



جامعة حلب  
كلية التربية  
قسم الإرشاد النفسي

# الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي

إشرافه الدكتور:

يوسف سعد

الأستاذ المساعد في قسم الإرشاد النفسي

إعداد الطالبة:

نور عبد الرحمن شهوان

العام الدراسي 2014-2015



## تصريح

أصرح بأن هذا البحث بعنوان (الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب)، لم يسبق أن حصل على أي شهادة، ولا هو مقدم حالياً للحصول على شهادة أخرى.

## المرشحة

نور عبد الرحمن شهوان

## شهادة

نشهد بأن العمل المقدم في هذه الرسالة هو نتيجة بحث علمي قامت به المرشحة  
نور شهوان بإشراف الأستاذ المساعد يوسف سعد في قسم الإرشاد النفسي من كلية  
التربية بجامعة حلب.

إن أية مراجع أخرى في هذا العمل موثقة في نص الرسالة وحسب ورودها في  
النص.

المشرف

الأستاذ المساعد يوسف سعد

## إهداء

🌸 اللهم ربي إليك خالص عملي عليه يكون سجلاً صغيراً في صحيفة أعمالِي، اجعل اللهم بحثي هذا خالصاً لوجهك الكريم، واجعل ما رزقتني من علم وعمل عوناً لي على طاعتك، وقوةً وبلاغاً إلى حين وكما ترضى، وانفع به من قرأه، اللهم بارك لي وبارك علي فإنّ رضاك هو مبتغاي.

🌸 إلى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم... إليك ياسيد الخلق المعلم الأول المبعوث بالهدى والنور. يامن ذكّرنا بشكر الناس قائلاً (من لم يشكر الناس لم يشكر الله).

🌸 إلى روح والدِّي الخالدين "ربّ ارحمهما كما ربياني صغيراً". أبي...روحك العزيزة ارتاحت الآن لأنك دائماً كنت تدفعني إلى العلم والإيمان، لأغير مجرى حياتي. علمتني الصبر وغرست فيّ حب الخير.

🌸 أمي... روحك معي في الصفوف الأولى تجلس وتبارك، فأنت من شاركتني مسيرة الحياة ووقفت بجانبني لنقاوم الرياح والأعاصير. كنت أتمنى أن نصوغ حياة المحبين الآمنين. ولكن فجأة انطفأ السراج وغاب القمر معلناً الرحيل.

🌸 إلى يمان الطفل الملاك والشهيد ابن أخي من المبكر جداً رحيلك، كلما مات قبلي حبيب يسوني حالي وأضحج بالبكاء. لو كان العمر بيدي لرميت به بعد أحبيتي.

🌸 إلى من ترعرعت بينهم جمعنا الحبّ والإخاء، إخوتي وأخواتي الأحباء أدامكم الله لي سنداً وعوناً.

🌸 إلى أحبة استوطنوا جنبات روجي وتملكوا قلبي وسكنوا ذاكرتي، وسيظلون في بقعة من الروح لا يطؤها النسيان... سأكتب لكم في داخلي صرحاً من احترام وتقدير لا تغيره ظروف الحياة.

## شكر وتقدير

سأكتب بحبر الوفاء كتاب ثناء ليترجم عبارات الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل/ الدكتور يوسف سعد/ أستاذي المعطاء، فقد شُرفت بالتلمذ على يديه وسُعدت بإشرافه، حفظه الله من كل مكروه ليظل نبزاً وسنداً للباحثين وطلاب العلم. فقد أغدق علي من بحر عطائه وفيض علمه، فتألق بجهده المتنامي ولا أجزل من قول جُزيت من المولى خير الجزاء.

ويقلم العرفان أكتب عبارات الشكر والتقدير لأعضاء الهيئة التدريسية الذين كان لهم الأثر الطيب في مسيرتي العلمية، وأخص بالشكر

الأستاذ الدكتور/محمد قاسم عبد الله/عميد كلية التربية

فعطائه يفوق بلاغة الحرف والقلم.

والدكتورة/منار طومان/رئيسة قسم الإرشاد النفسي،

فالشكر أقل ما أقدمه على ملاحظاتها العلمية ونصائحها التي ظلت مناراً لطريقي.

والدكتور/فايز الحسين/

على تكرمه ونصائحه وقبوله تحكيم الرسالة.

وتلامس يدي قلم المحبة والود لأدون شكري لموظفي المصارف العامة على حسن تعاونهم أثناء تطبيق الاختبار.

وبآخر قطرات مداد قلبي أدون بطاقة شكر وتقدير إلى كل من تفضل بمد يد العون لإنجاز هذا البحث.

الباحثة

نور عبد الرحمن شهوان

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الملاحق
(8-1)	الفصل الأول: مدخل إلى البحث
2	أولاً: المقدمة.
4	ثانياً: مشكلة البحث.
5	ثالثاً: أسئلة البحث.
5	رابعاً: أهداف البحث.
6	خامساً: أهمية البحث.
7	سادساً: حدود البحث.
7	سابعاً: متغيرات البحث.
7	ثامناً: مجتمع البحث.
8	تاسعاً: مصطلحات البحث.
(60-9)	الفصل الثاني: الإطار النظري
10	أولاً: الذكاء الوجداني:
10	1- المقدمة.
11	2- بدايات العواطف والمشاعر والانفعالات.
13	3- الذكاء الوجداني.
15	4- مفهوم الذكاء الوجداني.
16	5- الأساس البيولوجي والفيزيولوجي للذكاء الوجداني.
18	6- خصائص وسمات الأذكاء وجدانياً.
19	7- النظريات المفسرة للذكاء الوجداني.
26	8- الذكاء الوجداني من منظور الشريعة الإسلامية.
28	9- الذكاء الوجداني والمهنة.
29	10- أهمية الذكاء الوجداني.
32	ثانياً: الرضا الوظيفي:
33	1- المقدمة.
35	2- مفهوم الرضا الوظيفي.
37	3- العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي.
41	4- الفروق بين الجنسين في الرضا المهني.
41	5- فوائد الرضا الوظيفي.
43	6- قياس الرضا عن العمل.

44	7- نظريات الدوافع في الرضا الوظيفي.
52	8- الرضا الوظيفي وبناء المنظمات.
53	9- العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الأداء في المنظمة.
56	10- إرشادات تحسين الرضا الوظيفي.
58	ثالثاً: المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية
59	1- تعريف المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية.
59	2- تنظيم العمل المصرفي في الجمهورية العربية السورية.
60	3- توزيع البنوك العاملة في محافظة حلب.
(87-61)	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
63	أولاً- الدراسات التي تناولت متغير الذكاء الوجداني.
72	ثانياً- الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي.
79	ثالثاً- الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي.
83	رابعاً- التعقيب على الدراسات السابقة.
87	خامساً- مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.
(97-88)	الفصل الرابع: منهج وإجراءات البحث
88	1- منهج البحث.
89	2- مجتمع البحث.
90	3- عينة البحث.
91	4- أدوات البحث.
97	5- المعالجات الإحصائية.
112-98	الفصل الخامس: نتائج البحث وتفسيرها
99	1- السؤال الأول و تفسيره.
101	2- السؤال الثاني و تفسيره.
103	3- السؤال الثالث و تفسيره.
104	4- السؤال الرابع و تفسيره.
105	5- السؤال الخامس و تفسيره.
106	6- السؤال السادس و تفسيره.
107	7- السؤال السابع و تفسيره.
108	8- السؤال الثامن و تفسيره.
109	9- السؤال التاسع و تفسيره.
111	ثانياً: توصيات البحث.
112	ثالثاً: البحوث والدراسات المقترحة.
113	المراجع

114	أولاً: المراجع العربية.
121	ثانياً: المراجع الأجنبية.
124	الملاحق
141	ملخص البحث باللغة العربية
145	ملخص البحث باللغة الإنكليزية

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع
37	جدول رقم(1) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
60	جدول رقم(2) المصارف العامة في محافظة حلب لعام2012
90	جدول رقم(3) يبين أعداد العينة الموزعة والمفقودة والمستبعدة والمتبقي منها
91	جدول رقم(4) يبين توزيع عينة البحث وفقاً لمتغيرات البحث
92	جدول رقم(5) يبين عبارات مقياس الذكاء الوجداني
93	جدول رقم(6) معاملات ارتباط أبعاد الذكاء الوجداني بالدرجة الكلية
95	جدول رقم(7) عبارات مقياس الرضا الوظيفي
96	جدول رقم(8) معاملات ارتباط أبعاد الرضا الوظيفي بالدرجة الكلية
99	جدول رقم(9) يمثل متوسط درجة الذكاء الوجداني
100	جدول رقم(10) دلالة الفروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة
101	جدول رقم(11) يمثل متوسط درجة الرضا الوظيفي
102	جدول رقم(12) دلالة الفروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة
103	جدول رقم(13) معامل ارتباط بيرسون بين درجات أعضاء الهيئة التعليمية على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهم على مقياس الرضا الوظيفي
104	جدول رقم(14) نتائج اختبار (T.test) لحساب الفروق في الذكاء الوجداني بين موظفي المصارف وفقاً لمتغير النوع.
105	جدول رقم(15) نتائج اختبار (T.test) لحساب الفروق في الذكاء الوجداني بين موظفي المصارف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.
106	جدول رقم(16) الذكاء الوجداني وعدد سنوات الخبرة لموظفي المصارف العامة
106	جدول رقم(17) تحليل التباين الأحادي للذكاء الوجداني حسب سنوات الخبرة
107	جدول رقم(18) نتائج اختبار (T.test) لحساب الفروق في الرضا الوظيفي بين موظفي المصارف وفقاً لمتغير النوع.
109	جدول رقم(19) نتائج اختبار (T.test) لحساب الفروق في الرضا الوظيفي بين موظفي المصارف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.
110	جدول رقم(20) الرضا الوظيفي وعدد سنوات الخبرة لموظفي المصارف العامة
110	جدول رقم(21) تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة

## قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع
124	ملحق رقم (1) أسماء السادة محكمي المقاييس المستخدمة في البحث.
125	ملحق رقم (2) المقاييس كما تم عرضها على السادة المحكمين.
133	ملحق رقم (3) المقاييس كما تم تطبيقها على عينة البحث.
139	ملحق رقم (4) الكتاب الموجه إلى مدراء المصارف العامة من أجل تطبيق المقاييس.

## الفصل الأول

### مدخل إلى البحث

أولاً:مقدمة.

ثانياً:مشكلة البحث.

ثالثاً:سئلة البحث.

رابعاً:أهداف البحث.

خامساً:أهمية البحث.

سادساً:حدود البحث.

سابعاً:متغيرات البحث.

ثامناً:مجتمع البحث.

تاسعاً:مصطلحات البحث.

## الفصل الأول

### مدخل إلى البحث

#### أولاً: المقدمة:

تعد الحياة العملية من أهم مجالات الحياة بالنسبة للفرد، ومؤشراً دالاً على مدى نجاحه في عمله، وانعكاس هذا النجاح على أوجه حياته الشخصية، فقدره الفرد على التكيف الناجح مع متطلبات العمل، وقدرته على التوافق ومواجهة الحياة بنجاح تعتمد على التوظيف المتكامل لقدراته العقلية والانفعالية، وإنّ النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التفكير في خبراته الانفعالية والمعلومات الانفعالية والاستجابة بوسائل متوافقة انفعالياً.

ووفقاً لذلك فإنّ الأفراد الأذكياء وجدانياً هم أكثر قدرة على التوافق مع التغيرات التي تحدث في بيئاتهم. وأكثر قدرة على النجاح في العلاقات الشخصية، كما أنّ الأذكياء وجدانياً أكثر وعياً بمشاعرهم الخاصة ومشاعر الآخرين، وأكثر انفتاحاً على الجوانب الإيجابية والسلبية لخبرتهم الداخلية، مما يؤدي إلى تنظيم فعال للوجدان في ذواتهم ولدى الآخرين (الشهري، 1430، ص16).

يلعب الذكاء الوجداني دوراً جوهرياً في العمل يفوق دور القدرات المعرفية والمهارات الفنية، لأنّ امتلاك المهارات الفنية والمعرفية الخاصة بعمل تؤهل الفرد للقيام بهذا العمل، ولكن الوصول إلى التميز في الأداء، والوصول إلى درجة مقبولة من الرضا عن العمل تحتاج إلى قدرات الذكاء الوجداني (القداح، العساف، 2013، ص309).

ويعد الذكاء الوجداني متطلباً رئيساً لتحقيق النجاح في العمل؛ فقد أشار جولمان 1998 Goleman من خلال مراجعة الدراسات التي تم إجراؤها على (500) مؤسسة إلى أن الأشخاص الذين سجلوا درجات عالية على مقاييس الذكاء الوجداني يمتلكون مهارات شخصية واجتماعية، ولديهم ثقة بالنفس أكثر من زملائهم الذين حصلوا على درجات أقل . كما يرى أن الرؤساء والقادة لديهم القدرة على دفع انفعالات العاملين في الاتجاه الإيجابي لتحقيق أهداف المنظمة، ويجب أن يمتلكوا مهارات الذكاء الوجداني لأنهم يمثلون المؤسسة أمام المجتمع، ويتفاعلون مع أكبر عدد من الأشخاص داخل المؤسسة وخارجها، كما أنهم يصنعون البيئة العامة والجو الأخلاقي للمؤسسة التي يعملون بها. (جولمان، 2000، ص9).

لذلك فقد جذب الذكاء الوجداني انتباه كثير من الباحثين والعامّة استناداً إلى الفرضية التي تقول: "إن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية (الذكاء العقلي)، ولكن على ما لدى هذا الفرد من قدرات اصطلح على تسميتها بالذكاء الوجداني.

وتتبع أهمية دراسة الذكاء الوجداني من أهمية النتائج المتوقعة من الناحية النظرية عن ارتباطه بعدد من المتغيرات ذات الأهمية في شخصية الإنسان، فالمهارات الاجتماعية لدى مرتقي الذكاء الوجداني يتوقع لها أن تؤدي إلى علاقات شخصية واسعة، واهتمام كبير بشؤون الآخرين، بينما المهارات البين شخصية كالقدرة على إدارة الانفعالات وضبطها يتوقع أن ترتبط بمستوى عال من الرضا عن الذات والوظيفة، وانخفاض مستوى القلق والتوتر والضغوطات لدى الأفراد. (جولمان، 2000، ص10).

قامت الباحثة بدراسة الذكاء الوجداني لأهميته في الحياة العملية والمهنية خاصة فهو أداة فاعلة في تحقيق النجاح المؤسسي الذي لا يمكن أن يتحقق إلا بتوفر حدود معقولة من الرضا الوظيفي لدى الأفراد، و شعورهم بالانتماء إلى مؤسساتهم، ولا سيما إن كانت مفعمة بمشاعر الود والدفء، والعلاقات الإنسانية القائمة على الاحترام المتبادل بين أفرادها.

يرى علماء الإدارة أن الرضا المرتفع عن العمل يسهم في رفع مستوى الطموح عند العاملين، ويقلل من معدل دوران العمالة، ويقلل معدل الغياب، كما يخفف من صراعات العمل، ويؤدي إلى ارتفاع نسبة الإنجاز، ومن ثم تزداد درجة الرضا عن الحياة بشكل عام . كما أنّ الرضا المرتفع عن العمل يعمل على زيادة الدافعية عند الفرد لإنجاز المهام المطلوبة منه في العمل بكفاءة عالية لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها. (العمرى، 1992، ص26).

في حين يعد عدم الرضا عن العمل من أهم مصادر الضغوط النفسية التي يمكن أن يواجهها الفرد في الحياة لأنه غالباً ما يؤدي إلى سيطرة المشاعر السلبية، وزيادتها عند الفرد، تلك المتمثلة بالشعور بالتوتر والعدوان، والقلق والغضب والإحباط، وهذا بدوره سينعكس بشكل سلبي على العمل وبيئته من ناحية، وعلى قدرات الفرد المعرفية والفنية، ومهاراته المهنية المطلوبة لأداء العمل من ناحية أخرى.

ويلاحظ أن مفهوم الرضا الوظيفي يقترن بمفهوم الحاجة؛ فرضا الفرد عن عمله، أو عن الآخرين، أو حتى عن نفسه مرهون بدرجة تحقيقه لاحتياجاته المتنوعة، وتلبية طموحاته التي يأمل بالوصول إليها من خلال قيامه بوظيفته؛ فهو حالة انفعالية سارة أو ايجابية تنجم عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق متطلباته ضمن إطار من القيم المرتبطة بذلك العمل، وهذا لا يمكن أن يتحقق إلا بامتلاك الفرد لمهارة التكيف الانفعالي مع متطلبات العمل الذي يشغله. (العمرى، 1992، ص26).

ولأن القطاع المصرفي السوري من أهم القطاعات الاقتصادية تطوراً خلال السنوات السابقة، حيث شهد نمواً سريعاً في أعداد المصارف وتحسين خدماتها للزبائن والتنافس مع المصارف الخاصة. اختارت الباحثة شريحة الموظفين في المصارف فهي فئة دائمة التعامل مع الزبائن وتحتاج إلى علاقات اجتماعية ناجحة لذلك حاولت الباحثة معرفة مستوى الذكاء الوجداني لدى الموظفين وكذلك التعرف على مدى التزام البنوك العاملة في حلب بأداء مسؤوليتها في تحقيق مستوى معين من الرضا الوظيفي لدى موظفيها.

## ثانياً: مشكلة البحث:

يعد مفهوم الذكاء الوجداني من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام علماء النفس منذ ظهوره في بداية القرن الماضي وهو وإن كان موضوعاً قديماً، إلا أن التجديدات التي طرأت عليه من فترة لأخرى، ساهمت في استيعابنا لهذه الخاصية البشرية المهمة بشكل أفضل. ومن ضمن التجديدات التي طرأت على مفهوم الذكاء ظهور مفهوم جديد للذكاء سمي بالذكاء الوجداني. حيث بينت الأبحاث أن مهارات الذكاء الوجداني يمكن اكتسابها ، وأن الإنسان يستطيع إذا بذل الجهد الكافي أن يرفع من مستوى ذكائه الوجداني. كما أوضحت بعض الدراسات التي تتعلق بالذكاء الوجداني، أن هامش التطوير في الذكاء الوجداني أوسع بكثير من هامش التطوير الذكاء العقلي، أي أن الذكاء العقلي يصل بالإنسان إلى سقف معين. أما الذكاء الوجداني فإنه يفتح أمامه الآفاق وهذا ما يحتاجه الإنسان وهذا ما أكد عليه ماير وآخرون (Mayer at al) إلى ارتباط الذكاء الوجداني بالنجاح في الحياة. (Mayer&Salovey (1997pp28)

بالرغم من أن مفهوم الذكاء الوجداني قد انطلق بفعالية في مجال علم النفس، إلا أن هناك ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت هذا المفهوم وعلاقته بالرضا الوظيفي في حدود علم الباحثة، وهذا ما يؤكد أهمية معرفة تلك العلاقة، وذلك للتعرف على الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي. اختارت الباحثة شريحة موظفي المصارف العامة، لأن العمل في قطاع المصارف له طبيعة خاصة به فهو يتطلب الكثير من الدقة والجهد ومهارات التعامل مع الآخرين لذا يواجه العاملون في هذا القطاع العديد من الضغوط لعل أهمها كثرة المهام، وكثرة المتعاملين، وساعات العمل الطويلة، ونظام الرواتب والحوافز والترقيات.

وتتلخص مشكلة البحث بالتساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب.

### ثالثاً: أسئلة البحث:

- 1- ما مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب؟
- 2- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب ؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة في محافظة حلب ؟
- 4- هل توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير النوع؟
- 5- هل توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟
- 6- هل توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير الخبرة ؟
- 7- هل توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير النوع؟
- 8- هل توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟
- 9- هل توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير الخبرة ؟

### رابعاً: أهداف البحث:

- 1- تعرّف مستوى الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.

2- الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.

3- الكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني تبعاً لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي والخبرة.

4- الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي والخبرة.

## خامساً: أهمية البحث:

1- البحث في العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، فعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين وعلاقة كل منهما بمتغيرات أخرى إلا أنّ الباحثة لم تجد في سورية أي دراسة تناولت هذه العلاقة على وجه الخصوص.

2- تأتي أهمية هذا البحث من أهمية متغيراته، فهذا البحث يتناول أحد متغيرات الشخصية الإنسانية، ألا وهو الذكاء الوجداني، والذي يلعب دوراً مهماً في سلوك الفرد وفي تكيفه ومواجهته للضغوط النفسية وكذلك يؤدي إلى النجاح في الحياة وله دور فعّال في التحكم في المظاهر السلوكية وإدارتها وكيفية التواصل مع الآخرين.

3- تناوله أحد الموضوعات الحديثة التي تثري الفكر النفسي، الذكاء الوجداني، وهو وإن تناولته الدراسات الأجنبية ومازالت بالبحث والتجريب، إلا أنه في البيئة العربية ما زال طور النمو والبحث، واختلاف نتائج الدراسات التي تناولت هذا المفهوم يؤكد أنّ المجال مازال بحاجة إلى المزيد من الدراسات النظرية والتطبيقية التي تعمل على توضيح المفهوم وإطاره النظري ومدى تباينه عن المفاهيم الأخرى وعلاقته بها.

4- ترجع أهمية البحث إلى أنّ معظم الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي ركزت على المنظمات ذات الصلة الإنتاجية والاقتصادية، وقلة الدراسات التي اهتمت بالمنظمات الخدمية كقطاع المصارف التي سوف يركز عليه البحث.

5- التركيز على العنصر البشري الذي يعتبر أساس النشاط الإنتاجي وحيث إنّ الأفراد الذين يتسمون بالذكاء الوجداني هم أكثر توافقاً وتكيفاً وينعكس ذكاؤهم على قدراتهم الإنتاجية وعلى حياتهم الاجتماعية.

6- نتائج البحث قد توجه اهتمام إدارات المصارف إلى استخدام دورات تدريبية للموظفين لتساعدهم على تنمية الذكاء الوجداني.

## سادساً: حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: تناول البحث الحالي الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب.

- الحدود المكانية: تم تطبيق أدوات البحث في المصارف العامة في محافظة حلب بكافة الفروع (التجاري، التوفير، التسليف، العقاري).

- الحدود البشرية: عينة من موظفي المصارف العامة بحلب من كافة الأقسام والاختصاصات.

\_ الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة على موظفي المصارف العامة في محافظة حلب خلال الأعوام (2012\_2013 م) بالعودة إلى إحصائية مديرية المالية بمحافظة حلب بعد أخذ الموافقة الرسمية.

## سابعاً: متغيرات البحث:

1\_ المتغيرات المحكية: وتتمثل في مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة في محافظة حلب، ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة في محافظة حلب.

2\_ المتغيرات التصنيفية: وتتمثل في (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة).

## ثامناً: مجتمع وعينة البحث:

\_مجتمع البحث: يتكون المجتمع الإحصائي للبحث من موظفي المصارف العامة في محافظة حلب والبالغ عددهم (550) وفق الإحصاءات الرسمية للأعوام (2012-2013) من مديرية المالية بحلب.

\_عينة البحث: وتشمل عينة من موظفي المصارف العامة وتمثل هذه العينة المجتمع الإحصائي من حيث خصائصها المشتركة فقد تم اختيارها من موظفي المصارف العامة بمؤهلات وخبرات مختلفة ومن الذكور والإناث.

تاسعاً: مصطلحات البحث:

### الذكاء الوجداني (Emotional Intelligence):

يعرفه Mayer & Salovey 1997 بأنه "مجموعة من المهارات والكفاءات العقلية المرتبطة بتجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية وتختص بصفة عامة بإدراك الانفعالات واستخدام الانفعالات في تيسير عملية التفكير والفهم الانفعالي وتنظيم وإدارة الانفعالات (Mayer & Salovey, 1997 pp30).

**التعريف الإجرائي:** هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الذكاء الوجداني المستخدم في البحث.

### الرضا الوظيفي (Job Satisfaction):

الرضا الوظيفي يعرف بأنه عبارة عن "مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة" إذ إن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به. وحيث إن الأفراد مختلفون في رغباتهم فإن هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة لهم، لذلك فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مدركات الأفراد للموقف الحالي مقارنة بالقيمة التفصيلية، وهذا يعني أن الرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له (عباس، 2003، ص175).

**التعريف الإجرائي:** هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في البحث.

### المصرف (The Bank):

مصرف الدولة : مؤسسة عامة ذات استقلال مالي وإداري تتولى السياسة النقدية التي يقرها مجلس النقد والتسليف وتعمل تحت إشراف الدولة وبضمانها وضمن التوجهات العامة للسياسة الاقتصادية المعتمدة من قبل مجلس الوزراء وذلك وفقاً لأحكام قانون مصرف سورية المركزي ونظام النقد الأساسي رقم (23) تاريخ 2002/3/17 وتعديلاته. (النظام الداخلي لمصرف سورية المركزي، ص2).

# الإطار النظري

## أولاً: الذكاء الوجداني

- 1- المقدمة.
- 2- بدايات العواطف والمشاعر والانفعالات.
- 3- الذكاء الوجداني.
- 4- مفهوم الذكاء الوجداني.
- 5- الأساس البيولوجي والفيزيولوجي للذكاء الوجداني.
- 6- خصائص وسمات الأذكىاء وجدانياً.
- 7- النظريات المفسرة للذكاء الوجداني.
- 8- الذكاء الوجداني من منظور الشريعة الإسلامية.
- 9- الذكاء الانفعالي والمهنة.
- 10- أهمية الذكاء الوجداني.

## ثانياً: الرضا الوظيفي

- 1- المقدمة.
- 2- مفهوم الرضا الوظيفي.
- 3- العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي.
- 4- الفروق بين الجنسين في الرضا المهني.
- 5- فوائد الرضا الوظيفي.
- 6- قياس الرضا عن العمل.
- 7- نظريات الدوافع في الرضا الوظيفي.
- 8- إرشادات تحسين الرضا الوظيفي.
- 9 - الرضا الوظيفي وبناء المنظمات.

## ثالثاً: المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية

- 1- تعريف المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية.
- 2- تنظيم العمل المصرفي في الجمهورية العربية السورية.
- 3- توزيع البنوك العاملة في محافظة حلب.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري

#### أولاً: الذكاء الوجداني:

إنّ النظرة الحديثة لأهمية الجانب الوجداني ودوره في العمليات العقلية للفرد وتأثيره في صحته النفسية والبدنية إلى جانب أعمال الباحثين السابقين ثورندايك (الذكاء الاجتماعي) وستيرنبرغ (الذكاء العملي) وجاردنر (الذكاء الشخصي)، مهدت الطريق لبروز مفهوم الذكاء الوجداني.

وعلى الرغم من أنّ أول من أطلق مصطلح الذكاء الوجداني هما ماير وسالوفي (Mayer & Salovey) اللذان بدءا سلسلة أبحاثهما على المفهوم في سنة 1990 فإنّ فضل انتشار هذا المفهوم يرجع إلى جولمان (Goleman) في كتابه الذكاء الوجداني والذي تبعته سلسلة من الكتب والمقالات التي تناولت الجوانب النظرية وتطبيقات المفهوم في المجالات والميادين التربوية والتنظيمية والاجتماعية. وهذا ما تطرقت إليه الباحثة في الإطار النظري للذكاء الوجداني، وقد تعددت المداخل والنظريات التي تناولت الذكاء الوجداني ووضعت الباحثة أهم هذه النظريات، كما يحتوي هذا الفصل على الذكاء الوجداني وأهميته في النجاح المهني والحياتي.

#### 1- المقدمة:

لقد خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان وأغدق عليه نعمه ظاهرة وباطنة، ما لا يقع تحت حصر، فقال تعالى " وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا إِنَّ اللَّهَ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ " (النحل: 18). من أجل أن يميز الله الإنسان عن باقي الكائنات الأخرى، أن وهبه العقل دون سائر المخلوقات، ليستخدمه فيما خلق من أجله، فيدبر في أجل ذاته. وفي كل ما خلق الله سبحانه ليتعرف على قدرة الخالق. لقد دعانا الله سبحانه إلى أن نفكر، وأن نعمل عقلاً في كل ما يدور حولنا، تفكراً تدبراً، وتأملًا، وتبصرًا، لا تفكيراً سطحياً عاجلاً.

ومن نعم الله على البشرية أن جعل العقول متفاوتة في قدراتها، متنوعة في مواهبها، متكاملة، ومن هنا نرى أن من الناس من وهبه قدرة عقلية فائقة، وأخرى موهبة ومهارات حاذقة في مجال آخر، تلك هي الكلمة التي نريد أن نعرف متى يحق لنا أن نصف الفرد بها، ومتى يحق لنا أن نطلق كلمة ذكي مع من نتعامل معه.

لقد اختلف الناس في فهمهم للذكاء والتعرف على ماهيته وحقيقته وكذلك في نظرتهم إليه، فكل منهم له رأيه الخاص، ونظرته الخاصة، فمنهم يرى أن الذكاء وحدة متماسكة مهما اختلفت صورته وأشكاله، وتعددت ميادينه، ومنهم من يرى أنه أصل واحد، متحد الأصول، ولكنه متعدد الفروع (عدس، 1999، ص13).

ولذلك سوف يرد في هذا الفصل مفهوم الذكاء وأقسامه وخاصة الذكاء الوجداني الذي يعتبر نوعاً من أنواع الذكاء، وهذا كله تم وضعه في الإطار النظري الذي سوف يعرض فيما يلي:

## 2- بدايات العواطف والمشاعر والانفعالات:

تلعب الانفعالات دوراً هاماً في تشكيل شخصية الفرد وسلوكه، وتتألف من جانب شعوري ذاتي، وجانب خارجي ظاهر يتمثل في التعبيرات والحركات التي تدبوعلى الفرد المنفعل، وكذلك في الاختلافات الوظيفية التي تطرأ على أجهزة الجسد كاضطرابات التنفس وخفقان القلب.

**يعرف الخاطر العاطفة (2009)** بأنها: "الاستعداد النفسي الذي ينزع بصاحبه إلى الشعور بانفعالات معينة تجاه شخص أو فكرة، وتتابع من الاستجابات التي تثار آلياً لتجهيز الجسد والعقل للتصرف الملائم حينما تدرك حواسنا أن شيئاً ذا صلة بحياتنا يحدث" (الخاطر، 2009، ص3).

وهي تدل على جميع الأحوال الوجدانية من انفعال وميل وهوى، لذلك رآها الفلاسفة بأنها ميل وتغير انفعالي دائم. فالعاطفة تتولد في النفس شيئاً فشيئاً بتأثير بعض العوامل الفكرية. وهي استعداد وجداني مركب وتنظيم مكتسب لبعض الانفعالات الموجهة نحو موقف معين تدفع صاحبها إلى القيام بسلوك خاص. (صليبا، 1984، ص94).

أما **الوجدان** فيشمل على كل الحالات النفسية التي يشعر بها الإنسان والتي تدور حول اللذة والألم، فحالات العطش والحب واليأس والجوع وغيرها تكون الحياة الوجدانية بما تحدثه في النفس من لذة وألم.

**للحياة الوجدانية** ثلاثة مراتب: الأولى: اللذة والألم التي تعتبر الحجر الأساسي لها.

الثانية: هي الانفعالات المختلفة التي تتم على هذا الأساس السابق مثل الفرح والحزن وما يتفرع عنها من انفعالات أخرى كالغضب والخوف والدهشة.

الثالثة: العواطف مجموعة من الانفعالات المعقدة المتشابهة.

تعتبر كل من الانفعالات والعواطف دوافعاً للسلوك تشترك مع الدوافع السابقة في تحديد سلوك الكائن الحي، وتوجد لدى الإنسان قابلية سريعة للتهدج الوجداني سواء في جانب اللذة أو الألم، فقد يشعر الإنسان بالراحة والفرصة عندما يحقق رغبة مستحبة ومفيدة في الحياة كفعل الخير مثلاً عكس الحال عما لو فشل في تحقيق هذا النجاح فسوف يصيبه الحزن والألم النفسي. وتختلف اللذات والآلام باختلاف طبيعة الأفراد وثقافتهم وأحوالهم الطارئة ومستواهم الخلقي لأنها نسبية (راجع، 1968، ص158).

بدأ اهتمام الفلاسفة وعلماء النفس الأوائل بالوجدان والانفعالات كمكون للنفس الإنسانية منذ القدم، وكان الاتجاه الفلسفي قديماً موجهاً نحو العوالم الخارجية إلى أن جاء سقراط ليتجه بالفلسفة نحو البحث في داخل أعماق النفس البشرية، فاتخذ من الإنسان وطبائعه وغرائزه مادة أساسية في تفكيره وحواراته وقد تمثل ذلك في حكمته المشهورة التي دونت على باب معهد دلفي: (اعرف نفسك).

وفي أسطورة العربة التي وردت في محاورة فيدا روس صوّر أفلاطون النفس بعربة يجرها جوادان ويقودها سائق، أحد الجوادين عريق الأصل سلس القيادة (الإرادة)، أما الآخر فرديء الطبع جامح غضوب عصي (الرغبة والشهوة) وسائق العربة هو العقل، فالعقل هو الذي يقود سلوك الإنسان والمكونان الآخريان يزودانه أو Cybernetic بالقوة والطاقة، ويمكن القول بأنّ العقل يمثل العنصر السيبرناتي التحكم الذاتي في الشخصية أما العنصران الآخريان فيمثلان الجانب الدينامي فيه (Dynamic) (أبو حطب وصادق، 1996، ص44).

ويرى بيرت Burt أن مفاهيم أفلاطون يمكن التعبير عنها بلغة علم النفس الحديث بالنواحي العقلية والانفعالية Intellectual Emotional والخلقية Moral كما يكمن أن تستخدم ألفاظ المعرفة والوجدان Cognition Conation الوجدان Affection (أبو حطب وصادق، 1996، ص44).

ترى الباحثة أنه لا بد من أن تكون حياتنا الوجدانية معتدلة حتى تدفعنا إلى القيام بأنماط مختلفة من السلوكيات الإيجابية، لأنها إذا كانت متطرفة تؤدي إلى خلل في توازن الشخصية. فلا نرفض العوظف كليةً ولا نجعلها هي المسيطرة ولا بد من الاعتدال والالتزان في شدتها. فالعاطفة غير المستتيرة بالعقل مجازفة غير مأمونة العواقب سواء في سلوكنا مع أنفسنا أو مع الآخرين.

### 3- الذكاء الوجداني:

#### - لمحة تاريخية:

يرجع مصطلح "الذكاء Intelligence" في اللغات الأوروبية إلى شيشرون من أكثر من ألفي عام، كما ترجع التفرقة بين الجوانب المعرفية والانفعالية في الطبيعة البشرية إلى أفلاطون وربما قبل ذلك. أما في العصور الحديثة فيرجع الفضل إلى جالتون وهيرت سبنسر أنّ قدما المصطلح للاستخدام العام.

في عام (1926) اقترح ثورنديك التصنيف الثلاثي المشهور للذكاء : المجرّد والاجتماعي والميكانيكي، حيث يعرف الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على فهم الرجال والنساء والفتيان والفتيات، والتحكم فيهم وإدارتهم بحيث يؤدون بطريقة حكّمية في العلاقات الإنسانية ويقرر بأنّ موضوع الذكاء الاجتماعي هو البشر أنفسهم ، يعمل فيهم الإنسان عملياته المعرفية. كما وجد أنّ ذكاء الفرد أكثر ما يكون عليه في:

1- حدة الفهم وسرعته ودقته وصوابه.

2 - القدرة على التعلم كالتحصيل في المعهد او الجامعة.

3- القدرة على معالجة المواقف الجديدة التي تتعرض لها الشخصية بمهارة ونجاح.

4- القدرة على إدراك العلاقات المجردة بين الأشياء.

5- الاستفادة من الخبرات الماضية في مواجهة الظروف والمواقف والمشكلات والتعامل معها بنجاح.

6- القدرة على الإبداع والابتكار وإظهار الأصالة أثناء القيام بالنشاطات المختلفة. وأخيراً القدرة على إنجاز أعمال وواجبات تتصف بالصعوبة والتعقيد (طه، 2000، 158).

وبعد أكثر من ربع قرن أعيد تناول الذكاء الشخصي حين عرض جيلفورد Guilford عام (1967) نموذج المعدل حول بنية العقل، وحينئذ ذكر احتمال إضافة فئة جديدة لفئات المحتوى أسمى المحتوى السلوكي الذي يشتمل على القدرات التي تتطلب من الشخص إدراك سلوكه وسلوك الآخرين.

وفي عام (1973) اقترح أبو حطب أن الذكاء دالة لنشاط الشخصية ككل فالمعرفة والوجدان طرفان فيها ويقع بينهما الذكاء الاجتماعي، يقول: " كان تصنيفنا المبكر لأنواع الذكاء أنّها من ثلاث فئات هي الذكاء المعرفي والذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني." ثم عاد وأشار في تصنيفه السباعي أيضاً إلى الذكاء الاجتماعي وذكر أنّه نوع من الذكاء يتيح للأفراد التعامل مع المعلومات التي تتضمن الوعي بالآخرين والمعاشية والتعاطف والتفاعل المتبادل. (أبو حطب وصادق، 1996، ص167).

وفي عام (1983م) اقترح هاورد جاردنر Howard Gardner أستاذ علم النفس في جامعة هارفارد وجود سبعة ذكاءات أساسية على الأقل. وذكر منها الذكاء الاجتماعي Interpersonal Intelligence ويعرفه بأنه " القدرة على إدراك أمزجة الآخرين ومقاصدهم ودوافعهم ومشاعرهم والتمييز بينها. كما عرّف الذكاء الشخصي Intrapersonal Intelligence "بمعرفة الذات والقدرة على التصرف توافقياً على أساس تلك المعرفة، ويتضمن وعي الفرد بأمزجته الداخلية ومقاصده ودوافعه وحالاته المزاجية والانفعالية ورغباته والقدرة على تأديب الذات وفهمها تقديراً. (الخاطر، 2009، ص12).

وفي عام (1990م) نشر كل من ماير وسالوفي Salovey & Mayer مقالاً بعنوان الذكاء الانفعالي، وأشار فيه إلى أنّ الذكاء الانفعالي هو نوع من الذكاء الاجتماعي، وأهم وظائفه إرشاد التفكير وتخصيص القدرات التي تسهم في حل المشكلات.

وفي عام (1995م) قدّم جولمان Golman أفضل ما كُتب عن الذكاء الانفعالي كتابه الشهير الذكاء الانفعالي، والذي تناول فيه ما أسماه (بالعقل الانفعالي) وطبيعة الذكاء الانفعالي والمجالات التي له دور فيها، ودوره في براعة الإنسان وتقدمه في مجالات الحياة العملية قياساً بالذكاء الأكاديمي الذي يبرز دوره في حياة الفرد التعليمية. (عبدو وعثمان، 2001، ص247).

ولقد توصلت الباحثة إلى أنّ علم النفس الحديث يُعنى بذكاء الشخص "إمكانيته العقلية العامة التي تمكن وتؤثر بدرجات متفاوتة في مختلف جوانب نشاطه العقلي. ويستمتع كل فرد منا بدرجة ما من الذكاء الوجداني أو بقدر منه كبرت هذه الدرجة أم صغرت، فكما أنّ لكل منا طولاً معيناً فإنّ له أيضاً ذكاء عاطفياً معيناً، وهكذا لا يوجد فرد معدوم الذكاء الوجداني. فالذكاء له أثر كبير من دون شك في النجاح ولكن لا يحدد شخصية الإنسان.

فهناك عقول فاعلة تشئ وتبدع، وعقول منفعة: تنقل وتقلد، وهناك أيضاً عقول مصدقة وعقول منكرة. فالعقول المصدقة شبيهة بعقول الأطفال الذين يصدقون كل ما يقال لهم. والعقول المنكرة لا تفكر إلاّ تفكيراً سلبياً تدحض به رأياً من الآراء. أما العقول النقّادة لا تصدق ولا تنكر، إلا بعد أعمال الروية في الأمر. إن موقفهم من الحقيقة موقف الدفاع لا الهجوم، لأنهم لا يرون من الأشياء إلاّ نواحيها الضعيفة، ولا يدركون من الأمور إلاّ مشكلاتها الصغيرة حتى يحلوها، إنهم يخافون من المخاطرة ولا يتعودون السباحة إلاّ في مياه الشواطئ.

#### 4- مفهوم الذكاء الوجداني:

يطلق على الذكاء الانفعالي أيضاً الذكاء الوجداني، والذكاء العاطفي، وذكاء المشاعر. وقد عالجت عددٌ من الدراسات والبحوث الذكاء الوجداني من زوايا مختلفة قبل التحديد الدقيق لمفهومه، وبالتالي ستعرض الباحثة بعضاً من هذه التعاريف لاستخلاص التعريف المناسب:

عرّف دولز وهيجز **Dulwicz&Higgs** الذكاء الوجداني بأنه "معرفة مشاعرك وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء، وتحقيق الأهداف المنتظمة، مصحوبة بالتعاطف والفهم لمشاعر الآخرين مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم" (الدردير، 2004، ص12).

يعرّفهما ماير وسالوفي **Mayer&Salovey** بأنه "بمجموعة من المهارات والكفاءات العقلية المرتبطة بتجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية وتختص بصفة عامة بإدراك الانفعالات واستخدام الانفعالات في تيسير عملية التفكير والفهم الانفعالي وتنظيم وإدارة الانفعالات" (Mayer&Salovey, 1997pp30).

يعرّف جولمان **Goleman** الذكاء الوجداني بأنه: "القدرة على فهم الانفعالات، ومعرفتها، والتمييز بينها، والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية" (جولمان، 2000، ص10).

أما جمال الدين فيرى أنّ الذكاء الوجداني هو: "القدرة على قيادة الذات، وتطوير العواطف والمشاعر، هو عملية متواصلة لا تتوقف عند مستوى معين من النمو بل تتطور مع تنوع مطالب الحياة ومواقفها، فتزيد علاقاتنا بالحياة قوةً وجمالاً وتكيفاً. فبالذكاء نعرف قيمة أنفسنا ونقدّرها حقّ قدرها، ونضبط مشاعرنا وانفعالاتنا، ونفهم الآخرين ونقدّر عواطفهم ومشاعرهم ونحسن التعامل معهم، نتخلص من الحقد والحسد والعداء لزملائنا وجيراننا، وننظر إلى الحياة بتفاؤل وإيجابية وننمي في أنفسنا روح التعاون والتسامح معهم، فنتخذ قرارات صائبة ونتفاوض مع الآخرين بحكمة ولا نبوح بأسرارنا أو نقع في مطبات الحياة" (جمال الدين، 2009، ص68).

ترى الباحثة أنّ هذه التعاريف أوضحت أن تطوير مشاعرنا وانفعالاتنا والتحكم بها بطريقة إيجابية في التعامل مع الآخرين تساعد الإنسان في الوصول إلى أهدافه والعيش بتفاؤل ونجاح. وعليه فإنّ الذكاء الوجداني كما تراه الباحثة:

قدرة الفرد على معرفة ذاته واكتشاف جوانب القوة والضعف فيها، وضبط انفعالاته والتحكم فيها. وقدرته على تحمل الضغط والإحباط لإنجاز الأعمال والتفاؤل والرغبة بتكوين علاقات ناجحة مع الآخرين

وفهمهم والتواصل معهم، وحل الخلافات والمنازعات باستخدام مهارتي الإقناع والتفاوض والعمل بصورة فاعلة مع فريق عمل مميز.

## 5- الأساس البيولوجي والفيزيولوجي للذكاء الوجداني:

**العقل:** "هو الذي يدرك حقائق الأشياء الكلية النظرية، واللفظ مشتق من عقل، أي أدرك وعرف الخطأ فالعقل بهذا مفهوم نفسي لازم للإدراك ووظيفة ومعنى، والإدراك لا يوجد إلا بوجود الدماغ". فالعقل إذاً باتصاله المباشر بالدماغ وما يحتويه من إدراك وذكاء وتعلم هو مفهوم فيزيولوجي. يرتبط ذكاء الإنسان بقدرتين: توفر الإدراك للموقف ثم سرعة الاستجابة الفعالة لمتطلبات هذا الموقف. فالدماغ و الإدراك وما ينتج عنهما من ذكاء هي وسائل هامة لأي تقدم إنساني فردي أو جماعي نحو الأفضل. فيها جميعاً يتم البقاء والابتكار وتحسين الاتصال البناء مع الغير. فالدماغ ونواتجه إذاً هي مصدر استمرارنا وتفوقنا في حالة إيجابيتها وسلبيتها. وعلى الرغم من إمكانيتها اللامحدودة المتوفرة للإنسان لاستغلالها نحو الأفضل، إلا أنّ القليل منهما يجري توظيفهما في الواقع، بدليل كثرة وتنوع المشاكل التي نواجهها كل يوم. الأمر الذي وجدنا له تأثيراً لدى آربرت آينشتاين حين اقترح بأنّ القدرات المستخدمة من طاقاتنا الإدراكية لا تتعدى (10%). (حمدان، 1986، ص43).

## 5-1- في دماغنا عقلان:

نشأت مراكز المشاعر من جذع الدماغ، ثم نشأ العقل المفكر أو القشرة الدماغية الجديدة Necrotic بعد ملايين السنين من التطور، وهي عبارة عن انتفاخ بصلي كبير مكون من لفائف نسيجية تشكل الطبقات العليا من المخ. ونشوء العقل المفكر عن العقل الانفعالي يكشف العلاقة بين الفكر والمشاعر فلقد كان العقل الانفعالي موجوداً في المخ قبل وجود العقل المنطقي بزمان طويل. يقترب هذا التقسيم الثنائي إلى عاطفي ومنطقي من التمييز الشائع بين العقل والقلب. هذان العقلان "عاطفي ومنطقي" يقومان معاً في تناغم دقيق دائماً تتصافر نظاميهما المختلفين جداً في قيادة حياتنا. فالعاطفة تغذي وتزود العقل المنطقي بالمعلومات، بينما يعمل العقل المنطقي على تنقية مدخلات العقل العاطفي وأحياناً يعترض عليها. بين العقلين في كثير من اللحظات تنسيق رائع، فالمشاعر ضرورية للتفكير، لكن إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن، عندئذ يسود الموقف العقل العاطفي وينتج العقل المنطقي (جولمان، 2000، ص25).

## 5-2- تشريح النويات الانفعالية:

يتضمن تفسير عمل العاطفة في الجسد من الناحية الفيزيولوجية "النتوء اللوزي أو الأميجدالا amygdala في مخ الإنسان:

هي تبدو على شكل لوزة تتكون من تراكيب متداخلة تقع على جذع المخ بالقرب من قاعدة الدائرة الحوفية. في المخ أميكدالتان وهي متخصصة في الأمور العاطفية، فإذا انفصلت عن بقية أجزاء المخ تكون النتيجة عجزاً هائلاً عن تقدير الأحداث العمى الانفعالي "Affective Blindness" فقد التواصل مع الآخرين، فدموع الإنسان هي علاقة انفعالية فريدة يتمتع بها البشر فقط. لقد اكتشف عالم الأعصاب Joseph Le Douex أن الأميجدالا مركز متميز كحارس عاطفي، قادر على تجنيد وظائف الدماغ. فقد بين أن الإشارات الحسية القادمة من العين أو الأذن إلى المخ والمهاد ثم تتجه عبر اتصال إلى الأميجدالا وتخرج ثانية من المهاد لتستقر في القشرة الجديدة، أي العقل المفكر (جولمان، 2000، ص37).

## 5-3- صلاحية الحواس وفعاليتها في نقل المنبهات الخارجية للمواضيع المعنية بالذكاء:

إنّ قوة وغنى السيالات الحسية تنتج سيالات عصبية قوية ذات قدرة عالية على الدفع الكيموكهربائي بين الخلايا. حيث تدخل المخ لمعالجتها ومن ثم تكون الشرائح الإدراكية الذكائية المناسبة. إنّ المخ يحتوي على جهازين للذاكرة: جهاز ذاكرة خاص بالوقائع العادية، وجهاز خاص بالوقائع المشحونة عاطفياً. ولا شك أنّ وجود جهاز خاص بالذكريات الانفعالية أمر رائع لعملية التطور. إنّ قنوات الاتصال بين النتوء اللوزي الأميجدالا التراكيب الحوفية المتصلة به وبين القشرة الجديدة هي محور كل المعارك واتفاقات التعاون بين العقل والقلب، بين التفكير والشعور. هذه الدوائر العصبية تفسّر أهمية الانفعال الحاسمة لفاعلية الفكر في اتخاذ قرارات حكيمة، وإتاحة الفرصة للتفكير الواضح ( جولمان ، 2000، ص40).

وترى الباحثة: لتسهيل فهم الموضوع كأن جولمان يحاول أن يجعلنا نتخيل أنّ لنا دماغين أحدهما فيه الذكاء الحسابي، والآخر الذكاء العاطفي، فالدماغ العاطفي هو الذي يتحكم بردود أفعالنا تجاه المثير الذي يصدر من الآخرين، وهو في أسوء حالاته يأمرنا فنغضب بسرعة ونسيء التصرف، وما إن تهدأ نفوسنا ونفكر بعقلنا الحسابي حتى نندم بشدة على ما فعلنا، وننساءل كيف حصل ذلك، وكيف لم نحسن تقدير العواقب على الرغم من وضوحها. إنّ دماغنا العاطفي تصله الرسالة أولاً وقبل الدماغ الحسابي، فإذا كان ناضجاً راشداً ترك فسحة لعقلنا الواعي الحسابي لتحليل الأمور وتبصر العواقب ومن ثم اختيار رد الفعل المناسب، أما إذا كان متسرعاً، يأمرنا فنفعل ونستجيب مباشرة من غير حساب ولا تقدير، فيورطنا في مشاكل نحن في غنى عنها ونصبح غير راضين عن نتائج أعمالنا.

## 6- خصائص وسمات الأذكياء وجدانياً:

يرادف العامة بين الذكاء وكل من الفطنة وسرعة الفهم وتوقد الذهن، ما يعني بعضهم سرعة التعلم والقدرة عليه، على حين يقصد به آخرون اتخاذ الحيلة لحل مشكلات الحياة وحسن سياسة الأمور، ومنذ أقدم العصور كان العلماء والأدباء والفلاسفة يميزون بين الأشخاص ويجعلون للأذكياء صفات، فقد اتفقوا على أن للأشخاص الأذكياء صفات وخصائص مع اختلافهم على تعريف الذكاء، والسؤال من هو الشخص الذكي وجدانياً؟

### 6-1- الشخص الذكي وجدانياً:

- في العصور القديمة: بالعودة إلى كتاب أرسطو الفلسفي: "الأخلاق إلى نيقو ماخوس" الذي تناول فيه الفضيلة، والشخصية، والحياة، تمثل التحدي الرئيسي في دعوته إلى إدارة حياتنا العاطفية حتى يتسم الإنسان بالذكاء الوجداني فيقول: "أن يغضب أي إنسان، فهذا أمر سهل... لكن أن تغضب من الشخص المناسب، وفي الوقت المناسب، والهدف المناسب وبالأسلوب المناسب.... فليس بالأمر السهل" (جولمان، 2000، ص11).

- عند العرب والمسلمين: الشخص الذكي هو الإنسان الذي يبلغ حد الفهم وسرعة البديهة. يذكر أبو الفرج بن الجوزي أنه إذا كان حد الفهم ويقول: "هو العلم بمعنى القول عند سماعه، أن حدّ الذكاء هو سرعة الفهم وحدته، ويعتقد به كما الفطنة وتامها". والعلامات التي يستدل بها على عقل العاقل أي الذكي فهي قسمان: الأول: من حيث الصورة (المظهر العام): حيث يتميز بالخلق المعتدل والبنية المناسبة دليل على قوة العقل وجودة الفطنة. الثاني (الأفعال و الأقوال): بأفعاله وأقواله وسكوته في المواقف التي تتطلب السكوت وخفض بصره، وجعل حركاته في أماكنها اللازمة ومراقبة للعواقب، فلا تستفزه نهاية أو خاتمة وتراه ينظر في الفضاء متخذاً الأعلى و الأحمده عاقبة من مطعم ومشرب وملبس وقول وفعل، يترك ما يخاف، ويستعد لما يجوز وقوعه. (السيد، 1990، ص332).

يذكر المحاسبي في كتابه "ماهية العقل ومعناه" أن العاقل هو: "من عرف ما ينفعه مما يضره في أمر دنياه، ويحكم عقل العاقل إذا كان طالباً عاملاً لما ينفعه مجاناً لما يضره، وهذا العقل هو الذي سلب منه أهل الجنون والحمقى الذين قلت عقولهم. ومن هذا أن العرب والمسلمين كانوا يستدلون على الذكاء من خلال: 1- المظهر الخارجي للشخص. 2- الاستجابة الملائمة للتنبيهات المحيطة. 3- حسن تدبير

الأمر الشخصية والاجتماعية بما يتلاءم مع الموقف الحالي والتخطيط للمستقبل (السيد، 1990 ، ص333).

- الشخص الذكي وجدانياً في الوقت الراهن: الإنسان الرشيد يخضع عواطفه لعقله وقيمه، فتكون له الحرية الكاملة في اتخاذ القرار الصحيح، ولا يتسرع بل ينتظر حتى تتجلي الصورة ويحصل على مزيد من المعلومات التي توضح الموقف وتوجهه للتصرف السليم. يقول ستيفن كوفي: "انظر إلى كلمة Responsibility مكونة من مقطعين Response أي رد الفعل، Ability القدرة. المسؤولية هي قدرتنا على اختيار ردود أفعالنا".

يمتاز الذكي عاطفياً بالسيطرة على غضبه، يقول منكوسي: "إن ردود الأفعال الناجمة عن الإجهاد والضغوط والانفجار غضباً دليل على انخفاض قيمة الذكاء العاطفي EQ"، ألا يمكننا أن نعتبر هذا شرحاً مبسطاً وموجزاً للحديث الشريف: "ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب" (جمال الدين، 2009، ص98).

وأخيراً فإن رأي الباحثة هو: إن رشدنا يعبر عن وعينا بذاتنا، ويجعلنا نشجع أنفسنا عند المصائب. نتعاون لمصلحة الجميع، نضبط أنفسنا وردود أفعالنا حسب إرادتنا خاصة عند الشدة، وعندها نطلق على من يتميز بهذ الصفات بالذكي وجدانياً. فالأمية العاطفية تؤدي إلى الإخفاق الوظيفي فنجاح الفرد في عمله يحتاج إلى عوامل كثيرة أهمها الذكاء الوجداني، وشخصيته واتزانه، وتأهيله.

## 7- النظريات المفسرة للذكاء الوجداني:

### 7-1- نظرية الذكاءات المتعددة عند أبو حطب:

بدأ اهتمام أبو حطب بالعمليات المعرفية في الفترة (1961-1966) أثناء دراسته العليا بجامعة لندن، واستمر هذا الاهتمام حتى عودته إلى بلده مصر 1967، والذي توج باستحدثه وتدريسه لمقرر جديد في العمليات المعرفية لطلاب الدراسات العليا في علم النفس.

وفي عام 1973 م عرض أبو حطب نموذج في الذكاءات لأول مرة ، والذي يتألف من الذكاء المعرفي ، والذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني، وفي عام 1978م اقترح أبو حطب نموذجاً آخر للذكاءات يتألف من سبع فئات، هي:

1- **الذكاء الحسي Sensory** : يرتبط هذا الذكاء بأنشطة متخصصة للحواس المختلفة، فهناك ذكاء بصري، وذكاء سمعي.

2- **الذكاء الحركي Motor**: يتضمن هذا النوع من الذكاء الأفعال والحركات الأساسية كالانتقال المكاني والمعالجة، وكذلك حركات التآزر والمهارات الحركية الدقيقة، والاتصال الحركي.

3- **الذكاء الإدراكي Perceptual**: ويشمل ما يسميه جيلفورد بمحتوى الأشكال، والتي قد تكون بصرية (شكل، حجم، لون) أو سمعية موسيقية (كاللحن والإيقاع وأصوات الكلام) أو لمسية، أو من نوع الإحساس الحركي.

4- **الذكاء الرمزي Symbolic**: ويتمثل في الحروف الأبجدية أو الأعداد أو المقاطع الأصوات الكلامية أو التدوين الموسيقي وغيرها من عناصر التشفير.

5- **الذكاء السيمانتي Semantic**: ويتمثل في الأفكار والمعاني سواء كانت في صور لغوية أو غير لغوية صور ذات معنى.

6- **الذكاء الشخصي Personal**: ويشتمل على المعلومات الشخصية التي تتعامل مع ما يتضمن الوعي بالذات والمعلومات الاجتماعية.

7- **الذكاء الاجتماعي Social**: ويتعامل مع المعلومات التي تتضمن الوعي بالآخرين، وتشمل العلاقات النفسية، والإدراك الاجتماعي وإدراك الأشخاص.

ويبدو أنّ أبو حطب لم يرتج كثيراً لهذا التصنيف السباعي، ففي عام 1983 م عاد إلى التصنيف الثلاثي مع تعديل واضح، وهو التصنيف الذي استمر عليه حتى وفاته. ويشتمل هذا التصنيف على : الذكاء الموضوعي أو غير الشخصي Impersonal (العلاقات مع المواضيع المحايدة)، والذكاء الاجتماعي Interpersonal (العلاقات بين الشخاص)، والذكاء الشخصي (العلاقات داخل الشخص الواحد). (أبو حطب وصادق، 1996، ص78).

## 2-7-2- نظرية الذكاء الوجداني لجاردنر في الذكاءات المتعددة:

تتألف نظرية جاردنر في الذكاءات المتعددة من سبعة أنواع من الذكاءات، النوع الأول والثاني تم تقييمهما كنموذج في المدارس، والثلاث التالية ذكاءات تتعلّق بالفنون والنوعين الأخيرين تعد من الذكاءات الشخصية. وهذه الأنواع هي:

## 1\_ الذكاء اللغوي Linguistic intelligence:

يتضمن الذكاء اللغوي حساسية الفرد للغة المنطوقة والمكتوبة، والقدرة على تعلّم اللغات، واستعمال اللغة في تحقيق بعض الأهداف كالقدرة على التعبير عن ما يدور في النفس بشكل بلاغي أو شاعري. الكتاب والشعراء والمحامون والخطباء يمتلكون بشكل كبير هذا النوع من الذكاء.

## 2\_ الذكاء المنطقي الرياضي Logical-mathematical intelligence:

يشتمل الذكاء المنطقي الرياضي على: القدرة على تحليل المشكلات منطقيًا، وتنفيذ العمليات الرياضية، وتحري القضايا علميًا. وكذلك القدرة على اكتشاف الأنماط والاستنتاج والتفكير المنطقي. هذا النوع من الذكاء يرتبط غالبًا بالعلوم والتفكير الرياضي.

## 3\_ الذكاء الموسيقي Musical intelligence:

يتضمن الذكاء الموسيقي مهارة في الأداء، وتركيب وتذوق الأنماط الموسيقية، وأيضًا القدرة على التعرف وإعداد الدرجات الموسيقية والنغمات والإيقاعات.

## 4\_ الذكاء الجسمي الحركي Bodily-kinesthetic intelligence:

يستلزم الذكاء الجسمي الحركي إمكانية استخدام كامل الجسم أو أجزاء منه لحل المشكلات، والقدرة على استخدام القدرات العقلية لتنسيق حركات الجسم. ويرى جاردر أن النشاط العقلي والطبيعي ذو علاقة بهذا النوع من الذكاء.

## 5\_ الذكاء المكاني Spatial intelligence:

يشتمل الذكاء المكاني على إمكانية التعرف واستعمال الأماكن المفتوحة، وكذلك المساحات المحصورة.

## 6\_ الذكاء بين الشخصي (الاجتماعي) Interpersonal intelligence:

الذكاء بين الشخصي يهتم بالقدرة على فهم نوايا ودوافع ورغبات الآخرين، إنه يسمح للجميع للعمل بفاعلية مع الآخرين. المربون ومندوبو المبيعات ورجال الدين والقادة السياسيون والمستشارون يحتاجون إلى شكل متطور من هذه الذكاءات.

## 7\_ الذكاء الشخصي (الذاتي) Intrapersonal intelligence:

يستلزم الذكاء الشخصي الذاتي القدرة على فهم النفس (الذات)، أن يقدر الفرد مشاعره ومخاوفه ودوافعه . ومن وجهة نظر جاردينر لا بد وأن تمتلك نموذج عملي فعال عن أنفسنا، بحيث نكون قادرين على استعمال المعلومات في حياتنا.

يرى جاردينر أن الذكاء البين شخصي والشخصي يمكن التعامل معهما كقطعة واحدة؛ بسبب علاقتهما المتينة في معظم الثقافات، فهما يرتبطان ببعض في أغلب الأحيان ويؤكد جاردينر أن هذه الذكاءات السبع نادراً ما تعمل بشكل مستقل، فهي متممة لبعضها.. (الخاطر، 2009، ص12).

### 7-3- نظرية الذكاء الوجداني عند ماير وسالوفي عام 1997:

ظهر مصطلح الذكاء الوجداني أيضاً على يد الباحثين "ماير وسالوفي" وقد عرّفوا الذكاء الوجداني بأنه "مجموعة من المهارات التي تسهم في التعبير والتقدير الدقيق والتنظيم الفعال للانفعالات داخل الفرد ونفسه وتجاه الآخرين المحيطين به، كما أنه يتضمن القدرة على استخدام المشاعر في حفز الدافعية الذاتية للتخطيط وتحقيق مطالب الحياة". واستمرت جهود الباحثين السابقين في البحث عن الذكاء الوجداني فقدموا مقالاً بعنوان ماهية الذكاء الوجداني، ووضعوا تعريفاً للذكاء الوجداني بأنه " القدرة على إدراك الانفعالات والقدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية والقدرة على تنظيم الانفعالات لتدعيم الترقى الانفعالي والعقلي وسمي بنموذج القدرة The Ability Model of EI والذي يتكون من أربعة أبعاد وهي:

1- التعرف على الانفعالات **Identifying Emotion** أي قدرة الفرد على معرفة انفعالاته، وقدرته على تمييز مشاعره ومشاعر الآخرين المحيطين به.

2- استخدام الانفعالات في تسهيل عملية التفكير **Using Emotion to facilitate thought** أو استيعاب الانفعالات **Assimilating emotions**، ويقصد بذلك قدرة الفرد على توليد الانفعالات ومعرفة سبب هذه الانفعالات.

3- فهم الانفعالات **Understanding Emotion**: أي القدرة على فهم الانفعالات المعقدة والسلاسل الانفعالية **Chains** وكيفية انتقالها من مرحلة إلى أخرى.

4- إدارة الانفعالات **Managing Emotion**: قدرة الفرد على إدارة انفعالاته وانفعالات الآخرين.

ذكر الباحثان السابقان أن العقل ينقسم إلى ثلاثة أقسام هي: العاطفة أو الانفعال Affect Emotion، المعرفة أو التفكير Cognition Thinking، الإرادة أو الدافعية Volition Motivation. فالذكاء الوجداني يتكون من العاطفة مع المعرفة والانفعال مع الذكاء وبالتالي الذكاء الوجداني هو القدرة على استخدام انفعالاتنا في مساعدتنا على حل مشاكلنا، والقدرة على أن نعيش حياة أكثر فاعلية، فالرأس تعمل مع القلب. ثم قام الباحثان بإعداد مقياس لقياس الذكاء الوجداني أطلق عليه مقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل ( MEIS ) يقيس الإدراك والفهم والمساعدة والإدارة. ( Mayer & Salovey, 1997, pp33-34).

#### 7-4- نظرية الذكاء الوجداني عند دانييل جولمان:

في عام 1998م قام دانييل جولمان بتأليف كتاب عن الذكاء الوجداني حيث عرّف الذكاء الوجداني بأنه القدرة على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وحفز دوافعنا ومعالجة انفعالاتنا جيداً داخل أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين، وأشار جولمان إلى وجود خمس مكونات أساسية للذكاء الانفعالي وهي:

**1- الوعي بالانفعالات والمشاعر الذاتية (المعرفة الانفعالية) Self-awareness :** ويقصد به وعي الفرد بانفعالاته الشخصية وحالته المزاجية كما هي، وهذا الوعي بالأفكار والمشاعر والانفعالات يولد لدى الفرد القدرة على التحكم في الانفعال وضبط النفس.

ويذكر عيسى ورشوان: بأن المعرفة الانفعالية هي " العملية المعرفية التي تحول أو تترجم فيها المدخلات الحسية إلى خبرات ذات معنى ولا يختلف الإدراك الانفعالي كثيراً عن هذا المعنى حيث يشير إلى العملية المعرفية التي يتم فيها ترميز وتفسير المعلومات والإشارات الوجدانية الذاتية والخاصة بالآخرين ". (عيسى ورشوان، 2006، ص8).

ويصف كلا من سولفاي وماير هذا المكون بأنه يعكس قدرة الفرد على إدراك الانفعالات الذاتية والخاصة بالآخرين ويتضمن ذلك الكفاءة في معرفة الانفعالات التي تبدو على وجوه الآخرين وفي الرسائل غير اللفظية الصادرة عنهم. وبصفة عامة يتضمن هذا البعد إدراك الرسائل غير اللفظية والتعبيرات الانفعالية التي تظهر على الوجه وفي نبرة الصوت وكل قنوات الاتصال الممكنة مع الآخرين (Mayer & Salovey, 1997, ص86).

**2- إدارة الانفعالات Emotional management :** تعني إدراك ومعرفة ما الذي يكون وراء هذه المشاعر وكيفية معالجة القلق والمخاوف والغضب والحزن، وهذا ما يؤكد قول سقراط " اعرف نفسك "

وكان المعرفة هي مفتاح الشفاء، فالشخص الذي لديه قدرة على الوعي بمشاعره وفهمها والوعي بأفكاره عنها تكون لديه قدرة على الانتباه إلى مشاعره وتفحصها وملاحظة أفكاره ومراقبتها كي يستطيع السيطرة على الانفعال، وبالتالي يسيطر على الأفعال.

**3- تنظيم الانفعالات (التحفيز الذاتي) Self- motivation** : توجيه العواطف والانفعالات لخدمة الهدف واستخدام الانفعالات بطريقة منتجة، والسيطرة عليها قبل أن تتحول إلى أفعال .بمعنى تأجيل الإشباع وكبح الاندفاعات، ولذلك فإنه كلما استطاع الشخص أن يملك دفة انفعالاته كان حكيماً يتحلّى بالصبر والتفهم، وهي خصائص إيمانية يستطيع من خلالها المرء أن يتولى أمر جماعته ويحقق النجاح في عمله وعلاقاته.

**4- المشاركة الوجدانية والتعاطف Empathy**: ويقصد بها الحساسية تجاه مشاعر الآخرين والاهتمام بهم وتفهمهم ووضعهم في الاعتبار وتقدير الاختلاف بين الناس في التعبير عن مشاعرهم تجاه الأشياء، والتي بدورها تسهم في عمل التوازن بين المشاعر السلبية والإيجابية وتخفف الغضب وعواقبه الضارة بالشخص وبالآخرين.

**5\_ فن معالجة العلاقات الشخصية المتبادلة (المهارات الاجتماعية) Social skills** : قدرة الشخص على تنظيم وإدارة انفعالاته في التعامل مع الآخرين وتحقيق النسيج الاجتماعي السليم الذي يحقق الصحة النفسية ويدفع إلى التعاون والعمل المنتج الفعال. (جولمان، 2000، ص60).

## 7-5- نظرية هارمس للذكاءات المتعددة:

أعدّ Harms, 1998 قائمة لقياس الذكاءات الثمانية في ضوء النظريات السابقة وهي:

**1- الذكاء اللغوي: Lingusticin** ويتضمن الحساسية للمعاني ونوع الكلمة ومدلولاتها، أي استيعاب معاني الكلمات والتحليل اللغوي ويطلق على هذا الذكاء اللفظي Verbal.

**2- الذكاء المنطقي الرياضي Logical-Math**: استخدام العلاقات المجردة وتقديرها من تحليل وتركيب وغيرها من العمليات الحسابية.

**3- الذكاء الجسمي الحركي Body kinesthetic**: القدرة على استخدام الجسم ببراعة، ومعالجة الموضوعات اليدوية بمهارة للتعبير عن الأفكار والمشاعر.

4- **الذكاء المكاني Spatial**: القدرة على إدراك المعلومات البصرية والمكانية والتفكير في حركة ومواضع الأشياء، الفراغ، الحساسية للألوان والخطوط والأشكال والفراغ والعلاقات بينها.

5- **الذكاء في العلاقات مع الآخرين (الذكاء الاجتماعي) Interpersonal**: القدرة على فهم الآخرين والعلاقات الاجتماعية، وفهم مشاعر الآخرين والتمييز بينها والتعامل مع الآخرين بفاعلية.

6- **الذكاء الشخصي Intrapersonal**: القدرة على الوعي والتعبير عن المشاعر المختلفة والحساسية للذات، الضبط الذاتي والاحترام الذاتي. يعمل هذا الذكاء كمؤسسة مركزية للذكاءات تمكن الأفراد من أن يعرفوا قدراتهم وكيفية استخدامها نحو الأفضل.

7- **الذكاء الطبيعي Naturalist**: الحساسية لمظاهر الكون الطبيعية (-Gardner, 1998, pp21). (23)

ويجب أن نتذكر أيضاً أنّ تعدد وجهات النظر حول موضوع الذكاء الوجداني لا يشير إلى الضعف، ولكنه يدل على النشاط والاهتمام من قبل الباحثة حول دراسة هذا الموضوع ولا يدل على زعزعة وصدق مقاييس، وإنما كما قال استيرنبرج ومعاونوه في بعض المجالات، يبدو أنه كان لديها عدسات ذات عدد كبير من الألوان، أي تختلف أوجه النظر والرؤى حول دراسة الظاهرة، وعلى الرغم من ذلك فإنّ الذكاء المعرفي (التقليدي) IQ لم يتهدد أو يشوه بوجود النظريات المتعددة، وأنّ تلك النظريات تشير إلى استمرارية النقاش حول الذكاء المعرفي بصورة تزيد معرفتنا التطبيقية لتحديد نسبة الذكاء المعرفي على مدى واسع من العينات وفي كثير من المجالات، ما يشير إلى أنّ الذكاء الوجداني في طور النمو سوف يتبع منحى مشابه للذكاء المعرفي حيث تتعدد نماذجه ونظرياته.

#### تعقيب على نظريات الذكاء الوجداني:

إذا نرى أنّ أصحاب نظرية الذكاء الوجداني يتنبأون بأنّ الأفراد الأذكاء وجدانياً عادةً ما ينشؤون في بيئات متوافقة اجتماعياً ولديهم القدرة على تكوين انفعالاتهم بفعالية (متفائلين بشكل واقعي ومقدرين للآخرين)، كما أنهم غير دفاعيين، ويختارون نماذج الأدوار الوجدانية الجيدة، ولديهم القدرة على التواصل وعلى مناقشة المشاعر. ويطورون معارفهم وخبراتهم في مجالات وجدانية معينة مثل القيادة أو المشاعر الأخلاقية أو حل مشكلة اجتماعية.

ولذلك ترى الباحثة كما يرى الكثير من الباحثين أن الذكاء الوجداني مهم في الحياة اليومية العامة والخاصة في كونه يشكل استعداداً رئيسياً أوقدرة مهيمنة تؤثر بقوة على حمل قدراتنا الأخرى، كما ترجع أهميته الأخرى أيضاً إلى كونه فناً من فنون إدارة الانفعالات.

## 8- الذكاء الوجداني من منظور الشريعة الإسلامية:

قال الله تعالى: " ( وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا إِنَّ اللَّهَ لَعَفُورٌ رَحِيمٌ ) النحل: 18). وكان من أجل ما أنعم به عليه، أن وهبه العقل دون سائر المخلوقات ليستخدمه فيما خلق فيعتبر في ذاته، وفي ما خلق الله سبحانه وتعالى فيتعرّف على قدرة الخالق، فيقر له بالربوبية وحده، قال تعالى: " وَفِي أَنْفُسِكُمْ أَفَلَا تُبْصِرُونَ " (الذاريات: 21) . لقد دعانا الله سبحانه وتعالى أن نفكر ونعمل عقلاً في كل ما يدور حولنا ، تفكر وتدبر وتأمّل، لا تفكيراً سطحياً، فتتصرف بعقل وحكمة ناجمة عن تفكير عميق. وأن يستثمر الإنسان عقله ويسخره في دنياه وآخرته، فكان في تقدم المجتمع ورفاهيته وازدهاره بفضل ما عند أبنائه من أنواع الذكاء الحاذق، والقدرات العقلية المتنوعة، وأصبحت الطاقات العقلية هي أهم الموارد البشرية التي تستثمرها الشعوب في تقدم مجتمعاتها (عدس، 1997، ص13).

## 8-1- الذكاء الوجداني في القرآن الكريم:

القرآن الكريم يدعونا إلى التفكير والتدبر، بدءاً من خلق السموات والأرض، وهي قيمة التفكير والتأمل حتى خلق الإنسان، وخلق ما حولنا من أشياء ليزداد إيماناً، ويمتاز العلم بالعمل. وحفظ القرآن الكريم وإدراك مافيه، يوصل الإنسان إلى مرحلة متقدمة من الذكاء، بل نجد كبار أذكى العرب وعلمائهم وأدباءهم يحفظون القرآن الكريم منذ الصغر لأنه القاعدة الهامة التي توسع الفكر والإدراك، فحفظ القرآن الكريم يؤدي إلى تنمية الذكاء بدرجات مرتفعة.

1- يفرق الله تعالى بين المفكرين والمستخدمين عقولهم، وبين غيرهم ممن لا يستخدمون تلك النعم، فيقول الحق عزوجل: " قُلْ لَا أَقُولُ لَكُمْ عِنْدِي خَزَائِنُ اللَّهِ وَلَا أَعْلَمُ الْغَيْبَ وَلَا أَقُولُ لَكُمْ إِنِّي مَلَكٌ إِنْ أَتَّبَعُ إِلَّا مَا يُوْحَىٰ إِلَيَّ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الْأَعْمَىٰ وَالْبَصِيرُ أَفَلَا تَتَفَكَّرُونَ " (الأنعام: 50).

2- ومن الآيات التي تحث على التفكير والتأمل: قوله عزوجل: " قُلْ انظُرُوا مَاذَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْنِي الْآيَاتُ وَالنُّذُرُ عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ " (يونس: 101).

3- اللين في التعامل مع الناس: قوله عزوجل: " وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ " (فصلت:34).

4- إن أسوأ عقاب للإنسان المنافق هو تجميد منابع العاطفة والإدراك، فيصبح الإنسان بمستوى الحيوان لا يدرك ولا يتفكر ولا يبصر كقوله عزوجل: " حَتَمَ اللَّهُ عَلَى قُلُوبِهِمْ وَعَلَى سَمْعِهِمْ وَعَلَى أَبْصَارِهِمْ غِشَاوَةٌ وَلَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ " (البقرة: 7). (السيد، 1990، ص335).

5- إدخال السرور إلى القلوب: عن أنس بن مالك رضي الله عنه أنه قال: قال رسول صلى الله عليه وسلم: "من لقي أخاه بما يحب الله ليسره بذلك سره الله يوم القيامة"

وفي القرآن الكريم أمثلة كبرى تعبر عن أهمية الرشد وحسن التصرف بغض النظر عن درجة الذكاء ومستوى التعلم: " فَإِنِ آنَسْتُمْ مِنْهُمْ رُشْدًا فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ " (النساء : 6). وفي أنه الصف المقابل للرشد الغي والشر والانحراف " وَأَنَا لَا نَدْرِي أَشَرٌّ أُرِيدَ بِمَنٍ فِي الْأَرْضِ أَمْ أَرَادَ بِهِمْ رَبُّهُمْ رَشْدًا " (الجن : 3). (جمال الدين، 2009، ص78). فلم نجد أبلغ من وصف الذكاء الوجداني من القرآن الكريم الذي أقر فيه الله عز وجل بأن الاستقرار والالتزان العاطفي يكمن في ذكر الله " الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ " (الرعد: 28). في حين أن الابتعاد عن ذكره والامتنال لأوامره يؤدي بنا إلى الضنك " وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَعْمَى " (طه: 124).

يذكر أبو حطب كلاماً في هذا الصدد، يقول: "الحكمة هي قدرات الإنسانية التي تتوازي فيها المعرفة والوجدان والعقل، الحكمة من ألفاظ القرآن الكريم، ورد اللفظ في عشرين موضعاً من كتاب الله".

ومن ذلك قول الله تعالى: " يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَدْرِكُهُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ". (البقرة 269). ويشير إلى تعريف مجمع البحوث الإسلامية بالأزهر إلى كلمة الحكمة بأنها: "إصابة الحق في قول أو فعل أو رأي، وهي من الملكات النفسية التي يمنحها الله سبحانه وتعالى من هو أهل لها". وينوه إلى أن كلمة الحكمة لم تظهر في اللغة الإنجليزية إلا حوالي عام 1000م، ويورد معجم أكسفورد معنى اللفظ " بأنه القدرة على الحكم حكماً صحيحاً على الأمور

المرتبطة بالحياة والسلوك. وصحة الحكم عند الاختيار للوسائل والغايات، وبمعنى أقل تحديداً يعني الإحساس بالصائب وخاصة في الأمور العلمية" (أبو حطب و صادق، 1996، ص421).

## 8-2- الذكاء الوجداني في التراث الإسلامي:

يسبق ابن الجوزي عام (510-597 هـ) عصره حين يقرر وجود فردية في الذكاء ويقول: "إن العلاء يتفاوتون في موهبة العقل، ويتباينون في التحصيل وما يتقبلون من التجارب والعلم". وقد جمع كتاباً كاملاً عن أخبار الأذكياء الذين قويت فطنتهم وتوقد ذكائهم وعرض فيه أنماط السلوك الذكي فيقول: "كما أنّ أخبار الشجعان تعلم الشجاعة، فإن سماع أخبار الأذكياء يلقي ألباب السامعين، إذا كان فيهم نوع من استعداد لنيل تلك الدرجة، لأنه إذا كان قد ثبت أنّ رؤية العاقل ومخالطته تفيد ذا اللب فسماع أخباره تقوم مقام رؤيته" (السيد، 1990، ص336).

يقول الرازي: "إنّا إذا عرفنا شيئاً من الطرق المذكورة عند حصول خلق مخصوص في الباطن فقد يمكننا أن نستدل بحصول ذلك الخلق على خلق آخر، ومثاله: أنّا إذا عرفنا كون الإنسان سريع الغضب في كل شيء عرفنا أنه لا يكون تام الفكر في الأمور" (سويف، 1967، ص256).

يقول الأستاذ أبو الحسن الندوي رحمه الله تحت عنوان: عنصر الهيام والحنان في طبيعة الإنسان، وأثرهما في الحياة ومرتبتهما من الدين. "إنّ الإنسان ليس عقلاً مجرداً، ولا كائناً جامداً يخضع لقانون أو إدارة قاصرة، أو يسير على خط مرسوم، إنّ الإنسان عقل وقلب، وإيمان وعاطفة، وطاعة وخضوع وهيام وولع، وفي ذلك سر عظمته وشرفه وكرامته وفي ذلك سر قوته وعبقريته وإبداعه، وسر تفانيه وتضحيته، وبذلك استطاع أن يتغلب على كل معضلة ومشكلة وأن يصنع العجائب والخوراق، واستحق أن يحمل أمانة الله. إنّ صلة هذا الإنسان بربه ليست صلة قانونية فحسب، يقوم بواجباته ويدفع ضرائبه، ويطيع أوامره، إنما هي صلة حب وعاطفة كذلك، صلة لا بد أن يرافقها ويقترن بها ويتحكم فيها حنان وشوق وهيام ولوعة، والدين يدعو إليه ويغذيه ويقويه. قال تعالى: "وَالَّذِينَ آمَنُوا أَشَدُّ حُبًّا لِلَّهِ" (البقرة 165) (الخاطر، 2009، ص3).

## 9- الذكاء الوجداني والمهنة:

يبدو أنّ هناك اتفاقاً بين أوساط المهتمين بموضوع الذكاء والانفعالات إلى وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي ونجاح الأفراد في الحياة العملية، ومن الثابت أنّ الذكاء العام بمفرده لا يضمن تحقيق النجاح

وإنما يحتاج الفرد إلى توفر مزيج من التعقل والمشاعر بحيث يؤدي هذا المزيج إلى إحداث تناغم بين الانفعالات والتفكير والتي يتحقق من خلالها نجاح الفرد في مجالات الحياة المختلفة.

إنّ الكفاءة المهنية التي يتصف بها بعض العاملين لا يمكن إرجاعها فقط إلى الذكاء المجرد بالمعنى التقليدي للذكاء بل إنّ هناك صفات ومهارات تتعلّق بالمشاعر والانفعالات ثبت توفرها لديهم.

يقول **جولمان**: " من المعروف للجميع أنّ من يتفوقون أثناء دراستهم لا يكونون بالضرورة ناجحين ومتفوقين في خضم الحياة فكثير ممن يكون معامل ذكائهم عاليًا يتعثرون ويفشلون ليس في حياتهم الأسرية وعلاقتهم بالآخرين فقط بل وفي مجال عملهم (جولمان، 2000، ص7).

إنّ الذكاء الانفعالي يعلّمنا كيف نغير من أنماط تفكيرنا ومن طريقة نظرتنا إلى العالم من حولنا ويولد في أنفسنا مشاعر إيجابية تجاه الذات وتجاه الآخرين، إنّنا لا نستطيع أن نقرر عواطفنا، ولكننا نستطيع أن نقرر ماذا نعمل حيالها، فنحن لا نستطيع أن نقرر متى نغضب ومتى نخاف ومتى نقلق ومتى نحب ولكننا نستطيع أن نقرر كيف نتعامل مع الغضب والخوف والقلق والحب.

فالفردي الذكي انفعاليًا هو الفرد القادر على إدارة مشاعره وانفعالاته والتعبير عنها بطريقة فعالة وتمكنه من التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم" . ويذكر انكيمن أنّ العديد من الدراسات أشارت إلى أنّ الكثير من الشبان ذوي المؤهلات الواعدة فشلوا، وكان سبب فشلهم تدني معدل الذكاء الانفعالي لديهم وعدم قدرتهم على التواصل مع الآخرين، فالفشل غالبًا ما ينشأ عن أسباب عاطفية أكثر منها أسباباً فنية أو مهنية. (خوالدة، 2004، ص27).

ويشير جولمان إلى " أهمية تحلي الشخص بالقدرات والكفاءات الوجدانية للنجاح في الحياة، ويؤكد على أن الأشخاص الذين يعرفون مشاعرهم الخاصة جيدًا، ويتفهمون ويتفاعلون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة هم أولئك الذين يتميزون في كل مجالات الحياة، وخصوصاً حياتهم المهنية".

"ويتطلب النجاح المهني أن يتحلى الفرد بمجموعة من القدرات الوجدانية، تتجلى في قدرته على وعيه بمشاعره وانفعالاته، والتحكم في نزواته ونزعاته، أي في قدرته على إدارة حياته الوجدانية بذكاء، وقراءته لمشاعر الآخرين، والتفاعل معها بمرونة في علاقته معهم جولمان" (جولمان، 2000، ص86).

## 10- أهمية الذكاء الوجداني:

إنّ النفس البشرية مجال خصب للبحث والاكتشاف، و لا حدّ للمعرفة فهي متجددة ومتطورة، والعلم لبنات يبنى بعضها على بعض. وقد أظهرت الدراسات التي أُجريت على العواطف والمشاعر والانفعالات الإنسانية أن هناك مهارات وقدرات انفعالية يتفاوت الأفراد في امتلاكها، هذه المهارات والقدرات تؤثر في سلوك الأفراد نفسياً واجتماعياً، وهي مهارات وقدرات بالإمكان اكتسابها وبنائها وتميئتها بالتعلم والممارسة، وأن بإمكان الفرد الوصول إلى الأفضل في جميع شؤون الحياة إذا ما أخذ في اعتباره دور وأثر المشاعر والانفعالات. إنّ ما يشير إليه علماء النفس المعاصرون في الغرب من أهمية للمشاعر والانفعالات وأثرها في سلوكيات الأفراد في كافة جوانب الحياة، فنجاح الفرد لا يتوقف فقط على الذكاء الأكاديمي ( EQ ) بل على الذكاء الانفعالي أيضاً ( IQ ). ويتبين أهمية الذكاء الوجداني بما يلي:

1- الانسجام بين العواطف والقيم، مما يشعرك بالرضا والاطمئنان.

2- اتخاذ القرارات الحياتية بطريقة أفضل.

3- الصحة الجسدية والنفسية.

4- القدرة على تحفيز النفس وإيجاد الدافعية الذاتية لعمل ما تريد.

5- الفعالية في العمل من خلال الفريق والنجاح الوظيفي.

6- امتلاك حياة زوجية أكثر سعادة ، تكوين العلاقات والصدقات التي تريدها، وتكون أكثر إقناعاً وتأثيراً في الآخرين. (الخاطر، 2009، ص4).

### التعقيب على الإطار النظري للذكاء الوجداني:

يوصف الذكاء الوجداني بأنه نوع من أنواع الذكاء المعهود، يتضمن مجموعة من القدرات تسهم بصفة عامة في التفكير المنطقي، وترتبط بالقدرة العقلية العامة، ويعتبر من العمليات النفسية الأكثر تعقيداً، ومن المفترض أنها تنمو وتتطور بتطور العمر والخبرة بطريقة تتشابه كثيراً مع نمو وتطور القدرات العقلية المكتسبة، وأساس الذكاء الوجداني يتمثل في الوعي الذي يتكون وينمو في مرحلة الطفولة، والمستوى الثاني يتمثل في تحضير ومعالجة المعلومات الانفعالية التي تشمل على القدرة على توفيق الخبرات الانفعالية والوعي العام، وفي المستوى الثالث يصبح الفرد أكثر قدرة على فهم الانفعالات والاستدلال عليها، والذي يتضمن كيف تنمو وتتطور الانفعالات، والمستوى الأخير يتضمن أعلى

درجات القدرة الانفعالية، من حيث مستوى النمو والتي تتمثل في القدرة على تنظيم الانفعالات مثل تهدئة المشاعر الغضب والقلق داخل الفرد وداخل الآخرين.

ومن أجل توضيح وتفسير الذكاء الوجداني وماهيته ومراحله، فقد تحدثت الباحثة عن الذكاء الوجداني وبرزه في ميدان علم النفس على يد ماير وسالوفي ونظريات أخرى، وتحدثت الباحثة عن الذكاء الوجداني من منظور الإسلام وأخيراً عن أهمية الذكاء الوجداني في الحياة.

## ثانياً: الرضا الوظيفي

- 1- المقدمة.
- 2- مفهوم الرضا الوظيفي.
- 3- العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي.
- 4- الفروق بين الجنسين في الرضا المهني.
- 5- فوائد الرضا الوظيفي.
- 6- قياس الرضا عن العمل.
- 7- نظريات الدوافع في الرضا الوظيفي.
- 8- الرضا الوظيفي وبناء المنظمات.
- 9- العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الأداء في المنظمات.
- 10- إرشادات تحسين الرضا الوظيفي.

## ثانياً: الرضا الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه. ومن هنا جاء الاهتمام بمفهوم الرضا الوظيفي. حيث يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار ولا يزال يحظى بالاهتمام. وضعت الباحثة في الإطار النظري مفاهيم الرضا الوظيفي والعوامل التي ترتبط بحدوثه وفوائده، كما صنفت نظريات الدوافع في الرضا الوظيفي وتحدثت عنها، وفي نهاية الفصل تحدثت عن الإرشادات التي تتعلق بتحسين الرضا الوظيفي.

### 1- المقدمة:

للعمل دور هام في استمرار الحياة وتطورها، فهو ذو قوة عظيمة بالنسبة للأفراد كما هو كذلك بالنسبة للمجتمعات والأمم، فهو للأفراد وسيلة رئيسية لإشباع حاجاتهم وتحقيق توافقهم النفسي والاجتماعي، ففي العمل يقضون معظم أوقاتهم، ويحققون ذواتهم، ويشعرون بقيمتهم وأهميتهم ويشاركون في صناعة القرارات الخاصة بعملهم ويسهمون في تنفيذ تلك القرارات، فيجدون أو يتكاسلون، يتنازعون ويختلفون، يحبون أعمالهم فيخلصون لها أو يرفضونها فلا ينجزون (عكاشة، 1999، ص14).

لم يوجه سوى قدر ضئيل من الاهتمام، عبر التاريخ الإنساني لموضوع الرضا المهني لدى العاملين، وذلك على الرغم من أهمية الرضا المهني بالنسبة للأفراد، فرضا الفرد عن عمله يعد الأساس لتحقيق الرضا النفسي بوجه عام لديه، وذلك لأنّ الرضا الوظيفي يرتبط بالنجاح في العمل والعمل محور جوهري، ومجال حيوي في حياة الإنسان، لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة، ويربطه بالمجتمع، ويجد فيه فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداداته وقدراته وطموحاته، ويتحقق ذلك إذا كان الاهتمام بالعنصر الإنساني (المشعان، 1994، ص211).

يتطلب الأمر من كل مؤسسة أو هيئة أن تقوم بتدريب العاملين فيها والتأكد من ملاءمة الوظائف والأعمال التي يشغلونها مما يحفزهم على الإنجاز والشعور بالرضا المهني نحو هذه الأعمال، ويرى علماء النفس الصناعي أن الدافع إلى الإنجاز ما هو إلاّ القوة التي تدفع العامل إلى الأمام لتجويد وتحسين أدائه، إنّ القدرة والمهارة هي المؤشر على القيام بعمله على الوجه الأكمل من جهة، بينما يحدد لنا الحافز صحة وسلامة أداء العامل من جهة أخرى (الطويل، 1999، ص188).

وترى الباحثة أنّ العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في المنظمات الحكومية، ولذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين.

## 2- مفهوم الرضا الوظيفي:

### 1-2- مفهوم الرضا الوظيفي في التراث الإسلامي:

الرضا ثمرة الجهد في الدنيا، وهو أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان، وفي الحديث أن الله تعالى يتجلى للمؤمنين فيقولون: "رضاك". والدعاء لا يخرج صاحبه عن مقام الرضا، إلا إذا كان قائماً على الاعتراض على قضاء أو تقدير الله سبحانه وتعالى لأنه بذلك يكون دليلاً على عدم الرضا. والقواعد الشرعية هي أساس تحديد مجالات الرضا ومن ثم فإنّ معيار تحقيق الرضا ليس ذاتياً مطلقاً، وإنما يحدده الشرع ويربط بينه وبين الوسيلة أو السبيل.. ولذا كان الرضا بالمنكر معصية والرضا بالعسر لما يتوقع من اليسر أمراً تعديداً. يقول الله في كتابه مخاطباً نبيه محمد صلى الله عليه وسلم: "وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَى" (سورة الضحى: 5).

يرى الإمام الغزالي رضي الله عنه أنّ الرضا من ثمار الحب و وطبعاً هناك تدرج مسبق، وتحقيق الرضا يكون على الشكل التالي: الجذب والابتهاج، الاستبشار، الارتياح، الفرح، المرح، السرور، الرضا وقد ارتبط السرور والفرح بالرضا واليقين. برضا الإنسان عن نفسه وربه يطمئن ليوومه وحاضره.

فالرضا نعمة وفضل من الله تعالى لأنه يجعل الإنسان نشطاً مرتاحاً في حياته اليومية. والرضا الوظيفي ليس بكثرة الرزق ولا بقلته وإنما بامتثال أوامره في العمل ومعاملة الناس. قال تعالى: "وَأَمَّا إِذَا مَا ابْتَلَاهُ فَقَدَرَ عَلَيْهِ رِزْقَهُ فَيَقُولُ رَبِّي أَهَانَنِ" (الفجر: 16).

والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليسا أمرين متضادين أو منفصلين، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر وتحقيقهما قمة المقامات. قال تعالى:

" رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ" (المائدة: 119)

"الَّذِينَ اتَّبَعُوهُمْ بِإِحْسَانٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ" (التوبة:100) (المشعان،1994،ص218).

ترى الباحثة أن مفهوم الرضا قديم في تراثنا الإسلامي وبشكل خاص في القرآن الكريم والأحاديث النبوية وما تناوله علماءنا المسلمون فيما بعد.

## 2-2- مفهوم الرضا الوظيفي في العصر الحديث:

لم يظهر المصطلح العلمي للرضا الوظيفي إلا في الثلاثينات من القرن السابق ، إلا أن أهمية الدور الذي يلعبه اتجاهات الموظفين في تحديد رضاهم عن وظائفهم قد بحث من قبل ذلك بزمان طويل ، فلقد بحث تيلور في دراساته المتعلقة بالإدارة العلمية اتجاهات العاملين نحو الأعمال التي يقومون بها، مفترضاً أن الفرد الذي يحصل على دخل مادي أفضل بأقل مجهود سيكون راضياً عن وظيفته ومنتجاً فيها.

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل ومن أكثر الظواهر التي نالت اهتماماً كبيراً ، ولذا قام عدد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار ، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات، والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد علي تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها(حريم، : 2004 ص97).

وأورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي حيث يرى **Super 1963**: "الرضا الوظيفي يتوقف على المدى الذي يجد فيه الفرد منفذاً لقدراته وميوله وسماته الشخصية، ويتوقف أيضاً على موقفه العلمي وطريقة الحياة التي يستطيع فيها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته".

أما **1973 Cole Dennis** وجد أنّ مفهوم الرضا الوظيفي"يتم من خلال رضا الفرد عن بعض المتغيرات وهي الأجر، الزملاء، فرص الترقى".

ويطلق **هيرت سبنسر 1980** الرضا الوظيفي على " مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين: ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، ما ينبغي أن يوفره من وجهة نظرهم".

يرى **عبد الخالق 1983**"الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستخدمه من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك عند المنشأ والبيئة التي يعمل فيها وبالنمط التكويني للشخصية"( المشعان،1994،ص232).

وفي تعريف آخر للرضا الوظيفي نذكر ما تحدث عنه الدكتور فرج طه أن توافق الفرد المهني يظهر في مجموعتين أساسيتين من العلامات: الرضا Satisfaction والإرضاء Satisfaction's. فالرضا: يشمل الرضا الإجمالي عن العمل، والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه، زملائه، الشركة أو المؤسسة التي يعمل بها، ظروف عمله، ساعات أجره، ونوع العمل الذي يشغله). كما يشمل إشباع حاجاته، وتحقيق طموحاته وتوقعاته، ميوله المهنية وميول معظم الناس الناجحين الذين يعملون في مهنته.

**الإرضاء:** يتضح من إنتاجيته وكفاءته، والطريقة التي ينظر إليها مشرفه وزملاؤه، والشركة والمؤسسة التي يعمل بها، كما يتضح سلباً من غيابه وتأخره، ومن الإحباطات التي يتورط فيها، ومن عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة فرضية من الزمن، ويتضح أيضاً من اتفاق قدراته ومهاراته مع القدرات المطلوبة للعمل" (طه، 2001، ص75).

على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها الباحثون والمفكرون وتباينها فإنها تتضمن مفاهيم مختلفة وتكمل بعضها البعض وتتشترك في مفهوم أن الرضا هو إشباع لحاجات الإنسان الأساسية وتحمل المسؤولية. وعليه فإن الرضا الوظيفي كما تراه الباحثة هو:

"القدرة على إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته وتولد شعور إيجابي لديه نحو عمله، والتي تجعله يشعر بالتقدير والإنجاز والإبداع وتحمل المسؤولية. وهذه المشاعر تعود بالخير والمنفعة له وللعمل الذي يقوم به وتجعله بتوافق ورضا عن العمل من ناحية الوظيفة التي يشغلها والأجر الذي يحصل عليه وفرص الترقى مع مجموعة العمل والخدمات التي تقدمها المؤسسة التي يعمل بها.

### 2-3- كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضاء مما هم عليه، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي (فرج، 2002، ص220):

**1\_ الحاجات:** لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.

**2\_ الدافعية:** تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.

**3\_ الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله، اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

**4\_ الإشباع:** يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

**5\_ الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

### **3-العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي:**

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه أو العمل الوظيفي أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى نوعين هما:

جدول رقم(1) يوضح العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

العوامل الشخصية المرتبطة بالفرد نفسه	العوامل المرتبطة بالمناخ التنظيمي
الجنس	العوامل المرتبطة بالإدارة
شخصية العامل	العوامل المرتبطة بظروف العمل
سمات الشخصية	أنماط السلطة
الحالة النفسية والمزاج	مرونة التنظيم
الحالة الزوجية	
الحالة الصحية	
التعلم	

**3-1-العوامل الشخصية المرتبطة بالفرد نفسه:**

هناك عدد من العوامل الشخصية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة والتي ترجع إلى الشخص نفسه، وتشمل المتغيرات التي يمكن تعريفها والحصول عليها ببساطة من سجلات الأفراد مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية ومدة الخدمة.

**أ\_ الجنس :** من أكثر القضايا المثيرة للجدل فيما إذا كان مستوى أداء النساء هو في نفس مستوى أداء الرجال، حيث تشير الدراسات إلى أن هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال والمؤثرة في أداء العمل وعدم وجود اختلافات أساسية في إنتاجية العمل بين الرجال والنساء وبنفس الأسلوب، فإنه لا توجد دلائل تشير إلى أن الجنس يؤثر على الرضا عن العمل، ومن بين القضايا التي يظهر أنها تؤدي للاختلافات بين الجنسين بشكل خاص حينما يكون لدى العاملة أطفال في سن الدخول للمدرسة، هو تفضيلات جداول العمل، حيث إنّ الأمهات العاملات يفضلن العمل الجزئي وجداول عمل مرنة، وذلك للقيام بواجباتهن العائلية(العطية، 2003، ص 49).

**ب\_ شخصية العامل:** حيث إنّ الذي يعاني اضطراباً شديداً في شخصيته يجد صعوبة في الرضا عن عمله سواء كان مهنيّاً أو اجتماعياً كما إنّ تنافر السمات الشخصية ومتطلبات المهنة يؤديان ليس فقط إلى تعطل التقدم والنجاح، بل إنّما يساعدان على عدم الرضا الفردي كالتعاسة، والإسراف في ترك العمل والمشكلات الاجتماعية (المشعان، 1994، ص 234).

**ج\_ السمات الشخصية:** استعدادته للعمل وميوله ورغباته وطموحاته ودوافعه واقتدارته. ومهارات العاملين أنفسهم Capacity to Work والتي يمكن قياسها عن طريق تحليل الخصائص والسمات الشخصية لمجتمع العاملين.

**د\_ الحالة النفسية أو المزاجية:** الاضطرابات الانفعالية النفسية والصراع والقلق والإحباط.

**هـ\_ الحالة الصحية:** التي ترجع إلى أساس فسيولوجي، ذلك أنّ أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها، الذي يمتد إلى الوظائف النفسية المختلفة لأن التكوين البيولوجي ليس بمعزل عن التكوين النفسي، بل إنّهما يكونان معاً وحدة متكاملة، فالإنسان وحدة نفسية جسمية. (المشعان، 1994، ص 234).

**ن\_ العمر:** فيما يتعلق بالعلاقة بين العمر والرضا عن العمل، فقد ذُكر أن أغلب الدراسات أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين العمر والرضا على الأقل حتى سن الستين سنة. ويلاحظ أن أغلب الدراسات تخلط بين العاملين المختصين وغير المختصين، وحينما تم الفصل بين الاثنين فإن الرضا

يميل للتزايد باستمرار بين المهنيين مع تزايد العمر، بينما ينخفض بين غير المهنيين خلال فترة منتصف العمر، ثم يزداد فيما بعد. (العطية، : 2003 ص 43).

هـ\_ الحالة الزوجية: لا توجد دراسات كافية يمكن من خلالها الوصول إلى استنتاجات حول تأثير الحالة الزوجية على الإنتاجية، ولكن الدراسات تشير باستمرار إلى أن العامل المتزوج لديه غيابات أقل، معدل دوران أقل، وأكثر رضا عن العمل مقارنة بزملائه غير المتزوجين، حيث أن الزواج يؤدي لتزايد المسؤوليات مما يجعل من الاستقرار في العمل أكثر أهمية (العطية، : 2003 ص 44).

و\_ التعلّم: أما عن تأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي، فقد توصلت عدة أبحاث إلى أن الفرد الأكثر تعليماً يكون أقل رضا عن الفرد الأقل تعليماً، ويرجع ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعليماً تكون مرتفعة مقارنة بطموحات الفرد الأقل تعليماً (العطية، : 2003 ص 44).

### 2-3-العوامل المرتبطة بالمناخ التنظيمي:

يشير المناخ التنظيمي إلى " البيئة الداخلية - مادية أو غير مادية - التي يعمل الفرد في إطارها. ويرى آخرون أنه عبارة عن البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد.

ويعتقد آخرون أن المناخ التنظيمي هو مجموعة السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة والتي تؤثر في الأطر السلوكية للأفراد والجماعات والمنظمات على حد سواء، والتي يتحدد بمقتضى تأثيرها على تحقيق سبل التحفيز أو يعكسه على إمكانية المنظمة من تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. (حمود، 2002، ص16).

ويأمل العاملون بأن يكون المناخ داعماً لهم ويسهل لهم إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية، فهو يؤثر على العاملين في المنظمة ويؤدي إلى التحفيز والإحباط، لأنه يعمل كوسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد.

وللمناخ التنظيمي أبعاد كثيرة يمكن تحديدها من خلال عوامل البيئة الداخلية التالية :

### أ\_ العوامل المرتبطة بالإدارة:

العامل الراضي عن عمله يكون على علاقة حسنة بنظام المؤسسة ولوائحها الإدارية. فالخبير في شكاوى العمال يجد أن أغلبها تصدر عن العمال الفاشلين في أعمالهم، فالذي لا يجد الرضا النفسي عن طريق العمل يرضي نفسه بتقديم الشكاوى ضد الآخرين، والقيام بالاضطرابات داخل المؤسسة، وبذلك ينجح في صرف غيره عن الفشل الذي هو فيه. ويرضي اعتباره لذاته عن طريق تزعمه لهذ الحركات الفوضوية.

ينبغي على المؤسسة الجادة في عملها العمل على تحسين رضا العامل المهني من خلال تحسين العلاقات الاجتماعية والنفسية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس، إذ أنّ العلاقة بينهما عامل هام في إشاعة الأمن النفسي في كل بنية العمل. فإذا تحقق الرضا بينهما أدى إلى زيادة الإنتاج من جانب وتحقيق رضا من جانب آخر. (المشعان، 1994، ص236).

**ب\_ العوامل المرتبطة بظروف العمل:** وهي الشروط المادية التي يعمل فيها العامل من ضوء وتهوية ورطوبة ونظام فترات العمل والراحة. فعندما يتم اختيار العامل اختياراً نفسياً صحيحاً فيوضع في المهنة التي تتناسب معه في الميول والسمات، و يدرّب تدريباً جيداً على استخدام قدراته على أحسن وجه لصالحه ولصالح المؤسسة التي يعمل بها. عندها تكون فرصته كبيرة للرضا مع بيئة العمل. (المشعان، 1994، ص236).

**ج\_ مرونة التنظيم:** قدرة التنظيم على الاستجابة والتكيف والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية. فالهيكل التنظيمي المرن عادة ما يتيح للعاملين فرص المشاركة والإبداع، وأما الهيكل التنظيمي غير المرن، فإنه لا يتيح فرص التأقلم للمتغيرات، ولا يعترف بالتنظيمات غير الرسمية ولا يتعامل معها. (المغربي، 2008، ص305).

**د\_ أنماط السلطة:** سواء كانت مركزية أو لا مركزية، فالمركزية في مفهومها الصحيح تشير إلى تمركز السلطة في أيدي المسؤولين في المستويات الإدارية العليا، وأما اللامركزية فإنها تأخذ عكس هذا المفهوم. إن السلطة المركزية توجي بالتصلب وعدم المرونة، وبالتالي تحد من الإبداع لأن الموظف لا يملك اتخاذ القرار، وهذا يعكس اللامركزية التي تتيح للعاملين فرص التجريب والاجتهاد واقتراح الحلول البديلة. ويعتبر نمط الإشراف والقيادة من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، فالإشراف التسلسلي المركزي يحد من مبادرات العاملين ومساهماتهم وذلك بعكس الإشراف اللامركزي.

فيجب أن تتبنى الإدارة فلسفة إنسانية الإنسان، وذلك من خلال إشراكه في اتخاذ القرارات، وحل مشاكل العمل الذي يقوم به حتى يشعر بقيمته وبإسهاماته في تحقيق الأهداف المطلوبة، فالقيادة التي تقوم بدعم

المروءوس ومساعدته عند الحاجة وتوجيهه دون انتقاد أو تحامل، هي القيادة التي تستطيع خلق الثقة بالنفس والاستقرار النفسي والتقدم بالأفكار الإبداعية، وبالتالي تقضي على جميع مظاهر التسبب والتذمر والتغيب والتمارض ( المغربي، 2008، ص307).

#### 4-الفروق بين الجنسين في الرضا المهني:

هناك اتجاهان أساسيان يسودان العالم حالياً نحو عمل المرأة..فبعضهم يرى عودتها إلى المنزل وعدم خروجها وإفساح المجال للرجل ليعمل.اما البعض الآخر يرى ضرورة عمل المرأة كما الرجل .كما نرى اختلافاً في اتجاهات الرجال نحو عمل المرأة ما بين مؤيد ومعارض ومحاييد وذلك حسب البيئة والمجتمع ودرجة التعليم والقيم والتشريعات السائدة في المجتمع. إلا أنّ عمل المرأة قد ساعد على استحداث عادات سلوكية جديدة من جانب الرجال في التعامل مع المرأة خصوصاً وأنّ نتائج كثير من البحوث والدراسات قد أثبتت أنّ المرأة لا تختلف عن الرجل في تحمّل مسؤوليات العمل والصبر على الرغم قسوة العمل. بل إنّ وجود المرأة قد أدى إلى ارتفاع العلاقات الإنسانية، وزاد من حماس الرجال بل والتنافس معهم. وقد احتدم النقاش حول الفروق بين الجنسين في الرضا المهني والشخصية.

ولكن البحوث التي تحاول أن تضع الأمور في موضعها الصحيح الدقيق نادرة، حيث من الضروري الوقوف على عمل كل من الرجل والمرأة، هذا من ناحية، وكذلك الوقوف على رضا كل منهم عن مهنته، وهذا من ناحية ثانية فإذا بحثنا عن ذلك بشكل جدي، فإنه يحق لنا بعد ذلك الفصل في الجدل المقام حول عودة المرأة للمنزل أو استمرارها في العمل.(المشعان،1993،ص130).

وبناءً على ماسبق، يفسر بعض الباحثين، لماذا تكون النساء أقل رضا من الذكور؟ذلك أنّهن يوضعن في أعمال ذات مكانة منخفضة، يحصلن منها على أجور منخفضة، كما أنّ تلك الأعمال تقدم لهن فرصاً ضئيلة جداً للترقى، لذلك فهن أقل رضا عن عملهن.

إلا أنّ هناك رأياً آخر للباحث سيرجوفاني يتعارض مع ماسبق طرحه، حيث يرى أنّ إدراك الإناث للحاجات التي ينشدنها أقل من إدراك الرجال، لذلك كان رضاؤهن أكثر، كما وجد أنّ مستوى الطموح للرجل في الغالب يفوق مالدى الإناث، لذا فالذكور يريدون ويتوقعون الكثير من أعمالهم، في حين يكون اعتماد النساء على أعمالهن أقل ويعتبر وسيلة من وسائل تحقيق ذواتهن ( المشعان،1994،ص237).

#### 5-فوائد الرضا الوظيفي:

## 5-1- الفوائد السلوكية الاجتماعية: Behavior and Advantage :

1- القضاء على الخسارة الاجتماعية التي تحدث خارج المؤسسة عندما تضطرب علاقات الأفراد العاملين مع أسرهم وأصدقائهم بسبب عدم رضاهم عن وظائفهم الحالية وشعورهم بالإحباط. ومن ثم صورة المنظمة في مجتمعها المحيط سيعتريها التشويه وتفقّد إشراقها.

2- زيادة الولاء التنظيمي بحيث تجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم لما يفعلون. وأنفسهم ينظرون لمشاكل المنظمة على أنها مشكلات شخصية لهم.

3- تقليل ظاهرة التغيب وذلك من خلال تخفيف معدل دوران العمل في المنظمة وبالتالي إبعادها عن الخسائر.

4- زيادة الاستقرار التنظيمي لأن توفير الرضا عن العمل يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم.

5- تحفيز السلوك الإبداعي الذي هو حصيلته رضا الفرد والنتاج عن أداء وظائف ذات معنى وأعمال خلاقية هادفة. وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي إلى النجاح في العمل وبالتالي لزيادة إنتاجية الفرد. (ناصر والدليمي، 2009، ص127).

## 5-2- الفوائد المادية والاقتصادية Physical and Economic advantage :

1\_ تتمثل بتقليل التكاليف المتعلقة بالغياب التي قد تصل إلى مبالغ كبيرة جداً في بعض الأحيان والتي قد تتعدى إلى تعطيل المكان والآلات.

2\_ إنّ تفهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الأمثل لطاقات العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء.

3\_ تستطيع الإدارة التعرف على نفسها من خلال آراء العاملين فيها والتعرف على مشاعر الأفراد و اتجاهاتهم المختلفة نحو العمليات الإدارية ، ويتم ذلك بالتعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها ومعرفة المشاكل والحلول المناسبة لها والتي تكفل للمنظمة ازدياد الإنتاجية. (الكبيسي، 2003، ص35).

## 6-قياس الرضا عن العمل:

إن معرفة اتجاهات الناس نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، كذلك فإن سؤال الناس بشكل مباشر عن حقيقة اتجاهاتهم قد لا يعطي نتائج مفيدة، فإن الناس غالباً لا تريد الإفصاح عن ذلك، وحتى وإن كانوا يريدون الإفصاح فإن الموقف قد يكون معقداً بالشكل الذي لا يستطيعون التعبير عنه ، ولقد بذل علماء النفس جهوداً مضنية لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتا الثبات والصدق.

نعنى بقياس الرضا الوظيفي لإعطاء دلالة أو مؤشر على وجود مستوى معين مقبول من الرضا بالعمل، و يفيد في عملية رسم السياسات بغرض تنمية الرضا الوظيفي للعاملين ،وهذه الدلالات يمكن إدراكها من خلال بعض الانطباعات ،وهذا يعني أن الموظفين يخمنون إلى أي درجة لديهم الرضا أو عدم الرضا عن وظائفهم، يمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس (عبد الباقي، 2001 ص235):

### 1-6-المقاييس الموضوعية:

حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل معدل الغياب، ومعدل ترك الخدمة، ومعدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوى، مستوى إنتاج الموظف وغيرها، وهي تقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية حيث تستخدم وحدات لرصد السلوك ومنها:

**1-الغياب:** تعد درجة انتظام الفرد في عمله أو بعبارة أخرى بنسبة أو معدل غيابه مؤشراً يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله.

فالفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتياحاً بهذا العمل وأكثر حرصاً على الحضور إلى عمله من آخر يشعر بالاستياء تجاه عمله ذلك ما عدا حالات الغياب بسبب ظروف طارئة. وهناك طرق عديدة لقياس معدل الغياب من أهمها الطريقة الآتية:

**معدل الغياب = عدد ساعات الغياب/عدد ساعات العمل الكلية\*100**

**2- ترك الخدمة:** تتم بمبادرة الفرد (استقالته) كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل ويحسب بالطريقة الآتية:

معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة=عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة/إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة\*100 (ناصر والدليمي، 2009، ص137).

## 6-2-المقاييس الذاتية:

هي المقاييس التي تقوم على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على معلومات عن الرضا الوظيفي(ناصر والدليمي، 2009، ص137).

تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل صحيفة الاستقصاء التي تستعمل على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها. وتكملة الجمل وغيرها من الطرائق (غواش، 2008، ص22).

وبصفة عامة ترى الباحثة أن مقاييس الرضا تهدف إلى:

معرفة كيف تختلف مؤشرات ومحددات الرضا الوظيفي بين جماعات أو أقسام العمل المختلفة في المنشأة، ومن ثم التوصل إلى متوسط عام للرضا بين المجموعات على مستوى المنشأة محاولة الربط بين مستوى الرضا وبعض السلوكيات والظواهر السلوكية في المنشأة كالتغيب والتمارض وترك العمل. وتعد الطرق سابقة الذكر وسيلة أو أداة بين الإدارة والعمال لقياس ومعرفة آثار عوامل وعناصر الرضا الوظيفي المناسبة للعاملين في محاولة لتحسين حالة الرضا لديهم، وذلك باختيار الطريقة المناسبة لطبيعة المؤسسة مع مراعاة مزايا وعيوب كل طريقة.

## 7-نظريات الدوافع في الرضا الوظيفي:

نلاحظ أن نظريات الدوافع باختلافها، فإنها تركز على فرضية أساسية واحدة ألا وهي أن لدى الموظف حاجة ما أو رغبة بدوافع مختلفة ينتج عنه سلوك لإشباع هذه الحاجة، و تحديد الحاجات لدى الأفراد العاملين أمر هام بالنسبة للمدير، فإن نجاحه متوقف على مدى فهمه لتلك الحاجات والدوافع لكي يقوم بتوفير الحوافز المناسبة لإشباعها (نصر الدين، 2002، ص40).

ونجد أن نظريات الرضا تتدرج تحت عدة أنواع وهي:

نظريات تحريك الدوافع أو تنشيطها: وهي نظريات تستند إلى مفهوم الحاجات الإنسانية باعتبارها قوة محركة وإشباع تلك الحاجات يمثل دافعاً وحافزاً، ومنها (نظرية ماسلو ، نظرية العاملين، ونظرية X ونظرية Y).

ونظريات الدوافع المحافظة على السلوك وتركز على تعزيز السلوك الايجابي للفرد وإعطائه مدعمات ايجابية أو أخرى سلبية لدفعه للعمل والمحافظة على أي تغيير أو تعديل أو تطوير سلوك ما منها (نظرية التعزيز ، نظرية الهدف).

ونظريات الدوافع الموجهة للسلوك تستند على التوقع من الأداء والجهد المبذول فكلما توقع الفرد عائد من أداء معين كان جهده وانجازه أعلى ، ومنها (نظرية فروم ، نظرية بورتر ولولر) (نصر الدين ، 2002 ، ص41).

## 7-1-1- نظريات تحريك الدوافع أو تنشيطها:

### 7\_1\_1\_1\_ نظرية الحاجات التصاعدية"ماسلو Abraham Mazlo":

تعتبر نظرية ماسلو من أشهر النظريات عن الحاجات والتي وردت في مؤلفه " مقدمة في نظرية الدوافع" عام ( 1943 ) والتي تقوم على عدد من الافتراضات كالتالي:

\_ إن الدوافع في الفرد معقدة للغاية ، وليس لدافع معين أثر على السلوك ، إذ إن السلوك ناتج عن تأثير مجموعة من الدوافع العاملة في نفس الوقت.

\_ ويعتقد ماسلو أنّ جميع الأفراد لديهم مجموعة من الحاجات الأساسية التي يسعون لإشباعها في مجال العمل والإنتاج فالفرد يسعى عادة لإشباع تلك الحاجات في أثناء عمله حيث يستخدم قدراته ويشبع ميوله ويحقق أهدافه، ويمكن تحديد تلك الحاجات في خمسة مستويات هي:

**1- الحاجات الجسمية:** ويتحقق إشباعها بتسهيل حصول الفرد على المتطلبات الجسمية الأساسية من الطعام والشراب والراحة. فإنه يضطر إلى قبول أعمال أو وظائف خطيرة، أو ذات مكانة اجتماعية متدنية سعياً لإشباع تلك الحاجات. لهذا نجد أن العاملين أو الموظفين يتوقفون عن العمل أو يهملون واجباتهم عندما تكون أجورهم غير كافية لسد حاجاتهم الأساسية.

**2- حاجات الأمن:** تتمثل في تهيئة وتوفير الشعور الخاص بالأمان وعدم التهديد وانتفاء الشعور بالخوف كضرورة لاستمرار الوجود ونمو الذات. فالفرد الذي يتمتع بشخصية متوازنة يفضل البقاء في العمل الذي اطمأن إليه ، وأشعره بالأمان على الرغم من الأجور المتدنية التي يحصل عليها منه.

**3- الحاجة للحب والانتماء:** وتعكس رغبة الفرد في أن يكون مقبولاً من الآخرين وذلك من خلال العمل والمشاركة في علاقات إيجابية متبادلة يسودها الحب المتبادل مع الآخرين. فعجز الإنسان عن حب الآخرين أو الحصول على محبتهم يعد سبباً لسوء التكيف النفسي والمهني ويعكس درجة الرضا عن العمل في المؤسسة بشكل عام والعاملين بشكل خاص.

**4- الحاجة إلى الاحترام والتقدير:** ويعرّفها ماسلو بأنها القدرة على القبول المتبادل بين الأفراد بغض النظر عن معتقداتهم وقيمهم وميولهم واتجاهاتهم.

**5- تحقيق الذات:** الفرد عندما يؤدي الأعمال التي يحبها يحقق ذاته ويرضي إبداعاته وتكون شخصيته في قمة تفرداها (نصر الدين ، 2002 ، ص42).

وترى الباحثة أن أهم ما يميز هذا التكوين الفرضي أنه بناء تصاعدي يبدأ من القاعدة ويتجه للقمة فالمسعى يبدأ من أسفل الحاجات، فتتحقق الذات يبدأ بتلبية الحاجات الجسدية ثم الحاجات النفسية والاجتماعية والعقلية.

## **7\_1\_2\_ نظرية العاملين لفريدريك هيرزبيرغ:**

في نطاق مفهوم الحاجات وعلاقتيهما بمستوى الأداء تبلورت نظرية أخرى في مجال تفسير دافعية العمل، فقد صاغ فريدريك هيرزبيرغ تصوراً نظرياً عرف باسمه وأحياناً يسمى بنظرية العاملين، وهما: عامل المحافظة على البقاء، ثم عامل الدافعية.

### **1\_ عامل المحافظة على البقاء:**

تعتمد هذه النظرية في تفسيرها العام للسلوك على نفس المسلمات والأسس التي تقوم عليها نظرية الحاجات النفسية، وهو أنّ كل فرد يولد بمجموعة من الحاجات الضرورية لحفظ بقائه، واستثارة دافعيته الذاتية، والتي يترتب في تحقيقها نمو الذات، والذي تقدمه هذه النظرية جديداً في هذا الصدد هو اختزال الحاجات الإنسانية في نوعين من الحاجات: فهناك حاجات ترتبط بالفرد بكيانه المادي، وحاجات ترتبط بتنشيط دوافعه وفاعليته في الحياة.

فاعامل المحافظة على البقاء هو: تلك العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع السلوك وتسبب الرضا الوظيفي وتدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي توجد في محتوى العمل وكيانه وتتمثل هذه العوامل في:

- الإنجاز وأداء العمل.

\_ مسؤوليات الفرد عن عمله وعمل الآخرين.

\_ الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

\_ فرص التقدم والنمو في العمل.

\_ أداء عمل ذي قيمة وأهمية وقيمة للمنظمة. (الكبيسي، 2002، ص44).

## 2\_ عامل الدافعية:

يتمثل في إشباع مطالب ذاتية أرقى من المستوى الأول، ولذلك فإن إنتاجها يتطلب دافعية أعلى. فهي إذاً حاجات لا تشبع إلا من خلال إنجاز العمل ذاته، لا من خلال تهيئة الظروف المحيطة بالعمل كما هو الحال في المستوى الأول.

فإذا هيأنا ظروف العمل بحيث نجعل الفرد ينتقل من مستوى البحث عن أساسيات الحياة، إلى مستوى الدافعية الذاتية فهذا معناه أننا قد جعلنا حركة الفرد ذاتية وتلقائية، وهذا لا يكون إلا في حالة فرد يحب عمله ويجد فيه تحقيقاً لذاته، ولكي يستمر الفرد بعمل في هذا المستوى يقترح "هرزبرج" تحقيق ما أسماه مبدأ إثراء العمل "Enrichment" أي نجعل من العمل شيئاً مثيراً للفرد ومصدراً لإشباع حاجاته الأساسية.

وتواجه هذه النظرية نفس الصعوبة التي تواجهها معظم نظريات الحاجة فيما يتعلق بصدد تلك الحاجات، وإن كانت تعزوها بالدرجة الأولى إلى كونها جزءاً أساسياً من الشخصية الإنسانية، إلا أن هذا ليس كافياً كتفسير لمصدر تلك الحاجات. كما أن دافعية العمل أمر معقد ومن ثم لا يمكن تفسيرها في ضوء العاملين فقط، ويرجع ذلك إلى الفروق الفردية الواسعة بين الأفراد، والتي ترجع إلى عدة عوامل هي: طبيعة ومستوى دافعية كل فرد، مستوى الجهد الذي يقدمه لكل مستوى، نوع الرؤية الذاتية والتقدير الشخصي لما يعتبره محققاً لذاته، رؤية الفرد للعمل على أنه وسيلة لمباشرة علاقات اجتماعية موجبة مع الآخرين، رؤية الفرد للعمل على أنه مصدر للمتاعب ومفجر للصراعات والتنافسات (الأحقاد، طه، 1993، ص261).

## 7\_1\_3\_ نظرية Y - X دوكلاس ماكريكر:

تعتمد نظرية (ماكريكر) في فلسفة الإدارة تحليلاً مقارناً بين مدارس الاتجاه التقليدي وبين مدارس الاتجاه السلوكي في موقفها من كيفية فهم العلاقة بين الفرد و المنظمة، فقد وضع ماكريكر أنماطاً مثالية حول مفهوم الإنسان وسلوكه، وكيف يتم تحريك هذا السلوك، إذا وصف أحدهما بالافتراضات تقوم عليها نظرية (X) و الآخر بالافتراضات التي تقوم عليها نظرية (Y).

### 1\_ نظرية (X):

تقوم هذه النظرية على عدد من الاقتراحات ومحددات السلوك الإنساني وهي:

- الإنسان سلبي ولا يحب العمل.
- لا يريد تحمل المسؤولية في العمل.
- يفضل أن يكون تابعاً ويفضل دائماً أن يجد شخصاً يقوده.

### 2\_ نظرية (Y):

إلى جانب إيمان هذه النظرية بدوافع العمل وحاجات العاملين. فإنها تحاول تقديم فروض أخرى لتفسير بعض مظاهر السلوك الإنساني، وهي:

- \_ إن الأفراد لديهم القدرة الطبيعية على تحمل المسؤولية و مواجهة التحديات.
- \_ إن المسؤولية مغروسة في جوهر العاملين.
- \_ تنتظر للعاملين على طبقتهم كبشر وأنهم لم يخلقوا ضد آمال وأهداف الإدارة.
- \_ إن الإنسان يطلب أن يكون قائداً وليس تابعاً، كما يسعى إلى تحقيق الذات.
- \_ شجبت الأساليب الاستبدادية في القيادة ما دامت لا تتفق والطبيعة البشرية (ناصر والدليمي، 2009، ص132).

## 7-2- نظريات الدوافع المحافظة على السلوك:

### 7\_2\_1\_ نظرية العدالة والإنصاف (أدمز):

قام آدمز عام(1965) بتطوير نظرية العدالة والإنصاف التي تعتمد على الفرض المنطقي القائل " بأن مستويات الرضا الوظيفي والتحفيز يرتبط إلى حد كبير بمقدار العدالة والإنصاف التي نرى أننا نعامل بها بالمقارنة بالآخرين، فإذا كنا نعتقد أننا نعامل بطريقة غير عادلة وغير مقنعة فإننا نحاول أن نغير من معتقداتنا أو سلوكنا حتى يتضح أن الموقف عادل، وهناك ثلاثة عناصر تدخل في هذا الإدراك الحسي للعدالة والإنصاف هي: **المدخلات Inputs - المخرجات Outputs - نسبة المدخلات والمخرجات Outputs - Inputs Ratio**.

**1- المدخلات هي:** تلك العناصر الشخصية التي تتطلبها الوظائف التي نعمل بها والعوامل الواضحة هي الوقت والخبرة، بينما العوامل الفرعية تتضمن تكاليف رعاية الأطفال والمسافة ومكان العمل.

**2- مخرجات العمل هي:** كل الفوائد المادية والمعنوية التي تعود علينا من الوظيفة أو العمل، وتشمل عناصر المخرجات الواضحة "الأجر والمزايا والمنافع العامة والتحدي والمسؤولية، بينما المخرجات الفرعية "الأقل وضوحاً" فتدخل في الأصدقاء وتأنيث المكتب والسكرتارية.

وطبقاً لهذه النظرية فإن كل عامل يقوم لاشعورياً بعمل قائمة بالمخرجات والمدخلات ثم يقوم بحساب نسبة المدخلات والمخرجات بقسمة قيمة المخرج على المدخل، وهذه النسبة ليست مقيدة على وجه الخصوص، بيد أن كل عامل يمكنه أن يقوم بحساب نسبة المدخل والمخرج للعاملين الآخرين ثم يقارن ذلك بموقفه الوظيفي. فإذا كانت النسبة الخاصة به أقل من نسبة الآخرين فإنه يقلق ومن ثم يجب تحفيزه بهدف إيجاد توازن بينه وبين الآخرين ويتحقق ذلك بطريقتين:

قد ينشد العامل أو الموظف مدخلات أكبر بوسائل مثل طلب علاوة أو قدر أكبر من المسؤولية.

قد يعمل العامل أو الموظف على تقليل مدخلاته فيقلقل من الجهد المطلوب أو من حضوره إلى العمل. ولذا من الأفضل أن نجعل العاملين يشعرون بالرضا الوظيفي عند معاملتهم من خلال العدالة والإنصاف وزيادة أجورهم لقاء ما يقومون به من أعمال (الطويل، 1999، ص195).

### **7-3- نظريات الدوافع الموجهة للسلوك (نظريات التوقع):**

#### **7\_3\_1\_ النظرية الوسيلية Instrumentality:**

نظرية المكونات الثلاث (VIE) نموذج فروم: حاول فيكتور فروم V.veroom أن يصيغ مجموعة من الفروض السائدة في شكل إطار نظري أطلق عليه مصطلح نظرية المكونات الثلاث "VIE" و تشير

الأحرف الثلاثة إلى ثلاثة مفاهيم أساسية تمثل هذه النظرية و هي: المكافأة Valence، الوسيلية Instrumentality، والتوقع Expectancy.

ويعتقد فروم أنّ الفرد بصدد اتخاذ القرار بشأن أداء عمل معين ولا بد أن يسأل نفسه التساؤلات التالية:

1- هل سيترتب على الأداء إن أقدمت عليه زيادة احتمالية توقع تحقيق فائدة معينة؟ وهذا يشير إلى مبدأ التوقع EX.

2- هل ستؤدي النتائج المباشرة المترتبة على الأداء لعمل ما إلى تحقيق نتائج أخرى أبعد من النتائج المباشرة؟ ويشير ذلك إلى مبدأ الوسيلية المترتبة على الأداء لعمل ما إلى تحقيق نتائج أخرى أبعد من النتائج المباشرة ويشير ذلك إلى مبدأ الوسيلية I.

3- هل تستحق تلك النتائج الجهد الذي أبذله؟ ويشير ذلك إلى أهمية مبدأ المكافأة V. وما يسمى بمبدأ المكافأة أو المقابل يمثل مكوناً رئيسياً تتحدد في مدى الإيجابية من جانب الفرد في ديناميكية الحركة والتفاعل في البيئة التي يعيش فيها. فالنقود مثلاً تعتبر قيمة موجبة بالنسبة لجميع الأفراد، يصبح عليها دافعاً قوياً لبذل الجهد.

أما الوسيلية أو ما يمكن أن نطلق عليه الفرضية فهي مكون معرفي نتاج عملية تقييم ذاتي من جانب الفرد لأداء عمل معين، وذلك في ضوء يستفيده وما لا يستفيده، أو في ضوء حسابات المكسب والخسارة، والنفع والضرر.

أما عنصر التوقع: فهو متغير يشير إلى التساؤل الذي يوجهه الفرد لنفسه دائماً عند الإقدام على اتخاذ قرار معين وهو، ما هي احتمالية تحقيق هدفي الذي أنشده إذا نفذت ما هو مطلوب. فهو تقييم ذاتي للعلاقة بين الجهد المبذول والهدف المحتمل (طه، 1994، ص163).

## 2\_3\_7\_ نظرية بورتير ولالر Porter & Lawler model:

وقدم بورتير ولالر (1968) في كتابهما عن اتجاهات الإدارة نحو العاملين، نموذجاً لتفسير دوافع السلوك ويتكون من مجموعة من المبادئ والمفاهيم الأساسية وذلك على النحو التالي:

1- قيمة التعزيز Value of Reward: ويطلق عليه التفضيل الشخصي من جانب الفرد، فالعامل المحدد للتفضيل هو الإحساس بالرضا، هو الذي يضيف قيمة على المعززات، وذلك من خلال عملية تغذية مرتجعة.

2- العلاقة المحتملة بين الجداء والعمل **Perceived Effort Reward Probability**: وهو التقدير الذاتي من جانب الفرد للعلاقة بين الجهد المبذول والجزاء المحتمل، فلكل فرد تقديراته الخاصة، فإذا كان اعتقاد الفرد أن العمل الجاد هو سبيل تحقيق المكاسب ذات القيمة، أما إذا كانت قناعاته الشخصية غير ذلك، بمعنى أن يرى أن سبيل الكسب هو شيء غير العمل الجاد، فلن يبذل الجهد المتوقع منه، فكأنها قضية تتصل بالإدراك الذاتي للعلاقة.

3- الجهد المبذول **Effort**: فالاهتمام ينصب على فاعلية الأداء لأعلى حجم الجهد المبذول، وهذه تفرقة بين حجم الجهد وفاعلية الأداء.

4- القدرات الخاصة وعادات الفرد في العمل: **Abilities & Traits** من درجة الذكاء والمهارات والخصائص الشخصية، وهي عوامل مستقلة نسبياً عن حدود الموقف الأدائي إذ أنها ترسم الحدود القصوى لما يمكن أن تحققه للفرد، ولكن ليس ما يؤديه فعلاً.

5- إدراك الفرد لدوره الخاص **Role-Perceptions**: ويعبر عن مجموع التقييمات من جانب الفرد لطبيعة دوره الخاص، من خلاله تتحدد إسهامات الفرد، فإذا أحسن الفرد فهم دوره وحده كان أدواه عند المستوى المتوقع أو العكس.

6- الأداء **Performance**: المستوى الذي ينجزه الفرد فعلاً، فالأداء محصلة مجموعة من المكونات الأخرى، مثل الجهد المبذول وإدراك الفرد لطبيعة دوره، وقدرات الفرد وسماته الخاصة، والظروف الفيزيائية المحيطة.

7- الجداء **Reward**: يميز الجزء الداخلي ويركز على إشباع الحاجات العليا في الفرد ذاته، والجزاء الخارجي فيركز على إشباع الحاجات الأولية ومصدره البيئة الخارجية.

8- الإدراك الذاتي لعدالة الجداء **Perceived Equitable**: وهو كيفية إدراك الفرد لنفسه، وما يعتقد أنه يستحق من جزاء وخاصة في ضوء ما يجريه من مقارنات لنفسه مع استحقاقات الآخرين لنفس الموقف، والذين بذلوا نفس المجهود.

ومن خلال استعراض أهم النظريات التي تعالج الرضا الوظيفي، والتي اعتمدت بشكل كبير على تفسير الدوافع بأنها معبرة عن حاجات الإنسان المختلفة التي تتطلب منه إشباعها وجميع هذه الحالات أو بعضها يحقق الرضا الوظيفي.

كما أنّ هناك عوامل معقدة ومتشابكة لا نستطيع إخضاعها للدراسة والتحليل مما يدل على أنّ تطبيق نظرية على مجتمع ونجاحها لايعني بالضرورة نجاحها في مجتمع آخر. ولكن يمكن دراسة كل مجتمع حسب مايتلاءم مع البيئة المراد دراستها من خلال الاسترشاد ببعض النظريات الجيدة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي.

## 8- الرضا الوظيفي وبناء المنظمات:

إذ أنّ عملية الرضا الوظيفي للموظف تتميز بفاعلية مستمرة ومتغيرة فإن تأثيره يتم التعبير عنه باهتمام المديرين بالرضا الوظيفي بسؤالين: ماهي العوامل التي تؤدي بالناس إلى حالة الرضا أو عدم الرضا بوظائفهم؟ وماذا يفعل الناس حينما يكونون راضين أو غير راضين بوظائفهم؟ بالمجمل يعد الرضا الوظيفي مكسباً حقيقياً للمؤسسات، فحينما يكون العاملين راضين بوظائفهم حيث يزداد الأداء ويقل الغياب ودوران العمل.

وحيث أنّ المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم والتي تتوقف بدورها على درجة رضائهم ومستوى حماسهم للعمل، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المؤسسات مع ضرورة الاهتمام به، لذا فإن دراسة الرضا الوظيفي يعد التجسيد الواقعي للاستفادة من الموارد البشرية العاملة بالمنظمة.

وغالبا ما يتوقف نجاح الإدارة أو فشلها على قدرتها على فهم عملية الدوافع وتطبيقها بما يحفز العاملين وينشطهم؛ وعلى الرغم من أنّ مشكلة حفز العاملين وتحريك رغبتهم بالعمل وزيادة الانجاز قديمة قدم التنظيمات؛ إلا أنّ الاهتمام بها بطريقة معرفية منظمة تطور حديثاً في علم الإدارة والاجتماع، وعلم النفس وبالتحديد في النصف الأول من القرن العشرين. (عبد الباقي، 2003، ص 229).

ذلك تحاول المنظمة الإجابة على سؤال يتعلق بماهية الدوافع التي توجد عند العاملين كي تقوم بتصميم نظام للحوافز يشبع هذه الدوافع ويحقق للعاملين الدرجة المطلوبة من الرضا الوظيفي، والشكل التالي يبين العلاقة بين الدافعية والحافز والسلوك والنتيجة بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي.

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أنّ الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في

الأجهزة الحكومية، ولذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين (عبد الباقي، 2003، ص 229).

## 9\_ العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الأداء في المنظمة:

نحن نميل إلى الإفصاح عن رضانا عن أعمالنا أكثر مما نكنه فعلاً، أي أن السلوك الظاهري لرضانا يظهر براق أكثر من الحقيقي، فإذا سألنا شخص عن رضانا عن العمل، فإننا نسرع بالقول الحمد لله رضا، بينما لو أمعنا النظر في العمل، فإن الصورة تميل أن تكون أكثر قتامة، أما بالنسبة لنواتج الرضا عن العمل، فيظهر تأثيرها واضحاً على معدل ترك الخدمة بالمنظمة، أما من حيث تأثير الرضا على الأداء والكفاءة، فالعلاقة شائكة وغير واضحة، والنتيجة الآمنة هنا أنه لا توجد علاقة بين الرضا والأداء (ماهر، 2005، ص 231).

وأكد آخرون أنه عندما تنخفض درجة رضا الفرد يؤدي ذلك لآثار سلبية على الأداء، وكذا على معدل دوران العمالة، وتتنوع هذه الآثار السلبية لتشمل :

أ\_ الاستمرار في الخدمة لكن دون أداء فاعل مثمر.

ب - الاستمرار في العمل لكن بسلوك سلبي أو معاكس يؤثر سلباً على فاعلية الأداء الفردي والجماعي.

ج -ترك العمل، مما يسهم في رفع معدل دوران العمالة. وسيتم تناول بعض القضايا التي تحدد طبيعة العلاقة بين الرضا وبعض عوامل الأداء وذلك على النحو التالي:

### 1\_ الرضا والإنتاجية:

بينت نتائج الدراسات أن العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر إنتاجية، وتبين نتائج الدراسات على مستوى الفرد أن العكس أكثر دقة، أي أن الإنتاجية العالية تؤدي إلى الرضا، ومن النتائج المثيرة أننا إذا تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء، فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة بأكملها، وليس على المستوى الفردي، نجد أن المنظمات التي تتميز بالعاملين الأكثر رضا، تميل لأن تكون أكثر فاعلية من المنظمات التي يتميز عاملوها بالرضا الأقل. (العطية، 2003، ص 108). وذكر إلى أنه لا يمكن رفع معدلات الإنتاجية البشرية فقط من خلال المداخل الفنية، وإنما يتطلب الأمر أيضاً الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين والاهتمام برفع روحهم المعنوية أي بتحقيق وزيادة رضائهم.

ويرى البعض أن الرضا يحدث نتيجة لإشباع حاجات الفرد من خلال مزيج مناسب للحوافز، وأن زيادة الرضا يمكن أن تؤدي لإثارة دافعية الفرد نحو الأداء المثمر، لكن العلاقة ليست طردية بالضرورة بين الرضا والإنتاجية، أي أن زيادة الأولى لا تؤدي بالضرورة لزيادة الثانية. ويرى آخرون أن الإنتاجية البشرية هي تعبير عن قدر الناتج الذي ينتجه فرد أو مجموعة خلال فترة زمنية معينة.

ويعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ونعني بأداء الفرد للعمل، قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقيس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد، ونمط الأداء. فكمية الجهد تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة. وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة، أما نوعية الجهد فتعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، أما نمط الأداء فالمقصود به الأسلوب أو: الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل. (سلطان، 2004، ص 219).

## 2. الرضا عن العمل ومعدل الغياب:

يرى البعض بأنه يوجد علاقة سلبية ثابتة بين الرضا والغيابات، ولكن هذه العلاقة بمستوى متوسط - اعتيادياً أقل من 40 % وبينما أنه من المنطقي ملاحظة أن العاملين الذين يشعرون بالرضا أكثر احتمالاً في تغيبهم عن العمل. العظيمة، 2003، ص 109.

وذكر إلى أنه يوجد علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب، وذلك من خلال الفرض القائل أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح (سلطان، 2004، ص 205)

ويرى آخرون إلى أن الغياب يعد سلوكاً مكلفاً بالنسبة للمنظمة، وترجع هذه التكلفة إلى تكلفة الإجازة المرضية، وفقد الإنتاجية والتكلفة المعنوية للأفراد الذين يقع عليهم عبء العمل المكلف به الأفراد الغائبين، وبالرغم من تأثير عدم الرضا عن العمل على الغياب إلا أن هذه العلاقة لا تتميز بقوتها. (حسن، 2001، ص 175).

وذكر جرينبرج وبارون أنه بالنسبة لظاهرة الغياب، فإن حالة عدم الرضا قد تدفع الفرد إلى كثرة التغيب عن العمل إلا أنّ ذلك قد لا يحدث بالضرورة في كل الحالات، فقد يكون الفرد غير راضي عن عمله، ولكنه لا يتغيب عنه، لاستشعاره بضرورة التواجد لإنجاز مشروع له دور هام فيه، وهذا يعني أن عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إلى الغياب، وإن كان لا يمنع أن يكون أحد الأسباب الهامة المؤدية للغياب وليس كل الأسباب.

### 3. الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل:

يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل الدراسات " بدرجات متفاوتة" أن هناك علاقة عكسية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل، بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل، يميل دوران العمل إلى الانخفاض. (سلطان، 2004، 204).

يرى البعض أن الرضا يرتبط عكسياً مع دوران العمل، ولكن هناك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل البديلة، وطول فترة الخدمة مع المنظمة هي من المحددات الأساسية المؤثرة على القرار الفعلي لترك العمل الحالي، وتشير المؤشرات أن العامل الوسيط بين الرضا ودوران العمل هو مستوى أداء العامل، وبشكل خاص يكون مستوى الرضا أقل أهمية في توقع دوران العمل للأشخاص الذين يتميزون بأداء عالٍ متميز. ويرى آخرون أنه يوجد علاقة متوسطة القوة بين الإثنين، أي أن الأفراد الأقل رضا هم الأفراد الأكثر احتمالاً لترك عملهم، ومعنى هذا أن العلاقة بين المتغيرين ليست علاقة ذات ارتباط تام.

وأوضح جرينبرج وبارون أن حالة عدم الرضا عن العمل تؤدي إلى التفكير في ترك العمل كلياً، إلا أن ذلك أيضاً محكوم بعدة عوامل أخرى، فمثلاً، نجد أن عدم رضا الفرد عن عمله تقوده إلى التفكير في ترك العمل، ومن ثم يحاول البحث عن عمل بديل، فإذا نجح في الحصول على عمل بديل فإنه يفكر ملياً هل يستمر في عمله الحالي أم ينتقل للعمل البديل، وكل هذه الأمور متداخلة مع بعضها البعض.

### 4. الرضا عن العمل ومعدل الإصابات:

يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل، وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده أقرب إلى الإصابة إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، ولكن هذا التفسير غير

مقبول من بعض الكُتاب، وأيا كان التفسير فإن البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل.

## 10- إرشادات تحسين الرضا الوظيفي:

أشار البعض إلى أنه بعد مناقشة النتائج السلبية لعدم الرضا، فإنه من المنطقي أن تحاول المنظمة الاهتمام بزيادة رضا الأفراد عن عملهم، وأن تحاول تجنب عدم رضاهم عن العمل، وبالرغم من أن عدم رضا الأفراد قد لا يكون بالضرورة سبباً في تحديد أداء الفرد، إلا أن هذا لا يمنع من محاولة زيادة الرضا عن العمل، على الأقل لكي تزيد من شعور الأفراد بالسعادة في عملهم، لأن الرضا عن العمل هو غاية في حد ذاته. (حسن، 2001، ص 180).

### الوسائل التي يمكن استخدامها في هذا المجال:

- **العدالة في الأجور والمكافآت:** حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يخلق لديهم إحساساً بعدم الرضا، لذلك لا بد من بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية يشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة. (رفاعي و بسيوني، 2004، ص 213).

- **تحسين نوعية وجودة الإشراف:** فعندما تكون العلاقة بين المشرف والأفراد علاقة طيبة، يسودها الاحترام، ويراعى فيها المصالح المشتركة، وتكون هناك خطوط اتصال مفتوحة بين المشرف ومرؤوسيه، يزيد رضا الأفراد عن العمل.

- **اجعل العمل مسلياً:** فكثير من الأعمال خاصة الروتينية منها تثير الضجر والملل، مما يضيف الكآبة على جو العمل، ويخلق الإحساس بعدم الرضا، وهناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها للتخفيف من ذلك منها إذاعة بعض المقطوعات الموسيقية وتوزيع بعض الهدايا البسيطة وما شابه ذلك (رفاعي و بسيوني، 2004، ص 213).

## التعقيب على الإطار النظري للرضا الوظيفي:

إنّ العنصر البشري هو اللبنة الأساسية التي تبنى عليها المنظمات والمؤسسات على اختلافها.

فهو الذي يرسم الأهداف ويخطط للوصول إليها وينفذها وبالتالي فإنّ انحرافه عن المسار بلا شك سوف يؤثر على المنظمة توفير الموارد المادية إلا أنّها قد تعجز أحياناً عن الحصول على الموارد البشرية الراغبة في العمل والإنتاج وعلى الحفاظ عليها واستغلال طاقتها الكامنة.

ويعتبر الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي نالت اهتمام علماء النفس وذلك يعود إلى أنّ معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في شغل الوظائف وبالتالي، فمن الأهمية بمكان بالنسبة لهؤلاء أنّ يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية. وخاصة أنّ الدافع الأقوى لزيادة الرضا الوظيفي هو أنه يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين ويلحق النفع بالمؤسسات والعاملين لديها.

كما أنّ دراسة الرضا الوظيفي تسهم في ازدياد المشاعر الإنسانية السعيدة في مختلف الأعمال وتعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد البشرية. وخاصة في مجال الأعمال المصرفية. التي تتطلب رضا الموظف وقناعاته حتى يعزز لديه الولاء والانتماء والشعور بالمسؤولية. كما يؤدي إلى الإبداع والعمل الخلاق والتجديد.

### ثالثاً: المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية

1- تعريف المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية.

2- تنظيم العمل المصرفي في الجمهورية العربية السورية.

3- توزيع البنوك العاملة في محافظة حلب.

## ثالثاً: المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية:

في هذا الفصل قامت الباحثة بوضع تعريفاً للمصارف العامة في الجمهورية العربية السورية وذلك بالعودة إلى النظام الداخلي لمصرف سورية المركزي، وكيفية تنظيمه وآلية العمل المصرفي وأخيراً أماكن توزع المصارف العامة في محافظة حلب.

### 1- تعريف المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية:

#### 1-1- المصرف:

هو مصرف الدولة ومؤسسة عامة ذات استقلال مالي وإداري تتولى الساسية النقدية التي يقرها مجلس النقد والتسليف وتعمل تحت إشراف الدولة وبضمانها وضمن التوجهات العامة للسياسة الاقتصادية المعتمدة من قبل مجلس الوزراء وذلك وفقاً لأحكام قانون مصرف سورية المركزي ونظام النقد الأساسي رقم (23) تاريخ 2002/3/17 وتعديلاته. (النظام الداخلي لمصرف سورية المركزي، ص2).

### 2- تنظيم العمل المصرفي في الجمهورية العربية السورية:

يعتبر القطاع المصرفي من أكثر القطاعات الاقتصادية تطوراً خلال السنوات السابقة حيث شهد هذا القطاع نمواً سريعاً في أعداد المصارف العامة وكذلك الخاصة، فليس هناك أدنى شك في أهمية الدور الذي تضطلع به المصارف في دفع العملية الاقتصادية، ولعلاقة البنك الواسعة بالجمهور الخارجي، حيث إنّ العنصر البشري يعتبر من أهم العناصر التي تقوم بدور تقديم أفضل الخدمات البنكية واجتذاب أكبر عدد من العملاء. ولذا قامت الباحثة بدراسة الذكاء الوجداني عند موظفي المصارف العامة.

فالعامل في المصارف له طبيعة خاصة به فهو يتطلب الكثير من الدقة والجهد ومهارات التعامل مع الآخرين لذا يواجه العاملون في هذا القطاع عدداً من الضغوط أهمها: كثرة المتعاملين، ساعات العمل الطويلة.

### 3- توزيع البنوك العاملة في محافظة حلب:

مع تزايد عدد البنوك وفروعها التي كانت تزاول نشاطها البنكي في محافظة حلب، كانت الإحصائية لها لعام 2012 م كما هو موضح في الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) توزع العاملين في المصارف العامة في محافظة حلب لعام 2012 م

عدد الموظفين	المكان	اسم المصرف
200	باب جنين	مصرف سورية المركزي
70	باب جنين، خان الوزير، شارع بارون، العزيزية	المصرف التجاري السوري
80	الشلالات، الجامعة، باب جنين	المصرف العقاري
60	أمام الجامع الكبير	المصرف الصناعي
70	العبرة، شارع بارون، العروبة، الخندق، سينما الحمراء	مصرف التسليف الشعبي
70	السليمانية، باب جنين، الجميلية، بستان الباشا	مصرف توفير البريد

### التعقيب على الإطار النظري المصارف العامة في الجمهورية العربية السورية:

ازداد الاهتمام بالأونة الأخيرة بالمصارف العامة في سورية، وفي حلب خاصة كونها العاصمة الاقتصادية، وبدأت المصارف بتطوير نفسها نتيجة المنافسة مع المصارف الخاصة. استعرضت الباحثة في هذا الفصل تعريفاً للمصارف العامة التي تعتبر مؤسسة عامة مستقلة تحت إشراف الدولة ورئاسة مجلس الوزراء، وقد تحدثت أيضاً عن تنظيم العمل المصرفي في الجمهورية العربية السورية.

وعن توزع أماكن المصارف العامة في حلب، مع التنويه إلى أنّ اندلاع الأزمة في حلب، جعلت المصارف المتواجدة في الأماكن الساخنة تدوم مع المصارف المماثلة في الأماكن الآمنة.

## الفصل الثالث

### الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تناولت متغير الذكاء الوجداني.

ثانياً: الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي.

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة.

خامساً: مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

## الفصل الثالث

### الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة أساساً مهماً تبنى عليه الدراسات اللاحقة، ومصدراً غنياً لإثراء الباحثين بما يساهم في تكوين أفكار جديدة ومبتكرة حول مواضيع أبحاثهم ودراساتهم لما يعرض فيها من تحليل وتوصيات. تطرق عدد من الدراسات إلى كل من موضوع الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي بشكل عام. وفي حدود علم الباحثة لم يتم تناول موضوع الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي في المصارف في دراسة واحدة.

عرضت الباحثة في هذا الفصل بعض البحوث والدراسات السابقة بمتغيرات الدراسة والتي أتيح لها الإطلاع عليها، وقد تم تقديم هذه الدراسات وفقاً لتطورها التاريخي من الأقدم إلى الأحدث .

ويمكن تصنيف هذه الدراسات على المحاور التالية:

أولاً:الدراسات التي تناولت متغير الذكاء الوجداني.

ثانياً:الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي.

ثالثاً:الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي.

وبعدها قامت الباحثة في هذا الفصل بالتعقيب على الدراسات السابقة، وبتحديد مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

## المحور الأول: الدراسات التي تناولت متغير الذكاء الوجداني.

### 1- دراسة لامانا ((Lamanna, M., D, 2000) :

#### بعنوان: علاقة الذكاء الوجداني بوجهة الضبط والاكتئاب لدى مجموعة من النساء.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والتحكم بالذات، والعلاقة بين الذكاء الوجداني والاكتئاب لدى النساء. واشتملت عينة الدراسة على مجموعة من النساء بلغ عددهن (100) تراوحت أعمارهن ما بين (18\_78) سنة. وكانت أدوات الدراسة: قائمة بار\_أون لقياس الذكاء الوجداني، ومقياس ليفنستون لقياس وجهة الضبط، قائمة الاكتئاب من إعداد موني.

استخدمت الباحثة معاملات الارتباط وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني ووجهة الضبط الداخلية، كما توصلت إلى وجود علاقة سلبية مع وجهة الضبط الخارجية. هذا وأظهرت النساء ذوات المعدل المرتفع في الذكاء الوجداني قدرة أكبر على التحكم في مواجهة الاكتئاب.

### 2\_دراسة مورنسكي (Murnesky, c., I, 2000) :

#### بعنوان: العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض سمات الشخصية لقائد المنظمة.

هدفت إلى دراسة علاقة الذكاء الوجداني ببعض سمات الشخصية لقائد (مدير) المنظمة، والتعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالتفكير الناقد، ثم إجراء دراسة على علاقة كل من الذكاء الوجداني وبعض سمات الشخصية والتفكير الناقد بأداء مدير المنظمة. وقد تكونت العينة من مجموعة من المدراء بلغ عددهم (90) مديراً من مؤسسات مختلفة.

وقد استخدم الباحث قائمة سمات الشخصية الكبرى (NEO-PI) وقائمة الكفاءات الوجدانية (ECI) التي أعدها جولمان. ومقياس واطسون وجلاس للتفكير الناقد، كما استخدم مقياس كابلان لمعرفة أداء المدير الذي تم إعداده عام 1996.

أظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة دالة بين الذكاء الوجداني والتفكير الناقد لدى المدراء، و توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وبعض سمات الشخصية لدى المدراء.

### 3-دراسة عجوة (2002):

**بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي، العمر، والتحصيل الدراسي، والتوافق النفسي لدى طلاب الجامعة.**

هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من الذكاء المعرفي، والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى عينة من طلاب الجامعة. وقد تكونت العينة من (258) طالباً وطالبة من تخصصات مختلفة بالفرقة الرابعة بكلية التربية، جامعة المنوفية من التخصصات العلمية والأدبية.

كانت الأدوات من تعريب الباحث وهي: قائمة بار أون (Bar-on) للذكاء الوجداني (1997م)، مقياس الذكاء الوجداني لسكوت (Schutte) وآخرين (1998م). مقياس الذكاء الوجداني ل جيرابك (1999م) وهو من تعريب جودة.

خرجت الدراسة بالنتائج التالية: لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والذكاء المعرفي. توجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعات العمرية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير العمر حيث كانت لصالح الأكبر سناً. كما توصلت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس، التخصصات العلمية أو الأدبية في الذكاء الوجداني. وللذكاء الوجداني تكويناً مستقلاً ومتميزاً عن الذكاء المعرفي.

### 4-دراسة ماكالبو (Maccalupo, M., I, 2002) :

**بعنوان: دور الذكاء الوجداني في القيادة المتميزة.**

هدفت إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين القيادة وكل من الذكاء الوجداني، وقوة الاستراتيجيات، والقيادة الموقفية لدى مدراء المدارس في مدارس شمال كارولينا. وكانت أدوات الدراسة هي مقياس الذكاء الوجداني المماثل لمقياس ماير وسالوفي، اختبار المهارات الشخصية من إعداد الباحث والذي يحتوي على استمارة بيانات عامة ومهارات شخصية تتعلق بالقيادة واستراتيجياتها. شكلت عينة الدراسة من قادة المدارس في مدارس شمال كارولينا.

كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين أبعاد الذكاء الوجداني (القدرة على فهم الانفعالات، والقدرة على استخدام الانفعالات) وعملية اتخاذ القرار لدى قادة المدارس. كما أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وقوة الاستراتيجيات والقيادة

الموقفية. تعبير الذكاء الوجداني عامل مهم ومساعد في إنجاح الدور القيادي. كما دلت النتائج بأن الذكاء الوجداني مكتسب ويمكن تعلمه.

#### 5-دراسة روبرت وآخرون (Robert, R&Zeindeer, M&Matthews, G 2002) :

بعنوان: البنية العاملية لمقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل (MEIS).

هدفت الدراسة إلى التعرف على البنية العاملية لمقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل (MEIS) . والتعرف على علاقة الذكاء الوجداني بسمات الشخصية الكبرى، كما هدفت إلى التعرف على أثر النوع على الذكاء الوجداني. أما العينة فكان قوائمها (704) شخصاً من الرجال والنساء في مرحلة متوسط العمر. وقد استخدم الباحث الأدوات التالية قائمة سمات الشخصية الخمس (TSDI) وهي (العصابية، الانبساطية، المقبولية، يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة)، بطارية (Armed) للاستعداد المهني (ASVAB) لقياس الذكاء.

أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والذكاء العام وبعض متغيرات الشخصية (الانبساطية، المقبولية، يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة). توجد علاقة سالبة دالة مع سمة العصابية. توجد فروق بين الرجال والنساء في الذكاء الوجداني لصالح النساء عندما يتم تقدير الذكاء الوجداني تقديراً ذاتياً، ولصالح الرجال عندما يتم تقدير الذكاء الوجداني بواسطة الخبراء.

#### 6\_دراسة كافتسيوس (Kafetsios, K. 2004) :

بعنوان: العلاقة بين الذكاء الوجداني والتعلق بالآخرين وفقاً لمتغير العمر.

هدفت هذه الدراسة على معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والتعلق بالآخرين وفقاً لمتغيرات الدراسة. بلغ حجم العينة (239) فرداً تتراوح أعمارهم ما بين (19-66) عاماً. كانت أدوات الدراسة مقياس الذكاء الوجداني من إعداد سالوفي وماير وآخرين 2001، ومقياس التعلق بالآخرين من إعداد بارثولميا وهورميتز 1991.

أسفرت النتائج عن وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والتعلق الآمن بالآخرين. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة من فئات عمرية مختلفة في أبعاد الذكاء الوجداني (القدرة على توظيف الانفعالات لتسهيل التفكير، وفهم وتحليل

الانفعالات باستخدام المعلومات ذات الطابع الانفعالي، والتنظيم التأملي للانفعالات لتحفيز النمو الانفعالي والعقلي). والدرجة الكلية للذكاء الوجداني لصالح الفئة العمرية الأكبر سناً.

#### 7\_دراسة والتر وبرش (Water&Bruch. 2007) :

بعنوان: البحث في الأساس الوجداني للقيادة : دور المزاج الإيجابي والذكاء الوجداني للقائد.

هدفت الدراسة إلى البحث عن دور المزاج الإيجابي والذكاء الوجداني للقائد في تنمية السلوك القيادي.

شكلت العينة من (34) قائداً و(16) من أتباعهم من خلال شركات متعددة الجنسيات. كانت أدوات الدراسة استمارة بيانات أولية تتعلق بمعلومات عن القادة، ومقياس المزاج الإيجابي من إعداد الباحثين 2007، مقياس الذكاء الوجداني من إعداد برش، ومقياس السلوك القيادي من إعداد سترج 2006م.

أشارت النتائج إلى أنّ المزاج الإيجابي والذكاء الوجداني للقائد يرتبط إيجابياً بالسلوك القيادي لدى القادة والأتباع المساعدين لهم. كما أثبتت الدراسة أنّ الذكاء الوجداني للقائد يعدّل العلاقة بين المزاج الإيجابي للقائد وسلوكه القيادي، أبدى ذوو الذكاء الوجداني المرتفع سلوكيات قيادية إلى أقصى مدى بصرف النظر عن المزاج الإيجابي على عكس القادة ذوي الذكاء المنخفض. أبدى ذوو الذكاء الوجداني المنخفض سلوكيات قيادية فقط عندما كان مزاجهم الإيجابي مرتفعاً فقط.

#### 8-دراسة البحيري (2007م):

بعنوان: تنمية الذكاء الوجداني لخفض حدة بعض المشكلات لدى عينة من الأطفال المضطربين سلوكياً.

هدفت إلى التعرف على فاعلية تنمية الذكاء الوجداني في خفض حدة بعض المشكلات (العدوان، الانطواء، الكذب) لدى عينة من الأطفال المضطربين سلوكياً، وإعداد مقياس الذكاء الوجداني للأطفال المضطربين سلوكياً. طبقت الباحثة على عينة من تلاميذ المرحلة الابتدائية وعددهم (60) تلميذاً من أعمار (9\_11) تم تقسيمهم مجموعتين تجريبية وضابطة بالتساوي، وقد أجري التجانس بينهما على العديد من المتغيرات النفسية والديموجرافية التي من شأنها التأثير في نتائج الدراسة. أعدت الباحثة مقياس الذكاء للأطفال المضطربين سلوكياً.

بعد المقارنة بين المجموعة التجريبية والضابطة في القياس القبلي والبعدي والقياس التتبعي للمجموعتين. أشارت النتائج إلى فاعلية البرنامج التدريبي ليس فقط في تنمية الذكاء الوجداني بل أيضاً في خفض حدة المشكلات السلوكية (العدوان، الانطواء، الكذب) لدى المجموعة التجريبية من أطفال المرحلة الابتدائية المضطربين سلوكياً. تحقق الهدف الثاني من هذه الدراسة وهو من إعداد مقياس الذكاء الوجداني للأطفال المضطربين سلوكياً والتحقق من خصائصه السكومترية.

#### 9-دراسة محمد (2007م):

بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من الموهبة دراسة وصفية ارتباطية مقارنة بين عينة من طالبات كلية التربية بجدة في ضوء التخصص الأكاديمي.

هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والموهبة في ضوء تخصصاتهن الأكاديمية. والكشف عن العلاقة لدى كل تخصص من التخصصات الأكاديمية (العلمية، الأدبية، الاقتصاد المنزلي). تكونت العينة من (651) طالبة من طالبات كلية التربية بجدة (287 علمي، 260 أدبي، 104 اقتصاد منزلي) للعام الدراسي 1426، 1427هـ، تراوحت أعمارهن بين 19\_24 عاماً بمتوسط عمري مقداره (20.9) عاماً وانحراف معياري مقداره (1.51).

وقد طبقت عليهم اختباري (تورانس) لقياس التفكير الابتكاري باستخدام الصورة ب، والمصفوفات المتتابعة المتقدم المرافق لقياس الذكاء العام وذلك لاختيار الطالبات الموهوبات. مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد عثمان ورزق.

أشارت النتائج إلى أنه لم تصل العلاقة إلى مستوى الدلالة بين درجات الطالبات في الموهبة والدرجة الكلية للذكاء الانفعالي بأبعاده حيث كانت قيم معاملات الارتباط غير دالة. كما توصلت الدراسة لعدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين درجات الطالبات بالموهبة والذكاء الانفعالي تعزى لمتغير التخصص، حيث كانت جميع قيم (ف) دون مستوى الدلالة الإحصائية. عدم وجود أثر للتفاعل بين الموهبة والتخصص في الذكاء الانفعالي لدى الطالبات الموهوبات بكلية التربية للبنات بجدة.

#### 10-دراسة مغربي (2008م):

بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة.

هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومكوناته والكفاءة المهنية وأبعاده لدى معلمي المرحلة الثانوية في مكة المكرمة. تألفت العينة من (146) معلماً من الذين يدرسون في المدارس الثانوية الحكومية والأهلية في التعليم العام بمدينة مكة المكرمة خلال الفصل الدراسي الثاني 1427.

وقد طبق عليهم مقياس الذكاء الانفعالي للمعلمين من إعداد عثمان وعبد السميع (2001م)، ومقياس الكفاءة المهنية وهو عبارة عن بطاقة تقويم لكفايات العلم من إعداد الباحث.

توصلت النتائج إلى أنّ أكثر أبعاد الكفاءة المهنية لدى معلمي الثانوية هي الكفايات الشخصية ثم الاجتماعية فالمهارية فالمعرفية، وأقلها الكفايات الإنتاجية. توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي ومكوناته، والكفاءة المهنية للمعلم مع الوصول إلى نتيجة أنه لم تكن كل مكونات الذكاء الانفعالي ذات دلالة إحصائية في التنبؤ بالكفاءة المهنية للمعلم وأبعاده. وتوصلت إلى وجود تأثيرات دالة إحصائياً لمتغيرات الخبرة والتخصص الأكاديمي على الكفاءة المهنية وأبعاده. وعدم وجود تأثيرات دالة إحصائياً للخبرة والتخصص الأكاديمي على الذكاء الانفعالي وأبعاده. مع التوصل إلى نموذج بنائي يوضح التأثيرات المتبادلة بين مكونات الذكاء الانفعالي وأبعاد الكفاءة المهنية للمعلم.

#### 11-دراسة الشهري (2009م):

**بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف.**

هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة، تبعاً لمتغيرات العمل (عام، خاص) ومتغير عدد سنوات الخبرة في العمل ومتغير الدورات التدريبية ومتغير العمر ومتغير الحالة الاجتماعية (متزوج، عزب). شملت العينة (508) موظفين من موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف.

استخدم الباحث مقياس الذكاء الوجداني الذي صمّمه عثمان ورزق (2001م)، ومقياس اتخاذ القرار الذي أعده عبدون (1979م).

توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة الموظفين. وتوصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني لدى عينة تعزى لمتغيرات (القطاع، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر والدورات التدريبية) وكذلك في متوسطات درجات اتخاذ القرار.

## 12-دراسة النمري (2009م):

**بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية بحافظة الطائف.**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني والسلوك القيادي لدى مديري الثانوية بحافظة الطائف، وكذلك التعرف على بعض العوامل الديموغرافية في الذكاء الوجداني والسلوك القيادي لمدير الثانوية في ضوء متغيرات الدراسة (المؤهل العمري، الحالة العمرية، الخبرة في مجال الإدارة، الدورات التدريبية).

اشتملت العينة على جميع مديري المدارس الثانوية بحافظة الطائف للعام الدراسي 1429\_ 1430 هـ والبالغ عددهم (99)مديراً. طبق عليهم مقياس الذكاء الوجداني إعداد عثمان ورزق (2001م) المستخدم في البيئة السعودية، ومقياس السلوك القيادي إعداد فيفير وترجمه درة (1985م) وثبت من صدقه.

كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين درجات الذكاء الوجداني ودرجات السلوك القيادي لدى أفراد عينة الدراسة لمديري الثانويات. وجود فروق في درجات الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، الخبرة، الدورات التدريبية) لصالح ذوي المؤهل الأعلى والخبرة الأكثر، وكذلك في متوسطات السلوك القيادي لصالح العمر الأعلى والخبرة والتدريب الأكثر.

## 13-دراسة قشطة (2009م):

**بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات التأقلم وبعض المتغيرات لدى طالبات الثانوية العامة.**

هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات التأقلم لدى طالبات الثانوية العامة بحافظة رفح في ضوء متغيرات (السكن، المواطنة، الإنجاز الأكاديمي، الترتيب في الأسرة، الالتزام الديني، التخصص)، ومحاولة الباحثة إلى الوصول إلى بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على تحقيق أكبر قدر من الذكاء و الإدراك الوجداني لدى الطالبات الفلسطينيات. تكونت العينة من (300) طالبة من طالبات الثانوية العامة بحافظة رفح للعام الدراسي 2007\_2008م.

استخدمت الباحثة مقياس الذكاء الوجداني إعداد صفاء الأعسر، ومقياس الالتزام الديني من إعداد طريفة الشويعر 2005، ومقياس التأقلم من إعداد الباحثة.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومهارات التأقلم ، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والالتزام الديني. وقد توصلت الباحثة إلى عدم وجود علاقة بين

متغيرات الذكاء الوجداني ومهارات التأقلم والمتغيرات الديموغرافية (السكن، المواطنة، التخصص، أو الترتيب في الأسرة). توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والإنجاز الأكاديمي.

#### 14-دراسة إلهي (2009م):

بعنوان: علاقة الذكاء الوجداني بالاتجاهات الوالدية للتنشئة كما تدركها طالبات مرحلتي التعليم الثانوي والجامعي بمدينة مكة المكرمة.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب التنشئة الاجتماعية ومعرفة الفروق بين الذكاء الوجداني وأبعاد الدرجة الكلية تبعاً لمرحلتي التعليم والتخصص والتحصيل والحالة الاجتماعية .

تكونت العينة من (400) طالبة وكانت عينة المرحلة الثانوية(200) طالبة ممن تتراوح أعمارهن بين (16\_17)، و(200) طالبة من طالبات الإعداد التربوي بجامعة أم القرى ممن تتراوح أعمارهن بين (22\_24). وقد طبقت الباحثة مقياس بار\_أون للذكاء الوجداني عام1997 ، تعريب عجوة2002، ومقياس أساليب التنشئة الاجتماعية من إعداد إمام 1987.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب التنشئة الاجتماعية ، لاتوجد فروق على متوسطات درجات الذكاء الوجداني بأبعاده الفرعية بين طالبات التعليم الثانوي ، الجامعي، المتزوجات وغير المتزوجات، دعت الباحثة إلى الاهتمام بالذكاء الوجداني في كل مراحل التعليم وإعداد برامج لتنمية مهارات الذكاء الوجداني وتوجيه الوالدين إلى أن سلوك الأبناء ما هو إلا انعكاس لنمط المعاملة الوالدية.

#### 15-دراسة تميم (2011م):

بعنوان: العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية وفقاً لمتغيرات الجنس وطبيعة العمل وعدد سنوات الخبرة. ضمت عينة الدراسة 205 عمال في مدينة دمشق في دور الرعاية الاجتماعية الأهلية. وقد استعان الباحث بأداتين رئيسيتين وهما: اختبار

الاحتراق النفسي الذي أعده الباحث ، ومقياس شط للذكاء الانفعالي الذي أعده للبيئة السورية الأستاذ امطانيوس ميخائيل.

وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى الإناث. ووجود فروق ذات دلالة في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس، الخبرة، طبيعة العمل. كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير: الجنس، طبيعة العمل، الخبرة. كانت توصيات الباحث بالعمل على تدريب وتأهيل اختصاصيين نفسيين يقومون برعاية العاملين في هذه الدور، وإجراء اختبارات الذكاء الانفعالي ضمن معايير اختيار العاملين في هذه الدور، إجراء دراسات للضغوط المهنية الناجمة عن التعامل مع هذه الفئات مجتمعة أو منفردة وتحديد لها لوضع خطط لمواجهتها والتخفيف منها.

#### 16-دراسة سلمان (2011م):

**بعنوان: التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالذكاء الوجداني،دراسة ميدانية على موظفات جامعة دمشق.**

هدفت إلى التعرف على العلاقة بين التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى الموظفات، والتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة وهي (الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، العمر). ضمت عينة الدراسة كل موظفات جامعة دمشق من الفئات كافة.

استخدمت الباحثة مقياس سكوت للذكاء الانفعالي الذي أعده الأستاذ الدكتور ميخائيل 2008م. واستبانة التوافق النفسي والاجتماعي من إعداد منال جنيد 1994م بعد تعديلها بما يتوافق والبحث.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق النفسي والاجتماعي تعزى لمتغير ( الحالة الاجتماعية،المستوى التعليمي). توجد علاقة ارتباطية بين مستوى التوافق النفسي والاجتماعي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفات جامعة دمشق المتزوجات وغير المتزوجات. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي والاجتماعي تعزى لمتغير(الحالة الاجتماعية،المستوى التعليمي،العمر). لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير(الحالة الاجتماعية،المستوى التعليمي،العمر) .

## المحور الثاني: الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي.

### 1-دراسة سبريتز وآخرون (Spritz, G. at al. 1999):

بعنوان: تحليل الأبعاد ذات العلاقة بين التمكين النفسي والفعالية والرضا الوظيفي والإجهااد في العمل.

بحثت الدراسة في مساهمة كل من الأبعاد الأربعة في نظرية توماس ومثلثاوس النفسية المتعددة الأبعاد وفق تصور للتمكين في توقع النتائج المتوقعة من ثلاثية التمكين وهي:(الفعالية والارتياح في العمل والوظائف ذات العلاقة بالإجهااد).

تم تجميع العلاقات المتوقعة على عينة المدراء من مختلف الوحدات التصنيفية وتم تكرارها على منظمة مستقلة على عينة من الموظفين ذوي الرتب الدنيا في الوظائف.

أعدّ الباحثان مقياس يتضمن الأبعاد الأربعة بعد تجميعه في وحدات تصنيفية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين والفعالية والرضا الوظيفي. كما توصلت الدراسة إلى أنّ الأشخاص الذين حصلوا على مستويات عالية في الوحدات التصنيفية الثلاث كانوا أقل درجة في الإجهااد في العمل. وتوصلت إلى أنّ الأبعاد المختلفة للتمكين هي السبب في ظهور هذه النتائج لذلك أوصوا بدراسة التصنيفية .

### 2-دراسة جونز وآخرون (Jones, Uggersley & Fassina, 2008):

بعنوان: علاقة تنظيم الوقت: باستخدام تحليل مينا وتحليل المسار الحرج لتوضيح العلاقة ما بين

الرضا عن العمل، والعدالة المدركة وسلوك المواطنة.

هدفت الدراسة إلى مقارنة أربع نماذج وهي: الوساطة الكاملة بمعنى أنّ الرضا الوظيفي ذو علاقة وسطية بين العدالة وسلوك المواطنة للموظف، والوساطة المنجزة، والتأثير المستقل ، وطريقة التأثير الزائف. وبمعنى أنّ الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة ذو علاقة سلبية. شكلت العينة مجموعة من موظفي الشركات التي تعمل في المقاولات والتخليصات الجمركية. أما أدوات الدراسة فهي مقياس مينا وتحليل المسار من إعداد الباحثين، ومقياس العدالة المدركة والمواطنة من إعداد جونز 2007.

تمت مقارنة العلاقة بين الرضا الوظيفي والعدالة وسلوك المواطنة للموظف، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنّ الرضا الوظيفي ذو علاقة وسطية بين العدالة وسلوك المواطنة للموظف، وقد وجد الباحث مساندة عظيمة لطريقة التأثيرات المستقلة من خلال البحث وذلك يعني أنّ الرضا الوظيفي والأشكال المختلفة

لإدراك تقدير العدالة الموجودة. هذا وقد أوصى الباحث باقتراحات لتقديم النظرية للمجتمع ومحاولة دراسة مفاهيم جديدة هي أهمية تدريب الموظف للأبعاد السابقة.

### 3-دراسة المشعان (2002):

**بعنوان: العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت.**

هدفت إلى معرفة الرضا الوظيفي والاضطرابات النفسية الجسمية بين المتفائلين والمتشاؤمين بين موظفي وموظفات القطاع الحكومي بالكويت. تكونت عينة الدراسة من 718 من الموظفين بواقع 350 من الذكور و368 من الإناث.

استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي من إعداد جودة عام 2002، ومقياس التفاؤل والتشاؤم ل سيلجمان، ومقياس الاضطرابات السيكوسوماتية من إعداد آمال أباطة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود فروق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي لصالح الذكور حيث أنهم أكثر رضا وتفاؤلاً من الإناث. هناك ارتباط موجب دال إحصائياً بين الرضا الوظيفي والتفاؤل، يوجد ارتباط سالب دال إحصائياً بين الرضا الوظيفي والتشاؤم وبين التفاؤل والاضطرابات النفسية. وأوصت الدراسة بالعمل على رفع الرضا الوظيفي من خلال تحقيق العدل والمساواة والمشاركين في اتخاذ القرار وزيادة المساندة الاجتماعية مما يقلل من النظرة التشاؤمية. والعمل على الاختيار المهني للموظفين وتعيينهم في وظائف تتناسب قدراتهم وسماتهم الشخصية.

### 4-دراسة الكبيسي (2003):

**بعنوان: ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية.**

هدفت الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل على الموظفين في البنوك القطرية، وتحديد أثر هذه الضغوط على أداء العاملين في قطاع البنوك. اشتملت عينة الدراسة على كافة الموظفين المسجلين في البنوك القطرية الرسمية. طبق عليهم مقياس الرضا الوظيفي من إعداد ولتر واستمارة البيانات الأولية.

أظهرت النتائج ارتفاع مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون في البنوك العامة في دولة قطر ، ومن أهم مصدر هذه الضغوط :ارتفاع كمية العمل المطلوب إنجازها، صعوبة المهام الموكلة إلى الموظفين، ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام، التمييز في تقييم الأداء، المشاكل مع المراجعين،

وقد خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:تحسين الرواتب والأجور وتوفير المزيد من فرص الترقيه للموظفين، إعداد بطاقات وصف وظيفي للمهام وواجبات كل موظف، الاهتمام بتقييم الأداء وتطوير مستوى العدالة.

#### 5-دراسة الكوت (2004):

بعنوان: تحليل أثر سمات العمل والرضا الوظيفي ومدى إدراك العاملين لأدائهم الوظيفي في بيئة العمل المصرية

هدفت الدراسة إلى تحقيق العلاقة بين أبعاد العمل والرضا الوظيفي، ومدى إدراك العاملين لأثر ذلك على أدائهم في بيئة العمل المصرية. تمثلت عينة الدراسة في(167) فرداً يعملون في ثلاث منظمات في مصر. أما الأدوات فكانت مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحثة بما يتناسب مع التحليل والإدراك.

خلصت النتائج إلى أهمية مكونات سمات العمل على البعض في التأثير على إدراك الأفراد لأدائهم في العمل والتي يجب أن يتم التركيز عليها في البيئة المصرية وهي بعض مكونات سمات العمل مثل الاستقلالية في أداء العمل، وتحديد طبيعة المهام ومدى توافر المعلومات المرئدة، وأوضحت الدراسة أهمية التركيز على العلاقات مع الآخرين ومدى توافر فرص للصدقة أثناء العمل، وأشارت النتائج إلى أهمية بعض العناصر المرتبطة بالعمل منها: مدى الارتياح لأداء العمل، درجة الصعوبة التي تتسم بها المهام ومدى توفر الحوافز المالية والترقيات الإدارية والتأثير على مدى إدراك الأفراد لأدائهم فيما يتعلق بدرجة المشاركة والانتماء.

#### 6-دراسة شن (Chen, S, U.2005):

بعنوان: دراسة علاقة السمات الشخصية والرضا الوظيفي بين مندوبي المبيعات المحترفين في الصناعات في تايوان(الصين).

هذه الدراسة بحثت في المشتغلين في المبيعات في الصناعات الدوائية، وشملت فحص وبحث تأثيرات المختلفة للسمات الشخصية في الرضا الوظيفي لهم وتأخذ المتغيرات الديموغرافية أيضاً بعين الاعتبار كوسيط لإدراك ما إذا كانت تلعب دور العلاقة بين السمات الشخصية المختلفة والرضا الوظيفي . شملت عينة الدراسة 150 مندوب مبيعات لدى شركات دوائية تايوانية والتي تم فيها المسح.

الأداة الرئيسية كانت تحليل المحتوى والمسح، حيث تم تحليل المحتوى للبيانات والمعلومات المجمعة تشكل عنصراً أساسياً فيها ومن ثم تطوير نموذج لهذه الدراسة، وهذه الأدوات تتضمن قياس سمات الشخصية ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس معدل للمتغيرات الديموغرافية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي: أغلب الصفات الشخصية تؤدي إلى مستويات مختلفة من الرضا الوظيفي باستثناء صفة فقدان الأعصاب. تلعب بعض المتغيرات الديموغرافية كوسيط بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي. يدير مندوبو المبيعات المحترفون الصناعات الدوائية في تايوان، والمنظمة يوجب عليها الصبر وزيادة توظيف الأموال لزيادة الدافعية لقوة البيع لديهم، لأن هذا الفريق يقوم بتوفير أفضل الخدمات الاحترافية لتكون العامل الأبرز في إتمام البيع.

#### 7-دراسة جيلين وآخرون (Glen, D.at al.2006) :

##### بعنوان: أثر العمر والجنس في مستوى الرضا الوظيفي لدى المحاسبين المهنيين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العمر والجنس على الرضا الوظيفي بأبعاده لدى المحاسبين المهنيين. أما العينة كان قوامها (100) محاسب مهني بالولايات المتحدة الأمريكية تم تقسيمهم حسب النوع والعمر، أما المتغيرات المستقلة فمثلت مستوى الرضا الوظيفي المستوعب لدى المحاسبين الذين تم مسحهم. وقد طبق على العينة أداة مسحية لقياس الرضا الوظيفي من إعداد جيلين مع استمارة البيانات الأولية.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين العمر والجنس وإنجاز العمل والتعامل مع الرؤساء والزلاء، فرص الترقية والتقدم، العلاقة مع المدراء، التميز بناءً على النوع. وعلاقة الموظف مع زملاء العمل. كما بينت أنه لا توجد علاقة بين العمر والجنس والعوامل الثلاثة الباقية وهي: كمية التعويض والحوافز المعطاة وكمية عبء العمل المطلوبة. وأهمية إدراج الموظفين في الترقيات والتقدم مثل الذكور.

#### 8-دراسة رايت ويونت (Wright&Bonett, 2007) :

##### بعنوان: الرضا عن العمل والرفاه النفسي مقارنة بعدم وجود تنبؤات إضافية تتعلق بالدوران الوظيفي.

استندت الدراسة على البيانات المأخوذة منذ عامين من الدراسة الميدانية التي كانت تستخدم لبحث العلاقة بين الرفاه النفسي و الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وعلاقتها بمعدل الدوران الوظيفي.

قام الباحثان باستخدام عينة من 112 مديراً يعملون في مؤسسة كبرى في الساحل الغربي للولايات المتحدة، حيث تم قياس المتغيرات التالية (العمر، النوع، العرق) بالأداء الوظيفي للموظفين، والرفاه وكذلك الرضا الوظيفي. وقد طبق عليهم من الأدوات مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحث والذي تأكد من خصائصه السكومترية 2005 ليناسب الدراسة ومتغيراتها.

ومن أهم النتائج التي توصل لها الباحثان أنه لا توجد طريقة لإظهار التنبؤات الإضافية المتعلقة بالدوران الوظيفي. ويجب أن يكون الرفاه متوسطاً للعلاقة بين الرضا الوظيفي والفصل من الوظيفة. كما توصل إلى أن الرضا الوظيفي يكون أكثر قوة بالسلب وذو صلة أكبر بالدوران الوظيفي عندما يكون الرفاه منخفضاً.

#### 9-دراسة نصر (2007):

بعنوان: الغياب عن العمل وعلاقته بالرضا المهني والولاء التنظيمي،دراسة ميدانية في بعض معامل السويداء.

حاولت الباحثة في هذه الدراسة تناول ظاهرة الغياب لدى العمال لتفشيها بنسب لا يستهان بها، ومن التعرف على علاقة الغياب بالرضا المهني والولاء التنظيمي. وقد بلغ عدد أفراد العينة (331) وتم اختيارهم بالطريقة العرضية، وقامت الباحثة بالعودة إلى سجلات الغياب بعد أخذ الإحصاءات الرسمية من مديرية الصناعة بعدد المعامل والعمال والحضور والغياب من إدارات المعامل.

أعدت الباحثة مقياس خاص دراستها بما يتناسب والمتغيرات الخاصة بالدراسة. توصلت النتائج إلى ما يلي: توجد علاقة ارتباطية بين الغياب عن العمل والرضا المهني. كما توجد علاقة ارتباطية بين الغياب عن العمل والولاء التنظيمي بأبعاده. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا المهني والولاء التنظيمي لصالح الذكور. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في الرضا المهني والولاء التنظيمي.

وفي ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة عدة مقترحات منها: الاهتمام بالعمال وتسهيل الضوء على مشاكلهم لمصلحتهم ومصلحة المؤسسات من جهة أخرى.

#### 10-دراسة غواش (2008):

بعنوان: الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج (بروتر ولولر) حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لموظفي البنوك وبيان أثر كل من أبعاد متغيرات: الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، مستوى التعليم. تألفت العينة من (250) موظفاً موزعة على البنوك العاملة في قطاع غزة والبالغ عددهم (13) بنكاً.

تم تصميم الاستبانة لجميع البيانات بعد الاعتماد على نموذج بورتز وولولر ضمت (54) فقرة توزعت في ثلاثة مجالات تضمنت إدراك الجهد، القدرة على القيام بالعمل، إدراك الإنجاز، القدرة على الوصول إلى مستوى الأداء المطلوب، إدراك قيمة العائدات وعدالتها.

توصلت النتائج إلى أنّ الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك محل الدراسة يتحقق بوزن نسبي 75.45%. جاء ترتيب المحاور الثلاثة في الدراسة كالتالي: 1. محور إدراك الجهد والقدرة في درجات الرضا الوظيفي بوزن نسبي (81.91%) 2. محور الإدراك والقدرة على الوصول إلى مستوى الأداء المطلوب بوزن نسبي (78.10%) 3. محور إدراك قيمة العوائد وعدالتها بوزن نسبي (69.22%).

لا توجد فروق ذات دلالة في مستوى الرضا تعزى لمتغير (الجنس، والعمر). أوصت الدراسة بإضافة زيادة غلاء المعيشة، ووضع نظام للحوافز سواء المادية أو المعنوية لكي يزيد إنتاجهم

## 11-دراسة العوامل (2009):

### بعنوان: الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في الأردن وعلاقته بالمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وطبيعة العمل الوظيفي. ضمت عينة الدراسة (951) موظفاً وكانت نسبة التمثيل (181) موظفاً بنسبة 25%، وكونت أداة الدراسة من جزأين: صفحة المعلومات الشخصية عن كل موظف لتشكل المتغيرات المستقلة، ومقياس الرضا الوظيفي ل سسييل والمعرب على البيئة الأردنية، ومقياس وصف المهنة (JDI) لكل من سميث وكندال وهيلين.

أشارت النتائج إلى مايلي: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة العمل). كلما زادت سنوات الخبرة قلّ الرضا الوظيفي، وأن الرضا يقل في بعد الراتب والحوافز وفرص الترقية قياساً لبعده ممارسة المهنة والإشراف لدى موظفي مؤسسة التدريب.

## 12-دراسة خليفات، الملاحمة (2009):

**بعنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وفقاً لمتغيرات العمر والخبرة والجنس. وقد تكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس للعام الدراسي 2006م بنسبة تمثيل 87,45% في الجامعات الخاصة بالمملكة الأردنية.

استخدم الباحثان أداة آلين وماير للولاء التنظيمي 1990 والمكونة من 20فقرة ، وأداة طورت لقياس الرضا الوظيفي طورت من قبل الباحثين مكونة من 25فقرة ومؤلفة من ثلاثة أجزاء وهي: معلومات شخصية، والثاني يقيس الرضا الوظيفي والثالث يقيس الولاء التنظيمي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة. وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة البحث تعزى لمتغيرات:الجنس، والعمر، ومدة الخدمة في الجامعة.

أوصت الدراسة بضرورة وضع نظام مكافآت وحوافز لأعضاء هيئة التدريس بحيث لا يتم اللجوء إلى البحث عن الفرص البديلة.

**13-دراسة ويسبي (2009):**

**بعنوان: اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي وبالأداء الوظيفي دراسة ميدانية في بعض المعامل التابعة لوزارة الصناعة في محافظة دمشق وريفها.**

هدف الدراسة قياس مستويات الاتجاهات نحو التغيير والولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، ومعرفة أثر المتغيرات الشخصية والاتجاهات نحو التغيير التنظيمي والثقافة التنظيمية في كل من الولاء التنظيمي والرضا والأداء الوظيفي. اشتملت العينة على الأفراد العاملين في مجالات ومستويات متباينة من الوظائف في المؤسسات والشركات العامة التابعة لوزارة الصناعة في دمشق وريفها من الجنسين.

استخدم الباحث مقياس دان لقياس اتجاهات العاملين نحو التغيير بنسخته المعربة(2001)، مقياس بورتر للولاء ،مقياس مينيسوتا المعرب للرضا الوظيفي ترجمة قبلان(1967)،مقياس الأداء الوظيفي الذي أعده القطان1983.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية وجود مستوى الاتجاه نحو التغيير التنظيمي إيجابي عالٍ ومرتفع لدى العاملين في المؤسسات عينة الدراسة. ومستوى عالٍ نسبياً من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي للأفراد عينة البحث. كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، و الخبرة.

### المحور الثالث: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي.

#### 1\_دراسة بارساد (Barasad, s.1998):

بعنوان: أثر الذكاء الوجداني على مجموعة العمل في جامعة بيل.

قام الباحث بدراسة تجريبية في جامعة بيل هدفت إلى معرفة أثر الانفعالات على مجموعة العمل. تكونت العينة من أربع مجموعات من المتدربين المتطوعين والذين يعملون بمجال المبيعات. وأعدّ الباحث مقياس يتضمن استمارة للذكاء الانفعالي من إعداد الباحث، واستمارة لقياس السمات الشخصية في ظروف العمل.

كان في كل مجموعة متدرب متطوع يدير المجموعة ويمثلها، إذ أظهر ممثل المجموعة الأولى الحماس والمرح، وأظهر ممثل المجموعة الثانية الدفء والهدوء، بينما أظهر ممثل المجموعة الثالثة الإحباط والافتقار للنشاط، وأظهر ممثل المجموعة الرابعة العدوانية وسرعة الانفعال.

من خلال الملاحظة ومتابعة نتائج المجموعات، أشارت إلى أنّ ممثل المجموعة الأخيرة كان قادراً على إصابة أفراد المجموعة (بعدوى الانفعالات) أي نفس الانفعالات التي عبّر عنها، بينما كانت المجموعات الأولى والثانية تحاكي انفعالات قوادها.

أكدت النتائج على أنّ الانفعالات الجيدة تقود إلى تحسين العمل المشترك، كما أشارت بيانات المفحوصين إلى أنّ مجموعة المرح والحماس كانت الأكثر نجاحاً وكانت تعمل بشكل منظم وهادف.

#### 2\_دراسة ماير وسالوفي (Mayer, J. &Salovey, P.1999):

بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته ببعض العوامل.

هدفت الدراسة إلى معرفة المكونات العاملية للذكاء الوجداني من خلال 12 قدرة فرعية. كما هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الذكاء الوجداني بالذكاء اللفظي والتقمص العاطفي. معرفة علاقة الذكاء الوجداني بالرضا عن العمل والدفء الوالدي وتحسين الذات والإدراك الفني. طبقت العينة على (305) أفراد من الشباب وهم (170 رجلاً و333 امرأة) بمتوسط عمري 23 سنة. طبقت عليهم مقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل (MEIS) من إعداد الباحثين، ومقياس أرمي ألفا (Army Alpha) للذكاء اللفظي.

بعد استخدام الدراسة للتحليل العاملي ومعاملات الارتباط أظهرت عدة نتائج وهي: توجد علاقة (0.45) دالة عند مستوى دلالة 0.01 بين الذكاء الوجداني والذكاء اللفظي. وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني لصالح الإناث عندما يقدر الذكاء الوجداني تقديراً ذاتياً، ولصالح الذكور عندما يقدر بواسطة الخبراء. كما تبين للباحثين بوجود علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وكل من: التقمص العاطفي، الرضا عن العمل، الدفء الوالدي، الإدراك الفني، تحسين الذات.

### 3\_دراسة جونز وكولنز (Jones, Parry. &Collins,2000):

#### بغنوان: الضغوط والإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي وعلاقته بالانفعالات والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة. اشتملت العينة على (522) محاضراً يعملون في العمل الاجتماعي كمهنة رئيسية ومحاضرين كمهنة ثانية. طبقت في الدراسة مقاييس الرضا الوظيفي والانفعالات والإجهاد من إعداد كولنز 2000.

أشارت النتائج إلى أنّ محاضرو العمل الاجتماعي يتمتعون بمستويات عالية من الرضا الوظيفي والانفعالات ومجموعة من الضغوط المشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني بشكل عام.

كما بينت الدراسة أن 25% من محاضري العمل الاجتماعي يعانون من الكآبة والقلق. وأوصت الدراسة بأن لا ينظر إلى الضغوط والإجهاد بشكل أساسي على أنها مشاكل فردية، ولكنها ناتجة عن تفاعلات الفرد والمستويات المؤسسية والبيت والعمل.

### 4\_دراسة جوبرج (Sjoberg, L.2001):

#### بغنوان: الذكاء الوجداني عامل في التوافق مع الحياة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عما إذا كان الذكاء الوجداني عاملاً في التوافق الناجح من الحياة، حيث افترضت الدراسة ارتباط الذكاء الوجداني إيجابياً بمستوى التعليم، وتقدير الذات، ومقاومة الفشل، والإبداع، ومستوى الدخل الشهري، والدافعية للعمل، والرضا الوظيفي والتوازن الجيد في الحياة وارتباطه سلبياً بالعمر والصغار أكثر من الكبار والرهاب النفسي وإعطاء الأولوية للقيم الاقتصادية. وتكونت عينة الدراسة من (153) موظفاً وطبق على أفراد العينة مقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل، واستمارة بيانات أولية (الجنس، العمر، التعلم). أما أدوات الدراسة فكانت استمارة بيانات أولية من إعداد الباحث تتضمن (الجنس، العمر، التعليم)، ومقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل من إعداد الباحث أيضاً. ومقياس مينسوتا متعدد الأوجه للشخصية.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني والتوازن الأفضل للحياة والعمل والدخل الشهري الأعلى، كما ظهر وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي والدافعية للعمل، وإعطاء الأولوية للقيم الاقتصادية كما وجدت أن النساء يتمتعن بذكاء وجداني أكثر من الرجال والصغار أكثر من الكبار.

#### 5-دراسة عوّاد (2003):

**بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي وأثر بعض المتغيرات الأخرى عليه عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة.**

هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وفقاً لمتغيرات (الخبرة، الجنس). اقتصرت العينة على (255) عضواً هيئة تدريسية من كافة التخصصات في جامعة مؤتة بالأردن. طبقت عليهم مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحثة، ومقياس (Aluto) للذكاء الانفعالي.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية. وأشارت النتائج إلى درجة عالية من الذكاء الانفعالي ودرجة عالية من الرضا الوظيفي. وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية مرتفعة بين الذكاء الانفعالي ومتغير الخبرة. لم يكن هناك أثر لمتغير الخبرة في الرضا الوظيفي. لا توجد تأثيرات دالة إحصائياً لمتغير الجنس في الذكاء الانفعالي.

#### 6-دراسة داووني (Downy, J.2005):

**بعنوان: أثر الوجدان على الرضا الوظيفي لدى مدبري الكلية المجتمعية بولاية فيرجينينا في الولايات المتحدة الأمريكية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الوجدان في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، والتعرف على دور الخبرة والترقي الوظيفي على الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي. وقد اشتملت العينة على مدرء الكليات المجتمعية التي تعنى بالعلوم الإدارية والمجتمعية في ولاية فيرجينينا.

الأدوات: مقياس الذكاء الوجداني من إعداد سالوفي وماير. ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد رايت.

النتائج: أشارت الدراسة إلى أنّ المدرء الذين يعملون في رتب إدارية مرتفعة يكونون أكثر رضاً مهنيًا، وأنّ المدرء الذين لديهم سنوات خدمة أكثر لديهم مستوى عالٍ من الذكاء الانفعالي. كما بينت أنّ المستويات المرتفعة للذكاء الوجداني ترتبط بالمستوى المرتفع من الرضا المهني.

**7-دراسة سكوت وجادج (Scott, A. & Judge. A.2006):**

**بعنوان: الأرق والوجدان والرضا الوظيفي: دراسة متعددة المستويات.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي والأرق. ومن أكثر تائراً الذكور أو الإناث بالمتغيرات الثلاثة. استخدم الباحثون عينات تجريبية منهجية للتحقيق في ديناميكية العلاقة بين الأرق والانفعالات والرضا عن العمل، على مدى فترة ثلاثة أسابيع، و45 موظفاً أُجري عليهم المسح الميداني بالكامل لكل يوم عمل وتم تجميع ما مجموعه 550 ملاحظة.

كشفت الدراسة عن أنّ الأرق متلازم مع زيادة مشاعر العداة والإعياء. كما كشفت عن أنّ انخفاض مشاعر المرح والاهتمام عند من يعانون من الأرق. وقد توصلت الدراسة إلى أنّ الأرق أيضاً ذو علاقة سلبية على الرضا الوظيفي، وتتوسط هذه العلاقة الانفعالات. وأنّ جنس الموظف يتوسط بين الأرق وثلاثة انفعالات أخرى، وكذلك أنّ المرأة تكون أكثر تائراً من ليلة نوم سيئة أكثر منها بالنسبة للرجل.

**8-دراسة القدّاح والعسّاف (2013):**

**بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الأولى في محافظة العاصمة.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة وعلاقتها بالذكاء الانفعالي وفقاً لمتغيرات (النوع، المستوى التعليمي، نوع الدراسة).

كانت العينة من معلمي الصفوف الثلاثة الأولى التابعين لوزارة التربية والتعليم والقطاع الخاص والبالغ عددهم (267) أي بنسبة تمثيل 5% من مجتمع الدراسة.

طوّر الباحثان استبانة لقياس متغيرات الدراسة وتضمنت ثلاثة أجزاء: الجزء الأول خصص لجمع البيانات اليموغرافية عن المعلمين. أما الجزء الثاني فقد خصص لقياس الرضا الوظيفي، والثالث خصص لقياس الذكاء الانفعالي بأبعاده الأربعة.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، كما أظهرت وجود مستويات مرتفعة في المجالات كافة باستثناء مجال القوانين والأنظمة والحوافز إذ جاء منخفضاً. كما بينت النتائج اختلافاً دالاً إحصائياً في تلك العلاقة تبعاً لمتغيري النوع وقسم الدراسة. لم يظهر أثر متغير المستوى التعليمي في هذا الاختلاف.

#### رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الباحثة للدراسات السابقة وجدت هناك تنوعاً في أهدافها ومنهجيتها، وأدواتها، ونتائجها، ومدى علاقتها بالدراسة الحالية، وفيما يلي عرضٌ لذلك:

#### من حيث الأهداف:

اختلفت الدراسات السابقة في تناولها للذكاء الوجداني في الهدف تبعاً لتباين أهداف الباحثين فمنها هدف إلى:

1-الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض سمات الشخصية كدراسة ميرنسكي (2000) ،أو علاقته بوجهة الضبط والاكنتاب كدراسة لاماندا (2000) ،أو علاقته بالذكاء المعرفي والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي كدراسة عجوة (2002) ، أو علاقته بالقيادة كدراسة ماكلبو (2001) ، وعلاقته بسمات الشخصية الكبرى كدراسة روبروت وآخرين (2002) ، أو علاقته بالتعلق بالآخرين كدراسة كافترز (2004) ، أو بالاضطرابات السلوكية كدراسة البحيري(2007) ، أو علاقته بالموهبة كدراسة محمد (2007) ، أو علاقته بالمزاج الإيجابي كدراسة والتر وبرش(2007) ، أو علاقته بالكفاءة المهنية كدراسة المغربي(2008) ، أو بمهارات التأقلم كدراسة قشطة(2009) ، أو علاقته بالسلوك القيادي كدراسة النمري (2009) ، أو علاقته باتخاذ القرار كدراسة الشهري(2009) ، أو علاقته بالاتجاهات الوالدية للتنشئة كدراسة نورالهي(2009) ، أو علاقته بالسلوك القيادي كدراسة النمري(2009) ، أو علاقته بالاحترق النفسي

كدراسة تميم(2011)،وعلاقته بالتوافق الاجتماعي كدراسة سلمان(وعلاقته بالتوافق الاجتماعي كدراسة سلمان (2011).

2-أما فيما يتعلق بموضوع الرضا الوظيفي فقد تنوعت كذلك أهداف الدراسات السابقة وذلك حسب الهدف الذي أعدت لأجله، فمنها ما تناول الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية كدراسة الرحيمي (1999)، ومنها تناول الرضا الوظيفي وعلاقته بالتفاؤل والتشأوم والاضطرابات النفسية كدراسة المشعان (2002)، أو علاقته بالضغط والإجهاد كدراسة جونز (2000) ، أو أثر سمات العمل بالرضا الوظيفي كدراسة الكوت (2004)، أو علاقته بسمات الشخصية كدراسة شين (2005)، أو علاقته بالرفاه النفسي كدراسة رايت(2007)،أو علاقته بالغياب عن العمل كدراسة نصر(2007)،أو دراسته وفق نموذج بروتر ولولر كدراسة غواش(2008)،أو علاقته باتجاهات العاملين كدراسة ويسبي(2009)،أو علاقته بالولاء التنظيمي كدراسة خليفات والملاحمة(2009).

3-أما الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي فهي: دراسة بارسدا (1998)، ودراسة مايروسالوفي (1999) ، ودراسة عواد (2003) ، ودراسة داوني (2005) ، ودراسة سكوت وجادج (2006) ، ودراسة القداح والعساف (2013) ، وهذه الدراسات وإن اتفقت مع الدراسة الحالية في الموضوع إلا أنها تختلف عنها من حيث متغيرات الدراسة ومجتمعاتها.إلا أنها تختلف عنها من حيث متغيرات الدراسة ومجتمعاتها.

#### من حيث المنهج المستخدم:

تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم للدراسات الإنسانية، كدراسة عجوة(2002)، ودراسة عواد(2005)، ودراسة نصر(2007)، ودراسة قشطة(2009)، ودراسة تميم ودراسة سلمان(2011)، ودراسة القداح والعساف(2013).

#### من حيث مجتمع وعينة الدراسة:

لقد تباين المجتمع والعينات من باحث لآخر تبعاً لنوع المستجيب، فمن الدراسات ما تم تطبيقه على الطلاب كدراسة عجوة(2002) ودراسة قشطة(2009) والبحيري(2007) ودراسة محمد(2007).

ومنما تم تطبيقه على المعلمين ومدراء المدارس كدراسة عواد(2003) ودراسة مغربي(2008) ودراسة النميري(2009) ودراسة القداح والعساف(2013).

ومنها ما تم تطبيقه على الموظفين والموظفات كدراسة المشعان والكبيسي (2002) وتميم (2004) ودراسة غواش (2008) ودراسة نصر (2007) ودراستي سلمان وتميم (2011).

ومنها ما تم تطبيقه على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات كدراسة جونز وآخرين (2000) ودراسة عواد (2003).

ومنها ما تم تطبيقه على القادة كدراسة روبرت وآخرين (2002) ودراسة لاماندا (2000) ودراسة كافنزوز (2004).

### من حيث أدوات الدراسة:

إنّ بعض الدراسات السابقة استخدمت أدوات من إعداد الباحث، كما أن بعضها استخدم أدوات جاهزة ومختلفة من أجل الوصول إلى أهدافها. وقد اعتمدت جميع الدراسات السابقة على الاستبانة لتحقيق أهدافها. كدراسة نصر (2007)، ودراسة غواش (2008)، ودراسة تميم (2011)، ودراسة سلمان (2011) ودراسة القداح والعساف (2013).

واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد أدوات الدراسة حيث اعتمدت الدراسة الحالية على مقياس الذكاء الوجداني ل سكوت (SEIM) الذي عيّره وعربه أ.د.امطانيوس ميخائيل، واستخدمت الباحثة مقياس الرضا الوظيفي الذي أعدته واستخدمته على البيئة السورية علا نصر.

### من حيث النتائج:

1\_توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومتغيرات بحثية أخرى، وهذا يتفق مع دراسة كل من:لاماندا(2000)، ودراسة كافنزوز(2004) ودراسة البحيري(2007)، ودراسة المغربي (2008)، ودراسة الشهري(2009)، ودراسة النمري(2009) وقشطة(2009)، ودراسة نور إلهي(2009)، ودراسة والتر وبرش(2007)، ودراسة تميم(2011).

2\_لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ومتغيرات بحثية أخرى، وهذا يتفق مع دراسة ميرنسكي (2000) ، ودراسة عوجة (2002) ، ودراسة محمد (2007) ، ودراسة سلمان (2011).

3\_توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، وهذا يتفق مع دراسة القداح والعساف(2013)، ودراسة بارسدا(1998)، ودراسة داووني(2005)، ودراسة جابرج(2001)، ودراسة عواد(2003).

4\_ لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، وهذا يتفق مع داسة ماير وسالوفي (1999) ، ودراسة جادج (2006).

5\_ توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى للمؤهل العلمي ، لصالح ذوي المؤهل الأعلى وهذا يتفق ضمناً مع دراسة الشهري (2009) ، ودراسة النمري (2009).

6\_ توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الخبرة، لذوي الخبرة الأعلى وهذا يتفق مع دراسة عواد (2003) ، ودراسة داووني (2005) ، ودراسة الشهري (2009) ، ودراسة النمري (2009) ودراسة تميم (2011).

7\_ توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس، وهذا يتفق مع دراسة ماير وسالوفي (1999)، ودراسة جويرج (2002) ، ودراسة القداح والعساف (2013).

8\_ توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومتغيرات بحثية أخرى، وهذا يتفق مع دراسة المشعان(2002)، ودراسة نصر(2007)، ودراسة جونز(2008)، ودراسة خليفة(2009)، ودراسة زريق(2011).

9\_ لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومتغيرات بحثية أخرى، وهذا يتفق مع دراسة رايت وبونت (2007).

10\_ توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وهذا يتفق مع دراسة المشعان(2002)، ودراسة الويسي(2009)، ودراسة الملاحمة وخليفات(2009).

11\_ توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة، لصالح ذوي الخبرة الأكثر وهذا يتفق مع دراسة داووني (2005)، دراسة الويسي(2009)، ودراسة الملاحمة (2009).

12\_ لا توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات(المؤهل العلمي،الخبرة، الجنس)، وهذا يتفق مع دراسة جيلين(2000)، ودراسة عواد(2003)، ودراسة غواش (2008)، ودراسة العواملة(2008).

13\_ لا توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير(المؤهل العلمي،الخبرة، الجنس)، وهذا يتفق مع دراسة عجوة(ذا يتفق ضمناً مع دراسة عجوة(2002)، ودراسة المغربي(2008).

## خامساً: مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

**بالنسبة للأهداف:** تتميز الدراسة الحالية بأنها تربط بين متغيرين هما الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي كما في بارسدا(1999)، ودراسة ماير(1999)، ودراسة عواد(2003)، ودراسة داووني(2005)، والقداح والعساف(2013)، كما تهدف إلى الكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير المؤهل العلمي كما في دراسة الشهري(2009)، والكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير الخبرة كما في دراسة عواد(2003)، ودراسة داووني(2005)، وتميم(2011)، والكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير الجنس كما في دراسة سكوت وجادج(2006)، والقداح والعساف(2013)، كما تهدف إلى الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي وفقاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي كما في دراسة داووني(2005)، الويس(2009) الملاحمة وخليفات(2011).

**بالنسبة للعينة:** تميزت وانفردت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بكونها طبقت مقاييس الدراسة النفسية(الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي) على عينة من موظفي المصارف العامة في محافظة حلب.

**بالنسبة للأدوات:** فمنها ما قام الباحثون بإعدادها وتعريبها وتعيرها مع البيئة التي أجريت فيها الدراسة، ومنهم من استخدم مقاييس من إعداد باحثين آخرين لملاءمتها لطبيعة دراساتهم وقد طبقت وعيرت على بيئتهم.

الدراسة الحالية اعتمدت على مقياس الذكاء الوجداني الذي عزّبه وعيره على البيئة السورية الأستاذ الدكتور امطانيوس ميخائيل، وقد استخدم المقياس من قبل دراسة تميم(2011) وسلمان(2011). ومقياس الرضا الوظيفي الذي استخدم في دراسة نصر(2007).

**بالنسبة للمنهج:** تشابهت الدراسة مع عدد من الدراسات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مثل دراسة عجوة(2002)، تميم(2011)، سلمان(2011) والعساف(2013). واختلفت عن دراسات أخرى اتبعت المنهج الجريبي كما في دراسة البحيري(2007).

## الفصل الرابع

### منهج وإجراءات البحث

أولاً\_ منهج البحث.

ثانياً\_ مجتمع البحث.

ثالثاً\_ عينة البحث.

رابعاً\_ أدوات البحث.

خامساً\_ المعالجات الإحصائية.

## الفصل الرابع

### منهج وإجراءات البحث

يتناول هذا الفصل خطوات وإجراءات البحث الميدانية، والتي شملت بيان منهج البحث ومجتمع البحث وأداة جمع المعلومات وكيفية إجراءات الصدق والثبات والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة وتحليل المعلومات وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: منهج البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لملاءمته لموضوع الدراسة، فالمنهج الوصفي يهتم ويقوم بوصف وتفسير ما هو كائن، وهو من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإنسانية؛ لكونه يركز على تصنيف المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كما وكيفاً، مما يسهل فهم العلاقات بين مكونات الظاهرة المراد دراستها، فكما يذكر العساف (1416هـ) "إن كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها يعد منهجاً وصفيّاً" (العساف، 1416، ص8).

أما كونه ارتباطياً فالهدف معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين أم لا، ومعرفة مقدار هذه العلاقة حيث يرى عبيدات وآخرون أنه: "يعنى بالكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الارتباط بين هذه المتغيرات والتعبير عنها بصورة رقمية" (عبيدات وآخرون، 2000، ص290).

#### ثانياً: مجتمع البحث:

يتكون المجتمع الإحصائي للبحث من موظفي المصارف العامة في محافظة حلب والبالغ عددهم (550) موظفاً وفق الإحصاءات الرسمية للأعوام (2012-2013) من مديرية المالية بحلب. بعد عمل الإجراءات الرسمية من موافقات التطبيق ابتداءً من عمادة الكلية إلى مدراء المصارف العامة الذين تم التطبيق عندهم. وقد تم وضع صورة الموافقة الرسمية بالملاحق .

#### ثالثاً: عينة البحث:

#### أ\_ العينة الاستطلاعية:

تكونت من (40) موظفاً وموظفة من المصارف العامة (توفير البريد، العقاري، التجاري)، هي (19) من الإناث و (21) من الذكور. وذلك للتأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة الحالية، حيث طبقت الأدوات على تلك العينة في شهر آيار من العام (2012).

وهي تمثل العينة الأساسية من حيث خصائصها المشتركة فقد تم اختيارها من موظفي المصارف العامة بمؤهلات وخبرات مختلفة ومن الذكور والإناث.

### ب\_ عينة البحث الأساسية:

تكونت عينة البحث من (140) موظفاً وموظفة من المصارف العامة بمحافظة حلب للعام (2012\_2013)، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وتم تطبيق أدوات البحث عليهم. مع التنويه بأن الباحثة طبقت على الموظفين الذين انتقلوا من مصارفهم في الأماكن الساخنة إلى مصارف مماثلة و شملهم التطبيق.

تم توزيع أدوات البحث على عينة البحث، وقد استبعدت الباحثة عدداً من أوراق الاستجابات على أداة البحث نظراً لنقص البيانات فيها. والجدول (3) يوضح العدد الموزع، والعدد المفقود، والمستبعد والنهائي الذي أجريت عليه عملية التحليل.

جدول رقم (3) يبين أعداد العينة الموزعة والمفقودة والمستبعدة والمتبقي منها

النسبة	العدد	عينة البحث
100%	200	العدد الموزع
20%	40	العدد المفقود
10%	20	العدد المستبعد
70%	140	العدد المتبقي

وقد تم وصف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة والجدول رقم (4) يبين توزيع عينة البحث حسب المتغيرات.

جدول رقم(4)يبين توزيع عينة البحث وفقاً لمتغيرات البحث

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
الجنس	أنثى	72	51,42
	ذكر	68	48,57
المؤهل العلمي	إجازة جامعية وما فوق	70	50
	أقل من الشهادة الجامعية	70	50
عدد سنوات الخبرة	من 5-1 سنوات	57	40,71
	من 6-10 سنوات	35	25
	من 11-15 سنة	25	17,86
	أكثر من 15	23	16,43

أدوات الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة قامت الباحثة باستخدام المقاييس الآتية:

1-مقياس الذكاء الوجداني:

تم الاعتماد على مقياس الذكاء الانفعالي SEIM وقد عرّبه وعيّرّه على البيئة السورية الأستاذ الدكتور امطانيوس ميخائيل عام 2008 م.

وصف المقياس:

تألف المقياس من (33) بنداً ويؤكد واضعوا المقياس أنّ البنود تمثل إلى حد كبير نموذج الذكاء الانفعالي الذي يطرحه "سالوفي" و"ماير" بأبعاده الأربعة. ويرى هؤلاء أنّ هناك (13) بنداً يتناول البعدين الأول والثالث من الأبعاد الأربعة وهما: إدراك الانفعالات وفهمها، في حين أنّ هناك (10) بنود للبعد الثاني وهو استخدام الانفعالات، و (10) بنود للبعد الرابع وهو تيسير الانفعالات "إدارتها".

وصيغت كل فقرة من هذه الفقرات بحيث تصف سلوكاً يقوم به المستجيب، ويستجاب لكل فقرة بتحديد ممارسة الفرد للسلوك الوارد في الفقرة حسب المقياس التالي (معارض بقوة، معارض، محايد، موافق، موافق بقوة). والجدول (5) يوضح موقع عبارات كل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الوجداني، حيث لم يتم ترتيب العبارات تسلسلياً بل وضعت بطريقة عشوائية تجنباً للاستجابات النمطية، وكانت أرقام العبارات للأبعاد على النحو التالي:

## جدول رقم(5)يبين عبارات مقياس الذكاء الوجداني

م	أبعاد الذكاء الوجداني	عبارات البعد
1	إدراك الانفعالات وفهمها	31-22-21-20-19-15-14-10-9-8-3-2-1
2	استخدام الانفعالات	30-29-(28)-27-24-23-17-12-7-6
3	تيسير الانفعالات "إدارتها"	(33)-32-26-25-18-16-13-11-(5)-4
البنود التي داخل القوس هي البنود السالبة		

### طريقة التطبيق والتصحيح:

التعامل بجدية مع المقياس، والإجابة بحرية وأمانة عن البنود التي يتضمنها دون استثناء، وذلك بوضع دائرة صغيرة حول الرقم المناسب الموجود مقابل كل بند، ليشير المفحوص إلى درجة موافقته على مضمون هذا البند، مع الإشارة إلى عدم وجود إجابات صحيحة أو خاطئة على بنود المقياس، لقد أعطي المقياس اسم "مقياس التقدير الذاتي". بدلاً من اسمه الأصلي وذلك منعاً لاستثارة حفيظة بعض المفحوصين الذين قد يعترضون على قياس مستوى الذكاء لديهم، أو يروا فيها نوعاً من التدخل في حياتهم الخاصة وشؤونهم الشخصية.

تطبيق هذا المقياس يستغرق عادةً من 10-15 دقيقة، وفيما يتصل بالتصحيح ووضع الدرجات على هذا المقياس فإنه يقوم بالجمع البسيط للدرجات التي يعطيها المفحوص لبنوده المؤلف من 33 بنداً (التي تتراوح من درجة واحدة إلى خمس درجات لكل بند)، مع الإشارة إلى ضرورة قلب درجات البنود السالبة. فدرجة المفحوص على المقياس تقع في المدى 33 بحددها الأدنى إلى 165 بحددها الأقصى.

### الصدق والثبات في الصورة السورية للمقياس:

مرّت عملية إعداد الصورة العربية السورية الموازية لمقياس "سكوت" بمراحل وخطوات عديدة تمثلت أولها بإعداد ترجمة لهذا المقياس، والمرحلة الأخيرة من مراحل العمل في مجال إعداد الصورة السورية اقتصرت على تطبيقها على عينة استطلاعية من الطلبة الجامعيين بهدف التأكد من وضوح بنودها وتعليماتها وعدم تعارضها مع ثقافتنا وقيمنا.

### بعض دلالات الصدق والثبات في الصورة السورية للمقياس:

1- الصدق الداخلي: وتم ذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة، حيث وقعت في المدى من 0,30 إلى 0,70.

2- الصدق التلازمي: كان المحك المستخدم هو مقياس الذكاء الانفعالي الذي أعده الدكتور فاروق السيد من جمهورية مصر العربية، وقد أعطت ارتباطات المقياس المحسوبة بالدرجة الكلية للمحك 0,72.

3- الثبات: كان التحقق بطريقة الإعادة وتعرّف مدى اتساق (استقرار) النتائج عبر الزمن، فقد جرى تطبيق هذه الصورة على عينة من طلبة الدراسات العليا بفواصل زمني قدره أسبوعان. وعينة من طلبة الإجازة الجامعية في التربية، وقد بلغ معامل ثبات الإعادة المحسوب لطلبة الدراسات العليا الذكور 0,744 وللإناث 0,726 وهما معاملان مقبولان ويقتربان إلى حد ما من وسيط معاملات الثبات المحسوبة للصورة الإنكليزية الذي بلغ 0,78 أما معامل الثبات المحسوب لطلبة الإجازة فهو (0,691) لدى الذكور وللإناث (0,648).

### الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني في البحث الحالي:

#### أ- صدق المقياس:

#### 1-الصدق المنطقي Logical Validity:

تألف المقياس من (33) بنداً توزعت على الأبعاد الأربعة للمقياس، وقد قامت الباحثة بعرض المقياس على لجنة المحكمين من أساتذة ودكاترة كلية التربية والاقتصاد ملحق رقم (1) لفحص صياغة البنود وتعديل وإضافة وحذف ما يرويه مناسباً، وذلك بعد أن حددت تعريفاً إجرائياً للأبعاد الأربعة. فالتزمت الباحثة بمجموعة التعديلات التي اقتصرت على إعادة الصياغة لبعض العبارات والعبارات المعدلة هي:

1- العبارة رقم (25): (أدرك ما يقوله الآخرون من خلال تعابيرهم دون استعمال الكلام) عدّلت إلى (أدرك ما يريد أن يقوله الآخرون من خلال تعابير وجوههم وحركاتهم).

2- العبارة رقم (27): (عندما أشعر بتجدد في عواطفني أميل إلى التوصل إلى أفكار جديدة) عدّلت إلى (عندما أشعر بتغير في عواطفني أميل إلى التفكير بمواضيع جديدة).

3- العبارة رقم (30): (أساعد الناس على تحسين مزاجهم حين يشعرون بالهبوط والانقباض) عدّلت إلى (أساعد الناس على تحسين مزاجهم حين يشعرون باليأس والتوتر).

أما باقي البنود فقد حازت على موافقة (90%) من المحكمين وبعد إجراء التعديلات أصبح المقياس بصورته النهائية جاهزاً للتطبيق.

## 2- صدق الاتساق الداخلي Internal Validity:

قامت الباحثة باختبار صدق المقياس في هذه الدراسة بتطبيقها على عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال صدق الاتساق الداخلي للمقياس بحساب معامل الارتباط بين أبعاد الذكاء الوجداني بالدرجة الكلية

جدول رقم(6)معاملات ارتباط أبعاد الذكاء الوجداني بالدرجة الكلية

0,89	إدراك الانفعالات وفهمها
0,85	استخدام الانفعالات
0,75	تيسير الانفعالات

حيث يتبين من الجدول أنّ الارتباط بين الأبعاد وبالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0,05) وهذا يؤكد أنّ المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

### ب- ثبات المقياس في الدراسة الحالية Reliability :

استخدمت الباحثة لحساب ثبات المقياس طريقة التجزئة النصفية للمقياس على عينة قوامها(40) فرداً، وبلغ معامل الثبات في التجزئة النصفية(0,757)، وهي دالة إحصائياً عند(0,01). وبالتالي فالمقياس يتمتع بثبات مرتفع. وهذا يدل على أنّ الباحثة قد تأكد لها صدق وثبات المقياس في صورته النهائية وأنه صالح للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

## 2-مقياس الرضا الوظيفي:

اعتمدت الباحثة على المقياس الذي أعدته الباحثة"علا نصر" عام 2008م الذي هدف إلى قياس الرضا المهني في بعض معامل دمشق.

### وصف المقياس:

صمم لقياس أبعاد الرضا المهني موزعة على(55) بنداً. وتتدرج خيارات الإجابة على المقياس وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي(غير راض أبداً، غير راض، راضٍ إلى حد ما، راضٍ، راضٍ تماماً). والجدول التالي يوضح موقع عبارات كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي.

جدول رقم(7) عبارات مقياس الرضا الوظيفي

م	أبعاد الرضا الوظيفي	العبارات
1	الدخل الشهري	50-44-37-30-20-11-1
2	العلاقة مع الزملاء	51-45-38-31-12-2
3	العلاقة مع المشرف	55-52-46-39-32-22-13-3
4	أسلوب الإدارة	47-40-33-23-14-4
5	الحوافز	41-34-24-15-5
6	فرص الترقية	48-26-25-16-6
7	ظروف العمل المادية	35-27-17-7
8	طبيعة العمل نفسه	53-49-28-29-18-10
9	التمييز المهني للعمل	54-43-21-9
10	تحقيق الذات من خلال العمل	42-36-19-8

#### طريقة التطبيق والتصحيح:

بناءً على التعليمات الخاصة بالمقياس والتي تبين للمستجيب كيفية الاستجابة، فإنه يجب على المستجيب أن يختار الإجابة التي تتفق معه بوضع علامة (X) حسب ما يتفق مع مشاعره واتجاهاته وتصرفاته في المواقف التي تتعلق به. وبما أن عبارات المقياس كلها إيجابية فيكون تصحيحه على النحو التالي: (1-2-3-4-5) أي كلما ارتفعت درجة المفحوص على المقياس أشار ذلك إلى ارتفاع الرضا الوظيفي لديه.

#### الصدق والثبات في الصورة السورية للمقياس:

1- الصدق المنطقي: حيث قامت الباحثة بعرضه على مجموعة من المحكمين من كليات التربية والاقتصاد والآداب والعلوم، ووافق جميعهم على بنود المقياس وقامت بالتعديلات المقترحة.

2- صدق الاتساق الداخلي: قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس للتحقق من مدى ارتباط فقراته بعضها مع بعض، والتأكد من عدم التداخل بينها، وجاءت معاملات الارتباط مرتفعة حيث تراوحت ما بين (0,78 إلى 0,86).

3- ثبات المقياس: تم استخراج معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلتى سبيرمان، جوتمان وقد بلغ بطريقة سبيرمان (0,960) وجوتمان (0,959) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث.

## الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي في البحث الحالي:

أ- صدق المقياس:

### 1-الصدق المنطقي Logical Validity:

للتأكد من صدق المقياس المنطقي المؤلف من (55) بنداً وبأبعاده العشرة، قامت الباحثة بعرضه على مجموعة من المحكمين أعضاء الهيئة التدريسية في كليتي التربية والاقتصاد ملحق رقم (1) لإبداء رأيهم و تقديم مقترحاتهم حولها، ولقد وافق جميعهم على بنود المقياس من حيث قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، مع تقديم مجموعة من التعديلات التي اقتضت على إعادة الصياغة لبعض العبارات والعبارات المعدلة هي:

1- العبارة رقم (12): (التقدير والاحترام الذي تحصل عليهما من قبل زملائك في العمل) عدلت إلى (تقدير زملائك لك في العمل).

2- العبارة رقم (13): (معاملة المشرف المباشر في العمل) عدلت إلى (معاملة المشرف لك في العمل).

3- العبارة رقم (17): (التجهيزات التقنية التي تساعد على القيام بالعمل) عدلت إلى (التجهيزات والمعدات التي تساعد على أداء العمل بشكل وسليم وآمن).

اعتمدت الباحثة معيار موافقة (90%) من المحكمين لقبول العبارة وبعد إجراء التعديلات أصبح المقياس بصورته النهائية جاهزاً للتطبيق.

### 2-صدق الاتساق الداخلي Internal Validity:

قامت الباحثة باختبار صدق المقياس في هذه الدراسة بتطبيقها على عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال صدق الاتساق الداخلي للمقياس بحساب معامل الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي بالدرجة الكلية

جدول رقم(8)معاملات ارتباط أبعاد الرضا الوظيفي بالدرجة الكلية

0.63	دخل شهري
0.55	علاقة مع الزملاء
0.66	علاقة مع المشرف
0.70	فرص الترقية

0,83	تحقيق الذات
0,71	تميز مهني
0,80	طبيعة عمل
0,66	خوافز
0,66	أسلوب الإدارة
0,56	ظروف عمل

حيث يتبين من الجدول أنّ الارتباط بين الأبعاد وبالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) وهذا يؤكد أنّ المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

### ب- ثبات المقياس في الدراسة الحالية:

استخدمت الباحثة لحساب ثبات المقياس طريقة التجزئة النصفية للمقياس على عينة قوامها (40) فرداً، وبلغ معامل الثبات في التجزئة النصفية (0,881)، وهي دالة إحصائياً عند (0,01). وبالتالي فالمقياس يتمتع بثبات مرتفع. وهذا يدل على أنّ الباحثة قد تأكد لها صدق المقياس وثباته في صورته النهائية وأنه صالح للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

### خامساً: المعالجات الإحصائية:

قامت الباحثة بتفريغ المقاييس وتحليلها باستخدام الحاسوب والاعتماد على برنامج (SPSS) الإحصائي وتم استخدام المعالجات الآتية:

- \_ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحساب مستوى متغيرات البحث.
- \_ لإيجاد صدق الاتساق الداخلي للاستبانة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson.
- \_ معامل الارتباط للتحقق من ثبات المقاييس باستخدام طريقة التجزئة النصفية، ولقياس الارتباط بين المتغيرات.
- \_ اختبار (T-Test independent -) للتحقق من الفروق بين المتوسطات.
- \_ تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي وفقاً لمتغيرات البحث.

## الفصل الخامس

### نتائج البحث وتفسيرها

#### أولاً\_ أسئلة البحث.

1- السؤال الأول وتفسيره.

2- السؤال الثاني وتفسيره.

3- السؤال الثالث وتفسيره.

4- السؤال الرابع وتفسيره.

5- السؤال الخامس وتفسيره.

6- السؤال السادس وتفسيره.

7- السؤال السابع وتفسيره.

8- السؤال الثامن وتفسيره.

9- السؤال التاسع وتفسيره.

#### ثانياً\_ التوصيات.

#### ثالثاً\_ البحوث والدراسات المقترحة.

## الفصل الخامس

### نتائج البحث وتفسيرها

#### المقدمة:

ستقوم الباحثة في هذا الفصل بعرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة، بالإضافة إلى تفسير ومناقشة ماتم التوصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة.

#### أولاً: نتائج البحث:

1 \_ نص السؤال الأول: "مامستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب ؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والجدول رقم (9) يوضح النتيجة:

جدول رقم (9) يمثل متوسط درجة الذكاء الوجداني

أقل قيمة	أعلى قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
87	156	12,32	125,47

نلاحظ أن متوسط درجات الذكاء الوجداني بلغ (125,47) وتشكل نسبة 70,04% من قيمة الدرجة العظمى للمقياس والبالغة (165).

ثم قامت الباحثة بحساب المتوسط الفرضي لمقياس الذكاء الوجداني ومقارنته مع المتوسط الفعلي لأفراد العينة على المقياس، لحساب المتوسط الفرضي للمقياس حيث نجمع أدنى وزن للإجابة وأعلى وزن للإجابة وتقسيمها على اثنين ثم نضرب الناتج بعدد عبارات المقياس فيكون المتوسط الفرضي لمقياس الذكاء الوجداني هو  $33 * 2 / (5 + 1) =$

$$99 = 33 * 3 =$$

ونقارنه بالمتوسط الفعلي للعينة على مقياس الذكاء الوجداني والذي بلغت قيمته (125,47) ، فيتضح لنا أن متوسط درجات أفراد العينة الفعلي أكبر من المتوسط الفرضي للمقياس، وللتحقق من وجود فروق دالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الفعلي لمقياس الذكاء الوجداني قامت الباحثة باستخدام اختبار ت (T.Test) للعينة الواحدة والجدول رقم (10) يوضح النتيجة:

جدول رقم (10) دلالة الفروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة

المتوسط الفرضي للذكاء الوجداني = 99				
درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
139	2,68	12,32	0,008	دالة إحصائية عند 0,05

يتضح من الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الفعلي في مستوى الذكاء الوجداني عند مستوى دلالة (0,05). حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0,008) وهو أقل من مستوى الدلالة (0,05).

تفسر الباحثة ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني إلى طبيعة المهنة التي يعملون بها، ولذلك يجدر الإشارة إلى وصف طبيعة العمل حيث يعد المصرف شبكة اجتماعية واسعة تقوم على التعامل اليومي مع الزبائن وهذا يحتاج إلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين والتواصل الفعال.

فالذكاء الوجداني يتوقف على عوامل عدة أهمها: التفاعل مع الآخرين، حيث يعد ركناً أساسياً، بل إن شقي الذكاء الوجداني، يتمثل في الذكاء الاجتماعي، أي كيفية التعامل الجيد مع الآخرين، حيث يجيد موظفو المصارف العامة التفاعل مع الآخرين، وتكوين علاقات اجتماعية بنضج مهارتين أساسيتين هما: توجيه الذات، والتقمص الوجداني، حيث تؤدي معرفة الذات إلى التحكم فيها وتوجيهها إيجابياً بحيث لاتطغى المشاعر والانفعالات (قشطة، 2009، ص185).

فالعمل في المصارف يحتاج إلى أن يتمتع الموظف بالذكاء الوجداني وقد أشار كارسو (Carsuo, 1999) إلى استخدام الذكاء الوجداني في العمل حيث قال: "يؤدي الذكاء الوجداني دوراً هاماً في مجالات عدة من حياتنا، فبعض الأعمال لاتتطلب ذكاءً وجدانياً عالياً، في حين هناك أعمال تتطلب الكثير من الذكاء الوجداني للأعمال التي تتطلب التعاطف والاتصال بالناس وفهم الآخرين، وتتضمن العمل ضمن فريق، فإذا كان الفرد لايملك مستوى عالياً من الذكاء الوجداني فقد تكون صعبة وأقل رضاً لهذا الفرد. فالذكاء الوجداني يساعد الأفراد على العمل مع الآخرين من خلال التأثير بالناس أو بناء الاتفاق، والثقة بالآخرين والتعاطف معهم (الشهري، 1429، ص45).

فالعمل في المصارف من الأعمال التي تحتاج إلى فريق عمل واحد لارتباط المؤسسة بعضها مع بعض يشير جولمان (180:2000) إلى أن التفوق في العمل في المهن المختلفة يتطلب توفر نوعية من القدرات أو الكفايات الوجدانية لدى القائمين بالعمل أكثر من الذكاء المعرفي بالإضافة إلى المهارة في الأداء. وتتمثل تلك القدرات في الكفاءة الشخصية (الذاتية) والكفاءة الاجتماعية وتتضمن كل كفاءة

مجموعة من المهارات النوعية، لذلك تلعب القدرات الوجدانية دوراً هاماً في بناء الثقة لدى القائمين بالعمل ويكون لديهم ولاء للعمل، وتحقيق العديد من الإنجازات والابتكارات (النمري، 1430، ص58).

تتفق هذه الدراسة مع دراسة القداح والعساف (2013) في ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة مع اختلاف التمثيل، كما اتفقت مع دراسة الشهري والنمري (2009) بأن لدى الموظفين في مجالات القطاع العام مستوى ذكاء وجداني عالٍ وفقاً لطبيعة المهنة التي يعملون بها.

## 2\_ نص السؤال الثاني: " ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والجدول رقم (11) يوضح النتيجة:

جدول رقم (11) يمثل متوسط درجة الرضا الوظيفي

أقل قيمة	أعلى قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
111	225	31,032	183,25

قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الرضا الوظيفي بلغت (183,25) وهي تشكل نسبة %66,63 من الدرجة العظمى للمقياس البالغة (275).

ثم قامت الباحثة بحساب المتوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي ومقارنته مع المتوسط الفعلي لأفراد العينة على المقياس، لحساب المتوسط الفرضي للمقياس حيث نجمع أدنى وزن للإجابة وأعلى وزن للإجابة وتقسيمها على اثنين ثم نضرب الناتج بعدد عبارات المقياس فيكون المتوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي هو  $55 * 2 / (5 + 1) =$

$$(165) = 55 * 3 =$$

ونقارنه بالمتوسط الفعلي للعينة على مقياس الرضا الوظيفي والذي بلغت قيمته (183,25) ، فيتضح لنا أن متوسط درجات أفراد العينة الفعلي أكبر من المتوسط الفرضي للمقياس، وللتحقق من وجود فروق دالة بين المتوسط الفرضي والمتوسط الفعلي لمقياس الرضا الوظيفي قامت الباحثة باستخدام اختبار ت (T.Test) للعينة الواحدة والجدول رقم (12) يوضح النتيجة:

جدول رقم (12) دلالة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة

المتوسط الفرضي للرضا الوظيفي=165				
درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
139	3,95	31,032	0,000	دالة إحصائية عند 0,05

يتضح من الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي والمتوسط الفعلي في مستوى الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة (0,05). حيث بلغت مستوى الدلالة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05).

كان الرضا عن الوظيفة والقدرة على القيام بالعمل عالياً، وذلك يعزى إلى كون البنوك مؤسسات مالية متخصصة تعمل بناء على مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب بما يحفظ البنك، لذلك توزع الأدوار فيه حسب التخصص الأكاديمي إضافة إلى وضوح أهداف ومكونات وخطوات العمل بما يتفق مع طبيعة المؤسسة البنكية.

أي أن بذل الموظف جهد معين سوف يحقق أداءً عالياً وبالتالي مستوى رضا وظيفي عالٍ نظراً لعدة أسباب تعود للموظفين، وأخرى للإدارة وثالثة للطرفين:

- امتلاك الموظف مستوى عالياً من المهارات والقدرات تؤهله لإنجاز مهام عمله، إضافة إلى بذله هذا الجهد لبلوغ الأداء المرغوب، وأيضاً وضوح أدوار الموظفين في أعمالهم بما يتناسب مع خطوات ومكونات العمل المتسمة بالوضوح أيضاً.

- توافق التخصص الأكاديمي للموظفين مع متطلبات أداء مهامهم الموكلة إليهم.

- توفر الإدارة لموظفيها التسهيلات والإمكانات المادية اللازمة كمقومات للأداء الفعال، وتصميم المكاتب وتوزيع الأجهزة بالجودة العالية. مع التنويه إلى أن المصارف التي تقع في المناطق الآمنة أصبحت بديلاً للمصارف في المناطق المتضررة.

فالرضا هو ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة. وحسب نموذج بورتر ولولر تتحقق مستويات عالية من الرضا الوظيفي من خلال:

- إحساس الموظف بالتقدير الذاتي من خلال إنجاز العمل بإتقان، وشعوره بالفخر عندما يؤدي عمله بكفاءة حيث إن الوظيفة نفسها ذات مواصفات وأهمية تُرضي رغبات الأفراد.

- وكذلك إشباع الحاجات الشخصية من خلال إنجاز العمل المتقن.

- أن الوظيفة توفر الإشباع للحاجات المعنوية والمادية. (غواش، 2008، ص121).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات جيلين (2005) ودراسة والتر وبرش (2007) ودراسة الويسي (2009) والتي توصلت إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي مع اختلاف العينات، وتتفق مع دراسة الشهري (2009)، ودراسة النمري (2009) في التوصل إلى وجود مستويات عالية من الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع العام.

### 3\_ نص السؤال الثالث: " هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة في محافظة حلب ؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهم على مقياس الرضا الوظيفي، وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول (13)

جدول رقم (13)معامل ارتباط بيرسون بين درجات موظفي المصرف العامة على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهم على مقياس الرضا الوظيفي

عدد أفراد العينة	معامل الارتباط	مستوى دلالة
140	0,150*	0,05

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (0,150) وهي دالة عند مستوى (0,05) إذ يوجد ارتباط بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

الذكاء الوجداني يتضمن مهارات اجتماعية، وهذه المهارات تتطلب من الفرد القدرة على التفاعل الاجتماعي مع الآخرين وإدارة المناقشات الاجتماعية وأداء الأدوار بنجاح، كما تساعد على المبادرة في التحدث لتقوية روابط الاتصال بأفراد الجماعة، وتساعد على التأثير في الآخرين باستخدام مهارتي التفاوض والإقناع والتفاوض (الدردير، 2004، ص188).

يمكن تفسير وجود علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى الموظفين عينة الدراسة في ضوء أنّ الذكاء الوجداني يعني قدرة الفرد على التعامل مع الجوانب الشخصية والاجتماعية بينما الرضا الوظيفي يعني إحساس الفرد بالارتياح والسعادة نتيجة إشباع رغباته وحاجاته من خلال مزاولته للوظيفة التي يقوم بها والتي ينتج عنها الرضا والتقبل للواجبات والمهام. حيث توصل المهتمون بهذا المجال إلى أنّ الذكاء الوجداني أهم القدرات التي لها علاقة مباشرة بالنجاح في الحياة، ولكن من الصعب أن نحدد تماماً إلى أي مدى تصل أهمية الذكاء الوجداني في الإسهام بتلك النسبة (السمادوني، 2001، ص80).

ويشير جولمان إلى " أهمية تحلي الشخص بالقدرات والكفاءات الوجدانية للنجاح في الحياة، ويؤكد على أن الأشخاص الذين يعرفون مشاعرهم الخاصة جيداً، ويتفهمون ويتفاعلون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة هم أولئك الذين يتميزون في كل مجالات الحياة، وخصوصاً حياتهم المهنية ."

"ويتطلب النجاح المهني أن يتحلى الفرد بمجموعة من القدرات الوجدانية، تتجلى في قدرته على وعيه بمشاعره وانفعالاته، والتحكم في نزواته ونزعاته، أي في قدرته على إدارة حياته الوجدانية بذكاء، وقراءته لمشاعر الآخرين، والتفاعل معها بمرونة في علاقته معهم " (جولمان، 2000، ص86).

تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة ماير وسالوفي (1999) والتي توصلت إلى وجود علاقة بين الذكاء الوجداني وكل من النقص العاطفي، الرضا عن العمل، تحسين الذات.

وتتفق مع دراسة عواد (2013) والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي عند معلمي المرحلة الاولى.

جميع هذه النتائج تؤكد على ما يشير إليه التراث النفسي حول العلاقة بين الذكاء الوجداني للفرد ونجاحه في الحياة المهنية.

**4\_ نص السؤال الرابع: "هل توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير النوع؟"**

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار (ت) (T-independents test) لمعرفة الفروق في الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير النوع (الذكور والإناث)، وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (14).

جدول رقم (14): نتائج اختبار (T.test) لحساب دلالة الفروق في الذكاء الوجداني بين موظفي المصارف تعزى لمتغير النوع.

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
ذكر	68	124,27	12,60	138	1,120	0,266	غير دالة إحصائياً
أنثى	72	126,84	12				

يتضح من الجدول رقم (14) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث في الذكاء الوجداني، إذ بلغت قيمة الدلالة (0,266) وهي أكبر من (0,05).

لايختلف الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة باختلاف النوع ونخلص من ذلك إلى كون الفرد ذكراً أم أنثى، لا يؤثر في ذكائه الوجداني.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن موظفي المصارف هم أكثر وعياً بانفعالاتهم ومشاعرهم، لأنهم تفاعلوا مع كثير من المواقف داخل المصرف، وبالتالي فإنهم يستطيعون أن يعبروا عن انفعالاتهم ومشاعرهم، ويستطيعون التحكم في سلوكهم بغض النظر عن اختلاف جنسهم.

إنّ العمل المصرفي هو مطمح لكثير من الذكور والإناث لأنه يعطي المكانة المرموقة للطرفين. فالطبيعة التكوينية للأنثى التي كثيراً ما تكون عامرة بالدفء والحنان، والمشاعر الرقيقة، وحسن التعامل مع الآخرين، وكذلك امتياز الذكور بحسن التعامل مع الزبائن. وهذه النتيجة التي توصلت إليها الباحثة بعدم وجود الفروق تتفق مع قول ابن الجوزية" كما أنّ أخبار الشجعان تعلّم الشجاعة فإنّ مخالطة الأذكىاء يلحق ألباب المحيطين بهم ويسعون لمخالطتهم والتعلم منهم". (السيد، 1990، ص336).

توصلت بعض الدراسات منها دراسة ماير وسالوفي (1999) ودراسة سكوت وجادج (2006) إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني لصالح الإناث، عندما يتم تقدير الذكاء الوجداني تقديراً ذاتياً، ولصالح الذكور عندما يتم تقديره بواسطة الخبراء.

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة القدّاح والعساف (2013) التي توصلت إلى أنّ الإناث أكثر ذكاءً وجدانياً من الرجال. وتنفرد الدراسة بعدم وجود فروق بين الذكور والإناث على الرغم من أنّ التقدير ذاتي.

##### 5\_ نص السؤال الخامس: "هل توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟"

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار (ت) (T-independents test) لمعرفة الفروق في الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (15).  
جدول رقم ( 15): نتائج اختبار (T.test) لحساب الفروق في الذكاء الوجداني بين موظفي المصارف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
جامعة وما فوق	70	125,45	12,58	138	0,020	0,984	غير دالة إحصائياً
أقل من جامعة	70	125,50	12,15				

يتضح من الجدول رقم (16) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين حاملي الشهادة الجامعية وغير حاملي الشهادة الجامعية في الذكاء الوجداني عند مستوى الدلالة (0,05). إذ بلغت مستوى الدلالة (0,984) وهي أكبر من (0,05).

المصرف مؤسسة مالية متخصصة وتعمل بناءً على مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب بما يحفظ المصرف. لذلك توزع الأدوار فيه حسب التخصص الأكاديمي إضافة إلى وضوح أهداف ومكونات وخطوات العمل بما يتفق مع طبيعة المؤسسة المصرفية.

على الرغم من أن للمؤهل العلمي دوراً في الترتيب الوظيفي في المصارف العامة، حيث إن الموظفين ذوي المؤهل الأعلى يكونون في رأس الهرم التنظيمي ولديهم صلاحيات أكثر إلا أن الاثنين بمكانيهما هم بحاجة إلى القيام بأدورهم بنجاح وإجادة لوظائفهم وسعة أفق وحسن تصرف بالإضافة إلى الإلتزان النفسي وهذه المهارات تساعد على رفع مستوى أدائه ورتبته الوظيفية. فالتأهيل الأكاديمي يساعد في تبوء المراتب الأعلى.

تختلف هذه النتيجة مع دراسة الشهري (2009) ودراسة النمري (2009) والتي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للمؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى.

**6\_ نص السؤال السادس: "هل توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير الخبرة"؟**

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لمعرفة الفروق في الذكاء الوجداني تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة ، وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (16).

جدول رقم (16) الذكاء الوجداني وعدد سنوات الخبرة لموظفي المصارف العامة

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
من 1-5 سنوات	57	122,05	9,95
من 6-10 سنوات	35	123,71	13,64
من 11-15 سنة	25	124,20	13,35
أكثر من 15	23	130,04	14,12

جدول رقم (17) تحليل التباين الأحادي للذكاء الوجداني حسب سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1056,280	3	352,093	3	0,077	غير دالة
داخل المجموعات	20540,941	136	151,036			إحصائياً
المجموع	21597,221	139				

يتضح من الجدول أنه لا توجد فروق في الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة حسب سنوات الخبرة إذ إن القيمة (0,077) أكبر من (0,05).

العمل في مجال المصارف يعد مجالاً رحباً لاستخدام الموظف ذكائه الوجداني في تعامله مع جميع زبائن المصرف واحتواء المشكلات التي قد تظهر ومعالجتها بحنكة، فالموظف بغض النظر عن عدد سنوات الخبرة يجب أن يكون لديه قدرة أكبر في توظيف ذكائه الوجداني نتيجة تعامله المتكرر مع مواقف مشابهة مر بها واللجوء إلى الحل الأسرع.

وعليه يمكن الحكم بأن الذكاء الوجداني لا يختلف عند الموظفين باختلاف سنوات الخبرة، فعمل الموظف في المصرف يمكنه من معرفة مهامه وأدواره المتعددة، وتكسبه الثقة بالنفس وتقدير قيمة العمل الجاد، وتزيد من إيمانه بعمله.

يقول جاردينر "الخبرة بالعمل تمكن الفرد من القيام بدوره في الحياة بنجاح، وتزيد من سعة أفقه، وعمق إدراكه للأمور، ونضج تفكيره، وحسن تصرفاته، ورحابة صدره، بالإضافة إلى اتزانه النفسي، وقدرته على الفهم للحالة العاطفية لمن أمامه، وإدارته لانفعالاته والتغلب على ما قد يعترضه من صعوبات، وتكون تلك المهارات التي يكتسبها هامة لرفع مستوى أدائه (السمادوني، 2001، ص134).

تختلف هذه النتيجة مع دراسة عواد(2013) التي أشارت إلى أن المعلمين ذوي الخبرة الأعلى هم أكثر ذكاءً وجدانياً من ذوي الخبرة الأقل. ودراسة داووني (2005) ودراسة الشهري(2009) ودراسة النمري(2009) والتي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى للخبرة لصالح ذوي الخبرة الأكثر عند موظفي القطاع العام.

**7\_ نص السؤال السابع: "هل توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير النوع؟"**

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-independents test) لمعرفة دلالة الفروق في الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير النوع (الذكور والإناث)، وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (18).

جدول رقم (18): نتائج اختبار (T.test) لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي بين موظفي المصارف وفقاً لمتغير النوع.

النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
ذكر	68	186,94	29,42	138	1,372	0,172	غير دالة إحصائياً
أنثى	72	179,76	32,29				

يوضح الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي إذ بلغت قيمة المستوى (0,172) وهي أكبر من (0,05).

كشفت الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في متغير الرضا الوظيفي ، وهذا يعني أن اختلاف النوع لا يستتبعه اختلاف في مستوى الرضا المهني.

احتدم النقاش في السنوات الأخيرة حول موضوع الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي وانقسم العلماء إلى فريقين: الأول: يرى أن الفروق في الشخصية والقدرات والطاقة ومن الناحية الفسيولوجية تجعل النساء أقل قدرة على بعض المهن وبالتالي أقل رضا مهني من الذكور. ثم جاء فريق آخر ليظهر أن الفروق بين الجنسين في القدرات والشخصية أقل بكثير مما كان يظن في الماضي، حيث كان يعتقد أن المرأة أقل من الرجل في التحصيل الذهني وكذلك القيادة.

وبعدها أجريت عدة دراسات حديثة في بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية وقد خرج الباحثون من دراستهم بأن العمل العنصر الأقل أهمية لدى المرأة عنه بالنسبة للرجل في الإحساس بالرضا العام عن الحياة. كما وجد في بعض الدراسات أن ارتفاع الرضا الوظيفي له تأثير خارج العمل، حيث وضح أن الأفراد الأكثر رضا عن العمل هم أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

يرى المشعان أن الرضا المهني يتصل بعوامل خاصة بيئية العمل، وعوامل خاصة بالفرد ذاته، ولما كانت بيئات العمل تكاد تكون متشابهة وكذلك سياسة الترقيات والأجور والحوافز والمميزات الأخرى. تكاد تكون متشابهة أيضاً، لذا تختفي الفروق بين الجنسين من حيث الرضا المهني.

وأشار أيضاً إلى أن هذا القول ينبغي أن نأخذه بحذر شديد يقتضيه أسلوب البحث العلمي لأن هناك دراسات أخرى أثبتت أن الرجال أكثر رضا نسبياً من الإناث وهذا يعود إلى طبيعة المهنة. (المشعان، 2009، ص342).

وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة المشعان (2002) ودراسة الويسي (2009) وخليفات والملاحمة (2009) حيث توصلت إلى أن ظروف وبيئة العمل واحدة ولكن الرضا الوظيفي لدى الذكور أقل من الإناث.

**8\_ نص السؤال الثامن: "هل توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟"**

للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-independents test) لمعرفة دلالة الفروق في الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (19).

جدول رقم (19): نتائج اختبار (T.test) لدلالة الفروق في الذكاء الوجداني بين موظفي المصارف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
جامعة وما فوق	70	183,60	27,49	138	0,134	0,893	غير دالة إحصائياً
أقل من جامعة	70	182,90	34,31				

يتضح من الجدول رقم (19) عدم وجود فروق بين حاملي الشهادة الجامعية وغير حاملي الشهادة الجامعية في الذكاء الوجداني ، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05). إذ بلغت مستوى الدلالة (0,893) وهي أكبر من (0,05).

أما بالنسبة لتأثير درجة المستوى التعليمي على الرضا الوظيفي، فإنه بتساوي العوامل الأخرى، فقد وجدت في بعض الأبحاث أنّ العامل الأكثر تعلماً أقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعلماً، ورأت دراسات أخرى أنّ العكس صحيح.

يرى المشعان 2006 أنّ الأفراد الأكثر تعلماً أقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعلماً، وربما يرجع ذلك إلى أنّ طموحات الفرد الأكثر تعلماً تكون مرتفعة، وأنّ الأفراد الذين يقارن نفسه بهم يحتاجون وظائف مختلفة وعادة مرتفعة إدارياً، وقد لا يجد ذلك في عمله، وبالتالي تقل درجة رضائه عن العامل أقل تعلماً.

أما فروم فيرى أنّ الرضا المهني يزداد مع زيادة المستوى الوظيفي، وقد وجد أنّ العاملين في مناصب إدارية مرتفعة كان رضاؤهم أعلى من العاملين الذين يعملون في المستوى الإداري الأقل. (المشعان، 2006، ص342).

ترى الباحثة من خلال تطبيقها في المصارف لفترة طويلة أنّ أغلب أفراد العينة من حملة الإجازة الجامعية أو المعاهد أو الثانويات فهم متقاربون علمياً وفكرياً. وفي الآونة الأخيرة في المصارف لوحظ ميل الأفراد إلى تعديل أوضاعهم والالتحاق بالتعليم المفتوح (الاقتصاد، الحقوق).

تتفق هذه النتيجة مع دراسة جيلين (2000) ودراسة عواد (2003) ودراسة العوامل (2009) من حيث النتيجة أنّ الأفراد الموظفين على نفس المستوى من الرضا الوظيفي باختلاف المستوى التعليمي.

**9\_ نص السؤال التاسع: هل توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب تعزى لمتغير الخبرة؟**

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لمعرفة الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة ، وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (20).

جدول رقم (20) الرضا الوظيفي وعدد سنوات الخبرة لموظفي المصارف العامة

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
من 1-5 سنوات	57	183,35	26,36
من 6-10 سنوات	35	176,96	30,76
من 11-15 سنة	25	183,85	38,85
أكثر من 15	23	191,00	31,76

جدول رقم (21) تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2654,870	3	884,957	2,99	0,434	غير دالة إحصائياً
داخل المجموعات	131203,380	136	964,739			
المجموع	133858,250	139				

يتضح من الجدول أن قيمة المستوى **0,434** أكبر من **0,05** وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات حسب سنوات الخبرة .

يعتبر الرضا المهني للعاملين تعبيراً صادقاً عن نوع العلاقات السائدة في المؤسسة، أي عن نوع المناخ السائد بها ويعتبر رضا الفرد عن عمله الأساس الأول لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي له.

يرى سترونج "أن الرضا المهني يمكن أن يتحدد عن طريق الفرد لمدى رضاه أو عن طريق بقاء الفرد في مهنته مدة طويلة إنما يعبر عن رضاه على العمل الذي يقوم به. (عكاشة، 1999، ص277).

ترى الباحثة أن جميع أفراد عينة الدراسة ذوي الخبرة الطويلة أو القصيرة يخضعون لبرامج إعداد وتأهيل وتدريب مشتركة على حد سواء، وهذه الخبرة قد تعدل من خبرة الجدد فتجعلهم يتساوون مع من لهم خبرة طويلة أو يقتربون منها. فموظفو المصارف يتحدثون عن المصرف بأنه مكان عظيم يستحق أن يفخروا بالعمل به، ومدى حبهم وبأنها مهنة مرموقة في المجتمع. الأقل خبرة والأكثر خبرة لا توجد فروق لديهم في الرضا الوظيفي.

## التوصيات:

وضعت الباحثة التوصيات التالية:

- تعزيز ثقافة العمل عبر فريق والمفهوم الجماعي للعمل، والتأكيد على نشر ثقافة المحبة والمودة بين الموظفين.
- القيام بتعزيز الرضا في المصارف من خلال إثراء العمل إما أفقياً بتوسيع وزيادة حجم العمل أو رأسياً بزيادة الصلاحيات الممنوحة لهم. ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- اهتمام الإدارة بالأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع الموظفين كالمشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم النقد المباشر للمرؤوسين عند حدوث أخطاء منهم وإعطائهم الفرصة في المشاركة في صنع القرار من أجل أن يكونوا حريصين على إنجاز العمل مما يزيد اهتمامهم به وإطلاع وتدريب الموظفين على ما يستجد من أنظمة وتعليمات وعدم التفرقة بينهم وتقويض العمل لهم مما يزيد من حبههم للمصرف ورضاهم عنه.
- الاهتمام بالمراقبة والمتابعة الداخلية عن طريق الرئيس المباشر ومحاسبة المقصرين والمتقاعسين ومكافأة المجدين والمثابرين في العمل من خلال التوازن بين الحوافز الإيجابية و السلبية تحقيقاً لمبدأ الثواب والعقاب.
- عقد دورات تدريبية في الذكاء الوجداني للموظفين تهدف إلى تعريفهم بأهمية الذكاء الوجداني وتنمية مهاراتهم الانفعالية واستخدامها بالشكل الفعّال.
- الاستفادة من الخبرات الإقليمية والعربية في مجال التحاق الموظفين في دورات وبرامج أساليب التعامل الفعّال مع الزبائن وورشات العمل الخاصة بالذكاء الوجداني.
- تبني إقامة الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل عن الذكاء الوجداني من قبل المسؤولين عن عمليات التدريب في المصارف العامة بزيادة الوعي والإدراك من حيث المعرفة والممارسة.

## المقترحات:

تقترح الباحثة إجراء المزيد من الدراسات المماثلة ومن البحوث المقترحة:

- تصميم برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة.
- إجراء دراسة موسعة على مستوى الجمهورية العربية السورية للكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني وأبعاده تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث النفسية حول الذكاء الوجداني ومتغيرات أخرى نفسية "كالسلوك القيادي، النجاح الوظيفي".
- إجراء دراسة عن نظام الحوافز والمكافآت وأثرها في أداء العاملين ورضاهم الوظيفي.

## المراجع

أولاً\_المراجع العربية.

ثانياً\_المراجع الأجنبية.

## أولاً\_ المراجع العربية:

- 1\_القرآن الكريم، مطبعة
- 2\_الأحايث الشريفة
- 3\_إبراهيم،عبدالستار (1988): أسس علم النفس، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 4\_الأعسر، صفاء؛ كفاقي،علاء (2000): الذكاء الوجداني، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 5\_أبوخطب، فؤاد؛ صادق، آمال (1996): القدرات العقلية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 6\_البحيري، محمد رزق (2007): تنمية الذكاء الوجداني لخفض حدة بعض المشكلات لدى عينة من الأطفال المضطربين سلوكياً. دراسات نفسية، المجلد السابع عشر، ع3، ص.ص 585\_588.
- 7\_تميم، إياس (2011): العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق. ص158.
- 8\_ جمال الدين، جمال (2009): الإنسان الفعال\_ المزايا العشر للإنسان المتفوق\_ دارالفكر، الطبعة الثانية،دمشق.
- 9\_حسن، راوية (2001): إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية - الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- 10\_حريم، حسين (2004): السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 11\_حمدان، محمد زياد (1986): الدماغ والإدراك الإنساني، سلسلة المكتبة التربوية السريعة، الرسالة 51، دار التربية الحديثة، عمان، الأردن.
- 12\_حمود، خضير (2002): السلوك التنظيمي، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

13\_الخاطر، يوسف (2009): **الذكاء العاطفي** ، مهارات الحياة ،الدمام، السعودية  
<http://www.mhhayah.com>

14\_خرنوب، فتون (2003): **بعض الأساليب المعرفية والسمات الشخصية الفارقة بين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع وذوي الذكاء الوجداني المنخفض لطلبة المرحلة الثانوية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.

15\_خليفة، عبد الفتاح؛ الملاحمة، منى (2009): **الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية**، مجلة جامعة دمشق، م25، ع4 ص.ص.290\_340.

16\_خوالدة، محمود (2004): **الذكاء العاطفي**، دار الشروق للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

17\_دافيدوف (1983): **مدخل لعلم النفس**، ترجمة: سيد الطوب وآخرون، الدار الدولية للتوزيع والنشر، القاهرة، ص441.

18\_دانييل، جولمان (2000): **الذكاء العاطفي**، ترجمة ليلي الجبالي، مراجعة محمد يونس، عالم المعرفة، الكويت، ع262.

19\_الدردير، عبد المنعم (2004): **دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي**، ج1، عالم الكتب الطبعة 1، القاهرة.

20\_راجح، أحمد (1968): **أصول علم النفس**، دار الكاتب العربي، الطبعة 7، القاهرة.

22\_رفاعي، رفاعي؛ بسيوني، إسماعيل(2004): **سلوك الأفراد في المنظمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، القاهرة.

23\_سلمان، سهى (2011): **التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالذكاء الوجداني**، دراسة ميدانية على موظفات جامعة دمشق، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.ص.194.

24\_السمادوني، السيد (2001): **الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم**، دراسة ميدانية على عينة من المعلمين والمعلمات بالتعليم الثانوي العام، عالم التربية، ع3.

- 25\_سوييف، مصطفى (1967): علم النفس الحديث، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ص256.
- 26\_السيد، عبد الحليم (1990): علم النفس العام، مكتبة غريب، الطبعة2، القاهرة.
- 27\_الشهري، سعد (2009م): الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف.متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس تخصص الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ص140.
- 28\_صليبا، جميل (1984) :علم النفس، دار الكتاب اللبناني، بيروت.
- 29\_طه ، فرج (1994) : قراءات في علم النفس الصناعي والتنظيمي في الوطن العربي، دار المعارف، الطبعة1، القاهرة.
- 30\_طه، فرج (2001) :علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.
- 31\_طه، فرج (2000): أصول علم النفس الحديث، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.
- 32\_الطويل، عزت (1999): معالم علم النفس المعاصر، دار المعرفة الجامعية، الطبعة3، الإسكندرية.
- 33\_عباس، سهيلة (2003): إدارة الموارد البشرية\_مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع ،الطبعة1، عمان.
- 34\_عبد الباقي، صلاح الدين (2001): إدارة الموارد البشرية، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 35\_عبد الخالق، أحمد (2000): علم النفس أصوله ومبادئه، دار المعرفة الجامعية، قنال السويس.
- 36\_عبد، عثمان؛ السيد،عبدالهادي؛ السيد، فاروق (2001): القياس والاختبارات النفسية،أسس وأدوات، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 37\_عبيدات،ذوقان؛ عدس،عبد الرحمن؛ العايد،عبدالحق (2000): البحث العلمي: مفهومه أدواته أساليبه، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 3، الرياض.

- 38\_عجوة، عبد العال (2002م): الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي، العمر، والتحصيل الدراسي، والتوافق النفسي لدى طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، ع13، ص.ص251\_280.
- 39\_عدس، محمد (1997): الذكاء من منظور جديد، دار الفكر، الطبعة1، عمان، الأردن.
- 40\_العسّاف، صالح (1416): المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 41\_العتية، ماجد (2003): سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق، عمان، الأردن.
- 42\_علّام، صالح الدين محمود (1424): تحليل بيانات البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة، دار الفكر العربي ص363.
- 43\_عكاشة، محمود فتحي (1999): علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية.
- 44\_العمري، خالد (1992): مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في محافظة العاظة وعلاقتها ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مؤتة للبحوث والدراسات، مج (7) ، ع (3)، الأردن.
- 45\_عواد، سهاد (2003): الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي وأثر بعض المتغيرات الأخرى عليه عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، 180ص.
- 46\_العوامل، حابس سليمان (2009): الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في الأردن، كلية الأميرة عالية، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- 47\_عويضة، كامل محمد (1996): سلسلة علم النفس، دار الكتب العلمية، الطبعة1، بيروت، لبنان.
- 48\_عيسى، جابر؛ رشوان، ربيع (2006): الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال، مجلة العلوم التربوية والاجتماعية، كلية التربية بجامعة حلوان، ع4، ص45-130.

- 49\_ غواش، هبة (2008): الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج (بروتر ولولر) حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ص128.
- 50\_ فرج، طريف (2002): السلوك القيادي وفعاليتته الإدارية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 51\_ القباني، بكر (1412): الجوانب النظامية لحوافز الخدمة في المملكة، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 52\_ القداح، محمد ؛ العساف، جمال (2013): الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الأولى في محافظة العاصمة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، م21، ع3، ص333-357، 2013.
- 53\_ قشطة، رائدة (2009م): الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات التأقلم وبعض المتغيرات لدى طالبات الثانوية العامة، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس، جامعة غزة، ص266.
- 54\_ الكبيسي ،موفق (2003): ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية،المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية،ص.ص330-355.
- 55\_ الكوت ،غادة (2004): تحليل أثر سمات العمل والرضا الوظيفي ومدى إدراك العاملين لأدائهم الوظيفي في بيئة العمل المصرية،مجلة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا،م24،ع2.
- 56\_ محمد، عمرة (2007م): الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من الموهبة دراسة وصفية ارتباطية مقارنة بين عينة من طالبات كلية التربية بجدة في ضوء التخصص الأكاديمي، رسالة مقدمة إلى قسم علم النفس (الصحة النفسية) للحصول على درجة الماجستير،جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية،ص140.
- 57\_ المدهون، محمد (2005): إدارة وتنمية الموارد البشرية،إبداع للطباعة والنشر،الطبعة1،عمان، الأردن.
- 58\_ مغربي، عمر (2008م): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة،متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية،ص132.

- 59\_المرنخ،ميرفت (2004): مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم الوظيفي لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- 60\_المشعان، عويد (1993)، الفروق بين الجنسين في علم النفس الصناعي، دار القلم، الكويت.
- 61\_المشعان، عويد (1994)، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر، الطبعة 1، بيروت، لبنان.
- 62\_المشعان، عويد (2002): العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية والجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،م18، ع1، ص.ص140-165.
- 63\_المشعان، عويد (2006): الفروق بين الجنسين في الرضا المهني وبعض سمات الشخصية لدى العاملين في المجال الصناعي بالكويت،رسالة دكتوراة،الكويت.
- 64\_المغازي،إبراهيم (2003): الذكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الحادي والعشرين، مكتبة الإيمان، غزة.
- 65\_ناصر ، كريم ؛ الدليمي،أحمد (2009): علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة1، عمان، الأردن،.
- 66\_نصرالدين،سمير (2002): الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعودية بالجامعات السعودية، رسالة ماجستير،كلية الاقتصاد والتجارة،جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
- 67\_نصر، علا (2007): الغياب عن العمل وعلاقته بالرضا المهني والولاء التنظيمي، دراسة ميدانية في بعض معامل السويداء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق،ص250.
- 68\_النمري، أحمد (2009): الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية بحافظة الطائف.دراسة مقدمة لقسم علم النفس لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ص144.

69\_ نور إلهي، سوسن (2009م): علاقة الذكاء الوجداني بالاتجاهات الوالدية للتنشئة كما تدركها طالبات مرحلتي التعليم الثانوي والجامعي بمدينة مكة المكرمة، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية للبنات بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، ص160.

70\_ ويسبي، مختار (2009): اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي وبالأداء الوظيفي دراسة ميدانية في بعض المعامل التابعة لوزارة الصناعة في محافظة دمشق وريفها، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، ص290.

71\_ الوثائق الرسمية: النظام الداخلي النموذجي لمصرف سورية المركزي في الجمهورية العربية السورية.

- 69- Barasad, S. (1998): The ripple effect emotional contagion in groups**, (working paper). New haven, ct. Yale .yen. School of management.p.p.45-50.
- 70-Bonett, Douglas G. &Wright, Thomas A, (2007): Job satisfaction and psychological well-being as-no additive predictors of turnover management**, Vol.33, NO.2, 141-160.
- 71- Chen, S, U. (2005): A Study of the Relation of Personality traits and job satisfaction among professional sales representatives in the pharmaceutical industry in Taiwan**, Issue4, pp100-120 (China).
- 72- Downy, J. (2005): The influence of emotion on perception of job satisfaction among community college administrators in Virginia**: E.D.D.un, of Virginia, AAT.314188, and p.p.122-140.
- 73- Gardner, a (1998): Multiple Intelligence: The practicum curriculum review**, Issue5, pp21-23. ,
- 74-Glen, D. Moyes, Patricia, A, Bruce Koch. (2006): The effects of age and gender upon the perceptions of accounting professionals concerning their job satisfaction and work related attributes**; Managerial Auditing Journal, Vol. 21, No5,77-95. [Http//www. Emeraldinsight.com](http://www.Emeraldinsight.com).
- 75- Jones, A. Uggersley, D. & Fassina, (2008): Relationship clean-up time using Meta and path analysis and path analysis to clarify relationship among job satisfaction, perceived fairness, and citizenship behaviors.**
- 76- Jones, Parry. &Collins. (2000): Stress satisfaction of social work lectures in British Journal of social**, Volum30, N6.p.p. (769-794).
- 78-kafetsios, K. (2004): Attachment and emotional intelligence abilities across the life course. Personality Individual Difference**, (129-146) Database: Academic Search Premier. Accession Number: 133159.
- 79\_Lamanna, M.D (2000): The relationship among emotional intelligence, locus of control and depression in selected cohorts of woman. Unpublished Ph.D. These**, University of temple. Available: [www.lib.com /dissertations.](http://www.lib.com/dissertations) , pp130-170.
- 80\_Maccalupo, M. (2002): Principal leadership, the role of emotional intelligence: study of decision making in an Eastem**

North Carolina school system, Diss, abs. inter, V (63), N (1), P41-50).

**81- Mayer & Salovey (1997): What is emotional intelligence?**

Emotional of development and emotions for Educator, pp3-31.

**82- Mayer, J. & Salovey, P (1999): emotional intelligence meets traditional standards for intelligence.** Vol.27, No.4, p.p. (267-280).

**83\_ Murensky, L (2000): The relationship between emotional intelligence, personality, critical thinking ability and organizational leadership performance at upper levels of management.** Unpublished Ph.D. These, University of George Mason. Available: [www.lib.com/dissertations](http://www.lib.com/dissertations) , pp70-82.

**84\_ Robert, R & Zeindeer, M & Matthews, G (2002): Does emotional meet traditional standards for intelligence?** J.

Emotion Published by the APA. Vol.1.No.3.p.p.196-201.

**85- Scott, Brent, A. & Judge, Timothy. (2005): Insomnia, emotions, and job satisfaction: A multilevel study,** journal of management, Vol.32.No.5. P.p. 622-630.

**86- Sjoberg, L. (2001): Emotional Intelligence of Life adjustment study.** Working paper Series in Business Administration, Center for Economic psychology, Stockholm school of Economic.

**87- Spritz, G. Kizilos, M. Nason, S. (1999): A dimensional analysis of the relationship between psychological employments and effectiveness, satisfaction relationship,** journal of management. Vol.29, No.4.P.p.551-567.

**88-Walter, F. & Bruch. (2007): Investigation the emotional basis of charismatic leadership: The role of leader 'positive mood and emotional intelligence.** Research on organization, Vol. (3).pp. (367-390).

**89\_ Wright, Thomas A, Bonett & Dougals ( 2007): Satisfaction and prosperous analysis circle satisfacate.** VOL(33).pp.(141-160).

## الملاحق

- 1- أسماء السادة محكمي المقاييس المستخدمة في البحث.
- 2- المقاييس كما تم عرضها على السادة المحكمين.
- 3- المقاييس كما تم تطبيقها على عينة البحث.
- 4- الكتاب الموجه إلى مُديري المصارف العامة من أجل تطبيق المقاييس.

## الملحق رقم (1)

أسماء السادة محكمي مقاييس المستخدمة في البحث

اسم المحكم	التخصص
أ.د محمد عبد الله	الأستاذ في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
أ.د حسن مشرقى	الأستاذ في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب.
أ.د محمد الخشروم	الأستاذ في قسم الموارد البشرية، كلية الاقتصاد، جامعة حلب.
أ.د محمد ظافر محبك	الأستاذ في قسم الاقتصاد والعلاقات الدولية، كلية الاقتصاد، جامعة حلب.
د. صفاء صبح	الأستاذ المساعد في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
د. أنور حميدوش	الأستاذ المساعد في قسم المناهج، كلية التربية، جامعة حلب.
د. خالد الضعيف	المدرس في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
د. منار طومان	المدرس في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
د. مصطفى طيفور	المدرس في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
د. محمد صهيب مزنوق	المدرس في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة تشرين.
د. سوزان عبيدو	المدرس في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب.
د. فايز الحسين	المدرس في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
د. عبد الله قدور	المدرس في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
أ.فواز حجو	عضو في اتحاد الكتاب العرب

## الملحق رقم (2)

السادة أعضاء الهيئة التدريسية المحترمون :

تقوم الباحثة: نور شهوان بإجراء بحث بعنوان: " الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب"  
أرجو منكم التفضل بقبول تحكيم المقاييس وهما:

1\_مقياس سكوت للذكاء الانفعالي (SEIM): أعد الصورة العربية السورية للمقياس الأستاذ الدكتور (امطانيوس ميخائيل) الموازية لمقياس سكوت 2008م.

2\_مقياس الرضا الوظيفي: من إعداد الباحثة (علا نصر) من رسالة ماجستير قامت بها في جامعة دمشق عام 2007 م.

السيد عضو الهيئة التدريسية:.....

القسم:.....

الدرجة الوظيفية:.....

شاكرين تعاونكم

## الصورة الأولى لمقياس الذكاء العاطفي

### مقياس التقدير الذاتي EIM

الذكاء الوجداني يعرفه (عبده وعثمان، 2001، ص 256). بأنه: "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم، للوصول معهم إلى علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة.

النوع:..... المؤهل العلمي:..... الخبرة:.....

تعليمات الإجابة:

فيما يلي عدد من العبارات التي قد يستخدمها الناس في وصف أنفسهم، يرجى قراءة كل عبارة بعناية ووضع دائرة صغيرة حول الرقم المناسب الموجود مقابلها لتشير بذلك إلى درجة موافقتك على مضمونها (أو انطباقها عليك) وذلك وفق سلم الدرجات التالية:

الدرجة 1 وتعني أنك معارض بقوة	الدرجة 3 وتعني أنك محايد	الدرجة 4 وتعني أنك موافق
الدرجة 2 وتعني أنك معارض		الدرجة 5 وتعني أنك موافق بقوة

لا وجود لإجابات صحيحة أو خاطئة هنا، ونرجو ألا تقضي وقتاً طويلاً في العبارة الواحدة، كما نرجو ألا تترك أي عبارة دون جواب.

العبارات	معارض بقوة	معارض	محايد	موافق	موافق بقوة
1. أعرف متى أتكلم عن مشاكلي الشخصية مع الآخرين	1	2	3	4	5
2. عندما تواجهني صعوبات أو عراقيل معينة أتذكر تلك الأوقات التي واجهت فيها صعوبات مماثلة وتغلبت عليها	1	2	3	4	5
3. أتوقع أن يكون أدائي جيداً في معظم الأعمال التي أعتزم القيام بها	1	2	3	4	5

5	4	3	2	1	4.يسهل على الآخرين أن يتقوا بي
5	4	3	2	1	5.أجد صعوبة في فهم ما يريد أن يقوله الآخرون لي من تعابير وجوهم (أي دون استخدام اللغة)
5	4	3	2	1	6.قادتني بعض الأحداث الكبرى في حياتي إلى إعادة النظر بما هم مهم وما هو غير مهم
5	4	3	2	1	7.حين يتبدل أو يتجدد مزاجي تنفتح أمامي آفاق جديدة
5	4	3	2	1	8.إن العواطف هي من الأشياء التي تجعل حياتي ذات معنى وجديرة بأن تعاش
5	4	3	2	1	9.أنا مدركة لعواطفي لأنني أعيشها
5	4	3	2	1	10.أتوقع حدوث أشياء جيدة في حياتي
5	4	3	2	1	11.أحب أن يشاركني الآخرون في عواطفي
5	4	3	2	1	12.عندما أعيش عاطفة إيجابية أعرف كيف أجعلها تدوم
5	4	3	2	1	13.أرتب الأحداث وأنظم الأنشطة التي تسر الآخرين
5	4	3	2	1	14.أبحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيداً
5	4	3	2	1	15.أنا أعني ما أريد أن أقوله للآخرين دون أن أستعمل الكلمات
5	4	3	2	1	16.أنا أقدم نفسي بطريقة تترك انطباعاً جيداً لدى الآخرين
5	4	3	2	1	17.عندما يكون مزاجي جيداً يسهل علي حل المشاكل
5	4	3	2	1	18.أفهم مشاعر الآخرين وعواطفهم عند النظر في تعابير وجوهم
5	4	3	2	1	19.أعرف لماذا تتغير مشاعري
5	4	3	2	1	20.حين يكون مزاجي جيداً أكون قادراً على الوصول إلى أفكار جديدة
5	4	3	2	1	21.أستطيع التحكم بعواطفي
5	4	3	2	1	22.أدرك عواطفي بسهولة حالما تظهر
5	4	3	2	1	23.أحث نفسي على العمل من خلال توقع نتائج جيدة

					للأعمال والمهمات التي أخذها على عاتقي
5	4	3	2	1	24.أثني على الآخرين عندما يقومون بعمل ما بشكل جيد
5	4	3	2	1	25.أدرك ما يقوله الآخرون من خلال تعابيرهم دون استعمال الكلام
5	4	3	2	1	26.عندما يخبرني شخص ما عن حدث هام وقع له في حياته،أشعر تقريباً وكأنني عشت هذا الحدث واختبرته بنفسني
5	4	3	2	1	27.عندما أشعر بتجددني عاطفي أميل إلى التوصل إلى أفكار جديدة
5	4	3	2	1	28.عندما تواجهني التحديات أستسلم،نظراً لاعتقادي بأنني سأفشل
5	4	3	2	1	29.أدرك ما يشعر به الناس بمجرد النظر إليهم
5	4	3	2	1	30.أساعد الناس على تحسين مزاجهم حين يشعرون بالهبوط والانقباض
5	4	3	2	1	31.أستغل مزاجي الجيد لمواجهة الصعاب باستمرار
5	4	3	2	1	32.أستطيع أن أحدد مشاعر الناس بمجرد الإصغاء إلى نبرة صوتهم
5	4	3	2	1	33.لأجد تفسيراً لما يجعل كلا منا يشعر ويفكر على طريقته الخاصة

شكراً لتعاونك

## الصورة الأولى لمقياس الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يعرفه ( فرج طه ،1994،ص150): (إحساس داخلي لدى الفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته للوظيفة التي يقوم بها والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمثله وظيفته من واجبات ومهام، وهذا الشعور إما أن يكون كلياً وهذا يعني رضا الفرد عن جميع العوامل التي تؤثر في وظيفته وتعلقه بها ويكون جزئياً ويشمل الرضا دون الأخرى).

نضع بين يديك مجموعة من العبارات تهدف إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لديك، نرجو قراءة كل سؤال بدقة ووضع إشارة (X) أمام عبارة واحدة فقط من احتمالات الإجابة التي تراها تعبر عن حالتك أكثر من غيرها.

ما هي درجة رضاك عن	غير راض أبداً	غير راض	راضٍ إلى حد ما	راضٍ تماماً
1. دخلك الشهري من مهنتك في العمل				
2. علاقتك مع زملائك في العمل				
3. علاقتك مع مشرفك (رئيسك المباشر) في العمل				
4. أسلوب معاملة الإدارة لك				
5. الحوافز التي تحصل عليها في عملك				
6. فرص الترقى والتقدم المتاحة لك في العمل				
7. ظروف العمل وبيئته المادية (تهوية وتدفئة)				
8. تناسب العمل مع ميولك واهتمامك الشخصية				
9. القبول الاجتماعي لعملك				
10. المسؤولية التي تتحملها بسبب طبيعة عملك				
11. ملاءمة الراتب المخصص للدرجة الوظيفية التي تشغلها				
12. التقدير والاحترام الذي تحصل عليهما من قبل زملائك لك العمل				

					13. معاملة المشرف المباشر لك في العمل
					14. أسلوب معاملة الإدارة لزملائك
					15. تناسب الحوافز مع ما تبذله من جهد وعمل
					16. فرص الترقى المتاحة أمامك بالمقارنة مع فرص الترقى المتاحة أمام الآخرين في الوظائف الأخرى
					17. التجهيزات التقنية التي تساعد على القيام بالعمل
					18. التجديد والابتكار في العمل
					19. ما يتيح لك العمل من استثمار لقدراتك الشخصية والمهنية
					20. دخلك الشهري مقارناً بمقدار وحجم العمل المطلوب منك
					21. اعتراف زملائك بما تبذله من جهد في العمل
					22. تقدير مشرفك لما تبذله من جهود في عملك
					23. أسلوب إصدار الإدارة للأوامر والتعليمات
					24. العدالة في توزيع الحوافز بين العاملين في المصرف
					25. الفترات الزمنية اللازمة للترقي في العمل
					26. الفترات الزمنية اللازمة للترقي في العمل مقارنة مع نظائرها في الوظائف الأخرى
					27. المواد والأجهزة اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه
					28. طبيعة العمل الذي تقوم به
					29. ما يتيح لك العمل من فرص لمساعدة زملائك في تأدية أعمالهم
					30. دخلك الشهري مقارناً بالجهد الذي تبذله
					31. وقوف زملائك إلى جانبك في أوقات الأزمات
					32. تزويد مشرفك لك بالمعلومات المستجدة عن كل ما يتعلق بعملك
					33. الفرص التي تتيحها لك الإدارة لتكون مسؤولاً عن

					تخطيط عملك
					34.تناسب الحوافز مع خبرتك ومهاراتك في أداء العمل
					35.ملاءمة مكان العمل لإنجازه بسهولة
					36.طبيعة العمل الذي تقوم به وملاءمته لتخصصك
					37.كفاية دخلك الشهري الذي تحصل عليه من مهنتك لتغطية النفقات العادية لك ولأسرتك
					38.تقسيم العمل بينك وبين زملائك
					39.استعداد مشرفك للإصغاء لمشاكلك في المصرف
					40.الفرص التي تتيحها لك الإدارة للمشاركة في اتخاذ القرارات
					41.المكافأة المعنوية(غير النقدية)التي تتلقاها مقابل أدائك الجيد في المصرف
					42.ما يتيحه لك العمل لتلبية طموحاتك الشخصية
					43.أداؤك لواجباتك في المصرف
					44.دخلك الشهري مقارناً بالآخرين الذين لهم مؤهلاتك نفسها في هذا المصرف
					45.التعاون بينك وبين زملائك في المصرف
					46.الأسلوب الذي يتبعه مشرفك في حل مشكلات المصرف
					47.الصلاحيات التي تمنحها لك الإدارة بما يناسب طبيعة عملك
					48.الأسس والمعايير المعتمدة في المصرف كأساس للترقية إلى الوظائف الأعلى
					49.المتعة التي تحصل عليها من خلال العمل
					50.دخلك الشهري مقارناً بالآخرين الذين لهم مؤهلاتك نفسها في مصارف أخرى
					51.جهود زملائك في العمل وتقديرهم لهم
					52. كفاءة المشرف المهنية في مجال العمل

					53.ملاءمة العمل لتخصصك ودراساتك
					54.ما يتيح لك العمل من فرصة لتكون شخصاً متميزاً في المجتمع
					55.التعاون بينك وبين المشرف في المصرف

شكراً لحسن تعاونكم

### ملحق رقم (3)

الصورة النهائية لمقياس الذكاء الوجداني " مقياس التقدير الذاتي EIM "

الجنس:..... المؤهل العلمي:..... الخبرة:.....

تعليمات الإجابة:

فيما يلي عدد من العبارات التي قد يستخدمها الناس في وصف أنفسهم، يرجى قراءة كل عبارة بعناية ووضع دائرة حول الرقم المناسب الموجود مقابلها لتشير بذلك إلى درجة موافقتك على مضمونها (أو انطباقها عليك) وذلك وفق سلم الدرجات التالية:

الدرجة 1 وتعني أنك معارض بقوة	الدرجة 3 وتعني أنك محايد	الدرجة 4 وتعني أنك موافق
الدرجة 2 وتعني أنك معارض		الدرجة 5 وتعني أنك موافق بقوة

لا وجود لإجابات صحيحة أو خاطئة هنا، ونرجو ألا تقضي وقتاً طويلاً في الإجابة عن العبارة الواحدة، كما نرجو ألا تترك أي عبارة دون إجابة.

العبارات	معارض بقوة	معارض	محايد	موافق	موافق بقوة
1. أعرف متى أتكلم عن مشاكل الشخصية مع الآخرين	1	2	3	4	5
2. عندما تواجهني صعوبات معينة أتذكر تلك الأوقات التي واجهت فيها صعوبات مماثلة وتغلبت عليها	1	2	3	4	5
3. أتوقع أن يكون أدائي جيداً في معظم الأعمال التي أعتزم القيام بها	1	2	3	4	5
4. يسهل على الآخرين أن يثقوا بي	1	2	3	4	5
5. أجد صعوبة في فهم ما يريد أن يقوله الآخرون لي من تعابير وجوههم	1	2	3	4	5
6. قادتني بعض الأحداث الكبرى في حياتي إلى إعادة النظر بما هم مهم وما هو غير مهم	1	2	3	4	5

5	4	3	2	1	7. حين يتحسن مزاجي تتفتح أمامي آفاق جديدة
5	4	3	2	1	8. إن العواطف تجعل حياتي ذات معنى وجديرة بأن تعاش
5	4	3	2	1	9. أنا مدرك لعواظفي لأنني أعيشها
5	4	3	2	1	10. أتوقع حدوث أشياء جيدة في حياتي
5	4	3	2	1	11. أحب أن يشاركني الآخرون في عواظفي
5	4	3	2	1	12. عندما أعيش عاطفة إيجابية أعرف كيف أجعلها تدوم
5	4	3	2	1	13. أرتب الأحداث وأنظم الأنشطة التي تسر الآخرين
5	4	3	2	1	14. أبحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيداً
5	4	3	2	1	15. أعي ما أريد أن أقوله للآخرين دون أن أستعمل الكلمات
5	4	3	2	1	16. أقدم نفسي بطريقة تترك انطباعاً جيداً لدى الآخرين
5	4	3	2	1	17. عندما يكون مزاجي جيداً يسهل علي حل المشاكل
5	4	3	2	1	18. أفهم مشاعر الآخرين وعواظفهم عند النظر في تعبيرات وجوههم
5	4	3	2	1	19. أعرف لماذا تتغير مشاعري
5	4	3	23	1	20. حين يكون مزاجي جيداً أكون قادراً على الوصول إلى أفكار جديدة
5	4	3	2	1	21. أستطيع التحكم بعواظفي
5	4	3	2	1	22. أدرك عواظفي بسهولة حالما تظهر
5	4	3	2	1	23. أحت نفسي على العمل من خلال توقع نتائج جيدة للأعمال والمهام التي آخذها على عاتقي
5	4	3	2	1	24. أثني على الآخرين عندما يقومون بعمل ما بشكل جيد
5	4	3	2	1	25. أدرك ما يريد أن يقوله لي الآخرون من خلال تعابير وجوههم وحركاتهم
5	4	3	2	1	26. عندما يخبرني شخص ما عن حدث هام وقع له في حياته، أشعر تقريباً وكأنني عشت هذا الحدث واختبرته بنفسني
5	4	3	2	1	27. عندما أشعر بتغير في عواظفي أميل إلى التفكير بمواضيع جديدة
5	4	3	2	1	28. عندما تواجهني التحديات أستسلم، نظراً لاعتقادي بأنني سأفشل

5	4	3	2	1	29. أدرك ما يشعر به الناس بمجرد النظر إليهم
5	4	3	2	1	30. أساعد الناس على تحسين مزاجهم حين يشعرون باليأس والتوتر
5	4	3	2	1	31. أستغل مزاجي الجيد لمواجهة الصعاب باستمرار
5	4	3	2	1	32. أستطيع أن أعدد مشاعر الناس بمجرد الإصغاء إلى نبرة صوتهم
5	4	3	2	1	33. لأجد تفسيراً لما يجعل كلاً منا يشعر ويفكر على طريقته الخاصة

شكراً لتعاونك

## الصورة النهائية لمقياس الرضا الوظيفي

نضع بين يديك مجموعة من العبارات تهدف إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لديك، نرجو قراءة كل سؤال بدقة ووضع إشارة (X) أمام عبارة واحدة فقط من احتمالات الإجابة التي تراها تعبر عن حالتك أكثر من غيرها.

ما هي درجة رضاك عن	غير راض أبداً	غير راض	راض	راض إلى حد ما	راض تماماً
1. دخلك الشهري في العمل					
2. علاقتك مع زملائك في العمل					
3. علاقتك مع مشرفك (رئيسك المباشر) في العمل					
4. أسلوب معاملة الإدارة لك					
5. الحوافز التي تحصل عليها في العمل					
6. فرص الترقى والتقدم المتاحة لك في العمل					
7. ظروف العمل وبيئته المادية (تهوية وتدفئة)					
8. تناسب العمل مع ميولك واهتماماتك الشخصية					
9. القبول الاجتماعي لعملك					
10. المسؤولية التي تتحملها بسبب طبيعة عملك					
11. ملائمة الراتب المخصص للدرجة الوظيفية التي تشغلها					
12. تقدير زملائك لك في العمل					
13. معاملة المشرف لك في العمل					
14. أسلوب معاملة الإدارة لزملائك					
15. تكافؤ الحوافز مع ما تبذله من جهد وعمل					
16. فرص الترقى المتاحة أمامك بالمقارنة مع فرص الترقى المتاحة أمام الآخرين في الوظائف الأخرى					
17. التجهيزات والمعدات التي تساعد على أداء العمل بشكل سليم وآمن					
18. التجديد والابتكار في العمل					

					19. ما يتيح لك العمل من استثمار لقدراتك الشخصية والمهنية
					20. دخلك الشهري مقارناً بمقدار وحجم العمل المطلوب منك
					21. اعتراف زملائك بما تبذله من جهد في العمل
					22. تقدير مشرفك لما تبذله من جهود في عملك
					23. أسلوب إصدار الإدارة للأوامر والتعليمات
					24. العدالة في توزيع الحوافز بين العاملين في المصرف
					25. الفترات الزمنية اللازمة للترقي في العمل
					26. الفترات الزمنية اللازمة للترقي في العمل مقارنة مع نظائرها في الوظائف الأخرى
					27. المواد والأجهزة اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه
					28. طبيعة العمل الذي تقوم به
					29. ما يتيح لك العمل من فرص لمساعدة زملائك في تأدية أعمالهم
					30. دخلك الشهري مقارناً بالجهد الذي تبذله
					31. وقوف زملائك إلى جانبك في أوقات الأزمات
					32. تزويد مشرفك لك بالمعلومات المستجدة عن كل ما يتعلق بعملك
					33. الفرص التي تتيحها لك الإدارة لتكون مسؤولاً عن تخطيط عملك
					34. تناسب الحوافز مع خبرتك ومهاراتك في أداء العمل
					35. ملاءمة مكان العمل لإنجازه بسهولة
					36. طبيعة العمل الذي تقوم به وملاءمته لتخصصك
					37. كفاية دخلك الشهري الذي تحصل عليه من مهنتك لتغطية النفقات العادية لك ولأسرتك
					38. تقسيم العمل بينك وبين زملائك
					39. استعداد مشرفك للإصغاء لمشاكلك في المصرف
					40. الفرص التي تتيحها لك الإدارة للمشاركة في اتخاذ القرارات

					41. المكافأة المعنوية (غير النقدية) التي تتلقاها مقابل أدائك الجيد في المصرف
					42. ما يتيح لك العمل لتلبية طموحاتك الشخصية
					43. أدائك لواجباتك في المصرف
					44. دخلك الشهري مقارنة بالآخرين الذين لهم مؤهلاتك نفسها في هذا المصرف
					45. التعاون بينك وبين زملائك في المصرف
					46. الأسلوب الذي يتبعه مشرفك في حل مشكلات المصرف
					47. الصلاحيات التي تمنحها لك الإدارة بما يناسب طبيعة عملك
					48. الأسس والمعايير المعتمدة في المصرف كأساس للترقية إلى الوظائف الأعلى
					49. المتعة التي تحصل عليها من خلال العمل
					50. دخلك الشهري مقارنة بالآخرين الذين لهم مؤهلاتك نفسها في مصارف أخرى
					51. جهود زملائك في العمل وتقديرك لهم
					52. كفاءة المشرف المهنية في مجال العمل
					53. ملاءمة العمل لتخصصك ودراساتك
					54. ما يتيح لك العمل من فرصة لتكون شخصاً متميزاً في المجتمع
					55. التعاون بينك وبين مشرفك

شكراً لحسن تعاونكم

ملحق رقم(4)

جامعة حلب

كلية التربية

السادة مدراء المصارف العامة بحلب

إنّ الطالبة نور شهوان من كلية التربية بجامعة حلب- قسم الإرشاد النفسي-  
تجري رسالة ماجستير بعنوان(الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى  
موظفي المصارف العامة في حلب).

يرجى التعاون مع الطالبة المذكورة وتسهيل مهمة تطبيق المقاييس.

شاكرين تعاونكم

عميد كلية التربية

أ.د.محمد قاسم عبد الله

## ملخص الرسالة باللغة العربية والانجليزية

## المقدمة:

يتضمن ملخص البحث: ملخصين أولهما باللغة العربية، وثانيهما باللغة الانكليزية. تشتمل كل خلاصة على تحديد مشكلة البحث، وبيان أهميته، وأهدافه، وأسئلته، وحدوده ومنهج البحث الذي اتبع فيه، والخطوات التي اتبعت في إعدادة، وأدواته والعينة التي طبقت عليها، وأهم النتائج التي توصل إليها، وينتهي إلى تقديم بعض المقترحات.

## خلاصة البحث باللغة العربية:

### 1- عنوان البحث:

اهتم هذا البحث بدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي والفروق كل من النوع والمؤهل العلمي والخبرة في كل منهما.

يلعب الذكاء الوجداني دوراً جوهرياً في العمل يفوق دور القدرات المعرفية والمهارات الفنية، لأنّ امتلاك المهارات الفنية والمعرفية الخاصة بعمل ما تؤهل الفرد للقيام بهذا العمل، لكن الوصول إلى التمييز في الأداء، والوصول إلى درجة مقبولة من الرضا عن العمل تحتاج إلى قدرات الذكاء الوجداني.

وحددت مشكلة البحث بالسؤال التالي:

(هل توجد علاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب).

### 2- أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من خصوصية العينة التي يتوجه إليها، وكذلك الأمر من المتغيرات التي يحاول فهم العلاقة بينهما وهما: الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، والفروق في كل من متغير الجنس والمؤهل العلمي والخبرة. كما أنه يسهم من الناحية التطبيقية في إعطاء مقترحات عملية للتطبيق لتساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، واستحداث دورات تدريبية للموظفين لتساعدهم على تنمية الذكاء الوجداني.

### 3- أهداف ومنهج البحث:

ويهدف إلى الحصول على إجابات علمية محددة ودقيقة عن الأسئلة التي يطرحها وهي:

- تعرف مستوى الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.
- الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.
- الكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة.
- وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعتبر المنهج الأكثر ملاءمة لموضوع البحث والأهداف المرجوة منه.
- واستعانت الباحثة في عملية جمع البيانات بأداتين رئيسيتين هما: مقياس الذكاء الانفعالي (SEIM) الذي أعده للبيئة السورية ميخائيل، ومقياس الرضا الوظيفي للباحثة علا نصر.
- وقد تكونت عينة البحث من (140) موظفاً وموظفة من المصارف العامة بمحافظة حلب للعام (2012-2013).

#### 4- نتائج البحث:

- 1- ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي للمقياس والمتوسط الفعلي للذكاء الوجداني.
- 2- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة بمحافظة حلب، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي للمقياس والمتوسط الفعلي للذكاء الوجداني.
- 3- وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف العامة في محافظة حلب.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير النوع.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الخبرة.
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع.
- 8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

9- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

وفي ضوء النتائج السابقة التي أسفر عنها البحث أمكن تقديم عدد من التوصيات والمقترحات التي يؤمل منها أن تساهم في تحسين بيئة العمل ونوعية الخدمات المقدمة.

### التوصيات:

- عقد دورات تدريبية ذات طابع عملي تطبيقي لتطوير قدرات الموظفين في إدارة الانفعالات و تطويعها وتوجيهها نحو سلوكيات إيجابية.
- تعزيز ثقافة العمل عبر فريق والمفهوم الجماعي للعمل، والتأكيد على نشر ثقافة المحبة والمودة بين الموظفين.
- القيام بتعزيز الرضا في المصارف من خلال إثراء العمل إما أفقياً بتوسيع وزيادة حجم العمل أو رأسياً بزيادة الصلاحيات الممنوحة لهم. ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- اهتمام الإدارة بالأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع الموظفين كالمشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم النقد المباشر للمرؤوسين عند حدوث أخطاء منهم وإعطائهم الفرصة في المشاركة في صنع القرار من أجل ان يكونوا حريصين على إنجاز العمل مما يزيد اهتمامهم به وإطلاع وتدريب الموظفين على ما يستجد من أنظمة وتعليمات وعدم التفرقة بينهم وتفويض العمل لهم مما يزيد من حبهم للمصرف ورضاهم عنه.
- الاهتمام بالمراقبة والمتابعة الداخلية عن طريق الرئيس المباشر ومحاسبة المقصرين والمتقاعسين ومكافأة المجدين والمتأبرين في العمل من خلال التوازن بين الحوافز الإيجابية و السلبية تحقيقاً لمبدأ الثواب والعقاب.
- توصي الباحثة أصحاب القرار بإعادة النظر في الرواتب والعوائد للموظفين بحيث يكون أكثر ملاءمة مع متطلبات الحياة المعيشية لهم وذلك يولد درجة عالية من الرضا.
- العمل على عقد دورات تدريبية في الذكاء الوجداني للموظفين تهدف إلى تعريفهم بأهمية الذكاء الوجداني وتنمية مهاراتهم الانفعالية واستخدامها بالشكل الفعال.
- الاستفادة من الخبرات الإقليمية والعربية في مجال التحاق الموظفين في دورات وبرامج أساليب التعامل الفعال مع الزبائن وورشات العمل الخاصة بالذكاء الوجداني.

- تبني إقامة الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل عن الذكاء الوجداني من قبل المسؤولين عن عمليات التدريب في المصارف العامة بزيادة الوعي والإدراك من حيث المعرفة والممارسة.

### المقترحات:

تقترح الباحثة إجراء المزيد من الدراسات المماثلة ومن البحوث المقترحة:

- تصميم برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدى موظفي المصارف العامة.
- إجراء دراسة موسعة على مستوى الجمهورية العربية السورية للكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني وأبعاده تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث النفسية حول الذكاء الوجداني ومتغيرات أخرى نفسية "كالسلوك القيادي، النجاح الوظيفي".
- إجراء دراسة عن نظام الحوافز والمكافآت وأثرها على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي.

# SUMMARY

## **Introduction:**

This chapter includes abstract to search: the first in the Arabic language, and the second in English. Each summary includes identifying the research problem, and its importance, and its objectives, and assumptions, and its limits, methodology, which follow it, and the steps that followed in its preparation, and sample are applied, and the most important findings, and ends to make some proposals.

## **1-The Title of Research:**

Interested in this research study of the relationship between emotional intelligence and job satisfaction and the impact of both sex and educational qualification and experience in each. Where is the emotional intelligence key requirement for success in the work, he noted Goleman (Goleman, 1998) by reviewing previous studies that were made to (500) Foundation that people who scored high scores on emotional intelligence measures have personal and social skills, and they have confidence self-more than their colleagues who received degrees less.

So emotional intelligence plays a fundamental role in the work over the role of cognitive abilities and technical skills, because the possession of technical and cognitive skills for the work of what qualifies an individual to do this work, but access to the distinction in performance, and access to acceptable job satisfaction degree needs to the capabilities of emotional intelligence.

Find a problem and identified the following question:

(Is there a relationship between emotional intelligence and job satisfaction among a sample of the general employees of banks in Aleppo).

## **2-The Importance of Research:**

The importance of research of the sample goes to privacy, as well as variables that it is trying to understand the relationship between them, namely: emotional intelligence and job satisfaction, and the role of each of the variable sex, educational qualification and experience. It also contributes in practice to give practical suggestions for the application to contribute to increasing the level of job satisfaction among employees, and the development of training courses for employees to help them develop emotional intelligence.

### **3-The Objectives and the Research Methodology:**

- Know the level of emotional intelligence and job satisfaction among a sample search individuals.
- Know About the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among members of the research sample.
- Know For differences in emotional intelligence and job satisfaction due to sex and educational qualification and experience.

**The researcher** used the descriptive method Correlative which is most suitable for the desired subject of research and curriculum goals.

And hired a researcher at the data collection process toeless two main ways: - a measure of emotional intelligence (SEIM) prepared by the Syrian Mikhail environment, and the scale of job satisfaction researcher Ola victory.

The research sample consisted of 140 male and female employees of public banks in Aleppo Province of the Year (2012-2013).

### **4-The Results:**

1. The high level of emotional intelligence to the public banks employees Aleppo province, where it was found and no statistically significant differences between the average and the average of the actual premise of emotional intelligence.
2. The high level of job satisfaction among public banks employees Aleppo province, where it was found and no statistically significant differences between the average and the average actual premise of emotional intelligence.
- 3-Existence of correlation between emotional intelligence and job satisfaction among the of employees public banks in the province of Aleppo.
4. There were no statistically significant differences in emotional intelligence related to gender differences.
- 5-No statistically significant differences in emotional intelligence attributed to the educational qualification variable differences.
6. There are no statistically significant differences in emotional intelligence attributed to the differences in experience.
- 7-No statistically significant differences in Alarzalozivi due to the variable sex.
- 8-There were no statistically significant differences in job satisfaction attributed to the educational qualification variable differences.
9. There are no significant differences in job satisfaction due to the variable experience.

In light of the previous results of the research could provide a number of recommendations and suggestions which hopefully can contribute to improving the working environment and quality of services provided.

## **-The Recommendations:**

- Hold of a practical nature applied to develop the capacity of the employees Department of emotions and adapted and directed towards positive behaviors training courses.
- Strengthen the work culture through collective and team concept to work, and the emphasis on spreading the culture of love and affection between employees.
- Do to promote satisfaction in banks by enriching work either horizontally expand and increase the volume of work or vertically to increase the powers granted to them. And put the right man in the right place.
- Management attention modern management methods in dealing with employees such as participation in decision-making, and lack of direct criticism of subordinates when errors occur them and give them the opportunity to participate in decision-making in order to be keen to complete the work, which increases their interest and to inform and train employees on the emerging systems.
- The instructions and non-discrimination between them and delegate work to them which increases their love of the bank and satisfaction with him.
- Attention to internal monitoring and follow-up by direct president and hold negligent and laggards and reward hardworking and tireless in working through the balance between positive and negative incentives to achieve the principle of reward and punishment.
- Researcher recommends reconsideration of the decision-makers in salaries and benefits for employees so that it is more convenient with the requirements of living life to them and that generates a high degree of satisfaction.
- Work on holding training courses in emotional intelligence employees aims to introduce them to the importance of emotional intelligence and emotional development of their skills and use them as effective.
- Take advantage of the regional and Arab expertise in the field of staff enrollment in courses and programs and effective methods of dealing with customers and workshops for emotional intelligence.
- Adoption of seminars, lectures, seminars and workshops on emotional intelligence by those responsible for training operations in the public banks to increase awareness and understanding in terms of knowledge and practice.

## **Suggestions:**

The researcher suggests that a more similar studies and the proposed research:

- Design a pilot program for the development of emotional intelligence to the public banks employees.
- Conduct an extensive study on the level of the Syrian Arab Republic to detect differences in emotional intelligence and its dimensions depending on demographic variables.
- Further studies and psychological research on emotional intelligence and other psychological variables "Clack leadership, career success.
- Conduct a study on incentives and rewards system and its impact on the performance of employees and job satisfaction.

## **Declaration**

I hereby certify that this work has not been accepted for any degree or it is not submitted to any another degree.

**Candidate**

## **Testimony**

We witness that the described work in this treatise is the result of scientific search conducted by the candidate Nour Shahwan under the supervision of Professor Yusuf Saad professor of Psychological Counseling department, Faculty of Education, University of Aleppo. Any other reference mentioned in this work is documented in the text of the treatise.

**Candidate**

**Supervisor**

**Syrian Arab Republic**  
**University of Aleppo**  
**Faculty of Education**  
**Psychological Counseling Department**

**Emotional Intelligence And Relationship With Job  
Satisfaction Among Bank Employees In Aleppo  
Province**

A Thesis Submitted for Attaining Master Degree in Psychology Counseling

**Supervision**

**Yusuf Saad**

Professor At Psychological Counseling Department

**Prepared by**

**Nour Shahwan**

Academic year

2014–2015