

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي



قسم علم النفس

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

## علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس

في علم النفس المدرسي

إشراف

جاري نعيمة

من إعداد الطلبة

- زيتونة عطالله سلطانة

- علوان ليلى

- بن مصباح هاجر

- شيباني ربيعة

الموسم الجامعي: 2022/2021



## شكر وتقدير

نشكر الله سبحانه وتعالى الذي انعم علينا بتوفيقه إلينا للانجاز هذا العمل المتواضع ونتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة على انجاز هذه الدراسة نعيمة جاري وإلى جميع أساتذة كلية العلوم الاجتماعية بأخص أساتذة علم النفس وجميع الشكر والعرفان إلى كل من ساهم في مساعدتنا في انجاز هذه الدراسة من قريبا أو بعيد.

## الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من مدني بالعزم والقوة والصبر وكانت بحر العطاء إلى  
بلسم روحي أُمي الغالية أطال الله في عمرها وإلى جميع أفراد عائلتي الكريمة وإلى كل  
أصدقائي وكل من ساعدني في انجاز هذا العمل حتى ولو بتشجيع وإلى كل من أحب  
والسلام وعليكم

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي نظرًا لملائمته لطبيعة الموضوع وعلى ضوء أهداف الدراسة تم تطبيق مقياسي الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، وبعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة على عينة عددها 50 معلماً ومعلمة وبعد جمع المعطيات وجمع البيانات كانت نتائج كالتالي:

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الانفعالات والرضا الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التعاطف والرضا الوظيفي.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الانفعالية والرضا الوظيفي.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي.

## **Résumé de l'étude:**

L'étude visait à connaître la nature de la relation entre l'intelligence émotionnelle et la satisfaction au travail chez les enseignants du primaire. Un échantillon de 50 enseignants masculins et féminins, après collecte de données et analyse de données, les résultats étaient les suivants :

-Il existe une corrélation statistiquement significative entre la gestion des émotions et la satisfaction au travail.

-Il existe une corrélation statistiquement significative entre l'empathie et la satisfaction au travail.

-Il existe une corrélation statistiquement significative entre les connaissances émotionnelles.

-Il existe une corrélation statistiquement significative entre la régulation des émotions et la satisfaction au travail.

-Il existe une corrélation statistiquement significative entre la communication sociale et la satisfaction au travail.

**Study summary:**

The study aimed to know the nature of the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among primary school teachers. A sample of 50 male and female teachers, after data collection and data collection, the results were as follows:

- There is a statistically significant correlation between the management of emotions and job satisfaction.
- There is a statistically significant correlation between empathy and job satisfaction.
- There is a statistically significant correlation between emotional knowledge.
- There is a statistically significant correlation between emotion regulation and job satisfaction.
- There is a statistically significant correlation between social communication and job satisfaction.

## مقدمة:

تزايد الاهتمام في الآونة الأخير بالذكاء العاطفي بحيث حظي على الاهتمام الكثير من الباحثين الذي بدأ يظهر على أيديهم في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي وهم هاورد سنة (1983) "وسالوفي" وماير" (1990) "جولمان" سنة (1995) الذين كان لهم جهود كبيرة في مجال الحياتي العاطفي للإنسان نظرا لزيادة الوجدان في حياة الإنسان ولو نظر إلى كتاباتهم بأنهم اجمعوا على إن اختبارات التقليدية للذكاء لا تعطي صورة كاملة متكاملة عن السلوك الفرد ولا تمكنا هذه الاختبارات من التنبؤ بنجاح الفرد في المستقبل وفي الحياة بصفة عامة ولقد ظهر الكثير من الاستفسارات التي دعت إلى اهمية الربط بين الجانب المعرفي والجانب العاطفي وهي انك قد تجد شخصا نسبه ذكاء ه العقلي مرتفعة ولكنه غير ناجح في حياته وشخصا آخر نسبه ذكاءه متوسطة ولكنه ناجح في حياته وقد نجد أيضا مجموعة أشخاصمتساوين في نسبة الذكاء العقلي ولكن معدلات أدائهم غير متساوية وكل هذا دفع علماء النفس إلى البحث عن عنصر أو مجال جديد لم تتم دراسته إلا وهي ذكاء العاطفي (بلال وبن تيشة، 2015). وحيث يرتبط الذكاء العاطفي ارتباطا ايجابيا بالرضا عن الحياة وبجوده العلاقات الاجتماعية للفرد وحجمها كما أنالأفراد الأكثر استعدادا لطلب المساعدة المهنية وغير المهنية للمشكلات الشخصية العاطفية وهم أكثر تفوقا من الناحية أكاديمية(سليمون،2013،1). ويعتبر الرضا الوظيفي احد مكونات السعادة والرضا عن الحياة له علاقة مباشرة بالإنتاجية ويشكل عاملا مهما للمعلم إذا يشعر بالسعادة والراحة النفسية وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين علي وجود علاقة ايجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين الأداء فرضا للمعلم عن وظيفتيه يؤدي به الكفاية الإنتاجية العالية حيث إن المعلم الراضي عن الوظيفة أو مهنتيه يقبل عليها في همه ونشاط ويكون سعيدا ومنتجا ورضا المعلم يتمثل في مشاعره وأحاسيسه وتوقعاته اتجاه عمله وتقييمه( بن موفق وآخرون ،2017).وهذا ما سعت هذه الدراسة البحث فيه والوقوف عند

علاقة بين الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية ببعض ابتدائيات بلدية سيدي عون الوادي متضمنة خمسة الفصول مقسمة كما يلي :

**الفصل الأول:** المعنون بالإطار العام لإشكالية الدراسة الذي تناولنا فيه مشكلة الدراسة والفرضيات التي عمدنا على التحقق منها إضافة للأهمية وكذا أهداف التي تسعى إلى تحقيقها والإشارة إلى مفاهيم الدراسة.

**الفصل الثاني:** المعنون بالذكاء العاطفي الذي تطرق فيه تعريف الذكاء العاطفي وجذوره التاريخية ثم تطرقنا إلى أبعاده ومجالات وخصائص كما بينا السمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض وفي ختام الفصل تطرقنا إلى طرق قياسه ونماذجه.

**الفصل الثالث:** المعنون بالرضا الوظيفي الذي تطرقنا فيه تعريف الرضاء الوظيفي فيه تعريف الرضاء الوظيفي وجذوره التاريخية ،ثم تطرقنا إلى نظريات وخصائص وأنواعه ،ثم تطرقنا إلى طرق قياسه وتقسيم العوامل المؤثرة فيه وفي الأخير تطرقنا إلى فوائده وأهميته.

**الفصل الرابع:** يضمن الإجراءات المنهجية للدراسة والذي حددنا فيه منهج الدراسة وحدودها الزمانية والمكانية والبشرية ثم عرضنا الدراسة الاستطلاعية ثم المنهج المتبع في دراسة وأدوات الدراسة وخصائص السيكومترية.

**الفصل الخامس:** تم فيه وصف ميدان الدراسة ثم الأساليب الإحصائية وعرض ومناقشة نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة وفي الأخير خاتمه التي تليها قائمة المراجع والمصادر.

## الفصل الأول: مشكلة الدراسة

1- مشكلة الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- فرضيات الدراسة

4. أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- التعريفات الإجرائية

7- حدود الدراسة

## مشكلة الدراسة

إن عملية التربية والتعليم تلعب دورا هام في بناء المجتمع وتطوره وتتم هذه العملية بمراحل متتالية من بينها المدرسة فهي إحدى القوى الاجتماعية المؤثرة في تربية الفرد تتمثل المجتمع المحلي للطفل لما تعد البيت الثاني بعد الأسرة حيث تساهم عملية التربية والتعليم وتتمثل نجاح هذه العملية مرتبط بتوفير الظروف الملائمة والأشخاص المؤهلين لإتمام هذه المهمة على أكمل وجه، وبالتالي هنا نقصد المعلم بما أنه هو العنصر القائم بالعملية التربوية فإن العب الأكبر يقع عليه في تحقيق النمو الأمثل للتلميذ من الناحية الاجتماعية والنفسية وكذا توجيه الأنشطة التعلم توجيهها سليم كما يتوقع من المعلم نتيجة لخبرته وتعليمه أن يكون قادرا على مساعدة التلاميذ في اكتساب المعرفة، وفي التمكن من الفهم واكتساب المهارات والاتجاهات التي تتقبلها الجماعة وكذلك العادات الجيدة ولا يتسنى له ذلك إلا إذا كان قادرا على تقبل المشاعر التلاميذ الذين يدرسه والاستمتاع باهتمام لجميع اهتماماتهم النفسية وتساؤلهم العلمية والاجتماعية ثم الإجابة عليها قصد إشباع حب استطلاع لديهم بمختلف محتوياته (غربي، 2015، 159). لذا فإن مستوى ذكاء العاطفي للمعلم يمكنه من النجاح في العمل وربما قد يتسبب الذكاء العاطفي بحدوث ضغوطات النفسية وذلك لارتفاع نسبته أو انخفاضها وهنا نركز على تأثيرات الذكاء العاطفي للمعلم بالمقابل ظهور ضغوطات النفسية لدى التلاميذ وذلك يرجع إلى مستوى ذكاء العاطفي مرتفع أو منخفض وهناك عدة سمات شخصية يمكن أن تكون موجودة لدى المعلم من بين هذه السمات الذكاء بحيث يشير التراث النفسي إلى أن الذكاء من أهم خصائص المعرفية المؤثرة في نجاح المعلم في التدريس وقد أشارت دراسات "بار" وزملاءه ودراسات "مورش" و"لدر" إلى أن الذكاء المعلم يرتبط بكفاءة المعلم المهنية ارتباط ليس له دلالة إحصائية وعلى كل حال فالذكاء يعتبر عاملا مؤثرا وحددا في نجاح التدريس (بلال وبن تيشة، 2015، 5). فالذكاء العاطفي هو مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على الفهم المشاعره والانفعالية ثم سيطرته عليها جيدا وعلى فهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم مع القدرة على

استغلال طاقاته الوجدانية في الأداء الجيد، إذن فالذكاء العاطفي يعد مفتاح النجاح في المجالات العملية والعلمية ويساعد على أداء المهام وهذا من خلال تكيف الشخص مع بيئته ومن الضروري أن يمتلك المعلم مستوى مناسباً من الذكاء الذي يساعده في أن يكون صاحب رؤية تربوية خاصة تمكنه التعامل مع الظروف التعليمية المحيطة به مثل اتخاذ القرارات التعليمية وإدارة المواقف ومعلم الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي يكون أكثر نجاحاً في التعامل مثلاً مع تلميذين يتعاركان أو تلميذ يبدو منعزلاً فيساعده في العودة إلى المجموعة فالتلميذ قد لا يجد مساعدة في الأغلب من والديه لأن بعض ما يعانيه قد يرتبط بقضايا أو موضوعات يخجل منها ولا يريد مكاشفة ولديه بها كما أن أصدقاءه قد لا يستطيعون مساعدته لقلّة خبراتهم ويبقى المعلم ومن المفترض أنه يعمل في نفوس تلميذه ولديه تصور عن مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية وعموماً فالمعلم الذي يتمتع بالذكاء العاطفي يكون أكثر توافقاً في مهنتيه، وهذا ماورد في دراسة كل من دراسة "الزهار" و"الحبيب" (2005) لمعلمي المرحلة الإعدادية ودراسة "السماد وني" (2007) "وجوخب" (2009) لمعلمي المرحلة الثانوية، اتفقتنا على وجود علاقة بين الذكاء العاطفي للمعلم والتوافق المهني (سيلمون، 2013، 6)، وأكدت دراسة محمد وعبد العال (2005) في مغربي (2007) الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك القيادي للمعلم في بنها هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني للمعلم وسلوكه القيادي مع التلاميذ داخل قاعات الدرس أيضاً واستخدام مقياس الذكاء الوجداني ومقياس سلوك القيادي للمعلم وهما من إعداد الباحثين وتكونت عينة الدراسة من (10) معلماً ومعلمة من تخصصات مختلفة في المرحلة الإعدادية من مدينة بنها وبعض القرى المجاورة، وأكدت دراسة الطيب بدون عام علاقة الذكاء الوجداني ببعض الأساليب القيادية للمعلم في ليبيا ويساهم المعلم في تحقيق الذكاء والرضا الوظيفي لديه فهو يمثل مستوى الإشباع من جوانب العمل فإن رضا الفرد عن عمله دليلاً على تمتعه بالذكاء وقدرات متعددة لذا فالرضا الوظيفي للمعلم يعد عنصر حاسماً لنجاح العملية التعليمية حيث ارتبط الرضا بعوامل منها ما هو متعلق بذاتيه مثل حبه وميله نحو مهنة التعليم ومنها ما هو

متعلق بالتنظيم وهو العامل الأهم مثل الرواتب، بيئة العمل فالمعلم دورا الرئيسي في بناء المجتمع ومساعدة الأجيال على شق طريقها في الحياة لذلك فان رضاه عن عمله يجب إن يكون أولوية وذلك باعتباره احد الدعائم الأساسية للعلمية التعليمية فكلما ارتفعت أو نقصت درجة رضاه الوظيفي انعكس على أدائه بالإيجاب أو بالسلب فالرضا الوظيفي له علاقة تناسبية مع العمل فهو يحقق التوازن النفسي (قادم، 2020، 2)، وهذا ما أكدته دراسة مصطفى (1989) في الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة (قادريو زقار، 2020، 636) هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى معلمي المدرسة الإعدادية فالرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقاربه ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج وقد نال الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال التربوي لماله من اثر ايجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للمعلمين وارتفاع مستوى نتائجهم وانخفاض مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة المدرسة ويعرف الرضا الوظيفي بأنه ايجابي نحو الوظيفية التي يقوم بها المعلم حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بالوظيفية، وهناك دراسات أكدت علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي دراسة (2008) علاقة بين لذكاء العاطفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لمديرين في مجال صناعة الأغذية والتي توصلت إلى أن الذكاء العاطفي ليس له أي تأثير على مستوى الرضا الوظيفي أو مستوى الالتزام التنظيمي للمديرين ولكن يوجد بعد واحد من أبعاد الذكاء العاطفي وهو التكيف له علاقة قوية مع الرضا الوظيفي للمديرين وكذلك مع الالتزام التنظيمي حيث أنه شكل 27% من التباين في الرضا الوظيفي و 17% من التباين الالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى أن المديرين الأكبر سنا لديهم مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من هؤلاء الأصغر سنا. وفي حين أيضا أكدت دراسة (2006) على معرفة تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

للعاملين ،بالإضافة إلى اختيار تأثير الذكاء العاطفي للمديرين على الأداء الوظيفي ،والرضا الوظيفي للعاملين وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: وجود ارتباط ايجابي بين الذكاء العاطفي للعاملين والرضا الوظيفي لهم بالإضافة إلى وجود ارتباط ايجابي بين الذكاء العاطفي والاداء الوظيفي ،وعلاوة على وجود الارتباط ايجابي بين الذكاء العاطفي للمدربين والرضا الوظيفي للعاملين.وجود ارتباط ايجابي بين الذكاء العاطفي للمدربين والرضا الوظيفي للعاملين ذوى الذكاء العاطفي المنخفض أكثر من العاملين ذوى الذكاء العاطفي المرتفعيرر الباحث ذلك بان العاملين ذوى الذكاء العاطفي المرتفع لديهم قدرة على فهم وتقييم وتنظيم مشاعرهم وانفعالاتهم والتي تساهم في الرضا الوظيفي لذلك يحتاجون تدخل أقل لمساعدتهم في ادراة مشاعرهم أو لعزل الأحداث السلبية التي تؤثر على رضائهم الوظيفي (صلاح ماضي،2014،6). ومن خلال ما طرح سابقا نطرح التساؤل التالي : هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية؟

### تساؤلات الفرعية:

- 1- هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ادراة الانفعالات والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية؟
- 2- هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية؟
- 4- هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الانفعالية والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية؟

5- هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية؟

#### فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ادراة انفعالات والرضا الوظيفي بين معلمي مرحلة الابتدائية.

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية.

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية.

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الانفعالية والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية.

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية.

#### أهداف الدراسة:

- التعرف على العلاقة بين ادراة الانفعالات والرضا الوظيفي.

- التعرف على العلاقة بين التعاطف والرضا الوظيفي.

- التعرف على العلاقة بين تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي.

- التعرف على العلاقة بين المعرفة الانفعالية والرضا الوظيفي.

- التعرف على العلاقة بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي.

## أهمية الدراسة :

تكمّن أهمية هذه الدراسة في تعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي بجميع أبعاده بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية:

- ترجع أهمية الدراسة الى أهمية الموضوع الذي تناولناه هو الذكاء العاطفي وعلاقته والرضا الوظيفي حيث يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم حديث ويجب أن يتمتع به الى فرد لنجاح في حياته المهنية والعائلية.

- حيث تسعى هذه الدراسة الحالية الى المساهمة في اثناء جانب مهم من مجالات الدراسة النفسية والاجتماعية هو الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية.

- فيعتبر الذكاء العاطفي للمعلم أحد القدرات الاساسية التي يتطلبها للتعامل في أداء وظيفته على أتم وجه.

- ابراز أهمية الرضا الوظيفي في كونه يشكل أحد أسباب أو الدوافع المهمة للأداء المتميز الذي يمكن أن يؤديه المعلم فالرضا الوظيفي هو أساس التوافق النفسي والاجتماعي للمعلم ومن خلال هذا حيث هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة آراء المعلمين المرحلة الابتدائية للعوامل المساعدة في الوصول الى الرضا الوظيفي.

**التعريفات الإجرائية:**

**- الذكاء العاطفي:**

هو مجموعة من القدرات والمهارات الشخصية التي تساعد الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين والتفاعل وحسن التعامل معهم.

**- الرضا الوظيفي:**

هو مجموع من مشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.

## حدود الدراسة:

- حد المكاني: طبقت الدراسة بولاية الوادي
- حد الزماني: طبقت هذه الدراسة في فترة 13 إلى 17 افريل 2022
- حد البشري: تشمل دراسة معلمي مرحلة الابتدائية بولاية الوادي

## الفصل الثاني: الذكاء العاطفي

تمهيد

1. نظرة تاريخية للذكاء العاطفي

2- تعريف الذكاء العاطفي

3- خصائص الذكاء العاطفي

4. أبعاد الذكاء العاطفي

5- مجالات الذكاء العاطفي

6- سمات الذكاء العاطفي

7- طرق قياس الذكاء العاطفي

8. أهمية الذكاء العاطفي

9- نماذج الذكاء العاطفي

خلاصة الفصل

## تمهيد :

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

## 1- المنظور التاريخي للذكاء العاطفي:

الذكاء الوجداني ليس مفهوماً جديداً و لكن له جذوره و أصوله التاريخية العلمية الراسخة، فعندما بدأ علماء النفس الكاتبة والتفكير في الذكاء ركزوا على الجوانب المعرفية مثل الذاكرة، و حل المشكلات ورغم ذلك فقد أدرك البعض الباحثين في وقت مبكر أهمية الجوانب غير المعرفية فقد عرف وكسلر الذكاء بأنه قدرة الفرد العامة على التصرف بكفاءة و التعامل بشكل فعال مع البيئة المحيطة به، وفي عام 1943 افترض أن العوامل غير عقلية أساسية و ضرورية للتنبؤ بنجاح الفرد في الحياة. (محمد، 2009، 21).

ولم يكن وكسلر هو الوحيد الذي أدرك أهمية الجوانب غير المعرفية لذكاء في التوافق و النجاح في الحياة، فقد كتب روبرت ثورنديك عن الذكاء الوجداني في أواخر الثلاثينيات، و اعتبر أن الذكاء له جوانب غير معرفية فقدم أول مرة (1930) مفهوم الذكاء الاجتماعي كمظهر من مظاهر الذكاء، وعرف بأنه: القدرة على فهم الآخرين، وعلى تصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية. 94. 2000. (Herniss)

كما تم التلميح عن مفهوم الذكاء الوجداني من خلال ما اقترح هجيلفورد (1976) في نموذج بنية العقل، فبرغم عدم كتابة جيلفورد عن الذكاء الوجداني فإنه فرض وجود نوع جديد من الذكاء، وهو القدرة على تجهيز الانفعالي للمعلومات، و الذي ينضج من خلال المحتوى السلوكي لديه، حيث يتسم هذا المحتوى بالمعلومات في جوهرها غير لفظية، التي تشمل على تفاعل الاجتماعي الذي يتطلب الوعي بمدركات و أفكار ورغبات و مشاعر و انفعالات و أفعال الأشخاص الآخرين، أي يدرك سلوك الفردي و سلوك الآخرين و من الواضح هنا أن المحتوى السلوكي يشمل الجانب الوجداني أيضاً و افترض جيلفورد أن السلوكيات التعبيرية مثل: تعبيرات الوجه، و نبرات الصوت و الأوضاع و الإيماءات، كلها علامات يستدل منها على الحالات الانفعالية، لذا يمكن تعريف المعرفة السلوكية بأنها القدرة على الفهم الأفكار و مشاعر و اهتمامات الآخرين (فؤاد، 1991، 91).

و تناول (روبرت ستير نبرج 1985) مفهوم الذكاء الاجتماعي فذكر أنه مستقل عن القدرات الأكاديمية وأنه مفتاح أساسي للأداء النجاح في الحياة، و أكد أيضا هاورد جاردر في كتابه عن الذكاءات المتعددة أن فهم الإنسان لنفسه والآخرين، و قدراته على استخدام و توظيف هذا الفهم، يعد أحد نماذج الذكاء الشخصي، و ذكاء في العلاقة بالآخرين، وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة.

و توصل جاردر من خلال أبحاثه عام (1983) إلى وجود أنواع مختلفة من القدرات العقلية تشكل أنواع مختلفة من الذكاء، وأنه يوجد سبعة أنماط مختلفة من الذكاء و هي: (ذكاء لفظي، لغوي، ذكاء منطقي، رياضي، طبيعي، ذكاء موسيقي، بصري، مكاني، ذكاء جسمي و ذكاء شخصي) و يرى جاردر أن النمط الأخير للذكاء الشخصي يتضمن نوعين مستقلين من الذكاء بين الأفراد و يعني قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين. و الذكاء داخل الفرد، يعني قدرة الفرد على فهم المشاعر والدوافع الذاتية، ومن هنا يعتبر " جاردر " نقطة الانطلاقة لذكاء الوجداني.

وفي عام (1994) بدأ العالم الأمريكي دانيال "جولمان" كتابه عن التعليم الوجداني أو معرفة القراءة و الكتابة الوجدانية، و بعدما قرأ عن الانفعالات و المشاعر بصفة عامة و زيارته المتكررة للمدارس ليعرف ما يقدمه من برامج يؤدي لتعلم الوجداني، و قراءته أيضا الأعمال "ماير" و "سلوفي" بصفة خاصة، ثم غير عنوان كتابه عام (1955) و نشره باسم الذكاء الوجداني و ضمن معلومات عن العواطف و المشاعر و المخ. و من هنا تزايدت مؤلفاته المرتبطة بالذكاء الوجداني (Heirss، 5، 1996).

ويتضح مما سبق أن الذكاء الوجداني لا يعد مفهوما جديدا لكنه مفهوم له جذور تاريخية على اعتبار أن الباحثين نضروا إلى الذكاء نظرة واسعة، و أكدوا أهمية الجوانب غير المعرفية للذكاء في التكيف و النجاح في الحياة، هذا يرجع الفضل في انتشاره في البداية إلى كل من مايروسالوفي للذين بدءا سلسلة أبحاثها منذ عام (1990) و أكد أهمية الانفعالات في الحياة الفرد كما يرجع الفضل في انتشار هذا المفهوم إلى جولمان (1995)

من خلال كتابه الشهير عن الذكاء الوجداني الذي أوضح من خلال أنه يلعب دورا مهما في نجاح الفرد في حياته التعليمية (محمد، 2009، 22).

## 2- تعريف الذكاء العاطفي:

استخدمت الدراسات العربية عدة ترجمات لمصطلح منها الذكاء الوجداني والذكاء الانفعالي والذكاء العاطفي، وذكاء المشاعر ولقد استخدم الباحث مسمى الذكاء العاطفي، وهناك العديد من التعريفات الخاصة بالذكاء العاطفي نستعرضها على النحو التالي:

يعرف إن الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وبأن يميز الفرد بينهم وأن يستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته وقد قام الباحثان (1997) بتقريب تعريف الذكاء العاطفي حيث تم تعريفه بأنه القدرة على إدراك العواطف وسهولة إبرازها وتوليدها لتقويم الأفكار، وفهم العواطف والمعرفة العاطفية وتنظيمها بصورة تأملية لتدعيم النمو العاطفي والمعرفي.

فيعرف أنه بأنه القدرة على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين وتحفيز أنفسنا وإدارة انفعالاتنا مع الآخرين بفاعلية والقدرة على إثارة الحماس في النفس والمحافظة على روح الأمل والتفاؤل عند مواجهة المشكلات والتعاطف مع الآخرين ومعرفة ما يدور بداخلهم والقدرة على إقناعهم وقيادتهم.

هناك من عرف الذكاء العاطفي بأنه معرفة المشاعر وكيفية توظيفها لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية مصحوبة بالتعاطف والفهم لمشاعر الآخرين مما يقود لعلاقة ناجحة معهم (ماضي، 2014، 47، 48).

و يرى "ماير" سالوفي "أن الذكاء العاطفي يمكن أن: بقدرة على إدراك الدقيق للانفعالات وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني.

وعرفه ايضا "فاروق عثمان ومحمد رزق" عرف ذكاء العاطفي بأنه يتضمن القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات ومشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية والمهني وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة المهنية والاجتماعية.

وايضا "ريد موريس" الذكاء العاطفي بأنه القدرة على الإدراك والفهم والتحكم في المشاعر كمصدر من مصادر الطاقة الإنسانية والمعرفة والتواصل بين البشر ويضيف أن الاستخدام الأمثل للذكاء الانفعالي بعمق استبصار الفرد بالتحديات المعقدة ويزيد دافعية للعمل ويصنع الحد لفارق في مجالات عديدة منها اتخاذ القرار والتخطيط والابتكارية.

وأوضح " سليمان محمود عبد الفتاح مطر" أن الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية وإراداتها وضبطها واستثمارها في تحفيز ذات واستشفافه لانفعالات ومشاعر الآخرين والاستجابة الملائمة لهم وفقا لذلك التواصل والتفاعل الجيد معهم.

عرفه " فاتن فاروق " بأنه قدرة الفرد على مراقبة مشاعره وعواطفه ومشاعر وعواطف الآخرين للتمييز بينهما وتنظيم واستعمال هذه المراقبة في توجيه تفكيره وأفعاله.

صنفت " عفاف بركات " بأن الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على الاستخدام الذكي للانفعالات وتكوين علاقات طيبة بالآخرين وضبط الانفعالات بما يتناسب ومشاعر الآخرين وتوظيفها بطريقة تزيد من نجاحه في الحياة (سليمانى، 2015، 28، 29).

من خلال ما شهدناه من التعريفات السابقة نقول أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من مهارات تسمح لمعرفة حالة المعلم اتجاه تحكمه في مشاعره الواجد نية وكيفية توظيفها وإدراكها في الانفعالات.

### 3. خصائص الذكاء العاطفي:

#### 1-3 الذكاء العاطفي العالي:

- يؤمن صاحبه بحقوق الناس كافة وكرامتهم.
- لا يفرض قيم على الآخرين بل يرى أن على الناس الكافة احترام حقوق سواهم.
- لديه إحساس راسخ بذاته و يستطيع التصرف بشكل مستقل في أوقات الشدة.
- يتصف بدافعية ذاتية و قادر على إرجاء إشباع حاجته.
- يتكيف جيدا بطيف واسع من المواقف الإنسانية.

#### 2-3 الذكاء العاطفي المتوسط العالي:

- صاحبه مواطن صالح يتمتع بالمسؤولية.
- يعمل بدافع من احترام الذات.
- لديه قدر لأبأس به من الشعور بالذات، إلا أن العاطفة و الانفعال يؤثران في مواقفه.

- لديه مستوى البأس به الدافعية، و إرجاء الإشباع.
- يتمتع بعلاقات شخصية مرضية إلى حد ما.
- يتكيف في معظم المواقف الإنسانية.

#### 3-3 الذكاء العاطفي المتوسط المنخفض:

- يتحدد صاحبه إلى حد كبير بما يفكر به الآخرون و ينزع إلى توجيه طاقة الحياة لديه وفق هذا المنحنى عوضا عن بلوغ أهداف شخصية. فقط أكثر تسامحا و مرونة من ذوي المستويات الأدنى.
- يعمل جيدا حين يكون مستوى القلق متدنيا، إلا أنه ينتكس حين يزداد.
- يعتمد شعوره بالكرامة الشخصية على الآخرين.
- يفنقر لشعور راسخ بالذات.
- مستويات الاستمتاع بالعلاقات مع الآخرين متدنية إلى حد ملحوظ.

#### 4- 3 الذكاء العاطفي المنخفض:

- يعتمد موقف صاحبه على النظر إلى الأمور من زاوية المصلحة الشخصية المباشرة: ( ما الفائدة لي من هذا الأمر).
- الشعور بالذات لديه ضعيف.
- أهدافه غير محدودة و يفتقر لخطة بلوغها.
- اتكالي في علاقاته و يعتمد على الآخرين في العمل.
- قدرته على الاستمرار في علاقاته ضعيفة.
- يبدد كثيرا من الطاقة ليبعد عنه القلق.
- أسلوب فوضوي في الحياة.
- لا يتحمل مسؤولية أفعاله، يلقي اللوم على سواه في ما يقوم به(رشدي، 2011،95).

من خلال ما سبق نرى أن الفرد لديه القدرة على التكيف مع مجتمعه بصفه جيدة ويحترمهم ويؤمن بحقوقهم واحترامه لذاته وإشباع حاجته والمتوسط العالي يتمتع بالمسؤولية ويتكيف مع المواقف الإنسانية وإما متوسط منخفض يعمل جيدا على انخفاض مستوى القلق وأخيرا الذكاء العاطفي المنخفض لا يتحمل المسؤولية ولديه روح اتكالية ويرى الأمور من زاوية الفائدة لذاته وأهدافه غير محدودة.

#### 4- أبعاد الذكاء العاطفي:

هناك خمسة أبعاد أساسية للذكاء العاطفي تناولها كل من الباحثين.

#### 4-1 المعرفة الانفعالية: تشير إلى قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الجيد في

الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.

**2-4 تنظيم الانفعالات:** ويشير إلى قدرة الفرد على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى وأن كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتفاعل الآخريين بالانفعالات المختلفة وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.

**3-4 إدارة الانفعالات:** ويشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية والمسيطرة عليها واستدعاء الانفعالات بسهولة وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات ايجابية وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية.

**4-4 التعاطف:** ويشير إلى قدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم حتى وان لم يفحصوا عنها والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية.

**5-4 التواصل الاجتماعي:** ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الاجتماعي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يقوم ومتى يتبع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة حتى أنه لا يظهر عليه أثر الانفعال السلبي كالغضب والضيق (المنصوري، 2012، 8، 9).

من خلال ما لاحظته في أبعاد الذكاء العاطفي انه هنا قدرة الفرد في العمليات المعرفية كالإدراك والانتباه وتنظيم انفعالاته وتحكم فيها وأيضا تحكم مشاعر الآخرين وقدرته من خلال تأثير الاجتماعي من خلال إدراكه.

## **5- مجالات الذكاء العاطفي:**

يصنف "سالوفي" أنواع الذكاء الشخصي التي قدمها جاردنر في تحديده الأساسي للذكاء العاطفي الذي اتسع ليشمل خمسة مجالات أساسية كالتالي:

**5-1 معرفة العواطف:** فالوعي بالذات وتعرف شعور ما وقت حدوثه هو الجزء الأساسي في الذكاء العاطفي، وكيف تكون القدرة على رصد المشاعر من لحظة الأخرى، عاملاً حاسماً في النظرة السيكولوجية الثانية وفهم النفس كما أن عدم القدرة على ملاحظة مشاعرنا الحقيقية تجعلنا نقع تحت رحمتها فالأشخاص الذين يثقون بأنفسهم هم من نعتبرهم أفضل من يعيشون حياتهم لأنهم يمتلكون حاسة الثقة في كل مايتخذون من قرارات مثل اختبار زوجاتهم أو الوظيفة التي يشغلونها.

**5-2 إدارة العواطف:** إن التعامل مع المشاعر بتكوين مشاعر ملائمة قدرة تبني على الوعي بالذات، وهي القدرة على تهيئة النفس والتخلص من القلق الجامح والتهجم وسرعة الاستشارة.

ونائج الفشل مع هذه المهارات العاطفية الأساسية إن من يفتقرون إلى هذه المقدرة يظل كل منهم في حالة عراك مستمر مع الشعور بالكآبة أما من يتمتعون بها فهم ينهضون من كبوات الحياة وتقلباتها بسرعة أكبر.

**5-3 تحفيز النفس:** إي التوجيه العواطف في خدمة هدف ما فهو أمر مهم يعمل على تحفيز النفس وانتباهها وعلى التفوق والإبداع أيضاً ذلك لأن التحكم في الانفعالات يساهم في تأجيل الإشباع، ووقف الدوافع المكبوتة التي لا تقاوم أساس مهم لكل إنجاز وكذلك القدرة على الانغماس في تدفق العواطف حين يستلزم للتواصل إلى أعلى أداء.

**5-4 التعرف على عواطف الآخرين:** أو الشخص الوجداني وهو مقدرة أخرى تتأسس على الوعي بالانفعالات إنها مهارة إنسانية جوهرية بحق، فالأشخاص الذين يتمتعون بملكة الشخص الوجداني يكونون أكثر قدرة على النقاط الإشارات الاجتماعية التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم وهذا يجعلهم أكثر استعداد لان يتولوا المهمة التي تتطلب برعاية مثل:

- مهن التعليم .

- مهن التجارة

- مهن الإدارة

5-5 توجيه العلاقات الإنسانية : إن فن العلاقات بين البشر هو في معظمه مهارة في تطويع عواطف الآخرين وأن الكفاءة الاجتماعية والمهارات التي تستلزمها هذه الكفاءة هي القدرات التي تكمن وراء التمتع بالشعبية والقيادة والفعالية في عقد الصلات مع الآخرين، ولاشك في أن المتفوقين في هذه المهارات يجيدون التأثير بمرونة في كل شيء يعتمد على التفاعل مع الناس أنهم فعلا نجوم المجتمع.

ومن الطبيعي أن يختلف الناس في قدراتهم في هذه المجالات المختلفة فقد يكون بعضنا ذكيا في معالجته مثلا لحالات القلق التي تنتابه ولكنه لا يستطيع أن يخفف شعور شخص آخر بالملل أو الضجر.

مع إننا نتمتع بقدرات أساس عصبية مع ذلك فالمدخ طبع بصورة ملحوظة لأنه دائم التعلم وانخفاض القدرات العاطفية بصورة مؤقتة أمر ممكن علاجه لأن هذه القدرات في أي مجال هي مجموعة من العادات واستجابة لهذه العادات ومن الممكن أن تتحس مع بذلك الجهد المناسب معها (طارق إيهاب، 2018، 62، 63).

من خلال لاحظته من هذه مجالات نقول بان الذكاء العاطفي وعي نفسي جزء أساسي للذكاء ولتعامل مع مشاعر بتكوين مشاعر ملائمة وقدرة على تبييني الوعي الذاتي وتهيئة النفس لتوجيه العواطف في خدمة الفرد وتحفيزه لتحقيق الهدف.

#### 6- السمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض:

لقد لخص علاء عبد الرحمان محمد سيمات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض كما يلي :

#### 6-1 سمات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع:

- يظهر مشاعر بوضوح وبشكل مباشر .
- لا يخاف عندما يعير عن مشاعره.
- لا تسيطر عليه العواطف السلبية مثل ( الخوف، القلق، الخجل، الواجب).
- قادر على قراءة الاتصال غير المنطقي.

- يترك مشاعره تقوده إلى الاختبارات الصحيحة السلبية التي تؤدي إلى سعادته .
- مشاعره متوازنة مع الحق، المنطق، الواقع.
- يعمل وفقا لرغباته ليس بسبب الإحساس:بالواجب، الذنب.
- معتم على نفسه مستقل.
- يحفز جوهريا ولا يحفز بالقوة،الثروة،الشهرة.
- قادر على أن يعرف المشاعر المتعددة.
- يتكلم عن مشاعره بارتياح .
- يشعر بالتفاؤل لكنه تفاؤل واعي.
- يتحدث مريح حول المشاعر.
- مرن وقوي بشكل عاطفي .
- لا يستطيع بالفشل.

## 2-6 سيمات الأفراد ذوى الذكاء العاطفي المنخفض:

- لا يتحمل مسؤوليات مشاعره لكن يلوم الآخرين باستمرار .
- يلقي الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقع فيها.
- يحجب معلومات حول مشاعره الحقيقة ويتظاهر بمشاعر مختلفة.
- يبالغ أو يقلل من مشاعره .
- ينفجر بقوة لموقف ما ولو كان صغيرا نسييا .
- ينقصه الاستقامة والإحساس بالضمير .
- عديم الرحمة وغير متسامح يحمل أحقاد الآخرين.
- عديم الإحساس بمشاعره.
- غير متعاطف مع الآخرين.
- لا يضع مشاعر الآخرين في اعتباره قبل التصرف.

- غير واثق بنفسه، ويجد صعوبة في الاعتراف بأخطائه، التعبير عن الندم أو الاعتذار بالإخلاص.
- يمتلك العديد من الاعتقادات المشوهة والمخرية التي تسبب عواطف سلبية.
- لا اعتبار لمشاعره الخاصة المستقبلية قبل التصرف في موضوع ما.
- متشائم باستمرار الشعور بخيبة الأمل والنقص والإحباط.
- يتجنب العلاقات مع الآخرين والسعي لعمل علاقات بديلة مع بعض الحيوانات الأليفة أو النبات أو الكائنات الخيالية.
- لديه القدرة على التحدث بالتفصيل عن الإحداث الجلية والموضوعات المعقدة وطريقة تفكيره في الموضوع ولكنه لا يمتلك القدرة ليخبر عن إحساسه ومشاعره بهذا الموضوع

(بن غربال، 2015، 67، 75).

من خلال ما سبق نقول أن سمات الفرد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض هناك اختلاف في بينها في المرتفع الفرد انه ليسطر على مشاعر ويعمل وفقا رغبته يعتمد على نفسه لديه القدرة على اتصال اللفظي يتكلم مشاعر بالارتياح ولا يتطبع بالفشل إما في منخفض يتمثل في انه لا يتحمل مسؤولية مشاعره ينفجر بقوة في موقف ما وعدم الرحمة والإحساس وانه لا يعتمد على نفسه ومتشائم.

## 7-قياس الذكاء العاطفي:

لا يزال قياس الذكاء العاطفي في مهده يحاول أن يبدأ خطواته الأولى حديثا، فالدراسات التي أجريت في هذا المجال تكاد تكون نادرة وربما يرجع ذلك إلى حداثة المفهوم نسبيا ورغم أنه أصبح تحت التركيز بين العامة والممارسين والباحثين والمتخصصين بحسب ويرى كل من عبد العظيم سليمان (2007) أن هناك مدخلان لقياس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية وكسمة شخصية وكان ماير سالوفي وكاروسو أول من بدؤوا بقياسه فقد اتخذوا مهاما أو مواقف محددة ليتم فيها مطالبة الأفراد بالحكم على المحتوى الانفعالي الذي يعبر عنه عمل

فني أو موسيقي ضمن أشياء أخرى والذكاء الانفعالي كسمة شخصية يقاس بواسطة مفردات اختبار للشخصية من النوع التقليدي تقريبا على النمط الذي وضعه بارون وحتى الآن هذان 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 العاطفي ،وفي حين أن النموذج الأخر عام بدرجة كبيرة يتعلق بمعاني الذكاء والوجدان.

كما قال أيمن ناصر (2011) أنه في السنوات القليلة الماضية قدمت عدت مقاييس للذكاء العاطفي تباينت وفقا للنماذج النظرية الممثلة لها منها ما يقوم على أسلوب التقرير الذاتي مثل مقياس جولمان (1995) ومقياس بار أون، ومقياس كوبر (1997) ، ومقياس سكوت(1998)، ومقياس ديولويتيز وهيجر 1996 وفي البيئة العربية فقد نثبت مقاييس الذكاء الانفعالي وفقا للنموذج النظري المقدمة من خلاله فهناك مقاييس تأسست وفق نظام بارأون مثل:مقياس عادل هريدي (2003) ومنها مقاييس بنيت على أساس نموذج جولمان مثل مقياس السيد السمامد وني(2001) ومنها مقاييس بنيت على أساس نموذج ماير وسالوفي مثل مقياس فوقية رضوان(2001) وهناك مقاييس دون توجهات نظرية محددة مثل مقياس فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001) (سليمانى، 2015، 53،55).

ومنه نستج إن قياس الذكاء لا يزال يحاول هناك من انه له مدخلان لقياس قدرة عقلية وسمه شخصية كي يبدو لقياسه اتخذه مهام خاصة أو موقف.

## 8- أهمية الذكاء العاطفي:

لقد أكدت الدراسات العلمية أن الذكاء المعرفي يسهم في تحقيق النجاح الشخصي بما قيمته أما الجزء المتبقي 80 يعزى إلى الذكاء العاطفي واعتقد اعتقادا راسخا أن الذكاء العاطفي هو شرط لازم للقيادة ودافع عن الذكاء العاطفي باعتباره مجموعة ذات قاعدة عريضة من الكفاءات والتي تختلف عن المهارات التقنية مثل (المحاسبة وتخطيط الأعمال)

والقدرات المعرفية مثل (التفكير التحليلي) وناقش جولمان فكرة أن المهارات الذكاء العاطفي (كفاءات الذكاء العاطفي) أكثر أهمية من المهارات التقنية ومهارات الذكاء المعرفي حيث بدأت الأرقام تبين الصلة بين نجاح الشركة والذكاء العاطفي لقادتها. وأكد أيضا على أهمية الذكاء العاطفي لفرق العمل فهي ذاتها مهارات الذكاء العاطفي للأفراد رغم أن تأثيرها في إطار العمل الاجتماعي يكون أكبر من تأثيرها في الأفراد بشكل مستقل لان عملية التفاعل بين الأعضاء تحتاج لمهارات الذكاء العاطفي بشكل أكبر من حاجة الأفراد لها بشكل مستقل ويمكن تطوير مهارات الذكاء العاطفي لفرق العمل مثلما يمكن تطويره بالنسبة للأفراد وذلك بواسطة برامج تدريبه على مهارات الذكاء العاطفي.

وأكد عثمان أن علماء النفس نجحوا في ابرزا الذكاء العاطفي كمفهوم حديث ذي أهمية نادرة وأنه مؤشر أساسي للنجاح، وهو القادر على وضع نظام مفيد وممتع داخل المؤسسات حيث يتمكن كل فرد من استخدامه لتدريب ذاته وتطويرها على حل مشكلاته ذاتيه ومشاكل الآخرين داخل العمل حيث أن استخدام مهارات الذكاء العاطفي تعد الطريق السريع للوصول إلى أهداف وانجاز التوقعات وحل المشكلات وإيجاد الطرق العديدة للنجاح، والشئني الذي يحققه استخدام قدرات الذكاء العاطفي إلى جانب السرعة هو استمرارية في تحقيق ونجاح الأهداف والشعور بالمتعة في النجاح لان تلك الأهداف حققت في بيئة صحية وبمشاركة وجدانية وتواصل ووعي ذاتي واجتماعي وبهذا تصبح المقدرات المكتشفة حديثا هي آلة التغيير نحو مستقبل مشرق ناجح ( عفيفة، 2019، 14)

وبالاعتماد على ما سبق يمكن القول أن الذكاء العاطفي أساس نجاح الفرد على الصعيد الاجتماعي والعملي وبالتالي هو أساس نجاح الفريق والمنظمة، حيث نجد في الواقع تعاملنا مع الناس كثير من الأشخاص الأذكياء معرفيا إلا يصعب التعامل والتواصل معهم بسبب انخفاض مهارات الذكاء العاطفي لديهم.

## 9- نماذج الذكاء العاطفي:

بعدان تناولها أهم تعاريف التي تناولت مفهوم الذكاء العاطفي يمكننا القول إن هناك مدخلان لقياس الذكاء الوجداني كقدرة عقلية وكسمة شخصية.

المدخل الأول يعالج المعلومة الوجدانية التي تتمركز حول المهارات العاطفية القاعدية ويندرج ضمن هذا القسم إسهامات كل من ماير وسالوفي .

إما المدخل الثاني يعرف باسم النماذج المختلطة المتمركزة حول السمات الشخصية ويمثل في نموذج بار اون ونموذج جولمان.

### 9-1 النماذج المتمركزة حول المعلومة الوجدانية:

هذا النموذج يعتبر الذكاء الوجداني كمجموعة من المهارات المرتبطة بعلاج وإدارة جميع الوضعيات والحالات الوجدانية وأهمها:

**نموذج ماير وسالوفي :** يركز هذا النموذج على استخدام وتكييف الانفعال بحيث يكون لدى الشخص القدرة على حل مشكلاته والتكيف بفعالية مع محيطه، ويتكون من أربعة عناصر هي: الإدراك الوجداني، والاندماج السيكولوجي، والفهم الوجداني، الضبط الوجداني ويعتبر هذا النموذج مصدر للعديد من الأبحاث والمنشورات ويتميز بقاعدة نظرية متينة وسند امبريقي قوي في المجالات الأساسية والتطبيقية.

### 9-2 النموذج المختلط المتمركز حول السمات الشخصية:

يعرف بأنه مجموعة من المهارات والكفايات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد اللازمة للنجاح المهني في الحياة الروية التي يقوم عليها هذا النموذج تتميز بأنها أكثر عمومية وانتشاراً، فيما نماذجها تركز على السمات السلوكية المستقرة والمهارات الانفعالية والمتغيرات الشخصية ( التعاطف ،التأكيد والاندفاع ) واهم هذه النماذج نجد:

### 9-3 نموذج دانيال جوملمان :

عرفنا فيما سبق إن جولمان حدد مفهوم الوجداني في كونه قدرة الفرد على مراقبة انفعالاته وانفعالات الآخرين، والتمييز بينها. واستخدام المعلومات الانفعالية كدليل للفرد في التفكير والسلوك فهمة لذاته وكيفية إدراكها لمساعدته في حل المشكلات من أجل حياة ناجحة وفعالة ووفق هذا التعريف يتبين إن جولمان قد حدد خمسة مكونات تعتبر العناصر الأساسية المشكلة للذكاء الوجداني وهي: التعاطف والدافعية وضبط الذات والوعي الذاتي والمهارة الاجتماعية.

توصل جولمان ضمن هذا النموذج إلى إن الذكاء العقلي والذكاء الوجداني ليسا متعارضين ولكنهما منفصلان وكل فرد لديه مقدرا معين في كلهما ومن النادر ان نجد شخصا لديه عالية في احدهما ومنخفضة في الآخر.

كمانه لا يمكن اعتبار الذكاء الوجداني نوعا مميزا من أنواع الذكاء إذا حقق إحدى الحالتين: أولهما إن يرتبط ارتباطا مرتفعا بالذكاء العقلي العام لا نهى في هذه الحالة يعتبر غير مستقل عنه وثانيهما إلا يرتبط على الإطلاق بالذكاء العقلي العام عندما يكون مختلفا عنه ولا يمكن اعتباره نوعا من أنواع الذكاء إما في حال وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الانفعالي والذكاء العقلي العام، فعندما يمكن اعتبار الذكاء الوجداني نوعا من أنواع الذكاء .

### 9-4 نموذج باراون:

نموذج باراون هو منظومة من القدرات الانفعالية الشخصية والاجتماعية التي تمنح الفرد القدرة على التكيف مع الصعوبات المحيطة والضاغطة وتحدد مدى فعاليته في الفهم والتواصل مع الآخرين لمواجهة المشاكل الحياتية.

يتكون النموذج من 133 عبارة وسلم إجابات حسب النموذج ليكتر يقدم تقديرات لمستوى الذكاء الوجداني واللمح الاجتماعي والعاطفي للمشاركين ويسمح بالحصول على تقدير يتكون من 5 جوانب كل جاني يتكون من سلسلة من المهارات النوعية وهي :

مهارات شخصية داخل الأشخاص: وهي تعني القدرة على معرفة وفهم أحاسيسنا الذاتية والتعبير عنها كيفية سليمة.

مهارات الاجتماعية بين الأشخاص: وتعني القدرة على معرفة وفهم المشاعر الآخرين وفي إقامة علاقات تعاون وبناءة ومتبادلة والمحافظة عليها .

مهارات تكيفية: ومعناها القدرة على ادارة وتحويل وحل المشكلات الشخصية مع

الآخرين ،إلى جانب القدرة على التغيير مشاعرنا تبعا للمواقف التي تواجهنا

مهارة إدارة الضغوط ادارة القلق:وتعني القدرة على ادارة القلق والتحكم فيه ولمراقبة

انفعالاتنا.

مهارة المزاج العام:وتعني القدرة على التحفيز والإحساس والتعبير بالانفعالات ويعواطف

بناءة لتوليد مشاعر ايجابية.

ينظر هذا النموذج إلى الذكاء الوجداني من منظور أكثر تكاملا واتساعا حيث يضيف

لنموذج القدرات مكونا هاما هو المكون الاجتماعي ،ولقد اثبت هذا النموذج انه عامل يساعد

على التنبؤ بمختلف الأشكال السلوكية الإنسانية مثل الصحة الجسمانية والعقلية والتقدير

الذاتي والنجاح في المدرسة والعمل وقد عرف هذا النموذج تطوير وتعديل لأدواته بأحداث

أدوات جديدة لقياس موجهة لفئات التي أعمارها بين 6سنوات و18سنوات وقدرت مؤشرات

اتساقه الداخلي أما مصداقية الاختبار فهي تتميز بمعدلات تنبؤ وصدق عالية جدا أما أهم

الانتقادات الموجهة لهذا النموذج إن وحدة القياس المعتمدة لقياس الذكاء الوجداني ترجع

دائما إلى مجموعة الخصائص الشخصية ومن جهة أخرى إن هذا النموذج لم يقدم تعريف

واضحا ومقبولا للذكاء الوجداني وان الفكرة الأساسية التي صاغها حيال هذا المفهوم تعتبر مشتركة لجميع النماذج وان المهارات الوجدانية هي عامل مهم لشرح تصرفات الأشخاص في جميع المجالات الحياتية(سمايلي وبن عمارة، 2018، 291، 294).

ومن هذا المنطلق نلاحظ أن في ضوء تعدد هذه المقاييس يبدو من الصعب اختيار مقياس محدد وهذا راجع غالى غياب التوافق بين المنظرين حول مدلول واحد لمفهوم الذكاء الوجداني وفي كيفية قياسه والى الاختلافات المنهجية التي تبنتها هذه الدراسات ويبقى الاختيار الأمثل لأداة قياس الذكاء الوجداني يتوقف على مدى توفر الخصائص السيكومترية الجيدة والأهداف المحددة للتقييم و الاقتصاد في تطبيقه وتوفر الموارد البشرية والمالية وخصائص الأفراد

## خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن مفهوم الذكاء العاطفي المتفق عليه من قبل معظم العلماء والباحثين يتجلى في قدرة الإنسان على التعامل بذكاء مع عواطفه وانفعالاته بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه وللآخرين ويعتبر الذكاء العاطفي دعوة صريحة إلى الاهتمام بالمشاعر والعواطف والانفعالات الإنسانية واستعمال ذلك لإرشاد التفكير إلى ما فيه خير الفرد والجماعة.

## الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

1. نظرة تاريخية للرضا الوظيفي

2. تعريف الرضا الوظيفي

3. خصائص الرضا الوظيفي

4. أنواع الرضا الوظيفي

5. عوامل الرضا الوظيفي

6. طرق قياس الرضا الوظيفي

7. نظريات الرضا الوظيفي

8. فوائد الرضا الوظيفي

9. أهمية الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

## تمهيد:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة وله علاقة مباشرة بالإنتاجية ويشكل عاملا مهما للمعلم إذا يشعر بالسعادة والراحة النفسية وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة ايجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين الأداء فرضا المعلم عن وظيفته يؤدي به إلى الكفاية الإنتاجية العالية، حيث أن المعلم الراضي عن وظيفته أو مهنته يتقبل عليها في همة ونشاط ويكون غير متوازن انفعاليا ويظهر الكثير من الضجر الملل والاستياء وتجعله يقول بصدق أنا لست راضيا عن وظيفتي.

## 1- نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي:

تعود بدايات الاهتمام بالموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الادارة العلمية . إن أصحاب هذه نظرية هم أول من فكروا عمليا في تفسير السلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفره من اجل المزيد من العطاء والبذل ولكن منطقتهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة إنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج وعليه فلكي يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد إن تهتم الادارة بتدريبه على العمل وان تراقبه بواسطة المشرفين مع حفره ماديا ومعاقبته إذا قصر في الإنتاج الكمية المطلوبة منه.

وقد قام "فردريك تايلور" (1856-1917) بوضع نظرية الادارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل ادراة أنشطة العمل أكثر كفاءة والاقتراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو إن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من اجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى ولكن لم تستطيع هذه الادارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكان يؤخذ عليها إهمال للجوانب الإنسانية في الحياة العمال إلا أنها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل والى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل .

وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر أصلا في المجال الصناعي إلا انه اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي باعتبار إن البشر هم أهم مدخلا ته وهم كذلك أهم مخرجاته بل انه يمكن تقويم كل مخرجات العملية التربوية في المجال التربوي بصورة عامة، والرضا الوظيفي للمعلم محرك العملية التربوي بصورة خاصة.

وخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني ومن رواد هذه الحركة التون مايو وزملاؤه وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها

إن المكافآت والحوافز غير المادية تلعب دور الرئيس في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا ، وان حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب، وإنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الاجتماعية وقد شخصت & هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من اثر على انتائجيتهم وهذه النظرية هي التي تنادي بضرورة تفهم طبائع وتصرف العاملين وميولهم ورغباتهم لخلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة.

وفي عام قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير بقرية بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة حيث قام بقياس رضا العاملين عن العاملين عن العمل وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل والإشراف والانجاز. للرضا الوظيفي ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي(فلمبان،40،4).

## 2- مفهوم الرضا الوظيفي:

لقد تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة نظرا لاختلاف نظرة واتجاهات الباحثين لذا رأى الباحث أن يقدم مجموعة من المفاهيم لباحثين عرب وأجانب لمعرفة مدى التشابه والاختلاف بينهم حول هذا المفهوم، ومدى تطور هذا المفهوم عبر مراحل التاريخية التي مر بها.

- يرى " ستون" ( 1930 ) إن الرضا الوظيفي هو حالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلاله.

ويرى أيضا "هوبك" ( 1935 ) إن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية المادية والبيئة التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راضي في وظيفتي".

- وعرفه " لولر" ( 1976) الرضا الوظيفي "بأنه حالة نفسية نتيجة تقييم الفرد للعمل والحياة المهنية وإحساسه وقناعاته بالنجاحات المحققة الايجابية سواء الفردية منها والتنظيمية".

- وعرفه ايضا هربت رضا الوظيفي " يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين:

- ما يوفره العمل للعاملين في الواقع.

- ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم

- وايضا"كابلان" ( 1984) " على انه حصيلة العوامل المختلفة المتصلة بالعمل والتي

من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه مقبلا عليه في يومه من دون تذمر".

- عرفه ايضا "تركي" (1986) إلى أن الرضا الوظيفي هو حالة يتكامل فيها الفرد مع

وظيفته وعمله، يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي

ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.

- وكما عرفه " سلطان المشعان" (1993) الرضا عن العمل انه إشباع حاجات الفرد

ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتصل بالعمل ذاته ومنها ما يتصل بالفرد

ذاته، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل العامل راضيا عن عمله محققا لطموحاته ورغباته

وتطلعاته وميوله المهنية ومنتاسبا مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في

الواقع أو يفوق توقعاته منه.

- وعرفه "محمد" 1996 الرضا الوظيفي انه قدرة العمل على الإشباع الحاجات الأساسية

لدى الإنسان والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والانجاز والإبداع

واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود على الفرد من جراء القيام بالعمل نفسه (

بوفرة، 65، 2018).

لقد شهدنا من خلال عرضنا لهذه التعريفات حول الرضا الوظيفي انه عبارة عن شعور نفسي داخلي يحس به الفرد أو الموظف تجاه ما يقوم به من عمله ذلك لا شباع احتياجاته ورغباته وميوله وطموحاته.

### 3- خصائص الرضا الوظيفي:

3-1 تعدد مفاهيم طرق قياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

3-2 النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى إن الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي فان ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر الإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت الأخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

### 3-3 الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لأخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

3-4 الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل ولولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل.

3-5 للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإرادته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح

الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

**3-6** رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم (البارودي، 2015، 38، 39).

من خلال ما سبق نرى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي أي يتعلق برضا شخصية الفرد على أنه حالة من القبول والقناعة تنشأ من تفاعل الفرد مع نفسه، وكذا محصلة للعديد من خبرات محبوبة مرتبطة بالعمل.

#### **4 - أنواع الرضا الوظيفي:**

الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد والأوجه وعليه توجد عدة أنواع لتصنيفه وهذا وفقاً للمعايير التالية:

أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شمولية وفق هذا المعيار نجد الأنواع التالية:

#### **4-1 الرضا الوظيفي الداخلي:**

ويتعلق بالجوانب الداخلية للعامل مثل الاعتراف والثقة والقبول والشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير على الذات.

#### **أ الرضا الخارجي:**

ويتعلق بالجوانب الخارجية البيئية للموظف في محيط العمل مثل المدير، زملاء العمل، طبيعة و نمط العمل.

## ب الرضا الكلي العام:

و هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الأبعاد الداخلية و الخارجية معا، باعتبار زمنه:وفق هذا المعيار تتدرج الأنواع التالية :

### 2.4 الرضا الوظيفي المتوقع :

ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي، إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهام.

### 3.4 الرضا الوظيفي الفعلي :

يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر بالرضا الوظيفي ، هناك من يصنف الرضا الوظيفي إلى نوعين وهما :

#### أ-الرضا الكلي :

يمثل الرضا الموظف على جميع الجوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضرورة تتوافر في هذا الكل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها، لأن هذا يتوقف عن طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما ليعتبر جميع تلك العناصر المهمة، وبالتالي الموظف نفسه من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

#### ب-الرضا الجزئي:

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهناك يكون الموظف قد وصل درجة كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لايزال الاستياء موجدا لكن لازال يؤدي أعماله (بن موفق و آخرون، 38، 2016).

من خلال ما استنتجه إن الرضا الوظيفي يتعلق بالجوانب الداخلية وخارجية على أنها مجمل شعور الموظف بالرضا في متوقع يبذل جهد ليحقق الهدف ليشعر به رضا عن وظيفته.

##### 5- عوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هي مجموعة من المؤثرات الايجابية والسلبية التي تؤدي إلى القبول أو رفض العمال لطبيعة عملهم، نتيجة للإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الادارة وقد حددها بخمسة عوامل وهي:

- عوامل المرتبطة بمحيط الوظيفية أو إطارها: تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفة مثل: الإجازات، التأمين الصحي، السكن والراتب والنتيبت فيالخدمة، وفرص الترقية، والعلاقات مع الآخرين، وزملاء رؤساء، المرؤوسين.

- عوامل مرتبكة بالوظيفة نفسها: تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة ودرجة أثرها وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفية راسيا وعمق الوظيفية ومدى إشباعها للحاجات العليا، وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفية ومدى السيطرة على الوظيفية (التخطيط، والرقابة، والتنفيذ) والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالانجاز واستغلال قدرته في وظيفته ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها والمستوى الادراي للوظيفية.

- عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة: فيما يتصل بالساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة.

- عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه: مثل شخصية الفرد ودرجة استقراره في حياته والسن، والمؤهل العلمي وجنسه وأهمية العمل بالنسبة له.

. عوامل بيئة:وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي نعيش فيه.  
( جبران وأبو شهاب،364، 2019).

تتمثل هذه العوامل في تحصيل الفرد و تمييز انشغالاته للوظيفة وشخصية الفرد وبيئته ودرجة استقراره في تصميم الوظيفة وتنوع أنشطتها في اكتساب الفرد معرفة جديدة من خلال الوظيفي.

## 6- طرق قياس الرضا الوظيفي:

**6-1 طريقة تحليل ظواهر الرضا:** وهي أكثر طرق القياس بساطة وانتشار حيث تعتمد على تحليل عدد من ظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد ومشاعره تجاه عمله ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب والتمارض فقد اظهر تحليل هذه الظواهر إن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم النسبة ضئيلة فضلا عن انخفاض دوران العمل بينهم العمل بصورة لا تجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي .

**6-2 طريقة "هرزبرغ" ( طريقة القصة):** وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية إن يتذكر الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لإعمالهم إيجابا أو سلبا.

- استخدام قائمة الأسئلة:وهذه القائمة تحتوي على أسئلة عن عوامل مثل: طبيعة أو نوع العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الترقيّة، اتجاهات الإدارة، حرية التعبير، الأجر، الأشراف، زملاء العمل.

**6-3 طريقة الاستقصاء:** وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء معينه المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة نماذج فروم وكذلك نموذج بورتر.

**6-4 أسلوب الأحداث الحرجة:** وهو أسلوب وأجراء آخر يمكن من خلاله قياس وتقييم رضا الفرد عن عمله وهنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا ثم يتم اختيار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا (دحوح، 2016، 80، 81).

من خلال لاحظته من طرق قياس الرضا الوظيفي إلي أن اعتماد على تحليل الظواهر التي تساعد الأفراد على تلمس درجة الرضا الوظيفي وطلب الأفراد في مقابلات الشخصية لتذكيرهم بالوقت وشعورهم برضا عن عملهم وتعتمد أيضا على آراء معينة مستهدف لقياس رضاها من خلال نموذج وتقييم الرضا عن عمله وقياسه.

## 7 - نظريات الرضا الوظيفي:

قد حاز مفهوم الرضا الوظيفي على اهتمام كثير من الباحثين على حسب وجهة نظره، ويبقى الأساس القائم في هذا الموضوع ذات صلة بالعنصر البشري المتطلع دائما للأمام، فكيف يعلن الفرد رضاه؟ وكيف يبني اتجاهه نحو العمل؟ والإجابة ندرجها في النظريات التالية:

### 7-1: نظرية تدرج الحاجات (ماسلو):

هذه النظرية والتي تعتبر من أكثر النظريات جاذبية أبراهام ماسلوعند الحديث عن الدافعية، حيث اعتبر ماسلو أن القوة الدافعية للناس وسبب انضمامهم للمنظمات وبقائهم فيها وعملهم باتجاه أهدافها هي في الحقيقة سلسلة من الحاجات، وأن هذا الحاجات يمكن تنظيمها على شكل هرم يتضمن عدة مستويات أساسية من الحاجات تتطلب من الأفراد أن

يشبع حاجاته منها، أو أن هرم ماسلو الخاص بالاحتياجات هو كذلك نظرية الاحتواء الخاص بالتحقيق وتحتوي نظرية ماسلو على جزئين هما:

1 - تصنيف الاحتياجات البشرية:

2 - الاهتمام بكيفية ارتباط المستويات واحد بالآخر (بن عزيزة، زراولة، 38، 2018).

2-7: نظرية ذات العاملين:

تبين النظرية أن هناك نوعين من المتغيرات أو القوى هما مصدران للرضا أو عدمه:

أ- **القوى الداخلية** الكامنة في الفرد نفسه. سواء كانت قوى فسيولوجية أو قوى سيكولوجية.

ب- **القوى الخارجية** وهي عبارة عن الدوافع السيكولوجية التي يكتسبها الفرد في علاقته بالبيئة التي يعيش فيها.

ويؤكد هرزبورغ في نظريته على أن الرضا والاستيلاء لا يوجد أن على متصل واحد يمتد من الرضا

غير المحايد إلى الاستيلاء، فالرضا الوظيفي في أريه مصطلحان غير متقابلين. بل هما مفهومان يتتبعان البيئة التي يحدث فيها هذا العمل. ويرى هيرزبرج أن العوامل التي تؤثر في رضا العامل عن العمل.

وتدفعه لزيادة الإنتاج تتعلق بالعمل نفسها مثل الاعتراف والتقدير الذي يحظى به العامل تتعلق ببيئة.

العمل نفسه مثل: أنظمة وإجراءات المنظمة العلاقات مع الرؤساء والزملاء والراتب والحالة الاجتماعية

من تقدير واحترام وقد أطلق عليها هيرزبرج العوامل الصحية ويؤكد هيرزبرج في نظريته على أن العوامل الصحية يؤدي عدم توافرها إلى ظهور علامات عدم الرضا من

العمل مما يؤدي إلى نتائج سلبية تجاه العمل كالتغيب والتقاعد وأيضاً يرى هذا الأخير أن قدرة بعض الإداريين على دفع العاملين للعمل ناتج من اعتمادهم على الصحة التي شأنها التقليل من الشعور بعدم الرضا الوظيفي إلا أنها تؤثر في تحفيز العاملين لزيادة الإنتاج.

و تجدر الإشارة هنا إلى وجود علاقة قوية بين هرزبرج وهرم ما سلول للحاجات حيث يلاحظ أن المناخات الصحية التي يؤكد "هرزبرج" على أن تثير الدوافع توازن تماماً الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان والحاجات الاجتماعية عند ما سلو التي تعتبر قوتها الواقعية بسيطة. ولكن الدوافع تتصل اتصالاً قويا بالحاجات الأنا وحاجات الذات (بن عزوة، 2018، 65،

### 7-3 نظرية الحاجة للإنجاز:

يرى "ماكلياند" صاحب هذه النظرية أن الدوافع و الحاجات التي تحرك الأفراد في المؤسسات و في جميع الظروف في ثلاث حاجات، بخلاف نظرية ماسلو لحاجات وهذه الحاجات هي الحاجة للإنجاز، الحاجة للنفوذ، لانتماء.

ويرى "ماكلياند" أن الفرد من الوقت الآخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من سواها، ويختلف تأثير هذه الحاجة، باختلاف الظروف الذي يعيشه فيه الفرد وهذه الحاجات كما يرى ماكلياند هي حاجات مكتسبة ترجع إلى خبرات الفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة وحتى مرحلة الرجولة، أي إنه يمكن تأثير فيها ويمكن للفرد أن يتعلمها، ولذلك فمعظم البرامج التدريبية تقوم على هذه النظرية، ولم توضح هذه الحاجات في شكل هرمي، وعلى المدير أن يكشف حاجات الموظف ليضعه في المكان المناسب (تومي، 2018، 51).

بالاعتماد على ماسبق نقول أن فنظرية ماسلو لحاجات إنها تفرض حاجات غير مشبعة تشكل منطلقات فعلية وفي نظرية أخرى جزء أساسي في تحفيز الوظيفي لها عامل مثير الاهتمام حاجة الانجاز يتولدون ويرغبون بالنجاح ويخافون لفشل حاجة لانجاز.

## 8 - فوائد الرضا الوظيفي:

ويمكن تحديد فوائد الرضا الوظيفي بمجموعتين هما:

### 8-1- الفوائد السلوكية الاجتماعية:

- زيادة الولاء التنظيمي بحيث يجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم لما يفعلون.

تقليل ظاهرة التغيب وتخفيف معدل الدوران العمل في المنظمة، وهذا سيؤدي إلى إبعاد المنظمة عن الخسائر المادية والمعنوية الناجمة عن الظاهرتين المذكورتين.

- زيادة الاستقرار التنظيمي لان توفير الرضا عن العمل يزيد من الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم و أعمالهم .

### 8-2 الفوائد المادية و الاقتصادية:

وتتمثل بتقليل التكاليف المتعلقة بالغياب، تلك التكاليف التي تصل إلى مبالغ كبيرة جدا في بعض الأحيان.

ومن الآثار المترتبة على الرضا الوظيفي على صعيد المؤسسات فإن نجاح أي مؤسسة يتطلب أن يتمتع أفرادها بدوافع ايجابية في اتجاه تحقيق أهداف المؤسسة ولا يتحقق إلا بحوافز ودوافع موجهة لسلوك الأفراد وعلى صعيد الزملاء فان الرضا الوظيفي هو تبادل للمنافع بين الفرد وزملاءه في العمل على صعيد الفرد فانه يسهم في التزام العاملين بمؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم وارتباطهم بعملهم.

انطلاقا من الأهمية التي يكتسبها الرضا الوظيفي، لا بد أن تعتبره المنظمات كغاية ووسيلة لتحقيق فعاليتها، لأنه يعد بمثابة مؤشر نستطيع من خلاله التعرف على سلوكيات الأفراد (دحدوح، 87، 2015).

عندما يشعر الشخص بالرضا الوظيفي فإنه يقدم أفضل ما لديه من قدرات، وزيادة الكفاءة عنده ورفع المستوى والالتزام بالقانون ومتطلبات العمل، فالرضا الوظيفي يجعل من الفرد متمسك بالوظيفة وعدم تركها.

## 9- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجموعات والمؤسسات إن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى الدراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقه وعملية حيث تتمثل أهمية الرضا الوظيفي بالاتي:

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة .

- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمات المهنية المختلفة وانخفاض معدلات دوران العمل.

- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، ويكونون اقل عرضة لحوادث العمل.

- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل فكلما كان هنالك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

- تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الادارية حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها. يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب

على إهمال العنصر البشري في بعض المجموعات والمؤسسات إن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى الدراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقه وعملية حيث تتمثل أهمية الرضا الوظيفي بالاتي:

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة .

- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمات المهنية المختلفة وانخفاض معدلات دوران العمل.

- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، ويكونون اقل عرضة لحوادث العمل.

- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل فكلما كان هنالك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

- تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الادراية حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها. (العنزي، 2017، 32).

إذا كان ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض نسبةالعاملين ودرجة طموحهم كما تؤدي إلى زيادة الإنتاج اللازم لتحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري للأفراد لعلاقة وثيقة بينهم.

## خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي واهم المفاهيم المتعلقة به والذي يعتبر نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته مع انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل وانتمائه وتفاعله مع جماعة العمل ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وهو مفهوم مركب مكون من عدة جوانب، وكذلك العوامل المؤثرة فيه وعناصره منها الأجر ومحتوى العمل ونمط الإشراف وأيضا أهميته التي تمكن في الرضا عن الحياة بالنسبة للموظف وارتفاع الإنتاجية بالنسبة للمؤسسة إما بالنسبة للمجتمع تمكن أهميته في انخفاض البطالة بالإضافة إلى أهم النظريات التي تبنت موضوع الرضا الوظيفي.

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية لدراسة الاستطلاعية

### تمهيد

1- مجالات الدراسة الاستطلاعية

2. المنهج المتبع في الدراسة

3. أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية ( الصدق والثبات )

## تمهيد

يتم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى نقطتين أساسيتين هما الدراسة الاستطلاعية، والدراسة الأساسية بحيث يتم التفصيل في الدراسة الاستطلاعية إلى أهدافها، والمجالات المكانية والزمانية والبشري لها، ثم يتم وصف العينة المختارة للدراسة الاستطلاعية من حيث كيفية اختيارها والأسباب المؤدية لاختيار تلك العينة بالذات كما يتم التفصيل في الكلام عن الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية والتي اعتمد فيها أساساً على مقياس الذكاء العاطفي في صورته الأولية قصد التأكد من صدقه وثباته وذلك بقياس خصائصه السيكو مترية وفي الأخير عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية.

### 1- مجالات الدراسة الاستطلاعية :

#### • المجال المكاني للدراسة:

أجريت هذه الدراسة الاستطلاعية في أربع ابتدائيات لمقاطعة سيدي عون دائرة المقرن ولاية الوادي.

- بكار العربي بن علي (الشهداء الوادي)

- خيارى البشير

- قريشي بشير (سيدي عون)

- ابتدائية عون الله عباس السويهلة.

#### • المجال الزماني للدراسة:

أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة ما بين 13 إلى 17 أبريل لسنة 2022.

## • المجال البشري:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 37 معلم ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من اربع ابتدائيات بمقاطعة سيدي عون دائرة المقرن ولاية الوادي الجدول رقم 1 يوضح توزيع أفراد العينة الدراسة الاستطلاعية على الابتدائيات المختارة في الدراسة الحالية.

**جدول 1: توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية**

عدد المعلمين في العينة الاستطلاعية	الابتدائيات
10	عون الله عباس
10	قريش البشير
10	بكار العربي بن علي
7	خياري البشير
37	المجموع

## 2- المنهج المتبع في الدراسة:

ومن المؤكد أن طبيعة الموضوع المدروس هي التي تحدد نوع المنهج المستخدم في البحث وبما أن الدراسة بصدد البحث في علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية اعتمدنا في دراستنا المنهج الوصفي الارتباطي، نظرا لملاءته لموضوع الدراسة.

## 3- أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية(الصدق - الثبات)

اعتمدنا في هذه الدراسة أداتين لجمع البيانات اللازمة، الأولى عبارة عن مقياس الذكاء العاطفي، والثاني الرضا الوظيفي .

• مقياس الذكاء العاطفي :

أعد هذا المقياس كل من "عثمان" و"ورزق" (2001) حيث يتكون المقياس من (58) بنداً وبعد القراءة المعمقة لبندود المقياس وجدت الباحثة عدة بنود غير ملائمة للأفراد عينة الدراسة فتم حذفها وبالتالي أصبح عدد البنود (49) بنداً ، يتم الإجابة عليها وفقاً لمقياس "رنسيسليكرت" لقياس الاتجاهات ( معارض جداً، معارض محايد، موافق، موافق جداً) ولقد تم صياغة جميع عبارات المقياس بطريقة إيجابية ما عدا العبارات (32,47) وتصحح العبارات الإيجابية كالتالي: ( معارض جداً1)،(معارض2)،(محايد3)، (موافق4)، (موافق جداً5) بينما العبارات عكس ذلك ، ويتكون مقياس الذكاء العاطفي من خمسة أبعاد وهي: إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي والجدول التالي يوضح العبارات الخاصة بكل بعد من أبعاد المقياس.

جدول 2: العبارات الخاصة بكل بعد من أبعاد مقياس الذكاء العاطفي

أرقام العبارات	عدد العبارات	أبعاد الذكاء العاطفي
16,15,14,13,12,11,6,4 47,44,42,29,26,24	15	إدارة الانفعالات
48,46,45,36,35,33,31,30	8	التعاطف
25,23,22,21,20,19,18,17 49,28,27	11	تنظيم الانفعالات
10,8,7,5,3,2,1	7	المعرفة الانفعالية
43,41,40,39,38,37,34,32	8	التواصل الاجتماعي

• صدق مقياس الذكاء العاطفي:

يعد صدق مقياس عاملاً رئيسياً في تقدير صلاحيته لقياس ما وضع لقياسه وقد تم التأكد من صدق مقياس الذكاء العاطفي بطريقتين هما: الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) وصدق المحتوى (الاتساق الداخلي) وجاءت النتائج كما يلي :

## - الصدق التمييزي ( المقارنة الطرفية):

تم الاعتماد في قياس الصدق التمييزي للمقياس على طريقة المقارنة الطرفية بعد توزيع بيانات العينة الاستطلاعية، ثم جمع درجاتهم الكلية وترتيبها ترتيب تنازليا، ثم تقسيم العينة لفئتين فئة عليا وفئة دنيا بنسبة 27 في كل مجموعة:

استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لحساب قيمة (t) لعينتين مستقلتين وتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي :

**جدول 3:صدق المقارنة الطرفية لمقياس الذكاء العاطفي**

البيانات الإحصائية المجموعات	عدد لأفراد	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f المحسوبة	دلالة f	قيمة t	مستوى الدلالة sig	درجة الحرية	دلالة t
عليا	10	185,50	8,303	1,902	غير دلالة إحصائيا	17,687	0,000	18	دالة إحصائيا
دنيا	10	133,60	4,142						

**الملاحظ من لجدول (3):** نجد أن المتوسط الحسابي للمجموعة العليا يساوي 185,50 وانحرافها المعياري يساوي 8,303 وأن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا يساوي 133,60 وانحرافها المعياري يساوي 4,142 في حين نجد قيمة اختبار التجانس f تساوي 1,902 وهي غير دالة إحصائيا وعلية يمكن القول بان المجموعة العليا والدنيا متجانستين في حين نجد أن قيمة t 17,687 ومستوى دلالة 0,000 وهي اقل من مستوى معنوي 0,01 مما يعني رفض الفرضية الصفرية أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين العليا والدنيا، وعلية فالمقياس يمكننا من التمييز بين لمجموعتين وعلية يمكن القول بان المقياس على قدر مقبول من الصدق.

- صدق المحتوى ( الاتساق الداخلي):

أما بحساب صدق المحتوى للقياس بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل بعد من الأبعاد عن الدرجة الكلية للمقياس.

تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب قيمة  $r$  لكل بعد يتحصل على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول 4: صدق الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي

أبعاد مقياس الذكاء العاطفي	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط $r$	مستوى الدلالة
ادارة الانفعالات	37	0,865	دالة إحصائية عند 0,01
التعاطف	37	0,768	دالة إحصائية عند 0,01
تنظيم الانفعالات	37	0,815	دالة إحصائية عند 0,01
المعرفة الانفعالية	37	0,724	دالة إحصائية عند 0,01
التواصل الاجتماعي	37	0,693	دالة إحصائية عند 0,01

نلاحظ من الجدول أن قيمة معمل الارتباط  $r$  بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية تتراوح بين ( 0,693 و 0,865) وهي تدل على وجود علاقة قوية بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس ومستوى الدلالة 0,000 وهي اقل من مستوى المعنوية 0,01 إذا هي دالة إحصائية عند 0,01 وعليه نقول ان المقياس على قدر مقبول من الصدق.

• ثبات مقياس الذكاء العاطفي:

تم التحقق مكن ثبات مقياس الذكاء العاطفي باستخدام طريقتين هما: التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ) والتجزئة النصفية.

- التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات المقياس بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرونباخ) بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ج في الجدول التالي:

جدول 5: ثبات المقياس بطريقة التناسق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي

الأبعاد	عدد البنود	قيمة معامل ألفا كرونباخ	القرار
إدارة الانفعالات	15	0,698	دالة إحصائية
التعاطف	8	0,636	دالة إحصائية
تنظيم الانفعالات	11	0,669	دالة إحصائية
المعرفة الانفعالية	7	0,786	دالة إحصائية
التواصل الاجتماعي	8	0,619	دالة إحصائية
الذكاء العاطفي	49	0,836	دالة إحصائية

من خلال الجدول (5) نجد أن قيمة ألفا كرونباخ لبعدها إدارة الانفعالات أي درجة التناسق الداخلي بين بنود البعد تساوي 0,698 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة لبعدها إدارة الانفعالات ونجد أن قيمة ألفا كرونباخ لبعدها التعاطف أي درجة التناسق الداخلي بين بنود البعد تساوي 0,636 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة لبعدها التعاطف ونجد أن قيمة ألفا كرونباخ لبعدها تنظيم الانفعالات أي درجة التناسق بين البنود العد تساوي 0,669 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة لبعدها تنظيم الانفعالات ونجد أن قيمة (ألفا كرونباخ) لبعدها

المعرفة الانفعالية أي درجة التناسق الداخلي بين بنود البعد تساوي 0,786 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة لبعد المعرفة الانفعالية ،ونجد إن قيمة ألفا كرونباخ لبعد التواصل الاجتماعي أي درجة التناسق الداخلي بين البنود البعد تساوي 0,619 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة لبعد التواصل الاجتماعي ونجد أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل أي درجة التناسق الداخلي بين البنود الاستبيان تساوي 0,836 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للاستبيان وبذلك يمكن القول بان المقياس على قدر مقبول من الثبات.

### - التجزئة النصفية:

تم حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية حيث تم تقسيم بنود المقياس الى نصفين متكافئين (علوي /سفلى ) ثم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين النصفين باستعمال نظام الحزمة الإحصائية (spss) النتائج مدونة بالجدول التالي:

جدول 6: الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس الذكاء العاطفي

المؤشرات الإحصائية	قيمة r المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بيرسون قبل تعديل	0,888	36	دالة إحصائية عند 0,01
سيبرمان بعد تعديل	0,941		

الملاحظ من الجدول 6 أن قيمة r المحسوبة قبل التعديل بيرسون تساوي 0,888 وفي الحقيقة قيمة r المعبر عنها تعبير عن قيمة معمل الارتباط بين نصفي المقياس توجب تصحيح معادلة الطول فتحصلنا على قيمة r الحقيقية بعد التعديل سيبرمان تساوي 0,941 فهي دالة عند مستوى معنوية 0,01 وعليه يمكن القول بان المقياس على قدر مقبول من الثبات.

• مقياس الرضا الوظيفي:

- صدق وثبات أداة الاستبيان

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة أوتـم إعادة توزيعها أكثر من مرة على نفس العينة وتحت نفس الظروف والشروط.

وقد تم التأكد من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:

الجدول رقم (07): معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات

عدد المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ
37	0,879

لمصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام SPSS22

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن معامل ألفا كرونباخ الكل يساوي (0,879 = a)، أكبر من (0,6) وهذا يدل على أن أداة القياس تمتاز بثبات، وذلك يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستجوبين منهم.

## الفصل السادس : الدراسة الاساسية

1. وصف ميدان الدراسة

2- الأدوات الاحصائية

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضيات

- خلاصة والتوصيات

## 1- وصف ميدان الدراسة:

تعتبر هذه الخطوة أساسية بحيث تمكن الباحث أساسية بحيث تمكننا من الاحاطة بإمكانية تطبيق الاجراءات من جهة، ومن جهة جمع معلومات حول خصوصيات المجتمع وعينة دراسة وكيفية اختيارها وكذا حول كل ما يتعلق بمكان العمل بشكل مفصل من جهة اخرى.

وقد كان ميدان الدراسة في مجموع مؤسسات التعليم الابتدائي دائرة المقرن بولاية الوادي والتي تم على مستواها التطبيق الميداني لمقاييس الدراسة الحالية حيث قامت الباحثات بتحديد ابتدائيات وحصر المجتمع المتاح المكون أساس من مجموع المعلمين المرحلة الابتدائية.

### • مجتمع العينة الدراسية الاساسية :

### - مجتمع الدراسة :

ويقصد بالمجتمع جميع أفراد الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها ويسعى الباحث الى أن يعمم عليهم النتائج التي لها علاقة بمشكلة الدراسة (جاري، 121، 2021)

ويتحدث هذا المجتمع في الدراسة الحالية لمجموع "معلمي المرحلة الابتدائية" المقدرين (50) معلما ومعلمة موزعين على أربعة الابتدائيات كما هو موضح في الجدول التالي :

### جدول رقم (8): توزيع مجتمع الدراسة

الرقم	المدارس	عدد المعلمين في كل الابتدائية
01	عون الله عباس	21
02	قريشي البشير	25
03	بكار العربي بن علي	14
04	خياري البشير	10
	المجموع	70

## - عينة الدراسة الأساسية:

العينة هي مجموعة من أفراد الذين يحملون نفس الخصائص المجتمع الأصلي بحث تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس نسبة التي توجد عليه في المجتمع وقد تم اختيار عينه الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية .

### جدول رقم ( 9 ) توزيع أفراد العينة الأساسية

المدارس	عدد المعلمين
عون الله عباس	16
قريشي البشير	16
بكار العربي بن علي	10
خيارى البشير	8
المجموع	50

## 2- الاساليب الاحصائية:

تم بالاعتماد في هذه الدراسة على معامل ارتباط المتعدد، وكذا تم استخدام نظام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss ) لحساب قيمة R بين الدرجات .

## 3- عرض ومناقشة نتائج وتفسير الفرضيات:

• عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نتص الفرضية الجزئية الاولى على أن توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة انفعالات والرضا الوظيفي

جدول رقم ( 10 ) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين إدارة الانفعالات والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة sig	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,05	0,657	10,020309	53,2000	ادارة الانفعالات
		19,87172	152,18	الرضا الوظيفي

من خلال جدول رقم يتضح أن المتوسط درجات الرضا الوظيفي قدره 152,18 والانحراف المعياري 19,87172 أما لبالنسبة ادراة الانفعالات المتوسط الحسابي قدره 53,2000 والانحراف المعياري 10,0239 وبما أن قيمة sig قدرت ب0,657 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 وعليه نقول لاتوجد علاقة بين ادراة الانفعالات والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية .

#### - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

بالعودة إلى نتائج الفرضية الجزئية الاولى و التي تنصت على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الانفعالات و الرضا الوظيفي، فمن خلال الرجوع الى النتائج يتبين العكس انه لا توجد علاقة بين إدارة الانفعالات والرضا الوظيفي ويفسر ذلك ان هناك تباعد فمثلا عندما يكون مستوى الرضا الوظيفي مرتفع نجد إدارة الانفعالات منخفضة لدى المعلم وهذا ما يؤدي به الى عدم الكمال في الرضا الوظيفي على وظيفته فأدارة انفعالات مهارة فردية تساعد المعلم في اداء عمله وعليه تعرف على النحو التالي: التأثير الايجابي و الفعال للفرد في علاقته مع الاخرين عن طريق فهم انفعالاتهم و الاحساس بنبض مشاعرهم و التعامل مع الاخرين بلطف و مودة (أونيسي، 2020).

ومن خلال هذا التعريف يتبين إن إدارة الانفعالات بعد اساسي و مهم في الذكاء العاطفي يجب ان يتحلى بها المعلم لمساعدته في أداء عمله ليكون راضيا عليها والزيادة نسبة الرضا الوظيفي فإن نقص في نسبة الرضا الوظيفي عند المعلم تجعل الشخص ضعيف و عليه بعد التوصل الى النتائج يتبين لنا عدم تحقق الفرضية فهناك عوامل سلبية تخفض نسبة الرضا الوظيفي وعليه يمكن القول انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادراة انفعالات

والرضا الوظيفي و هذا ما اكدته دراسة التالية: ربي ريز (2017) حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده نجد من بينها ادارة الانفعالات علاقتة ببعض المتغيرات الديمغرافية عند افراد العينة و اثرها على الاداء الوظيفي حيث اجريت الدراسة على عينة مكونة من 125 شخص من القيادين و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ضمن الحدود الزمانية و المكانية و كان من اهم النتائج الدراسة ان هناك علاقة بين الذكاء العاطفي و الاداء الفعال للمدراء .

Mohamad.jemifa 2016

- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أن توجد علاقة بين التعاطف والرضا الوظيفي

جدول رقم (11) قيمة معامل بيرسون ودلالته الاحصائية لعلاقة بين التعاطف والرضا

#### الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة sig	مستوى الدلالة
29,7200	3,76905	0,010	0,05
152,1	19,871		

من خلال الجدول رقم يتضح أن متوسط درجات الرضا الوظيفي بقدر 152,1 والانحراف المعياري 19,87172 أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للتعاطف قدر 29,7200 والانحراف المعياري 3,76905 وبما أن قيمة sig قدرت ب 0,010 وهي أضر من مستوى الدلالة 0,05 وعليه نقول أن توجد علاقة بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الابتدائية .

- ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

بالعودة إلى نتائج الفرضية الجزئية الثانية و التي نصت على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من التعاطف و الرضا الوظيفي، فمن خلال هذا نستنتج أنه كلما زادا مستوى التعاطف زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمين المرحلة الابتدائية لذلك يعتبر التعاطف عامل اساسي و مهارة من مهارات الذكاء العاطفي يجب ان تتوفر عند المعلم و ذلك لتسهيل عمله و الرضا عليه وهذا من خلال فهمه لمشاعر و انفعالات التلميذ حاجز سلبي المتمثل في السلطة و التميز التشدد فعلى المعلم ان يتميز بكامل قدراته و توظيف ذكائه العاطفي باخص التعاطف حيث يعرف على انه الاحساس بعواطف الاخرين و التفاؤل معهم و تقديم يد العون و المساعدة لهم (حسن، 2006، 11).

من خلال هذا التعريف يتبين ان التعاطف بعد اساسي من ابعاد الذكاء العاطفي مهما جدا لنجاح الفرد في تعامله مع الاخرين و تسهيل عملية التواصل و المساعدة و الاحساس بعواطف الاخرين وعليه فكلما زاد مستوى التعاطف عند المعلم ازداد مستوى الرضا الوظيفي و هذا ما اكدته دراسة عزمي 2010 الى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده نخصص من بين هذه الابعاد التعاطف و علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية عند افراد العينة حيث ان عينه الدراسة مكونه من 87 شخص مقسمه الى 79 ذكر و 5 اناث وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ضمن جود زمانية و مكانية و من اهم النتائج هذه الدراسة ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي حسين، 2019).

• عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أن توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المعرفة الانفعالية والرضا الوظيفي

جدول رقم (12) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين المعرفة الانفعالية

والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة sig	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,05	0,97	3,28	25,36	المعرفة الانفعالية
		19,87	152,18	الرضا الوظيفي

من خلال جدول رقم يتضح أن المتوسط درجات الرضا الوظيفي قدرها ب 152,18 والانحراف المعياري 19,87 أما بالنسبة المتوسط الحسابي المعرفة الانفعالية قدر ب 25,36 والانحراف المعياري 3,28 وبما أن قيمة sig قدرت ب 0,97 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 وعليه نقول لا توجد علاقة بين المعرفة الانفعالية والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية .

- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة :

بالعودة الى نتائج الفرضية الجزئية الرابعة و التي تنص على انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين المعرفة الانفعالات و الرضا الوظيفي فمن خلال هذا نستنتج انه كلما زاد مستوى المعرفة الانفعالية زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين مرحلة الابتدائية، بعد الرجوع الى النتائج المتحصل عليها يتضح عدم قبول الفرضية الجزئية و يتبين انه لا توجد علاقة بين كل من المعرفة الانفعالية والرضا الوظيفي ويفسر ذلك التفاوت في نسب الذكاء

العاطفي بمقابل الرضا الوظيفي بالرغم من تمتع الفرد بنسبة عالية من المعرفة الانفعالية نجده متدني في تحقيق الرضا الوظيفي و العكس، ونجد مثلا يتميز بقدر عالي من الرضا إلا أن يتجاهل سمة او مهارات مهمة من مهارات الذكاء العاطفي ألا المعرفة الانفعالية حيث عرفها البعض على انها: التعرف على العواطف المختلفة للفرد و كيفية التمييز بينها وكذلك الوعي بالأفكار المرتبطة بهذه العواطف و كيفية استخدام القرار (بن تيشة، 2015). فمن هنا يمكن القول بأن المعرفة الانفعالية هي القدرة على الانتباه الجيد وحسن التمييز وهذا ما يفتقده المعلم في تحسين أدائه الوظيفي وهذا ما أكدته هذه الدراسة : حيث هدفت الدراسة الى الكشف علاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمقيدين بالعام الدراسي 2014-2015 والعاملين ببعض المدارس الابتدائية لمديرية ولاية تيزي وزو، والذين تم اختيارهم عشوائيا وطبق عليهم مقياس الذكاء الوجداني لعثمان وزرق، و مقياسي الدافعية للإنجاز و الرضا الوظيفي لعبد الرحمان وصالح الازرق و توصلت الدراسة لنتائج التالية: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء العاطفي ودرجات الرضا الوظيفي لدى معلمين مرحلة الابتدائية(أمال، 22).

### 1-3 عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

#### 1-1-3 عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

نص الفرضية الجزئية الرابعة على أن توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي .

جدول رقم ( 13 ) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة sig	مستوى الدلالة
41,76	19,87	0,059	0,05

		4,95	152,18	الرضا الوظيفي
--	--	------	--------	---------------

من خلال جدول رقم يتضح أن المتوسط درجات الرضا الوظيفي قدرها 152,18 والانحراف المعياري 4,95 أما بالنسبة المتوسط الحسابي لتنظيم الانفعالات قدره 41,76 والانحراف المعياري 19,87 وبما أن قيمة sig قدره 0,059 وهي أكبر من مستوى الدلال 0,05 وعليه نقول لا توجد علاقة بين تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية .

#### - مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الرابعة :

بالعودة الى نتائج الفرضية الجزئية الثالثة التي نتجت على انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين كل من تنظيم الانفعالات و الرضا الوظيفي فمن خلال الرجوع الى النتائج يتضح العكس فبعد التحقق من النتائج تبين انه لا توجد علاقة بين تنظيم الانفعالات والرضا الوظيفي و نفس ذلك على انه هناك فجوة فعند زيادة نسبة تنظيم الانفعالات ينقص مستوى الرضا الوظيفي و عدم الرضا عن الوظيفة وهذا ناتج عن تدني مستوى الذكاء العاطفي على وجه الخصوص تنظيم الانفعالات و نعرفها على هذا النحو: القدرة على توجيه الانفعالات و المشاعر نحو تحقيق الانجاز و التفوق و استعمال الانفعالات و المشاعر في صنع أفضل القرارات (جاري، 2021، 135).و عليه فتنظيم الانفعالات تعد مهارة عقلية تساعد الفرد على عملية التفكير و توجيه انفعالاته لتكون ايجابية وهذا ما يفنقر اليه المعلم و هذا ما يعطل مستوى الرضا الوظيفي لديه، حيث يكون انسان فاشل وعليه بعد كل هذا التحليل و بالرجوع الى نتائج عدم تحقق الفرضية و عدم وجود علاقة تنظيم الانفعالات الرضا الوظيفي وهذا ما اكدت عليه دراسة التالية: .

بهدف تحديد طبيعة العلاقة بين كل من القيادة الخدمية في المنظمة و مستوى الذكاء العاطفي و الرضا الوظيفي للعاملين حيث اجريت هذه الدراسة على عينة من المهندسين في

مجال التقنية العالية في احدى شركات الطيران، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تنظيم الانفعالات و الرضا الوظيفي

Johnson.2008

### 1-3 عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

#### 1-1-3 عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

تنص الفرضية الجزئية الخامسة على أن توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي .

جدول رقم (14) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة sig	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,05	0,057	3,63	26,50	التواصل الاجتماعي
		19,87	152,18	الرضا الوظيفي

من خلال جدول رقم يتضح أن المتوسط درجات الرضا الوظيفي قدرها 152,18 والانحراف المعياري 19,87 أما بالنسبة المتوسط الحسابي التواصل الاجتماعي قدره 26,50 والانحراف المعياري 3,63 وبما أن قيمة sig قدره 0,057 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 وعليه نقول لا توجد علاقة بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية .

## - مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الخامسة :

بالعودة الى نتائج الفرضية الجزئية الخامسة التي نتجت على انه توجد علاقة ارتباطية بين التواصل الاجتماعي و الرضا الوظيفي وبالعودة لنتائج المتحصل عليها يتضح العكس فبعد التحقق من النتائج يتبين انه لا توجد علاقة بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي و يفسر ذلك عدم تحقق الفرضية التي نصت على العلاقة فهناك تفاوت في نسب بين التواصل الاجتماعي الرضا الوظيفي فعند زيادة نسبة واحد منهما ينقص المستوى الاخر وعليه يتضح ان عدم ارتباط التواصل الاجتماعي بالرضا الوظيفي بسبب تدني المستوى المهارة التي تساهم في بناء شخصية المعلم وبالتالي يعرف التواصل الاجتماعي على انه: قدرة الفرد على التأثير الاجتماعي في الاخرين و ذلك من خلال إدراك و فهم انفعالاته و مشاعره و معرفة متى يقوم و متى يتبع الاخرين و مساندهم و التصرف معهم بطريقة لائقة حتى انه لا يظهر عليه أثر انفعال السلبي كالغضب و الضيق (المنصوري، 2012، 98). فالتواصل الاجتماعي يعتبر همزة وصل بين المعلم وتلاميذ بصفة من أبعاد الذكاء العاطفي فهو عامل اساسي حيث يفتقر اليه المعلم في أدائه الوظيفي هذا ما أثبتته النتائج عدم تحقق الفرضية ونفي وجود علاقة بين التواصل الاجتماعي والرضا الوظيفي هذا ما أكدته الدراسة: قام كل من ( Dabke and deebika بدراسة تناولت دور الذكاء العاطفي و الشخصية والرضا الوظيفي في تحديد مدى الرضا عن الحياة لدى مديرين الادارة العليا و المتوسطة في الهند وتم استخدام المنهج الوصفي كما استخدم مقياس الذكاء العاطفي و مقياس الشخصية و مقياس الرضا الوظيفي.

## - مناقشة وتفسير الفرضية العامة:

بالرجوع الى الفرضية العامة والتي نصت على انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من الذكاء العاطفي و الرضا الوظيفي لدى معلمين مرحلة الابتدائية وبعد الرجوع الى نتائج المتحصل عليها يتضح عدم تقبل الفرضية العامة حيث تبين انه لا توجد علاقة الذكاء

العاطفي والرضا الوظيفي والعكس، ولا بد على المعلم ان يتمتع بمهارة الذكاء العاطفي لزيادة في نسبة الرضا الوظيفي لتسهيل طريقة أدائه الوظيفي ويكون راضيا على نفسه وفي حياته وعمله فاذكاء سمة من سمات الشخصية يجب ان تتوفر لدى المعلم فعرف على أنه: القدرة على التعرف على عواطفه وفهم معانيها وعلاقتها والوعي بها وتنظيمها في منظومة ذاتية التفاعل مع العقل لتحقيق و تنمية أهدافه الذاتية و العاطفية (عبدالقادر، أنور، 2003). الذكاء العاطفي وادارة الذات وعلاقتها بالتعلم الموجه ذاتيا لدى طلاب الدراسات العليا مجلة كلية التربية جامعة المنصور، العدد53 الجزء الثاني،138.

من خلال هذا التعريف يتبين ان الذكاء العاطفي يعد من اهم الخصائص المعرفية المؤثرة في نجاح المعلم يرتبط بكفاءة المعلم المهنية فالذكاء عاملا مؤثرا في زيادة نسبة الرضا للمعلم إلا أنه على العكس نجد من خلال النتائج عدم تحقق الفرضية التي بينت انه لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي و هذا ما أكدت عليه الدراسة التالية:

بهدف تحديد العلاقة بين كل من القيادة للخدمة في المنظمة و مستوى الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للعاملين حيث أجريت هذه الدراسة على عينة من المهندسين في مجال التقنية العالية في احد شركات الطيران، وتوصلت الدراسة الى نتيجة التالية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.

Tohnson.2008

## خاتمه

تناولت الدراسة الحالية موضوع الذكاء العاطفي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية حيث كشفت على عدم وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات، المعرفة الانفعالية، تنظيم الانفعالات، التواصل الاجتماعي). بالاستثناء التعاطف وفله علاقة مع الرضا الوظيفي

وهذا ما يفسر ان الذكاء العاطفي شروط ضرورية من شروط التوافق الرضا الوظيفي و النجاح في الحياة في حين فشل في تحقيق النجاح الوظيفي مرهون في المقام الاول بنقص المهارات الوجدانية والاجتماعية لمعلم فالمعلمين ذوي مهارات وجدانية وانفعالية يكونون أكثر توافقا في حياتهم العملية والمهنية اي ان الشعور والكفاءة الوجدانية والاجتماعية لدى كل من المعلمين والتلاميذ يرتبطون بالتوافق في جميع مجالات الحياة .

## التوصيات:

- 1- التركيز على أبعاد الذكاء العاطفي في الدورات التدريبية
- 2- نشر ثقافة الموضوعات المتعلقة بذكاء العاطفي في أوساط العاملين.
- 3- العمل على زيادة مستوى المدرسين في الذكاء العاطفي.
- 4- التركيز على الجوانب التي تزيد من مستوى الرضا الوظيفي.
- 5-رفع مستوى الذكاء العاطفي لدى المعلمين لزيادة الرضا الوظيفي.

## قائمة المصادر والمراجع :

- 1- مختارة بوفرة، (2017)، الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، دار النشر الأردن - عمان، حقوق النشر (2018).
- 2- منال البارودي،(2015)، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، طبعة الأول، للتدريب ونشر مجموعة العربية القاهرة، مصر.
- 3- محمد عافت شامان العنزي،(2017)، اثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة في كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت .
- 4- منذر احمد ابر شهاب، علي محمد جبران،(2019)، اثر برنامج تدريبي مقترح لتحسين الرضا الوظيفي وفق نظرية الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في محافظة اربد، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، جامعة اليرموك، الأردن.
- 5- بوعيسى لحسن،(2015)، الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي دراسة حالة بمديرية التربية للولاية برج بوعر يرج ،مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- 6- مريم دحدوح،(2016)، دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي المؤسسات الجامعية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة العربي بن مهدي ،جامعة أم البواقي.
- 7- بن عزيزة كريمة، زراولة فتيحة،(2018)، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي ،مذكرة نيل شهادة ماستر في علوم والاتصال الإعلام ،جامعة جيلالي بونعامة.

- 8- إيناس فؤاد نواوي فلمبان، (2001)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإداره التربية والتعليم، متطلب تكلمي لنيل درجة ماجستير في قسما لإدارة التربية والتخطيط، جامعة ام القرى، مدينة: مكة المكرمة.
- 9- ريم حكمت جراد، (2013) ذكاء العاطفي للمعلم ودوره في حماية الأطفال المعرضين للخطر، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في تربية الأطفال، جامعة تشرين.
- 10- خالد محمد صلاح ماضي، (2014)، دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة كفر الشيخ.
- 11- نعيم عبد الله المنصوري، (2012)، علاقة الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين ومعلمات، رسالة مقدمة للحصول على درجة ماجستير في علم النفس، جامعة مؤنه
- 12- علي حسين عفيفة، (2019)، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سوريا والخليج، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، جامعة افتراضية سورية.
- 12- آمال سليمان، (2015)، فعالية برنامج تدريبي مبنى على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أستاذات التعليم المتوسط، مذكرة مكملة لمتطلبات للحصول على درجة ماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 13- بن غربال سعيدة، (2015)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق النفسي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مقدمة شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

14. طارق عبد الروؤف وإيهاب عيسى، (2018)، الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي طبعة الأولى، مدينة: نصر، القاهرة، مصر .
15. محمود سما يلي وسعيدة بن عمارة، (2018)، الذكاء الوجداني مفهومه نماذجه وتطبيقاته في الوسط المدرسي، مجلة وحدة البحث في تنمية موارد البشرية، جامعة سطيف.
16. محمد عبد الهادي حسين، (2007)، الذكاء العاطفي وديناميات قوة التعلم الاجتماعي، خبير استشاري ماجستير في العلوم التربوية، طبع الأولى، دار الكتاب الجامعي العين.
17. نجوى بلال ونصيرة بن تيشة، (2015)، 'الذكاء العاطفي وعلاقته بالضغط النفسية لدى تلاميذ السنة خامسة ابتدائي دراسة وصفية لبعض ابتدائيات مدينة الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه، جامعة الوادي.
18. غربي عبد الناصر، (2015)، علاقة الذكاء العاطفي لمعلم بالأمن النفسي لتلاميذ الخامسة ابتدائي دراسة وصفية في بعض ابتدائيات ولاية الوادي، جامعة حمه لخضر الوادي.
19. صلحية تومي، (2019)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية دراسة ميدانية بالمقاطعة الثانية بالديبيلة، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر.
20. بن موفق الميلود، بنصافي عبد الكريم، (2017)، الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي، جامعة زيان عاشور الجلفة.
21. بن زوة أحلام، (2018)، ممارسة مديري المدارس الابتدائية لأساليب ادراة التغيير وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من وجهة نظرهم دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهدي . أم البواقي.

22. هندی رشدی، 2011، الذكاء العاطفي وتحديد أنماط الشخصية، درا المواهب.
23. آسیا قادم، 2020، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي المرحلة الابتدائية دراسة ميدانية بالمدارس الابتدائية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي.
24. جاري نعيمه، 2021، علاقة الذكاء العاطفي بالتفكير الناقد والتحصيل الدراسي، جامعة الوادي.
23. أبو رياش، حسين الصافي، عبد الحكيم
- 24- خالد محمد صلاح ماضي، 2014 جامعة الشيخ محافظة كفر الشيخ .
25. علي حسين عفيفة، 2019، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج .
26. زينب أونيسي، 2020، الذكاء الانفعالي وعلاقته بمستوى الطموح لدى أساتذة العلوم الاجتماعية، بجماعة أم البواقي.

#### المراجع الاجنبية:

Cheniss.c.2000.Emotional intlligence. What it is and why it Matter  
paper present at the annual Meeting of the society for indus trial and  
organizational psycholgy. New orleans

Hein.s(1999) history of emotional intelligence.http://www edqi. Org

## قائمة الملاحق

### المحلق 1): مقياس الذكاء العاطفي

الرقم	العبرة	معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا
1	أستخدم انفعالاتي الايجابية (كالمرح و الفكاهة ) و السلبية (كالغضب و الاستياء ) في قيادة حياتي					
2	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي					
3	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي					
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية					
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
7	استطيع ادراك مشاعري الصادقة اغلب الوقت					
8	استطيع تعبير عن مشاعري					
9	استطيع التحكم في تفكيري السلبي المليء بالقلق و الاحباط					
10	اعتبر نفسي مسؤول عن مشاعري					
11	استطيع السيطرة على نفسي بعد أي امر مزعج					
12	استطيع التحكم في مشاعري و الانفعالاتي					
13	أبدوا هادئ تحت أي ضغوط اتعرض لها					
14	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة					
15	أستطيع ان اخلق جو من المرح حتى في اوقات الاحباط و الضيق					
16	لدى القدرة على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر					
17	لدى القدرة على الصبر في تحقيق الاهداف البعيدة					
18	أستمع عادة بأي عمل أقوم به حتوان كان مملا					
19	أحاول ان اكون مبتكرا مع تحديات الحياة					
20	أتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به					
21	ابذل قصاري جهدي الانجاز الاعمال المهمة					
22	استطيع انجاز المهام بنشاط وبتركيز عال					
23	الضغوط لا تشعرني بالتعب					
24	استطيع ان أفعل ما احتاجه عاطفيا					
25	استطيع تحقيق النجاح تحت ضغوط					
26	استطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح و الفكاهة بيسر					

				استطيع ان انهمك في اعمالك رغم التحدي	27
				أستطيع التركيز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني	28
				افقد الاحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي	29
				اتفاعل عند استماعي لمشاكل الاخرين	30
				أجيد فهم المشاعر الاخرين	31
				اغضب اذا ضايقتي زملائي اللاتي أتعامل معهن بأسئلتهم المتكررة	32
				أغضب اذا ضايقتني زملائي من غير وجههم	33
				ادرك اشارات اجتماعية مثل التعبيرات الوجهية التي تصدر منا لآخرين	34
				اجد سهولة في الانسجام مع أحاسيس الآخرين	35
				استطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة	36
				لا اجد صعوبة في التحدث امام الغرباء	37
				لدي القدرة على التأثير في الآخرين	38
				أستطيع الاستجابة لرغبات و انفعالات الآخرين	39
				امتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد اهدافهم	40
				يرى زملائي انني ابدو فعال تجاه احساس الآخرين	41
				تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي	42
				عندما اغضب لا تظهر علي آثار الغضب	43
				يضل لدي الامل و التفاؤل امام هزائمي	44
				أشعر بالانفعالات و المشاعر التي لا تظهر الاخرين للإفصاح عنها	45
				احساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقة عليها	46
				أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة و مشاعر القلق و الاحباط	47
				أستطيع الشعور بنبض الجماعة و المشاعر التي لا يفصحون عنها	48
				استطيع السيطرة على مشاعر الاجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي	49

## الملحق 2: مقياس الرضا الوظيفي

الرقم	بنود الاستبيان	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
01	تعتمد على أيزملائك في حل المشاكل التي تعترضك					
02	جماعة العمل نالوا املا لمساعدة على تحقيق رغباتك					
03	غالباً ما توافق ملائك في الأمور المتعلقة بالعمل					
04	تعمل على مساعده ملائك في أداء عملهم					
05	أداءك في العمل يكون جيداً اذا ما تم معجماً مع زملائك					
06	يتسم أسلوبك بالنزاهة في العمل					
07	لا تشعر بحرارة جوفية من ان شخصياً من حياك مع زملائك					
08	في العمل تشار كدائماً في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالك					
09	لا توجد صعوبات بينك وبين زملائك في العمل					
10	تجد سهو في العمل ومسؤوليتك					
11	نجاحك في العمل هو هدفك في حياتك المهنية					
12	لا تشعر بخيبة اختيارك لهذا العمل					
13	تشعر بانسجام كبير مع معال النشاطات التي تقوم بها في العمل					
14	معرفة العمل وتقنيته زاد من كفاءتك في العمل					
15	تحسب احزنفسية أثناء أداءك العمل					
16	نسبة الاجازات المرصية منخفضة بالنسبة لزملائك في العمل					
17	عادة ما تجد عملك متعباً لا تشعر بالملل أثناء عملك					
18	لم تحسب يوماً انك تكره عملك					
19	فيما عدا الأحياء تستطيع تقدير مقدار العمل الذي تقوم به					
20	لا تشعر أن عملك الذي تقوم به مهم وضعياً					
21	تدر كدائماً أهمية العمل الذي تقوم به					
22	تعرف ما هي الأعمال التي لا علاقة لها بالعمل الذي تقوم به					
23	لا تنصب معظماً اهتمامك بخارج العمل					
24	المال ليس هو السبب الرئيسي الذي يجعلك تشغل هذا العمل					
25	تستطيع الاعتماد على هذا العمل في حياتك					
26	ستر فضاً لعملك ضعيفاً بنفسك في المواقف التي تدرسها					
27	تتوقد دائماً التحاقاً بمنصب عمل أحسن من عملك					
28	منصب عملك بحسن نظر وفكا الاجتماعي والاقتصادية					
29	منصب عملك يتناسب طبيعياً مع طبيعتك					
30	تتمتع بهذا العمل لأنك تلهي نفسك به					
31	اذا ما واجهتك مشاكل في العمل فستتفكر في العمل في مكان آخر					
32	تسعد دائماً بالاهتمام بمنصبك والمحافظة عليه					
33	لا تترك العمل قبل الوقت المحدد للخروج					
34	تشعر بالملل عندما تتعرض لمشاكل في عملك					
35	تسعى دائماً إلى التوصل إلى وقتاً محدداً للعمل					
36	لا تقوم باستغلال الوقت الرسمي للعمل في أعمال غير رسمية					
37	تسعى دائماً لأن تعمل بجد و إخلاص					
38	لا تقوم غالباً بمعارضة لوائح وإرشادات المدرسة					
39	لا تترك مكان عملك دون وجود مبرر لذلك					
40	لا تهرب من أداء مسؤوليتك في منصب عملك					

الملحق 3: نتائج الخصائص السيكومترية الادوات الدراسة

Group statistics

المجموعات	N	Mean	Std. deviation	Std.error Mean
عليا الذكاء العاطفي	10	185.50	8.303	2.626
دنيا	10	133.60	4.142	1.310

Independent Samples Test

	test 'Leven for equality of variances		t-test for equality of means						
	F	sig	t	Dt	Sig(2-tailed)	Mean difference	Std.error differences	%95 confidence interval of the differnces	
								lower	upper
الذكاء العاطفي Eqaul varianse c assumed	1.902	.185	17.687	18	.000	51.900	2.934	45.735	58.065

equal not assumed			17.687	8	000	51.900	2.934	45.571	58.2 29
-------------------------	--	--	--------	---	-----	--------	-------	--------	------------

### Correlations

	الذكاء العاطفي	إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الانفعالية	التواصل الاجتماعي
الذكاء العاطفي pearson correlation sig. (2-tailed) N	1 37	.865 37	768 37	815 37	724 37	693 37
		000	000	000	000	000
إدارة الانفعالات pearson correlation sig. (2-tailed) N	865 37	1 37	528 37	626 37	448 37	406 37
			003	000	013	026
التعاطف pearson correlation sig. (2-tailed) N	768 37	528 37	1 37	535 37	584 37	367 37
				002	001	041

تنظيم الانفعالات pearson correlation sig. (2-tailed) N	815 000  37	626 000  37	535 002  37	1   37	534 002  37	199 292  37
المعرفة الانفعالية pearson correlation sig. (2-tailed) N	724 000  37	448 013  37	584 001  37	534 002  37	1   37	366 046  37
التواصل الاجتماعي pearson correlation sig. (2-tailed) N	693 000  37	406 026  37	376 041  37	199 292  37	366 046  37	1   37

.01 level(2-tailed)• Correlation is significant at the 0.\*\*

.05 level(2-tailed)• Correlation is significant at the 0.\*

## المحلق 4: نتائج المعالجة الإحصائية لفرضيات الدراسة

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	37