

تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة: بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات

د. سارة السيد الدريني
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة المنصورة
جمهورية مصر العربية

الملخص

يستهدف هذا البحث اختبار تأثير أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات) على أبعاد رشاقة القوى العاملة (الاستباقية، والقدرة على التكيف، والمثابرة) بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات. وأجري البحث على عينة قوامها (291) مفردة، وتم جمع البيانات الأولية باستخدام قائمة استقصاء تم توزيعها على مفردات العينة، وبلغ معدل الاستجابة (78,4%)، ولاختبار صحة الفروض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون وأسلوب الانحدار المتعدد.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد الذكاء العاطفي وكل بُعد من أبعاد رشاقة القوى العاملة حيث بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0,446) وكانت بين الاستباقية وبُعد الوعي بالذات في حين كانت أقل قيمة لمعامل الارتباط (0,298) وكانت بين الاستباقية وبُعد إدارة العلاقات، وذلك عند مستوى معنوية 0.01. كما أسفرت النتائج عن وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على كل بُعد من أبعاد رشاقة القوى العاملة حيث تفسر أبعاد الذكاء العاطفي (33,7%) من التباين في بُعد الاستباقية، و(21,2%) من التباين في بُعد القدرة على التكيف، و(14,2%) من التباين في بُعد المثابرة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، رشاقة القوى العاملة، نظم وتكنولوجيا المعلومات، الشركة المصرية للاتصالات.

المقدمة

تعمل المنظمات اليوم في بيئة أعمال ديناميكية وغير متوقعة ومتغيرة باستمرار (Mian & Mian, 2017) من حيث المنافسة العالمية، واحتياجات العملاء المتغيرة، والتقلبات الاقتصادية، والاضطرابات السياسية، والوتيرة السريعة للابتكار التكنولوجي، والأعمال الإلكترونية، والوضع الوبائي الحالي، مما أصبح معه من الأهمية بمكان تحقيق مستويات عالية من الأداء بموارد محدودة، وأن تستجيب المنظمات باستمرار لبيئتها من أجل البقاء (Breu et al., 2002; Alavi et al., 2014; Muduli, 2016; Supramaniam and Singaravelloo, 2021).

ولقد كانت مشكلة التعامل مع بيئة الأعمال هذه موضوعًا سائدًا في كل من الصناعة والأوساط الأكاديمية لعدة عقود (Sherehiy et al., 2007)، ومن بين المقترحات المتعلقة بالتعامل مع البيئة غير المؤكدة، والتي لا يمكن التنبؤ بها ظهر مفهوم «الرشاقة التنظيمية» كوسيلة للاستجابة للتغيرات البيئية السريعة (Alavi et al., 2014; Sherehiy & Karwowski, 2014) حيث يعرفها (Junior and Saltorato, 2021) بأنها قدرة المنظمة على الحصول على ميزة فعالة، واستغلال الفرص والصمود أمام التهديدات الناجمة عن التغيرات المتكررة وغير المتوقعة في بعض الأحيان، والاستجابة بسرعة من خلال إعادة تشكيل الموارد والاستراتيجيات والأفراد بطريقة ذات كفاءة وفعالية.

كما تم تحديد رشاقة القوى رشاقة القوى العاملة كعنصر حاسم في تحقيق الرشاقة التنظيمية (Breu et al., 2002; Sherehiy et al., 2007; Muduli & Pandya, 2018). وتم تعريف رشاقة القوى العاملة على أنها قدرة القوى

* تم استلام البحث في ديسمبر 2021، وقبل للنشر في ديسمبر 2021، وتم نشره في يونيو 2024.

(معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2021.109102.1185

العاملة على التعامل مع السيناريوهات غير المؤكدة، والتعلم منها، وإنشاء حلول مبتكرة، وإظهار مهارات متنوعة في أي وقت (Breu et al., 2002; Muduli, 2013; Sherehiy & Karwowski, 2014)

وتتبع رشاقة القوى العاملة من قدرة الموظفين على التكيف، وقدرتهم على الاستجابة بسرعة، واستعدادهم لمواجهة تحديات الطلبات الجديدة، ومن هذا المنطلق ستترجم رشاقة القوى العاملة عادةً إلى ميزة تنافسية استراتيجية للمنظمة (Varshney & Varshney, 2020).

على الجانب الآخر، نجد أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا مهمًا في استكشاف وفهم رد فعل الفرد على مواقف الحياة المختلفة حيث يتحكم في قدرة الفرد على إدارة عواطفه وتوجيهها، والتعرف على عواطف الآخرين ومن ثم المساعدة في التحكم في الضغوط الفسيولوجية والنفسية، كما يحسن من قدرة الفرد على التصرف في العديد من المواقف الاجتماعية والصراعات، والتحفيز، والتعاطف، والتفكير، وإدارة الضغوط، والتواصل (Mohammad et al., 2018; Varshney & Varshney, 2020; Cui, 2021). حيث يراه (Cui, 2021) بأنه قدرة الفرد على تحديد وفهم عواطفه ومهاراته للتفاعل مع الآخرين.

وتشير الدراسات إلى أن المستوى العالي من الذكاء العاطفي يؤدي إلى مستوى عالٍ من رشاقة القوى العاملة فالذكاء العاطفي هو أساس الشعور بالرشاقة التي تسمح للأفراد بالتعامل مع التغيير والتكيف (Varshney & Varshney, 2020). ونظرا للظروف الحالية التي يشهدها العالم في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد فقد برز دور صناعة تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في مواجهة هذه الأزمة من خلال تفعيل العمل والتعلم عن بُعد، وكذلك شراء المنتجات عبر الإنترنت وغيرها من الممارسات الإلكترونية. لذلك أصبحت رشاقة القوى العاملة ضرورة استراتيجية لشركات تكنولوجيا المعلومات في ظل الوضع الراهن حيث تتيح للشركات سرعة التكيف واستغلال الظروف الناشئة بسبب التغييرات في البيئة الخارجية (Ajgaonkar et al., 2021).

وفي ضوء ما سبق عرضه يسعى البحث الحالي للتحقق من تأثير الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

وفيه تعرض الباحثة مفاهيم، وأبعاد متغيرات البحث، وذلك على النحو الآتي:

الذكاء العاطفي (المفهوم والأبعاد) *Emotional Intelligence*:

يشق الذكاء العاطفي من الذكاء الاجتماعي الذي قدمه ثورنديك عام 1920، وعرفه بأنه القدرة على فهم وإدارة الأفراد للتصرف بحكمه في العلاقات الإنسانية (Carrillo., 2019). ونجد أن (Salovey & Mayer, 1990) قدم فكرة والتعريف الأساسي للذكاء العاطفي والذي يتم الاستشهاد به بشكل متكرر من قبل الباحثين حيث عرف الذكاء العاطفي بأنه «جزء من الذكاء الاجتماعي يتضمن القدرة على مراقبة مشاعر وعواطف الفرد ومشاعر الآخرين، والتمييز بينهم واستخدام هذه المعلومات لتوجيه التفكير والسلوك والأداء» (Salovey & Mayer, 1990)، وبعد سبع سنوات قام بتنقيح التعريف ليشير إلى «القدرة على إدراك المشاعر، والوصول إلى العواطف وتوليدها للمساعدة في التفكير، وفهم المشاعر والمعرفة العاطفية، وتنظيم المشاعر بشكل انعكاسي من أجل تعزيز النمو العاطفي والفكري» (Mayer & Salovey, 1997).

ولقد شهدت التسعينيات اهتمامًا متزايدًا من جانب العلماء والممارس على حد سواء بالذكاء العاطفي وتمت دراسته على نطاق واسع في أدبيات السلوك التنظيمي والموارد البشرية والإدارة والعديد من التخصصات الأخرى (Asrar-ul-Haq, 2017). لذا تعددت تعريفات الذكاء العاطفي واختلفت وفقا لوجهه نظر الباحثين فمنهم من ركز على أنه مجموعة من القدرات (Salovey & Mayer, 1990; Mayer & Salovey, 1997; Shkoler and Tziner, 2009; Syed Yusuf, 2011; Jorfi et al., 2012; Sony & Mekoth, 2016; Cui, 2021) ومنهم من ركز على انه مجموعة من المهارات والكفاءات الشخصية

الاجتماعية والعاطفية (Goleman, 1995; Bar-on, 1997; Carrillo, 2019)، وفيما يلي استعراض لأهم تعريفات الباحثين على النحو التالي:

يعرف (Goleman, 1995) الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من المهارات العاطفية التي تتوافر لدى الفرد، والتي من خلالها يستطيع معرفه عواطفه وعواطف الآخرين وبناء العلاقة مع الآخرين، والتي تمكنه من النجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة.

أما (Bar-on, 1997) يعرفه بأنه مجموعة من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع الضغوط البيئية.

ويراه (Syed Yusuf, 2011) بأنه القدرة على التحكم في عواطف الذات والآخرين، والتمييز بين تلك المشاعر واستخدام هذا الفهم لمراقبة أفكار الفرد وأفعاله.

كما يعرفه (Corcoran & Tormey, 2013) بأنه القدرة على ملاحظة والتعبير عن المشاعر والعواطف والتعامل معها بطريقة فعالة تزيد من فرصة تعزيز التطور الشخصي.

ويراه (Sony and Mekoth, 2016) بأنه "القدرة على إدراك وتقييم المشاعر والتعبير عنها بدقة، القدرة على الوصول و/أو توليد المشاعر لتسهيل التفكير؛ القدرة على فهم المشاعر والمعرفة العاطفية والقدرة على تنظيم العواطف لتعزيز النمو العاطفي والفكري".

وعرفه (Tyng et al., 2017) أنه ذكاء حول الوعي الذاتي وإدارة المشاعر والعواطف، وحساسية الآخرين والتأثير عليهم، وتحفيز وموازنة الدافع والمراقبة الذاتية لتحقيق الحدس والضمير والسلوك الأخلاقي.

ويعرفه (Carrillo, 2019) بأنه مجموعة من المهارات والقدرات المترابطة التي يتحكم فيها الفرد لإدارة العواطف واستخدامها لتعزيز التفكير.

وكما هو الحال بالنسبة لتعريف الذكاء العاطفي نجد أيضا أن أبعاده تعددت نظرا لتعدد وجهات نظر الباحثين والخلفية النظرية التي يتبنونها للتعامل مع مفهوم الذكاء العاطفي سواء على أنه مجموعة من القدرات أو مجموعة من المهارات الشخصية والاجتماعية، وفيما يلي عرض لأهم وجهات نظر الباحثين:

تعامل (Salovey & Mayer, 1990) مع الذكاء العاطفي كقدرة تشتمل على أربعة أبعاد تمثلت في: إدراك العواطف، استخدام العواطف لتيسير التفكير، فهم العواطف، إدارة العواطف (Mayer & Salovey, 1997).

أما (Bar-on, 1997) يراه يتكون من أربع مهارات عاطفية واجتماعية تتمثل في القدرة على التكيف، مهارات التعامل مع الآخرين، إدارة الضغوط، المزاج العام.

حدد (Goleman, 1998) نوع من الجدارات هي الكفاءات الشخصية وتشمل (الوعي بالذات، وضبط النفس، والتحفيز)، الكفاءات الاجتماعية والعاطفية وتشمل (التعاطف، وإدارة العلاقات) أي يقاس الذكاء العاطفي من خلال خمسة أبعاد، ثم قام (Goleman, 2002) بإعادة النظر في الأبعاد الخمسة لتصبح أربعة تمثلت في: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات. وقد اعتمد (Ahadal, 2021; Supramaniam and Singaravelloo, 2021) على هذه الأبعاد.

أما (Wong and Law, 2002) فيراها تتمثل في أربعة أبعاد هي: التقييم العاطفي الذاتي، والتقييم العاطفي للآخرين، وتنظيم العاطفة، واستخدام العاطفة. وقد اعتمد (Sony and Mekoth, 2016) على هذه الأبعاد.

في حين تعامل (Jorfi et al., 2012) بأنه يتشكل من ستة أبعاد هي الوعي بالذات، وإدارة الذات، والقدرة على التكيف والمرونة، والتوجه نحو الإنجاز، ووجهه النظر الإيجابية.

وبناء على ما سبق عرضه من وجهات نظر مختلفة للباحث لذا سوف تعتمد الباحثة في البحث الحالي على الأبعاد التي حددها (Goleman, 2002)، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

1- الوعي بالذات:

يشير إلى القدرة على قراءة المشاعر والتعرف على تأثيرها. حيث يتضمن تقييمًا ذاتيًا دقيقًا يسمح بمعرفة نقاط القوة والقيود الخاصة بالفرد، فضلاً عن الثقة بالنفس (Goleman, 2002). ويتفق معه (Freshman & Rubino, 2002) بأنه امتلاك الفرد الفهم العميق لمشاعره ونقاط قوته وضعفه واحتياجاته ودوافعه. كذلك يراه (Stys & Brown, 2004) بأنه قدرة الفرد على قراءة مشاعره والتعرف على تأثيرها أثناء استخدام المشاعر الفطرية لتوجيه القرارات. ويحدث الوعي الذاتي عندما يعرف الفرد ما يشعر به في الوقت الحالي، ويستخدم تلك التفضيلات لتوجيه عملية صنع القرار، ولديه تقييم واقعي لقدراته وإحساس راسخ بالثقة بالنفس (Ugoani et al., 2015).

2- إدارة الذات:

تستمد الإدارة الذاتية من كفاءات ضبط النفس العاطفي والشفافية والقدرة على التكيف والإنجاز والمبادرة والتفاوض (Goleman, 2002). فهي تشير إلى القدرة على إدارة تصرفات الفرد وأفكاره ومشاعره بطرق مرنة للحصول على النتائج المرجوة، ويساهم إدارة الذات بشكل أمثل في الشعور بالرفاهية، والشعور بالكفاءة الذاتية أو الثقة، والشعور بالارتباط بالآخرين. الهدف هو أن يكون الفرد المنظم ذاتيًا قادرًا على اتخاذ استجاباته العاطفية كإشارات للعمل والتعامل بشكل فعال في العلاقات (Freshman & Rubino, 2002). كما تضمن التحكم في عواطف الفرد ودوافعه والتكيف مع الظروف المتغيرة (Stys & Brown, 2004).

3- الوعي الاجتماعي:

ويشمل القدرة على الشعور، وفهم، والتفاعل مع مشاعر الآخرين (Goleman, 1998)، ويشير إلى القدرة على قراءة وفهم الفرد بالإضافة إلى التعرف على تأثيرها على الآخرين، ويتم دعم الوعي الاجتماعي من خلال التعاطف والوعي التنظيمي الذي يمكن القائد من إدراك علاقات وسياسات المنظمة، والخدمة التي تلي احتياجات أولئك المرتبط بالمنظمة (Goleman, 2002).

4- إدارة العلاقات:

تشير إلى القدرة على إلهام الآخرين والتأثير عليهم وتطويرهم أثناء إدارة الصراع (Goleman, 1998). وتتطلب إدارة العلاقات مهارات متطورة في القيادة المهمة للتحفيز والتأثير الذي يسمح بالإقناع وتطوير الآخرين من خلال التغذية المرتدة والتوجيه وتحفيز التغيير وإدارة الصراع وبناء الروابط التي تنمي العلاقات وتحافظ عليها والعمل الجماعي والتعاون الذي يدعم التعاون وبناء الفريق (Goleman, 2002). وتتجلى إدارة العلاقات في التعامل مع العواطف في العلاقات بشكل جيد وقراءة المواقف والشبكات الاجتماعية بدقة، والتفاعل بسلاسة، واستخدام هذه المهارات للإقناع والقيادة والتفاوض وتسوية النزاعات والتعاون والعمل الجماعي (Ugoani et al., 2015).

رشاقة القوى العاملة (المفهوم والأبعاد) Workforce Agility:

نشأ مفهوم الرشاقة في خمسينيات القرن الماضي في مجال القتال الجوي حيث تم وصفه بأنه «قدرة الطائرة على تغيير حالة المناورة»، وفي أوائل التسعينيات شاع مفهوم الرشاقة في التصنيع وسرعان ما توسع المفهوم ليشمل سياق الأعمال حيث تم تعريفه على أنه قدرة تنظيمية للاستجابة السريعة للتغيرات والتعامل بمرونة مع التغيير غير المتوقع من أجل النجاة من التهديدات غير المسبوق في بيئة الأعمال (Breu et al., 2002). وقد انبثق من هذا المفهوم مصطلحات أخرى مثل علاقات العمل الرشيقة، وسلاسل التوريد الرشيقة والأحدث مثل رشاقة القوى العاملة (Kukunda-Onyait, 2019).

ولا يزال وضع تعريف متفق عليه لرشاقة القوى العاملة يمثل تحديًا للباحث حيث تم النظر إليها من وجهات نظر مختلفة. بينما ينظر إليها بعض الباحثين كقدرات ومهارات للعمل، يعتبرها البعض الآخر على أنها اتجاهات، وسلوكيات يظهرها أو يحتاجها العاملون في بيئة أعمال متقلبة (Muduli, 2017).

وبالنظر إلى رشاقة القوى العاملة باعتبارها قدرة يراها (Kidd, 1994) تنطوي على عنصر رئيس: قدرة القوى العاملة على الاستجابة للتغيرات بالطرق المناسبة وفي الوقت المناسب، وقدرة القوى العاملة على استغلال التغيرات والاستفادة منها كفرص.

ومن منظور الاتجاه يذكر (Plonka, 1997) أن القوى العاملة الرشيقة لديها اتجاه إيجابي نحو التعلم وتطوير الذات، وقدرة جيدة على حل المشكلات، وتقبل التغيير والأفكار والتقنيات الجديدة، ولديها القدرة على توليد الأفكار المبتكرة والاستعداد الدائم لقبول المسؤوليات الجديدة.

أما من المنظور سلوكي فقد عرفها (Dyer and Shafer, 2003) على أنها سلوك استباقي وتكيفي وتوليدي للقوى العاملة. يتكون السلوك الاستباقي من جانب: المبادرة والارتجال. المبادرة الاستباقية تعني البحث النشط عن الفرص للمساهمة في النجاح التنظيمي وأخذ زمام المبادرة في متابعة تلك الفرص التي تبدو واعدة. تتطلب السلوكيات التكيفية تولي أدوار متعددة لأدائها بقدرات مختلفة عبر المستويات، وغالبًا ما تنقل المشاريع في وقت واحد من دور إلى آخر بسرعة كبيرة. يجب على الموظفين أن يتعلموا في وقت واحد في مجالات كفاءة متعددة وأن يتعلموا من خلال المشاركة النشطة للمعلومات والمعرفة.

كذلك (Sherehiy & Karwowski, 2014) ينظر إلى رشاقة القوى العاملة كأداء أو سلوكيات رشيقة يمكن ملاحظتها في العمل، وليس الشخصية الرشيقة أو الميول أو الصفات (السمات). وعرفها بأنها قدرة المنظمة على الاستجابة بسرعة للتغيرات في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية والعمل بشكل استباقي فيما يتعلق بالتغيرات من أجل اغتنام الفرص التي أصبحت متاحة بسبب التغيير.

ويراها (Alavi et al., 2014) تتعلق بكيفية تعامل الموظفين مع التغيير والاستجابة له من خلال التكيف مع التغيرات والظروف الجديدة واستخدام قدرات الشركة، ولا تقتصر رشاقة القوى العاملة على السلوك التفاعلي، بل يمكن أن تكون استباقية، وبالتالي يمكن للقوى العاملة الرشيقة استخدام معارفها ومهاراتها لتوقع ديناميكيات البيئة واستباقها. تتميز رشاقة القوى العاملة بجانب مهم هما: التفاعل والتكيف مع التغيير بسرعة وبشكل مناسب، والقدرة على الاستفادة من التغيرات لصالح الشركة.

وعرفها (Azuarac, 2015) بأنها قدرة القوى العاملة على التعامل مع السيناريوهات غير المؤكدة، والتعلم منها، وإنشاء حلول مبتكرة، وتقديم مهارات محددة في أي وقت.

وقد وصفها (Junior & Saltorato, 2021) بأنها استراتيجية إدارية تسمح للشركات بالاستجابة بسرعة وفعالية للتهديدات والفرص الناشئة عن بيئة الأعمال التنافسية وغير المستقرة. فهي تتعلق بقدرة العاملين على التكيف مع بيئة عمل سريعة التغير ومرنة وغير مؤكدة من خلال المعرفة والمهارات والسلوكيات والاتجاهات الاستباقية والتكيفية، وأيضاً إلى القدرة على الاستفادة من هذه التغيرات.

ويصور (Ajsaonkar et al., 2021) رشاقة القوى العاملة كاستجابة للضغوط المرتفعة على الإمكانيات الديناميكية للشركة، والتي تتطلب إعادة تشكيل وإعادة توزيع الموارد البشرية الخارجية والداخلية والحاجة المتأصلة لتحقيق بعض الاستقرار في الموارد الداخلية للشركة.

وتعد رشاقة القوى العاملة نهجًا معقدًا متعدد الأبعاد ومجالًا واسعًا للدراسة (Muduli & Pandya, 2018)، يتم تضمينه بشكل عام في مجال الرشاقة التنظيمية والتصنيعية، مع التركيز بشكل أكبر على الدراسات في مجال إدارة العمليات، وبشكل أكثر تحديداً، على أرضية المصنع (Qin & Nembhard, 2015).

تم اقتراح نماذج مختلفة لتصنيف أبعاد رشاقة القوى العاملة. ونظراً لأن رشاقة القوى العاملة تنتج عن مجموعة سلوكيات أو سمات أو قدرات (Breu et al., 2002; Dyer & Shafer, 2003; Muduli, 2013; Sherehiy et al., 2007, 2014; Azuara, 2015)، وفيما يلي توضيح لهذه النماذج:

صنف (Breu et al., 2002) أبعاد رشاقة القوى العاملة إلى خمس قدرات تتمثل في: الذكاء، والكفاءات، والتعاون، والثقافة، وأنظمة المعلومات. أما (Dyer & Shafer, 2003) حدد هذه الأبعاد في ثلاث سلوكيات تتمثل في: السلوك الاستباقي، وسلوك القدرة على التكيف، والسلوك التوليدي.

بينما صنفها (Muduli, 2013) في سبع سمات هي: التكيف، والمرونة، والتنموية، والسرعة، والتعاون، والكفاءة، والإعلام. في حين حدد (Sherehiy et al., 2014) ثلاث سلوكيات هي السلوك الاستباقي، والقدرة على التكيف، والمثابرة (الصمود). أما (Azuaa, 2015) فقد حدد خمس سمات هي: الاستباقية، القدرة على التكيف، والمثابرة، والوعي الذاتي، والتوجه بالأعمال.

وسوف تعتمد الباحثة في البحث الحالي على الأبعاد الثلاثة التي حددها (Sherehiy et al., 2014)، حيث تحظى بقبول واسع لدى الباحثين، وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد على النحو التالي:

1- الاستباقية:

وفقاً لـ (Dyer & Shafer, 2003) تتمثل في البحث عن فرص للمساهمة في النجاح التنظيمي وأخذ زمام المبادرة في السعي وراء الفرص التي تبدو واعدة تنطوي على قدرات: المبادرة والارتجال. المبادرة الاستباقية تعني البحث النشط عن الفرص للمساهمة في النجاح التنظيمي وأخذ زمام المبادرة في متابعة تلك الفرص التي تبدو واعدة. ويرى (Muduli, 2017) أن العمال يكونون استباقيين عندما يبحثون عن الفرص التي من المرجح أن تؤدي إلى نجاح المنظمة ويسعون إلى تحقيقها بشجاعة. أما (Sherehiy & Karwowski, 2014) فيراها تشير إلى الموقف الذي يبدأ فيه الشخص الأنشطة التي لها تأثيرات إيجابية على البيئة المتغيرة، وتتضمن سلوكيات مثل توقع المشاكل المتعلقة بالتغيير، بدء الأنشطة التي تؤدي إلى حل المشكلات المتعلقة بالتغيير وتحسين العمل، وحل المشاكل المتعلقة بالتغيير. في حين يراها (Junior & Saltorato, 2021) تتعلق بمستوى المشاركة في الأنشطة التي تفيده المنظمة والعاملين أنفسهم فهي تعتمد بشكل كبير على التحفيز الذاتي والكفاءة الذاتية والاستقلالية لاتخاذ قرارات مهمة وتوقع المشكلات وحلها. بينما يراها (Zhu et al., 2021) تمثل مبادرة الموظف لاتخاذ إجراءات مختلفة لحل القضايا المتعلقة بالتغيرات البيئية وتحقيق تحسين العمل.

2- القدرة على التكيف:

وفقاً لـ (Dyer & Shafer, 2003) تتطلب السلوكيات التكيفية تولي أدوار متعددة لأدائها بقدرات مختلفة عبر المستويات. في البيئات التكيفية، ينتقل الموظفون غالباً من دور إلى آخر بسرعة كبيرة. يتعلم الموظفون التكيفيون في وقت واحد في مجالات كفاءة متعددة ويتعلمون من خلال المشاركة النشطة للنشطة للمعلومات والمعرفة. أما (Sherehiy & Karwowski, 2014) يراها تعتمد على تغيير أو تعديل سلوك الفرد أو الفرد ليلانم بيئة جديدة بشكل أفضل، ويشمل هذا البعد التكيف الشخصي والثقافي عند التعامل مع أشخاص من خلفيات وخبرات مختلفة، وأيضاً التعلم المستمر للمهارات والمهام والتقنيات والإجراءات الجديدة. كما يتطلب السلوك التكيفي المرونة المهنية التي تعني القدرة على تولي أدوار متعددة، والتغيير بسهولة من دور إلى آخر، والقدرة والكفاءة على العمل في وقت واحد في مهام مختلفة في فرق مختلفة. بينما يراها (Junior & Saltorato, 2021) تشير إلى السلوكيات أو المواقف أو المهارات اللازمة لقبول التغييرات المتعلقة بظروف العمل والمهام والتوقعات والمشاركة فيها. ويراه (Zhu et al., 2021) بأنها تصف قدرة الموظف على تغيير أو تعديل السلوكيات الشخصية للتكيف بشكل أكثر فعالية مع البيئة المتغيرة.

3- المثابرة:

يراه (Muduli, 2017) تتجلى في المرونة تجاه المواقف الإيجابية نحو الأفكار الجديدة والتقنيات والتغييرات الأخرى مثل التغييرات العملية والتسامح مع المواقف غير المتوقعة والآراء المختلفة والتعامل مع المواقف العصيبة. ويعرفها (Sherehiy & Karwowski, 2014) بالقدرة على العمل بكفاءة تحت الضغط وفي البيئة المتغيرة، أو عندما تفشل الاستراتيجيات المطبقة لحل مشكلة ما. وينتهي إلى هذا البعد الموقف الإيجابي من التغييرات والأفكار الجديدة والتكنولوجيا، تحمل المواقف غير المؤكدة وغير المتوقعة والاختلافات في الآراء والنهج، التسامح مع المواقف العصيبة

والتعامل مع التوتر. ويرى (Junior & Saltorato, 2021) أن المثابرة ترتبط أساسًا بالنشاط الاستباقي وتشير إلى الاتجاهات الإيجابية نحو التغيير والتقنيات الجديدة والأفكار الجديدة والطرق الجديدة لتنظيم العمل، وأيضًا الحاجة إلى العمل والتعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي من المحتمل أن تكون مرهقة. بينما يراها (Zhu et al., 2021) تتعلق بقدرة الموظف على العمل بكفاءة في سياقات عالية الضغط.

الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

دراسات تناولت الذكاء العاطفي:

استهدفت دراسة (Carmeli et al., 2009) فحص العلاقة بين الذكاء العاطفي والأبعاد الأربعة للرفاهية النفسية (قبول الذات، الرضا عن الحياة، الشكاوى الجسدية واحترام الذات). وقد توصلت نتائجها إلى أن الأفراد الذين لديهم مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي لديهم مستويات مرتفعة من الرضا عن الحياة، وقبول الذات، واحترام الذات من الأفراد الذين يعانون من انخفاض نسبي في الذكاء العاطفي. كما تبين وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والشكاوى الجسدية.

أما دراسة (Shkoler & Tziner, 2009) تناولت الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين إدراك العدالة التنظيمية والسلوكيات المضادة للعمل، وفي العلاقة بين الاحتراق والسلوكيات المضادة للعمل. وأشارت نتائجها إلى أن الذكاء العاطفي يُعدل (ويقلل) من العلاقة بين إدراك العدالة التنظيمية والاحتراق، في حين أن الذكاء العاطفي يُعدل (ويعزز) من العلاقة بين الاحتراق والسلوكيات المضادة للعمل.

بينما بحثت دراسة (Sony & Mekoth, 2016) في العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي (التقييم العاطفي الذاتي، والتقييم العاطفي للآخرين، وتنظيم العاطفة، واستخدام العاطفة)، والقدرة على التكيف لدى موظفي الخطوط الأمامية ونتائج العمل (الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي). وأسفرت النتائج عن وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد الذكاء العاطفي على قدرة الموظف على التكيف. كما يوجد تأثير معنوي إيجابي لقدرة الموظف على التكيف على كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

في حين اختبرت دراسة (Asrar-ul-Haq et al., 2017) تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمعلم في باكستان. وكشفت نتائجها عن وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الوعي الذاتي العاطفي، والثقة بالنفس، والإنجاز، وتطوير الآخرين وإدارة الصراع على الأداء الوظيفي للمعلم، أي أن تحسين الذكاء العاطفي يؤدي إلى أداء وظيفي أفضل للمعلم.

أما دراسة (Mohammad et al., 2018) بحثت في تأثير أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، وإدارة الذات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية) على الرضا الوظيفي في القطاع المصرفي في باكستان. أظهرت النتائج علاقة معنوية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. وجود علاقة إيجابية مهمة بين الوعي الذاتي والإدارة الذاتية والتحفيز الذاتي والتعاطف والمهارات الاجتماعية الرضا الوظيفي لموظفي القطاع المصرفي.

كما استهدفت دراسة (Carrillo., 2019) اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل من الرضا الوظيفي، والاحتراق الوظيفي، والأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين في الولايات المتحدة. وأسفرت نتائجها عن وجود تأثير معنوي إيجابي بين الذكاء العاطفي على كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. بينما يوجد تأثير معنوي سلبي للذكاء العاطفي على الاحتراق الوظيفي.

واستكشفت دراسة (Ahada., 2021) العلاقة بين اتجاهات العمل والالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي بين معلمي الكليات المهنية في ماليزيا. وأظهرت نتائجها وجود تأثير معنوي إيجابي لاتجاهات العمل على كل من الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي، وأيضًا يوجد تأثير معنوي إيجابي للالتزام التنظيمي على الذكاء العاطفي، بين اتجاهات العمل والالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي. كما أظهرت نتائج الدراسة أيضًا أن إدارة العلاقات هي العنصر الأكثر أهمية في تكوين الذكاء العاطفي الأمثل عند مقارنتها بالعناصر الأخرى مثل الوعي الذاتي والإدارة الذاتية والإدارة الاجتماعية.

بينما حللت دراسة (Supramaniam & Singaravelloo, 2021) تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في القطاع العام الماليزي. وتوصلت نتائجها لإلي وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي المتمثلة في: الوعي بالذات وإدارة الذات والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات على الأداء التنظيمي.

دراسات تناولت رشاقة القوى العاملة:

استهدفت دراسة (Alavi et al., 2014) التحقق من تأثير كل من التعلم التنظيمي والهيكل العضوي (متمثلاً في ثلاثة أبعاد هي اللامركزية في صنع القرار، وإضفاء الطابع الرسمي المنخفض، والهيكل المسطح) على رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على العديد من الشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في إيران. أظهرت نتائجها أن التعلم التنظيمي وفقط اللامركزية في اتخاذ القرار والهيكل المسطح لهما تأثير معنوي إيجابي على رشاقة القوى العاملة.

في حين بحثت دراسة (Sherehiy & Karwowski, 2014) في كيفية تأثير إستراتيجية الرشاقة (الرشاقة المتعلقة بالمنتج، والرشاقة المتعلقة بالتعاون، والرشاقة المتعلقة بالمنظمة، والرشاقة المتعلقة بالأفراد والمعرفة) على كل من رشاقة القوى العاملة وتنظيم العمل (متطلبات الوظيفة، والتحكم في الوظيفة / الاستقلالية، وتعقيد الوظيفة، وتنوع المهارات، ودعم المشرف) بالتطبيق على موظفي ست شركات تصنيع صغيرة الحجم بالولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت نتائجها إلى أن تطوير علاقات تعاونية قوية داخل المنظمة ومع العملاء والمورد يعزز رشاقة القوى العاملة في مؤسسات التصنيع الصغيرة. وأن الاستقلالية في العمل هي أحد أهم العوامل التي تنبئ برشاقة القوى العاملة.

أما دراسة (Mooghali et al., 2016) قامت بتقييم تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أبعاد رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على إحدى المستشفيات بإيران. وأظهرت نتائجها أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير معنوي إيجابي على كل من الذكاء والكفاءة والتعاون والثقافة واستخدام الموظفين لأنظمة المعلومات.

وتحققت دراسة (Mian & Mian, 2017) من تأثير ممارسات العمل عالية الأداء على كل من رشاقة الموظفين، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، والدور الوسيط لكل من الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي في العلاقة بين ممارسات العمل عالية الأداء ورشاقة الموظفين، وذلك بالتطبيق على عدد من الشركات الخدمية في باكستان. وأظهرت نتائجها أن ممارسات العمل عالية الأداء لها تأثير معنوي إيجابي على رشاقة الموظفين، على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. كما تبين أن كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي يتوسطوا العلاقة بين ممارسات العمل عالية الأداء ورشاقة الموظفين.

كما فحصت دراسة (Muduli, 2017) تأثير مجموعة من الممارسات التنظيمية المتمثلة في التعلم التنظيمي والتدريب، وأنظمة المكافآت استغراق الموظفين، والعمل الجماعي، وأنظمة المعلومات، وأبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، تقرير المصير، التأثير) على رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على المديرين العاملين في مؤسسات القطاع العام والخاص في مختلف قطاعات التصنيع والخدمات في الهند. وأظهرت نتائجها أن البيئة التي تشجع العمل الجماعي لها التأثير الأكبر في تعزيز رشاقة القوى العاملة، يليها أنظمة المكافآت، واستغراق الموظفين، والتعلم التنظيمي والتدريب، وأنظمة المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن رشاقة القوى العاملة تتأثر إيجابياً بأبعاد التمكين النفسي وكان بعد التأثير هو الأكثر تأثيراً يليه تقرير المصير والمعنى والكفاءة.

وتناولت دراسة (Natapoera & Mangundjaya, 2020) تأثير كل من استغراق الموظف والارتباط بالعمل على رشاقة القوى العاملة لدى موظفي إحدى الشركات الرائدة في تصنيع المعدات الثقيلة بإندونيسيا. وأظهرت نتائجها وجود تأثير معنوي لكل من استغراق الموظف والارتباط بالعمل على رشاقة القوى العاملة.

وتحققت دراسة (Sya & Mangundjaya, 2020) من الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الالتزام العاطفي ورشاقة القوى العاملة لدى موظفي الشركات الصناعية بإندونيسيا. وأوضحت نتائجها وجود تأثير معنوي إيجابي للالتزام العاطفي على رشاقة القوى العاملة، كما أن الدعم التنظيمي المدرك يعدل من العلاقة الإيجابية للالتزام العاطفي ورشاقة القوى العاملة. أي أنه كلما زاد إدراك الموظف أن المنظمة تدعمه من خلال الاهتمام برفاهية الموظفين، سيعمل ذلك على تحسين العلاقات العاطفية للموظف في الشركة في شكل التزام عاطفي وتحسن رشاقة الموظفين حيث يكونوا متكيف ولديهم مرونة في التعامل مع التغييرات التي تحدث في المنظمة.

أما دراسة (Putri & Mangundjaya, 2020) فقد فحصت العلاقة بين التعلم التنظيمي ورشاقة القوى العاملة من خلال استكشاف الدور الوسيط للتمكّن النفسي في الشركات التجارية في إندونيسيا. وقد أظهرت نتائجها أن التعلم التنظيمي له تأثير معنوي إيجابي على التمكين النفسي. كما يوجد تأثير معنوي للتمكّن النفسي على رشاقة القوى العاملة. ومع ذلك، فإن التعلم التنظيمي ليس له تأثير معنوي إيجابي على رشاقة القوى العاملة. كما تبين أن التمكين النفسي يتوسط بشكل كلي العلاقة بين التعلم التنظيمي ورشاقة القوى العاملة.

في حين اختبرت دراسة (Azmy, 2021) تأثير كل من ارتباط الموظف والرضا الوظيفي على رشاقة القوى العاملة من خلال إدارة المواهب كمتغير وسيط، وذلك بالتطبيق على إحدى شركات خدمات النقل العام في جاكرتا. وتوصلت نتائجها النتائج أن ارتباط الموظف والرضا الوظيفي لهما تأثير إيجابي على رشاقة القوى العاملة. كما تؤثر إدارة المواهب على مرونة القوى العاملة. وتبين أن إدارة المواهب تتوسط تأثير كل من ارتباط الموظف والرضا الوظيفي على رشاقة القوى العاملة.

دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي ورشاقة القوى العاملة:

استهدفت دراسة (Hosein & Yousefi, 2012) التحقق من العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي ورشاقة قوى العمل بالتطبيق على شركات الأغذية في إيران. أظهرت النتائج أن أبعاد الذكاء العاطفي لها تأثير إيجابي على رشاقة القوى العاملة. وأظهرت النتائج أيضا أن العوامل المرتبطة بالكفاءات الشخصية (الوعي الذاتي، وضبط (رقابة) النفس، والتحفيز الذاتي) لها تأثيرات أكبر على رشاقة القوى العاملة من العوامل المرتبطة بالكفاءات الاجتماعية (التعاطف، وإدارة العلاقات) ولها دور أكبر في تغييرات رشاقة القوى العاملة.

بينما سعت دراسة (Sohrabi et al., 2017) فحص العلاقات المتبادلة بين أبعاد رشاقة القوى العاملة وأبعاد الذكاء التنظيمي بالتطبيق على المديرين والموظفين العاملين في سبع شركات تابعة لـ "المجلس الأعلى للمعلوماتية الإيرانية". وقد أسفرت نتائجها عن وجود تأثير معنوي إيجابي لرشاقة القوى العاملة على جميع أبعاد الذكاء التنظيمي باستثناء الرؤية الاستراتيجية، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء التنظيمي على أبعاد رشاقة القوى العاملة باستثناء القدرة على التكيف.

كما تناولت دراسة (Pazhouhan et al., 2019) علاقة أبعاد الذكاء العاطفي بالرشاقة التنظيمية في شبكة الرعاية الصحية بإيران. وأوضحت نتائجها وجود علاقة معنوية إيجابية بين الذكاء العاطفي والرشاقة التنظيمية. وأن الوعي ذاتيًا يفسر 32% من التغيير في الرشاقة التنظيمية، والإدارة الذاتية تفسر 28%، والوعي الاجتماعي يفسر 19%، وإدارة العلاقات تفسر 36%.

أما دراسة (Varshney & Varshney, 2020) تحققت من الدور الوسيط لرشاقة القوى العاملة في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء القوى العاملة (أداء المهام والأداء التكيفي والأداء السياقي) بالتطبيق على ست شركات ريادة صغيرة في الهند. وتوصلت نتائجها أظهرت وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الذكاء العاطفي ورشاقة القوى العاملة، ووجود ارتباط معنوي إيجابي بين رشاقة القوى العاملة وكل من أداء المهام والأداء السياقي والتكيفي. كما يوجد تأثير معنوي للذكاء العاطفي على كل من رشاقة القوى العاملة، وأداء المهمة، والأداء السياقي، والتكيفي، ووجود تأثير معنوي لرشاقة القوى العاملة على كل من أداء المهام، والأداء السياقي والأداء التكيفي، وأن رشاقة القوى العاملة تتوسط بشكل كامل في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء السياقي، كما تتوسط رشاقة القوى العاملة جزئيًا العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء التكيفي. إلا أن رشاقة القوى العاملة لا تتوسط العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء المهمة.

وبناء على ما سبق عرضه من دراسات سابقة يمكن استنتاج التالي:

- نجد أن الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي اختبرت تأثيره على بعض المتغيرات مثل الرفاهية النفسية، والرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، والاحترق الوظيفي، والالتزام التنظيمي قد اختلفت فيما بينها في الأبعاد التي تم استخدامها لقياس الذكاء العاطفي.
- رغم اهتمام الدراسات الأجنبية بموضوع رشاقة القوى العاملة والتعرف على العوامل المؤثرة عليه مثل التعلم

- التنظيمي، وممارسات إدارة الموارد البشرية، وممارسات العمل عالية الأداء، والتمكين النفسي، والاستغراق الوظيفي، والالتزام العاطفي، والرضا الوظيفي، وإدارة المواهب إلا أن هذا الموضوع لم يحظى باهتمام الدراسات العربية.
- لم تعثر الباحثة على دراسات تحققت من تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة سوي دراسة (Hosein & Yousefi, 2012) وإن كانت تحققت من تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة إجمالاً، بينما تحققت دراسة (Sohrabi et al., 2017) من تأثير أبعاد الذكاء التنظيمي على أبعاد رشاقة القوى العاملة، في حين اختبرت دراسة (Pazhouhan et al., 2019) علاقة أبعاد الذكاء العاطفي بالرشاقة التنظيمية بينما اختبرت دراسة (Varshney & Varshney, 2020) تأثير الذكاء العاطفي إجمالاً على رشاقة القوى العاملة إجمالاً. أما الدراسة الحالية تستهدف اختبار تأثير الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة.
 - كما لم تجد الباحثة أي دراسة عربية أو أجنبية تناولت تأثير الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على قطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات.

الدراسة الاستطلاعية:

لتحديد مشكلة الدراسة قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية وذلك بالاعتماد على كل من الملاحظة والمقابلات الشخصية على عينة ميسرة قوامها (19) مفردة من العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، منها (6) مفردات من قطاع تخطيط نظم المعلومات، و(5) مفردات من قطاع تشغيل وصيانة نظم المعلومات، و(3) مفردات من قطاع تخطيط نظم المعلومات، و(3) مفردات من قطاع تطوير أنظمة العملاء، و(2) مفردة من قطاع السياسات التأمينية ونظم الشبكات، وتم إجراء مقابلات شخصية مع هذه المفردات اعتماداً على إطار للمقابلة الذي تم إعداده في ضوء الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وذلك لتكوين فكرة مبدئية عن مدى توافر أبعاد الذكاء العاطفي، ومدى توافر أبعاد رشاقة القوى العاملة لدى المفردات موضع البحث، كذلك التعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه الذكاء العاطفي في التنبؤ بالرشاقة التنظيمية لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات.

وقد كشفت هذه الدراسة الاستطلاعية عن مجموعة من المؤشرات الأولية تمثلت أهمها فيما يلي:

- من حيث مستوى أبعاد الذكاء العاطفي، فقد أعرب بعض العاملين الذين تمت مقابلتهم بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات - عن أن مهارات الذكاء العاطفي ذات أهمية عند اختيار وتعيين الأفراد، كما أن لديهم القدرة على إدراك أهمية العلاقات والوعي الاجتماعي، في حين أشار البعض إلى الشكوى من ظروف العمل المتاحة وعدم بذل أي محاولات ذاتية للتغلب على المشكلات القائمة بدون شكوي أو تذمر، كما أشاروا إلى ضعف الاتصال بين العاملين بالقطاعات محل التطبيق.
- من حيث درجة توافر أبعاد رشاقة القوى العاملة، فقد أشار بعض العاملين الذين تمت مقابلتهم إلى بحثهم عن فرص لإجراء تحسينات في العمل، ومحاولة التفكير "خارج الصندوق" من أجل حل المشكلات واستيعاب التغييرات وإدخالها في عملهم، في حين أشار البعض الآخر إلى عدم القدرة على أداء عملهم دون معرفة الصورة الإجمالية، كما أن ليس لديهم القدرة على أداء عملهم بكفاءة في المواقف الصعبة.

مشكلة وتساؤلات البحث:

تأسيساً على ما سبق، وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية أمكن للباحثة صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

ما أثر الذكاء العاطفي بوصفه متغيراً مستقلاً، على رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات؟

الأمر الذي يثير التساؤلات البحثية التالية:

- 1- هل توجد علاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي، وأبعاد رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات.
- 2- هل تؤثر أبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة؟ وما نوع هذا التأثير؟

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1- الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي، وأبعاد رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات.
- 2- التعرف على تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات.

أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من عدة اعتبارات علمية وعملية يمكن بيانها فيما يلي:

الأهمية العلمية:

- يتناول البحث اثنين من المتغيرات الحديثة في الفكر الإداري وإدارة الموارد البشرية هما الذكاء العاطفي ورشاقة القوى العاملة والتي لم تحظى باهتمام كاف في الدراسات العربية فيأتي محاولاً تأصيل مفاهيم هذه المتغيرات.
- المساعدة في تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي ورشاقة القوى العاملة حيث لم تقم أي دراسة عربية- في حدود علم الباحثة- بالتحقق من هذه العلاقة.

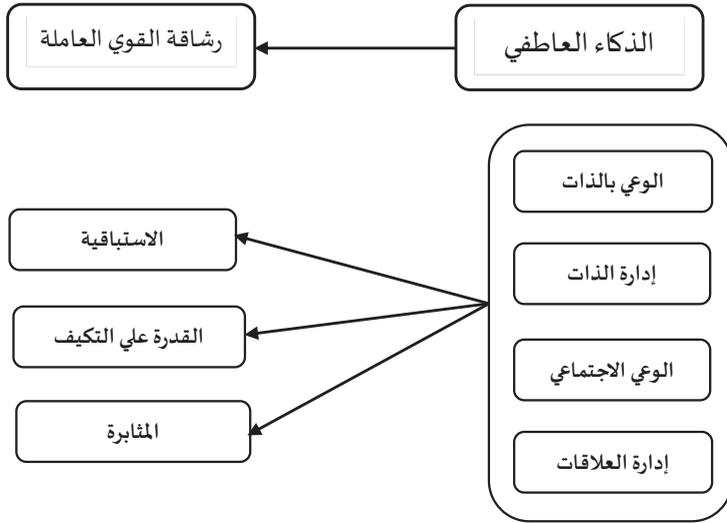
الأهمية العملية:

- يستمد البحث أهميته العملية من أهمية مجال التطبيق، حيث يلعب قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تمكين قطاعات الدولة من تحقيق التحول الرقمي، والمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي، وقد ظهر هذا الدور جلياً خلال أزمة فيروس كورونا خاصة في مجال الصحة والتعليم والعمل عن بُعد حيث تم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات من خلال حملات التوعية بأخطار الفيروس وطرق الوقاية منه، كما زاد الطلب على خدمات الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات بسبب اتجاه العديد من المنظمات الخاصة لاعتماد العمل عن بعد عبر الإنترنت، واللجوء إلى التعليم عن بُعد في المدارس والجامعات الحكومية والخاصة نظراً لتعليق الدراسة وفرض حظر التجوال الجزئي.
- تساهم نتائج هذا البحث في مساعدة المسؤولين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات بالتعرف على أحد أهم المهارات التي يروج لها متخصصو الموارد البشرية، والمتمثلة في الذكاء العاطفي والدور الذي يلعبه في تعزيز رشاقة القوى العاملة بما لها من آثار إيجابية على المنظمات، تتمثل في تحسين الإنتاجية والربحية، والقدرة على الاستجابة بفعالية للتغيرات وتقديم حلول فورية للتغيرات غير المتوقعة، والقدرة على استخدام التكنولوجيا بكفاءة، والقدرة على تقديم خدمات أفضل للعملاء وتحسين خدمة العملاء.

فروض البحث:

في ضوء مشكلة البحث، وتحقيقاً لأهدافها، قامت الباحثة بصياغة الفروض التالية:

- 1- من المتوقع وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي وأبعاد رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:
 - أ- من المتوقع وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي والاستباقية.
 - ب- من المتوقع وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي والقدرة على التكيف.
 - ج- من المتوقع وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي والمثابرة.
- 2- من المتوقع وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:



أ- من المتوقع وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على الاستباقية.

ب- من المتوقع وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على القدرة على التكيف.

ج- من المتوقع وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على المثابرة.

ويوضح شكل (1) تصور للعلاقات بين المتغيرات:

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة.

منهجية البحث:

شكل رقم (1) النموذج المقترح للعلاقة بين المتغيرات

تتضمن منهجية البحث عدة

عناصر تتمثل في أنواع البيانات المطلوبة ومصادرها، ومتغيرات البحث والقياس، ومجتمع وعينة البحث، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة، وفيما يلي استعراض لهذه العناصر:

أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها:

اعتمد البحث الحالي على نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والأولية، وقد تم جمع النوع الأول من البيانات من سجلات قسم شئون العاملين فيما يتعلق بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات عن أعداد العاملين بكل قطاع. أما النوع الثاني من البيانات (البيانات الأولية) فقد تم جمعها من المستقضي منهم المستهدفين في الدراسة الميدانية باستخدام أسلوب الاستقصاء.

متغيرات البحث والقياس:

تتعلق البيانات الأولية اللازمة لهذا البحث بمجموعة من المتغيرات الرئيسية التي تتضمن عدد من الأبعاد الفرعية المرتبطة بها، واعتمدت الباحثة في قياس هذه المتغيرات وأبعادها الفرعية على مجموعة من المقاييس التي احتوت كل منها على مجموعة من العبارات لقياس كل متغير، وتم قياس الوزن النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تراوحت موافقة المستقضي منهم على عبارات كل مقياس ما بين (1 = غير موافق تمامًا) إلى (5 = موافق تمامًا)، وفيما يلي توضيح لمتغيرات البحث والمقاييس التي اعتمد عليها البحث:

1- الذكاء العاطفي (متغير مستقل):

تم قياس هذا المتغير من خلال أربعة أبعاد أساسية هي: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات، وذلك بالاعتماد على المقياس الذي طوره دراسة (Supramaniam and Singaravelloo, 2021) باعتباره المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها والتي ثبت صدقها وثباتها، وقد اشتمل هذا المقياس على (26) عبارة.

2- رشاقة القوى العاملة (متغير تابع):

تم قياس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد أساسية هي: الاستباقية، والقدرة على التكيف، والمثابرة، وذلك بالاعتماد على المقياس الذي طوره دراسة (Alavi et al., 2014)، باعتباره المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها والتي ثبت صدقها وثباتها، وقد اشتمل هذا المقياس على (39) عبارة.

مجتمع وعينة البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، وبلغ إجمالي العاملين (1196) مفردة، ونظرًا لكبير حجم المجتمع وانتشار مفرداته، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات لتجميع البيانات المطلوبة لإتمام البحث، لذلك تم سحب عينة طبقية عشوائية (بسبب توافر شروط استخدامها وهما: عدم وجود تجانس بين مفردات المجتمع فيما يتعلق بالخصائص المطلوب دراستها، ووجود إطار لمجتمع البحث) مكونة من (291) مفردة، وتم تحديدها باستخدام برنامج Sample Size Calculator عند مستوى معنوية (5%)، وحدود ثقة (95%)، وتم توزيع هذه العينة بالاعتماد على أسلوب التوزيع النسبي الذي يأخذ في اعتباره التباين بين عدد المفردات داخل كل طبقة (كل طبقة تمثل قطاع من القطاعات محل التطبيق، واعتمدت الباحثة في تحديد مفردات كل طبقة عن طريق الاختيار العشوائي للأقسام المختلفة داخل القطاعات محل البحث).

جدول رقم (1)

توزيع مجتمع وعينة لدراسة بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات

م	القطاع	حجم المجتمع	النسبة المئوية	حجم العينة
1	تخطيط نظم المعلومات	287	24%	70
2	تشغيل وصيانة نظم المعلومات	136	11%	33
3	تطوير أنظمة العملاء	160	13%	39
4	تطوير أنظمة دعم الأعمال	179	15%	44
5	إدارة وتحليل البيانات	112	9%	27
6	شركاء الأعمال	125	11%	30
7	السياسات التأمينية ونظم الشبكات	197	17%	48
	الإجمالي	1196	100%	291

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء سجلات قسم شئون العاملين بالشركة المصرية للاتصالات.

أداة البحث وجمع البيانات:

تمثلت أداة البحث في قائمة الاستقصاء والتي تم تصميمها وتطويرها في ضوء الدراسات السابقة، وتم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة الميدانية من خلال أسلوب الاستقصاء، وقام الباحث بتوزيع (300) استمارة لضمان زيادة نسبة استجابة مفردات العينة للإجابة على القوائم، وقد تحقق هذا الهدف، وبلغ عدد قوائم الاستقصاء الصحيحة التي تم الحصول عليها (228) قائمة بمعدل استجابة (78.4%).

ويوضح الجدول رقم (1) حجم مجتمع البحث وتوزيع مفردات العينة بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات موضع البحث.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في البحث:

اعتمدت الباحثة في تحليل البيانات الميدانية على:

- 1- التحليل العاملي الاستكشافي: للتحقق من صدق وثبات مقاييس متغيرات الدراسة، فمن خلاله تم تحري صدق البناء (التقارب، والتمييز) لعبارات وأبعاد الاستقصاء من خلال قيم (AVE) وجذرها التربيعي، وإيجاد مصفوفة معاملات الارتباط، وحساب قيمة ثبات التركيب لأبعاد الاستقصاء.
- 2- معامل ألفا لكرونباخ: وذلك لاختبار درجة الثبات في المقاييس متعددة البنود في البحث الحالي، حيث يركز هذا الأسلوب على درجة التناسق الداخلي بين بنود أو متغيرات المقياس الخاضع للاختبار.
- 3- أساليب التحليل الوصفي: المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتوصيف متغيرات البحث.
- 4- معامل ارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر مع تحديد نوع العلاقة وقوتها.
- 5- أسلوب الانحدار المتعدد: ويستخدم لحساب معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة مع المتغير التابع، وذلك باستخدام برنامج Warp PLS 7.0.

تقييم الصدق والثبات في المقاييس

بعد القيام بالتصميم المبدئي لقائمة الاستقصاء وقبل الاعتماد عليها بشكل نهائي، قامت الباحثة بإجراء اختبارات الصدق والثبات عليها، وذلك على النحو الآتي:

تقييم صدق المقاييس:

- استخدم لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، وأن هذه العبارات تعطى للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث، واعتمد البحث في إجراء اختبار الصدق على ما يلي:
- 1- **صدق المحتوى:** وذلك للتأكد من صدق عبارات قائمة الاستقصاء سواء من الناحية العلمية والتطبيقية حيث تم عرضها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة، إضافةً إلى (10) مفردات من القطاعات المختلفة لنظم وتكنولوجيا المعلومات موضع البحث، وقد تم إجراء هذا الاختبار المبدئي من خلال مقابلات شخصية مع المحكمين، وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على بعض الألفاظ الواردة بعبارات الاستقصاء، وقامت الباحثة بتعديل القائمة وفقاً لهذه الملاحظات.
 - 2- **صدق التقارب:** وذلك لقياس مدى التوافق بين العبارات أو الأبعاد المتعددة التي يشملها كل متغير من متغيرات البحث، وتشير نتائج الجدول رقم (2) أن قيم المعاملات المعيارية لجميع العبارات تساوي أو أكبر من (0.7)، وجميع القيم معنوية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على وجود الصدق التقاربي على مستوى العبارات الخاصة بكل بُعد من الأبعاد الفرعية، كما أن قيمة متوسط التباين (AVE) لكل متغير أكبر من (0.5)، مما يدل وجود الصدق التقاربي على مستوى الأبعاد الفرعية والمتغيرات الرئيسة (Hair et al., 2010).
 - 3- **صدق التمايز:** وذلك لقياس عدم تشابه المتغيرات وأن كل متغير يمثل نفسه، وتم حسابه من خلال الجذر التربيعي لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE)، حيث يجب أن يكون قيمة هذا الجذر التربيعي أكبر من معاملات الارتباط بين المتغير نفسه وباقي المتغيرات الأخرى، وتوضح نتائج الجدول رقم (3) أن قيمة الجذر التربيعي لقيمة متوسط التباين المستخرج أكبر من معاملات الارتباط بين المتغير وباقي المتغيرات الأخرى، مما يدل على أن أداة البحث تتصف بصدق التمايز، كما تؤكد هذه النتيجة على عدم وجود الارتباط المتداخل أو المشترك بين متغيرين (Hair et al., 2010).

جدول رقم (2)

المتغيرات الرئيسة للبحث وأبعادها الفرعية

المعاملات المعيارية	أولاً: الذكاء العاطفي
	الوعي الاجتماعي
0.737	أظهر للآخرين أنني قد أخذت مشاعرهم بعين الاعتبار في القرارات التي أتخذها في العمل.
0.752	لدي حساسية لمشاعر وعواطف الآخرين.
0.700	لدي فهم جيد لعواطف الناس من حولي.
0.651	ألاحظ جيداً مشاعر الآخرين.
0.705	أستجيب بشكل فعال لمشاعر الآخرين.
0.737	أرى المواقف بدقة من وجهات نظر الآخرين.
	نتائج اختبارات الصدق والثبات لبُعد الوعي الاجتماعي: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $\alpha=0.766$، ومعامل الثبات المركب (CR)=0.835، ومتوسط التباين (AVE)=0.500
	إدارة العلاقات
0.784	أساعد في تهيئة بيئة عمل إيجابية.
0.765	أساعد الآخرين على حل النزاعات في مكان العمل.
0.793	أقدم دعماً مفيداً للآخرين.
0.818	أساعد الآخرين على الاستجابة بفعالية للمواقف العصبية.
0.798	لدي تأثير إيجابي على الطريقة التي يشعر بها الآخرون.
	نتائج اختبارات الصدق والثبات لبُعد إدارة العلاقات: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $\alpha=0.703$، ومعامل الثبات المركب (CR)=160.8، ومتوسط التباين (AVE)=0.611

المعاملات المعيارية	أولاً: الذكاء العاطفي
	الوعي بالذات
0.646	لدي علم بحالتي المزاجية في العمل.
0.792	أستجيب بشكل إيجابي للأحداث التي تحبطني.
0.682	أقبل الانتقادات الشخصية من الزملاء.
0.647	أدرك مدى تأثير مشاعري على القرارات التي أتخذها في العمل.
0.673	أجد صعوبة في التعرف على مشاعري بشأن أمور العمل.
0.784	لدي علم بمشاعر أصدقائي من سلوكهم.
0.799	أتعامل بفعالية مع الأشياء التي تزعجني في العمل.
	نتائج اختبارات الصدق والثبات لبُعد الوعي بالذات: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $\alpha=0.731$، ومعامل الثبات المركب (CR)=0.801، ومتوسط التباين (AVE)=0.637
	إدارة الذات
0.726	أستجيب بشكل مناسب للزملاء الذين يحبطونني في العمل.
0.707	أفضل في التعامل بفعالية مع المواقف العصبية في العمل.
0.701	أبادر بالأفعال لتحسين أدائي.
0.845	أسعى لتحسين نفسي من خلال تحديد أهداف طموحة.
0.723	أسعى لتحسين أدائي.
0.682	لا أحاول تحسين نفسي.
0.659	لا أحاول تحسين أدائي.
	أسعى للقيام بالأشياء بطريقة أفضل
	نتائج اختبارات الصدق والثبات لبُعد إدارة الذات: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $\alpha=0.842$، ومعامل الثبات المركب (CR)=0.868، ومتوسط التباين (AVE)=0.562

المعاملات المعيارية	ثانياً: رشاقة القوى العاملة
0.745	أتكيف مع إجراءات العمل الجديدة.
0.689	لدي علاقات جيدة مع أشخاص من أقسام مختلفة.
0.719	أتحول من مشروع إلى آخر بسهولة.
0.706	أغير من طريقة قيامي بالأشياء لتناسب زملاء العمل الذين لديهم طرق مختلفة لأداء الوظيفة.
0.737	أغير الخطط عندما تكون المعدات اللازمة غير متوفرة فجأة.
نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد التكيف: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $\alpha=0.871$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.905$ ، ومتوسط التباين $(AVE)=0.655$	
المثابرة	
0.754	لدي تردد في استيعاب التغييرات وإدخالها في عملي.
0.777	تحبطني التغييرات التي تحدث في العمل.
0.804	أحب تغيير الطريقة المتبعة في فعل الأشياء.
0.744	لدي القدرة على أداء عملي دون معرفة الصورة الإجمالية.
0.809	أساهل مع المواقف التي تبدو فيها الأمور محيرة.
0.824	لدي القدرة على تحديد ما يجب القيام به عندما تكون تعليمات العمل غير واضحة.
0.692	أبقى هادئاً عندما أواجه ظروفًا صعبة.
0.656	لدي القدرة على أداء عملي بكفاءة في المواقف الصعبة.
0.706	لدي القدرة على العمل بشكل جيد عندما يتم تحميل بعء العمل إضافي.
0.765	عندما يحدث موقف صعب، أتدمر منه.
0.826	عندما يحدث موقف صعب، أتفاعل من خلال محاولة إدارة المشكلة.
0.746	أترك كل شيء وأتخذ مسارًا بديلاً للتعامل مع المشكلة الملحة.
نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد المثابرة: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $\alpha=0.711$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.758$ ، ومتوسط التباين $(AVE)=0.647$	
المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على الدراسات السابقة ونتائج التحليل الإحصائي.	

المعاملات المعيارية	ثانياً: رشاقة القوى العاملة
الاستباقية	
0,743	لدي القدرة على توقع المشاكل التي قد تحدث في عملي.
0.752	لدي القدرة على حل المشاكل الجديدة في العمل.
0.741	أعالج الصعوبات في مهامي قبل أن تصبح مشاكل كبيرة.
0.819	أبحث عن فرص لإجراء تحسينات في العمل.
0.808	عندما أرى شيئاً لا أحبّه، أحاول إصلاحه.
0.811	أحاول اكتشاف طرق أكثر فعالية لأداء وظيفتي.
0.771	أقوم بتصميم عمليات جديدة في عملي.
0.768	أترك الأشياء التي عليّ القيام بها للوقت المناسب.
0.672	ألتزم بما يطلب مني القيام به.
0.665	أحاول التفكير "خارج الصندوق" من أجل حل المشكلات.
0.702	أجد طرقاً جديدة للحصول على الموارد عندما تكون غير كافية للقيام بعملي.
نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد الاستباقية: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $\alpha=0.742$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.714$ ، ومتوسط التباين $(AVE)=0.729$	
التكيف	
0.807	أكيف سلوكي لإظهار الاحترام لعادات الآخرين وقيمهم.
0.757	أغير سلوكي للعمل بشكل أكثر فعالية مع الآخرين.
0.679	أقبل التعليقات الحرجة.
0.756	أتواصل جيداً مع الأفراد من خلفيات مختلفة.
0.725	استخدم معدات جديدة في العمل.
0.719	أواكب المستجدات في العمل.
0.798	استخدم أساليب عمل جديدة.
0.735	أؤدي مهام جديدة في العمل.
0.722	أتكيف مع متطلبات المعدات الجديدة.
0.774	أتكيف مع العمل مع فرق لديها عادات مختلفة.
0.673	أعمل في مشاريع متعددة في نفس الوقت.

ومن الجدول رقم (3) يتضح ما يلي:

- بالنظر إلى قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد الذكاء العاطفي، يتضح وجود تفاوت في آراء مفردات عينة البحث، وكانت أعلى قيمة خاصة ببعد الوعي بالذات، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.64) وهو أعلى من المتوسط العام للمقياس (3 درجة)، وهو ما يشير إلى قدرة العاملين على الفهم العميق لمشاعرهم ونقاط قوتهم، وضعفهم، واحتياجاتهم، ودوافعهم، وبلغت أقل قيمة (2.82)

جدول رقم (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومصفوفة معاملات الارتباط

بين متغيرات البحث وصدق التمايز

م	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6	7
1- الوعي بالذات	3.64	0.58	0.798						
2- إدارة الذات	3.23	0.88	0.749	0.569					
3- الوعي الاجتماعي	3.16	0.72	0.707	0.413	0.380				
4- إدارة العلاقات	2.82	0.64	0.781	0.504	0.561	0.386			
5- الاستباقية	3.04	0.55	0.853	0.298	0.357	0.411	0.446		
6- التكيف	2.89	0.95	0.809	0.471	0.427	0.433	0.366	0.382	
7- المثابرة	2.28	0.71	0.804	0.483	0.411	0.308	0.321	0.399	0.332

ملحوظة (1): قطر المصفوفة يمثل الجذر التربيعي لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) ملحوظة (2): ** جميع هذه القيم معنوية عند مستوى معنوية (0.001)

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

وهي خاصة ببعُد إدارة العلاقات، وهو ما يشير إلى أن القدرة على إلهام الآخرين والتأثير عليهم وتسوية النزاعات والتعاون وبناء الروابط التي تنمي العلاقات تتوافر بشكل أقل من المتوسط لدي القطاعات محل البحث.

- أما بالنسبة لقيم المتوسطات الحسابية لأبعاد رشاقة القوى العاملة، يتضح وجود تفاوت في آراء مفردات عينة البحث، حيث كانت أعلى قيمة خاصة ببعُد الاستباقية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي له (3.04)، وهو ما يشير إلى أن مبادرة العاملين لاتخاذ إجراءات مختلفة لحل القضايا المتعلقة بالتغيرات البيئية وتحقيق تحسين العمل يتم بشكل يفوق المنصوص عليه في الوصف الوظيفي لدي مفردات عينة البحث، وبلغت أقل قيمة (2.28) وهي خاصة ببعُد المثابرة، وهو ما يشير إلى أن القدرة على العمل بكفاءة تحت الضغط وفي البيئة المتغيرة بين مفردات عينة البحث يتوافر بشكل أقل من المتوسط.

تقييم ثبات المقاييس:

استخدم هذا الاختبار لقياس مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في الحصول على بيانات تتسم بالثبات، وقد تم إجراء هذا الاختبار للمقاييس المستخدمة في البحث بالاعتماد على كل من معامل ألفا لكرونباخ لتكيزه على الاتساق الداخلي بين محتويات كل مقياس خاضع للاختبار، ومعامل الثبات المركب للتأكد من مدى ترابط عبارات كل مقياس، وتظهر نتائج الجدول رقم (2) أن قيمة كل من معامل الثبات ألفا (α)، ومعامل الثبات المركب أكبر من (0.7) مما يدل على ثبات المقاييس المستخدمة في البحث (Hair et al., 2010).

نتائج البحث

يمكن توضيح النتائج التي تم التوصل إليها على النحو التالي:

لتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد متغيرات البحث، قامت الباحثة بصياغة الفرض الأول من فروض الدراسة:

1- من المتوقع وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي وأبعاد الرشاقة لدى العاملين بالشركة المصرية للاتصالات.

وأظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه باستخدام معامل ارتباط بيرسون النتائج الخاصة بهذه العلاقات كما هو موضح في جدول رقم (3) السابق:

- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين الاستباقية (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة) وأبعاد الذكاء العاطفي ممثلة في كل من: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وبعُد إدارة العلاقات، بالشركة المصرية للاتصالات محل البحث، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين الاستباقية وبعُد الوعي بالذات حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0,446) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين الاستباقية وبعُد إدارة العلاقات حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0,298) عند مستوى معنوية 0.01.

- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين التكيف (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة) وأبعاد الذكاء العاطفي ممثلة في كل من: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وبعُد إدارة العلاقات، بالشركة المصرية للاتصالات محل الدراسة، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين التكيف وبعُد الوعي الاجتماعي حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0,433) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين التكيف وبعُد إدارة الذات حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0,366) عند مستوى معنوية 0.01.

- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين المثابرة (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة) وأبعاد الذكاء العاطفي ممثلة في كل من: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وبعُد إدارة العلاقات، بالشركة المصرية للاتصالات محل الدراسة، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين المثابرة وبعُد إدارة الذات حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0,399) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين المثابرة وبعُد إدارة العلاقات حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0,308) عند مستوى معنوية 0.01.

وبناء على ما سبق عرضه من نتائج فقد تم ثبوت صحة الفرض الأول.

ولتحديد تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة، قامت الباحثة بصياغة الفرض الثاني من فروض الدراسة التالي:

2- من المتوقع وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة لدى العاملين بالشركة المصرية للاتصالات.

جدول رقم (4)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمتغيرات البحث

المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)	المتغير التابع (رشاقة القوى العاملة)	قيمة معامل الانحدار β	قيمة T (sig)	قيمة F (sig)	معامل التحديد أو خطأ الفرض R^2	مدي صحة الفرض
الوعي بالذات	1- الوعي بالذات	0.239**	2.877**			
	2- إدارة الذات	0.223**	2.539**	5.459 (0,004)	33.7%	ثبوت صحة الفرض
	3- الوعي الاجتماعي	0.200**	2.818**			
	4- إدارة العلاقات	0.152**	2.564**			
التكيف	1- الوعي بالذات	0.174**	4.613**			
	2- إدارة الذات	0.156**	3.172**	6.335 (0,000)	21.2%	ثبوت صحة الفرض
	3- الوعي الاجتماعي	0.217**	2.169**			
	4- إدارة العلاقات	0.211**	2.154**			
المثابرة	1- الوعي بالذات	0.303**	4.098**			
	2- إدارة الذات	0.325**	3.494**	5.822 (0,011)	14.2%	ثبوت صحة الفرض
	3- الوعي الاجتماعي	0.180**	2.875**			
	4- إدارة العلاقات	0.162**	2.230**			

** مستوى معنوية عند (0.01)

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (4) ما يلي:

- بلغت قيمة (ف) المحسوبة لمعنوية نموذج الانحدار (5.459)، وهي معنوية عند مستوى 0.01، مما يعني قبول نموذج الانحدار، وتأكيد أن أبعاد الذكاء العاطفي تسهم في التنبؤ بسلوك المتغير التابع (الاستباقية أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، كما يتضح وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي ممثلة في كل من: بُعد الوعي بالذات، يليه بُعد إدارة الذات، ثم بُعد الوعي الاجتماعي، وأخيراً

بُعد إدارة العلاقات على الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببُعد الاستباقية (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، وذلك وفقاً لمعاملات الانحدار (β) وذلك عند مستوى معنوية 0.01، واتضح أن جميع تلك المعاملات ذات إشارة موجبة وفقاً لاختبار (ت)، وهو ما يعني وجود علاقة معنوية إيجابية، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 33.7% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 33.7% في تفسير التباين في بُعد الاستباقية لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

- بلغت قيمة (ف) المحسوبة لمعنوية نموذج الانحدار (6.335)، وهي معنوية عند مستوى 0.01، مما يعني قبول نموذج الانحدار، وتأكيد أن أبعاد الذكاء العاطفي تسهم في التنبؤ بسلوك المتغير التابع التكيف (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، كما يتضح وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي ممثلة في كل من: بُعد الوعي الاجتماعي، يليه بُعد إدارة العلاقات، ثم بُعد الوعي بالذات، وأخيراً بُعد إدارة الذات على الترتيب من حيث أهميتها على الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببعد التكيف (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، وذلك وفقاً لمعاملات الانحدار (β) وذلك عند مستوى معنوية 0.01، واتضح أن جميع تلك المعاملات ذات إشارة موجبة وفقاً لاختبار (ت)، وهو ما يعني وجود علاقة معنوية إيجابية، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 21.2% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 21.2% في تفسير التباين في بُعد القدرة على التكيف لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

- بلغت قيمة (ف) المحسوبة لمعنوية نموذج الانحدار (5.822)، وهي معنوية عند مستوى 0.01، مما يعني قبول نموذج الانحدار، وتأكيد أن أبعاد الذكاء العاطفي تسهم في التنبؤ بسلوك المتغير التابع (المثابرة)، كما يتضح وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي ممثلة في كل من: بُعد إدارة الذات، يليه بُعد الوعي بالذات، ثم بُعد الوعي الاجتماعي، وأخيراً بُعد إدارة العلاقات على الترتيب من حيث أهميتها على الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببُعد المثابرة (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، وذلك وفقاً لمعاملات الانحدار (β) وذلك عند مستوى معنوية 0.01، واتضح أن جميع تلك المعاملات ذات إشارة موجبة وفقاً لاختبار (ت)، وهو ما يعني وجود

علاقة معنوية إيجابية، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 14.2% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 14.2% في تفسير التباين في بُعد المثابرة لدى العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

وبناء على ما سبق عرضه من نتائج فقد تم ثبوت صحة الفرض الثاني.

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

- 1- استهدف البحث فحص العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وأبعاد رشاقة القوى العاملة، وقد توصل البحث إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد الذكاء العاطفي المتمثلة في كل من: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات وأبعاد رشاقة القوى العاملة المتمثلة في كل من: الاستباقية، والقدرة على التكيف، والمثابرة حيث جاءت جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى (0,01). وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Varshney & Varshney, 2020) التي أظهرت وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الذكاء العاطفي ورشاقة القوى العاملة.
- 2- أوضحت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على الاستباقية (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، ويعد بعد الوعي بالذات الأكثر تأثيراً على الاستباقية، يليه بعد إدارة الذات، يليه بعد الوعي الاجتماعي، وأخيراً بُعد إدارة العلاقات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Hosein & Yousefi, 2012; Varshney & Varshney, 2020) حيث توصلوا إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة. ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الأفراد الذين لديهم مستويات مرتفعة من الوعي بالذات يتمتعون بقدرة أكبر للتحكم في الأحداث وإدارتها فهم دقيقون في وظائفهم وصادقون مع أنفسهم ومع الآخرين، كما أن قدرتهم على إدارة ذاتهم تجعلهم قادرين على التحكم في مشاعرهم السلبية وتغييرها عند الشعور بالقلق أو الإحباط أو الغضب بالإضافة إلى أن قدرتهم على فهم مشاعر الآخرين واستخدام الأسلوب المناسب للتعامل معهم واحترام آراءهم فضلاً عن قدرتهم على التواصل مع الآخرين وحل مشاكلهم كل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى زيادة قدرتهم على توقع مشكلات العمل ووضع حلول ابتكارية لحلها واكتشاف طرق فعالة للتعامل مع التغيير غير المخطط له.
- 3- كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على القدرة على التكيف (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، ويعد بُعد الوعي الاجتماعي الأكثر تأثيراً على القدرة على التكيف، يليه بُعد إدارة العلاقات، يليه بُعد الوعي بالذات، وأخيراً بُعد إدارة الذات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Sony & Mekoth, 2016) التي توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد الذكاء العاطفي على قدرة الموظف على التكيف، ودراسة (Hosein & Yousefi, 2012) التي توصلت إلى وجود تأثير معنوي للذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة. ويفسر ذلك بأن الأفراد الذين لديهم وعي اجتماعي يفهمون مشاعر الآخرين ويراعونها، وتتوافر لديهم القدرة على إدارة العلاقات مع الآخرين وتحفيزهم وتهيئة بيئة عمل إيجابية للعمل معهم، ولديهم وعي بالذات يعرفون نقاط قوتهم وضعفه، ولديهم القدرة على ضبط النفس، فإن كل ذلك من شأنه زيادة قدرتهم على تعديل سلوكياتهم لتلائم بيئة العمل الجديدة في ظل حدوث أية مستجدات بشكل أفضل والتكيف الشخصي والثقافي عند التعامل مع أفراد من خلفيات وخبرات مختلفة، كما يزيد من قدرتهم أيضاً على التعلم المستمر للمهارات والإجراءات الجديدة في العمل.
- 4- كما اتضح من النتائج أيضاً وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على المثابرة (أحد أبعاد رشاقة القوى العاملة)، ويعد بُعد الوعي بالذات الأكثر تأثيراً على المثابرة، يليه بُعد إدارة الذات، يليه بُعد الوعي الاجتماعي، وأخيراً بُعد إدارة العلاقات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Hosein & yousefi, 2012; Varshney & Varshney, 2020) حيث توصلوا إلى وجود تأثير معنوي للذكاء العاطفي على كل من رشاقة القوى العاملة.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الأفراد الذين لديهم وعي بالذات حيث القدرة على معرفه نقاط قوتهم وضعفهم، ولديهم القدرة على إدارة ذاتهم، ولديهم القدرة على فهم مشاعر الآخرين ومراعاتها، ويتوافر لديهم القدرة على إلهام وتحفيز الآخرين وإقامة علاقات معهم فإن كل ذلك من شأنه أن يجعلهم يظهروا التسامح مع المواقف العصبية والتعامل مع التوتر، والعمل بكفاءة في ظل وجود ضغوط في بيئة العمل أو حياتهم الشخصية حيث يزداد لديهم الشعور بالمتابعة والصمود.

توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، والاطلاع على نتائج عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وما قُدم من اقتراحات في ذلك الصدد، يهدف هذا الجزء إلى طرح مجموعة من التوصيات تتمثل فيما يلي:

وفيما يلي عرض لأهم هذه التوصيات:

كشفت الدراسة عن وجود تأثير للذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة، ومن ثم يجب على المديرين بالقطاعات محل البحث ضرورة الاهتمام بتنمية الذكاء العاطفي لدي العاملين، ولتحقيق ذلك يتطلب الأمر تنفيذ الآليات التالية:

- 1- تصميم وتنفيذ برامج تدريبية لتنمية المعارف والقدرات والمهارات والاتجاهات الإيجابية لدي العاملين حتي يمكنهم إدارة ذاتهم، والتحكم في انفعالاتهم، وزيادة قدرتهم على التعامل مع الآخرين.
- 2- الأخذ بعين الاعتبار القيم والمبادئ التنظيمية والشخصية والعلاقات بين جميع العاملين بالقطاعات محل البحث.
- 3- اعتماد اختبارات مهارات الذكاء العاطفي كشرط أساس للاختيار والتعيين وشغل الوظائف، كما يمكن إضافتها إلى نظم تقييم الأداء، ومن ثم تصبح أساسية في الترشح والترقية لمنصب أعلى.
- 4- تنفيذ برامج التعلم والتدريب المستمر للعامل ليصبحوا أكثر رشاقة وقدرة على الاستجابة بفعالية للتغيرات وأكثر انفتاحًا وابتكارًا للأفكار الجديدة ويطوروا حلولًا مبتكرة ومرنة للمشاكل الحالية والمستقبلية، ويزيد من قدرتهم على تحمل الضغوط المختلفة.
- 5- إتاحة الفرصة للعامل للمشاركة في صياغة الخطط وصناعة القرار، ومنحهم قدرًا من الاستقلالية وحرية التصرف والخروج عن القوالب التقليدية، وتشجيع التجديد.

محددات البحث وتوجهات لبحوث مستقبلية:

تم إعداد البحث في ضوء عدد من المحددات التي يمكن توضيحها، ومع ذلك، يمثل كل محدد منهم فرصة لمزيد من البحث المستقبلي على النحو الآتي:

- 1- محددات تطبيقية: ركزت الدراسة التطبيقية لهذا البحث على قطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، ومن ثم تقترح الباحثة إجراء المزيد من البحوث لتطوير مجال التطبيق - بحيث يمكن تغيير مجال التطبيق ليشمل قطاعات أخرى مثل المدارس أو الجامعات، البنوك، والمستشفيات الحكومية والخاصة.
- 2- محددات بشرية: تم جمع بيانات الدراسة التطبيقية لهذا البحث من العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات.
- 3- محددات موضوعية: تناول البحث المتغيرات التي اشتمل عليها الإطار المقترح للبحث والمتمثلة في الذكاء العاطفي، رشاقة القوى العاملة، ومن ثم يُقترح إعادة النظر في متغيرات هذا البحث ليشمل دراسة مجموعة جديدة من المتغيرات المستقلة بخلاف الذكاء العاطفي مثل التمكين النفسي، وجودة العلاقة التبادلية بين القائد ومرؤوسيه، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، والارتباط الوظيفي، والرفاهية النفسية.

المراجع

- Ahad, R.; Mustafa, M. Z.; Mohamad, S.; Abdullah, N. H. S. & Nordin, M. N. (2021). "Work Attitude, Organizational Commitment and Emotional Intelligence of Malaysian Vocational College Teachers", *Journal of Technical Education and Training*, 13 (1), 15-21.
- Ajgaonkar, S.; Neelam, N. G. & Wiemann, J. (2021). "Drivers of Workforce Agility: A Dynamic Capability Perspective", *International Journal of Organizational Analysis*, Ahead-of-print, doi: 10.1108/IJOA-11-2020-2507.
- Alavi, S. & Wahab, D. A. (2013). "A Review on Workforce Agility", *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5 (16), 4195-4199.
- Alavi, S.; Abd. Wahab, D.; Muhamad, N. & Arbab Shirani, B. (2014). "Organic Structure and Organisational Learning as the Main Antecedents of Workforce Agility", *International Journal of Production Research*, 52 (21), 6273-6295.
- Asrar-ul-Haq, M.; Anwar, S. & Hassan, M. (2017). "Impact of Emotional Intelligence on Teacher's Performance in Higher Education Institutions of Pakistan", *Future Business Journal*, 3 (2), 87-97.
- Azmy, A. (2021). "The Effect of Employee Engagement and Job Satisfaction on Workforce Agility Through Talent Management in Public Transportation Companies", *Media Ekonomi dan Manajemen*, 36 (2), 212-229.
- Azuara, A. V. (2015). *A Human Resource Perspective on the Development of Workforce Agility* (Doctoral dissertation, Pepperdine University).
- Bar-On, R. (1997). *Emotional Quotient Inventory: Measure of Emotional Quotient Inventory*. Toronto, Ontario: Mutti-Health Systems.
- Breu, K.; Hemingway, C. J.; Strathern, M. & Bridger, D. (2002). "Workforce Agility: The New Employee Strategy for the Knowledge Economy", *Journal of Information technology*, 17 (1), 21-31.
- Carrillo, E. (2019). *Emotional Intelligence as a Predictor of Job Satisfaction, Job Burnout and Job Performance* (Doctoral dissertation, Saint Leo University).
- Corcoran, R. P. & Tormey, R. (2013). "Does Emotional Intelligence Predict Student Teachers' Performance?", *Teaching and Teacher Education*, 36, 34-42.
- Cui, Y. (2021). "The Role of Emotional Intelligence in Workplace Transparency and Open Communication", *Aggression and Violent Behavior*, 101602.
- Dyer, L. & Shafer, R. A. (2003). "Dynamic Organizations: Achieving Marketplace and Organizational Agility with People. *CAHRS Working Paper Series*, 1-39.
- Freshman, B. & Rubino, L. (2002). "Emotional Intelligence: A Core Competency for Health Care Administrators", *The Health Care Manager*, 20 (4), 1-9.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York. NY: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. NY: Bantam Books.
- Goleman, D.; Boyatzis, R. & McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Importance of Emotional Intelligence*, Harvard Business School Press: Boston.
- Hair, J. F.; Black, W. C.; Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, (7th ed.) Prentice Hall, New Jersey, NJ. Pearson.
- Hosein, Z. Z. & Yousefi, A. (2012). "The Role of Emotional Intelligence on Workforce Agility in the Workplace", *International Journal of Psychological Studies*, 4 (3), 48.

- Jorfi, H.; Yacco, H. F. B. & Shah, I. M. (2012). "Role of Gender in Emotional Intelligence: Relationship among Emotional Intelligence, Communication Effectiveness and Job Satisfaction", *International Journal of Management*, 29 (4), 590-597.
- Junior, G. T. & Saltorato, P. (2021). "Workforce Agility: A Systematic Literature Review and a Research Agenda Proposal", *Innovar*, 31 (81), 155-168.
- Kidd, P. T. (1994). *Agile Manufacturing: Forging New Frontiers*. England: Addition-Wesley.
- Kukunda-Onyait, N. (2019). "Achieving Workforce Agility in Dynamic Environments", *Master Thesis*, University of Vaasa.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Book.
- Mian, S. S. & Mian, M. S. (2017). "Impact of High-performance Work Practices (HPWPs) on the Employee Agility", *10th International Conference on Law, Business, Marketing and Education (LBME-17)*, Pattaya (Thailand), 283- 290.
- Mohammad, N.; Rahman, M. K. U. & Haleem, F. (2018). "The Moderating Effect of Age, Gender and Educational Level on Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction: An Analysis of the Banking Sector of Pakistan", *Middle East Journal of Business*, 13 (3), 4-12.
- Mooghali, A.; Ghorbani, E. & Emami, M. (2016). "The Impact of HRM Practices on Agility of Kossar Hospital Staff in Shiraz", *International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS)*, 2442-2457.
- Muduli, A. (2013). "Workforce Agility: A Review of Literature", *IUP Journal of Management Research*, 12 (3), 55-65.
- Muduli, A. (2017). "Workforce Agility: Examining the Role of Organizational Practices and Psychological Empowerment", *Global Business and Organizational Excellence*, 36 (5), 46-56.
- Muduli, A. & Pandya, G. (2018). "Psychological Empowerment and Workforce Agility", *Psychological Studies*, 63 (3), 276-285.
- Nadhira Putri, D. & Mangundjaya, W. (2020). "Examining the Effects of Organizational Learning on Workforce Agility through Psychological Empowerment", *Open Journal for Psychological Research*, 4 (2), 85-94.
- Natapoera, M. P. & Mangundjaya, W. L. (2020). "The Effect of Employee Involvement and Work Engagement on Workforce Agility", *Proceeding of the 3rd International Conference on Administrative Science, Policy and Governance Studies, ICAS-PGS 2019*, October 30-31, Universitas Indonesia, Depok. Indonesia, 82-88.
- Pazhouhan, A.; Rezaei, B. & Parno, M. (2019). "The Relationship of the Components of Emotional Intelligence with Organizational Agility in the Healthcare Network", *Journal of Kermanshah University of Medical Sciences*, 23 (1), 1-9.
- Plonka, F. E. (1997). "Developing a Lean and Agile Work Force", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 7 (1), 11-20.
- Qin, R.; Nembhard, D. A. & Barnes II, W. L. (2015). "Workforce Flexibility in Operations Management", *Surveys in Operations Research and Management Science*, 20 (1), 19-33.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211.

- Sherehiy, B. & Karwowski, W. (2014). "The Relationship between Work Organization and Workforce Agility in Small Manufacturing Enterprises", *International Journal of Industrial Ergonomics*, 44 (3), 466-473.
- Shkoler, O. & Tziner, A. (2017). "The Mediating and Moderating Role of Burnout and Emotional Intelligence in the Relationship between Organizational Justice and Work Misbehavior", *Revista de Psicologia del Trabajo y de les Organizaciones*, 33 (2), 157-164.
- Sohrabi, R.; Asari, M. & Hozoori, M. J. (2014). "Relationship between Workforce Agility and Organizational Intelligence: Case Study The Companies of Iran High Council of Informatics", *Asian Social Science*, 10 (4), 279- 287.
- Sony, M. & Mekoth, N. (2016). "The Relationship between Emotional Intelligence, Frontline eEmployee Adaptability, Job Satisfaction and jJob Performance", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30 , 20-32.
- Stys, Y. & Brown, S. L. (2004). *A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections*. Ottawa, ON, Canada: Research Branch, Correctional Service of Canada.
- Supramaniam, S. & Singaravelloo, K. (2021). "Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: An Analysis in the Malaysian Public Administration", *Administrative Sciences*, 11 (3), 76.
- Sya, I. S. & Mangundjaya, W. (2020). "The Moderating Effect of Perceived Organizational Support in Relationship between Affective Commitment and Workforce Agility in Workplace", *Proceeding of the 3rd International Conference on Administrative Science, Policy and Governance Studies, ICAS-PGS 2019*, October 30-31, Universitas Indonesia, Depok. Indonesia, 140-146.
- Syed Yusuf, S. K. (2011). *The Relationship between Job Satisfaction and Emotional Intelligence among Secondary School Teachers in Kuching, Sarawak*, (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi MARA).
- Tyng, C. M.; Amin, H. U.; Saad, M. N. & Malik, A. S. (2017). "The Influences of Emotion on Learning and Memory", *Frontiers in Psychology*, 8, 1454.
- Ugoani, J.; Amu, C. & Emenike, K. O. (2015). "Dimensions of Emotional Intelligence and Transformational Leadership: A Correlation Analysis", *Independent Journal of Management & Production (IJM&P)*, 6 (2), 563- 584.
- Varshney, D. & Varshney, N. K. (2020). "Workforce Agility and its Links to Emotional Intelligence and Workforce Performance: A Study of Small Entrepreneurial Firms in India", *Global Business and Organizational Excellence*, 39 (5), 35-45.
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study. *The Leadership Quarterly*, 13 (3), 243-274.
- Zhu, M.; Sun, Y.; Jeyaraj, A. & Hao, J. (2021). "Impact of Task Characteristics on Employee Agility: tThe Moderating Effect of Enterprise Social Media Visibility", *Internet Research*. 31 (3), 931-960.

The Impact of Emotional Intelligence on the Workforce Agility (WFI): Applied to the Employees in the Information Systems and Technology Sectors in Telecom Egypt

Dr. Sara Elsayed Eldriney

Lecturer of Business Administration

Faculty of Commerce - Mansoura University - Egypt

sara_eldriney@mans.edu.eg

ABSTRACT

The current research examines impact of emotional intelligence dimensions on the dimensions of workforce agility (WFI) applied on the employees in information systems and technology sectors in Telecom Egypt. Data was collected through a survey of (291) of employees with a response rate of (78.4%). To test the research hypotheses Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis was used.

Results indicate that a significant correlation between emotional intelligence dimensions and the dimensions of workforce agility. The results of the statistical analysis showed a significant positive correlation between the dimensions of emotional intelligence and each of the dimensions of workforce agility and it was found that the highest value of the correlation coefficient (0.446) was between the proactivity and the dimension of self-awareness, while the lowest value of the correlation coefficient was (0.298), and it was between the proactivity and the relationship management dimension at a level of significance of 0.01.

The results also revealed a significant positive impact of emotional intelligence dimensions on the dimensions of workforce agility. Where the emotional intelligence dimensions explain (33.7%) of the variance in the dimension of proactivity, (21.2%) of the variance in the dimension of adaptability, (14.2%) of the variance in the dimension of Resiliency.

Keywords: *Emotional Intelligence, Workforce Agility (WFI), Information Systems and Technology, Telecom Egypt.*

