

أثر العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: الدور الوسيط للذكاء العاطفي في شركات

الاتصالات الأردنية

إعداد

ليث إبراهيم حمدان الزواهرة

إشراف

الدكتور غسان عيسى العمري

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: الدور الوسيط للذكاء العاطفي في شركات الاتصالات الأردنية، وبلغت عينة الدراسة (320) موظفاً، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بوضع مجموعة أسئلة وصياغة مجموعة من الفرضيات، وبهدف جمع وتحليل البيانات تم توزيع أداة الدراسة "الاستبانة" المكونة من (35) فقرة على عينة الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات باستخدام برنامج (Partial Least Square) (Smart PLS) وهي طريقة المربعات الصغرى الجزئية، وقد استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي:

-إن شركات الاتصالات الأردنية تطبق العدالة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، الذكاء العاطفي بدرجة مرتفعة

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)، للعدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية)، على الالتزام التنظيمي بأبعاده (الوجداني، والاستمراري، والمعياري)، في شركات الاتصالات الأردنية.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)، للعدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية)، على الذكاء العاطفي في شركات الاتصالات الأردنية.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)، للذكاء العاطفي على الالتزام التنظيمي بأبعاده (الوجداني، والاستمراري، والمعياري)، في شركات الاتصالات الأردنية.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)، للعدالة التنظيمية بأبعادها (التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية)، على الالتزام التنظيمي بأبعادها (الوجداني، والاستمراري، والمعياري)، من خلال الذكاء العاطفي في شركات الاتصالات الأردنية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أبرزها الآتي:

✓ تعزيز اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بالعدالة التنظيمية لما لها من دور فاعل في تشكيل السلوكيات الإيجابية للعامل وتقليل الاتجاهات السلبية.

✓ تعزيز اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بالالتزام التنظيمي لما له من دور فاعل في استقرار

العاملين

**The Organizational Justice impact on Organizational Commitment:
The Emotional Intelligence Intermediate Role at the Jordanian
Telecommunication Companies**

Prepared by

Laith Ibrahim Al - Zawahra

Supervised by

Dr. Ghassan Issa Al Omari

Abstract

The study aimed at measuring the organizational justice impact of on the organizational commitment: The emotional intelligence intermediate role at the Jordanian telecommunication companies. The study sample consisted of (320) employees. The study adopted the descriptive analytical method. To achieve the objectives of the study, the researcher developed a set of questions and formulated a set of hypotheses. The (35) questions of the questionnaire was distributed among study population. Data were analyzed using Partial Least Square (Smart PLS), a micro-squares method. Further, a set of descriptive statistical methods, indicative data analysis and hypotheses testing were used as well. The study reached at several results, as follows:

Jordanian telecom operators apply regulatory justice, organizational commitment, and emotional intelligence to a high degree. The existence of a statistically significant effect at the level of ($\alpha=0.05$), for the organizational justice in its dimensions (distributive, procedural and interactive), on the organizational commitment in its dimensions (emotional, continuity, and standard), through emotional intelligence in Jordanian telecom companies.

The existence of a significant statistical impact at the level of ($\alpha = 0.05$), for the organizational justice (distributionism, procedural and interactive), the organizational commitment dimensions (emotional, continuity, and standard), in the Jordanian telecom companies.

The existence of a statistically significant effect at the level of ($\alpha = 0.05$), organizational justice (distributive, procedural, and interactive), on the emotional intelligence in Jordanian telecom companies.

There is a statistically significant effect at ($\alpha = 0.05$) level for the organizational justice in its dimensions distributionism procedural, sinter active on the organizational commitment in its dimensions (emotional, continuity, and normative) in Jordanian telecom companies.

Based on the findings of the study, some recommendations are initiated to be considered by the decision makers of the Jordanian communications companies as follows:

- ✓ Jordanian Telecom companies should enhance the organizational justice since it plays an active role in shaping the employees' positive behaviors and reduce their negative behaviors.
- ✓ Jordanian Telecom companies should recognize the importance of organizational commitment of employees because of its role in creating job stability
- ✓ Jordanian Telecom companies should recognize the importance of employees' emotional intelligence, problem solving and improving their positive attitudes.
- ✓ Jordanian Telecom Companies should pay greater attention to the employees' emotional commitment since it affects the loyalty of the employees in the companies they work for.