهة والمتغير التابع تفوق الموظفين بأنه غير دال

احصائياً (0.08، 0.406) $(P = 0.406, 0.08)$ ، مما يعني أن المناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وتفوق الموظفين.

H06: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وولاء الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المُعدل المُناخ الأخلاقي والمتغير المستقل الفهم العاطفي RModer2 من جهة والمتغير التابع ولاء الموظفين بأنه غير دال احصائياً $(P = 0.966, -0.004)$ ، مما يعني أن المُناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الفهم العاطفي وولاء الموظفين.

■ المتغير الفرعي الثالث إدارة العاطفة

جدول (4-13)

نتائج تحليل المتغير الفرعي الثالث للمتغير المستقل إدارة العاطفة

Hypothesis		S. Estimate	S.E.	C.R.	P
ZAspEmp	<---	0.512	0.055	9.25	***
ZMasterEmp	<---	0.56	0.059	9.464	***
ZLoyEmp	<---	0.415	0.054	7.71	***
ZAspEmp	<---	-0.078	0.047	-1.075	0.282
ZMasterEmp	<---	-0.048	0.051	-0.621	0.534
ZLoyEmp	<---	-0.163	0.046	-2.317	0.02

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار (إدارة العاطفة- تحقيق طموح الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ (0.512، 0.000) $(P = 0.000)$ وهو مسار دال احصائياً كون $P \leq 0.05$ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة ويعني ذلك وجود أثر لإدارة العاطفة في تحقيق طموح الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار (إدارة العاطفة- تحقيق تفوق الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ (0.56، 0.000) $(P = 0.000)$ وهو مسار دال احصائياً كون $P \leq 0.05$ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة ويعني ذلك وجود أثر لإدارة العاطفة في تحقيق تفوق الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار (إدارة العاطفة- تحقيق ولاء الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ (0.415، 0.000) $(P = 0.000)$ وهو مسار دال احصائياً كون $P \leq 0.05$ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة ويعني ذلك وجود أثر لإدارة العاطفة في تحقيق ولاء الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H04: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وطموح الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المعدل المُناخ الأخلاقي والمتغير المستقل إدارة العاطفة RModer3 من جهة والمتغير التابع طموح الموظفين بأنه غير دال احصائياً (-0.078، P = 0.282)، مما يعني أن المُناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة بين إدارة العاطفة وطموح الموظفين.

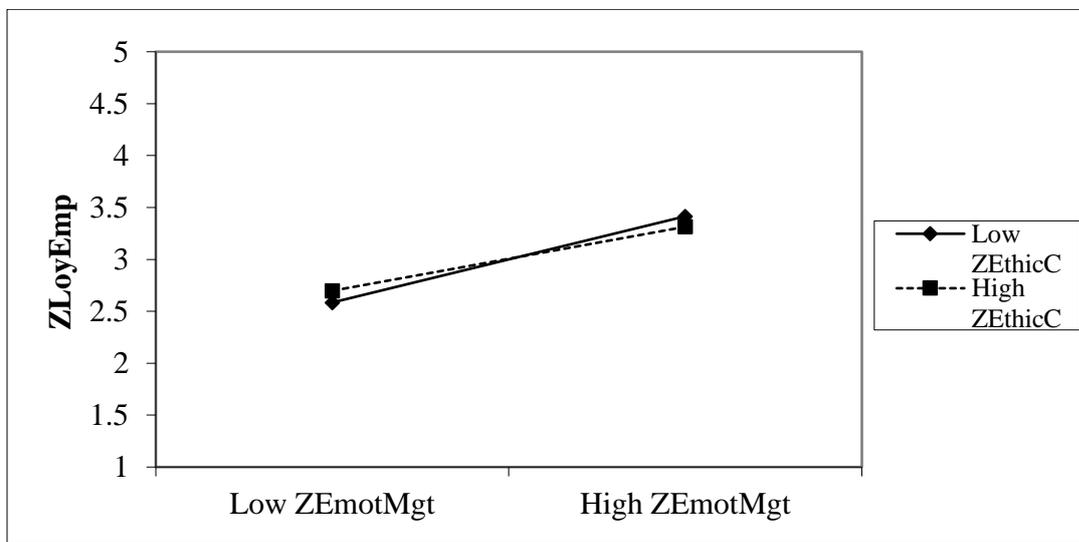
H05: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وتفوق الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المعدل المُناخ الأخلاقي والمتغير المستقل إدارة العاطفة RModer3 من جهة والمتغير التابع تفوق الموظفين بأنه غير دال احصائياً (-0.048، P = 0.534)، مما يعني أن المُناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وتفوق الموظفين.

H06: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار المتعلق بالتفاعل بين المتغير المعدل المُناخ الأخلاقي والمتغير المستقل إدارة العاطفة RModer3 من جهة والمتغير التابع ولاء الموظفين بأنه دال احصائياً (-0.163، P = 0.02)، مما يعني أن المُناخ الأخلاقي له تأثير مُعدل في العلاقة بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين وهي علاقة سلبية وتعني ان تأثير المُناخ الأخلاقي يضعف العلاقة بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين.

وبما أن تأثير إدارة العاطفة على كل من طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين كان دالاً احصائياً، والتأثير المعدل دالاً احصائياً أيضاً، فإنه يمكن القول بأن نوع التأثير المعدل كان جزئياً في تلك العلاقة. بالمقابل لا يمكن قبول التأثير المعدل للمُنَاح الأخلاقي في تلك العلاقة كون تأثير المُنَاح الأخلاقي بمعزل عن بقية الأبعاد المستقلة كان غير دال احصائياً (كما سيأتي في فرضيات تأثير المُنَاح الأخلاقي).



شكل (4-4)

يوضح التمثيل البياني لتأثير المُنَاح الأخلاقي المتغير المعدل في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين

ثانياً: المتغير المعدل: المُنَاح الأخلاقي

جدول (4-14)

نتائج تحليل المتغير المعدل المُنَاح الأخلاقي

Hypothesis			S. Estimate	S.E.	C.R.	P
ZAspEmp	<---	المُنَاح	0.032	0.04	0.805	0.421
ZMasterEmp	<---	الأخلاقي	0.052	0.043	1.22	0.222
ZLoyEmp	<---	(ZEthicC)	0.006	0.039	0.155	0.877

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في تحقيق طموح الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار (المُنَاخ الأخلاقي- تحقيق طموح الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ ($0.032, P = 0.421$) وهو مسار غير دال احصائياً مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة ويعني ذلك عدم وجود أثر للمُنَاخ الأخلاقي في طموح الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H02: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في تحقيق تفوق الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار (المُنَاخ الأخلاقي- تحقيق تفوق الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ ($0.052, P = 0.222$) وهو مسار غير دال احصائياً مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة ويعني ذلك عدم وجود أثر للمُنَاخ الأخلاقي في تفوق الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

H03: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمُنَاخ الأخلاقي في تحقيق ولاء الموظفين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اظهرت نتائج اختبار المسار (المُنَاخ الأخلاقي- تحقيق ولاء الموظفين) أن معامل الإنحدار المعياري بلغ ($0.006, P = 0.877$) وهو مسار غير دال احصائياً مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة ويعني ذلك عدم وجود أثر للمُنَاخ الأخلاقي في ولاء الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

اخيراً، بالنظر الى نتائج اختبار الفرضيات، تبين بأن المتغير المعدل المناخ الأخلاقي لم يكن له تأثير يذكر في العلاقة بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين. وقد اشار Bennett.(2000) الى أن عدم حدوث التأثير المعدل لا يمكن اعتباره فشلاً في النتائج، أو في تحليل البيانات، او حتى في توصيف الأنموذج (في حال عدم قبول فرضية التفاعل بين المتغيرات المستقلة والمتغير المعدل)، وإنما يمكن أن يُعزى الى عدم وجود تأثير على البناء الداخلي والعلاقات المتداخلة Inter- Correlated في الأنموذج، وقد يحدث ذلك ايضاً بسبب انخفاض معاملات الارتباط مع الأبعاد الأخرى المكونة للأنموذج. كما يمكن ان يُعزى الى أسباب تتعلق بعينة الدراسة، بحيث أن عينة الدراسة لا تَرى بأن هذا البعد ضروري في أنموذج الدراسة، وينطبق ذلك التوجه في حالة وجود متغير وسيط ايضاً حسب وجهة نظر Baron and Kenny (1986).

ترى الباحثة انه عند الرجوع الى الى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة العمل، تبين ان الممرضين الإستشاريين وممرضين الإحتصاص والممرضين المشاركين هم أقل نسبة في مجتمع العينة، ويعتبر ذلك فقداناً للشريحة الأكثر قدرة على فهم خصائص المناخ الأخلاقي داخل المستشفيات.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

(1-5) النتائج

■ النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تبين من خلال الإطلاع على نتائج التحليل الوصفي في هذه الدراسة، أن الذكاء العاطفي بأبعاده (الإدراك العاطفي، الفهم العاطفي، وإدارة العاطفة) كانت مرتفعة، إذ كانت قيم المتوسطات الحسابية لأراء العينة موضوع الدراسة على التوالي (3.94)، (3.78)، (4.08)، وهذا يدل على وجود الذكاء العاطفي في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

وفيما يلي مناقشة لنتائج ابعاد الذكاء العاطفي:

1. حيث توصلت النتائج الى ان مستوى الإدراك العاطفي في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن من وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة.

وهذا يدل على أن بعض الممرضين يدركون لذاتهم ولعواطفهم، وقادرين على التعبير عن مشاعرهم وإحتياجاتهم العاطفية بدقة للآخرين، مما يساهم بشكل مباشر او غير مباشر في التأثير بشكل إيجابي على إنجازهم للأعمال الموكلة إليهم، وشعورهم بالرغبة في العمل.

2. كما بينت النتائج ان مستوى الفهم العاطفي في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن من وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة.

وهذا يدل على أن بعض الممرضين قادرين على فهم مشاعرهم بشكل جيد، مما يساهم في شعورهم بالإستقرار النفسي، ويؤثر ذلك ايضاً على أدائهم بشكل جيد في أعمالهم، وفعاليتهم في

أداء واجباتهم، كما ان وجود الفهم العاطفي يترك أثراً إيجابياً على العاملين، ويزيد من قدرتهم على الابتكار والتميز.

3. وبينت النتائج ان مستوى إدارة العاطفة في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن من وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة.

وهذا يدل على أن بعض الممرضين قادرين على إدارة عواطفهم ومشاعرهم بشكل جيد، مما يساهم في قدرتهم الإتصال او الإنقطاع عن المشاعر المعطاة اعتماداً على ملاءمتها لحالة معينة.

وفيما يلي مناقشة لنتائج ابعاد دافعية العاملين:

1. وبينت النتائج ان مستوى طموح الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن من وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة.

وهذا يدل على أن بعض الممرضين لديهم درجة طموح عالية، مما يجعلهم قادرين الى الوصول لأهدافهم وغاياتهم، والقيام بالمهام الموكلة إليهم بشكل جيد.

2. وبينت النتائج ان مستوى تفوق الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن من وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة.

وهذا يدل على أن بعض الممرضين قادرين على إنجاز متطلبات أعمالهم الموكلة إليهم بالشكل المطلوب.

وفيما يلي مناقشة لنتائج المتغير المعدل المناخ الأخلاقي:

بينت النتائج ان مستوى المناخ الأخلاقي في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن من وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة.

وهذا يدل على أهمية المناخ التنظيمي الذي يُعد المناخ الأخلاقي جزء منه، والذي يعكس للمرضين السياسات والممارسات والإجراءات المتوقعة، ويوفر لهم الدعم والمكافأة فيما يتعلق بالعاملين، ويحدد أنماط السلوك التي يجب أن يسلكوها أثناء عملهم في المستشفى، والتأكد من التزامهم بالسياسات المتبعة في المستشفى، والتأكد من انهم يقبلونها لانها تؤثر بشدة على ظروف العمل وعلى الأداء والفاعلية.

■ النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

اظهرت نتائج اختبار الفرضيات باستخدام أنمذجة المعادلات الهيكلية (Structural Equation Modelling) مطابقة الأنموذج للعينة التي جمعت من الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن. على الرغم من أن قيمة كاي سكوير لم تحقق شروط المطابقة وكذلك قيمة RMSEA إلا أن مؤشرات GFI=0.912 و CFI=0.942 وهي مؤشرات مطابقة مرتفعة. بالنسبة لعدم مطابقة Chisq/df فذلك لأن عدد المعلمات التي تم تقديرها قليل الأمر الذي يؤدي الى انخفاض درجات الحرية بالتالي فإن قيمة Chisq/df ستكون مرتفعة، وتزداد قيمتها ايضاً في حال كبر حجم العينة (حجم العينة = 338)، وينطبق الحال على مؤشر RMSEA.

وفيما يلي نتائج إختبار فرضيات ابعاد الذكاء العاطفي:

■ الإدراك العاطفي

1. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في طموح الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدراك العاطفي في تحقيق تفوق الموظفين وولاء الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

3. المناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الإدراك العاطفي ودافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين).

■ الفهم العاطفي

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في طموح الموظفين وولاء الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

2. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للفهم العاطفي في تفوق الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

3. المناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين الفهم العاطفي ودافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين).

■ إدارة العاطفة

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة العاطفة في تحقيق دافعية العاملين بأبعاده (طموح الموظفين، تفوق الموظفين، وولاء الموظفين). في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.
2. المناخ الأخلاقي ليس له أي تأثير مُعدل في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وطموح الموظفين وتفوق الموظفين.
3. المناخ الأخلاقي له تأثير مُعدل في العلاقة ما بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين وهي علاقة سلبية وتعني ان تأثير المناخ الأخلاقي يُضعف العلاقة بين إدارة العاطفة وولاء الموظفين.

وفيما يلي نتائج إختبار فرضيات أثر المناخ الأخلاقي على أبعاد دافعية العاملين:

1. عدم وجود أثر للمناخ الأخلاقي في طموح الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.
2. عدم وجود أثر للمناخ الأخلاقي في تفوق الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.
3. عدم وجود أثر للمناخ الأخلاقي في ولاء الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن.

(2-5) التوصيات

اعتماداً على النتائج السابقة، تقدم هذه الدراسة مجموعة من التوصيات لمتخذي القرار في

المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن كما يلي:

1. ينبغي على المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن إعطاء مفهوم الذكاء العاطفي وممارساته الأولوية في العمل، بكونه أحد المهارات الضرورية التي يجب ان يتمتع بها كافة الممرضين.
2. تطوير قدرات الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن في مجال الذكاء العاطفي، من خلال إقامة دورات متخصصة وحلقات مناقشة وورش عمل في هذا المجال.
3. التركيز على تطوير الجوانب التي يكون الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن بحاجة اليها في الإدراك العاطفي، الفهم العاطفي، وإدارة العاطفة حتى يصبحوا قادرين على ضبط انفعالاتهم، وهو ما يؤدي الى زيادة الحصول على التعاون والدعم ممن حولهم.
4. تطوير قدرة الممرضين في المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن على تفهم مشاعر الآخرين (زملاء العمل، المرضى) والتعاطف معهم، وهو ما يؤدي الى خلق روح التعاون والولاء للعمل.
5. يجب على المستشفيات أن تضع إستراتيجيات مناسبة لتحسين مستوى الذكاء العاطفي للموظفين، لأن الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي هم أكثر عرضة للإنخراط في تبادل المعرفة.

(3-5) الدراسات المستقبلية

بالرجوع الى محددات الدراسة، توصي الدراسة بأن على البحوث المستقبلية يجب أن تتوجه الى:

1. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة باذكاء العاطفي، على قطاعات اخرى، كتلك القطاعات التي تواجه نوعاً ما من الضغط في العمل، كالقطاعات الخدمية والصناعية.
2. إجراء دراسة مقارنة بنفس عنوان هذه الدراسة ومتغيراتها، والتركيز في عينة الدراسة على الممرضين (مشارك، إختصاصي، واستشاري).
3. إجراء دراسة حول دور المناخ الأخلاقي، على دافعية العاملين في المنظمات.
4. إجراء دراسة حول أثر الذكاء العاطفي، على الرضا الوظيفي.
5. إجراء دراسة حول أثر الذكاء العاطفي، على كفاءة المنظمة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

خليفة، عبد اللطيف، (2000). الدافعية للإنجاز. دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر. درة، عبد الباري والصباح، زهير، (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين: منحى نظمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان/الأردن: الأردن.

السعود، راتب (2009). الإدارة التربوية - مفاهيم وأفاق، عمان: مكتبة شومان.

الشريفي، عباس عبد مهدي، والصريرة، خالد أحمد، وخاطر، أيمن صبحي (2013). المناخ الأخلاقي السائد في الجامعات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 12.

الغالبى، طاهر حمسن منصور، علي، ليلي لفته (2014). دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية من خلال التأثير الوسيط للحكمة، دراسة ميدانية لعينة من قيادات جامعات وسط وجنوب العراق، المجلد الثامن، العدد 1.

المشعان، عويد، (2007). دافع الإنجاز وعلاقته بالقلق والإكتئاب والثقة بالنفس لدى الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، حوليات الآداب والعلوم الإجتماعية، 20 (139) صفحات.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abraham, R. (2000). The Role of Job Control as a Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence–Outcome Relationships, **the Journal of Psychology**, 134(2), 169-184.
- Ahmad, K.Z., Jasimuddin, S. & Kee, W.L. (2018). **Organizational Climate and Job Satisfaction: Do Employees' Personalities Matter?**, Management Decision.
- Allison P., (2000). **Multiple Imputation for Missing Data. A Caution Tale**, Sociological Methods and Research, Vol. 28, No.3.
- Anderson, J. & Gerbing, D.W. (1988). **Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach**, Psychological Bulletin 1988, Vol. 103, No. 3,411-423.
- Aryati, A.S., Sudiro, A., Hadiwidjaja, D. & Noermijati, N. (2018). **The Influence of Ethical Leadership to Deviant Workplace Behavior Mediated by Ethical Climate and Organizational Commitment**, International Journal of Law and Management.
- Aydin, A. & Tiryaki, S. (2017). **Impact of Performance Appraisal on Employee Motivation and Productivity in Turkish Forest Products Industry: A Structural Equation Modeling Analysis**, Original scientific paper Izvorni znanstveni rad, Received – prispjelo: 17. 2. 2017. Accepted – prihvaćeno: 23. 5. 2018. UDK: 630*79 doi:10.5552/drind.2018.1710.
- Bachman, J., Stein, S., Campbell & Sitarenios, G. (2000). **Professional Forum Emotional Intelligence in The Collection of Debt**, Blackwell Publishers Ltd 2000, 108 Cowley Road, Oxford OX4 1JF, UK and 350 Main Street, Malden, MA 02148, USA.
- Baer, R. (2003). **Mindfulness Training as A Clinical Intervention: A Conceptual and Empirical Review**, American Psychological Association, D12, DOI: 10.1093/clipsy/bpg015.

- Bennett, C. H., & DiVincenzo, D. P. (2000). **Quantum Information and Computation**. *Nature*, 404(6775), 247-255.
- Bentler, P.M (1983). **Simultaneous Equation Systems as Moment Structure Models: With an Introduction to Latent Variable Models**, Volume 22, Issues 1–2, May–June 1983, Pages 13-42
- Carte, T.A., & Russell, C.J. (2003). **In Pursuit of Moderation: Nine Common Errors and Their Solutions**. *MIS quarterly*, 479-501.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2005). **Assessing Leadership Styles and Organizational Context**, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 20 Issue: 2, pp.105-123.
- Emerole, G., Charles, N., & Etifit, J.O. (2018). **Emotional Intelligence and Leadership Competencies: A Study of Ministry of Works, Owerri**, *Archives of Business Research (ABR)* Vol.6, Issue 3, Mar-2018.
- Extremera, N., Merida-Lopez, S.M., Alvarez, N.S., & Orts C.Q. (2018). **How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Meditational Role of Work Engagement**, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 1909; doi:10.3390/ijerph15091909.
- Frye, C., Bennett, R., & Caldwell, S. (2006). **Team Emotional Intelligence and Team Interpersonal Process Effectiveness**, *American Journal of Business*, Vol. 21 Iss 1 pp. 49 – 58.
- Garcia, G., Ramos, B., Serrano, C., Cobos, R. & Souza (2011). **Nursing Personnel's Perceptions of The Organizational Climate in Public and Private Hospitals in Spain**, The Authors. *International Nursing Review*, International Council of Nurses.
- Gardner, H. (1983). **Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences**, NYC: Basic Books; 440 pp.
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence: Why it can Matter More than IQ for Character**, health and lifelong achievement.

- Goleman, D. (2001). **Leadership That Gets Results**, Harvard Business Review, March-April)
- Gormley, K. (2016). **Leadership and Emotional Intelligence in Nursing and Midwifery Education and Practice: A Discussion Paper**, Jean CARRAGHER, RGN, RM, MSc. Lecturer, School of Health and Science, Dundalk Institute of Technology.
- Guillon, O., & Cezanne, C. (2014). **Employee Loyalty and Organizational Performance: A Critical Survey**, Journal of Organizational Change Management, Vol. 27 Iss 5 pp. 839 – 850.
- Hadi, R., & Adil, A. (2010). **Job Characteristics as Predictors of Work Motivation and Job Satisfaction of Bank Employees**, Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, No.2, 294-299.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis**, 7th Edition, Pearson, New York.
- Halim, F.W., & Zainal, A.H. (2015). **Achievement Motivation as Mediating Factor in the Relationship Between Personality and Job Performance Relationship**, Journal of Social and Humanities, 091-101, ISSN: 1823-884x.
- Holmes-Smith, P. (2002). **Applied SEM**. Feburay, Canberra.
- Isaksen, S.G. & Ekvall, K.J. (2007). **Assessing Your Context for Change, A Technical Manual for the SOQ**, 2nd edn. The Creative Problem Solving Group, Inc., Orchard Park, New York.
- Jeffries, F. (2011). **Predicting Safety Related Attitudes in the Workplace: The Influence of Moral Maturity and Emotional Intelligence**, Institute of Behavioral and Applied Management.
- Jefri, H., Dem, C., & Choden, S. (2016). **Emotional Intelligence and Employee Creativity: Moderating Role of Proactive Personality and Organizational Climate**, Business Perspectives and Research 4(1) 54–66.

- Jie Ma & Cong Liu (2018). **The Moderating Effect of Emotional Intelligence on The Relationship Between Supervisor Conflict and Employees' counterproductive work behaviors**, International Journal of Conflict Management.
- Joseph, S. D. (2009). **Impact of Emotional Intelligence, Ethical Climate, and Behavior of Peers on Ethical Behavior of Nurses**, Journal of Business Ethics (2009) 85:403–410 DOI 10.1007/s10551-008-9779-z.
- Karami, R., Ismail, M., Badsar, M., Omar, Z., & Wahat, N. (2012). **Organizational Support and Achievement Motivation in Leadership Role of Extension Agents**, American Journal of Applied Sciences 9 (5): 633-640, 2012
- Kline, R. (2011). **Principles and Practice of Structural Equation Modeling**, (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Lazovic, S. (2012). **The Role and Importance of Emotional Intelligence in Knowledge Management**, In Management, Knowledge and Learning International Conference (pp. 20-22).
- Maamari, B. & Majdalani, J. (2017). **Emotional Intelligence, Leadership Style and Organizational Climate"**, International Journal of Organizational Analysis, Vol. 25 No. 2, pp. 327-345.
- Magnano, P., Craparo, G., & Paolillo, A. (2016). **Resilience and Emotional Intelligence: Which Role in Achievement Motivation**, International Journal of Psychological Research, Print version ISSN 2011-2084.
- Mahmoudi, G.h., Rostami, F., Mahmoudjanloo, S. & Jahani, M.A. (2017). **Relationship of Employees' Achievement Motivation and Quality of Working Life with Their Self-efficacy at Selected Hospitals with a Multi-group Analysis: Moderating Role of Organizational Ownership**, Mater Sociomed. 2017 Dec; 29(4): 237-241 • ORIGINAL PAPER.
- Malik, A.H. (2017). **Ability-Based Emotional Intelligence and Knowledge Sharing: The Moderating Role of Trust in Co-Workers**, VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, Vol. 47 Iss 2 pp.

- Manzoor, Q. (2012). **Impact of Employees Motivation on Organizational Effectiveness, Business Management and Strategy**, ISSN 2157-6068, Vol. 3, No. 1.
- Marsh, H. W., & Hocevar, D. (1985). **Application of Confirmatory Factor Analysis to The Study of Self-Concept: First-and Higher Order Factor Models and Their Invariance Across Groups**. *Psychological bulletin*, 97(3), 562.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). **What is Emotional Intelligence?**, Educational implications (pp. 3-31). New York, NY. Basic Books.
- Mayer, J., DiPaolo, M. & Salovey, P. (1990). **Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence**, *Journal of personality assessment*, 54(3-4), 772-781.
- Medina, F.J., Munduate, L., Martinez, I., Dorado, M. & Manas Y.A. (2004). **Efectos Positivos De La Activación Del Conflicto De Tarea Sobre El Clima De Los Equipos De Trabajo**, *Revista De Psicología Social*, 19 (1), 3–15.
- Michael J.P. & Mardia K.V. (1995). **Shape Changes in the Plane for Landmark Data**, Volume 23, Number 6 (1995), 1960-1974.
- Minhas & Nirupama (2017). **Relation of Managerial Creativity and Emotional Intelligence to Employee Motivation Commitment and Performance**, *Journal of Psychosocial Research* Vol. 12, No. 2, 2017, 255-264.
- MTD Training & Ventus Publishing ApS, (2010). **Emotional Intelligence**, ISBN 978-87-7681-600-1.
- Munir, Y., Ghafoor, M., & Rasli, A. (2018). **Perception of Ethical Climate and Turnover Intention Among Nursing Staff: Does Organizational Cynicism Mediate?**, *International Journal of Human Rights in Healthcare*.
- Muogbo (2013). **The Influence of Motivation on Employees' Performance: A Study of Some Selected Firms in Anambra State**, *An International Journal of Arts and Humanities Bahir Dar, Ethiopia*, Vol. 2 (3), S/No 7, July, 2013: 134-151.

- Nunally, P. (2012). **U.S. Patent No. 8,306,514**. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Nwokah, G.N., & Ahiauzu, A.I. (2009). **Emotional Intelligence and Marketing Effectiveness**, *Marketing Intelligence & Planning*, 27(7), 864- 881.
- Ostroff, C. (1993). **The Effects of Climate and Personal Influences on Individual Behavior and Attitudes in Organizations**, *Organizational Behavior and Human Processes*, 56, 56–90.
- Patterson, M.G., Warr, P. & West, M.A. (2004). **Organizational Climate and Company Performance: The Role of Employee Affect and Employee Level**, *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 77, 193-216.
- Rozell, E. & Scroggins, W. (2010). **How much is too much? The Role of Emotional Intelligence in Self-managed Work Team Satisfaction and Group Processes**, *an International Journal*, Vol. 16 Iss 1/2 pp. 33 – 49.
- Schneider, J.B. (2000). **The Psychological Life of Organizations**. In **Handbook of Organizational Culture and Climate** (Ashkanasy, N.M., Wilderon, C.P.M. & Peterson, M.F., eds), Sage, Thousand Oaks, CA, pp. xvii–xxxi.
- Schwepker, C.H. (1997). The Influence of Ethical Climate and Ethical Conflict on Role Stress in the Sales Force. **Journal of the Academy of Marketing Science** 25, (2), 99-108.
- Scott, j. (2002). **Social Class and Stratification in Late Modernity**, *Acta Sociologica* 45: 23 DOI: 10.1177/000169930204500103.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, John Wiley & Sons.
- Shahzadi, I., Javed, A., Pirzada, S.S, Nasreen, S. & Khanam, F. (2014). **Impact of Employee Motivation on Employee Performance**. *European Journal of Business and Management*, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online), Vol.6, No.23, 2014.

- Skudiene, V., & Auruskeviciene, V., (2012). **The Contribution of Corporate Social Responsibility to Internal Employee Motivation**, *Baltic Journal of Management* Vol. 7 No. 1, 2012 pp. 49-67.
- Stachowicz-Stanusch, A.S. (2015). **The Effects of Ethical Climates on Trust in Supervisor and Trust in Organization in a Polish Context**, *Management Decision*, Vol. 53 Iss 1 pp.
- Steinke, C., Dastmalchian, A. & Baniyadi, Y. (2015). **Exploring Aspects of Workplace Climates in Canada: implications for the Human Resources of Health-Care**, *Asia Pacific Journal of Human Resources* 53, 415–431 doi:10.1111/1744-7941.12082.
- Sudarno, Darno, Priyono, Pri, Sukmaningrum, D., & Dinda (2016). **Effect of Compensation, Motivation and Organizational Climate on Employee Satisfaction: Study on PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. in Gedangan-Sidoarjo**. *International Journal of Business and Management*, 11 (2). pp. 212-220. ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119.
- Sureshchandar Chandrasekharan Rajendran R.N. Anantharaman, (2002). **The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction – A Factor Specific Approach**, *Journal of Services Marketing*, Vol. 16 Iss 4 pp. 363 – 379.
- Weber, W., Unterrainer, C., & Hoge, T. (2008). **Socio-Moral Atmosphere and Pro-social and Democratic Value Orientations in Enterprises with Different Levels of Structurally Anchored Participation**, *German Journal of Human Resource Research*, Vol. 22, Issue 2.
- Zedeck, S. (1971). **Problems with The use of " Moderator" Variables**. *Psychological bulletin*, 76(4), 295.
- Zhou, L., Liu, Y., Chen, Z. & Zhao, S. (2018). **Psychological Mechanisms Linking Ethical Climate to Employee Whistle-Blowing Intention**, *Journal of Managerial Psychology*.
- Zikmund, W.G. (2003). **Business Research Methods**, 7th Edition, Thomson/ South.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1)

جداول عينة الدراسة

يوضح اسماء وعناوين المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن التي تم توزيع أداة الدراسة (الإستبانة) عليها

العنوان	اسم المستشفى	الرقم
عمان، لواء الجامعة	مستشفى ابن الهيثم	1
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الأردن	2
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الإستشاري	3
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الإستقلال	4
عمان، لواء الجامعة	مستشفى الإسراء	5
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الإسلامي	6
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الأمل	7
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الأهلي	8
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الإيطالي	9
عمان، لواء وادي السير	مستشفى البيادر	10
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى التخصصي	11
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الجاردينز	12
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الحرمين	13
عمان، لواء القويسمة	مستشفى الحميدة	14
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الحياة	15
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الخالدي	16
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الخنساء	17
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الشميساني	18
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى المركز العربي الطبي	19
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى الهلال الأحمر	20
عمان، لواء الجامعة	مستشفى تلاح العلي	21
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى جبل عمان	22
عمان، لواء وادي السير	مستشفى دار السلام	23
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى رويال	24
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى عاقله	25
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى عبد الهادي	26
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى عمان الجراحي	27
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى فرح	28
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى فلسطين	29
عمان، لواء وادي السي	مستشفى فيلادلفيا	30
عمان، لواء قصبه عمان	مستشفى هبة للتوليد	31

عدد الإبتانات الموزعة والمستردة من المستشفيات الخاصة في عمان/الأردن

الرقم	اسم المستشفى	عدد الإبتانات الموزعة	عدد الإبتانات
1	مستشفى ابن الهيثم	25	21
2	مستشفى الأردن	10	10
3	مستشفى الإستشاري	12	12
4	مستشفى الإستقلال	15	13
5	مستشفى الإسراء	16	14
6	مستشفى الإسلامي	12	10
7	مستشفى الأمل	15	15
8	مستشفى الأهل	14	13
9	مستشفى الإيطالي	11	10
10	مستشفى البيادر	11	11
11	مستشفى التخصصي	21	18
12	مستشفى الجاردنز	6	6
13	مستشفى الحرمين	10	9
14	مستشفى الحمادة	15	15
15	مستشفى الحياة	15	15
16	مستشفى الخالدي	25	25
17	مستشفى الخنساء	8	6
18	مستشفى الشميساني	10	9
19	مستشفى المركز العربي الطبي	20	19
20	مستشفى الهلال الأحمر	6	5
21	مستشفى تلاع العلي	10	10
22	مستشفى جبل عمان/الأردن	9	9
23	مستشفى دار السلام	6	6
24	مستشفى رويال	8	8
25	مستشفى عاقله	10	9
26	مستشفى عبد الهادي	16	15
27	مستشفى عمان/الأردن الجراحي	11	11
28	مستشفى فرح	11	10
29	مستشفى فلسطين	10	10
30	مستشفى فيلادلفيا	7	7
31	مستشفى هبة للتوليد	8	8
•	المجموع	383	359

ملحق (2) الإستبانة



كلية الأعمال
Faculty of Business

السيدات والسادة المحترمون تحية طيبة وبعد.

تجري الباحثة دراسة بعنوان "الأثر المعدل للمناخ الأخلاقي في العلاقة ما بين الذكاء العاطفي ودافعية العاملين، دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة ب عمان/الأردن" وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرق الأوسط ولأن الموضوع يخصكم مباشرة، فأنتم أفضل من يعطي رأيه في هذا المجال وعليه أرجو التكرم بالاطلاع على الاستبانة المرفقة والإجابة على كافة فقرات هذه الاستبانة من أجل جمع البيانات اللازمة للدراسة التي تقوم بها الباحثة. وستكون آراؤكم مساهمة قيمة تصب في إنجاز الأهداف المتوخاة تحقيقها، علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة ستستخدم لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة ودون أن يطلع عليها أحد.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

الباحثة: تسنيم عبدالله

إشراف: د. أمجد الطويقات

الفصل الدراسي الأول 2020/2019



القسم الاول: المعلومات العامة (الخصائص الديمغرافية)

يرجى اختيار الإجابة المناسبة عن طريق وضع إشارة (✓) في المربع المناسب:

(1) النوع الاجتماعي:

ذكر انثى

(2) العمر:

أقل من 35 سنة من 35-أقل من 45 سنة
 من 45-أقل من 55 سنة 55 سنة فأكثر

(3) المؤهل العملي:

بكالوريوس فأقل دبلوم عال
 ماجستير دكتوراه

(4) طبيعة العمل:

ممرض عامل ممرض مساعد
 ممرض قانوني ممرض مشارك
 ممرض اختصاصي ممرض استشاري

(5) عدد سنوات الخبرة العملية:

أقل من 5 سنوات من 5-أقل من 10 سنوات
 من 10-أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

القسم الثاني: يرجى التكرم بوضع اشارة (✓) في المكان الذي ترونه مناسباً:

رقم الفقرة	محاور الاستبانة وتعريفاتها الاجرائية وفقراتها				
	دائماً	غالبا	أحيانا	نادراً	ابداً
	5	4	3	2	1
الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence)					
بأنه قدرة الافراد العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان/الأردن على فهم عواطفهم بشكل صحيح، والمقدرة على معالجتها بالشكل المطلوب، وكذلك فهم وإدراك عواطف الآخرين للقيام بالمهام الرئيسية المطلوبة بشكل صحيح.					
الإدراك العاطفي (Perceiving Emotions)					
1					أدرك المشاعر التي أشعر بها
2					أدرك الروابط بين مشاعري وما أفكر فيه
3					أدرك كيف تؤثر مشاعري على أدائي
4					أدرك ما يجب علي فعله لكسب الناس لقضيتي
5					أستطيع وصف مشاعري للآخرين عند الحاجة
الفهم العاطفي (Emotional Understanding)					
6					أحافظ على الهدوء في المواقف الصعبة
7					أقيم نقاط قوتي مقابل نقاط ضعفي بشكل واقعي
8					أستطيع التأثير في مشاعر الآخرين
9					أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي
10					أعبر عن مشاعري للآخرين وان كنت مختلف معهم
إدارة العاطفة (Emotion Management)					
11					أمتلك مهارة التكيف مع الظروف المتغيرة
12					أتجنب الأحكام السريعة على أعمال الآخرين
13					أستطيع ادارة مشاعري بشكل جيد تجاه المواقف المختلفة
14					أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي في العمل
15					أستطيع الحفاظ على توازني الإنفعالي
دافعية العاملين (Employees Motivation)					
هي الرغبة لدى الأفراد العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان/الأردن بتحقيق مجموعة من الأهداف الفردية والمؤسسية بشكل متفوق.					
طموح الموظفين (Aspiration of Employees)					
16					أنتطلع لأن أصبح قائداً في مجال عملي في المستشفى
17					أطمح لأن أصبح مدرباً للآخرين في المستشفى
18					أسعى إلى تحقيق أهداف المستشفى الذي أعمل به
19					أخطط بشكل مستمر لأصبح خبيراً في مجال عملي في المستشفى
20					أسعى الى تحقيق طموحي الوظيفي في المستشفى الذي أعمل به

تفوق الموظفين (Mastery of Employees)					
					21
					22
					23
					24
					25
ولاء الموظفين (Loyalty of Employees)					
					26
					27
					28
					29
					30
المناخ الأخلاقي (Ethical Climate)					
هي تعكس تصورات العاملين للسياسات والممارسات والاجراءات المتوقعة والدعم والمكافأة في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان/الأردن، التي تشكل الإنطباع العام الذي يتضمن أسلوب المعاملة وفلسفة الإدارة وظروف العمل.					
					31
					32
					33
					34
					35
					36
					37
					38
					39
					40
					41
					42
					43
					44
					45
					46
					47
					48

الملحق (3)

قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الإستبانة)

الرقم	اللقب العلمي	الاسم	التخصص	مكان العمل
1	استاذ	محمد النعيمي	إدارة أعمال	الجامعة الأردنية
2	استاذ	فايز النجار	إدارة أعمال	جامعة العلوم الإسلامية
3	استاذ	هاني ارتيمة	إدارة أعمال	جامعة العلوم الإسلامية
4	استاذ مشارك	مراد العطياني	إدارة أعمال	جامعة الاسراء
5	استاذ مشارك	بلال السكارنه	إدارة أعمال	جامعة الاسراء
6	استاذ	بلال برهم	إدارة أعمال	جامعة عمان/الأردن العربية
7	استاذ مشارك	خالد بني حمدان	إدارة أعمال	جامعة عمان/الأردن العربية
8	استاذ	رشاد الساعد	إدارة أعمال	جامعة عمان/الأردن العربية
9	استاذ	حسن الزعبي	إدارة أعمال	جامعة عمان/الأردن العربية
10	استاذ مشارك	نضال الصالحي	إدارة أعمال	جامعة البترا
11	استاذ مشارك	سمير الجبالي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
12	استاذ مشارك	محمد العضايلة	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
13	استاذ مساعد	باسل ابو فوده	كلية الاداب والعلوم	جامعة الشرق الأوسط
14	استاذ	أحمد علي صالح	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط

الملحق (4) كتاب تسهيل المهمة

MEU جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

مكتب رئيس الجامعة
President's Office

الرقم، در/خ/5/202

التاريخ، 27/10/2019

لمن يهتم الأمر

لغايات توفير وربط أسس التعاون مع خدمة المجتمع المحلي؛ نرجو التكرم بالموافقة على تقديم التسهيلات الممكنة لطالبة الماجستير تسليم خضر عودة عبد الله، ورئيسها الجامعي (401720074)، المسجلة في تخصص إدارة الأعمال/ كلية الأعمال في جامعة الشرق الأوسط، والتي تتولى القيام بإعداد دراسة بحثية أكاديمية في رسالتها، علماً أن المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي وبصورة سرية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

رئيس الجامعة

26.10.2019

أ.د. محمد محمود الحيلة