

# الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين

إعداد

سرين مهيب قرعي

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد ماضي الكساسبة

## الملخص

هدفت الدراسة لبيان و توضيح الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين في البنوك التجارية الاردنية في مدينة عمان، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغ عدد العاملين في الادارة الوسطى والعليا في البنوك التجارية الاردنية في عمان (3384) موظفا وموظفة، وتم استخدام عينة عشوائية بسيطة في الدراسة، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (361) استبانة وتم استرجاع (199) استبانة اي ما نسبته 55.12% من مجموع الاستبانات التي تم توزيعها على عينة الدراسة، وبعد اجراء فحص الاستبانات المسترجعة تبين ان جميعها صالح للتحليل الاحصائي، وبعد اجراء المعالجات الاحصائية المناسبة، فقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج يمكن ابراز اهمها على النحو الآتي: وجود تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء العاطفي بأبعاده (ادارة الإنفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، ووجود تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء العاطفي بأبعاده (ادارة الانفعالات، الوعي الذاتي، التعاطف، الدافعية، المهارات الاجتماعية) على الالتزام التنظيمي، ووجود تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام التنظيمي على أداء العاملين بأبعاده (دقة الانجاز، الابداع، القدرة على التعلم، الانتظام في العمل)، وعدم وجود تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء

العاطفي بأبعاده (ادارة الانفعالات، الوعي الذاتي، الدافعية, التعاطف، المهارات الإجتماعية) على

أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية من خلال الالتزام التنظيمي.

أوصت الدراسة بزيادة اهتمام ادارات البنوك التي خضعت للدراسة بالذكاء العاطفي حيث اثبتت

الدراسة بان هناك تأثيراً للذكاء العاطفي على اداء العاملين، وعلى الالتزام التنظيمي، وزيادة مستوى

الاهتمام في الالتزام التنظيمي حيث اثبتت الدراسة وجود تأثير له على مستوى اداء العاملين.

# **The Mediating Role of Organizational Commitment in the Effect of Emotional Intelligence on Employees' Performance**

**Prepared by:**

**Sereen Mahyoob Qurey**

**Supervised by:**

**Prof. Mohammed Mufaddy Al-Kasasbeh**

## **Abstract**

The aim of this study investigate the mediating role of the organizational commitment in the effect of emotional intelligence on the employees' performance at Jordanian commercial banks in Amman. The study followed the descriptive analytical method. The questionnaire was used as a tool for collecting data, and 361 questionnaires were distributed and 199 responses were retrieved (55.12%) of the total questionnaires distributed to sample. After examining the recovered questionnaires, they are all valid for statistical analysis.

The study reached a number of results; the most important was the following: there is an impact of emotional intelligence and its dimensions (emotional management, self-awareness, motivation, empathy, social skills) on the employee performance at Jordanian commercial banks. And, the results revealed an impact of emotional intelligence and its dimensions (emotional manage, self-awareness, empathy, motivation, social skills) on organizational commitment. The results also revealed that there is an impact of the

organizational commitment on the performance of employees and its dimensions (accuracy of achievement, creativity, ability to learn and regularity in the work) in Jordanian commercial banks. Finally, the results showed that emotional intelligence and its dimensions (emotional intelligence, self-awareness, motivation, empathy, social skills) not influenced the performance of workers and its dimensions (accuracy of achievement, creativity, ability to learn, and regularity in the work) through the organizational commitment.

The study recommended that banks administrations have to pay more attention to emotional intelligence, as this current study proved that there is an effect of emotional intelligence on the employees' performance and organizational commitment. The banks administrations have to pay more attention to organizational commitment, as current study proved that there is an impact of organizational commitment on employees' performance.

