

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس



الذكاء الانفعالي وعلاقته بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكبرومنزلية ENIEM

بواد عيسى- تيزي وزو

مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم

تحت إشراف:

د. عداد حسن

من إعداد:

- تليوانت ناردة

- براهيم صابرينة

السنة الجامعية: 2018/2017

كلمة شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، وبه نستعين
قال الله تعالى " لئن شكرتم لازيدنكم " صدق الله العظيم

نحمد المولى عز وجل على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل حمداً يليق بجلاله وعظمته.
فالحمد والشكر لله الواحد الأحد، أولاً وأخيراً.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا و إلى من وقف على المنابر
وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم الإنسانية.

ونتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور عداد حسن على حسن إشرافه وتوجيهاته القيمة التي كانت
مفتاح العمل الناجح.

كما نتوجه بالشكر الخالص لعمال وعاملات المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بواد عيسي
- تيزي وزو.

وأخيراً، نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

{وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون}

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك.. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا
تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك.. يا الله جل جلالك
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة ..

سيدنا محمد ﷺ

إلى من كلله الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل اسمه بكل
افتخار .. أرجو الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك
نجوماً أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد
والدي العزيز "الوناس"

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود
إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب
أمي الحبيبة "نصيرة"

إلى زوجي العزيز والحنون وشريك حياتي "إبراهيم" حفظه الله وأعانه في عمله ذلك الذي كان
سندا لي طوال مشواري الجامعي والذي شدّ بيدي وأعانني في خطواتي نحو الأفضل ونحو طلب
المزيد من العلم.

إلى قرة عيني أول العنقود ابنتي " نيليا " .

إلى أخي ورفيق دربي.. إلى من تطلع لنجاحي بنظرات الأمل أخي "مروان"
إلى توأم روعي ورفيقة دربي .. إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادق
إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائب صغيرة ومعها سرت على الدرب خطوة بخطوة
وما تزال ترافقتني حتى الآن.. أختي "مليلة"

إلى من أرى التفاؤل بعينه .. والسعادة في ضحكته إلى شعلة الذكاء والنور
إلى الوجه المُفعم بالبراءة ولمحبته أزهرت أيامي وتفتحت براعم للغد أخي "عدلان"

إلى رفيقتي في هذا العمل وصديقتي "صبرينة"

إلى كل عائلة "تليوانت" أينما وجدت و إلى كل أفراد عائلة زوجي "فليسي" وخاصة إلى حماتي
العزيرة "خدوجة".

إلى كل أساتذتي الذين أناروا عقلي وغذوا ذهني فكانوا بحق شموعا تحترق لتضيء للآخرين
تمنياتي لهم بمزيد من البذل والعطاء والتوفيق والنجاح.

نارده

فهرس الموضوعات

1	كلمة شكر وتقدير
11	مقدمة:
13	الفصل الأول
14	الفصل الاول: الإطار العام للإشكالية
15	1- الإشكالية:
17	2- فرضيات الدراسة:
17	3- أهداف الدراسة
18	4- أهمية الدراسة:
18	5- أسباب اختيار الموضوع:
18	6- تحديد المصطلحات:
18	6-1 تعريف عام:
19	6-2 المفاهيم الإجرائية لمتغيرات البحث :
19	7- الدراسات السابقة:
19	7-1 الدراسات السابقة للرضا الوظيفي :
19	- دراسة جابر عبد الحميد 1972 بغداد:
20	. دراسة الباطين 1990 بالسعودية
21	دراسة العياشي بن زروق 1996 بالجزائر:

- 21.....:دراسة ميتشغان 1950:دراسة ميتشغان
- 22.....:دراسة سنزيد ويولارد 1983:دراسة سنزيد ويولارد
- 23..... (Hoppock) 1935:دراسة هوبوك نيويورك 1935:دراسة هوبوك نيويورك
- 23:2-7 الدّراسات السّابقة الخاصة بالذكاء الانفعالي:2-7
- 24.....:دراسة فوقية راضي 2001:دراسة فوقية راضي
- 24.....:دراسة الزهار وحبيب 2005:دراسة الزهار وحبيب
- 25.....:دراسة معمريّة بشير 2005 بالجزائر:دراسة معمريّة بشير
- 25.....:دراسة بن جامع ابراهيم 2013 الجزائر:دراسة بن جامع ابراهيم
- 25..... (salovey et all 1995):دراسة سالوفي وآخرون (salovey et all 1995):دراسة سالوفي وآخرون
- 30..... الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي
- 30..... تمهيد:تمهيد:
- 31.....-1 لمحّة تاريخية:-1 لمحّة تاريخية:
- 31 1.1. التعلم الجسمي:1.1. التعلم الجسمي:
- 31 2.1. التعلم بالنتائج:2.1. التعلم بالنتائج:
- 31 3.1. التعلم التركيبي التمثيلي:3.1. التعلم التركيبي التمثيلي:
- 32..... 2. مفهوم الذكاء الانفعالي:2. مفهوم الذكاء الانفعالي:
- 33..... 3. مكونات الذكاء الانفعالي:3. مكونات الذكاء الانفعالي:
- 33 1.3 الوعي بالانفعالات والمشاعر الذاتية (المعرفة الانفعالية):1.3 الوعي بالانفعالات والمشاعر الذاتية (المعرفة الانفعالية):

- 3.3 تنظيم الانفعالات: 33
- 4.3 المشاركة الوجدانية والتعاطف: 34
- 5.3 فن معالجة العلاقات الشخصية المتبادلة (المهارات الاجتماعية): 34
4. أهمية الذكاء الانفعالي: 34
- 1.4 . أهميته في المجال التربوي: 35
- 2.4 . أهميته في المجال المهني: 36
- 3.4 . أهميته في مجال الصحة النفسية: 36
- 5- أبعاد الذكاء الانفعالي: 37
6. تطبيقات الذكاء الانفعالي: 39
- 1.6. تطبيقات الذكاء الانفعالي في الأسرة: 39
- 2.6. الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي: 39
- 3.6 الذكاء الانفعالي في مجال العمل: 40
- 6-3-1- التطور المهني: 40
- 6-3-2- تطور الإرادة: 40
- 6-3-3- فعالية الفريق: 41
- 6-3-4- الذكاء الانفعالي والقيادة: 41
- 6-4- الذكاء الانفعالي والصحة الجسمية: 41

42.....	خلاصة الفصل:
44.....	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي
45.....	تمهيد
45.....	1. مفهوم الرضا الوظيفي:
45	1.1 تعريف سوبر Super:
45	2.1 تعريف محمد ناصرالعديلي 1995:
46	3.1 ويرى فروم 1964 Vroom:
46	4.1 كما يرى عبد الفتاح 1995:
46.....	2. أهمية الرضا الوظيفي:
46	1.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين:
46	2.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:
47	3.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:
47.....	3. العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي:
47	1.3 عوامل مرتبطة بالفرد نفسه:
47	2.3 عوامل مرتبطة بالوظيفة:
48.....	3.3 عوامل مرتبطة بالمهنة:
48	3. 4. عوامل تنظيمية:

48	5.3. عوامل بيئية:
48	4- نظريات الرضا الوظيفي:
48	4-1 نظرية تسلسل الحاجات (التدرج الهرمي لماسلو):
50	4-2 نظرية العاملين لهيرزبرج:
50	4-3 نظرية التوقع:
51	4-4 نظرية الإدراك:
51	4-5 نظرية التكيف الوظيفي:
51	4-6 نظرية التوقع:
52	4-7 نظرية لاولر في الرضا الوظيفي 1983:
52	5. قياس الرضا الوظيفي:
52	5.1 النوع الأول:
53	5.2 النوع الثاني:
53	6. مؤشرات الرضا الوظيفي:
53	6.1. الغياب والانقطاع:
54	6.1.1: العوامل الشخصية:
54	6.2.1: العوامل المهنية:
54	6.2. الشكاوى:

55 الإنتاج: 3 . 6
55 4-6 التمارض:
55 خلاصة:
59 الفصل الرابع
60 تمهيد:
60 1 . التذكير بفرضيات البحث:
61 2 . منهج البحث:
61 3 . الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:
62 3-1- تعريف بالمؤسسة:
64 4 . تحديد عينة الدراسة:
64 4-1 خصائص العينة
66 5- الدراسة الاستطلاعية:
66 6- أدوات جمع البيانات:
66 6-1 الاستبيان:
67 7- الأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل النتائج:
67 7-1 المتوسط الحسابي:
68 7-2- معامل ألفا كرونباخ: لقياس الثبات
68 7-3- معامل بيرسون

68..... خلاصة الفصل:

69..... الفصل الخامس

70..... تمهيد:

76..... الخاتمة:

77..... مقترحات الدراسة:

63..... قائمة المراجع

ملاحق

استبيان الرضا الوظيفي

استبيان الذكاء الانفعالي

تُعَدُّ الحياة العملية من أهم مجالات الحياة للفرد، ومؤشرا على نجاحه في عمله، وانعكاس هذا النجاح على أوجه حياته الشخصية. ففُردَةُ الفرد على التوافق الناجح مع متطلبات العمل والقدرة على حلّ المشكلات التي تعترضه، وعلى التوافق الاجتماعيّ، والاتصال الجيد مع الزملاء، ممّا يساعد الفرد على الاستقرار في العمل والارتباط به، والشعور بالسعادة في بيئة العمل، الأمر الذي يزيد من درجة الرّضا الوظيفي عند الفرد.

يرى علماء الإدارة أن الرضا الوظيفي المرتفع عن العمل يساهم في رفع مستوى الطموح لدى العاملين، وينقص من معدل دوران العمالة، ويقلل من معدل الغياب، كما يُخفف صراعات العمل، ويؤدي إلى ارتفاع نسبة الإنتاج، ومنه، تزداد درجة الرضا عن الحياة بشكل عامّ.. كما أنّ الرضا المرتفع يعمل على زيادة الدافعية للفرد لإنجاز المهام المطلوبة منه في العمل بكفاءة عالية، لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها (بدر، 1983). في حين يعد عدم الرضا عن العمل من أهم مصادر الضغوط النفسية التي يمكن أن يواجهها الفرد؛ تلك المتمثلة بالشعور بالتوتر، والعدوان، والقلق، والغضب والإحباط مما ينعكس سلبيا على العمل وبيئته من ناحية، وعلى الفرد وقدراته المعرفية والفنية ومهاراته المهنية المطلوبة لأداء العمل من ناحية أخرى (داود وآخرون، 1983).

ويُعدّ الذكاء الانفعالي متطلبا رئيسيا لتحقيق النجاح في العمل، فقد أشار (غولمان 1998) من خلال مراجعة الدراسات التي تم إجراؤها على 500 مؤسسة إلى أن الأشخاص الذين سجلوا درجات عالية على مقاييس الذكاء الانفعالي يمتلكون مهارات شخصية و اجتماعية، و لديهم ثقة بالنفس أكثر من زملائهم الذين حصلوا على درجات أقل، كما يرى أن الرؤساء والقادة عليهم توفير القدرة على دفع انفعالات العاملين في الاتجاه الإيجابي لتحقيق أهداف المنظمة، و يجب أن يمتلكوا مهارات الذكاء الانفعالي، لأنهم يمثلون المؤسسة أمام المجتمع، ويتفاعلون مع أكبر عدد من الأفراد داخل المؤسسة و خارجها، ويصنعون البيئة العامة، والجو الأخلاقي للمؤسسة التي يعملون فيها.

فالدكاء الانفعالي للعامل، يضمن له النجاح والاستقرار في عمله، وبالتالي تحقيق الرضا المهني الذي يكون نتيجة تلاؤم مع ظروف البيئة المهنية والمادية والاجتماعية، وبالتالي تحسين أداء العامل، ولذا يجب الاهتمام والسعي لأن يحقق للفرد أكبر قدر ممكن من التوافق. ولهذا سعت الدراسة للبحث على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي.

قسمنا هذا البحث إلى جانبين:

الجانب النظري: وهو يتكون من ثلاثة فصول:

- الفصل الأول:

وهو فصل تحديد المشكلة، وهو فصل تمهيدي، تمّ فيه تحديد الإشكالية، وتحديد فرضيات البحث، ثم التطرق إلى أهمية البحث أو الدراسة وأهدافها وكذلك تحديد المصطلحات، وفي الأخير نتناول بعض الدراسات السابقة التي تخص موضوع البحث.

- الفصل الثاني:

نتطرق في هذا الفصل إلى تحديد مفهوم الذكاء الانفعالي وتعريف الباحثين له، وأنواعه، والعناصر المتعلقة به.

- الفصل الثالث:

هو الفصل الذي يتناول متغير الرضا الوظيفي، وهو بدوره يضمّ تعريفا للرضا الوظيفي، وأهميته، العوامل المرتبطة به، وقياسه ومؤشراته.

الجانب التطبيقي: يتم التطرق فيه إلى فصلين:

- الفصل الأول:

يحتوي على الدراسة الاستطلاعية وتم من خلالها التعريف بالمؤسسة وتحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة، وكيفية تشكيل العينة والمنهج المستخدم في الدراسة وتحديد أنواع البحث، وصولاً إلى الطرق الإحصائية المستخدمة في البحث.

-الفصل الثاني:

والمترقب بعرض النتائج وتحليلها والذي يتضمن عرض النتائج المتحصّل عليها وتحليلها في ضوء فرضيات البحث لتكون متبوعة ببعض الاقتراحات.

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

الفصل الاول: الإطار العام للإشكالية

1- إشكالية الدراسة

*فرضيات الدراسة

*أهداف الدراسة

*أهمية الدراسة

*أسباب اختيار الموضوع

* تحديد مصطلحات الدراسة

*الدراسات السابقة

*مناقشة الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

سادت لمدة طويلة فكرة أن الذكاء الانفعالي هو العامل الأول للنجاح والتفوق وأن الأشخاص الذين لديهم درجة عالية من الذكاء يصلون بالضرورة إلى مستويات عالية من النجاح في المجال التعليمي والمهني والاجتماعي والعاطفي، فقد كانت هذه النظرة مسلمة بديهية لا تحتاج إلى إثبات، لكن الواقع بين لنا عكس ذلك. فقد نجد أشخاصا متفوقين اجتماعيا، لكن مستواهم الأكاديمي منخفض، وقد نجد بعضًا آخر أذكيا أكاديميًا، يتعثرون ويقضون حياتهم في قلق وتوتر واكتئاب، وذلك نظرًا لعدم وجود نوع واحد من الذكاء يدفعه إلى التأقلم مع البيئة والتكيف معها. فقد كان أحد أسباب اهتمام الباحثين السيكولوجيين بالذكاء العاطفي هو عجز اختبارات القدرات العقلية في التنبؤ بشكل واضح بنجاح الفرد في مختلف مرافق الحياة. وأهمها؛ المجال الاجتماعي المهني. وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات كدراسة (دينال، غولمان، 1995)، فيما يتعلق باحتمال النجاح في الحياة المهنية، ويمكن إيجازه في القدرات العقلية، في حين يتطلب النجاح المهني قدرات أوسع؛ كالمهارات الاجتماعية، وضبط الانفعالات، وإدارة وتحفيز الذات (معمرية، ب 2009).

وفي دراسة أجراها (كلاين وكابلان) على مجموعة من العمال، في شركة " بل " الأمريكية الحاصلين على درجة الذكاء العقلي، فإن 15% منهم تم تصنيفهم على أنهم متميزو الأداء لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفعالية، ومستوى في مجال العمل، وفي أهم الميادين التي على الفرد أن يحقق أكبر قدر ممكن من التوافق فيها، وذلك نظرا لكونه يقضي معظم وقته فيها، ونظرا لأهميته ومكانته الاجتماعية.

ولذا، فإن عناصر الرضا الوظيفي تُعدّ أحد العناصر الهامة في تحقيق الأهداف الموجودة بأي منظمة، حيث أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يساهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف.

ونظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي وكونه حالة انفعالية يصعب التحكم فيها، وذلك راجع إلى ما يرغب به أي فرد؛ كالأجر، الذي يشبع حاجات الفرد، من شعوره بالأمن والارتياح، وكدليل لاعتراف المنظمة بأهميته ومكانته، ونظرة المجتمع إليه كدليل للنجاح والتفوق، وكذا محتوى العمل الذي يعتبر عنصراً مُهمّاً جداً في زيادة ارتباط الفرد بمنصبه، فكلما كانت الوظيفة تحتوي على قدر كبير من المسؤولية، وتسمح للفرد بإبراز قدراته العالية، كان راضياً عن عمله، وكذلك وجود نمط إشرافي يراعي انشغالات واهتمامات العمال. فالمشرف الذي يركز اهتمامه حول مرؤوسه باهتمامه بكل قضاياهم ومشاكلهم، يعمل على تحسين العلاقة بينه وبينهم، ويحاول تفهّم سلوكياتهم، والسعي لتفادي الأخطاء لكسب ولائهم، وتحقيق درجة راضية من رضاهم.

وعلى اعتبار أن الرضا الوظيفي حالة وجدانية سارة تنتج من تقويم جهدا للعامل، ومدى توافق قدراته مع الوظيفة التي يشغلها، وكذا الذكاء الانفعالي، الذي يعتبر استجابة سريعة للقدرات العقلية التي يتطلبها عن المواقف. وبعد اطلاعنا على ميدان العمل، ارتأينا التطرق إلى دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي، والكشف عن العلاقة التي قد تكون بين هذين المتغيرين الهامين، للفرد والمنظمة، وفي ضوء ذلك، يمكن صياغة المشكلة في التساؤل التالي:

هل توجد علاقة ذات إحصائية بين الذكاء الانفعالي لدى عمال وحدة التبريد بمؤسسة ENIEM ورضاهم الوظيفي؟

ويتفرع هذا التساؤل إلى التساؤلات التالية:

- هل يتميز عمال وحدة التبريد بمؤسسة ENIEM بذكاء انفعالي مرتفع؟
- هل يشعر عمال وحدة التبريد بمؤسسة ENIEM برضا وظيفي مرتفع؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي لعمال التبريد بالمؤسسة ورضاهم الوظيفي.

2- فرضيات الدراسة: نحاول صياغة تساؤلات الدراسة في فرضيات، كما يلي:

الفرضية الأولى

يتميز عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بذكاء انفعالي

مرتفع.

الفرضية الثانية

يشعر عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، برضا وظيفي مرتفع

الفرضية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات

الكهرو منزلية ورضاهم الوظيفي.

الفرضية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة النفسية لعمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية

للصناعات الكهرو منزلية ورضاهم الوظيفي.

الفرضية الخامسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى عمال وحدة

التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية.

3 - أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة الذكاء الانفعالي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من عمال

المؤسسة الكهرو منزلية، لذلك فإنها تُحاول تحقيق الأهداف التالية:

- * دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، لدى أفراد عينة الدراسة.
- * معرفة مستوى أفراد العينة في الذكاء الانفعالي.
- * معرفة مستوى أفراد العينة على سلم الرضا الوظيفي.

4- أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من ارتباطها بالعمل والحياة العملية، وهو مجالٌ يحتاج إلى كثير من البحوث والدراسات، حيث نستطيع أن نصل إلى الحلول التي تساعدُ العامل على تحقيق الرضا وأن ينعم بالتوافق والرضا عن العمل لضمان الاستمرار والفعالية.
- يعتبر مفهوم الذكاء الانفعالي من الموضوعات الجديدة على التراث النفسي، وذلك يتطلب من الباحثين تكثيف جهودهم للتعرف على أهميته في حياة الفرد وإسهاماته في جميع المجالات، وعلى الخصوص المجال المهني مما يحقق السعادة والتوافق.
- لفت الانتباه لأهمية متغيرات الدراسة، والتي يمكن أن تساهم في زيادة الفهم والوعي لدى عينة من عمال مؤسسة الصناعات الكهرو منزلية، ومساعدتهم على التوافق والرضا عن الحياة المهنية.
- إن مفهوم الذكاء الانفعالي يُعدّ إحدى المُوجّهات المُهمّة لسلوك الفرد.

5- أسباب اختيار الموضوع:

- قلة الدراسات المحلية التي تعرضت لموضوع الذكاء الانفعالي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسات الصناعيّة، في القطاع العامّ.
- كون موضوع الذكاء الانفعالي من الموضوعات الحديثة في علم النفس خصوصا في العالم العربي. ونظرا لأهمية موضوع الذكاء الانفعالي الذي يعد الموجه للسلوك الإنسان بحسب العديد من الدراسات.
- الرغبة الذاتية والاهتمام الشخصي في التعمق في موضوعي الذكاء والرضا الوظيفي.

6- تحديد المصطلحات:

6-1 تعريف عامّ:

- الذكاء:** هو الاستجابة السريعة للقدرات العقلية كالقدرة على التفكير وتنسيق الأفكار والقدرة على حل المشاكل.
- الانفعال:** هو ردّة فعل لا إرادية تجاه المواقف. وتتميّز بشحنة عاطفيّة وتبرز مشاعر الفرد.
- الذكاء الانفعالي:** هو القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح.
- الرضا الوظيفي:** هو العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلائم بينه وبين البيئة المهنية المادية والاجتماعية، وبالتالي المحافظة على هذا التلائم (عباس محمود عوض 1985).
- كما يعتبر الرضا الوظيفي شعورا داخليا يتميز بالارتياح، يصعب تحديده بعامل واحد، قد يكون متعلقا بالأجر، نمط الإشراف أو محتوى العمل.

6 - 2 المفاهيم الإجرائية لمتغيرات البحث:

6-2-1 المفهوم الإجرائي للرضا الوظيفي:

هو شعور داخلي للأفراد العاملين، ويأتي نتيجة لقناعة الفرد بالعمل الذي يؤديه، وبيئة العمل، والفرد، الذي يكون لديه ذلك الرضا يكون لديه مشاعر وتصرفات إيجابية نحو العمل، وهو ما يسمح له بتحقيق طموحاته. ويُقاس باستبيان الرضا الوظيفي الذي أعدناه لهذه الدراسة.

6-2-2 المفهوم الإجرائي للذكاء الانفعالي:

هو القدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على توليد المشاعر والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الانفعالي والعقلي ويُقاس باستبيان أعدناه لهذه الدراسة.

7- الدراسات السابقة:

7-1 الدراسات السابقة للرضا الوظيفي :

7-1-1 الدراسات ضمن البيئة العربية:

- دراسة جابر عبد الحميد 1972 بغداد:

قام جابر عبد الحميد بدراسة عن الرضا المهني لدى معلمي المدارس الابتدائية. وتحصل على

النتائج التالية:

- نسبة الرضا عن المهنة بين لمعلمين بلغت (55%) وبلغت نسبة عدم الرضا (7%).

- نسبة الرضا عند المعلمات وصلت إلى (68%) ونسبة عدم الرضا عند المعلمين (3%).

- واستخلص جابر عبد الحميد إلا أن عوامل الرضا المهني عند المعلمين والمعلمات في المرحلة الابتدائية تتمثل في.

- إشباع الحاجة للارتباط مع الآخرين.

- إشباع بعض النزعات التي تتسجم وطبيعة المهنة ذاتها.

أما أسباب عدم الرضا فتتمثل في:

- نظام التفتيش ونقص الوسائل التعليمية ونقص الأبنية المدرسية الملائمة.
- إهمال التلاميذ لواجباتهم المنزلية.

. دراسة البابطين 1990 بالسعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى المعلمين السعوديين العاملين بالمدارس الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات حيث تكونت العينة من (400 معلم) من مُعلّمي المدارس الثانوية المتطورة، واستخدم الباحث مقياساً من تصميمه للرضا الوظيفي مشتملاً على خمس مجالات وهي:

(نمط المدرسة الإداري، العلاقة مع الزملاء، اتجاهات المعلمين نحو حجم توقيت العمل، حجم توقيت العمل، الراتب الشهري، المؤهل العلمي للمعلم وتخصصه).

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي جاء بمستوى:

- متوسط (50%)

- مرتفع (25%)

- منخفض (25%)

وتوصلت الدراسة كذلك، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي واتجاهات المعلمين نحو توقيت الدراسة المعتمد، والنمط الإداري للمدرسة، ولم تجد الدراسة علاقة بين الرضا الوظيفي والمؤهل العلمي.

دراسة العياشي بن زروق 1996:

أجريت هذه الدراسة لهدف معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى مُدرّسي المدرسة الأساسية (طور أول وثاني وثالث) واشتملت العينة على (200 مدرسا) واستخدم الباحث في جمع البيانات مقياسا مؤلفا من (24 حاجة) ذات علاقة مباشرة برضا المدرس ومدعما بمقياس "ثان" لقياس مدى أهمية كل (حاجة) بالنسبة إليه. وأسفرت نتائج الدراسة على ما يلي:

- . الأغلبية من المدرسين (أفراد العينة) غير راضيين عن وظيفتهم (93.5%).
- . وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا بين المدرسين والمدرسات (مستوى الرضا ظهر أعلى لدى المُدرّسات).
- . عدم وجود فروق في مستوى الرضا بين مدرسي (الطّورين الأول والثاني) و(الطور الثالث).
- . وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في تصور المدرسين لأهمية الحاجات (24) وجاء ترتيبها كالتالي:

- المرتبة (1) الوسائل التربوية والتعليمية.
- المرتبة (2) المرتب الشهري.
- المرتبة (3) المستوى التعليمي للتلاميذ.
- المرتبة (4) مُرتب مهنة التعليم مقارنة بمرتبات المهن الأخرى.
- المرتبة (5) عدد التلاميذ في القسم الواحد (العياشي بن زروق 1976).

7-1-2 الدراسات عن الرضا ضمن البيئة الأجنبية

. دراسة ميتشغان 1950:

هي دراسة ميدانية أجريت بجامعة "ميتشغان" بالولايات المتحدة سنة (1950)، بهدف التعرف على جملة العناصر والعوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي. إذ توسع مجال تطبيقها في مؤسسات وشركات كبرى بالولايات المتحدة وقد أسفرت على النتائج التالية:

. أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة مرتبطة بالوظيفة.
. أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بسياسة المؤسسة، القوانين والهيكل التنظيمية.
. أن عناصر الرضا الوظيفي ذات الطابع المالي لها ارتباطا بالمركز الاجتماعي.
انطلاقا من نتائج هذه الدراسة يمكن اعتبارها كمنطلق كاف، وملم بالجوانب التي يكون فيها العامل راضيا عن عمله، بالرغم من أنها لم تُشر إلى الجانب النفسي للعامل كالأحاسيس التي تتبى عن رضاه أو عدم رضاه بوظيفته (عبد النور رزقي 1997).

دراسة سنزید ویولارد 1983:

أجريت من طرف العاملين سنزید ویولارد سنة 1983 بالولايات المتحدة الأمريكية على عينة مكونة من 92 موظف بولاية فرجينيا، وهذا للتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالمؤسسة مدة التعليم، العمل، خصائص الراتب، الرضا والوظيفة، وتوصلت إلى ما يلي:
. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية والرضا الوظيفي.
. تتخفف درجة الرضا الوظيفي في المؤسسات التي يزداد فيها تسلسل وتقييم العمل وتزداد درجته في المؤسسات المطبقة لإجراءات عمل واضحة ومحدودة.

. دراسة ستمين ولوري ولوب 2000:

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة الرضا بين معلمي التربية الخاصة Stimin et louri et loup ومعلمي التعليم العام على عينة من معلمي مدارس ديترويت الأمريكية (116 معلما ومعلمة) عن طريق تطوير مقياس الرضا الذي أمده واستخدمه "بريفلد واث" عام 1951.
أظهرت نتائج الدراسة، أن معلمي التربية الخاصة غير راضين بدرجة أكبر من معلمي التعليم العام، وتمثلت أسباب عدم الرضا في: (الإحباط، الضغوط والمشاكل المهنية داخل الصف الدراسي

وخارجه). وكانت درجة الرضا عالية، لدى معلمي التربية الخاصة الأصغر سنًا، والأقل خبرة (عبد العزيز بن محمد العبد الجبار 2002).

. دراسة هوبوك في نيويورك 1935: Hoppock

تمحورت هذه الدراسة حول الاتجاهات المهنية. على عينة من 286 معلمًا، ولقد طبق في هذه الدراسة مقياس "الاتجاهات المهنية" الذي يتكون من (215) بندًا، وتبين من خلال معالجة نتائج الدراسة أن هناك:

. اختلاف في درجة مستوى الرضى، حيث أن (10%) من أفراد العينة عبرت عن عدم الرضا بعملها.

. أن المعلمين الراضين كانوا أكثر توافقًا انفعاليًا وأكثر تدينًا.

. أن المعلمين الراضين كانوا يتمتعون بعلاقات أفضل من الرؤساء.

. عبر المعلمون الراضون على أنهم اختاروا عملهم يومي، ولم يكن التحاقهم بعملهم صدفة، وكان هؤلاء أكبر سنًا من غير الراضين بحوالي سبع سنوات ونصف.

. لم يكن هناك أي فرق بين مجموعة الراضين ومجموعة غير الراضين من حيث اقتناع كل عامل بالأجور والحوافز المحصل عليها في المؤسسة التربوية (سليمان الحضري 1982).

7-2 الدراسات السابقة الخاصة بالذكاء الانفعالي:

تعاني المكتبة العربية بشكل عام من محدودية الدراسات التي تتناول مفهوم الذكاء الانفعالي رغم أهمية واستخدامه كمؤشر للدلالة على كثير من السلوكيات لدى الأفراد، وقلة قليلة جدا من الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي وتطبيقه في الوطن العربي، والجزائر خاصة. ولكن رغم ذلك تمكنا من الوصول إليها، والتي تبحث في مفهوم الذكاء العاطفي في البيئة العربية والغربية.

. دراسة فوقية راضي 2001:

استهدفت العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى (289) طالبا وطالبة من الطلبة الجامعيين بتطبيقها لمقاييس لهذه المتغيرات الثلاثة:

ا. اختبار الذكاء الانفعالي.

ب . اختبار القدرة على التفكير الابتكاري.

ج . نتائج التحصيل الدراسي.

وتوصلت إلى ما يلي:

. توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث عند مستوى (0.05) لصالح الإناث في الذكاء الانفعالي وأبعاده المختلفة.

. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في متغيري التحصيل الدراسي والتفكير الابتكاري لدى كل من عينة الذكور وعينة الإناث.

. وجود علاقة ارتباطية دالة عند مستوى (0.01) بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي لدى أفراد العينة.

. دراسة الزهار وحبيب 2005:

بعنوان التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني، لمعلمي المرحلة الإعدادية، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقات الارتباطية بين أبعاد الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية، حيث تكونت عينة الدراسة من (210) معلما ومعلمة ممن يدرسون في المرحلة الإعدادية بمحافظة الإسماعيلية، واستخدم فيها مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد عبد النبي 2001 ومقياس التوافق المهني لمعلمي المرحلة الابتدائية (1990). وكانت النتائج كما يلي:

. توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني.

. يمكننا التنبؤ بالتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية من درجة الوعي بالذات، ودرجة

إدارة وتوجيه الانفعالات (عمر مغربي، 2008، ص 75).

. دراسة معمريّة بشير 2005:

هدفت إلى التعرف بالذكاء الانفعالي كمفهوم حديث في علم النفس وتبين من استعراض هذا المفهوم أهمية الانفعالات في الحياة النفسية للفرد وأهمية الذكاء الانفعالي في نجاح الفرد في حياته المهنية وفي صحته النفسية. تبين من استعراض الدراسة أن الذكاء الانفعالي يرتبط إيجاباً بالعوامل التفوق والنجاح المهني والصحة النفسية ويرتبط سلباً بالفشل والاضطرابات النفسية والعدوان ومظاهر السلوك اللاسوي، (معمريّة بشير، 2005، 01).

. دراسة بن جامع ابراهيم 2013:

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفعالية القيادة، حيث استهدفت جانبها التطبيقي إطارات الإدارة الوسطى بمركب تكرير البترول بسكيكدة . الجزائر وقام الباحث باختبار الفرضية باستعمال المنهج الوصفي على عينة شملت كل أفراد المجتمع الأصلي للدراسة، وتكونت من 142 إطار من الإدارة الوسطى لمركب البترول بسكيكدة. بعد معالجة البيانات كما توصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى فعالية القيادة (بن جامع ابراهيم، 2013، ص 160).

7-2-2 الدراسات ضمن البيئة الأجنبية:

. دراسة سالوفي وآخرون (salovey et all 1995)

للتعرف على القدرات العاطفية لعينة مقدارها 86 فرداً، باستخدام المقياس الذي أعده سالوفي وغيره، للذكاء العاطفي متعدد الأبعاد، وجدت الدراسة فروقا بين الأفراد، في القدرة على الانتباه والوضوح والوعي الانفعالي، ووجد أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي، لديهم القدرة على إدارة

وضبط انفعالاتهم الجادة والتعامل، معها بشكل أفضل، ويتمتعون بصحة نفسية أفضل من الأفراد ذوي الذكاء العاطفي الأقل.

- دراسة ما يير وآخرين :

استهدفت تعريف الذكاء الانفعالي وفحص مكوناته، ودراسة قدرة الطلاب على التعرف على المستوى الانفعالي للمثيرات البصرية، والكشف عن علاقة الذكاء الانفعالي بالتحصيل الدراسي للطلاب.

تمّ ذلك بتطبيق مقياس الذكاء الانفعالي على عينة من (139) طالبا جامعيًا، طلب منهم تقدير حالاتهم الانفعالية، بعد مشاهداتهم لفيلم سار وآخر غير سار. وأسفرت الدراسة على أن الطلاب مرتفعي الذكاء الانفعالي كانوا أكثر دقة في تقدير حالتهم الانفعالية، كما كان تحصيلهم الدراسي مرتفعا عن ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض.

- دراسة باركر 2004: Parker:

هدفت إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الأكاديمي، حيث طبق بار-اون الذكاء الانفعالي بصورته المختصرة (Bar-On, EQ- i: short) على عينة من (372) طالبا في جامعة انتاريو، في الشهر الأول من السنة الدراسية الأولى، ثم قورنت السجلات الأكاديمية للطلاب في نهاية السنة الدراسية في ضوء مقياس (Bar-On) للذكاء الانفعالي المختصر، وكانت النتائج:

- النجاح الأكاديمي للطلاب، يرتبط بقوة بأبعاد الذكاء الانفعالي، فالطلاب الذين تجاوزت معدلاتهم التراكمية 80% أعطوا مؤشرات أعلى على فقرات المقياس من أولئك الذين تبلغ معدلاتهم 59% فما دون.

. دراسة مكديويل وآخرين (Mc dowelle et all):

هدفت إلى الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التربوية. شملت الدراسة عينة مقدارها 722 موظف أكاديميا، وتوصلت الدراسة إلى أن الوعي بالذات وإدارة الانفعالات والتحفيز الذاتي، والتعاطف، تعتبر قدرات هامة في إعداد القادة وان النقص في هذه القدرات العاطفية سيؤدي إلى حدوث خلل وظيفي.

- دراسة ديولويش و هيكير (Dulwich & Higgs,1998)

استهدفت التعرف على مساهمة الذكاء الانفعالي بأداء العمل والتقدم الوظيفي. استمرت الدراسة لمدة (7) سنوات لمعرفة التقدم الوظيفي لـ (58) مديرا عاما في ايرلندا وتم تقييم ثلاثة نطاقات للقبليات هي المعارف الانفعالية والجدارة الفكرية والقدرة الإدارية، وبتطبيق أدوات القياس لهذه المجالات الثلاثة، توصلت الدراسة إلى أن مقياس الذكاء الانفعالي يشكل (36%) من مجال التقدم الوظيفي و(27%) مقياس الجدارة الفكرية و(16%) مقياس القدرة الإدارية، وهذا يعني أن الذكاء الانفعالي يساهم بنسبة أعلى من غيره فيما يتعلق بالتقدم الوظيفي (العكاشي بشرى، 2003، ص 10).

الفصل الثاني

الذكاء الانفعالي

الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي

تمهيد:

- 1- لمحة تاريخية للذكاء الانفعالي.
- 2- مفهوم الذكاء الانفعالي.
- 3- مكونات الذكاء الانفعالي.
- 4- أهمية الذكاء الانفعالي.
- 5- أبعاد الذكاء الانفعالي.
- 6- تطبيقات الذكاء الانفعالي.

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي

تمهيد:

يُعتبر نشاط العقل موضوعاً أساسياً تمحّورت حوله بحوث ودراسات في ميادينٍ مُختلفة، وكان من أهمّ أهداف هذه الدراسات، معرفة ماهية العقل البشري ومكوناته، وكيفية عمله والعوامل المؤثرة فيه، وطبيعتها (مكتسبة أم فطرية)، ومختلف القدرات المرتبطة به لا سيما الذكاء. كما حظي موضوع الانفعالات والعواطف باهتمام العلماء أيضاً، فحاولوا معرفة طبيعتها، وكيفية حدوثها ومكوناتها وعلاقتها بالعقل.

لقد شهدت بحوث الذكاء عدة تطورات منذ ظهورها، وقد لاحظ مؤخراً باحثون مثل (D.GOLEMENH) و(GRADNER,P.SALOVE) وغيرهم أن مفهوم الذكاء الذهني المتوصّل إليه يتمحور حول مجموعة ضيقة من المهارات اللغوية والرياضية، التي تجعل من الاختبارات المحددة لمعامل الذكاء مؤشّرات عن النجاح في مجالات ضيقة من الحياة؛ كالنجاح الأكاديمي أو الالتحاق بوظيفة ما، أو بتخصّص مُعيّن.. غير أنها لا تصلح دائماً لتكون مؤشّراً يهتدى به في مجالات الحياة المتشعبة المختلفة. ذلك أن هذه الاختبارات أهملت جوانب وقدرات أساسية ضمن البنية الشخصية، ممّا دفع هؤلاء العلماء إلى محاولة إعادة البحث للكشف عن مفهوم الذكاء والفعالية في الأداء، آخذين بعين الاعتبار إلى جانب النظام المعرفي للأنظمة الأساسية الأخرى المكونة للشخصية الأساسية المتمثلة في النظام العاطفي لانفعالي ونظام الدافعية ونتيجة تفاعل بين هذه الأنظمة الثلاثة انبثق ما يسمى بالذكاء الانفعالي أو (الذكاء الوجداني أو العاطفي).

في هذا الفصل، سنتناول الذكاء بشكل عامّ، والنظريات التي تناولت هذا المفهوم. ومن ثمّ، نحاول التطرق لمفهوم الذكاء العاطفي بشكل خاص من خلال المصادر العربية المحدودة والأجنبية التي تناولت هذا المفهوم.

1- لمحة تاريخية:

في عام 1930 اقترح **ثورنडाيك Thorndike** التصنيف المشهور للذكاء الاجتماعي والميكانيكي، فعرفه أنه " القدرة على فهم الآخرين وعلى التصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية" (محمد علاء، 2009، 21-22).

وفي عام 1943 أشار **وكسلر Wechsler** إلى أهمية العوامل اللامعرفية للذكاء، بالنسبة للتكيف والنجاح في الحياة، وأكد أن هذه العوامل لها دخل كبير في تحديد السلوك الذكي إلى جانب العوامل المعرفية (مدثر سليم أحمد 2002 ص 23).

كما اقترح **أبو حطب** أن الذكاء دالّ لنشاط الشخصية ككل، فالمعرفة والوجدان طرفان فيها ويقع بينهما الذكاء الاجتماعي يقول: " كان تصنيفا مبتكرا، لأن الذكاء مُتكون من ثلاث فئات هي: الذكاء المعرفي، الذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني" (خيرى المغازي عجاج).

وفي 1983 قام **غاردنز هوارد Howard Gardner** بتقديم مفهوم الذكاء المتعدد موضحا أن النجاح في الحياة الشخصية والحياة المهنية مرتبط بقدرات التفاعل والتعامل مع الآخرين، وكذلك مهارات فهم وتنمية الذات، التي لا تقل مقاييسها أهمية عن مقاييس واختبارات الذكاء العلمي (عبد الرؤوف عياش ص 19، 2010).

كما قدّم **جرينسبان** في عام 1989 نموذجا لتعلم الذكاء الانفعالي في ضوء نظرية بياجيه للنمو المعرفي ودوافعه ونظريات التحليل النفسي والتعلم الانفعالي. وفي هذا النموذج عرض جرينسبان مستويات تعلم الذكاء الانفعالي:

- 1.1. **التعلم الجسدي:** وفيه يتعلم الطفل الانفعالات المرتبطة بالحاجات الجسمية.
- 2.1. **التعلم بالنتائج:** وهو مستوى يتعلم فيه الطفل الأفكار والمعاني.
- 3.1. **التعلم التركيبي التمثيلي:** ويحدث فيه اعلى درجات تعلم الأفكار والمعاني والانفعالات.

وفي عام 1995 قدم **غولمان** أفضل ما كتب عن الذكاء الانفعالي في كتابه الشهير "الذكاء الانفعالي" والذي تناول فيه ما سماه "بالعقل الانفعالي" وطبيعة الذكاء الانفعالي والمجالات التي له دور فيها، ودوره في براعة الإنسان في مجالات الحياة العلمية قياسا بالذكاء الأكاديمي الذي يبرز دوره في حياة الفرد التعليمية ومساندة الأطفال في تطوير مهارات انفعالية واجتماعية (الخرندار، جمال الدين، 2015، ص15).

ومن هنا، تطوّر مفهوم الذكاء الانفعالي في سلسلة من المقالات الأكاديمية **جون ماير وبيتر سالوفي** بداية أوائل التسعينات بالاعتماد على بنية متنامية من الأبحاث ذات صلة بالموضوع كما عززا عملهما من خلال التطورات الحديثة في دراسات علم الأعصاب والتي خلّصت إلى أن النظام الانفعالي والنظام المعرفي يتكاملان في المخ إلى حد كبير، وهناك بعض أنواع الدمج بين الوجدان والتفكير، يحدث عند مستوى عصبي (مدثر سليم أحمد 2002، ص24).

2 - مفهوم الذكاء الانفعالي:

الذكاء الانفعالي مفهوم حديث، إلا أن جذوره تعود إلى قرون عديدة بدأت منذ مائتي عام قبل الميلاد (سالبا حسن، 2007، ص17).

تعددت تعريفات الذكاء الانفعالي، فالبعض يعتبره قدرة عقلية، والبعض يعتقد انه مجموعة من الكفاءات والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية.

يعرّف **غولمان** الذكاء الانفعالي بأنه القدرة على إدراك مشاعرنا ومشاعر الآخرين، لتحضير أنفسنا على إدراك مشاعرنا بشكل جيّد داخل أنفسنا، وداخل علاقاتنا الاجتماعية (عياش عبد الرؤوف 2010، ص19).

وعرف **فاروق عثمان، محمد رزق** 1998 الذكاء الانفعالي بأنه يتضمن القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، وفهمها، وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم، للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية، تساعد الفرد على الترقى العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الاجتماعية للحياة، في ضوء خمسة أبعاد أساسية للذكاء الانفعالي هي: المعرفة الانفعالية هي إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التعاطف، التواصل.

يرى بار. اون Bar On أن الذكاء الانفعالي هو: "خليط من تفاعلات مجموعة مهارات وكفاءات ومسيرات انفعالية واجتماعية، تؤثر في قدرة الفرد على فهم نفسه والتعبير عنها، وفهم الآخرين والارتباط بهم، والتعامل مع متطلبات الحياة اليومية، ومواجهة التحديات والضغوط (مبارك حميد صافية، 2015، ص3).

كما عرفه مايروسالوفي 1997 بأنه: " القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقييمها، والتعبير عنها، والقدرة على توليد المشاعر، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية، وعلى تنظيم الانفعالات بما يُعزز النمو الوجداني والعقلي " (أحمد جلال، 2008، ص75).

3- مكونات الذكاء الانفعالي:

أشار جولمان إلى وجود خمس مكونات أساسية للذكاء الانفعالي وهي:

1.3 الوعي بالانفعالات والمشاعر الذاتية (المعرفة الانفعالية):

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

2.3- إدارة الانفعالات:

تعني إدراك ومعرفة ما الذي يكون وراء هذه المشاعر وكيفية معالجة القلق والمخاوف والغضب والحزن، وهذا ما يؤكد قول سقراط: "اعرف نفسك"، وكأن المعرفة هي مفتاح الشفاء، فالشخص الذي لديه القدرة على الانتباه إلى مشاعره وتفحصها وملاحظة أفكاره ومراقبتها يستطيع السيطرة على الانفعال وبالتالي يسيطر على الأفعال.

3.3 تنظيم الانفعالات:

توجيه العواطف والانفعالات. والهدف هو استخدام الانفعالات بطريقة منتجة، والسيطرة عليها قبل أن تتحول إلى أفعال، بمعنى تأجيل الإشباع وكبح الاندفاعات. ولذلك فإنه كلما استطاع الشخص أن يملك دفعة

انفعالاته كلما كان حكيماً، يتحلّى بالصبر والتفهم، وهي خصائص إيمانية يستطيع من خلالها المرء أن يتولّى أمر جماعته، ويحقق النجاح في عمله وعلاقته.

4.3 المشاركة الوجدانية والتعاطف:

ويقصد بها الحساسية تجاه مشاعر الآخرين والاهتمام بهم، وتَقْهَمهم، ووضعهم في الاعتبار، وتقدير الاختلاف بين الناس في التعبير عن مشاعرهم تجاه الأشياء، والتي بدورها تثبته في عمل التوازن بين المشاعر السلبية والايجابية، تخفيف الغضب وعواقبه الضارة بالشخص وبالآخرين.

5.3 فن معالجة العلاقات الشخصية المتبادلة (المهارات الاجتماعية):

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

4. أهمية الذكاء الانفعالي:

يقول بار. أون أن الذكاء الانفعالي يعكس قدرة المرء على تعامله مع تحديات البيئة اليومية، وتساعد على تنبؤ المرء بنجاحه في الحياة بما في ذلك مساعيه الشخصية والمهنية، وأن الذكاء الانفعالي يجعل الفرد يعرف كيف يغير من أنماط تفكيره ومن طريقة نظره للأمور بحيث يتولد في داخله أكبر قدر من المشاعر الايجابية ولأطول فترة ممكنة (العيني ياسر 2004. ص 19-20).

الذكاء الانفعالي هو قاعدة وأساس نمو الكفاءة العاطفية، والتي أساسها الأفراد الأكثر ذكاء عاطفياً، أو لديهم قدرة أكبر على تنمية مهارات كفايتهم العاطفية. توصلت الدراسات إلى أن الذكاء الانفعالي يؤثر ايجابيا في كفاءة المؤسسات والمنظمات من خلال ما يلي:

. يؤثر ذلك النمط من العلاقات العامة على نمو متميز باستقراره ومنهجية المؤسسة وفاعلية إدارته.

. الذكاء الانفعالي لدى المجموعات والمنظمات يؤثر على الذكاء الانفعالي لدى الموظفين، حيث أن المواقف الهانئة أو السعيدة والتغذية الراجعة توفر دوافع ايجابية وأما لدى الموظفين والأفراد، مما يوفر مزيدا من النمو والتطور.

. يؤثر الذكاء الانفعالي للمجموعات والأفراد في تحسين الإنتاج، لما فيه من قدرة على البعد عن الاضطرابات وضغوط العمل (أبو عفش إيناس وآخرون، 2011، 23).

إن القدرة على السيطرة على الانفعالات هي أساس الإدارة، وأساس الشخصية. وعلى النحو نفسه، فأساس مشاعر الإيثار إنما تكمن في التعاطف الوجدانية مع الآخرين، أي القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس بحاجات الآخرين أو مشاعرهم، فمعناه عدم الاكتراث. وإذا كان هناك موقفان أخلاقيان يستلزمان العصر الحالي، فهما ضبط النفس والرفقة (جولمان، 2001، 44).

نظرا للدور الذي يلعبه الذكاء الانفعالي في مختلف ميادين الحياة فقد شهد اهتماما بالغا في كل أنحاء العالم من قبل المؤسسات التعليمية والجامعة والشركات الكبرى التي أدركت أن الذكاء الانفعالي ينطوي على فوائد جمة، وأهمية كبرى يمكن إيجازها فيما يلي:

1.4 . أهميته في المجال التربوي:

تشير الأبحاث في هذا المجال إلى أن الصحة العاطفية هامة للتعلم الفعال، وأن فهم الطالب لكيفية التعلم هو أساس نجاحه، والذكاء الانفعالي بمفهومه العام يعني الثقة بالنفس وضبط الذات، والانتماء، والتعاون، وحب الاستطلاع. وكل هذه الصفات ضرورية للتحصيل العلمي والمعرفي. فالطالب الذي لا يتحكم في انفعالاته ولا يبدي مشاعر التفهم يكون عرضة للتوتر والغضب والاكتئاب مما يعيق عملية التعلم لديه، فالطالب الذي يمتلكه هذه الحالات، لا يستطيع استيعاب المعلومات والمعارف، لأن الانفعالات السلبية القوية تحول الانتباه إلى انشغاله بذاته مانعة أي محاولة للتركيز على شيء آخر.

2.4 . أهميته في المجال المهني:

يشير "مدثر سليم احمد" إلى أن العديد من الباحثين مثل: غارديز وغولمان وغرافس قد لمسوا فائدة كبرى للذكاء الانفعالي يمكن إيجازها فيما يلي:

. يساهم في التنبؤ بالنجاح المهني.

. يعد مؤشرا فعالا للأداء الناجح.

. يزيد من فعالية انتقاء الأفراد للوظائف.

. يساعد على النجاح الوظيفي للفرد كما يضمن له النجاح في علاقته المهنية.

. له تأثير واضح على العلاقات الاجتماعية بزملاء العمل والرفاق (محمود عبد الله محمد الموالد

.(2004).

3.4 . أهميته في مجال الصحة النفسية:

يلعب الذكاء الانفعالي دورا بالغا في النجاح المهني و السعادة الزوجية و الصحة النفسية بصورة عامة. فقد أشارت نتائج البحوث أن الأشخاص الذين يعانون من القلق المزمن أو الاكتئاب أو الحزن مُعرضون للإصابة بأمراض أكثر من المُدخّنين.

كما توصل جاك بلوك Jack Blok في دراسته إلى أنّ الأشخاص ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع كانوا أكثر تميزا في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات ايجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.

ويرى سالوفي بأنّ للذكاء الانفعاليّ دور كبير في مجال العلاقات الإنسانية ودافعية الانجاز، وإدارة الضغوط، وحل الصراعات، في كل مجالات الحياة في الأسرة، أو العمل، أو المدرسة. وبعد استعراضه لبعض الدراسات خلص سالوفي إلى أن الذكاء الانفعالي يمكن استعماله كمؤشر للتنبؤ في مختلف الميادين. حدد ماير سالوفي أربعة أبعاد رئيسية للذكاء الانفعالي وهي:

أ. إدراك وتقييم الانفعالات والتعبير عنها:

ويرتبط بقدرة الفرد على إدراك انفعالاته الذاتية، وانفعالات الآخرين، و تقييمها والتعبير عنها بدقة، وبشكل فعال أمام الآخرين.

ب . استخدام الانفعالات لتسهيل التفكير:

ويشير هذا البعد إلى القدرة على توليد واستخدام الانفعالات، كوسيلة لتوليد التفكير، بنقل المشاعر والأحاسيس وفهمها وتحليلها وتوظيفها في عملياته المعرفية، لتسهيل عمل هذه العمليات وعدم إعاقتها.

ج . فهم وتحليل الانفعالات:

ويُمثل هذا البعد القدرة على فهم الانفعالات، وترابطها، وتكاملها، وتقدير معانيها.

د. التنظيم التكاملي للانفعالات:

ويركز على التنظيم الواعي للانفعالات من أجل تعزيز النمو الانفعالي السليم للفرد. ويتمثل هذا البعد في القدرة على الانفتاح على المشاعر والأحاسيس و تعديلها، لتطوير النمو الشخصي للذات انفعاليا (العنوم عدنان 2012، 239 . 240).

5-أبعاد الذكاء الانفعالي:

نجد أن غولمان قسم الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد وهي:

أ. الوعي بالذات:

ويعني معرفة الفرد بحالته المزاجية، وبانفعالاته، عند حدوثها.

ب . إدارة الانفعالات:

وتعني قدرة الفرد على تحمل الانفعالات القوية، وألا يكون عبدا لها كما تتضمن (الحفز الذاتي)؛ وهي القدرة على توظيف الانفعالات في زيادة الدافعية.

ج . الوعي الاجتماعي:

ويقصد به معرفة وإدراك مشاعر الآخرين، مما يؤدي للقدرة على المشاركة الوجدانية لهم، وتحقيق التناغم الوجداني معهم.

د - المهارات الاجتماعية:

ويقصد بها التعامل مع الآخرين بناء على فهم ومعرفة مشاعرهم، وإدارة التفاعل معهم بشكل فعال، يسمح بتحقيق أفضل النتائج (وارين بينس، 2009، 31).

ويرى فاروق السيد وعبد السميع رزق 2001 إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من خمسة أبعاد:

أ. المعرفة الانفعالية:

وهي القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، والتمييز بينهما، و الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

ب . إدارة الانفعالات:

وهي القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية، وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية.

ج . تنظيم الانفعالات:

القدرة على توجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق الانجاز والتفوق، واستعمال الانفعالات والأحاسيس في صنع أفضل القرارات.

د. التعاطف:

وهو القدرة على إدراك انفعالات الآخرين، والتوحد معهم انفعاليا، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم، والتعاطف معها.

هـ . التواصل:

وهو التأثير الإيجابي القوي في الآخرين، مع معرفة متى يفضل إتباعهم ومساندتهم (السيد عثمان ورزق 2001، ص 48-49).

6. تطبيقات الذكاء الانفعالي:

من الاطلاع على دراسات سابقة، وجدنا أن الذكاء الانفعالي له تطبيقات عديدة في مجالات الحياة المختلفة مثل تطبيقاته في المدرسة، أو في المنزل، في عالم الأسرة والحياة الزوجية وفي مكان العمل كذلك في مجال القيادة والرعاية الصحية والنفسية والتعليم الأكاديمي.

1.6. تطبيقات الذكاء الانفعالي في الأسرة:

تُعتبر الأسرة من الحقول الواسعة التي تتأثر بالذكاء الانفعالي على نحو كبير. كما أنها تُعتبر المحضن الأول للطفل، والمدرسة الأولى للتعلّم.

أشارت العديد من الدراسات إلى أن النمو الانفعالي والاجتماعي خلال السنوات الأولى يتأثر إلى حد كبير بالجوّ الأسري العام، والعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها كما يتأثر باتجاهات الوالدين نحو الأطفال، وشخصية الأم، وعمرها، و مستوى تعليمها، وخلفتها الاجتماعية. كذلك، يؤثر على جوانب شخصية الأم العقلية والاجتماعية، والوجدانية. كما يُؤثر على طبيعة العلاقة بين الطفل والوالدين، خصوصا الأم، وعلى المعايير والمعتقدات التي تقدمها الأم لطفلها (السمادوني ابراهيم 2007، ص 116).

كما أظهرت الدراسات في هذا المجال أن الذكاء العاطفي له علاقة بتحصيل الأطفال، وبتحسين سلوكهم، وأن إهمال التعامل الذكي انفعاليا مع الأطفال يجعلهم يلجؤون للتلفزيون والفيديو، بما فيها من خبرات انفعالية مصطنعة وسطحية، تؤدي إلى فقدان الأطفال للكثير من النمو الانفعالي الطبيعي (أبو عفش إيناس، 2011، 19).

2.6. الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي:

يُشير لوباز وسالوفي Lopes-Salovy أنه بالرغم من عدم وجود أدلة قوية تتصل بالذكاء العاطفي والإنجاز الأكاديمي، لكن من الواضح أنه قد يكون إدراك الانفعالات هاما للتعبير الفني، والكتابة. وقد تساعد القدرة على استخدام الانفعالات لتسيير عملية التفكير لدى الطلبة على تحديد النشاطات التي يركزون عليها

بالاعتماد على ما يشعرون به. كما أن الحالات المزاجية تُعزز من التفكير التباعدي، والتخيل، و التي قد تساعد بدورها في الإبداع لدى الطلبة. وقد تساعد القدرة على إدارة الانفعالات لديهم على معالجة المواقف المثيرة للقلق، مثل الامتحانات أو بدء مشاريع مبدعة (الشهري سعد: 2009، ص46).

وفي دراسة قام بها باشارد **Bachard 2000** لمعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي، أشارت الدراسة أن الذكاء الانفعالي قد يتنبأ بدرجات طلاب الجامعة في نهاية السنة، إلا أن الذكاء العاطفي كان العامل الثاني بعد القدرات المعرفية في التنبؤ بالنجاح (بن جامع إبراهيم. 2013، ص 19).

3.6 الذكاء الانفعالي في مجال العمل:

يرى ماير وسالوفي **1993 Mayer.Salovey** أن الذكاء الانفعالي له بعض الأدوار المهمة في التطور المهني، وفي القيادة والحياة المهنية، ويعتبر من بين العناصر المهمة للتنبؤ في العمل. يشير كاروزو **1999 Caruso** إلى استخدامات الذكاء الانفعالي في مكان العمل:

6-3-1- التطور المهني:

يؤدي الذكاء الانفعالي دورًا مهمًا في مجالات عديدة من حياتنا، إلا أنه ليس حاسمًا للنجاح في كل المهن والأعمال، فبعض الأعمال لا تتطلب ذكاء عاطفيًا عاليًا، في حين أن هناك أعمالًا تتطلب الكثير من الذكاء الانفعالي، كالأعمال التي تتطلب التعاطف، والاتصال بالناس، وفهم الآخرين، وتتضمن العمل ضمن فريق، فإذا كان الفرد لا يملك مستوى عال من الذكاء الانفعالي، فتلك الأعمال صعبة وأقل رضا لهذا الفرد.

6-3-2- تطور الإرادة:

إن الذكاء الانفعالي هو مجموعة من القدرات التي قد تساعد المديرين بطرق عديدة، على أن يكونوا أكثر مرونة في التخطيط، وتحفيز الذات والآخرين، واتخاذ قرارات هامة.

فالسلك الذكي عاطفيًا، يساعد المدير في التخطيط بشكل أفضل من خلال عدة طرائق: منها تغيير الخطط لتلبية حاجاتهم الحالية، والتكيف مع المواقف، واللجوء إلى الخطط المتعاقبة وتغييرها عند الفشل..

والمديرون الأنكفاء عاطفيا لديهم القدرة على فهم انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، كي تساعدهم على تحفيز الموظفين، وتحفيز أنفسهم، ومساعدة الافراد على الاستمرار في العمل، (أبو عفش ايناس 2011، ص 26).

6-3-3- فعالية الفريق:

طُرح هذا المفهوم أول مرة سنة 1988 في مجلة **Review Harvard Business** أن أفراد الفرق التي تتسم بالذكاء الانفعالي يستجيبون بأسلوب إيجابي بناء للمواقف العاطفية غير المريحة، ويؤثرون في بعضهم البعض بإيجابية وبساطة. فإن أفراد الفرق التي تتسم بالذكاء العاطفي يحققون نتائج أفضل، ويشعرون برضا أكبر اتجاه العمل مع بعضهم البعض، والنموذج الأساسي للذكاء العاطفي للفريق مماثل لنموذج الذكاء العاطفي للفرد، إلا أن القدر الأكبر من التركيز ينصب على الفريق كمجموعة. (ترافيس وجريفر: 2000، ص 152).

6-3-4- الذكاء الانفعالي والقيادة:

القيادة هي تفاعل بين طرفين، فردي، هو القائد، وجمعي، وهم الاتباع. إن فهم الآخر والتعامل معه، عنصر مهم في تحقيق فاعلية التواصل. وهذا هو أساس عمل الذكاء الانفعالي. حيث يشير سلامة وطه حسين أن للمهارات الفنية والذكاء المعرفي دورا بارزا في نجاح القائد في العمل، كما أن الذكاء الانفعالي يزود القائد بمزيد من المرونة وقابلية للتغيرات التي تجري داخل البيئة المحطة به، حيث أن بعض المؤسسات أصبحت تعتبر المرونة والقابلية للتغيير سمة أساسية من سمات المدير الذي يقود المؤسسة (حسين طه وغيره 2006. 220).

6-4- الذكاء الانفعالي والصحة الجسمية:

يرى سالوفي وآخرون أن هناك علاقة بين الحالات الانفعالية والصحة الجسمية، وأن هذه العلاقة، تحسن من إدراكنا للحالة الصحية، والمعتقدات، والسعادة الذاتية. وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيرا مباشرا للعاطفة الموجبة على فيزيولوجيا الجسم، وخاصة في رفع كفاءة جهاز المناعة للتغلب على بعض الأمراض. وأشارت الدراسة إلى أن الاستقرار الفيزيولوجي مرتبط بالمشاعر الايجابية. (عجاج 2002، ص 202-203).

فقد أشار سالوفي 2001، أن المشكلات الصحية الناتجة عن التعبير الانفعالي الشديد والقمع الانفعالي،

حيث أن الميل للاستجابة إلى المواقف الاجتماعية بعداء يرتبط بمرض الشريان التاجي للقلب، إذ يرتبط

التصاعد الانفعالي الذي يحدث غالباً لأشخاص يتصفون بعبادة، بمركبات لاذعة عضوية ذهنية، تتحول إلى مجرى الدم.

خُلاصة الفصل:

تيقن الكثير من العلماء والباحثين أنّ الذكاء الذي يجبُ أن نتحدث عنه اليوم هو الذكاء الذي يضمن لنا النجاح والفعالية والأداء المُميّز فضلاً عن التوافق النفسي والاجتماعي في مختلف مجالات الحياة. إن الذكاء الانفعالي أسلوبٌ جديداً تناولُ الشَّخصيةَ الإنسانية، أخذ بعين الاعتبار كلَّ الجوانب المكونة لها، و أنّ تفاعل جوانب مجتمعة نتج عنه سلوك فعال مثير وأداء متميز، مما يعني كفاءة عالية وذلك ما تتطلب الحياة اليومية المعاصرة، ويعتبر الذكاء الانفعالي دعوة صريحة إلى الاهتمام بالمشاعر والعواطف والانفعالات الإنسانية، واستعمال ذلك للإرشاد والتفكير فيما فيه خير للفرد والجماعة.

إن الذكاء الانفعالي مظلة تجتمع تحتها العديد من المهارات المميزة (شخصية، اجتماعية)، التي كانت بعيدة عن تناول الذكاء الذهني. حيث تشير الدراسات الحديثة في العلوم العصبية أن الإنسان يملك عقليين عقل منطقي (في حد ذاته) وعقل عاطفي، فلكي يكون تفكيرنا إيجابياً، وقراراتنا سليمة علينا أن نفكر بمنطق. والعقل المنطقي في ذاته لا يستقيم إلا بمساعدة العقل العاطفي، مادامت أحاسيسنا تسبق عملية التفكير لدينا.

الفصل الثالث

الرّضا الوظيفي

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- مفهوم الرضا الوظيفي.
- أهمية الرضا الوظيفي.
- العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي.
- نظريات الرضا الوظيفي.
- قياس الرضا الوظيفي.
- مؤشرات الرضا الوظيفي.
- خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه. وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مُجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري، وخاصة في المنظمات الحكومية وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية، والمؤسسات الصناعية. لذلك أصبح من الضروري البحث عن حلّ لهذه المشكلة وذلك عن طريق واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين، وهذا ما يجعلنا نتطرق في هذا الفصل إلى تحديد مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته والعوامل المرتبطة به، وكذا أهم نظرياته الرضا الوظيفي وقياسه وبعدها نختمه بذكر أهم مؤشرات الرضا الوظيفي.

1. مفهوم الرضا الوظيفي:

لقد وجد موضوع الرضا الوظيفي الاهتمام من قبل العديد من فروع المعرفة الإنسانية، مما أدى إلى تعدد التعريفات التي وردت بصدد هذا الموضوع. ومن ضمن هذه التعريفات ما يلي:

1.1 تعريف سوبر Super:

عرّف سوبر الرضا الوظيفي بأنه "رضا الفرد عن العمل" والذي يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته بالإضافة إلى موقفه العملي.

2.1 تعريف محمد ناصرالعديلي 1995:

الرضا الوظيفي: "شعور الموظف بالارتياح النفسي والقناعة والسعادة من العمل الذي يؤديه (العديلي، 1995: 189).

3.1 ويرى فروم 1964 :Vroom:

أن الرضا الوظيفي هو: "المدى الذي تؤتي معه الوظيفة شاغلها نتائج ذات قيمة ايجابية، (110)، (1964).

4.1 كما يرى عبد الفتاح 1995:

أن الرضا يشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله. وهي تعتبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد انه يحققه من عمله" (عبد الفتاح، 1995، 45).

2 . أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكلا من العاملين والمؤسسة وكذلك بالنسبة للمجتمع.

نوضحها كما يلي:

1.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين:

يرتبط الرضا الوظيفي بظاهرتين سيئتين، وهما الأمراض النفسية، وأمراض القلب المختلفة. حيث أظهرت دراسة باين Paine 1982 أن هناك ارتباطا واضحا بين انعدام أو قلة الرضا الوظيفي وظاهرة الإنهاك الجسدي والعقلي في العمل.

ونلاحظ أنه حين يشعر المعلم بالراحة النفسية والطمأنينة والهدوء في عمله فانه يزداد رضاه الوظيفي، وهو دليل على أن النواحي النفسية لها أهمية لدى المعلم.. إذا ما توفرت له، كان راضيا عمله ومن ثم يؤدي ذلك إلى زيادة إنتاجية.

2.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

. يقلل من مظاهر الغيابات والاضطرابات والنزاعات والشكاوى والحوادث داخل أي منظمة.

. ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يوجه الرغبة للمورد البشري في الانجاز وتحسين الأداء .
حيث أن زيادة إنتاجية العامل تزيد حتما من إنتاجية المؤسسة.
. زيادة الولاء للمؤسسة حيث يقوي رباط التعاون بين العمال والمؤسسة، ويؤدي إلى تحسين صورة المؤسسة.

3.2 أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

إن ارتفاع الشعور بالرضا الوظيفي ينعكس إيجابا على المجتمع كما يلي:
. ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع والرفاهية.
. ارتفاع معدلات الإنتاجية وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

3. العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي:

برغم اختلاف الكتاب في تحديد العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي إلا أنهم توصلوا إلى إيجاد عوامل متشابهة، يقدم رمضان خمس مجموعات حول العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي وهي:

1.3. عوامل مرتبطة بالفرد نفسه:

وجد في بعض الأبحاث أن هناك عوامل شخصية متعلقة بالفرد تؤثر على درجة رضاه عن الوظيفة، وهذه العوامل هي شخصية الفرد، وقيمه الشخصية ومجموعة الانتماءات الخارجية، ودرجة استقرار الفرد في حياته، ودرجة التعليم وأهمية العمل بالنسبة له.

2.3. عوامل مرتبطة بالوظيفة:

يحصل الفرد على هذه العوامل عندما تكون له وظيفة معينة، وتتمثل هذه العوامل في الأجر النقدي، والحوافز مثل التدريب، والسكن، والمواصلات وغيرها، والشعور بالأمن الوظيفي، وفرص الترقية، وعلاقاته مع الآخرين في العمل.

3.3 عوامل مرتبطة بالمهنة:

أي أنها مرتبطة بطبيعة تصميم الوظيفة، ودرجة إثارته المتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة، ومدى إشباعها لحاجات الموظف.

3.4 - عوامل تنظيمية:

هذه العوامل مرتبطة بسياسات المنظمة، ولها تأثير على العاملين عن وظائفهم، وهي ساعات العمل، وظروف العمل المادية، والإجراءات، ونظم الاتصالات.

3.5 عوامل بيئية:

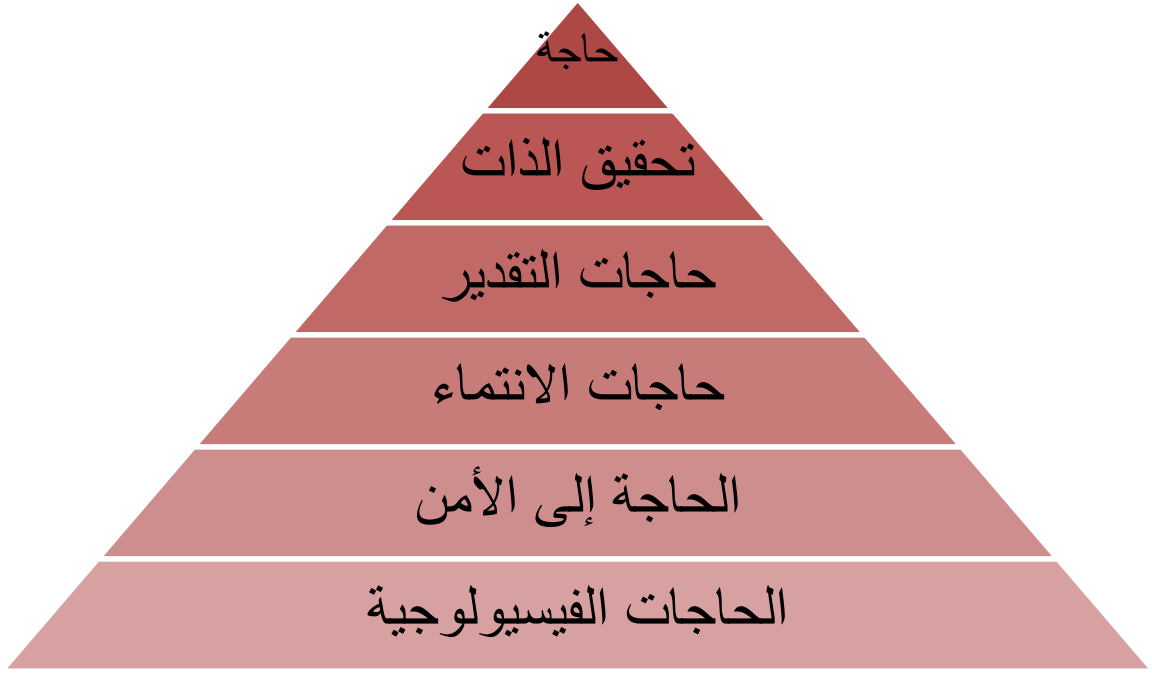
هذه العوامل تتعلق بالبيئة التي نشأ فيها الفرد، فهو عضو في أسرة معينة، ويرتبط بجماعات وزملاء داخل العمل. وتشمل أيضا كافة الجوانب الثقافية في المجتمع.

4- نظريات الرضا الوظيفي:

من النظريات التي حاولنا تفسير الشعور بالرضا الوظيفي وكيفية تأثيره على بعض المتغيرات المهنية الأخرى ما يلي:

4-1 نظرية تسلسل الحاجات (التدرج الهرمي لماسلو):

تعتبر هذه النظرية أهم وأشمل نظرية، فهي تنظر للدافعية بأنها تابعة من داخل الفرد حيث هناك دافع داخلي يوجه الفرد أداء نوع معين من السلوك ولا يمكن فرضها على الفرد، وتشير هذه النظرية إلى أن الإنسان لديه عدد من الحاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في مدرج هرمي حيث تقع الحاجات الأساسية في قاعة الهرم التدريجي كما هو موضح في الشكل التالي: (1).



شكل رقم (1): يوضح هرم الحاجات لماسلو

تتمثل هذه الحاجات الأساسية فيما يلي:

- أ. **الحاجات الفسيولوجية:** وهي الحاجات الأساسية، مثل: الماء، الطعام، الهواء.
- ب. **الحاجة إلى الأمن:** وهي التي توفر البيئة الأمنية التي تحمي الإنسان من التهديدات وتضمن استقرار وجوده.
- ج. **الحاجة إلى الشعور بالانتماء:** وهي التي تتعلق برغبة الفرد في أن يكون مقبولاً من طرف الزملاء الآخرين، وتنمية الصداقة بينه وبينهم.
- د. **الحاجة إلى الاحترام والتقدير:** وهي التي تنعكس على رغبة الفرد في الحصول على فكرة ايجابية عن نفسه والحصول على اعتراف الآخرين وتقديرهم واهتمامهم به.
- هـ. **الحاجة إلى تحقيق الذات:** تعني تعزيز شعور الإنسان ورغبته في الانجاز لتحقيق طموحاته الذاتية ورسالته في الحياة، فالحاجات غير المشبعة تخلق التوتر وعدم التوازن لدى الفرد مما يقوده إلى ممارسة سلوك يهدف خفض التوتر وإعادة التوازن الداخلي (ناصر م، العديلي، 1981، 32، 33).

4-2 نظرية العاملين لهيرزبرج:

إن محتوى هذه النظرية عكس ما تبعه ماسلو في دراسته. ركزت هذه النظرية على ما يلي:

1. اختلاف مواضيع الدراسة في البحث عن الأسباب التي تؤدي إلى الرضا أو عدم الرضا الوظيفي.
 2. إفصاح المبحوث من العوامل التي تجعله راضي أو غير راضي عند ممارسته لعمله.
- ومن خلال ما تطرق إليه توصل إلى الفصل بين نوعين من المشاعر الدافعة الرضا والاستياء وبالتالي تأكيد اختلاف العوامل المؤدية إلى الاستياء بحيث قسم هذه العوامل إلى عوامل دافعية وعوامل وقائية ويمكن تصنيفها كما يلي:

أ. **العوامل الدافعة:** وهي تلك المؤدية إلى حماس ودافعية الفرد ورضاه من العمل، فهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة ومحتواها وكيانها وتتمثل في الانجاز وأداء العمل، ومسؤولية الفرد عن عمل الآخرين، والحصول على تقدير واحترام الآخرين.

ب. **العوامل الوقائية:** ويعتبر توفرها بشكل جيّد ضروريًا لتجنب مشاعر الاستياء وعدم الرضا ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعية وحماس عند الأداء وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل مثل: ظروف العمل المادية، العلاقات مع المرؤوسين، الإشراف مع أداء عمل ذو أهمية وقيمة لمنظمة.

4-3 نظرية التوقع:

تسمى غالبًا بنظرية "فروم" Vroom. وتقوم هذه النظرية على الافتراضين التاليين:

- أ - أن الناس يُحدّدون قيمة التاريخ المُتوقّعة لكل عمل، ومن ثم يفضلون بعض النتائج على البعض الآخر.
- ب. أيّ تفسير للسلوك الموجه نحو هدف ما، ينبغي ألا يضع في اعتباره الغايات التي يريد الناس تحقيقها فحسب وكذلك مدى إيمانهم بأن جهودهم لها دخل في تحقيق النتائج، فاندماج الفرد في النتائج له إثر كبير على رضاه.

4-4 نظرية الإدراك:

تؤكد هذه النظرية أن تفهم الرضا عن العمل يكون في ضوء إدراك الفرد الذي يؤدي ذلك، لأنّ أنصار هذا الاتجاه يرون أن السلوك الفردي يحدّث طبقاً لإدراك الأفراد طبيعة الموقف.

وعلى هذا الأساس فإن الرضا الوظيفي يحدث نتيجة للإدراك الفردي للعمل، وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بالعمل. ويرى الكثير من الباحثين في مجال الرضا الوظيفي أن الإدراك ما هو إلا عاملاً وسيطاً بين العوامل الموقفية من جهة واتجاهات الفرد كالرضا عن العمل من ناحية أخرى.

4-5 نظرية التكيف الوظيفي:

تمّ تطوير هذه النظرية باستخدام استفتاء منسوتا للرضا الوظيفي حيث قام "جرين" و"ويز" Graen et Weiss بعرض هذه النظرية، حيث أفادا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق والتكيف الفعال بين حاجات الفرد في إطار عمله، واعتبار الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل، ويتضح ذلك من شعوره بالقناعة والرضا والاستقرار في الوظيفة. ويعتقدان أن بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفة من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله وبيئة العمل. (العديلي، ص 36.37).

4-6 نظرية التوقع:

إنّ الرضا الوظيفي يتأثر بتوقعات العاملين وترى النظرية أن الرضا الوظيفي ينتج من المقارنة بين ما هو كائن وما يتوقع أن يكون، وتؤكد النظرية على أهمية فهم توقعات العاملين عندما يراد التعرف على مقدار رضاهم الوظيفي.

4-7 نظرية لاولر في الرضا الوظيفي 1983:

يعتبر هذا النموذج نتاجًا لبحوث متواصلة قام بها ادوارد لاولر Lawler et Coll. وزملاؤه في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصل إلى نتيجة أن العمليات النفسية التي تحدد رضاء الفردي الوظيفة هي تقريبا واحدة، وذات علاقة في ثلاثة أبعاد ذات علاقة بالعمل الوظيفي، وهذه الأبعاد تتمثل فيما يلي:

- 1 . الراتب.
- 2 . الإشراف.
- 3 . الرضا عن العمل نفسه.

ويرى لاولر أنه عندما يفوق إدراك المكافأة كمية المكافأة الفعلية تكون النتيجة هي عدم الرضا، في العمل. حيث أنه إذا كانت المكافأة الفعلية تفوق إدراك عدالة المكافأة فالنتيجة هو الشعور بالتوتر والذنب ويليه عدم الارتياح.

يضيف لاولر إلى نموذجه بُعدًا آخر، هو من أهم المؤثرات على إدراك الشخص ويتمثل ذلك في مدخلان وعوائد الوظيفة، وإدراك أهمية الآخرين، بالإضافة إلى إدراك المكافأة التي يحصل عليها الشخص من عمله سواء كانت مادية أو معنوية. (العديلي، 1983 م. ص 51).

5 . قياس الرضا الوظيفي:

بالرغم من أهمية الرضا الوظيفي إلا أن كثيرا من المنظمات لم تستخدم أساليب دقيقة للتعرف مع مشاعر العاملين ورضاهم تجاه العمل، وتقتصر هذه الأساليب عادة على مجرد سماع رأي الرؤساء في العمل من مرؤوسهم. ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس:

1.5 النوع الأول: هي المقاييس الموضوعية حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق

استخدام اتجاهات أساليب قياس مُعَيَّنة، مثل:

- . مُعدل الغياب.
- . مُعدل ترك الخدمة.
- . مُعدل الحوادث في العمل.
- . مُعدل الشكاوى، مستوى إنتاج الموظف.

2.5 النوع الثاني: هي المقاييس الذاتية التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل صحيفة الاستقصاء التي تستعمل على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المنظمة. ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف لاستخدامها (صلاح الدين محمد عبد الباقي 2003).

وفي بعض الأحيان يستدعى تطبيق عدة مقاييس إذ كانت النتائج غير دقيقة. فيستحسن استخدام تقنيات أخرى منها؛ المقابلات الفردية والاستبيانات المقننة.

6. مؤشرات الرضا الوظيفي:

بما أنّ دراستنا الراهنة تتطلب الإشارة إلى مؤشرات الرضا الوظيفي، سواء من حيث السلب والإيجاب، وضمن السياق يمكن إدراج المؤشرات التالية (ابراهيم سلماط 2000 . 2002):

6.1. الغياب والانقطاع

تشكو أغلبية المؤسسات من تغيب مستخدميها وبالرغم من اختلاف أسبابه من مؤسسة إلى أخرى، فإنه في تعريفه العام هو (جارديي 1984): نقص الملازمة في المدرسة، المعامل، المكاتب أو نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم، ويرى بأن أسبابه عديدة: كالمرض،

أوعطل الأمومة، وحوادث العمل، أو لأسباب إدارية، كالتكوين خارج المؤسسة. و لخص جردبي أسباب الغياب في نقطتين:

1.1.6: العوامل الشخصية: كالسن، والوضعية الاجتماعية الصعبة، والوضعية المهنية، والتي تشمل المستوى التأهيلي والأقدمية، والنشاطات المرتبطة بالعمل، وظروف السكن والمواصلات.

6 .1.2: العوامل المهنية: وتحتوي على تأثير مستوى العمل، كمختلف أنواع الإنتاج، ومستويات التأهيل، وتأثير ظروف أداء العمل؛ كالمحيط الفيزيقي وأوقات العمل، ثم تأثير الظروف السيكولوجية للعمل، والتي تشمل نمط الاتصال، وطريقة المكافأة إلى جانب الإجراءات ذات التأثير السيكولوجي كالمعاملة والإشراف. ومن أكثر السلوكيات وضوحا التي يمكن أن تكون لها علاقة بالرضا، الغياب والانقطاع عن العمل لكونها تدرج ضمن الآليات الدفاعية التي يملكها العامل للتعبير عن شعوره السيئ تجاه عمله.

6 .2. الشكاوي: وهي تلك النسبة من الشكاوي المقدمة من طرف العمال لمسؤولياتهم أو النقابات

العمالية، أو حتى زملائهم، وهذه النسبة تدلّ على مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه. فكلما كانت نسبة التظلمات مرتفعة من طرف العمال لمشرفيهم، سواء كانت موضوعية أو لا (سواء شكاوي مؤسسة أو شكاوي مرتفعة) كلما كان ذلك تعبيرا عن عدم الرضا وعن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل التنظيم الصناعي، والعكس صحيح.

هذه الشكاوي هي مؤشر من مؤشرات للرضا الوظيفي التي يمكن أخذها بعين الاعتبار والاهتمام بها ودراستها وتحليلها بدقة. وهذا لتفادي كل الاضطرابات والتوترات التي قد تؤثر سلبا على المنظومة الصناعية (بلعيطر الطاهر 1994).

3.6 . الإنتاج:

أثبتت كل الدراسات على وجود علاقة قوية بين الرضا والإنتاج. فارتفاع وانخفاض الإنتاج، يُعدّ نتيجة نهائية لمستوى الرضا الذي يتحدّد لأسباب أخرى مُتعدّدة. فالعديد من الباحثين يتحدّثون عن العلاقة التبادلية في معادلة: الرضا - إنتاج، لكون كليهما سببا للآخر. فكما إن الرضا يؤدي إلى ارتفاع الإنتاج، فإن الإنتاج بدوره يؤدي إلى ارتفاع الرضا كتعبير نفسي. فيقال: أن الأداء والإنتاج الجيدين يؤديان إلى اتجاهات مهنية إيجابية.

وليؤدي ارتفاع الإنتاج إلى ارتفاع مستوى الرضا، يجب أن يشعر العامل بأن مجهوده هام جدا في تحريك عجلة الإنتاج والسبيل إلى ذلك هو مكافأته ماديا ومعنويا.

ويتجلى من كل هذا أن الرضا الوظيفي تأثيرات عديدة، على كل ما يرتبط بالعامل بشكل مباشر أو غير مباشر، أو أن للرضا أهمية بالغة. ومن ذلك، فإن الاهتمام بالرضا يعني الاهتمام بكل العملية الإنتاجية التي من أجلها تنفق أموال طائلة وتؤدي إلى مجهودات كبيرة.

4-6 التمارض:

هو من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي، الذي يواجهه العامل. ويتجلى من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجا إليها العامل قصد الابتعاد عن العمل، وهذا ما يطلق عليه " انسحاب العامل من العمل" تهربًا من الواقع المعاش داخل التنظيم الصناعي الذي ينتمي إليه أو التقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء القيام بعمله. سواء كان هذا نفورا من الوظيفة، أو المشرفين عليه، أو جماعة العمل بصفة عامة. ويمكن اكتشاف هذا التنوع أنه يعبر عن عدم الرضا الوظيفي للعامل، إذا زاد عن الإطار المعقول ويؤثر على الأداء والأهداف المسطرة للتنظيم الصناعي.

خُلاصة:

ما يمكن استخلاصه مما سبق ذكره وتحليلات علمية. لموضوع الرضا الوظيفي (المهني) في مجالات العمل المختلفة، هو أن هذا الموضوع هام وحساس جدا، لكونه يتعلق بمشاعر وأحاسيس

الفرد العامل تجاه العمل الذي يمارسه، والعلاقة القائمة بين هذه الأحاسيس المؤثرة سلباً أو إيجاباً، على مستوى الرضا لديه من ناحية، والعلاقة بين الرضا والذكاء الانفعالي لديه، من ناحية أخرى.

ونظراً للأهمية الكبرى التي يكتسبها موضوع "الرضا الوظيفي" في حياة الفرد والجماعة على حد سواء. فقد حظي بالدراسات العلمية العميقة، والبحوث المتواصلة الدقيقة، من قبل العلماء والدارسين - كلٌّ في مجال تخصصه - محاولين إيجاد التقنيات والوسائل، والأساليب، والمقاييس العلمية المناسبة لقياسه، بهدف التعرف على العوامل التي تؤثر فيه سلباً، والعمل على محاربتها، للرفع من مستوى الرضا لدى العامل.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية

تمهيد

- 1- المنهج المستعمل
 - 2 - الدراسة الاستطلاعية.
 - 3 - الحدود المكانية والزمنية.
 - 4 - أدوات جمع البيانات.
 - 5 - أدوات الإحصائية المستعملة في تحليل النتائج.
- خلاصة

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري، يتم تدعيم البحث بالجانب التطبيقي الذي يعتبر من أهم أسس الدراسة العملية نظرا لكونه يسمح بالتوصل للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من الفرضيات. وهذا الفصل يتعرض إلى الدراسة الاستطلاعية، ثم نوع المنهج. وبعدها، يتم التطرق إلى عينة الدراسة وخصائصها، يليه إبراز الإطار الزمني والمكاني للدراسة، ثم عرض الأدوات المستعملة في جمع البيانات، بالإضافة إلى عرض الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

1 - التذكير بفرضيات البحث:

الفرضية الأولى:

يتميز عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بذكاء انفعالي مرتفع.

الفرضية الثانية:

يشعر عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM برضا وظيفي مرتفع.

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ورضاهم الوظيفي.

الفرضية الرابعة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة النفسية لعمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ورضاهم الوظيفي.

الفرضية الخامسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

2 - منهج البحث:

يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى، حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم. ومنه، فالمنهج الوصفي هو الأكثر استعمالاً في الكشف عن حقيقة الظاهرة، وإبراز خصائصها. فلما يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما، فأول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة المراد دراستها، وجمع المعطيات والمعلومات الدقيقة عنها. كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كفيماً أو كميّاً.

فالمنهج الوصفي هو مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة، اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، وهذا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو موضوع محل الدراسة.

وانطلاقاً من كون الدراسة التي تقوم بها ذات طبيعة ترابطية، تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيرين هما الذكاء الانفعالي والرّضا الوظيفي، فهذا يدعونا إلى استخدام هذا المنهج الوصفي. (بشير صالح الراشدي. 2000، ص59).

3- الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:

أ - المجال المكاني للدراسة:

أجريت الدراسة بالمؤسسة الكهرو منزلية بـتيزي وزو- واد عيسى، تمّ اختيار هذا المؤسسة لأنها الأكثر تناسبا مع معطيات البحث.

ب- المجال الزماني:

قمنا بالدراسة في المؤسسة الكهرومنزلية وقد دامت هذه الدراسة حوالي شهر وذلك بداية من 26 أفريل إلى 25 ماي 2017 . وقد كان التردد على المؤسسة، ليوم في الأسبوع؛ الأربعاء. وأوّل اتصال لنا كان مع الإدارة، والتي أتاحت لنا حديثاً فيها مع أحد المسؤولين حول هدف الدراسة، ومدتها. وبعد إتمام الإجراءات الإدارية اتصلنا مباشرة بمصلحة الإنتاج.

3-1- تعريف بالمؤسسة:

أ - تقديم المؤسسة:

مؤسسة ENIEM مؤسسة جزائرية عمومية اقتصادية، منتجة لمختلف الأجهزة الكهرو- منزلية، وتعتبر الرائد الأول في الكهرو منزلي في الجزائر إذ تهتم بالبحث والدراسة لغرض تطوير المنتجات وتصنيع مختلف الأجهزة الكهرو منزلية مثل الثلاجات، مكيف الهواء الطباخات، مُسخن الماء، غسالة كهربائية. ولها إمكانيات إنتاج فعالة وذات خبرة طويلة عموماً 30 سنة.

ب- تاريخ المؤسسة وموقعها الجغرافي:

المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية مؤسسة عامة اقتصادية، أنشئت في إطار إعادة الهيكلة في 1989، مقرها الاجتماعي يقع في مدينة تيزي وزو أما وحدات التبريد، الطهي، التكييف فتتواجد في سونيلاك بالمنطقة الصناعية واد عيسى، أسست في 2 جانفي 1983 التي يعود تواجدها في 1974 تحت رعاية سونيلاك.

استقلت ذاتيا في 8 أكتوبر 1989 وتحولت قانونيا إلى شركة ذات أسهم، بحيث تحمل الاسم التالي:

- المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية.

- EPE مؤسسة عمومية.

- SPA مؤسسة ذات أسهم.

إلى أن أعيد هيكلتها للمرة الثانية، وجرّئت لعدة وحدات إنتاجية مستقلة وهي:

وحدة التبريد: Unité Froid

أهم منتجات الوحدة

Réfrigérateur table top

160 litre – 1porte 2 étoile

240 litre - 1 Porte 2 étoile

Congélateur Table Top

Congélateur bahut 350 – 1.4 étoile

Congélateur bahut 480 – 1.4 étoile

وحدة الطبخ Unité cuisson

أهم منتجات الوحدة

Cuisinières tout gaz –4 feus (tôle émaillée)

Cuisinières tout gaz -4 feux (tôle inox)

Cuisinières tout gaz – 5 feux.

Unité climatisations

وحدة المكيفات الهوائية

أهم منتجات الوحدة

Type fenêtre – 1500 et 1800 Btu / h

Spllit système 7000-9000-12000- 18000 et 2400 Btu /h/

كما توجد منتجات أخرى للوحدة:

Machine à laver 7 Kg

Chauffe-eau 10 litre a GN et G

وحدة الخدمات.

الوحدة التجارية.

وحدة إنتاج العتاد الصحي بمليانة (ولاية عين الدفلة).

وحدة إنتاج المصابيح بالمحمدية (ولاية معسكر).

كل هذه الوحدات تابعة للإدارة المركزية ما عدا وحدة التجارة فهي تابعة للمديرية العامة.

١ – أهم ما تنتجه المؤسسة وأهدافها:

- تُعتبر مؤسسة الصناعات الكهرو منزلية ذات أهمية كبيرة بحيث تساهم في تنمية اقتصاد الوطن.

- كما تسعى هذه المؤسسة إلى تحقيق أهدافها من خلال توفير الكمية والنوعية الجيدة بابتكار تقنيات جديدة ومتطورة.

- وتسعى أيضا إلى التصدير للخارج كما تهتم بتقييم الموارد البشرية، وتحفيزهم باكتشاف النقص ومحاولة علاجها لدى العمال وتوفير المكونات لضمان سير الشغل.

ب- دراسة وصفية للمؤسسة:

تعتمد المؤسسة في نشاطها على معايير ألمانية معترف بها على الصعيد الدولي مما ساعد على تغطية 70% من احتياجات السوق الوطنية مما جعلها المنتج الأول في الجزائر في مجال الصناعة

الكهرو منزلية حيث يقدر رأس مالها بـ 000، 800، 279، 10. تُشغّل المؤسسة ما يقارب 2000 عامل موزعين حسب مختلف الوحدات، وأكبر وحدة هي وحدة التبريد.

4- تحديد عينة الدراسة:

اختيار عينة الدراسة يعد ضرورة حتمية ضرورة إجراية لدراسة ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة التي قمنا بها، والذي يتمثل في دراسة علاقة الذكاء الانفعالي بالرضا الوظيفي أجرينا على عينة يبلغ عددها 60 عاملا من مجتمع أصلي مكون من 306 عامل. فالعينة عبارة عن مجموعة من الأفراد مشتقة من المجتمع الأصلي، تُمثله تمثيلا صادقا. اشتملت عينة الدراسة على 60 عامل وعاملة من أفراد والمجتمع الأصلي بعد حذف الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية المقدره بـ 10 عمال، كما توضح أيضا أن عينة الدراسة موزعة على مجموعة الفئات بمختلف الأعمار والرواتب التي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

استعملنا طريقة فيشر ، حيث قمنا بتقييم قصاصات من 1 إلى 296 ثم سحبنا 60 قصاصة، والتي عن طريقها يعطي الباحث فرصا متساوية لكل فرد من أفراد المجتمع بان يكون ضمن العينة المختارة.

ويكون هذا النوع من العينات مفيدا ومؤثرا، حين يكون هناك تجانس وصفات مشتركة بين جميع أفراد المجتمع الأصلي المعني بالدراسة من حيث الخصائص المطلوب دراستها (قنديجاي، 1999، ص 144).

4-1- خصائص العينة

-توزيع عينة الدراسة حسب مُتغيّر الجنس:

الجنس	التكرار	%
ذكر	39	65%
أنثى	21	35%
المجموع	60	100%

جدول رقم (01) خصائص العينة وفق متغير الجنس

يوضح الجدول رقم (01) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا للجنسين حيث يتضح أن نسبة الذكور بلغت 65% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، مقابل بنسبة 35% للإناث.

توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن:

السن	التكرار	%
أقل من 30	11	18,33
30 إلى 40 سنة	20	33,33
40 إلى 50 سنة	18	30
50 إلى 60 سنة	08	13,33
60 سنة فما فوق	03	05
المجموع	60	100

جدول رقم (02) خصائص العينة وفق متغير السن

يبين الجدول رقم (02) توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعا لفئة العمر، ومن البيانات الواردة في الجدول يتضح أن أغلب أفراد العينة ذوي أعمار أقل من 40 سنة وهذا بنسبة 51,66% تليها فئة الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة بنسبة 30% وهي أيضا نسبة معتبرة.

توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	%
أقل من 5 سنوات	20	33,33%
5 سنوات إلى 10	23	38,33%
10 إلى 15	12	20%
15 إلى 20	01	01,66%
20 سنة فأكثر	04	6,66%
المجموع	60	100%

جدول رقم (03) خصائص عينة الدراسة وفق متغير سنوات الأقدمية

من بيانات الجدول نلاحظ ان أغلب أفراد العينة ذوي خبرة مهنية لا تفوق 10 سنوات وهذا بنسبة 71,66% مما يدل على سياسة المؤسسة تجاه فتح مناصب الشغل أمام فئة الشباب.

5- الدراسة الاستطلاعية:

إنّ التساؤلات التي تقلق الباحث لا بد أن تجد الإجابة التي ترضي فضوله العلمي، والدراسة الاستطلاعية بمثابة معلم في طريق البحث، توضح للباحث الرؤية وتجعله يحدد بالضبط ما يود معالجته

أجرينا دراستنا الاستطلاعية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو الكائنة بواد عيسى على عينة مكونة من 15 عاملا، ليسوا من أفراد العينة. مكنتنا هذه الدراسة من ضبط الفرضيات، إضافة إلى الضبط النهائي للاستبيان.

توصّلنا من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى:

- تعديل بعض عبارات الاستبيان.
- إلغاء بعض العبارات التي ثبت أنها لا قيس متغيرات البحث.
- اختبار مدى فعالية الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

6- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا على وسيلة علمية لجمع المعطيات هي:

6-1 الاستبيان: يُعتبر الاستبيان من الوسائل الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في قياس متغيري الدراسة فالاستبيان عبارة عن مجموعة من الأسئلة تعرض على أفراد العينة ويطلب منهم الإجابة عليها بكل صدق.

صدق وثبات الاستبيان:

من خلال عرضنا لاستبيان الأول على مجموعة من الأساتذة المحكمين في اختصاص علم النفس العمل والتنظيم. تمّ تزويدنا بمجموعة من المقترحات والملاحظات التي أخذناها بعين الاعتبار في تصميم الاستبيان في شكله النهائي، حيث قمنا بتعديل صيغ بعض العبارات، وحذف أخرى، كما أضفنا بعض البنود.

-وصف الاستبيان:

- الجزء الأول: يشمل (03) فقرات موزعة على البيانات الشخصية كالجنس، السن، الإقدمية.
- الجزء الثاني: يشتمل على 30 بند مقسم إلى ثلاثة محاور
- 1- المحور الأول: قدرات الفرد وهو يحتوي على 10 بنود.
- 2- المحور الثاني: الحالة النفسية وهو يحتوي على 07 بنود.
- 3- المحور الثالث: الرضا الوظيفي وهو يحتوي على 13 بنداً.

وتم استخدام صيغة موحدة من الإجابات بما يتلاءم مع صيغة فقرات الاستبانة كما هو موضح في الجدول التالي:

الإجابة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
الوزن	05	04	03	02	01

جدول رقم (4) أوزان الفقرات

- ثبات الاستبيان

المحور	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
قدرات الفرد	10	0,832
الحالة النفسية	07	0,720
الرضا الوظيفي	13	0,684

جدول رقم (5) معاملات ثبات الاستبيان

- من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ مرتفعة بما يلي:
- قيمة ألفا كرونباخ لمحور قدرات الفرد تقدر بـ 0,832
 - قيمة ألفا كرونباخ لمحور الحالة النفسية تقدر بـ 0,720
 - قيمة ألفا كرونباخ لمحور الرضا الوظيفي تقدر بـ 0,684

7- الأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل النتائج:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة، تمت المعالجة الإحصائية للبيانات التي جمعناها بواسطة استبيانين، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. وبما أن دراستنا تركز على دراسة العلاقة بين متغيري البحث، فقد استعملنا معامل ارتباط بيرسون، وقد استخدم:

- 7-1 المتوسط الحسابي: هو عبارة عن مجموع درجات الأفراد على عدد الأفراد، يساعد على معرفة مدى تماثل أو اعتدال صفات أو سلوكيات أفراد العينة، كما يفيد في مقارنة مجموعتين بمقارنة متوسطي حسابهما عندما نجري نفس الاختبار على المجموعتين حيث قمنا باستعمال الإحصاء الوطني لفقرات الدراسة.

2-7- معامل ألفا كرونباخ: لقياس الثبات

3-7- معامل بيرسون PEARSON

لدراسة العلاقة الموجودة بين متغيرات البحث والحكم على الفرضيات بالقبول أو الرفض (عبيدات وآخرون، 1998 ص 179).

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل مجموعة من الإجراءات المنهجية الضرورية والتي تم استخدامها أثناء مرحلة جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الراهنة وكذا العينة التي تم اختيارها على ضوء متطلبات البحث وطبيعته الميدانية، وكذلك أسلوب التحليل الكمي والكيفي المناسب.

الفصل الخامس

عرض مناقشة النتائج

- 1 - عرض ومناقشة النتائج.
- 2- عرض ومناقشة وتفسير النتائج.
- 3- خاتمة.
- 4- مقترحات الدراسة.

تمهيد:

لتحقيق أهداف الدراسة للعلاقة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي، من وجهة نظر العاملين في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، قمنا بإجراء دراستنا لاستطلاع رؤية العاملين في المؤسسة، ويختص هذا الفصل بعرض النتائج التي توصلنا إليها وتحليلها وتفسيرها.

- الفرضية الأولى

يتميز عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بذكاء انفعالي مرتفع توقعنا فيها وجود ذكاء انفعالي مرتفع لدى عمال وحدة التبريد بمؤسسة ENIEM لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لكل بند، حيث نحكم على درجة الذكاء الانفعالي وفق ما هو قيمة المتوسط الحسابي كما يلي:

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للبند بين 1 و 2,5 ، كان الذكاء الانفعالي ضعيفا
 - إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للبند بين 2,5 و 3,5 ، كان الذكاء الانفعالي متوسطا
 - إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للبند بين 3,5 و 5 ، كان الذكاء الانفعالي مرتفعا
- فتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	درجة الذكاء الانفعالي
70	42	مرتفع
16.67	10	متوسط
13.33	08	منخفض
100	60	المجموع

جدول رقم (6) درجات الذكاء الانفعالي

يتبين من خلال الجدول (6) أنّ أغلب أفراد العينة يتمتعون بذكاء انفعالي مرتفع، وذلك بنسبة 70 % مما يثبت صحة الفرضية الأولى. وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة؛ العربية، والأجنبية ، التي تناولت موضوع الذكاء الانفعالي مثل:

دراسة فوقية راضي 2001 استهدفت دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي، والقدرة على التفكير الابتكاري.

دراسة الزهار وحبيب بعنوان التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الاعدادية، التي هدفت إلى التعرف على العلاقات الارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى معلمي المرحلة الإعدادية.

دراسة معمريّة بشير، هدف هذا البحث إلى التعريف بالذكاء الانفعالي، كمفهوم حديث في علم النفس. وتبين، من خلال استعراض هذا المفهوم، أهمية الانفعالات في الحياة النفسية للفرد، وأهمية الذكاء الانفعالي في نجاح الفرد في حياته المهنية وفي صحته النفسية.

دراسة بن جامع إبراهيم التي هدفت إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفعالية القيادة، حيث استهدفت في جانبها التطبيقي إطارات الادارة الوسطى بمركب تكرير البترول بسكيكدة - الجزائر.

في 1943 اشار وكسلر إلى أهمية العوامل اللامعرفية للذكاء بالنسبة للتكيف والنجاح في الحياة. وفي عام 1983 قام غاردر هوارد بتقديم مفهوم الذكاء المتعدد موضحا أن النّجاح في الحياة الشخصية والحياة المهنية مرتبط بقدرات التفاعل والتعامل مع الآخرين.

وفي 1995 فقد قدم غولمان في كتابه الشهير "الذكاء الانفعالي" والذي تناول فيه ما سماه "بالعقل الانفعالي" وطبيعة الذكاء الانفعالي والمجالات التي له دور فيه. ودراسة باركر هدفت إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الأكاديمي.

ودراسة ويل وآخرون 1997 والتي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التربوية.

الفرضية الثانية:

افترضنا فيها أن عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية يشعرون برضا وظيفي مرتفع.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لكل بند، حيثُ نحكم على درجة الذكاء الانفعالي حسب قيمة المتوسط الحسابي، وفق ما هو مبين:

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للبند بين 1 و 2,5 ، كان الذكاء الانفعالي ضعيفا.
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للبند بين 2,5 و 3,5 ، كان الذكاء الانفعالي متوسطا.
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للبند بين 3,5 و 5 ، كان الذكاء الانفعالي مرتقعا.

فتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الرضا الوظيفي
23,33	14	منخفض
21,67	13	متوسط
55	33	معتدل
100	60	المجموع

جدول رقم (7) مستويات الرضا الوظيفي

تبين من خلال نتائج الجدول (7) أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم رضا مهني منخفض، مما يؤدي إلى رفض فرضية البحث.

وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي مثل:

دراسة **جابر عبد الحميد** 1972 فقد قام بدراسة عن الرضا المهني لدى معلمي المدارس الابتدائية وكذلك دراسة **البابطين** 1990 والتي هدفت الى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى المعلمين السعوديين والعاملين بالمدارس الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات. ودراسة **العايشي بن رزوق** 1996 لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى مُدرّسي المدرسة الأساسية.

ودراسة **ميتشغان** 1950 وهي دراسة ميدانية أجريت بجامعة "ميتشغان" بالولايات المتحدة بهدف التعرف على جملة العناصر والعوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي إذ توسع مجال تطبيقها في مؤسسات وشركات كبرى بالولايات المتحدة.

وإدراسة سنزید ویولارد 1983 التي أجريت بالولايات المتحدة على عينة مكونة من 92 موظفا بولاية فرجينيا، بغية التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالمؤسسة، ومدة التعليم، وخصائص الراتب، والرضا والوظيفة.

- الفرضية الثالثة

تختبر وجود علاقة دالة إحصائيا بين قدرات العمال والرضا الوظيفي.

المتغيران	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	القرار
قدرات العمال	0,613	0,05	0,000	دالة
الرضا الوظيفي				

جدول رقم (8) لمعامل ارتباط بيرسون بين قدرات العمال والرضا

قمنا بتطبيق معامل ارتباط بيرسون بين بعد قدرات العمال والرضا الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية فتحصلنا على قيمة 0,613 بمستوى دلالة 0,000 وهي تدل على أن العلاقة بين قدرات العمال ورضاهم الوظيفي ذات دلالة إحصائية مما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

وعليه، يُمكن القول إن إدارة المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية لا تهتم بقدرات العمال والتي تُعد عنصرا أساسيا في ميدان العمل سواء بالنسبة للعامل أو للمؤسسة. فمن جهة، فإنّ الرضا الوظيفي للعمال منخفض، ومن جهة أخرى، يوجد تناسب طردي بين الرضا وقدرات العمال. فالمؤسسة بحاجة ماسة لقدرات العمال، فعليها برفع الروح المعنوية لهم وبالتالي تحقيق رضا وظيفي مرتفع، يساعد بدوره على رفع القدرات الإنتاجية للمؤسسة.

الفرضية الرابعة:

نفترض من خلالها وجود علاقة دالة إحصائيا بين الحالة النفسية والرضا الوظيفي

القرار	الدالة الإحصائية (P)	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيران
دالة	0,000	0,05	0,570	الحالة النفسية
				الرضا الوظيفي

جدول رقم (9) لمعامل ارتباط بيرسون بين الحالة النفسية والرضا

إن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الحالة النفسية والرضا الوظيفي، لعمال المؤسسة محلّ الدراسة بلغت 0,570 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0,000 . مما يدل على أن العلاقة بين الحالة النفسية والرضا الوظيفي، دالة إحصائياً. و بالتالي، تحققت الفرضية الجزئية الثانية بين الحالة النفسية والرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

إن إدارة المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية لا تعطي أهمية كبيرة لحالة العامل النفسية، بحيث أن العامل الذي يكون بحالة جيدة يؤدي عمل جيد والعكس صحيح فهي تسعى لتحقيق كل متطلبات العمال خاصة النفسية، من راحة، واستقرار، هذا ما يحقق للعامل الرضا والشعور بالكرامة والراحة النفسية التي تولد الثقة والانتماء والولاء للمؤسسة.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي.

علاقة الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي:

القرار	الدالة الإحصائية (P)	مستوى الدلالة	معامل الارتباط (R)	المتغيران
دالة	0,000	0,05	0,661	الذكاء الانفعالي
				الرضا الوظيفي

جدول رقم (10) معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي والرضا

لاختبار الفرضية العامة في هذه الدراسة قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين متغيري الدراسة الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي فحصلنا على قيمة مرتفعة (0,661) بمستوى دلالة يساوي 0,000 مما يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً. فنقبل بذلك، الفرضية العامة للدراسة، وبالتالي تحققت الفرضية العامة القائلة: بوجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي.

3- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

من خلال نتائج الجدول رقم (6) الذي يوضح أنّ قيمة معامل ارتباط بيرسون 0,661 وهذا يدل على أنه يوجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لان قيمة الدلالة الإحصائية 0,000 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة المقدر بـ 0,05، فيمكن أن نقول أنّ الفرضية العامة قد تحققت.

وعليه، يمكن القول أن إدارة المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، تعطي أهمية كبيرة للذكاء الانفعالي باعتباره وسيلة هامة في تحقيق رضا المؤسسة والعامل في آن واحد، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعامل ورفع الكفاية الإنتاجية للمؤسسة ورفع الرضا الوظيفي من جهة أخرى.

من هذه الدراسة تمكنا من التوصل إلى نتائج التي يمكن حصرها في الارتباط الايجابي بين الذكاء والقدرات والحالة النفسية وبين الرضا الوظيفي، وما تحمله من مؤشرات متعددة، ومتنوعة ولا شك أن الفرد كل ما يحتاج إليه لكي يندفع عاملاً ومبدعاً وساعياً لتحقيق أهداف المؤسسة أن يكون في حالة نفسية جيدة وفي امن واستقرار وأن يتميز شعوره بثقة نفسية في جو العمل وكونه عنصراً فعالاً، من خلال منحه المكانة الملائمة به، و بقدراته. وكل ذلك ممّا يساعده على رفع مستوى الذكاء الانفعالي وكذا الشعور بالراحة النفسية، وبالرضا الوظيفي، وهو الضمانة الوحيدة لاستمرار المؤسسة واستمرار النتائج الإيجابية من حيث الموارد المالية والمادية والبشرية على حدّ سواء.

خاتمة:

إلى هنا نكون قد أتينا على المرحلة الأخيرة من مراحل الدراسة، والذي كان ثمرة عمل كلفتنا الكثير من الجهد وأخذ منا وقتا ثميناً، ولا نزعم أننا أحطنا بكل مقتضيات البحث العلمي كما ينبغي لأن ذلك أمر بعيد المنال في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ولكن حسبنا أننا استوفينا أهم الشروط والقواعد المطلوبة في أي بحث، و أن الكمال المنشود في العلم كمال يتحقق بتراكم العمل العلمي، أما الثغرات فهي متروكة لمن يأتي بعدنا من الباحثين، لاستعمال النقص. فالعلم في تطور مستمر ووسائله كذلك.

حاولنا في هذه الدراسة أن نناقش موضوع الذكاء الانفعالي، وعلاقته بالرضا الوظيفي، بدءاً بالإطار النظري للدراسة والذي تناولنا فيه الإجراءات المنهجية التي سار العمل على ضوءها كما تطرقنا الى بعض القضايا النظرية والدراسات ذات الصلة بموضوعنا. وقد ساعدنا ذلك في تكوين تصوّر واضح حول موضوع الدراسة.

وكانت محاولتنا هذه تهدف إلى التعرف على واقع الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي داخل المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، وكان ذلك كله من أجل التأكد من مدى صدق فرضيات الدراسة.

وقد قادتنا هذه الدراسة - كما سبق الذكر - إلى التوصل إلى نتائج، يمكن حصرها في الارتباط الايجابي بين الذكاء والقدرات والحالة النفسية وبين الرضا الوظيفي وما تحمله من مؤشرات متعددة ومتنوعة. ولا شك أن الفرد كل ما يحتاج إليه، لكي يندفع عاملاً ومبدعاً، وساعياً لتحقيق أهداف المؤسسة أن يكون في حالة نفسية جيدة، وفي امن واستقرار، وأن يشعر بثقة نفسية في جو العمل وأنه عنصر فعال، بإعطائه المكانة الملائمة به وبقدراته. كل ذلك يُساعد على إيجاد الذكاء الانفعالي والشعور والراحة النفسية والرضا الوظيفي، وهو الضمانة الوحيدة لاستمرار المؤسسة واستقرارها.

مُقترحات الدراسة:

1) يجب أن يرتبط الذكاء وتطويره، فعليًا بمستوى القدرات، بحيث يتم التمييز بين العاملين وفقًا لقدراتهم ومستوى أدائهم، الأمر الذي يشجع العاملين جميعًا - مهما كان مسأهم الوظيفي - على بذل الجهود لتحسين أدائهم.

2) العناية بالعمال وتطوير كفاءاتهم الذهنية والمعرفية، وكذا تحسين التواصل، و رفع مستوى العلاقات إلى مستوى أخلاقي راقٍ، يجمع العمال من خلال اتصال أفقي وعمودي جيد، مع العمل على تحفيز نسبة الدوران والتغيب عن العمل، وذلك بإدخال هذه المتغيرات في برامج التكوين.

3) توظيف مختصين في علم النفس، تخصص عمل وتنظيم، للإشراف والمتابعة لكل هذه البرامج بحكم تكوينهم، الذي يؤهلهم لدراسة وضع العمال النفسي والاجتماعي، ومساعدة المسيرين على تبني أنماط قيادية ملائمة، كما يعملون على تسيير الصراع في الاتجاه الذي يخدم المنظمة، دون أن يُفضي إلى دمار الأفراد والمجموعات، وإقامة برامج تعديل مسارات ينجر عنها مشاكل الاتصال.

4) تشجيع البحث العلمي الميداني، ودعم الدراسات في المجال المهني، ماليًا وماديًا وبشريًا، حتى لا تبقى دراسات الجامعيين مجرد بحوث نظرية تملأ المكاتب، دون أن تُضيف شيئًا، أو تصحح وضعًا من أوضاع المؤسسات الصناعية والخدماتية الموجودة في المحيط الاقتصادي، الموصوف بفتح المجال لتنظيمات أجنبية، في ظل المنافسة الشرسة على الأسواق، وذلك حتى تجد منظماتنا الوطنية مكانًا بين المتنافسين في الداخل، وحتى في الخارج. ولا يتأتى ذلك بغير البحوث الجادة، والدراسات المعمقة في الميدانين النفسي والاجتماعي، إلى جانب باقي الميادين الأخرى.

