

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي:/2022



الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم

علم النفس بجامعة محمد بوضياف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس توجيه وإرشاد

إشراف الدكتورة:

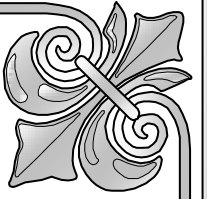
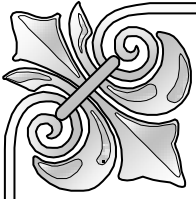
* بوزناد سميرة

إعداد الطلبة:

* ليلى فايد

* أمال مختاري

السنة الدراسية 2021/2022



كلمة شكر

الحمد والشكر للمولى العالى القدير على توفيقه وعونه لنا في
إتمام هذا البحث المتواضع ،

وأنه يشرفنا أن نتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة
المشرفة الدكتورة بوزناد سميرة التي قدمت لنا يد العون كما
نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل أساتذة قسم
علم النفس ومن مدى لنا يد العون من قريب أو بعيد في
سبيل إنجاز هذا البحث

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن

لنصل إليه لولا فضا لله علينا أما بعد :

من دواعي الفخر والاعتزاز أن اهدي ثمرة جهد هذا العمل إلى أعزما
أملك في الدنيا وإلى من رحمتي بدعائها وبركاتها إلى والوجه المنير
والدتي أطال الله في عمرها وإلى من كان خير مرشد لي نحو العلم
والمعرفة وإلى من علمني أن الحياة صبر وعطاء أبي العزيز أطال الله
في عمره وإلى أحبتي وإخوتي الأعتاء حفظهم الله وإلى كل الأقارب
والأصءقاء ورفقاء الدراسة وكل أساتذة الكرام .

مختاري أمال

إهداء



أهدي هذا العمل إلى أمي الغالية التي كانت السند في مشواري وإلى
روح أبي الطاهرة وإلى إخوتي وأخواتي وإلى زملائي وأقارب وإلى كل
أساتذة الكرام .

فايد ليلي



ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، كما حاولت التعرف على مستوى الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة. وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي بطريقة الارتباط، وتطبيق مقياس الذكاء العاطفي ومقياس الرضا الوظيفي على عينة قوامها (53) أستاذ وأستاذة ، اختيرت بطريقة عشوائية من قسم علم النفس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف المسيلة خلال السنة الجامعية (2021 / 2022)

وبعد جمع البيانات وتفريغها ثم معالجتها إحصائياً باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المتوسط الحسابي ، اختبار (t) ، واختبار كولموغوروفايرويلك ، توصلنا في الأخير إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس
- مستوى الذكاء العاطفي مرتفع لدى أساتذة قسم علم النفس .
- مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس .
- لا توجد فروق دالة إحصائية لدى أساتذة قسم علم النفس في متوسطات الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس .
- لا توجد فروق دالة إحصائية لدى أساتذة قسم علم النفس في متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس .

Abstract

The current study aimed to identify the nature of the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among professors of the Psychology Department at Mohamed Boudiaf University in M'sila. It also tried to identify the level of emotional intelligence and job satisfaction among the study sample. In order to answer the questions of the study and test its hypotheses, we relied on the descriptive approach and we used the correlation method, the emotional intelligence scale and the job satisfaction scale were applied to a sample of (53) professors, who were randomly selected from the Department of Psychology at the Faculty of Humanities and Social Sciences at Mohamed Boudiaf M'sila University during the academic year (2021/ 2022)

After collecting and processing the data statistically using the statistical package for the social sciences (spss) based on the statistical methods like the mean, (t-test), Kolmogorov and Shapiro-Wilk tests, we finally reached the following results:

There is a correlation between emotional intelligence and job satisfaction among professors of the Psychology Department.

The level of emotional intelligence is high among professors of the Psychology Department.

The level of job satisfaction is medium among professors of the Psychology Department.

There are no statistically significant differences among professors of the Psychology Department in the averages of emotional intelligence according to the gender variable.

There are no statistically significant differences among professors of the Psychology Department in the average job satisfaction according to the gender variable.

فهرس المحتويات:	
	شكر و إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة	
4	1- إشكالية الدراسة:
6	2- فروض الدراسة
7	3- أهداف الدراسة :
7	4- أهمية الدراسة :
8	5- مفاهيم الإجرائية للدراسة :
9	6- الدراسات السابقة :
الفصل الثاني: الذكاء العاطفي	
18	تمهيد
19	1- تعريف الذكاء
19	2- تعريف الذكاء العاطفي
20	3- أبعاد الذكاء العاطفي
21	4- مكونات الذكاء العاطفي
25	5- النظريات المفسرة للذكاء العاطفي
33	خلاصة
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي	
35	تمهيد
36	1 - تعريف الرضا
36	2 - أنواع الرضا الوظيفي

38	3 - نظريات المفسرة للرضا الوظيفي
45	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
47	تمهيد
48	1. منهج الدراسة
48	2 - حدود الدراسة
48	3. مجتمع وعينة الدراسة:
49	4. أداة الدراسة :
49	5. الخصائص السيكمترية للمقياس
56	6. أساليب المعالجة الإحصائية:
57	خلاصة
الفصل الخامس: عرض و تفسير نتائج الدراسة و مناقشتها.	
59	أولاً/ التحقق من شرط إعتدالية التوزيع:
60	ثانياً/ عرض نتائج الدراسة
60	1- عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية العامة
61	2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى
63	3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية
64	4- عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية الثالثة
65	5- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الرابعة
67	الاستنتاج العام
69	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

الصفحة	فهرس الجداول
48	رقم الجدول (01) يوضح خصائص العينة حسب الجنس
50	الجدول رقم (02) يوضح ثبات مقياس الذكاء العاطفي عن طريق ألفا كرونباخ
50	الجدول رقم (03) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الذكاء العاطفي
51	لجدول رقم (04) يوضح ثبات مقياسالرضا الوظيفيين طريق ألفا كرونباخ
52	جدول رقم (05) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور العوامل الخاصة بالعمل مع درجته الكلية
53	الجدول رقم (06) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور العوامل الخاصة بالعمل مع درجته الكلية
54	الجدول رقم (07) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور العوامل الخاصة ببيئة العمل مع درجته الكلية
55	الجدول رقم (08) يوضح مصفوفة ارتباطات محاور مقياس الرضا الوظيفي مع درجته الكلية
59	جدول رقم (09) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة
60	جدول رقم (10) يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي
62	الجدول رقم (11) يوضح مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة .
63	الجدول رقم (12) يوضح مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة
64	الجدول رقم (13) يوضح الفرق بين أفراد العينة في الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس
65	الجدول رقم (14) يوضح الفرق بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

مقدمة



مقدمة:

إن ازدهار وتطور أي دولة مرتبط بجودة التعليم ونظر لتغير وتطور الدائم لمنظومة التعليمية بكل مستوياتها وخصوصا ،التعليم العالي لأهميته في تكوين الطلبة في العديد من التخصصات وهذا يحتاج إلى أساتذة مختصين ، ولهذا يجب أن يتمتع الأستاذ بقدرات ملائمة حتى يتمكن من التحكم في انفعالاته ومواجهة المشاكل التي تواجهه . كفهمة لذاته وقدراته وفهم غيره والقدرة على استخدام وتوظيف هذه القدرات وفهمها ، الذي يمكنه من السيطرة على مشاعره والتحكم فيها والتي تتمثل في الذكاء العاطفي والذي يعتبر من أهم العوامل التي تساعد الفرد على النجاح في الحياة العلمية بصفة خاصة والحياة خاصة بصفة عامة .

بالذكاء العاطفي بالنسبة للفرد العامل يضمن له النجاح والتألق والاستقرار في العمل مما يؤدي إلى الرضا الوظيفي لديه ، وذلك يكون نتيجة تأقلمه مع الظروف الموجودة داخل عمله مما يجعل عمله دائما في تحسن ، ولذا يجب على الأستاذ أن يسعى إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا عن عمله وهذا ما أشارت دراستنا إليه والوقوف عند العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة . وعليه فقد تم تناول هذا الموضوع في خطة بحث اشتملت على جانبين الأول نظري والثاني تطبيقي .

فالجانب النظري اشتمل على ثلاثة فصول هي : **الفصل الأول** المتمثل في **الإطار العام للدراسة** ، والذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلات ، متنوعة بالفرضيات كحلول مؤقتة للتساؤلات المطروحة ، ثم إبراز الأهداف والأهمية والمفاهيم الإجرائية ، ووصولاً إلى عرض أهم الدراسات السابقة والتعقيب عليها ، ثم **الفصل الثاني** المتضمن



الذكاء العاطفي ، والذي سلب الضوء على تعريف الذكاء كمقدمة لتعريف الذكاء العاطفي ، وأهم أبعاد ومكوناته ، ثم التطرق لأهم النظريات المفسرة للذكاء العاطفي .

أما الفصل الثالث فخصص للرضا الوظيفي وتناولنا فيه تعريف الرضا الوظيفي ، أنواعه ، ونظرياته .

الجانب التطبيقي الذي تضمن فصلين هما ، الفصل الرابع ، والذي خصص لمنهجية الدراسة والإجراءات الميدانية من خلال الإشارة إلى المنهج ، العينة ، وأداة الدراسة ، حدودها ، ثم أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة ، الفصل الخامس المخصص لغرض عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة حسب الفرضيات ، متبوعا باستنتاج عام ، ثم خاتمة وعرض لبعض الاقتراحات والنقاط البحثية كآفاق مستقبلية ..

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. الفرضيات
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. تحديد مصطلحات الاجرائيا
6. الدراسات السابقة



1- إشكالية الدراسة:

لقد أهتم الباحثون بدراسة الذكاء من حيث تعريفه وقياسه وعلاقته بالمفاهيم الأخرى، وأساليب تنميته، وقد عرفه ويكسلر " بأنه القدرة العامة الشاملة التي تمكن الفرد من أن يتصرف وأن يفكر ويتكيف مع بيئته بكفاءة (نجوى ، بن تيشة ، ص 21)، وظهرت النماذج والنظريات والتصورات عنه حيث أن الباحثين في هذا المجال سرعان ما أدركوا أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكائه العقلي فقط وإنما على صفات ومهارات قد توجد وقد لا توجد عند الأشخاص الأذكاء، هذه المهارات الاجتماعية والانفعالية هي ما أطلق عليها بالذكاء العاطفي Emotional Intelligence

وقد عرفه جولمان بأنه "مجموعة من المهارات أو الكفايات التي تمكن الفرد من التعرف على مشاعره وعلى مشاعر الآخرين وتشمل هذه الكفايات خمسة مجالات، وهي: الوعي بالذات، ضبط الذات، وتحفيز الذات، والتعاطف والتعامل مع الآخرين أو المهارات الاجتماعية". (Goleman, 1995, 36)

وتؤكد نتائج العديد من البحوث والدراسات على أهمية الذكاء العاطفي كعامل أساسي لنجاح الفرد في الحياة الاجتماعية والمهنية، ويتضح ذلك من خلال البحوث التجريبية التي أجريت بهدف تنمية مهارات الذكاء العاطفي وأثر ذلك على تحقيق الأداء المهني والتفاعل الاجتماعي والدافعية للإنجاز. (Bar On .2007, 43)، وأن من يمتلك معدل ذكاء عاطفي عالي يمكنه السيطرة على سلوكه وضبطه كما يمتلك قدرة أكبر على معرفة وإدارة مشاعره الخاصة كما يعزز لديه مهارات القيادة والعمل الجماعي وهذا ما يجعله راض عن وظيفته والتكيف معها وهذا ما ينعكس على نواتج العمل وزيادته، ولقد ارتبط الذكاء العاطفي بالتربية



والتعليم العالي لأنهم صفوة المجتمع ، فالرضا الوظيفي هو شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الأستاذ أثناء أداء عمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه وتوقعاته في وظيفته.

ونظرا لما للذكاء العاطفي من أهمية ودور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي وهذا ما أكدته العديد من الدراسات وعلى رأسها دراسة محمد درة (2015) التي أكدت على وجود مستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي مرتبطة بالرضا الوظيفي لدى الموظفين.

الذي جاءت هذه الدراسة لتبين علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس الجامعة المسييلة ، لأن مفهوم الذكاء العاطفي من بين المفاهيم التي يتسنى للأساتذة من خلالها التأقلم ومواجهة الضغوطات وتساعدتهم في التعامل مع متطلباتهم اليومية فالكل يتفق على انه عامل أساسي في تحقيق النجاح في المجالات العلمية الشخصية و الاجتماعية، حيث تؤكد نتائج الدراسات السابقة على أهمية الذكاء العاطفي و أهمية البرامج القائمة على مهاراته .

واستنادا لما سبق فإن الدراسة الحالية تسعى إلى دراسة علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس لجامعة محمد بوضياف المسييلة وقد تحددت إشكالية البحث في التساؤل الآتي:

هل توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس لجامعة المسييلة ؟ .

■ التساؤلات الفرعية

- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسييلة ؟



- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة ؟
- هل توجد فروق في الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس تبعاً لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس تبعاً لمتغير الجنس؟

2- فروض الدراسة

الفرضية العامة

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة.

الفرضيات الجزئية

- مستوى الذكاء العاطفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة
- مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس تبعاً لمتغير الجنس
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس تبعاً لمتغير الجنس



3- أهداف الدراسة :

- معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة
- معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة
- معرفة فروق في الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة تبعا لمتغير الجنس.
- معرفة فروق في الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة تبعا لمتغير الجنس.

4- أهمية الدراسة :

— تستمد هذه الدراسة أهميتها من ارتباطها بالعمل والحياة العملية وهو مجال يحتاج إلى كثير من البحوث والدراسات حتى نستطيع أن نصل إلى الحلول التي تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي وأن ينعم الأستاذ بالصحة النفسية والرضا الوظيفي فتتحقق نتيجة لذلك المنظمة الفعالية والبقاء .

— تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تود دراسته ، حيث تسعى لدراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من الأساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة ، حيث إن مفهوم الذكاء العاطفي هو من الموضوعات الجديدة في التراث النفسي ، فإن ذلك يتطلب من الباحثين تكثيف جهودهم للتعرف على أهمية حياة الأفراد و إسهاماته في جميع المجالات وبأخص المجال الوظيفي حتى يتمكن من المساهمة في تحقيق السعادة والرضا لإفراد .



- إن مفهوم الذكاء العاطفي الذي يعد أحد الموجهات المهمة سلوك الأفراد .
- في ضوء النتائج التي تسفر عنها الدراسة يمكن الاستفادة منها في تصميم البرامج الإرشادية التي تساهم في تنمية الذكاء العاطفي وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين .
- توجيه الانتباه لأهمية متغيرات الدراسة والتي يمكن أن تساهم في زيادة الفهم والوعي لدى الأساتذة ومساعدتهم على التوافق والنجاح في الحياة .
- توجيه أنظار القائمين على التعليم العالي بأهمية مثل هذه القدرات يتسنى للأساتذة القيام بدوره ، وبالتالي تحقيق جودة التعليم العالي .

5- مفاهيم الإجرائية للدراسة :

- **الذكاء العاطفي** : هو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ الجامعي على مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في الدراسة .
- **الرضا الوظيفي** : هو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ الجامعي على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة .
- **الأستاذ الجامعي** : هو الأستاذة الدائمين الذين يدرسون بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة للموسم الجامعي : (2022 | 2022) .



6- الدراسات السابقة :

دراسة عفيفة (2019) :

هدفت الدراسة إلى تعرف على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج بالإضافة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض متغيرات الديموغرافية ومستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتطبيق مقياس الذكاء العاطفي ومقياس الأداء الوظيفي على عينة مكونة من (150) ذكور / إناث بإحدى البنوك سورية والخليج وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

– لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي عند أفراد العينة والجنس أو المؤهل العلمي أو

سنوات الخبرة عند مستوى دلالة 0.05 .

– وجود علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والعمر عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن الأفراد الأكثر تقدماً في العمر يكون مستوى ذكائهم العاطفي أعلى .

– وجود علاقة طردية بين كل من مكونات الذكاء العاطفي (الوعي بالذات ، تنظيم الذات ، التعاطف ، الدافعية ، التعاطف ، المهارات الاجتماعية) أو الأداء الوظيفي .

– وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي وهذه العلاقة تعتمد على المستوى الذي يتمتع به الموظفون في كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي ، وترى الدراسة الحالية أن الذكاء العاطفي يجعل الموظفين أكثر تميزاً في الأداء الوظيفي .



– إن متوسط مستوى الذكاء العاطفي لإفراد عينة الدراسة بلغ (4.4265) وهذا يشير إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لإفراد عينة أعلى من متوسط وهو مستوى متقدم قياسا بدراسات أخرى كدراسة ربوز (2017) .

– إن متوسط مستوى الأداء لإفراد عينة الدراسة بلغ (4.4924) وهذا يشير إلى أن الأداء الوظيفي جيدا جدا .

دراسة القداح و العساف (2013) :

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على مستوى الرضا الوظيفي وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة ، وقد تكونت عينة الدراسة من (257) معلما ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية وفق متغيرات (الجنس ، المستوى التعليمي ، نوع المدرسة) . ولغاية جمع البيانات طور الباحثين أداتين لجمع البيانات إحداهما للرضا الوظيفي ، والأخرى للذكاء الانفعال . وقد أظهرت النتائج علاقة إرتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعال ، ومستويات مرتفعة في المجالات كافة باستثناء مجال القوانين والأنظمة والحوافز ، إذ جاء المستوى منخفضا ، وكما أفرزت النتائج اختلافا دالا إحصائيا في تلك العلاقة تبعا لمتغيرات الجنس ونوع المدرسة ، ولم يظهر أثر لمتغير المستوى التعليمي في هذه الاختلاف .

دراسة أمزال (2016 / 2017) :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من الدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي من جهة ، والكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني والدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي وفق لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي وسنوات



الأقدمية في التعليم . بلغت عينة الدراسة (120) فردا بواقع (51) ذكور و(69) إناث من معلمي التعليم الابتدائي المقيدين بالعام الدراسي (2014 / 2015) والعاملين ببعض المدارس الابتدائي لمديرية ولاية تيزي وزو ، تم اختيارهم عشوائيا بطريقة الطبقيّة وطبق على مقياس ذكاء الوجداني ومقياس الدافعية للانجاز والرضا الوظيفي ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين درجات الذكاء الوجداني ودرجات الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي .

– عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني بين معلمي مرحلة التعليم الابتدائي وفقا لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الاقدامية في التعليم .

– عدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين معلمي مرحلة التعليم الابتدائي وفقا لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي ، وسنوات الاقدامية في التعليم .

دراسة غالي (2017–2018):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين مهارات الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي

لدى أستاذ التعليم الثانوي ، تم إتباع المنهج الوصفي الإرتباطي لإثبات فرضيات البحث ، أجري البحث على عينة تتكون من (175) أستاذ وأستاذة بثانويات الوادي ، تم اختيارها بطريقة عشوائية ، توصل الباحثان إلى أن مهارات الذكاء الوجداني يرتبط بالرضا الوظيفي ($r=0.59$) كما أنه لا توجد علاقة إرتباطية موجبة بين مهارات الوعي بالذات والرضا الوظيفي ($r=0.072$) وهنا علاقة إرتباطية موجبة بين مهارة .

دراسة بوصول 2017 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني بأبعاده الخمسة والدرجة الكلية للتوافق لدى مديري التعليم الابتدائي ، تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي واعتمد على مقياس الذكاء الوجداني ومقياس التوافق المهني ، وتم اختيار عينة الدراسة (45) مديري واعتماد على الطريقة العشوائية البسيطة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1 - توجد علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين الوعي بالذات (إدارة الانفعالات) و التوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي .
- 2 - توجد علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين التعاطف (التفهم) والتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي .
- 3 - توجد علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين المعرفة الوجدانية والتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي .
- 4 - توجد علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين تنظيم الانفعالات والتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي .
- 5 - توجد علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين التواصل الاجتماعي والتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي .
- 6 - توجد علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني والدرجة الكلية للتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي .



هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة ، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرفي ضوء متغيرات (الجنس ، التخصص العلمي ، والخبرة المهني) ، تكونت عينة الدراسة من (150) أستاذا ، واستخدم مقياس الذكاء العاطفي ومقياس التوافق المهني ، وتم استخدام منهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

- 1 - يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع .
- 2 - يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى توافق مهني مرتفع .
- 3 - توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.
- 4 - توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس .
- 5 توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي .
- 6 - توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية .



تعقيب على الدراسات السابقة.

من خلال استعراض الباحثة الدراسات السابقة والاطلاع عليها يمكن موازنتها من خلال بعض الجوانب المهمة والرئيسية مثل الأهداف وحجم العينة والأدوات التي استخدمت لجمع البيانات والوسائل الإحصائية ، استخدمتها وكذلك النتائج التي تم التوصل إليها .

أ - الأهداف :

تنوعت الدراسات السابقة في متغيراتها المستقلة بين دراسات تهدف إلى التعرف على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين وبين المتغيرات الديموغرافية ، وهي دراسة عفيفة (2019)

واستهدفت دراسة كذلك إلى التعرف على المستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى لمحافظة ،وهي دراسة القداح والعساف (2013) وهدفت دراسة إلى

الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من دافعية الإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائي والكشف عن فروق في الذكاء والدافعية والرضا الوظيفي ،وهي دراسة أمزال (2017 / 2018)، واستهدفت دراسة إلى معرفة العلاقة بين مهارات الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ، وهي دراسة غالي (2018) استهدفت دراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة والدرجة الكلية لتوافق لدى مديري التعليم الابتدائي ، دراسة بوصولاح (2018) واستهدفت دراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة في ضوء المتغيرات (جنس ، التخصص العلمي ، الخبرة المهني) .



ب / من حيث العينة

لقد تباينت عينات الدراسات السابقة من حيث الحجم فقد تراوحت بين 40 فردا كأصغر عينة كما في دراسة بوصولاح (2018) ، وكحد أعلى في دراسة القداح والعساق (2019) .

ج/ مكان الدراسة :

أجريت الدراسات السابقة في أماكن مختلفة فدراسة (عفيفة 2019) أجريت في سورية أما باقي دراسة (بن غربال 2014) أجريت في الجزائر .

ج/ من حيث الأدوات :

تباينت الدراسات السابقة أيضا في استخدام الأدوات المناسبة لجمع بياناتها ، بعض الدراسات استخدمت مقياس جاهز بعد أن استخرجت الخصائص السايكومترية لها كدراسة (غالي سنة 2018/2017) ودراسة (بوصولاح سنة 2017) والبعض الأخرى استخدم استبانة مثل (بن غربال سنة 2014 / 2015) ودراسة (القداح والعساق سنة 2013) والبعض قام ببناء مقاييس تتناسب وأهداف بحثها مثل (عفيفة سنة 2019) ودراسة (أمزال سنة 2016 / 2017) أما البحث الحالي فقد استعان بمقياس الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي .

ح/ من حيث الوسائل الإحصائية :

تباينت الدراسات السابقة في استعمال الوسائل الإحصائية فقد اعتمدت في تحليل بياناتها على وسائل إحصائية مختلفة معامل الارتباط بيروسون ، اختبارات ، تكرارات ، ألفا كرونباخ ، اختبار التجانس ، متوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، اختبار t_test ، النسب المئوية ، معامل الارتباط سيبرمان أما البحث الحالي فقد اعتمد على الوسائل الإحصائية



المناسبة منها اختبار كولموغروف سميرونوف ، اختبار شبير ويلك ، معامل الارتباط بيرسون ، اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة ، واختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة لعنتين مستقلتين .

خ/ من حيث نتائج الدراسات السابقة :

تباينت الدراسات السابقة التي عرضت في هذا الفصل في بعض النتائج التي توصلت لها في دراساتنا ، وهذا التباين يعود لاختلاف أهدافها وطبيعتها متغيراتها ولكن اتفقت جميعها على وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي .

جانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

لقد أفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في الجوانب الآتية :

- اختيار عينة البحث من الأساتذة وتحديد حجمها .
- الاستعانة بمقياس الذكاء العاطفي ومقياس الرضا الوظيفي المعد للبحث .
- تحديد فقرات المقياس وطريقة تصحيحه .
- الاستعانة بنتائجها في مناقشة نتائج البحث الحالي .
- اختبار الوسائل الإحصائية الملائمة في استخراج نتائج البحث .

الفصل الثاني: الذكاء العاطفي

تمهيد

- 1- تعريف الذكاء
- 2- تعريف الذكاء العاطفي
- 3- أبعاد الذكاء العاطفي
- 4- مكونات الذكاء العاطفي
- 5- النظريات المفسرة للذكاء العاطفي

خلاصة



تمهيد :

يعتبر موضوع الذكاء مصدر اهتمام العلماء والباحثين خاصة الباحثين في مجال علم النفس وعلم النفس التربوي وذلك بتركيزهم على الجوانب الشخصية والذاتية للفرد ولقد تنوعت أنواع الذكاء ومن بين هذه الأنواع الذكاء العاطفي الذي يكمن أن نلخصه على أنه مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته ثم سيطرته عليها جيدا ، وعلى فهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم ومع القدرة على استغلال طاقته الوجدانية في أداء الجيد ، على إقامة علاقات طيبة مع محيطين به وقد أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه وإنما يحتاج إلى ذكاء العاطفي الذي يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية .

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى تعريف الذكاء وأبعاده ومكوناته وكذا النظريات المفسرة له.



1 - تعريف الذكاء :

يعرفه بينيه : بأنه قدرة الفرد على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك والنقد الذاتي بمعنى قدرة الفرد على فهم المشكلات والتفكير في حلها وقياس هذا الحل أو نقده أو تعديله . (الخفاف، 2015، ص24) .

تعريف شترون : هو القدرة العامة على التكيف العقلي للمشكلات ومواقف الحياة الجديدة . (بهاء الدين ، 2017 ، ص 24) .

2 - تعريف الذكاء العاطفي :

هو ذلك الشيء المبهم نوعا ما في كل منا ، حيث يؤثر على إدارتنا للسلوكيات واجتيازنا للأمور الاجتماعية المعقدة وكيفية اتخاذنا للقرارات الشخصية التي تحقق نتائج إيجابية . (ترافيس ، وجين ، 2013 ، ص 17) .

تعريف لماير وزملائه وساكوفي : يشير الذكاء العاطفي إلى قدرة الفرد على التعرف على الانفعالات المختلفة وفهمها ، والاستدلال العاطفي ، وحل المشكلات ذات الصبغة الانفعالية كما يتضمن قدرة الفرد على إدارة الانفعالات . (حجازي ، 2015 ، ص 117) .

تعريف آخر : هو حديث نسبيا ، ويعرف بأنه المقدرة على ضبط انفعالاتنا وتوظيفها من أجل تعظيم قدرتنا وفاعليتنا الشخصية على اتخاذ القرار المناسب ، كردة فعل لهذه الانفعالات ، فهو يتضمن ضبط العواطف ، وإيجاد العواطف المناسبة عند الحاجة لها ، وبالتالي هو القدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية من خلال استقبال العواطف واستيعابها وفهمها إدارتها . (شكشيك ، 2007 ، ص 45) .

من التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن الذكاء العاطفي حديثا نسبيا وبأنه يوجد منذ ولادة الإنسان ونضجه العقلي وبشير إلى القدرة على التكيف العقلي ويؤثر على السلوكيات واجتياز



المشكلات الاجتماعية لمجموعة من الانفعالات وضبط العواطف و التعامل مع المعلومات وحسن إدارتها واتخاذ القرار المناسب لتحقيق نتائج أنسب .

3 - أبعاد الذكاء العاطفي :

هناك نماذج متعددة تناولت الذكاء العاطفي ويعتبر (Maye &salove) من الرواد الذين وضعوا أساس الذكاء العاطفي اعتمده (Goleman) بعد أن أضاف إليه القدرات الإدريكية وكذلك نموذج (Baron1997) الذي أضاف إليها القدرات الغير المعرفية وكذلك المهارات الشخصية والاجتماعية (Zhang,et al , 2017) وحيث اعتمدت الباحثة النموذج (Goleman) في دراستها والذي يستند على أبعاده التالية :

فهم الذات (Self-Awareness).

والمقصود به قدرة الإنسان على فهم وقراءة الفرد لعاطفته أي يكون لديه وعي عاطفي ذاتي ويؤثر فهم الذات على أداء العمل والرضا الوظيفي للعامل .

ويوضح Goleman أن الإنسان الذي يمتلك وعي ذاتي كبير لفهم ذاته يكون أكثر واقعية وصدق من غيره مع نفسه ومع الآخرين .

(إدارة الذات Self – M anagement)

هو قدرة الفرد على السيطرة والتحكم الذاتي بمشاعره وكذلك الصدق مع النفس وإمكانات إدارتها وتحمل المسؤولية والقدرة على التكيف والانجاز واغتنام الفرص .

وكذلك قدرة الإنسان على توليد أفكار جديدة وتنظيم عواطفه وتغيير الحالات المزاجية التي يمر بها تبعاً لتغيير الظروف وتهئية النفس والتحكم في مشاعرها .

(الوعي الاجتماعي Social Awareness)



هي مهارات التعاطف مع الغير والقدرة على قراءة وفهم وتوجه المنظمة وبناء شبكة تواصل لفهم وتلبية حاجات الزبون .

ويشمل الوعي الاجتماعي أيضا الوعي التنظيمي وتوجهات الخدمة نحو الزبون ويعد هذا الوعي مؤشرات لإمكانات الفرد اكتساب المعرفة الأكاديمية وليس المعرفة الموجودة بالفطرة .

(المهارات الاجتماعية Social Skill)

هي قدرات الفرد على التأثير بالآخرين والاتصال والتواصل والاستماع للآخرين وفهم وإدارة الصراع بشكل صحيح ليصب في منفعة المنظمة وكذلك تولى المسؤولية الرؤية الصحيحة للقائد والعمل بروح الفريق وبث التعاون بين أعضائه وتطوير قابليات العاملين من خلال التغذية العكسية . (السامرائي ، 2018 ، ص 22 ، 23 ، 24) .

4-مكونات الذكاء العاطفي

المكون الأول: العواطف الأخلاقية :

أنها تعني توافر العواطف والسلوكيات التي تتعلق بالاهتمام بالآخرين والمشاركة وتقديم المساعدة تغذية الآخرين بالأفكار السليمة وتكوين السلوكيات المطلوبة لأعمال الجبرية والتسامح والرغبة في إتباع النظم والقوانين الاجتماعية .

يؤكد وليام دامون الأعلى للأطفال إتقان المهارات الاجتماعية والعاطفة الثانية :

أ - فهم ما يميز الخبيث من الطيب في السلوك .

ب - تنمية الاهتمام بالآخرين واحترامهم و الإحساس بالمسؤولية .

ت - ممارسة دور الطفل العاطفية السلبية كالخجل والإحساس بالذنب والخوف .



المكون الثاني : المهارات الفكرية الخاصة بالذكاء العاطفي مهارات التفكير :

أ - التفكير الواقعي : التفكير الواقعي الخداع الذاتي وخداع النفس :

تعد هنا القصص التجسيدية من أحست بطرق تعليم الأطفال مهارات خاصة سواء من خلال قراءة كتاب أو التأليف ، وكذلك لتعليم الأطفال التفكير بشكل واقعي بالنسبة لمشكلاتهم وهمومهم إذا ما قام الوالدان أنفسهم بالتفكير المماثل ، وأنه تعين على الوالدين ألا يخفيان الحقيقة على أطفالهم حتى وإن كانت مؤلمة .

ب - التفاؤل :

يسهم التفاؤل في تغيير الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية ومن الممكن تحويل الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية فمثلا يمكن أن تكون المشكلة هي أنني أحصل على أقل درجات في مادة العلوم .

- تعليق سلبي :إنك لن تتحسن في مادة العلوم فلماذا تتعب نفسك بالمحاولة .

- تعليق إيجابي : إذا ذاكرت أكثر أو قمت بعمل المزيد من الواجبات فإن بإمكانك أن ترفع مستوى درجاتك .

ج - تغيير طريقة التصرف بتغيير طريقة التفكير :

هناك اعتقاد خاطئ لدى البعض بأن حل المشكلات يتعلق نسبة الذكاء IQ أكثر من تعليقه بمهارات الذكاء العاطفي EQ.

فقد أكد جيت بياجيف أن المنطق المحسوس أولاً ثم المجرّد ثانياً ويعدّ العنصر الهام والرئيس في حل المشكلات كما أن العديد من الشواهد تؤكد على أن الخبرة الاجتماعية والتآلف مع المشكلة يمكن أن يكون عوامل أكثر أهمية في حلها .



المكون الثالث : حل المشكلات .

وكذلك يستطيع الأطفال حل المسائل المعقدة إلى حد ما عندما تصاغ في عبارات مألوفة مادية

إن حل المشكلات يعتمد على :

- وجود سياسات واستراتيجيات عديدة .
- تحديد المشكلة بوضوح .
- محاولات التواصل إلى الحلول .
- الجهود التي يبذلها الآخرون من أجل إيجاد الحلول .
- إعداد خطة احتياطية لاستخدامها في الحل في حالة فشل الحلول المقترحة .

المكون الرابع : المهارات الاجتماعية .

يوجد العديد من الأطفال يعانون من مشكلات التفاهم مع الآخرين وتفهمهم مهارات التخاطب التي تتلائم مع أعمارهم منهم يعانون من مشكلات في توصل رغباتهم إلى الآخرين وكذلك في فهم احتياجات الآخرين ورغباتهم .

وقد وجد جو يفرمونت وآخرون أن مهارات التخاطب ممكن تحديدها وتعليمها وهي تشمل

الآتي :

- التعبير عن الاحتياجات والرغبات بوضوح .
- المشاركة في المعلومات الخاصة بالشخص .
- تعديل استجابات الشخص بما يتناسب مع تلميحات وكلمات الآخرين .
- الاستفسار من الآخرين عن شخصياتهم .



- تقديم المساعدة والمقترحات .
- توجيه الدعوة .
- توفير المعلومات الاسترجاعية أو الإيجابية .
- عدم قطع المحادثة .
- إظهار حسن الاستماع .
- إظهار وفهم المشاعر الشخص الآخر .
- التعبير عن الاهتمام بالشخص الآخر .
- التعبير عن الموافقة والقبول .
- التعبير عن المحبة والود .
- إظهار التعاطف .
- عرض المساعدة والاقتراحات عندما يبدو ذلك مناسب .

المكون الخامس : النجاح العلمي والأكاديمي أو مهارات الإنجاز :

يختلف الباحثون حالياً ويهتمون بأسباب كون بعض الناس يتمتعون بالدافع الذاتي وينجزون بصورة عالية .

في حين أن هناك آخرون يفتقدون إلى ذلك حيث توصلوا حتى الآن إلى المبادئ الآتية :

- علم لطفك أن يتوقع النجاح .
- قدم لطفك الفرص التي تمكنه من السيطرة على عالم يتحكم في بيئته.
- أعمل على أن تولد علاقة بين التعليم وبين اهتمامات طفلك وأسلوبه في التعليم .



- علم طفلك قيمة الإصرار والمثابرة .

- علم طفلك أهمية مواجهة الفشل والتغلب عليه .

المكون السادس : العواطف.

تظهر العواطف ويتم التحكم فيها بواسطة جهاز إيصال سريع الإضاءة بداخل المخ يسيطر عليه المهاد واللوزة وفصوص الجبهة في لحاء المخ وتساندها في ذلك مجموعة من تراكيب وعقد في المخ التي ترسل المعلومات في صورة لمستويات عضوية إلى باقي أجزاء الجسم . (الاسطل ، 2010 ، ص 28 ، 29 ، 30) .

5- النماذج النظرية المفسرة للذكاء العاطفي :

منذ التسعينات من القرن العشرين تسارع العديد من النماذج النظرية المتعلقة بمفهوم الذكاء العاطفي بالظهور فنجد أن هذا المفهوم استخدم في كافة المجالات العلمية كالمجالات النفسية والتربوية من بين هذه النماذج هي :

5-1 نموذج القدرة في الذكاء العاطفي لدى سالوفي و ماير و كارسو :

أن كل من ماير و سالوفي و كارسو Mayer ,Sarsuso and Salovey,2000

حددوا المطالب الرئيسية لطرح مفهوم الذكاء العاطفي ، وأصبحت هذه المطالب تمثل أهداف النظرية في حد ذاته ، لكي تكتسب الصفة والهوية العلمية وهذه المطالب هي :

- توضيح نشوء النظرية وتعريف مفهوم وإيضاح مكوناتها .

- تطوير وسائل قياس الذكاء العاطفي .

- تأكيد استقلالية هذا الذكاء عن الذكاءات الأخرى .

- تأكيد إمكانية التنبؤ بالذكاء العاطفي بمحكات واقعية في العالم .

حاول ماير و سالوفي منذ أن قدما تصورهما لمفهوم الذكاء العاطفي (1990) وحتى عام (2003) (وفق آخر طرح لتصورهم المرتبطة بقياس الذكاء العاطفي وتعديلهم لصورة المقياس المعروف اختصارا Msceltv2.0) وهي النسخة المعدلة والنهائية للمقياس ، والتي نشرت في مارس (2003) تقديم نموذج يجمع بين الذكاء والوجدان ، حيث أكد أن مفهوم الذكاء العاطفي يتعامل مع المعلومات ذات الطابع الوجداني ، وهو بذلك مكون من مجموعة من القدرات العقلية (Abiliyies) أو مهارات (Skills) أو قابليات (Capacities) ، فالقدرة العقلية مرادف للقابلية العقلية وتمائل المهارة العقلية ، خلاصة هذا التصور أن الفرد يفكر بذكاء في الانفعالات والوجدانات ، وأن الوجدانات تسير الذكاء والتفكير .

البعد الأول : إدراك الدقيق للوجدان (Perceivingemotionaccurately) : يبدأ الذكاء العاطفي مع القدرة على إدراك المشاعر والتعبير عنها في ذات الفرد ولدى الآخرين ، ويتضمن الإدراك الوجداني تسجيل الرسائل الوجدانية ، والانتباه لها ، وحل شفرتها بمجرد التعبير عنها ، سواء من خلال تعبيرات الوجه ، أو نبرة الصوت أو النتائج الثقافي ، فالشخص الذي يلمح التعبيرات الخاطفة في وجوه الآخرين يفهم الكثير من انفعالات الناس ووجدانهم وأفكارهم ، ويرى كل من وليزر وبرت وكريستين لفجوي (2002) أن بعد إدراك الوجدان هو المحور المعرفي الأساسي ، ليس فقط المكون لمفهوم الذكاء العاطفي ، ولكن أيضا الذي يساهم في الذاكرة ، حيث أشاروا إلى أن الذاكرة الإنسانية تتكون من شبكة معقدة من الوجدانات التي تتصل بذكريات وأحداث وأشخاص وخبرات ومفاهيم فعندما تكون الوجدانات سلبية تنشط الأفكار السلبية التي ترتبط بها ومن ثم يسهل استدعاء الذكريات السلبية ، وعندما يواجه الفرد وجدانات إيجابية تنشط الأفكار والمدرجات الإيجابية مما يؤدي إلى مزيد من التفسيرات والتقديرية الإيجابية التي تعمل على تدعيم الموقف الإيجابي .

البعد الثاني : التيسير الوجداني للتفكير (Using emoyionto facillitate thought) :

ويختص هذا البعد بتأثير الوجدان في الذكاء ، ويركز على الكيفية التي يؤثر بها الوجدان في



النظام المعرفي ، ويغير من المعرفة أو يسهل وييسر حل المشكلات أو الاستنتاج أو اتخاذ القرارات أو المحاولات الإبتكارية بشكل أكثر فعالية . وي طرح ماير و سالوفي مصطلحا جديدا " المسرح الوجداني للعقل "وهو المسرح الذي يتم من خلاله طرح الأفكار وتوليد الوجدانات والانفعالات المختلفة للشعور بها والسيطرة عليها واختبارها واختيار من بينها الوجدان الأكثر ملائمة للموقف ، وكلما اتسم هذا المسرح الوجداني للعقل بالدقة والاتزان والواقعية كلما زادت معه إسهاماته في إعطاء الفرصة في اختيار البدائل في حياته .

البعد الثالث : فهم الوجدانات (Understanding emotions) : تهتم هذه القدرة من الذكاء العاطفي بمدى فهم الفرد للوجدان وتتضمن المعالجة المعرفية للوجدان وتتمثل في عمليات وصف وتمييز وتفسير واستخدام الوجدانات ، حيث أن الشخص القادر على فهم الوجدانات وتوليدها وتطويرها ، قادر على فهم الجوانب الهامة من الطبيعة البشرية والعلاقات بين الأشخاص ، ويستطرد ماير و سالوفي و كارسو حيث يقدمون مفهوما جوهريا يمثل البناء المعرفي للوجدان ، وهو مفهوم المعرفة الوجدانية والذي حظي باهتمام كبير من الباحثين ، بل أن هناك من يرى أن هذا المفهوم سيشغل ساحة البحث العلمي في المستقبل القريب ، وأنه سرعان ما سيستقل كمفهوم يحمل كيانا مستقلا عن نظرية الذكاء العاطفي له تنظيراته وإسهاماته الخاصة به . وتبدأ المعرفة الوجدانية في المرحلة الطفولة المبكرة ، ويراهم البعض الآخر أنها تبدأ منذ الشهور الثلاثة الأولى للميلاد حيث يشير إلى أنها عملية تأهيل الطفل للدخول في البيئة الاجتماعية من حوله ، فابتنسامة الطفل الرضيع هي استجابة لابتنسامة الأم والمحيطين به ففي الرضيع يختلفون في استجاباتهم وتفاعلاتهم وفي ردود أفعالهم وفي تكيفهم مع من حولهم ، وبطبيعة الحال ، فإننا نتأثر بسلوك أطفالنا الرضع موجهين اهتماما كبيرا ومكرسين وقتا طويلا لهم لينجحوا في الدخول إلى عالم التواصل الوجداني مع الآخرين وتشير كارول ايزارد (Carol. I) إلى أن فهم الوجدانات يتطلب :



- إدراك العلاقات والإشارات الشعورية (التعبيرات اللفظية ، الوجهية ، السلوكية) في أكثر من سياق وبشكل دقيق وفي أكثر من موقف .
- تحديد وتسمية العلامات أو الإشارات الشعورية وتسمية الوجدانات المستقبلية بدقة .
- تحديد وتعريف المستوى الوجداني المدرك للموقف ، سواء لدى الذات أو الآخرين .
- المشاركة الوجدانية مع الآخرين والتي تشمل القدرة على إدراك وفهم المواقف المختلفة ومراعاة مايلي:

- العلاقات الشعورية والدوافع والسلوك .
- العادات الثقافية والأسرية للتعبيرات الوجدانية اللفظية وغير اللفظية .
- فهم طبيعة الوجدان والمشاعر ومعاييرها .
- فهم الخداع الوجداني (إظهار مشاعر غير حقيقي) .
- المشاعر المتناقضة والمزدوجة وعلاقتها بتطور المعرفة ، الخبرة الفردية والتعلم الاجتماعي .

البعد الرابع : إدارة الوجدان (Managing emotions) : تشير ميلاني ريتشبرج (Milany.R) وتيريزا فليتش (Teriza .F) إلى أن القدرة على التحكم في المشاعر على النحو اللائق لها دلالتها في العلاقة بالقدرة على زيادة مستوى الفرد من الوعي بذاته . وهذا يفسر القدرة على تحمل أحداث الحياة اليومية المتغيرة من أحسن إلى أسوأ ، بحيث يكون هناك عملية اتزان داخل الفرد تمكنه من الثبات والاتزان الوجداني عند تغير مجريات الأمور ، فهناك علاقة مباشرة بين العقل والوجدان ، حيث نجد أن الاستجابة الوجدانية لا بد أن تمر أولاً بما نسميه النشاط العقلي ، وهذا النشاط يعطي استجابة سريعة ، والتي بدورها تأخذ مكاناً يتوسط بين الحافز والاستجابة ، وبناء على ذلك ، فإن العقل يستطيع أن يتحكم في المشاعر . ويستطرد أن مؤكداً على أن إدارة الوجدان والتحكم فيه تعد خطوة هامة لبلوغ الدرجة القصوى



من الذكاء العاطفي ، حيث يستطيع الفرد أن يشخص الوجدان ويتعرف عليه ويدرك كيف يستطيع التعامل معه والتحكم فيه . فالهدف من إدراك الوجدان ليس قمع أو كبت الوجدان ، ولكن الهدف هو القدرة على التحكم فيه مما لا يعرضنا للغضب الشديد أو القلق أو الإحباط ، فنحن لا نستطيع أن نتحكم في نوع الوجدان ولكن نحدد إلى أي مدى يحدد الوجدان سلوك الفرد . يؤكد سالوفي و ماير على أن تنظيم الوجدان وإدارته هو التعبير عن مدى اتساق الوجدان وتوافقه ويشمل بعد إدارة الوجدان القدرات الآتية :

- القدرة على الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة .

- القدرة على الاندماج في الوجدان أو الانفصال عنه .

- القدرة على التأمل الذاتي للوجدان .

حيث تلعب المعرفة الوجدانية دور كبيرا في إدارة الوجدان بأبعاده الفرعية ، فمعرفة أسباب الانفعال وكيفية التعبير عنه والمواقف الملائمة له وإدارته لدى الذات ، وكذلك لدى الآخرين ، تدفع بالأفراد إلى آفاق الفهم والتفسير والتحليل للوجدان سعيا وراء تحقيق الحد الأقصى من النضج الوجداني في العلاقة مع الذات والآخرين والبيئة المحيطة .

5-2 النماذج المختلطة :

*نموذج (جولمان Golman) للذكاء العاطفي :

قدم (جولمان Golman) نموذج للذكاء العاطفي يعتمد على سمات وخصائص شخصية للفرد وتشمل قدرات والدوافع الذاتية والنفسية للفرد . وقدّم كتابان كان لهما الأثر الكبير في نشر هذا المفهوم في الأوساط الأدبية والعلمية ، فالأولى حمل عنوان (الذكاء العاطفي) وإصداره في عام (1995 م) ، والكتاب الثاني حمل عنوان (العمل مع الذكاء العاطفي) وأصدره عام (1998 م) ، وعرف (جولمان Golman) الذكاء العاطفي بأنه مجموعة



المهارات العاطفية التي يتمتع الفرد بها وتلزم للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة ، وعرف في موضع آخر الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين وتحفيز ذاتنا ، وعلى إدارة انفعالاتنا وعواطفنا وعلاقتنا مع الآخرين بشكل فعال .

وبين (جولمان Golman) أن الذكاء العاطفي مكون من خمس مجالات أساسية ، وهي :

- الوعي بالذات : ويشير ذلك إلى معرفة الشخص لعواطفه وإحساسه بها واستخدامها للوصول إلى قرارات مناسبة .

- إدارة الانفعالات : ويشير إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة وبمرونة تحت ظل ظروف ومواقف مختلفة .

- حفز الذات : ويشير إلى أن الفرد يعتمد على قوة دفع داخلية لتحقيق أهدافه وطموحاته .

- التعاطف : ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرين ومعرفة أحاسيسهم .

- التفاعل مع الآخرين : وتشير إلى قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية ، وإدارتها وبناء روابط اجتماعية معهم .

نموذج (بار - أون) للذكاء العاطفي :

ركز (بار - أون) بتحليله للذكاء العاطفي على أثاره ونتائجه وأنه ينتمي إلى ميدان الإمكانيات العقلية والقدرات العاطفية غير المعرفية ، وعرف (بار - أون) الذكاء العاطفي بأنه تنظيم مكون من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغط ، وعرفه بأنه مجموعة من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد على التكيف مع المتطلبات البيئية و ضغوطه .



ولقد حدد (بار - أون) خصائص الذكاء العاطفي تبعا لذلك عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة العاطفية و الاجتماعية التي تؤثر في قدرتنا الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبات البيئة ، وأوضح (بار - أون) أن الذكاء العاطفي يتكون من خمس كفاءات لا معرفية أو قدرات كما يطلق عليها أحيانا ، وهي :

- كفاءات لا معرفية ذاتية (المكونات الشخصية الداخلية) : وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على نفسه بنجاح ، مثل : الوعي الذاتي و التوكيدية وتقدير الذات و تحقيق الذات والاستقلالية .

- كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص (مكونات العلاقة بين الأشخاص) : وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين ، مثل : التعاطف والمسؤولية الاجتماعية والعلاقة بين الأشخاص .

- كفاءات ضرورية للقابلية للتكيف (مكونات القدرة على التوافق) : وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة ، مثل : حل المشاكل وإدراك الواقع والمرونة .

- كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها (مكونا إدارة التوتر) : وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط ومقاومة الاندفاع وضبط الذات ، مثل : تحمل الضغوط والتوتر وضبط الاندفاع .

- المزاج العام : وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها بشكل إيجابي ، مثل : السعادة والتفاؤل .

ولقد اعد (بار - أون) أول أداة لقياس الذكاء العاطفي وكانت مصممة للتعرف على تلك الكفاءات اللامعرفية استخدام مقياس تقرير ذاتي مكون من (360) فقرة لتحقق من تلك



الكفاءات اللامعرفية الخمسة كما وصفها (بار - أون) . (سليمانى ، 2014 - 2015 ، ص

33 ، 34 ، 35 ، 36 ، 37 ، 38 ، 39



خلاصة

إن للعاطفة والانفعالات أهمية بالغة في حياة الفرد وأن الذكاء العاطفي عامل مهم في نجاح الفرد وتوافقه حيث يقر الباحثين أن نسبة 20% من هذا النجاح مرده للذكاء العقلي أما نسبة 80% الأخرى فتعود إلى عوامل أخرى على رأسها الذكاء العاطفي هذا الأخير الذي يمكن الفرد من فهم مشاعره وإدراك انفعالاته وضبطها وكذا فهم مشاعر الآخرين وهذا ما يمكنه من بناء شخصية تتمتع بالصحة النفسية ، وضبط الانفعالات والميل نحو التسامح وبناء علاقات اجتماعية إنسانية ومهنية طيبة مع الآخرين . والتفوق في مجالات الحياة المختلفة .

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

1 - تعريف الرضا

2 - أنواع الرضا الوظيفي

3 - نظريات المفسرة للرضا الوظيفي

خلاصة

**تمهيد :**

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء ، حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي منذ أول مرة في المجال الصناعي وهو من الاتجاهات الخاصة بالعمل ، من خلال أن المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لإعمالهم ، والتي تتوقف بدورها على درجة رضاهم ومستوى تحمسهم لأداء العمل ، وهذا ما يؤكد على أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المنظمات مع ضرورة الاهتمام به .

سنحاول التطرق إلى الخلفية النظرية للرضا الوظيفي



1- تعريف الرضا :

تعريف ممفورد (mumford) : الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها .(برياح ، موساوي ، 2015 ، 2016 ، ص 3)

يعرف الرضا الوظيفي : بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك التوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج . (عبد اللطيف ، 2015 ، ص 9) .

ومن التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن موضوع الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات في علم النفس والصحة النفسية ، وعن طريقها يحقق الفرد رضا لذاته ونجاح في حياته العملية المستقبلية .

2-أنواع الرضا الوظيفي :

- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته : ويقسم الرضا الوظيفي بحسب هذا الاعتبار إلى:
 - الرضا الوظيفي الداخلي : ويتعلق بالجوانب الذاتية للعامل وتتمثل : الاعتراف ، التقدير ، القبول ، الشعور بالتمكن ، الإنجاز والتعبير عن الذات .
 - الرضا الوظيفي الخارجي : ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للعامل في محيط العمل مثل : المدير ، زملاء العمل ، وطبيعة نمط العمل .



• أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه : ويقسم إلى :

- الرضا الوظيفي المتوقع : ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذ يتوقع أن ما يبذله من جهد يناسب مع هدف المهمة .

- الرضا الوظيفي الفعلي : يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا المتوقع ، وعندما يحقق الهدف يشعر الموظف حينها بالرضا الوظيفي .

• أنواع الرضا الوظيفي باعتباره رضا كلي ورضا جزئي :

- الرضا الكلي : ويتمثل رضا العامل عن جميع جوانب ومكونات العمل ، وهنا يكون العامل قد وصل إلى أقصى درجة من الرضا عن عمله ، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا ، لان الرضا الكلي يتوقف على طبيعة العامل نفسه فهو ربما لا تعتبر جميع تلك العناصر مهمة ، وبالتالي فالعامل وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه .

- الرضا الوظيفي : يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل ، وهنا يكون العامل قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل ، وبالتالي اكتفى بها ، أو ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي عمله . (منيف ، 2018 ، ص 65، 66) .



3- النظريات الرضا الوظيفي :

نظرية ماسلوا : Maslow .

كانت أول دراسة استخدمت نظرية الوفاء بالحاجات لدراسة الرضا الوظيفي هي دراسة ماسلوا Maslow 1954 بعنوان نظرية الحاجات المكونة من خمس حاجات مرتبة من القاعدة إلى القمة في شكل هرمي وكانت هذه الحاجات على النحو التالي :

- الحاجات فسيولوجية أساسية مثل الأكل والشرب والنوم .
- الحاجات الأمن مثل الاستقرار والتحرر من الخوف .
- الحاجات الحب (الاجتماعية) مثل الانتماء والقبول من الآخرين وتبادل الصداقات .
- الحاجات التقدير والمكانة مثل الثقة بالنفس والانجاز والقدرة .
- الحاجات التقدير الذات مثل التعبير عن الذات والقدرة على الإبداع والابتكار .

وتفترض هذه النظرية أن الفرد لا ينتقل إلى حاجات المستوى الأعلى إلا إذا حقق درجة من الإشباع لحاجات المستوى الأدنى منه ، وعند ما يتم إشباع هذه الحاجات فإن الإشباع يكون دافعا لتحقيق ما يعلوها من الحاجات ، ويوضح ماسلوا Maslow أن هرمية هذه الحاجات ليست مسألة متجمدة وقد يتغير ترتيب هذه الحاجات وفق لتغير الأفراد ، أما تطبيق نظرية ماسلوا Maslow على الرضا الوظيفي فقد بدأ عندما أدرك العديد من الأفراد أن العمل شيء يمثل في ذاته مثيرا ومكافأة بالإضافة إلى كونه يحقق الحاجات الأساسية للحياة .

من جدير بالذكر أن نظرية الحاجات عند ماسلوا Maslow تعد نظرية هامة للوفاء بالحاجات المرتبطة بالرضا الوظيفي والدافعية ، ومع هذا يوجد من يقول أن هذه النظرية عامة

في طبيعتها للغاية ، حيث أنها لم تتطور أصلا لكي يتم استخدامها في الرضا الوظيفي ، وهنا يقول Locke 1976 أن هناك خلط موجود بين الحاجات الهرمية لماسلوا Maslow والقيم ، وكذلك فإن العديد من الحاجات الهرمية قد تعمل معا في نفس الوقت وهذا في ذاته يتناقض مع اعتقاد ماسلوا Maslow القائل بأن الشخص لا يستطيع أن ينتقل إلى المستوى الأعلى حتى يشبع حاجات المستوى الأدنى .

ويرى كثير من الدارسين في نظرية ماسلوا Maslow في الدافعية أساسا طيبا للتعرف على أسس السلوك الإنساني وأنها قد أوضحت إلى حد كثيرا من المعالم التي خفيت في آراء من سبقوه مثل فرم From 1941 وتفترض النظرية أن الدافعية تكمن أساسا في الرغبة في إشباع حاجات أساسية لدى الفرد ، وأن هذه الحاجات توجد في نسق هرمي قاعدته الحاجات الفسيولوجية وقمته الحاجة إلى تحقيق الذات ، وأن الإحساس بالرضا يتم عند الإحساس بإشباع هذه الحاجات عند نشوؤها .

- تأتي الحاجات الفسيولوجية مثل الجوع والعطش ، في قاعدة التنظيم الهرمي للدافع عند ماسلوا Maslow ، وتعتبر أقوى الحاجات إلحاحا وتأثيرا على الإنسان لأنها ترتبط بوجوده المادي ، ورغم عدم وجود ظروف تؤدي إلى ظهورها في هذا العصر إلى حد كبير ، إلا أن احتمالات وجود مجاعة أو ظروف تؤدي إليها لا تقع في نطاق المستحيل ، ويهتم الفرد أولا بإشباع هذه الحاجات قبل أن يفكر في إشباع أي حاجة أخرى ، بل وقد لا تنشأ هذه الحاجة الأخرى قبل الإشباع النسبي لهذه الحاجة الفسيولوجية ، وتأتي بعد ذلك الحاجة إلى الأمان التي يمكن تلخيصها في أن إشباعها يتحقق مع القدرة على التوقع في إطار داخل مجتمع يتميز بالاستقرار والانتظام ، وتحقيق الأمان الشامل للفرد وعند ما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية والحاجة إلى الأمان نسبيا ، تنشأ طبقة جديدة من الحاجات يطلق عليها الحاجة إلى الحب

والانتماء حين يستشعر الفرد حاجته لوجوده بين جماعة ورغبته في إشباع نوع من الجوع العاطفي وإلى حب يحافظ على وجوده بين الآخرين ، وتظهر بعد ذلك الحاجة إلى التقدير وهي تمثل رغبة الفرد في استشعار أهميته واحترام ذاته وتقدير الآخرين له ، أي أنها رغبة في إشباع الإحساس بالقوة الذاتية والكفاءة الشخصية إلى جانب الرغبة في الإستحواذ على الآخرين وتقديرهم ، ثم يأتي بعد ذلك نمط من الحاجات وضعها ماسلوا Maslow تحت عنوان الحاجة إلى تحقيق الذات وقد ذكر نوعين من الحاجات : الحاجات الدافعية والحاجات الجمالية ، كدرجتين على السلم الهرمي تم جمعها في درجة واحدة ثم أدخلهما تحت مظلة الحاجة إلى تحقيق الذات .

ويرى ماسلوا أن هذه الحاجات متشابهة وتعتمد كل منها على الآخرين ، وأنها عملية تدريجية ، تعتمد على درجة إشباع الحاجات السابقة لها .

كما يرى مورس Morse أن الإنسان لديه رغبات وحاجات تسبب له حالة من التوتر تزداد بقوة الحاجة ، أن هناك عوامل مادية واجتماعية محيطة بالفرد ، ويمكنها أن تخفف من هذا التوتر ، وهذه يمكن اعتبارها مصدر للرضا ، فمستوى الرضا الذي يشعر به الفرد هو حصيلة التفاعل بين مدى إشباع حاجاته في موقف معين ومدى النقص في إشباع هذه الحاجات .

وقد رتب ماسلوا Maslow الحاجات عند الأفراد في مدرج هرمي إلى مستويات وفق أهميتها هي :

أولا : الحاجة الأساسية أو الفسيولوجية وهي مرتبطة باستمرار حياة الأفراد كالطعام والمأوى .

ثانيا : الحاجة إلى الأمان والطمأنينة والحماية والاستقرار .

ثالثا : الحاجة إلى الانتماء والصداقة والمحبة أو الحاجات الاجتماعية وترتبط بالعلاقات مع الآخرين ونقبلهم للفرد وشعورهم نحوه.

رابعا : الحاجة إلى تقدير أو احترام الذات أي الرغبة في الشعور بالأهمية ، والقدرة على الإنجاز ، والمكانة ، والاستقلالية واحترام الآخرين وتقديرهم .

خامسا : الحاجة إلى تقدير الذات وهي رغبة الفرد أن يكون ما يريد أن يكون وما يمكن أن يكون ، ورغبته في الإنجاز لتحقيق الطموحات السابقة جميعها .

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه يوجد علاقة قوية بين نظرية هرزبيرج وهرم ماسلوا للحاجات ، حيث يلاحظ أن الأجواء الصحية التي يؤكد هرزبيرج بأنها لا تثير الدافع توازي تماما الحاجات الفسيولوجية وحاجة الأمن والحاجات الاجتماعية عند ما سلوا وهي التي تعتبر قوتها الدافعية بسيطة ، ولكن الدوافع تتصل اتصالا قويا بحاجات الأنا وحاجات تحقيق الذات ، وأن السبب الذي يجعل الدوافع في نظرية هرزبيرج تقوم بعملها تماما هي كونها تلبى الحاجات العليا غير المشبعة في مدرج ماسلوا (تقدير الذات وتحقيقها).(المصري ، عامر ، 2013 ، ص 106 ، 107 ، 108 ، 109 ، 110).

نظرية القيمة :

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك (1976) من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ، يؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا ، وكلما استطاع توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله ، فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يتحصل عليه



فعلا ، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدها ، ويشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته تحددها ثلاثة أبعاد رئيسية :

- مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي .
- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر .
- أهمية هذا العنصر بالنسبة له

والنقد الموجه لهذه النظرية أنها اعتمدت على الفرق بين ما يريد وما يحصل عليه فعلا فهي تجاهلت الجانب الداخلي للموظف فقد تحركه مشاعر داخلية لا علاقة لها بالمحيط الخارجي كحبه لأداء عمله وشعوره بالرضا عند انجاز المهام الموكلة إليه ، وكان ما يحركه فقط العوائد، ولا يشعر بالرضا إلا بوجود تساوي بين ما يريد وما يحصل عليه فعلا أو ما يتحصل عليه اكبر مما يريد ، ويقول إدوين لوك أن كل عنصر يكون ذو قيمة وأهمية كبيرة للموظف فانه يؤدي على الشعور بالرضا الوظيفي . (الريح ، 2018 ، ص 15) .

نظرية الإشباع لشافير (Shaffer 1953):

يفترض شافير Shaffer في نظريته أن الرضا الوظيفي يحدد بمقدار العوائد ذات القيمة التي يستفيد منها الشخص ، فالشخص كثيرا ما يرتبط بين ما يبذله من جهود وما يحصل عليه من عوائد كجزاء عن عمله ، وغالبا ما يتوقع أن يكون المقابل كبيرا مما يحقق له رضا أكثر ، ففي حالة حدوث ذلك يرتفع مستوى رضاه ، وفي حالة العكس فإن مستوى رضاه يشهد تدن ، مما يؤكد أن الرضا يحدده مقدار العوائد ، مما يستلزم تحسينها وجعلها تحقق تطلعات وطموحات العمال .

أبرزت هذه النظرية أهمية العوائد في تحقيق الرضا الوظيفي ، مما يوجب تحسين هذه العوائد المادية وجعلها تخدم مصالح العمل وتحقيق طموحاتهم وآمالهم ، ولكن هذه النظرية بتركيزها على الجانب المادي فقط أهملت الجانب الاجتماعي في العمل ، وصورت العامل كآلة تعمل ، وتعطي له عوائد تتناسب وكمية أو مقدار العمل الذي قام به العمال . (بوعيسي ، 2019 ، 2020 ، ص 50) .

نظرية ذات العاملين : Hemzeberg

تمكن هينزبورغ وزملاؤه إلى الوصول إلى هذه الطريقة من خلال دراسة الرضا عن العمل لفئتين من المهندسين والمحاسبين فقد توصل هينزبورغ إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية وهي :

الرضا والاستياء فالعوامل المؤدية إلى الرضا تختلف عن العوامل المؤدية إلى الاستياء ، وقد توصل هينزبورغ وزملاؤه إلى مايلي :

إن هناك بعض العوامل الخاصة بالوظيفة ، والتي ينتج عنها عدم توافرها وجود حالة من عدم الرضا لدى الموظف ، ويلاحظ أن وجود هذه العوامل لا يؤدي إلى وجود دافع قوي لدى الموظف لبذل مزيد من الجهد أو يطلق على هذه الظروف العوامل الوقائية Protective factors لأنها ضرورية للحفاظ على مستوى معين من الرضا لدى الموظف ، وقد لاحظ هينزبورغ أن كثيرا من المدراء يدركون معظم على أنها عوامل دافعة ولكنها في الحقيقة تمثل الأساس عدم وجود رضا لدى العاملين ، وتتضمن العوامل الوقائية مايلي :

- الحياة الشخصية للعاملين .
- تأمين الوظيفة .



- المرتب .
- ظروف العمل .
- الإشراف الفني .
- الحالة الاجتماعية .
- العلاقات المتبادلة مع المرؤوسين .
- العلاقات المتبادلة مع الزملاء والمشرف .

وهناك ظروف وعوامل إذا توافرت تؤدي إلى وجود دافع قوى لدى العاملين لبذل مزيد من الجهد بالإضافة إلى الرضا عن العمل ،غياب هذه العوامل الدافعة وتتمثل في العوامل : مثل الإنجاز والتقدم وتحمل المسؤولية والعمل نفسه واحتمالات النمو في الوظيفة . (عدودة ، 2014 ، 2015 ، ص 21) .

**خلاصة :**

إن الذكاء العاطفي يساهم في زيادة الأداء الوظيفي ففي الآونة الأخيرة قد تم الاهتمام بالذكاء العاطفي الذي يضمن صنع فريق عمل عالي الأداء مثمر ومتفائل ويملك معلومات موضوعية ويمتلك بها القدرة على بناء عمل إيجابي وبيئة عمل صحية متطورة تسمح للأفراد بتمية مهاراتهم وأساليبهم المتميزة .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1. منهج الدراسة
- 2 - حدود الدراسة
3. مجتمع وعينة الدراسة:
4. أداة الدراسة :
5. الخصائص السيكمترية للمقياس
6. أساليب المعالجة الإحصائية:

خلاصة

**تمهيد**

حتى لا تبقى دراستنا في إطارها النظري نتجه في هذا الفصل إلى وصف الطريقة والإجراءات المتبعة في تحديد مجتمع الدراسة، واختيار عينتها، ووصف أدوات الدراسة، والتحقق من خصائصها السيكمترية، و أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لفحص الفرضيات .



1. منهج الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الإرتباطي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ، ويعبر عنها كيفيا أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها، أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى .

2 – حدود الدراسة :

* **الحدود المكانية :** لقد تمت الدراسة في جامعة محمد بوضياف بولاية المسيلة.

* **الحدود الزمانية :** تم إجراء الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 9 فيفري إلى غاية 29 مارس من العام الدراسي (2022/2021) .

* **الحدود البشرية :** المعنيون بالدراسة هم عينة من أساتذة قسم علم النفس والبالغ عددهم (53) أستاذ وأستاذة .

3. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أساتذة قسم علم النفس جامعة المسيلة خلال الموسم الجامعي (2022/2021) المسجلين بكليتي(كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) .

أما العينة فهي متكونة من (53) أستاذ وأستاذة من قسم علم النفس اختيروا بطريقة عشوائية من كليتي العلوم الإنسانية والاجتماعية. والجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

رقم الجدول (01) يوضح خصائص العينة حسب الجنس

الأفراد	العدد	النسبة المئوية
أستاذ	25	%50
أستاذة	28	%50
المجموع	53	%100



4. أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم الاعتماد على أداتين ، والمتمثلة في مقياس الذكاء العاطفي مقياس الرضا الوظيفي .

أ- مقياس الذكاء العاطفي :

هو مقياس الذكاء العاطفي من إعداد الباحثة ماجستير مرفت عبد الرحيم سالم (2013) ويتكون من (35) بندا موزعة على خمسة أبعاد هي (الوعي الذات ، تنظيم الذات ، الدافعية ، التعاطف ، مهارات الاجتماعية)، بالإضافة إلى أن كل فقرة تقابلها خمسة استجابات يختار منها الفرد في العينة استجابة واحدة والاستجابات هي : لا أوافق تماما ، لا أوافق ، غير متأكد ، أوافق ، أوافق تماما .

ب- مقياس الرضا الوظيفي :

هو مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحثين العيد قرين وياسين فايد وعمر شيخاوي (2008/2009) يتكون من (45) بندا ، بالإضافة إلى أن كل فقرة تقابلها ثلاثة استجابات يختار منها الفرد العينة استجابة واحدة والاستجابات هي : راضي بدرجة منخفضة ، راضي بدرجة متوسطة ، راضي بدرجة عالية .

5. الخصائص السيكومترية للمقياس:

قبل تطبيق المقياس لتحقيق أهداف الدراسة تم التأكد من خصائصه السيكومترية بحساب الصدق والثبات من خلال القيام بدراسة استطلاعية استهدفت عينة استطلاعية مكونة من (20) أستاذ وأستاذة اختيروا بطريقة عشوائية من أساتذة قسم علم النفس كليتي العلوم الإنسانية والاجتماعية خلال شهر مارس من العام الدراسي (2022/2021). و أسفرت نتائج الدراسة الاستطلاعية عن حساب صدق و ثبات المقياس كالآتي:



أولا/ ثبات وصدق مقياس الذكاء العاطفي:

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا المقياس والذي أفرز النتائج التالية:

أ/ الثبات:

1- التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير

معدل إرتباطات العبارات فيما بينها لكل بعد على حدة كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (02) يوضح ثبات مقياس الذكاء العاطفي عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المقياس ككل
35	0.903	

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل ألفا كرونباخ والذي قدر بالنسبة للمقياس ككل

(0.90)، يمكن القول بأنها قيمة تدل على أن هذا المقياس يتمتع بالثبات عالي، حيث نلاحظ أن كل القيم

موجبة وأن هناك انسجام وترابط بين عبارات هذا المقياس يتعدى (0.50).

ب/ الصدق: بطريقة المقارنة الطرفية:

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية، كما هو موضح في الجدول

التالي:

الجدول رقم (03) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الذكاء العاطفي										
القرار	مستوى الدلالة	T	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدلالة	اختبار التجانس ليفين F	الطرفين	
دال عند 0,01	0.000	11.939	10	5.282	162.50	6	0.176	2.118	الأعلى	الذكاء
				2.258	134.50	6			الأدنى	العاطفي



من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك فرق واضح بين الطرفين حيث قدر المتوسط الحسابي للطرف الأعلى (162.50) في حين بلغ المتوسط الحسابي للطرف الأدنى (134.50)، وهذا ما أكدته قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) التي بلغت (11.93) وهي قيمة موجبة أي أن الفرق لصالح الطرف الأعلى ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)، وبالتالي يمكن القول بأن مقياس الذكاء العاطفي صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.

ثانياً/ ثبات وصدق مقياس الرضا الوظيفي:

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا المقياس والذي أفرز النتائج التالية:

أ/ الثبات:

1- التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ كما هو موضح بالجدول

التالي :

الجدول رقم (04) يوضح ثبات مقياس الرضا الوظيفيين طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المحاور
15	0.816	العوامل الخاصة بالعامل
15	0.869	العوامل الخاصة بالعمل
15	0.901	العوامل الخاصة ببيئة العمل
45	0.938	المقياس ككل

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل ألفا كرونباخ والذي قدر بالنسبة للمحور الأول

"العوامل الخاصة بالعامل" (0.81)، وبالنسبة للمحور الثاني "العوامل الخاصة بالعمل" (0.86)، وبالنسبة

للمحور الثالث "العوامل الخاصة ببيئة العمل" (0.90)، وبالنسبة للمقياس ككل بلغ (0.93)، يمكن القول



بأنها قيم تدل على أن هذا المقياس يتمتع بالثبات عالي، حيث نلاحظ أن كل القيم موجبة وأن هناك انسجام وترابط بين عبارات كل بعد من أبعاد هذا المقياس يتعدى (0.50).

ب/ الصدق: بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا المقياس عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ثم بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس ككل، كما يلي:

• تقدير الارتباطات بين العبارات والمحاور التي تنتمي إليها:

1. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور العوامل الخاصة بالعامل:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية لمحور (العوامل الخاصة بالعامل) بمعامل الارتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور العوامل الخاصة بالعامل مع درجته الكلية			
العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	0.742**	العبارة 9	0.456*
العبارة 2	0.504*	العبارة 10	0.596**
العبارة 3	0.498*	العبارة 11	0.622**
العبارة 4	0.697**	العبارة 12	0.448*
العبارة 5	0.576**	العبارة 13	0.562**
العبارة 6	0.475*	العبارة 14	0.633**
العبارة 7	0.474*	العبارة 15	0.529*
العبارة 8	0.744**	** الارتباط دال عند (0.01)	
* الارتباط دال عند (0.05)			

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل الارتباط بيرسون نلاحظ أنها جاءت أغلبها دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (8) عبارات حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين



(0,74) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (8) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,56) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (13) والدرجة الكلية لمحور ككل، في حين نجد أن العبارات (2، 3، 6، 7، 9، 12، 15) جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الأول (العوامل الخاصة بالعمل) صادق لأن كل عباراته تتسق فيما بينها وبين المحور التي فيه.

2. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور العوامل الخاصة بالعمل:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية لمحور (العوامل الخاصة بالعمل) بمعامل

الارتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور العوامل الخاصة بالعمل مع درجته الكلية			
العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 16	0.509*	العبارة 24	0.826**
العبارة 17	0.530*	العبارة 25	0.599**
العبارة 18	0.624**	العبارة 26	0.471*
العبارة 19	0.550*	العبارة 27	0.664**
العبارة 20	0.652**	العبارة 28	0.666**
العبارة 21	0.630**	العبارة 29	0.565**
العبارة 22	0.800**	العبارة 30	0.475*
العبارة 23	0.563**	** الارتباط دال عند (0.01)	
* الارتباط دال عند (0.05)			

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل الارتباط بيرسون نلاحظ أنها جاءت أغلبها دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (10) عبارات حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين

(0,82) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (24) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,56) كأدنى ارتباط كان بين



العبارة (23) والدرجة الكلية لمحور ككل، في حين نجد أن العبارات رقم (16، 17، 19، 26، 30) جاءت دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثاني (العوامل الخاصة بالعمل) صادق لأن كل عباراته تتسق فيما بينها وبين المحور التي هي فيه.

3. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور العوامل الخاصة ببيئة العمل:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية لمحور (العوامل الخاصة ببيئة العمل) بمعامل الارتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور العوامل الخاصة ببيئة العمل مع درجته الكلية			
العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 31	0.599**	العبارة 39	0.706**
العبارة 32	0.684**	العبارة 40	0.634**
العبارة 33	0.748**	العبارة 41	0.767**
العبارة 34	0.524*	العبارة 42	0.772**
العبارة 35	0.470*	العبارة 43	0.678**
العبارة 36	0.531*	العبارة 44	0.741**
العبارة 37	0.609**	العبارة 45	0.743**
العبارة 38	0.602**	** الارتباط دال عند (0.01)	
* الارتباط دال عند (0.05)			

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل الارتباط بيرسون نلاحظ أنها جاءت أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (12) عبارة حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,77) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (42) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,59) كأدنى ارتباط كان بين



العبرة (31) والدرجة الكلية لمحور ككل، في حين نجد أن العبارات رقم (34، 35، 36) جاءت دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثالث (العوامل الخاصة ببيئة العمل) صادق لأن كل عباراته تتسق فيما بينها وبين المحور التي هي فيه.

• تقدير الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للمقياس ككل:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس ككل بمعامل الارتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح مصفوفة ارتباطات محاور مقياس الرضا الوظيفي مع درجته الكلية			
المحاور	المقياس ككل	المحاور	المقياس ككل
عوامل خاصة بالعامل	0.814**	عوامل خاصة ببيئة العمل	0.892**
عوامل خاصة بالعمل	0.915**	** الارتباط دال عند ألفا (0.01)	

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل الارتباط بيرسون نلاحظ أنها جاءت كلها دالة إحصائياً حيث قدر معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للمحور الأول (عوامل خاصة بالعامل) مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.81)، وبالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني (عوامل خاصة بالعمل) مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.91)، وبالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث (عوامل خاصة ببيئة العمل) مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.89)، وعموماً يمكن القول بأن هذا المقياس صادق لأن كل محاوره تتسق فيما بينها وبين المقياس ككل.

6. أساليب المعالجة الإحصائية:



لقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS في نسخته 26 للإجابة على تساؤلات الدراسة في معالجة البيانات الإحصائية، و تضمنت المعالجة الإحصائية استعمال كل من :

اختبار كولموغروف سميرونوف و اختبار شبير ويلك للتحقق من شرط إعتدالية التوزيع.

معامل الارتباط بيرسون

اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة

اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة لعينتين مستقلتين



خلاصة:

في هذا الفصل تم إتباع خطوات البحث العلمي المعروفة والتي تتمثل في المنهج ,الدراسة الاستطلاعية,ومجتمع الدراسة وعينتها,وأدوات جمع البيانات والتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة التي تم تطبيقها على العينة الاستطلاعية.

الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة و مناقشتها.

أولاً/ التحقق من شرط إعتدالية التوزيع:

ثانياً/ عرض نتائج الدراسة

- 1- عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية العامة:
 - 2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:
 - 3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية:
 - 4- عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية الثالثة:
 - 5- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الرابعة:
- الاستنتاج العام :



أولاً/ التحقق من شرط إعتدالية التوزيع:

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة يجب أولاً التحقق

من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (09) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغير
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	
غير دال	0.188	53	0.969	0.094	53	0.112	الذكاء العاطفي
غير دال	0.068	53	0.959	0.029	53	0.129	الرضا الوظيفي

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار كولموغوروف سميرونوف

وكذا اختبار شبيرو ويلك في درجات أفراد عينة الدراسة على متغيرات الدراسة وهي الذكاء العاطفي والرضا

الوظيفي كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) مما يجزنا إلى القول بأن البيانات المستمدة

من المتغيرات تتوزع توزيعاً طبيعياً وهذا يعني أن كل الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي

أساليب بارامترية .



ثانيا/ عرض نتائج الدراسة

1- عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة على: "توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اللجوء إلى استخدام معامل بيرسون وذلك بعد التحقق من خطية العلاقة، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية :

الجدول رقم (10) يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي			
القرار	الرضا الوظيفي	Rho de Pearson	
الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)	0.367	معامل الارتباط	الذكاء العاطفي
	0.007	مستوى الدلالة	
	53	حجم العينة	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملا لارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس (الذكاء العاطفي) ودرجاتهم في مقياس (الرضا الوظيفي) بلغ (0.36) وهي قيمة موجبة ومتوسطة نوعا ما، ويعني هذا أن الارتباط بين درجات (الذكاء العاطفي) ودرجات (الرضا الوظيفي) لدى أفراد عينة الدراسة هو ارتباط طردي، أي أن درجات أفراد العينة في مقياس (الذكاء العاطفي) تتوزع بنفس توزيع درجاتهم في مقياس (الرضا الوظيفي) والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن هذه النتيجة جاءت مؤيدة لفرضية الدراسة العامة القائلة بـ وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء

العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمالا وقوع الخطأ بنسبة 1% .

يمكن إرجاع هاته النتيجة إلى الدور بارز الذي يلعبه الذكاء العاطفي لدى لأساتذة في توافقه المهني ، فوفقا لما أكدته معظم الدراسات فإن الذكاء العاطفي في مجال العمل والمؤسسات التنظيمية . يجعل للعمل مظهرا مختلفا ، ويصنع تنوع ويحسن بيئة العمل عبر الفهم الجيد للعمل والعاملين وبالتالي الرضا عن العمل ، من بين هاته الدراسات (دراسة أبو صلاح 2018) ، والتي توصلت إلى أن الأستاذ الذي يتمتع بالذكاء العاطفي يكون باستطاعته فهم ذاته ورغباته في البيئة الاجتماعي التي ينتمي لها فهو يسعى إلى أن يحقق أكبر قدر من التوافق المهني هذا الأخير الذي يأتي إلا إذا كان الفرد قادر على مواجهة بيئته المهنية بكل جوانبها المادية والاجتماعية . والذكاء العاطفي يضمن له ذلك فهو يساعده على الفهم الإيجابي لزملائه ورؤساء العمل . (مراعاة مشاعرهم ، تقبل أفكارهم) والتواصل معهم ومساعدتهم ، والقدرة على السيطرة على ضغوط العمل التي يتعرض لها وإدارة وقته ، مواجهة تحديات العمل اليومية ، فالذكاء العاطفي للأستاذ يضمن له الطريق السريع للوصول إلى الأهداف وإنجاز التوقعات وحل المشكلات إلى جانب هذا فإنه يضمن الاستمرارية في تحقيق ونجاح الأهداف والشعور بالمتعة في هذا النجاح .

2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهاته الدراسة على: "مستوى الذكاء العاطفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة " ، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة القائم على أساس المقارنة بين متوسط العينة في المقياس والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:



الجدول رقم (11) يوضح مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف

المسيلة .

المقياس ككل	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T	مستوى الدلالة	القرار
الدرجة الكلية	53	105	142.26	12.533	52	21.065	0.000	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الذكاء العاطفي ككل والذي بلغ (142.26) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري له والمقدر بـ 105، كما أن المتوسط الحسابي يقع في المجال المرتفع (119-147) بناء عليه فإن مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة مرتفع، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (21,06) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، وهذا يعني أنه توجد فروق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط النظري للمقياس ككل لصالح المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي فإن هذه النتيجة تعارض فرضية الدراسة الأولى والقائلة "مستوى الذكاء العاطفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة المسيلة" أي أن مستواهم مرتفع، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

ويمكن تفسير هاته النتيجة بأن الأساتذة الجامعة يتمتعون بالذكاء عاطفي عالي فهم لانهم يمتلكون مهارات (وعي بالذات ، المهارات الاجتماعية ، قدرتهم على ضبط الانفعالات والعواطف وكذلك حسن الاختيار القرار المناسب أي يتمتع بكل أبعاد الذكاء العاطفي (قولمان)، وحسب ما أشارت إليه (دراسة أبو

صلاح (2018) فالأستاذ الواعي بانفعالاته لديه رؤية إيجابية للحياة ولديه قدرة على التسيير من خلال تقديره للأمور التي تساعده على معالجة مشاعره وانفعالاته . كما أن الوعي بالذات يتضمن مجموعة من الصفات كالثقة بالنفس والموضوعية في تقييم القدرات الشخصية .

3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهاته الدراسة على: "مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس ، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينه الواحدة القائم على أساس المقارنة بين متوسط العينة في المقياس والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف

المسيلة

المقياس ككل	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
الدرجة الكلية	53	90	104.66	15.368	52	6.945	0.000	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي ككل والذي بلغ (104.66) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري له والمقدر بـ 90، كما أن المتوسط الحسابي يقع في المجال المرتفع (75.15-104.85) بناء عليه فإن درجة الرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة متوسط، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (6,94) وهي قيمة مستوى ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، وهذا يعني أنه توجد فروق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط النظري للمقياس ككل لصالح المتوسط الحسابي لأفراد

عينة الدراسة، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية الدراسة الثانية والقائلة "مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى عدم توفر كل أبعاد الذكاء العاطفي وذلك من خلال عدم توافق في العمل أو مع الزملاء أو عدم توفر البيئة المناسبة والظروف التي تلبي حاجاتهم ورغباتهم حسب ما أشارت إليه دراسة عفيفة (2019)، فالاضطرابات الانفعالي مثل (القلق، الاكتئاب) يعوق أداء الوظائف العقلية في الحياة على نحو صحيح، فالأستاذ القلق الغاضب والمكتئب لا يعمل في المواقف التي يشعر فيها بالقلق أو الغضب أو الاكتئاب أو الذين يمرون بهذه الحالات لا يستطيعون هضم المعلومات بكفاءة أو الاستفادة منها على الوجه الصحيح، كما أن العواطف السلبية القوية تلتفت الانتباه إليها بقوة وتسبب الانشغال بها وتعوق أي محاولة للتركيز على أي موضوع سواها، وتحدد كفاءتنا في استخدام قدراتنا العقلية الفطرية بما فيها القدرة على أن نفكر وأن نخطط وأن نتدرب لتحقيق الأهداف البعيدة المدى وعلى الرضا الوظيفي على الحالة الانفعالية التي يكون عليها.

4- عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهاته الدراسة على: "توجد فروق دالة إحصائية لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة في متوسطات مقياس الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينتين المستقلتين، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح الفرق بين أفراد العينة في الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس									
الجنس	التجانس	مستوى	حجم	المتوسط	الانحراف	درجة	قيمة "T"	مستوى	القرار

	الدلالة		الحرية	المعياري	الحسابي	العينة	الدلالة	(F) ليفين		
غير دال	0.193	-1.318	51	11.035	138.88	25	0.260	1.298	ذكور	الذكاء العاطفي
				13.576	143.39	28			إناث	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس ليفين (ف) والتي بلغت (1.29) نلاحظ انها قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (Ttest) لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في مقياس الذكاء العاطفي والتي بلغت بالنسبة الذكور (138,88) وبالنسبة للإناث (134,39) نلاحظ أن هناك فروقا طفيفة بينهما، وما يؤكد ذلك أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (Ttest) والتي بلغت (-1.31) نلاحظ أنها جاءت سالبة وغير دالة إحصائيا، وبالتالي تم قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود الفروق، ومنه نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية الدراسة الثالثة القائلة بوجود فروق دالة إحصائيا لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة في متوسطات الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس أي لا توجد فروق، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).

ويمكن تفسير هاته النتيجة من خلال القول بأنه لا توجد فروق بين الأساتذة والأستاذات (الجنسين) في متوسطات الذكاء العاطفي لذلك نجد أنه لا توجد فروق بين الجنسين كلاهما يتمتع بذكاء العاطفي حسب ما أشارت إليه دراسة أمزال (2016 - 2017). لان الذكاء العاطفي يتوقف على ما يمتلكه الفرد سواء كان ذكر أو أنثى من مهارات شخصية و اجتماعية ، والفروق قد يكون الطريقة التي يدير بها الفرد انفعالاته فمهنة التدريس تتيح للأستاذ التواصل مع الآخرين وهذا التواصل يحتاج إلى مهارة ، وهي فن التعامل مع الآخرين وإدارة الانفعالات جيدا

5- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة لهاته الدراسة على: "توجد فروق دالة إحصائية لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة في متوسطات مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينتين المستقلتين، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) يوضح الفرق بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس									
القرار	مستوى الدلالة	قيمة "T"	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدلالة	التجانس (F)	الجنس
غير دال	0.053	-1.978	51	12.579	100.36	25	0.075	3.310	نكور
				16.787	108.50	28			إناث

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس ليفين (ف) والتي بلغت (3.31) نلاحظ أنها قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (Ttest) لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في مقياس الرضا الوظيفي والتي بلغت بالنسبة الذكور (100,36) وبالنسبة للإناث (108,50) نلاحظ أن هناك فروقا طفيفة بينهما، وما يؤكد ذلك أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (Ttest) والتي بلغت (-1.97) نلاحظ أنها جاءت سالبة وغير دالة إحصائية، وبالتالي تم قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود الفروق، ومنه نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية الدراسة السابعة القائلة بوجود فروق دالة إحصائية لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة في متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس أي لا توجد فروق، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).



ويمكن إرجاع هاته النتيجة إلى كل من الجنسين يتمتعان برضا الوظيفي ونجاح الأستاذ في عمله دليل على رضاه عن وظيفته ومهنته وتوافقه مع ذاته وزملائه والبيئة التي يعمل فيها حسب ما أشارت إليه دراسة أمزال (2016 - 2017) . لان مهنة التدريس تتطلب من الفرد أن يكون صبوراً متفهماً قادراً على زيادة دافعية الطلبة نحو التعلم ، وضبط النفس ، والمشاركة الوجدانية مع الطلبة ...، فإدراك الأساتذة لضرورة السيطرة على انفعالات وتفهم الآخرين والتحكم بردات الفعل وصقلها لتتلاءم مع العمل الأكاديمي هي سبب في عدم وجود اختلاف بين الأساتذة مهما كان جنسهم سواء ذكر أو أنثى ، فكل يدرك أهمية الإدارة الذاتية . والكل يحاول الوصول إلى أهدافه ضمن ما يراه مناسباً .



الاستنتاج العام :

في هذا الجزء الأخير من الفصل الميداني انطلقا من نتائج الدراسة في ضوء فيما تم عرضه من الخلفية النظرية وكل ما يتعلق بالذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة واعتماد على البيانات الإحصائية المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي على أفراد العينة توصلنا إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة بإثبات فرضيات ونفي فرضيات أخرى .

- توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة

محمد بوضياف المسيلة

- مستوى الذكاء العاطفي مرتفع لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة

- مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة .

- لا توجد فروق دالة إحصائية لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة في

متوسطات الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس .

- لا توجد فروق دالة إحصائية لدى أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد بوضياف المسيلة في

متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس .

خاتمة



خاتمة

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف المسيلة ، وشمل المجتمع الإحصائي للدراسة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على عينة من قسم علم النفس قوامها 53 أستاذ و أستاذة ، وبعد معالجة الإحصائية وعرضها ومناقشتها خلصنا إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس ولاية المسيلة .

أي كل ما كان الفرد يتمتع بذكاء عاطفي عالي زاد توافقه في حياته العملية وحياته العامة كل ما زاد رضاه عن وظيفته وعمله .

التوصيات والمقترحات :

- بناء برامج إرشادية مبنية على مهارات الذكاء العاطفي لزيادة الرضا الوظيفي لدى الأساتذة .
- التركيز على مهارات الذكاء العاطفي أثناء تكوين أساتذة لما له أثر في تكوين شخصية الأستاذ الجامعي
- الاهتمام بالجانب العاطفي لدى الأفراد كونه لا تقل أهمية عن الجانب العقلي للفرد .
- توجيه العناية أي البعد النفسي للأساتذة وإجراء مسح للآراء ونقص عن الرضا الوظيفي لديهم .
- تعزيز وتطوير وتحديث الظروف وبيئة العمل من خلال وضع برامج تسهل عملهم وكافة الإمكانيات للعمل بطريقة مريحة .



- وضع هياكل للأجور والمكافئات يتم بموضوعية وكفاية ويعمل على تحقيق مستوى عالي من إشباع حاجات والرضا الوظيفي يرتكز على معايير محددة .
- وضع برامج تتناسب مع طبيعة العمل وأهداف وتلبي طوحه ورغباته .
- العمل على تحسين مناخ العمل الأساتذة في الجامعة .
- الوقوف على عوامل التي تخلق عدم الرضا الوظيفي لدى أساتذة ووضع حلول لها ومعالجتها.

المراجع



قائمة المراجع :

أولاً : الكتب :

- 1- الحفاف ، إيمان عباس ، (2015) : اختبارات الذكاء تدريبات عملية لتعزيز القدرة على الاستعاب ، ط1 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان .
- 2 - المصري، إيهاب عيسى ، عامر عبد الرؤف ، طارق، (2014) : الولاء المؤسسي الرضا الوظيفي والمهني ، ط1 ، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة ، (د،ب) .
- ترافيس ، برادبيري ، وجين جيريفري ،(2013) : الذكاء العاطفي 2.0 ، ط1 ، مكتبة جزيرة للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية .
- 3- حجازي ، مصطفى ، (2015) : الأسرة وصحتها النفسية – المقومات – الديناميات –العمليات ، ط1، مركز الثقافي العربي للنشر والتوزيع ، المغرب .
- 4 – شكشك، أنيس، (2007) : الذكاء أنواعه واختباراته ، ط1 ، دار كتابنا للنشر والتوزيع ، لبنان.
- 5 – عبد اللطيف ، عصام ، (2015) : الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل ، ط1 ن دار نيوكينك للنشر والتدريب ، القاهرة .
- 6 – لكحل ، منيف ، (2018) : تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي مفاهيم ونظريات ، ط1 ، دار المثقف للنشر والتوزيع ، (د ، ب) .

ثانياً : الرسائل الجامعية :

- 1 – أمزال ، حليلة ، (2016 / 2017) : الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي ، رسالة الماجستير ، جامعة تيزي وزو .
- 2 – بوصلاح ، خلود ، (2017 / 2018) : الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من مديري التعليم الابتدائي ،مذكرة الماستر ، جامعة المسيلة .



- 3 - بن غربال ، سعيدة ، (2014 / 2015) : الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة الجامعة بسكر ، جامعة بسكرة .
- 4 - برباح ، محمد الأمين ، موساوي ، يحي ، (2015 / 2016) : تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية ، مذكرة ماستر ، جامعة تلمسان .
- 5 - بوعيسي ، لحسن ، (2019 / 2020) : الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي دراسة حالة بمديرية التربية ، مذكرة ماستر ، جامعة المسيلة .
- 6 - سلماني ، أمال ، (2014 / 2015) : فعالية برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أساتذات التعليم المتوسط دراسة ميدانية بإكاديمية وغلانة الجديدة ، مذكرة ماستر ، جامعة الوادي .
- 7 - علي حسين ، عفيفة ، (2019) : أثر الذكاء العاطفي على أداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019 ، مذكرة الماجستير ، جامعة سورية .
- 8 - عدودة ، زين الدين ، (2014 / 2015) : علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ، مذكرة ماستر ، جامعة بسكرة .
- 9 - غيداء ، أحمد الفكي الريح ، (2018) : الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الأساس وأثره غي تحسين الأداء المهني ، مذكرة الماجستير ، جامعة السودان .
- 10- الاسطل ، مصطفى رشاد مصطفى ، (2010) : الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية ، مذكرة الماجستير ، جامعات غزة .
- 11 - السامراتي ، ندى طاهر محمود ، (2018) : الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الإستراتيجية دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية ، مذكرة الماجستير ، جامعة الشرق الأوسط .
- 12- نجوى ، بلال ، بن تيشة ، (2014 / 2015) : الذكاء العاطفي للمعلم وعلاقته بالضغوط النفسية لدى تلاميذ السنة خامسة ابتدائي ، مذكرة ماستر ، جامعة الوادي .



ثالثاً : المجالات :

- القداح ، محمد إبراهيم ، العساف ، جمال عبد الفتاح ، (2013) : الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعال لدى معلمي الصفوف الثلاثية الأولى في محافظة العاصمة ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، مجلة 21 ، العدد 3 ، جامعة البلقان التطبيقية الأردن .
- غالي ، كوثر ، مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع ، المجلد 7 ، الجزء الثاني ، العدد 27 ، جامعة بسكرة .

الملاحق



ملحق رقم (01)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

تخصص: توجيه وإرشاد

استمارة استبيان حول :

الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة المسيلة"

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص التوجيه والإرشاد تحت عنوان " الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس لجامعة المسيلة"، يطيب لي أن أضع بين أديكم هذا الاستبيان راجية منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيه والمتعلقة بالدراسة وهذا بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة وأحيطكم علما أن كل المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير على تعاونكم.

محور البيانات الشخصية:

- الجنس : ذكر أنثى



مقياس الذكاء العاطفي:

الرقم	الفقرة	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
1	أكون واعياً بعواطفني عندما أختبرها					
2	أمتلك ثقة بالنفس					
3	أعرف نقاط القوة والضعف لدي					
4	أقبل النقد البناء المخلص					
5	أتعلم من خبرات الماضي					
6	أنا مخلص مع نفسي ومع الآخرين					
7	أنا واضح في أهدافي ومبادئ					
8	أستطيع التحكم في مشاعري السلبية وتصرفاتي					
9	أنا أتحكم في مشاعري عند مواجهة المخاطر					
10	أجيد إدارة مزاجي والتعامل معه					
11	أتجاوز ما مر بي من مشكلات ومشاعر غضب					
12	أسيطر على غضبي ولا أثور في وجوه الآخرين					
13	أسيطر على شعوري عند تلقي أمر مزعج					
14	أعترف بأخطائي ولدي القدرة على الاعتذار عنها					
15	أظهر الحماسة للأمور المهمة في حياتي					
16	أستطيع أن أجازف مجازفة مدروسة					
17	أستطيع إنجاز المهمات بنشاط وتركيز عال					
18	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوة					
19	أتعامل مع تحديات الحياة بأساليب ابتكاريه					
20	أستطيع تحقيق النجاح تحت ضغط العمل					
21	أتحمس لاكتشاف الوسائل الجديدة لانجاز الاعمال					
22	أستطيع التقدم بالمشاريع الكبيرة بالرغم من وجود العقبات					
23	لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم					

الملاحق



					أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين	24
					أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة	25
					أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين	26
					أساعد الآخرين للشعور بشكل أفضل عندما يكونون منزعجين	27
					أتعاطف مع معاناة الآخرين وأحزانهم بشكل فعال	28
					أبادر إلى الحديث بسهولة عند مقابلة أناس جدد	29
					أنفتح على الناس بطريقة مناسبة	30
					أستطيع أن أقيم علاقات ممتازة مع الآخرين	31
					أحترم الآخرين حتى إن لم يتفقوا معي	32
					أركز وانتبه عندما أستمع للآخرين	33
					يشعر الآخرون بالاندفاع عند الحديث معي	34
					لدي القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين	35

مقياس الرضا الوظيفي

العبارات	راضي بدرجة عالية	راضي بدرجة متوسطة	راضي بدرجة منخفضة
----------	------------------	-------------------	-------------------



			<p>المحور الأول : العوامل الخاصة بالعمل (الأستاذ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ما يوفره لك العمل من ثقة بالنفس 2. التقدير الذي تحصل عليه من قبل المسؤولين 3. الاحترام المتبادل بين الزملاء 4. الثناء الذي تتلقاه مقابل الأداء الجيد 5. تناسب العمل مع طموحك الشخصي 6. إشباع الحاجات الشخصية من خلال إنجازات العمل 7. المركز الاجتماعي الذي يمنحه لك العمل 8. تناسب عملك مع مستواك العلمي 9. ما تلمسه لدى الطلبة من احترام لك كأستاذ 10. نظرة المجتمع لعملك كأستاذ 11. قدرتك على التفاعل مع الآخرين (الطلبة ، الأساتذة ، الإدارة) 12. تناسب العمل مع أهدافك الخاصة 13. تناسب العمل مع مبادئك 14. ما يوفره لك العمل من إثبات للذات 15. قدرتك على تحمل أعباء ومسؤوليات العمل <p>المحور الثاني :العوامل الخاصة بالعمل</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. طبيعة العمل الذي تقوم به 2. مقدار الجهد المبذول من قبلك في عملك 3. ما يتيح لك العمل من الشعور بالاطمئنان لضمان الاستمرارية فيه 4. تناسب العمل بقسمك بالمقارنة مع الأقسام الأخرى 5. الرضا عن تخصص 6. مناسبة الحجم الساعي للعمل 7. مناسبة التوزيع الساعي 8. مناسبة المنهاج (المقرر) 9. الوقت الذي يتيح لك عملك للتفرغ لحياتك الخاصة
--	--	--	--



			<p>10. ما يوفره لك العمل من تأمين المستقبل</p> <p>11. الفرص المتاحة لك لتنمية مهاراتك في العمل</p> <p>12. ما يتيح لك العمل من فرص لتكون مسؤولاً عن تخطيط عملك كأستاذ</p> <p>13. ما يتيح لك العمل من وقت لتقديمك عملاً متكاملًا</p> <p>14. ما يوفره التخصص من إثراء في حياتك</p> <p>15. ما يحتويه عملك من مهام مختلفة</p> <p>المحور الثالث : العوامل الخاصة ببيئة العمل (عوامل تنظيمية)</p> <p>1. نظام العمل المطبق في القسم</p> <p>2. أسلوب الإدارة في معاملة الأساتذة في القسم</p> <p>3. الأسلوب الذي تتيحه إدارة القسم لحل المشكلات في العمل</p> <p>4. الأسلوب المتبع في تقويم أدائك</p> <p>5. الصلاحيات المعطاة لك بالعمل</p> <p>6. ما توفره إدارة القسم من أنشطة</p> <p>7. مدى الاعتراف بالجهد المبذول</p> <p>8. فرص الترقية المادية المتاحة لك في العمل</p> <p>9. أساليب الاتصال في محيط العمل (الطلبة الأساتذة، الإدارة،)</p> <p>10. كفاية الراتب الذي تتقاضاه</p> <p>11. تناسب الراتب مقارنة مع رواتب الوظائف الأخرى</p> <p>12. مدى توفر الخدمات في محيط العمل</p> <p>13. مدى إتاحة استعمال الوسائل المساعدة لأداء أفضل في العمل</p> <p>14. ملائمة البيئة المادية للعمل (المبنى، التجهيزات، المناخ...)</p> <p>15. الصرامة في تطبيق الإجراءات العقابية في القسم</p>
--	--	--	--



ملحق (02) الثبات والصدق

أولاً/ ثبات وصدق مقياس الذكاء العاطفي:

أ/ الثبات:

Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.903	35

ب/ الصدق:

T-Test

Group Statistics								
الطرفين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean				
الدرجات	الأعلى	162.5000	5.28205	2.15639				
	الادنى	134.5000	2.25832	0.92195				
Independent Samples Test								
		Levene's Test		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	Df	Significance	Mean Difference	Std. Error Difference
تباين التباين	variances assumed	2.118	0.176	11.939	10	0.000	28.00000	2.34521
	variances not assumed			11.939	6.769	0.000	28.00000	2.34521

ثانياً/ الثبات وصدق مقياس الرضا الوظيفي:

أ/ الثبات:

Reliability

Reliability Statistics		
الأبعاد	Cronbach's Alpha	N of Items
البعد 1	0.816	15
البعد 2	0.869	15
البعد 3	0.901	15
الكلية	0.938	45



ب/ الصدق:

Correlations

Correlations					
دك 1			دك 1		
ب1	Pearson Correlation	0.742**	ب9	Pearson Correlation	0.456*
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.043
	N	20		N	20
ب2	Pearson Correlation	0.504*	ب10	Pearson Correlation	0.596**
	Sig. (2-tailed)	0.024		Sig. (2-tailed)	0.006
	N	20		N	20
ب3	Pearson Correlation	0.498*	ب11	Pearson Correlation	0.622**
	Sig. (2-tailed)	0.025		Sig. (2-tailed)	0.003
	N	20		N	20
ب4	Pearson Correlation	0.697**	ب12	Pearson Correlation	0.448*
	Sig. (2-tailed)	0.001		Sig. (2-tailed)	0.048
	N	20		N	20
ب5	Pearson Correlation	0.576**	ب13	Pearson Correlation	0.562**
	Sig. (2-tailed)	0.008		Sig. (2-tailed)	0.010
	N	20		N	20
ب6	Pearson Correlation	0.475*	ب14	Pearson Correlation	0.633**
	Sig. (2-tailed)	0.034		Sig. (2-tailed)	0.003
	N	20		N	20
ب7	Pearson Correlation	0.474*	ب15	Pearson Correlation	0.529*
	Sig. (2-tailed)	0.035		Sig. (2-tailed)	0.016
	N	20		N	20
ب8	Pearson Correlation	0.744**	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
	Sig. (2-tailed)	0.000	*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
	N	20			

Correlations

Correlations					
دك 2			دك 2		
ب16	Pearson Correlation	0.509*	ب24	Pearson Correlation	0.826**
	Sig. (2-tailed)	0.022		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
ب17	Pearson Correlation	0.530*	ب25	Pearson Correlation	0.599**
	Sig. (2-tailed)	0.016		Sig. (2-tailed)	0.005
	N	20		N	20
ب18	Pearson Correlation	0.624**	ب26	Pearson Correlation	0.471*
	Sig. (2-tailed)	0.003		Sig. (2-tailed)	0.036
	N	20		N	20
ب19	Pearson Correlation	0.550*	ب27	Pearson Correlation	0.664**
	Sig. (2-tailed)	0.012		Sig. (2-tailed)	0.001
	N	20		N	20
ب20	Pearson Correlation	0.652**	ب28	Pearson Correlation	0.666**



	Sig. (2-tailed)	0.002		Sig. (2-tailed)	0.001
	N	20		N	20
21ب	Pearson Correlation	0.630**	29ب	Pearson Correlation	0.565**
	Sig. (2-tailed)	0.003		Sig. (2-tailed)	0.009
	N	20		N	20
22ب	Pearson Correlation	0.800**	30ب	Pearson Correlation	0.475*
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.034
	N	20		N	20
23ب	Pearson Correlation	0.563**	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
	Sig. (2-tailed)	0.010	*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
	N	20			

Correlations

Correlations					
دك3			دك3		
31ب	Pearson Correlation	0.599**	39ب	Pearson Correlation	0.706**
	Sig. (2-tailed)	0.005		Sig. (2-tailed)	0.001
	N	20		N	20
32ب	Pearson Correlation	0.684**	40ب	Pearson Correlation	0.634**
	Sig. (2-tailed)	0.001		Sig. (2-tailed)	0.003
	N	20		N	20
33ب	Pearson Correlation	0.748**	41ب	Pearson Correlation	0.767**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
34ب	Pearson Correlation	0.524*	42ب	Pearson Correlation	0.772**
	Sig. (2-tailed)	0.018		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
35ب	Pearson Correlation	0.470*	43ب	Pearson Correlation	0.678**
	Sig. (2-tailed)	0.036		Sig. (2-tailed)	0.001
	N	20		N	20
36ب	Pearson Correlation	0.531*	44ب	Pearson Correlation	0.741**
	Sig. (2-tailed)	0.016		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
37ب	Pearson Correlation	0.609**	45ب	Pearson Correlation	0.743**
	Sig. (2-tailed)	0.004		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
38ب	Pearson Correlation	0.602**	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
	Sig. (2-tailed)	0.005	*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
	N	20			

Correlations

Correlations					
الكلي			الكلي		
دك1	Pearson Correlation	0.814**	دك3	Pearson Correlation	0.892**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
دك2	Pearson Correlation	0.915**	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
	Sig. (2-tailed)	0.000			
	N	20			



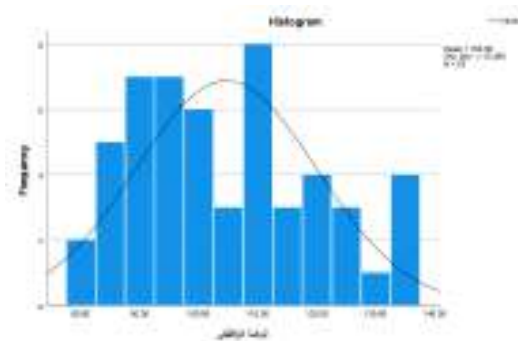
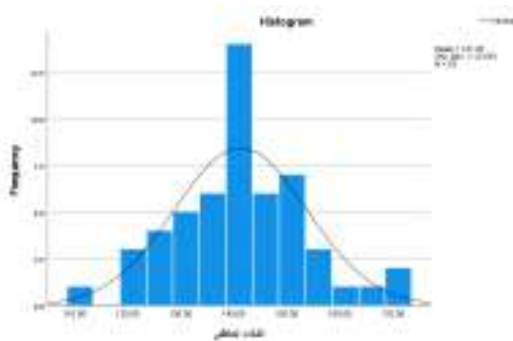
ملحق (03) نتائج الدراسة

أولاً/ التحقق من طبيعة التوزيع:

Explore

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الذكاء العاطفي	0.112	53	0.094	0.969	53	0.188
الرضا الوظيفي	0.129	53	0.029	0.959	53	0.068

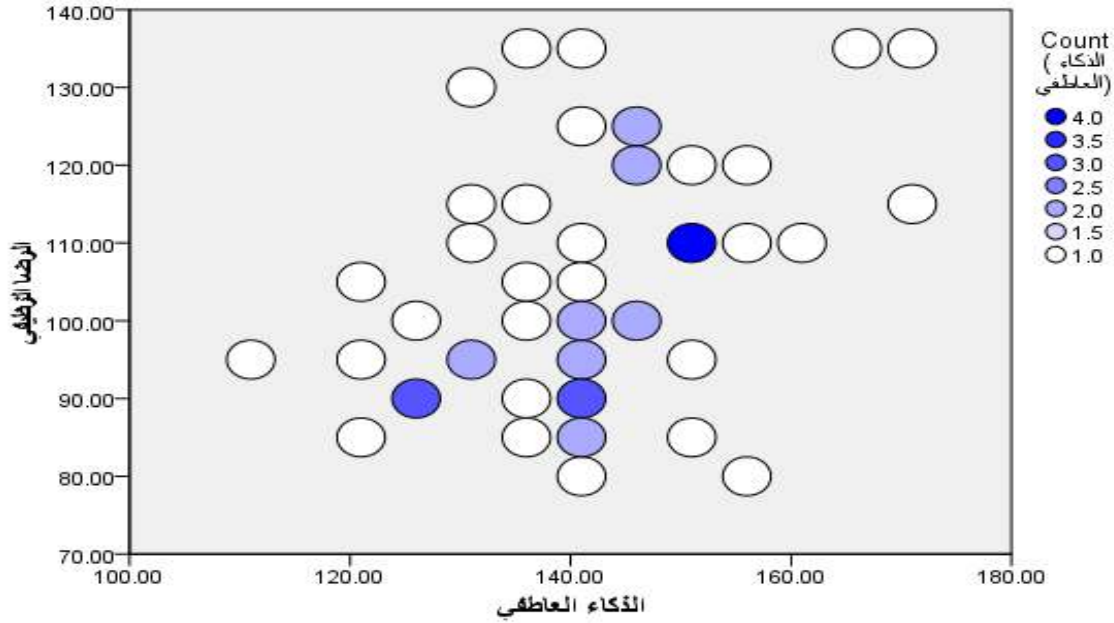
a. Lilliefors Significance Correction





ثانيا/ التحقق من خطية العلاقة:

GGraph



ثالثا/ التحقق من فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

Correlations

Correlations		
		الرضا الوظيفي
الذكاء العاطفي	Pearson Correlation	0.367**
	Sig. (2-tailed)	0.007
	N	53
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

الفرضية الاولى:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء العاطفي	53	141.2642	12.53326	1.72158
One-Sample Test				
	Test Value = 105			
	t	df	Significance	Mean Difference
الذكاء العاطفي	21.065	52	0.000	36.26415

الفرضية الثانية:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الرضا الزظيفي	53	104.6604	15.36848	2.11102
One-Sample Test				
			Test Value = 90	
	t	df	Significance	Mean Difference
الرضا الزظيفي	6.945	52	0.000	14.66038

الفرضية الثالثة:

T-Test

Group Statistics								
الجنس		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
الذكاء	ذكور	25	138.8800	11.03525	2.20705			
العاطفي	إناث	28	143.3929	13.57650	2.56572			
Independent Samples Test								
		Levene's Test		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Significance	Mean Difference	Std. Error Difference
الذكاء العاطفي	variances assumed	1.298	0.260	-1.318	51	0.193	-4.51286	3.42451
	variances not assumed			-1.333	50.583	0.188	-4.51286	3.38437

الفرضية الرابعة:

T-Test

Group Statistics								
الجنس		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
الرضا	ذكور	25	100.3600	12.57935	2.51587			
الزظيفي	إناث	28	108.5000	16.78734	3.17251			
Independent Samples Test								
		Levene's Test		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Significance	Mean Difference	Std. Error Difference
الرضا الزظيفي	variances assumed	3.310	0.075	-1.978	51	0.053	-8.14000	4.11514
	variances not assumed			-2.010	49.579	0.050	-8.14000	4.04900





كلية الآداب والعلوم الإنسانية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
The Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قنينة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالكلية

وثيقة ابداع مذكرة ماستر

الموضوع: التأثيرات النفسية والاجتماعية لجائحة كورونا على الصحة العقلية
المؤلف: م.م. فاطمة الزهراء بن عبد الحميد

- إعداد الطلبة:
- 1- م.م. فاطمة الزهراء بن عبد الحميد رقم التسجيل: 171735646891
 - 2- م.م. فاطمة الزهراء بن عبد الحميد رقم التسجيل: 171735646891
- القسم: علم النفس الشعبة: علم النفس التخصص: علم النفس وتوجيه
إشراف: م.م. فاطمة الزهراء بن عبد الحميد إجازة: م.م. فاطمة الزهراء بن عبد الحميد

أقر بإثني تبحت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص: [Signature]
موافقة وإمضاء الامتياز (ة) المشرف (ة): [Signature]
رئيس القسم: [Signature]



Faculty of Humanities and Social Sciences
 Vice-Chancellor of the College for Studies and
 Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 People's Democratic Republic of Algeria
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 Ministry of Higher Education and Scientific Research
 جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
 University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
 تهيئة الصالة للدراسات والمسائل المرتبطة بالكلية
 الرقم: 2022/

تصريح شرعي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

انا للمعضى اذناه :

السيدة(ة): فايزة ليلان

الصفة (طالب, امتداد باحث, باحث دائم): مترتبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200361992

الصالحة بتاريخ: 25/04/2022 عن دائرة: مهام التوظيف

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: إرشاد وتوجيه تحت رقم التسجيل: 171735099095

والمكلف بإنجاز أعمال بحث (منكرة التخرج، منكرة ماستر، منكرة ماجستير، أطروحة، تكتوراه).

علوانها: الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة

تخصص علم النفس بجامعة محمد بوضياف

أصرح بشرعي بالتزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في
 انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعطى (ة): فايزة ليلان

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 للمعقد للقواعد المتعلقة بالوقاية من الممارات الاحادية ومنهجية



سُبْحَانَكَ يَا جَدُّكَ اللَّهُ