

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الرقم التسلسلي: ...../2017

الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بالذكاء الوجداني  
لدى مستشاري التوجيه والإرشاد  
المدرسي والمهني  
دراسة ميدانية بمركز الإرشاد والتوجيه  
(المسيلة- بوسعادة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التربية

تخصص : توجيه وإرشاد

إشراف:

\* أ.د. بوجلال سعيد

إعداد الطالب:

\* زهير نورالدين

السنة الجامعية: 2016/2017م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و تقدير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا لإنجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهته من صعوبات ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور **بوجلال سعيد** الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لي في إتمام هذا البحث كما أشكر كل أساتذة القسم على كل نصائحهم وتوجيهاتهم.

ولا يفوتنا أن نشكر كل مراكز التوجيه المدرسي والمهني التي منحتنا معلومات حول موضوع بحثنا.

كما نتوجه بالشكر لكل من ساهم في كتابة المذكرة إلى غاية الوصول إلى الشكل النهائي .

## اهداء

أهدي هذا العمل المتواضع الى الوالدين الكريمين أطال الله في  
عمرهما ،الى كل الاخوة والأخوات ،  
الى الزوجة : سليمانى .أ

الى كل زملائي وزميلاتي خريجي دفعة توجيه واشاد 2017  
الى كل زملائي وزميلاتي في المهنة بالمفتشية الاقليمية للتجارة  
مقرة

الى الأخوين : دهيمي بلال ، غانم أنور

الى الأخ : عبد الحكيم بقريش - مكتبة المنتدى -

الى الاستاذ : ذبيحي لحسن

والى كل أساتذة قسم علم النفس جامعة المسيلة

الى كل من يطلب العلم ويسعى اليه

الى كل من يحترم العلم ويقدره

اطلب كل من يطلع على هذه المذكرة الدعاء للوالدين الكريمين.

الطالب : زهير نورالدين

ملخص الدراسة باللغة العربية

أ-ب-ج	مقدمة الدراسة.....
<b>الإطار النظري</b>	
الصفحة	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>
03	1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....
07	2- فرضيات الدراسة.....
07	3- أهمية الدراسة.....
09	4- أهداف الدراسة.....
09	5- تحديد مفاهيم الدراسة.....
11	6- الدراسات السابقة.....
22	خلاصة:
<b>الفصل الثاني: الرضا عن العمل</b>	
24	- تمهيد:
25	1- تعريف الرضا عن العمل.....
26	2- طبيعة الرضا عن العمل.....
27	3- مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل.....
29	4- أنواع الرضا عن العمل.....
30	5- النظريات المفسرة للرضا عن العمل.....
33	6- العوامل المؤثرة في الرضا عن العمل.....
35	7- قياس الرضا عن العمل.....
38	- خلاصة:
<b>الفصل الثالث: الذكاء الوجداني.</b>	
40	تمهيد:
41	1- تعريف الذكاء الوجداني.....
42	2- التطور التاريخي للذكاء الوجداني.....
45	3- النماذج المفسرة للذكاء الوجداني.....
51	4- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض.....

53	5- أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة المهنية.....
58	- خلاصة.
<b>الفصل الرابع: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني</b>	
60	- تمهيد
61	1- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .....
62	2- خصائص مستشار التوجيه المدرسي.....
64	3- إعداد وتوظيف مستشار التوجيه المدرسي.....
65	4- مهام مستشار التوجيه المدرسي.....
70	5- علاقات مستشار التوجيه المدرسي .....
72	- خلاصة.
<b>الإطار الميداني</b>	
<b>الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية</b>	
75	- تمهيد:
75	1- الدراسة الاستطلاعية.....
76	2- منهج الدراسة.....
76	3- حدود الدراسة.....
76	4- مجتمع الدراسة .....
77	5- عينة الدراسة.....
79	6- الأدوات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكمترية.....
97	7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
98	خلاصة.
<b>الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
100	تمهيد:
101	1- عرض وتحليل مناقشة نتائج الدراسة.....
112	2- استنتاج عام.....
112	3- توصيات واقتراحات الدراسة.....
114	4- قائمة المراجع .....
120	5- الملاحق.....

فهرس الأشكال

الصفحة	مضمونه	الشكل
78	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	1
79	يوضح توزيع افراد العينة حسب الخبرة	2

- فهرسة الجداول

الصفحة	مضمونه	الجدول
49	يوضح الكفايات الأربع لنموذج جولمان المعدل للذكاء الوجداني (2001).	1
50	يوضح تلخيص لنماذج جولمان و بار-أون وماير وسالوفي في الذكاء الوجدان	2
77	يوضح خصائص العينة حسب الجنس	3
78	يوضح خصائص العينة حسب الخبرة	4
80	يوضح توزيع البنود الموجبة والسالبة لمقياس الرضا الوظيفي (العمل).	5
81	يوضح توزيع البنود الموجبة والسالبة لمقياس الرضا الوظيفي (العمل)	6
81	يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية.	7
82	معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي لمقياس الرضا عن العمل .	8
84	يوضح قيم تشعبات المفردات على العامل الأول في مقياس الذكاء الوجداني (إدارة الانفعالات).	9
85	يوضح قيم تشعبات المفردات على العامل الثاني (التعاطف).	10
86	يوضح قيم تشعبات المفردات على العامل الثالث (تنظيم الانفعالات).	11
88	يوضح قيم تشعبات المفردات على العامل الرابع (المعرفة الانفعالية).	12
88	يوضح قيم تشعبات المفردات على العامل الخامس (التواصل الاجتماعي).	13
90	يوضح توزيع أبعاد مقياس الذكاء الوجداني.	14
91	يوضح طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني:	15

92	يبين قيم معاملات الصدق العاملي والصدق الارتباطي لعوامل مقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية.	16
95	يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية .	17
96	يوضح العلاقة الارتباطية لكل عبارة بمجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه.	18
96	يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء الوجداني.	19
101	يوضح نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمقياس الرضا عن العمل الإرشادي.	20
103	نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري الذكاء الوجداني	21
105	يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى عينة الدراسة	22
108	يوضح نتائج اختبار "ت" ودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسطات متوسطي درجات الذكور والاناث في الذكاء الوجداني	23
110	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجاتالذكاء الوجداني التي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهنيوفقا لمتغير الخبرة	24

#### فهرس الملاحق.

الصفحة	الملاحق	الرقم
120	مقياس الرضا عن العمل	1
122	مقياس الذكاء الوجداني	2
125	الخصائص السيكمترية لمقياس الرضا عن العمل	3

125	الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني	4
126	نتائج فرضيات الدراسة باستخدام SPSS	5

## ملخص:

تناولت الدراسة الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي حيث هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. وكذلك فحص دلالة الفروق في الذكاء الوجداني لدى أفراد عينة الدراسة، وأيضا التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. وكذلك الكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني تبعا وفقا لمتغير (الجنس، الخبرة)، ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بشقيه الارتباطي والفارقي في الذكاء الوجداني، بالاعتماد على أدوات الدراسة، التي تمثلت في مقياس الذكاء الوجداني من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (1998)، ومقياس الرضا عن العمل المعد من طرف "زياد محمد محمود شومان" سنة (2008)، تم اختيار عينة الدراسة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في كل من مركزي الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني بالمسيلة و بوسعادة و، حيث بلغ حجم العينة (30) حيث تم الاعتماد على طريقة المسح الشامل بحيث تم توزيع أدوات الدراسة على المجتمع ككل وتم استرجاع 30 استمارة. اما الأساليب الإحصائية فقد تم استخدام: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط *Person* واختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات، وألفا كرونباخ لحساب الثبات، والتحليل التباين الأحادي "وان واي انوفا"، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع.
- مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية وموجبة عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,01$ ) بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تبعا لمتغيري (الجنس والخبرة).

مقدمة

### مقدمة:

يقوم التصور النظري لعلم النفس الإيجابي على ثلاثة مكونات وهي في نفس الوقت مجالات البحث فيه، وأولها: دراسة الخبرة الإيجابية الذاتية أو المشاعر الإيجابية، وثانياً: دراسة الحياة ذات المعنى، وثالثاً: دراسة السمات الإيجابية للفرد هذه الأخيرة تتضمن: القدرة على الحب وعلى العمل، والمهارات البينشخصية والحساسية للجمال وتذوقه، والمثابرة والصفح والرحمة والأصالة والذهنية المستقبلية والروحانية والموهبة العالية والحكمة وفاعلية الذات وتحقيق الذات والإبداع والتفهم الوجداني والسلوك الاجتماعي الإيجابي والتصميم الذاتي والصلابة والذكاء الوجداني .

و يعد مفهوم الذكاء الوجداني من المفاهيم الحديثة التي دخلت مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، فقد كان التركيز في القرن العشرين ينصب على الذكاء التقليدي أو الذكاء العقلي الذي يرمز له بـ "IQ" وهو اختصار لـ (Intelligence Quotient) أي حاصل الذكاء العقلي بوصفه أحد محددات مستوى أداء العاملين في المنظمات، إلا أن الدراسات الحديثة أشارت إلى الذكاء الوجداني (Emotional Intelligence) ويرمز له بـ "EQ" أكثر أهمية في تحديد مستوى الأداء، لذلك فإن بعض العلماء يرون أن القرن الواحد والعشرين سيشهد اهتماماً كبيراً بدراسة الذكاء الوجداني وبرامج تطويره بوصفه مؤشراً للنجاح المهني والتربوي والنجاح في الحياة بصفة عامة، فهو الذي يفسر لنا لماذا ينجح متوسط الذكاء العقلي بصورة أفضل من المرتفعين في على المقياس ذاته، وهذا ما جعل جولمان يعزوا تفوق الإنجاز لدى الآسيويين إلى خصائصهم الوجدانية من: الإصرار والمثابرة في مواجهة العقبات (عزمي بضاطو، 2010، ص 2). وأكدت الأبحاث أن الذكاء العقلي يرسم الحدود الدنيا للنجاح المهني، فاختبارات الذكاء التقليدي كما وجدها العلماء لا تنتبأ بأكثر من 20% من عوامل النجاح في العمل، في حين يسهم الذكاء الوجداني بحوالي 80 %، وذكر العلماء في هذا المجال أيضاً أنهم لاحظوا أن العديد من الأشخاص مرتفعي الذكاء العقلي لكنهم منخفضي

الذكاء الوجداني ينتهون الى العمل عند اشخاص منخفضي الذكاء العقلي لكنهم مرتفعو الذكاء الوجداني (الخضر، 2008، ص 8).

وسوف يتركز حديثنا في هذه الدراسة على الذكاء الوجداني كأحد مجالات علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في ميدان العمل، حيث أشارت العديد من الدراسات الى أهمية مهارات الذكاء الوجداني في العمل وأهمها دراسة سنيري، وفيلينت (Snarey & Vaillent, 1985) التي أشارت الى ان هناك مجموعة من القدرات التي تسهم إسهاما كبيرا في التنبؤ بأداء الفرد في العمل، ومن هذه العوامل الذكاء الوجداني مثل التحكم في الانفعالات، مواجهة الاحباطات، والتواصل مع الآخرين، وقد قسمت هذه الدراسة الى جانبين: الجانب النظري ويتضمن:

- **الفصل الأول:** خصص هذا الفصل لتحديد مشكلة الدراسة بعرض الإشكالية التي دُعمت بأفكار ونتائج الدراسات السابقة في مجال العقاب المدرسي والدافعية للتعلم، ثم تم صياغة فرضيات الدراسة، ثم تحديد الأهداف المتوخاة من هذه الدراسة وأهميتها النظرية والتطبيقية، وكذلك تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا، وختم هذا الفصل بتحديد الدراسات السابقة التي إنتهاءً بتعقيب على دراسات كل محور وصولا إلى تعقيب عام على كل المحاور.

- **الفصل الثاني:** حيث تم التطرق لتعريف الرضا عن العمل، طبيعة الرضا عن العمل، مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل، أنواع الرضا عن العمل، النظريات المفسرة للرضا عن العمل، العوامل المؤثرة في الرضا عن العمل، قياس الرضا عن العمل، خلاصة.

- **الفصل الثالث:** خصص هذا الفصل لمتغير الذكاء الوجداني، حيث تم التطرق فيه إلى تحديد تعريف الذكاء الوجداني، التطور التاريخي للذكاء الوجداني، النماذج المفسرة للذكاء الوجداني،-سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض، أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة المهنية، وانتهاء بخلاصة.

-**الفصل الرابع:** خصص هذا الفصل لتعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، خصائص مستشار التوجيه المدرسي، إعداد وتوظيف مستشار التوجيه المدرسي، مهام مستشار التوجيه المدرسي، علاقات مستشار التوجيه المدرسي، وانتهاءً بخلاصة.

**الجانب التطبيقي:** حيث تم تقسيمه إلى فصلين، الأول خصص لإجراءات الدراسة الميدانية حيث تم التطرق فيه إلى الدراسة الاستطلاعية، المنهج، حدود الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية، وصف للأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة. أما **الفصل الثاني** فخصص لعرض وتحليل ومناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة وانتهاءً باستنتاج عام والتوصيات والاقتراحات وتحديد لقائمة المراجع والملاحق.



الإطار  
النظري

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد:

- 1- إشكالية الدراسة وتساولاتها.
- 2- أهداف الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- تحديد مفاهيم الدراسة.
- 5- الدراسات السابقة.
- 6- فرضيات الدراسة.

خلاصة

## 1. الإشكالية:

ان العمل الذي يقوم به مستشار التوجيه يعتبر مهنة علمية منظمة تقوم على أسس ونظريات ومن جهة أخرى نجد أن هذه المهنة تتطلب مستشار يتمتع بصفات ومهارات وكفاءات حتى يكون العمل الارشادي ناجح لأن نجاحه يعتمد على هذه المهارات والكفاءة المهنية (الهلة، 2014، ص 06).

وقد توصلت دراسة (الهلة، 2014) أن المستشارين لديهم درجة قليلة من الرضا عن العمل الارشادي، وأيضاً ما توصلت اليه دراسة كل من (كاظم وحربي، 1995) التي طبقت على المرشدين التربويين في المدارس الثانوية في الكويت على ان المرشدين يعانون من غموض الدور في علاقاتهم مع العاملين معهم فضلاً على أن هذا الغموض له تأثير مباشر في عدم الشعور بالرضا عن العمل.

كما توصلت الفار (1986) التي أجريت في محافظة عمان الى وصف مستوى الرضا عن العمل عند المرشدين التربويين العاملين في وزارة التربية، واستقصاء تأثير عدد من متغيرات الشخصية في درجة رضاهم عن العمل الى أن سمات الشخصية لفئة الرضا المرتفع اختلفت اجمالاً وبدلالة إحصائية عن سمات الشخصية لفئة الرضا المتدني وأن عوامل الشخصية التي بدا أن الفئتين اختلفتا فيها إختلافاً دالاً احصائياً كانت العوامل: -هادئاً، وسهل الاثارة، مغامراً، وخجولاً، وقلقاً، ومطمئناً، ومنضبطاً، وغير منضبط. كما أن المتغيرات التي تميزت أكثر من غيرها بين أفراد العينة عالي الرضا، وأفراد العينة متدني الرضا كانت بالترتيب: الجنس، العامل المنضبط وغير المنضبط، ومتوتر وغير متوتر، ومحب للسيطرة وخضوع، وعقلية مرنة، وعقلية خشنة، ومستقل وتابع، وأن العوامل التي أسهمت بشكل دال احصائياً في تقدير التباين كانت بالترتيب: مغامر، خجول، ومحب للسيطرة، وخضوع، وقلق، ومطمئن، وداهية، وصريح (رندة واصف محمد علي مقبول، 2003، ص 22-23).

وأيضاً أشارت دراسة شنافا (Chinapha, 1996) إلى أن خاصيتي الشخصية الأكثر ارتباطاً بالرضا الوظيفي كانت الثقة والاستقرار العاطفي، وأن أكثر المتغيرات الديمغرافية الأكثر ارتباطاً بالرضا الوظيفي كانت اجمالي الشهري من التعليم (رندة واصف محمد علي مقبول، 2003، ص 46).

ويعتبر الذكاء الوجداني ذا أهمية في حياة الفرد إلى جانب الذكاء العقلي، حيث يعتبر من الذكاءات التي لها تأثير قوي على نجاح الفرد اجتماعياً ومهنياً وأسرياً وعاطفياً ونفسياً، وهو ما يؤكد دانيال جولمان (Daniel Goleman, 1995) في كتابه حيث يقول: "أن ما بين 10-20 % فقط من التباين في اختبارات النجاح المهني يمكن إيعازه لقدرات عقلية في حين يتطلب النجاح المهني قدرات أوسع من ذلك كالمهارات الاجتماعية وضبط الانفعالات وحفز الذات" (بشير معمريّة، 2008، ص 397).

ولقد أجريت دراسات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا لمعرفة أسباب فشل العديد من ذوي المؤهلات العبقريّة، وكانت النتيجة هي تدني معدل الذكاء الوجداني وعدم القدرة على التواصل الاجتماعي مع الآخرين فالفشل غالباً ما ينشأ من أسباب وجدانية، أكثر مما ينشأ من نقص المؤهلات الفنية (خديجة محمد اللوزي، 2012، ص 2).

يزخر المجال المهني بالعلاقات الإنسانية المختلفة، ويكثر فيه الاتصال بأساليبه واتجاهاته المتعددة، كما يحدث فيه الصراع بين الأفراد، لهذا اهتم الباحثون بدراسة الذكاء الوجداني في هذا الوسط الهام ومنها دراسة السمادوني (2001) بمصر التي استهدفت الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى عينة بلغت (360) من معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية فتيين من نتائجها وجود ارتباطات موجبة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني، كما توصلت إلى إمكانية التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم من خلال درجاته في الذكاء الوجداني (معمريّة، 2005، ص 50).

كما بينت دراسة جيرري (Gerry, 1997) أن مديري المدارس مرتفعي الذكاء الوجداني يتميزون باستخدامهم لمعارفهم للحفاظ على الهدوء والتحكم في الانفعالات، ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى

يهذؤون، ويحاولون جادين إيجاد الحلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي، كما ينشدون فهم استجابات الآخرين الانفعالية للسيطرة على تصعيد الصراعات، ويتسمون بسلوك لفظي ناعم تجاه الآخرين ويعرفون كيف يؤثر في الآخرين، وينمون ويطورون جسور الثقة بينهم وبين الآخرين كأساس للبناء والحفاظ على العلاقات ويتوقعون الصراعات ويديرونها بفاعلية (عثمان وعبد، 2002، ص. 255).

ونظرا لتعاضد الأجواء التنافسية بين المنظمات لتقديم أفضل الخدمات، فقد تزايد الاهتمام لديها بأهمية المهارات الشخصية لموظفيها كعامل أساسي في نجاحها واستمرارها كحفز الذات والإصرار والمثابرة والمبادرة والمرونة وتقبل التغيير والقدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق ففي دراسة أجراها كيليو كابلان (Kelley & Kaplan, 1993) على مجموعة من موظفي شركة "بلا الأمريكية" الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، ووجد الباحثان أن (15%) منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم موظفون مميّزون الأداء (لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفاعلية، ومستوى أدائهم مرتفع)، وتوصلا إلى أن كل من المهارات العقلية والمؤهلات الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي وعالي الأداء، ولكن مهارات الذكاء الوجداني أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين، فالأفراد الذين يجمعون بين المستويات المرتفعة في كل من الذكاء المعرفي والذكاء الوجداني حتما سيكونون أكثر قدرة على التكيف الفعال مع مواقف الحياة اليومية ممن يملك نوعا واحداً من الذكاء (الخضر، 2009، ص. 76).

ويقول جولمان (1998) أن أفضل معايير للحكم على العاملين بالمؤسسة هي الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، ويشير إلى أن الخسارة المادية لبعض المؤسسات بما تنفقه على التدريب بدون جدوى مرده إلى تجاهل تلك المؤسسات المهارات البينشخصية أثناء التدريب ويؤكد أن الكفاءة الوجدانية سر من أسرار النجاح مقارنة بالذكاء العقلي والمهارات الوظيفية (السماذوني، 2007، ص. 217).

كما أكدت بعض الدراسات أن هناك علاقة قوية بين (المشاعر الإيجابية أو السلبية) ومستوى الأداء، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية العالية أفضل أداءً من زملائهم ذوي المشاعر السلبية العالية، ولم تؤكد الدراسات فقط أن نوعية المشاعر تؤثر في مستوى الأداء الفردي، بل تؤثر أيضاً في مستوى أداء فريق العمل (أبو النصر، 2008، ص.133). حيث إن الصحة الوجدانية هامة في العمل، فأفضل العاملين هم المثابرون المحبوبيون، التوكيديون، هؤلاء يثيرون دافعية من يعمل معهم ويكونون مصدراً للإلهام والقيادة والعمل التعاوني (روبنس، سكوت، 2000، ص.71).

مما سبق تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في دراسة العلاقة بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث تؤكد نتائج العديد من الدراسات أهمية الذكاء الوجداني لتحقيق النجاح الوظيفي والرضا عن العمل، وبذلك يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟

-التساؤلات الفرعية :

1-ما مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟

2-ما مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟

3-هل توجد علاقة دالة احصائياً بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

4-هل توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى الى متغيري الجنس، الخبرة؟

## 2. فرضيات الدراسة:

### -الفرضية العامة:

-توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

### -الفرضيات الجزئية:

- مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني منخفض.

-مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني منخفض.

-توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

-توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى أفراد عينة الدراسة تعزى الى متغير (الجنس، الخبرة).

## 3. أهمية الدراسة:

تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين الذكاء الوجداني بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه

والإرشاد المدرسي والمهني، وتتبع أهمية الدراسة الحالية من عدة اعتبارات أهمها:

اهتمامها بأحد المكونات النفسية وهو الذكاء الوجداني والذي أشار التراث النفسي بانه يسهم في

النجاح والتفوق للفرد بدرجة تفوق ما يسهم به الذكاء الأكاديمي، كما يعد الكشف عن الذكاء الوجداني

وارتباطه بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من المواضيع الحديثة،

وعلى الرغم من وجود دراسات أجنبية وعربية تناولت علاقة متغيرات الدراسة إلا انه لا توجد في حدود

اطلاع الباحثة دراسات تناولت علاقة الذكاء الوجداني بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني.

- تؤكد نتائج العديد من البحوث والدراسات على أهمية الذكاء الوجداني كعامل أساسي لنجاح الفرد في الدراسة والحياة الاجتماعية والمهنية ويتضح ذلك من خلال البحوث التجريبية التي أجريت بهدف تنمية الذكاء الوجداني وأثر ذلك على تحقيق النجاح الأكاديمي والوظيفي.

- أن المستويات المرتفعة من الذكاء الوجداني ذات أثر إيجابي على شعور الفرد بالسعادة الشخصية والوجدانية، كما يمتد أثر الذكاء الوجداني ليشمل الحالة الصحية والصحة النفسية للفرد وكذلك مدى شعوره بجودة الحياة.

- أن الذكاء الوجداني ينبئ بالنجاح المهني بنسبة 80% بالمقارنة بالذكاء الأكاديمي الذي ينبئ ب 20% فقط كما يقرر ذلك جولمان.

- يعد متغير الرضا عن العمل الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من الأهمية بمكان، باعتبار ان المستشار الراضي عن عمله يتمتع بقدر من السعادة المهنية وبالتالي ينعكس على صحته النفسية العامة، فنتسم شخصيته بالهدوء والطمأنينة والراحة النفسية التي تمكنه من أداء عمله ومساندة ودعم من يحتاج للإرشاد النفسي والتربوي (خالد محمد الحسن عثمان، 2009، ص 2).

- يعبر الرضا عن العمل بأنه درجة اشباع حاجات الفرد المهنية، لذلك فإن قياس أداء الفرد ودرجة رضاه عن عمله يساعد على تغلب الفرد على مواطن الضعف في أدائه وفي درجة رضاه عن عمله، الأمر الذي يدفعه الى تحسين وتطوير مستواه، وبالتالي يعتبر نفسه أساساً ومساهمياً ومشاركاً في رسم العديد من السياسات، وعملية اتخاذ القرارات، كما يعتبر الفرد نفسه عنصراً فعالاً ومؤثراً في عمله والمجتمع والمحيط (عصام حسين حسن الصقر، 2013، ص 4).

## الأهمية التطبيقية:

-تكمّن أهمية الدراسة الحالية على -حد علم الطالب-بندرة وجود دراسات على المستوى المحلي جمعت بين متغيري الدراسة الحالية.

-في ضوء ما تسفر عنه الدراسة الحالية من نتائج قد تسهم في تصميم وإعداد البرامج الإرشادية والتدريبية واستراتيجيات لتنمية الذكاء الوجداني للرفع من مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- تكمن أهمية الدراسة الحالية من الناحية التطبيقية في استثارة رجال التربية وبالتحديد المسؤولين عن الإرشاد المدرسي والمهني الى ضرورة الاهتمام بالجوانب النفسية وتقديم الدورات والبرامج للمختصين في الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني.

## 4.أهداف الدراسة:

-التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- الكشف عن العلاقة بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

-فحص دلالة الفروق في الذكاء الوجداني لدى أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير (الجنس، الخبرة، الرتبة الوظيفية).

## 5- مفاهيم الدراسة :

أولاً: الذكاء الوجداني: تعددت الترجمات العربية للمصطلح الأجنبي (Emotionalintelligence) تحت مسميات عديدة منها: الذكاء الوجداني والذكاء الانفعالي وذكاء المشاعر والذكاء العاطفي والذكاء الفعال،

ويتبنى الباحث في الدراسة الحالية مصطلح الذكاء الوجداني؛ كون أن الوجدان مصطلح يشمل العاطفة والانفعال والمزاج، وهذا ما أكده كل من (حسين، حسين، 2006)

### 1-الذكاء الوجداني *Emotional Intelligence*

قد تعددت التعاريف الخاصة بالذكاء الوجداني، ويتحدد في الدراسة الحالية بتعريف(عثمان ورزق، 2002)حيث عرفا الذكاء الوجداني بأنه: " القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة المهنية والاجتماعية "وتتمثل مكونات الذكاء الوجداني حسب ما أشار إليه عثمان ورزق (256، 2002-268) فيما يلي:

#### 1-المعرفة الوجدانية.

#### 2-إدارة الانفعالات (الوعي بالذات).

#### 3-تنظيم الانفعالات.

#### 4- التعاطف(التفهم).

#### 5-التواصل الاجتماعي

#### -التعريف الإجرائي للذكاء الوجداني:

ويُعرف الذكاء الوجداني إجرائياً في الدراسة الحالية بأنه: مجموع الدرجات التي يحصل عليها تلميذ المرحلة الثانوية في مقياس الذكاء الوجداني الدرجة الكلية والأبعاد الخمسة (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) لعثمان ورزق(1998) وفق نموذج (دانيال جولمان، 1995).

5-2. الرضا عن العمل الإرشادي: هو الإحساس الداخلي لدى المرشد المتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال قيامه بالعمل الإرشادي (الشهري، 1420 هـ، ص 15).

#### التعريف الاجرائي:

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مقياس الرضا عن العمل المعد من طرف "زياد محمد محمود شومان" سنة (2008) المستخدم في الدراسة الحالية والذي يحتوي على المحاور التالية:

- المحور الأول يمثل البعد المادي: والذي يهدف الى التعرف على مدى وتكيف المستشار مع نظام المؤسسة التي يعمل بها من حيث الأجر والمكافأة والحوافز.

- المحور الثاني ويمثل البعد النفسي: الذي يهدف الى معرفة مدى تكيف المستشار والحالة المزاجية والانفعالية التي يشعر بها أثناء العمل وعلاقة ذلك برضاه أو عدم رضاه عن العمل الذي يقوم به.

- البعد الثالث، يمثل البعد الإداري: وهو عبارة عن مدى رضا الفرد وتوافقه المهني مع القوانين المعمول بها داخل المؤسسة، من ساعات العمل وتوفر الدورات والاجتماعات الشهرية وغير ذلك.

- البعد الرابع فيمثل: البعد الاجتماعي وهو يقيس مدى توافق المستشار من خلال تقبل المدير والمعلمين والتلاميذ والمجتمع المحلي لمهنة الارشاد.

#### 6- الدراسات السابقة:

تلقتي العديد من الدراسات بشكل أو بآخر بالدراسة الحالية، حيث تحتوي كل منها على متغير من متغيرات الدراسة، حيث تم تقسيمها الى دراسات تناولت الرضا عن العمل الارشادي:

1- دراسة وفاء سلمان شلح (2015) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة، والتعرف عما إذا كان هناك فروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة تعزى الى المتغيرات التالية (الجنس-سنوات الخدمة-المؤهل العلمي-التخصص-الدورات التدريبية)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (118) مرشداً ومرشدة من مرشدي المدارس الحكومية بمحافظة غزة، ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم ثلاث مقاييس من اعداد الباحثة مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الأداء المهني للمرشد النفسي التربوي. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يتمتع المرشدين النفسيين التربويين بمستوى مرتفع في الذكاء الوجداني والأداء المهني.

-وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني والأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني وأبعاده لدى أفراد العينة تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس-سنوات الخدمة-المؤهل العلمي-التخصص).

2-دراسة بن غريال سعيدة (2015) بعنوان: " الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة-

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، وكذا معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة في ضوء متغيرات (الجنس، التخصص العلمي، الخبرة المهنية). حيث تكونت عينة الدراسة من (150 أستاذًا) من جامعة بسكرة للموسم الجامعي 2013-2014، واستخدم في الدراسة أداتين هما: مقياس الذكاء العاطفي من اعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001)، ومقياس التوافق المهني من اعداد الباحثة

وتوصلت الدراسة الى تمتع أساتذة الجامعة بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع، تمتع أساتذة الجامعة بمستوى توافق مهني مرتفع، كما توصلت الدراسة أيضا الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

**3-دراسة الزبيدي سعيد محمد أحمد (2014) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بقيم العمل لدى عينة من المرشدين الطلابيين بتعليم محافظتي الليث والقنفذة".**

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني وقيم العمل لدى المرشدين الطلابيين بتعليم محافظتي الليث والقنفذة، والتحقق من وجود فروق في متغيري الدراسة وفقا لمتغيرات تأهيل المرشد (متخصص/غير متخصص)، المرحلة التعليمية-مكان الدراسة (قرية/مدينة) عدد سنوات الخبرة وإمكانية التنبؤ بقيم العمل من خلال الذكاء الوجداني، واستخدم في الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، في حين تكونت العينة من (146) مرشداً طلابياً يعملون بمراحل التعليم الثلاث، للعام الدراسي(1434/1435هـ) واستخدم في الدراسة مقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق 2001 والمقنن على البيئة السعودية من طرف البلوي 2004، وتوصلت الدراسة الى :

-وجود علاقة ارتباطية وموجبة ودالة احصائيا بين الذكاء الوجداني وقيم العمل لدى المرشدين الطلابيين بتعليم محافظتي الليث والقنفذة. وأمكن التنبؤ بقيم العمل من درجات افراد العينة في الذكاء الوجداني.

**4-دراسة اسراء مجاهد أحمد معطان(2014): بعنوان " علاقة الذكاء الانفعالي بالنضج المهني والقيم المهنية لدى طلبة الصف الثاني ثانوي.**

هدفت الدراسة الى الكشف عن علاقة الذكاء الانفعالي بالنضج المهني والقيم المهنية لدى طلبة المرحلة الثانوية، وتكونت العينة من (470) طالب وطالبة من الصف الثاني ثانوي (العلمي-والادبي والمعلوماتي) من المدارس الحكومية والخاصة في عمان منهم (230) طالب، و (240) طالبة، واستخدم

مقياس بار-اون للذكاء الانفعالي، ومقياس كرايتس للنضج المهني، ومقياس القيم المهنية والذي أعد لأغراض الدراسة. وأشارت الدراسة الى:

- ان مستوى الذكاء الانفعالي كان مرتفعاً.
- وجود علاقة إيجابية وضعيفة لكنها دالة احصائياً بين الذكاء الانفعالي والنضج المهني.
- ووجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي والقيم المهنية وهي المشاركة والتعاون والمكانة الاجتماعية والقيم الجمالية والابداع والاستقلالية.

5-دراسة سعيد بن إبراهيم بن أحمد الزهراني، (2011) بعنوان: " الرضا عن العمل الارشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة"

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين مستوى الرضا عن العمل الارشادي ومستوى الطموح والكشف عن الفروق في مستوى الرضا عن العمل الارشادي في ضوء متغيري (التخصص وسنوات الخبرة) لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة، وتم اجراء الدراسة بمحافظة جدة، تكونت العينة من (60) مرشداً من مرشدي مدارس التعليم العام بمراحله الثلاث للعام الدراسي (1432-1433 هـ)، وتم استخدام مقياس الرضا المهني للمرشد المدرسي من اعداد عبد الله/ والمقنن على البيئة السعودية، واستبيان مستوى الطموح من اعداد كاميليا عبد الفتاح والذي عدلته وفتنته موزي النعيم ليناسب البيئة السعودية.

وكشفت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الرضا عن العمل الارشادي ومستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين، في حين وجدت فروق دالة احصائياً في مستوى الرضا عن العمل الارشادي في بعد المكانة الاجتماعية وفقاً لسنوات الخبرة وذلك لصالح المرشدين الطلابيين الذين خبرتهم في العمل الارشادي أكثر من 15 سنة.

6-دراسة بضاظو (2010) بعنوان: أثر الذكاء العاطفي على فاعلية الأداء المهني عند المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة.

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومستوى الأداء المهني للمدراء العاملين بمكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، تكونت العينة من (92) مديراً، واستخدم المنهج الوصفي واعتمد الباحث على مقياس الذكاء الوجداني وفق نموذج داليب سينج وأيضا استمارة لقياس مستوى الأداء الوظيفي وكلاهما من اعداده، وتوصلت الدراسة الى:

-وجود علاقة دالة احصائيا بين متغيري الدراسة.

7-دراسة الموسى أحمد ناصر (2007) بعنوان: "مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة الأساسية في منطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي"

هدفت الدراسة الى التعرف الى مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي بالمرحلة الأساسية بمنطقة تبوك وعلاقتها بالذكاء الاجتماعي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير اداتين الأولى للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي والثانية للتعرف الى مستوى الذكاء الوجداني، بلغ حجم العينة (40) مرشدا طلابيا للعام الدراسي (2007/2008) وتوصلت الدراسة الى:

-مستوى أداء المرشدين كان مرتفعا، وجود علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي.

8- دراسة غالي(2009): بعنوان "مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مهارات الذكاء الوجداني (الوعي بالذات، تنظيم الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، الدافعية) والرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي وكذلك معرفة الفروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي،

أما أدوات الدراسة فقد تمثلت في استمارتين الأولى لقياس الذكاء الوجداني والثانية لقياس الرضى الوظيفي وكلاهما من إعداد الباحثة، وتكونت عينة الدراسة من (175) أستاذ ثانوي من ثانويات ولاية الوادي (الجزائر) كل المواد، وتم اختيار العينة بطريقة غرضية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي.
- عدم وجود علاقة بين مهارات الذكاء الوجداني (الوعي بالذات والتعاطف) والرضا الوظيفي حسب آراء أساتذة التعليم الثانوي، ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين مهارات الذكاء الوجداني (تنظيم الذات- المهارات الاجتماعية-الدافعية) والرضا الوظيفي حسب آراء أساتذة التعليم الثانوي.

9-دراسة علي بن حسن الزهراني وسرى محمد رشدي (2009) بعنوان: " الرضا المهني كمنبئ للذكاء الانفعالي لدى معلمي التربية الخاصة.

هدفت الدراسة الى الإجابة على تساؤل محدد وهو كيف يكون الرضا المهني منبئاً للذكاء الانفعالي، ومحاولة التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا المهني لدى معلمي التربية الخاصة، تكونت عينة الدراسة من (208) معلم تربية خاصة يعملون بمعاهد وبرامج الدمج بمدينة الرياض، خلال العام الدراسي (1430/1429 هـ)، واستخدم في الدراسة المنهج الوصفي، كما تم استخدام مقياس الذكاء الانفعالي من اعداد الباحثان ومقياس الرضا المهني من اعداد العبد الجبار 2004م، وتوصلت الدراسة الى:

- وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الذكاء الوجداني والرضا المهني لدى افراد عينة الدراسة.
- وجود تأثير للذكاء الوجداني وابعاده على متغير الرضا المهني بينما كانت ابعاد الذكاء الوجداني الأخرى (الوعي بالذات والتعاطف) غير منبئة بالرضا المهني لدى معلمي التربية الخاصة.

10-دراسة خالدة محمد الحسن عثمان(2009): بعنوان " الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في الايدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات.

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الايدز وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي. وتمثل مجتمع الدراسة في المرشدين النفسيين العاملين بوزارة الصحة بولاية الخرطوم في إدارة مكافحة الايدز والامراض المنقولة جنسيا، بلغ حجم العينة (67) اختيرت بالطريقة القصدية، واستخدمت الباحثة استمارة المعلومات الأساسية ومقياس الرضا الوظيفي من اعداد أنور شلول (1999) ومقياس الاحتياجات الوظيفية من اعداد الباحثة

وتوصلت الدراسة الى:

-يتسم الرضا الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الايدز بالانخفاض في بعدي العلاقة بالإدارة والحوافز والدرجة الكلية، بينما يتسم بعد قبول الوظيفة بالارتفاع، وبعد العلاقات بين الزملاء بالحياد. لم توجد علاقة دالة بين الرضا الوظيفي ومتغير الدرجة الوظيفية.

#### 11-دراسة مارتن وسوليفان (Martin & Sullivan, 2004) بعنوان: " الذكاء الوجداني سمة

#### أساسية لكيونة المرشد التربوي"

هدفت الدراسة البحث عن الارتباط بين الذكاء الوجداني والكفاءة الذاتية في الارشاد التربوي. وتكونت عينة الدراسة من (140) شخصا تتكون من طلبة متخصصين في الارشاد التربوي بالإضافة الى مرشدين تربويين ممارسين، الذين اجتازوا اختبار الذكاء العاطفي واختبار التقدير الذاتي في الارشاد التربوي. إن الذكاء العاطفي يفرق بين المرشدين التربويين من غيرهم (Mdn-6650) ولكنه يعطي نتائج مختلطة عند التمييز بين المرشدين الدارسين والمرشدين الممارسين. إضافة الى ذلك فإن عوامل الذكاء العاطفي ممثلة في تحديد العواطف الخاصة والتعبير عن العواطف بتوافقية واستخدام العواطف في حل المشكلات قد نجحت لدى كل من طلبة الارشاد والمرشدين الممارسين في مجال الارشاد التربوي. ويمكن

اعتبار الذكاء العاطفي دلالة أخرى على الأشخاص الذين يسعون الى الارشاد المتخصص كمهنة، وكذلك لتحسين الكفاءة الذاتية لدى الطلاب في مجال الارشاد التربوي (شلق، 2015، ص 70).

### التعقيب على الدراسات السابقة:

**1-من حيث الأهداف:** تنوعت أهداف الدراسات السابقة من حيث المتغيرات المراد معرفة علاقتها بالذكاء الوجداني إذ شملت كلا من النضج المهني (معطان، 2014)، بالأداء الوظيفي (2007)، وبقيم العمل (سعيد محمد أحمد، 2014)، بالرضا الوظيفي (غالي كوثر، 2009)، بفاعلية الأداء المهني (شلق، 2015)، بالتوافق المهني (بن غريال سعيدة، 2015)، في حين هدفت دراسة علي بنحسن الزهراني وسرى محمد رشدي (2009) الى محاولة التعرف على كيف يكون الرضا المهني منبئا للذكاء الانفعالي، ومحاولة التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا المهني، وفيما يتعلق بالرضا عن العمل الارشادي لدى المرشدين اختلفت أهداف الدراسات حيث هدفت دراسة عثمان (2009) الى معرفة مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الايدز وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، أما دراسة مارتن وسوليفان (Martin & Sullivan, 2004) هدفت الدراسة البحث عن الارتباط بين الذكاء الوجداني والكفاءة الذاتية في الإرشاد التربوي، أما دراسة الزهراني (2011) هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين مستوى الرضا عن العمل الإرشادي ومستوى الطموح.

اما الدراسة الحالية فتتفق مع العديد من الدراسات في تناولها لمتغيري الرضا عن العمل والذكاء الوجداني، لكنها تختلف عنها في محاولة معرفة العلاقة بين الرضا عن العمل الارشادي والذكاء الوجداني.

- **من حيث العينة:** أما فيما يتعلق بالعينات التي أعتمدت في الدراسات السابقة فان معظم الدراسات السابقة في هذا المحور استخدمت عيناتها من المرشدين كما في دراسة أحمد الزهراني، (2011)، أحمد ناصر (2007)، محمد أحمد (2014)، سلمان شلح (2015)، خالدة محمد الحسن عثمان(2009). في حين استخدمت دراسة **مارتن وسوليفان (Martin & Sullivan, 2004)** عينتها من الطلبة المتخصصين في الارشاد بالإضافة الى مرشدين تربويين ممارسين.

في حين هناك دراسات أخرى استخدمت عيناتها من الأساتذة كما في دراسة غالي(2009)، غربال سعيدة (2015)، أما دراسة علي بن حسن الزهراني وسرى محمد رشدي (2009) أما دراسة بضاظو (2010)، فاستخدمت عينتها من المدرء، ومن الدراسات التي استخدمت عينة دراستها من تلاميذ المرحلة الثانوية دراسة معطان(2014).

أما فيما يتعلق بحجم العينة فقد كان هناك اختلاف واضح في عدد أفراد العينات التي اعتمدت في الدراسات المعتمدة في هذا المحور حيث تراوح حجمها بين (40) في دراسة أحمد ناصر (2007) و(470) في دراسة مجاهد أحمد معطان (2014)، حيث لوحظ على حجم العينة في الدراسات السابقة صغر حجمها نظرا لأن أغلبها أجريت على المرشدين التربويين، هذا فضلا عن العوامل الأخرى التي تدخل في تحديد حجم العينة والتي تفرضها إجراءات البحث.

#### من حيث المنهج:

يتضح أن معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي.

**من حيث الأدوات:** ما تم استنتاجه من الدراسات السابقة هو إختلاف الأدوات المستخدمة فيها سواء في قياس الذكاء الوجداني او الرضا عن العمل فأغلب الدراسات السابقة اعتمدت على مقاييس جاهزة منها دراسة(غربال سعيدة (2015) ودراسة خالدة محمد الحسن عثمان(2009).

أما البعض الآخر فقد قام بإعداد أدوات لقياس متغيرات دراستهم كما في دراسة غالي(2009) وبضاظو (2010)، وفاء سلمان شلح (2015)،

**من حيث النتائج:** أشارت نتائج الدراسات التي اهتمت بمتغيري الدراسة إلى ما يلي:

وكشفت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الرضا عن العمل الإرشادي ومستوى الطموح لدى المرشدين الزهراني، (2011).

وجود علاقة إيجابية وضعيفة لكنها دالة احصائيا بين الذكاء الانفعالي والنضج المهني ووجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي والقيم المهنية وهي المشاركة والتعاون والمكانة الاجتماعية والقيم الجمالية والابداع والاستقلالية معطان(2014).

-وجود علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي ناصر (2007).

-وجود علاقة ارتباطية وموجبة ودالة احصائيا بين الذكاء الوجداني وقيم العمل لدى المرشدين سعيد محمد أحمد (2014)

- وجود علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني والرضا الوظيفي غالي(2009).

-وجود علاقة بين الذكاء الوجداني ومستوى الأداء المهني بضاظو (2010).

يتمتع المرشدين النفسيين التربويين بمستوى مرتفع في الذكاء الوجداني والأداء المهني ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني والأداء المهني لدى المرشدين النفسيين سلمان شلح (2015).

- يعتبر الذكاء العاطفي دالة أخرى على الأشخاص الذين يسعون الى الإرشاد المتخصص كمهنة، وكذلك لتحسين الكفاءة الذاتية لدى الطلاب في مجال الإرشاد التربوي (شلح، 2015، ص 70).

-وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني بن غريال سعيدة (2015).

-جود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الذكاء الوجداني والرضا المهني وجود تأثير للذكاء الوجداني وابعاده على متغير الرضا المهني رشدي (2009).

### خلاصة:

لقد تضمن هذا الفصل الإطار العام للدراسة، والمتمثلة في طرح الإشكالية وتساؤلاتها وصولاً إلى الفرضيات ثم تحديد أهداف الدراسة وأهميتها النظرية والتطبيقية، ليتم بعدها تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً ثم عرض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي تم تقسيمها إلى ثلاثة أقسام حيث تضمن القسم الأول الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والمعرفية أما القسم الثاني فتضمن الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافعية للتعلم ، في حين تضمن القسم الثالث الدراسات التي ربطت بين الذكاء الوجداني والسلوك العدواني وقد تم مناقشة دراسات كل محور من حيث الأهداف والعينة والمنهج والأدوات والنتائج التي توصلت إليها وصولاً إلى تعقيب عام على الدراسات وأوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني: الرضا عن العمل

### تمهيد

- 1- مفهوم الرضا عن العمل
- 2- طبيعة الرضا عن العمل
- 3- مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل
- 4- أنواع الرضا عن العمل
- 5- النظريات المفسرة للرضا عن العمل
- 6- العوامل المؤثرة في الرضا عن العمل
- 7- قياس الرضا عن العمل.

### خلاصة

## تمهيد:

لقد حظي موضوع " الرضا عن العمل " في مجالات العمل بأبحاث ودراسات علمية عديدة نتيجة على إثرها عدة نظريات ونظرا لأهمية هذه النظريات في مجال العمل بصفة عامة ، وعلاقته بموضوع الدراسة الرضا عن العمل في المجال الإرشادي ، بصفة خاصة بات من المفيد التطرق الى أهمها ، إضافة الى ذلك تعريف الرضا عن العمل كذلك مظاهره، أيضا العوامل المؤثرة فيه و أهم النظريات التي تناولته.

-التعريف بالرضا عن العمل:

تتعدد تعاريف الرضا عن العمل نظرا لارتباطه باتجاهات وميول وتوقعات الفرد عن العمل حيثأورد الباحثون تعريفات متعددة حول الرضا عن العمل من بينها:

حيث يعرفه عبد الباقي(2001)على أنه:" محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية: الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرصة الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل. (محمد صلاح عبد الباقي، دس، ص13)

ويرى المشعان (1993) أن الرضا الوظيفي يرتبط بالنجاح في العمل الذي هو محور جوهرى في حياة الإنسان لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع وفيه يجد فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداداته وقدراته وطموحه ويتحقق ذلك بالإنتاج وتقدير المسؤولية، والرضا عن الظروف العمل، والعمل ذاته، والأجر، والإشراف، والترقية. (المشعان، 1993، ص571)

كما يعرفه هويك:" بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله". (جواد خليل، 2007، ص684)

ايضا تعريف دانيال (V. DANIEL): "فهو يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا عن العمل، ومفهوم الرضا في العمل، فقد يكون العاملون راضون في العمل، ولكن ليس بالعمل نفسه، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل وليس خصائص العمل نفسه"(طلعت إبراهيم لطفي، 1992، ص134).

ويعرف (عوض، 2003) "هو مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد إتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، فالرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيمة المهمة بالنسبة له". (عباس عوض، 2003، ص34)

كما يرى بعض الباحثين بأن الرضا الوظيفي ما هو إلا تعبير عن موقف العامل من عمله وتعكس نظريته وتقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في محيط العمل لذلك يعتبره لوك محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة المرتبطة بالعمل.

أما سوپر فالرضا الوظيفي عنده يتوقف على المدى الذي يجد فيه الشخص منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضاً على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته.

ويعتبر سيكتور الرضا الوظيفي شعور ناتج عن تقييم شخصي لمختلف عناصر ومتغيرات وضعية العمل، بمعنى أنه نتاج مقارنة بين الوضعية الحالية والوضعية الموجودة.

من الصعب الوصول إلى الرضا الوظيفي للعامل من كل الجوانب، فقد يرضى العامل عن أجره ولا يرضى عن مشرفه، وهذا الترابط أدى بإيفان (1970) إلى تصنيف الرضا الوظيفي إلى كلي وجزئي، فكلي مرتبط بالمحيط بصفة عامة، أما جزئي فيتعلق بالمظاهر المختلفة لموقف العمل كمستوى الرضا عن الأجر والعلاقات مع الزملاء، كما يعتبر الرضا الوظيفي نسبي وغير دائم لأنه مرتبط بالإنفعالات وظروف الحياة المختلفة التي تتميز بالتحول والتغيير الدائمين. (مسعود بورغدة، 2008، ص19)

\* من خلال هذه التعريفات نستنتج أن ميول العاملين ودرجة رضاهم عن عملهم مرتبطة بعدد كبير من المتغيرات، فهناك من يركز على المشاعر والأحاسيس الشخصية، وهناك من يركز على الموقف البيئي للعمل، ولا يمكن أن يحدث رضا إلا إذا كان هناك تفاعل بين الفرد وبيئته عمله والتي تؤثر حتماً على حبه وإتقانه لعمله.

## 2- طبيعة الرضا عن العمل:

تعددت المفاهيم التي تدور حول التعبير عن المشاعر والاتجاهات النفسية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، فهناك الروح المعنوية والاتجاه النفسي نحو العمل، وهناك أيضاً الرضا عن العمل، وهذه

المصطلحات وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله، أي كلما كان الفرد راضياً عن عمله، وكلما كان تصور الفرد أن عمله لا يحقق له إشباعاً مناسباً لحاجاته أو كلما تصور الفرد أن عمله يحرمه من هذا الإشباع كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية ، ودرجة الرضا عن العمل بهذا المعنى تمثل سلوكاً ضمنياً أو مستمراً يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد، وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر، ويتفاوت الأفراد في الدرجة التي تنعكس بها اتجاهاتهم النفسية الكامنة على سلوكهم الخارجي، ويمكن القول بصفة عامة أن قوة المشاعر ودرجة تراكمها تؤثران في درجة انعكاسها على سلوك الفرد الخارجي، فكلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية كلما زاد احتمال ظهور هذا الاستياء على سلوك الفرد ببحثه عن عمل آخر، أو محاولة نقله إلى قسم آخر، أو بزيادة نسبة غيابه...إلخ، وكلما تراكمت مشاعر الاستياء لفترة طويلة، كلما زاد هذا من احتمالات قيامه بالسلوك المذكور الذي يجنبه هذا العمل(عاشر، 1986، ص139).

ومما سبق نستنتج أن رضا الفرد عن عمله ينبع من اتجاهات وتصورات الفرد نحو هذا العمل، فكلما كانت مشاعره نحو العمل إيجابية كلما كان راضياً، وكلما كانت مشاعره نحو العمل سلبية كلما كان غير راضي.

### 3-مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل:

#### 1/-مظاهر الرضا الوظيفي:

إن للرضا الوظيفي أثراً في نجاح الفرد وتقبله لمهنته والعمل بروح الجماعة الواحدة مما ينعكس على المنظمة إيجابياً، ومن أبرز مظاهر الرضا الوظيفي ما يذكره "القاضي" فيما يلي:

- الشعور بالرضا يطلق العنان للحماس وظهور القدرات الإبداعية والابتكار.
- الشعور بالرضا والسعادة يجعل الفرد أكثر إيجابية مما ينعكس على من حوله من زملاء وعملاء.
- الشعور القوي بالرضا يمكّن الفرد من بناء علاقات أفضل مع الرؤساء والزملاء.
- الشعور بالرضا يعطي تركيزاً أكثر أثناء أداء العمل مما يقلل من الخطأ.
- الرضا عن العمل يجعل الفرد يبحث عن مهام ذات قيمة وتحدي أكبر.

\* وبضيف "حريم" لما سبق:

- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف.
- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.

## 2/مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد على التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية وأما أبرز مظاهر عدم الرضا الوظيفي فيذكرها (الخيري، 2008، ص30):

- كثرة الخطأ والحوادث الفنية.
- كثرة الغياب والتمارض بدون عذر والانتقال لعمل آخر.
- اللامبالاة والشعور بالتكاسل.
- التمرد والمشغبة (حنان لخيفي، 1431، ص40-41).

\* وبضيف (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص116):

- عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتبه وقليل التركيز مما يؤدي إلى وقوع الحوادث.
- عدم الرضا يؤدي بدوره لعدم اتقان العامل لعمله.
- الشعور بعدم الرغبة والملل.

#### 4-أنواع الرضا عن العمل:

- يمكننا أن نقسم الرضا الوظيفي إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي:

##### 1/ الرضا الوظيفي باعتباره شمولية:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف والتي تساهم في صنعها: الاعتراف والتقدير، القبول، الإنجاز، التعبير عن الذات، العلاقات مع الزملاء، الاتجاه نحو الوظيفة.

- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب البيئية للموظف في محيط العمل والمطلوب منه أن يتكيف معها مثل: المدير، زملاء العمل، مميزات العمل، المالية (الراتب، الحوافز، الترقيات)، ونمط العمل.

- الرضا الوظيفي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

##### 2/ الرضا الوظيفي باعتباره زمنية:

- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فعلياً (الصماتي، 1999، ص26).

نلاحظ من خلال هذه الأنواع أن رضا العامل عن وظيفته تتأثر بعدة عوامل، حيث أن هذه العوامل تؤدي إلى اختلاف في مستوى ودرجة رضاه عن عمله.

## 5- النظريات المفسرة للرضا عن العمل:

تعددت النظريات المفسرة للرضا عن العمل وذلك بسبب تعدد العوامل المؤثرة فيه، وتتمثل في النظريات التالية:

**(1) نظرية ماسلو للحاجات (1943):** هي احدى النظريات المهمة والمفسرة للرضا الوظيفي وتقوم

على عدة افتراضات هي:

- أن حاجات الإنسان يمكن ترتيبها في سلم هرمي وذلك حسب الأهمية.
- أن الحاجات لا يمكن إشباعها بالكامل لدى الإنسان حتى وأنه في حالة إشباع احدى الحاجات تقل شدة إلحاحها بعد ذلك وتظهر حاجة تحل محلها(ثابت عبد الرحمن،2005،ص13).
- أن إشباع حاجة ما لدى الفرد لا يمكن أن لم تؤثر على سلوك الفرد، فلن تدفعه لإشباع حاجة أخرى.
- أن هذه الحاجات متداخلة ويعتمد بعضها على البعض، ويرى ماسلو أن الإنسان له خمس حاجات لها أهمية تصاعدية أو هرمية إذا تم إشباع احداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها وهذه الحاجات هي:

- **الحاجات الفسيولوجية أو عضوية:** تشمل هذه الحاجات حاجات أساسية و هي التي يعتمد عليها بقاء الإنسان على قيد الحياة مثل (الماء، الطعام، النوم، ... إلخ).وهي أكثر الحاجات هيمنة وسيطرة ، ففي حالة عدم الإشباع تتلاشى كافة الحاجات الأخرى من الوجود.
- **الحاجات الأمنية:** تتضمن الحاجات الخاصة بالأمن مثل: الضمانات الوظيفية ،الاستقرار، الوقاية وكذلك الحماية من المخاطر المادية والمخاطر الصحية، الحاجة الى التنظيم والقوانين التي تتحدد المسؤوليات والواجبات.

- حاجات الانتماء: تتعلق برغبة الفرد في أن يشعر بالانتماء للآخرين ويقبول الآخرين له وبالصدقة والمودة من الآخرين وللآخرين.

- حاجات تقدير الذات: تظهر من خلال رغبة الفرد في الحصول على فكرة إيجابية عن نفسه والحصول على اعتراف الآخرين وتقديرهم له والشعور بالمكانة الاجتماعية.

- حاجات تحقيق الذات: تمثل هذه الحاجات قمة الحاجات فقد عرفها ماسلو على أنها: "رغبة الفرد في أن يصبح أكثر تميزاً عن غيره من الأفراد وأن يصبح قادراً على فعل أي شيء يستطيعه بنو الإنسان، وعند هذا المستوى من سلم الحاجات الإنسانية فإن الفرد يحاول أن يحقق كل قدراته.

## (2) نظرية العاملين لهيزبرج (1966):

تسمى بذات العاملين لإفتراضها بأن للفرد حاجات فطرية ينبغي إشباعها لتحقيق الرضا بالتركيز على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد(ماجدة عطية،2003، ص117) وترى أن هناك عاملين يرتبطان بالرضا عن العمل:

أ-العوامل الدافعة: العناصر اللصيقة بالعمل والتي تهدف إلى تسهيل عملية تحقيق الذات للفرد وتسمى لدى البعض بالحوافز، ومن العناصر اللصيقة بالعمل: المهارة المكتسبة، المعرفة، نوع العمل، المسؤولية، التقدم في العمل، الإنجازات، الاعتراف والتقدير من الزملاء والرؤساء، وتوفر هذه العناصر يؤدي إلى الشعور بالرضا، ولكن نقص أي عنصر منها لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا، وتسمى هذه العوامل بالعوامل الدافعة.

ب-العوامل الوقائية: العناصر الخارجية التي تتعلق ببيئة العمل مثل الأجر، العلاقات الإنسانية والاجتماعية للعمل والإشراف، سياسة العمل، الإجراءات الإدارية، ظروف العمل، الشعور بالأمن في العمل، وتسمى بالعناصر الوقائية أو الصحية.

وهذه العناصر عندما تكون غير ملائمة فإنها تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، يرى هيزر برج أن هذه العوامل شروط ضرورية للرضا الوظيفي ولكنها لوحدها لا يمكن أن تكون مصدراً لهذا الرضا.

### 3/- نظرية التوقع:

وتقوم هذه النظرية على الافتراضين التاليين:

أ- أن الناس يحددون قيمة النتائج المتوقعة لكل عمل، ومن ثم يفضلون بعض النتائج على البعض الآخر.  
ب- أي تفسير للسلوك الموجه نحو هدف ما ينبغي أن لا يضع في اعتباره الغايات التي يريد الناس تحقيقها فحسب، وإنما أيضاً مدى إيمانهم بأن جهودهم الخاصة لها دخل في تحقيق النتائج التي يفضلونها، وبعبارة أخرى، فإن اندماج الفرد في النتائج له أثر كبير على رضاه (بن زروق، 2008، ص 56)

### 4/- نظرية الجماعة المرجعية:

تأخذ في الحسبان الجماعات التي يرتبط بها الفرد على أنها تشكل عاملاً هاماً في تفهم أبعاد الرضا الوظيفي، فقد أجرى (كلين وماهر عام 1966) بحثاً خرجا منه بأن المديرين الجامعيين كانوا أقل رضا وقناعة بما يتلقونه من راتب مقارنة بزملائهم المديرين ممن لم يحملوا الشهادات الجامعية (لولو العيد روس، 1989، ص 10-24).

**نظرية القيمة:** تعد نظرية القيمة من أهم نظريات الرضا عن العمل، إذ يرى أودين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد، فكلما وفر العمل عوائد ذات قيمة للفرد كلما تحقق الرضا عن العمل فالعوائد التي يرغبها الفرد في عمله تعتمد أساساً على إدراك الفرد بما يرغبه من العوائد التي يرى أنها تناسب رغباته ووظيفته ومستواه الاجتماعي والوظيفي، إن الرضا الوظيفي حسب أودين لوك هو حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة

ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية فهو استجابة شعورية اتجاه جانب في العمل وتتمثل خصائص العمل التي تولد لدى الأفراد استجابات شعورية في العمل نفسه والراتب وفرص الترقى وعلاقات العمل، فالرضا عن العمل وفق هذه النظرية يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً وما يرغب فيه الفرد(راوية حسين، 2002، ص171).

#### \* التعقيب على النظريات:

وما يمكن استخلاصه من النظريات المفسرة للرضا عن العمل، هو أنها تتفق حول فكرة إعتبار أن الرضا ظاهرة مرتبطة بمشاعر وأحاسيس وعوامل متداخلة، بإمكانها أن تكون من مسببات الرضا عن العمل، كما أنه بإمكانه أن تكون من مسببات لعدم الرضا.

#### 6-العوامل المؤثرة في الرضا عن العمل:

- هناك مجموعة كبيرة من العوامل المتداخلة التي تؤثر سلباً أو إيجاباً على مستوى الرضا الفرد العامل، والملاحظ أن هناك العديد من العوامل نذكر أهمها:

الأجر: وهو ذلك المقابل المادي الذي يتقاضاه من يعمل في خدمة الدولة، إدارات حكومية مؤسسات عامة، أو في مؤسسات خاصة وذلك بتأديته عملاً معيناً أو وظيفة معينة(بووذن نبيلة، 2007، ص43).

- أنه الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير الجهد الجسماني العقلاني الذي يبذله العامل في عمله(منصور فهمي، 1976، ص113).

ولد أجريت العديد من الدراسات حول العلاقة بين الأجر والرضا ونذكر منها:

\* دراسة قام بها weiner 1980 حول الرضا عن الأجر المأخوذ من مقاييس MSQ ولقد جمع الباحث معلومات كمتغيرات مستقلة فيما يخص اتجاهات العمال حول تكوين النقابات الغياب، دوران العمل، وبحساب معامل الارتباط الثنائي لكل المتغيرات تبين أن:

العمال الأكثر رضا عن رواتبهم هم الأقل تفضيلاً في اتجاههم نحو تكوين النقابات كما وجد أن العلاقة بين عدم الرضا والغياب علاقة إيجابية (عمار الطبيب كشرود، 1995، ص485).

- لذلك يأتي الأجر في طليعة الاعتبارات التي توجه الفرد لاختيار الوظيفة والاستقرار فيها ورضاه عنها، ذلك أن الأجر يعتبر المورد الرئيسي في تلبية حاجياتهم المعيشية ومتطلباتهم الاجتماعية (أحمد صقر عاشور، 1999، ص152).

**العوامل الفيزيائية:** هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله واتجاه المجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.

ويمكن للعوامل الفيزيائية إذا لم يتحكم فيها أن تؤثر على الحالة الجسدية والنفسية للفرد العامل وتعيقه عن أداء مهامه بل تؤدي به إلى حالة من المرض أو الإعاقة (محمد الصغير بعلي، 2000، ص24).

وأهم الظروف والعوامل التي بحاجة إلى تحسين (الإضاءة، الضوضاء، تلوث الهواء الداخلي) (عبد الرحمان العيسوي، بدون سنة، 115).

**العوامل الشخصية:** هناك عدة أسباب شخصية تتعلق بالسمات الفردية للموظف تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي أو عدمه لدى الفرد يمكن أن نوجزها في العناصر التالية:

**السن:** أوضحت الدراسات أن لمتغير السن علاقة بمستوى الرضا لدى العامل، حيث أن الرضا الوظيفي الكلي يزداد مع العمر خاصة بالنسبة للرجال، وبالتالي فالعمال الأكثر استياءً من عملهم هم الأصغر سناً، وأن الأكبر سناً هم الأكثر رضا، وهذا حسب الدراسات التي قام بها كل من Gibson (1970) وKleine، فنسبة عدم الرضا تكون لدى فئة الشباب نظراً لارتفاع مستوى الطموح لديهم، بينما أعلى نسب الرضا تكون لدى فئة الكبار نتيجة تكيفهم مع منصبهم وتعلقهم النفسي به.

**الجنس:** أشارت دراسة كل من Hulin و Smith (1964) إلى أن الفرق بين الجنسين يعود في الأصل ليس إلى طبيعة الجنس، وإنما لطبيعة التعليم والراتب ومدة الخدمة، وعلى حساب هذه الدراسة إذا ما تحكنا في هذه العناصر نصل إلى رضا وظيفي متساوي (عمار كشرود، 1995، ص470-471).

**الأقدمية في العمل والمنطقة السكنية:** تؤثر العوامل المرتبطة بالأقدمية والمنطقة السكنية على مستوى الرضا لدى الفرد، حيث عامل الخبرة مثلاً يجعل الفرد يتكيف مع عمله ويرتبط به نفسياً، أما عن المنطقة السكنية فقد أثبتت بعض الدراسات بأن الريفيين يكونون أكثر رضا لإنجاز الأعمال المتكررة من ذوي الأصل الحضري (عبد المنعم عبد الحي، 1994، ص259-260).

إن للعوامل السابقة الذكر علاقة كبيرة بالموقف النفسي للعامل اتجاه عمله، فهي عند كونها مناسبة تحقق راحته وشعوره بالسعادة وبالتالي الرضا عن عمله، وعندما تكون غير مناسبة تؤدي إلى تدمره وممله وبالتالي عدم رضاه.

## 7- قياس الرضا عن العمل:

إن قياس الرضا الوظيفي لدى الأفراد أو الكشف عنه يعد عملية معقدة وصعبة وليست بالسهلة، ومن الصعب أيضاً وضع مقياس موحد لقياسه بكل عملي وثابت، وهذا ما دعا إلى ظهور العديد من الطرق والأساليب التي تقيس الرضا الوظيفي وتختلف في درجة موضوعيتها، إلا أنها ذات نتائج مقبولة علمياً يمكن الاعتماد عليها في تقويم فاعلية برامج وسياسات العمل:

وتتمثل طرق قياس الرضا الوظيفي في التالي:

### 1/ طريقة الملاحظة:

تعتمد هذه الطريقة على الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين أثناء العمل، فمن خلالها يمكن ملاحظة مواقف ومشاعر ودوافع الموظفين بصورة واقعية تعبر عن درجة الرضا الوظيفي لديهم، ورغم مرونة هذه الطريقة في جمع المعلومات إلا أنه يعاب عليها تأثيرها بشيء من ذاتية الملاحظ.

## 2/ طريقة المقابلات الشخصية:

وقد استخدم "هوبوك" هذه الطريقة لقياس الرضا الوظيفي، وهي تعتمد على المقابلة الشخصية للموظف من خلال توجيه أسئلة مباشرة موجهة إليه تمكن من قياس درجة الرضا الوظيفي لديه، والتعرف على مجموع الاهتمامات (محمد سلطان، 2002، ص، 195).

تكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية، مهيكلة أو غير مهيكلة، وتعد هذه الطريقة فعالة إذا كان حجم المنظمة صغيراً، كما أنها مرنة بكفاءة إلا أن عيبها أنها تكلف الكثير من الجهد والوقت واحتمالية تحيز المقابل.

## 3/ طريقة تحليل الظواهر:

وتعني تحليل الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره اتجاه وظيفته وعمله من خلال تحليل الآثار السلوكية لديه، كمعدلات الغياب والتمارض وترك العمل وكثرة الشكوى وعدد الحوادث. ويرى "فروم" أن هذه الطريقة تمتاز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف للاستمرار في وظيفته أو تركه لها، كما أن هذه الطريقة بسيطة وأقل تكلفة وتبتعد عن التحيز.

## 4/ طريقة المواقف الحرجة:

يتم من خلالها وضع الفرد في مواقف حرجة مرتبطة بالعمل في مجاله، وذلك لمحاولة التعرف على الحلول الممكنة التي يتخذها لمواجهة هذه المواقف والتي بدورها تحقق درجة رضا وظيفي عالية لديه.

## 5/ طريقة قوائم الاستقصاء:

من أشهر المداخل لقياس الرضا عن الوظيفة، إذ تمكن الباحث من تصميم قائمة استقصاء أو استخدام قوائم استقصاء متعددة والتي تتضمن عوامل الرضا الوظيفي التي يراها مناسبة لطبيعة وغرض البحث.

فهي تعتمد على إجابات الموظفين من خلال نماذج للاستقصاء قد تأخذ شكل استطلاع الرأي أو الاستبانة أو المقياس، معدة بشكل جيد ومناسب لقياس رضاهم الوظيفي، تتفاوت من حيث البساطة والتعقيد وذلك تبعاً للغرض منها، وطريقة معالجتها للبيانات التي يتم الحصول عليها والتي أصبحت تخضع للمعالجة بالأساليب الإحصائية والطرق الكمية التي تساعد في الوصول إلى مؤشرات ومحددات كمية تبين مستوى الرضا الوظيفي ومؤشراته.

ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي:

- قائمة تكساس لقياس الرضا الوظيفي.

- قائمة وصف الوظيفة.

- استقصاء منسوتا للرضا الوظيفي.

تمتاز هذه الطريقة بأنها تمكن من استيفاء الاستقصاء بسرعة وبدرجة عالية من الكفاءة من جانب الكثير من الأفراد، كما أنها غير مكلفة نسبياً وخصبة المعلومات، وإن كان يعيبها احتمالها لإغفال بعض الجوانب المهمة في الرضا الوظيفي، واحتمال تحيز إجابات المستجوبين (عابد النفيعي، 2010، ص 29).

خلاصة:

ما يمكن استخلاصه من كل ما سبق ذكره من نظريات وأراء وتحليلات علمية لموضوع الرضا الوظيفي ( المهني) في مجالات العمل المختلفة ، هو أن موضوع الرضا عن العمل موضوع هام جدا كونه يتعلق بمشاعر وأحاسيس الفرد العامل تجاه العمل الذي يمارسه ، ونظرا للأهمية الكبرى التي يكتسبها موضوع "الرضا الوظيفي" في حياة الفرد والجماعة على حد سواء فقد حظي بالدراسات العلمية والبحوث المتخصصة ،من طرف علماء والدارسين مختصين محاولين إيجاد التقنيات الملائمة والوسائل والأساليب والمقاييس العلمية المناسبة لقياسه بغية التعرف على العوامل والأسباب التي تؤثر فيه سلبا ومن ثم العمل على الرفع من مستوى الرضا لدى العامل .

## الفصل الثالث: الذكاء الوجداني

### تمهيد

- 1- تعريف الذكاء الوجداني
  - 2- التطور التاريخي للذكاء الوجداني
  - 3- النماذج المفسرة للذكاء الوجداني
  - 4- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع  
والمنخفض
  - 5- أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة  
المهنية
- خلاصة.

**تمهيد:**

حظي مفهوم الذكاء الوجداني باهتمام الكثير من الباحثين في مجال علم النفس والتربية لما له من انعكاسات إيجابية في كثير من مجالات حياة الإنسان، وقد تباينت النظريات التي تفسره وتفسر أبعاده، ويقوم الذكاء الوجداني على فكرة مفادها أن نجاح الفرد في الحياة الاجتماعية أو المهنية أو المدرسية لا يتوقف على ما يمتلكه الفرد من قدرات عقلية فقط "الذكاء المعرفي" ولكن أيضا على ما يمتلكه من مهارات انفعالية شخصية واجتماعية، ومن هذا المنطلق فنحن بحاجة إلى دراسة هذا المفهوم انطلاقا من تعاريفه المختلفة وأهم النماذج النظرية المفسرة له، وتطوره التاريخي ، وصولا إلى إسهاماته في مجالات الحياة.

## 1-تعريف الذكاء الوجداني:

لا يزال موضوع الذكاء الوجداني موضوعا جديدا في ميادين علم النفس، كم أنه مازال تحت الدراسة والبحث، ولم يعرف تعريفا يتفق عليه معظم علماء النفس، ومع ذلك يمكن أن نستعرض بعض التعريفات لأشهر من بحثوا في هذا الموضوع:

يعرف "جولمان" (*Goleman, 1995*) الذكاء الوجداني بأنه: "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة" (الويلي، عبد الوهاب، 2011، ص.332).

و عرف ماير وسالوفي (*Mayer & Salovey, 1997*) الذكاء الوجداني بأنه: " قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة، والقدرة على فهم الانفعالات، والمعرفة الوجدانية والقدرة على ضبط وتنظيم الانفعالات التي تساعد على النمو العقلي والوجداني" (*Mayer & Salovey, 1997, p.10*).

و أيضا عرفه أبراهام (*Abraham*) بأنه: " مجموعة من المهارات التي تؤدي إلى الدقة وفهم المشاعر لدى الذات والتعرف على الملامح الوجدانية للآخرين واستخدامها في تحقيق الإنجاز في الحياة" (*Abraham, 2000, p.169*)

وعرفه جولمان (2002) بأنه: " معرفة الفرد لعواطفه الخاصة والتحكم في الميول وتأجيل الاشباع، والتغلب على الإحباط والمشاركة الوجدانية والعلاقات الجيدة مع الآخرين وحفز الذات بطريقة تفاعلية واثقة" (حسونة، أبو ناشي، 2006، ص ص 5-15).

كما وقد عرف "جولمان" الذكاء الوجداني بأنه: " القدرة على التحكم في الاندفاعات الانفعالية، والقدرة على قراءة المشاعر الداخلية للآخرين وعلى التعامل بمرونة داخل العلاقات وكذلك القدرة التي عبر عنها ارسطو بالغضب من الشخص المناسب وبالدرجة المناسبة وفي الوقت المناسب وللغرض المناسب وبالطريقة المناسبة" (جولمان، 2000، ص.20).

- وعرف "ديولكس وهيكس" (*Dulewicz&Higgs, 1999*) الذكاء الوجداني بأنه: "معرفة المشاعر وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية مصحوبة بالتعاطف والفهم لمشاعر الآخرين مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم" (الدردير، 2004، ص.28).

- عرفه بار-أون (*Bar\_On, 1997*) بأنه منظومة من القدرات العقلية غير المعرفية، والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواجهة مطالب الحياة وضغوطاتها (محمد، 2009، ص.20).

وقدم السمادوني (2007) تعريفاً للذكاء الوجداني على ضوء تعريفات كل من "ماير وسالوفي 1990 وجولمان 1995" حيث عرفه بأنه: "مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته والسيطرة عليها جيداً، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، وقدرته على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين" (السمادوني، 2007، ص.44).

من خلال القراءة المستفيضة للتعاريف السابقة للذكاء الوجداني وبالرغم من اختلاف اتجاهات أصحاب التعاريف يلاحظ أنها لا تخرج من إحدى القسمين:

القسم الأول: تعريفات تعتبر الذكاء الوجداني مجموعة من القدرات العقلية ومنفصلاً عن سمات الشخصية، ومن هذه التعريفات تعريف ماير وسالوفي.

أما القسم الثاني: تعريفات تعرف الذكاء الوجداني على أنه مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية وهو غير منفصل عن سمات الشخصية المختلفة، ومنها تعريفات جولمان.

## 2- التطور التاريخي للذكاء الوجداني:

على الرغم من حداثة مفهوم الذكاء الوجداني من تسعينات القرن الماضي إلا أن هناك عدد من نظريات الذكاء قد مهدت الطريق لظهور مفهوم الذكاء الوجداني.

حيث أكد (روبنس وسكوت، 2000) أن النظريات التي تضيف صفة الذكاء على الوجدان ليست حديثة فعلى مر السنين قام المنظرون بدراسة العلاقة بين الذكاء والوجدان باعتبارهما متكاملين وليس مُتضادين (روبنس وسكوت، 2000، ص.86).

ففي أواخر الثلاثينيات قدم "روبرت ثورندايك" (*R. Thorndik*) في نظريته مفهوما للذكاء الاجتماعي لأول مرة كمظهر من مظاهر الذكاء وقد عرفه على أنه " قدرة الفرد على التوافق مع دوافع الآخرين واهتماماتهم ". وقد قسم ثورندايك (1920) الذكاء إلى ثلاثة أنواع: الذكاء المجرد (التجريدي) ويشير إلى قدرة الفرد على معالجة الألفاظ والرموز. والذكاء الميكانيكي (العملي) ويشير إلى قدرة الفرد على معالجة الأشياء والمواد العينية. والذكاء الاجتماعي ويقصد به القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين، ويرتبط ثورندايك (*R. Thorndik*) أن هذا النوع الأخير من الذكاء يتغير تبعا لمتغير السن والجنس والمكانة الاجتماعية. وفي هذا التقسيم يشير ثورندايك (*R. Thorndik*) إشارة مباشرة إلى أحد الأبعاد المتضمنة في الذكاء الوجداني وهو الوعي الاجتماعي والعلاقات الشخصية بالآخرين (مقدم فهيمة، 2011، ص. 29).

كما كان سبيرمان (Sperman) على نفس الدرجة من البصيرة التي كان عليها ثورندايك. *R. Thorndik*) حيث يرى أن الفرد يستطيع أن يدرك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التمثيل بينها وبين عالمه الداخلي، و ترتبط هذه المفاهيم بمفهوم التعاطف الذي يعني في جوهره فهم الأحداث الإنسانية والاجتماعية وهو أقرب إلى تمثيل الأدوار عن طريق تقهُم الحالة المعرفية والوجدانية دون الحاجة إلى الاندماج فيها على النحو الذي تتطلبه المشاركة الوجدانية" (يوسف إبراهيم، 2010، ص. 226-227).

وتعد آراء " جاردنر " عام (1983, *Gardner Haward*) حول رفضه لمعامل الذكاء والتي نشرها في كتابه (أطر العقل *frames of mind*) البداية الحقيقية للتخلي عن مفهوم الذكاء التقليدي والبحث عن مفاهيم جديدة للذكاء تكشف عن تعدد القدرات التي تساعد على النجاح في الحياة وذلك يتطلب ذكاءات متنوعة يمتلكها كل فرد بدرجات متباينة وقد صنفها " جاردنر " إلى سبعة أنواع هي : الذكاء اللغوي اللفظي، الذكاء

المنطقي الرياضي، الذكاء الموسيقي، الذكاء البصري المكاني و الذكاء الجسمي الحركي، الذكاء الطبيعي، الذكاء الشخصي (كوثر غالي ، 2009، ص. 37).

ويشير "جاردر" إلى مفهوم الذكاء الشخصي (Personnel Intellegence) والذي يعرفه على أنه قدرة الفرد على فهم الآخرين ومساعدتهم والاستجابة بما يتلاءم بحالاتهم المزاجية، وقد تعرض "جاردر" 1983 لنوعين من الذكاء متعلقين بالذكاء الوجداني هما: الذكاء الوجداني الشخصي ويشير إلى فهم الفرد لقدراته الحقيقية والذكاء الوجداني الاجتماعي والذي يشير إلى قدرة الفرد على فهم الآخرين (مقدم فهيمه، 2011، ص. 30).

ويتداخل مفهوم الذكاء الشخصي عند "أبو حطب" 1991 مع مفهوم "جاردر" من حيث قدرة الفرد على الاستبصار الداخلي لذاته ولكنه أكثر تحديدا حيث يَحْصُرُهُ أبو حطب في الدقة وحسن المطابقة بين التقرير الذاتي للفرد عن عالمه الداخلي، ولقد أشار "أبو حطب" إلى أن الذكاء داخل الشخص يتحدد في ضوء المسافة بين تقدير الفرد لذاته وأدائه الفعلي (حسين، حسين، 2006، ص. 20).

وفي عام 1990 قام (جون ماير وبيتر سالوفي، John Mayer & Peter Salovy) بنشر مقالتيين جامعيتين حول الذكاء الوجداني، وقد لاحظ الباحثان أن الناس يتفاوتون في دقة معرفة العواطف التي يشعرون بها، وفي التعرف على عواطف الآخرين، وكذلك في القدرة على حل المشكلات المتعلقة بالعواطف والمشاعر (مقدم فهيمه، 2011، ص. 30).

وقد أكد ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1993; 1997) بأن الذكاء الوجداني له جذوره التاريخية المتصلة بالذكاء الاجتماعي ويُمكن اعتباره فرعاً منه، حيث أن هناك تداخل بينهما خاصة في مفهومي الإدراك والتعاطف والوجدان، لكن الذكاء الوجداني أوسع من الذكاء الاجتماعي فهو يجمع بين الانفعالات الشخصية (الذاتية) والانفعالات في سياقها الاجتماعي (من خلال التفاعل مع الآخرين)، كما أنه أكثر

تحديداً بتعامله مع المكون الانفعالي وليس جميع أوجه المجالات الاجتماعية أو المجال اللغوي مما يُعزز من فرص صدقه التمييزي (السماد وني، 2007، ص.40).

وفي عام (1995) قدم "جولمان" (*Goleman*) كتاباً بعنوان "الذكاء الوجداني" والذي تناول فيه العقل الوجداني وطبيعة الذكاء الوجداني ودوره في الأداء والتقدم في مجالات الحياة العملية قياساً بالذكاء الأكاديمي الذي له الدور البارز في حياة الفرد التعليمية، وترجع أصول الذكاء الوجداني على حد تعبير "ماير وسالوفي" (*Mayer & Salovey, 1997*) إلى القرن الثامن عشر حيث قسم العلماء العقل إلى ثلاثة أقسام هي: المعرفة *Cognition* والعاطفة (*Affect*) والدافعية *Motivation*، ومازال هذا التقسيم معترف به من قبل العديد من علماء النفس المعاصرين (عثمان، 2006، ص.107).

### 3- النماذج المفسرة للذكاء الوجداني:

-أولاً نماذج القدرة *Mental Abilities Models*: يطلق على هذه النماذج نماذج القدرة أو النماذج المعرفية ومن أمثلة نماذج القدرة للذكاء الوجداني نموذج ماير وسالوفي (*Mayer & Salovey - 1997*) (1990)، ونموذج (ليندا الدر، 1997) فالذكاء الوجداني وفق نموذج القدرة يوصف بأنه مجموعة القدرات العقلية المرتبطة بتجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية، وتخص بصفة عامة بادراك الانفعالات واستخدام الانفعالات في تسيير عملية التفكير والفهم الانفعالي وتنظيم وإدارة الانفعالات، فالذكاء الوجداني بوصفه تجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية يتطلب ثلاث عمليات عقلية أساسية حسب (Fox & Spector, 2000) وهي: ادراك الانفعالات الذاتية والخاصة بالآخرين والتعبير عنها، تنظيم الانفعالات الذاتية والخاصة بالآخرين، والاستخدام التكيفي للانفعالات بغرض تحقيق الأهداف الذاتية.

**1- نموذج ماير وسالوفي (1997):** ويتناول هذا النموذج كل من الوجدان والتفكير وهما يعملان مع بعضهما البعض في توافق، وقد عرف كل من ماير وسالوفي (*Mayer & Salovey, 1997*) الذكاء الوجداني بأنه: " قدرة الفرد على الإدراك والتعبير عن الانفعالات، وتوليد الانفعالات لاستخدامها كعامل

مساعد في التفكير وفهم الانفعال والمعرفة الانفعالية، وتنظيم الانفعالات لدى الذات ولدى الآخرين لتعزيز النمو الوجداني والعقلي". وحددا أربع قدرات للذكاء الوجداني مرتبة بشكل هرمي بدءاً من العمليات النفسية الأساسية إلى العمليات التكاملية الأكثر تعقيداً (إبراهيم حسين، 2011، ص.71).

ويفرق هذا النموذج في وصفه بنية الذكاء الوجداني كقدرة بين أمرين هامين أولهما: التمييز بين العمليات المعرفية (*Cognitive Process*) والتمثلة في مراقبة الانفعالات والتمييز بينهما في مقابل العمليات السلوكية (*Behavioral Process*) والتي يتم فيها الاستخدام الفعلي للمعلومات الانفعالية في توجيه التفكير والأفعال.

والامر الثاني: يتمثل في التمييز بين العمليات المتعلقة بالانفعالات والمشاعر الذاتية في مقابل العمليات المتعلقة بانفعالات ومشاعر الآخرين، وهو ما يتماثل مع وصف " جاردنر " سنة 1983 للذكاء الشخصي والذكاء بين الأشخاص (عيسى ورشوان، 2006).

### 3-2- النماذج المختلطة للذكاء الوجداني (*Mixed Models*):

تختلف النماذج المختلطة عن نماذج القدرة العقلية كونها مزيج من السمات الشخصية والدوافع والميول، ومن روادها (جولمان *Goleman*، وبار - أون *Bar-On*)، ويذكر جولمان أن فهمه للذكاء الوجداني مبني على مفهوم "هوارد جاردنر" في الذكاءات المتعددة (*Multiple Intelligence*) وخاصة الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي (عبد الرحمن محمد، 2009، ص.39-40).

ومن أمثلة النماذج المختلطة نموذج بار-أون (*Bar-On*) ونموذج جولمان (*Goleman*)، وفيما

يلي شرح لكلا النموذجين:

### 3-2-1- نموذج بار-أون (*Bar-On, 1997*): يشير بار - أون الى أن الذكاء الوجداني يتكون من

منظومة متعددة العوامل غير المعرفية والمهارات الانفعالية والاجتماعية المترابطة معا وتوصل من خلال

مراجعة للأدبيات التي تناولت خصائص الأفراد الناجحين في حياتهم الى خمسة مجالات كبرى في الأداء لها صلة بالنجاح (سالي علي حسن، 2007، ص.45).

ويتكون نموذج من خمسة أبعاد رئيسية:

**-أولاً: الذكاء الوجداني الشخصي *Intrapersonal Emotional Intelligence*:**

ويشمل المكونات التالية: الوعي بالذات الوجدانية، التوكيدية، اعتبار الذات، تحقيق الذات،

الاستقلالية (إبراهيم حسين، 2011، ص.77).

**ثانياً: الذكاء الوجداني الاجتماعي *Interpersonnel Emotional Intelligence*:**

ويشمل: التعاطف، المسؤولية الاجتماعية، العلاقات الاجتماعية (جروان، 2012، ص.106-107).

- ثالثاً: القدرة على التكيف *Adaptability*: وتشمل المكونات التالية: حل المشكلة، إدراك الواقع المرونة

(إبراهيم حسين، 2011، ص.78).

-رابعاً: إدارة الضغوط *stress Management* وتشمل المكونات التالية: تحمل الضغوط، ضبط

الاندفاع.

**خامساً: المزاج العام *General Mood*: وتشمل المكونين التاليين:**

السعادة *Happiness (EC)*، التفاؤل *Optimism (O P)* (جروان، 2012، ص. 107).

- نموذج لندا إيدر (*Linda Elder, L.1997*): تركز "الدر" على المشاعر الذاتية وتفاعلاتها مع التفكير

داخل العقل وذلك من خلال ثلاثة جوانب كما يلي:

- الجانب الأول ويتمثل في الجانب الإدراكي من العقل ويتضمن العمليات المعرفية المرتبطة بالتفكير

كالتحليل والمقارنة والتقييم، والجانب الثاني: وهو الخاص بنقل الشعور وتوجيهه نحو ما يناسب الفعل أي

الإتيان بالشعور الذي يتناسب مع ظروف الموقف فالمشاعر بمثابة المرآة الداخلية للفرد والتي تدفعه

للتصرف في مواقف الحياة المختلفة، والجانب الثالث: يكون بمثابة المحرك للعقل البشري، والدافع الأساسي للسلوك مع تحديد خبرات النجاح أو الفشل التي يمر بها بناءً على ما يحدده الفرد لنفسه من أهداف ودوافع ورغبات وهذه الجوانب الثلاثة تعمل معا في علاقة تفاعل مستمر، وأن هناك ارتباط بين الذكاء والوجدان من خلال ما يعرف بالتفكير الناقد *Critical Thinking* الذي يعتبر مفتاح الذكاء الوجداني أو الوسيلة الوحيدة التي نفهم بها اتجاهاتنا الفكرية (عبد الرحمن محمد، 2009، ص.38).

وتنظر (*Elder*) إلى نموذج القدرة باعتباره مقياسا لنجاح الفرد أو فشله في عملية الاستدلال أو الاستجابة للمشاعر التي تقابله في مواقف معينة، وتستلزم هذه العملية استحضار الذكاء المعرفي في جوانب المشاعر الإيجابية والسلبية، وبذلك يعتبر مقياساً منطقياً لمدى صحة الاستجابات الوجدانية من الناحية المعرفية، و تصف (*Elder*) الفرد الذكي وجدانياً بأنه "الفرد القادر على تحديد رغباته، وتصحيح استجاباته الوجدانية في إطار هذه الرغبات منطقية، وأن يكون سلوكه عقلائي منطقي بمعنى أن يلتزم بالتفكير السليم والحكم الصائب" (علي حسن، 2007، ص.43-44).

وقد أكد أنصار نموذج القدرات على أن الذكاء الوجداني من وجهة نظرهم هو أفضل أنواع الذكاءات لشموله على الانفعالات الداخلية والخارجية الميسرة للنمو، وارتباطه بالسمات الوجدانية للمشكلات (محمد، 2009، ص.39).

-نموذج جولمان (Goleman,2001)، أدخل جولمان تعديلاً على (نموذج 1998) ويعكس نموذج الحديث التحليل الإحصائي الذي قام به كل من (Goleman&Boyatzis) للأبعاد الخمسة للذكاء الوجداني- بما تتضمنه من خمس وعشرين كفاءة- وتتمثل هذه الأبعاد في (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات الاجتماعية) (حسن، 2007، ص.48).

وكما يلاحظ في الجدول رقم (1) أن النموذج المعدل قلص الأبعاد الخمسة التي كانت في النموذج الأول إلى أربعة، وقلص الكفايات إلى عشرين كفاية بدلا من خمس وعشرين كفاية، وذلك في ضوء

التحليلات الإحصائية التي أجريت على البيانات المتجمعة عن تطبيقات استبانة قائمة الكفايات الوجدانية (*Emotional Competence Inventory*) (جرون، 2012، ص.104). أما الأبعاد والكفايات الفرعية فكانت على النحو التالي: (حسن، 2007، ص. 48).

الجدول رقم (1) يوضح الكفايات الأربع لنموذج جولمان المعدل للذكاء الوجداني 2001.

الآخرين	الذات	
الكفاءة الاجتماعية	الكفاءة الشخصية	
* <u>الوعي الاجتماعي:</u> _ التعاطف. _ توجيه المساعدة_ الوعي التنظيمي.	* <u>الوعي بالذات:</u> _ الوعي الانفعالي للذات-التقييم الدقيق للذات -الثقة بالذات.	الوعي (التعرف)
<u>إدارة العلاقات الاجتماعية:</u> - تطوير الآخرين -التأثير. - التواصل - إدارة الصراع. - القيادة. - تحفيز التغيير. - بناء العلاقات. - فريق العمل والتعاون.	* <u>إدارة الذات:</u> - ضبط الذات. - الموثوقية. - يقظة الضمير. - التكيفية. - دافعية الإنجاز. - المبادرة.	الإدارة

وتدرج مهارات الذكاء الوجداني الأربع تحت كفتين رئيسيتين هما:

**الكفاءة الشخصية *Personal Competence*:** هي نتاج وعي الفرد بذاته ومهاراته في إدارتها، **والكفاءة الاجتماعية *Social Competence*:** وهي نتاج وعي الفرد الاجتماعي ومهاراته في إدارة علاقاته بالآخرين (براد بيري، جريفز، 2010، ص. 28-30).

وبعد نظرة متفحصة في نماذج الذكاء الوجداني كقدرة عقلية أو كمهارات شخصية يمكن القول بأن الذكاء الوجداني ذو طبيعة معقدة، تتكون من مجموعة من القدرات والمهارات الوجدانية الشخصية والاجتماعية، تساهم في نجاح الفرد في الحياة بصفة عامة وفي مجال الدراسة والعمل بصفة خاصة.

ويمكن تلخيص لنماذج جولمان و بار-أون وماير وسالوفي في الذكاء الوجداني، حسب (خليل

والشناوي، 2005، ص 109) وفقا للجدول التالي:

نموذج جولمان	نموذج بار أون	نموذج ماير وسالوفي	
القدرات التي تسمى الذكاء الانفعالي هي تلك المتضمنة ضبط الذات، الحماسة، المثابرة والقدرة على حفز الفرد لذاته.	هو نظام من الإمكانيات غير المعرفية، أي الكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح والمجابهة مع متطلبات وضغوط البيئة.	الذكاء الوجداني هو مجموعة من القدرات التي تفسر كيف تختلف دقة فهم وإدراك الانفعالات لدى الناس أي أنه القدرة على إدراك الانفعالات والتعبير عنها وتمثيل الانفعال في التفكير، وتنظيم الانفعال في الذات و الآخرين.	-من حيث التعريف
-الوعي بالذات. - إدارة الانفعالات. - الدافعية (حفز الذات). - التعاطف. - التواصل الاجتماعي.	- مهارات داخل الشخص. - مهارات العلاقات بين الأشخاص. - القدرة على التكيف. - إدارة الضغوط. - المزاج العام.	-إدراك الانفعال والتعبير عنها بدقة. -تمثيل الانفعال وتسييره للتفكير. -القدرة على إدارة الانفعال.	المكونات والابعاد
نمط نموذج المختلط.	نمط نموذج المختلط.	نمط نموذج القدرة	من حيث النموذج

جدول رقم (2) يوضح تلخيص لنماذج جولمان و بار-أون وماير وسالوفي في الذكاء الوجداني

#### 4-سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض:

##### 4-1-سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع:

يشير جولمان إلى أن الأفراد خاصة الرجال منهم ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يتصفون بالتوازن الاجتماعي والانطلاق والمرح، ولا يتعرضون للمخاوف والقلق، ولديهم قدرة عالية على الإخلاص للأشخاص والمبادئ وتحمل المسؤولية ويتصفون بالمظهر الأخلاقي (الحناوي، 2000، ص 99).

كما يشير جولمان (2000) بأن من لديهم مستوى متميز من الذكاء الوجداني يعرفون جيدا مشاعرهم ويتعاملون معها ومع مشاعر الآخرين بكفاءة، وهم متميزين في كل مجالات الحياة، وهم الأكثر إحساسا بالرضا عن أنفسهم، والتميز بالكفاءة في حياتهم والأقدر على السيطرة على بنيتهم العقلية مما يدفع إنتاجهم قدماً إلى الإلمام، أما من يفتقدون الذكاء الوجداني يدخلون في معارك نفسية داخلية تدمر قدرتهم على التركيز في مجالات عملهم، وتمنعهم من التفكير بفكر واضح (جولمان، 2000، ص 216).

وقد أكد "كياروكي وآخرون" (Ciarrochi, et al,2001) "أن الأفراد الذين لديهم ذكاء وجداني عالي يعرفون جيدا مشاعرهم الخاصة ويقومون بإدارتها جيدا ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة ممتازة وهم متميزين في كل مجالات الحياة وأكثر إحساسا بالرضا عن أنفسهم والتميز بالكفاءة في حياتهم وبقدرتهم على السيطرة على بنيتهم العقلية بما يدفع إنتاجهم قدماً إلى الأمام، ويتكيفون مع أحداث الحياة الضاغطة وتكون استجاباتهم جيدة حيث ينظمون حياتهم بطريقة تجعلهم يخبرون بأحداث حياتية سلبية قليلة ولديهم مهارات عالية في تكوين علاقات اجتماعية والاحتفاظ بها" (السمادوني، 2007، ص 47).

##### 4-2--سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض:

لقد أشار "كياروكي" أن الأفراد الذين لديهم ذكاء وجداني منخفض ليس لديهم قدرة على مواجهة الأحداث الضاغطة ويشعرون باليأس والاكتئاب أو الإحباط وتدني مستوى إنتاجهم؛ أي لا يتكيفون مع

أحداث الحياة الضاغطة، وتكون الاستجابة الشعور باليأس والاكتئاب ونتائج حياتية سلبية أخرى (السمادوني، 2007، ص. 47).

وفيما يلي مجموعة الصفات التي يتميز بها الأفراد الذين لديهم ذكاء وجداني منخفض:

- لا يتحملون مسؤوليات مشاعرهم ويلومون الآخرين باستمرار.
- يلقون الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقعون فيها.
- يحبون المعلومات حول مشاعرهم الحقيقية ويتظاهرون بمشاعر مختلفة.
- يبالغوا أو يقللون من مشاعرهم.
- ينفجرون بقوة لموقف ما ولو كان صغيرا نسبيا.
- ينقصهم الاستقامة والإحساس بالضمير.
- عديمو الرحمة وغير متسامحين، ويحملون أحقادا للآخرين.
- غير مريحين لكل من حولهم وعديمو الإحساس بمشاعرهم وغير متعاطفين مع الآخرين.
- لا يضعون مشاعر الآخرين في اعتبارهم قبل التصرف.
- غير واثقين بأنفسهم ويجدون صعوبة في الاعتراف بأخطائهم والتعبير عن الندم والاعتذار بإخلاص.
- يمتلكون العديد من الاعتقادات المشوهة والمخرية التي تسبب عواطف سلبية.
- لا يعطون اعتباراً لمشاعرهم الخاصة المستقبلية قبل التصرف في موضوع ما.
- يتجنبون العلاقات مع الآخرين ولديهم القدرة على التحدث بالتفصيل عن الأحداث الجلية والموضوعات المعقدة وطريقة تفكيرهم في الموضوع.

## 5- أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة المهنية:

### 5-1 - الذكاء الوجداني في ميدان العمل:

يزخر المجال المهني بالعلاقات الإنسانية المختلفة، ويكثر فيه الاتصال بأساليبه واتجاهاته المتعددة، كما يحدث فيه الصراع بين الأفراد، لهذا اهتم الباحثون بدراسة الذكاء الوجداني في هذا الوسط الهام ومنها دراسة السمادوني(2001) بمصر التي استهدفت الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى عينة بلغت (360) من معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية فتبين من نتائجها وجود ارتباطات موجبة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني، كما توصلت الى إمكانية التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم من خلال درجاته في الذكاء الوجداني(معمرية، 2005، ص.50).

كما بينت دراسة جيرري(Gerry, 1997) أن مديري المدارس مرتفعي الذكاء الوجداني يتميزون باستخدامهم لمعارفهم للحفاظ على الهدوء والتحكم في الانفعالات، ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدؤون، ويحاولون جادين إيجاد الحلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي، كما ينتشون فهم استجابات الآخرين الانفعالية للسيطرة على تصعيد الصراعات، ويتسمون بسلوك لفظي ناعم تجاه الآخرين ويعرفون كيف يؤثرون في الآخرين، وينمون ويطورون جسور الثقة بينهم وبين الآخرين كأساس للبناء والحفاظ على العلاقات ويتوقعون الصراعات ويديرونها بفاعلية(عثمان وعده، 2002، ص. 255).

ونظرا لتعاضد الأجواء التنافسية بين المنظمات لتقديم أفضل الخدمات، فقد تزايد الاهتمام لديها بأهمية المهارات الشخصية لموظفيها كعامل أساسي في نجاحها واستمرارها كحفز الذات والإصرار والمثابرة والمبادرة والمرونة وتقبل التغيير والقدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق ففي دراسة أجراها كيليوكابلان(Kelley & Kaplan, 1993) على مجموعة من موظفي شركة "بلاأمريكية"الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، ووجد الباحثان أن(15%) منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم موظفون مميزو الأداء (لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفاعلية، ومستوى أدائهم مرتفع)، وتوصلا

إلى أن كل من المهارات العقلية والمؤهلات الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي وعالي الأداء، ولكن مهارات الذكاء الوجداني أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين، فالأفراد الذين يجمعون بين المستويات المرتفعة في كل من الذكاء المعرفي والذكاء الوجداني حتماً سيكونون أكثر قدرة على التكيف الفعال مع مواقف الحياة اليومية ممن يملك نوعاً واحداً من الذكاء (الخضر، 2009، ص.76).

ويقول جولمان (1998) أن أفضل معايير للحكم على العاملين بالمؤسسة هي الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، ويشير إلى أن الخسارة المادية لبعض المؤسسات بما تنفقه على التدريب بدون جدوى مرده إلى تجاهل تلك المؤسسات المهارات البين شخصية أثناء التدريب ويؤكد أن الكفاءة الوجدانية سر من أسرار النجاح مقارنة بالذكاء العقلي والمهارات الوظيفية (السمادوني، 2007، ص.217).

كما أكدت بعض الدراسات أن هناك علاقة قوية بين (المشاعر الإيجابية أو السلبية) ومستوى الأداء، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية العالية أفضل أداءً من زملائهم ذوي المشاعر السلبية العالية، ولم تؤكد الدراسات فقط أن نوعية المشاعر تؤثر في مستوى الأداء الفردي، بل تؤثر أيضاً في مستوى أداء فريق العمل (أبو النصر، 2008، ص.133).

حيث إن الصحة الوجدانية هامة في العمل، فأفضل العاملين هم المثابرون المحبوبون، التوكيديون، هؤلاء يثيرون دافعية من يعمل معهم ويكونون مصدراً للإلهام والقيادة والعمل التعاوني (روبنس، سكوت، 2000، ص.71).

لقد أكد جولمان (Goleman, 1997) على أهمية الذكاء الوجداني في مجال العمل، فالعاملون الذين يستطيعون التعرف على انفعالاتهم جدياً ويقومون بإدارتها ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة، هم أولئك الذين يتميزون في جميع مجالات الحياة وخاصة حياتهم الوظيفية والمهنية، بينما

نسبة فالذكاء المعرفي لا يشكل أكثر من 20% من عوامل النجاح في الحياة المهنية، بينما نسبة 80% من النجاح في الحياة المهنية يتوقف على ما يمتلكه الفرد من ذكاءات أخرى وأهمها الذكاء الوجداني.

وللذكاء الوجداني تأثير إيجابي على ناتج العمل، والعاملون الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني يتسمون بالمرونة الكافية لأن يضعوا الصعاب جانبا، كما أن قدرتهم على التعاطف مع الآخرين تمكنهم من فهم منطق فلسفة المؤسسة التي يعملون بها، ويطوعون مشاعرهم لخدمة أهداف المؤسسة التي يعملون بها (نداء عقلة العتوم، 2014، ص 4).

وتشير نتائج الدراسات إلى أن الذكاء الوجداني له تأثير إيجابي على نتائج العمل بالمؤسسات من حيث تعاون فريق العمل، والعلاقة بين رئيس العمل وأداء الموظفين والالتزام المهني، وقد ساعد أيضا على منع التنافر الوجداني والصراع الأخلاقي وافتقار الأمان الوظيفي من التأثير على وفاء المؤسسة بالتزاماتها. وأهم الآثار الإيجابية للذكاء الوجداني تظهر في البيئات التي لديها معدل عال من السيطرة الوظيفية (السمادوني، 2007، ص 214-215).

#### 5-2- الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي:

ترى ربيكا ابرهام (Rebecca Abraham, 1999) إن الذكاء الوجداني يشمل القدرة على إدراك مشاعر الآخرين وتقييمها، واستخدام هذه المعرفة في توجيه السلوك، وعلى مستوى العمل فإن الانسجام هو أساس تفاعل المهارات والكفاءات داخل مجموعات الفريق التي تظهر تفوقاً في عملها مقارنةً بشببياتها المتفقة معها في النواحي الفنية، ولكنها أقل منها في المهارات الاجتماعية.

والذكاء الوجداني يخلق علاقات عمل جيدة ويساهم في الحفاظ عليها، ففي دراسة أجريت على الأفراد ذوي الأداء المرتفع ومجموعة الأفراد ذوي الأداء المتوسط وُجد أن الأفراد ذوي الأداء المرتفع والتميز في مجال العمل قد اتسموا بالقدرة على خلق علاقات جيدة داخل مجال العمل والمحافظة عليها، والتناغم داخل فريق العمل يدعمه العلاقات الطيبة بين أفرادها، والثقة المتبادلة بينهم والتي تحكم مشاعر

واهتمامات أفراد فريق العمل (Abraham, 1999, p.213) مذكور في: السمدوني، 2007، ص (216).

وقد توصلت دراسة عزمي بظاظوا (2010) بعنوان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للونروا" الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني بمكوناته الثلاثة حسب نموذج داليب سينغ وفاعلية الأداء المهني بأبعاده الأربعة (قيادة فريق العمل وإدارة العلاقة بالآخرين والقدرة على تحفيز العاملين معنوياً وكذلك قدرتهم على إدارة الصراع وحل النزاع).

### 5-3- الذكاء الوجداني والالتزام المهني:

يقول جولمان (Goleman, 1998) أن أفضل معايير الحكم على العاملين في المؤسسة هي الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، ويشير الى ان الخسارة المادية لبعض المؤسسات بما تتفقه على التدريب بدون جدوى مرده الى تجاهل تلك المؤسسات المهارات البينشخصية أثناء التدريب ويؤكد أيضاً على أن الكفاءات الوجدانية سر من أسرار النجاح إذا ما قورنت بالذكاء العقلي أو المهارات الوظيفية (السمدوني، 2007، ص 217).

ويذكر "أبراهام" (Abraham, 2000) أن العلاقات البينشخصية الإيجابية تعمل على تحسين الرضا عن العمل وخفض الضغوط وأن شبكة العلاقات الاجتماعية تزيد من ولاء العامل والتزامه، وأن الأفراد الأذكياء وجدانياً يكونون أكثر التزاماً تجاه مؤسسة العمل (علي بن حسن الزهراني و سرى محمد رشدي، بس، ص 06).

### 5-4- الذكاء الوجداني وحب العمل والانتماء اليه:

ان المهارات الاجتماعية وفقا لنموذج جولمان. أحد مكونات الذكاء الوجداني، فإن تلك المهارات تدعم الانسجام داخل مجموعة العمل والرغبة في مساعدة الآخرين عندما يكون الشخص منخرطاً في مجموعة تحتاج لمساعدته -وبذلك أكد الباحثين على أهمية المهارات الاجتماعية لدى القائمين بالعمل (السماذوني، 2007، ص 218).

#### 5-6- الذكاء الوجداني والنجاح المهني:

توصلت نتائج بعض الدراسات الى نتيجة هامة تتمثل في أن الذكاء الوجداني يمثل عنصراً فعالاً لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق نسب نجاح مرتفعة في مختلف المهن والتي تعتمد بدرجة كبيرة على الثقة والإخلاص والجدية في العمل وفي العلاقات بين العاملين بعضهم البعض وفي رضاهم عن مستوى انجازاتهم.

**خلاصة:**

الجدير بالذكر أن موضوع الذكاء الوجداني أصبح خلال العقدين الماضيين من الموضوعات الحيوية في علم النفس ، فالذكاء الوجداني يتعلق بالتنظيم الشخصي والمهارات التي تدفع الفرد للتفوق في الدراسة أو في مجالات الحياة بشكل عام ،لقد تم في هذا الفصل استعراض أهم المفاهيم التي تتناول الذكاء الوجداني وتنوع نظرة العلماء في هذا المفهوم والاختلاف بين وجهات نظرهم في تحديد مفهومه والمهارات التي يتكون منها والنماذج النظرية المختلفة، إلا أنهم اتفقوا على أن الذكاء الوجداني هو نوع جديد من الذكاء إلى جانب الأنواع الأخرى من الذكاءات المعروفة ،بالإضافة إلى تحديد سمات ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض ثم إلى الأهمية التي يشكلها في حياة الفرد وتطبيقاته في مجالات

الفصل الرابع: مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد:

1- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني

2- خصائص مستشار التوجيه المدرسي

3- إعداد وتوظيف مستشار التوجيه المدرسي.

4- مهام مستشار التوجيه المدرسي .

5- علاقات مستشار التوجيه المدرسي .

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

يمر كل فرد خلال مراحل نموه بفترات حرجة ، يحتاج فيها إلى التوجيه والإرشاد، وأهم هذه الفترات هي انتقال الفرد من المنزل إلى المدرسة وتدرجه فيها من مرحلة إلى أخرى ، يكتسب خلالها الكثير من المعارف والخبرات و السلوكات التي تصقل مواهبه وتنمي استعداداته وتثري خبراته، غير أن فترات الانتقال هذه قد يتخللها صراعات وإحباطات، وقد يلونها القلق والخوف من المجهول والاكنتاب ، وهذا يتطلب إعداد الفرد إعدادا جيدا ، تماشيا مع مراحل نموه قبل الانتقال إلى الحياة العملية ضمانا للتوافق النفسي مع نفسه وبيئته وذلك بإمداده بالمعلومات الكافية وغير ذلك من خدمات التوجيه والإرشاد التي تساعد على التوافق والاندماج في المجتمع لذلك فإن عملية التوجيه المدرسي عملية فنية ذات أوجه متعددة تحتاج إلى أخصائي مؤهل لها عمليا وفنيا، وبما يمتاز به من صفات شخصية وقدرات على حل المشاكل النفسية والسلوكية، وهو ما أدى بالقائمين على النظام التربوي إلى القيام بمحاولات جديدة لتنظيم هذه المهنة بدقة.

## 1-تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

هناك تقارب كبير في التعاريف الخاصة بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على الرغم من الاختلاف في اسمه في الدول المختلفة، فهناك من يطلق عليه المرشد الطلابي، أو المرشد النفسي أو المرشد المدرسي، يعرف في الجزائر بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

### وفيما يلي أهم التعاريف التي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

مستشار التوجيه المدرسي أحد أعضاء هيئة التدريس المؤهل لدراسة المشكلات التربوية والاجتماعية والسلوكية التي تظهر عند تلاميذ المدرسة والأسرة، بهدف مساعدتهم في تبصيرهم بمشكلاتهم والعمل على حلها بصورة مناسبة بما يحقق لهم التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي (أحمد محمد الزعبي، 1994، ص 238).

في حين ترى نقابة المرشدين النفسيين الأمريكيين أنّ المستشار هو مرب مهني متخصص تشتمل دراساته العليا على النواحي النظرية والتدريب العملي على أداء الخدمات الإرشادية التي يكون محور الاهتمام فيها وهو تحقيق حاجات النمو ومطالبه العادية، وحل مشكلات التلاميذ الذين يعتبرون تحت إشرافه.

ويعرفه "كاركوف" (1967): "هو شخص يمتلك المعرفة والتدريب على مساعدة الأفراد في تحقيق توافقهم النفسي، ويتميز بالقدرة على كشف الذات والتلقائية والسرية والدقة والانفتاح والمرونة والالتزام بالعلمية والموضوعية" (سعيد جاسم الأسدي، 2003، ص 25، 26).

ويرى "برامر وشوشروم": أنّ مستشار التوجيه ينتمي إلى مهنة التعليم، وهو من المؤهلين تربوياً، ويكون حاصلًا في العادة على شهادة في التوجيه والإرشاد ويتراوح عمله ما بين إعطاء المعلومات والبيانات التي يحتاجها التلاميذ عن التخصصات والمعاهد والكليات المختلفة وطرق الالتحاق بها، ومساعدتهم على تحقيق مستقبلهم التعليمي والمهني إلى تناول المشاكل الانفعالية التي تتعلق بالنضج (سعد جلال، دس، ص 10).

في حين يرى علي زايدان مستشار التوجيه يعتبر المسؤول الرئيسي في عملية الإرشاد، لأن خدماته تشمل مجالات التخطيط والإشراف والمتابعة والتقييم للخدمات الإرشادية في مجال المدرسة" (عظاف علي زايد، 2008، ص 34).

## 2- خصائص مستشار التوجيه المدرسي:

- يعتبر مستشار التوجيه المدرسي المسؤول الرئيسي المتخصص في عملية التوجيه والإرشاد، ويجب أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات والخصائص، منها الشخصية ومنها ما يتعلق بتكوينه، ومجموعة المهارات التي يتعلمها، ومن جملة هذه الصفات كما لخصها (محمد محروس الشناوي، 1996، ص ص 30-31) في النقاط التالية:

### أ- صفات عامة:

أولاً - العلم: إن عملية التوجيه والإرشاد عملية متخصصة، ويقوم بها شخص يملك القدرة على مساعدة الآخرين، بفضل تكوينه وتربيته على هذا العمل. لا بد أن يكون له درجة من المستوى الجامعي، كذلك قدرته على استخدام الأساليب والوسائل التوجيهية والإرشادية كونه يتعامل مع إنسان.

مما يستوجب عليه معرفة بالطبيعة البشرية، ومراحل النمو، وخصائص كل مرحلة، وتفسير السلوك الإنساني، ومعرفة مختلف المشكلات، وكيفية التعامل معها ومعرفة الوسط الاجتماعي، لذلك كانت المقررات التالية أساسية في عمله:

1- أساسيات في علم النفس، خاصة علم نفس النمو وعلم نفس الشخصية وعلم نفس الشواذ.

2- المشكلات السلوكية، ومعرفة طرق العلاج السلوكي.

3- أسس القياس النفسي.

4- الإلمام بأساليب التشخيص المعمول بها في التوجيه والإرشاد.

5- معرفة النظريات وطرق التوجيه والإرشاد.

6- معرفة مناهج البحث والإحصاء.

**ب - صفات شخصية:** يجب أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص والصفات الشخصية منها:

1-الأمانة: تقتضي الأمانة من مستشار التوجيه المدرسي الحفاظ على التلميذ من خلال الحفاظ على أسراره، وكذا تقتضي الإخلاص والإتقان في العمل.

2-التطابق (الأصالة): ومعناه أن يكون أميناً مع نفسه، والتطابق صفة لازمة للصحة النفسية، فكلما كان القائم بهذا العمل مثالياً في أقواله وتصرفاته، كلما زادت ثقة التلاميذ به ويكون نموذجاً يحتذى به.

3-الكفاءة الذهنية: وتستدعي هذه الخاصية وجود قاعدة معرفية مناسبة وواسعة في مختلف المجالات، فلا بد أن يكون للموجه معلمات غزيرة ورغبة في التعليم والتطلع.

4-الطاقة: ينبغي أن يكون للموجه طاقة عالية في الجوانب البدنية والانفعالية.

5-المرونة: إن تمتع الموجه بالمرونة تدفعه للبحث عن الأساليب والطرق التي تناسب كل تلميذ ومشكلته.

6-المساندة والتراحم: ولا تعني المساندة تأييد التلميذ في سلوكه وإنما أن يشعر أنّ هناك شخصاً (مستشار التوجيه) يفهمه ويحترمه وهذا خاصة في مواقف الأزمات التي قد تصادف التلميذ.

7-القدرة على الأثير: إن الموجه الناجح هو: الذي يستطيع أن يضبط موقف المقابلة ويسيرها في الوجهة الصحيحة، ويساعد التلميذ على التغيير والوصول إلى مستوى أفضل في حياته.

8-الرفق: ونعني بذلك عدم الغلظة والعنف مع التلميذ، ولا يعني هذا الموافقة على سلوكه أو الخضوع لأفكاره وتصرفاته وإنما معناه أن يقود الموجه العملية في سلاسة وتراحم يمكنان التلميذ من أن يدرك أنّ المرشد يسعى لمصلحته، كذا يعني الرفق والتقبل.

9-الإخلاص: ويعني أن يقبل الموجه على عمله برغبة ورضا وحب، وبذل أقصى ما في وسعه والسعي في زيادة معارفه ومهاراته، ورفع مستوى المهنة التي ينتمي إليها.

**10- الوعي بالذات:** يكون الموجه في موقف العطاء والعون، لذا يجب أن يكون واعيا بذاته وأفكاره وقيمه ومشاعره واتجاهاته وحاجاته الشخصية، حتى لا يسير بعملية التوجيه والإرشاد في طريق يشبع بها حاجاته الشخصية، والتي قد تتعارض مع حاجات التلميذ.

**11- صفات ثانوية:** بالإضافة إلى ما ذكرنا من الصفات السابقة، هناك مجموعة أخرى من الخصائص لا بد أن يتحلى بها مستشار التوجيه وهي:

الحكم وضبط النفس، الصبر، الجرأة، تقدير الوقت ومعرفة قيمته، القدرة على التنظيم، تحمل المسؤولية.

كما اشترط كارل روجرز (1958) أربعة خصائص جوهرية يجب أن تتوفر في الموجه وهي: الاحترام الايجابي غير المشروط للعميل، التطابق والانسجام بين القول والفعل، الأصالة، تفهم مشكلات العميل (برو محمد، 2010، ص 154).

### 3- إعداد وتوظيف مستشار التوجيه المدرسي:

يتم إعداد مستشار التوجيه المدرسي علميا في أقسام علم النفس بالجامعات ويتم تدريبه عمليا بمراكز الإرشاد والمؤسسات الخاصة تحت إشراف أساتذة وخبراء ويتطلب إعداده العلمي العملي اهتماما خاصا ويحتاج لدراسة خاصة، وتدريب خاص، في طرق التوجيه والإرشاد لمختلف مجالاته، والى جانب الإعداد العلمي يجب الاهتمام بالإعداد المهني.

أما في الجزائر فيتم إعداد المستشارين في أقسام علم النفس وعلم الاجتماع ومختلف الفروع ويتم التوظيف على كل حسب السلك التابع له (حامد عبد السلام زهران، 1980، ص 469).

وعملية توظيف مستشار التوجيه المدرسي والمهني تتم عن طريق المسابقة على أساس الاختبار من المرشحين البالغين من العمر 21 سنة على الأقل والحائزين على شهادة الدولة لمستشار التوجيه المدرسي والمهني، أو عن طريق الامتحان المهني من بين الأخصائيين النفسيين التقنيين ولهم خمس سنوات أقدمية

في هذه الصفة أو في حدود 10% من المناصب الشاغرة من بين أخصائيين نفسيين تقنيين مثبتين لهم 10 سنوات أقدمية بهذه الصفة أو مسجلين في قائمة التأهيل.

أما المستشار الرئيسي في التوجيه المدرسي والمهني يتم توظيفه عن طريق المسابقة على أساس اختبار من بين المرشحين البالغين من العمر 21 سنة على الأقل والحائزين على شهادة ليسانس في علم النفس أو علم الاجتماع التربية أو عن طريق الأقدمية 05 سنوات في هذه الصفة، وفي حدود 10% من المناصب الشاغرة من بين المستشارين في التوجيه المدرسي والمهني والمثبتين الذين لهم 10 سنوات أقدمية بهذه الصفة والمسجلين في قائمة التأهيل. ويعين المستشارون في التوجيه المدرسي بعد فترة تجريبية تدوم 9 أشهر وعند عدم التثبيت يمكن تمديد الفترة التجريبية (دمرجي، ب س، ص ص 222-223).

#### 4- مهام مستشار التوجيه المدرسي:

يعد مستشار التوجيه المدرسي عضوا من أعضاء الأسرة المدرسية، وأحد الأخصائيين بها، ويصف العلماء وظائف التوجيه والإرشاد من المهن المساعدة. ويرى "باترسون" أنّ خدمات مستشار التوجيه المدرسي تنحصر فيما يلي:

- مساعدة التلميذ على تقويم خبراته وتقويم سلوكه في ضوء هذه الخبرات.
  - تنسيق المعلومات التي يتم الحصول عليها من مصادر مستمدة لتقويم التلميذ.
  - الحصول على المزيد من المعلومات عن التلميذ عن طريق المقابلة وغيرها من الطرق.
  - إيجاد حلقة اتصال بين البيئة والمدرسة والبيت.
  - الإرشاد الفردي للتلميذ فيما يتعلق بمعاونته على حل مشكلاته.
  - تنسيق النشاط المدرسي وخاصة ذلك النشاط الذي يتعلق بتوجيه التلميذ.
  - تهيئة السبل العلاجية للمشكلات البسيطة الخاصة بالعمل الدراسي أو التكيف.
- يحدد قسم التربية بولاية كاليفورنيا أربعين عملية يقوم بها الموجه المدرسي تقع في المجالات التالية:

المقابلة، استخدام أدوات التكتيكات الأخرى، جمع المعلومات، الإشراف على السجلات المجمعمة، القيام بالنشاط المدرسي، العمل مع البيئة المحلية(سعد جلال، 1992، ص 98-99).

من خلال ما سبق يمكن ذكر دور ومهام مستشار التوجيه المدرسي في النقاط التالية:

- القيام بعملية الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني لجميع التلاميذ.
- الإشراف على إعداد وسائل حفظ السجلات.
- مساعدة التلاميذ على اختيار الشعب التي تناسبهم.
- معاونة المدرسين والإدارة المدرسية في بعض الشؤون الإدارية التي تحتاج إلى خبرات، وكذا الإشراف على البرامج التدريسية أثناء الخدمة.
- القيادة المتخصصة لفريق التوجيه والإرشاد.
- القيام بعملية الإرشاد النفسي مع التلاميذ وحتى مع الأساتذة(يوسف مصطفى القاضي وآخرون، 1981، ص125).

ويرى "محمد مصطفى زيدان": أنّ المسؤوليات مستشار التوجيه المدرسي يمكن تحليلها إلى العناصر

التالية:

- اكتشاف المشكلات العامة لدى الطلبة بوجه عام، ومعرفة أسبابها والعوامل المؤدية إليها والعمل على إزالتها واستخدام الوسائل على النحو الذي يؤمن استقرار نمو التلميذ نموا سليما.
- تقديم خدماته العامة والخاصة في حدود إعداده التربوي والمهني والنفسي كمساعدة التلاميذ على تجاوز مشكلاتهم الاجتماعية والنفسية، والتعرف على استعداداتهم وميولهم، والربط بينها حتى يستطيع التلميذ رسم خطة حياته الدراسية ثم العملية.
- توزيع التلاميذ على الشعب المختلفة.
- توزيع التلاميذ على أوجه النشاطات المختلفة بما يتفق وحاجاته النفسية.

- مقابلة التلاميذ تواجههم مشكلات مختلفة.

- تنظيم لقاءات مع الأساتذة والأولياء لدراسة أوضاع التلاميذ.

- مساعدة التلاميذ على اختيار الدراسات العليا والمهن (محمد مصطفى زيدان، 1985، ص 198، 197).

ويمكن تلخيص مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في النظام التربوي الجزائري في

النقاط التالية:

### 1- التوجيه:

هناك العديد من التعريفات للتوجيه، ونذكر منها: " التوجيه هو عملية تتضمن تقديم خدمات إرشادية عبر برامج وقائية ونمائية وعلاجية إلى التلاميذ لمساعدتهم على اختيار الدراسة المناسبة والالتحاق بها والاستمرار فيها والتغلب على المشكلات التي تعترضهم بهدف تحقيق التكيف والنجاح (أحمد أبو أسعد، 2009، ص 70).

وعن التوجيه في الجزائر وحسب النصوص التشريعية فإن التوجيه يعتبر الوسيلة التقنية التربوية التي تمكن من تحقيق الأهداف الكمية والكيفية المرتبطة بالتنمية على الوجه المطلوب بنجاحة واقتصاد. كما عرف أيضا أنه توزيع التلاميذ على شعب التعليم حسب مواهبهم وحسب نتائج التقويم المدرسي وحسب رغباتهم وذلك في إطار النسب التي قررها المخطط الوطني للتنمية، وبالنظر إلى ما يحتوي عليه الطور من شعب (برو محمد، 2010، ص 55).

حيث جاء في المنشور الوزاري رقم 28/62.0/96 والمؤرخ في 26 فيفري 1996 أن عملية التوجيه هي من العمليات السيكو بيداغوجية الحساسة التي لها تأثير كبير على مسار تلاميذ المدارس ومستقبلهم المهني، ويجعل من إيجاد الصيغ الكفيلة بحصر مختلف الجوانب التي من شأنها أن تسمح بتوجيه التلميذ توجيها يتناسب مع قدراته وكفاءاته الفعلية للحفاظ على حظوظه في النجاح هدفا رئيسياً للتوجيه المدرسي والمهني (توفيق زروقي، 2008، ص 73).

وعن مهام مستشار التوجيه في مجال التوجيه فقد حددها القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 4-8 المؤرخ في 23 جانفي 2008، والقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك التربية الوطنية رقم: 8-315 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008، والقرار رقم 827 - 91 المؤرخ في 13 / 11 / 91 فإن مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجال التوجيه هي:

- مرافقة التلاميذ خلال مساهم المدرسي وتوجيههم في بناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم واستعداداتهم ومقتضيات التخطيط التربوي.
- تقييم نتائج التلاميذ المدرسية، ودراسته او تحليلها وتبليغها الى الفريق التربوي للمؤسسة.
- الاطلاع على ملفات التلاميذ و على جميعا لمعلومات التي تساعد على ممارسة وظائفه من أجل معرفة نتائجهم ومساهم الدراسية، مع إخضاعه إلى قواعد السر المهني.

## 2- الإرشاد:

لقد عرفته المادة (66) من القانون: 08 / 04 بأنه الفعل التربوي الذي يهدف إلى مساعدة كل تلميذ طوال تدرسه على تحضير توجيهه وفقاً لاستعداداته وقدراته ورغباته وتطلعاته ومقتضيات المحيط الاجتماعي والاقتصادي، لتمكينه تدريجياً من بناء مشروع شخصي والقيام باختياراته المدرسية والمهنية عن دراية (سعد لعش، 2010 ص 492).

تتركز مهمة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على الاهتمام بالصحة النفسية للتلاميذ بالمؤسسة التعليمية المعنية كما نصت عليه المادة (13) من القرار الوزاري رقم (827)

"تتمثل نشاطات مستشار التوجيه المدرس والمهني في مجال التوجيه خصوصاً

فيما يلي:

- القيام بالإرشاد النفس والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.

- المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا و المشاركة في تنظيم التعلم المكيف  
،ودروس الاستدراك وتقييمها (محمد بن حمودة، 2008، ص 60).

### 3-الإعلام:

يضطلع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بدور إعلامي داخل المؤسسات التعليمية التابعة لمقاطعته الجغرافية، وأهم مهامه ما يلي:

- ورد في القرار الوزاري رقم(827)المادة (6): " يكلف مستشارا التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بجميع الأعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ وإعلامهم ومتابعة عملهم الدراسي" وجاء في المادة (14) من نفس القرار: " تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجال الإعلام خاصة فيما يلي:

- ضمان سهولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل مؤسسات التعليم، وإقامة مناوبات بغرض استقبال التلاميذ والأولياء والأساتذة.

-تنشيط حصص إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والأولياء، والمتعاملين المهنيين طبقا لبرنامجهم بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية.

-تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف، والمنافذ المهنية المتوفرة في عالم الشغل.

- تنشيط مكتب للإعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة ومساعدتي

التربية، وتزوده بالوثائق قصد توفّر الإعلام الكافي للتلاميذ (محمد بن حمودة، 2008، ص ص 59-60).

### 4-المتابعة والتقويم:

من خلا القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 4-8 المؤرخ في 23 جانفي 2008، والقانون الأساسي

الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك التربية الوطنية رقم: 8-315 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008، والقرار

رقم 827 - 91 المؤرخ في 13 / 11 / 91 فإن مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجال المتابعة والتفوييم هي:

-متابعة التلاميذ الذين يعانون من صعوبات من الناحية النفسية البيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة التمدرس.

#### 5-علاقات مستشار التوجيه المدرسي:

أ-علاقات مستشار التوجيه المدرسي بالتلميذ: إن العلاقات الإنسانية بين أعضاء الأسرة المدرسية، تعد أساسا لنجاحها وعاملا ضروريا لانسجام المجموعة وتعاونها، كما أنها شرطا لازما لتدعيم الصحة النفسية والشعور بالرضا، لذا ينبغي أن يكون الموجه حساسا للعلاقات الإنسانية، إذا الشخص الذي لا يستجيب لما يبيده الآخرون، والذين لا يستطيع أن يدرك أثر ما يقوله لهم ولا يتبين ما في استجاباتهم من عداوة أو صداقة، لا يمكن أن يكون موجهها ناجحا، حيث يجب عليه القيام بالإرشاد النفسي والتربوي، قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي، وكذا مساعدتهم على فهم مشكلاتهم والتوصل إلى حلها، وكل هذا يتطلب ليونة ومرونة من قبل الموجه وسعة صدر ليسير بهذه العلاقة الإنسانية المجرى الصحيح والبناء.

كما على مستشار التوجيه المدرسي أن يكون عنوان التفهم والمساعدة، وإنشاد الراحة والطمأنينة لدى كل تلميذ، حيث يقبل على مساعدتهم ويتقبل بكل حماسة وإنسانية.

#### ب-علاقات مستشار التوجيه المدرسي بمدير مركز التوجيه:

- يتولى مدير مركز التوجيه المسؤولية الكاملة على نشاطات مستشار التوجيه الملحق بالثانوية.

كما يقدم له كل الدعم لإنجاز برنامج عمله.

- يحضر مستشار التوجيه معين في الثانوية -وجوبا-اجتماعات التنسيق للفريق التقني بمركز التوجيه، ويعد المستشار خلال هذه الاجتماعات جدولا أسبوعيا لعمله في ثلاث نسخ، تقدم نسخة منه لمدير مركز التوجيه ونسخة لمدير ثانوية إقامته.

- يعد مستشار التوجيه برنامج السنوي في بداية السنة الدراسية، وتحت مسؤولية مدير مركز التوجيه الذي يوقعه ويجب أن ينسجم هذا البرنامج الفردي مع برنامج المركز.

- يراقب مدير الثانوية المستشار في التنظيم الإداري للعمل والمواظبة، وذلك بمراعاة وجوب تدخل المستشار في المقاطعة كلها.

- يقدم مستشار التوجيه برنامج نشاطه السنوي في المقاطعة إلى مدير ثانوية الإقامة للإعلام.

- ينسق مستشار التوجيه عمله في المقاطعة تدخله مع كل من مدير الدراسات، مستشار التربية، المساعدين التربويين، وكذلك مع الأساتذة المكلفين بالتنسيق في الأقسام والأساتذة الرئيسيين.

#### ج-علاقات مستشار التوجيه المدرسي بمدير الثانوية:

ينصب مدير الثانوية المستشار الذي يعينه مدير التربية، ويعد له محضرا للتنصيب في أربع نسخ، يرسل نسخة إلى كل من مصلحة الموظفين بمديرية التربية، ومدير مركز التوجيه، كما تقدم نسخة إلى المعني بالأمر، وتحفظ النسخة الرابعة في الثانوية.

- يقدم مستشار التوجيه جميع مراسلاته عن طريق مدير ثانوية الإقامة.

- يخضع مستشار التوجيه لتوقيت العمل المعمول به في الثانوية المطبق على الهيئة الإدارية بالمؤسسة وذلك طيلة السنة الدراسية.

- يقوم مدير الثانوية بتنقيط مستشار التوجيه لتقسيمه في الجانب الإداري ويقترح العلامة على مدير التربية.


- يوفر مدير الثانوية كل الدعم المادي الذي يحتاج إليه المستشار للقيام بمهامه في أحسن صورة.

- يراقب مدير الثانوية المستشار في التنظيم الإداري للعمل والمواظبة ذلك بمراعاة وجوب تدخل المستشار في المقاطعة إلى مدير ثانوية الإقامة للإعلام.

- ينسق مستشار التوجيه عمله تدخله مع كل من مدير الدراسات، مستشار التربية، المساعدين التربويين، وكذلك مع الأساتذة المكلفين بالتنسيق في الأقسام والأساتذة الرئيسيين.

### خلاصة:

إن التوجيه المدرسي عملية يجب أن تعزى إلى أخصائيين مؤهلين، وقد تلقوا تكويننا شاملا ومستمرًا فيجب أن يكونوا على قدر كاف من المعرفة العلمية بالاستفادة من معظم الدراسات والمعارف، في علم النفس وعلوم التربية وعلم الاجتماع، ويستفيدوا منها في ممارستهم لمهنتهم، والتي تستند إلى معرفة علمية وتقنيات خاصة، فمهمة المستشار لا تقتصر على جمع المعلومات حول التلميذ ونتائجه الدراسية، بقدر ما تسعى إلى تنمية شخصيته ككل متكامل ومساعدته على تجاوز المشاكل المختلفة التي تعيق في حياته الدراسية.



الإطار  
الميداني

## الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

- 1- الدراسة الاستطلاعية.
  - 2- منهج الدراسة.
  - 3 - مجتمع الدراسة.
  - 4- عينة الدراسة.
  - 5- حدود الدراسة
  - 6- أدوات البحث ومحدداتها السيكمترية.
  - 7- الأساليب الإحصائية.
- خلاصة.

**تمهيد:**

يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات المنهجية التي أتبعنا لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها، بداية بالدراسة الاستطلاعية وتحديد المنهج المناسب للدراسة وحدودها المكانية والزمانية والبشرية وتحديد مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية والأساسية، وأدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية، وتحديد الأساليب الإحصائية.

**1-أولا: الدراسة الاستطلاعية:**

**1-1-الغرض من الدراسة الاستطلاعية:** حيث هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى:

- استكشاف ميدان الدراسة الأساسية بصورة عامة.
- التعرف على مدى ملائمة أدوات الدراسة على العينة المختارة (مستشاري التوجيه).
- التعرف على مدى فهم عينة الدراسة لعبارات المقاييس (مقياس الرضى عن العمل الإرشادي - مقياس الذكاء الوجداني) وإجراء التعديلات اللازمة لتطبيقها في الدراسة الأساسية.
- الوقوف على أهم العراقيل والصعوبات التي من الممكن أن تعترض سبيل الباحث لتفاديها في الدراسة الأساسية، وفي هذا يشير (أبو علام، 2011) أنه قبل الاستقرار نهائيا على خطة الدراسة يفضل القيام بدراسة استطلاعية على عدد محدود من الأفراد، حيث تحقق الدراسة الاستطلاعية الأهداف التالية:

**1-التأكد من جدوى الدراسة التي يرغب الباحث في القيام بها.**

**2-توفير الفرصة للباحث لتقويم مدى مناسبة البيانات التي يحصل عليها للدراسة، كما يتأكد من**

صلاحية الأدوات التي يستخدمها لهذه الدراسة

**3-تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على اختبار أولي للفروض.**

**4-تمكن الدراسة الاستطلاعية الباحث من إظهار مدى كفاية إجراءات البحث والمقاييس التي اختيرت**

لقياس المتغيرات (أبو علام، 2011، ص.97).

وقد قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية خلال شهر (أفريل 2016) على مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، بهدف التأكد من مدى فهم المستشارين لعبارات المقاييس، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

**2-منهج البحث:** استخدمت الباحث المنهج الوصفي بشقيه "الارتباطي" و "الفارقي" والمنهج الوصفي هو الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع أو وصف الأوضاع القائمة فعلاً أي وصف ما هو كائن، بموجبه توصف الظروف القائمة وتحلل وتفسر وتجرى المقارنات وتكتشف العلاقات "(محسن علي عطية، 2010، ص.61).

### 3- حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود أو المجالات التالية:

**3-1-المجال البشري:** تم إجراء هذه الدراسة على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني التابعين لمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية المسيلة.

**3-2-المجال المكاني:** تم تطبيق دراستنا الميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بالمسيلة، حيث وجدنا أغلبية مستشاري التوجيه المدرسي في اجتماع لهم.

**3-3-المجال الزمني:** بعدتاريخ قبول الموضوع، وبعد جمع المادة العلمية حول موضوع بحثنا قمنا بإجراء الدراسة الميدانية في مركز التوجيه المدرسي والمهني بالمسيلة ابتداء من أفريل إلى 2016/2017.

### 4-مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بالعينة أنها: " جزء من مجتمع معين يمثل في خصائصه ذلك المجتمع اختصاراً للوقت والجهد والمال" (صالح حسن الداھري، وهيب مجيد الكبيسي، 1999، ص.49).

### 1-اختيار عينة الدراسة:

تم إختيار عينة البحث بطريقة المسح الشامل بحيث شملت كل عناصر العينة (المسح الشامل) وعددها 81 مستشار توجيه مدرسي موزعة كالتالي: مركز الارشاد والتوجيه المدرسي والمهني بالمسيلة 53 مستشار توجيه (26 ذكور / 27 اناث) ، مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببوسعادة (30 مستشار (6 ذكور/ 24 اناث)

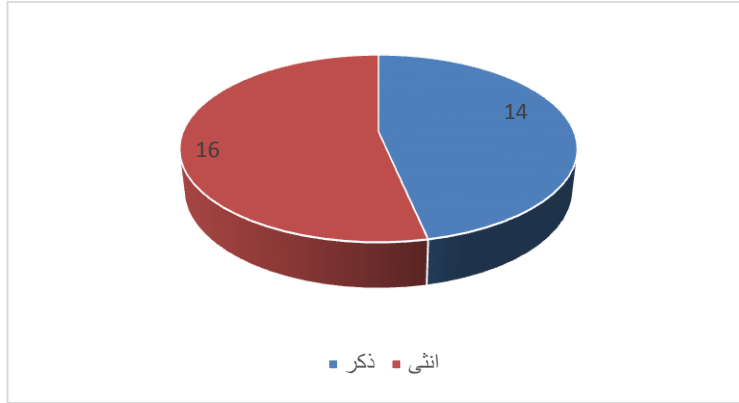
**عينة الدراسة الاستطلاعية:** للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، قام الطالب بتطبيق أدوات الدراسة (مقياس الذكاء الوجداني و مقياس الرضا عن العمل) معاً على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (30) مستشار ومستشارة توجيه من مجتمع الدراسة الأصلي التابعين لمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية المسيلة ومركز بوسعادة ، ب (15 مستشار في مركز المسيلة) و (15 مستشار في مركز بوسعادة)هدف التحقق من صلاحية أدوات الدراسة للتطبيق على أفراد العينة الأساسية من خلال حساب الصدق والثبات بالطرق الإحصائية الملائمة.

**5-3-عينة الدراسة الأساسية:** قام الباحث بتوزيع أدوات جمع البيانات على جميع مفردات عينة الدراسة البالغ عددهم 51 مستشار بعد استبعاد الافراد الذين تم اجراء الدراسة الاستطلاعية عليهم وتم استرجاع (30 استمارة) وبلغ حجم العينة النهائي (30) مستشار توجيه من مجتمع الدراسة الأصلي، وفيما يلي خصائص العينة:

**1-من حيث الجنس:**

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
46,7%	14	ذكر
53,3%	16	انثى
100,0%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3): ان افراد عينة الدراسة توزعوا الى فئتين تمثلت الفئة الأولى في عينة الذكور التي بلغت (14) بنسبة مئوية بلغت (46,7%)، في حين بلغ حجم الاناث (16) بنسبة مئوية بلغت (53,3%) كما هو موضح في الشكل التالي:

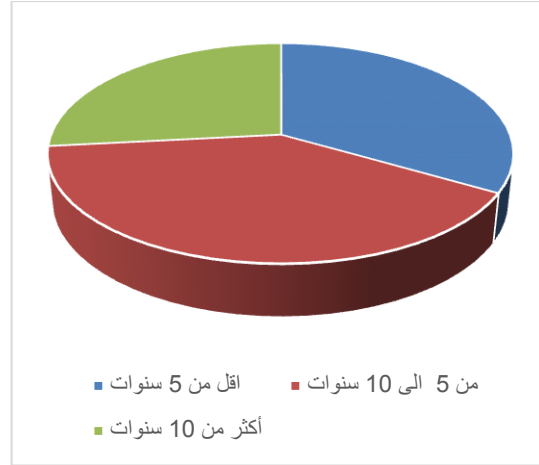


شكل رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

## 2-الخبرة:

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
%33,3	10	أقل من 5 سنوات
%40,0	12	من 5 الى 10 سنة
%26,7	8	أكثر من 10 سنوات
%100,0	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4): ان افراد عينة الدراسة توزعوا الى ثلاث فئات تمثلت الفئة الأولى في الافراد الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) حيث بلغ حجمها (10) بنسبة مئوية بلغت (33,3%) اما فئة (من 5 الى 10 سنوات) فبلغت (12) بنسبة مئوية بلغت (40%)، في حين بلغ حجم فئة الأكثر من 10 سنوات (8) بنسبة مئوية بلغت (26,7%) كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

## 6- أدوات الدراسة:

تم استخدام ثلاث أدوات في الدراسة وهي:

### 1- مقياس الرضا عن العمل:

قام الباحث " زياد محمود محمد شومان" بوضع مقياس الرضا عن العمل (الوظيفي) سنة 2008 بالجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بعد الاستعانة بمجموعة من المقاييس المعمول بها حو الرضا عن العمل الوظيفي، قام بتصميم هذا المقياس وهو مقياس الرضا الوظيفي للمرشد في دراسته تحت عنوان " دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات"

تم الاعتماد على هذا المقياس المكون من (36) بند موزعة على أربعة أبعاد وتتمثل في:

**البعد الأول (البعد المادي):** والذي يهدف الى مدى رضا وتكيف المستشار مع نظام المؤسسة التي

يعمل من حيث الأجر والمكافئة والحوافز.

أما البعد الثاني يمثل البعد النفسي: الذي يمثل معرفة مدى تكيف المستشار والحالة المزاجية والانفعالية التي يشعر بها أثناء العمل وعلاقة ذلك برضاه أو عدم رضاه عن العمل الذي يقوم به.

أما البعد الثالث، يمثل البعد الإداري: وهو عبارة عن مدى رضا الفرد وتوافقه المهني مع القوانين المعمول بها داخل المؤسسة، من ساعات العمل وتوفر الدورات والاجتماعات الشهرية وغير ذلك.

أما البعد الرابع فيمثل البعد الاجتماعي: وهو البعد الاجتماعي وهو يقيس مدى توافق المستشار من خلال تقبل المدير والمعلمين والتلاميذ والمجتمع المحلي لمهنة الإرشاد.

يتكون هذا الاستبيان من (3) بدائل راض بدرجة (كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة) وذلك بوضع اشارة (X) أمام البديل المناسب لكل بند، وفقا لاتجاه البند أي إذا كانت الإجابة في اتجاه السمة المقاسة، أو عكس اتجاهها، حيث تعطى له درجة معينة تنحصر ما بين 1-3، ثم جمع الدرجات لكل البنود فمنا تتحدد الدرجة الكلية للمستشار (ة) حيث تنحصر من (36) كأدنى درجة الى (108) كأقصى درجة.

الجدول رقم (5): يوضح توزيع البنود الموجبة والسالبة لمقياس الرضا الوظيفي (العمل).

البنود	أرقامها
البنود السالبة (الاتجاه السالب): ( 1-2-3 )	2-3-4-8-9-11-12-13-15-21-22-23-26-27-29-30-32-34
البنود الموجبة (الاتجاه الموجب): ( 3-2-1 )	1-5-6-7-10-14-16-17-18-19-20-24-25-28-31-33-35-36

الجدول رقم ( 6 )

يوضح توزيع البنود الموجبة والسالبة لمقياس الرضا الوظيفي (العمل)

العدد البنود	البنود	البعد
9	33-29-25-21-17-13-9-5-1	المادي
9	34-30-26-22-18-14-10-6-2	النفسي
9	35-31-17-23-19-15-11-7-3	الإداري
9	36-32-28-24-20-16-12-8-4	الاجتماعي

-الخصائص السيكومترية للأداة:

**الصدق:** تم حساب صدق المقياس عن طريق حساب الاتساق الداخلي:

- ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس. والجدول التالي يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية:

#### الجدول رقم (7)

يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	أبعاد مقياس الرضا عن العمل
0,01	0,838**	البعد المادي
0,01	0,733**	البعد النفسي
0,01	0,618**	البعد الإداري
0,01	0,695**	البعد الاجتماعي

تشير البيانات الموضحة في الجدول رقم (7) إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد مقياس

الذكاء الوجداني كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,01$ )، حيث تراوحت جميعها على التوالي

بين (0,61) و (0,83) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمقياس كمؤشر لصدق التكوين في قياس الرضا عن العمل الارشادي.

- **الثبات المقياس:** تم التأكد من ثبات مقياس الرضا عن العمل الارشادي بطريقة:

**1-معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي:**

تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا المقياس فتحصلنا على النتيجة التالية

عدد العبارات	معامل الارتباط	أبعاد مقياس الرضا عن العمل
09	0,686	البعد المادي
09	0,700	البعد النفسي
09	0,666	البعد الاداري
09	0,677	البعد الاجتماعي
36	0,788	الدرجة الكلية للمقياس

يتضح من الجدول السابق رقم ( 8 ) أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الرضا عن العمل كانت مرتفعة حيث تراوحت بين (0,66 و 0,70) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا عن العمل ككل (0,78) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المقياس، وهذا يعني أن مقياس الرضا عن العمل يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية

**2-مقياس الذكاء الوجداني:** إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق(1998)حيث قام

الباحثان بصياغة فقرات المقياس اعتمادا على تعريفهما الإجرائي للذكاء الوجداني الذي ينص على أن الذكاء

الوجداني هو: " القدرة الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة"، وذلك برصدهما لمختلف الخصائص السلوكية التي تعبر عن الذكاء الوجداني من خلال ما قدمه كل من جولمان (Goleman, 1995) وسالوفي وماير (Salovey&Mayer,1990;1993) وماير وسالوفي وجيري (Mayer&Salovey, 1995 and Gerry, 1997).

#### 1-1-1- المحددات السيكومترية للمقياس:

تمت صياغة فقرات المقياس في صورته الأولية والتي تكونت من (64) فقرة بمقياس استجابة خماسي كالتالي:

- "يحدث دائما" تعطى خمس درجات، "يحدث عادة" تعطى أربع درجات، 'يحدث أحيانا" تعطى ثلاث درجات، "حدث نادرا" تعطى درجتان، "لا يحدث أبدا" تعطى درجة واحدة.

**1-فحص مفردات المقياس:** بعد صياغة المقياس تم فحصه من طرف الباحثين وثلاثة من أعضاء هيئة التدريس من كلية التربية بجامعة المنصورة في ضوء التعريف الإجرائي للذكاء الوجداني وأسفر ذلك عن إجراء أربعة تعديلات في صياغة فقرات المقياس كان الاتفاق عليها (80%) لكل منها والاتفاق على باقي الفقرات كان بنسبة 100%.

**2-الصياغة اللفظية:** بعد إعداد تعليمات المقياس على (42) طالبا وطالبة بالفرقة الثالثة لغة انجليزية بكلية التربية جامعة المنصورة للعام الجامعي 1998/1999م، بهدف تجربة الصياغة اللفظية من خلال التحقق من وضوح معنى كل كلمة في المقياس والفهم الواضح للتعليمات والخطوات الإجرائية للمقياس، وأسفرت تجربة الصياغة اللفظية للمقياس عن ثمانية تعديلات في صياغة فقراته.

**3-التحليل العاملي:** تم استخدام أسلوب التحليل العاملي (**المتعامد Varimax**) والذي يعبر عن العلاقة الحقيقية بين المتغيرات لمعاملات ارتباط استجابات أفراد العينة على مفردات مقياس الذكاء الوجداني لتحديد مكوناته الأساسية، وأسفر التحليل العاملي عن استبعاد (ست) فقرات كانت تشبعاتها على الخمسة عوامل الناتجة عن التحليل اقل من (0,3) وفق محك جيلفورد (**Gulvourd**)، وبالتالي أصبح المقياس في صورته النهائية مكونات من (58) فقرة موزعة على خمسة عوامل للمقياس، وأسفرت نتائج التحليل العاملي عما يلي:

- توزعت تشبعات مفردات المقياس على العوامل الناتجة من التحليل بدرجات متقاربة.
- الجذر الكامن للعوامل الخمسة الناشئة عن التحليل تزيد عن الواحد الصحيح مما جعل الباحثين يبقين عليها جميعا باعتبارها عوامل حقيقية وفق محك (كايزر).
- نسبة إسهام العامل الأول في التباين الكلي (11,1%) ونسبة إسهام العامل الثاني (5,15%) ونسبة إسهام العامل الثالث (8,19%) ونسبة إسهام العامل الرابع (65,24%) ونسبة إسهام العامل الخامس (1,29%) في التباين الكلي لمقياس الذكاء الوجداني كما توضحها نسبة التباين لكل عامل ولتسمية تلك العوامل تم رصد تشبعات كل منها في جدول مستقل وأخذ الباحثان بمبدأ التشبع الأعلى للمفردات إذ تم تشبعها على أكثر من عامل كما يلي:

#### 1-العامل الأول:

الجدول رقم (9) يوضح قيم تشبعات المفردات على العامل الأول (إدارة الانفعالات).

رقم الفقرة	المفردات	التشبع
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي	0,425
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.	0,448
9	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي.	0,368

0,232	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.	11
0,531	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.	12
0,404	أنا هادئ تحت أي ضغط أتعرض له.	13
0,392	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.	16
0,338	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة.	17
0,445	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.	18
0,448	أستطيع أن افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي.	26
0,439	أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة ببسر.	28
0,501	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.	31
0,334	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.	50
0,370	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.	53
0,475	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.	56

من الجدول رقم(9) يتضح أن التشبعات الدالة لل فقرات (6-9-11-12-13-17-18-26-28-

31-50-53) تشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية والسيطرة عليها واستدعاء الانفعالات

الايجابية بسهولة وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات ايجابية ، وهزيمة القلق

والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية، ومن ثم تم تسمية العامل الأول «إدارة الانفعالات».

العامل الثاني:

الجدول رقم (10) يوضح قيم تشبعات المفردات على العامل الثاني (التعاطف).

رقم الفقرة	المفردات	التشبع
------------	----------	--------

0,349	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.	33
0,333	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.	34
0,645	أجيد فهم مشاعر الآخرين.	35
0,609	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.	37
0,541	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.	38
0,448	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين	40
0,748	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.	41
0,681	عندي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.	44
0,640	اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون للإفصاح عنها.	54
0,391	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقاً عليهم.	55
0,352	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي يفصحون عنها.	57

من خلال معطيات الجدول (10) يتضح أن التشبعات الدالة لل فقرات (33-34-35-37-38-40-

41-44-54-55-57) تشير إلى قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا الحساسة

لاحتياجاتهم حتى وان لم يفصحوا عنها، والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محملاً

بالانفعالات الشخصية، ومن ثم تم تسمية العامل الثاني «التعاطف».

### 3-العامل الثالث:

الجدول رقم (11) يوضح قيم تشبعات المفردات على العامل الثالث (تنظيم الانفعالات).

رقم الفقرة	المفردات	التشبع
15	أستطيع أن أكافئ نفيي أي حدث مزعج.	0,550

0,339	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.	19
0,322	عندما أقوم بعمل ممل فإنني أستمتع بهذا العمل.	20
0,445	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة.	21
0,459	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به.	22
0,366	أستطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.	23
0,364	أستطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عال.	24
0,323	في وجود الضغط نادرا ما اشعر بالتعب.	25
0,597	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.	27
0,326	أفكر بما يمكن أن يترتب على الحل في المدى القريب والبعيد.	29
0,445	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.	30
0,356	انحي عواطفى جانبا عندما أقوم بإنجاز أعمالي	32
0,480	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.	58

من خلال معطيات الجدول رقم (11) يتضح أن التشبعات الدالة للفقرات (15-19-20-21-22-

23-24-25-27-29-30-32-32-58) ويشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها

إلى تحقيق الانجاز والتفوق، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى وان كان تحت

ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتعامل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من

مرحلة إلى،ومن ثم تم تسمية العامل الثالث «تنظيم الانفعالات».

3-العامل الرابع:

الجدول رقم (12) يوضح قيم تشبعت المفردات على العامل الرابع (المعرفة الانفعالية)

رقم الفقرة	المفردات	التشبع
1	استخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي.	0,443
2	تساعدني مشاعري السلبية في حياتي.	0,478
3	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي.	0,305
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.	0,312
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة.	0,558
8	أستطيع التعبير عن مشاعري.	0,382
10	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري	0,342
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.	0,343
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.	0,395
51	يغمرني المزاج السيئ.	0,309

من الجدول رقم (12) يتضح أن التشبعت الدالة للفقرات(1-2-3-5-7-8-10-14-49-

51)تشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الأحداث، ومن ثم تم تسمية العامل الرابع «المعرفة الانفعالية».

العامل الخامس:

الجدول رقم (13) يوضح قيم تشبعت المفردات على العامل الخامس (التواصل الاجتماعي).

رقم الفقرة	المفردات	التشبع
------------	----------	--------

0,359	نادرا ما أغضب إذا ضايقتني الناس بأسئلتهم.	36
0,479	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.	39
0,367	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.	42
0,301	عندي قدرة على التأثير في الآخرين	43
0,464	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.	45
0,556	عندي قدرة على التأثير في الآخرين.	46
0,439	أمتلك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم.	47
0,556	يراني الناس إنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين.	48
0,551	عندما أغضب لا يظهر على آثار الغضب	52

من الجدول رقم (13) يتضح أن التشبعات الدالة للفقرات (36-39-42-43-45-46-47-48-

52) تشير إلى قدرة الفرد على التأثير الايجابي في الآخرين، وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى يقود ومتى يتبع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة حتى أنه لا يظهر عليه الآثار السلبية كالغضب والضيق، ومن ثم تم تسمية العامل الخامس ((التواصل الاجتماعي)) (عثمان، عبده، 2002، ص.256-264).

أصبح المقياس في صورته النهائية مكونا من (58)فقرة موزعة على خمسة أبعاد هي:

-البعد الأول: إدارة الانفعالات: القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات ايجابية مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية، ويندرج تحت هذا البعد(15) فقرة.

- **البعد الثاني: التعاطف:** القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً مع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتعاطف معهم، ويندرج تحت هذا البعد (11) فقرة.

-**البعد الثالث: تنظيم الانفعالات:** ويشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى وإن كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتعامل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى ويندرج تحت هذا البعد (13) فقرة.

-**البعد الرابع: المعرفة الانفعالية:** وتشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد في الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث ويندرج تحت هذا البعد (10) فقرات.

- **البعد الخامس: التواصل الاجتماعي:** ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الإيجابي في الآخرين، وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يمارس القيادة ومتى يتبع الآخرين، ومساندتهم في التصرف معهم بطريقة لائقة ويندرج تحت هذا البعد (09) فقرات (علي الشهري، 2009، ص.81).

والجدول التالي يوضح موقع عبارات كل بعد من أبعاد المقياس حيث لم ترتب ترتيباً تسلسلياً بل وضعت بطريقة عشوائية تجنباً للاستجابات النمطية:

جدول رقم (14) يوضح توزيع أبعاد مقياس الذكاء الوجداني.

الرقم	أبعاد الذكاء الوجداني	عبارات البعد الموجبة	عبارات البعد السالبة	المجموع
1	إدارة الانفعالات	6-9-11-12-13-17-18-26-28-31-50-53	4-16-56	15
2	التعاطف	33-34-35-37-38-40-41-44-54-55	لا يوجد	11

		57		
13	15	-30-29-27-25-24-23-22-21-20-19	تنظيم الانفعالات	3
		58-32		
10	51-05-02	51-49-14-10-8-7-5-3-1	المعرفة الانفعالية	4
09	لا يوجد	52 -48 -47 -46 - 45- 43- 42- 39-36	التواصل الاجتماعي	5
58	عدد العبارات الإجمالية			

طريقة تصحيح المقياس: بناءً على التعليمات الخاصة بالمقياس والتي تبين للمستجيب كيفية الاستجابة، فإنه يجب على المستجيب أن يختار الإجابة التي تتفق معه ويضع علامة (×) حسب ما يتفق مع مشاعره واتجاهاته وتصرفاته في المواقف التي تتعلق به.

وتتم طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني كما هو موضح في الجدول التالي:

- الجدول رقم (15): يوضح طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني:

نادرا	غالبا	أحيانا	عادة	دائما	البدائل اتجاه العبارات
1 درجة واحدة	2 درجتان	3 درجات	4 درجات	5 درجات	الموجبة
5 درجات	4 درجات	3 درجات	2 درجتان	1 درجة واحدة	السالبة

6-1-2- الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني:

1-الصدق: على الرغم من فحص الصدق التكويني من جانب محكمي المقياس ومن خلال صياغة اللفظية من مقاييس أخرى والتراث السيكلوجي لمفهوم الذكاء الوجداني، فإن الباحثين أثرا فحص صدق المقياس بطرق أخرى هي:

-صدق المفردات: أي قدرة المفردة على التمييز بين مرتفعي ومنخفضي الدرجة على المقياس (الارباعي الأعلى والارباعي الأدنى) وتم ذلك بحساب التباين بين الأعلى عن والأقل من 25% لعينة الدراسة.

## الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية

- صدق الاتساق الداخلي: تم ذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة.

- الصدق العاملي: تم حسابه من خلال مصفوفة معاملات ارتباط العوامل بعضها ببعض وارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس.

- الصدق الارتباطي: تم حسابه من خلال ارتباط درجات أبعاد درجات أبعاد المقياس والدرجة الكلية بدرجات أحد الاختبارات الفرعية لاختبار الاستعدادات العقلية (اختبار اليقظة العقلية) وذلك لعينة الدراسة ويتضمن الجدول التالي الصدق الارتباطي والصدق العاملي لعوامل المقياس والدرجة الكلية:

جدول رقم(16): يبين قيم معاملات الصدق العاملي والصدق الارتباطي لعوامل مقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية.

العامل	إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الانفعالية	التواصل الاجتماعي	اليقظة
ادارة الانفعالات	-					*0,16
التعاطف	** 0 ,23	-				*0,16
تنظيم الانفعالات	**0 ,55	**0 ,17	-			*0,16
المعرفة الانفعالية	**0 ,22	**0 ,26	**0 ,17	-		*0,20
التواصل الاجتماعي	**0 ,35	**0 ,55	**0 ,39	**0 ,22	-	*0,13
الدرجة الكلية	**0 ,74	**0 ,66	**0 ,66	**0 ,48	**0 ,74	**0,24

\*\*القيمة دالة عند مستوى 0,05 \* القيمة دالة عند مستوى 0,01

مما سبق يتضح مدى صدق المقياس الحالي للدراسة في قياسه للذكاء الوجداني.

**ثبات المقياس:** قام الباحثين بالتحقق من ثبات المقياس بأبعاده الخمسة معاملات الثبات بطريقة (ألفا كرونباخ) وكانت نتيجة الثبات المقياس الكلي (0,71) وهي قيمة دالة عند مستوى (0,01) مما يفيد بأن المقياس صالح للتطبيق في الدراسة الحالية (عبد عثمان، 2002، ص. 268-269).

### 6-1-3- الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني في البيئة الجزائرية:

**1- في دراسة خالد شنون (2013):** قام الباحث "خالد شنون عام 2013 باستخدام مقياس الذكاء الوجداني الذي أعده (عثمان ورزق) في دراسته بعنوان: " الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المدرسي والدافعية للإنجاز -دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة تيبازة "، حيث كانت نتائج صدق وثبات المقياس كما يلي:

#### 1-1- صدق المقياس:

تم حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي بعد تطبيقه على عينة شملت (60) تلميذا وتلميذة من مستوى الرابعة متوسط، حيث أسفرت النتائج عن حذف بعض البنود هي: البند رقم (15-16-01-20-39) وعليه تم حذف (06) عبارات من المقياس وأصبح المقياس يتكون من (52) بند بدلا من 58 بند.

**1-2- ثبات المقياس:** تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) حيث تراوحت قيمته (0,77) وهو معامل ثبات مرتفع (خالد شنون، 2013، ص. 118).

**2-دراسة (مريم بن سكيريفة، 2008، ص. 189):** قامت الباحثة باستخدام مقياس الذكاء الوجداني (لعثمان ورزق) عام 2008 في دراستها بعنوان: " استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالذكاء الانفعالي للمعلم". حيث كانت نتائج صدق وثبات المقياس كالتالي:

**2-1- صدق المقياس:** تم حساب صدق المقياس بطريقة المقارنة الطرفية بعد تطبيقه على عينة استطلاعية شملت (61) معلما ومعلمة من المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة، حيث تم تقسيم درجات أفراد العينة الاستطلاعية إلى مستويين (ممتاز وضعيف)، ثم تم مقارنة الدرجات حيث تم ترتيب درجات أفراد العينة

الاستطلاعية تصاعديا وأخذت نسبة 27% من ذوي الدرجات المنخفضة و27% يمثلون الدرجات المرتفعة، بعد ذلك تم حساب الفرق بين متوسطي المجموعتين باستخدام اختبار "ت" حيث وجد أن درجات المقياس تميز تمييزا واضحا بين المستويات الضعيفة والقوية.

**2-2- ثبات المقياس:** تم حساب ثبات المقياس باستخدام طريقة التطبيق وإعادة التطبيق على عينة استطلاعية بفواصل زمني قدره أسبوعين، حيث بلغ معامل الثبات بين التطبيقين ( $r=0,81$ ) وهو معامل ثبات عال، كما تم حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية وبلغ قيمة معامل الارتباط ( $r=0,78$ ) وبعد تصحيحه بمعادلة (سبيرمان براون) بلغت قيمته 0,88 وهو معامل ثبات مرتفع.

-**الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني في دراسة (ذبيحي لحسن، 2015):** قام الباحث باستخدام مقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق، في دراسته بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالقدرة على حل المشكلات لدى تلاميذ المرحلة الثانوية" حيث كانت نتائج صدق وثبات المقياس كالتالي:

**1- صدق المقياس:** تم حساب صدق المقياس بطريقتين بعد تطبيقه على عينة استطلاعية من تلاميذ الثانية ثانوي بلغ حجمها (44) تلميذ وتلميذة من تلاميذ ثانويتي هوارى بومدين وبرهوم الجديدة ولاية المسيلة، حيث تم حساب الصدق بطريقتين:

- **الطريقة الأولى:** ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس حيث تبين أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد مقياس الذكاء الوجداني كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,01$ )، حيث تراوحت جميعها على التوالي بين (0,442) و (0,84) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمقياس كمؤشر لصدق التكوين في قياس الذكاء الوجداني.

- **الطريقة الثانية:** ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه: حيث تبين أن جميع معاملات الارتباط تتراوح بين (0,175,-0,834) وهي جميعها دالة عند مستوى دلالة (0,01).

2- ثبات المقياس: تم التأكد من ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريق معامل ألفا كرو نباخ للتناسق الداخلي: تم حساب معامل الثبات ألفا كرو نباخ لهذا المقياس فتحصلنا على النتيجة التالية: حيث تبين أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الذكاء الوجداني كانت مرتفعة حيث تراوحت بين (0,74 و 0,87) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء الوجداني ككل (0,88) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المقياس، وهذا يعني أن مقياس الذكاء الوجداني يتمتع بمعامل ثبات قوي.

### الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني في الدراسة الحالية:

#### 1-الصدق:

- صدق المقياس: تم حساب صدق المقياس عن طريق حساب الاتساق الداخلي بطريقة:

- ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس.

والجدول التالي يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية:

الجدول رقم ( 17) يوضع العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية.

أبعاد مقياس الذكاء الوجداني	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
إدارة الانفعالات	0,877**	0,01
تنظيم الانفعالات	0,804**	0,01
العاطف	0,473**	0,01
المعرفة الانفعالية	0,644**	0,01
التواصل الاجتماعي	0,524**	01, 0

تشير البيانات الموضحة في الجدول رقم ( 17 ) إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد مقياس الذكاء الوجداني كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,01$ )، حيث تراوحت جميعها على التوالي بين (0,47) و (0,87) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمقياس كمؤشر لصدق التكوين في قياس الذكاء الوجداني.

2- ثبات المقياس: تم التأكد من ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة:

### 1-معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي:

تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا المقياس فتحصلنا على النتيجة التالية

الجدول رقم (18): يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء الوجداني.

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	أبعاد مقياس الذكاء الوجداني
15	0,720	إدارة الانفعالات
11	0,728	تنظيم الانفعالات
13	0,753	التعاطف
10	0,689	المعرفة الانفعالية
9	0,730	التواصل الاجتماعي
58	0,767	الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني

يتضح من الجدول السابق رقم (18) أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الذكاء الوجداني كانت مرتفعة حيث تراوحت بين ( 0,68 و 0,75) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء الوجداني ككل (0,76) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المقياس، وهذا يعني أن مقياس الذكاء الوجداني يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحاً للتطبيق في الدراسة الأساسية .

## 7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج:

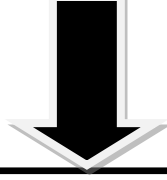
قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحليل نتائج البحث:

- التكرارات والنسب المئوية والتمثيلات البيانية وتم استخدامها في تحديد خصائص العينة.
- معامل الارتباط بيرسون: تم استخدامه في حساب العلاقة الارتباطية بين المتغيرين.
- معادلة ألفا كرونباخ لحساب ثبات مقاييس الدراسة (مقياس الذكاء الوجداني-مقياس الرضا عن العمل).
- اختبار " ليفين" للكشف عن التجانس بين عينتين مستقلتين (F) لتجانس المجموعات Levene's Test for Equality of Variances : تم استخدامه في حساب التجانس بين المجموعات (الجنس). اختبار الدلالة الإحصائية "ت" لعينتين مستقلتين (T-test)، وقد تم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فرق بين الذكور والإناث في متغير الدراسة الذكاء الوجداني. كما تمت المعالجة الإحصائية للمعطيات بواسطة البرنامج الإحصائي الخاص بالعلوم الاجتماعية.

### خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية من خلال تبني المنهج المناسب وكذلك حصر لمجتمع الدراسة لاختيار عينة الدراسة الأساسية، كما تم إجراء دراسة استطلاعية بهدف التأكد من صلاحية أدوات الدراسة للتطبيق على عينة الدراسة وحساب خصائصها السيكومترية والتي تتمثل في الصدق والثبات، حيث تبين بعد تطبيق أدوات الدراسة على العينة الاستطلاعية صلاحية الأدوات للتطبيق في الدراسة الأساسية، كما تمت الإشارة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الفرضيات.

الفصل السادس: عرض ومناقشة النتائج



تمهيد:

1- عرض ومناقشة نتائج الدراسة

2- استنتاج عام

3- الاقتراحات

4- الدراسات المقترحة

**تمهيد:**

في هذا الفصل سوف نقوم بعرض ومناقشة نتائج الدراسة المتحصل عليها، من أجل تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة بعد أن تم تحليل نتائج أدواتي الدراسة باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Science (SPSS V.20) لتحليل البيانات وفيما يلي عرض ومناقشة فرضيات الدراسة:

## 1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

### 1-1-الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على: " مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني منخفض" ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي للأفراد مع المتوسط النظري للمحور كما موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (20) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري

لمقياس الرضا عن العمل الإرشادي.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار
الرضا عن العمل	76,80	8,53	72	4,80	3,082	,000	29	دال عند 0,01

- عرض النتائج:

لأجل تحقيق هذا الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس الرضا عن العمل الإرشادي على العينة المؤلفة من (30) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للمقياس تبين ان متوسط درجات افراد العينة في المحور الرضا عن العمل بلغ (76,80) درجة وبانحراف معياري قدره (8,53) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي البالغ (72) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين بلغ (4,017) درجة، أو باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين ان الفرق دال احصائيا بين كلا

الوسطين المحسوب والفرضي لصالح الفرضي، وما يؤكد ذلك هو قيمة (ف) التي بلغت (3,082) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )

هذا يعني ان مستوى الرضا عن العمل الارشادي جاء بدرجة مرتفعة وفقا لأداة البحث التي تم تطبيقها عليهم. بمعنى ان مستوى الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع وعليه تتم رفض فرضية البحث التي نصت على أن مستوى الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني منخفض.

وتتفق مع دراسة الموسى أحمد ناصر (2007) بعنوان: "مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة الأساسية في منطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي" وتوصلت الدراسة الى: مستوى أداء المرشدين كان مرتفعا.

كما تتفق أيضا مع دراسة وفاء سلمان شلح (2015) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة" التي توصلت الى تمتع المرشدين النفسيين التربويين بمستوى مرتفع في الأداء المهني وتتفق أيضا مع دراسة بن غريال سعيدة (2015) بعنوان: " الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة- وتوصلت الدراسة الى، تمتع أساتذة الجامعة بمستوى توافق مهني مرتفع، كما تتفق مع دراسة الموسى أحمد ناصر (2007) بعنوان: "مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة الأساسية في منطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي" التي توصلت الى أن مستوى أداء المرشدين كان مرتفعا

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة خالدة محمد الحسن عثمان (2009): بعنوان " الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في الايدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات التي توصلت الى أن الرضا الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الايدز يتسم بالانخفاض في بعدي العلاقة بالإدارة والحوافز والدرجة الكلية.

## 1-2-الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على: " مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني منخفض " ولاختبار على هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي للأفراد مع المتوسط النظري للمقياس كما موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (21) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري الذكاء

الوجداني

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار
المحور الأول	204,53	41,63	174	30,53	4,017	,000	29	دال عند 0,01

-عرض النتائج:

لأجل تحقيق هذا الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس الرضا عن العمل الإرشادي على العينة المؤلفة من (30) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للمقياس تبين ان متوسط درجات افراد العينة في المحور الرضا عن العمل بلغ (204,53) درجة وبانحراف معياري قدره(41,63)درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي البالغ (174) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين بلغ (30.53)درجة، إو باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين ان الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح الفرضي، وما يؤكد ذلك هو قيمة (ف) التي بلغت(4,01) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )

هذا يعني ان مستوى الذكاء الوجداني جاء بدرجة مرتفعة وفقا لأداة البحث التي تم تطبيقها عليهم. بمعنى ان مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع وعليه تم رفض فرضية البحث التي نصت على أن مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني منخفض.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة اسراء مجاهد أحمد معطان(2014): بعنوان " علاقة الذكاء الانفعالي بالنضج المهني والقيم المهنية لدى طلبة الصف الثاني ثانوي، التي توصلت الى ان مستوى الذكاء الانفعالي كان مرتفعاً.

كما تتفق أيضا مع دراسة وفاء سلمان شلح (2015) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة"-تمتع المرشدين النفسيين التربويين بمستوى مرتفع في الذكاء الوجداني والأداء المهني.

وتتفق أيضا مع دراسة بن غريال سعيدة (2015) بعنوان: " الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة التي توصلت الى تمتع أساتذة الجامعة بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع.

### 1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. وللكشف عن العلاقة الارتباطية بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى أفراد عينة الدراسة، تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون والجدول التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول رقم (22) يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى عينة الدراسة.

الذكاء الوجداني			المتغيرات	
القرار	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون r	حجم العينة	الرضا عن العمل
دال	0,01	0,744**	30	

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0,01. \* دال عند مستوى الدلالة 0,05.

ويتبين من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني والتي بلغت (0,744)، وهي قيمة مرتفعة وطردية أي كلما ارتفعت درجة الرضا عن العمل الإرشادي لدى أفراد عينة الدراسة كلما ارتفع معه مستوى الذكاء الوجداني كما أن الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ) وعليه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البحث التي تؤكد وجود العلاقة بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة اسراء مجاهد أحمد معطان(2014): بعنوان " علاقة الذكاء الانفعالي بالنضج المهني والقيم المهنية لدى طلبة الصف الثاني ثانوي، التي توصلت الى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والنضج المهني. ووجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي والقيم المهنية وهي المشاركة والتعاون والمكانة الاجتماعية والقيم الجمالية والابداع والاستقلالية.

كما تتفق مع دراسة موسى أحمد ناصر (2007) بعنوان: "مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة الأساسية في منطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي" وتوصلت الدراسة الى: وجود علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي.

وتتفق مع دراسة الزبيدي سعيد محمد أحمد (2014) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بقيم العمل لدى عينة من المرشدين الطلابيين بتعليم محافظتي الليث والقنفذة التي أكدت على علاقة ارتباطية وموجبة ودالة احصائياً بين الذكاء الوجداني وقيم العمل لدى المرشدين الطلابيين بتعليم محافظتي الليث والقنفذة. وأمكن التنبؤ بقيم العمل من درجات افراد العينة في الذكاء الوجداني.

كما تتفق مع غالي(2009): بعنوان "مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي" التي توصلت الى وجود علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي.

كما تتفق أيضا مع دراسة وفاء سلمان شلح (2015) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة" التي توصلت الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني والأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة.

كما تتفق مع دراسة مارتن وسوليفان (Martin & Sullivan, 2004) بعنوان: " الذكاء الوجداني سمة أساسية لكيونة المرشد التربوي" التي توصلت الى إن عوامل الذكاء العاطفي ممثلة في تحديد العواطف الخاصة والتعبير عن العواطف بتوافقية واستخدام العواطف في حل المشكلات قد نجحت لدى كل من طلبة الارشاد والمرشدين الممارسين في مجال الارشاد التربوي. ويمكن اعتبار الذكاء العاطفي دلالة أخرى على الأشخاص الذين يسعون الى الارشاد المتخصص كمهنة، وكذلك لتحسين الكفاءة الذاتية لدى الطلاب في مجال الارشاد التربوي.

وتتفق أيضا مع دراسة بن غربال سعيدة (2015) بعنوان: " الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة التي توصلت الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

وتتفق مع دراسة علي بن حسن الزهراني وسرى محمد رشدي (2009) بعنوان: "الرضا المهني كمنبئ للذكاء الانفعالي لدى معلمي التربية الخاصة وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الذكاء الوجداني والرضا المهني لدى افراد عينة الدراسة. ووجود تأثير للذكاء الوجداني وابعاده على متغير الرضا المهني. وتتفق مع نتائج دراسة جيرى (Gerry, 1997) التي بينت أن مديري المدارس مرتفعي الذكاء الوجداني يتميزون باستخدامهم لمعارفهم للحفاظ على الهدوء والتحكم في الانفعالات، ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدؤون، ويحاولون جادين إيجاد الحلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي، كما ينشدون فهم استجابات الآخرين الانفعالية للسيطرة على تصعيد الصراعات، ويتسمون بسلوك لفظي ناعم تجاه الآخرين ويعرفون كيف يؤثرون في الآخرين، وينمون ويطورون جسور الثقة بينهم وبين الآخرين كأساس للبناء والحفاظ على العلاقات ويتوقعون الصراعات ويديرونها بفاعلية. وتتفق مع ما توصلت اليه دراسة بضاطو (2010) بعنوان: أثر الذكاء العاطفي على فاعلية الأداء المهني عند المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا

ويمكن تفسير العلاقة بين الرضا عن العمل الارشادي والذكاء الوجداني في ضوء ما توصلت اليه الفار (1986) التي أجريت في محافظة عمان الى والتي هدفت الى وصف مستوى الرضا عن العمل عند المرشدين التربويين العاملين في وزارة التربية، واستقصاء تأثير عدد من متغيرات الشخصية في درجة رضاهم عن العمل الى أن سمات الشخصية لفئة الرضا المرتفع اختلفت اجمالا وبدلالة إحصائية عن سمات الشخصية لفئة الرضا المتدني. وأيضا يمكن تفسير العلاقة بين الرضا عن العمل الارشادي والذكاء الوجداني في ضوء ما أشارت اليه دراسة شنافا (Chinapha, 1996) الى أن خاصيتي الشخصية الأكثر ارتباطا بالرضا الوظيفي كانت الثقة والاستقرار العاطفي. حيث يعتبر الذكاء الوجداني ذا أهمية في حياة الفرد إلى جانب الذكاء العقلي، حيث يعتبر من الذكاءات التي لها تأثير قوي على نجاح الفرد اجتماعيا ومهنيا وأسريا وعاطفيا ونفسيا، وهو ما يؤكد دانيال جولمان (Daniel Goleman, 1995) في كتابه حيث يقول : "أن ما بين

10-20 % فقط من التباين في اختبارات النجاح المهني يمكن إيعازه لقدرات عقلية في حين يتطلب النجاح المهني قدرات أوسع من ذلك كالمهارات الاجتماعية وضبط الانفعالات وحفز الذات" (بشير معمرية، 2008، ص 397).

ولقد أجريت دراسات في الولايات المتحدة الأمريكية وأروبا لمعرفة أسباب فشل العديد من ذوي المؤهلات العبقورية، وكانت النتيجة هي تدني معدل الذكاء الوجداني وعدم القدرة على التواصل الاجتماعي مع الآخرين فالفشل غالبا ما ينشأ من أسباب وجدانية، أكثر مما ينشأ من نقص المؤهلات الفنية (خديجة محمد اللوزي، 2012، ص 2).

#### 1-4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدمت الباحثة اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (23) يوضح نتائج اختبار "ت" ودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسطات متوسطي

درجات الذكور والاناث في الذكاء الوجداني.

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	درجة الحرية	اناث(16)		ذكور(14)		
				ع	م	ع	م	
غير دال	0,451	0,764	28	47,76	199,06	34,00	210,78	العقاب المعنوي

يتبين من الجدول رقم (23) أن هناك فرق طفيف في المتوسط الحسابي بين الذكور والاناث في المعنوي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لعينة الذكور (210,78) بانحراف معياري قدره (34)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لعينة الاناث في الذكاء الوجداني (199,06) بانحراف معياري قدره (47,76)، ومن هنا يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين الذكور والاناث في الذكاء الوجداني، وما يؤكد ذلك هو قيمة (ت) والتي بلغت (0.764) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) أي أنه تم قبول الفرضية الصفرية ورفض فرضية البحث التي نصت على وجود فروق بين الذكور والاناث في الذكاء الوجداني.

وتتفق أيضاً مع دراسة وفاء سلمان شلح (2015) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة". حيث توصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني وأبعاده لدى أفراد العينة تعزى الى الجنس.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أكده "جولمان" في محاولته تصحيح الفكرة المغلوطة على أن النساء أكثر ذكاء وجداني من الرجال حيث كتب: "ليست النساء أذكى من الرجال في الذكاء الوجداني، وكذلك ليس الرجال أفضل من النساء فيه؛ فلكل إنسان مواضع قوته ومواضع ضعفه في هذه القدرات، حيث قد يكون بعض الناس متعاطفين بصورة كبيرة، ولكنهم يفتقرون لبعض قدرات التعامل مع ما يشعرون به من جزع، في حين قد يكون آخرون واعين بالتحول البسيط في الحالات النفسية والمزاجية ومع ذلك غير أكفاء اجتماعياً". لكن يضيف جولمان أنه عند المقارنة بين أسلوبَي الرجال والنساء، فإننا نجد النساء بوجه عام أكثر وعياً بانفعالاتهن، وأفضل في إقامة العلاقات مع الآخرين، في حين يتوافق الرجال بصورة أكثر سهولة ويتعاملون مع الجزع والضغط بصورة أفضل، ومع هذا فمن المهم أن نتذكر أن هذا لا يؤثر على الاختلافات الفردية، حيث يمكن أن تنعكس هذه الخصائص لدى أفراد الجنسين، فهناك رجال واعون جداً بانفعالاتهم ويستطيعون إقامة علاقات قوية كما أن هناك نساء يتوافقن بسهولة ويُجِدْنَ التعامل مع الضغوط (هارفي دوتشيندروف، 2011، ص. 12-13).

### 1-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

ينص الفرض على أنه: توجد فروق دالة احصائية في الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى الى متغير الخبرة (أقل من 5 سنوات/ من 5 سنة الى 10 سنة/ أكثر من 10 سنة).

جدول رقم (24) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني التي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وفقا لمتغير الخبرة (أقل من 5 سنوات/ من 5 سنة الى 10 سنة/ أكثر من 10 سنة).

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	الدلالة الاحصائية	القرار
بين المجموعات	4553,825	2	2276,913	1,345	0,278	غير دال احصائيا
داخل المجموعات	45721,642	27	1693,394			
الكلية	50275,467	29				

من خلال الجدول أعلاه رقم (24) نلاحظ أن قيمة إختبار الفرق (F) "تحليل التباين الأحادي" (One-Way ANOVA) بلغت (1,345) بالنسبة لأفراد عينة الدراسة على (المحور الأول) تبعا لمتغير الخبرة (أقل من 5 سنوات/ من 5 سنة الى 10 سنة/ أكثر من 10 سنة)، وهذه القيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة

ألفا ( $\alpha=0,05$ )، وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق في الذكاء الوجداني التي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى الى متغير الخبرة.

وتتفق أيضا مع دراسة وفاء سلمان شلح (2015) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة". حيث توصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني وأبعاده لدى أفراد العينة تعزى للمتغيرات التالية: -سنوات الخدمة-.

## 2-الاستنتاج العام:

تبعاً لنتائج الدراسة، وفي ضوء ما تم عرضه من إطار نظري ودراسات سابقة واعتماداً على البيانات الإحصائية المتحصل عليها في الجانب الميداني للدراسة، وانطلاقاً من الهدف الرئيسي للدراسة وهو التأكد من وجود علاقة بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع.
- مستوى الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية وموجبة عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0,01$ ) بين الرضا عن العمل الإرشادي والذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تبعاً لمتغيري (الجنس والخبرة).

## 3-الاقتراحات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- الاهتمام بتنمية الذكاء الوجداني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- بناء برامج إرشادية للتعزيز من الرضا المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- 3-الدراسات المقترحة:
- اجراء دراسات مستقبلية حول علاقة الرضا المهني لدر مستشاري التوجيه والإرشاد وعلاقته بسمات الشخصية.
- اجراء دراسات حول أثر الذكاء الوجداني على الرضا المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.



قائمة  
المراجع

## قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1-المراجع باللغة العربية:

1-1-قائمة الكتب:

- 1-أحمد محمد الزعبي ، (1994): الإرشاد النفسي ، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
- 2- أحمد صقر عاشور، (1989): السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت.
- 3- السيد إبراهيم السمدوني (2007): الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته، تنميته، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- 4-أمل محمد حسونة، منى سعيد أبو ناشي(2006): الذكاء الوجداني، ط 1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- 5-العياشي بن زروق (2008)،الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي. رسالة دكتوراه ، في علوم التربية ، جامعة الجزائر .
- 6- المشعان عويذة سلطان (1993) دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا ، دار القلم ، الكويت.
- 7- بام روبنس وجان سكوت ترجمة الأعسر صفاء وعلاء الدين كفاقي (2000): الذكاء الوجداني في التربية السيكولوجية، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة
- 8- ترافيس براد بيرري وجين جريفز (2010): الكتاب السريع للذكاء العاطفي، ترجمة مكتبة جرير، ط 1، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 9-ثابت عبد الرحمن، (2005): ادارة الأعمال، دار الجامعة، الإسكندرية.
- 10-جولمان دانيال(2000): الذكاء العاطفي، مراجعة محمد يونس، العدد 262، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت
- 11-حامد عبد السلام زهران، (1980):التوجيه والإرشاد المدرسي، علم الكتب ط2، القاهرة.

## قائمة المراجع

- 12- دمرجي: الدليل في التشريع المدرسي للتعليم التحضيري والأساسي والثانوي ، ديوان المطبوعات الجزائرية.
- 13- راوية حسين،(2002): السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 14- سالي علي حسن (2007): الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، السويس، مصر.
- 15- سعيد جاسم الأسدي، مروان عبد المجيد إبراهيم، (2003): الإرشاد التربوي، ط1، دار الثقافة والدار العلمية الولية للنشر والتوزيع، عمان.
- 16- سعد جلال،(1992): التوجيه النفسي والتربوي والمهني ، ط2، دار الفكر العربي ، مصر،
- 17- سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين(2006): الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن.
- 18- سليمان عبد الواحد يوسف إبراهيم(2010): علم النفس العصبي، ط1، إتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 19- طلعت إبراهيم لطفي، (1992): علم الاجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر.
- 20- علاء عبد الرحمان محمد (2009): الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن.
- 21- عبد المنعم احمد الدردير(2004): الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية (الذكاءات المتعددة، التفكير الابتكاري، التفكير الناقد) والمزاجية (PF16)، دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، الجزء الأول، عالم الكتب، ط 1، القاهرة، مصر.
- 22- عبد المنعم عبد الحي،(1984): علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- 23- عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب، بيروت، د ت.
- 24- عمار الطيب كشرود (1995): علم النفس الصناعي والتنظيمي، منشورات جامعة قار، ليبيا،
- 25- عثمان حمود الخضر(2009): الذكاء الوجداني، مركز هندسة الإبداع للتدريب، القاهرة.

## قائمة المراجع

- 26- فاروق السيد عثمان، عبد الهادي السيد عبده (2002): لقياس والاختبارات النفسية (الأسس والأدوات)، ط 1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
- 27- فاروق السيد عثمان، (2006): سيكولوجية الفروق الفردية والقدرات العقلية، دار الأمين، مصر.
- 28- فتحي عبد الرحمان جروان، (2012): الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- 29- محمد الصغير بعلي، (2000): تشريع العمل في الجزائر، دار العلوم، الجزائر.
- ماجدة عطية، (2003): سلوك المنظمة، دار الشروق للنشر، الأردن.
- 30- محمد محروس الشناوي، (1996): العملية الإرشادية، ط 1، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- 31- محمد مصطفى زيدان، (1985): دراسة سيكولوجية تربوية لتلميذ التنظيم العام، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية.
- 32- محمد صلاح عبد الباقي، (2003): السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- 34- مديرية التوجيه والتقويم: المديرية الفرعية للتوجيه، (1991): منشور وزاري رقم 1241/219 في 18 سبتمبر.
- 35- يوسف مصطفى القاضي وأخران، (1981): الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، ط 1، دار المريخ، الرياض.
- 1-2- قائمة الرسائل والأطروحات العلمية:

## قائمة المراجع

- 36- أحمد ناصر، (2007)، مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة الأساسية في منطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة في الإرشاد النفسي والتربوي، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- 37- اسراء مجاهد أحمد معطان، (2014)، علاقة الذكاء الانفعالي بالنضج المهني والقيم المهنية لدى طلبة الصف الثاني ثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة في الارشاد النفسي والتربوي، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- 38- الزبيدي سعيد محمد أحمد، (2014)، الذكاء الوجداني وعلاقته بقيم العمل لدى عينة من المرشدين الطلابيين بتعليم محافظتي الليث والقنفذة، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس تخصص ارشاد نفسي، كلية التربية، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
- 39- الهلة، هجير، (2014)، طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الارشادي وعلاقتها بالرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي -دراسة ميدانية بولايتي ورقلة وغرداية، رسالة ماستر في الارشاد والتوجيه غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر.
- 40- بن غريال سعيدة، (2015)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة-، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 41- بوونذ نبيلة، (2007): محددات الرضا الوظيفي للعامل الجزائري، رسالة ماجستير، قسنطينة.
- 42- خالدة محمد الحسن عثمان(2009)، الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في الايدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير في علم النفس غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الخرطوم

## قائمة المراجع

- 43- رندة واصف محمد علي مقبول، (2003)، درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة في ال إدارة التربية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- 44- سعيد بن إبراهيم بن أحمد الزهراني، (2011)، الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة في التوجيه والإرشاد الربوي، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- 45- عابد النفيعي،(2010): الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، مكة المكرمة.
- 46- كوثر غالي(2007)، مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس المدرسي، المركز الجامعي الوادي.
- 47- لولو العيد روس: الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من الممرضات السعوديات، رسالة ماجستير، 1989 السعودية
- 48- مسعود بورغدة: الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بأدائهم، رسالة دكتوراه، 2008، قسنطينة.
- 49- مقدم فهيمة (2011)، الذكاء الوجداني والتوافق الزواجي لدى عينة المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة في الإرشاد والصحة النفسية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 3.
- 49-وفاء سلمان شلح،(2015)،الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة في الصحة النفسية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- 1-3- قائمة الدوريات والمجلات:

## قائمة المراجع

50-إسماعيل حسن الويلي، صلاح شريف عبد الوهاب (2011): العلاقة بين كل من عادات العقل المنتجة والذكاء الوجداني وأثر ذلك على التحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية من الجنسين، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 76، الجزء الأول.

51- بشير معمريّة (2005): الذكاء الوجداني مفهوم جديد في علم النفس، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، العدد 06، افريل، ماي، جوان.

52-جواد خليل، (2007): الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، مجلد16، العدد الأول، غزة.

### 1-3-المراجع الأجنبية:

- 53- Abraham. R. (2000) : The Role of jopCentrol as moderator of Emotional dissonance and Emotional Intelligence – outcomerelationships. J of psychology.
- 54- Mayer, J. D., & Salovey, (1997). What is Emotional Intelligence ? In P. Salovey &D.J.Sluyter (Eds.)Emotional Development and Emotional Intelligence. New York: Basic Books

قائمة الملاحق



- الملحق رقم (1): مقياس الرضا عن العمل
- الملحق (2): مقياس الذكاء الوجداني
- الملحق رقم (3): مخرجات SPSS

" استبيان خاص بالرضا عن العمل الارشادي لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي  
والمهني "

المستشار(ة) الفاضل (ة)أضع بين يديك استبيان يحتوي على جملة من البنود، التي من خلالها نحاول الكشف عن تحقق الرضا عن العمل الارشادي.

ولغرض اعداد هذا البحث نطلب منك المساهمة في انجازه، وذلك من خلال القراءة المتأنية لكل بند من بنود الاستبيان، ووضع علامة (X) أمام البديل الذي تراه مناسباً، والرجاء منك عدم ترك أي عبارة دون الاجابة عنها، مع العلم أن اجابتك ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل الا لغرض البحث العلمي.

مثال توضيحي:

الرقم	البنود			راض بدرجة		
	كبيرة	متوسطة	بسيطة			
01	راتبي يتناسب مع طبيعة عملي				X	

الرقم	البنود			راض بدرجة		
	كبيرة	متوسطة	بسيطة			
01	راتبي يتناسب مع طبيعة عملي					
02	أفكر في ترك العمل والبحث عن وظيفة أخرى					
03	أعتقد أن ساعات العمل غير مناسبة لي					
04	أشعر ان مهنتي لاقيمة لها ومنبوذة من الآخرين					
05	راتبي يكفي لتغطية مستلزمات حياتي					
06	أشعر بالأمن والاطمئنان في العمل					
07	توفر الادارة الامكانيات والموارد التي أحتاجها في العمل					
08	لا أشجع أن يكون أحد أبنائي مرشد نفسي					
09	أفكر في العمل لمكان آخر لقلّة الراتب					
10	تلمي وظيفتي طموحي وميولاتي الشخصية					

			أعرض للمخاطر والاصابات أثناء العمل	11
			أشعر بأن المدير لا يقدر الدور الذي أقوم به	12
			أشعر بالضيق لعدم تفهم أولياء الأمور لطبيعة عملي	13
			أحصل على المكافآت والحوافز التشجيعية	14
			أشعر بالضيق لعدم تواصل الطلبة معي	15
			يساهم المسؤولون بحل المشكلات الادارية والفنية	16
			أشعر بالسعادة أثناء زيارتي لأسر الطلاب	17
			أشعر بالموضوعية في نظام الترقية المعمول به	18
			أشعر بالدافعية للعمل	19
			يتقبل المشرفون النقد البناء	20
			أرى أن هناك تعارض بين عملي وحياتي العائلية	21
			أشعر بعدم توفر فرص الارتقاء في وظيفتي	22
			أتلقي التعزيز والتشجيع أثناء العمل	23
			يزعجني عدم تعاون المعلمين معي	24
			أشعر بتقدير الطلبة لي نتيجة لما أبذله من جهد معهم	25
			أسعر بالملل في عملي	26
			يزعجني عدم تفهم المعلمين لطبيعة عملي	27
			أشعر بالفخر لكوني مستشار التوجيه	28
			أقوم بتنفيذ بعض الاعمال التي لا تتفق مع مبادئ	29
			يضايقتني محدودية صلاحياتي	30
			أكلف بأعمال ليست من اختصاصاتي	31
			أشعر بعدم الموضوعية في تقويمى الوظيفي	32
			واجبات العمل المطلوبة مني واضحة ومحددة	33
			أشعر بالضغط نتيجة العمل في أكثر من مدرسة	34
			أشعر بتقدير زملائي للجهد الذي أبذله في عملي	35
			يمتاز نظام الادخار بالأمن الوظيفي	36

## مقياس الذكاء الوجداني

فيما يلي مجموعة من السلوكيات الحياتية التي يتفاعل بها كل منا مع أحداث الحياة المختلفة والتي تعتبر مهارات وفنون الحياة التي يفضلها كل منا بدرجة ما. والمطلوب منك قراءة كل عبارة بدقة وتحديد الاختيار المناسب.

رقم البند	البنود	البدائل				
		يحدث دائما	يحدث عادة	يحدث أحيانا	يحدث نادرا	لا يحدث أبدا
1	استخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي.					
2	تساعدني مشاعري السلبية في حياتي.					
3	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي.					
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي					
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة.					
8	أستطيع التعبير عن مشاعري.					
9	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
10	اعتبر نفسي مسئولاً عن مشاعري.					
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.					
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.					
13	أنا هادئ تحت أي ضغط أتعرض له.					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
15	أستطيع أن أكافئ نفسي أي حدث مزعج.					
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
17	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة					

					18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر
					19	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.
					20	عندما أقوم بعمل ممل فإنني أستمتع بهذا العمل.
					21	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة.
					22	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به.
					23	أستطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.
					24	أستطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عال.
					25	في وجود الضغط نادرا ما اشعر بالتعب.
					26	أستطيع أن افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي.
					27	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.
					28	أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة بيسر
					29	أستطيع أن انهمك في انجاز أعمالى رغم التحدي.
					30	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.
					31	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي توصف بالتحدي
					32	أنحي عواطفى جانبا عندما أقوم بإنجاز أعمالى.
					33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.
					34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.
					35	أجيد فهم مشاعر الآخرين.
					36	نادرا ما أغضب إذا ضايقتى الناس بأسئلتهم.
					37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.
					38	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.
					39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.
					40	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.
					41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.

					42	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.
					43	عندي قدرة على التأثير في الآخرين.
					44	عندي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.
					45	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.
					46	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.
					47	أمتلك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم.
					48	يراني الناس إنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين.
					49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.
					50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.
					51	يغمرنى المزاج السيئ.
					52	عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب.
					53	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.
					54	اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون للافصاح عنها
					55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقا عليهم.
					56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط
					57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي يفصحون عنها
					58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.

نتائج الدراسة النهائية:

Corrélations			
الرضا	الذكاء		
,744**	1	Corrélation de Pearson	الذكاء
,000		Sig. (bilatérale)	
29	29	N	
1	,744**	Corrélation de Pearson	الرضا
	,000	Sig. (bilatérale)	
29	29	N	

\*\* . La corrélation est significative au

Statistiques sur échantillon unique				
Erreur standard moyenne	Ecart-type	Moyenne	N	
1,55763	8,53148	76,8000	30	الرضا

Test sur échantillon unique						
Valeur du test = 72						
95% de la différence		Différence moyenne	Sig. (bilatérale)	ddl	t	الرضا
Supérieure	Inférieure					
7,9857	1,6143	4,80000	,004	29	3,082	

Statistiques sur échantillon unique				
Erreur standard	Ecart-type	Moyenne	N	
7,60183	41,63696	204,5333	30	الذكاء

Test sur échantillon unique						
Valeur du test = 174						
95% de la différence		Différence moyenne	Sig. (bilatérale)	ddl	t	الذكاء
Supérieure	Inférieure					
46,0808	14,9858	30,53333	,000	29	4,017	

ANOVA à 1 facteur					
الذكاء					
Signification	F	des carrés	ddl	Somme des carrés	
,278	1,345	2276,913	2	4553,825	Inter-group
		1693,394	27	45721,642	Intra-group
			29	50275,467	Total

Statistiques de groupe					
Erreur standard moyenne	Ecart-type	Moyenne	N	الجنس	
9,08759	34,00267	210,7857	14	ذكر	الذكاء
11,94064	47,76256	199,0625	16	انثى	

Test d'échantillons indépendants										
Test-t pour égalité des moyennes							l'égalité des			
95% de la différence		Différence écart-type	Différence moyenne	Sig. (bilatérale)	ddl	t	l'égalité des			
Supérieure	Inférieure						Sig.	F		
43,16259	-19,71616	15,34821	11,72321	,451	28	,764	,019	6,241	Hypothèse de variances égales	الذكاء
42,51349	-19,06706	15,00544	11,72321	,441	26,969	,781			Hypothèse de variances inégales	

شهر محرم سنة ١٤٤٥ هـ