



جامعة وهران 2 - محمد بن أحمد -
كلية العلوم الاجتماعية
مذكرة تخرج
لنيل شهادة الماستر
علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني
-دراسة ميدانية بكلية الطب لجامعة وهران 01-

الإشراف : أ. بن دحو سمية

الطالبة: بن عبد الله فاتن

الطالب : سني عبد الله

امام لجنة المناقشة

رئيسا	أ. برجى العباس
مناقشا	أ. عرقوب محمد
مشرفة ومقررة	أ. بن دحو سمية

السنة الجامعية: 2024/2023

الاهداء

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث، من قدم لي يد العون، أو كلمة التشجيع، أو معلومة مفيدة، أهدي هذا

البحث تعبيراً عن خالص شكري وتقديري

اهدي هذا النجاح الى نفسي الطموحة

عائلتي الكريمة

اساتذتي الكرام

أشكر جامعتي الموقرة

صديقتي عمري بورملة نوال و قرموتي الهام

زملائي في العمل

إلى من جمعنا حبّ المعرفة في رحلة العلم وشغف التعلم ، إلى زملاء الدراسة الأعزاء

الإهداء

من يناييع حبهما و حنانهما.

" إلى الأب العزيز "

قدراتنا الاولى نبراسنا الذي يدير دربنا إلى سراج حياتنا، معلمي في الحياة الى من علمني معنى الكفاح و
أوصلني إلى ما أنا عليه الرجل الذي كد و اجتهد لأنعم بحياة أفضل أبعث لك بطاقات حبي و احترامي و
عبارات نابغة من قلبي..

" أمي وأخي ربي يرحمهما "

إلى أول من فتحت عيناى لأراها والدتي العزيزة إلى من ربنتي و أنارت دربي المرأة التي سهرت الليالي و ربنتي
على مكارم الخصال بحنان و عطف فاق الأعالى، إلى أعلى مخلوقة في هذا الوجود، أدامك الله تاجا على
رأسى تعجز كلماتي عن وصفك فلا أعرف ماذا أقول سوى... أطال الله في عمرك والدتي العزيزة.

إلى الإخوة والأخوات

إلى من تقاسمت معهم أفراحي و أحزاني تحت سقف واحد إلى أطال الله أصدقائي و صديقاتي عمرهم
ورعاهم... والأساتذة علم النفس العمل والتنظيم إلى كل عائلتنا و أقراننا و من أحبونا يوما و إلى كل من
ساهم في هذا العمل من بعيد أو من قريب.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

الشكر لله، أبدأ كلمتي بواجب الشكر لله تعالى، خالق الكون وخالق الإنسان، الذي منّ عليّ بنعمة العقل والذكاء، ووفّقني لإتمام دراستي الجامعية، ونيل شرف التخرج.

اهدي هذا النجاح الى نفسي الطموحة جدا ، لقد ضننت انني لا استطيع ولكن ها انا ذا اليوم اختم واعلن اليكم تخرجي، لم تكم الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون ولم يكن الحلم قريبا ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات لكنني فعلتها، فالحمد لله ، اللهم لا تجعله اخر عهدي من العلم واجعلها بداية خير لطريق اعظم .

أشكر عائلتي الكريمة، أشكر استاذتي المحترمة أستاذة: **بن دحو سمية** التي وجدتها نعمة المشرفة علما وأخلاقا وعلى صبرها علي وتحملها لي طيلة فترة البحث من ظروف دراسية والعملية ، شكرا لأعضاء اللجنة الموقرة الأساتذة الافاضل: **أ. برجى عباس رئيسا، أ. عرقوب محمد مناقشا، أ. بن دحو سمية** مشرفة ومقررة على قبولهم مناقشة هذا العمل، والاستاذة الكرام الذين بذلوا قصارى جهدهم لتعليمي وتوجيهي، وقدموا لي المعرفة والخبرة التي ساعدتني على النجاح.

أشكر جامعتي الموقرة، التي وفرت لي بيئة تعليمية مناسبة، ومكنتني من تحقيق أحلامي وطموحاتي.

أشكر صديقتي عمري **بورملة نوال و قرموتي الهام**، اللتين كانتا لي السند في رحلتي، وشاركوني أفراحي وأحزاني، وقدموا لي الدعم والتشجيع في كل الأوقات، دون ان انسى زملائي في العمل الذين ساعدوني في انجاز هذا البحث وكل من كان لهم الفضل .

إلى من جمعنا حبّ المعرفة في رحلة العلم وشغف التعلم ، إلى زملاء الدراسة الأعزاء

وفي الأخير، أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في نجاحي، وأتمنى لهم دوام

الصحة والسعادة والتوفيق.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي وتحديد مدى مساهمة الابعاد (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، تحفيز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير التوافق المهني مع الكشف عن وجود فروق في مستوى الذكاء العاطفي والتوافق المهني يعزى الى متغير الجنس .

حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من تسعين (90) موظفا إداريا في كلية الطب لولاية وهران.

قمنا بالاعتماد على: الاستبيان، المتوسط الحسابي، اختبارات - تحليل الانحدار المتعدد وهذا بالاستعانة على الحزمة الإحصائية (SPSS/26) .

و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي كلية الطب تعزى لمتغير الجنس .

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى موظفي كلية الطب تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

تساهم أبعاد الذكاء العاطفي (استخدام العواطف والتواصل الاجتماعي)، في التنبؤ بمتغير التوافق المهني.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي كلية الطب تعزى لمتغير الجنس.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى موظفي كلية الطب تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

كلمات مفتاحية: الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، تحفيز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل

الاجتماعي)، التوافق المهني(التوافق الادائي، الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل، البعد النفسي ، البعد

الاجتماعي ، البعد الاقتصادي)، موظفي كلية الطب.

قائمة المحتويات

.....	الإهداء
.....	شكر وتقدير
.....	الملخص
.....	محتويات
.....	
.....	
1	مقدمة
5	1- إشكالية الدراسة
9	2- فرضيات الدراسة
10	3- أهداف الدراسة
10	5- أهمية الدراسة
11	6- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
13	تمهيد
13	1- تعريف الذكاء العاطفي
15	2- التطور التاريخي للذكاء العاطفي
18	3- أهمية الذكاء العاطفي في محيط العمل
20	4- أبعاد الذكاء العاطفي
21	5- المجالات و التطبيقات المختلفة للذكاء العاطفي

22	6- الذكاء العاطفي و العمل المهني
23	7- الذكاء العاطفي و البيئة المدرسية و الأكاديمية
30	8- أساليب قياس الذكاء العاطفي
33	9- التعليق على إختبارات الذكاء العاطفي.....
34	23- خلاصة الفصل.....

التوافق المهني

36	تمهيد
36	1- مفهوم التوافق المهني
37	2- تعريف التوافق المهني
39	3- نظريات التوافق المهني
43	4- تقسيم التوافق المهني
45	5- مظاهر التوافق المهني
46	6- الإستقرار و التوازن الإنفعالي.....
47	7- عوامل الرضا المهني
50	8- قياس التوافق المهني
53	9- تحقيق التوافق المهني في المنظمة
56	خلاصة الفصل

الإجراءات المنهجية

58	تمهيد
58	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
58	2- منهج الدراسة الاستطلاعية
58	3- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية

59	4-مواصفات عينة الدراسة الإستطلاعية.....
70	5-الأساليب الإحصائية المعتمدة عليها في الدراسة الإستطلاعية.....
70	1-ثانيا:الدراسة الأساسية.....
70	2-أهداف الدراسة الأساسية.....
70	3-مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية.....
70	4-عينة الدراسة الأساسية.....
70	5-مواصفات عينة الدراسة الأساسية.....
71	6-الأساليب الإحصائية المعتمدة عليها في الدراسة الاساسية.....
73	تمهيد.....
85	عرض النتائج ومناقشتها.....
89	المناقشة العامة.....
89	خلاصة عامة.....
89	التوصيات.....
91	المراجع.....
95	الملاحق.....

تمثل الجامعة أعلى الهرم بالنسبة لأي نظام تعليمي ، إذ تسعى بضمان مخرجات وكفاءات علمية متخصصة من المستوى العالي من جهة، ومن جهة ثانية إنتاج المعرفة وإعادة بنائها حسب ما يحقق أهداف المجتمع والفرد على حد سواء.

من هذا المنطلق يتضح الدور الهام للكادر البشري في الجامعة وبوجه خاص الموظفون الإداريون فهم شركاء أساسيون في عملية التعليم والتعلم فهم يلعبون دوراً هاماً في دعم أعضاء هيئة التدريس ، والذي تسند اليهم بشكل مباشر مهام التخطيط والتسيير والمراقبة ، ولكي يؤدي الموظف الإداري دوره بشكل فعال من الضروري توفر مجموعة من الشروط والخصائص النفسية والمهنية والتي تسمح له بمواجهة المشكلات والعوائق أثناء قيامه بمهامه.

ومن اهم هذه السمات والقدرات التي يجب ان يتمتع بها الموظف هو الذكاء العاطفي هذا المصطلح الذي حظي بالإهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس في العقدين الاخيرين من القرن الماضي ، حيث بات من اكثر الموضوعات بحثاً ودراسة نظراً لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد الشخصية والمهنية ، اذ يعمل الذكاء العاطفي على خلق توازن لدى الفرد مع العالم وزيادة فعاليته وادارته لذاته وقدرته على توافقه المهني على اكمل وجه.

فالذكاء العاطفي كواحد من الخصائص الجوهرية التي يجب أن يتمتع بها الفرد في تعامله مع المواقف اليومية الضاغطة ، على ضوء ما سبق تتجلى أهمية الذكاء العاطفي في فهم السلوك التوافقي للإنسان في كثير من مجالات الحياة كالمجال الاسري ، المدرسي ، والمهني هذا الأخير الذي يسعى أي موظف للوصول اليه حيث يعتبر مجال العمل من اهم ميادين التي على الفرد ان يحقق فيها اكبر قدر ممكن من التوافق، وذلك نظراً لكونه يقضي معظم وقته فيه ولأهميته في حياته ومكانته الاجتماعية .

من العرض السابق تتضح الحاجة إلى إجراء دراسة عن الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتوافق المهني لدى موظفي كلية الطب .

حيث تطرق الباحثين إلى خمسة فصول موزعة على جانبين الجانب النظري والجانب الميداني .

وقد احتوى الجانب النظري على ثلاث فصول حيث تناول الباحثين :

الفصل الأول إشكالية الدراسة، فرضياتها ، أهميتها أهدافها والتعاريف الإجرائية.

اما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة موضوع الذكاء العاطفي تعريفه ، التطور التاريخي للذكاء العاطفي ، أهمية الذكاء العاطفي، أبعاد الذكاء العاطفي، المجالات والتطبيقات المختلفة للذكاء العاطفي، نماذج الذكاء العاطفي ، أساليب قياس الذكاء العاطفي.

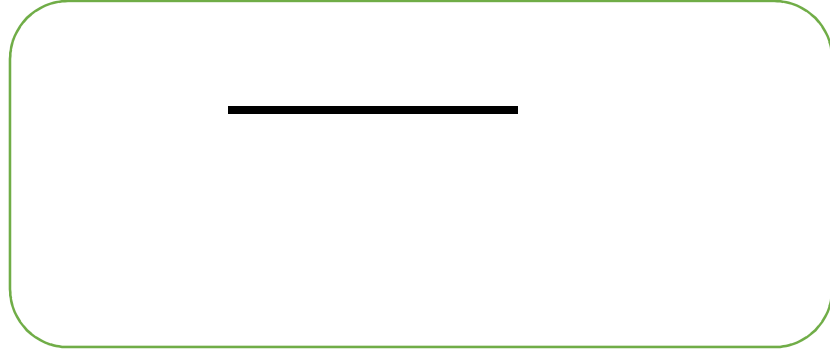
في حين تناول الفصل الثالث مفهوم التوافق المهني، تعريف التوافق المهني ، نظريات التوافق المهني، تقسيم التوافق المهني مظاهر التوافق المهني، قياس التوافق المهني ، تحقيق التوافق المهني المنظمة.

اما الجانب الميداني فاشتمل على فصلين تناولنا في الفصل الرابع على الإجراءات المنهجية للدراسة، ونطرقنا للدراسة الاستطلاعية ، و عينتها وهذا لتحديد الخصائص السيكومترية لها، ثم نتائجها.

يلي ذلك الدراسة الأساسية وتضمنت العناصر التالية : منهج الدراسة، عينتها ،الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

الفصل الخامس: خصص هذا الفصل لعرض النتائج ومناقشتها، حيث تم عرض النتائج الخاصة بفرضيات الدراسة أولاً، ثم مناقشة هذه النتائج لكل فرضية استناداً على الدراسات السابقة والخلفية النظرية للموضوع وكذا الخبرة المهنية للطالبة، وأخيراً مناقشة عامة للنتائج، مع ذكر المساهمة العلمية للدراسة واختتمت الدراسة بمجموعة من الاقتراحات موجهة لكل من يعنيه الموضوع وتسمه إشكالية البحث وبخاتمة عامة

الفصل السادس في حين تضمن الفصل السادس ، عرض نتائج الدراسة الميدانية مع تحليلها وتفسيرها ، في الأخير تم عرض خاتمة البحث مع تقديم جملة من التوصيات .



(1) إشكالية البحث

(2) فرضيات البحث

(3) أهداف البحث

(4) أهمية البحث

(5) المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة

إشكالية الدراسة

تلعب الجامعات دوراً هاماً في المجتمع من خلال نشر المعرفة وتعزيز البحث العلمي ولتحقيق أهدافها تعتمد الجامعات على كوادر بشرية متميزة، من بينهم الموظفون الإداريون فهم شركاء أساسيين في عملية التعليم والتعلم فهم يلعبون دوراً هاماً في دعم أعضاء هيئة التدريس وتوفير بيئة مناسبة للطلاب لتحقيق إمكاناتهم الكاملة فهو عنصر هام في المنظومة التعليمية وله دور حيوي في تحقيق أهداف الجامعة وخدمة المجتمع وهذا لا يتحقق الا بالتوافق المهني فهو يمثل عنصراً أساسياً يؤثر بشكل كبير على أدائه ومساهمته لمواكبة متطلبات الوظيفة.

حيث اشارت دراسة رسلان (1981) أن رضا الفرد عن وظيفته يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي واجتماعي وذلك لان الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده كما أنه يمكن أن يكون مؤشر لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته (عبد الحق، 2014 : 26).

وحسب ما توصل اليه (ducheva(2005 يعتبر التوافق المهني عملية معقدة تبدأ عندما يلتحق الفرد بمهنة معينة، فالفرد عندما يلتحق بعمل معين فإنه يعمل على تحقيق متطلبات بيئة العمل حيث أنها في حالة ديناميكية مستمرة تؤدي لتغيير كلا منهما و على هذا فإن عمليات التغيير المستمر التي يحاول الفرد بهما اكتساب و تحقيق التلاؤم مع بيئة العمل تعبر عن مظهرين أساسيين للتوافق المهني يتمثلان في الرضا والإرضاء (المياء، 2015:03).

كما يرى فرويد(1961) ان الفرد قد يتحسن التوافق في حياته وذلك عندما يتمتع بالانا القوية القادرة على تحقيق الانسجام بين المكونات الشخصية، وبين الواقع الخارجي، فتكون قادرة على تخفيف حدة الدوافع، وتفكر تفكيراً موضوعياً معتدلاً متماشياً مع الأوضاع الاجتماعية المتعارف عليها، فالشخص الذي يعمل تحت ضغط الحاجة

او الضرورة بصرف النظر عن كون العمل مصدراً هاماً للرضا يكون مصدراً لسوء التوافق المهني (Freud, 1961: 120)

في حين يرى ماسلو (1970) أن التوافق في العمل كما في غيره من مجالات الحياة الأخرى مرتبط بالحاجات الإنسانية، بمعنى أن إشباع الحاجات لدى الفرد يؤدي الى اثاره الدوافع نحو العمل والاستمرار في تحسين الأداء في العمل، فكلما ارتقى الفرد في الترتيب الهرمي للحاجات زادت رغبته واهتمامه في الكفاح من اجل تحقيق ذاته، كما ان ظهور شكاوي وتذمرات ذات مستوى أعلى دليل على ان الجهود المبذولة لأشباع الحاجات الدنيا للأفراد العاملين أنت ثمارها بالفعل، مما يؤدي الى الالتفات الى قضايا جديدة أعلى مستوى (Maslow, 1970: 96).

ويتفق مع هذا الرأي ما يذهب اليه سوبر (Super) الذي اكد على أن صلاحية الفرد للعمل في عدد من المهن يتوقف على ما لديه من سمات وقدرات وميول، وذلك لأن كل مهنة تتطلب بعض المواصفات الخاصة بها، فإذا ما وجد الفرد مهنة تتلاءم مع سمات شخصيته، فإن هذا سيؤدي به إلى الرضا عن عمله وتوافقه مع مهنته (Crites, 1969).

إن من بين أهم القدرات والسمات والعوامل المؤثرة في التوافق المهني لدى الموظف هو ذكاؤه العاطفي حيث ترجع أهميته إلى أن العواطف في حياتنا بصفة عامة وفي بيئة العمل بصفة خاصة، فالعواطف يمكن ان تؤثر على كل شيء يفعله الأفراد، ويمكن ان ترفع من مستوى الروح المعنوية لدى العاملين، فالعواطف السلبية مثل الخوف والقلق والغضب والحيرة أو التردد ربما تستهلك الكثير من طاقة الفرد وتقلل من الروح المعنوية لديه، والتي يمكن أن تؤدي إلى الغياب واللامبالاة.

وعليه تشير مجموعة من الدراسات إلى أهمية الذكاء العاطفي في مكان العمل بصفة عامة والموظفون الإداريون بصفة خاصة وهذا ما اكده جولمان (1998)، إلى أن أفضل معايير الحكم على العاملين في المؤسسة يعتمد على الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم الذاتية وانفعالات الآخرين ويضيف إلى ذلك أن خسارة تلك المؤسسات

المادية فيما تتفقه على التكوين بدون جدوى مرده إلى تجاهل المهارات الشخصية (الاجتماعية) أثناء التكوين (سعادة، 2012 : 162).

كما تؤكد دراسة **جونز وستيفن (2007)** التي أكدت على دور الذكاء العاطفي داخل المؤسسات حيث ثبت أن الذكاء العاطفي أكثر أهمية وقيمة من الذكاءات المعرفية، لأن المشاعر في مكان العمل لا تقل أهمية عن أهداف العمل التنظيمي حيث أثبتت الدراسة بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي **لماير وسالوفي** عن وجود علاقة بين أداء الموظفين والذكاء العاطفي ، وأنه من شأن هذا النوع من الذكاء أن يكشف عن المناطق التي تحتاج إلى تحسين وقوة أداء إذ يمكن القول أن الذكاء العاطفي كما تشير إليه الكثير من الدراسات أنه يخلق علاقات عمل جيدة ويساهم في الحفاظ عليها، كما أن الموظفين الذين يملكون قدرات ومهارات الذكاء العاطفي يتسمون بالمرونة الكافية لأنهم يضعون الصعاب والمشاكل جانبا ويوجهون انتباههم لحلها والتخفيف من وطأة ضغوط العمل، وهم يملكون إحساسا يقينيا بقدرتهم على النجاح بالرغم من كل العقبات والإحباطات، كما أن الذكاء العاطفي يمنع الفرد من إلقاء مسؤولية عن كل إحباط أو ضغط يواجهه في وظيفته على عاتق المؤسسة (Mayer, 2000:197) .

ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن الذكاء العاطفي يؤثر في سلوك الفرد، وتكيفه ونظرتة للحياة كدراسة كل من **مهريان (2000)** ، دراسة **ريم سليمان وفؤاد صبيبة وريم جراد (2013)** بعنوان: الذكاء العاطفي للمعلم ودوره في تحقيق التوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الذكاء العاطفي في تحقيق التوافق المهني، وقد بلغ حجم العينة (250) معلما ومعلمة، وقد تم استخدام مقياس الذكاء العاطفي **الفاروق عثمان ومحمد عبد السميع**، ومقياس التوافق المهني من إعداد **عباس عوض**، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء العاطفي للمعلمين والمعلمات ودرجات توافقه المهني، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في متوسط درجات الذكاء العاطفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في

متوسط درجات التوافق المهني (إبراهيم ، فتحي :641)، ودراسة كل من زيدنر (2002)و أشر(2002) ، والتي توصلت إلى وجود علاقة موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق النفسي (حافظ ، 2011 :50).

لقد تعدد النظريات و النماذج التي تطرقت لموضوع الذكاء العاطفي حيث قدم جولمان نموذج للذكاء العاطفي معتمدا على عمل ماير و سالوفي، الا انه يعتبر من النماذج المختلطة التي تمزج قدرات الذكاء العاطفي مع سمات وخصائص الشخصية مكونة من خمس مجالات أساسية، وهي: الوعي بالذات، إدارة الانفعالات ، حفز الذات ، التعاطف ، التفاعل مع الآخرين (Goleman,1995:90).

اقترح ماير و سالوفي (1997) نمودجا للذكاء العاطفي باعتبار أنه مجموعة من القدرات العقلية المرتبطة بتجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية، وتختص بصفة عامة بإدراك الانفعالات واستخدامها في تيسير عملية التفكير والفهم الانفعالي، وتنظيم وإدارة الانفعالات (Goleman,1995:89) .

وفي هذا الصدد تشير مجموعة من الدراسات إلى أهمية الذكاء العاطفي في مكان العمل بصفة عامة والعمل التربوي بصفة خاصة، حيث أشار إلى مجموعة من الخصائص التي يرى أنها هامة بالنسبة للمعلم وهي الخصائص المعرفية، والخصائص الوجدانية والتي من بينها الذكاء العاطفي (فؤاد،1996: 360).

كما أشارت نتائج دراسة حسين فتحي زقعار (2004) إلى أن الذكاء العاطفي يساهم بصورة دالة إحصائيا في التنبؤ بأداء المعلم في المرحلة الابتدائية، ودراسة السمدوني (2001) ، ودراسة الزهار حبيب (2005) ، ودراسة جويخ (2009) أشارت جميعها إلى أهمية الذكاء العاطفي كدافع نحو النجاح والى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي للمعلم وتوافقه المهني (سليمون واخرون، 2013 : 247).

على ضوء ما سبق من ذكرنا للدراسات السابقة فإننا نرتئي تطبيق هذا الموضوع على البيئة الإدارية خاصة وان اغلب الدراسات التي ذكرناها في اشكاليتها والتي لم نذكرها خصت في تطبيقها على عينات مختلفة من أطباء وممرضين ومعلمين ، الا اننا سوف نطبق هذا الموضوع على عينة من الموظفين الإداريين المنتمين الى كلية الطب وذلك من خلال البحث في مدى مساهمة ابعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، حفز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير التوافق المهني بأبعاده (التوافق الادائي ، الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل ، البعد الذاتي ، الاجتماعي و الاقتصادي) لدى الموظفين كلية الطب .

ومن خلال عرضنا لأبعاد الاشكالية المطروحة نستخلص مجموعة من التساؤلات التالية :

- 1) ما مستوى الذكاء العاطفي الذي يتمتع به موظفي كلية الطب جامعة وهران 1؟
- 2) هل تساهم ابعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، تحفيز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير التوافق المهني ؟
- 3) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي كلية الطب تبعا لمتغير الجنس ؟
- 4) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى موظفي كلية الطب تبعا لمتغير الجنس ؟

2) فرضيات الدراسة :

بناء على تساؤلات البحث صيغت الفرضيات التالية :

- (1) يساهم ابعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، تحفيز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير التوافق المهني.
- (2) نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي كلية الطب تبعا للجنس
- (3) نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى موظفي كلية الطب تبعا للجنس
- (4) اهداف الدراسة :

تتمثل اهداف الدراسة فيما يلي :

- (1) الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي كلية الطب.
- (2) الكشف عن مساهمة ابعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، تحفيز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل الاجتماعي) في التنبؤ بالتوافق المهني لدى موظفي كلية الطب
- (3) معرفة اذا كانت هناك فروق في مستوى الذكاء العاطفي والتوافق المهني يعزى الى متغير الجنس لدى موظفي كلية الطب .

(4)أهمية الدراسة:

- (1) تزويد المسؤولين في كلية الطب بتوصيات تساعد على معرفة مسببات عدم التوافق المهني وسبل مواجهتها بقدرات ومهارات الذكاء العاطفي .
- (2) الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في اعداد برامج ودورات تدريبية للموظفين وتطوير مهارات الذكاء العاطفي لديهم وذلك من اجل القدرة على التوافق المهني .
- (3) تساعد هذه الدراسة على توجيه انظار المسؤولين الى معيار جديد يتم في ضوءه توظيف الافراد وتوزيع مهامهم

05) التعريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة :**1-5) الذكاء العاطفي :**

يعرف اجرائيا في هذا الدراسة على انه قدرة الموظف على إدارة انفعالاته والتحكم في تصرفاته ومشاعره وذلك باستخدام العواطف في فهم مشاعر الآخرين بسهولة من تعبيرات وجوههم والسعي لحل مشكلات الآخرين.

2-5) التوافق المهني :

هو شعور الفرد بالرضا عن وظيفته وبيئة عمله واحساسه بالتناغم الذاتي الاجتماعي والاقتصادي .

الفصل الثاني

الذكاء العاطفي

تمهيد

1. تعريف الذكاء العاطفي
2. التطور التاريخي للذكاء العاطفي
3. أهمية الذكاء العاطفي
4. أبعاد الذكاء العاطفي
5. المجالات والتطبيقات المختلفة للذكاء العاطفي
6. نماذج الذكاء العاطفي
7. أساليب قياس الذكاء العاطفي

خلاصة الفصل

تمهيد :

سيناقش الباحثان في هذا الفصل التعاريف المتعددة للذكاء العاطفي و المفاهيم العامة له، كما يتطرق إلى التسميات الأخرى الشائعة في البيئة العربية مثل مصطلح الذكاء الوجداني أو الذكاء الانفعالي أو ذكاء المشاعر، كذلك يناقش هذا الفصل موضوع الرموز المختصرة الدالة على مصطلح الذكاء العاطفي والتي يكثر استخدامها في الدراسات العلمية، ويسلط أيضاً الضوء على الجانب التاريخي وتطور الكتابات في مجال الذكاء العاطفي.

1. تعريف الذكاء العاطفي :

قدم العلماء والباحثون تعريفات متعددة للذكاء العاطفي منذ بروزه للاهتمام، وتكاد تكون جوانب الاتفاق بين هذه التعريفات أكثر من جوانب الاختلاف، إلا أن بعض هذه التعريفات ركزت على أنه مجموعة من القدرات بينما تعريفات أخرى ركزت على أنه مجموعة من سمات الشخصية والمهارات الاجتماعية والانفعالية، وهذا ما سيتم مناقشته في المبحث الذي يتطرق إلى نماذج الذكاء العاطفي (نموذج السمات ونموذج القدرات والمهارات والنموذج المختلط).

2. يعرف سلامة حسين الذكاء العاطفي: " بأنه قدرة الفرد في التعرف على الانفعالات لديه ولدى الآخرين، وتحديدتها والقدرة على إظهار الاستجابات الملائمة إزاء المثيرات البيئية، فالذكاء العاطفي (الوجداني) يدور حول فهم الفرد ووعيه بمشاعره و انفعالاته والتحكم فيها وإدارتها والوعي بمشاعر وانفعالات الآخرين والتعاطف والتفاعل معهم، وأنه قدرة مكتسبة ومتعلمة وأنه ينطوي على مهارات نوعية و محددة يمكن تعلمها و إكتسابها" (حسين، 2006:35) وقد عرفه ثورنديك واستاين: " بأنه القدرة على فهم المشاعر والإحساسات الداخلية أوالحالات العاطفية أوالوجدانية للأشخاص الآخرين ويتحقق هذا من خلال تعبيرات الوجه أونبرات الصوت والسلوك التعبيري (السمادوني، 2007:42) .

وتعرفه أدلي لين: " بأنه أحد أبعاد الذكاء المسئول عن قدرتنا على إدارة أنفسنا وعلاقاتنا مع الآخرين " .

ويرى دانيال جولمان أحد أبرز أعلام هذا الميدان: " أن الذكاء العاطفي يشير إلى قدرة الفرد على فهم الإنفعالات لديه وإنفعالات الآخرين، ومعرفتها والتمييز بينها، والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية، والقدرة على تحفيز الذات وعلى إدارة الانفعالات والعلاقات مع الآخرين بشكل فعال (حسين، 2006: 26) .

كما يعد (سالوفي وماير) رائدين في تقديم تعريفات متعددة لهذا المفهوم، وقد اعتمدت كثير من التعريفات على أفكارهما، فقد عرفا الذكاء العاطفي بأنه: " التعبير والتحليل الدقيق للإنفعالات الشخصية وإنفعالات الآخرين، والقدرة على تحديد مشاعر الفرد الخاصة و تصنيفها والتعبير اللفظي والوجهي عنها (هاشم، 2004: 137) .

والجدول رقم (01) يجمع العديد من التعريفات المذكورة في أدبيات الذكاء العاطفي حسب التطور الزمني لهذا المفهوم. وبناء على ما تم التطرق له ومناقشته فإن الباحث يعرف الذكاء العاطفي بأنه: " معرفة الفرد لانفعالاته وانفعالات الآخرين وتوظيف هذه المعرفة بذكاء لاختيار الأسلوب الأمثل الذي يضمن إدارة ناجحة لمواقف الحياة المختلفة.

جدول رقم (1) : تعريف الذكاء العاطفي حسب التطور الزمني

الكاتب و السنة	تعريف الذكاء العاطفي
Bar-On(1997) بار - أون	قدرة الأفراد للتعامل مع تحديات البيئة اليومية ويساهم في التنبؤ بنجاح الأشخاص في المجال المهني والمساعي الشخصية.
J. Freedman(1998) فريدمان	هو طريقة للتعرف على كيفية و فهم واختيار كيف نفكر ونشعر ونتصرف وهو الذي يشكل تصرفاتنا، وكذلك طريقة فهمنا لأنفسنا كيف ولماذا نتعلم، وهو يعطي القدرة على ترتيب الأولويات ويحدد معظم تصرفاتنا اليومية
Dalip Singh(2003) داليب سينغ	قدرة شخصية على الاستجابة الملائمة و الناجحة لتشكيلة واسعة من المثيرات الانفعالية التي يجري استخلاصها أو انتزاعها من داخل الشخص والبيئة المباشرة أو الفورية، والذكاء العاطفي له أبعاد ثلاثة هي: الحساسية

<p>الانفعالية، النضج العاطفي، والكفاءة الوجدانية التي تحفز الفرد على التعرف الحقيقي والتفسير الواضح والصريح لتصرف الإنسان والتعامل معه بطريقة ديناميكية ولبقة.</p>	
<p>هو الوعي في استخدام المشاعر والانفعالات وتوظيفها بمعايير وأساليب معرفية شخصية لمواجهة الأوضاع والمشاكل.</p>	<p>Vindo Sanwal (2004) فيندو سانوال</p>
<p>هو مجموعة من العوامل والتي تشمل الوعي بالذات وإدارة الانفعالات، وتنمية ذاتية عبر قوة التعاطف والتحفيز وبناء علاقات قوية مع الآخرين.</p>	<p>Samira Malekar(2005) سميرة مالكار</p>

Source: Singh, Dalip, "Emotional Intelligence At Work", New Delhi, Response Books, 3rd Edition, 2006, p.36-37. "

2. التطور التاريخي للذكاء العاطفي :

شهدت السنوات القليلة الماضية إهتماماً متزايداً في الذكاء العاطفي و تمثل هذا الإهتمام في ظهور العديد من الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت هذا المفهوم من زوايا مختلفة ، و هذا ما سنوضحه في هذه الفقرة من هذا البحث.

يشير الأستاذ محمد فراج إلى ملاحظة تتعلق بالجانب التاريخي للذكاء العاطفي وهي أنه يلاحظ في السنوات الأخيرة أنه لم يعد الإهتمام بالنظرة التقليدية التي تتناول موضوع الذكاء قاصراً على المنظور المعرفي فقط، إذ وجد العلماء أهمية الجانب الوجداني في حياة الإنسان، كما أنه لا ينفصل عن التفكير، ومن ثم أصبح هناك إقتناع تام بعدم وجود الإزدواجية القديمة بين العقل والوجدان، فعند النظر إلى كتابات كل من (جاردنر وسالوفي وماير ، وجولمان

نجد أنهم أجمعوا على أن الإختبارات التقليدية للذكاء لن تعطي صورة كاملة متكاملة عن سلوك الفرد و لا تمكننا هذه الإختبارات من التنبؤ بنجاح الفرد في المستقبل و في حياته بصفة عامة (2005: 93) .

لقد برز مفهوم الذكاء العاطفي في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي نتيجة لجهود العلماء في تفسير النجاح في إتخاذ القرارات و إدارة الجماعات و المنظمات، والتواصل مع الآخرين، وتحقيق الرضا والنجاح في الحياة بصفة عامة (هاشم، 2004: 131)، ويذهب بعض الباحثين إلى أن جذور هذا المفهوم تعود إلى نظرية ثورنديك ، حيث إقترح منذ أكثر من 80 عاماً أنه يمكن تقسيم الذكاء إلى ثلاثة مجالات واسعة هي الذكاء المجرد، والذكاء الميكانيكي والذكاء الإجتماعي، فقد أشار ثورنديك إلى أنه يقصد بالذكاء الإجتماعي القدرة على فهم وإدارة الأفراد، أي القدرة على فهم العلاقات الاجتماعية (محمد 2004: 285) .

ويعتبر أول ذكر رسمي لمصطلح الذكاء العاطفي خلال دراسة ألمانية بعنوان " الذكاء العاطفي والتحرر من العبودية " وقد صدرت الدراسة عبر الدورية Kinderpsychiatrie und Kinderpsychologie Praxis، وقد أعد هذه الدراسة الألماني ليونر (Leuner)، ولعل أول إستخدام لمصطلح الذكاء العاطفي كان في أمريكا عام 1986، (عندما قام (باين Payne)، وهو طالب في كلية الآداب الليبرالية بتضمين هذا المصطلح في عنوان أطروحة رسالته لنيل درجة الدكتوراه (Gerald 2004)) و يعتبر هذا الاستخدام أول استخدام أكاديمي لهذا المصطلح، كما كتب جون ماير و بيتر سالوفي (Mayer & Salovey) عام 1990 مقالين أوضحا فيهما طريقة القياس العلمي للفروق بين الناس في منطقة الإنفعالات، وقد وجد أن بعض الناس أفضل من غيرهم في أشياء مثل تمييز الإنفعالات الخاصة و تمييز إنفعالات الآخرين، و حل المشكلات التي تتضمن قضايا إنفعالية، ومنذ عملهما عام 1990 حـ اولاً تطوير مقياس لـ " الذكاء العاطفي " لكن أعمالهما كانت على المستوى الأكاديمي فلم تعرف على نطاق واسع (سرور، 2003: 17) .

وما أن صاغ سالوفي وماير تعريفاً إجرائياً للذكاء العاطفي بوصفه قدرة المرء على مراقبة مشاعره هو، ومشاعر الآخرين ليميز بينها، وإستخدام تلك المعلومات لتوجيه فكره وتصوره حتى توالت الجهود البحثية، وكان الأبرز منها

إعلامياً كتاب نشر عام 1995 لجولمان المحرر العلمي لجريدة " نيويورك تايمز " وهذا الكتاب كان عبارة عن نتاج عشر سنوات من الأبحاث السلوكية، وبقي الكتاب على قائمة أفضل المبيعات لمدة عام تقريباً في جريدة النيويورك تايمز (سرور، 2003: 18)، ونتيجة لهذا الرواج الكبير في مبيعات هذا الكتاب فقد ارتبط هذا المفهوم بشكل كبير بدانيال جولمان، فقد تضمن الكتاب وصف المهارات الذكاء العاطفي وطرق تنميته، وقد قدم جولمان كتاباً آخر أكثر عمقاً وتفصيلاً وله علاقة بالمجال المهني بعنوان " Intelligence Emotional With Working ". وفي عام 1998 قام " بار _أون " n-Bar Reuven بتطوير مفهومه عن الذكاء الوجداني في مجال الصحة النفسية والسمات الشخصية، لذلك فإنه استخدم لفظ نسبة وقيمة الذكاء في عام 1998 لوصف نموذج ال خاص بتقييم الكفاءات الوجدانية والاجتماعية لدى المدير (حسين، 2006: 22)، وقد أجرى بار _أون دراسة مع عدة باحثين إستمرت لمدة ثلاثة سنوات في كل من سلاح الجو الأمريكي و جيش الإحتلال الإسرائيلي في هذا المضمار، ثم بذل جاك ماير Jack Mayer من جامعة ييل Yale وبيتر سالوفي من جامعة نيوهامبشير Hampshire New جهوداً مكثفة لدراسة هذا المفهوم الحديث واعتباره نمطاً من الذكاء الإجتماعي الذي يتضمن قدرة الفرد على مراقبة مشاعره ومشاعر الآخرين وتوجيهها، ومجموعة من المهارات التكيفية وأن الشخص الذكي إنفعالياً لديه وعي عميق بانفعالاته، كما أن لديه القدرة على وصف هذه الإنفعالات و إستخدامها بوصفها مصادر لتوجيه السلوك (هاشم، 2004: 132)، أما في البيئة العربية لوحظ أن هناك إهتمام من العلماء والكتاب بهذا المجال، و من أحدث هذه الإسهامات إصدار عدة كتب تتناول الذكاء العاطفي وبعنوانين متنوعة منها كتاب "الذكاء الوجداني" لكل من الأخوين الدكتور سلامة عبد العظيم حسين والدكتور طه عبد العظيم حسين وقد صدرت الطبعة الأولى من هذا الكتاب سنة 2006، وكذلك أيضاً كتاب للأستاذ الدكتور السيد إبراهيم السمدوني بعنوان "الذكاء الوجداني، أسسه تطبيقاته، تنميته" وقد صدرت الطبعة الأولى منه عام 2007، ومن أقدم الباحثين العرب الذي تناول الموضوع بالدراسة فؤاد أبو حطب فقد صنف الذكاء إلى ثلاثة أنواع هي الذكاء المعرفي والذكاء الاجتماعي والذكاء الإنفعالي، كما نشر كتاب لخيري عجاج بعنوان "الذكاء الوجداني: الأسس النظرية و التطبيقات

" عام 2002 ، هناك العديد من الدراسات العربية في هذا المجال في حقول مختلفة منها هذه الدراسة التي تتناول الذكاء العاطفي في مجال العمل المهني وأثره على أداء المدراء .

3. أهمية الذكاء العاطفي في محيط العمل :

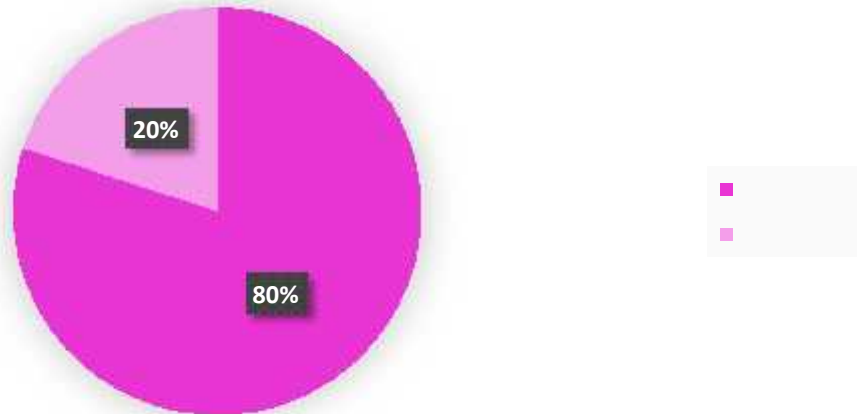
لعل من أبرز ما يعزز أهمية الذكاء العاطفي ما ذكره ستيفن كوفي صاحب كتاب العادات السبع حيث يقول: " لقد أظهرت الدراسات بالبرهان القاطع أن الذكاء العاطفي أكثر أهمية من الذكاء العام أو المعرفي (IQ) في معظم الأدوار وهو أكثر أهمية في أدوار القيادة . يذكر دانيال جولمان مؤلف كتاب الذكاء العاطفي: " من أجل أداء متفوق في كل المهن والمجالات فإن أهمية الكفاءة العاطفية تعادل ضعف أهمية القدرات المعرفية وحدها، ومن أجل نجاح في المستويات الأعلى والمناصب القيادية فإن الكفاءة العاطفية تلعب الدور كله تقريباً، بما أن الكفاءات العاطفية تشكل أكثر من ثلثي الأداء المتفوق فإن إيجاد الأشخاص الذين يملكون هذه القدرات أو تتميتها عند الموظفين الحاليين يضيف قيمة هائلة إلى الأساس الذي تقوم عليه أي مؤسسة" (العتي، 2006: 89) .

أجرى جولمان دراسة لـ 181 موقع وظيفي متنوع من 121 شركة ومنظمة حول العالم، قام بإجراء تحليلات بحيث حدد الوظيفة والدور الذي تلعبه وفي أي حقل، ثم عمل مقارنة تبين أي من الكفاءات competencies ستكون المميزة للأداء، وقد قسم هذه الكفاءات إلى ثلاثة أقسام هي : الكفاءات المعرفية والكفاءات الفنية والكفاءات العاطفية، وعلى سبيل المثال تم إعداد قائمة مكونة من خمسة عشر كفاءة لمدراء تكنولوجيا المعلومات مميزي الأداء في شركة أموكو " Amoco" شركة عالمية في الصناعات البترولية والكيماوية، فوجد جولمان أن هناك فقط أربعة كفاءات هي كفاءات "معرفية بحتة" من الكفاءات الخمسة عشر، بينما باقي الكفاءات التي ميزت الأداء هي كفاءات عاطفية، ووجد أيضاً أن 73 % من القدرات التي تميز أصحاب الأداء العالي في هذه الوظيفة هي كفاءات عاطفية.

و عندما تم تطبيق طريقة التحليل هذه على 181 موقع وظيفي وجد جولمان أن 67 % أي ثلثي الكفاءات المميزة لأصحاب الأداء العالي هي كفاءات عاطفية، وعند مقارنة كل من الخبرة والذكاء المعرفي مع الذكاء العاطفي، وجد أن الذكاء العاطفي يفوق الذكاء المعرفي ضعفين عند أصحاب الأداء المميز.

ومنذ تبلور ذلك المفهوم "الذكاء العاطفي" فقد أصبح الذكاء العاطفي أكثر المفاهيم رواجاً في علم النفس لدرجة أن الرئيس الأمريكي السابق "بيل كلينتون" عندما سأله في أحد اللقاءات عن أهم المفاهيم التي أثرت في حياته المهنية، ونجاحه السياسي والإجتماعي كان مفهوم الذكاء العاطفي من أكثر المفاهيم التي ذكر أنها أثارت تشوقه وإهتمامه وإفادته في حياته (حسين، 2006: 37) .

لقد أظهرت الدراسات العلمية أن الذكاء العام "الذكاء المعرفي IQ"، يسهم في تحقيق النجاح الشخصي بما قيمته 20 %، أما الجزء المتبقي 80 % يعزى إلى الذكاء العاطفي والشكل رقم (2) يوضح هذا الطرح، وتؤكد ذلك نتائج دراسات قام بها كل من "سالوفي وماير (Mayer&Salovey)، جاردر (Gardner)، سترنبرج (Sternberg)، حيث إتضح أن الذكاء المعرفي يسهم بنسب تتأرجح ما بين 4 بالمائة .



شكل رقم (01) مؤشرات نجاح الأفراد في الحياة اليومية

4. أبعاد الذكاء العاطفي :

إعتمد البحث الأبعاد في قياس الذكاء العاطفي و التي تم إعتماها في دراسة Genos سنة 2009 كونه يتلاءم مع أهداف البحث و بيئة التطبيق فضلا عن وجود دراسات سابقة طبقتة في مختلف المنظمات ، لذلك إتفق البحث التالي معها و هي كالآتي :

الوعي الذاتي : يعد هذا البعد من أبرز أبعاد الذكاء العاطفي و الذي عليه تبنى معظم العناصر الأخرى للذكاء العاطفي و الخطوة الضرورية نحو إكتشاف النفس و فهمها و يعتقد (جولمان 2004) أن الذكاء العاطفي هو مهارة يحاول أي شخص يمتلكها التحكم في حياته بوعي ذاتي و تحسينها من خلال إدارة الذات و إدراك آثارها من خلال التعاطف مع الآخرين فالوعي بالذات لا يشمل فقط دور العامل و علاقته و لكن أيضا القدرة ان يكون أصيلا في تمثيل الذات و في التعامل مع الأخلاقي مع الآخرين .

التعبير العاطفي : يرى (وودس 2012) بأنه مجموعة من المشاعر الذي يختارها الفرد للتعبير عنها بالإضافة إلى وعي العامل بمشاعر الآخرين أو فهم مشاعرهم و عواطفهم ، و الحساسية لاحتياجاتهم حتى و إن لم يفصحوا عنها ، و التناغم و التواصل معهم دون تحميل السلوك بمشاعر شخصية ، لذا فإن التعبيرات فالعواطف تمكن الفرد العامل من الإستجابة بشكل تكييفي للتهديدات و الضغوط المهنية و الفرص المهمة المتطورة في البيئة .

الوعي العاطفي بالآخرين : يعد هذا البعد من أبرز أبعاد الذكاء العاطفي إذ يمكن الأفراد من فهم مشاعر الآخرين و الإستفادة منها في العلاقات مع الآخرين ، إذ تساعد هذه المعرفة في توجيه مشاعر الفرد العامل و تفكيره ، فالذكاء العاطفي العالي يسمح للشخص بفهم نفسه و الآخرين بشكل أفضل ، و التواصل بشكل أكثر فعالية و التعامل بشكل أفضل مع المواقف الصعبة لذلك يشير هذا البعد إلى القدرة على معرفة و تمييز مشاعر الآخرين بالإضافة إلى إمتلاكهم القدرة على معرفة ما يدور في آذهانهم لذا فإن فهم و إدراك مشاعر الآخرين يساعد الأفراد العاملين على إظهار السلوك المناسب (سلمى و آخر ، 2022: 392).

التفكير العاطفي :

إن عملية دراسة العلاقة بين التفكير و العاطفة تعود إلى زمن الإغريق ، حينما أكد الفلاسفة الإغريق أن سلوكيات هي نتاج الحكمة و التفكير و إنطلاقا من هذه الدراسات إستعرض علماء النفس و الاجتماع الأوائل التفكير بوصفه إحدى القضايا البارزة في ماهية العقل الإنساني ، و إنتشرت وجهات النظر حول ذلك النشاط العقلي ، و من بين ما تم تناوله هو العلاقة بين المعرفة كونها مفاهيم عقلية محضة ، و العواطف كونها مفاهيم نفسية وجدانية ترافقها مظاهر فيسيولوجية ، فالتفكير العاطفي هو آلية نفسية معينة يمكن أن تدفع الأفراد إلى أخذ عواطفهم على أنها معلومات عن أحداث خارجية حتى عندما لا تتولد المشاعر عن الموقف المراد حدوثه و بالتالي فإن نظرية التفكير أو التأثير العاطفي كمعلومات تصف الآلية النفسية التي يميل البشر بموجبها إلى إستخدام عواطفهم كمعلومات مهمة للتعبير عن التقييمات و الأحكام في إتخاذ القرارات بدلا من الرجوع بموضوعية إلى الواقع (سلمى و آخر ، 2022: 391).

5. المجالات و التطبيقات المختلفة للذكاء العاطفي :

من خلال البحث و الإطلاع ، وجد أن الذكاء العاطفي له تطبيقات عديدة في مجالات الحياة المختلفة مثل تطبيقاته في عالم الأسرة والحياة الزوجية والطفولة والعمل المهني وكذلك في مجال القيادة والرعاية الصحية والنفسية، والتعليم الأكاديمي وبرامج التدريب والتنمية البشرية، و من أبرز تطبيقات الذكاء العاطفي نجد :

الذكاء العاطفي و الأسرة :

تعتبر الأسرة من أحد الحقول الواسعة التي تتأثر بالذكاء العاطفي على نحو كبير. فقد ذكرت الدكتورة تغريد جليدان، أن «الذكاء العاطفي» يقلل من نسب الطلاق بين الزوجين، ويخفض وتيرة الإنزعاج بينهما، كما يقلل من الصدام الذي يظهر بين الطرفين أثناء النقاش، كما أن لإستخدامه أهمية كبيرة في فهم وتقوية العلاقة مع الأبناء (جليدان، 2008 : 10) .

وهناك دراسة أجريت على 200 طالبة بنجابية في مرحلة المراهقة (17-18 عام) تشير إلى وجود علاقة موجبة معنوية بين من يتمتعن بالذكاء العاطفي العالي وطبيعة المناخ الأسري السائد عند هؤلاء الطالبات ، كما أن الأسرة تعتبر المحضن الأول للطفولة، والمدرسة الأولى للتعليم، وقد أشارت كثير من الدراسات إلى أن النمو العاطفي والإجتماعي خلال السنوات الأولى يتأثر إلى حد كبير بالجو الأسري العام، وكذلك بالعلاقات الإجتماعية داخل الأسرة و خارجها، كما يتأثر أيضا باتجاهات الوالدين نحو الطفل، وشخصية الأم وعمرها ومستوى تعليمها وخلفتها الإجتماعية، كل ذلك يؤثر على جوانب وشخصية الطفل، العقلية والإجتماعية والعاطفية، كما تؤثر على طبيعة العلاقة بين الطفل والوالدين وخصوصاً الأم وعلى المعايير والمعتقدات التي تقدمها الأم لطفلها (السمادوني، 2007: 166) .

كما أظهرت الدراسات في هذا المجال أن الذكاء العاطفي له علاقة بتحصيل الأطفال وتحسين سلوكهم، وأن إهمال التعامل الذكي إنفعالياً مع الأطفال يجعلهم يلجأون إلى التلفزيون والفيديو بما فيها من خبرات إنفعالية مصطنعة وسطحية تؤدي إلى فقدان الأطفال للكثير من النمو الإنفعالي الطبيعي (عبد الحق، 2009: 166)

6. الذكاء العاطفي و العمل المهني :

إن الذكاء العاطفي يؤثر بالإيجاب على كفاية المؤسسات من جميع النواحي من بينها :

- (1) يخلق نمطا مستقرا من العلاقات العامة الإيجابية بين الأفراد .
- (2) يؤثر ذلك النمط من العلاقات العامة على نمو متميز بإستقراره و منهجيته المؤسسية و فاعلية إدارته .
- (3) الذكاء العاطفي لدى المجموعات والمؤسسات يؤثر على الذكاء العاطفي لدى الأفراد حيث المواقف الهانئة «السعيدة أو الفرحة» والتغذية الراجعة توفر دوافع إيجابية وأماناً لدى الأفراد لمزيد من النمو.
- (4) يؤثر الذكاء العاطفي للمجموعات وكذلك للأفراد في الإنتاج، لما في ذلك من بعد عن التآرجح والإضطراب (عبد الحق، 2009: 180).

7. الذكاء العاطفي و البيئة المدرسية و الأكاديمية :

حيث أن الذكاء العاطفي يشتمل على مجموعة من المهارات فإن معظم تلك المهارات يمكن تحسينها من خلال التعليم، ولذلك فليست مفاجأة أن ننظر إلى المدارس على أنها أماكن أولى لتحسين الذكاء العاطفي. وقد إعتبر جولمان المدارس بأنها الأماكن الأولى التي يمكن أن تديرها المجتمعات لتصحيح القصور في الكفاءة الإجتماعية والإنفعالية لدى الطلاب. إذاً فتعلم المهارات الإنفعالية يبدأ من المدرسة، حيث نجد أن الأطفال يدخلون المدارس وهم مختلفين من الناحية الإنفعالية. وعلى ذلك فالمدارس تواجه تحدي عملية التغيير ومعالجة المهارات الإنفعالية للأطفال. وهذا التحدي يمكن أن يواجهه من خلال تثقيف إنفعالي للتمكن من الأمية العاطفية من خلال مناهج معدة لهذا الغرض، وكذلك خلق مناخ مدرسي يعمل على تنمية المهارات الإنفعالية وإستخدامها في مجالات عديدة(السمادوني،2007: 189).

أما بخصوص الأداء الأكاديمي فإن(ريتشارد كلفير Culver Richard)يشير إلى أن الأداء الأكاديمي الأفضل يحدث عند الطلاب عندما يتّموا مهارات الإنضباط نحو التعلم الفعال حيث، تعتبر هذه المهارة أحد مكونات الذكاء العاطفي عند جولمان).P,1999,Culver.

وفي دراسة أجريت على 1426 طالب في السنة الأولى الجامعية لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على الإنتقال الناجح من مرحلة الدراسة الثانوية العامة إلى الدراسة الجامعية، تم مقارنة مجموعتين من الطالب في نهاية السنة الجامعية الأولى (أصحاب الدرجات العالية (عددهم 590 طالب، GPA ثلاثة فأكثر) تميزوا بمهارات ذكاء عاطفي أعلى من المجموعة الثانية (عددهم 289 طالب، GPA اثنين فأقل) وعليه فإن الذكاء العاطفي يلعب دوراً هاماً في مرحلة الإنتقال من التعليم الثانوي إلى التعليم الجامعي (1).

كما أن هناك الكثير من الدراسات المنشورة على شبكة الإنترنت تطرقت إلى هذه الجزئية بالتفصيل وناقشت أثر الذكاء العاطفي على التحصيل الأكاديمي.

نبذة عن نموذج جوهارى :

ماهى نافذة جوهارى ؟ نافذة جوهارى هي إطار عمل يتيح للأفراد تعزيز فهمهم لأنفسهم و للآخرين ضمن مجموعة واحدة أو فيما بين مجموعات أخرى . يستند النموذج إلى فكرتين قويتين : أنه من المرجح أن تثق بالأشخاص إذا كنت تفهمهم بشكل أفضل ، و من المرجح أن تثق بنفسك إذا فهمت نفسك بشكل أفضل. تعمل الفرق على إكمال نافذة جوهارى عن طريق ملئ أربعة أرباع ، يكشف كل منها عن شيء لا يعرفونه عن أنفسهم أو عن الآخرين .

من هو مخترع نافذة جوهارى ؟

هو عالم نفساني جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلس ، جوزيف لوفت و هاري إنغهام ، أول من عرض النموذج في عام 1955 . تستخدم فرق العمل نافذة جوهارى في بيئة العمل الحالية لدعم مهاراتها "اللينة" مثل التعاطف و التعاون و تطوير العلاقات مع الآخرين و التواصل .

ما المقصود ب "جوهاري"؟

هي تركيبة مكونة من أسماء الرجلين اللذين قاما بإنشاء نافذة جوهارى و هما جوزيف لوفت و هاري إنغهام.

ما المقصود بالأرباع الأربعة لنموذج نافذة جوهارى؟

في إطار العمل، يمثل قسمان من الأرباع الأربعة أو أجزاء النافذة: الذات الواعية، بينما يبين الرُبعان الآخران ما يجعله الشخص عن نفسه وتفاصيل ما يمثله كل من الأرباع الأربعة ما يلي:

(1) **المنطقة المفتوحة:** تمثل المنطقة المفتوحة، وهو الجزء العلوي الأيسر، المزايا أو المعلومات حول الفرد والذي يعرفها كل من الشخص أو المجموعة.

(2) **المنطقة العمياء:** يعرض ربع المنطقة العمياء جوانب حول الشخص مما تعرفه المجموعة ولكن تجهله المجموعة أو ما لم تكتشفه بعد.

(3) **المنطقة المخفية:** يمثل الجزء السفلي الأيسر ما يعرفه الشخص عن نفسه و تجهله المجموعة أو لم تكتشفه بعد .

(4) **المنطقة المجهولة:** يكشف الجزء النهائي من نافذة جوهاري عن المعلومات المجهولة للشخص او الفريق على حد سواء .

ماهي فوائد نموذج جوهاري : يستخدم نموذج نافذة جوهاري لمساعدة الأشخاص على فهم أنفسهم بشكل أفضل لفهم المزيد من الوعي الذاتي و فهم الآخرين داخل المجموعة بشكل أفضل ، تهدف عملية إكمال إطار العمل إلى تحسين إطار العمل داخل المجموعة ، من خلال المشاركة و الانفتاح ، و تقليل إمكانية سوء التواصل في فهم بعضهم البعض <https://miro.com/ar/templates/johari-window> .

8. **نماذج الذكاء العاطفي :** لقد مهد المنظرون الأوائل مثل ثورنديك و جاردينير الطريق للعلماء والخبراء الحاليين الباحثين في حقل الذكاء العاطفي، فقد إختلف الباحثون في تحديد مكونات الذكاء العاطفي، ومرجع ذلك الإختلاف لمنظور كل باحث هل مكونات الذكاء العاطفي عبارة عن قدرات معرفية أم خصائص غير معرفية، إلا أنهم أجمعوا على أن هذه المكونات تتشابه فيما بينها في العدد والمفهوم والدلالة، فمنهم من يرى أنه يمكن تصنيف نماذج الذكاء العاطفي حسب الشكل رقم (7) إلى قسمين رئيسيين هما نماذج القدرة " Models Ability" والنماذج المختلطة أو نماذج السمات "Models Traits or Mixed" وهناك من يقسم هذه النماذج إلى ثلاثة أقسام رئيسية كما هو مشار إليه في موقع ويكيبيديا على الشبكة العنكبوتية، حيث يميز هذا الموقع بين النماذج المختلطة ونماذج السمات (Petrides (2007) فتجعل كل منها قسم وبالتالي تصنف النماذج ضمن ثلاثة أقسام رئيسية هي نماذج القدرات والنماذج المختلطة ونماذج السمات، وتعتمد هذه الدراسة طريقة التقسيم الأولى، والتي ستناقش هذه النقطة بشئ من التركيز وتوضيح مفهوم نموذج القدرات والسمات وكذلك النموذج المختلط كما سيتم الإشارة إلى أشهر

هذه النماذج و أكثرها شيوعاً في الأوساط العلمية والتي أجريت بناء على مقاييسها الكثير من البحوث والدراسات العلمية.

نماذج القدرات تنظر إلى الذكاء العاطفي و مكوناته على أنه قدرة عقلية بحتة تعمل من خلال التفاعل بين الجانب العقلي و الإنفعالي أو العاطفي للفرد، مثله مثل الذكاء المعرفي أو الذكاء التحليلي المشار إليه بالرمز (IQ) وتعتبر هذه النماذج أن الانفعالات مصدر مهم للمعلومات التي تساعد في بناء توجه للخوض في غمار البيئة الاجتماعية، وتقتصر هذه النماذج أن الأفراد يتباينوا فيما بينهم في قدراتهم على معالجة المعلومات ذات الطبيعة الانفعالية أو العاطفية (2009) . (wikipedia.www ، أما نماذج السمات أو النماذج المختلطة فإنها ترى أن الذكاء العاطفي عبارة عن تركيب يمزج بين القدرات العقلية و خصائص الشخصية مثل التفاؤل والرفاهية أو السعادة في الحياة بين المقارنة أوجه أهم نماذج القدرات و نماذج السمات المختلط . وعن أعداد النماذج التي تصنف ضمن القسمين السابقين (النماذج المختلطة ونماذج القدرات)، يذكر كل من فلوريس وريفاستوفار (Rivasotvar & Flores) من خلال بحث منشور أعده حول نموذج للذكاء العاطفي يستخدم لتقييم قدرات مدراء مراكز الأبحاث في المكسيك : "أن هناك أعداد كثيرة من نماذج الذكاء العاطفي موجودة في قطاعي الإستشارات والأدبيات العلمية، حيث بلغ عدد هذه النماذج (البحيري، 2007: 592) ."

نموذج ماير و سالوفي للذكاء العاطفي (نموذج القدرة - Ability model):

تذكر سحر علام في رسالة دكتوراه غير منشورة أن بيتر سالوفي قدم نموذجه الأول للذكاء العاطفي في خمسة مكونات هي: الوعي بالذات، الإنصياع للإنفعالات العاصفة الإستعداد الرئيس، التعاطف، والمهارات الاجتماعية، إلا أن سالوفي بعد ذلك قدم مع ماير نموذج آخر للذكاء العاطفي أطلقا عليه نموذج القدرة ويتكون من أربعة مكونات هي التعرف على الإنفعالات، وإستخدام الإنفعالات في تسهيل عملية التفكير، وفهم الإنفعالات، وأخيراً

إدارة الإنفعالات، وقد أصبح هذا النموذج مختلفاً مع نمودجه السابق وذلك لتركيزه على القدرات المعرفية عن الجوانب الوجدانية والشخصية (البحيري، 2007: 590).

قدم كلاً من (سالوفي و ماير Mayer&Salovey) تعريفاً للذكاء العاطفي يجمع بين فكرة الوجدان (العاطفة) الذي يجعل تفكيرنا أكثر ذكاءً، وفكرة التفكير بشكل ذكي نحو حالاتنا الوجدانية أو الإنفعالية، ويركز على القدرة على الإدراك وتنظيم الإنفعالات، والتفكير فيها، وهو أن: "الذكاء العاطفي يشمل القدرة على إدراك الإنفعالات بدقة، وتقييمها، والتعبير عنها، والقدرة على توليد المشاعر، أو الوصول إليها عندما تسير عملية التفكير، والقدرة على فهم الإنفعال والمعرفة الوجدانية والقدرة على تنظيم الإنفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي"، فالشخص الذكي حسب التعريف، أفضل من غيره في التعرف على إنفعالاته وإنفعالات الآخرين، ولديه القدرة على التعبير عن إنفعالاته بصورة دقيقة تمنع سوء فهم الآخرين له، فعندما يكون غاضباً فإن لديه القدرة على عكس إنفعال الغضب على ملامح وجهه وصوته، وليس الحزن أو الضيق أو الخوف مثلاً، ولديه القدرة على إظهار الإنفعالات التي يريدتها رغم أنه لا يحس بها فعلاً (الخضر، 2002: 14، 15).



والشكل (02) يوضح مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج سالوفي وماير 1997

نموذج دانيال جولمان (نموذج مختلط - mixed model) :

دانيال جولمان سيكولوجي و صحافي أمريكي حصل على درجة الدكتوراه في علم النفس من جامعة هارفارد، تحدث عن الذكاء العاطفي من خلال كتابه الذي نشره عام 1995 بعنوان "Emotional Intelligence"، هذا الكتاب تصدر أعلى نسبة مبيعات في بريطانيا لمدة عشرة شهور وفي كتابه الثاني الذي صدر عام 1998 بعنوان " العمل بذكاء عاطفي " Working Intelligence Emotional With - يذكر جولمان تحت عنوان الكفاءة العاطفية: " أن الذكاء العاطفي يتضمن خمسة أبعاد أو مهارات أساسية وخمس وعشرين كفاءة فرعية يعتمد النجاح المهني على عدد كبير منها، كما أن لكل شخص خصال « Profile » خاصة تحدد قوة وحدود كل كفاءة، ولا يصل أي شخص إلى حد الكمال في هذه الكفاءات...، وتعرف الكفاءة العاطفية بأنها القدرة المتعلمة التي تعتمد على الذكاء العاطفي وتؤثر في أداء الفرد، وأن الذكاء العاطفي يحدد طاقاتنا الكامنة لتعلم المهارات العملية التي ترتكز على المهارات الخمس الأساسية (Goleman,2006 : 24,28). "

والشكل (03) عبارة عن رسم توضيحي أعده الباحث ويلخص فيه نموذج جولمان إستنادا إلى نموذجه المذكور في كتاب العمل بذكاء عاطفي طبعة 2006 ،حيث تتوزع فيه المهارات الخمس على بعدين رئيسيين هما الكفاءة الشخصية والكفاءة الإجتماعية وسيلي التفصيل.



الشكل رقم (03)

المصدر: جرد بواسطة الباحث من الموقع الإلكتروني <https://knowledge-passion.sa/emotional-intelligence/>

نموذج بار-أون (نموذج مختلط - bar-on mixed model) :

بار- أون عالم نفس إسرائيلي ومدير مؤسس لمعهد الذكاء التطبيقي في الدنمارك، يصنف موقع ويكيبيديا (Wikipedia) على شبكة الإنترنت نموذجه للذكاء العاطفي ضمن قسم النماذج المختلطة. تعتبر نظريته أولى النظريات التي فسرت الذكاء العاطفي، كان عام 1988 أول فترة لظهور تلك النظرية، عندما قام بارون في رسالة للدكتوراه بصياغة مصطلح "النسبة العاطفية" EQ «Quotient Emotional»-كنظير لمصطلح نسبة الذكاء العقلي Quotient Intelligence - «IQ» "، حدد بارون عام (2000) نموذجه عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الإنفعالية والإجتماعية التي تؤثر في قدرتنا الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبات البيئة، وتشير تلك النظرية إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية (السمادوني، 2007: 103) ويعرف بارون الذكاء العاطفي بأنه: " نسق من المؤهلات ،والكفايات أو الجدارات والمهارات غير المعرفية التي تؤثر في قدرة المرء لأن يكون ناجحاً في متطلبات البيئة وضغوطها (هريدي، 2003: 65) .

نموذج داليب سينج (نموذج سمات - Dalip Singh Model) :

داليب سينج عالم هندي الجنسية، وضع نموذجه للذكاء العاطفي ليتواءم مع البيئة الهندية. فقد عقدت ورشة عمل تفاعلية مفتوحة في نيودلهي في 16 أغسطس عام 2002 حضرها على المستوى القومي أكاديميون وأكثر من مائة مدير عام تنفيذي وأعضاء الإدارة العليا لأكبر منظمات دوائر الأعمال الهندية، بعد المناقشات كان هناك إجماع بأن التعريفات التي أوردها العلماء الأمريكيان حول الذكاء العاطفي فيها نوع من التحيز الثقافي، وظهرت في الندوة دعوة إلى وضع تعريف جديد للذكاء العاطفي و خصائصه (Singh, 2006: 123) .

وفي ضوء ورشة العمل هذه وضع سينج نموذجه للذكاء العاطفي معتمداً التعريف التالي: " الذكاء العاطفي هو إستجابة الفرد الملائمة والناجحة للمثيرات الإنفعالية، واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة القائمة.

يتشكل الذكاء العاطفي من ثلاثة أبعاد نفسية- القدرة أو الكفاية الإنفعالية، النضوج الإنفعالي والحساسية الانفعالية- والتي تدفع الفرد إلى التعرف بصدق على ديناميكيات السلوك البشري، وتفسيره بأمانة وتناوله بلباقة (129- Singh:2006)

9. أساليب قياس الذكاء العاطفي :

يعتبر موضوع قياس الذكاء العاطفي من أبرز المواضيع الشائكة التي دار حولها جدل كبير ونقاش مستفيض في أوساط البحث العلمي، ومازال الأمر بحاجة إلى مزيد من الدراسة حيث هناك افتقار لوسائل قياسية جيدة للذكاء العاطفي وأن البحث ما زال مستمراً للوصول إلى إعداد اختبار جيد (السمادوني، 2007: 128) لكن هناك بعض الأمور واضحة ومتفق عليها في هذا المجال يتطرق إليها المبحث الحالي الذي يناقش عدداً من أبرز المواضيع مثل طرق قياس الذكاء العاطفي، ومعايير جودة مقاييسه، كما يعرض بعض المقاييس المشهورة التي حظيت بقبول علمي واسع .

هناك عدة طرق مختلفة لقياس أو اختبار الذكاء العاطفي، يرجع الاختلاف بينها إلى تباين تفسير مفهوم الذكاء العاطفي وكيفية تعريفه والمقصود هنا بتباين مفهوم الذكاء العاطفي هل يفهم ويفسر على أنه سمة شخصية، أم قدرة عقلية «أي معرفية»، أو جدارة كفاية فردية، وبناء على هذا الفهم تعددت أنواع إختبارات الذكاء العاطفي أي المقاييس ، فهناك ثلاثة أنواع من إختبارات القياس يشرحها جون ماير وآخرون في كتاب " دليل الذكاء العاطفي- هذه الإختبارات هي: إختبارات الأداء، وإختبارات التقرير الذاتي، وإختبارات ملاحظة الآخر وسيلي شرح مفهوم كل منها.

إختبارات الأداء :

تنظر هذه الإختبارات أو المقاييس إلى الذكاء العاطفي على أنه قدرة عقلية بحتة، و تركز على معالجة المعلومات مثل القدرة على التعرف والتعبير عن وتسمية الإنفعالات، وتقيس إختبارات الأداء مستوى ذكاء الشخص عن طريق

حل مشكلة كأن يُسأل " ما حاصل ضرب الرقم 13 في الرقم 3 ؟ " ، " ما معنى كلمة: حل؟ " ، " ما هي عاصمة فرنسا؟ " (هذه أمثلة للأداء المعرفي وليس العاطفي أو الإنفعالي وهذا من أجل توضيح وجه الشبه)، وتعتبر إختبارات الأداء مقاييس ذهبية في بحوث الذكاء لأن الذكاء يعكس طاقة فعلية لأداء حسن للوظائف العقلية، وليس فقط مجرد إعتقادات عن تلك الطاقات (Parker, On-Bar 2000 325-321).

كما تعتبر هذه المقاييس مؤشراً لتقييم الفروق الفردية في الذكاء العاطفي التي لها علاقة بقدرات مرتبطة بالإنفعالات . وبشكل عام تحصيل درجات أعلى في هذه المقاييس تشير إلى قدرة أكبر في التعرف على إنفعالات وعواطف الآخرين فمثلاً إذا أراد شخص أن يعرف مدى إدراك الناس للإنفعالات، فيمكن عرض صورة عليهم لوجه حزين ثم ينظر إلى مدى تمييزهم وإدراكهم للتعبيرات الظاهرية لصورة هذا الوجه، وهذا المثال يقيس القدرة على قراءة مشاعر وأحاسيس الآخرين، ومثال آخر يتعلق بالقدرة على مدى جودة تفسير الإنفعالات، في هذه الحالة يعطى الفرد مشكلة (موقف) عاطفية وإنفعالية ويسأل حول تفسيراته (يعطى عدة بدائل للإجابة) لها ويكون التقييم تبعاً لجودة الإختيار .

إختبار الذكاء العاطفي بأسلوب "التقرير الذاتي" :

هو عبارة وصف المشاركين المفحوصين لأنفسهم على مقياس ليكرت المكون من مجموعة بنود على شكل جمل وصفية، هذه المقاييس تعتمد على فهم الأشخاص لأنفسهم، فإذا كان فهمهم لذواتهم دقيق فإن هذه الاختبارات تعتبر مقاييس دقيقة فيما يتصل بالقدرات والسمات التي لها علاقة بالذكاء العاطفي (Ciarrochi:2006,37) في هذه الطريقة يعطى المشاركين سلسلة من الجمل الوصفية تشير إلى مدى وصف المشاركين أنفسهم حول الجملة المطروحة، كأن يسأل شخص " بشكل عام هل أنت واضح فيما يتعلق بمشاعرك، أم هناك عدم وضوح وحيرة ؟ " ، فهذه المقاييس و الإختبارات حصيلتها المعلوماتية ترتبط بمفهوم الشخص عن ذاته فقط أكثر مما هو عليه في الحقيقية، وهذا أحد مشاكل هذه الإختبارات وهو أن الناس يكونوا غير دقيقين في وصف ما يرتبط بقدراتهم

الشخصية عند التقييم، وهذا الأمر يرجع إلى ردود الفعل الدفاعية من العقل الباطن أو نتيجة قلة بصيرة عند الناس بذواتهم، ويعتبر قصور هذه الإختبارات في قياس القدرات والمهارات العقلية أحد عيوب هذه المقاييس (P,2000,Parker&On-Bar 324)، ويندرج تحت هذا النوع من الإختبارات مجموعة من المقاييس المشهورة مثل مقياس بار-أون (EQ-i) الذي نشر عام 1996 وسمي بمقياس نمط الإدراك العاطفي، كذلك إختبار خريطة الذكاء العاطفي لكوبر وصواف (Swaf &Cooper ,Test Map EQ)، وإختبار مؤسسة الصحة والطاقة الإنسانية

إختبار تقديرات المحيطين :

تعتبر طريقة مقياس تقديرات المحيطين طريقة ثانية لقياس السمات الشخصية، هذه طريقة مشابهة لطريقة التقرير الذاتي ولكن الذي يقوم بتقدير السلوك للمفحوص شخص أو أشخاص آخرين على معرفة ودراية كافية بالمفحوص، وتستخدم للحصول على معلومات حول إدراك الآخرين لسمات الفرد المستهدف فيما يتعلق بالذكاء العاطفي، ويستخدم فيها أسئلة مثل "حدد مستوى فلان (عالي جداً، عالي، متوسط، منخفض، منخفض جداً) في كل مما يلي: يبقى منفتحاً على الأفكار، جاهز لتقبل التغيير، مستمع جيد"، هذه الطريقة تقيس سمعة الفرد بشكل خاص، و السمعة تتأثر بعدة أشياء مثل جودة تعامل الفرد مع من يحيط به، وقناعات المحيطين حول كيفية عمل شخصية المفحوص.

و تصنف مقاييس تقديرات المحيطين إلى نوعين على أساس من يقوم بهما، النوع الأول يقوم به المشرفون والرؤساء، بينما يقوم الزملاء أو الأقران بالتقدير والحكم في النوع الثاني، لكن هناك خطأ يكمن في كلا النوعين، ففي النوع الأول قد يقع خطأ يسمى "خطأ الكرم" ويقصد به ميل من يقوم بالتقدير بإعطاء تقديرات طيبة مؤيدة للمفحوص، ومن مصادر الخطأ أيضاً الغموض والإبهام ، فقد يفسر المقدر سؤالاً ومصطلحاً تفسيراً مختلفاً، كذلك يعتبر تأثير الهالة "effect Halo" من مصادر الخطأ التي يقع به المقدر عندما يتأثر تأثيراً قوياً بالإنطباع العام عن المفحوص. أما النوع الثاني وهو تقدير الأقران والزملاء فإنه يعطي فرصة لعدد كبير من الأحكام وبالتالي

سوف يكون الحكم أكثر ثباتاً مما في النوع الأول لأن المقدر شخص واحد هو المشرف أو المدير، ومن مشاكل هذا النوع من التقدير ما يعرف بنمط العلاقات الإجتماعية في داخل الجماعة وهذا يؤدي إلى التحيز.

جودة إختبارات الذكاء العاطفي:

تقدر جودة إختبارات الذكاء العاطفي في مدى تحقيقها لكل من خاصيتي الصدق والثبات ، فعلى سبيل المثال تتميز إختبارات السمات مثل مقياس بار-أون للذكاء العاطفي i-EQ بتحقيقها مستوى جيد من الصدق الداخلي وعلى العكس فإن إختبارات القدرات توجه لها انتقادات لإفتقارها تحقيق هذه الخاصية.

10. التعليق على إختبارات الذكاء العاطفي:

1- من المعروف في العلوم الطبيعية أن قياس الظواهر الطبيعية ثابت كأن نستخدم المتر لقياس الأطوال والمسافات والكيلو جرام لقياس الكتلة، وهذا الأمر لا يمكن تعميمه في مقاييس الذكاء العاطفي لأن الشئ الذي نقيسه إختبارات الذكاء العاطفي جوانب في الإنسان كالسمات و القدرات وهذا الأمر يؤثر فيه أشياء كثيرة مثل الحالة النفسية والجسمية للفرد وجو وبيئة الإختبار، لذا فإن التحقق من جميع عناصر الصدق والثبات أمر مهم و ضروري للوصول إلى مقياس مثالي.

2- من المفيد علمياً إجراء بحوث و دراسات على مقاييس نماذج الذكاء العاطفي الموجودة حالياً قبل تطبيقها في البيئة العربية و ذلك بسبب إختلاف الثقافات و الديانات.

3- وجود مقياس متكامل حسب نموذج التكوين للذكاء العاطفي (سمات أو قدرات) أفضل بكثير من وجود أكثر

من مقياس تحت نوع معين من النماذج

4 - إختيار مقياس التقييم في محيط العمل لا بد أن يكون طبقاً لتحليل البيئة الداخلية للمؤسسة وذلك حسب الفئة المستهدفة، فإذا كان مخرجات التحليل تشير إلى إحتياج في عنصر السمات فإن أسلوب التقدير الذاتي يكون ملائم أكثر، أما إذا أشارت نتائج تحديد الإحتياجات أن الأمر يتعلق بالقدرات فيتم إختيار أسلوب الأداء.

خلاصة الفصل

على ضوء ما سبق ذكره نستخلص أن الأشخاص الأنكياء ليسوا هم بالضرورة الأكثر نجاحاً أو رضا ، فلعلك قابلت أشخاصاً متفوقين أكاديمياً لكنهم غير مؤهلين اجتماعياً وغير ناجحين في علاقاتهم أو وظائفهم ، وعليه الذكاء العلمي ليس العامل الوحيد لتحقيق النجاح في الحياة، صحيح أنه قد يساعدك على الالتحاق بالجامعة ودراسة تخصص صعب للغاية، لكنه قد لا يضمن لك النجاح في الوظيفة أو في علاقاتك مع زملائك ورؤسائك في العمل لاحقاً، ولن يساعدك على السيطرة على توترك وخوفك خلال الامتحانات أو المقابلات الوظيفية.

الفصل الثالث

التوافق المهني

تمهيد

1. مفهوم التوافق المهني.
2. تعريف التوافق المهني.
3. نظريات التوافق المهني.
4. تقسيم التوافق المهني.
5. مظاهر التوافق المهني.
6. قياس التوافق المهني.
7. تحقيق التوافق المهني المنظمة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يسعى الفرد دائما للبحث عن الوسائل التي تمكنه من تحقيق التوافق و من بين أهم هذه الوسائل نجد العمل ، حيث يسعى الفرد إلى بلوغ توافقه في مجال العمل ، حيث يحاول إحداث نوع من التوافق و التوازن مع بيئته المهنية و الإجتماعية التي يعيش فيها . و يعتبر التوافق المهني جزء من التوافق العام للفرد في شتى مجالات حياته ، و يشمل توافقه مع محيط العمل بما يتضمنه هذا المحيط من عوامل بيئية كثيرة طبيعية و إجتماعية ، و ما يطرأ على هذه البيئة من تغيير من وقت و آخر . و تتضمن البيئة المهنية الإداريين و المشرفين و المرؤوسين و ظروف العمل و ساعاته و نوعه ، و يتميز التوافق المهني بالمرونة و يتحقق خلال سنوات عمل الفرد أي خلال تاريخه المهني.

(1) مفهوم التوافق المهني

يعرف التوافق المهني و فق المنهج المستخدم في دراسته و من أهم هذه المناهج

أ- منهج دراسة التوافق كعملية ديناميكية

ب- منهج دراسة التوافق كحالة .

أ- منهج دراسة التوافق كعملية ديناميكية : و يعرف هذا المنهج على أن التوافق هو عملية ديناميكية مستمرة يحاول بها الفرد تحقيق أو الإحتفاظ بحالة من التوافق مع بيئة العمل ، و يرى أصحاب هذا المنهج بأن التوافق عملية مستمرة ، و ديناميكية و ما يجعلها بهذا الشكل هو كون حاجات الفرد متغيرة باستمرار . فقد يسعى الفرد في بداية الأمر إلى تحقيق ما هو فيزيولوجي ، ولكن سرعان ما تتغير هذه الحاجات ، فيرغب في تحقيق حاجات الأمن و الحاجات الإجتماعية و إحترام الذات و تحقيق الذات .

إن ما يجعل عملية التوافق مستمرة هو تغير بيئة العمل باستمرار نظرا للنمو و التطور التكنولوجي الذي يساير الصناعة ، حيث يعتمد استمرار تفاعل الفرد قصد تحقيق الإنسجام مع بيئة العمل على مجموعة القدرات و الحاجات

التي لديه ، فهذه القدرات و الحاجات هي التي تعمل على توجيه سلوكه و تفاعله مع البيئة المادية و الإجتماعية للعمل بهدف تحقيق درجة من التوافق المهني (رفقي و آخر ، 1994،ص)

ب- منهج دراسة التوافق كحالة : يرى أصحاب هذا المنهج بأن التوافق المهني حالة من الإنسجام يحققها الفرد مع بيئته المهنية و غالبا ما يقاس هذا الإنسجام الحاصل بين العامل و عمله بالرضا الوظيفي و يكون الفرد متوافقا إذا إستطاع عمله أن يحقق له مجموعة من الحاجات التي يسعى إلى تحقيقها ، و كذلك يقاس الإنسجام بمدى فعالية العامل و كفاءته ، و يمكن قياسه بإختبار الرضا . و بالتالي فإن أصحاب هذا المنهج يشيرون إلى أهمية الرضا في تحديد و قياس التوافق المهني حيث يتضمن تقبل العامل بوجه عام لعمله، كما يتضمن إشباع حاجاته و يرى البعض الآخر من المهتمين بالسلوك التنظيمي أن التوافق المهني يشير إلى التلازم بين الفرد و مهنته من خلال أشكال التناسق المتبادل الذي يؤدي إلى تحقيق أفضل عائد وظيفي سواء للمهنة أو للفرد (رفقي و آخر ، 1994: 54) .

(2) تعريف التوافق المهني :

لقد تعددت التعاريف الخاصة بالتوافق المهني و يمكن التطرق إلى بعضها في ما يلي .

(1) **تعريف عباس محمود عوض :** التوافق المهني هو العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق

التلاؤم بينه و بين البيئة المهنية المادية و الإجتماعية و المحافظة على هذا التلاؤم

(2) و قد عرفه **scott** بأنه توافق الفرد مع بيئة العمل ، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي

تحيط به في العمل ، و توافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل بمرور الزمن و توافقه لخصائصه الذاتية .

(3) و يتفق **فرج طه** مع هذا التعريف حيث ذكر بأن التوافق المهني يعرف بأنه " : توافق الفرد لدينا عمله ،

فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل ، و توافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه

العوامل على مر فترات من الزمن ، و توافقه لخصائصه الذاتية ، و هكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه و مع

زملائه و مع مطالب العمل و مع قدراته الخاصة و مع ميوله و مزاجه ، يعتبر هذا جميعا متضمنا في مفهوم التوافق المهني (1990:42).

(4) كما يعرفه أحمد عبد الخالق بأنه : تكيف الفرد مع عمله الذي يستطيع أن يؤديه بنجاح لأنه يتناسب مع ذكائه و قدراته و الذي يرضى عنه و يميل إلى ممارسته لأنه يتفق مع ميوله و مستوى طموحه و فكرته عن نفسه.

(5) تعريف سلامة غباري : هو التكيف السليم مع ظروف العمل و الظروف الأسرية و مع المجتمع الخارجي مما يشعر العامل بأنه راض عن نفسه و عديم الشكوى في حياته مما يساعده على الإنتاج الأفضل كما و كيفا .

(6) من جهته يرى بديع محمود القاسم : أن التوافق المهني هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل ، بما يبعث على الرضا الوظيفي ، ويتضمن ذلك رضا العامل و إشباع حاجاته و تحقيق طموحاته و توقعاته مما ينعكس على إنتاجيته و كفايته و علاقته بزملائه و رؤسائه ، ومع بيئة العمل ، و إذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبا على إنتظامه في العمل حيث يكثر تدمره و شكواه و غيابه و تأخره عن العمل .

(7) تعريف إبراهيم شوقي عبد الحميد : التوافق المهني هو تلك العملية التي يسلك بها الفرد و يتفاعل و ينسجم مع بيئة العمل و ذلك من خلال مجموعة فريدة من قدراته و حاجاته.

(8) تعريف عبد المجيد محمد الشاذلي : التوافق المهني يتضمن الرضا عن العمل و رضا الآخرين تجاهه ، و يتمثل في الإختيار المناسب للمهنة عن قدرة و إقتناع شخصي و الإستعداد لها علما و تدريبا و الدخول فيها و الصلاحية المهنية و الكفاءة و الإنتاج و الشعور بالنجاح و العلاقات الحسنة مع الرؤساء و الزملاء و التغلب على المشكلات و لا ينبغي أن نتصور أن التوافق المهني هو توافق الفرد لبيئة العمل فقط .(الشاذلي، 2001 :64).

إنطلاقا من التعاريف السابقة يمكن القول بأن التوافق المهني هي حالة الرضا التي يشعر بها العامل بعد سعيه لخلق نوع من الإنسجام بينه و بين بيئته المهنية ، فالتوافق المهني هو عملية مستمرة و تتميز بالديناميكية نظرا لتعدد حاجات الأفراد و تغيرها المستمر و كذلك تغير المحيط المهني الذي يتواجد فيه الفرد

و لقد إختلفت التعاريف فهناك من ركز على دور القدرات الخاصة و حاجات الفرد في توجيه السلوك، بهدف تحقيق درجة معينة من التوافق المهني، و هناك من ذهب إلى الإهتمام و التركيز على مظاهر التوافق و المتمثلة في الرضا و الإرضاء و من جهة أخرى يرى البعض بأن التوافق المهني لا يجب حصره في التوافق مع البيئة فقط و إنما يشمل كل التغيرات التي تطرأ على البيئة و خصائص الفرد الذاتية (2000:44).

(3) نظريات التوافق المهني :

لقد سبق و أن تم التطرق إلى مفهوم التوافق المهني على أنه تلك العمليات السلوكية التي يقوم بها الفرد أثناء بحثه من إشباع حاجات معينة، و يتوقف نجاحه في ذلك، على مدى تحقيقه لمجموعة من الإشباعات التي كان يطمح إليها، و لقد قامت دراسات عديدة لتحديد هذه الحاجات، و لعل أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسات هي تلك النتائج التي تقدمها لنا مجموعة من النظريات و التي سيتم التطرق إليها بالتفصيل فيما يلي:

أ. النظرية المادية :

و قد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19م و بداية القرن 20م، و عرفت بإسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة (TAYLOR تايلور) و قد حاول تحديد الأسس العلمية و القيم المادية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن و زمن أقل و تعتبر هذه النظرية بان الإنسان العامل إقتصادي بطبعه، يسعى جاهدا لزيادة أمواله ، فحسب هذه النظرية فإن الفرد يعمل و يطمح إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المال ، حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره، و بالتالي جمع أكبر قدر من الأموال.

و لكي تزيد المؤسسة من إنتاجها حسب تايلور لا بد من العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي ، الذين يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية و بين ذوي الطموح المنخفض .فتعمل على تحقيق طموحات الأول بشكل سريع و توفر له الوسائل المادية المناسبة و الحديثة التي تمكنه من الإنتاج السريع، كما تعمل على تدريبه في إستعمالها قصد زيادة الإنتاج.

و من هنا نستنتج أن تايلور قد حصر متطلبات و حاجات الأفراد في الأجر، فالفرد يكون متوافقا مهنيا إذا إستطاع أن يحصل على الأجر المناسب .

ب. مدرسة العلاقات الإنسانية :

لقد ظهرت هذه المدرسة بقيادة MAYO ELTON ألتون مايو حيث كان الهدف الأول من الدراسات التي أجريت بشركة الكهرباء لمدينة " هاوثرن " هي دراسة العلاقة بين الإضاءة و فعالية العمال في الأداء ، إلا أن نتائجها كانت مخالفة للتوقعات ، فلقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الإستقرار و الأمن الوظيفي ، تحقيق الإنتماء و الإبداع في مجال مهنته.

و قد قدمت هذه النظرية للمديرين مجموعة من القواعد و الأساليب التي تساعدهم في تحفيز العاملين و مساعدتهم على تحقيق رغباتهم ، مما يضمن لهم حسن التوافق و تركز هذه الأساليب على ثلاثة أنشطة :

أ- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية .

ب- إعادة تصميم الوظائف من أجل خلق تحديات للقدرات.

ج- تحسين تدفق الإتصال بين الرئيس و المرؤوس

إن سعي الفرد لإحداث التوافق مع بيئته المهنية يمر عبر تحقيقه لمجموعة من الحاجات و تتمثل فيما يلي:

أ. تحقيق الإستقرار

ب. تحقيق الأمن الوظيفي .

ت. تحقيق الإنتماء.

ث. إبراز المواهب و الكشف عن إبداعاته و المشاركة في إتخاذ القرارات و بالتالي فتوافق الفرد يتوقف على

تحقيق إشباع للحاجات السابقة.

لقد إستطاعت هذه النظرية أن تبين لنا أهم الجوانب المؤثرة في سلوك الأفراد ، و أهم الحاجات التي يسعى الفرد

إلى تحقيقها ، فهي تعبر بقوة عن طموح الأفراد و يعاب عليها أنها تهتم أكثر بالجانب الإنساني.

ج. النظريات السلوكية :

أ. نظرية أبراهم ماسلو MASLOW 1954 :

حسب هذه النظرية فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته، و قد سماها بنظرية الحاجات، فالفرد يسلك طريقه إلى مهنة ما قصد إشباع حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته .

و تفترض نظرية الحاجات أن الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية، و يستند " ماسلو " إلى ثلاثة إفتراضات أساسية :

(1) البشر كائنات محتاجة من الممكن أن تؤثر إحتياجاتها على سلوكها، و الحاجات غير المشبعة فقط هي التي تؤثر في السلوك، أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك.

(2) - ترتب الحاجات حسب أهميتها.

(3) يتقدم الإنسان للمستوى التالي من الهرم ، عندما يتم إشباع الحاجات الدنيا . و قد قسم "ماسلو " الحاجات إلى 05 أنواع هي :

✓ حاجات تحقيق الذات

✓ حاجات إحترام الذات .

✓ حاجات إجتماعية .

✓ حاجات الأمن .

✓ حاجات فيزيولوجية.

و حسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات بداية بالدنيا في قاعدة الهرم إلى المركبة في قمة الهرم.

لقد إستطاع ماسلو من خلال نظريته أن يقدم لنا بالتفصيل الحاجات التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها و لقد ألم إماما بجميع الجوانب التي يسعى الأفراد من خلالها إلى تحقيق التوافق ، و لكن ما يعاب عليه انه تناسى الفروق الفردية لدى الأفراد

ب. نظرية فريدريك هزيج :

و لقد جاءت نظريته المعروفة بنظرية العاملين كتطوير للنظرية السابقة (نظرية الحاجات) و قد إعتد في ذلك على دراسة شملت مائتي مهندس و محاسبين و أستخدم طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات و قد أستخدم في المقابلات أسئلة مثل: هل يمكنك أن تصف حالتك عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك ؟

و لقد جاءت عموما نتائج الدراسة كالاتي : إن العمال يرغبون في وجود مجموعات عوامل في محيط العمل مما يساعدهم على التوافق : و لقد كانت إستجابات أفراد عينة الدراسة منقسمة إلى مجموعتين :

المجموعة 01 : يرغب أفرادها فيما يلي :

- ✓ العمل في منظمة تعترف بإنجازاتهم .
- ✓ العمل في مناصب تتوفر فيها فرص الترقية .
- ✓ العمل في مناصب تتوافق متطلباتها مع قدراتهم قصد تقديم جهد أكبر .
- ✓ العمل في وظيفة تمكنهم من إستعمال جميع قدراتهم

المجموعة 02 : يرغب أفرادها فيما يلي :

- ✓ العمل في منظمة ذات إشراف فني مناسب .
- ✓ العمل في جو تسوده علاقات إنسانية تتسم بالتعاون و روح الجماعة و الإتصال السليم .
- ✓ العمل في منظمة توفر له و وظيفة مستقرة .
- ✓ العمل ضمن رفاهية و رقي .

و بالتالي يمكن القول بأن التوافق المهني عملية تتم عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة الرغبات، بينتها نتائج هذه الدراسة تتمحور في أغلبها في الأمن و البحث عن الإستقرار الوظيفي و العلاقات الإجتماعية بالإضافة إلى الحالة الإجتماعية والمكانة الراقية و نمط الإشراف المناسب والمسؤولية و الترقية (شفيق، 1994 : 44-45).

و ما يمكن قوله عن هذه النظرية بأنها إستطاعت أن تبين لنا طموحات مجموعة من المهندسين و المحاسبين في منظمات إنتاجية و المتمثلة حسب " فريدريك هرزيارح " في الإعتراف بالإنجاز و العلاقات المتبادلة و نمط الإشراف المناسب و المنصب الدائم .

إلا أن ما قدمه لم يجعله يسلم من النقد فحسب (IDON أدون " فإن هذه النظرية تحمل بعض النقائص لكون النتائج التي تعتمد عليها ، كانت على فئة من الإطارات (المهندسين ، المحاسبين) فهي عمليا قليلة مقارنة بمجموع المهن، و كذلك يعاب عليها أنها أهملت تأثير الفروق الفردية على مستوى الطموح لدى الأفراد (شفيق، 1994 : 42-43).

4) تقسيم التوافق المهني :

لقد قامت جامعة " مينسوتا MINNESOTA " بإصدار كتاب عن التوافق المهني قام بإعداده مجموعة من الأساتذة بها ، حيث قاموا بتقسيم التوافق المهني إلى :

✓ الرضا عن العمل .

✓ الروح المعنوية .

✓ إتجاهات العمل و دوافعهم .

المحكات السلوكية و الصلاحية للمهنة .

و تتخلص بحوث هذه الجامعة فيما يلي :

(1) يمكن الإستدلال على التوافق المهني من عاملين : الرضا و الإرضاء حيث يتضمن الرضا:

- ✓ تقبل العمل بشكل عام .
- ✓ تقبل العامل للظروف البيئية بالعمل .
- ✓ تقبل العامل لطريقة الإشراف .
- ✓ تقبل العامل لطرق التسيير و الإدارة .
- ✓ رضا العامل عن الأجر و عن ساعات العمل .
- ✓ تقبل العامل لنوع العمل و أهميته و كفايته .

و يتضمن الإرضاء : تلك الطريقة التي يقدر الرؤساء من خلالها العامل و التي يعبر عنها سلبيا بما يلي :

- ✓ التغيب عن العمل .
- ✓ التأخر عن مواعيد العمل .
- ✓ الحوادث التي يقع فيها و التي تقع منه .
- ✓ عدم إستقراره في العمل .
- ✓ و التي يعبر عنها إيجابيا بتوافق قدراته و مهاراته مع مطالب العمل و مقتضياته.

(2) الفروق بين الأفراد ، لها دلالة وأهمية ،بمعنى أنه يتم قياس توافق الفرد مقارنة بزملائه الذين يعملون معه .

(3) يحدث التوافق المهني بعد مرور فترة معينة يقضيها الفرد في بيئة العمل، فالفترة التي يقضيها الفرد في عمله

تكون في مجموعها الفترة التي تستغرقها عملية التوافق و يلاحظ أن الرضا و الإرضاء قد تتفاوت بالنسبة للفرد

الواحد مع مرور الأيام ، فصور التغير التي تطرأ على نوع الحاجات المراد إشباعها و الإرضاء من أهم محاور

التوافق.

4) عملية التوافق المهني تختلف من مهنة إلى أخرى فالمحكات ذات الدلالة تختلف من مهنة إلى أخرى، كما قد يختلف نمط العلاقات المتداخلة في المهنة نفسها من جهة أخرى (5) يتأثر التوافق المهني بعوامل السن و الجنس ، المستوى التعليمي ، التدريب و نمط الشخصية، نمط التسيير السائد في المنظمة و التوافق خارج نطاق العمل ، و الحالة الإجتماعية و لذا فإنه يبدو من المعقول أن درجة الإشباع و الإرضاء تعكس درجات مختلفة من التوافق المهني بالنسبة للسن ، الجنس، المستوى التعليمي، التدريب لذا يجب أن نضع في إعتبارنا هذه النواحي حتى نحكم على وجود توافق مهني أو عدم وجوده.

6) يمكن فهم إتجاهات العمال في نطاق علاقاتهم بالمحركات السلوكية و الحوادث

7) العوامل المرتبطة بالرضا عن العمل هي : الأجر ، الزملاء في العمل ، الشعور بالأمن، تقدير الذات ، تحقيق الذات، إتاحة الفرص للترقية و العدالة (محمد السيد ، 1985 : 268-267) .

5) مظاهر التوافق المهني :

إن الحكم على العامل على أنه متوافقا مهنيا أو غير متوافق يتطلب منا معرفة مؤشرات التوافق المهني التي يمكننا بواسطتها الحكم على توافق الفرد من عدمه و يمكن حصرها من خلال المظاهر السلوكية العديدة التي يتخذها التوافق المهني (بديع، 2015 : 48)

فيمايلي:

- 1) القدرة على الحفاظ على العلاقات الإجتماعية مع الآخرين و تنميتها .
- 2) القدرة على التعامل بذكاء مع المشكلات التي يواجهها العامل في مهنته .
- 3) القدرة على تقبل الذات و الآخرين مع إدراك جوانب القوة و الضعف فيهم .
- 4) القدرة على إتخاذ قرارات عملية .
- 5) القدرة على الإلتزام بمواعيد العمل و الإهتمام و الإجتهد في العمل .

القيام بالأداء الوظيفي على الشكل الجيد .

(6) الإستقرار و التوازن الإنفعالي .

و يمكن إعتبار الرضا الوظيفي أهم المظاهر ، حيث يرى " عوض " بأن التوافق مظاهر و أول مظاهره الرضا عن العمل ، حيث أن الرضا يعكس رضا العامل عن العمل و عن مكونات بيئة العمل و يصور حقيقة علاقات العامل بزملاء العمل ووجهة نظره في رؤسائه أو المشرفين عليه، و أجرته و حساسية لمركزه في البناء الإجتماعي للعمل ووجهة نظره في الظروف المحيطة بعمله .

ومن هنا تظهر أهمية الرضا الوظيفي في حدوث التوافق المهني ، ومن ثم يعتبر الرضا المهني الظاهرة الأكثر أهمية لإرتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة بمحيط العمل لكونه المؤشر الأكثر صدقا عن السير الحسن للعمل ، و غالبا ما تستعمل عبارة الرضا المهني للدلالة على حالة العامل بعد ما يحقق إشباع حاجة من حاجاته كالزيادة في الأجر ، الترقية، رضا المسؤول عنه .

و ترى " نادية شريف " بان الرضا عن العمل هو قدرة الفرد على إشباع الحاجات الإنسانية لدى الإنسان و التي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما تتضمن التقدير و الإنجاز و الإبداع و احترام الذات و تحمل المسؤولية و المنفعة التي تعود على الفرد من القيام بالعمل .

و تذهب بعض سياسات التسيير إلى الإهتمام بكل جوانب حياة العامل و تعمل على تحسينها و يرى البعض مثل - FLOOR MACCOBY- MORSE : بأنه يمكن تحقيق الرضا إلا بإجتماع كل الجوانب، و كان للرضا محورا مركزيا تتلاقى فيه كل الأشعة المتمثلة في الرضا عن كل جوانب الحياة، و قد عدد هؤلاء الباحثون الكثير من عوامل الرضا الفرعية كالرضا عن الأجر ، عن محتوى العمل، فرص الترقية، الإشراف، جماعة العمل، ظروف العمل، ساعات العمل، و يرون أن درجة الرضا العام تعبر عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل

(7) عوامل الرضا المهني :

لقد تعددت آراء الباحثين حول تحديد العوامل المؤثرة في الرضا المهني و يمكن حصرها فيما يلي : حيث حدد KEITH عوامل للرضا، تتصل الثلاث الأولى بالعمل مباشرة و تتمثل في كيفية الإشراف و الرضا عن العمل نفسه و الاندماج مع الزملاء في العمل، و الثلاث الأخرى تتصل بالعمل بصفة غير مباشرة و تتمثل في توفير الهادفة للمنظمة و عدالة المكافآت و الحالة الصحية و البدنية و الذهنية .

و إضافة إلى العوامل السابقة الذكر FLIPPO قائمة أخرى من العوامل المؤثرة على رضا العاملين و تشمل هذه العوامل على القيادة العادلة، تقدير العمل المنجز، و الإستقرار في العمل و ظروف العمل ، الكفاءة و الفرص المتاحة، الإنسجام مع زملاء في العمل، الأجر، المزايا المتحصل عليها خلاف الأجر ، المركز الإجتماعي ، القيام بعمل له أهميته .

و قد حصر العديلي عوامل الرضا في تسعة عوامل هي :

✓ النمو النفسي و الفرصة لإتخاذ قرارات خاصة في العمل و الراتب و الضمانات و المسؤولية و الإعتراف و التقدير و العلاقة مع الزملاء و المسؤولين ، الطرق المتبعة في الإشراف ، فرص التقدم و النمو الوظيفي و ظروف العمل و بيئته المادية، متطلبات العمل، الحالة الإجتماعية، و أنظمة و إجراءات الإدارة(شفيق،1994 : 40-41).

و من جهته قام محمد عبد الوهاب بتحديد خمسة عوامل مؤثرة في الرضا المهني هي :

- عوامل داخلية أو خاصة بالفرد .
- عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة .
- عوامل خاصة بالأداء .
- عوامل خاصة بالإنجاز .
- العوامل التنظيمية الخاصة بالمنظمة كنظام الأجور و الترقية.

و لقد لخص النمر العديد من العوامل المؤثرة على الرضا لدى الموظف في عمله و هذه العوامل تتفاوت درجة أهميتها من فرد لآخر، كما تتفاوت أهميتها باختلاف التنظيمات الإدارية و البيئية المحيطة بها و يمكن إدراجها كما يلي :

(1) **الأجر:** و هو المبلغ الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله اليومي الذي يقدم فيه جهده للتنظيم ، هذا المبلغ يستعمله الفرد لإشباع حاجاته الأساسية و يتوقف رضا الفرد عن الراتب الذي يتقاضاه بمدى كفايته لإشباع حاجاته، وعدالته (مقارنة بالجهد المبذول

(2) **الترقية:** ينظر إلى الترقية على أنها حصول الموظف على فرص للترقية إلى مناصب أعلى بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي و المعنوي ، و بالتالي فرضا الفرد يتوقف على مدى إتاحة الفرصة له للتقدم

(3) **الأمن:** و هو سعي العامل للحصول على نوع من الضمانات في عمله، سواء كانت أثناء تأدية العمل أو بعد تركه للعمل بسبب العجز أو الوفاة أو إنهاء الخدمة، حيث أن هذه الضمانات تدخل في نفسه درجة من الأمن و الأمان و تزيل عنه القلق و يوجه جهده للعمل. فكلما كان هناك سعي من المنظمة لتوفير الشعور بالأمن للموظف كلما كان رضاه عن عمله عاليا .

(4) **الإحترام و التقدير:** للإنسان مكانة عالية في جميع المجالات ، حيث يسعى الفرد إلى الحصول على التقدير و الإحترام في العمل الذي يقضي فيه حوالي ثلث وقته اليومي و هذا التقدير يهيمه الحصول عليه كإنسان أولا و لإشعاره بإنجازه و مجهوداته التي يبذلها في مجال العمل ثانيا. حيث شعوره بهذا التقدير يدخل في نفسه السرور و البهجة و تحقق له درجة من الرضا عن العمل .

(5) **جماعات العمل:** يسود التنظيم مجموعة من العلاقات التي تتسم بين العاملين، و تؤثر هذه العلاقات في درجة الرضا الذي يشعر بها الفرد في عمله، فكلما كان التفاعل القائم بين الفرد والجماعة يحقق منفعة للفرد كانت جماعة العمل مصدر رضا للفرد.

(6) الإشراف : أوضحت نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف و رضا المرؤوسين عن العمل فقد أشارت دراسات جامعة (ميثشجن) إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محل إهتمام و يقيم علاقات طيبة بينه و بينهم على أساس من التفاهم و الإنسجام، يخلق بيئة عمل تحقق الرضا للعاملين و العكس في حالة إعتبره للعامل حالة ثانوية.

(7) الحرية في العمل : و تقصد بالحرية المتاحة في العمل مقدار ما يشعر به الفرد من الإستقلال و حرية التصرف في جدولة بعض جوانب العمل اليومي، فكلما أتاحت للفرد توافر درجة من الحرية في العمل ، شعر بالمسؤولية الشخصية نحو إمكانية النجاح أو الفشل التي يمكن أن تحدث في تنفيذ الأعمال .

(8) العلاوات و المكافآت : من المتغيرات المادية التي تثير في الفرد النشاط، خاصة إذا كانت مرتبطة بالأداء، فهي تعتبر مكملا للراتب فإذا كان الراتب غير كاف لتحقيق الحاجات الأساسية، فإن العلاوات و البدلات و المكافآت تأتي لتعويض (92)النقص في إرتفاع تكاليف المعيشة . مما سبق يمكن إعتبار حالة الرضا عن العمل هي المظهر الأساسي للتوافق المهني، و ذلك من جميع الوجوه و الجوانب و عن ما يحيط بالعمل من مؤثرات بحيث يشعر الفرد بالأمن و الإرتياح لتحقيق رغباته و ميوله و طموحه و إحساسه بإحراز النجاح الذي يتمثل في حجم الإنتاج و نوعه و هناك عدة جوانب في الرضا عن العمل تشير إلى التوافق المهني في مقدمتها الزيادة في الأجور و التطور الذاتي بالمؤسسة و ثبات العاملين و إستقرارهم فيها، ومدى الإستفادة من قدراتهم، و يأتي الرضا عن العمل نتيجة للتوافق بين فكرة الفرد عن ذاته و تقديره لقدراته و تكيفه مع ظروفه من جهة و بين الدور المهني الذي يقوم به و الذي يعتبر جزء من تحقيق ذاته . أن معنى رضاه عن عمله أنه قد و صل إلى مستوى حقق فيه جزء من أهدافه و أحلامه، و يتأثر التوافق المهني و الرضا المهني بعوامل هي:

العمر ، الجنس، مستوى التعليم، التدريب، نوع المهنة، نمط الشخصية و التوافق العام و التكيف خارج نطاق العمل و المكانة الإجتماعية و الإقتصادية للعامل و ظروفه المادية، و كل ما يعكس رضاه عن عمله بما في ذلك

مكونات بيئة العمل و علاقات العامل بزملائه ووجهة نظره في مشرفيه و مرؤوسيه ، و أجوره ، و في الظروف المحيطة بالعمل و نوعه و عدد ساعات العمل و متطلباته .

إلا أن الحضارة الصناعية الحديثة و رغم ما توفره من عوامل التقدم و الإزدهار فإنها قد تبعث عن زعزعة الأمن و الإستقرار في نفوس العاملين و من ثم يمكن أن تؤدي إلى حالات سوء التوافق.

(8) قياس التوافق المهني :

إن قياس درجة التوافق المهني لدى الفرد العامل تستدعي إستعمال عدة و سائل لكون عملية التوافق عملية مركبة تتداخل فيها عدة عوامل و لكونها أيضا عملية معقدة و متغيرة و كونها أيضا عبارة عن مشاعر و إحساسات شخصية تتبعث من معايير و سلوكات و تصرفات العامل في المؤسسة و نظرا لتعدد العوامل المكونة لها فالوسائل المستخدمة في قياس التوافق المهني هي:

(1) قياس الرضا الوظيفي :

و الذي يعبر عنه بمدى رضا الفرد عن عمله من حيث الأجر، المكانة الإجتماعية التي يحققها له عمله، بالإضافة إلى رضا العامل عن نمط الإشراف داخل المؤسسة و نمط التسيير و العلاقات الإجتماعية السائدة و إحساسه بأن المؤسسة توفر له الأمن و العدالة و فرص الترقية و رضاه عن نظام الحوافز و الظروف الفيزيقية.

(2) قياس الروح المعنوية :

و يعرفها حسن عبد الحميد رشوان على إنها : إتجاهات الأفراد نحو بيئة العمل، و نحو التعاون النابع من ذواتهم لبذل أقصى طاقة في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعية داخل المؤسسات التي يعملون بها . من خلال هذا التعريف يتضح بأن هناك عملية ربط بين إحتياجات الفرد و الروح المعنوية و مدى إشباع هذه الحاجات، و على مدى قدرة العامل على التكيف و التأقلم مع عمله، فهذه النظرة ترتبط أيضا بالروح المعنوية للفرد و بالرضا الذي يشعر به في عمله و يرى بعض المفكرين أن الروح المعنوية تخص الفرد بحيث تصف لنا شعوره و تقبله للعمل، و في هذا السياق يرى منصور فهمي بأن الروح المعنوية تصف مشاعر العامل أو المدير نحو عمله أو شعوره بالرضا لهذا العمل . بمعنى آخر فإن الروح المعنوية تعتبر أحد المؤشرات التي

يمكن إعتماها للحكم على توافق العامل في بيئة عمله، فارتفاعها يكون مرتبطا بمدى إشباعه لحاجاته و إنخفاضها يكون سببه عدم الإشباع لهذه الحاجات .

(3) **قياس الطموح:** لقد تم تعريف الطموح في معجم السلوك SCIENCE BEHEVIORAL OF 1973

DICTIONARY على أنه المستوى المتوقع للأداء المقبل .

و يعرفه معجم علم النفس و التحليل النفسي : على انه المستوى الذي يطمح الفرد أن يصل إليه أو يتوقعه لنفسه سواء في (98) تحصيله الدراسي أو إنجازه العلمي أو في مهنته و يعتمد على تقدير لذاته و لإمكانياته و لظروفه. أما السيد عبد العالي : فيرى أن مستوى الطموح يضع الفرد في إطاره أهدافه المرحلية البعيدة في الحياة و يتوقع الوصول إليها عن طريق سعيه المتواصل في ضوء خبراته و قدراته الراهنة .

و بالتالي يمكن القول بأن مستوى الطموح يكون مرتفعا في حالة إشباع حاجاته و منخفضا في حالة عدم الإشباع ، و مادام أن التوافق المهني متوقف على مدى تحقيق الفرد لإشباعاته فإنه يمكننا الحكم على توافق الفرد في عمله بمدى إرتفاع مستوى طموحه، فكلما كان الفرد قادرا على تحقيق طموحاته، كلما كان قادرا على تحقيق التوافق، أما إصابته بالإحباطات نتيجة خبرات الفشل التي إعترضته، أثناء عملية التوافق، فإنها ستؤدي به إلى وضع أهداف أقل من إمكانياته و قدراته، و هذا يعتبر أيضا نوعا من سوء التوافق. فمستوى الطموح يعتبر معيارا يقيس به الفرد نجاحه أو فشله، ففشل الفرد في تحقيق مجموعة من الإشباعات قد يولد له شعور مستمر بالإخفاق بما له من آثار خطيرة على التوافق المهني.

4) قياس الاستعدادات و القدرات :

• يقصد بالاستعدادات و القدرات تلك العوامل الاستعدادية، فيها الجسيمة و العقلية (كالصحة الجسدية، و الذكاء، و التحصيل التي تساعد الفرد على تحقيق التوافق في بيئته المهنية، فقياس هذه القدرات ضروري لمعرفة فيما إذا كان الفرد يستطيع أن يحقق التوافق في محيطه المهني، فتطابق القدرات و الاستعدادات مع متطلبات المهنة و كذلك الاحتياجات التي يرغب الفرد في إشباعها كفيل بأن يؤكد لنا بأن عملية التوافق ممكنة التحقيق، بمعنى آخر فإن تطابق هذه القدرات مع متطلبات العمل يدل على وجود توافق مهني، و عدم تطابقها يدل على عدم وجود التوافق . و بناء على ذلك فسوء التوافق الذاتي له الأثر الكبير على عملية التكيف المهني و التي تعبر عن رضا الفرد على نفسه و ثقته بها، بحيث تصبح حياة هذا الفرد خالية من المؤثرات و الصراعات النفسية التي تقترب بمشاعر الذنب و مشاعر القلق و النقص و الضيق و كره الذات، و ذلك ما يحقق له تكيف أفضل مع المجتمع ، فتصبح لديه القدرة على عقد إتصالات إجتماعية مرضية، مع من يعيشون معه و يعملون معه، فلا يحس بالاضطهاد أو العدوان على من يقترب منه . و يمكن حصر مجموعة من الأساليب لقياس التوافق المهني فيما يلي :

- مقياس الرضا الإجمالي عن العمل .
- مقياس إتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الإتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة .
- مقياس الرغبات .
- مقياس لقياس مستوى الطموح .
- بطارية قدرات .
- مقياس الكفاية الإنتاجية .
- مقاييس مقننة للغياب ، الحوادث ، التنقل ، مخالفات النظام ، الشكاوى

- إستبيان عن التاريخ المهني يشمل قائمة بالأعمال التي شغلها الفرد منذ بدء عمله مع وصف هذه الأعمال و مدة بقائه في كل منها و سبب تركه لكل منها .
- صحيفة متابعة للفرد في العمل .
- محك الملائمة المهنية (طه ، 2001 : 55).

9) تحقيق التوافق المهني في المنظمة :

من خلال ما سبق وفي ضوء معرفتنا لمحكات الشخصية السليمة و المتوافقة يتبادر إلى الذهن سؤال على جانب من الأهمية يتمثل في الكيفية المثلى التي تستطيع من خلالها المنظمة بصفة عامة و الإدارة بصفة خاصة تحقيق الصحة النفسية و التوافق المهني السليم لموظفيها على إختلاف مناصب عملهم ذلك أن الإدارة الواعية بأثر الصحة النفسية على الأداء تضع لنفسها خطة تحقق قدرًا كافيًا من الإشباع لحاجات الموظفين المختلفة و تحسين الجو الإجتماعي بينهم. وفيما يلي الخطوط الرئيسية التي يجب أن تشتملها مثل هذه الخطط :

أ. العمل على تحقيق مشاعر الأمن و الطمأنينة بين الإدارة و العمال و ذلك بإزالة عوامل القلق و تقصي الإشاعات و تحسين وسائل الإتصال المختلفة.

ب. إنشاء الخدمات و توفير العلاج النفسي للعمال و معالجة مشكلاتهم حتى خارج المنظمة التي يتمون إليها بالقدر المستطاع

ت. العمل على تلافي و تخفيف العوامل التي تؤدي إلى سوء العلاقات بين العاملين داخل المنظمة عن طريق تجنب الحوافز القليلة في العمل .

ث. العناية التامة بأساليب الإختيار المهني، ذلك إن العامل الكفاء كثيرا ما يتصف بالإستقرار في العمل و الشعور بالرضا مما له من أثر حسن على نسب دوران العمل و الإجازات المرضية و الصحة النفسية بصفة عامة.

ج. خلق جو للعمل يتصف بالروح المعنوية العالية و ذلك بتنظيم عمليات التوجيه الجمعي للعاملين بالمنظمة و معالجة المشكلات الجماعية أولاً بأول .

ح. العناية التامة بالتوجيه المهني للعمال المبتدئين بتدريبهم و تدريب جميع الموظفين كلما إستدعت الضرورة علما بان لكل عمل خصائص معينة يجب أن تقابلها صفات خاصة في الفرد المسند إليه هذا العمل و أهمها : القدرات ودرجة الذكاء و الميول، و درجة سلامة الشخصية إلى غير ذلك من متطلبات العمل .

خ. السعي المستمر لمعرفة إتجاهات و دوافع العاملين بالمنظمة .

د. تدريب رجال الإدارة العليا على تفهم العوامل الإنسانية في الإدارة و أثرها على الإنتاج و التكاليف و حوادث العمل و تدريبها على أساليب القيادة في ميدان العمل و من جهته يعرض الدكتور "السيد محمد خيرى " تفصيلا لعلاقات العامل مع مكونات بيئته التي من شأنها تحقيق التوافق المهني المطلوب في العمل و هي بإيجاز :

(1) **بالنسبة لعلاقة العامل بمهنته** : إختيار العامل و توجيهه إلى المهنة التي تتوافق مع قدراته و ميوله مما يزيد من إنتاجيته و يحسن توافقه مع العمل ويجنبه الإحباطات و الخيبة و فقد الثقة بالنفس في حالة عدم نجاح المؤسسة في عملية إختياره و توجيهه.

(2) **بالنسبة لعلاقة العامل بنظام المؤسسة** : ينبغي أن تقوم الهيئات الإدارية للمؤسسة بدراسة الأسباب الحقيقية التي تؤدي ببعض العمال على إختلاف مستوياتهم و مناصبهم إلى سوء علاقاتهم بنظام المؤسسة ذلك انه يلجأ بعضهم إلى إرضاء نفسه عن طريق تزعم المتمردين و المشاغبين لإحداث إضطرابات داخل المؤسسة .

(3) **بالنسبة لعلاقة العامل بروؤسائه** : يقع على عاتق المؤسسة أن تعمل على أن تسود العلاقات الإجتماعية و النفسية الصحيحة بين الرئيس و المرؤوس لتحسين توافق العامل مهنيا ولقد لخص الميزات السلوكية التي تشبع روح الثقة المتبادلة في جو المؤسسة و أهمها :

- معاملة المرؤوسين معاملة تشعرهم باحترامهم لشخصيتهم .
- تمثيلهم تمثيلا أميناً .

- تطبيق قوانين المؤسسة عليهم تطبيقا مرنا.
- إعتبار نفسه دائما مثلا يقتدي به .
- إخلاصه في إرشادهم تشجيعا و تأنيبا .
- إعطائهم فرصة كافية للتطور و النمو .

(4) **بالنسبة لعلاقة العامل بزملائه :** إن المجال النفسي لكل فرد في جو المؤسسة يتضمن غيره من الأفراد و خاصة الزملاء و ما يجمعه بهم من تفاعل مبني أساسا على الأخذ و العطاء ،التعاون و المنافسة وكلما أمكننا الجمع بينهما و إستخدامهما إستخداما يضمن سلامة العلاقات المتبادلة ومن ثم توفير الصحة النفسية كما يمكننا أن نضيف ضرورة إنشاء النوادي و تشجيع النشاط الرياضي و الترفيهي و إقامة الرحلات و الحفلات الترفيهية مما يساعد على تحسين علاقات العمل بزملائه و يعمل على زيادة توافقه معهم .

بالنسبة لعلاقة العمل بظروف العمل : و يقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها من إضاءة و تهوية و رطوبة والآلات ولا شك أن العمل من جانب المسؤولين على تهيئة ظروف العمل المناسبة يسهم في رفع معدلات الإنتاج علاوة على زيادة رضا العامل عن عمله و زيادة تكيفه فيه

(5) **بالنسبة لعلاقة العامل ببيئته خارج العمل :** لا يعتبر العامل عضوا في مؤسسة العمل فحسب بل هو عنصر في جماعات كثيرة متعددة الأهداف ووجهات النظر ، فهو عضو في أسرته ثم فرد في جماعة الشارع أو النادي ، وعليه فهو محتاج إلى درجة كافية من التوافق النفسي و الإجتماعي ،وهكذا كلما نجحنا في تحسين علاقات العمل بكل من مكونات بيئته السابقة ، فإننا نرفع مستوى توافقه و تكيفه المهني إلى أقصى حد ممكن و بالتالي رفع مستوى توافقه العام إلى حد كبير وفي ضوء ما سبق يتضح لنا جليا الأهمية التي يلعبها العمل و الحياة المهنية في تحقيق التوافق النفسي للفرد ، ونستطيع تحديد علاقات التوافق بالحياة المهنية في الأبعاد التالية:

- أ) البعد الذاتي : ويتعلق بما يطلق عليه أصحاب علم النفس العمل تحليل العمل .
- ب) البعد المتعلق بالعمل نفسه : من حيث طبيعته و الإختيار المهني و التوجيه المهني
- ت) البعد المتعلق بالعلاقات الإنسانية في مجال العمل (فهمي ، بدون سنة:199) .

خلاصة الفصل :

ومن خلال ما سبق التطرق اليه في هذا الفصل تبين ان التوافق المهني جزء من التوافق العام فاذا كان العامل متوافقا مهنيا مع عمله تكون لديه الرغبة في العمل والدافع نحو الأداء المميز الذي يحقق له توافقه ،حيث ان ارتفاع درجة التوافق المهني لدى الموظف يعتبر مؤشرا على نجاحه وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

- تمهيد

- 1) أهداف الدراسة الاستطلاعية
- 2) منهج الدراسة الاستطلاعية
- 3) مكان وزمان اجراء الدراسة الاستطلاعية
- 4) عينة الدراسة الاستطلاعية
- 5) مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية
- 6) أدوات المعتمد عليها في الدراسة الاستطلاعية
- 7) الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية
- 8) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية

ثانياً: الدراسة الأساسية

- تمهيد

1. أهداف الدراسة الأساسية
2. مكان وزمان اجراء الدراسة الأساسية
3. عينة الدراسة الأساسية
4. مواصفات عينة الدراسة الأساسية
5. الأساليب الإحصائية المستعملة

تمهيد:

بعد عرضنا للفصول السابقة لمختلف الجوانب النظرية لموضوع دراستنا من مفاهيم وتعريف، ننتقل إلى الجانب الميداني لعرض الخطوات الهامة للجانب التطبيقي من حيث الإجراءات المنهجية، وذلك من خلال ذكر منهج الدراسة الاستطلاعية مكان وزمان الاجراء الميداني، أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمد عليها في الدراسة الاستطلاعية.

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية :

- قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية من أجل التأكد من مدى استيعاب العينة لأدوات القياس ومضمونها ومدى ملائمتها لمواصفات العينة.
- التأكد من صدق وثبات (الخصائص السيكومترية) لأداء القياس المستعملة في الدراسة الاستطلاعية.

2. منهج الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الى تحديد مستوى الذكاء العاطفي الذي يتمتع به موظفي كلية الطب مع الكشف ان كانت هناك مساهمة لأبعاد الذكاء العاطفي في التنبؤ بمتغير التوافق المهني وأيضا معرفة إذا كانت هناك فروق في مستوى الذكاء العاطفي والتوافق المهني يعزى إلى متغير الجنس لدى افراد العينة، حيث قمنا بالاعتماد المنهج الوصفي في الدراسة الاستطلاعية .

3. مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

- دامت مدة إجراء الدراسة الاستطلاعية بكلية الطب لولاية وهران شهرا ابتداء من 07 افريل 2024 إلى 06 ماي 2024.

عينة الدراسة الإستطلاعية : تم إختيار عينة الدراسة الإستطلاعية بالطريقة قصدية عرضية، حيث تم توزيع 40 إستبانة وتم استرجاعها كاملة.

1. مواصفات عينة الدراسة الإستطلاعية:

- جدول رقم (01) يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	07	17.5
أنثى	33	82.5
المجموع	40	%100

- يبين الجدول (1) أن عدد الموظفين من صنف الإناث تجاوز عدد الذكور بنسبة **78.60%** وفي المقابل نجد نسبة الذكور قدرت ب **16.70%** .

- الجدول رقم (02) يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الفئات العمرية

الفئات العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
35-25	01	2.5
45-36	23	57.5
اكثر من 46	16	40
المجموع	40	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن الموظفين والموظفات الذي يتراوح سنهم ما بين (36-45) تمثل أعلى نسبة في العينة بنسبة **57.5%** ثم تليها فئة الموظفون (ة) الذين يتراوح أعمارهم (اكثر من 46) بنسبة **40%** و وأخيرا فئة الموظفون (ة) الذين يتراوح أعمارهم ما بين (25-35) بنسبة **2.5%**.

الجدول رقم (03) يمثل متغير الحالة الإجتماعية لدى عينة الدراسة الإستطلاعية

الحالة الإجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
متزوج	31	77.5
أعزب	08	20
مطلق	01	2.5
المجموع	40	%100

- يبين الجدول رقم (3) أن نسبة متزوجين تفوق نسبة العزاب وهذا بنسبة 77.5% ونسبة العزاب ب 20% ونسبة المطلقين ب 02.5%

الجدول رقم (04) يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حيث متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
جامعي	12	30
ثانوي	17	42.5
تكوين مهني وأقل	11	27.5
المجموع	40	%100

- نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن نسبة الموظفين (ة) المستوى الثانوي مرتفعة حيث قدرت ب نسبة 42.5% وهي فئة كبيرة، ثم تليها فئة الموظفين (ة) ذو مستوى الجامعي حيث تقدر نسبته ب 30% ثم تليها فئة الموظفين (ة) ذو مستوى التكوين المهني وأقل وهي الفئة الأخيرة حيث قدرت ب 27.5%.

2. الأدوات المستخدمة لجمع البيانات:

- ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمدنا على استبيان كأداة لجمع البيانات المأخوذ من دراسة (عبد القادر قرش و زينب العقون) تحت عنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل سنة 2018 ، حيث قاما الباحثين بحساب الخصائص السيكومترية لأداة القياس، حيث قدر صدق المقياس يتراوح بين وثبات المقياس بـ (0.674) ، كما تم الاعتماد على مقياس التوافق المهني المأخوذ من دراسة (تومي حدة) السنة 2022/2021 بعنوان واقع التكوين التحضيري البيداغوجي لأساتذة التعليم الثانوي وأثره على مستوى طموحهم وتوافقهم المهني) تحت عنوان حيث قام الباحث بحساب الخصائص السيكومترية، حيث قدر صدق المقياس بـ يتراوح بين (0.305 و0.664) وثبات المقياس ككل بـ 0.907.

- تحتوي أدوات الدراسة على ثلاثة الفصول:

- الفصل الأول: المتغيرات الديموغرافية

- الفصل الثاني : متغير الذكاء العاطفي

- الفصل الثالث: متغير التوافق المهني

الجدول رقم (05) يبين الفقرات الموجبة والسالبة المنضوية تحت الأبعاد الخاصة بمتغير الذكاء العاطفي والتوافق المهني .

المتغيرات	الأبعاد	الفقرات الموجبة	الفقرات السالبة
الذكاء العاطفي	إدارة الانفعالات	1+، 2+، 3+، 4+	
	استخدام العواطف	4+، 5+، 6+، 7+، 8+	
	حفز الذات	9+، 10+، 11+، 12+	لا يوجد

	16+،15+،14+،13+	الوعي بالذات	
	20+،19+،18+،17+	التواصل الاجتماعي	
لا يوجد	29+،28+،27+،26+،25+،24+،23+،22+،21+	التوافق الادائي	التوافق المهني
	38+،37+،36+،35+،34+،33+،32+،31+،30+	الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل	
	39+	البعد النفسي	
	47+،46+،45+،44+،43+،42+،41+،40+	البعد الاجتماعي	
	54+،53+،52+،51+،50+،49+،48+	البعد الاقتصادي	
	59+،57+،56+،55+		

وقد تم تدرج الإجابة عن كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي والتي حددت بخمس بدائل: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

طريقة إعطاء الأوزان لمتغير الذكاء العاطفي

البدائل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	موافق
وزن +	5	4	3	2	1	

طريقة إعطاء الأوزان لمتغير التوافق المهني

البدائل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	موافق
وزن +	5	4	3	2	1	

1	2	3	4	5	وزن +
---	---	---	---	---	-------

الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

الصدق البنائي أو الاتساق الداخلي:

قام الباحثين بقياس صدق اداتي القياس (استبيان الذكاء العاطفي، استبيان التوافق المهني) عن طريق حساب

الاتساق الداخلي للفقرات والأبعاد حيث كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (06) يبين معامل الارتباط بين كل فقرة وبعدها لمقياس الذكاء العاطفي

الأبعاد	الفقرات	معامل الارتباط
إدارة الانفعالات	1	**0.586
	2	**0.828
	3	**0.503
	4	**0.437
استخدام العواطف	5	**0.619
	6	*0.348
	7	**0.735
	8	**0.640
	9	**0.805
حفز الذات	10	**0.704
	11	**0.628
	12	**0.703
الوعي بالذات	13	**0.542
	14	**0.799

**0.447	15	التواصل الاجتماعي
**0.727	16	
**0.825	17	
**0.728	18	
**0.805	19	
**0.867	20	

** دال عند مستوى 0.01

* دال عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (06) وجود ارتباط دال بين كل فقرة والبعد المنضوية تحته عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 حيث تراوح معامل الارتباط بعد إدارة الانفعالات ما بين 0.437 و 0.828 و تراوح في البعد استخدام العواطف ما بين 0.348 و 0.735، أما في بعد حفز الذات فتراوح ما بين 0.628 و 0.805 كما تراوح معامل ارتباط البعد الوعي بالذات ما بين 0.447 و 0.799 وفي بعد التواصل الاجتماعي قدر من 0.728 و 0.867. في المقابل نلاحظ عدم وجود ارتباط دال بين بعض الفقرات مع بعدها عند مستوى الدلالة ما بين 0.01 و 0.05 الجدول رقم (07) يبين معامل الارتباط لمتغير الذكاء العاطفي مع ابعاده (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) .

المتغيرات	الابعاد	معامل الارتباط
الذكاء العاطفي	إدارة الانفعالات	**0.521
	استخدام العواطف	** 0.576
	حفز الذات	**0.709
	الوعي بالذات	**0.523

	التواصل الاجتماعي	**0,833
--	-------------------	---------

** دال عند مستوى 0.01

* دال عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (07) وجود ارتباط دال بين كل من متغير الذكاء العاطفي وابعاده المنضوية تحته عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 ، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بعد إدارة الانفعالات بقيمة 0.521 و قدرت قيمة بعد استخدام العواطف بقيمة 0.576 ، اما بعد حفز الذات قدر بقيمة 0.709 أما في بعد الوعي بالذات فقدرت 0.523، اما بعد التواصل الاجتماعي فقدرت ب0,833.

جدول رقم (08) يبين معامل الارتباط بين كل فقرة وبعدها في مقياس التوافق المهني

الأبعاد	الفقرات	معامل الارتباط
التوافق الادائي	21	0.273
	22	**0.630
	23	0.010
	24	0.139
	25	**0.417
	26	**0.559
	27	**0.675
	28	**0.510
	29	**0.674
	30	**0.625
الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل	31	**0.555
	32	*0.386

0.298	33	
**0.656	34	
0.186	35	
**0.772	36	
**0.699	37	
**0.755	38	
**0.730	39	
**0.716	40	التوافق النفسي
**0.722	41	
0.272	42	
**0.759	43	
**0.710	44	
**0.760	45	
**0.866	46	
0.164	47	
0.286	48	البعد الاجتماعي
0.170	49	
0.017	50	
0.307	51	
**0.405	52	
0.022	53	
0.236	54	
**0.392	55	

56	**0.583	البعد الاقتصادي
57	0.236	
58	*0.401	
59	0.407	

** دال عند مستوى 0.01

* دال عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (08) وجود ارتباط دال بين كل فقرة والبعد المنضوية تحته عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05 حيث تراوح معامل الارتباط بعد التوافق الادائي ما بين 0.010 و 0.675 و تراوح في البعد الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل ما بين 0.186 و 0.755، أما في بعد النفسي فتراوح ما بين 0.164 و 0.866 كما تراوح معامل ارتباط البعد الاجتماعي ما بين 0.017 و 0.405 وفي بعد التواصل الاقتصادي قدر من 0.236 و 0.583 .

الجدول رقم (09) معامل الارتباط لمتغير التوافق المهني مع ابعاده (التوافق الادائي، الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل، البعد النفسي ، البعد الاجتماعي ، البعد الاقتصادي).

المتغيرات	الابعاد	معامل الارتباط
التوافق المهني	التوافق الادائي	**0.730
	الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل	** 0.852
	البعد النفسي	** 0.875
	البعد الاجتماعي	**0.557
	البعد الاقتصادي	**0.848

--	--	--

يوضح الجدول رقم(09) وجود ارتباط دال بين كل من متغير التوافق المهني وابعاده المنضوية تحته عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 ، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بعد التوافق الادائي بقيمة 0.852 و قدرت قيمة بعد الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل بقيمة 0.852 ،اما بعد البعد النفسي قدر بقيمة 0.557 أما البعد الاجتماعي فقدرت ب0.557،اما البعد الاقتصادي فقدرت ب0.848.

الجدول رقم(10) يوضح عدم وجود ارتباط دال بين الفقرات مع بعدها عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 لمتغير التوافق المهني.

الابعاد	التوافق الادائي	الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل	التوافق النفسي	البعد الاجتماعي	البعد الاقتصادي
الفقرات الغير دالة احصائيا	24- 23-21	35-33	42	-49-48-47 -53-51-50 54	59-58-57

النتائج: لقياس الثبات تم استخدام معامل الفا كرومباخ، الاستعانة بالنظام الاحصائي (SPSS/26) حيث تم

التوصل الى النتائج التالية :

الجدول رقم (11) يبين معامل الثبات الناتج عن تطبيق معادلة ألفا كروباخ للفقرات الخاصة بكل بعد مع المتغير

المتغيرات	الابعاد	الفقرات	قيمة كروباخ
الذكاء العاطفي	إدارة الانفعالات	04	0,751
	استخدام العواطف	04	
	حفز الذات	04	
	الوعي بالذات	04	
	التواصل الاجتماعي	04	
التوافق المهني	التوافق الادائي	07	0,797
	الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل	08	
	البعد النفسي	04	
	البعد الاجتماعي	01	
	البعد الاقتصادي	05	

يبين الجدول رقم (11) أن قيمة ألفا كرومناخ تساوي 0.751 وهي قيمة مرتفعة ما يبين أن الإستبيان ثابت ، مما يريح الباحثين في استخدام هذا المقياس كأداة لقياس متغير الذكاء العاطفي .

نستخلص من هذه النتائج ان هناك اتساق قوي للفقرات مع الابعاد المتكونة من 25 فقرة تم التوصل إلى أن قيمة ألفا كرومناخ تساوي 0.797 وهي قيمة مرتفعة ما يبين أن الإستبيان ثابت ، مما يريح الباحثين في استخدام هذا المقياس كأداة لقياس متغير التوافق المهني .

3. الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الإستطلاعية:

- حساب التكرارات و النسب المئوية .
- معامل الارتباط بيرسون .
- اعتمادنا على معامل ألفا كرومناخ لحساب الثبات.

ثانيا. الدراسة الأساسية :

بعد أن حققت الدراسة الإستطلاعية أهدافها والغاية التي وضعت من أجلها وأهمها التأكد بدقة من مدى إستيعاب العينة للوسائل القياس ومضمونها، ومدى ملائمتها لمواصفات العينة، والتأكد من قابلية الفرضيات المصاغة للتطبيق والقياس، تم التأكد من تمتع أدوات القياس بدرجة عالية من الصدق والثبات، مما لم يبقى للباحثين سوى الشروع في تطبيق الدراسة الأساسية.

1. أهداف الدراسة الأساسية:

الهدف من تطبيق الدراسة الأساسية هو إثبات أو نفي صحة الفرضيات.

2. مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية:

تم اجراء الدراسة الأساسية على مستوى كلية الطب لولاية وهران شملت الأقسام الثلاثة : قسم الطب ، قسم الصيدلة ، قسم طب الاسنان و المديرية العامة ، تمت بتاريخ 25 ماي 2024 الى غاية 23 ماي 2024 .

3. عينة الدراسة الأساسية:

تم الاعتماد على طريقة العينة القصدية العرضية في توزيع الاستبيانات على افراد مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 90 استبانة وتم استرجاعها كلها.

4. مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

- جدول رقم (12) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
نكر	23	25.6
أنثى	67	74.4
المجموع	90	%100

- يبين الجدول (1) أن عدد الموظفين من صنف الإناث تجاوز عدد الذكور بنسبة 74.4% وفي المقابل نجد نسبة الذكور قدرت بـ 25.6% .

5. الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية:

- حساب النسبة المئوية .
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
- تطبيق اختبارات ت T.TEST لحساب الفروق .
- معامل تحليل الانحدار المتعدد .

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

- عرض ومناقشة النتائج

- المناقشة العامة للنتائج

- خلاصة عامة

- التوصيات

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج وتفسيرها ومناقشتها وهذا بناء على ما توصل اليه الباحثين من معطيات والتي هدفت كلها الى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي والتوافق المهني الذين يتمتع بهما موظفو كلية الطب الى جانب الكشف عن مساهمة ابعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) بالتنبؤ بمتغير التوافق المهني مع معرفة اذا كانت هناك فروق في مستوى العاطفي والتوافق المهني تعزى الى متغير الجنس، وينتهي هذا الفصل بعرض مناقشة عامة للنتائج مع تقديم خلاصة نهائية واثرائها بمجموعة من التوصيات التي جاءت على ضوء النتائج المتوصل اليها .

عرض ومناقشة التساؤل الأول :

1) ما مستوى الذكاء العاطفي الذي يتمتع به موظفو كلية الطب ؟

للكشف عن الدرجة الكلية لمتغير الذكاء العاطفي كما هو مبين في الجدول رقم (14) تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات افراد العينة، وعليه قام الباحثين أولاً بحساب المتوسط الحقيقي من خلال اجراء العملية الحسابية التالية:

المدى الأعلى - المدى الأدنى / قسمة عدد المستويات التصنيفية التي تم تبنيها في الدراسة (منخفض، متوسط، مرتفع) فكانت النتيجة حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (13): حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الذكاء العاطفي .

قيمة المستوى	متغير الذكاء العاطفي	ابعاد طول الفئة
منخفض	60 ← 71	1
متوسط	72 ← 83	2
مرتفع	84 ← 93	3

بعد حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الذكاء العاطفي، قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لمتغير الذكاء العاطفي و نتائجه تظهر في الجدول رقم(14) التالي:

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الذكاء العاطفي	72.57	05.869	متوسط

يتضح لنا من خلال النتائج المستخلصة من الجدول (14) ان المتوسط الحسابي الذكاء العاطفي عند موظفي

كلية الطب قدر ب 72.57 وبانحراف معياري 05.869 ، وهو مستوى متوسط مقارنة بالمتوسط الحقيقي.

وفي هذا الصدد تشير مجموعة من الدراسات إلى أهمية الذكاء العاطفي في مكان العمل بصفة عامة والعمل

التربوي بصفة خاصة، حيث أشار أبو حطب (1996) إلى مجموعة من الخصائص التي يرى أنها هامة بالنسبة

للمعلم وهي الخصائص المعرفية، والخصائص الوجدانية والتي من بينها الذكاء العاطفي يسهم بصورة دالة

إحصائيا في التنبؤ بأداء المعلم في المرحلة الابتدائية(أبو حطب،1996:360) ودراسة السمدوني (2001)،

ودراسة الزهار حبيب (2005)، ودراسة جوخب (2009)، أشارت جميعها إلى أهمية الذكاء العاطفي كدافع نحو

النجاح والى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي للمعلم وتوافقه المهني سليمان واخرون (2013،ص: 247).

دراسة هيت (1998) هدفت إلى معرفة تأثير الذكاء العاطفي على أداء الأفراد تحت الضغوط المختلفة، استخدمت الدراسة مقياس الذكاء العاطفي وآخر لقياس الضغوط النفسية، وأشارت النتائج إلى الارتباط الفعلي بين الذكاء العاطفي ومستوى الأداء تحت الضغوط المختلفة، حيث سجل ذوو الذكاء العاطفي المرتفع أعلى العلامات على مقاييس الأداء وأن الذكاء العاطفي مؤشر قوي للتنبؤ بالأداء والتعايش مع الضغوط ومواجهة الاحباطات.

دراسة راحيل ريببكا عام (1999) وهي بعنوان "الذكاء العاطفي في المؤسسة من وجهة نظر تصويرية" توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي موجب الدلالة بين الذكاء العاطفي وكل من أداء العمل، وتماسك فريق العمل، والالتزام التنظيمي، والمواطنة التنظيمية، كما يحقق ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي التوافق بين تقييمات المشرف و التقييم الذاتي من قبل المرؤوسين، كما تبين أن ارتفاع مستويات الذكاء العاطفي يؤدي إلى تخفيض الأثر السلبي للتنافر العاطفي على كل من الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي (ريببكا،1999:55).

عرض ومناقشة الفرضية الأولى

تساهم ابعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، تحفيز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير التوافق المهني .

للاختبار فرضية الدراسة، سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد بغرض معرفة مساهمة المتغيرات المستقلة (إدارة الانفعالات ، استخدام العواطف، تحفيز الذات ، الوعي بالذات ، التواصل الاجتماعي) في التنبؤ بالمتغير التابع، ولكن قبل الشروع في معادلة تحليل الانحدار المتعدد ينبغي علينا التأكد من بعض الشروط :

1) حجم العينة : ينبغي ان تكون عينة الدراسة تفوق او تساوي عدد المتغيرات المستقلة وللتأكد من ذلك سوف

نطبق المعادلة التالية :

$$n = 50 + 8X = 90 \text{ اذن } n = 50 + 5 \times 8 = 90$$

اذن حجم العينة في دراسة الحالة 90 اكبر او تساوي 90.

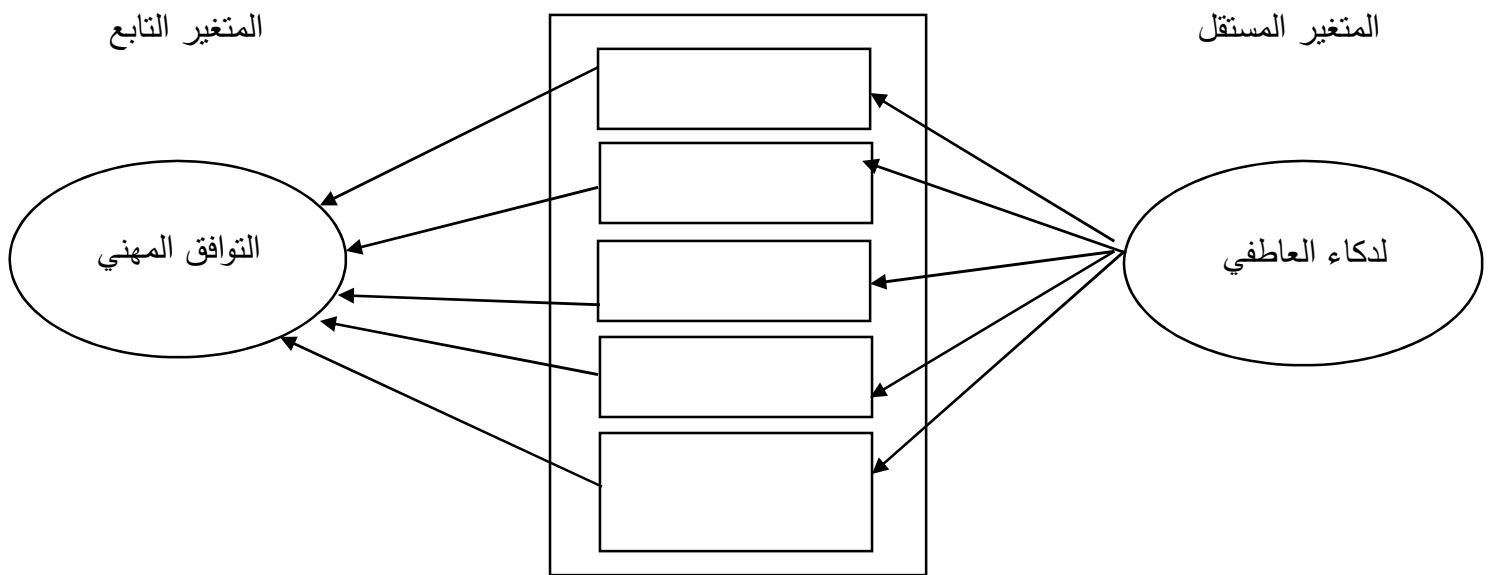
(2) عدم وجود ارتباطات عالية وتامة بين المتغيرات المستقلة وبعضها الاخر، ووجود ارتباط تام بين المتغيرات

المستقلة فيما بينها. انظر الى الشكل رقم (04)

(3) التوزيع الطبيعي للمتغيرات المستقلة والتابعة، هناك عدة مؤشرات نذكر منها: الطبيعية Normality ،

الخطية linearity التجانس Homoscedasticity واستقلال البواقي residuals ، وهذه الشروط يمكن التأكد منها

عن طريق فحص شكل إنتشار للبواقي. انظر المحلق رقم (01 - 02).



الشكل رقم (04) نموذج تخطيطي للانحدار المتعدد المفترض لمتغير التوافق المهني على ابعاد المتغير المستقل،

بحيث تعد ابعاد الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل

الاجتماعي) متغير مستقل ومتغير التوافق المهني متغير تابع .

للتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض لابد من فحص معامل الارتباط المتعدد coefficient of multiple correlation (R^2)، ومربع معامل الارتباط المتعدد أو معامل التحديد المتعدد (R^2).
coefficient of multiple détermination.

الجدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter

الانحدار المفترض للبيانات ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) في المتغير التابع (الرضى عن طبيعة المهنة وبيئة العمل ، البعد الذاتي،

المتغيرات المستقلة	الطريقة	معامل (R)	معامل (R^2)	معامل (R^2) المصحح (a juste)
إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي	ادخال المتغيرات Enter	0.639	0.408	0.373

يبين الجدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن معامل الارتباط R بين متغيرات المستقلة الذكاء

العاطفي (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) و المتغير التابع

التوافق المهني (الرضى عن طبيعة المهنة وبيئة العمل ، البعد الذاتي، بعد اجتماعي، بعد اقتصادي) بلغ 0.639

بينما بلغ معامل التحديد R^2 0.408 و معاملا لتحديد المصحح

0.373 (R² a juste) أي استطاعت أن تفسر ما مقداره 37 % من تباين الموجود في التوافق المهني وعليه

يمكن القول انه توجد علاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي في العمل والتوافق المهني لدى موظفي كلية الطب.

الجدول رقم (16) يوضح مصدر التباين (ANOVA) دراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) والمتغير التابع التوافق المهني

المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة SIG
التوافق المهني	مجموع مربعات الانحدار	5806,447	5	1161,289	11,567	0.01
	مجموع مربعات البواقي	8433,553	84	100,399		
	مجموع المربعات الكلي	14240,000	89			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) قيم تحليل التباين (ANOVA) حيث بلغت (ف) المحسوبة 11.567 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية (5.84) أي انه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) والمتغير التابع التوافق المهني.

وللانتقال من الفحص العام إلى التفصيلي للنموذج تتم معاينة مساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع (التوافق المهني) عن طريق معامل الانحدار الجزئي غير المعياري regressionuns tandardized partial coefficient ومعامل الاتحدار المعياري (regressionstandardized) (بيتا/Beta) coefficient والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(17) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد

يوضح الجدول رقم (17) معاملات الانحدار

(الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل، الذاتي، الاجتماعي، الاقتصادي)				
المتغير التابع	معامل الانحدار	معامل الانحدار	قيمة T	مستوى الدلالة
المتغيرات المستقلة	الجزئي B	المعياري Béta		SIG
قيمة الثبات	7,367		0.394	0.694
إدارة الانفعالات	-0,460	-0,078	-0,879	0,382
استخدام العواطف	0,979	0,138	1,542	0,127
حفز الذات	2,888	0,456	4,719	0,000
الوعي بالذات	-0,522	-0,056	-0,647	0,520
التواصل الاجتماعي	1,076	0,236	2,532	0,013

معادلة الانحدار : $ya+bx$

حيث لا هي المتغير التابع و X هي المتغير المستقل

b ميل خط الانحدار

a مقطع خط الانحدار

وعليه تصبح المعادلة على الشكل التالي:

المعادلة: الثابت (التوافق المهني) 7.367 (0,456 حفز الذات)

تفسر المعادلة أن بعد حفز الذات لمتغير الذكاء العاطفي إذا ارتفع بدرجة معيارية واحدة يصاحبه ارتفاع التوافق المهني بدرجة لا تتجاوز 0.456.

المعادلة: الثابت (التوافق المهني) 7.367 (التواصل الاجتماعي 0.236) تفسر المعادلة أن بعد التواصل الاجتماعي لمتغير الذكاء العاطفي إذا ارتفع بدرجة معيارية واحدة يصاحبه ارتفاع التوافق المهني بدرجة لا تتجاوز 0.236.

يظهر من خلال الجدول رقم(20) معامل الانحدار الجزئي (B) ومعاملات الانحدار (بيتا) الدرجة المعيارية، بينت أن بعد حفز الذات والتواصل الاجتماعي لمتغير الذكاء العاطفي يساهمان في تفسير التوافق المهني، بحيث قدرت قيمة (بيتا) 0.456 بالنسبة لحفز الذات عند مستوى الدلالة 0.01 بالنسبة للتواصل الاجتماعي حيث قدرت قيمة

(بيتا) 0.236 وهذا يعني أن هناك علاقة خطية طردية أي كلما ارتفع حفز الذات والتواصل الاجتماعي بدرجة زاد الذكاء العاطفي بدرجة المعيارية (حفز الذات ،التواصل الاجتماعي).

الجدول رقم (16) يوضح مصدر التباين (ANOVA) دراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) والمتغير التابع التوافق المهني

المتغير التابع (الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل، الذاتي، الاجتماعي، الاقتصادي)				
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار الجزئي B	معامل الانحدار المعياري Béta	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
قيمة الثبات	7,367		0.394	0.694
إدارة الانفعالات	-0,460	-0,078	-0,879	0,382
استخدام العواطف	0,979	0,138	1,542	0,127
حفز الذات	2,888	0,456	4,719	0,000
الوعي بالذات	-0,522	-0,056	-0,647	0,520
التواصل الاجتماعي	1,076	0,236	2,532	0,013

يظهر من خلال الجدول رقم(16) معامل الانحدار الجزئي (B) ومعاملات الانحدار (بيتا) الدرجة المعيارية، بينت أن بعد حفز الذات والتواصل الاجتماعي لمتغير الذكاء العاطفي يساهمان في تفسير التوافق المهني، بحيث قدرت قيمة (بيتا) 0.456 بالنسبة لحفز الذات عند مستوى الدلالة 0.01 بالنسبة للتواصل الاجتماعي حيث قدرت قيمة (بيتا) 0.236 وهذا يعني أن هناك علاقة خطية طردية أي كلما ارتفع حفز الذات والتواصل الاجتماعي بدرجة زاد الذكاء العاطفي بدرجة المعيارية (حفز الذات . التواصل الاجتماعي).

تُقدم هذه النتائج أدلة قوية على أن أبعاد الذكاء العاطفي، وخاصة استخدام العواطف والتواصل الاجتماعي، تلعب دوراً هاماً في التنبؤ بالتوافق المهني.

دراسة المغربي (2006) وجدت هذه الدراسات علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي للمعلم وكفاءته المهنية والذاتية(المغربي،38:2006) .

هناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة الحالية وهما : الذكاء العاطفي والتوافق المهني ونذكر منها دراسة الزهار والحبیب (2005) التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية حيث تمثلت عينة الدراسة على 210 معلماً ومعلمة ممن يدرسون في المرحلة الإعدادية المحافظة الإسماعيلية، خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني بالتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية من درجة الوعي بالذات ودرجة الإنفعالات (مغربي، 34:2006).

دراسة عائشة (2009) الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني دراسة على معلمات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض تمثلت عينة الدراسة في 398 معلمة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض. خلصت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين متوسط درجات عينة الدراسة من المعلمات على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهن على مقياس التوافق المهني (عائشة،34:2009).

دراسة بن غربال سعيدة (2015) الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة تمثلت عينة الدراسة في 150 أستاذاً من جامعة محمد خيضر بسكرة توصلت نتائج الدراسة بالأساتذة الجامعين يتمتعون بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع ومستوى توافق مهني مرتفع وبالتالي توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأستاذ الجامعي(سعيدة،55:2015)

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي كلية الطب تبعاً للجنس .

لاختبار فرضية الدراسة قام الباحثين باستخدام اختبار (ت) من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي :

الجدول رقم (17): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
الذكور	23	73.22	7.160	88	0.614	0.541
الإناث	67	72.34	5.401			

من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي عند موظفات وموظفين كلية الطب لولاية وهران (فقد بلغت قيمة ت المحسوبة 0.614 - عند مستوى الدلالة (0.10) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05).

كما خلصت دراستنا والمبينة في الجدول (17) ان الجنس لا يؤثر في مستوى الذكاء العاطفي وذلك بالنظر إلى قيمة ت المحسوبة والتي بلغت (0.614) عند مستوى الدلالة (0.541)، وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرضية القائلة نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي كلية الطب تعزى لمتغير الجنس .

يمكن تفسير سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يخص الذكاء العاطفي، إلى طبيعة مهنة فهي مهنة إنسانية اجتماعية يلعب فيها الموظفون الإداريون في كلية الطب دوراً هاماً في ضمان سير عمل الكلية بسلاسة ودعم العملية التعليمية للأطباء المستقبليين، كما تشمل على مجموعة واسعة من المهام

والمسؤوليات، مما يوفر فرصاً للتعلم والتطور في مجالات مختلفة دون ان ننسى انه يتفاعل الموظفون الإداريون مع الطلاب والأساتذة والباحثين والأطباء وغيرهم من المهنيين، مما يثري تجربتهم ويمنحهم فرصة التعرف على مجالات مختلفة في مجال الطب.

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة ريم سليمان وفؤاد صبيبة وريم جراد (2013) والتي توصلوا فيها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في متوسط درجات الذكاء العاطفي، تتفق كذلك نتائج الدراسة الحالية مع دراسة أمزال حليلة (2017) والتي توصلت فيها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني بين معلمي مرحلة التعليم الابتدائي وفقا لمتغيرات الجنس.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى موظفي كلية الطب تبعاً للجنس .
لاختبار فرضية الدراسة قام الباحثين باستخدام اختبار (ت) من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي :

الجدول رقم(18): يبين نتائج تحليل اختبار(ت) لدلالة الفروق في مستوى التوافق المهني تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
الذكور	23	68.91	16.662	88	3.903	0.000
الاناث	67	57.84	9.559			

نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني عند الموظفين والإداريين الذين يعملون في كلية الطب ، فقد بلغت قيمة ت المحسوبة 3.903 عند مستوى الدلالة (0.000) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة(0.05) ومنه نستطيع القول بأنه تم

قبول الفرضية القائلة بتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى موظفي كلية الطب تعزى لمتغير الجنس.

فمن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (18) فإن متغير الجنس يؤثر في مستوى التوافق المهني لدى موظفي كلية الطب و الذي يعود لصالح الذكور، بحيث قدر متوسطهن الحسابي ب 68.91 مقابل الإناث اللواتي قدر متوسطهن الحسابي ب 57.84.

وعليه يرى الباحثين أن الموظفون الذكور الإداريون في كلية الطب هم أكثر توافقاً مهنيًا مقارنة بالموظفات خاصة ويرجع الباحثين هذه النتيجة إلى تأثير الدعم الاجتماعي من العائلة والأصدقاء كما تؤثر الأحداث الشخصية، مثل الطلاق أو المرض، على قدرة الموظفة على التركيز في العمل وعدم الشعور بالتوافق المهني ، أيضا تبين من خلال الدراسة الميدانية وجود تمييز أو تفاضل بين الموظفين الذكور على الموظفات الإناث المنتمين لها على أساس الجنس في التعامل وتقسيم المهام والحقوق والواجبات، إضافة إلى ذلك تلعب العلاقات مع الزملاء والرؤساء، دوراً هاماً في التوافق المهني.

وعليه تتفق هذه النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة الرجيبى وحمود (2017)، والتي هدفت إلى معرفة مستوى التوافق المهني لدى معلمي مرحلة التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات، فقد خلصت النتيجة إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى التوافق المهني بالنسبة لمتغير الجنس(حمود،2017:248).

وكشفت نتيجة دراسة عبد القادر (2000) ، والتي هدفت إلى التعرف على التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي تعزى إلى متغير الجنس ، حيث خلصت نتيجة الدراسة إلى أنه يوجد فرق بين متوسط درجات الأخصائيات والأخصائيين(حمود،2017:290).

كما تتفق دراستنا مع دراسة شارما و جوديال (2015)، والتي هدفت إلى معرفة مستوى التوافق المهني لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية الخاصة بالهند وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى التوافق المهني بالنسبة لمتغير الجنس (سفيان، 2015:290).

كما تعارضت نتيجة دراستنا مع نتائج دراسة فحجان (2001) ، والتي هدفت إلى التعرف على التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة لمؤسسات التربية الخاصة بمحافظة غزة، ومعرفة مستوى تلك المتغيرات ومدى علاقة التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية بمرونة الأنا. فقد خلصت نتيجتها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني ومستوى المسؤولية الاجتماعية ومستوى مرونة الأنا تعزى لمتغير الجنس. (حدة، 2018:241).

المناقشة العامة للنتائج:

تُقدم هذه الدراسة خطوة أولى لفهم العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الموظفين الإداريين لكلية الطب لولاية وهران، فبعد تفسير الفرضيات ومناقشتها استناداً إلى النتائج التي تحصل عليها الباحثين وكذلك الدراسات السابقة وما ورد في الفصول النظرية، تبين لنا جملة من النتائج الهامة التي تساهم في فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى هذه الفئة، ونذكر من أهمها:

إن موظفي كلية الطب يتمتعون بمستوى متوسط للذكاء العاطفي والتوافق المهني، مما يشير إلى وجود إمكانيات لتحسين هذه المهارات في المستقبل، لأنها مهارة قابلة للتطوير فهي عملية مستمرة تتطلب الصبر والالتزام مع الجهد المتواصل، يمكن للموظفين الإداريين تعزيز مهاراتهم العاطفية وتحقيق النجاح في حياتهم المهنية وشخصية.

أبرزت الدراسة دوراً هاماً لأبعاد الذكاء العاطفي ، خاصة استخدام العواطف والتواصل الاجتماعي، في التنبؤ بمستوى التوافق المهني كل هذا يساعد على خلق جو إيجابي لدى الموظفين ، كما اشارت نتائج الدراسة إلى أن

أبعاد الذكاء العاطفي: حفز الذات والتواصل الاجتماعي، تُعزز بعضها البعض، مما يدل على أهمية تمتيتها بشكل متوازن حيث يتفق مع دراستنا العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة الحالية وهما: الذكاء العاطفي والتوافق المهني ونذكر منها دراسة الزهار والحبیب (2005) التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية حيث تمثلت عينة الدراسة على 210 معلما ومعلمة ممن يدرسون في المرحلة الإعدادية المحافظة الإسماعيلية، خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني بالتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية من درجة الوعي بالذات ودرجة الإنفعالات (مغربي، 2006:34).

دراسة عائشة (2009) الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني دراسة على معلمات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض تمثلت عينة الدراسة في 398 معلمة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض. خلصت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين متوسط درجات عينة الدراسة من المعلمات على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهن على مقياس التوافق المهني (عائشة، 2009:34).

دراسة بن غريال سعيدة (2015) الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة تمثلت عينة الدراسة في 150 أستاذاً من جامعة محمد خيضر بسكرة توصلت نتائج الدراسة بالأساتذة الجامعين يتمتعون بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع ومستوى توافق مهني مرتفع وبالتالي توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعي (سعيدة، 2015:55).

كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين ذكوراً وإناثاً، مما يدل على تشابههم في هذا الجانب وأيضاً يمكن تفسير سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يخص الذكاء العاطفي، إلى طبيعة المهنة فهي مهنة إنسانية اجتماعية يلعب فيها الموظفون الإداريون في كلية الطب دوراً هاماً في ضمان سير عمل الكلية بسلاسة ودعم العملية التعليمية للأطباء المستقبليين، كما تشمل على مجموعة واسعة من المهام والمسؤوليات، مما يوفر فرصاً للتعلم والتطور

في مجالات مختلفة دون ان ننسى انه يتفاعل الموظفون الإداريون مع الطلاب والأساتذة والباحثين والأطباء وغيرهم من المهنيين، مما يثري تجربتهم ويمنحهم فرصة التعرف على مجالات مختلفة في مجال الطب.

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة ريم سليمان وفؤاد صبيبة وريم جراد (2013) والتي توصلوا فيها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في متوسط درجات الذكاء العاطفي، تتفق كذلك نتائج الدراسة الحالية مع دراسة أمزال حليلة (2017) والتي توصلت فيها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني بين معلمي مرحلة التعليم الابتدائي وفقا لمتغيرات الجنس.

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لصالح الذكور فمن خلال الدراسة الميدانية توصل الباحثين إلى أن الموظفون الذكور الإداريون في كلية الطب هم أكثر توافقاً مهنيًا مقارنة بالموظفات خاصة ويرجع الباحثين هذه النتيجة إلى تأثير الدعم الاجتماعي من العائلة والأصدقاء كما تؤثر الأحداث الشخصية، مثل الطلاق أو المرض، على قدرة الموظفة على التركيز في العمل وعدم الشعور بالتوافق المهني ، أيضا تبين من خلال الدراسة الميدانية وجود تمييز أو تفاضل بين الموظفين الذكور على الموظفات الإناث المنتمين لها على أساس الجنس في التعامل وتقسيم المهام والحقوق والواجبات، إضافة إلى ذلك تلعب العلاقات مع الزملاء والرؤساء، دوراً هاماً في التوافق المهني.

وعليه تتفق هذه النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة الرجبي وحمود (2017)، والتي هدفت إلى معرفة مستوى التوافق المهني لدى معلمي مرحلة التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات، فقد خلصت النتيجة إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى التوافق المهني بالنسبة لمتغير الجنس (حمود، 2017:248).

وكشفت نتيجة دراسة عبد القادر (2000) ، والتي هدفت إلى التعرف على التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي تعزي الى متغير الجنس ، حيث خلصت نتيجة الدراسة إلى أنه يوجد فرق بين متوسط درجات الأخصائيات والأخصائيين(حمود،2017:290).

كما تتفق دراستنا مع دراسة شارما و جوديال (2015)، والتي هدفت إلى معرفة مستوى التوافق المهني لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية الخاصة بالهند وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى التوافق المهني بالنسبة لمتغير الجنس(سفيان،2015:290).

كما تعارضت نتيجة دراستنا مع نتائج دراسة فحجان (2001) ، والتي هدفت إلى التعرف على التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة لمؤسسات التربية الخاصة بمحافظات غزة، ومعرفة مستوى تلك المتغيرات ومدى علاقة التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية بمرونة الأنا، فقد خلصت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني ومستوى المسؤولية الاجتماعية ومستوى مرونة الأنا تعزي لمتغير الجنس (حدة،2018:241).

كما تتفق نتائج دراستنا مع ما أظهرته نتائج دراسة حدة(2018) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات مستوى توافق المهني لأساتذة الرضيات بمؤسسات التعليم الثانوي لولاية جيجل تبعاً لمتغير الجنس ذكور، اناث، و يمكن تفسير ذلك كما يلي:

قد تكون هذه النتيجة راجعة إلى أن البيئة التي يعمل فيها الأستاذة واحدة، فظروف العمل نفسها متضمنة جميع الظروف الفيزيائية، بالإضافة إلى العوامل المرتبطة بوضعية الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، والإشراف، وجماعة العمل، تقريبا متكافئة أي طبيعة العمل بوجه عام واحدة (حدة،2018:242).

مما يستدعي من خلال هذه النتائج المتوصل إليها إجراء المزيد من الدراسات لفهم هذا الاختلاف وأسبابه.

خلاصة عامة :

في الختام تؤكد الدراسة على دور هام لأبعاد الذكاء العاطفي، خاصة استخدام العواطف والتواصل الاجتماعي تُشكل نتائج هذه الدراسة قاعدة لبناء برامج تدريبية لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين الإداريين في مختلف المؤسسات ولذلك للتنبؤ بمستوى التوافق المهني.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها قمنا باقتراح التوصيات التالية :

:

1. خلق بيئة عمل داعمة: تشجيع الممارسات التي تعزز الذكاء العاطفي مثل التواصل المفتوح والاعتراف بالإنجازات وتقديم الملاحظات البناءة.
2. تطوير مهارات حل النزاعات: تعلم تقنيات التواصل الفعال والتفاوض لحل الخلافات بطريقة بناءة.
3. طلب المساعدة المهنية: في حال واجه الموظف صعوبة في إدارة علاقاته مع الآخرين، يمكنه طلب المساعدة من مسؤوله المباشر .
4. إنشاء آليات للشكاوى: يجب إنشاء آليات آمنة وفعالة لتقديم الشكاوى المتعلقة بالتمييز يجب أن يشعر الموظفون بالراحة لتقديم شكاوى دون خوف من التعرض للتأثير أو الانتقام أو العقوبات.
5. فرض عقوبات على المخالفين: يجب فرض عقوبات مناسبة على أي موظف يتبين ممارسته للتمييز ضد زملائه، سيؤدي ذلك إلى ردع السلوكيات التمييزية وخلق بيئة عمل آمنة وعادلة للجميع.
6. دعم الموظفين: يجب على الموظفين الذكور دعم زميلاتهم الإناث والوقوف ضد أي سلوكيات تمييزية قد يتعرضن لها.
7. تعزيز الثقة بالنفس: يجب على الموظفين تعزيز ثقتهن بأنفسهن وإيمانهن بقدراتهن وإمكانياتهن، سيؤدي ذلك إلى مطالبتهن بحقوقهن والدفاع عن أنفسهن في مواجهة أي تمييز.

الخاتمة

8. **المثابرة والصبر**: إن تغيير ثقافة المؤسسة والقضاء على التحيزات الراسخة يحتاج إلى وقت ومثابرة وصبر،

يجب الاستمرار في الجهود المبذولة لتحقيق المساواة والعدالة للجميع.

9. **التعاون المشترك**: يتطلب الحد من التمييز في مكان العمل التعاون المشترك بين الإدارة والموظفين، يجب

على الجميع التعهد باتخاذ خطوات فعالة لخلق بيئة عمل عادلة ومتساوية للجميع.

تغيير النظرة النمطية: يجب على الموظفين، ذكوراً وإناثاً، تغيير نظرتهم النمطية للأدوار التي يمكن للرجال والنساء

القيام بها، يجب تقييم الموظفين بناءً على قدراتهم وكفاءاتهم وليس على أساس جنسهم.

قائمة المراجع

الكتب:

- بديع، محمود القاسم. (بدون تاريخ). علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق.
- بظاظو، ع. (2010). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لدى المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي للأثروا (رسالة ماجستير غير منشورة). فلسطين: جامعة غزة الإسلامية.
- بوتوتة، ل. (2020). علاقة الأخطار النفسية الاجتماعية بالتوافق المهني لدى الممرضين (رسالة دكتوراه منشورة). الجزائر: جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله.
- جولمان، دانيال. (2000). الذكاء العاطفي. سلسلة عالم المعرفة (262). ترجمة (ليلى جبالي). الكويت.
- حسين أبو الرياش. (2006). الدافعية و الذكاء العاطفي. ط1. دار الفكر. عمان. الأردن.
- رشيد، س. (2012). الذكاء العاطفي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم الإنسانية، 38(12)، 162-175.
- المغربي، م. ف. م. ب. (2016). إدارة الموارد البشرية (ط 1). القاهرة: دار النشر للجامعات.
- أبو حطب، ف. (1996). القدرات العقلية (ط 5). القاهرة: مكتبة الانجلو مصرية.

المقالات العلمية:

- قرومي، ع. (2014). تقديرات الذات وعلاقته بالتوافق المهني لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة. مجلة علوم وممارسات الأنشطة البدنية والرياضية والفنية، 26(2014)، 1-12.

مجلات وتقارير :

- العيسى، م. ر. م. (1994). التوافق المهني وعلاقته بالاحترق المهني لدى معلمي الرياض. المجلة التربوية، جامعة الكويت، 9(24)، 180-193.
- الزيايدي، م. (1969). علم النفس الإكلينيكي. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
- سليم، م. (2002). الوضع الراهن في بحوث الذكاء. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- عشوي، م. (2003). مدخل إلى علم النفس المعاصر. ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر العاصمة، الجزائر.
- فهمي، م. (بدون تاريخ). التكيف النفسي. القاهرة، مصر.
- معمرية، ب. (2009). بحوث و دراسات نفسية في الذكاء الوجداني. المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر.

المقالات العلمية:

- النيل، م. الس. (1985). علم النفس الصناعي بحوث عربية وعالمية. دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.

الرسائل:

- آل ناجي، محمد عبد الله، والمحبوب، عبد الرحمن ابراهيم. (1992). متغيرات الرضا الوظيفي في علاقتها ببعض العوامل الشخصية لدى معلمي ومعلمات التعليم بمنطقة الاحساء المملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية بدمياط، العدد (16)، الجزء (2): طباعة المنصورة. مصر.
- بدوي، أحمد زكي. (1980). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية: دار الفكر العربي، بيروت.
- حسن، عادل. (1985). الأفراد في الصناعة. دار النهضة العربية، بيروت.

- داود، عزيز حنا، والعبيدي، ناظم هاشم. (1990). علم النفس الشخصية. بغداد: مطابع التعليم العالي. بغداد.
- دسوقي، كمال. (1988). ذخيرة علم النفس. المجلد الأول: الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الدمشقي، أبي زكريا يحيى بن شرف النووي. (676هـ). رياض الصالحين. بيروت: دار الجيل.
- الرفاعي، عبد الرحمان رجب. (2012). الذكاء الإنفعالي النظرية و التطبيق في علم النفس الرياضي. دار المؤمنون للنشر و التوزيع. عمان. الأردن.
- الزبيدي، كامل علوان. (2000). الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا المهني والصحة النفسية لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعة. (رسالة دكتوراه غير منشورة). كلية الاداب، جامعة بغداد.
- زهران، حامد عبد السلام. (1978). الصحة النفسية والعلاج النفسي. عالم الكتب. القاهرة.
- الزوبعي، عبد الجليل، والغنام، محمد احمد. (1981). مناهج البحث في التربية. الجزء الأول: مطبعة جامعة بغداد، العراق.
- السمادوني، السيد إبراهيم. (2007). الذكاء الوجداني: أسسه، تطبيقاته، تنميته. دار الفكر للنشر و التوزيع. عمان. الأردن.
- شافر، لورنس. (1955). دلالة السلوك الشاذ وأسبابه: ترجمة الدكتور صبري جرجس، المجلد الأول، دار المعارف، القاهرة.
- شفيق، رضوان. (1994). السلوكية والإدارة. ط 1. المؤسسة الجامعية للكتاب والدراسات والنشر والتوزيع.
- الشمري، كريم عبد ساجر. (2000). وعي الذات وعلاقته بالتوافق المهني. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة بغداد. كلية الآداب.

- الصميدعي، محمد عواد. (1999). اختلاف الجنس وأثره في الرضا الوظيفي، دراسة نظرية وتطبيقية في مصرف الرشيد (الإدارة العامة). مجلة التقني/ البحوث التقنية، ع28.
- العامري، فريدة بحر الدين. (2002). التوافق المهني لدى الاستاذ الجامعي اليمني وعلاقته بسماته الشخصية.
- مكناسي، م. (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية (رسالة ماجستير منشورة). الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.

المصادر باللغة الإنجليزية:

- Maslow, A. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York: Harper and Row Publishers

مواقع إلكترونية :

- org.reuvenbaron.www
- <https://knowledge-passion.sa/emotional-intelligence>
- <https://miro.com/ar/templates/johari-window>

الملاحق

استبيان

الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني موظفي كلية الطب .

سيدي ، سيدتي :

الرجاء التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبيان الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى موظفي كلية الطب ، بهدف القيام بدراسة أكاديمية وذلك من خلال وضع

(X)

() () :

(45) (45 35) (35 25) :

(-) (-) (-) (متزوج-)

المهنة:

..... :

غير	غير	بـ			
					1 أستطيع التحكم في مشاء
					2 أحافظ على هدوئي عندما أكون غاضد .
					3 أستطيع مراقبة مزاجي لكي أتجاوز الصعوبات التي أواجهها .
					4 قرارات هامة في حياتي.
					5 أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.
					6 أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.
					7 أستمتع وأسعى لحل مشكلات الآخرين.
					8 أنا حساس لإحتياجات الآخرين
					9 أستطيع تركيز إنتباهي
					10 أبذل قصارى جهدي لإنجاز الأعمال المهمة.
					1 أستطيع إنجاز الأعمال بنشاط وتركيز عال.
					1 أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج
					1 أفهم جيدا مشاعري الخاصة.
					1 أستطيع التعبير عم مشاعري (فرح ، حزن ، قلق ، اندهاش)
					1
					5
					1 لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي
					1 عندي قدرة في التأثير على الآخرين
					7

					د سهولة في التحدث مع الغرباء.	1 8
					أستطيع الإستجابة لرغبات وإنفعالات الآخرين	1 9
					أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم.	2 0
						2 1
					يناسبني عدد الساعات الدوام الرسمي	2 2
						2 3
					الارشادات والتوجيهات متاحة لفهم إجراءات العمل	2 4
					أرى ان حجم العمل الذي أقوم به اقل بكثير من قدراتي المهنية	2 5
					أرى اني اكتسب خبرة جيدة في مجال عملي	2 6
					ممارستي لمهنتي تزيد من ثقتي بنفسي	2 7
					تشبع مهنتي فضولي العلمي وتوسع مداركي	2 8
					ان عملي يتلاءم مع قدراتي وميولي	2 9
					طبيعة مهنتي ومتطلباتها مع المستقبل المهني الذي أطمح إليه	3 0
					أجد في هذه المهنة مجالاً لتطوير مهاراتي وتحسين أدائي من خلال التكوين المستمر	3 1
					التكوين لجميع الموظفين	3 2
					بين الموظفين يقوم	3 3
					نواجهها	3 4
					المسؤولين	3 5
					يتقبلون	3 6

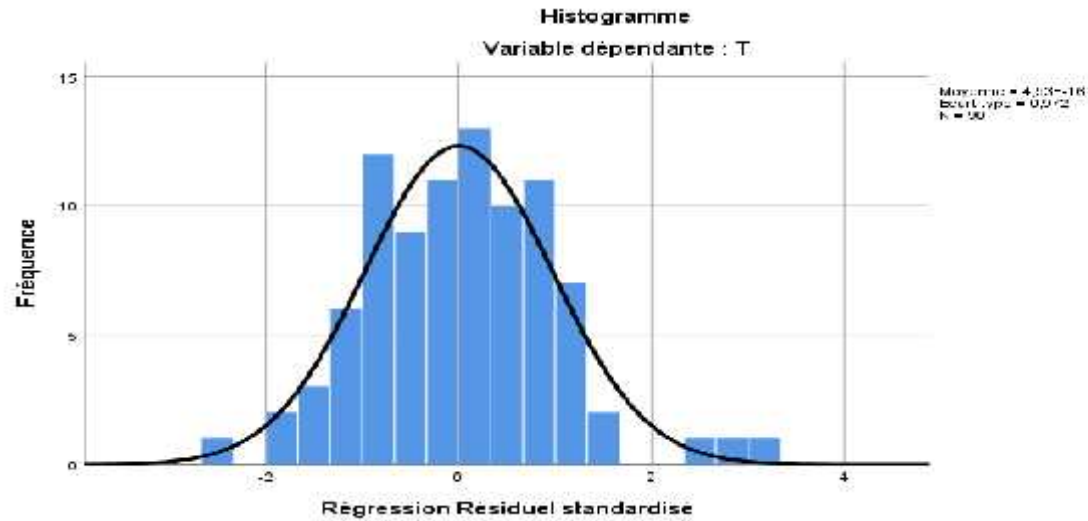
					المسؤولين	3 7
					طريقة إيجابية	3 8
				به	يُنيج	3 9
					وظيفتي	4 0
					بالحيوية	4 1
				غيرهم.	الموظفين الإداريين	4 2
						4 3
					هذه المهنة	4 4
					مهنتي	4 5
					بهذه المهنة رغم المصاعب المختلف	4 6
					أهداف قيمة هذا	4 7
					تكوين إيجابية	4 8
				وتقدي	مهنتي	4 9
					أشعر بالضيق من كثرة انتقادات زملائي لي	5 0
					أسعى لحل الخلافات التي تحدث بين الزملاء	5 1
					كفريق	5 2
					بينني وبين	5 3
					تربطني بزملائي علاقات احترام وتقدير متبادل	5 3
					والمهارات الوظيفية	5 4
				أبذله	طبيعة والجهد	5 5
					يتناسب	5 6
				لنها	العلمية	5 6

					يوفر	كافية للرفاهية	5 7
						ترقيتي	5 8
					ماديا	يؤدي	5 9

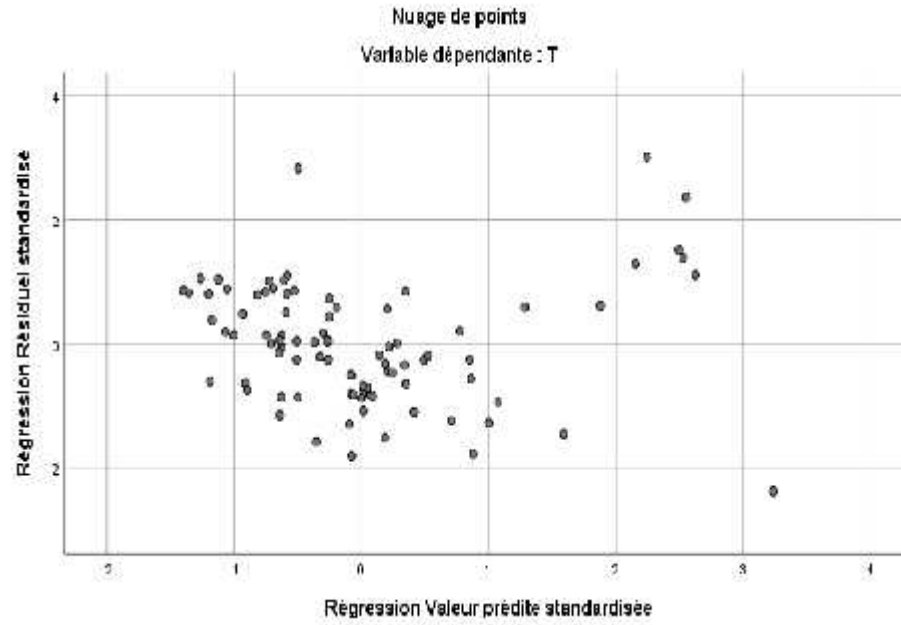
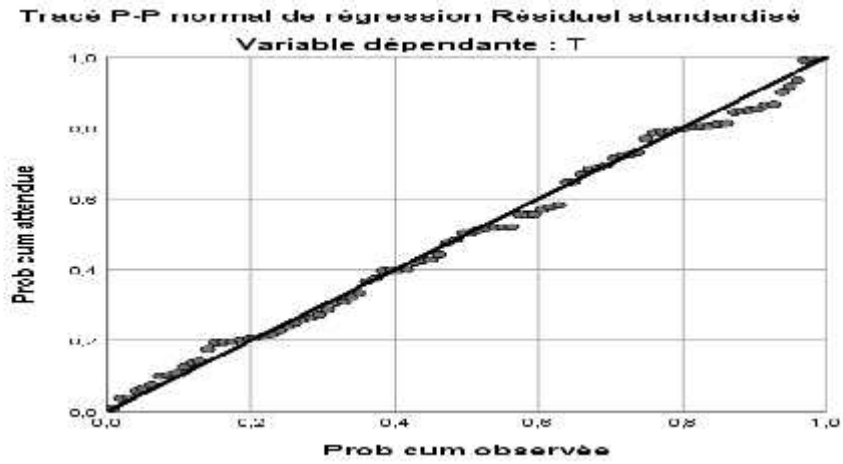
الملحق رقم (03)

Modèle		Coefficients ^a							
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	7,367	18,677		,394	,694			
	G émotin	-,460	,524	-,078	-,879	,382	,083	-,095	-,074
	utilise	,979	,635	,138	1,542	,127	,328	,166	,129
	conscience	-,522	,808	-,056	-,647	,520	-,007	-,070	-,054
	social	1,076	,425	,236	2,532	,013	,435	,266	,213
	motivation	2,888	,612	,456	4,719	,000	,583	,458	,396

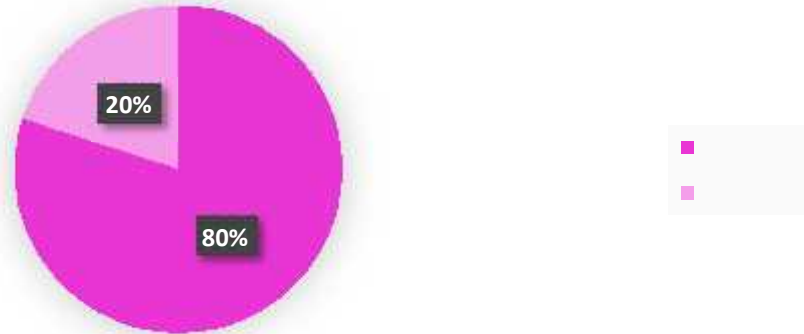
a. Variable dépendante : T



01



02



شكل رقم (01) مؤشرات نجاح الأفراد في الحياة اليومية



والشكل (02) يوضح مكونات الذكاء العاطفي حسب نموذج سالوفي وماير 1997

شكل رقم (03) نموذج الذكاء العاطفي لدانيال جولمان

