

The Effect of Emotional Intelligence on the Organizational of Citizenship Behavior in Banks in Makkah Al Mukarramah Kingdom of Saudi Arabia

Haleema Sharif Mohammad Omrani

Abstract: The vision of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 focused on the human element as a sustainable competitive advantage in light of global economic conditions and the increasing intensity of competition. Therefore, organizations seek to follow strategies to attract highly qualified human resources, and have characteristics, the most important of which is emotional intelligence because of its impact on raising the efficiency of workers' performance and increasing their productivity. It is considered a skill that is worth investing in effort, time and money and developing it. (Al-Qahtani, 2018). Emotional intelligence drives individuals to adopt individual behaviors that are not authorized and not directly recognized by the institutional system, which is known as organizational citizenship behavior. This research project highlights the knowledge of the impact of emotional intelligence on organizational citizenship behavior. What is the effect of emotional intelligence.

organizational citizenship behavior of bank employees in the city of Makkah Al-Mukarramah, Kingdom of Saudi Arabia ? The study relied on the descriptive analytical approach, and an electronic questionnaire was used, where the researcher distributed to a random sample of bank employees in the city of Makkah Al-Mukarramah, Saudi Arabia (120), and 60 questionnaires were received, and one of the most important results reached by this study is the presence of an impact of emotional intelligence on The behavior of organizational citizenship for employees working in banks, and a rise in the level of emotional intelligence with an arithmetic average (4.29), and also indicated the high degree of practicing organizational citizenship behavior among bank employees, which reached an arithmetic average of (4.30). The study recommended following the correct scientific methods in selecting and appointing new employees in the bank, and including emotional intelligence and organizational citizenship behaviors among the important criteria for reaching senior positions.

Keywords: Emotional Intelligence- Organizational Citizenship Behavior- Self-Awareness – Altruism.

أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية

حليمة شريف محمد عمراني

المستخلص: ركزت رؤية المملكة العربية السعودية 2030م على العنصر البشري كميزة تنافسية مستدامة في ظل الظروف الاقتصادية العالمية وتزايد حدة المنافسة، لذا تسعى المنظمات إلى اتباع استراتيجيات لاستقطاب الموارد البشرية ذات الكفاءات العالية، وتتمتع بخصائص من أهمها الذكاء العاطفي لتأثيره على رفع كفاءة أداء العاملين، وزيادة إنتاجيتهم، فيعتبر من المهارات التي تستحق الاستثمار فيها بالجهد، والوقت والمال وتطويرها. (القحطاني، 2018). يدفع الذكاء العاطفي الأفراد إلى تبني سلوكيات فردية غير مصرح وغير معترف بها مباشرة من قبل النظام المؤسسي وهي ما تعرف بسلوك المواطنة التنظيمي. يسلط هذا المشروع البحثي الضوء على معرفة أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمي. فما هو أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمي لدى موظفي البنوك في مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاستعانة بالاستبانة الإلكترونية، حيث وزعت

الباحثة على عينة عشوائية من موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية (120)، وقد ورد لها 60 استبانة، ومن أهم النتائج التي وصلت لها هذه الدراسة هو وجود أثر للذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين في البنوك، وارتفاع في مستوى الذكاء العاطفي بمتوسط حسابي (4.29)، وأشارت كذلك إلى ارتفاع درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي البنوك بلغت بمتوسط حسابي (4.30). وأوصت الدراسة باتباع الطرق العلمية الصحيحة في اختيار وتعيين الموظفين الجدد في البنك، وتضمين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية من ضمن المعايير الهامة للوصول إلى المناصب الوظيفية العليا.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي - سلوك المواطنة التنظيمي - الوعي بالذات - الإيثار.

المقدمة.

في ظل ظاهرة العولمة والتغيير الكبير والمتسارع الحاصل في كافة مجالات الحياة لابد للمنظمات التي تسعى للبقاء والاستمرار ومواجهة هذه التحديات والمتطلبات والاستفادة من الفرص المتاحة أمامها بأساليب وطرق متعددة تتجاوز السلوك الرسمي، حيث قال (Katz، 1964) إن المنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر نظم هشة سهلة الكسر، كما أن المنظمات يجب أن تترك جزءاً من السلوك الغير محدد للأفراد حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكاري من قبل الأفراد. ومن المنظمات التي تواجه منافسات شرسة في الآونة الأخيرة (القطاع المصرفي) وبدورها فرضت على متخذي القرارات الإدارية الاهتمام بعمليات الاستقطاب والاختيار، وتعيين الكوادر البشرية التي تتمتع بدرجة ارتباط بالعمل وقدرات عالية، ومن القدرات التي قد يتمتع بها بعض العاملين عن البعض الأخر ما يعرف بالذكاء العاطفي، والذي بدأ في الوقت الحالي يجذب انتباه الباحثين وأصحاب المؤسسات لما سيعود عليها من رفع كفاءة الأداء للعاملين. (الجهان، 2010).

إن الأداء الفردي للأشخاص واختلاف هذه القدرات والمهارات من شخص لآخر، إنما تأتي مجتمعة داخل المنظمة لتخلق الميزة التنافسية لها، وتمكّنها من تلبية احتياجات العملاء بأفضل صورة ممكنة، وتقديم الخدمات بشكل متميز، للمحافظة على مركزها التنافسي، وتهيئة الفرصة لتحقيق العوائد المرجوة بما يتناسب مع استراتيجيته. (الكسم، 2002).

وتعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد لأي منظمة فهي المحرك الرئيسي لكل الأنشطة وتحويلها إلى مخرجات، ولكي تضمن المنظمات رفع قدرات الموارد البشرية عليها الاستمرارية في الاهتمام بسلوك العاملين ودعمهم فالدعم التنظيمي والعلاقات الإنسانية تشير إلى نتائج ماهرة في نجاح المنظمات من خلال العلاقة بين الأفراد والإدارة والمنظمات التي يعملون بها ومن هنا تأتي أهمية سلوك المواطنة والاهتمام به كأحد المواضيع الجديدة المساهمة في زيادة فعالية المنظمات، وانطلاقاً من رؤية المملكة العربية السعودية 2030م التي وسعت دور القطاع الخاص في النشاط الاقتصادي لتدعيم المنافسة، وهذا يتطلب من القطاع المصرفي والبنوك خدمات مصرفية حديثة، وتنوع منتجاتها وتمويل كافٍ، وممارسة جهود مكثفة خاصة مع زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء، واستخدامهم للخدمات المصرفية الحديثة عبر أجهزة الصرف الآلي والهاتف المصرفي وشبكات الإنترنت. (السياري، 2003).

ويهدف هذا المشروع البحثي إلى دراسة مستوى الذكاء العاطفي والسلوك المواطنة التنظيمية في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

تُعد العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية من بين المواضيع الحديثة، التي حظيت باهتمام العديد من الأدبيات العالمية. (موسى، 2012).

إلا أنه على صعيد المملكة العربية السعودية تعتبر الأبحاث في هذا المجال نادرة، وحتى وإن وُجدت فإنها تناولت أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الإداريين بجامعة الطائف، وعلى صعيد الدول العربية وُجدت أبحاث منها دراسة تطبيقية على الإدارات التابعة لميناء دمياط في مصر، بعنوان (أثر الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية). ولقلة الأبحاث التي تناولت أثر الذكاء العاطفي والسلوك المواطنة التنظيمية في البنوك في المملكة العربية السعودية وندرتها، فإن مشكلة الدراسة تتلخص في القيام بدراسة أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي البنوك في مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية إذ يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، معالجة الجوانب العاطفية، الدافعية، التعاطف العقلي، المهارات الاجتماعية) لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري) لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية؟
3. ما أثر الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية؟

فرضيات الدراسة:

تفترض الدراسة:

- 1- يؤثر الذكاء العاطفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين في البنوك.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، معالجة الجوانب العاطفية، الدافعية، التعاطف العقلي، المهارات الاجتماعية) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى للموظفين العاملين في البنك.

أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العلمية للدراسة بأنها تعد استجابة لاتجاه جديد بدأ في النمو في الآونة الأخيرة في مجال بحوث السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. وبمقتضاه تُساهم في إثراء الأدبيات المهمة بدراسة أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية، وما لهما من تأثير أساسي في نجاح المنظمة وتحقيقها لأهدافها، ومعرفة طبيعة العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وما سوف تمثله نتائج هذا المشروع في مساعدة البنوك في تعزيز قدرات العاملين على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وتهيئة المناخ والبيئة التنظيمية الإيجابية، التي تدفعهم لأداء أفضل، وتحققهم لتحمل قدر أكبر من المسؤولية في العمل لتحقيق مستويات أداء عالية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: أثر أبعاد الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية.
- الحدود البشرية: العاملين في قطاع البنوك في مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود المكانية: قطاع البنوك في مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: طُبِّق المشروع البحثي خلال العام الجامعي 1439-1443هـ / 2018-2022 م

2. الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري:

يُعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الإدارية التي لها دور مهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية للمنظمات المختلفة، وأن الذكاء العاطفي هو الأكثر ارتباطاً بقدرة الفرد على النجاح في العمل، فكلما ازدادت صعوبة العمل الذي يؤديه الفرد ازدادت أهمية الذكاء العاطفي للنجاح فيه. وأن الأفراد الأذكى 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. (Higgs & Dulewicz, 2005).

تناول في هذا الفصل الذكاء العاطفي (مفهومه، أهميته، مراحل تعلمه، أبعاده، كيفية قياسه): أ: أ / الذكاء

العاطفي

خلق الله الانسان وكرّمه، وجعل له الخلافة والعمارة في الأرض، وميّزه عن بقية الكائنات من خلال العقل الذي وهبه إياه ليعطيه ميزة الاختيار بين البدائل. (مصباح، 2010).

1- مفهوم الذكاء العاطفي

يقوم مفهوم الذكاء العاطفي على مبدأ أن نجاح الفرد في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يتوقف على ما يمتلكه من قدرات ذهنية (ذكاء معرفي)، ولكن أيضاً على ما يتوفر لديه من مهارات عاطفية واجتماعية، فقدرة الفرد على الاستخدام الفعال لمجموعة من المهارات والكفاءات التي تمكنه من إدراك عواطفه وعواطف الآخرين، وفهمها وتقويمها وإدارتها هي جوهر الذكاء العاطفي، وذلك ليكون الفرد أكثر توازناً وقدرة على ترشيد سلوكه وقراراته، فتزيد من فرص نجاحه في التعامل مع ذاته أولاً، ومع الأفراد في بيئة المنظمة وفي الحياة بشكل عام. (المراد، 2009).

وقد تعددت تعاريف الذكاء العاطفي تبعاً للنظرية أو المجال التي يُستند إليها كل تعريف، وفيما يلي عرضاً لأهم هذه التعريفات: "هو قدرة العاملين على إدراك العواطف والمشاعر وفهمها والتعبير عنها وإدارتها بطريقة منظمة ومعرفة استخدامها". (Morton, 2012).

كما هو معرفة الفرد للعواطف، وكيفية توظيفها لتحسين أدائه، تحقيقاً للأهداف التنظيمية، ومعرفة وفهم مشاعر الآخرين مما يقوده لعلاقة ناجحة. (Dulewicz & Higgs, 2005).

واستناداً لما سبق يمكن تعريف الذكاء العاطفي على أنه القدرة على معرفة الفرد لذاته، وضبطه للمشاعر والانفعالات وإدارة العلاقات مع الآخرين.

2- أهمية الذكاء العاطفي

لقد حظي مفهوم الذكاء العاطفي (Emotion Intelligence) أهمية بالغة في الدراسات والأبحاث التربوية والنفسية والاجتماعية. وبدأ الاهتمام الفعلي بهذا المفهوم عام 1990م على يد ماير وسالوفي في كتابهما الخيال والمعرفة والشخصية، وإصدار دانيال جولمان 1995م كتابه الشهير (الذكاء الوجداني) والذي أسهم في بلورة هذا المفهوم وانتشاره. وتظهر أهمية الذكاء العاطفي ودوره الإيجابي في ضبط النفس، وخاصة في القرن الواحد والعشرين في بيئة تتسم بالصراعات النفسية في المجتمع أو خارجه، وما يتطلبه هذا الضبط من ذكاء وتفكير بصفة عامة، والذكاء العاطفي بصفة خاصة. (المغازي، 2003).

وتظهر أهمية الذكاء العاطفي في ميادين كثيرة منها:

1. إن نجاح الشركات أصبح متأثراً بالناس، لاعتمادها على موارد بشرية ذات قدرات متميزة وقادرة على ضبط ذاتها وانفعالاتها.
2. الذكاء العاطفي يُساهم في عملية التعاون بين العقل والقلب أو بين الشعور والفكر، من خلال اتخاذ القرارات الحكيمة.
3. للذكاء العاطفي دور في القدرة على فهم ما يحفز الآخرين، وكيفية بناء روابط قوية معهم في مكان العمل، مما يعزز من الأدوار القيادية، فالقائد الفعال يمكنه التعرف على ما يحتاجه الآخرون، وتلبية احتياجاتهم بطريقة تشجع الأداء العالي للعاملين في المنظمة.

3- مراحل تعلم الذكاء العاطفي

ذكر (عثمان ورزق، 2001) نقلاً عن جيرنسين في نموذج أن تعلم الذكاء العاطفي يمر بثلاثة مراحل كما يلي:

1. التعلم الجسدي: وفيه يتعلم الطفل الانفعالات المرتبطة بالحالات الجسمية.
2. التعلم بالنتائج: ويتداخل مع المرحلة الأولى والمرحلة الثالثة، وفيه يتعلم الطفل الأفكار والمعاني من خلال ما يتبع السلوك المتعلم من نتائج كاليات التعلم بالتعزيز.
3. التعلم التركيبي التمثيلي: وتحدث في هذا المستوى أعلى درجات تعلم الأفكار والمعاني والانفعالات وهو ما يمثل مرحلة التفكير الشكلي.

4- أبعاد ومكونات الذكاء العاطفي

هناك اختلافات طفيفة بين الباحثين حول مفهوم الذكاء العاطفي ومكوناته، فمنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات، ومنهم من ذكر أنها قدرات، إلا أنها في الغالب تتفق في النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي. فالأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي حسب ما يراها جولمان والتي أنه يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي، تشتمل على ما يلي (حسين وحسين، 2007):

- الوعي بالذات Self-Awareness: فمعرفة الفرد لعواطفه ووعيه بذاته، وإدراكه لمشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس، والذي يبني عليه قراراته التي يتخذها في مجمل أمور وشؤون حياته (الرفوع، 2011).
- معالجة الجوانب العاطفية: Emotions Managing ويُعد البعد الثاني من الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي، ومهمته بكيفية معالجة الفرد وقدرته على التعامل مع المشاعر التي قد تُزعجه أو تؤذيها. (shield، 2008).
- الدافعية Motivation: وهي تقدم الفرد وسعيه نحو دوافعه، كما يعتبر الأمل محفزاً ومكوناً للدافعية لكثير من الأفراد مما يحفزهم لتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار. (الرقاد وأبو دية، 2012).
- التعاطف العقلي Empathy: " ويعني التفهم، ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة للذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، اهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم ولغة أجسادهم." (اليوسف، 2011).
- المهارات الاجتماعية Social Skills: وهي توضح مدى قوة علاقات وصدقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين، والتعامل مع المجتمع بكل مهارة واقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض. (حسين وحسين، 2007).

5- قياس الذكاء العاطفي

هناك عدة طرق مختلفة لقياس الذكاء العاطفي، ويرجع الاختلاف بينها إلى تباين تفسير مفهوم الذكاء العاطفي، وأدى ذلك إلى تعدد أبعاده وبناءً على هذا الفهم تعددت أنواع اختبارات الذكاء العاطفي، أي المقاييس. (Emmerling, et al., 2008)

وهناك ثلاثة أنواع من أساليب قياس الذكاء كما ذكرها القاضي فيما يلي:

المقياس الأول: يقيس الذكاء العاطفي من خلال اختبارات الأداء الأقصى، وهي تقيس قدرة الشخص على قيامه بمهارات معينة ومن خلالها يقاس الذكاء العاطفي للشخص، ويكون مفهوم الذكاء العاطفي بناءً على ذلك يتعلق بالقدرات المعرفية الحقيقية ذات الصلة بالمشاعر، ويعتمد على نموذج الذكاء العاطفي (المير وسالوفي).

المقياس الثاني: يقيس الذكاء العاطفي بناءً على استبانات التقرير الذاتي، وهي معدة من عدة أسئلة يقوم الفرد بتقييم ذاته ومهاراته، ويكون مفهوم الذكاء العاطفي بناءً على ذلك يُعنى بالقدرات المعرفية المرتبطة بالمشاعر كما يدركها الفرد ذاتياً، ويعتمد على نماذج السمات، أو النماذج المختلطة كنماذج بارأون وجولمان.

المقياس الثالث: يسمى اختبار تقديرات المحيطين؛ وهي طريقة مشابهة لطريقة التقرير الذاتي، ولكن تكمن نقطة الاختلاف أنه في هذه الطريقة يتم التقييم من قبل شخص آخر وليس الفرد نفسه من يجيب على أداة القياس، ويعتمد هذا الأسلوب أيضاً على نماذج السمات أو النماذج المختلطة كنماذج بارأون وجولمان. (القاضي، 2012).

ب: سلوك المواطنة التنظيمية

" إن التحديات التي تواجه المنظمات في العصر الحالي تتطلب من قيادتها الجاهزية بالخطط، والسياسات لترغيب وتحفيز مواردها البشرية والمحافظة عليها، بأساليب تتجاوز الارتباط الرسمي في أعمالهم الروتينية، مما أدى إلى تكاثف جهود الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة، للبحث عن أساليب ترتقي بأداء الأفراد للارتقاء بمنظمتهم وأدائها، ومن تلك الأساليب تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية ". (القحطاني، 2014)

1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يُعد Katz من أوائل الباحثين الذين قدّموا مفهوماً متكاملًا لسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك عام 1964م، حيث اعتبر Katz سلوك المواطنة التنظيمية من السلوكيات المهمة لكل المنظمات، فالمنظمة التي تعتمد فقط على سلوكها الرسمي تعتبر منظمة هشّة سهلة الكسر، لذا كان على المنظمات أن تترك جزءاً من السلوك غير محدد للأفراد حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكاري من قبل موظفيها. (حامد، 2002)

كذلك عرّف بأنه سلوك تحفيزي للموظف للذهاب به إلى أبعد من متطلبات الوظيفة، من أجل مساعدة الآخرين في درجة اتساق مصالحهم مع مصالح المنظمة التي يعملون بها تحقيقاً لرسالتها. (Korkmaz&Arpaci, 2009).

وقد عرفها Organ & Lingl على أنها المساهمة الفردية التي يقوم بها الفرد ولا يكافأ عليها وغير مجبر على تنفيذها من قبل المشرفين أو متطلبات العمل. (Arifpartono et all, 2017) استناداً إلى ما سبق تعرف الباحثة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية على أنه مجموعة من الأنشطة والسلوكيات الاختيارية التي تتعدى حدود المهام الوظيفية الرسمية المعتمدة لهم في الوصف الوظيفي، ويؤديها العاملون بالمنظمة طواعية، وبرغبة ذاتية منهم دون توقع أي محفّزات، أو مردود مالي أو معنوي لهذه السلوكيات، مما يعود بالمنافع العظيمة على المنظمة ويزيد من فعاليتها وكفاءتها.

2- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

- إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ما يعزّز الفائدة للفرد والجماعة والمؤسسة. وعلى المستوى الفردي فإن أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية تكمن من خلال:
1. تنمية وتعزيز روح المبادرة، والإيثار، والاتجاهات، والمعتقدات الإيجابية في العمل.
 2. تعزيز سلوك الفرد وتوجيهه نحو الأهداف المنشودة، وتحقيقه لذاته وشعوره بأهميته بشكل مستقل عن الآخرين.
 3. تشجيع التطور الممي وروح الإنجاز في العمل وتعزيزها.
- على مستوى الجماعة فتكمن أهميته من خلال ما يلي:
1. وضع جماعات العمل لمعايير طموحة في العمل والإصرار على تحقيقها.
 2. تطوير جماعات العمل لمهاراتهم وتقوية ثقتهم بأنفسهم، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم.
 3. استغلال جماعة العمل للفرص التي تعزّز الإدراك الحسي الذاتي الذي يشير إلى توقّع النجاح في العمل.
- على مستوى المؤسسة تنعكس أهمية هذا السلوك من خلال الإسهام في تغليب مصلحة المؤسسة على المصلحة الشخصية، والحد من الصراعات داخل المؤسسة. (الحراخشة والخريشا، 2012).

3- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

- يتميّز سلوك المواطنة التنظيمية بمجموعة خصائص منها ما يلي:
1. سلوك طوعي واختياري ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد.
 2. لا توجد أنظمة حوافز رسمية للمنظمة تكافأ بها الموظفين للسلوكيات المواطنة التنظيمية، فهي سلوكيات نزهة لا غرض خفي من وراءها.
 3. تساهم في زيادة فاعلية المنظمة، وتشجع العاملين على زيادة الانخراط بها.
 4. سلوك اختياري غير معتمد بالوصف الوظيفي ويفوق المهام المطلوبة. (Ozturk,2010).

4- أنواع سلوك المواطنة التنظيمية

- يتضمن سلوك المواطنة التنظيمية نوعين من أنواع السلوكيات هما:
1. سلوكيات تساعد المنظمة بطريقة مباشرة: وهي السلوكيات الإيجابية التي يمارسها الفرد رغبة منه مثل: الدقة في التعامل والمواعيد، والحضور للعمل قبل الوقت، مساعدة الزملاء في العمل.
 2. سلوكيات تساعد المنظمة بطريقة غير مباشرة: وهي السلوكيات السلبية التي يمتنع الفرد عن ممارستها طواعية مثل: تجنّب التسبب بالإساءة والأذى للزملاء وللمنظمة، والترفع عن التذمّر، والشكوى حول المسائل المبتذلة والبسيطة. (Bonaparte,2008).

5- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

- تُشير العديد من الدراسات الأجنبية والعربية إلى أن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يتضمن خمسة أبعاد رئيسة هي: الإيثار، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والكياسة، والسلوك الحضاري. (رفاعي، 2014).
- الإيثار Altruism: يقصد به رغبة الفرد في مساعدة الآخرين في المهام المتعلقة بالعمل، ورغبته في مساعدة العاملين الجُدد وتعليمهم، وكذلك مشاركة الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة. (إسماعيل وآخرون، 2012).

- الكياسة Courtesy: تعني محاولة أو مساهمة الفرد في منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل التي يمكن أن يتعرض لها زملائه، وذلك عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية، واحترام رغبات الزملاء الآخرين، كذلك يعني عدم استغلال الفرد لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشكلات معهم. (Beheshtif& Hesani, 2013)
 - الروح الرياضية Sportsmanship: "يُقصد بها مدى استعداد الفرد لتقبل أو تحمل بعض الإحباطات، أو المتاعب أو المضايقات الشخصية، دون تدمر أو شكوى أو ما شابه ذلك، وإدخار الطاقة الموجّهة لمثل ذلك لإنجاز العمل". (محمد وعثمان، 2012).
 - وعي الضمير Conscientiousness: "يعكس مدى حرص الفرد على تعظيم استغلال وقت العمل، والالتزام بقواعد وقوانين العمل في مجال الحضور، واحترام اللوائح والأنظمة". (الرقاد وأبودية، 2012).
 - السلوك الحضاري Civic virtue: يعكس رغبة الفرد في الاندماج والمشاركة البنّاءة في كافة الأنشطة والفعاليات الغير الرسمية للمنظمة، والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الندوات، وحلقات النقاش التي تعقدتها المنظمة وحضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والتقدّم بمقترحات جديدة لتطوير العمل. (Sales& Owen 2012).
- ومما سبق، يتضح أن الأبعاد الخمسة: الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري تمثل الأساس الذي يقوم عليه مفهوم المواطنة التنظيمية. وقد تختلف ترجمة بعض أسماء هذه الأبعاد عند بعض الباحثين، لكنهما تبقى ثابتة في تعريفها الإجرائي ومدلولها.

ج: أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين

بالنظر إلى الأدبيات والكثير من المراجع، نجد أن هناك أثر للذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين داخل المنظمات، حيث يمكن استغلال مهارات وقدرات الذكاء العاطفي في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين داخل منظماتهم، وباعتبار الموارد البشرية من أهم موارد المنظمة، فهي المحرك الأساسي لأنشطتها، ومهما بلغت المنظمة من التطور في تصميمها الهيكلي التنظيمي، وخطوط الإنتاج، ونظم الرقابة، إلا أنها قد تفشل بسبب تعيينها لأفراد لا يتمتعون بقدرات كافية، تجعلهم غير قادرين على العمل بإيجابية لمصلحة المنظمة، أو عدم تواجد سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تحفزهم وترغبهم بسلوكيات تطوعية تهدف إلى زيادة الربح والانتاجية بكفاءة وفعالية. (بندر، 2012).

ثانياً- الدراسات السابقة:

نستعرض فيما يلي أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين. كما سيتم التعليق على هذه الدراسات مع بيان ما يميز هذه الدراسة.

- أ- دراسات سابقة بالعربية
- دراسة الشوا، جمانة (2015) تناولت التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في بنك فلسطين بمحافظة غزة حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية عددها (237)، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- كذلك هدفت دراسة (الرقاد وأبودية، 2012) إلى التعرف على درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، في الجامعة الأردنية وجامعة

اليرموك وجامعة مؤتة، وأجريت الدراسة على عينة تكونت من جميع القادة الأكاديميين في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك وجامعة مؤتة، بواقع (288) قائداً و(773) عضو هيئة تدريس في كل من الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة مؤتة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ممثلة بنسبة (30%)، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين، وكذلك إلى وجود درجة عالية من سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسة الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

- كذلك هدفت دراسة (ريوز، 2001) إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في الشركة السورية للاتصالات على الأداء الوظيفي للمدراء، ودراسة مستويات الذكاء العاطفي للمدراء في مكونات الأبعاد الخمسة (إدارة الانفعالات، التعاطف، حفز الذات، المعرفة الانفعالية، المهارات الاجتماعية) وأثرها على أداء المدراء، والتعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية على مستويات الذكاء العاطفي، وأجريت الدراسة على عينة من القياديين (مدير إدارة، مدير مديرية، رئيس قسم، رئيس دائرة) في الشركة السورية للاتصالات حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة عددها (110) بنسبة (88%). وكان من أهم نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الفعال للمدراء كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي مع كل من (العمر، عدد سنوات الخدمة) وعلى العكس هناك علاقة بين الذكاء العاطفي مع كل من (الجنس- الدرجة الوظيفية - المؤهل العلمي).

- كما هدفت دراسة (الشحات، 2018) إلى تحديد أثر متغيرات الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى كل من المديرين والمرؤوسين، وقد أجريت الدراسة على عينة بلغت (278) من المرؤوسين العاملين بالإدارات التابعة لميناء دمياط، و(154) من المديرين العاملين بالإدارات محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لمتغيرات الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بهم وبمرؤوسهم.

- كما اختبرت دراسة (Victoria، 2004) السلوكيات المرتبطة بالذكاء العاطفي، وما إذا كانت أبعاد الذكاء العاطفي للقائد (إدراك العواطف وتقويمها، فهم العواطف، استخدام العواطف، تنظيم العواطف) تمكن من التنبؤ بزيادة ثقة المرؤوسين به، واستعدادهم للمشاركة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأشارت نتائج الدراسة أن قدرة القائد على إدراك العواطف والتعبير عنها تمثل عامل إيجابي وضروري في تطوير ثقة المرؤوسين به، وبالتالي عندما يمتلك القائد القدرة على تقييم والتعبير عن العاطفة، فذلك يزيد من ثقة المرؤوسين بقائدهم وقد فسّر الباحث ذلك بأن القائد يستخدم مهارات التعاطف التي تمثل أحد الجوانب الحيوية لهذا البعد (ادراك العواطف وتقويمها والتعبير عنها) في تعزيز وتطوير الروابط العاطفية بينه وبين المرؤوسين، كذلك أوضحت هذه الدراسة أن استخدام العواطف هو البعد الوحيد من أبعاد الذكاء العاطفي الذي يساهم في التنبؤ بسلوكيات المواطنة التنظيمية. مفسراً ذلك بأن استخدام العواطف بفعالية يجعل المرؤوسين لديهم استعداداً أكثر لبذل جهداً أكبر في وظائفهم.

- ب- دراسات سابقة بالأجنبية

- هدفت دراسة (Salajeghe، 2014) إلى اختبار العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لموظفين يعملون في وكالة الضمان الاجتماعي، في مدينة (Kerman/Iran)، وقد كان حجم العينة (335) موظفاً من أصل (2610) موظفين يعملون في وكالة الضمان الاجتماعي، في مدينة (Kerman/Iran)، وتوصلت إلى وجود

علاقة معنوية بين جميع أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) وسلوك المواطنة التنظيمية، لأن الموظف قادر على معرفة شعوره، ونقاط القوة والضعف التي لديه ويعزز من الولاء التنظيمي، وهذا يحفز على تخطي الحواجز ويشجع على وجود فرق عمل يسودها التعاون والمودة.

- وهدفت دراسة (Korkmaz et al, 2009) إلى اختبار علاقة سلوك المواطنة التنظيمية مع الذكاء العاطفي للتابعين، وقد تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في المنظمات الحكومية في مدينة إسطنبول في تركيا، وقد تم اختيار عينة تكونت من (21) عاملاً، ومن نتائج هذه الدراسة أن الذكاء العاطفي لدى المديرين يمكن أن يحرك بعدين من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهما الإيثار ووعي الضمير. وأن الذكاء العاطفي يعتبر من أهم العوامل وخصائص القائد الفعال، وأنه من المهم للقائد أن يعزز سلوك المواطنة التنظيمية إذا تمكن من تفهم احتياجات تابعيه، وتحفيزهم وتوجيههم لإظهار السلوك المرغوب به في المنظمة.
- كما هدفت دراسة (Iranzadeh&Amlashi, 2012) إلى التعرف على الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، وأجريت الدراسة على عينة تتكون من (30) من المدراء و(80) من الموظفين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الذكاء العاطفي للمديرين وسلوك المواطنة التنظيمية للموظفين، وإلى وجود علاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة الانفعالات، والدافعية، والتعاطف) وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثالثاً / التعليق على الدراسات السابقة

- يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي وأثره على سلوكيات المواطنة التنظيمية النقاط التالية:
- 1- يلاحظ أن موضوع الذكاء العاطفي جدير بالاهتمام والدراسة والذي يبرر هذا القول هو تعدد حقول العمل والبيئات التي أجريت عليها وفيها الدراسة.
 - 2- عنصرت ثقافة المجتمع يلعب دوراً هاماً في مقياس الذكاء العاطفي لذلك يجب لانتباه عند اختيار المقياس بحيث يلاءم البيئة التي تجري بها الدراسة.
 - 3- من الأشياء المهمة التي من الممكن أن تزيد هذه الدراسة هي إمكانية الاستفادة من مقياس الذكاء العاطفي المطبق لإجراء مقابلات الترقية والتوظيف ضمن الشركة.
 - 4- يتبين من الدراسات السابقة أن معظمها جاءت في درجة ممارسات المبحوثين لمهارات الذكاء العاطفي مرتفعة ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ممارسة الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية وتبين أن أكثر بعدين من أبعاد سلوك المواطنة لهما تأثير وعلاقة الذكاء العاطفي هما بُعدي الإيثار والضمير الحي.
 - 5- تشابهت مع دراسة الشوا، جمانة (2015)، في العينة المبحوثة واختلفت عن الدراسات الأخرى في ذلك.
 - 6- إن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: هو اختبار جميع أبعاد الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الأسئلة في الاستبانة الموزعة والتي تم تفرغ إجاباتها لمعرفة النتائج لفئة العاملين بالبنوك بمنطقة مكة المكرمة المنطقة التي يجتمع فيها أغلب البشر من مختلف البقاع لاسيما في فترتي الحج والعمرة لأداء المناسك.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، ويُعرف بأنه أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويُعبر عنها تعبيراً كلفياً وكمياً. فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية في مجال الذكاء العاطفي والمواطنة التنظيمية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري بحيث يتم توضيح مفهوم الذكاء العاطفي وأهمية توظيفه في المنظمات. ودراسة وتحليل الواقع الحالي للذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

مصادر البيانات:

- 1- المصادر الأولية: تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.
- 2- المصادر الثانوية: تم الرجوع إلى الدراسات السابقة، والكتب، المقالات، والأبحاث، والمراجع ذات العلاقة التي تناولت معطيات هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة هو جميع العاملين في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية، قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة إلكترونياً على موظفي البنوك بمنطقة مكة المكرمة وعددها (100) استبانة لم تجد استجابة عالية من الموظفين فقامت الباحثة بالمرور على عشرة بنوك، وتوزيع الاستبانة عليهم ورقياً، وقد ورد لها 60 استبانة من إجمالي 120 استبانة.

أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

الجدول التالي يبين توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الوصفية التي شملتها الدراسة:

الجدول (1) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات (العمر، الحالة التعليمية، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة	المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
العمر	30 سنة فأقل	14	23%	الحالة التعليمية	دون الثانوية العامة	1	2%
	من 31 الى 40	35	58%		الثانوية وما يعادلها	8	13%
	من 41 الى 50	8	13%		بكالوريوس	39	65%
	أكبر من 50	3	5%		دراسات عليا	12	20%
المسمى الوظيفي	مدير	8	13%	سنوات الخدمة	من 6 - 10 سنوات	15	25%
	مساعد مدير	6	10%		من 11 - 15 سنوات	6	10%
	رئيس قسم	11	18%		أكثر من 15 سنة	14	23%
	موظف تنفيذي	35	58%				

يوضح الجدول رقم (2) خصائص العينة المبحوثة، فمثلاً نجد متغير المؤهل العلمي دلّ على أن معظم أفراد العينة هم من حملة بكالوريوس بنسبة (65%)، ويعملون في وظيفة موظف تنفيذي بنسبة (58%)، وبالنسبة لمتغير العمر فقد تبين أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية (31 - 40) بنسبة (58%)، وأن سنوات الخبرة (5 سنوات) فأقل بنسبة (42%) أي أن الوظائف القيادية في البنوك تشغلها الفئات العمرية الشبابية، وتطابقت هذه النتائج في خصائص العينة المبحوثة بالنسبة لمتغير العمر مع دراسة (أحمد، 2018) التي أشارت إلى أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية (31 - 40)، لكنها اختلفت بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فقد كان غالبية أفراد العينة من حملة الثانوية العامة بنسبة (13%)، وأيضاً متغير الخبرة كان بين (6- 10) سنوات بنسبة (32.5%)، وتقاربت هذه النتائج في خصائص العينة المبحوثة بالنسبة لمتغير العمر مع دراسة (الشوا، 2015) التي أشارت إلى أن غالبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية التي تتراوح من (30- 39) بنسبة (50.2%)، وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي دلّ على أن معظم أفراد العينة هم من حملة بكالوريوس بنسبة (78.9%) لكنها اختلفت معها بالنسبة لمتغير الخبرة الذي كان غالبية أفراد العينة تتراوح بين (5- أقل من 10 سنوات) بنسبة (35.4%).

أداة الدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة وأهدافها فقد تم اعتماد الأداة كأداة رئيسة للدراسة، حيث قامت الباحثة ببنائها بالاستفادة من الدراسات السابقة، وتكونت في صورتها النهائية من جزأين؛ الأول: المتغيرات الديمغرافية وهي أربعة المتغيرات (العمر، الحالة التعليمية، المسمى الوظيفي، الخبرة)، والجزء الثاني تكون من محورين: المحور الأول الذكاء العاطفي ويتكون من (19) سؤال، والمحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من (15) سؤالاً.

ثبات الاستبانة

لقد تم استخدام طريقة معامل الثبات Cronbach Alpha لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقياس التي اعتمدها الدراسة كما ظهر في جدول رقم (1)، حيث تُشير النتائج الواردة في الجدول أن معامل الثبات لجميع الأبعاد لا يقل عن (0.80) وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة للتحليل الإحصائي.

اختبارات الصدق والثبات لاستبانة الدراسة:

جدول (2) درجة الثبات والاعتمادية

المتغير	درجة الثبات
الوعي بالذات	0.81
معالجة الجوانب العاطفية	0.82
الدافعية	0.79
التعاطف العقلي	0.81
المهارات الاجتماعية	0.81
الكمياسة	0.92
الإيثار	0.92
وعي الضمير	0.91
الروح الرياضية	0.87

المتغير	درجة الثبات
السلوك الحضاري	0.86

الوزن النسبي المعياري:

ولتحديد طول خلايا ثم باختيار مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة- موافق- محايد- غير موافق - غير موافق بشدة). وتم حساب المدى باستخدام المعادلة (5-1=4) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح $0.80 = 5 \div 4$ ، ومن ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (3) الوزن النسبي المعياري للإجابات والتقديرية اللفظية المقابلة لكل منها

القيم عند الإدخال	المديات	التقديرية اللفظية
1	من 1 إلى 1.80	لا أوافق نهائياً
2	من 1.81 إلى 2.60	لا أوافق
3	من 2.61 إلى 3.40	إلى حد ما
4	من 3.41 إلى 4.20	أوافق
5	من 4.21 إلى 5.00	أوافق جداً

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفروض:

استخدمت الاختبارات المناسبة لفروض البحث ولطبيعة البيانات المتوفرة في برنامج spss على النحو التالي:

- 1- معامل الثبات Alpha - Cronbach لاختبار ثبات استبانة الدراسة
- 2- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة البحث.
- 3- المتوسط الحسابي لكل عبارة من العبارات للتعرف على التطبيق العام للعبارة، وترتيب العبارة من حيث التطبيق لأفراد العينة.
- 4- الانحراف المعياري.
- 5- معامل الاختلاف Coefficient of Variation وهذا العامل لقياس نسب التشتت بين العبارات.
- 6- معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient للتحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس (المحاور) متعدّدة العبارات المستخدمة في الدراسة.
- 7- معامل الانحدار Regression لمعرفة أثر العامل المتغير على العامل المستقل.

4. نتائج الدراسة ومناقشتها.

- نتيجة السؤال الفرعي الأول: "ما مستوى الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، معالجة الجوانب العاطفية، الدافعية، التعاطف العقلي، المهارات الاجتماعية) لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية؟
- نتيجة السؤال الأول على مستوى المتغيرات الرئيسية:

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء العاطفي وأبعاده مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التغير
المهارات الاجتماعية	4.45	1.72	1	مرتفع جداً
الدافعية	4.32	1.14	2	مرتفع جداً
الوعي بالذات	4.29	.75	3	مرتفع جداً
معالجة الجوانب العاطفية	4.18	.82	4	مرتفع
التعاطف العقلي	4.06	1.42	5	مرتفع
الدرجة الكلية	4.26	1.17	3	مرتفع جداً

يُشير الجدول رقم (4) إلى نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها، ويُلاحظ بأن المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي مرتفع لدى موظفي البنوك بدرجة (4.26) من (5)، والانحراف المعياري (1.17) وهذا يشير إلى وجود درجة ممارسة مرتفعة للذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك، وهو مؤشر إيجابي في سلوكهم، وينعكس ذلك في تحقيقهم لأكثر قدر من الإنجاز للبنوك التي يعملون بها، ويعد مؤشراً جيداً للنجاح في العمل والتوجه للمستقبل، وجاء ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي كما يلي:

- الأول (المهارات الاجتماعية بمتوسط 4.45 وانحراف معياري 1.72).

- الثاني (الدافعية بمتوسط 4.32 وانحراف معياري 1.14).

- الثالث (الوعي بالذات بمتوسط 4.29 وانحراف معياري 0.75).

- الرابع (معالجة الجوانب العاطفية بمتوسط 4.45 وانحراف معياري 0.82).

- الخامس (التعاطف العقلي بمتوسط 4.18 وانحراف معياري 1.42).

* جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء العاطفي وأبعاده.

ويُعزى ظهور المهارات الاجتماعية في الترتيب الأول نظراً لطبيعة عمل موظفي البنوك من استقبال العملاء، والقدرة على إقامة علاقات جيدة مع الآخرين، ويرجع حسن مهارات التواصل والاتصال لديهم مع العملاء إلى الدورات التي التحق بها الموظفون لتحسين أدائهم الوظيفي واستقطاب أكبر عدد من العملاء للبنوك التي يعملون بها، واتفقت النتائج مع دراسة (الشوا، 2015) في ارتفاع قيمة المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي حيث بلغ (4.22 من 5) في بنك فلسطين بمحافظة غزة، والانحراف المعياري (0.39)، لكنها اختلفت في ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي فكانت مرتبة كالتالي حسب أوزانها النسبية (الوعي بالذات، الدافعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف، إدارة الانفعالات).

كذلك تقاربت مع دراسة (ربوز، 2001) حيث أشارت إلى ارتفاع المتوسط الحسابي لجميع الأبعاد (3.3)

وانحراف معياري (3.26). وورد ترتيب المتوسط الحسابي لأبعاد مقياس الذكاء العاطفي ما يلي:

في المرتبة الأولى كان بعد المهارات الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.5)، وفي المرتبة الثانية كان بعد إدارة

الانفعالات بمتوسط حسابي (3.4)، وفي المرتبة الثالثة كان بعد المعرفة الانفعالية بمتوسط حسابي (3.2)، وفي المرتبة

الرابعة كان بعد حفز الذات بمتوسط حسابي (3.1)، وفي المرتبة الأخيرة كان بعد التعاطف بمتوسط حسابي (3).

النتيجة على مستوى العبارات الفرعية:

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات الذكاء العاطفي وأبعاده.

م	المحور الأول / الذكاء العاطفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1	أكون واعياً بعواطفى عندما أختبرها.	4.07	0.7	5.60
2	أقبل النقد البناء المخلص من الآخرين.	4.2	0.8	5.01
3	دائماً ما أكون مخلصاً وأميناً مع نفسي ومع الآخرين.	4.61	0.7	6.73
4	استطيع التحكم بمشاعري السلبية وتصرفاتي.	4.1	0.8	5.38
5	أجيد إدارة مزاجي والتعامل معه.	4.18	0.8	5.27
6	لدي القدرة على الاعتراف بأخطائي.	4.26	0.9	4.77
7	أحاول أن أكون مبتكراً في مواجهة تحديات الحياة.	4.3	1.1	3.77
8	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوطات.	4.31	1.1	3.99
9	أتحمس لاكتشاف الوسائل الجديدة لإنجاز المهام.	4.35	1.2	3.62
10	استطيع فهم مشاعر الآخرين وعواطفهم بسهولة.	4.16	1.3	3.29
11	استطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.	4.03	1.3	3.05
12	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.	3.98	1.7	2.37
13	استطيع بناء علاقات ممتازة مع الآخرين.	4.56	1.6	2.81
14	أنصت دائماً عندما استمع للآخرين.	4.57	1.7	2.68
15	يحبني الآخرون ويحترموني حتى وان لم يتفقوا معي.	4.41	1.8	2.40

توضح نتائج جدول رقم (5) من خلال إجابات الذكاء العاطفي وأبعاده الواردة: أن المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي وأبعاده جاء بدرجة مرتفعة بلغ (4.29)، وانحراف معياري (1.17)، ومعامل الاختلاف (4.05).

حيث أشار الجدول أن العبارة (أستطيع بناء علاقات ممتازة مع الآخرين) من بعد المهارات الاجتماعية حازت على أكبر قبول بمتوسط (4.56) وانحراف معياري (1.6)، وأن العبارة (أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين) من بعد التعاطف العقلي حازت على أقل قبول بمتوسط (3.98) وانحراف معياري (1.7) وارتفاع درجة المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة تُعتبر درجة طبيعية، وهذا يؤكد تمتع موظفين البنوك بسمات تساعدهم على تحقيق علاقات جيدة ضمن بيئة عملهم مع كل من رؤسائهم وزملائهم وعملائهم، وبالتالي يسهل عليهم التعامل مع أشخاص متنوعين في ثقافتهم ضمن بيئة العمل، والتأقلم مع الضغوط التي تفرض عليهم في بيئة العمل وشحن الهمم للابتكار وإثبات جدارتهم بالمناصب القيادية والتنفيذية التي يعملون فيها.

- نتيجة السؤال الفرعي الثاني: "ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري) لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية؟"
- النتيجة الكلية للسؤال الثاني:

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها.

المتغير	المتوسط الحسابي الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التغير
الروح الرياضية	4.48	3.61	1	مرتفع جدا
الإيثار	4.45	2.61	2	مرتفع جدا
الكمياسة	4.30	2.15	3	مرتفع جدا
وعي الضمير	4.31	3.16	4	مرتفع
السلوك الحضاري	4.18	4.04	5	مرتفع
الدرجة الكلية	4.34	3.11		مرتفع جدا

يُشير الجدول رقم (5) إلى نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة. فيلاحظ أن المتوسط الحسابي لسلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي البنوك بدرجة (4.34) من 5 والانحراف المعياري (3.11)، ويشير ذلك إلى انتماء العاملين في البنوك وولائهم لها، مما يعزّز من العلاقات الجيدة مع الآخرين وينعكس ذلك بدوره على الأداء الكلي للبنك بصورة إيجابية. وجاء ترتيب أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كما يلي:

- الأول الروح الرياضية بمتوسط (4.48) وانحراف معياري (3.61).
- الثاني الإيثار بمتوسط (4.45) وانحراف معياري (2.61).
- الثالث الكمياسة بمتوسط (4.30) وانحراف معياري (2.15).
- الرابع وعي الضمير بمتوسط (4.31) وانحراف معياري (3.16).
- الخامس السلوك الحضاري بمتوسط (4.18) وانحراف معياري (4.04).

ويُعزى ظهور الروح الرياضية في الترتيب الأول نظراً لطبيعة عمل موظفي البنوك من استقبال واستقطاب أكبر عدد من العملاء، ومحاولة تعليمهم على المعوقات والإشكاليات التي تواجههم بدون تذمر وشكوى وبصدر رحب لرسم البصمة الحسنة والسمعة الجيدة عن البنوك التي يعملون بها.

كما اتفقت النتائج مع دراسة (جمانا، 2015) حيث أشارت إلى ارتفاع في درجة سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة، فكان المتوسط الحسابي (4.34 من 5) بانحراف معياري (0.44). وكذلك اتفقت النتائج مع دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012) فكان المتوسط الحسابي مرتفع (4.0856)، والانحراف المعياري (0.53166).

النتيجة على مستوى العبارات الفرعية:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها

م	المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
16	الإيثار	4.47	1.9	2.32
	أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم ضغط عمل كبير.			

م	المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
17	أقوم بأداء عمل زملائي في حال غيابهم.			4.12	2.1	1.95
18	اعمل على تسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني.			4.33	2.2	1.95
19	أساعد رؤسائي في أداء الأعمال.			4.27	2.3	1.83
20	أبادر بتزويد زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء أعمالهم.			4.48	2.4	1.84
21	احترم حقوق وخصوصيات الزملاء الآخرين.			4.58	2.6	1.78
22	أقوم بالتشاور مع الزملاء الآخرين في حالة اتخاذ قرار قد يؤثر عليهم.			4.23	2.7	1.59
23	انتبه للأثر الذي يتركه سلوكي على الآخرين			4.48	2.8	1.61
24	استطيع تقبل المهام والأدوار الإضافية بكل رحابة			4.18	3.0	1.38
25	لا أنتظر مقابل مادي للمهام الإضافية			3.97	3.1	1.26
26	أقبل النقد البناء الهادف			4.50	3.2	1.42
27	أقدر ثقافة الاعتذار للطرف المخطئ بحقه			4.60	3.3	1.39

توضح نتائج جدول رقم (7) الواردة من خلال إجابات سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها: ارتفاع درجة المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي وبلغ (4.35)، وانحراف معياري (1.17) ومعامل الاختلاف (4.05). وأشار الجدول أن العبارة (أقدر ثقافة الاعتذار للطرف المخطئ بحقه). من بعد الروح الرياضية حازت على أكبر قبول بمتوسط (4.60)، وانحراف معياري (3.3)، وأن العبارة (أحرص على متابعة الأنشطة في البنك بعناية). من بعد التعاطف العقلي حازت على أقل قبول بمتوسط (4.08)، وانحراف معياري (3.8). وهذا يدل على أن العاملين في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية يتمتعون بسلوكيات المواطنة التنظيمية فيعد العمل في البنوك من الأعمال التي تضيي على العاملين فيها خبرات وسلوكيات جديدة، وذلك لطبيعة العمل بها وتعاملها مع شرائح مختلفة من المجتمع من (الطلبة، وموظفي القطاع الحكومي والخاص، وطبقة رجال ونساء الأعمال، والمستثمرين.. الخ). وهذا بدوره يؤدي إلى أداء متميز من قبل الأفراد العاملين، واكتسابهم مع مرور الوقت والخبرة سلوكيات تزيد من درجة من الانتماء والولاء للبنك، ويعزز العلاقات الجيدة مع الآخرين، فينعكس بدوره على الأداء الكلي للبنوك بصورة إيجابية.

• نتيجة السؤال الثالث: "ما أثر الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية؟

وللإجابة على السؤال من خلال فحص الفرضيات المرتبطة به، وعلى النحو الآتي:

• نتائج فحص فرضيات الدراسة:

1. فحص الفرضية الأولى: "يؤثر الذكاء العاطفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين في البنوك".

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية

الإيثار	R	R Square	F	Significance F	t Stat	P-value
الوعي بالذات	0.98	0.97	87.52	0.00	9.35	0.00

P-value	t Stat	Significance F	F	R Square	R	الإيثار
0.04	3.20	0.04	10.21	0.77	0.88	معالجة الجوانب العاطفية
0.00	10.06	0.00	101.21	0.97	0.99	الدافعية
0.04	3.22	0.04	10.39	0.78	0.88	التعاطف العقلي
0.01	6.80	0.01	46.27	0.94	0.97	المهارات الاجتماعية

يوضح جدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل في سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار) كمتغير تابع، حيث يتبين أن متغير الوعي بالذات يفسّر ما نسبته (0.97) من التباين في الإيثار ومعامل الارتباط (0.98) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00)، وكذلك متغير معالجة الجوانب العاطفية يفسّر ما نسبته (0.77) من التباين في الإيثار، ومعامل الارتباط (0.88)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F (0.04)، وكذلك متغير الدافعية يفسّر ما نسبته (0.97) من التباين في الإيثار ومعامل الارتباط (0.99)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة ((F 0.000) هي بذلك أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي تعتبر دالة إحصائية أيضاً. متغير التعاطف العقلي يفسّر ما نسبته (0.78) من التباين في الإيثار ومعامل الارتباط (0.88) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.04) والمتغير المهارات الاجتماعية يفسّر ما نسبته (0.94) من التباين في الإيثار ومعامل الارتباط (0.97) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.01)، عليه نرفض الفرضية العدمية الثانية، ونقبل الفرضية البديلة الأولى، والتي تؤكد على وجود أثر ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده على سلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين العاملون في البنوك عند مستوى (a < 0.05).

وتدل هذه النتيجة على أن الذكاء العاطفي بكافة أبعاده له دور كبير في تحفيز وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك، وترى الباحثة أن هذه نتيجة طبيعية كون الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة يلعب دوراً حيوياً في تحفيز عنصر الإيثار وتحسينه وتنميته، بحيث ينعكس تأثيره على سلسلة سير العملية الإدارية، خصوصاً فيما يتعلق بالموظفين المستجدين وكيفية تعليمهم وتدريبهم والتعاون فيما بينهم لتحقيق أهداف البنك. وكذلك اتفقت أيضاً مع دراسة (الشوا، 2015) التي أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى (α ≤ 0.05) بين الذكاء العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين في بنك فلسطين بمحافظة غزة.

2. فحص الفرضية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى (α ≤ 0.05) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، معالجة الجوانب العاطفية، الدافعية، التعاطف العقلي، المهارات الاجتماعية) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى للموظفين العاملين في البنك".

جدول (9) نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لأثر المتغيرات الديموغرافية في سلوك المواطنة التنظيمية

P-value	F	MS	Df	SS	السلوك الحضاري
0.00	670	25746	1	25746	العمر
0.00	625	23890	1	23890	الحالة التعليمية
0.00	610	23606	1	23606	المسمى الوظيفي
0.00	658	25481	1	25481	الخبرة

يوضح جدول رقم (9) السابق نتائج تحليل ANOVA لبيان أثر المتغيرات الديموغرافية في سلوك المواطنة التنظيمية، أنه يوجد أثر إيجابي قوي من خلال مستوى الدلالة $P\text{-value} < 0.05$ لكل من العمر والحالة التعليمية والمسعى الوظيفي والخبرة.

جدول (10) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية

P-value	t Stat	Significance F	F	R Square	Multiple R	القياسة
0.00	9.45	0.00	89.37	0.97	0.98	الوعي بالذات
0.05	3.03	0.05	9.19	0.75	0.87	معالجة الجوانب العاطفية
0.01	6.86	0.01	47.12	0.94	0.97	الدافعية
0.07	2.85	0.07	8.11	0.73	0.85	التعاطف العقلي
0.00	9.93	0.00	98.53	0.97	0.99	المهارات الاجتماعية

يوضح جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل في سلوك المواطنة التنظيمية (القياسة) كمتغير تابع، حيث يتبين أن متغير الوعي بالذات يفسر ما نسبته (0.97) من التباين في القياسات ومعامل الارتباط (0.98) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00)، وكذلك متغير معالجة الجوانب العاطفية يفسر ما نسبته (0.75) من التباين في القياسات ومعامل الارتباط (0.87) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F (0.05)، وكذلك متغير الدافعية يفسر ما نسبته (0.94) من التباين في القياسات ومعامل الارتباط (0.97)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00) أيضاً متغير التعاطف العقلي يفسر ما نسبته (0.73) من التباين في القياسات ومعامل الارتباط (0.85)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.07)، والمتغير المهارات الاجتماعية يفسر ما نسبته (0.97) من التباين في القياسات ومعامل الارتباط (0.99) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00).

جدول (11) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية

P-value	t Stat	Significance F	F	R Square	Multiple R	الروح الرياضية
0.03	3.92	0.03	15.33	0.84	0.91	الوعي بالذات
0.16	1.85	0.16	3.41	0.53	0.73	معالجة الجوانب العاطفية
0.01	6.44	0.01	41.49	0.93	0.97	الدافعية
0.18	1.76	0.18	3.11	0.51	0.71	التعاطف العقلي
0.00	21.40	0.00	458.04	0.99	99.00	المهارات الاجتماعية

يوضح جدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل في سلوك المواطنة التنظيمية (الروح الرياضية) كمتغير تابع، حيث يتبين أن متغير الوعي بالذات يفسر ما نسبته (0.84) من التباين في الروح الرياضية ومعامل الارتباط (0.91)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.03)، وكذلك متغير معالجة الجوانب العاطفية يفسر ما نسبته (0.53) من التباين في الروح الرياضية ومعامل الارتباط (0.73)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F (0.16)، وكذلك متغير الدافعية يفسر ما نسبته (0.93) من التباين في الروح الرياضية ومعامل الارتباط (0.97)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.01) أيضاً متغير التعاطف العقلي يفسر ما

نسبته (0.53) من التباين في الروح الرياضية ومعامل الارتباط (0.71) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.18)، والمتغير المهارات الاجتماعية يفسر ما نسبته (0.99) من التباين في الروح الرياضية ومعامل الارتباط (0.99) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00).

جدول (12) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية

P-value	t Stat	Significance F	F	R Square	Multiple R	وعي الضمير
0.01	5.45	0.01	29.71	0.91	0.95	الوعي بالذات
0.11	2.29	0.11	5.27	0.64	0.80	معالجة الجوانب العاطفية
0.00	9.13	0.00	83.36	0.97	0.98	الدافعية
0.11	2.22	0.11	4.93	0.62	0.79	التعاطف العقلي
0.00	27.48	0.00	755.10	1.00	1.00	المهارات الاجتماعية

يوضح جدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل في سلوك المواطنة التنظيمية (وعي الضمير) كمتغير تابع، حيث يتبين أن متغير الوعي بالذات يفسر ما نسبته (0.91) من التباين في وعي الضمير ومعامل الارتباط (0.95)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.01) وكذلك متغير معالجة الجوانب العاطفية يفسر ما نسبته (0.64) من التباين في وعي الضمير ومعامل الارتباط (0.80)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F (0.11) وكذلك متغير الدافعية يفسر ما نسبته (0.97) من التباين في وعي الضمير ومعامل الارتباط (0.98) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F (0.000) أيضاً متغير التعاطف العقلي يفسر ما نسبته (0.62) من التباين في وعي الضمير ومعامل الارتباط (0.79)، في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.11) والمتغير المهارات الاجتماعية يفسر ما نسبته (0.99) من التباين في وعي الضمير ومعامل الارتباط (0.99) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00).

جدول (13) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في السلوك المواطنة التنظيمية

P-value	t Stat	Significance F	F	R Square	Multiple R	السلوك الحضاري
0.00	8.47	0.00	71.67	0.96	0.98	الوعي بالذات
0.01	5.18	0.01	26.88	0.90	0.95	معالجة الجوانب العاطفية
0.02	4.63	0.02	21.41	0.88	0.94	الدافعية
0.01	6.00	0.01	36.00	0.92	0.96	التعاطف العقلي
0.04	3.34	0.04	11.18	0.79	0.89	المهارات الاجتماعية

يوضح جدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل في سلوك المواطنة التنظيمية (السلوك الحضاري) كمتغير تابع، حيث يتبين أن متغير الوعي بالذات يفسر ما نسبته (0.96) من التباين في السلوك الحضاري ومعامل الارتباط (0.98) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00) وكذلك متغير معالجة الجوانب العاطفية يفسر ما نسبته (0.90) من التباين في السلوك الحضاري ومعامل الارتباط (0.95) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F (0.01) وكذلك متغير الدافعية يفسر ما نسبته (0.88) من التباين في السلوك الحضاري ومعامل الارتباط (0.94) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.02) أيضاً متغير التعاطف العقلي يفسر ما نسبته (0.92) من التباين في السلوك الحضاري ومعامل الارتباط (0.96) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.04).

(0.01) والمتغير المهارات الاجتماعية يفسر ما نسبته (0.79) من التباين في السلوك الحضاري ومعامل الارتباط (0.89) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.04).

جدول (14) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية

P-value	t Stat	Significance F	F	R Square	Multiple R	الذكاء العاطفي
0.00	8.13	0.00	66.17	0.96	0.98	الوعي بالذات
0.048	2.86	0.048	8.16	0.83	0.86	معالجة الجوانب العاطفية
0.00	9.62	0.00	92.57	0.97	0.98	الدافعية
0.048	2.78	0.048	7.74	0.82	0.85	التعاطف العقلي
0.00	10.27	0.00	105.44	0.97	0.99	المهارات الاجتماعية

يوضح جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة (الإيثار- الكياسة- الروح الرياضية- وعي الضمير- السلوك الحضاري) كمتغير تابع، حيث يتبين أن متغير الوعي بالذات يفسر ما نسبته (0.96) من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية ومعامل الارتباط (0.98) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00) وكذلك متغير معالجة الجوانب العاطفية يفسر ما نسبته (0.83) من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية ومعامل الارتباط (0.86) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F (0.05) وكذلك متغير الدافعية يفسر ما نسبته (0.97) من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية ومعامل الارتباط (0.98) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00) أيضاً متغير التعاطف العقلي يفسر ما نسبته (0.82) من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية ومعامل الارتباط (0.85) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.05) والمتغير المهارات الاجتماعية يفسر ما نسبته (0.97) من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية ومعامل الارتباط (0.99) في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.00) يتضح مما سبق أن مستوى الدلالة في قيمة F أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي تعتبر دالة إحصائية.

وعليه نرفض الفرضية العدمية الثانية ونقبل الفرضية البديلة الأولى، والتي تؤكد على وجود أثر ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده على سلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين في البنوك عند ($\alpha < 0.05$).

جدول (15) ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية

P-value	t Stat	Significance F	F	R Square	Multiple R	الذكاء العاطفي	م
0.00	10.27	0.00	105.44	0.97	0.99	المهارات الاجتماعية	1
0.00	9.62	0.00	92.57	0.97	0.98	الدافعية	2
0.00	8.13	0.00	66.17	0.96	0.98	الوعي بالذات	3
0.048	2.86	0.048	8.16	0.83	0.86	معالجة الجوانب العاطفية	4
0.048	2.78	0.048	7.74	0.82	0.85	التعاطف العقلي	5

يوضح جدول رقم (15) ترتيب نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية، جاء في الترتيب الأول من حيث قوة الأثر المهارات الاجتماعية ثم يليه الدافعية ثم يليه الوعي بالذات ثم يليه بدرجة أقل كل من معالجة الجوانب العاطفية والتعاطف العقلي، ويُعزى انخفاض أثر البعدين الأخيرين لطبيعة

عمل موظفي البنوك حيث أنهم يتعاملون طوال الوقت مع أرقام جامدة، كما أنهم معرضون لأخطاء حسابية دقيقة، مما يجتهد لديهم العاطفة إلى حد ما وهذه صفات مطلوبة تتماشى مع طبيعة العمل.

جدول (16) نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية

المتغير	معامل ارتباط بيرسون
الوعي بالذات	0.98
معالجة الجوانب العاطفية	0.86
الدافعية	0.98
التعاطف العقلي	0.85
المهارات الاجتماعية	0.99
الدرجة الكلية للارتباط	0.99

يوضح جدول رقم (16) وجود ارتباط قوي بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية تعدي حاجز ال 85%. حيث اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (أحمد، 2018) في وجود ارتباطات موجبة بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية وبلغ (83%).

كذلك في دراسة (الشوا، 2015) بلغت درجة ارتباط بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية (64%) وبذلك تستنتج الباحثة رفض الفرضية العدمية الثانية، وإثبات الفرضية الأولى مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده على سلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين في البنوك عند مستوى (0.05 < a).

وهذا يؤكد أهمية الذكاء العاطفي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في البنوك، وترا الباحثة بأن الذكاء العاطفي يعتبر بمثابة الأساس للبناء الذي يقوم عليه سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول (17) نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الذكاء العاطفي

الوعي بالذات	معالجة الجوانب العاطفية	الدافعية	التعاطف العقلي	المهارات الاجتماعية
1				
0.91	1.00			
0.97	0.79	1.00		
0.91	0.99	0.81	1.00	
0.96	0.77	0.97	0.76	1.00

جدول (18) نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

الإيثار	الكياسة	الروح الرياضية	وعي الضمير	السلوك الحضاري
1				
0.99	1.00			
0.96	0.97	1.00		
0.98	0.99	0.99	1.00	
0.97	0.95	0.86	0.91	1.00

يوضح جدول رقم (18) وجود ارتباط قوي بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعدى حاجز ال 85%

مناقشة النتائج:

- تشير نتائج دراسة أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية للنتائج التالية:
- 1- بينت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي البنوك كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (4.29)، مما يدل على وجود نسبة من الذكاء العاطفي لدى الموظفين وكذلك كانت درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة بمتوسط حسابي (4.30).
 - 2- أشارت نتائج تحليل العلاقات الارتباطية بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، معالجة الجوانب العاطفية الدافعية لتعاطف العقلي، المهارات الاجتماعية (وسلوك المواطنة التنظيمية أن هناك علاقات ارتباط قوية وموجبة).
 - 3- أشارت نتائج تحليل العلاقات الارتباطية بين أبعاد الذكاء العاطفي (أن هناك علاقات ارتباط قوية وموجبة بين الأبعاد وبعضها البعض تعدت 86%).
 - 4- أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر المتغير المستقل (الذكاء العاطفي في المتغير التابع) سلوك المواطنة التنظيمية (حيث فسّر متغير الذكاء العاطفي ما نسبته 91%) من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية في حين أن مستوى الدلالة في قيمة F هي (0.03) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهي بذلك دالة إحصائياً.
 - 5- أظهرت النتائج أيضاً أن بعد المهارات الاجتماعية جاء في الترتيب الأول من حيث قوة الأثر، والبعدين معالجة الجوانب العاطفية والتعاطف العقلي في الذكاء العاطفي هما الأقل تأثيراً في سلوك المواطنة التنظيمية نظراً لطبيعة عمل موظفي البنوك.

التوصيات والمقترحات.

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة وتقدم ما الآتي:
- 1- اتباع الطرق العلمية الصحيحة في اختيار وتعيين الموظفين الجدد في البنك، وتضمين الذكاء العاطفي من ضمن تلك المعايير.
 - 2- عقد ندوات ومحاضرات دورية للعاملين بالبنك حول توضيح مفهوم الذكاء العاطفي، ودراسة العوامل المساهمة في رفع مستواه لدى العاملين في البنك والعمل على تعزيزها، ومعالجة الأسباب التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الذكاء العاطفي لديهم.
 - 3- توزيع نشرات تثقيفية عبر الموقع الإلكتروني للبنك لإعطاء اهتمام أكبر لعامل الذكاء العاطفي في نموذج التقييم السنوي للعاملين.
 - 4- إدراج أسئلة ضمن اختبارات التوظيف والمقابلات الوظيفية تفحص مستوى الذكاء العاطفي عند المتقدمين للوظيفة.
 - 5- اعتبار سلوكيات المواطنة التنظيمية أحد المعايير الهامة لغايات منح الجدارة، والوصول إلى المناصب الوظيفية العليا.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو تايه، بندر (2012)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20 (2): 145 - 186
- إسماعيل، محمد وجاسم، نبيل، وصبر، رنا (2012)، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد إدارة الرصافة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (30)، 209- 230.
- الجهمان، دينا (2010)، الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى الأداء. رسالة ماجستير. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- حامد، سعيد (2002)، أثر علاقة الفرد برئيسه وادراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي. دراسة ميدانية. جامعة الأزهر. مصر.
- الحراحشة، محمد، والخريشا، ملوح (2012)، درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المرق. جامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية.
- حسين، سلامة، وحسين، طه (2007)، الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، 231.
- رفاعي، حسين رجب (2014)، تحليل العلاقة بين سلوك الانطباق وعلاقة الفرد برئيسه وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين في البنوك التجارية بمحافظة الطائف، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، عدد (56): 285-383.
- الرفوع، محمد (2011)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتكيف مع الحياة الجامعية. رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الطويلة التقنية، الأردن.
- الرقاد، هناء خالد، وعزيزة، أبودية (2012)، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 20 (2): 737-763.
- السيارى، حمد (2003)، " التطورات النقدية والمصرفية في المملكة العربية السعودية"، /News/Pages/News http://www.sama.gov.sa/ar-sa [2019/02/12] 14240808.aspx
- عبد السلام، القحطاني، عبد السلام (2014)، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري، دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح. رسالة دكتوراه جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- عثمان، فاروق، ورزق، محمد (2001)، الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه. مجلة علم النفس. الهيئة المصرية العامة للكتاب 15 (61) 24- 76
- القاضي، عدنان (2012)، الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لطلبة كلية التربية. جامعة تعز. المجلة العربية لتطوير التفوق: 3 (4): 26- 80.
- القحطاني، عبدالرحمن (2018)، " كل ما تريد أن تعرف عن الذكاء العاطفي "] /emotional-intelligence/ 4/4/2019[https://knowledge-passion.com/2018/04/23

- الكسم، عبد الرحيم (2002)، المحاسبة الإدارية. ط 1. دارالرضا للنشر. سوريا.
- المراد، حسين (2009)، تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وأنماط القيادة وتأثيرها في زيادة فاعلية القيادة الإدارية دراسة تطبيقية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة، عين شمس، ص: 101.
- مصباح، عبد الهادي (2010). طريقك إلى النبوغ والعبقرية. ط1. الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع. القاهرة.
- المغازي، إبراهيم (2003)، الذكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الواحد والعشرين، مكتبة الإيمان.
- موسى، رشاد (2012)، "الذكاء الوجداني وتنميته في مرحلتي الطفولة والمراهقة". ط 1. عالم الكتب. القاهرة: جمهورية مصر العربية.
- اليوسف، رامي (2011)، الذكاء العاطفي وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والأهلية بمنطقة حائل التعليمية. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة الأزهر، جمهورية مصر العربية.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية

- Arif, P, P&Tjutju, Y, &Eeng, A. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in State-owned Banking. Universal Journal of Management.5 (1): 32-38.
- Beheshtifar, Malike and Hesani, GholamReza. (2013). " Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Factor to Decrease Organizational Conflict" Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business: 5 (1): 214-222.
- Bonaparte, William. (2008). "The impact of organizational citizenship behavior and organizational commitment of organizational performance" dissertation in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of business administration.
- Dulewics, V., & Higgs, M., (2005), "Assessing leadership styles and organizational Context ", Journal Managerial Psychology, 20 (2): 105-123.
- Emmerling, Robert, Shanwal, Vinod and Mandal, Manas. (2008). "Emotional intelligence theoretical and cultural perspective" Nova Science publishers, Inc.
- Goleman, Daniel (1995), " Emotional Intelligence. Why it can matter more than I".Q. New-york, Bantam.
- Katz, D 1964- Motivational basis of organizational behavior. 131–146p.
- Korkmaz, T. and Arpaci, E (2009), " Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence". Procedia Social and Behavioral Sciences, (1): 2432–2435.
- Morton, W (2012), "Everything You Need to Know about Emotional Intelligence". and Leadership, Brain Mass Inc, 3.
- Ozturk, Funda. (2010). "Determinants of organizational citizenship behavior among knowledge workers, The role of job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment". Dissertation research. Middle east technical university. Jordan.