



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



الرقم التسلسلي:

الرمز:

القسم : النشاط البدني الرياضي المكيف

الشعبة: نشاط بدني رياضي مكيف

التخصص: نشاط بدني رياضي مكيف والصحة

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي
الاحتياجات الخاصة

دراسة ميدانية بمركز الأطفال المعوقين بصريا بولاية برج بوعريريج

إشراف الاستاذ:

د. دهبازي محمد صغير

اعداد الطالب:

كروش أسامة

عامر محمد

السنة الجامعية : 2021-2022



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



الرقم التسلسلي:

الرمز:

القسم : النشاط البدني الرياضي المكيف

الشعبة: نشاط بدني رياضي مكيف

التخصص: نشاط بدني رياضي مكيف والصحة

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي
الاحتياجات الخاصة

دراسة ميدانية بمركز الأطفال المعوقين بصريا بولاية برج بوعريريج

إشراف الاستاذ:

د. دهبازي محمد صغير

اعداد الطالب:

كروش أسامة

عامر محمد

السنة الجامعية : 2021-2022

شكر وتقدير

قال الله تعالى:

"رَبِّ أَوْزَيْعِي أَنْ أَشْكُرَ بِنِعْمَتِكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَذِئْبِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"

سورة النمل الآية 19.

أولا نشكر الله سبحانه وتعالى ونحمده كثيرا على ما منَّ به علينا من نعم لا تعد ولا تحصى، فله الحمد من قبل ومن بعد على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع. ثم نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى من تكرم بقبول الإشراف على هذه الرسالة وعلى ما قدمه من توجيهات ومعلومات، جزاه الله خيرا، فله منا أسمى عبارات التقدير والاحترام والعرفان.

ونشكر كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل.

وإلى كل من قدم لنا يد العون من بعيد أو قريب إليكم شكرنا وامتناننا وتمنياتنا لكم بالخير إن شاء الله

محمد

أسامة

إهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى كل محب للعلم وطامع في النجاح
إلى ملهمني وسر نجاحي ومن نصحتني إذا أخطأت
وأخذت بيدي إذا تعثرته وسقمتني إذا ظلمت
ومسحت علي رأسي إذا أحسنت أمي الغالية دمعت لنا كغطاء السندس في الجنة
إلى سندي وفخري ومن سعى وشغف لأتعم بالراحة والمناجاة
ويعمل بكد في سبيل إنجاحي أبي العزيز دمعت لنا كجبل شامخ لا تؤثر فيه الأحوال ولا الضغوطات
وإلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتبه القلم، إلى من قاسموني حلو الحياة ومرّتها تحب السقفة الواحد إخوتي
وأخواتي
وإلى كل من وسع قلبه ولو يكتبه قلبي

محمد

أسامة

قائمة المحتويات

	شكر
	اهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الانجليزية
أ	مقدمة

الجانب المنهجي

	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة
5	1.1. اشكالية الدراسة
6	2.1. فرضيات الدراسة
6	3.1. أهمية الدراسة
6	4.1. أهداف الدراسة
7	5.1. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
7	6.1. الدراسات السابقة
9	7.1. مميزات الدراسة الحالية

الجانب النظري

	الفصل الثاني: الذكاء الوجداني
12	تمهيد
13	2. الذكاء الوجداني
13	1.2. الذكاء
15	2.2. التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الوجداني
16	3.2. تعريف الذكاء الوجداني
20	4.2. أهمية الذكاء الوجداني
21	5.2. أبعاد الذكاء الوجداني
24	6.2. النماذج النظرية للذكاء الوجداني
25	7.2. قياس الذكاء الوجداني

27	8.2. العوامل المؤثرة في الذكاء الوجداني
29	خلاصة
	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي
31	تمهيد
32	3. الرضا الوظيفي
32	1.3. مفهوم الرضا الوظيفي
34	2.3. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
41	3.3. طبيعة الرضا الوظيفي
42	4.3. أهمية الرضا الوظيفي
44	5.3. أنواع الرضا الوظيفي
45	6.3. أبعاد الرضا الوظيفي
45	7.3. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
49	8.3. أساليب تحقيق الرضا الوظيفي
50	9.3. مؤشرات الرضا الوظيفي
50	10.3. مظاهر الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي
51	11.3. نتائج الرضا الوظيفي وآثاره
52	12.3. المتغيرات (المفاهيم) المرتبطة بالرضا الوظيفي
54	13.3. خصائص الرضا الوظيفي
55	خلاصة
	الجانب التطبيقي
	الفصل الرابع: منهجية الدراسة
58	تمهيد
59	1.4. الدراسة الاستطلاعية
60	2.4. منهج الدراسة
60	3.4. متغيرات الدراسة
60	4.4. مجتمع وعينة الدراسة
61	5.4. أدوات جمع البيانات
62	6.4. الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة
63	7.4. تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية
63	8.4. خطوات إجراء الدراسة الميدانية

64	خلاصة
	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج
66	1.5. عرض وتحليل النتائج
66	1.1.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالفرضية الأولى
68	2.1.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالفرضية الثانية
71	3.1.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالفرضية الثالثة
72	2.5. مناقشة النتائج في ظل الفرضيات
72	1.2.5. مناقشة نتائج الفرضية الأولى
73	2.2.5. مناقشة نتائج الفرضية الثانية
73	3.2.5. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
	الفصل السادس: الاستنتاجات والاقتراحات
75	1.6. الاستنتاج العام
75	2.6. الاقتراحات والفرضيات المستقبلية
77	قائمة المصادر والمراجع
82	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
38	الجدول رقم (01) يوضح المقارنة بين نظرية؛ "ماسلو"، "الدرفير"، "هيرزبرغ"	1
61	الجدول رقم (02) يبين أرقام عبارات المقياس حسب كل بعد	2
62	الجدول رقم (03) يبين أرقام عبارات استمارة الاستبيان حسب كل بعد	3
66	الجدول رقم (4) يبين نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مقياس الذكاء الوجداني	4
68	الجدول رقم (5) يبين نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مقياس الرضا الوظيفي	5
71	الجدول رقم (6) يبين مصفوفة الارتباط بيرسون بين الذكاء الوجداني و أبعاد الرضا الوظيفي	6

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	الشكل رقم (01) رسم توضيحي يمثل أبعاد الذكاء الوجداني	17
2	الشكل رقم (02) رسم توضيحي يمثل مكونات الذكاء الوجداني	18
3	الشكل رقم (03) رسم توضيحي يمثل أهم عناصر الذكاء الوجداني	19
4	الشكل رقم (04) يمثل المدخلان الأساسيان لقياس الذكاء الوجداني	26
5	الشكل رقم (05) رسم توضيحي يمثل العناصر المؤثرة في الذكاء الوجداني	28

المخلص:

تهدف الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء الوجداني، ومستوى الرضا الوظيفي، لدى العاملين بالمراكز الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.

واستخدمنا المنهج الوصفي بالعلاقات الارتباطية على عينة البحث والبالغ عددها (35 مربي)، والتي تم اختيارها بطريقة عمدية، ولجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة استخدمنا (مقياس الذكاء الوجداني، استمارة استبيان لقياس الرضا الوظيفي).

ولمعالجة البيانات احصائيا استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم التربوية والاجتماعية (SPSS.20) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون).

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة مرتفع، ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة متوسط، وعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.

abstract:

The study aims to know the level of emotional intelligence, and the level of job satisfaction, among workers in centers for people with special needs.

We used the descriptive approach with correlational relationships on the research sample of (35 educators), which were chosen in a deliberate way, and to collect data and information from the sample members we used (emotional intelligence scale, questionnaire form to measure job satisfaction).

To treat the data statistically, we used the Statistical Package for Educational and Social Sciences (SPSS.20) using the following statistical treatments: (arithmetic mean, standard deviation, Cronbach's alpha, Pearson correlation coefficient.)

The study concluded that the level of emotional intelligence among workers in centers for people with special needs is high, and the level of job satisfaction among workers in centers with special needs is medium, and there is no statistically significant correlation between emotional intelligence and job satisfaction among workers in centers with special needs.

هفتاد و نه

مقدمة:

إن الدور الأساسي للقدرة العقلية كمحدد للسلوك الإنساني كان ومازال مركز اهتمام الدراسات والبحوث النفسية، وحديثاً بدأ الاهتمام بمفهوم الذكاء الوجداني كينية نفسية، يمكن من خلالها تفسير العديد من جوانب السلوك الإنساني، ويلقى هذا المفهوم اهتماماً متنامياً في الفترة الأخيرة، والذي نتج عنه كم كبير من الدراسات والبحوث، وبصفة خاصة تلك التي تحاول معرفة العلاقة بينه وبين العديد من المظاهر السلوكية التي يصعب التنبؤ بها من خلال مقاييس الذكاء التقليدية وسمات الشخصية.

فالعلماء كانوا يعتقدون أن النشاط العقلي ينفصل عن الانفعالات الإنسانية، أما الآن فالعمليات الانفعالية يتم دراستها على أساس أنها تلتقي مع أنشطة التفكير العقلية، فكتابات "جاردنر، 1983" و"مايروسالوفي، 1990" و"جولمان، 1995" اتفقت على أن الاختبارات التقليدية للذكاء لم تعط صورة كاملة على سلوك الفرد، ولا تمكننا هذه الاختبارات من التنبؤ بنجاح الفرد في المستقبل، وتبعاً لذلك ظهرت تساؤلات كثيرة دعت إلى الربط بين الجانب المعرفي والوجداني في تفسير السلوك الإنساني، وبذلك يعد الذكاء الوجداني التطور الأخير في فهم العلاقة بين العقل والانفعال، فالذكاء الوجداني ذو طبيعة معقدة تتكون من مجموعة من القدرات والمهارات الوجدانية، وتسهم في نجاح الشخص في حياته.

وتذكر "نور شهوان، 2015" نقلاً عن "جولمان، 2000" أن الذكاء الوجداني مطلباً رئيسياً لتحقيق النجاح في العمل، فقد أشار "جولمان، 1998" من خلال مراجعة الدراسات التي أجراها على 500 مؤسسة إلى أن الأشخاص الذين سجلوا درجات عالية على مقياس الذكاء الوجداني يمتلكون مهارات شخصية واجتماعية ولديهم ثقة بالنفس أكثر من زملائهم الذين حصلوا على درجات أقلن كما يرى أن الرؤساء والقادة لديهم القدرة على دفع انفعالات العاملين في الاتجاه الإيجابي لتحقيق أهداف المنظمة، ويجب أن يمتلكوا مهارات الذكاء الوجداني لأنهم يمثلون المؤسسة أمام المجتمع، ويتفاعلون مع أكثر عدد من الأشخاص داخل المؤسسة وخارجها، كما أنهم يصنعون البيئة العامة والجو الأخلاقي للمؤسسة التي يعملون بها. (نور شهوان، 2015، ص 02)

كما تذكر "نور شهوان، 2015" كذلك نقلاً عن "العمرى، 1992" أن علماء الإدارة يرون أن الرضا المرتفع عن العمل يسهم في رفع مستوى الطموح عند العاملين، ويقلل من معدل دوران العمالة، ويقلل معدل الغيابات، كما يخفف من صراعات العمل، ويؤدي إلى ارتفاع نسبة الإنجاز، ومن ثم تزداد درجة الرضا عن الحياة بشكل عام، كما أن الرضا المرتفع عن العمل يعمل على زيادة الدافعية عند

الأفراد لإنجاز المهام المطلوبة منهم في العمل بكفاءة عالية لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها. (نور شهوان، 2015 ص 03).

كما أن شريحة ذوي الاحتياجات الخاصة تعتبر من الفئات التي سعت الدولة الجزائرية جاهدة إلى إدماجها في المجتمع وهذا من خلال إنشاء المراكز الخاصة من أجل التكفل بها وتكوين المربين والإطارات من أجل تعليمهم وتكوينهم وإدماجهم في المجتمع، ولهذا اختار الطالبين فئة المربين العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة، فهي فئة دائمة التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لذلك حاول الطالبين معرفة مستوى الذكاء الوجداني ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة بين الرذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى الموظفين.

وشملت دراستنا ستة فصول تضمنت ما يلي:

الفصل الأول تطرقنا فيه تحديد المشكل مع اقتراح الفرضيات، و ذكر أهمية و أهداف الدراسة، بالإضافة الى تحديد المفاهيم والمصطلحات الاجرائية، والدراسات السابقة، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

أما في **الفصل الثاني** تناولنا فيه الذكاء الوجداني من خلال التطرق إلى مفهومه، التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الوجداني، أهميته وأبعاده، النماذج النظرية للذكاء الوجداني، قياس الذكاء الوجداني، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في الذكاء الوجداني

أما **الفصل الثالث** تناولنا فيه الرضا الوظيفي من خلال تعريفه والنظريات المفسرة للرضا الوظيفي، طبيعة الرضا الوظيفي، أهميته وأنواعه، وأبعاده، والعامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى أساليبه ومؤشراته ومظاهره، نتائجه، المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي، وأخيرا خصائصه.

أما **الفصل الرابع** فتناولنا فيه منهجية البحث ، المتمثلة في الدراسة الاستطلاعية، منهج ومتغيرات الدراسة، عينة ومجتمع الدراسة، أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية، بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية وخطوات إجراء الدراسة الميدانية.

والفصل الخامس الذي يحتوي عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

والفصل السادس تضمن الاستنتاج العام، والاقتراحات والفرضيات المستقبلية.

الجانب المنهجي

المفصل الأول

الأطار العام للدراسة

1.1 إشكالية الدراسة:

تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء بمستوى أداء العاملين بها وذلك من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في أداء وكفاءة العاملين، حيث يسعى المسؤولون إلى أن يصل العاملون في أدائهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه المنظمات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة وإكسابهم المهارات المطلوبة للقيام بأعمالهم على أحسن وجه، وعليه فيرى الكثير من المختصين أن تحسين أداء المنظمات والمؤسسات مرتبط بشكل مباشر بتحسين أداء الأفراد العاملين بها، وللوصول لهذه الغاية لابد من تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وخلق المناخ المناسب لتحقيق الرضا الوظيفي.

ونظرا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي انطلاقا من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت، ظهرت ضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة لذلك من خلال جعلها أكثر ثباتا وصدقا لكي تعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، وهذا تجنبنا للمخرجات الغير مرغوب فيها وتعزيز الأمور المرغوب فيها من خلال تحسين الرضا الوظيفي (بوخمخ، عمارة، 2011، ص 104).

ومن جهة أخرى يعد مفهوم الذكاء الوجداني من أكثر المفاهيم التي حظت باهتمام علماء النفس منذ ظهوره في بداية القرن الماضي وهو وإن كان موضوعا قديما، إلا أن التجديدات التي طرأت عليه من فترة لأخرى ساهمت في استيعابنا لهذه الخاصية البشرية المهمة بشكل أفضل، ومن ضمن التجديدات التي طرأت على مفهوم الذكاء ظهور مفهوم جديد للذكاء سمي بالذكاء الوجداني، حيث بينت الدراسات أن مهارات الذكاء الوجداني يمكن اكتسابها، وأن الإنسان يستطيع إذا بذل الجهد الكافي أن يرفع من مستوى ذكائه الوجداني، كما أوضحت بعض الدراسات التي تتعلق بالذكاء الوجداني أن هامش التطور في الذكاء الوجداني أوسع بكثير من هامش التطور في الذكاء العقلي، أي أن الذكاء العقلي يصل به الإنسان إلى سقف معين أما الذكاء الوجداني فإنه يفتح أمامه الآفاق وهذا ما يحتاجه الإنسان وهذا ما أكدت عليه "ماير وآخرون" إلى ارتباط الذكاء الوجداني بالنجاح في الحياة (نور شهوان، 2015، ص 04)

تعد الإعاقة من القضايا المهمة التي تواجه المجتمعات باعتبارها قضية ذات أبعاد مختلفة قد تؤدي إلى عرقلة مسيرة التنمية والتطور في المجتمع، ومن هذا المنطلق فإن رعاية الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة أصبح أمرا ملحا تحتمه الضرورة الاجتماعية والإنسانية، حيث يتوجب إعطاء الفئات الخاصة القدر المناسب من الرعاية والاهتمام حتى يتسنى لهم الاندماج في المجتمع إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم، كما أن العناية بالأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم ليس مجرد اجتهاد شخصي، أو مجرد وسائل تكتسب بالمحاولة والخطأ، بل أصبحت في الوقت الحاضر علما وفنا، فهي علم ينظم ويوضح وسائل التربية التي ينبغي على القائمين بالعملية التربوية الإهتمام بها، وفن لأنه يتطلب طبيعة خاصة ينبغي للمهتمين بشؤون المعاق اكتسابها لكي تؤتي العملية التربوية الثمار المرجوة منها.

ومن الطرح السابق يمكن طرح التساؤل العام التالي:

هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة؟.

ويندرج تحت التساؤل العام التساؤلات الجزئية التالية:

هل مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة؟.

هل مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة؟.

هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة؟.

2.1. فرضيات الدراسة:

1.2.1. الفرضية العامة:

هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.

2.2.1. الفرضيات الجزئية:

هل مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة مرتفع.

هل مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة متوسط.

هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة

3.1. أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة الحالية نظرا لعدم اطلاقنا على دراسات تناولت موضوع الذكاء الوجداني المهاري من جهة وعلاقته بالرضا الوظيفي من جهة أخرى لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع الجزائري لذا فإننا نأمل أن تكون هذه الدراسة بمثابة إضافة.

كما تكمن أهمية الدراسة في كونها تشمل مفهوم مهم في التكوين السيكولوجي للمربين والعاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة ألا وهو الرضا الوظيفي والذي يعبر عن أهم العوامل التي تساعد العامل والمربي على زيادة مردوده والعمل بكل أريحية خاصة ونحن نتكلم على العمل مع فئة خاصة في المجتمع وهي فئة المعاقين.

4.1. أهداف الدراسة:

تتجلى أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.

5.1. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1.5.1. الذكاء الوجداني:

- اصطلاحاً: هو بناء الخبرة الحية لدى المتلقي الذي ينغمس فيها فيتخللها وتتخلله ليخرج منها خبرة جديدة تعدل خبراته ورؤيته كما يعدل فيها، ويتبع في ذلك منهاجاً وينشأ من ذلك ماهية الذكاء الانفعالي. (حليمة امزال، 2016، ص 42).
- إجرائياً: هي الدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال إجاباتهم على مجموعة العبارات الواردة في مقياس الذكاء الوجداني.

2.5.1. الرضا الوظيفي:

- اصطلاحاً: هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة الإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل ومؤثرات البيئية الداخلية والخارجية (العديلي، 1993، ص 90)
- إجرائياً: هي الدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال إجاباتهم على مجموعة العبارات الواردة في مقياس الرضا الوظيفي.

3.5.1. العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة:

وهم الطاقم التربوي والاداري، والذين يزاولون عملهم بمركز الأطفال المعوقين بصريا بولاية برج بوعريريج للموسم الدراسي 2021-2022.

6.1. الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة والمشابهة والتي تناولت متغيرات دراستنا، وتعرضنا بإيجاز لهذه الدراسات السابقة، حتى نستفيد من التصميم المنهجي وعينة وأداة ونتائج هذه الدراسات، وقمنا بترتيبها ترتيباً تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم تبعاً لتاريخ الدراسة وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات.

1.6.1. دراسة "نور عبد الرحمان، 2015" تحت عنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى كل من الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بحلب، ومعرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، كما هدفت الدراسة إلى الكشف على الفروق بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة)، وتكونت عينة الدراسة من 140 عامل بالمصارف العامة بمحافظة حلب بسوريا، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية.

ولجمع البيانات والمعلومات اعتمدت الباحثة على مقياس الذكاء الانفعالي الذي أعدته الباحثة ميخائيل، ومقياس الرضا الوظيفي للباحثة علا نصر.

وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، ووجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصارف العامة بحلب، وكذلك وصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق دالة احصائية لكل من الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمصارف العامة بحلب تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة). (نور شهوان، 2015)

2.6.1. دراسة "القذاح والعساف، 2013" تحت عنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الأولى في محافظة العاصمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة وعلاقتها بالذكاء الانفعالي وفقاً لمتغيرات (النوع، المستوى التعليمي، نوع الدراسة)، تكونت العينة من معلمي الصفوف الثلاثة الأولى التابعة لوزارة التربية والتعليم والقطاع الخاص والبالغ عددهم 276 معلم، واعتمد الباحثين على المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية.

ولجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة طور الباحثين استمارتي استبيان لكل من الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، كما أظهرت وجود مستويات مرتفعة في المجالات كافة باستثناء مجال القوانين والأنظمة والحوافز إذ جاء

منخفضا، كما أظهرت النتائج اختلاف دال احصائيا في تلك العلاقة تبعا لمتغيري النوع وقسم الدراسة، كما لم يظهر أثر متغير المستوى التعليمي في هذا الاختلاف. (نور شهوان، 2015، ص 82)

3.6.1. دراسة " عواد، 2003" تحت عنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي وأثر بعض المتغيرات الأخرى عليه عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة بالأردن.

هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وفقا لمتغيرات (الخبرة، الجنس)، وتكونت عينة الدراسة من 255 أستاذا من كافة التخصصات، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية. ولجمع البيانات والمعلومات استخدمت الباحثة مقياس الرضا الوظيفي من اعدادها ومقياس (aluto) للذكاء الانفعالي.

وأظهر نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، كما توصلت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي ومتغير الخبرة ولم يكن هناك أثر لمتغير الخبرة في الرضا الوظيفي، وعدم وجود تأثيرا لمتغير الجنس في الذكاء الانفعالي. (نور شهوان، 2015، ص 81)

7.1. مميزات الدراسة الحالية:

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي هدفت جميعها إلى البحث عن مستوى كل من الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين لدى عينات مختلفة، كما أن الدراسات الثلاثة استخدمت مقاييس مختلفة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة، غير أن جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية. كما أن كل الدراسات اشتملت على عينات متوسطة الحجم تراوحت بين (140 - 276)، ومما سبق يمكن القول أن الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة من الزوايا التالية:

☞ أن الدراسة الحالية مجالها الزماني والمكاني يختلف عن المجال الزماني والمجال المكاني للدراسات السابقة، فجميع الدراسات السابقة أجريت في الفترة بين (2003-2015)، بينما سوف يتم اجراء الدراسة الحالية في 2022.

☞ أن الدراسة الحالية سوف تتم على عينة من العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة على عكس الدراسات السابقة.

☞ كما أن دراستنا لا تبحث عن الفروق بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي تبعا لبعض المتغيرات

الجانب النظري

الفصل الثاني

الذكاء الوجداني

تمهيد:

يعتبر نشاط العقل موضوعا أساسيا تمحورت حوله البحوث والدراسات في ميادين مختلفة، وكان من أهم أهداف هذه الدراسات معرفة ماهية العقل البشري وكيفية التعامل معه وطبيعة مكوناته ومختلف القدرات المرتبطة به لا سيما الذكاء، كما حظي موضوع الانفعالات والعواطف باهتمام العلماء أيضا، إذن سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهومي الذكاء والانفعالات ثم نحاول الكشف عن الجوانب التي تربط بينهما، في سعينا إلى توضيح ماهية الذكاء الوجداني وأبعاده وأهميته، وأهم النماذج المفسرة له مع ذكر العوامل المؤثرة فيه.

2. الذكاء الوجداني:

1.2. الذكاء:

1.1.2. تعريف الذكاء:

تنوعت الاتجاهات النظرية في تعريف الذكاء سوف نستدل منها بعض المفاهيم تفيد الدراسة وهي كالتالي:

❖ لغة: هو حدة الفؤاد، والذكاء سرعة الفطنة وقلب ذكي وصبي ذكي إذا كان سريع الفطنة، والذكاء في الفهم أن يكون فهما تاما سريع القبول. (ابن منظور، 1994، ص 14)

❖ اصطلاحا: عرفه (Wechvler) المشار إليه في الذكاء بأنه القدرة الكلية للفرد على العمل الهادف والتفكير المنطقي والتفاعل الناجح مع البيئة.

وعرفه (بينييه) بأنه القدرة على اتخاذ محدد والاستمرار فيه، والقدرة على التكيف والقدرة على النقد الذاتي، ومستوى الذكاء يبدو في القوة التكيفية. (صالح، العزاوي، 2010، ص 93)

فالنشاط التكيفي صفة من صفات الذكاء الذي يبدو في كثرة معلومات الفرد، وخصوصية حديثة وألفاظه، وبراعته في فرض الفروض واستخلاص النتائج، وقد نخطئ عندما نتسرع ونحكم على هذا الشخص بأنه ذكي أو متفوق في الذكاء، ولكن يكون حكما على ذكائه صادقا عندما ندرك مستوى ذكائه بين الجماعة التي ينتمي إليها.

يعرف "جوردرد" بأنها القدرة على الاستفادة من الخبرة السابقة في حل المشكلات الجديدة. يعرف "وكسلر" بأنه القدرة الكلية لدى الفرد على التصرف الهادف، والتفكير المنطقي، والتعامل المجدي مع البيئة.

يعرف "ستودارد" الذكاء هو القدرة على القيام بأوجه من النشاط تتميز بما يأتي: الصعوبة، التعقد، التجربة، الاندفاع نحو الهدف، القيمة الاجتماعية، ظهور الابتكارات، والاحتفاظ بهذه الأوجه تتطلب تركيز الجهد ومقاومة العوامل الوجدانية.

يعرفه "بورنج" الذكاء هو ما تقيسه اختبارات الذكاء.

2.1.2. المفهوم الفيسيولوجي للذكاء:

يقوم هذا المفهوم على تحديد معنى الذكاء في إطار التكوين الفيسيولوجي التشريحي للجهاز العصبي المركزي بوجه عام والقشرة بوجه خاص، وقد فسر "ثورنديك" الذكاء في إطار الوصلات العصبية التي تصل بين خلايا المخ ويفرق بين المستويات العقلية على أساس هذه الوصلات وعددها، وحدد بأنه قوة الاستجابات الجيدة من وجهة نظر الحقيقة.

3.1.2. المفهوم الاجتماعي للذكاء:

يعيش الإنسان في المجتمع ويتفاعل معه ويتأثر به ويؤثر فيه، فتنشأ علاقات اجتماعية بينه وبين الآخرين، ومما لا شك فيه أن الذكاء وثيق الصلة بمدى نجاح الفرد وتكيفه في حياته الاجتماعية، وقد أكد

"ثورنديك" الذكاء الاجتماعي في تقسيمه إلى ثلاث أنواع: المجرد، والعملية أو الميكانيكية والاجتماعي، ويرى أنه يتكون من القدرات تبدو في التعامل مع الناس وفهمهم والتفاعل والتوافق معهم، ويتغير تبعا للسن والجنس والمكانة الاجتماعية للفرد.

4.1.2. المفهوم النفسي للذكاء:

الجانب الذي يركز عليه علم النفس من جوانب عدة ومن أهمها:

- الذكاء: هو القدرة على التفكير المجرد (ترمان).
 - الذكاء: هو القدرة الحسية والقدرة على التمييز الإدراكي والسرعة ومدى مرونة الترابطات والتخيل وسعة الانتباه والسرعة واليقظة في الاستجابة (فريمان).
 - الذكاء: هو قدرة على تعلم تحقيق التوافق بين الذات والبيئة (كولفن).
 - الذكاء: هو قدرة التفكير أو العمل التكيفي (بياجيه).
- وهذه التعريفات النفسية تجتمع في أن الذكاء قدرة.

5.1.2. المفهوم البيولوجي:

قد سيطرت النظرية التطورية "لداروين" على الفكر المفسر لظاهرة الذكاء، فرأى أنصار هذه النظرية أمثال "رومانس" (G.J. Romanes) و"مورغان" (L.Morgan) و"سبنسر" (H.Spencer)، أن الذكاء وسيلة تكيف الإنسان مع تغيرات بيئته من أجل البقاء، شأنه في ذلك شأنه بقية الكائنات الحية، وأنه يتناسب مع حجم مطالب الطفل أبسط من مطالب الراشد وهكذا، وقد أشار بيني (A.Binet) في أوائل القرن 19 إلى أهمية المفهوم البيولوجي للذكاء، مبينا أن النشاط الأساسي للذكاء يتمثل في القدرة على التكيف، وعبر عن مستوى الذكاء بالقوة التكيفية.

6.1.2. مفهوم العلوم الإنسانية:

تناولت الذكاء في إطار أوسع آخذة بعين الاعتبار البعد الاجتماعي، حيث ارتبط مفهوم الذكاء بالتفاعل والنجاح الاجتماعي، وقد حاول "ثورنديك" E.L.Thorndike تأكيد المفهوم الاجتماعي في تقسيمه الثلاثي لذكاء إلى: الذكاء الميكانيكي، الذكاء المجرد والذكاء الاجتماعي، ويؤكد دول (E.A.Doll) أن الكفاح الاجتماعي هو مظهر من مظاهر الذكاء، ويذهب إلى أن النجاح الاجتماعي يحتاج إلى نسبة عالية من الذكاء.

7.1.2. مفهوم السيكومتری:

ويعتبر المنحى السيكومتری المقارنة المسيطرة في دراسات الذكاء عموما، وقد تعدد اختبارات قياس الذكاء، حيث أصبح قياس الذكاء غاية في حد ذاته بعد أن كان وسيلة إلى درجة أضحى فيها يعرف بأنه ما تقيسه اختبارات الذكاء، وأظهرت فعاليتها فيتوقع النجاح الدراسي أن أول اختبار لقياس الذكاء هو الذي طوره العالم الفرنسي بينه سنة 1905، ويهدف فيه إلى قياس العمليات العقلية العليا التي يصفها بأنها عمليات تركيبية ابتكارية، وتكون من أسئلة مرتبة تدريجيا حسب مستوى صعوبتها بغض النظر العمليات

العقلية المفترض قياسها، وللإشارة فقد تعرض اختبار لتعديلات على فترات، فقد اقترح "شترن" (D.Stern) أن تحسب نسبة الذكاء بقصة العمر العقلي على العمر الزمني ويضرب الناتج في العدد مائة، حيث في حالة الذكاء العادي يتساوى العمر الزمني مع العمر العقلي، وبالتالي تكون نسبة الذكاء العادي هو العدد مائة.

وأشار فونت إلى أن علم النفس بحيث فيما يسمى الخبرة الداخلية، ويعني بها إحساسنا الخاص ومشاعرنا الخاصة وأفكارنا وعزمنا، وذلك تمييزا لها عن الخبرة الخارجية التي تكون موضوع علمي بحث.

2.2. التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الوجداني:

ظهر إلى الوجود مصطلح الذكاء الوجداني في التسعينات من القرن الماضي، وأصبح يردد على ألسنة الكثير من الناس في مختلف أنحاء العالم جاذبا انتباههم كونه مصطلح مليء بالإثارة والاهتمام، وفي نفس الوقت يكتنفه نوع من الغموض مما جعله مثيرا. (صالح وآخرون، 2010، ص 217).

لعل أول من استخدم مصطلح الذكاء الوجداني في أمريكا عام 1985 عندما قام طالب كلية التربية الليبرالية بتضمين هذا المصطلح في عنوان رسالته لنيل درجة الدكتوراه، كما ظهرت نظرية الذكاء الوجداني على يد "بار-آون" عام 1985 عندما اقترح معامل الوجدانية، وقام بإعداد قائمة نسبة الذكاء الوجدانية وتم نشرها 1996. (الزغول والهنداوي، 2013، ص 334).

وعلى مر السنوات قام العلماء بدراسة العلاقة بين الذكاء والانفعال باعتبارهما متكاملين وليس متضادين، لذلك نجد أن النظريات التي تضيف صفة الذكاء على الانفعال ليست حديثة، وإن من أبرز المنظرين الذين ساروا على نهج جاردر العالم "بيتر سالوفي"، الذي وضع خططا تفصيلية حول كيف يمكن جعل الانفعالات أكثر ذكاء، وعلى مدى عشر سنوات حاول أنصار النظرية معامل الذكاء أن يدخلوا الانفعالات في مجال الذكاء، باعتبارها تحت سيطرته أكثر من أن ينظروا إليها مع الذكاء على أنها مصطلحات متعارضة. (جولمان، 2000، ص 32).

وفي عام 1920-1930 اقترح "ثورندايك" والذي كان من أبرز المنظرين لفكرة معامل الذكاء في العشرينات والثلاثينات في مقال نشر في مجال "هاربر" أن الذكاء الاجتماعي هو أحد أوجه الذكاء الوجداني، وهو القدرة على فهم الآخرين، والتصرف الحكيم في العلاقات يعد أحد جوانب معامل الذكاء الشخصي. (الأعسر وكفاقي، 2000، ص 102)

وفي ذلك الوقت قام بعض علماء النفس بتقديم الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على خداع الآخرين وجعلهم يفعلون ما نريد، سواء بإرادتهم أو رغما عنهم. (جولمان، 2000، ص 64).

وفي عام 1983 أكد "هوارد جارندر" في كتابه (Frames of Mind) في معرض حديثه عن الذكاءات المتعددة، "أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء، الذكاء الشخصي والذكاء في العلاقة بالآخرين وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة.

وفي عام 1985 توصل العالم النفسي "روبرستينبرج" من خلال أبحاثه إلى نفس النتائج التي توصل إليها ثور والتي مفادها أن الذكاء الاجتماعي متميز عن القدرات الأكاديمية، كما أن دوهير أساسي في أنه يجعل الناس يتصرفون جيدا حيال تفاصيل حياتهم العملية، وفي السنوات الأخيرة توصل مجموعة من علماء النفس إلى نتائج تشابه تلك التي توصل إليها "جارندر" إلى أن مفاهيم معامل الذكاء السابقة تدور حول مجموعة ضيقة من المهارات اللغوية والرياضية والتي تجعل اختبارات الذكاء مناسبة للنجاح في فصول الدراسة حتى الوصول إلى مرتبة أستاذ أي الحياة التعليمية، لكنها لا تجدي كثيرا كمؤشرات يهتدي في سبل الحياة المتشعبة والمختلفة عن البيئة التعليمية، ولقد كان لبعض هؤلاء العلماء ومن بينهم "ستينبرجو سالوفي" رؤية أوسع للذكاء، حاولوا بواسطتها اكتشاف مفهوم الذكاء بما يتفق مع مقتضيات الحياة وتقلباتها، ما جعلهم يعودون إلى الوقوف على مفهوم الذكاء الوجداني وما له من أهمية في الحياة. وفي عام 1990 قدم "سالوفيوماير" نموذجا للذكاء الوجداني في كتابه "الخيال، المعرفة، الشخصية". (الأعسر وكفافي، 2000، ص104)

1. معرفة الإنسان لانفعالاته.

2. إدارة الانفعالات.

3. تحفيز الذات.

4. التعرف على انفعالات الآخرين.

5. توجيه وإدارة العلاقات بالآخرين.

ولأن المجالات الخمسة في مجملها قدرات فإنه من الطبيعي أن يختلف الناس فيها، فقد يكون البعض ذكيا في معالجته لحالات القلق التي تنتابه ولكنه لا يستطيع التخفيف من شعور شخص آخر يعاني من تلك الحالات ذاتها، ونجد أن انخفاض القدرات العاطفية بصورة مؤقتة هو أمر يمكن علاجه، لأن تلك القدرات في أي مجال كانت هي مجموعة من العادات واستجابة لتلك العادات، ويمكن أن نحسنها بقليل من الجهد المناسب. (جولمان، 2000، ص 66).

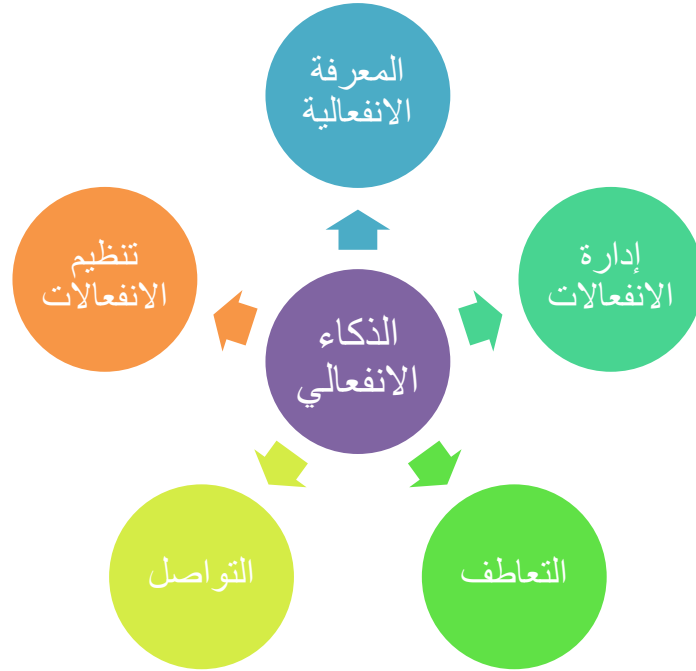
3.2. تعريف الذكاء الوجداني:

يعد الذكاء الوجداني أحد مفاهيم الحديثة في التراث السيكولوجي وما زال يكتنفه بعض الغموض، حيث اختلف العلماء في اعتباره بأنه قدرات عقلية أم مهارات اجتماعية أم سمات شخصية، وكذلك تباينت تعريفاتهم وهي كالاتي:

يعرف "بار-آون" الذكاء الوجداني بأنه نظام من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تأثر في قدرة الفرد على النجاح في التكيف مع متطلبات البيئة. (الشهري، 2009، ص 11).

ويعرفه "فاروق ومحمد عبد السميع، 1998" بأنه القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقا لمراقبة إدراك دقيق لانفعالات الآخرين

ومشاعرهم، للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة، ويتضمن الذكاء الوجداني خمسة مكونات هي:



الشكل رقم (01): رسم توضيحي يمثل أبعاد الذكاء الوجداني

يعرف "عثمان ورزق، 2002" هو القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق للانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية بشكل إيجابي ساعد الفردي الرقي العقلي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة. (عثمان ورزق، 2002، ص 32).

ولقد عرف "أبو ناشي، 2006" في تعريفه للذكاء العاطفي بأنه: القدرة على القراءة العاطفية أو قراءة مشاعر الآخرين حتى يتمكن تكوين علاقات اجتماعية طيبة، كما يتضمن الذكاء العاطفي ضبط النفس والتحكم في نزعاتنا ونزواتنا، وهو قابل للتعلم والتحكم، وفي هذا السياق عرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة الفرد على معرفة مشاعره وكيفية توظيفها بهدف تحسين أداءه وتحقيق أهدافه التنظيمية في ضوء التعاطف وفهم مشاعر الآخرين، مما ينتج عنه إقامة علاقة ناجحة معهم. (الخولي، 2010، ص 81).

وتناول "أبو خطب، 1996" الذكاء الوجداني وقد أسماه بالذكاء الشخصي، وقد عرفه بأنه حسن المطابقة بين التقدير الذاتي بين المفحوص عن عالمه الداخلي ومحركات موضوعية مرتبطة بتقبل الملاحظة الخارجية. (أبو خطب، د س، ص 89).

كما عرف "مولدينج، 2002" الذكاء الوجداني هو كيفية توظيف انفعالنا بطريقة صحيحة، ويشمل معرفة الفرد بعاطفته ووجدانه والتحكم في العاطفة وتحفيز الفرد لذاته لإيجاد الدافعية وملاحظة انفعالات الآخرين وإقامة العلاقات مع الآخرين. (العلوان، 2011، ص 35).

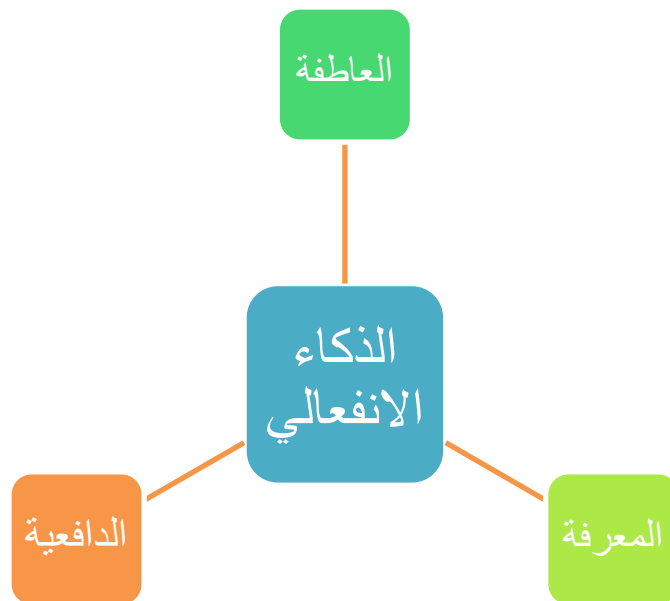
تعرفه "صفاء الأعرس وعلاء كفاي، 2000" بأنه بناء الخبرة الحية لدى المتلقي الذي ينغمس فيها فيتخللها ليخرج منها خبرة جديدة، تعدل خبراته ورؤيته كما هو يعدل فيها، ويتبع في ذلك منهاجاً واضحاً وينشأ من ذلك ماهية الذكاء الوجداني. (الأعرس وكفاي، 2000، ص 45).

ويعرف الذكاء الوجداني بأنه القدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها، وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين والتعامل في المواقف الحياتية وفق ذلك، يعرف "مايروسالوفي" الذكاء الوجداني بأنه القدرة على فهم الانفعالات يميز الأفراد الذين يحاولون التحكم في مشاعرهم ومراقبة مشاعر الآخرين، وتنظيم انفعالاتهم، وفهمها ويمكنهم ذلك من استخدام استراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتي في المشاعر والانفعالات، ويشير أيضاً إلى أن مرتفعي الذكاء الوجداني يعقل أن يكون لديهم القدرة على مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها، وتنظيم لتلك الانفعالات وفق انفعالات ومشاعر الآخرين. (عثمان، 2007، ص 184).

كما أعاد تعريف الذكاء الوجداني على أنه قدرة الفرد على إدراك العواطف بدقة وتقويمها والتعبير عنها، والقدرة على توليد المشاعر أو الوصول إليها، وفهم العاطفة (الذات) والمعرفة العاطفية وقدرة على تنظيمها مما يعزز النمو الوجداني والعقلي عند الفرد.

كما عرفه "جولمان" الذكاء الوجداني بأنه مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في الحياة، ويعطي "جولمان" مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية التي تميز مرتفعي الذكاء الوجداني، وتشمل الوعي بالذات والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية، والتقمص العاطفي والأناقة أو اللياقة الاجتماعية، وبأن انخفاض تلك المهارات الاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني. (خوالدة، 2004، ص 43).

وقد قسم مكونات الذكاء حسب نظريته إلى العقل والحياة النفسية للفرد إلى ثلاث أقسام هي كالتالي:



الشكل رقم (02): رسم توضيحي يمثل مكونات الذكاء الوجداني

أما "ريد كلارك" عرف الذكاء الوجداني بأنه القدرة على إدراك وفهم وتناول الانفعالات ببطانة واستخدامها كمصدر للطلقة الإنسانية والتزود بالمعلومات والعلاقات مع الآخرين. كما أشار "جاردينر" في نظرية الذكاء المتعدد إلى أن الذكاء الوجداني يتكون من نوعين الذكاء الشخصي الداخلي، وهو قدرة الفرد على فهمه لمشاعره والتحكم فيها والنوع الثاني هو الذكاء الشخصي الخارجي، وهو القدرة على فهم مشاعر الآخرين، وتكوين علاقات وارتباطات إيجابية معهم، وقد حدد أهم عنصرين للذكاء الوجداني كالتالي:



الشكل رقم (03): رسم توضيحي يمثل أهم عناصر الذكاء الوجداني

كما عرفت مؤسسة (Workmind) الأمريكية الذكاء الانفعال بأنه القدرة على التعرف السريع لاستجابات وردود الأفعال بشكل سريع اتجاه المواقف والناس واستخدام العلاقة بطرق فعالة، وهذا يتضمن مهارة دراسة الشعور الجمعي، وضبط النفس والدافعية الداخلية واحترام الذات، وكذلك حث النفس على الاستمرار في مواجهة الاحباطات والتحكم في النزوات وتأجيل الإحساس بإشباع النفس وإرخائها، وكذلك القدرة على تنظيم الحالة النفسية ومنع التفكير السلبي وقدرة على التعاطف والشعور بالأمل.

(حسين، 2005، ص 75).

يلاحظ من خلال التعريفات السابقة للذكاء الوجداني إن بعض الباحثين اتجه إلى اعتباره أنه مجموعة من القدرات العقلية المتمثلة في تحديد وإدراك الذكاء وملاحظة وفهم وتنظيم الانفعالات الذاتية وغير الذاتية، في حين يرى الآخرون أن الذكاء الوجداني إلى مجموعة من المهارات الوجداني والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، والتي تشمل الوعي بالذات والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص العاطفي واللياقة الاجتماعية، كما أجمعت التعريفات السابقة على أهمية الذكاء في المواقف الحياتية والعملية، ونستطيع أن نقول أن الذكاء الوجداني هو قدرة الفرد على فهم وإدارة مشاعره

وانفعالاته الذاتية وقدرته على فهم مشاعره وانفعالات الآخرين، لتحقيق علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعده على التكيف في المجتمع الذاتي ينتهي إليه.

4.2. أهمية الذكاء الوجداني:

إن شعور الإنسان بأنه سيد نفسه، وأنه قادر على التحكم بها في كل المواقف، وأنه ليس منجرًا وراء انفعالاته، يعد النموذج الأفضل في الصحة النفسية، فتحقيق التوازن الوجداني بإظهار العاطفة المناسبة في الموقف المناسب هو الذي يعطي للشخص التوازن النفسي، إذ بدون العاطفة تصبح الحياة راكدة وممتلة ومنعزلة عن ثراء الحياة نفسها، وإذا تجاوزت الحدود وأصبحت حالة متطرفة، فإنها تصبح حالة مرضية، كما في حالة القلق والاكتئاب والغضب والتهيج. (روبنس وسكوت، 2000، ص 95).

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والرضا عن الحياة، وقلة الأمراض الإكتئابية ومقاومة الضغوط الإحباطات وخفض السلوك العدواني، كما أشارت أيضاً بعض الدراسات إلى أن من لديهم ذكاء انفعالي إلى مرتفع هم الأقدر على إدارة الضغوط ولديهم كفاءة اجتماعية عالية.

ويتفق الباحثون في مجال الانفعالات بأنها تمثل العوامل الأولية الخاصة بتنظيم السلوك الإنساني، وقد أظهرت الانفعالات أنها تؤثر في العمليات المعرفية، مثل: الإدراك والتعلم والذاكرة، ودلت الدراسات على أنها الانفعالات الإيجابية تعمل على زيادة القدرات الابتكارية.

كما تغطي العاطفة سلسلة كاملة من المشاعر القوية مثل الحب والكراهية، السعادة واليأس، فالعاطفة هي الجزء الخاص في طبيعتنا الذي يحدد الموضوعات أو الأنشطة التي تثير المشاعر القوية بداخلنا، فإذا كانت لك عاطفة في شيء ما فإنها تلمس منطقة حساسة في داخلك، تزيد من إدراكك وتجذب انتباهك وتشعل عاطفتك، أما إذا خبت هذه العاطفة أو حاولت تحديدها، فسينتهي بك الأمر للتعاسة والغضب. (تشانج، 2002، ص 169).

لقد أثبتت الدراسات أن التخلص من الانفعالات والعواطف الضاغطة من خلال الإفصاح عنها، وعدم كبتها يقلل من فاعلية بعض الأمراض كالأورام السرطانية، فمن بين الصفات المشتركة لمرضى السرطان أنهم يعمدون على كبت عواطفهم وانفعالاتهم، وقد تبين أن الذكاء الوجداني يساعد في التخفيف من حدة الكثير من العواطف الحبيسة عند الأفراد، وأنها تعمل على تنظيف الدماغ من الشوائب التي تولدها تلك العواطف. (عدس وتوق، 2005، ص 85).

أما أهمية الذكاء الوجداني في التربية، فهي واضحة وظاهرة في الأبحاث التربوية التي أجريت على الدماغ، والتي تشير إلى أن الصحة العاطفية أساسية ومهمة للتعلم الفعال، فلعل أهم عنصر من عناصر نجاح سواء الطالب هو فهمه لكيفية التعلم، والأستاذ فهمه لكيفية التعليم، فالعناصر الرئيسية لمثل هذا الفهم كما ذكرها "دنيال جولمان" هي الثقة، وحب الاستطلاع، القصر، وضبط الذات، والانتماء، والقدرة على التواصل والقدرة على التعاون، فهذه الصفات هي من عناصر الذكاء العاطفي انفعالي.

لقد ثبت أن الذكاء الوجداني متبئ جيد للنجاح في المستقبل أكثر من الوسائل التقليدية مثل: المعدل التراكمي، أو معامل الذكاء ودرجات الاختبارات المعيارية المقننة الأخرى، من هنا جاء الاهتمام بالذكاء الوجداني من طرف الشركات الكبرى والجامعات والمدارس على مستوى العالم أجمع.

(جولمان، 2000، ص 69).

كما تبدو أهمية الذكاء الوجداني جلية خصوصا ونحن في الألفية الثالثة وما تحمل من مشاكل التي تسبب الضيق للمجتمع، تتولد عليه القلق ويجب أن يمتلك الفرد القوة على تخطي الأزمات بامتلاكه مهارات عاطفية وانفعالية تتكامل مع المهارات الفكرية، وتتبع أهمية الذكاء الوجداني من خلال ما يلي:

(سعادة وآخرون، 2007، ص 50).

- يلعب الذكاء الوجداني دورا في توافق الأفراد مع المجتمع ومع ذواتهم.
- يعتبر الذكاء الوجداني عاملا مهما في استقرار الحياة كالتعبير الجيد للمشاعر وتفهم مشاعر الآخر.
- يمكن الذكاء الوجداني وراء النجاح في العمل والحياة فالأكثر ذكرا انفعاليات محبوبون ومثابرون وتوكيديون ومتألقون وقادرون على التواصل ومصرون على النجاح.

(صالح، 2010، ص 220).

ويرى "مايروسالوفي، 1999" أن أهمية الذكاء الوجداني تتمثل في أنه يساعد الفرد على معرفة الخبرة الداخلية، وأن يكون قادرا على التواصل الفعال مع نفسه ومع الآخرين، وقد أشار "جيرالدوز، 2010" إلى أن الذكاء الانفعالي يؤجل الاشباع الفورية ومقاومته للدوافع وتحقيق الذات.

(معمرية، 2005، ص 46).

5.2. أبعاد الذكاء الوجداني:

اختلفت أبعاد حسب نظريات علمية منها:

أشار "جولمان" إلى وجود خمسة أبعاد أساسية للذكاء الوجداني وهي:

أولا: الوعي بالانفعالات والمشاعر الذاتية (المعرفة الوجدانية):

ويقصد به وعي الفرد بانفعالاته الشخصية وحالته المزاجية كما هي، وهذا الوعي بالأفكار والمشاعر والانفعالات تولد لدى الفرد القدرة على التحكم في الانفعال وضبط النفس.

ويذكر "عيسى ورشوان، 2006" بأن المعرفة الوجدانية هي "العملية المعرفة التي تتجرم فيها المدخلات الحسية إلى خبرات ذات معنى ولا يختلف الإدراك الوجداني كثيرا عن هذا المعنى، حيث يشير إلى العملية المعرفية التي يتم فيها ترميز وتفسير المعلومات والإشارات الوجدانية الذاتية والخاصة بالآخرين. (العلوان، 2011، ص 77).

ويصف كلا من "مايروسالوفي" في هذا البعد بأنه يعكس قدرة الفرد على إدراك الانفعالات الذاتية والخاصة بالآخرين، ويتضمن ذلك الكفاءة في معرفة الانفعالات التي تبدو على وجوده الآخرين، وفي

الرسائل غير اللفظية الصادرة عنهم وبصفة عامة يتضمن هذا البعد إدراك الرسائل غير اللفظية والتعبيرات الوجدانية التي تظهر على الوجه، وفي نبذة الصوت وكل قنوات الاتصال الممكنة مع الآخرين.

(Mayer&Salovey, 1997, p 86)

ثانيا: إدارة الانفعالات:

نعني إدراك ومعرفة ما الذي يكون وراء هذه المشاعر وكيفية معالجة القلق والمخاوف والغضب والحزن، وهذا ما يؤكد قول سقراط "أعرف نفسك" وكأن المعرفة هي مفتاح الشفاء، فالشخص الذي لديه قدرة على الوعي بمشاعره وفهمها والوعي بأفكاره عندما تكون لديهم قدرة على الانتباه إلى مشاعره وتفحصها وملاحظة أفكاره ومراقبتها كي يستطيع السيطرة على الانفعال وبالتالي يسيطر على الأفعال.

ثالثا: تنظيم الانفعالات (التحفيز الذاتي):

توجد العواطف والانفعالات لخدمة الهدف واستخدام الانفعالات لخدمة الهدف واستخدام الانفعالات بطريقة منتجة والسيطرة عليها قبل أن تتحول إلى أفعال، بمعنى تأجيل وكبح الاندفاعات، ولذلك فإنه كلما استطاع الشخص أن يملك دقة انفعالاته كلما كان حينما يتحلى بالصبر والتفهم، وهي خصائص إيمانية يستطيع من خلالها المرء أن يتولى أمر جماعته ويحقق النجاح في عمله وعلاقاته.

رابعا: المشاركة الوجدانية والتعطف:

ويقصد به الحساسية اتجاه مشاعر الآخرين والاهتمام بهم وتفهمهم ووضعهم في الاعتبار وتقدير الاختلاف بين الناس في التعبير عن مشاعرهم اتجاه الأشياء، والتي بدورها تسهم في عمل التوازن بين المشاعر السلبية والإيجابية وتحقق الغضب وعواقبه الضارة بالشخص وبالآخرين.

خامسا: فن معالجة العلاقات الشخصية المتبادلة (المهارات الاجتماعية):

قدرة الشخص على تنظيم وإدارة انفعالاته في التعامل مع الآخرين وتحقيق النسيج الاجتماعي السليم الذي يحقق الصحة النفسية ويدفع إلى التعاون والعمل المنتج الفعال.

كما قسم الذكاء الوجداني حسب العلوان والنواحة إلى خمسة أبعاد وهي كالتالي:

أولا: المعرفة الوجدانية:

وهي تشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهما، والتعبير عنها، والوعي بالعلاقات بين الأفكار والمشاعر والأحداث.

ثانيا: إدارة الانفعالات:

ويقصد بها القدرة على التحكم بالانفعالات السلبية والسيطرة عليها واستدعاء الانفعالات الإيجابية بسهولة، وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات إيجابية وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة الحياة بفاعلية.

ثالثا: تنظيم الانفعالات:

ويشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات، وحتى إن كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتفاعل الآخريين بالانفعالات المختلفة وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.

رابعا: التعاطف:

ويقصد به القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم حتى وإن لم يفصحوا عنها، والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محملا بالانفعالات الشخصية.

خامسا: التواصل:

ويشير إلى قدرة الفرد على تأثير الإيجابي في الآخرين من خلال إدراك وفهم انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين وتساندهم، والتعرف معهم بطريقة لائقة حتى أنه لا يظهر عليه آثار الانفعال السلبي كالغضب والضيق.

وأشار كل من "سال وفيوماير" إلى أن الذكاء الوجداني يتضمن أربعة أبعاد معرفية هي:

أولا: القدرة على إدراك الانفعالات:

وهي تمثل الجانب الأساسي للذكاء الوجداني، وتشمل قدرة الفرد على وعي بانفعالاته، وانفعالات الآخرين، كما يتم التعبير عنها من خلال تعبيرات الوجه ونبرات الصوت.

ثانيا: القدرة على توليد واستخدام الانفعالات لمساعدة التفكير:

وتشمل قدرة الفرد على توليد الانفعالات، ومعرفة أسبابها، وأثرها على التفكير.

ثالثا: القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الوجدانية:

وتتضمن قدرة الفرد على فهم الانفعالات المعقدة، وكيفية انتقالها من مرحلة إلى أخرى.

رابعا: القدرة على تنظيم الانفعالات للارتقاء بالنمو الوجداني والعقلي:

وتعني قدرة الفرد على إدارة وتنظيم الانفعالات والتحكم فيها وضبطها.

(Mayer et al, 2001, 133)

كما قدم "ماك كليسي، 2000" للذكاء الوجداني إضافة بعدين هما:

أولا: التعاون:

وتعني التعرف على متى يكون التعاون مؤثرا وجوهريا والعمل كجماعة لتحقيق الأهداف وحث الآخرين وتشجيعهم على المشاركة في العمل الجاد، والتعرف على النتائج المترتبة على اتخاذ القرار.

ثانيا: حل النزاعات أو الصراعات:

ويتضمن فهم نزاعات الناس، والميكانيزمات الملتوية والتي يعلن عنها الأفراد ببراعة واستخدام مهارات الآخرين الوجدانية لحل النزاعات والصراعات بينهم.

6.2. النماذج النظرية للذكاء الوجداني:

وتنوعت اتجاهات الباحثين في تحديد مفهوم ومهارات وأبعاد الذكاء الوجداني ضمن نماذج متنوعة، ومن خلال الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني يمكن استخلاص النماذج الآتية في الذكاء الوجداني:

1.6.2. نموذج جولمان للذكاء الوجداني:

ويحدد جولمان مهارات الذكاء الوجداني وفق النموذج الآتي (Golman 1996):

- **المعرفة الوجدانية:** وتتمثل في الوعي بالذات والتعرف على الشعور وقت حدوثه ورصد المشاعر والانفعالات وفهمها ويعتبر الوعي بالذات هو البعد الأساسي في الذكاء الوجداني.
- **إدارة الانفعالات:** وتشتمل على القدرة على التعامل مع الانفعالات وإدارتها بشكل ملائم وتهدئة النفس والتخلص من القلق والمشاعر السلبية.
- **تحفيز الذات:** وتتضمن القدرة على التعاطف مع الآخرين ومعرفة انفعالاتهم والقدرة على التقاط الإشارات الوجدانية للآخرين وتبني هذه المقدرة على أساس الوعي بالانفعالات وتعتبر مهارة إنسانية ضرورية في الأعمال القيادية.
- **إدارة العلاقات الاجتماعية:** وهذا المجال يتطلب الكفاءة الاجتماعية ويتطلب المهارات التأثيرية لإدارة انفعالات الآخرين وضبطها، ويعتبر هذا البعد متطلبا هاما في القيادات العليا والأعمال التي تتطلب اتصالات مع المجتمع بشكل مكثف.

2.6.2. نموذج سالوفي Mayer وماير Salovey:

بنى سالوفيو ماير نموذج القدرة في الذكاء الوجداني عن طريق ادماج الأفكار الأساسية الواردة في كل من نظرية الذكاء والبحوث حول الانفعال، فمن خلال البحوث حول الانفعالات أنه نقل منظم للإشارات وإدراك للمعاني المتعلقة بالعلاقات والعديد من قدرتهم على ترجمة المعلومات المتعلقة بحالة انفعالية معينة، وفي قدرتهم على ربط الانفعالات بالمعارف، وتتجسد هذه القدرات في بعض السلوكيات التكيفية. (الشهري، 2009، ص 15).

وقد اقترح سالوفيو ماير أن الذكاء الوجداني ينقسم إلى مجالين أساسيين:

- **الأول خبراتي:** يتضمن القدرة على إدراك الاستجابة ومعالجة المعلومات الوجدانية دون الحاجة لفهمها.
- **الثاني استراتيجي:** يتضمن القدرة على فهم وإدراك الانفعالات دون الحاجة إلى إدراك المشاعر واختبارها. وينقسم كل مجال بدوره إلى قسمين من أبسط العمليات النفسية إلى أكثرها تعقيدا لدمج الانفعالات والمعارف، ليكون بذلك عدد الأبعاد المونة لهذا النموذج أربعة وهي كالتالي:
- **إدراك الانفعالات:** وهو القدرة على الوعي الذاتي للانفعالات والتعبير عن الانفعالات والحاجات الوجدانية للآخرين، ويتضمن الإدراك الوجداني أيضا القدرة على التمييز بين التعبيرات الوجدانية الصادقة وغير الصادقة.

- تمثيل الانفعالات (ادماج الانفعالات): وهو القدرة على التمييز بين الانفعالات المختلفة، والتعرف على الانفعالات التي تؤثر على عملية التفكير.
 - فهم الانفعالات: وهو القدرة على فهم الانفعالات المعقدة (مثل الشعور بانفعالين في وقت واحد) والقدرة على التعرف على كيفية الانتقال من حالة انفعالية إلى أخرى.
 - إدارة الانفعالات: وهي القدرة على الربط والانفعال عن انفعال ما حسب فائدته في موقف معين. (الشهري، 2009، ص17).
- 3.6.2. نموذج بار-آون Bar-On:

يعتبر أو النماذج التي فسرت الذكاء الوجداني، وكان ذلك عام 1988 عندما قام بار-آون في رسالته للدكتوراه بصياغة مصطلح النسبة الوجدانية [EQ] كنظير لمصطلح الذكاء العقلي [IQ].

- كفاءات ذاتية: تتضمن احترام الذات، الوعي بالانفعالات الذاتية الحزم، الاستقلالية، وتحقيق الذات.
 - كفاءة شخصية: تتضمن التعاطف، المسؤولية الاجتماعية والعلاقات البين شخصية.
 - القدرة على التكيف: تتضمن اختبار الوقائع، المرونة وحل المشكلات.
 - إدارة الضغوط: تتضمن تحمل الضغوط والتحكم في الاندفاعات.
 - المكونات المزاجية العامة: وتتضمن التفاؤل والسعادة. (أبو هاشم، 2008، ص 17).
- 4.6.2. مقارنة بين نماذج النظرية للذكاء الوجداني:

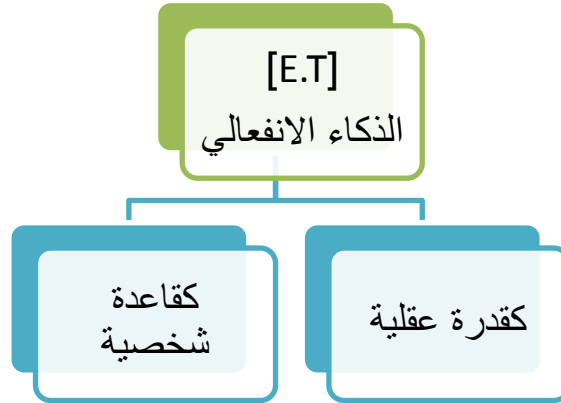
رغم وجود نماذج متميزة للذكاء الوجداني، فإننا نلاحظ فيها تماثلا نظريا وبصفة إجمالية فإن جميع النماذج المذكورة سلفا تسعى إلى فهم وقياس المكونات وأبعاد الفاعلة في القدرات المتعلقة بإدراك الانفعالات والتحكم فيها، وهي تلتقي جميعها حول وجود مكونات أساسية للذكاء الوجداني، بل يمكننا القول أنه يوجد اتفاق بينها حول بعض هذه المكونات، وهكذا فإنه في جميع النماذج يمثل الوعي بالانفعالات والتحكم فيها خصائصا أساسية للشخص الذكي انفعاليا، إن مهارات مثل التحكم في الذات والتكيف والوعي يصفها "سالوفي" بمصطلحات الفهم والتحكم في الانفعالات، ويصنفها "بار-آون" كخصائص اجتماعية، بينما يدرجها "جولمان" ضمن الوعي بالذات والتحكم في الذات.

7.2. قياس الذكاء الوجداني:

لا يزال قياس الذكاء الوجداني في مهده يحاول أن يبدأ خطواته الأولى حثيثا، فالدراسات التي أجريت في هذا المجال تكاد تكون نادرة، وربما يرجع ذلك إلى حداثة المفهوم نسبيا، رغم أنه أصبح التركيز بين العامة والممارسين والباحثين والمتخصصين (Mayer&Salovey، 2000، 401).

وهناك مدخلان لقياس الذكاء الوجداني، كقدرة عقلية ونسمة شخصية، وكان "مايلر وسالوفي وكارسو" أول من بدأوا بقياسه، فقد اتخذوا مهاماً أو مواقف محددة، ليتم فيها مطالبة الأفراد بالحكم على المحتوى الوجداني الذي يعبر عنه عمل فني أو موسيقي ضمن أشياء أخرى، والذكاء الوجداني كسمة

شخصية يقاس بواسطة مفردات اختبار للشخصية من النوع التقليدي تقريبا على النمط الذي وضعه "بار- أون". (Bar-on, 2000)



الشكل رقم (04): يمثل المدخلان الأساسيان لقياس الذكاء الوجداني

وحتى الآن هذا المدخلان لم يبحثا جيدا، ولم يتم التحقق من الصدق والثبات بأنواعها المختلفة في القياسات التي أجريت حتى الآن، ويحتمل أن يكون نموذج القدرة العقلية هو النموذج الأوحده الذي يمكن تسميته بالذكاء الوجداني، في حين أن النموذج الآخر عام بدرجة كبير يتعلق بمعاني الذكاء والوجدان.

وفي السنوات القليلة الماضية قدمت عدة مقاييس للذكاء الوجداني تباينت وفقا للنماذج النظرية الممثلة لها، نظرا لأهميتها الأساسية لبناء وتطوير البرامج المتعلقة بمعالجة العديد من القضايا التي تهم الفرد والمجتمع ككل، لذا ظهر الاهتمام ببناء أدوات قادرة على قياس الذكاء الوجداني لدرجة كبيرة ومن هذه الأدوات: (المواجدة، 2004، ص96)

❖ قائمة الكفاءات الوجدانية (ECT): لقد صممت هذه الأداة المكونة من (110) فقرات لقياس القدرات الوجدانية التي حددها جولمان 1995، والتي تتكون من أربعة مقاييس هي: الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، والمهارات الاجتماعية، وهذا يقوم على أسلوب التقرير الذاتي Self-Report.

❖ قائمة المعامل الوجداني لبار-أون: بناء على الأبعاد الخمسة التي حددها بار-أون للذكاء الوجداني (Bar-on, 1997)، حيث صمم بار-أون أداة مكونة من (133) فقرة تشكل خمسة مقاييس هي: مقاييس الشخصية، والعلاقات الشخصية، والقدرة على التكيف، وإدارة الضغوط والمزاج العام.

❖ خارطة معامل الذكاء الوجداني The EQ Map: انبثقت خارطة معامل الذكاء الوجداني وفق الإطار النظري لنموذج خارطة الذكاء الوجداني المكونة من (20) مقياسا فرعيا، إضافة إلى خمس مكونات رئيسية للذكاء الوجداني والتي اشتملت على عدة مقاييس هي: مقياس للبيئة الحالية ومقياس للوعي الوجداني ومقياس كفاءات الذكاء الوجداني ومقياس للقيم والاتجاهات الوجدانية ومقياس النواتج الوجدانية.

❖ مقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل (MEIS): صمم من قبل مايرو سالوفي عام 1997 لقياس أربعة مكونات رئيسية للذكاء الوجداني، المكون الأول ويحتوي على أربعة مقاييس لقياس القدرة على الإدراك والتعبير عن المشاعر، من خلال القصص والتصاميم والموسيقى والوجوه، أما المكون الثاني

فيحتوي على مهتمين تقيس القدرة على التعبير عن الانفعالات بطرق إدراكية ومعرفية، في حين يحتوي المكون الثالث على أربعة مقاييس تقيس القدرة على تمثيل الانفعالات، والمكون الرابع يحتوي على مقياسين لتقييم مهارة المفحوصين في إدارة انفعالاتهم الذاتية وانفعالات الآخرين.

❖ اختبار مايروسالوفيوكاروسوللذكاء الوجداني: تم تطويره في فترة (1995-1997) من قبل مايرو سالوفي وكاروسو، ويقيس مدى قدرة الفرد على حل المشكل الوجدانية، ومدى الفرد في التعامل مع المعلومات الوجدانية، ومدى تنفيذ الفرد للمهمات الوجدانية، بدلا من التقييم الذاتي لمهاراتهم الوجدانية، ويشمل على أربعة مجالات هي: الإدراك الانفعالات وتسهيل التفكير باستخدام الانفعالات وفهم المعلومات الوجدانية وإدارة الانفعالات.

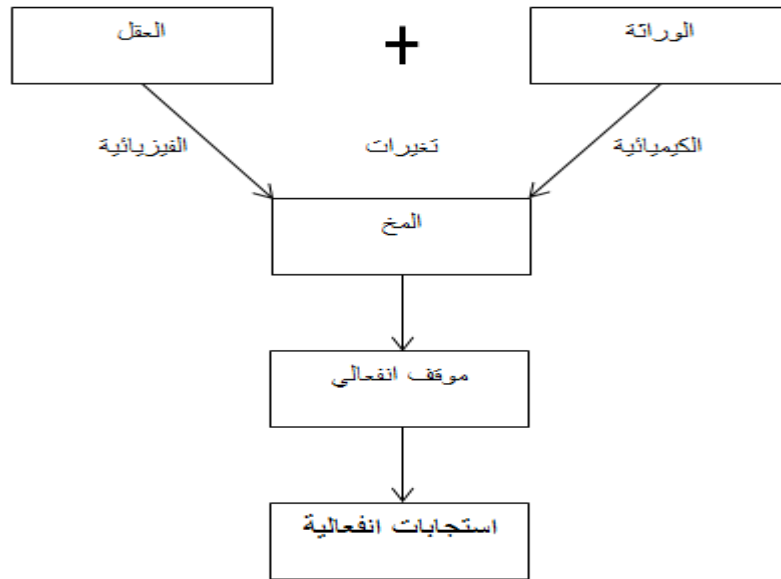
وهناك مقاييس أخرى منها مقياس كوبر (Cooper, 1997) ومقياس سكوت (Schutte, 1998) ومقياس ديولويتيزوهيجز (Higgs, Dulewicz 1996).

وفي البيئة العربية فقد تباينت مقاييس الذكاء الوجداني وفقا لنموذج النظري المقدمة من خلاله، فهناك مقاييس تأسست وفق نظام بار-آون، مثل: مقياس عادل هريدي (2003) ومنها مقاييس بنيت على أساس نموذج جولمان، مثل مقياس (2001) السيد سمادوني ومنها مقاييس مثل مقياس فوقية راضي (2001) والسيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001) وعدة مقاييس أخرى.

(أبو سعد، 2005، ص 62).

8.2. العوامل المؤثرة في الذكاء الوجداني:

إن العوامل التي تؤثر في الذكاء الوجداني يتمثل في من الوراثة والبيئة، فالذكاء الوجداني يكون في المخ، مثل: الذكاء العقلي فهو وظيفة من وظائف المخ والاستجابات الوجدانية مثل: شعر وتقييم الأشياء كليهما فطري ومكتسب متعلق ويتم تخزينه في المخ، وأما الطريقة التي نحن بها يكون أحد الأشخاص توكيدي والآخر خاضع؟ لماذا يعمل الفرد بشكل شاق والآخر كسول؟ لماذا يصبح طيب والآخر عدواني؟ فهذا الاختلاف يظهر من خلال تفاعل كل من الوراثة والبيئة والتغيرات الكيميائية والفيزيائية في الجسم، وقد أوضح مايرو سالوفي 1997 أن المعرفة الوجدانية تبدأ من الطفولة وتنمو وتتطور عبر مراحل الحياة مع فهم متزايد لتلك المعاني الوجدانية، حيث يعلم الآباء الأبناء التفكير الوجداني عن طريق ربط الانفعالات بالمواقف، مثل: الربط بين الحزن والضياع والضيق والغضب. (الزغول، 2003، ص 60).



الشكل رقم (05): رسم توضيحي يمثل العناصر المؤثرة في الذكاء الوجداني

خلاصة:

لقد جاء مفهوم الذكاء الوجداني ليتيح لنا مجال التعلم في كيفية التغيير من أنماط تفكيرنا ومن طريقة نظرنا إلى الأمور، بحيث يمكننا أن نولد في نفوسنا أكبر قدر ممكن من مشاعر الايجابية ولأطول فترة ممكنة، ويمكن القول أن مفهوم الذكاء الوجداني المتفق عليه من قبل معظم العلماء والباحثين يتجلى في قدرة الإنسان على التعامل بذكاء مع عواطف وانفعالاته، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه وللآخرين خاصة في مجال المهني.

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الرضا الوظيفي من الأهداف العامة التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها، كما استقطب اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في هذا المجال نظرا لأهميته وأثره الكبير في محيط العمل(المدرسة)، بما في ذلك المعلمين وانجازاتهم.

ويعتبر العنصر الإنساني المتمثل في المعلم المتعاقد في التعليم الابتدائي بولاية المسيلة الثروة الحقيقية، وأساس الإنتاج في المدرسة التي تعد أهم مؤسسات التنشئة الاجتماعية، فالمعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغ تطورها ستبقى غير مفيدة إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها، لذا كان من الضروري الحرص على توفير درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى المعلم المتعاقد العامل في المنظمة(المدرسة)، وتظهر آثاره من خلال إشباع لدوافعه وتحقيق احتياجاته مما يخلق له مشاعر ايجابية أو سلبية، وهذا يحقق توافقه النفسي والاجتماعي السليم في بيئة العمل وشعوره بالانتماء إلى وطنه بعيدا عن مشاعر الاغتراب النفسي.

وسنحاول فيما يأتي التطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي ثم أهم النظريات المفسرة له، طبيعته، أهميته، أنواعه، أبعاده... وأخيرا خلاصة.

3. الرضا الوظيفي:

1.3. مفهوم الرضا الوظيفي:

❖ لغويًا: الرضا، رضي، رضوانا، مرضاة عنه وعليه، راض، عكس السخط، راضيا عن الشيء ورضي به وفيه اختيار هو اقتنع به.
أرضى ورضا الرجل، جعله يرضى وأعطاه ما يرضيه. (أفرام إسبستاني، 1986، ص45)
"الرضا، يراضي، راضياً، مرضاة، ورضاء غيره أي طلب رضا".

(بن هادية وآخرون، 1991، ص 366).

ويعرفه المنجد (Larousse)، على أنه: "الافتناع أو حالة من السعادة والفرح الذي هو نتيجة لاكتمال وتحقيق ما كان مرجو تحقيقه". (Le petitlarousse, 1982, p 384).
يقال رضي به أي اختاره وقبله.

ويقال أيضا: "له الشيء أي رآه أهلا له، منه كذا أي اكتفى به وراضي به". (أبو محمد، د س، ص 86).
والرضا من الفعل رضي، رضاء ورضوانا ومرضاة: بمعنى زال استياؤه، واستعاد هدوئه، رضي بعد أن قبض إكرامية.

وراضٍ، جمع رضاء: قانع بالشيء، غير متذمر، ومشتك، مما هو فيه مثلا: راض عن العمل.

(حموي وآخرون، 2000، ص 562).

كما جاء في معجم متن اللغة أن رضي: ضد سخط، فهو راض، أما معجم التراث الأمريكي فقد عرف الرضا بأنه؛ تحقيق وإشباع رغبة أو حاجة شهوة أو ميل.
كما عرف المعجم السلوكي "ولمان" (Wohman) الرضا بأنه: "حالة السرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله بالدافعية السائدة". (عبد النور أرزقي، 1996، ص 8).

❖ اصطلاحا: لقد تعددت تعاريف الرضا الوظيفي حسب تعدد الباحثين واختلاف وجهة نظرهم، ومن

بينها نجد:

الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته، وتحقيق أهدافه، وهذا ما أجمع عليه بعض العلماء اللذين اهتموا بهذا الموضوع مثل: فرويد، ثرونديك (1903)، و"كارن هورني" (1937)، و"سولفيان" (1950)، و"دريفر" (1955). (سلطان المشعان، 1994، ص 213).

الرضا الوظيفي "لقد أكد على ضرورة أهمية التمييز بين العوامل الدافعية الخاصة بالعمل، والعوامل الوقائية الخاصة بمحيط العمل المؤثرة على الرضا الوظيفي، وخلص أن أسباب الرضا تختلف عن أسباب اللارضا". (in Claude louche, 2001, p 89).

الرضا الوظيفي هو "عبارة عن مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية والعادية والبيئية التي تسعى مجتمعة إلى خلق وضع يرضي الفرد". (سعيد سلطان، 2002، ص 195).

" هو حالة انفعالية ناتجة عن العلاقة بين ما يرغب الحصول عليه في العمل، وما سيحصل عليه فعلا، أي حالة نفسية ناجمة عن صراع بين ما يرغب فيه وما يتحصل عليه فعلا".

(Claude louche, 2001, p 89)

"هو شعور يشعر به الفرد في قرارة نفسه، وإن كان قد يصعب وصفه".

(حسن عادل، 1969، ص 174).

يشمل الرضا الوظيفي الرضا الإجمالي عن العمل، وعن مختلف جوانب بيئة العمل من مشرفين وزملاء، ظروف العمل، ساعات العمل، كما يشمل إشباع الحاجات وتحقيق أوجه الطموح والتوقعات".

(فرج طه، 1973، ص 252).

الرضا الوظيفي هو "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلال هذه الوظيفة". (سعيد سلطان، 2002، ص 195).

للرضا الوظيفي هو طموح الفرد ويتحقق عندما يحصل الفرد على ما يتمنى التوصل إليه من خلال العمل، فحدد في أربعة عوامل هي: العمل نفسه، الأجر، المؤسسة، الانتماء لجماعة".

(Claudelouche, 2001, p 31).

هو مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله". (عاشور، 1983، ص 93).

الرضا الوظيفي هو "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة". (سلطان المشعان، 1994، ص 180).

يعرف الرضا الوظيفي "أن الفرد عندما يلتحق بعمله، فإنه يحمل معه طموحات يأمل الحصول عليها أو تحقيقها من وضعية عمله نظرا لما يقدمه من مردود وجهود، والرضا الوظيفي يتوقف على الفرق بين ما نرغب فيه وما نحصل عليه". (إبراهيم لظفي، 1993، ص 135).

هو "رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسبة لقدراته، ميوله، وسماته الشخصية، ويتوقف على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته". (سلطان المشعان، 1994، ص 213).

كما يعرفه أيضا بأنه "مدى إيجاد منفذا مناسبة لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته".

كما يعرف بأنه "محصلة العديد من الخبرات المرغوبة، وغير المرغوبة المرتبطة بالعمل، ومن تقدير الفرد للعمل ومن إرادته ومن مدى النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية في الحياة". (زياد الدهش، 2006، ص 12).

الرضا الوظيفي هو "تقبل العامل لعمله من جميع نواحيه، وأوجهه ومتطلباته وظروفه الفيزيائية، ومكانته الاجتماعية والاقتصادية، وما يحققه من علاقات إنسانية بين الرؤساء والزملاء، زيادة على ساعات العمل والأجر المناسب ومدى تماشي العمل مع ميول العامل وقدراته". (عباس عوض، 1997، ص 110).

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "حالة الفرد النفسية تجاه عمله بصفة عامة، وهو جملة من المشاعر الكامنة في نفسية الفرد، وتظهر حالة عدم الرضا في سلوكه الظاهر في ميدان العمل مثل الاستياء من العمل، التغيب...

وغالبا ما يستعمل مفهوم الرضا المهني للإشارة إلى حالة العامل بعد أن يحقق إشباع حاجاته كالزيادة في الأجر أو الترقية أو حتى رضا المسئول عنه".

كما يعرف بأنه "عنصر مشارك في بعث الارتياح لدى الفرد، وهو حالة الكائن الحي عندما تشبع حاجة من حاجاته". (عبد النور أرزقي، 1996، ص 8-25).

ومنه فهو درجة الإشباع التي تحقق لدى الإنسان والنابعة من حاجاته الأساسية، كالمأكل، والمشرب، والمسكن...

والرضا الوظيفي هو "تقبل العامل لعمله من جميع نواحيه وشروطه وظروفه، وإن هذا الرضا يعكس شعور العاملين اتجاه ما يقومون به من أعمال، وإن حالة الرضا هنا تؤدي إلى مزيد من الإنتاج والانجاز المصحوب بالتوتر الايجابي، أما عدم الرضا فيؤدي إلى التوتر السلبي".

(شريت عبد الغني، 2001، ص 232-233).

للرضا الوظيفي هو "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها".

2.3. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي: هناك عدة نظريات فسرت الرضا الوظيفي نذكر منها:

1.2.3. نظرية إشباع الحاجات وتسلسله لـ "أبراهام ماسلو":

يرى أن الرضا الوظيفي يتحدد وفقا لما تقدمه الوظيفة أو المؤسسة من إشباع احتياجات العامل، فتدفعه إلى سلوكيات معينة، وترتكز هذه النظرية على جانبين هما:

- أن العامل هو راغب اجتماعي، والسلوك يتأثر عند عدم إشباع حاجة ما يريدها العامل.
- تسلسل الحاجات في ترتيبها هرميا بدءا من الحاجة الدنيا، فإذا أشبعت الحاجة الأولى تظهر الحاجة الموالية.

وقد قسمها "ماسلو" إلى خمسة أقسام هي:

❖ **الحاجات الفيزيولوجية (الأساسية):** الفرد يسعى إلى حاجات أولية في الهرم، وهي ضرورية لاستمرار حياته والحفاظ على البقاء مثل: الأكل والشرب والنوم، والعلاقات الجنسية، المأوى، وتعتبر نقطة البداية هي إثارة دوافع الفرد وسلوكياته وأعراضها جسمية كحالة الجوع والعطش.

❖ **الحاجة إلى الأمن:** وهي الحاجة إلى التأمين من الخوف، وتظهر هذه الحاجة بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية خاصة للراشدين، وتدفع إلى محاولة التحرر من الخوف وإتباع النظم الدينية، والشعور بالحماية من المخاطر المالية (المادية؛ أي الفشل في العمل وضياعه)، والصحية، التدهور الاقتصادي وتجنب المخاطر الغير متوقعة، لذا الإدارة تحاول تأمين الوظيفة. (ملاك جرجس، 1973، ص 61).

❖ **الحاجة إلى الانتماء:** يقول "ابن خلدون" أن "الإنسان مدني بطبعه"، لذا يحتاج إلى الانتماء إلى جماعة، والشعور بالقبول والصدقة، والمشاركة في النشاطات الاجتماعية، وتحقيق أهدافه في ظل الجماعة، ومنه يتحقق له الأمن والاستقرار، وإذا لم تتحقق هذه الحاجة تؤدي بالفرد العامل إلى الشعور بالنقص، والعجز والصراع النفسي.

❖ **الحاجة إلى تحقيق الذات:** وتمثل قمة هرم الحاجات، وتتمثل في الحاجة إلى تحقيق ما يصبو إليه الإنسان إليه (طموحات الفرد)، كالنمو واستعمال الإمكانيات الفردية، والحصول على وظيفة عالية يختارها تلاؤم مواهبه وقدراته (الإبداع والابتكار)، وإمكانياته ويحاول أن ينجح في التعبير عن ذاته وتطويرها، والعامل ينتقل من إشباع حاجات فيزيولوجية إلى إشباع حاجات عليا.

(شريت عبد الغني ، 2001 ، ص 322-324).

وتختلف هذه الحاجات وفعاليتها من شخص لآخر، والذي يمكنه إشباعها يستطيع تنظيم حياته ويتكيف مع الظروف المحيطة به، ومن يشعر بالسعادة والرضا. (ملاك جرجس، 1973، ص 63)

2.2.3. نظرية العاملين لـ: "فريدريك هيرزبيرغ" (Frederik Herzbergue):

وتوصل إليها بعد دراسة في مركز الخدمات النفسية "تيم سيبيرك" بعد مناقشات ومقابلات مكثفة من (20) مهندس محاسبي. (علي عسكر، 1991، ص 46).

وتعتمد على مجموعتين من العوامل في ميدان العمل هما:

❖ **العوامل الوقائية(الخارجية):** للمحافظة الصحية وهي عوامل خاصة بالوظيفة ولا تحفز السلوك، وعد توفرها يؤدي إلى اللارضا لدى العامل، وغياب دافع بذل المزيد من الجهد.

(شريت، عبد الغني 2001، ص 327-328).

وتوفرها يتطلع الفرد إلى حاجات أخرى دافعة تعبر عن محتوى الوظيفة، ثم يؤدي إلى الرضا كالإنجاز والتقدير. (سعيد سلطان، 2002، ص 138).

وتتمثل العوامل الوقائية في سياسة المؤسسة والإدارة، نوعية الإشراف، العلاقات مع المشرف والزملاء، الأجر، ظروف العمل، تأمين الوظيفة، الحياة الشخصية، الحالة الاجتماعية.

وغياب العوامل الوقائية ينتج عنه درجة عالية من الدافعية، وتوصل "هيرزبورغ" إلى ما يلي:

- أن الحاجات الدنيا إذا أشبعت وتوفرت في المجتمع ففي الواقع لا تمثل دافعا للرضا عن الوظيفة.
- يعتبر الرضا عن الوظيفة دالة للحاجات العليا التي لم تشبع بعد، مثل الحاجة إلى تحقيق الذات.

• ويعتبر عدم الرضا في الوظيفة دالة للعوامل الوقائية الغير متوفرة، وأن الدافعية والرضا يرتكزان على إشباع تحقيق الذات والانجاز العملي، وارتباطهما بعوامل صحية، وأشار إلى عدم بيئية العمل وبالعمل نفسه، لأنهما تلبي حاجة الفرد في تحقيق ذاته من العمل، وتوجد علاقة تبادلية بين العوامل الدافعية وعوامل الرضا لكن "هيرز بورغ" لم يعترف بتأثير الفروق الفردية على الرضا واللارضا.

❖ **العوامل الدافعية (المحفزة أو الداخلية):** وهي التي تحفز وتدفع السلوك بقوة لبذل مزيد من الجهد وتجلب الرضا، وتتعلق بالعمل ذاته، التحصيل، الاعتراف والتقدير، التقدم والترقية والمسؤولية والانجاز.

(شريت عبد الغني، 2001، ص 152).

وتوجد عوامل وقائية ودافعية تسبب عدم الرضا، وهو غياب أو خلل في أحد العناصر الآتية:

• الأجر.

• العلاقات مع الأقران.

• ضمان العمل واستقراره.

• المركز والمكانة في الجماعة المنظمة.

• السياسة المعتمدة من المنظمة.

• ظروف العمل المادية وغير المادية.

• العلاقة مع الرئيس الأعلى المباشر.

واقترح "هرزبورغ" فكرة إثراء المهام، أي تصميم العمل بطريقة تجعله أكثر أهمية، بحيث يحفز

الأفراد ويجلب لهم الرضا، وقد ذكر "هاكمان" (Hakman) و"أولدهام" (Oldham) 1980 خمسة (5)

خصائص لإثراء العمل هي:

• تنوع المهارات: هو درجة تنوع النشاطات، وعدد المهارات المتطلبة لأدائه.

• تحديد المهمة: وهي الدرجة التي يحتاج إليها العامل لاستكمال مهمة معينة، أي إنجاز المهنة منذ بدايته إلى نهايتها.

• دلالة المهمة: وهي الدرجة التي يسلم فيها العامل في العملية الإنتاجية الكلية ودرجة تأثيره على الآخرين.

• التغذية الراجعة: وهي الدرجة التي يحصل فيها الفرد على نتائج عمله وأدائه.

(ناصر عبد الغني، 2001، ص 321).

3.2.3. نظرية عدالة العائد "أدامس" (Adams, 1963):

وعدها "بوتر" (Potter) و"لاولر" (Lawler)، وتقوم على تحضير العامل وتشمل ثلاث (3) عناصر هي:

- التوقع (E): وهو العلاقة التي يدركها الفرد العامل بين كمية جهده والمحصلة النهائية.
- الفائدة (I): هو المدى الذي ينتج فيه أداء العامل.
- التكافؤ (V): هو المدى الذي يقوم فيه العامل بتقييم نتيجة معينة، ومنه معادلة فهم تحفيز العامل.

$$\text{التحفيز} = \text{التوقع} (\text{الفائدة} \times \text{التكافؤ})$$

$$\text{Motivation} = E(I \times V)$$

فالعامل الذي عمل بجهد ولا يحقق أداء، فتحفيزه يكون منخفضا.

(عزت الطويل، 1999، ص 200).

والأفراد يحفزون لأداء سلوك ما، لما يتوقعون أنه سيساعدهم على تحقيق هدفهم مثل: الأجر، التقدير... ومقدار المجهود الذي يبذله الفرد نعبر عنه بالمعادلة التالية:

$$\text{المجهود} : \text{التوقع} \times \text{القيمة}$$

أي أن دافع الفرد للقيام بسلوك معين، يتوقف على توقع الفرد وأهمية النتيجة المحصل عليها، وقوة ميل أو رغبة الفرد للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأنه ستتبعه نتائج معينة. والعمال يدركون وجود علاقة معينة بين إنجاز معين والحصول على مردود معين. والدافعية هي قوة الدافع نحو عمل ما، وقوة الرغبة هي شدة رغبة إنسان في شيء ما، والتوقع هو احتمال حصول الإنسان على شيء من خلال قيامه بسلوك معين.

ويرى "فروم" أن التوقع يقوم على الافتراضات التالية:

- أن سلوك الفرد تحدته قوى تتبع من داخله ومن بيئته.
- أن العاملون في المؤسسة يتخذون فيها قرارات عن سلوكهم.
- اختلاف الأفراد في حاجاتهم وأهدافهم.
- أن القرارات المبنية على سلوك معين، ستؤدي إلى نتائج مرغوب فيها.

(شهادة وآخرون، 2001، ص 37).

ولنظرية التوقعات في العمل الإداري أهمية للأسباب التالية:

- معرفة الحاجات التي يرغب الأفراد في إشباعها.
 - محاولة الإدارة لتسهيل مسار العامل، وتوضيح جهده وتحقيق أهدافه وإشباع حاجاته.
- (نجيب شاويش، 1996، ص 59).

الجدول رقم (01): يوضح المقارنة بين نظرية؛ "ماسلو"، "الدرفير"، "هيرزبرغ"

هيرزبرغ	الدرفير	ماسلو
العوامل الوقائية	الحاجة إلى البقاء	الحاجات الفيزيولوجية
		الحاجة إلى الأمن
المحفزات	الحاجات العلائقية	الحاجة إلى الانتماء
		الحاجة إلى التقدير
	الحاجة إلى النمو	الحاجة إلى تحقيق الذات

ويقارن الفرد وظيفته بوظيفة الآخرين، ويحدد مدى العدالة والإنصاف في وضعيته، فيشعره بعدم الإنصاف يخلق جو من التوتر للفرد ويدفعه للقيام بسلوك معين لتخفيض هذا الإنصاف. مثلاً: الفرد لما يشعر في العمل أن الأجر الذي يتلقاه ليس منصفاً بالمقارنة مع الجهود التي يبذلها، وهذا يخفض مستوى مجهوده، أما إذا شعر أنه يتقاضى أجراً عالياً، فهذا يرفع مستوى أدائه حتى يخفض معادلة الإنصاف.

كما تحدثت النظرية عن أهمية الفوائد وخاصة المالية في تحديد مستوى الرضا.

(عبد النور أرزقي، 1997، ص 99).

4.2.3. نظرية البقاء والعلائقية والنمو: "الدرفير" (Alderfer, 1972):

اختزل "الدرفير" فئات "ماسلو" الخمسة (5) للحاجات إلى ثلاث (3) مستويات وهي كالتالي:

❖ **الحاجات الوجودية (الحاجة إلى البقاء):** وتتضمن الحاجات الفيزيولوجية والأمن، وتشبع بالعوامل المادية المحيطة. مثلاً: الأكل، والشرب، والأجر، والعلاقات، وظروف العمل.

❖ **الحاجات العلائقية (الانتماء):** والمتمثلة في الحاجات والعلاقات الاجتماعية، والانتماء للآخرين (كجماعات العمال، الأصدقاء، والرؤساء)، والاعتراف الاجتماعي، وهي تابعة إلى التفاعل الاجتماعي عند "ماسلو".

❖ **حاجات النمو:** وتهتم بنمو الفرد من كل جوانبه بتحقيق آماله وأهدافه، وحاجات التقدير، وحاجات المستوى الأعلى أي رغبة في تحقيق الذات عند "ماسلو"، ومنه نظرية "الدرفير" لا تعتمد الهرمية في ترتيب الحاجات وتلبيتها. (ملاك جرجس، 1973، ص 63).

5.2.3. نظرية التعارض لـ: "لور" (Lawler, 1973):

أساسها تحديد درجة رضا الفرد عن عمله، مقارنة بما يحصل عليه مقابل ذلك العمل، فإذا كان توقع العامل يتعارض مع ما حصل عليه، لا يكون رضا عن العمل.

ويرى "لور" أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في وظيفته هي تقريبا واحدة وذات ثلاثة أبعاد: الأجر (الراتب)، الإشراف، والرضا عن العمل، الأخير يتمثل في دراسة الفرق بين شعور الفرد اتجاه

ما يريد أن يتحصل عليه، وما يدرك أنه تحصل عليه بالفعل، ومن المؤشرات أيضا على الرضا الوظيفي هي إدراك أهمية الآخرين وخصائص العمل. (عاشور، 1983، ص 139).

ومنه فرضا الفرد العامل يتوقف على مدى تطابق ما يدركه وما يحققه فعلا من عمله.

6.2.3. نظرية خصائص المهنة لـ: "هكمان" و "ولدهام" (Hakman et Weldhame, 1976):

وتؤكد هذه النظرية على دور جوانب الوظيفة في التأثير على دافعية العامل، ويشعر أن عمله له معنى لابد من خصائص أساسية للمهنة وهي:

❖ **تنوع المهارات:** العمال ينظمون إلى المهن التي يتطلب أدائها قدرات أو مهارات متباينة ومتعددة، ولها معنى وتثير مشاعر التحدي.

❖ **هوية الواجب أو تكامله:** ويقصد به إلى أي حد تسمح المهنة بإنجاز واجب معين من بدايته إلى نهايته، فالعاملين بحاجة لرؤية ما أنتجته جهودهم.

❖ **أهمية الواجب:** أي إلى أي مدى تؤثر الوظيفة (الواجب) على الآخرين داخل المؤسسة (الزملاء)، أو خارجها (المستهلكين).

❖ **الاستقلالية:** أي إلى أي حد تعطي الوظيفة للعامل، الحرية في تقرير توقيف إنجاز الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها.

❖ **معرفة النتائج:** أي إلى أي حد توفر الوظيفة للعاملين فرصة الحصول على معلومات مباشرة على مستوى أدائهم، فالتغذية الراجعة هي معرفة نتائج ما يبذله الفرد من مجهود في وظيفته.

(عاشور، 1983، ص 152، 153).

7.2.3. نظرية الانجاز لـ: "ديفيد ماكلياند" (McClelland):

يرى "ماكلياند" أن الأنواع المختلفة للدوافع هي التي تحفز الناس إلى العمل، وما يؤثر في دافعية العامل تختلف من فرد لآخر، وتوجد ثلاث حاجات رئيسية تختص بدافعية الإنسان وهي:

❖ **حاجات التحصيل والانجاز:** وتشير الدراسات إلى أن الأفراد المتمتعون بقدر كبير من الحاجات للإنجاز يحرزون نجاحا في العمل.

❖ **الحاجة للسلطة:** فالأفراد اللذين لهم في عملهم حاجة كبيرة لممارسة السلطة والنفوذ، فإنهم ينجحون في الأعمال المتضمنة توجيه نشاط الآخرين.

❖ **الحاجة إلى الانتماء:** يحتاج الفرد إلى إقامة علاقات شخصية أثناء العمل، ويفضلون التعاون فيه ليكون محبوبا لدى الآخرين. (شهادة وآخرون، 2001، ص 37).

8.2.3. نظرية الحاجات لـ: "بورتر":

أعاد "بورتر" النظر في ترتيب أولوية الحاجات، واستبدلت الحاجات الفيزيولوجية (الأساسية) عند "ماسلو" بالحاجة إلى الأمن، كحاجة أساسية في أسفل الهرم عند "بورتر"، وأضاف الحاجة إلى الاستقلال في هرم "بورتر" في مرحلة مستقلة بها.

9.2.3. نظرية "Z" لـ: "وليام أوشي" (William Ochi):

اهتم بالجانب الإنساني للعامل، وأن إنتاجيته لا تحل ببذل المال أو بعملية التطوير، إنما أن تعرف الإدارة كيفية التعامل مع الأفراد العاملين، وجعلهم يشعرون بروح الجماعة بفعالية.

وتقوم هذه النظرية على ثلاث أسس هي:

- الثقة: داخل المؤسسات بين العاملين.
- الحنق والمهارة: أي الدقة ووحدة الذهن، والمهارة في العمل.
- الألفة والمودة: أي الاهتمام بالفريق الذي يعمل بجانبك، وتكوين علاقات اجتماعية وصدقات، مما يشعر العامل بالأمن والراحة. (سلطان المشعان، 1994، ص 238).

10.2.3. نظرية عملية المقارنة لـ: "ماكور ميك" و"إجل" (MC.Cornik et ILgel):

الرضا عن العمل ينجم عن مقارنة الفرد بين الغاية المراد الوصول إليها، وإدراكه لمدى تحقيقه لهذه الغاية، فدرجة الرضا هي الفرق بين غاية الفرد، وبين ما يشعر أنه حققه، فعمليات المقارنة تقارن بين ما يريده الفرد (المعيار) وما يتسلمه، فكلما كان الفرق صغيرا كان الرضا مرتفعا والعكس صحيح.

ورأى أن المعيار مستمد من الحاجات (النفسية، البيولوجية)، فالعامل الراضي هو الذي يشبع الحاجات البيولوجية (الأكل والشرب)، بالأجر، والحاجات النفسية كالتقدير والانتماء إلى جماعة العمل. أما الرأي الثاني يرى أن المعيار مستمد من القيم لأنها كترغبات الفرد الذي يسعى الحصول عليها، والقيم مكتسبة يتعلمها من مختلف مراحل حياته؛ في البيت، المدرسة.

(ولد مادي كريمة، 2002، ص 12).

11.2.3. نظرية الإدراك:

ترى أن الرضا عن العمل يكون بإدراك الفرد للعمل الذي يؤديه، لأن السلوك الفردي يحدث طبقا لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف وليس للموقف كما هو حادث، والرضا عن العمل هو نتيجة الإدراك الفردي للعمل، والحقائق الموضوعية المتعلقة به.

ويرى باحثين أن الإدراك ما هو إلا عاملا (متغيرا) وسيطا بين العوامل الموقفية واتجاهات الفرد (كالرضا عن العمل). (سعيد سلطان، 2002، ص 201).

12.2.3. نظرية إشباع القيمة لـ: "إدوين لوك" (Edwine Loke):

يرى أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل، هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا، وأنه كلما استطاع العمل على توفير العوائد ذات القيمة للفرد، كلما كان راضيا عن العمل. (نعيم الرفاعي، ص 74)

ومن مختلف النظريات السابقة نجدها تناولت كل جوانب الفرد؛ ميوله، وقدراته، وتصوره للرضا، الظروف المحيطة به، الجماعة التي يعيش معها.

وتعتبر نظرية "ماسلو للحاجات" أكثر شمولاً لتناولها بعض جوانب الرضا الوظيفي... أما نظرية "فروم" فتعرضت إلى مدى توافق تصور العامل لنتيجة عمله، فإذا تحفز للنتيجة رضي والعكس صحيح، وتناولت نظرية "هيرزبورغ" الرضا الوظيفي من جانبين هما: إرضاء العامل عن العمل يكون بتحقيق ذاته وبيئته، أما نظرية "ولتر" فالرضا الوظيفي يتحدد بمدى رضا العامل عن الأجر مقابل ما يقوم به.

3.3. طبيعة الرضا الوظيفي:

إن الرضا عن العمل كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلف المشاعر (الإيجابية والسلبية)، المتكونة لدى الفرد تجاه عمله، وتعتبر درجة الرضا العام عن النتائج النهائية لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله، وتكون العلاقة بين الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية:

كم أن الرضا العام عن العمل يمثل عامل عام وهو، محصلة رضا الفرد عن أجره، محتوى عمله، فرصته في الترقيّة من رئيسته، الجماعة التي يعمل معها، ساعات عمله وظروفه.

وقد أثبتت عدة دراسات قام بها مركز البحوث المسحية "بجامعة متشجي USA"، تشير إلى أن هناك علاقة بين الرضا عن أجر جوانب العمل والرضا عن الجوانب الأخرى، والعلاقات الموجودة يدل على مستوى عام للرضا، يقرره الأفراد من جوانب العمل تؤثر على درجة الرضا عن الجوانب الأخرى. ويرى "فروم" أن ارتباط درجات الرضا العام عن العمل، الذي يمثل محصلة الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل تفسر أن العامل لما يعطي ميزات معينة في جانب معين، يعطي ميزات في جوانب أخرى للعمل، فدرجة رضا الأفراد المشتغلون أعمالاً تتفاوت في المستويات الوظيفية في جانب معين من العمل، تتوافق مع درجة رضاهم عن الجوانب الأخرى.

وقد أشارت دراسات "بورتير" (Porter) و"ولتر" (1955) و"بنجلان" (Bendjalen) و"ستاين" (Steine, 1961) و"فروم" (Froom, 1964)، أن النتائج التجريبية تفيد أن مستوى الرضا يرتبط طردياً مع المستوى الوظيفي للأفراد، وإحدى المتغيرات التي قدمها "فروم" لارتباط الرضا عن جانب من العمل بالرضا عن الجوانب الأخرى.

وأثبتت دراسات في ذلك إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين متغيرات الرضا، ومعاملات الرضا ليست عالية، وهذا لوجود مدى معين تتفاوت في نطاقه درجات الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل لدى الفرد الواحد، ومنه التعرف على المتغيرات أو العوامل الفرعية للرضا وقياسها على حدة باستخدام اختبارات المتغيرات للرضا (عاشور، 1983، ص 139، 140).

كما أشارت دراسة (Bosa) و(Cothine) و(Brodion)، وكانت على عينة تحتوي على (135) عامل (4) وحدات عامة وخاصة، وبعد تحليل ثلاثة عوامل للرضا المهني، وهي: محتوى العمل، والجهد،

نوعية المعيشة في العمل، المكانة المهنية أو حرية اتخاذ القرار، واستنتجوا أنها تؤثر على درجة الرضا المهني (Bernard Jangloff, 1992, p 140).

4.3. أهمية الرضا الوظيفي:

لقد لقي الرضا الوظيفي اهتمام كبير من الباحثين في الدراسات السلوكية والتنظيمية أثره المهم في المنظمة، فهو ضمن التفاعلات بين المحيط ومحتوى العمل والظروف التنظيمية وقدرات العمال وحاجاتهم، والرضا الوظيفي كالاتجاهات الأخرى له آثار ايجابية أو سلبية على سلوكيات الفرد، ويشمل المعارف، المعتقدات، التوقعات، الانفعالات يكونها العمال حول وظائفهم، كما يعتبر من الظواهر الهامة الواجب الاهتمام بها في كل مجالات العمل لسببين هما:

- أنه هدف وعملوا كفاية في حياته.
- يضمن بقاء العامل وجديته حتى في الأجر المرتفع، وعدم رضا العامل يكون غير مستقر وأدائه غير جيد أو مرتفع (عبد النور أرزقي، 1997، ص 83)

وتتجلى أهمية الرضا الوظيفي في:

1.4.3. أهمية الرضا الوظيفي على الصحة العقلية:

لقد أكدت دراسة "كورناهاوسر" (Kornahouser, 1965)، بوجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والصحة العقلية، وأن وضعية العمل تؤثر على الرضا الوظيفي، فكلما كان العامل في محيط عمل جيد ومناسب، تتوفر له كل الراحة في العمل والاستقرار فيه، ويزداد رضاه ويكون في حالة عقلية جيدة. والعمل جزء من حياة الفرد اليومية، ويؤثر على حياته الاجتماعية والعائلية، ورضاه في العمل يؤثر على رضاه في الحياة، لأن العامل يقضي معظم وقته في العمل باعتباره ضرورة حياتية. أما العامل الذي يعيش في وسط ظروف اجتماعية سيئة يحيا صراعا داخليا، وتؤدي لعدم الرضا الوظيفي، ومنه مشاكل في الصحة العقلية والعكس صحيح.

ومن خلال نتائج دراسة "هاوثورن" (Hawthorn)، فقد أكدت أنه عند إدخال متغيرات على محيط العمل كالراحة، ساعات العمل، نوع الإشراف، يتحسن الأداء والروح المعنوية. وأشارت دراسات أيضا أنه لفهم طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل والسلوك في العمل، يتطلب فهم طبيعة الشعور وعلاقته بطريقة العمل وأسلوبه، فإذا رأى الفرد أن الهدف المحقق من عمله يدعم وجوده ويحسنه، فشعوره يكون ايجابيا، وإذا رآه كتهديد لوجوده فيكون شعوره سلبيا.

(عبد النور أرزقي، 1997، ص 83).

2.4.3. أهمية الرضا الوظيفي على الناحية النفسية: حيث يحقق العمل التوازن النفسي للفرد ويؤثر

على اتجاهاته. (عبد النور أرزقي، 2006، ص 46)

ويساهم الرضا الوظيفي في زيادة المشاعر الإنسانية السعيدة في مختلف الأعمال، والمنظمة يمكنها التعرف على نفسها من خلال آراء العاملين فيها، والتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم

المختلفة، لذلك فإن الرضا الوظيفي مسألة مهمة للأفراد، ورضا الفرد عن وظيفته يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، لارتباط الرضا بالنجاح في العمل الأخير يعد معيار موضوعي يقيم المجتمع أفراد، ويمكن أن يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى وهذا إذا أشبع حاجاته وأرضى طموحاته. (صلاح الدين عبد الباقي، 2001، ص210).

3.4.3. أهمية الرضا الوظيفي على الصحة العضوية: إن الحالة النفسية والعقلية تؤثر على الحالة العضوية، والعكس صحيح، وقد أثبتت دراسات عديدة الحالة الجسمية للمهاجرين بفعل العوامل الاجتماعية والنفسية التي يعيشونها.

ولقد أشارت معظم الدراسات في علم النفس عموما وعلم النفس العمل خاصة، إلى وجود علاقة بين النفس والجسد لإحداث التوازن النفسي، ويعتبر الرضا أحد مسبباته ويؤثر على الصحة العضوية.

وتوصل "وايت" (White, 1955)، إلى أن نسبة من حالات القرحة المعدية ظهرت عند العمال الغير راضيين عن عملهم، والرضا عامل ضروري وأساسي لضمان صحة جسمية سليمة ولضمان العامل يعني تحقيق أحد شروط الصحة العضوية، والرضا عن العمل هو تحقيق حياة سعيدة لأنه المجال الذي يقضي فيه معظم وقته، والعمل يحقق له إشباع لحاجاته الشخصية الفردية، العائلية الاجتماعية والمادية يؤثر بصورة ايجابية على الصحة النفسية والعضوية. (عبد النور أرزقي، 2006، ص 46).

أما "هيرزبرغ وزملائه" (erzberg et Autres,1959)، فقد أكد أن الأعراض العضوية والموضوعية كآلام الرأس، فقدان الشهية، عسر الهضم، الغثيان، تنتج عند تكرار عدم الرضا الوظيفي كنتيجة حتمية. (Loke, 1976, p 1328).

كما أكد "بورك" 1975 في دراسته إلى ارتباط بين اللارضا عن العمل، وبعض الأعراض العضوية كالتعب صعوبة التنفس، صداع الرأس والتعرق.

وأثبت "دابراي" (R.Debray)، في دراسته لثلاث حالات على وجود علاقة بين الرضا والصحة العضوية، وأكد على وجود ارتباط بين المشاكل المؤثرة على الحالة النفسية، وداء السكر في الدم للمرضى عادية، وتوجد علاقة بين الحالات النفسية وحالة الوظائف العضوية.

فالرضا شرط أساسي لضمان الصحة النفسية للعمال، ولضمان بقائهم في المؤسسة، ولبقاء الحالة العضوية أحسن حالة ومن يزيد رضا العامل.

كما بينت دراسات عديدة تدور في الحالة الجسمية لدى المهاجرين بفعل المشاكل الاجتماعية والنفسية التي يعيشونها، وأن الرضا من الأسباب المحققة للتوازن النفسي.

4.4.3. أهمية الرضا الوظيفي على الحياة اليومية: يعد العمل جزء من الحياة اليومية للفرد، ويؤثر على حياته وسعادته، لأنه المجال الذي يقضي فيه الفرد معظم أوقاته ومصدر قوته.

(عبد النور أرزقي، 2007، ص83، 84).

5.4.3. أهمية الرضا الوظيفي على الجانب العائلي: لقد أكد كل من "هاوس برون" 1965، و"باري"

1972، في دراسته على وجود علاقة بين اتجاهات العمال نحو حياتهم ولها آثار على عملهم.

فمشاكل الحياة العملية تؤثر على توازنه النفسي في عمله وتشكل أحد مكونات مستوى رضاه، والرضا عن العمل يؤثر على نظرة الفرد لنفسه ولقدراته.

وأوضحت دراسة "هيرزبورغ" وزملائه أن الرضا عن العمل، يرفع من الثقة بالنفس التي تجعل العامل يبذل كل ما في وسعه من الإمكانيات...

6.4.3. أهمية الرضا الوظيفي على الأداء: في أول اهتمام بالرضا وعلاقته ببعض جوانب السلوك،

أظهرت الدراسات المخبرية لـ: "ثورندايك" (Thorndike, 1977)، بأن الأداء يمكن أن يبقى ثابت أو يتحسن بالرغم من تزايد إحساس الفرد بالتعب، وعدم الرضا، وأن إدخال تغييرات على محيط العمل لفترات الراحة، ساعات العمل، نوع الإشراف الحسن، الأداء والروح المعنوية.

ولقد توصلت دراسات "هاوثرن" على وجود علاقة ارتباط بين الرضا والأداء، فالرضا الوظيفي عامل مسبب للسلوكات المهنية خاصة مستوى الأداء، وأن تغييرات محيط العمل كفترات الراحة، ساعات العمل، نوع الإشراف، الروح المعنوية، تساعدنا لفهم طبيعة العلاقة بين الرضا والسلوك المهني، وأن نفهم طبيعة الشعور وعلاقته بطريقة العمل وأسلوبه، فالفرد الذي يرى أن الهدف المحقق في عمله يدعمه ويحسنه، فشعوره سيكون ايجابيا، وإذا كان يهدده فشعوره سيكون سلبيا.

7.4.3. أهمية الرضا الوظيفي على الإنتاج: أكدت الدراسات على وجود علاقة قوية بين الرضا والإنتاج، الأخير ارتفاعه أو انخفاضه نتيجة نهائية لمستوى الرضا.

ويرى "فورد" 1969 أن الأداء والإنتاج الجيدان يؤديان إلى اتجاهات ايجابية، وبارتفاع الإنتاج يرتفع مستوى الرضا، ويجب أن يشعر العامل بأن مجهوده هام جدا لتحريك الإنتاج وذلك بمكافئته ماديا ومعنويا. (عبد النور أرزقي، 1997، ص 83-85).

5.3. أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان للرضا الوظيفي هما:

1.5.3. الرضا العام: هو الاتجاه العام للفرد نحو عمله، هل هو راضي أم غير راض، ولا يسمح المؤشر الأولي بطبيعة العمل في تحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها، ويفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.

2.5.3. الرضا النوعي: وهو رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله كل على حدا، وتتضمن الأجور، الإشراف، فرص الإدماج والترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وأن حدوث الإصابات هو تعبير جزئي عن عدم الرغبة في العمل ذاته.

(خيري محمد، د س، ص 4).

6.3. أبعاد الرضا الوظيفي:

1.6.3. الرضا بعناصر أو مكونات العمل: تتمثل في العلاقات بالآخرين في محيط العمل.

مثلا: وتشمل سياسات الأجور، والتعويضات، والإدماج والترقية، ونظام الادخار، والتقاعد...

2.6.3. الرضا بعلاقات العمل: وتتمثل في العلاقات بالآخرين في محيط العمل.

مثلا: علاقات الرؤساء، والمرؤوسين، وزملاء العمل، والجمهور...

3.6.3. الرضا بالعمل ذاته: ويشمل أهميته وما يحتويه من واجبات ومسؤوليات ومدى وملاءمتها مع

مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية، وقدرة الوظيفة على إشباع دوافعه وحاجاته، ونجد اختلاف بين

أفراد التنظيم في رضاهم عن الأبعاد الثلاثة، وهذا لاختلاف معاملة الرئيس من شخص لآخر أو للعلاقة

بين الزملاء في العمل أو لاختلافهم في الأقدمية وقدراتهم على أداء أعمالهم، وفي نظرهم لشخصيته

تجاهها. (عبد الخالق، 1982، ص6).

7.3. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

لقد أكدت عدة دراسات حول الرضا الوظيفي لدى الأفراد أن هناك عوامل "عناصر" بيئية تشكل

الرضا العام للعاملين، منها ما يتعلق بواقع العمل والمنظمة "محيط العمل وظروفه"، ومنها ما يتعلق

بالأفراد أنفسهم وقد يتداخلان العنصرين معا. (شحاته، 2007، ص 256).

ويتمثل العاملين في:

1.7.3. العوامل البيئية الداخلية للعمل:

بقدر ما يقدم العمل من اشباعات للفرد، بقدر ما يزيد الرضا الوظيفي واندماجه الفردي، ومن

العوامل البيئية المؤثرة في درجة الرضا عن العمل نذكر ما يلي:

❖ **الأجور والرواتب:** الأجر هو دخل الفرد الذي يستحقه مقابل عمل قام به، ويكون حسب ساعات عمله،

أو الإنتاج الذي قدمه خلال مدة زمنية معينة، وله دور أساسي ومهم في حياة الفرد العامل ومصدر

لإشباع دوافعه الوجدانية وحاجاته الفيزيولوجية الأولية الأساسية والمادية ويعطي الشعور بالأمن

والسعادة، ويرمز للمكانة الاجتماعية والتقدير.

ويساعد على إقامة علاقات طيبة بين الإدارة والعمال، وحافزا مشجعا لهم لبذل أقصى جهد لزيادة

الإنتاج وتحقيق رضاهم الوظيفي. (عاشور، 1983، ص143).

ولقد أشارت عدة دراسات لوجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي، فكلما زاد

مستوى دخل الأفراد العاملين زاد رضاهم الوظيفي والعكس صحيح.

(أحمد عزت راجح، 1993، ص 467)

كما أجريت عدة دراسات في البلدان الرأسمالية المتقدمة قام بها "هند لسمان" (Handlesman,)

(1952)، "ستوارت" (Stewart)، "سوير"، "سميث" و "كاندال" (Kendall et Smith, 1963)، تشير

إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس صحيح.

أما الباحث "هيرزبيرغ" فاعتبر الأجر وسيلة تحقق عدم الرضا، وإشباع الحاجات الفيزيولوجية، والشعور بالأمن ويرمز إلى المكانة الاجتماعية. (عاشور، 1983، ص 139).

❖ الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام: يعتبر العمل جزء مهم وجوهري في حياة الإنسان، لأنه يمدّه بالمكانة الاجتماعية، ومحتواه يتكون من مجموعة نشاطات ذهنية أو حركية في عمل ما، فكلما تعددت المهام وتنوعت بدرجة عالية أو قلة تكرارها وتوافقها مع قدراته ومستوى ذكائه، تقضي على الروتين، والملل وتؤثر على الرضا الوظيفي وتزيد من درجته لدى العامل.

ويرى "ولتروغست" (Walteroguest, 1952)، و"فروم" (1962)، يجب إعطاء الحرية للعامل لاختيار الطريقة المثلى لأداء عمله، وبكيف قدراته مع ما يتناسب مع أدائه وينتج أكثر ويرفع من معنوياته ويزيد رضاه. (أرزقي، 1997، ص 79-81).

كما أكدت دراسات "هورزبيرغ" و"هلكمان" (Herzberg et Hakman)، أنه كلما كان العمل ذا محتوى عالي يتضمن عناصر إثراء، كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي عمله فيزداد رضاه عنه. (سهيلة، علي، 2000، ص 186).

❖ إمكانية الفرد وقدرته ومعرفته بالعمل: تؤدي إلى إمكانية الأداء الأفضل للعمل وهذا يؤثر على درجة رضا الأفراد بشكل إيجابي لعملهم.

❖ الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل: فكلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل ومتى يبدأ وينتهي (الحرية في جدولة عمله)، يزداد رضاه الوظيفي. (عزت راجح، 1993، ص 467).

❖ الرضا عن الإشراف (نمط القيادة): يعتبر أسلوب الإشراف العمود الفقري للمنظمة والعمل، وعامل أساسي لتحديد الرضا الوظيفي. (عاشور، 1983، ص 140).

ولتقوم المؤسسة بواجبها وتحقق أهدافها المخططة يتطلب وجود فئتين من العمال، فئة تضع المخططات الإنتاجية، وأخرى تراقب مدى تنفيذها، وتتمثل في المشرفين كهمزة وصل بين الإدارة والعمال. فالمشرف هو السلطة الوحيدة في الإدارة، وله علاقة بالعمال يحدد العمل للذين يقومون به، ويقدم إلى الإدارة لمساعدتهم، كما يبني العلاقات الإنسانية بالمؤسسة.

ووجود المشرف الديمقراطي في المنظمة قد يزيد من التفاعل الإيجابي والديناميكية بين العمال فيزيد في وتيرة الإنتاج، ويحقق الرضا بينهم إذا تفهم مشاعرهم ويقدم معهم علاقات ثقة وصدقة واحترام. (عزت راجح، 1995، ص 467).

فالقائد الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادته لمرؤوسيه ليكسب ولائهم ويطور علاقات الدعم ويبني علاقات شخصية بينه وبينهم، ومنه رضاهم، أي أن المشرف الذي يفرض سلطات وحريات واسعة

للمرؤوسين يفضلون الاستقلال في العمل، ويتمتعون بقدرات عالية مما يشبع احتياجاتهم، ويحقق رضاهم عن العمل في المنظمة. (عاشور، 1983، ص140).

❖ **الرضا عن فرص الترقية (الإدماج للمعلم المتعاقد):** تعد عامل مهم يؤدي إلى رضا العمال، ولقد أشارت عدة دراسات بوجود علاقة طردية بين فرص الترقية والرضا عن العمل، منه دراسة "فروم" 1964، وأوضح بأنها تتحدد بمستوى طموح الفرد وتوقعاته لفرص الترقية.

فكلما كان طموحه لتوقعاته في الترقية أكبر مما هو متاح فعلا، كلما قل رضاه عن العمل، وكلما كان طموحه في الترقية أقل بما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل، ومنه فأثر الترقية الفعلية عن رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها.

ففرص الإدماج أو الترقية مرتبطة بتوقعات العامل (المعلم المتعاقد)، وتمثل زيادة في الأجر واعتراف من الإدارة (مديرية التربية) لقدراته وكفاءته في العمل.

❖ **العائد:** قام "أدامس" (Adamus)، بدراسته وأتى بنظرية عدالة العائد، وأوضح أن الفرد يقارن معدل العوائد المسلمة من مخرجاته (مهاراته وخبراته)، ومستوى تعليمه مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا لمدخلاته، فإذا زاد معدل ما يتسلمه يزداد شعوره بالذنب، لأنه قد يحصل على عائد لا يستحقه، وإذا نقص معدل ما يتسلمه يشعر بعدم العدالة، لأن الآخرين أخذوا من حقه فينتج عدم الرضا.

(عاشور، 1983، ص 139-147)

❖ **جماعة العمال والزملاء:** ولها دور أساسي في تحقيق الرضا أو عدمه، فقد تكون الجماعة مصدر المنفعة أو التوتر، فإذا كان تفاعل واتصال العامل مع عمال آخرين في العمل يحقق له تبادل للمنافع، ويشبع حاجاته الاجتماعية، فجماعة العمل تعد مصدر للرضا عن عمله، وتحقق علاقة ايجابية معها، ومنها ترتفع درجة رضا الفرد عن عمله والعكس صحيح، حيث أن تفاعله مع جماعة العمل المسبب للتوتر والاستياء ويعيق حاجاته. (سهيلة، علي، 2000، ص 186)

وعلى المشرفين إيجاد جو عمل مناسب كالإخاء، التعاون بين جميع المستخدمين وخلق فرص التفاعل وأهداف مشتركة حتى لا تتصادم أهداف العمال مع أهداف المؤسسة، ويحدث التنافر، وقوة العلاقة بين رضا الفرد عن عمله وعلاقته بالآخرين تعتمد على درجة تفضيله للانتماء، لذا يجب تعزيز قوة حاجة الفرد على الانتماء إلى الجماعة (المنظمة) مما يكون له أثر التفاعل مع جماعة العمل، وتكون درجة رضاها عالية. (أرزقي، 1667، ص 81).

❖ **ظروف العمل الفيزيائية (المادية):** وهي مجموعة المتغيرات المكونة لبيئة العامل، ونشاطه المهني بصفة منظمة وفعالية، وتشمل المعدات، الآلات، التهوية، الرطوبة، درجة الحرارة، الإضاءة، الضوضاء، النظافة.

وهذه الظروف المادية أن تكون ملائمة وجيدة للعامل لينجز عمله في أحسن صورة، ويرفع من مستوى إنتاجه بمجهود أقل فيرضى عنه، وبيئة العمل هي جزء من ثقافة المجتمع الكلي، فقد يجد الفرد في عمله مجالاً للشعور بالرضا. (عبد الرحمن عيسوي، 1974، ص 34)

وقد أكدت بعض الدراسات أن الأفراد السعداء في حياتهم اليومية الاجتماعية والعائلية، لهم درجة من السعادة في عملهم، عكس ذلك يحقق لهم تعاسة تتبعهم حتى مكان عملهم. (سلطان، 2002، ص 200).

لذا على الإدارة المدرسية توفير الظروف المناسبة خاصة الأمن ليؤدي المعلم المتعاقد عمله بارتياح وروح الانتماء إلى المؤسسة المدرسية.

❖ **ساعات العمل:** يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل، فمنهم من يفضل العمل نهاراً، ومنه من يفضله ليلاً وآخر بلا انقطاع، ومنه من يرتاح إلى العمل المحتوي على فترات راحة كثيرة... وعليه فتوزيع ساعات العمل تؤثر على رضا العامل وإن أتفق على مدة العمل لا بد من إدخال فترات راحة كإجراء للحفاظ على النمط الجيد لأداء ذلك، لما لها من تأثير إيجابي على الفرد عضويًا ونفسيًا، ومنه فتوفير الفرد الحرية في استخدام وقت الراحة والزيادة منه يزيد رضاه عن العمل، وتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة أو حرية الفرد في استخدامه كلما انخفض رضاه.

(عاشور، 1979، ص 150)

وتعتبر العوامل السابقة الذكر (الأجر، نمط الإشراف، محتوى العمل، جماعة العمل، الرضا عن فرص الإدماج ثم الترقية، الظروف الفيزيائية في العمل...) لها علاقة وطيدة بالموقف النفسي للمعلم المتعاقد، وتناسبها وتماشيها مع طموحاته ويحقق السعادة، وبالتالي الرضا عن العمل الناتج عن محصلة عناصره ويحصل عليها الفرد من عمله. (عاشور، 1983، ص 142).

2.7.3. العوامل الشخصية للفرد:

وترتبط بالأفراد أنفسهم ولها تأثير على درجة رضاهم الوظيفي ومنها:

❖ **الجنس:** إن العلاقة بين جنس الفرد (امرأة أو رجل)، وبين رضاه الوظيفي غير ثابتة، إنما تعتمد على درجة التمييز بين الجنسين من الإدارة وفي العمل، ونقارن أداء وخبرة المرأة والرجل على أساس القيم الاجتماعية والتصورات السائدة، ومنه الرجل أفضل أداء من المرأة العاملة لا على أساس الخبرة والأداء العقلي.

وأثبتت أغلب البحوث أن النساء يتفوقن على الرجال من حيث الرضا عن العمل، حيث بينت الدراسة حول العمال والعاملات شملت (635 فرد) أن 55% من الرجال و35% من النساء لا يرضون عن عملهم. (عبد الفتاح دويدار، 1995، ص 47-48)

❖ **السن (العمر):** أكدت دراسات وجود علاقة إيجابية بين السن والرضا، فكلما تقدم الفرد في السن (مسن)، ازدادت خبرته ومسؤوليته في ميدان العمل في المؤسسة ولمكافئته يستمر في العمل، والعامل

المتقدم في السن توقعاته المبنية على الخبرة السابقة أكثر واقعية فيرضى عن عمله، وهذا عكس العاملين الأصغر سنا.

(مقدم عبد الحفيظ، 1991، ص 12).

❖ **طول فترة الخدمة (الخبرة):** إن زيادة السنوات التي يمضيها العامل في عمله تكون له خبرة ومعرفة أكبر وتكيف عالي وجيد للعمل، ويشعر بالاستقرار مما يزيد رضاه عن عمله، وهذا يرتبط بعوامل أخرى كمعدلات العوائد التي يتسلمها الفرد أثناء الخدمة مقابل خبرته ومعرفته المتطورة وفرص الترقية المتاحة له، وعكس ذلك يقلل من درجة الرضا عن عمله. (Sid Salah, 1976, p70).

وأوضحت الدراسات (حول الرضا)، أنه كلما ارتفعت أو زادت الأقدمية زاد رضا الفرد عن عمله، وإذا قلت نقص رضا الفرد عن العمل. (سهيلة، علي، 2000، ص 181).

وبينت دراسات أن الرضا في البداية نسبيا ويبدأ في الارتفاع في السنوات الخامسة والثامنة، ثم يرتفع كلما ازدادت المدة التي أمضاها في عمله وتكون الروح المعنوية في ذروتها بعد 20 سنة.

(عبد الفتاح دويدار، 1995، ص 49)

❖ **المستوى التعليمي:** أثبتت الدراسات أنه كلما زاد المستوى التعليمي للأفراد العاملين، كلما زاد ضمانهم في العمل والاستقرار فيه ومنه يزداد رضاهم عنه، وهذا مرتبط بعوامل منه الاستفادة من كفاءات في أعمال متطلباتها متناسبة مع هذه الكفاءات، والعوامل المرتبطة بالعمل والمنظمة كنظام الدفع، وعدالة العوائد وظروف البيئة للمنظمة. (سهيلة، علي، 2000، ص 180-182).

حيث تبين من خلال دراسة "تجاة المطوع وآخرون"، حول "العزوف عن مهنة التعليم في مرحلتي الرياض والابتدائي في دولة الكويت"، أن أسباب العزوف عن مهنة التعليم تعود إلى إرهاق المعلم بالعديد من المسؤوليات الإدارية وزيادة ساعات التعليم، تدني الوضع الاقتصادي للمعلم مقارنة بالعديد من المسؤوليات الإدارية وزيادة ساعات التعليم مقارنة بغيره من أصحاب المهن الأخرى، شعور المعلم بأن مهنة التعليم لا تحقق طموحاته العلمية.

وفي ظل هذه العوامل المشجعة أو المحبطة للقيام بمهنة التعليم، فالمعلم إذا شعر بالتهميش وعم العناية به فإنه يعيش صراعات نفسية من إحباط وفشل، وعدم توافقه نفسيا واجتماعيا وهذا ما يؤثر سلبا على مردوده التربوي، والذي تتعكس آثاره فيما بعد على تحصيل التلاميذ. (هدفي، 2013، ص 103).

8.3. أساليب تحقيق الرضا الوظيفي: يتحقق الرضا الوظيفي بأساليب منها:

❖ **الراتب:** أكد علماء النفس التنظيميين أهمية الأجر في تحقيق الحاجات الضرورية والأساسية للعامل حتى يشعر بالرضا الوظيفي.

❖ **الرعاية الصحية:** وذلك بإنشاء المؤسسة مركزا طبيا يوفر العلاج المجاني للعاملين، أو تتعاقد مع أحد المستشفيات الخاصة، وقد يكون العلاج مجاني أو شبه مجاني.

❖ **الرعاية الاجتماعية:** وتتطوي تحت مؤسسات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التعاقدية للعمال وتصرف لهم التعويضات في حالة الإصابة أو العجز، وتصرف الإعانات المادية عن تعرضهم لأزمة ما.

❖ **حضانة الأطفال:** إن زيادة نسب الأمهات في القوة العاملة أدى ببعض المؤسسات إلى إلحاق دور الحضانة لرعاية أطفال العاملات، حتى يشعرون باهتمام المؤسسة بهن، وتقادي غيابهن عن العمل. (شحاته ، 2006 ، ص 162).

9.3. مؤشرات الرضا الوظيفي:

هناك عدة مؤشرات منها نعرف الرضا الوظيفي لدى العامل تتمثل في:

❖ **التغيب:** يرى "باهران" (Bahrان)، أن أسباب التغيب غالباً ترجع إلى معنوية العمال كاحتجاج خفي لا شعوري أو مجموعة مواضيع متعلقة بنوع العمل، أو ترتبط بظروف عملية، ووجود العامل خارج العمل، أما الأسباب المؤدية إلى التغيب، فتعبر عن كراهية المكونات البشرية أو المادية التي يعمل فيها، وعدم قدرته على مقاومة الضغط المستمر عليه من الهيئات العليا، أو من خلال ثقل نشاطه اليومي، ويعد معدل الغياب أو درجة انتظامه مؤشر للتعرف على درجة الرضا العام للفرد الأخير إذا كان راضي عن عمله يكون متمسكا به وأكثر حرصاً على الحضور عكس العامل الذي يشعر بالاستياء تجاهه. (محمد خيرى، د س ، ص 4).

❖ **دوران العمل:** انتقال العامل من وظيفة إلى أخرى داخل المؤسسة أو خارجها، بمحض إرادته نتيجة لظروف معينة أو ذاتية ناتجة عن عدم تنظيم نفسه وظهور سلوكيات أثناء العمل تعكس عدم رغبة العامل في عمله. (عاشور، 1976، ص 406).

❖ **الإصابات:** وهي حالات من عدم الرضا الوظيفي، حيث ينعدم الدافع على أداء العمل بكفاءة والرغبة فيه، ويفترض الباحثون وجود علاقة سلبية بين الإصابات والرضا عن العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده أقرب إلى الإصابة، وهو السبب في الابتعاد عن العمل. (رفافسة، قلاتي، 2001، ص 30).

10.3. مظاهر الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي:

1.10.3 مظاهر الرضا الوظيفي: وتسمى نواتج العمل وتتصل بسلوك العاملين في العمل وهي:

- زيادة ووفرة الإنتاج ومستوى جودته نتيجة الأداء على درجة عالية من العمال والرضا عن عملهم.
- قلة الفاقد والمتلف من خامات ومستلزمات الإنتاج، وهذا لرضا العمال عن عملهم.
- انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى، والصراعات ومنازعات العمل.
- تكوين صورة ذهنية ايجابية للمنشأة، ونوع العمل بها عن طريق الأفراد العاملين، يدافعون عنها ولهم ولاء إليها.
- استجابة وتقبل العاملين لإجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا في مجال العمل لتطويره.

• المشاركة الاختيارية للعاملين في مختلف أنشطة المنظمة، وكذا الإبداع وتطوير العمل وتحسينه نتيجة رضاهم عن عملهم. (أشرف عبد الغني، 2001، ص 335-337)

2.10.3. مظاهر عدم الرضا الوظيفي: إن عجز الفرد العامل عن التكيف مع ظروف عمله المادية والاجتماعية تؤدي لعدم رضاه عن العمل ومن مظاهر ذلك نذكر:

- كثرة التغيب والتمارض للانتقال من عمل لآخر.
- قلة الإنتاج كما وكيفا.
- كثرة الحوادث والأخطاء الفنية.
- اللامبالاة والتكاسل والاكنتاب.
- عدم احترام تعليمات المؤسسة.
- إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام.
- الشكاوى والإضراب.
- ترك العمل: ويمثل قمة عدم الرضا عن العمل أو عن بعض جوانبه، ودلالة على عدم قدرته على التوافق النفسي والاجتماعي في بيئته.

ومن الظروف المؤثرة في ترك العمل هي: سن العمال، صعوبة العمل، وعدم ملائمتهم لقدراتهم.

(عزت عبد الهادي، 1999، ص 174-175)

أما ظروف ترك العمل بالنسبة للمعلم المتعاقد بالتعليم الابتدائي فتتمثل في عدم الإدماج، والأجر المنخفض مقارنة بالجهد المبذول في عملية التدريس، وعدم صرف المرتبات الشهرية في وقتها المحدد... واستنتج "هيرزبيرغ" أن الرضا المرتفع يصاحبه إنتاجية مرتفعة، وتوجد علاقة بين الرضا عن العمل وتركه، وأن العمال غير الراضين عن أعمالهم يميلون لأن يتركونها أكثر من الراضين عن أعمالهم، ومنه فالمتغيرات التي تدفع الفرد لأن يحب عمله هي أيضا التي تدفع للبقاء فيه.

(محمود عوض، 2004، ص 58)

11.3. نتائج الرضا الوظيفي وآثاره:

1.11.3. نتائج الرضا الوظيفي: لقد حدد الباحثون نتائج محتملة للرضا عن الوظيفي تتمثل في:

أولاً: الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل: لقد أظهرت الدراسات بدرجة متفاوتة وجود علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين دوران العمل، أي كلما ارتفع الرضا الوظيفي يميل دوران العمل إلى الانخفاض، وكلما زاد رضا الفرد عن عمله قل احتمال تركه له. (محمد سعيد سلطان، 2002، ص 204)

ثانياً: الرضا الوظيفي ومعدل الغياب: أن العامل لما يتخذ قرار يومي بالذهاب لعمله في بداية اليوم أم لا، والتنبؤ بحالات الغياب بين العمال والرضا الوظيفي، نرى إذا العامل حصل على درجة الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يتحصل عليه إذا تغيب عنه، فهنا توجد علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الغياب، وقد أكدت بعض الدراسات صحة ذلك منها دراسة في عام 1955، وأكد

الباحثون أن معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الغياب في شركة "أنترناشيونال" يصل إلى (0.25)، وفي دراسة أخرى معامل الارتباط هو (-0.38).

ثالثا: الرضا عن العمل ومعدل الحوادث والإصابات: لقد أكدت أغلب الدراسات إلى وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وبين نسبة أو معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وبين درجة الشعور بالرضا الوظيفي، وهذا يفسر أن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن العمل، يبتعد عن العمل الذي يحبه، أما "فروم" يرى أن الإصابات هي مصدر لعدم الرضا عن العمل.

رابعا: الرضا الوظيفي ومعدل أداء العامل: كان يعتبر العامل المنتج هو العامل السعيد والرضا المرتفع يرتبط بالأداء المرتفع، إلا أن الأبحاث والدراسات لم تثبت وجود علاقة ذات مغزى بين الرضا والإنتاجية من خلال 23 دراسة، ففي ثلاث أبحاث منها بينت وجود علاقة موجبة ولكن ضعيفة بين الرضا والإنتاجية ومعامل الارتباط هو (0.14).

ومنه فللعامل اتجاه جيد وإيجابي نحو أعمالهم، لأن الرضا يرتبط عكسيا بالغياب والإصابات.

(النبلسي، 1991، ص 49).

واتفقت جميع الدراسات إلى أن الرضا الوظيفي له علاقة سببية مع الأداء، وأن العامل الراضي أكثر إنتاجية ومنه أكثر رضا. (سلطان، 2002، ص 206).

2.11.3. آثار الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي عدة آثار نذكر منها:

آثاره على الصحة العضوية: يعتبر الرضا أحد مسببات التوازن النفسي، ويؤثر على الصحة العضوية، حيث توصل "هيرزبورغ وزملائه" في 1959 إلى أن الأعراض العضوية كألم الرأس وفقدان الشهية وعسر الهضم... بعد تكرار اللارضا المهني كنتيجة حتمية ووجد ارتباط بين الرضا المهني وبعض الأعراض العضوية كالتعب وصعوبة التنفس وصداع الرأس، والتعرق المرضي.

أما دراسة "سالس" و"هاوس" فأثبتت وجود علاقة سببية بين الرضا وارتياح الأفراد في مهامهم، وبين المتغيرات في مستوى مصل الكولسترول الذي يتسبب ارتفاعه في حدوث أمراض القلب، ومنه فالرضا شرط أساسي لضمان الصحة النفسية والعضوية معا.

آثاره على الصحة العقلية: قد لا يرضى العامل عن عمله ولسوء الظروف الاجتماعية يرغم على البقاء والاستمرار فيه مما يشكل له ضغطا كبيرا يجعله يعيش صراع داخليا فيؤثر على صحته العقلية.

وهذا ما أكدته عدة باحثين منهم "كور نهاوسر" في دراسته عام 1956 بوجود علاقة قوية بين الرضا والصحة العقلية، فوضعية العمل هي إحدى مسببات اللارضا، ومنه مشاعر الصحة العقلية، والوسط المحيط بالعامل المريح والمناسب ينتج عنه الارتياح والرضا وصحة عقلية دون مشاكل واضطرابات، وأن الصحة العضوية تؤثر على الصحة العقلية. (أحمد عاشور، 1979، ص 40).

12.3. المتغيرات (المفاهيم) المرتبطة بالرضا الوظيفي:

- يرتبط الرضا الوظيفي بعدة متغيرات يتأثر بها ويؤثر فيها ومنها:
 - **الميل:** هو الموقف الايجابي تجاه العمل، ويرتبط باهتمام الفرد بعمله فيؤدي به إلى الارتياح، ومنه الرضا عن عمله وتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي.
 - **الاتجاهات:** الاتجاه المهني هو مجموعة المشاعر التي يحملها العامل تجاه عمله فيرضى عنه، وهو اتجاه إيجابي، أما عدم الرضا عنه يمثل الاتجاه السلبي.
 - **الروح المعنوية:** هي نتاج جماعي لتفاعل جماعة من الأفراد يعملون في نفس المجال لتحقيق نفس الهدف، وترتبط الروح المعنوية العالية بالرضا الوظيفي، الأخير هو حالة فردية خاصة بكل عامل على حدة، أما الروح المعنوية العالية هي مفهوم عام يصف حال الجماعة الإنتاجية في المؤسسة (المدرسة) تؤثر على شعور كل فرد منها بالرضا الوظيفي.
 - **الدافعية:** الدوافع هي محرك السلوك الإنساني، أو الطاقة الدافعة للعمل، فالدافعية الايجابية والقوية للعمال نحو تحقيق أهداف المؤسسة كانت مرتبطة بالرضا عن عملهم.
 - **شخصية العامل:** إن العامل غير السوي، وذو المشكلات الاجتماعية والنفسية لا يرضى عن عمله، ليس لعدم توفر ظروف عمل مناسبة، إنما لشخصيته المعتلة، ويتحقق الرضا الوظيفي للعامل السوي.
 - **ظروف العمل:** إن العمل في المناجم ومع المرضى بأمراض معدية، أو على نظام الدوريات، فيعمل العامل في الأسبوع الأول مثلا من الساعة السابعة صباحا حتى الثالثة عصرا، وفي الأسبوع الثاني من الثالثة عصرا حتى الحادية عشر مساء، وهذا يرهق العامل نتيجة تغيير مواعيد النوم والراحة (اختلال الساعة البيولوجية للإنسان).
 - **الإدارة:** تتبع أخطاء وهفوات العامل مما يخلق جو نفسي غير آمن في العمل، فيؤدي إلى تدمره وسخطه وشعوره بعدم الرضا عن عمله، أما الرؤساء اللذين يجمعون بين السماحة والحزم يساهمون في جو نفسي آمن، وهذا يؤثر عن الرضا الوظيفي لدى العامل.
- (شحاتة، 2006، ص 256-259)
- **الرضا والشعور بالسعادة:** فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.
 - **الرضا والتقبل:** حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله أو لجانب معين فيه.
 - **الرضا والتكامل النفسي للفرد:** حيث يعبر الرضا عن حالة التكامل النفسي للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته وميوله.
 - **الرضا والتوقع:** فالرضا يتحقق لما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد.
 - **الرضا ومستوى الطموح:** فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل.

- الرضا وإشباع الحاجات: فالحاجات التي يشعر الفرد بأن هناك نقص في إشباعها، إن لم تتحقق لا يتحقق الرضا عن عمله باعتباره وسيلة لإشباع تلك الحاجات. (عكاشة، 1999، ص 114).
- 13.3. خصائص الرضا الوظيفي:

هناك عدة خصائص يتميز بها الرضا الوظيفي عن باقي المفاهيم تتمثل:

- يعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل، ومنه الرضا الوظيفي صريح وقد نجده ضمناً داخل الفرد العامل، وتفسير سلوك أحد العاملين في تأخره الدائم عن العمل على أنه يعكس مشاعره السلبية اتجاه العمل، قد يكون تفسير ليس في محله، ويرجع سبب السلوك إلى وسائل المواصلات، ومنه الرضا الوظيفي ليس مستقلاً بذاته وإنما مرتبط بعدة عوامل كل حسب أهميتها ودرجة تأثيرها على رضا الفرد.
- يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب مع جهده المبذول في العمل، ويتطلع إلى جو ملائم يساعد على العمل ... (طلعت، 1992، ص 136).
- أن الرضا الوظيفي مسألة نسبية نتيجة الظروف التي يعمل فيها الفرد والمتغيرات المؤثرة فيها، درجة طموحه ومدى تكيفه مع العمل والبيئة المتواجدة فيها، حالة ممارسة نشاطه اليومي وعلى المديرين الاهتمام بذلك، وهذا لتعدد الحاجات وتطورها.
- إن رضا الفرد العامل على العائد المتحصل عليه من عمله اليومي، قد لا يرضى به مستقبلاً، والرضا الوظيفي عملية ديناميكية، فهو بحاجة إلى تنمية ومسايرة كل التغيرات الطارئة على العوامل المؤثرة فيه كالأجر وعلاقته بمستوى المعيشة مثلاً. (الجزراوي، 1973، ص 53).

خلاصة:

يحقق الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في حياة العاملين والمؤسسة على حد سواء، ويرتبط بعدة عناصر، وهو نتيجة عدة ظروف منها البيئة النفسية والمادية. ويعبر الرضا الوظيفي أو المهني لدى المعلم المتعاقد عن مشاعره أو أحاسيسه تجاه عمله، حيث تكون ايجابية فيستجيب له برغبة، وبالتالي يحقق أداء وإنجاز جيد وكذا إنتاجية عالية ويتكيف في عمله ويحقق توازنه النفسي، ويكون راضيا عنه ويحقق دوافعه واحتياجاته مما يؤدي إلى توافقه النفسي والاجتماعي سواء مع نفسه أو مع الآخرين في بيئته الاجتماعية، ويحقق السعادة والصحة النفسية، ويشعر بانتمائه لوطنه لاغترابه عنه والعكس صحيح.

الجانبة التطبيقية

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

تمهيد

إن تحديد الإطار المنهجي من أهم أسس الدراسة العلمية والذي من خلاله تتحدد طبيعة وقيمة كل بحث، حيث أن الضبط السليم لمنهجية البحث يضمن أيضا مصداقية النتائج المتحصل عليها. ويتناول هذا الفصل عرضا للدراسة الاستطلاعية، ثم لمنهج الدراسة، ومتغيرات الدراسة، ولمجتمع الدراسة وعينتها وكيفية اختيارها ، ثم يتناول عرضا تفصيليا لكيفية بناء أدوات الدراسة وتطبيقها، يلي ذلك الأساليب الإحصائية المستخدمة، ثم عرضا لخطوات الدراسة، ، وفيما يلي عرض لهذه الإجراءات.

1.4. الدراسة الاستطلاعية:

إن الخطوة الأولى التي قمنا بها في بحثنا هي الدراسة الاستطلاعية والتي تعد " دراسة تجربة أولية يقوم بها الباحث على عينة صغيرة قبل قيامه ببحثه بهدف اختبار أساليب بحثه وأدواته (الشوك، والكبيسي، 2004، ص 89).

وهي القاعدة التي يبني عليها الباحث تصوراتهِ الأولية حول دراستهِ وميدان تطبيقها، والوقوف على أهم المعوقات والصعوبات التي قد تواجهه في بحثهِ بغية تجاوزها في التجربة الأساسية، وإعداد أدوات البحث وتجريبها والوقوف على خصائصها من حيث صدقها وثباتها وقدرتها على قياس متغيرات البحث ومناسبتها لعينته، ومعرفة أفضل الظروف لإجراء الدراسة الأساسية، فضلا على التأكد من صلاحية أداة البحث ومدى ملائمتها لأفراد العينة.

1.1.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

يمكن حصر أهداف الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- ☞ التأكد من مدى صلاحية المكان المخصص لإجراء البحث وترتيب أدائها.
- ☞ التأكد من صلاحية الأدوات والأجهزة المستخدمة في الدراسة، ملائمتها لعينة الدراسة.
- ☞ التعرف على الأخطاء والمشكلات التي تظهر أثناء القياس لتفاديها في الدراسة الأساسية.
- ☞ معرفة الوقت المستغرق لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة.
- ☞ التأكد من الصلاحية العلمية (الصدق - الثبات) لأداة البحث.

2.1.4. عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة مسحوية من مجتمع البحث قوامها 5 مربين بمركز بمركز الأطفال المعوقين بصريا بولاية برج بوعرييج

3.1.4. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

أسفرت الدراسة الاستطلاعية على ما يلي:

- ☞ صلاحية الأدوات المستخدمة في الدراسة .
- ☞ إعطاء مصداقية لأدوات البحث وذلك بعد حساب ثباتها وصدقها على عينة مصغرة.
- ☞ تحضير أدوات البحث إعدادها في صورتها النهائية لتطبيقها في الدراسة الأساسية.
- ☞ تهيئة الظروف الملائمة لتطبيق أدوات البحث.

2.4. منهج الدراسة:

منهج الدراسة هو طريق الذي يسلكه الباحث لتحقيق أهداف بحثه مستندا إلى جملة من القواعد والأسس لعل أهمها معرفة طبيعة المشكلة قيد الدراسة والتي تفرض عليه اختيار المنهج المناسب للكشف عن الحقيقة.

وإستخدامنا المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية وهذا ما نراه ينسجم ويتطابق مع مواصفات البحث كونه أفضل المناهج وأيسرها في تحقيق أهدافه.

والمنهج الوصفي يسعى إلى جمع البيانات من أفراد المجتمع لمحاولة تحديد الحالة الراهنة للمجتمع في متغير معين أو عدة متغيرات (عبد المجيد، 2002، ص 91).

3.4. متغيرات الدراسة:

1.3.4. المتغير المستقل:

يجب على الباحث أن يضبط المتغير المستقل حتى يستطيع التحكم فيه " فالمتغير المستقل هو الذي يتناوله الباحث بالتغيير للتحقق من علاقته بالمتغير التابع، ومعناه السبب أو الأثر". (محجوب، 2002، ص 113).

وفي دراستنا هذه المتغير المستقل يتمثل في الذكاء الوجداني .

2.3.4. المتغير التابع:

يعرف المتغير التابع بأنه ينتج عن تأثير العامل المستقل (محجوب، 2002، ص 113).

وفي دراستنا هذه المتغير التابع يتمثل في الرضا الوظيفي من خلال الأبعاد التالية:

➤ الحوافز المادية والمعنوية

➤ علاقات العمل

➤ إجراءات وطبيعة العمل

4.4. مجتمع وعينة الدراسة:

1.4.4. مجتمع الدراسة:

يمثل المجتمع الأصلي مجموع المربين العاملين بمركز الأطفال المعوقين بصريا بولاية برج بوعريريج للموسم الدراسي 2021-2022، وبلغ مجتمع البحث (40 مربي).

2.4.4. عينة الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على عينة قصدية قوامها (35 مربي) ، وهذا بعد استبعاد العينة الاستطلاعية.

5.4. أدوات جمع البيانات:

استعملنا خلال هذه الدراسة أداتين من أدوات للبحث العلمي وهي تتناسب والمنهج المتبع في الدراسة وهي:

- ☞ مقياس الذكاء الوجداني لنور عبد الرحمان شهوان، 2015. (أنظر الملحق 01).
- ☞ استبيان الرضا الوظيفي (من إعداد الطالبين).
- ☞ (أنظر الملحق 02).

1.5.4. مقياس الذكاء الوجداني: (نور عبد الرحمان، 2015، ص 133)

من أجل جمع البيانات حول الذكاء الوجداني من أفراد العينة استخدمنا مقياس الذكاء الوجداني الذي أعدته "نور عبد الرحمان شهوان، 2015"،

يتكون المقياس من ثلاثة أبعاد بمعدل (33 عبارة) حيث قمنا بإجراء تعديلات فأصبح يصحح على ثلاث تدريجات وهي (موافق، محايد، معارض)، حيث لم يتم ترتيب العبارات تسلسليا بل وضعت بطريقة عشوائية تجنباً للاستجابات النمطية وفيما يلي أرقام العبارات حسب كل بعد:

الجدول رقم (02) يبين أرقام عبارات المقياس حسب كل بعد

المحور	أبعاد الذكاء الوجداني	عبارات البعد
01	إدراك الانفعالات وفهمها	31-22-21-20-19-12-14-10-9-8-3-2-1
02	استخدام الانفعالات	30-29-(28) -27-24-23-17-12-7-6
03	تسيير الانفعالات "إدارتها"	(33)-32-26-25-18-16-13-11-(5)-4
العبارات التي داخل القوسين هي العبارات السالبة		

الدرجة النهائية للمقياس هي مجموع العبارات الإيجابية والسلبية معا (33 عبارة) والحد الأقصى لدرجات المقياس المعدل هو (99) درجة، وكلما زاد اقتراب الفرد من هذا الحد كلما دل ذلك ارتفاع الذكاء الوجداني لدى المفحوص.

وأوزان العبارات الإيجابية كما يلي:

- ☞ تمنح ثلاث درجات على الإجابة (موافق).
- ☞ تمنح درجتان على الإجابة (محايد).
- ☞ تمنح درجة واحدة على الإجابة (معارض).

وأوزان العبارات السلبية فهي كما يلي:

- ☞ تمنح ثلاث درجات على الإجابة (معارض).
- ☞ تمنح درجتان على الإجابة (محايد).
- ☞ تمنح درجة واحدة على الإجابة (موافق).

2.5.4. مقياس الرضا الوظيفي:

من أجل جمع البيانات حول الرضا الوظيفي من أفراد العينة قمنا ببناء استمارة استبيان وهذا بعد اطلاعنا على الأدب النظري، والمقاييس والأدوات التي لها علاقة بمقياس الرضا الوظيفي، حيث تكون المقياس في صورته الأولية من 42 عبارة موجبة موزعة على ثلاث أبعاد وبعد توزيع استمارة الاستبيان على الأساتذة المحكمين واستشارة الأستاذ المشرف، أصبح المقياس يتكون في صورته النهائية من 28 عبارة جميعها موجبة وموزعة على ثلاث أبعاد، ويصحح على ثلاث تدريجات وهي (موافق، محايد، معارض) وفيما يلي أرقام العبارات حسب كل بعد:

الجدول رقم (03) يبين أرقام عبارات استمارة الاستبيان حسب كل بعد

المحور	أبعاد الرضا الوظيفي	عبارات البعد
01	الحوافز المادية والمعنوية	9-8-7-6-5-4-3-2-1
02	علاقات العمل	19-18-17-16-15-14-13-12-11-10
03	إجراءات وطبيعة العمل	28-27-26-25-24-23-22-21-20

الدرجة النهائية لإستمارة الاستبيان هي مجموع العبارات الإيجابية (28 عبارة) والحد الأقصى لدرجات الاستبيان هو (84) درجة، وكلما زاد اقتراب الفرد من هذا الحد كلما دل ذلك ارتفاع الرضا الوظيفي لدى المفحوص.

وأوزان العبارات كما يلي:

تمنح ثلاث درجات على الإجابة (موافق).

تمنح درجتان على الإجابة (محايد).

تمنح درجة واحدة على الإجابة (معارض).

6.4. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

1.6.4. مقياس الذكاء الوجداني:

أولاً: صدق المقياس:

ويقصد بالصدق أن يقيس الاختبار ما وضع لقياسه ذلك أن الاختبار الصادق اختبار يقيس الوظيفة التي يزعم أنه يقيسها ولا يقيس صفة أخرى بدلا منها (ملحم، 2000، ص273)، وبعد الصدق من الخصائص اللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس النفسية.

وللتحقق من صدق المقياس اعتمدنا على حساب الصدق الذاتي الذي يساوي جذر الثبات لاستمارة المقياس أي أن معامل الصدق الذاتي بلغ "0.88".

ثانيا: ثبات المقياس:

نظرا لضيق الوقت وتعذر تطبيق الاختبار ثم إعادة تطبيقه على أفراد العينة الاستطلاعية تم

حساب معامل الثبات عن طريق معادلة "ألفا كرونباخ"

ألفا كرونباخ : معاملات ثبات أداة جمع البيانات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ المعروفة بمعامل ألفا

لتقدير الاتساق الداخلي للاختبارات والمقاييس المتعددة الاختبار، أي عندما تكون احتمالات الإجابة ليست

صفرا أي ليست ثنائية البعد (رضوان، 2006، ص138).

بلغ معامل الثبات "0.77"، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2.6.4. مقياس الرضا الوظيفي:

أولاً: صدق المقياس:

وللتحقق من صدق المقياس اعتمدنا على حساب الصدق الذاتي الذي يساوي جذر الثبات

لاستمارة المقياس أي أن معامل الصدق الذاتي بلغ "0.86".

ثانيا: ثبات المقياس:

وللتحقق من ثبات المقياس اعتمدنا على حساب معامل ألفا كرونباخ، بلغ معامل الثبات 0.75،

وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

7.4. تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية:

للتحقق من صحة الفروض، استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم التربوية والاجتماعية

(SPSS.20) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

☞ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مستوى أفراد العينة حسب كل متغير من متغيرات

الدراسة

☞ ألفا كرونباخ لحساب الثبات.

☞ معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين متغيرات الدراسة.

8.4. خطوات إجراء الدراسة الميدانية:

بعد استكمال كل الإجراءات اللازمة والتأكد من الأسس العلمية للمقاييس المستخدمين في

الدراسة قمنا بتوزيعها على أفراد العينة بتاريخ 22 ماي 2022، واستلمنا الاستمارات في نفس اليوم.

خلاصة

إن هذا الفصل يعتبر بمثابة الدليل أو المرشد الذي ساعدنا على تخطي كل الصعوبات وبالتالي الوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة بسهولة، حيث تناولنا فيه أهم العناصر التي تهتم دراستنا بشكل كبير، منها الدراسة الاستطلاعية، المنهج المتبع، مجتمع وعينة البحث، متغيرات البحث، أدوات جمع البيانات...الخ.

الفصل الخامس

معرض وتحليل

ومناقشة

1.5. عرض وتحليل النتائج

1.1.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالفرضية الأولى والتي مفادها:

مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة مرتفع.

للتحقق من هذه الفرضية استخدمنا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وللدرجة الكلية للمقياس ونتائج الجداول (04) تبين ذلك، ومن أجل تفسير النتائج اعتمدنا على مقياس ليكرت الثلاثي الآتي: (1- 1.66 درجة منخفضة، 1.67- 2.33 درجة متوسطة، 2.34 - 3 درجة مرتفعة).

الجدول 4 يبين نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مقياس الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أعرف متى أتكلم عن مشاكلي الشخصية مع الآخرين.	3	00	مرتفعة
2	عندما تواجهني صعوبات معينة أتذكر تلك الأوقات التي واجهت فيها صعوبات مماثلة وتغلبت عليها.	3	00	مرتفعة
3	أتوقع أن يكون أدائي جيدا في معظم الأعمال التي أعتزم القيام بها.	3	00	مرتفعة
4	يسهل على الآخرين أن يتقوا بي.	3	00	مرتفعة
5	أجد صعوبة في فهم ما يريد أن يقوله الآخرين لي من تعابير وجوههم.	2.03	0.86	متوسطة
6	قادتني بعض الأحداث الكبرى في حياتي إلى إعادة النظر بما هو مهم وما هو غير مهم.	2.74	0.44	مرتفعة
7	حين يتحسن مزاجي تتفتح أمامي آفاق جديدة	2.77	0.43	مرتفعة
8	إن العواطف تجعل حياتي ذات معنى وجديرة بأن تعاش	2.23	0.55	متوسطة
9	أنا مدرك لعواظفي لأنني أعيشها.	2.60	0.50	مرتفعة
10	أتوقع حدوث أشياء جيدة في حياتي.	3	00	مرتفعة
11	أحب أن يشاركني الآخريين في عواظفي.	2.60	0.60	مرتفعة
12	عندما أعيش عاطفة إيجابية أعرف كيف أجعلها تدوم.	3	00	مرتفعة
13	أرتب الأحداث وأنظم الأنشطة التي تسر الآخرين.	2.74	0.44	مرتفعة
14	أبحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيدا.	2.94	0.23	مرتفعة
15	أعي ما أريد أن أقوله للآخرين دون أن أستعمل الكلمات.	2.51	0.50	مرتفعة

مرتفعة	0.35	2.86	أقدم نفسي بطريقة تترك انطبعا جيدا لدى الآخرين.	16
مرتفعة	0.23	2.94	عندما يكون مزاجي جيدا يسهل علي حل المشاكل.	17
مرتفعة	0.49	2.62	أفهم مشاعر الآخرين وعواطفهم عند النظر في تعبيرات وجوههم	18
مرتفعة	0.56	2.46	أعرف لماذا تتغير مشاعري.	19
مرتفعة	0.49	2.63	حين يكون مزاجي جيدا أكون قادرا على الوصول إلى أفكار جديدة.	20
مرتفعة	0.33	2.88	أستطيع التحكم بعواطفني.	21
مرتفعة	0.38	2.82	أدرك عواطفني بسهولة حالما تظهر.	22
مرتفعة	0.32	2.88	أحث نفسي على العمل من خلال توقع نتائج جيدة لأعمال والمهمات التي أخذها على عاتقي.	23
مرتفعة	0.48	2.66	أثني على الآخرين عندما يقومون بعمل ما بشكل جيد.	24
مرتفعة	0.55	2.60	أدرك ما يريد أن يقوله لي الآخرين من خلال تعابير وجوههم وحركاتهم .	25
مرتفعة	0.46	2.71	عندما يخبرني شخص ما عن حدث هام وقع له في حياته، أشعر تقريبا وكأنني عشت هذا الحدث واخبرته بنفسني.	26
مرتفعة	0.35	2.86	عندما أشعر بتغير في عواطفني أميل إلى التفكير بمواضيع جديدة.	27
مرتفعة	0.48	2.66	عندما تواجهني التحديات أستسلم، نظرا لاعتقادي بأنني فاشل.	28
متوسطة	0.62	2.28	أدرك ما يشعر به الناس بمجرد النظر إليهم.	29
مرتفعة	0.32	2.88	أساعد الناس على تحسين مزاجهم حين يشعرون باليأس والتوتر	30
مرتفعة	0.23	2.94	أستغل مزاجي الجيد لمواجهة الصعاب باستمرار.	31
مرتفعة	0.48	2.66	أستطيع أن أحدد مشاعر الناس بمجرد الإصغاء إلى نبرة صوتهم.	32
متوسطة	0.34	1.94	لا أجد تفسيراً لما يجلب منا منا يشعر ويفكر على طريقته الخاصة.	33
مرتفعة	0.12	2.71	الدرجة الكلية للمقياس	

يتضح لنا من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات عبارات مقياس الذكاء الوجداني لأفراد العينة تراوحت بين (1.94 - 3) حيث جاءت درجة المقياس متوسطة على العبارات رقم (5، 8، 29، 33) بمتوسطات حسابية تراوحت بين (1.94 - 2.28)، بينما جاءت درجات المقياس مرتفعة على باقي العبارات الأخرى بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.46 - 3)، كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمقياس لدى أفراد العينة (2.71) وبدرجة مرتفعة.

2.1.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالفرضية الثانية والتي مفادها:

مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة متوسط.

للتحقق من هذه الفرضية استخدمنا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وللدرجة الكلية لكل محور، والدرجة الكلية للاستبيان ونتائج الجداول (05) تبين ذلك.

ومن أجل تفسير النتائج اعتمدنا على مقياس ليكرت الثلاثي الآتي: (1 - 1.66 درجة منخفضة، 1.67 - 2.33 درجة متوسطة، 2.34 - 3 درجة مرتفعة).

الجدول 5 يبين نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مقياس الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	راض على الراتب الشهري في العمل	1.17	0.51	منخفضة
2	الراتب الذي أتقاضاه ملائم للوظيفية التي أشغلها.	1.08	0.37	منخفضة
3	راض على الراتب الشهري مقارنة بمقدار وحجم العمل الذي أقوم به.	1.06	0.23	منخفضة
4	الراتب الشهري كافي لتغطية الاحتياجات والنفقات العادية لي ولعائلتي.	1.14	0.43	منخفضة
5	أنتقي مكافأة معنوية (غير النقدية) مقابل أدائي لعملي.	1.06	0.23	منخفضة
6	منحة المردودية التي أتقاضاها تكون حسب الجهد الذي أبذله.	1.06	0.23	منخفضة
7	تمنح شهادات التقدير لتشجيع الموظفين على العمل بكفاءة.	1	00	منخفضة
8	يشرك المركز الموظفون المتميزين في عملية اتخاذ القرارات.	1.68	0.87	متوسطة
9	تقدم لي عبارات الشكر والثناء الشفوي عند أداء مهامي بشكل جيد.	2.51	0.56	مرتفعة

منخفضة	0.25	1.30	الدرجة الكلية لمحور الحوافز المادية والمعنوية
مرتفعة	0.17	2.97	10 راض على علاقتك مع زملائك أثناء العمل.
مرتفعة	0.61	2.57	11 راض على أسلوب معاملة الإدارة لك.
مرتفعة	0.23	2.94	12 يعترف زملائك لما تبذله من جهد أثناء العمل.
متوسطة	0.92	2.26	13 يعترف المسؤول المباشر لما تبذله من جهد أثناء العمل.
مرتفعة	0.40	2.88	14 وقوف زملائك في العمل معك أوقات الأزمات.
متوسطة	0.56	2.08	15 يزودك المسؤول المباشر على كل المستجدات المرتبطة بالعمل.
متوسطة	0.66	2.17	16 يستمع المسؤول المباشر للمشاكل التي تواجهك أثناء أداء مهامك.
مرتفعة	00	3	17 تتعاون مع زملائك في حل المشاكل التي تواجهك أثناء العمل.
مرتفعة	0.40	2.80	18 راض على كفاءة المسؤول المباشر في مجال العمل.
مرتفعة	0.59	2.66	19 هناك تعاون بينك وبين المسؤول أثناء العمل.
مرتفعة	0.21	2.63	الدرجة الكلية لمحور علاقات العمل
مرتفعة	0.63	2.68	20 يتناسب العمل مع ميولاتك واهتماماتك الشخصية.
مرتفعة	0.55	2.60	21 تتوفر لديك المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي تؤديها.
مرتفعة	0.49	2.63	22 للموظفين القدرة على التعامل مع المواقف الحرجة التي تواجههم أثناء العمل.
مرتفعة	0.35	2.86	23 تزيد البرامج التدريبية إحساساً بأهمية مسؤوليتك اتجاه المعاق.
مرتفعة	0.32	2.88	24 بعد المشاركة في دورات تدريبية مباشرة تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية.
مرتفعة	00	3	25 تقوم بأداء الأعمال الموكلة إليك دون تأخير.
مرتفعة	0.43	2.77	26 توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة ومتنوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك.
متوسطة	0.90	2.20	27 أحيانا تلجأ الإدارة إليك لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك.

متوسطة	0.66	1.91	كثراً ما تحل المشاكل المتعلقة بأداء عمالك من خلال اتصالاتك بالإدارة.	28
مرتفعة	0.16	2.61	الدرجة الكلية لمحور إجراءات وطبيعة العمل	
متوسطة	0.14	2.20	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	

يتضح لنا من الجدول (54) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول الحوافز المادية والمعنوية تراوحت بين (1 - 2.51)، حيث جاءت درجات المحور الأول منخفضة على العبارات رقم (1-2-3-4-5-6-7)، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (1-1.17)، بينما جاءت درجة العبارة رقم (8) متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (1.68)، كما جاءت درجة العبارة رقم (9) مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (2.51)، غير أنه بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الأول الحوافز المادية والمعنوية لدى أفراد العينة (1.30) وبدرجة منخفضة.

كما يتضح لنا من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني علاقات العمل تراوحت بين (2.08 - 3)، حيث جاءت درجات المحور الثاني متوسطة على العبارات رقم (13-15-16)، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.08 - 2.26)، بينما جاءت درجات باقي عبارات المحور الثاني مرتفعة بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.57 - 3)، غير أنه بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثاني علاقات العمل لدى أفراد العينة (2.63) وبدرجة مرتفعة.

ويتضح لنا كذلك من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث إجراءات وطبيعة العمل تراوحت بين (1.91 - 3)، حيث جاءت درجات المحور الثالث متوسطة على العبارتين رقم (27-28)، بمتوسطات حسابية بلغت على التوالي (1.91-2.20)، بينما جاءت درجات باقي عبارات المحور الثالث مرتفعة بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.60 - 3)، غير أنه بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثالث إجراءات وطبيعة العمل لدى أفراد العينة (2.61) وبدرجة مرتفعة.

ويتضح لنا كذلك من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي الكلي للرضا الوظيفي لإجابات أفراد العينة بلغ (2.20) بدرجة متوسطة.

3.1.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالفرضية الثالثة والتي مفادها:

هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز

ذوي الاحتياجات الخاصة

للتحقق من هذه الفرضية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون بين مقياس الذكاء الوجداني وأبعاد استمارة الاستبيان للرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ونتائج الجدول 6 تبين ذلك

الجدول 6 يبين مصفوفة الارتباط بيرسون بين الذكاء الوجداني و أبعاد الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة

المقياس	معامل الارتباط	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
الذكاء الوجداني	0.05-	33	0.754
	0.20		0.243
	0.28-		0.102
	0.02-		0.891

يتضح لنا من الجدول 6 أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي بجميع محاوره (الحوافز المادية والمعنوية، علاقات العمل، إجراءات وطبيعة العمل) لدى أفراد العينة.

حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الوجداني ومحاور الرضا الوظيفي (الحوافز المادية والمعنوية، علاقات العمل، إجراءات وطبيعة العمل) لدى أفراد العينة على التوالي (-0.05، 0.20، -0.28) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) ، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة (-0.02) وهي كذلك غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05).

2.5. مناقشة النتائج في ظل الفرضيات:

1.2.5. مناقشة نتائج الفرضية الاولى:

أظهرت نتائج الدراسة في الجدول رقم (4)، أن مستوى الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة جاء مرتفعاً.

وعلى ضوء هذه النتيجة يتبين لنا أن أفراد العينة يتمتعون بتقدير جيد لمستوى ذكائهم الوجداني ويظهر ذلك جلياً من خلال إجاباتهم على عبارات المقياس، ويعزو الطالبين ذلك إلى تحلي أفراد العينة بالقدرات والكفاءات الوجدانية، كما أن أفراد العينة يدركون مشاعرهم جيداً كما أنه يعرفون كيفية التفاعل مع مشاعر الآخرين مما يزيد من تطور ذكائهم الوجداني.

لتقبل أفراد العينة لذواتهم البدنية خاصة وأنهم يدرسون تخصص التربية البدنية والرياضية ويزاولون النشاطات الرياضية باستمرار، وهذا ما يكسبهم ثقة وفي قدراتهم البدنية، ما ينعكس بالإيجاب على تقدير الذات البدنية، وفي هذا الصدد تذكر "تور شهوان، 2015" نقلاً عن "جولمان، 2000" إلى أهمية تحلي الشخص بالقدرات والكفاءات الوجدانية للنجاح في الحياة، ويؤكد على أن الأشخاص الذين يعرفون مشاعرهم الخاصة جيداً ويتفاعلون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة هم أولئك الذين يتميزون في كل مجالات الحياة وخصوصاً حياتهم المهنية (تور شهوان، 2015، ص104).

كما أن تمتع الشخص بالذكاء الوجداني يتطلب توفر مجموعة من العوامل كالقدرة على التفاعل مع الآخرين، بالإضافة إلى القدرة على التفاوض والاقناع أثناء إدارة الحوار والنقاش، وفي هذا الصدد كذلك تذكر "تور شهوان، 2015" نقلاً عن "الدريير، 2004" أن الذكاء الوجداني يتضمن مهارات اجتماعية وهذه المهارات تتطلب من الفرد القدرة على التفاعل الاجتماعي مع الآخرين وإدارة المناقشات الاجتماعية بنجاح، كما تساعد على المبادرة في التحدث لتقوية روابط الاتصال بأفراد الجماعة، وتساعد على التأثير في الآخرين باستخدام مهارتي التفاوض والاقناع. (تور شهوان، 2015، ص103).

كما أن العاملين بالمراكز الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة تعودوا على التحكم في انفعالاتهم ومشاعرهم لأنهم على احتكاك متواصل مع الأشخاص المعاقين هذه الفئة التي من الفئات التي تتطلب رعاية خاصة من قبل أشخاص يلقوا تكويناً يجعلهم قادرين على التحكم في انفعالاتهم ومشاعرهم وسلوكهم أثناء تعاملهم مع هذه الفئة، كل هذه العوامل وعوامل أخرى تجعل المربين في المراكز الخاصة يتمتعون بدرجة جيدة من الذكاء الوجداني.

وتتفق دراستنا هذه مع دراسة "تور شهوان، 2015"، ودراسة "القداح والعساف، 2013"، في ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني مع اختلاف أفراد العينة،

2.2.5. مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج الدراسة في الجدول رقم (5)، أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة جاء متوسطاً. وعلى ضوء هذه النتيجة يتبين لنا أن أفراد العينة يتمتعون بتقدير متوسط لمستوى رضاهم الوظيفي ويظهر ذلك جلياً من خلال إجاباتهم على عبارات المقياس، ويعزو الطالبين ذلك إلى عدم الرضا التام لأفراد العينة على عملهم، وهذا في مجال الحوافز المادية والمعنوية ويظهر ذلك جلياً من خلال إجاباتهم على عبارات المحور الأول حيث جاء التقدير منخفضاً، على عكس العلاقات مع العمل وإجراءات وطبيعة العمل فهم يتمتعون بتقدير مرتفع ويظهر ذلك جلياً من خلال إجاباتهم على عبارات المحور الثاني والثالث.

ويرى الطالبين أن عدم رضا المربين في المراكز الخاصة عن الحوافز المادية والمعنوية إلى عدم تمكنهم من إشباع حاجاتهم فالأجور المتدنية لا تسمح للعامل بإتباع نمط حياة محدد، فيجعل العامل يعيش في حالة الاستقرار، مما يجعل نتائجها وخيمة على حياة الفرد الاجتماعية والاقتصادية وخاصة في المراكز الخاصة بالمعاقين، وعليه فإن المربين في المركز الخاصة يرون أن المقابل المادي الذي يتحصلون عليه في نهاية كل شهر غير كافي مقارنة بالجهد المبذول أثناء العمل وخاصة إذا كان العمل مع فئة المعاقين، هذه الفئة التي كما قلنا من قبل تتطلب عناية خاصة وبذل جهد مضاعف أثناء الرعاية والتعليم وحتى التعامل معهم.

وتتفق دراستنا مع دراسة "السرطان، 1998"، ودراسة "الشهري، 1424هـ" ودراسة "يوسفي حسينة، بن دعيمة لبنى، 2018" وهذا في مجال عدم الرضا عن الأجر لجميع عينات الدراسة. أما فيما يخص العلاقات مع العمل وإجراءات وطبيعة العمل فقد أبدى المربين رضاهم لتام في هذا المجال ويعزو الطالبين ذلك إلى الجو الأسري السائد داخل المركز خاصة إلى تكلمنا على الجانب الإنساني الذي يجب أن يتمتع به المربي والشخص الذي يتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، واختلفت دراستنا مع دراسة "يوسفي حسينة، بن دعيمة لبنى، 2018" في هاذين المحورين لعينة الدراسة.

3.2.5. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج الدراسة في الجدول رقم (6)، أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي بجميع محاوره (الحوافز المادية والمعنوية، علاقات العمل، إجراءات وطبيعة العمل) لدى أفراد العينة، وعلى ضوء هذه النتيجة يتبين لنا أن تمتع أفراد العينة بمستوى مرتفع من الذكاء الوجداني ليس بالضرورة ينعكس بالإيجاب على رضاهم الوظيفي من خلال الحوافز المادية والمعنوية، علاقات العمل، إجراءات وطبيعة العمل، ويعزو الطالبين ذلك إلى خصائص العينة التي تعاملنا معها وهي فئة المربين في المراكز الخاصة بالأشخاص المعاقين.

وتختلف دراستنا مع دراسة كل من "نور شهبان، 2015"، ودراسة "عواد، 2013" حيث أن الدراستين وفي حدود عينات الدراسة توصلوا إلى وجود علاقة دالة احصائياً بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي.

الفصل السادس

الاستنتاجات

والاقتراحات

1.6. الاستنتاج العام:

في ضوء ما أظهرته الدراسة من نتائج وفي حدود عينة الدراسة وإجراءاتها تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية:

- مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة مرتفع.
- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة متوسط.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.

2.6. الاقتراحات والفرضيات المستقبلية:

- في ضوء عرض النتائج ومناقشتها وعلى ضوء الاستنتاجات المستخلصة منها يقترح الباحث ما يلي:
- دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي في مراكز خاصة أخرى وعلى عينات أكبر.
 - ضرورة الاهتمام بفئة المربين في المراكز الخاصة بالمعاقين خاصة من الجانب المادي والمعنوي.
 - ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية دون اهتمام طبيعة العمل وظروفه من أجل زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمراكز الخاصة.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. أبو حطب فؤاد صادق أمال (1994): علم النفس التربوي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
2. بدر الدين عامود (2009) : علم النفس التربوي، وزارة الثقافة، الهيئة العامة السورية للكتاب، سوريا.
3. بشير معمريّة (2000) : بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، ج3، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
4. جابر عبد الحميد جابر (2003) : الذكاءات المتعددة والفهم، القاهرة، دار الفكر العربي، مصر.
5. حزيم حسين (2009): السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات العمل - ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
6. الحيدر عبد المحسن، بن طالب ابراهيم (2005): الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، معهد الإدارات العامة، السعودية.
7. خيرى المغازي عجاج (2004) : الذكاء الوجداني الأسس النظرية والتطبيقات، ط1، زهراء الشرق الإسكندرية، مصر.
8. الديلمي أحمد، كريم منصور (2009): علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، ط1، دائر الاوائل للنشر، عمان، الاردن.
9. سالي علي حسين (2007) : الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
10. سامية خليل (2010) : مقياس الذكاء الوجداني، دار الكتاب الحديث، عمان، الأردن.
11. سعاد جبر سعيد (2000) : الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة، ط1، عالم الكتب الحديثة ودار للكتب العالمي، الأردن .
12. سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين (2006) : الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، مصر.
13. طلعت ابراهيم لطفي (1997): علم الاجتماع والتنظيم، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية.
14. عاشور أحمد صقر (1979): إدارة القوى العاملة، ط2، دار النهضة العربية، بيروت.
15. عبد الحلیم محمود السيد وآخرون (2000) : علم النفس الاجتماعي المعاصر، ط1، استراک للنشر والتوزيع، مصر.
16. عبد المنعم الدردير (2004) : دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، ط1، ج1، عالم الكتب، الأردن.
17. العديلي ناصر محمد (1998): السلوك الانشائي والتنظيم، ط1، معهد الإدارة العامة، السعودية .
18. فؤاد البهي السيد (2000) : الذكاء، ط5، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

19. مروان عبد المجيد، إبراهيم (2002) : طرق مناهج البحث العلمي في ت.ب.ر، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع والدار العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
20. نوري، الشوك، رافع، الكبيسي (2004) : دليل الباحث لكتاب الأبحاث في التربية الرياضية، مطبعة دار الشهيد، جامعة بغداد.
21. وجيه، محجوب (2002) : البحث العلمي و مناهجه، مطبعة التعليم العالي، بغداد، العراق.
22. ياسر العيني، تقديم جودت سعيد (2003): الذكاء العاطفي نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة، دار الفكر، دمشق، سوريا.

الرسائل الجامعية:

23. بوخمخ عبد الفتاح (2002). تحليل وتقييم الأداء في المنشأة الصناعية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة.
24. حليلة أمزال (2017). الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي بولاية تيزي وزو، مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة تيزي وزو .
25. الشهري سعد (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير في علم النفس تخصص الارشاد النفسي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
26. عطية أمينة (2012). المدارس الابتدائية وشارك المعلمين في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي لديهم، مذكرة ماستر كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أم البواقي.
27. مرزوق مها الصبحي (1420هـ). الرضا الوظيفي والقلق العام لدى معلمات المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة -دراسة مقارنة بين المدارس الحكومية والأهلية بمدينة مكة المكرمة- رسالة ماجستير، جامعة ام القرى، كلية التربية علم النفس.
28. نور عبد الرحمان، شهبان، (2015) . الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب، مذكرة ماجستير، كلية التربية، جامعة حلب، سوريا.
29. يوسف بن سطاتم العنزي (2010). الذكاء الانفعالي والسمات الشخصية لدى المنتكسين وغير المنتكسين على المخدرات، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، الرياض، السعودية.

30. إسماعيل صالح الفر، زهير عبد الحميد النواحة. (2012) : الذكاء الوجداني وعلاقته بجودة الحياة والتحصيل الأكاديمي لدى الدارسين بجامعة القدس المفتوحة بمنطقة خان يونس التعليمية، مجلة جامعة الأزهر سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 14، العدد 2، مصر.
31. آل ناجي محمد عبد الله والمحبيب، عبد الرحمان ابراهيم. (1993) : متغيرات الرضا الوظيفي في علاقتها ببعض العوامل الشخصية لدى عينة من معلمي ومعلمات التعليم العام بمنطقة الأحساء بالمملكة العربية السعودية، المحلة التربوية، المجلد 8، العدد 29.
32. دانيال جولمان. (2000) : الذكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي، مراجعة محمد يونس، العدد 262، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
33. الزبون محمد سليم والزيون، سليم عودة و الزبون، محمد صابل والخوالدة تيسير. (2007) : الرضا الوظيفي لدى معلمي الرحلة الثانوية في الاردن وعلاقته بالاستمرار بالمهنة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات، مجلة كلية التربية ، الجزء الاول ، العدد 21، جامعة عين شمس.
34. صياف زين الدين. (2007): السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا في التنظيم الصناعي، مجلة العلوم الانسانية، العدد 27، جامعة المسيلة الجزائر.
35. طالب عبد السالم، سافرة سعدون أحمد. (2012) : الذكاء العاطفي وعلاقته بالخجل لدى طلبة جامعة بغداد، محلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 34، العراق.
36. عثمان فاروق السيد، رزق محمد عبد السميع. (2001) : الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، محلة علم النفس، العدد 58، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
37. عدنان محمد القاضي. (2012): الذكاء والوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية جامعة تعز، المجلة العربية لتطوير التفوق، العدد 4، الأردن.
38. العديلي، ناصر محمد. (1982): الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، الرياض، مجلة الادارة العامة، معهد الإدارة العامة.
39. العمري خالد. (1992): مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في محافظة العاطنة ، وعلاقتها ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية مؤته للبحوث والدراسات، مجلد 7، العدد3، الاردن.
40. فاروق عثمان، محمد عبد السميع. (1998): الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة، العدد 38، مصر.
41. فؤاد أبو حطب. (1991): الذكاء الشخصي النموذج وبرنامج البحث المؤتمر السابع لعلم النفس، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة.

42. القداح محمد العساف جمال. (2013): الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الأولى بمحافظة العاصمة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مجلد 21، العدد3.

43. يوسف، حسبية، بن دعيمة، لبنى. (2019): محددات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الأرتو فونيين -دراسة ميدانية بولاية سطيف- ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 10، العدد1.

الكتب باللغة الجنبية:

44. Golman .D.(1995) : Emotionnel intelligence : why It Can matter mor than I. Q ,london , Bnlooms bury.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) مقياس الذكاء الوجداني

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

تحية طيبة وبعد:

في إطار القيام بدراسة جامعية تحت عنوان " مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته ببارضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة " وذلك ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

وبصفتكم الأشخاص المؤهلين من أجل تزويدنا بالمعلومات والحقائق في هذا الموضوع، نرجو من الإخوة الكرام الإجابة على العبارات أدناه الخاصة الذكاء الوجداني بكل صدق وموضوعية، قصد مساعدتنا في إنجاز هذا البحث بهدف إثراء البحث العلمي.

ملاحظة:

الرجاء منكم قراءة العبارات ثم الإجابة عنها بوضع العلامة X في الخانة المناسبة

وتقبلوا مني فائق التقدير الاحترام.

السنة الجامعية 2022/2021

الرقم	الفقرة	موافق	محايد	معارض
1	أعرف متى أتكلم عن مشاكل الشخصية مع الآخرين.			
2	عندما تواجهني صعوبات معينة أتذكر تلك الأوقات التي واجهت فيها صعوبات مماثلة وتغلبت عليها.			
3	أتوقع أن يكون أدائي جيدا في معظم الأعمال التي أعتزم القيام بها.			
4	يسهل على الآخرين أن يتقوا بي.			
5	أجد صعوبة في فهم ما يريد أن يقوله الآخرين لي من تعابير وجوهم.			
6	قادتني بعض الأحداث الكبرى في حياتي إلى إعادة النظر بما هو مهم وما هو غير مهم.			
7	حين يتحسن مزاجي تتفتح أمامي آفاق جديدة.			
8	إن العواطف تجعل حياتي ذات معنى وجديرة بأن تعاش.			
9	أنا مدرك لعواظفي لأنني أعيشها.			
10	أتوقع حدوث أشياء جيدة في حياتي.			
11	أحب أن يشاركني الآخرين في عواظفي.			
12	عندما أعيش عاطفة إيجابية أعرف كيف أجعلها تدوم.			
13	أرتب الأحداث وأنظم الأنشطة التي تسر الآخرين.			
14	أبحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيدا.			
15	أعي ما أريد أن أقوله للآخرين دون أن أستعمل الكلمات.			
16	أقدم نفسي بطريقة تترك انطباعا جيدا لدى الآخرين.			
17	عندما يكون مزاجي جيدا يسهل علي حل المشاكل.			
18	أفهم مشاعر الآخرين وعواظهم عند النظر في تعبيرات وجوهم.			
19	أعرف لماذا تتغير مشاعري.			
20	حين يكون مزاجي جيدا أكون قادرا على الوصول إلى أفكار جديدة.			
21	أستطيع التحكم بعواظفي.			
22	أدرك عواظفي بسهولة حالما تظهر.			

			أحث نفسي على العمل من خلال توقع نتائج جيدة لأعمال والمهمات التي أخذها على عاتقي.	23
			أثني على الآخرين عندما يقومون بعمل ما بشكل جيد.	24
			أدرك ما يريد أن يقوله لي الآخريين من خلال تعابير وجوههم وحركاتهم .	25
			عندما يخبرني شخص ما عن حدث هام وقع له في حياته، أشعر تقريبا وكأنني عشت هذا الحدث واختبرته بنفسي.	26
			عندما أشعر بتغير في عواطفي أميل إلى التفكير بمواضيع جديدة.	27
			عندما تواجهني التحديات أستسلم، نظرا لاعتقادي بأنني فاشل.	28
			أدرك ما يشعر به الناس بمجرد النظر إليهم.	29
			أساعد الناس على تحسين مزاجهم حين يشعرون باليأس والتوتر	30
			أستغل مزاجي الجيد لمواجهة الصعاب باستمرار.	31
			أستطيع أن أحدد مشاعر الناس بمجرد الإصغاء إلى نبذة صوتهم.	32
			لا أجد تفسيراً لما يجل كلا منا يشعر ويفكر على طريقته الخاصة.	33

الملحق رقم (02) مقياس الرضا الوظيفي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

تحية طيبة وبعد:

في إطار القيام بدراسة جامعية تحت عنوان " مسوى الذكاء الوجداني وعلاقته بارتضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة " وذلك ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

وبصفتكم الأشخاص المؤهلين من اجل تزويدنا بالمعلومات والحقائق في هذا الموضوع، نرجو من الإخوة الكرام الإجابة على العبارات أدناه الخاصة بمقياس الرضا الوظيفي بكل صدق وموضوعية، قصد مساعدتنا في انجاز هذا البحث بهدف إثراء البحث العلمي.

ملاحظة:

الرجاء منكم قراءة العبارات ثم الإجابة عنها بوضع العلامة X في الخانة المناسبة وتقبلوا مني فائق التقدير الاحترام.

السنة الجامعية 2022/2021

الرقم	الفقرة	موافق	محايد	معارض
1	راض على الراتب الشهري في العمل			
2	الراتب الذي أتقاضاه ملائم للوظيفية التي أشغلها.			
3	راض على الراتب الشهري مقارنة بمقدار وحجم العمل الذي أقوم به.			
4	الراتب الشهري كافي لتغطية الاحتياجات والنفقات العادية لي ولعائلتي.			
5	أتلقي مكافأة معنوية (غير النقدية) مقابل أدائي لعملي.			
6	منحة المردودية التي أتقاضاها تكون حسب الجهد الذي أبذله.			
7	تمنح شهادات التقدير لتشجيع الموظفين على العمل بكفاءة.			
8	يشرك المركز الموظفين المتميزين في عملية اتخاذ القرارات.			
9	تقدم لي عبارات الشكر والثناء الشفوي عند أداء مهامي بشكل جيد.			
10	راض على علاقتك مع زملائك أثناء العمل.			
11	راض على أسلوب معاملة الإدارة لك.			
12	يعترف زملائك لما تبذله من جهد أثناء العمل.			
13	يعترف المسؤول المباشر لما تبذله من جهد أثناء العمل.			
14	وقوف زملائك في العمل معك أوقات الأزمات.			
15	يزودك المسؤول المباشر على كل المستجدات المرتبطة بالعمل.			
16	يستمتع المسؤول المباشر للمشاكل التي تواجهك أثناء أداء مهامك.			
17	تتعاون مع زملائك في حل المشاكل التي تواجهك أثناء العمل.			
18	راض على كفاءة المسؤول المباشر في مجال العمل.			
19	هناك تعاون بينك وبين المسؤول أثناء العمل.			
20	يتناسب العمل مع ميولاتك واهتماماتك الشخصية.			
21	تتوفر لديك المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي تؤديها.			
22	للموظفين القدرة على التعامل مع المواقف الحرجة التي تواجههم أثناء العمل.			
23	تزيد البرامج التدريبية إحساسا بأهمية مسؤوليتك اتجاه المعاق.			

			بعد المشاركة في دورات تدريبية مباشرة تشعر بأنك قادر على أداء خدمات ذات نوعية عالية.	24
			تقوم بأداء الأعمال الموكلة إليك دون تأخير.	25
			توفر لك البرامج التدريبية تشكيلة واسعة ومنتوعة من المعارف والمهارات الضرورية لأداء عملك.	26
			أحيانا تلجأ الإدارة إليك لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك.	27
			كثرا ما تحل المشاكل المتعلقة بأداء عملك من خلال اتصالاتك بالإدارة.	28

