جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

الميدان: العلوم الإنسانية واجتماعية

شعبة : العلوم الاجتماعية

الموضوع:

الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني لدى دراسة ميدانية لكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة عمار ثليجي - الاغواط -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص : علم النفس العمل والتنظيم

إعداد الطالبة:

بن مبارك نورالهدى

إشراف الأستاذة:

بلمقدم فاطمة

السنة الجامعية 2018/2017

شكـــــر وعرفـــــان:

قَالَ تَعَالَى: ﴿رَبِّ أَوْزِعْنِيٓ أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ ٱلَّتِيٓ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَٰلِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَٰلِحًا تَرْضَىٰهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ ٱلصَّٰلِحِينَ ﴿١٩﴾﴾ النمل: ١٩

الحمد لله حمد الشاكرين و الصلاة و السلام على رسوله الكريم سيدنا محمد " ص " و على آله و صحبه أجمعين

نتوجه الى المولى تعالى بالشكر والثناء على نعمه كلها وعلى توفيقه لنا في انهاء هذه الدراسة، الحمد لله رب العالمين والشكر له سبحانه وتعالى.

ونتقدم بالشكر والتقدير الى الدكتور المحترم قدوتنا جميعا. الأستاذ الدكتور " عمومن رمضان"

على توجيهاته ووقته وجهده في انجاز هذه الرسالة، فجزاه الله عنا خيرا ورعاه وأنار دربه، وكذلك الشكر الجزيل للدكتورة " فاطمة بلمقدم" على المجهودات التي كانت فعالة على المذكرة

الشكر أيضا لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم مناقشة رسالتنا

كما أتقدم بالشكر الجزيل الى كل أساتذتي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، والى كافة الزملاء والزميلات متمنيا لهم حياة موفقة بإذن الله.

إهـــــــــداء:

إلى من غرس في قلبي حب العلم والمعرفة منذ نعومة أظافري

" والدي العزيز أحمد"

إلى من تعلمت على يدها حروف الحياة

" أمي الغالية حفظها الله"

إلى الذي أنار لي طريقي إلى النجاح

" زوجي العزيز"

إلى الشمعة التي أنارت حياتي

"ولدي أحمد زياد"

إلى أشقاء روحي وسندي وذخري

"إخوتي الإعزاء"

إلى من شاركوني دروب العلم والمعرفة وصنع القرار

" أساتذتي"

إلى من عجز القلم عن كتابة أسمائهم فأدخلتهم قلبي بكل فخر

" صديقاتي"

أهدي هذا الجهد المتواضع

نـــــور الهـــــدى

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية جامعة عمار ثليجي الاغواط ، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية جامعة عمار ثليجي الاغواط

في ضوء متغيرات(الجنس، التخصص العلمي، والخبرة المهنية)، وتكونت من 60 أستاذًا من جامعة عمار ثليجي الاغواط للموسم الجامعي 2017-2018

حيث تم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان لقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني المكون من 68 سؤال و للإجابة على فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS)** النسخة 20 ، حيث توصلنا الى النتائج التالية

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

بمعنى أن للذكاء العاطفي دور كبير في توافق الأستاذ الجامعي و ما تأكده معظم الدراسات والتي ترى أن الأستاذ المتوافق مهنيا هو الأستاذ الذكي عاطفيا، فمهارات الشخصية والاجتماعية للأستاذ تضمن له التواصل الفعال مع بيئته المهنية والاجتماعية وبالتالي تحقيق التوافق المهني.

2- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية تعزى لمتغير الجنس.

3- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

4- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية تعزى لمتغير الاقدمية

الكلمات المفتاحية:- الذكاء العاطفي – التوافق المهني

Abstract:
The study aimed at the correlation between emotional intelligence and professional compatibility among the professors of the Faculty of Social and Human Sciences, Ammar Thaliji Al-Ajwat University, and the relationship between emotional intelligence and professional compatibility among the professors of the Faculty of Social and Human Sciences,
In the light of the variables (gender, scientific specialization, and professional experience), and consisted of 60 professors from the University of Ammar Thligi Laghouat for the academic year 2017-2018
The descriptive approach and the questionnaire were used to measure emotional intelligence and professional compatibility consisting of 68 questions. In order to answer the hypotheses of the study, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 20 was used.
1 - There is a correlation relationship of statistical significance between emotional intelligence and professional compatibility of university professors in the Faculty of Social Sciences and Humanity
In the sense that emotional intelligence plays a large role in the consensus of the university professor and what is confirmed by most studies, which believes that the professionally compatible professor is the intelligent professor emotionally, the personal and social skills of the professor ensure him effective communication with his professional and social environment and thus achieve professional compatibility.
2 - There are differences of statistical significance between emotional intelligence and professional compatibility of university professors in the Faculty of Social and Human Sciences attributed to the gender variable.
3 - There are differences of statistical significance between emotional intelligence and professional compatibility of university professors in the Faculty of Social and Human Sciences attributed to the variable of scientific specialization.
4- There are statistically significant differences between emotional intelligence and professional compatibility among university professors in the Faculty of Social and Human Sciences due to the variable of seniority
Keywords: - Emotional intelligence - Professional compatibility

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
❖ الشكر وتقدير	أ
❖ الاهداء	ب
❖ ملخص الدراسة باللغة العربية	ج
❖ ملخص الدراسة باللغة الأجنبية	د
❖ فهرس المحتويات	ه
❖ فهرس الجداول	ح
❖ فهرس الملاحق	ح
❖ مقدمة	01
الجانب النظري الفصل الأول مشكلة الدراسة وإعتباراتها	
1. إشكالية الدراسة	04
2. فرضيات الدراسة	06
3. أهمية الدراسة	07
4. أهداف الدراسة	07
5. دواعي اختيار الموضوع	08
6.المفاهيم الإجرائية	08
7.الدراسات السابقة	08
8.التعقيب على الدراسات السابقة	13
الفصل الثاني الذكاء العاطفي	
❖ تمهيد	16
1. مفهوم الذكاء	17
2. مفهوم العاطفة	18
3. تعريف الذكاء العاطفي	19

4. التطور التاريخي للذكاء العاطفي	21
5. مكونات الذكاء العاطفي	24
6. النماذج المفسرة للذكاء العاطفي	27
7. السيمات العامة لذوي الذكاء العاطفي (مرتفع او منخفض)	34
8. قياس الذكاء العاطفي	35
❖ خلاصة	41
الفصل الثالث التوافق المهني	
❖ تمهيد	43
1. تعريف التوافق	44
2. تعريف التوافق المهني	46
3. مظاهر التوافق المهني	48
4. سوء التوافق المهني	49
5. مظاهر سوء التوافق المهني	50
6. اسباب سوء التوافق المهني	51
7. العوامل المؤثرة في التوافق المهني	53
8. نظريات التوافق المهني	56
9. قياس التوافق المهني	59
❖ خلاصة	62
الجانب الميداني **الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة**	
تمهيد	64
1. منهج الدراسة	64
2. مجتمع و عينة الدراسة	64
3. الدراسة الاستطلاعية	65
4. عينة الدراسة الاستطلاعية	66
5. حدود الدراسة	66

6. خصائص عينة الدراسة	66
7. اداة الدراسة	67
8. خطوات اعداد اداة الدراسة	67
9. الخصائص السيكومترية لاداة جمع البيانات	69
9.الأساليب المعالجة الإحصائية	72
❖ خلاصة	73
الفصل الخامس عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة مناقشتها	
❖ تمهيد	75
1-عرض نتائج الدراسة على أساس الفرضيات	
1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة	75
2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى	76
3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية	77
4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	78
5. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	79
6. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة	80
7. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة	81
2-نتائج الدراسة	82
❖ الخاتمة	84
❖ الاقتراحات	84
❖ قائمة المراجع	86
❖ الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
.1	يوضح القدرات الرئيسية و الفرعية لنموذج القدرات .لماير و سالوفي.	30
.2	يوضح القدرات الرئيسية و الفرعية لنموذج . باروان. للذكاء العاطفي	33
.3	يوضح مفهوم و تعريف كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي لنموذج باروان	33
.4	يبين توزيع استبيانات الدراسة على مجتمع الدراسة.	65
.5	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	66
.6	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	67
.7	يوضح أبعاد وبنود استبيان أبعاد الذكاء الوجداني	69
.8	يوضح النتائج المحصل عليها من صدق التمييزي لأدوات الدراسة	70
.9	يوضح نتائج الثبات للأداة باستخدام الإتصاق الداخلي	71
.10	يوضح نتائج الثبات للأداة باستخدام طريقة التجزئة النصفية	72
.11	يوضح معامل الارتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني	75
.12	يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين الجنسين في درجات مقياس الذكاء العاطفي	76
.13	يبين نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه.	77
.14	يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين فئتي الأقدمية في درجات الذكاء العاطفي	78
.15	يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين الجنسين في درجات التوافق المهني	79
.16	يوضح يبين نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه	80
.17	يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين فئتي الأقدمية في درجات التوافق المهني	81

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
.18	الإستبيان	I
.19	الخصائص السيكومترية	V

مقدمة

مقدمة :

إن تطور وتقدم وازدهار أي أمة منوط بجودة تعليمها من أدنى مستوى(الابتدائي)إلى أعلى مستوى (الجامعي)، والجزائر على غرار هذه الأمم في تغيير وتطوير دائم لمنظومتها التعليمية بكل مستوياتها خصوصاً منظومة التعليم العالي التي شهدت في السنوات الأخيرة تغيرات كثيرة نظرا لأهميتها في تكوين وتلقين أهم شريحة في المجتمع ؛ فالجامعة الجزائرية عمدت إلى تكوين الطلبة في العديد من التخصصات وفتح أخرى لتتلاءم مع سوق العمل، وهذا يتطلب أساتذة مختصين في هذه المجالات قادريين على تحويل الأهداف التعليمية إلى أهداف سلوكية تنعكس على الطلبة، لهذا يجب على الأستاذ أن يتمتع بقدرات ملائمة حتى يتمكن من ذلك كالتحكم في انفعالاته ومواجهة المشاكل كفهمه لذاته والآخرين والقدرة على استخدام وتوظيف هذا الفهم ، الذي يمكنه من السيطرة على مشاعره، وانفعالاته، والتحكم فيها، والصبر والقدرة على التحمل... هذه الصفات وغيرها التي تمثل(أبعاد الذكاء العاطفي) ، هذا الأخير الذي يعتبر من أهم العوامل التي تساعد الفرد على النجاح في الحياة بصفة عامة أو لنجاح في مجال العمل بصفة خاصة، حيث أكد ذلك **جولمان** الذي يرى بأن الذكاء المعرفي لا يشكل سوى 02% فقط من النجاح في الحياة تاركا 80% لعوامل أخرى منها عوامل الذكاء العاطفي.

(جولمان دانيال،2000،ص55)

أن الذكاء العاطفي للعامل يضمن له النجاح والاستقرار في عمله وبالتالي تحقيق توافقه المهني هذا الأخير الذي يكون نتيجة تلائم الفرد مع ظروف بيئته المهنية المادية والاجتماعية؛ وبالتالي تحسين أداء العامل ولهذآ يجب الاهتمام والسعي لأن يحقق الأستاذ أكبر قدر ممكن من التوافق وهذا ما سعت هذه الدراسة البحث فيه والوقوف عنده العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأستاذة الجامعين لجامعة عمار ثليجي – الأغواط – متضمنة خمسة فصول مقسمة كما يلي:

الفصل الأول والمعنون **بالإطار العام لإشكالية الدراسة** والذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة والفرضيات التي عمدنا على التحقق منها، إضافة إلى أهمية ودواعي اختيار الموضوع، وكذا الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها والإشارة إلى مفاهيم الدراسة وفي الأخير ذكر بعض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني والمعني بـ"**الذكاء العاطفي** "والذي تم التطرق فيه إلى الذكاء والعاطفة وتعريف الذكاء العاطفي وجذوره التاريخية، ثم تطرقنا إلى مكوناته ونماذجه، كما بينا السيمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض، وفي ختام الفصل تطرقنا إلى طرق قياسه.

وقد خصص **الفصل الثالث** "**للتوافق المهني** "خصص للتوافق بذكر تعريفه وأشكاله ثم تطرقنا إلى تعريف التوافق المهني ومظاهره وسوء التوافق المهني ثم تطرقنا إلى العوامل المؤثرة وبينا مختلق نظرياته وطرق قياسه.

الفصل الرابع تضمن" **الإجراءات الميدانية للدراسة** "والذي حددنا فيه منهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وحدودها الزمانية والمكانية ، ثم عرضنا وسيلة جمع البيانات بعدها تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية ،وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

وأخيرًا **الفصل الخامس** وتم فيه" **عرض و تحليل وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها** "التي تم التوصل إليها في ضوء الاستنتاج العام وفي الأخير خاتمة وتوصيات واقتراحات التي تليها قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول
مشكلة الدراسة وإعتباراتها

1-إشكالية الدراسة.

2- فرضيات الدراسة.

3-أهمية الدراسة.

4.- أهداف الدراسة.

5- دواعي اختيار الموضوع.

6-التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة.

7- الدراسات السابقة.

8- التعليق على الدراسات السابقة.

1- الإشكالية:

سادت لمدة طويلة فكرة إن الذكاء المعرفي(الأكاديمي)هو العامل الأول للنجاح والتفوق، وأن الأشخاص الذين لديهم درجة عالية من الذكاء يصلون بالضرورة إلى مستويات عالية من النجاح في
المجال التعليمي والمهني والاجتماعي والعاطفي، فقد كانت هذه النظرة مسلمة بديهية لا تحتاج إلى إثبات .لكن الواقع يثبت لنا عكس ذلك فقد نجد أشخاص متفوقين اجتماعيا لكن مستواهم الأكاديمي
منخفض، وقد نجد البعض الأخر أذكياء أكاديميا ولكنهم يتعثرون ويقضون حياتهم في القلق و التوتر و الاكتئاب، وذلك نظرا لعدم وجود نوع واحد من الذكاء يعزى له تأقلم الفرد مع بيئته و التكيف معها، فقد كان أحد أسباب اهتمام الباحثين السيكولوجيين بالذكاء العاطفي هو عجز اختبارات القدرات العقلية في التنبؤ بشكل واضح بنجاح الفرد في مختلف مواقف الحياة وأهمها المجال الاجتماعي و المهني وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات كدراسة دانيال(جولمان1995 D.Goleman)هوارد جاردنز ورتشارد هرن شتاين 1995(H.Gardener & R.Hernstein) ، فيما يتعلق باحتمالات النجاح في الحياة ،أن ما بين 10-20 %فقط من التباين في اختبارات النجاح المهني، يمكن إيعازه لقدرات عقلية، في حين يتطلب النجاح المهني قدرات أوسع من ذلك كالمهارات الاجتماعية وضبط الانفعالات وادارة وحفز الذات (الذكاء العاطفي).(**معمريه** بشير ، **2009 ص 8**)وفي دراسة أخرى أجراها كل من" كيلي" "وكابلان)" Kelley & Caplan(على مجموعة من موظفي شركة" بل "الأمريكية الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، إن 15 %منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم متميزو الأداء (لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفعالية ومستوى أداءهم مرتفع)، وتوصل الباحثان إلى أن كل من المهارات العلمية الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي وعالي الأداء، ولكن ما سمي سابقا بمهارات الذكاء العاطفي أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين، ولا شك أن الأفراد الذين يجمعون بين المستويات المرتفعة في كل من الذكاء العقلي والذكاء العاطفي سيكونون أكثر قدرة على التوافق الفعال مع مواقف الحياة اليومية.

إن توافق الفرد لا يعزى للذكاء العقلي فقط بل يتعداه إلى نوع آخر وهو الذكاء العاطفي هذا الأخير الذي يعتبر"قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر و انفعالات الآخرين، والتميز بينها واستخدام هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته"(**جودة،2007،ص 703**).

إن قدرة الفرد على التوافق ومواجهة الحياة بنجاح يعتمد على التوظيف المتكامل لقدراته العقلية والانفعالية، وأن النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التفكير في خبراته الانفعالية

والمعلومات الانفعالية، والاستجابة بوسائل متوافقة انفعاليا، ووفقا لذلك فإن الأف ا رد المتوافقين عاطفيا هم أكثر قدرة على النجاح في العلاقات الشخصية وبناء شبكات دعم اجتماعية مقارنة بالأفراد منخفضي الذكاء العاطفي.

كما أن الذكاء العاطفي يساعد في فهم السلوك التوافقي للإنسان في كثير من مجالات الحياة كالمجال الأسرى، المدرسي، الزواجي والمهني... هذا الأخير الذي يسعى أي عامل الوصول إليه.

يعتبر مجال العمل من أهم الميادين التي على الفرد أن يحقق أكبر قدر ممكن من التوافق فيها، وذلك نظرا لكونه يقظي معظم وقته فيه، وأهميته في حياته ومكانته الاجتماعية .فالتوافق المهني يعتبر عملية دينامية مستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية(المادية والاجتماعية) والمحافظة على هذا التلائم . **(عوض عباس محمد ، 1987 ، ص 11)** فالتوافق المهني يعكس رضا الفرد على عمله وعن مكوناته البيئية وعلاقته بزملائه، وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه والنجاح في عمله.

إن نجاح الفرد في مهنة ما يتطلب منه القدرة على التكيف مع محيط عمله المادي والاجتماعي واقامة علاقات أكثر توافقا مما يشعره بأهمية ذاته والسعي إلى تطويرها ضمن إمكاناته وقدراته المتاحة، وبذل أقصى جهوده للنجاح باستمرار، ومهنة التدريس من بين هذه المهن فالأستاذ المتوافق مهنيا يكون باستطاعته أداء مهامه وواجباته المهنية بنجاح قادرا على تحقيق الأهداف التعليمية على العكس من ذلك فإن كان الأستاذ يعاني من سوء التوافق المهني فقد تضطرب شخصيته فيشعر بعدم الرضا الوظيفي الذي قد يصل إلى الاحتراق النفسي سيما إذا كان سوء التوافق المهني مستمرا نتيجة لظروف العمل(المادية والنفسية والاجتماعية)وبالتالي عدم القدرة على الأداء الجيد وفشل العملية التعليمية ففعالية العمل التعليمي الجامعي تتوقف على كفاءة الأستاذ لأن النظام التعليمي الجامعي بأكمله هون بأداء هذا الأخير لعمله ورضاه عنه؛ فالأستاذ هو الركيزة الأساسية لتطور ورقي أي مجتمع لكونه هو المسؤول عن تكوين وتلقين العلم والمعرفة لفئة الشباب هذه الفئة التي تقع على عاتقها مسؤولية ذلك؛ فالشباب الجامعي يشكل أهم قوة بشرية لأي مجتمع فهم مصدر الطاقة والتجديد والتغيير والإنتاج فكما يقول الفيلسوف الالماني "غوته " "مستقبل الأمة نابع من طاقات عناصرها الفتية" **(القاضي، عدنان محمد عبده ، 2012 ، ص71)** لهذا يجب على دول العالم الاهتمام بهذه الشريحة من المجتمع (الأساتذة الجامعين) لما لهذه الثروة البشرية من أهمية في تطوير المجتمع وتقدمه لذا سوف تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة الوقوف

على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، فهل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين؟

-التساؤل العام:

-هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الاغواط؟

-التساؤلات الفرعية:

1 - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس؟

2 - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الذكاء العاطفي تعزى لمتغير التخصص العلمي؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الاقدمية؟

4 - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات التوافق المهني التخصص العلمي ؟

6- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات التوافق المهني تعزى لمتغير الاقدمية؟

2- الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى اساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الاغواط.

الفرضيات الجزئية:

1- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

2-توجد توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

3-توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الاقدمية.

4-توجد فروق ذات دلالة احصائية في التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

5-توجد توجد فروق ذات دلالة احصائية في التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

6-توجد فروق ذات دلالة احصائية في التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الاقدمية.

3- أهمية الدارسة:

1 –تستمد هذه الدراسة أهميتها من ارتباطها بالعمل والحياة العملية وهو مجال يحتاج إلى كثير من البحوث والدراسات حتى نستطيع أن نصل إلى الحلول التي تساعد على تحقيق التوافق المهني وأن ينعم الأستاذ بالصحة النفسية والتوافق المهني فتحقق نتيجة لذلك المنظمة الفعالية والبقاء.

2- تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي نود دراسته، حيث تسعى لدراسة الذكاء العاطفي وعلاقته التوافق المهني لدى عينة من الأساتذة الجامعيين بجامع . حيث إن مفهوم الذكاء العاطفي هو من الموضوعات الجديدة في التراث النفسي، فإن ذلك يتطلب من الباحثين تكثيف جهودهم للتعرف على أهميته في حياة الأفراد واسهاماته في جميع المجالات وبخاصة المجال المهني حتى يمكن المساهمة في تحقيق السعادة والتوافق لأفراد.

3–أن مفهوم الذكاء العاطفي الذي يعد أحد الموجهات المهمة لسلوك الأفراد.

4–في ضوء النتائج التي تسفر عنها الدراسة يمكن الاستفادة منها في تصميم البرامج الإرشادية التي تساهم في تنمية الذكاء العاطفي وتحقيق التوافق لدى الأساتذة الجامعيين.

5–توجيه الانتباه لأهمية متغيرات الدراسة والتي يمكن أن تسهم في زيادة الفهم والوعي لدى الأساتذة ومساعدتهم على التوافق والنجاح في الحياة.

6–توجيه أنظار القائمين على التعليم العالي بأهمية مثل هذه القدرات ليتسنى للأستاذ القيام بدوره، وبالتالي تحقيق جودة التعليم العالي.

4 - أهداف الدارسة:

تهدف الدارسة الحالية إلى دارسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من الأساتذة الجامعيين .لذلك فإنها تحاول تحقيق الأهداف التالية:

1–دارسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أفراد عينة الدارسة.

2–معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.

3- معرفة الفروق في الذكاء العاطفي لدى العينة المدروسة تبعا لكل من(الجنس، التخصص، الاقدمية)

4–معرفة الفروق في التوافق المهني لدى العينة المدروسة تبعا لكل من(الجنس، التخصص ، الاقدمية)

5 –دواعي اختيار الموضوع:

1–أهمية الفئة المستهدفة بالدراسة حيث أن عينة الدراسة هي فئة الأساتذة الجامعين فلا يخفى أن هذه الفئة تعد الفئة الركيزة الأساسية في بناء المجتمعات ونموها وتطورها لكونها مسئولة عن تكوين وتعليم فئة الشباب، هذه الأخيرة التي تعد المسئولة عن ذلك.

2–نظرا لانعدام الدارسات المحلية التي تعرضت لموضوع الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الأستاذة الجامعين – بحسب إطلاع الباحثة–

3–لكون الذكاء العاطفي من الموضوعات الحديثة في علم النفس وخصوصا في العالم العربي.

4–نظرا لأهمية موضوع الذكاء العاطفي الذي يعد الموجه للسلوك الإنساني بحسب العديد من الدارسات.

6 – المفاهيم الإجرائية الدارسة:

–**الذكاء العاطفي** : هو قدرة الأستاذ الجامعي والدرجة التي يحصل عليها على مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في الدراسة والتعرف على الانفعالات و فهمها و ادارتها و توظيفها.

–**التوافق المهني** : هو مدى قدرة اساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية على التكيف مع الظروف المهنية المحيطة بهم و هو الدرجة التي يتحصلون عليها في مقياس التوافق المهني المستخدم في الدارسة.

–**الأساتذة الجامعين** : هم الأساتذة الدائمين الذين يدرسون في كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي الاغواط للموسم الجامعي2018–2019.

7– دراسات السابقة:

تكتسي الدارسات السابقة أهمية بالغة في البحث العلمي، حيث ضمن للباحث تكوين خلفية نظرية عن موضوعه ليبني على أساسها بحثه .وهذا ما يدفعه للبحث عن الدارسات والبحوث ذات الصلة بموضوعه.

ولأجل هذا سعت الباحثة إلى البحث عن الدارسات ذات الصلة بالموضوع، فقد توفر لنا مجموعة من الدارسات(العربية، والأجنبية) منها ما يتعلق بكل متغير من متغيرات الدارسة على حدى ومنها ما يتعلق بالمتغيرين معاً .إلا أن هذه الأخيرة كانت قليلة جداً– حسب اطلاع الباحثة –فقد بلغت ثلاث دارسات فقط .وقد عمدت الباحثة إلى عرض الدارسات السابقة المتحصل عليها إلى:

1–الدارسات تناولت الذكاء العاطفي.

2- الدارسات تناولت التوافق المهني.

3-الدارسات تناولت الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

وقد تم عرض هذه الدارسات وفق التسلسل الزمني ودارسيها(العربية والأجنبية)

7-1- دارسات تناولت بالذكاء العاطفي:

1-* الدارسة الأجنبية :لفيوسوم وآخرون 2000 Neuson Day Caetano(كندا.) بعنوان العلاقة بين التحصيل الأكاديمي و الذكاء الوجداني، تهدف إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين التحصيل الأكاديمي و الذكاء الوجداني.حيث تكونت العينة من 180 طالبا منهم من هم ضمن النظام الكامل، وطلبة ضمن الدوام الجزئي، وطلبة سنة أولى جامعي، و طلبة في السنوات الجامعية الثانية والثالثة والرابعة، استعمال الباحث مقياس بارون للذكاء العاطفي، وتوصل الباحث النتائج بينت وجود ارتباط ضعيف بين مقياس الذكاء الوجداني وبين التحصيل الأكاديمي.

(العمران جهان ،2006.ص140)

2-دارسة لندلي. Landel 2001 بعنوان" الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية.

هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الشخصية(الانبساطية، التكييف.)حيث تكونت العينة من 316طالبا (105 طالب، 211 طالبة) ، استعمال الباحث

قائمة جولمان للكفاءات، بعض مقاييس الشخصية. وتوصل الباحث الى نتائج أظهرت وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الشخصية(الانبساطية)كفاءة الذات، تقدير الذات، التفاؤل، وجهة الضبط الداخلية والتكييف. بينما توجد علاقة سالبة دالة مع سمة العصبية .كما أظهرت الدارسة ايضا أنه لا توجد فروق بين الطلبة والطالبات في الذكاء الوجداني

(رمضان، حسين نبيل ،2010،ص55)

*** الدراسات العربية:**

3-دارسة عبد النبي2001(السعودية) بعنوان الذكاء الوجداني وعلاقته بالتفكير الابتكاري والتحصيل

الدراسي للطالبات الجامعيات السعوديات، هدفت إلى تبين العلاقة التفاعلية بين الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري والتحصيل الدراسي للطالبات الجامعيات السعوديات، حيث تكونت العينة

من 200طالبة بالفرقة الرابعة بكلية التربية بمدينة الجبيل الصناعية منهم (40)طالبة تخصص

رياضيات، (34)فزياء،(90) إعلام آلي ،(36)لغة إنجليزية استعمال الباحث مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث.

-اختبار التفكير الابتكاري باستخدام(الصورة أ)إعداد تورانس ترجمة سليمان وأبو حطب1971. وتوصل الباحث النتائج كشفت عن وجود فروق بين طالبات التخصصات الأكاديمية المختلفة في كل من الذكاء الوجداني ومكوناته والتفكير الابتكاري ومكوناته والتحصيل الدراسي.

-وجود ارتباط دال بين التحصيل الدراسي والتفكير الابتكاري ومكونات الذكاء الوجداني (الوعي

بالذات، التعاطف، إدارة الانفعالات، الكفاءة الاجتماعية، الدافعية الذاتية، والدرجة الكلية.)

(النمري، أحمد معتوق، 2010،ص60ص61).

7-2- دراسات تناولت التوافق المهني:

*الدراسات الأجنبية:

4- دراسة كيركKirk 1990(أمريكا) بعنوان" حول التوافق المهني لدى المرشدين" هدفت الدراسة إلى معرفة مدى رضى المرشدين ومدى تأثره بالمتغيرات التالية :المؤهل العلمي، الخلفية الثقافية، الأعداد الوظيفية، التخصص الأكاديمي في الرضى الوظيفي للعينة، حيث تكونت العينة 324 مرشداً يعملون بالمدارس الابتدائية في فرجينيا، استعمال الباحث مقياس منسوتا للتوافق في العمل، توصل الباحث إلى النتائج: إن 93 % من المرشدين إما راضون أو راضون جداً عن عملهم.

-إن أسوء معدلات الرضى المهني لدى المرشدين كانت جانب :النمو و سياسة المدرسة، وسياسة التعويض.

-عدم وجود أثر للمأهل العلمي والخلفية الثقافية والإعداد للوظيفة والتخصص الأكاديمي في دافعية الرضى المهني **(الصعب محمد بن عبيد بن هاشم ،2009، ص93)**

5- دراسة أوراتا Orata 1999(أمريكا) بعنوان " التعرف على مشكلات أعضاء هيئة في التدريس المقررات التربوية بجامعة أوهايو وارتباطها بالتوافق المهني لديهم".هدفت الدراسة إلى التعرف على مشكلات أعضاء الهيئة تدريس المقر ا رت التربوية بجامعة أوهايو و ارتباطها بالتوافق المهني لديهم، حيث تكونت العينة 150 فرداً من أعضاء هيئة التدريس.توصل الباحث إلى أن أكثر مشكلات التي تواجه الأستاذ كبر المجموعات الطلابية مما يؤدي إلى إرهاقه.

-يقلل فرص التدريس الفعال.

-صعوبة تقويم الطلاب في بعض المقررات الدراسية التي يفترض تدريسها على الطلاب بصرف النظر عن ميولهم واهتماماتهم يشكل صعوبة في تقبل الطلاب لمحتوى المقرر.

-ضعف المستوى التعليمي وخلفية إعداد الطلاب في مرحلة التعليم قبل الجامعة لا تساعد الأستاذ على تنمية طرق التفكير الإبداعي لدى الطلاب واكسابهم مهارات استخدام التقنيات الحديثة لينعكس ذلك على مستوى أداءهم التعليمي بعد التخرج. **(فحجان سامي خليل ، 2010 ، ص 98)**

*** الدراسات العربية:**

6- دراسة مريم تكستاني 1998(السعودية) بعنوان التوافق المهني وبعض سيمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، هدفت إلى معرفة مدى التوافق المهني والعوامل المؤثرة فيه الرضا عن العمل، حيث تكونت العينة من 213 معلماً ومعلمة من معاهد الأمل للصم، ومعاهد التربية الفكرية، إستعمال الباحث مقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة و مقياس الشخصية من أعداد الباحثة. وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أثبتت:

-وجود علاقة بين التوافق المهني وسيمات الشخصية والتوازن الانفعالي والمسؤولية و التحمل و العطف.

-وجود فروق في التوافق المهني بين معلمي ومعلمات التربية الخاصة في الأمل، التربية الفكرية

(الشيخ فواز محمد صالح ، 2010، ص40)

7- دراسة الشهري 2000(السعودية) بعنوان "العلاقة بين التوافق المهني وبعض السيمات الشخصية لدى موظفي القطاعين الحكومية والخاصة في مجال الخدمات الصحية بمدينة الرياض".

هدفت إلى دراسة العلاقة والفروق في التوافق المهني بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص تبعا

للمتغيرات التالية(الراتب –العلاقة مع الزملاء –التكيف مع بيئة العمل –الحراك المهني –ساعات الدوام الإجازات –مواعيد العمل –الإدارة والإشراف.)حيث تكونت العينة من 700موظف حيث قدر عدد موظفي القطاع الحكومي ب (430)موظف والقطاع الخاص بـ (280). إستعمال الباحث مقياس من إعداد الباحث عن التوافق المهني وسيمات الشخصية. وتوصل الباحث الى نتائج: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الدرجة الكلية للتوافق المهني في علاقتها بسيمات الشخصية التالية (الاتزان الانفعالي – المسؤولية –الدافعية للإنجاز)لدى موظفي القطاعين الحكومي والخاص.

–توجد توجد فروق دالة إحصائيا في الدرجة الكلية للتوافق المهني بين موظفي القطاعين العام والخاص لصالح موظفي القطاع الحكومي.

–هناك عدد من المحاور في التوافق المهني غير دالة إحصائيا منها(الراتب –العلاقة مع الزملاء – الإنجازات). **(الغطاس عبد الله أحمد محمد، 2009 ، ص 116 ص 117)**

7-3- دراسات تناولت الذكاء العاطفي والتوافق المهني:

8- دراسة السمادوني 2001(مصر) بعنوان "الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم".هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي، وكل من أساليب التعلم وأبعاد الشخصية والتعرف على أثر جنس المعلم والتخصص الأكاديمي والخبرة بالتدريس في المرحلة الثانوية على ذكائه الانفعالي وعلى درجة توافقه المهني.حيث تكونت العينة 360 معلما ومعلمة من المدارس الثانوية بمحافظة الغربية منهم (200) معلماً و (160) معلمة. إستعمال الباحث مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحثو مقياس التوافق المهني من إعداد الباحث.توصل الباحث إلى عدة نتائج: عدم وجود فروق دالة إحصائيا في قد ا رت الذكاء الوجداني الوعي بالذات، إدارة الوجدان، تحفيز الذات، وأيضا التعاطف.

–توجد فروق دالة في المها ا رت الاجتماعية وأيضا الدرجة الكلية.

–وجود فروق في الذكاء الوجداني وقدراته الفرعية لدى المعلمين وفقا لسنوات الخبرة بالتدريس، فيما عدا الوعي بالذات وتحفيز الذات حيث كانت الفروق غير دالة إحصائيا.

–إن مستويات الخبرة بالتدريس لم تظهر أثرها في تحفيز الذات، إلا في تفاعلها مع متغير الجنس.

-جنس المعلم لا يؤثر على توافقه المهني المتمثل في الرضا عن العمل والتوافق الإنفعالي

والتوافق الاجتماعي وأيضا المنو المهني **(مرجع سابق، ص117 ص118)**

9- دراسة الزهار والحبيب2005 (مصر) بعنوان" التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين أبعاد الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية، وتكونت العينة210معلما ومعلمة ممن يدروسون في المرحلة الإعدادية لمحافظة الإسماعيلية.أستعمل الباحثمقياس الذكاء الانفعالي إعداد عبد النبي 2001 و مقياس التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية إعداد يسر1990توصلت الدراسة إلى عدة نتائج: توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني.

-يمكن التنبؤ بالتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية من درجة الوعي بالذات ودرجة الانفعالات

(مغربي عمر بن عبد الله مصطفى ،2009)

8- تعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم سرده عن الدراسات السابقة نلاحظ مايلي:

من حيث الهدف:

لقد اختلفت وتباينت أهداف الدراسات السابقة للذكاء العاطفي باختلاف أهداف كل باحث فمنها من هدفت لمعرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحصيل الأكاديمي والإنجازات التربوية وطبيعة

هذه العلاقة كدراسة نيوسوم وآخرون (2000)

ببعض المتغيرات الشخصية(الانبساطية والتكيف)كدراسة ليندى (2001) ،أو علاقته بالقيادة سواء كانت القيادة التربوية(في المؤسسات التربوية)،ودراسة جوخب(2009)، هذه الدراسات وان اتفقت مع الدراسة الحالية في الموضوع إلا أن أنها اختلفت عنها في متغيرات الدراسة ومجتمعها.

من حيث العينة والأدوات:

نلاحظ أن جميع الدراسات السابقة اعتمدت على المقاييس لتحقيق أهدافها، إما أن يكون من إعدادهم الشخصي أو الجاهزة واما أن تكون جاهزة مع تعديلها وتكيفها لتتلائم مع عينة الدراسة.

أما بالنسبة لعينات الدراسات السابقة فقد اختلفت من دراسة إلى أخرى فمنها ما طبق على الطلاب كدراسة نيوسوم (2003) ولندلي ومنها ما تم تطبقه على المعلمين كدراسة جوخب (2009)

أما الدراسة الحالية فقد استهدفت الأساتذة الجامعين وهي الدراسة الوحيدة– حسب إطلاع الباحثة– التي درست الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق عند الأساتذة الجامعيين.

لقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في بناء مقياس التوافق المهني واختيار مقياس الذكاء العاطفي،حيث توصلت الدراسات السابقة إلى:

وجود علاقة بين الذكاء العاطفي ومتغيرات بحثية أخرى كدراسات نيوسوم وآخرون (2000) ولندلي (2001)

–وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني كدراسة الزهار والحبيب (2005) ،حوجب (2009)

– توجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى التخصص العلمي كما في دراسة عبد النبي (2001)

–توجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في العمل، العمر، الحالة الاجتماعية كما في دراسة الشهري (2010) ، سمادوني (2001) ، وحوجب (2009)

توجد فروق دالة في التوافق المهني تعزى للأمل والتربية الفكرية كما في دراسة تركستاني (1998)

–توجد فروق دالة في التوافق المهني تعزى للتخصص العلمي، سنوات الخبرة كما في دراسة حوجب (2009)

–توجد فروق دالة في التوافق المهني تعزى لمكان العمل كما في دراسة الشهري (2000) .

الفصل الثاني
الذكاء الوجداني

-تمهيد

1- مفهوم الذكاء

2- مفهوم العاطفة

3- تعريف الذكاء و العاطفة

4- التطور التاريخي للذكاء العاطفي

5- مكونات الذكاء العاطفي

6- النماذج المفسرة للذكاء العاطفي

7- السيمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المترفع و المنخفض

8- قياس الذكاء العاطفي

الخلاصة

تمهيد:

حظي مفهوم الذكاء العاطفي Intellgence Emotional في العقد الأخير من القرن الماضي باهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس، نظرا لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد ومساهمته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف مع المواقف الحياتية .نظراً لفشل نظريات الذكاء العام(IQ) وحده في تحقيق نجاح الفرد وتوافقه، وهذا ما أكده كل من" دودا "و"مهارت " Dawda &Hart " (2000)

إن مفهوم الذكاء العاطفي يعتبر حديثاً نسبياً مقارنة بأنواع الذكاء الأخرى التي تم تمحصها وتدقيقها من قبل الباحثين والمهتمين ، ويعتبر" ماير وسالوفي " Mayer & Salovey "أول من استخدما مفهوم الذكاء العاطفي في عام 1990 ، إلا أن الفضل الكبير لانتشاره يرجع "لجولمان " D. Goleman " في كتابه الشهير عن الذكاء العاطفي .ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرض فيه إلى ماهية الذكاء العاطفي وجذوره التاريخية وأساسه الفيزيولوجي بالإضافة إلى مكونات ونماذج الذكاء العاطفي، والسيمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض، وفي الأخير التطرق لتطبيقات الذكاء العاطفي وطرق قياسه.

1-الذكاء:

1-تعريف الذكاء لغة:

يعرف الذكاء لغويا على أنه الذهن، والعقل، والحكمة والكلمة مشتقة من الفعل الثلاثي ذكا، ويقال ذكت النار ذكوا، وذكا وذكاء، أي اشتد لهبها واشتعلت، ويقال ذكت الحرب إي اتقدت، وذكا فلان ذكاء أي سرع فهمه وتوقد. **(خوالدة،2004 ، ص48)**

وقد عرّف الذكاء عند العرب بأنه الاستعداد التام لإدراك العلم والمعارف ، وهو حدة الفؤاد وسرعة الفطنة. **(عثمان حباب عبد الحي ، 2009 ، ص 48)**

1-2-تعريف الذكاء اصطلاحا:

لقد اختلف العلماء فيما بينهم في تعريف معنى الذكاء تعريفا منطقيا جامعا ومانعا وذلك نظرا لأن مدلول الذكاء مدلول واسع حيث تحتوي وتتضمن كافة المهارات والقدرات التي تتميز بها الشخصية عن غيرها من الشخصيات، وبالإضافة إلى كونه مفهوم مجرد ويستدل عليه فقط من خلال مؤشرات توحي به، وتعددت الجوانب التي يركز عليها الباحثين في تعريفاتهم فمنهم من يركز على الجانب اللغوي والفلسفي، ومنهم من يركز على الجانب البيولوجي و الفيزيولوجي للذكاء، ومنهم من إليه سيكولوجيا.

(رشوان حسين عبد الحميد أحمد ، 2008 ، ص89).

فحسب المنظور الفلسفي تعني كيفية ملاحظة الفرد لنفسه وهو يفكر أو يتذكر، أو يقوم بأي لون من ألوان النشاط العقلي وهو ما يعرف" بالتأمل الباطني "ولكن التأمل الباطني لا يرقى إلى مستوى الموضوعية أو التجريب الذي يقوم على أساس علمي سليم**(رشوان حسين عبد الحميد أحمد،2008 ،ص ص9 -10).**

أما المنظور البيولوجي : فقد سيطرت النظرية التطورية ل"دارون " C Darwin " على الفكر المفسر لظاهرة الذكاء فيرى أنصار هذه النظرية أمثال" رومانس" C J Romas " ،" مرغان" L Morgan"، و"سبينسر " H Spencer " "أن الذكاء وسيلة لتكيف الإنسان مع متغيرات البيئة من أجل البقاء، شأنه في ذلك شأن بقية الكائنات الحية، وأنه يتناسب مع حجم مطالب هذه الكائنات، حيث تكون مطالب الحيوان أبسط من مطالب الإنسان، ومطالب الطفل الصغير أبسط من مطالب الراشد وهكذا.

في حين أن الجانب الفيزيولوجي :أن العلماء الذين حاولوا تفسير الذكاء فيزيولوجي اً برده إلى نشاط الجهاز العصبي أمثال" ثورنديك " E.L.Thorndike " "الذي حاول أن يفسر الذكاء في عبارات الوصلات أو الروابط العصبية، التي تصل بين خلايا المخ فتتألف منها شبكة متصلة بقدر كبير من الروابط بقدر ما يكون ذكاء الإنسان.

أما في العلوم الاجتماعية والإنسانية أخذت بعين الاعتبار البعد الاجتماعي لكون الإنسان لا يعيش في ف ا رغ بل يعيش في مجتمع الذي تحكمه عادات وتقاليد؛ فيتأثر به ويؤثر فيه، فقد ميز"ثورنديك "على سبيل المثال بين ثلاثة أنواع أو مظاهر للذكاء :

الذكاء المجرد وهو القدرة على معالجة الألفاظ والرموز، والذكاء الميكانيكي وهو القدرة على معالجة الأشياء والمواد العيانية كما يبدو في المهارات اليدوية الميكانيكية، والذكاء الاجتماعي وهو القدرة على التعامل بفاعلية مع الآخرين، ويتضمن القدرة على فهم الناس والتعامل معهم والتصرف في المواقف الاجتماعية .ويؤكد" دول "E.A.Doll" " أن الكفاح الاجتماعي هو مظهر رئيسي من مظاهر الذكاء، ويذهب إلى أن النجاح الاجتماعي يحتاج إلى نسبة عالية من الذكاء.

كما يرى" بيني " Bienet " "أن الذكاء هو القدرة على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك والنقد الذاتي."

أما وودرو Woodrow "فيعرفه بأنه" القدرة على كسب الخبرات" **(السيد فؤاد البهي،2000، ص 136)** في حين يذهب جابر عبد الحميد وعلاء الدين الكفافي إلى تعريف العاطفة بأنها" القدرة على الاستدلال والانسجام المرن للذاكرة والقدرة على الحكم واستخدام المعلومات في التعلم ومواجهة المواقف والمشكلات الجديدة " **(التيال، دويدار، 2008 ، ص 103)**

2-العاطفة:

2-1 تعريف العاطفة لغة:

العاطفة من عَطَفَ الرحم صفة غالبة ويقال رجل عطوف حسن الخلق ويقال رجل عاطفي بمعنى مرهف الحس و رومنسي غير عقلاني أو غير عقلاني، ويقال حرمان عاطفي وفراغ عاطفي

(جروان، 2012 ، ص 38).

2-2-التعريف الاصطلاحي:

إن مفهوم العاطفة على غيره من مفاهيم علم النفس التي حظيت باهتمام الباحثين، فقد تعددت تعاريفها ومن بين هذه التعاريف نذكر:

يعرف" ماير وسالوفي" " Mayer & Salovey " "استجابات منظمة تتقاطع مع حدود كثيرة من الأنظمة النفسية الفرعية بما في ذلك الأنظمة الفيزيولوجية والمعرفية والدافعية والتجربة."

وقد عرفها" ستينرنبرج " R.S ternberg " "بأنها حالة استثارة إيجابية أو سلبية تحدث كرد فعل على حدث أو شيء ندركه بحواسنا ونتذكره."

أما " راشو Rathus " "2002 فقد عرف العاطفة بقوله أنها "حالة شعورية ذات مكونات" معرفية وفيزيولوجية وسلوكية، فمن الناحية الفيزيولوجية تُحرك الانفعالات القوية النظام العصبي اللاإرادي ومن الناحية المعرفية فإن تفسير معني المواقف والحدث يلعب دورا مهما في الاستجابة له أما الجانب السلوكي فيتمثل في الميل لفعل شيء في مواجهة الانفعال كالهرب من الخوف الناجم عن شعور بالتهديد" .

في حين يعرفها بني يونس 2007 بأنها" تنظيم جداني مكتسب أو استعداد ثابت نسبيا ومركب من عدة انفعالات تدور و تتبلور حول موضوع معين."

3- تعريف الذكاء العاطفي:

يعتبر الذكاء العاطفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام الدارسين والباحثين في علم النفس ولا سيما في الآونة الأخيرة، حيث اختلف الباحثين في ترجمة المصطلح الأجنبيEmotional) Intelligence)إلى أربع اتجاهات الاتجاه الأول الذي يسميه الذكاء العاطفي والاتجاه الثاني الذي يطلق عليه أسم الذكاء الوجداني، والاتجاه الثالث يطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي والاتجاه الرابع الذي يطلق عليه اسم ذكاء المشاعر.

منذ ظهور مصطلح الذكاء العاطفي عام 1999 تضافرت جهود الباحثين في تحديد تعريف دقيق له وفيما يلي سوف يتم سرد بعض هذه التعاريف:

يعرف" جولمان "1996 الذكاء العاطفي بأنه" مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى" . **(معمرية بشير ، 2009 ، ص 24)**

كما يعرفه" ماير و سالوفي "1997 على أنه" قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني **(Mayer &Salovey1997، p 10)**

أما" بار أون 1227 Bar-On " " فيعرفه على أنه" الطريقة التي يتمكن من خلالها الفرد من" فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقة معهم، والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فاعلة لمتطلبات الموقف".

(روفين باراون ، 2004 ، ص6)

وفي سنة 2005 أعاد تعريفه بأنه" مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية والتي تأثر في قدرة الفرد على مواجهة المطالب والضغوط

(البيئية وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة"**(سعيد سعاد جابر ، 2008 ، ص11)**

في حين يعرفه فاروق السيد عثمان 2001 بأنه" القدرة على الانتباه والإد ا رك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفق المراقبة وادراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة". **(عبده عثمان، 2002 ، ص206)**

أما" ستيفن هير "فيعرفه بأنه" قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة النفسية ولمن حوله". **(جلال أحمد سعد ، 2008 ، ص 76)**

كما يرى" لين Lynn " "1995 أن الذكاء العاطفي هو" عملية تدريب غير شاق لتدعيم الإدارة" الفردية والتحكم في الانفعالات وردود الافعال ومجابهة التحديات ويضيف كون الفرد يتمتع بذكاء عاطفي بمعنى " كونه واعيا بذاته، متعاطفا متجاوبا ملتزما ويَتَبَنَى الاتجاهات التدعيمية ويتوقع أفضل النتائج."

(جاب الله منال عبد الخالق ، 2012 ، ص 29)

وحسب" آنج تن زيت "فإن الذكاء العاطفي هو" قدرة الإنسان على أن يدير ذاته بفعالية وأن (يُكَونَ علاقات إنسانية ناجحة مع الآخرين". **(أبو النصر مدحت ، 2008 ، ص 108).**

كما يعرفه" بار اون وباركر Bar –On & Parker " "2000 بأنه"عبارة عن القدرات" المرتبطة بفهم كل من الذات والآخرين وارتباط الأفراد بعضهم ببعض، والتكيف مع احتياجات البيئة، وادارة الانفعالات

(حسونة، أمل محمد و ابو ناشي، منى سعيد ، 2006 ، ص49)

في حين يرى أبو حطب أن الذكاء العاطفي هو" قدرة الفرد على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى ولو لم تكن واضحة وأن هذا الذكاء يظهر في سلوك رجال الدين والقادة السياسيين والمعلمين والمعالجين والآباء والأمهات، وأنه لا يعتمد كثيرا على اللغة. **(مدثر سليم أحمد ،2002 ، ص 71)**

يتضح من خلال التعارف السابقة أنها انقسمت إلى اتجاهين:

الاتجاه الأول :يعتبر الذكاء العاطفي بأنه القدرة على تحديد المشاعر ومعرفة الانفعالات وتحليلها وتنظيمها وضبطها خاصة الانفعالات المتعلقة بذواتنا والتي تتطلب منا الوعي بها واد ا ركها هذا من جهة ومن جهة أخرى معرفة انفعالات الآخرين وادراك مشاعرهم وفهمها وحسن اختبار الاستجابات الكيفية الناجحة والفاعلة التي تناسب الموقف أو المواقف التي قد يتعرض إليها الفرد، وعلى هذا الأساس أعتبر "ماير "أن أساس انفعالاتنا هو وعينا بتفاعلنا مع البيئة، وهذا الوعي هو المعرفة الانفعالية

(Mayer 1990،p 727،)

أما الاتجاه الثاني :ذهب إلى وصف الذكاء العاطفي على أنه مجموعة من السمات الشخصية والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وفي الحياة، ويعطي "جولمان 1996" مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء العاطفي وتشمل الوعي الذاتي والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص الوجداني واللياقة الاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني حيث كشفت بعض الدراسات بأن مديري المدارس مرتفعي الذكاء العاطفي يتميزون بأنهم يستخدمون معارفهم للحفاظ على الهدوء، والتحكم في الانفعالات ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدؤوا يحاولون جادين إيجاد حلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي.

(عثمان فاروق السيد ، 2001 ، ص ص172 -174)

من التعاريف السابقة يمكن تعريف الذكاء العاطفي على أنه" قدرة الفرد على الفهم والإدراك الجيد لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين، والقدرة على فهمها وتقيمها بدقة والتحكم فيها وتوجيهها، بحيث تساعد الفرد في توجيه سلوكه وتفكيره بما يزيد من فرص التكيف او لنجاح في مختلف ميادين الحياة."

4-التطور التاريخي للذكاء العاطفي:

رغم أن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوما حديثا نسبيا إلا أن له تاريخ طويل من البحث والتنظير في علم النفس وهذا ما يؤكده" ماير "فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي:

1-المعرفة :وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالتذكر والتفكير واصدار الأحكام...

4-الوجدان :ويتضمن الانفعالات، المشاعر والمزج...

3-الدوافع :ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجاتنا السلوكية**(Mayer 2001 pp 4-6)**

فخلال القرن الماضي كانت هناك إشارات لذلك فقد حاول بعض أنصار النظرية التقليدية للذكاء إدخال الانفعالات في مجال الذكاء ومنهم " ثورونديك " E.L.Thorndike " "عام 1920 الذي قدم نظرية عن الذكاء والتي ميز فيها بين ثلاثة أنواع من الذكاء المجرد" المهارات اللغوية الرياضية" والذكاء العملي "التعامل مع الأشياء "الذكاء الاجتماعي" مهارات التعامل مع الآخرين "وقد عرف "ثورونديك "الذكاء الاجتماعي على أنه" القدرة على فهم الفرد للحالات الداخلية والدوافع و السلوكات لديه ولدي الآخرين وعلى التصرف تجاهها في أفضل صوره على أساس تلك المعلومات."

كما أشار" سبيرمان "1927" C.H.Spearman " إلى القدرة على معرفة الحالات العقلية والوجدانية للآخرين والى إمكانية قياس هذه القدرة فقد اقترح ما أسماه بالعلاقات السيكولوجية بين الأنواع العشرة التي تألف قانون إدراك العلاقات وقد عرفها" سبيرمان "بأنها" القدرة على إد ا رك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التمثيل بينها وبين عالمه الخارجي . " **(حسن سالي علي ،2007 ،ص 18)**

وفي سنة1940 عرف" دفيد و يكسلر " D.Wechsler " "الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفعالية .وفي سنة 1923 أكد" ويكسلر "بضرورة ، القدرات العاطفية لتنبؤ بقدرة أي شخص على النجاح في الحياة.(**عبد الهدي حسن محمد ،2003 ص49-50)** فقد أشار إلى أهمية العوامل اللامعرفية للذكاء بالنسبة للتكيف والنجاح في الحياة وأكد أن هذهالعوامل لها دور كبير في تحديد السلوك الذكي إلى جانب العوامل المعرفية. **(حسين سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم ، 2006 ، ص21).**

في الفترة1970-1989 تعرضت الانفعالات للبحث بشكل مكثف حيث انبثقت مجالات جديدة للبحث تناولت المعرفة و الوجدان، ودراسة كيفية تفاعل الانفعالات مع الأفكار، وساهم في ذلك ظهور العديد من الدراسات في الذكاء الصناعي artificial antelligence (استخدام الحاسوب في فهم المواقف الانفعالية وأسبابها)، وكذلك دراسات الدماغ التي كانت تحلل الارتباط بين المع رفة والانفعال، مما ساهم في بدء مرحلة الاختيار التجريبي بشكل رسمي. **(الرفاعي، عبد الرحمان رجب ، 2012 ، ص 34)**

في سنة 1973 عرض أبو حطب لأول مرة نموذجه المعرفي المعلوماتي للقدرات العقلية والذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاثة فئات هي الذكاء المعرفي، الذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني

(مدثر سليم أحمد ، 2002 ، ص 23)

وفي عام 1983 أكد" هوارد جاردنر " H.Gardner " "في كتابه" أطر العقل "الذي قدم فيه نموذج عن الذكاءات المتعددة الذي يرى فيه أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام و توظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء**(الخوالدة،2004 ، ص29)** ومن هذه الأنواع السبعة من الذكاءات هناك نوعين متعلقين بالمظاهر اللامعرفية للذكاء وأعتبرهما مهمين أكثر من الذكاء الذهني وهما:

-الذكاء الشخصي Intrapersonal intelligence (داخل الشخص) معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية و الدوافع و الرغبات، والقدرة على الضبط الذاتي و الاحترام الذاتي.

-الذكاء البيني Interpersonal intelligence القدرة على إد ا رك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها واد ا رك نواياهم، و دوافعهم، و مشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبير الوجه والصوت او الإيماءات،

والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة(**رياش، حسن أبو و الصافي، عبد الحكيم،2006 ص 228)**

وفي عام 1985 توصل العالم النفسي "روبر ستيرنبرج " R .S ternberg " "من خلال أبحاث إلى نفس النتائج التي توصل إليها " ثورنديك"، والتي مفادها أن الذكاء الاجتماعي متميز عن القدرات والأكاديمية كما أن دوره أساسي في أنه يجعل الناس يتصرفون جيدا حيال تفاصيل حياتهم العلمية، وفي السنوات الأخيرة توصل مجموعة من علماء النفس إلى نتائج تشابه تلك التي توصل إليها "جاردنر "إلى أن مفاهيم معامل الذكاء السابقة تدور حول مجموعة ضعيفة من المها ا رت اللغوية والرياضية التي تجعل اختبارات الذكاء مناسبة للنجاح في فصول الدراسة حتى الوصول إلى أساتذة الجامعة أي في الحياة التعليمية لكنها لا تجدي كثيرا كمؤشرات تهدي إلى سبل الحياة المتشعبة والمختلفة عن البيئة الأكاديمية.

(جولمان دانييال، 2000 ، ص67)

ويبدو أن أول من استعمل مصطلح الذكاء العاطفي هو" باين " B. Bayane " "طالب جامعي في عنوان رسالته لدكتوراه عام 1985 في كلية أمريكية حيث قدم في أطروحته إطارا نظريا وفلسفيا لإلقاء الضوء على طبيعة الذكاء العاطفي وخصائص وكيفية تطويره أنفسنا وفي الآخرين عن طريق التربية والتعليم

(السمدوني السيد إبراهيم ، 2007 ، ص40) (جروان،2012، ص 29).

شهد مطلع التسعينيات تقاليد كبيرة في الدراسات المتعلقة بالدور الذي تلعبه العوامل اللامعرفية في مساعدة الناس على النجاح في الحياة بصفة عامة وفي ميدان العمل بصفة خاصة وأظهرت نتائج الدراسات الحديثة التي تناولت عوامل النجاح الإنساني إن نسبة ارتباط الذكاء المعرفي بالنجاح الاجتماعي والمهني لا تتعدى 20% ، يبنها تعزي النسبة المتبقية إلى عوامل نفسية و اجتماعية.

(Goleman، 1997،p 5)

عام 1999 ظهر مصطلح الذكاء العاطفي أول مرة على يد الأستاذين" سالوفي" Salovey " " من جامعة " Yale " وماير من جامعة " Hampshir " الذين اعتبرا الذكاء العاطفي نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي وتم تعريفه آن ذلك على أنه" القدرة على معرفة مشاعرنا وانفعالاتنا والتمييز بينها، واستخدام هذه المعرفة لإرشاد التفكير والسلوكة **(Mayer، Salovey1990 pp 185-211)**

لقد قدم" ماير "و"سالوفاي "نموذج للذكاء العاطفي في كتابهما(الخيال، المعرفة، الشخصية)وقاما بمحاولة تأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي.

وفي عام 1996 ظهر" جولمان " D. Goleman " "العالم النفسي في دراسات المخ وعلوم السلوك أصدر كتابه عن الذكاء العاطفي Emotional Intelligence: Why it can matter more " than IQ? "الذكاء الانفعالي لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء "وقد حقق هذا الكتاب أعلى نسبة مبيعات في العالم فقد كان له الفضل في انتشار مفهوم الذكاء العاطفي، وفي هذا الكتاب جمع" جولمان " مجموعة الأبحاث التي تناولت تأثير مراكز المخ على انفعالات الفرد ومن ثم على أدائه وعلاقاته مع الآخرين.

واستمرت جهود" جولمان "في دراسته للذكاء الوجداني فأصدر كتابا عام 1998 بعنوان" العمل بالذكاء الوجداني " Working With Emotional Intelligence " "أهمية الذكاء الوجداني للفرد في (مجال العمل). **(حسن، سالي علي ، 2007 ، ص 22-23)**

لقد لخص ماير تطور مفهوم الذكاء الانفعالي في خمسة مراحل هي:

المرحلة الأولى :تمتد من 1900 إلى 1969 وفيها تناولت الدراسات النفسية للذكاء والانفعالات كمواضيع ضيقة ومنفصلة.

المرحلة الثانية :تمتد من 1970 إلى 1989 وخلالها ركز علماء النفس في دراساتهم على التأثير المتبادل بين الانفعالات و التفكير.

المرحلة الثالثة :تمتد من 1990 إلى 1993 حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء العاطفي في العديد من الدراسات والمقالات.

المرحلة الرابعة :تمتد من 1992 إلى 1997 وتميزت هذه المرحلة بانتشار مفهوم الذكاء العاطفي في الميادين العلمية والمهنية المختلفة.

المرحلة الخامسة :تبدأ من1998 وتتميز بتمحيص الذكاء الانفعالي من خلال الدراسات والكتابات المتعلقة بطبيعته ومكوناته وكيفية قياسه) .**(Mayer، Salovey،1990 pp 5-6)**

5- مكونات الذكاء العاطفي(أبعاده) :

تعددت أبعاد الذكاء العاطفي نظرا لتعدد وجهات نظر الباحثين والخليفة النظرية التي يتبنونها في تصورهم لمفهوم الذكاء العاطفي فمنهم من يرى أنه مجموعة من القدرات التي يمتلكها الفرد وآخر ونيرون، أنه عبارة على مجموعة من المهارات والكفايات الشخصية والاجتماعية .وفيما يلي عرض موجز لأهم وجهات النظر:

5-1مكونات الذكاء العاطفي وفق سالوفي وماير1990 : لقد حدد سالوفي وماير أبعاد الذكاء العاطفي في خمسة أبعاد كما هي موضحة فيما يلي:

5-1-1-الوعي بالذات : Self Awarenss وتعني وعي الفرد بمشاعره وانفعالاته وعواطفه، وكذلك الوعي بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف و الانفعالات.

5-1-2-أسري الانفعالات العاصفة :Passion Slaves وتعني قدرة الفرد على التحكم في مشاعره بضبطها، وليس منعها أي تهدئة النفس وذلك لأن كل شعور له قيمته ومعناها .فالحياة بدون مشاعر تصبح بلا روح أو معنى، وتفتقر لمغزى الحياة الحقيقي.

5-1-3- الاستعداد الرئيسي :The Master Aptitude وتعني الطاقة التي تأثر بشدة وعمق في القدرات الأخرى إيجابيا وسلبياتَ يسيرا و إعاقتا، وهذا ينطوي على مهارة التحكم في الاندفاع والتي تعد من أكثر المهارا ت النفسية أهمية حيث أنها الأصل في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية.

5-1-4-الفنون الاجتماعية :The Social Arts أن أساس العلاقات الجوهرية السليمة مع الآخرين تقوم على إدارة الانفعالات، باعتبار أن التعامل مع مشاعر الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقة إيجابية مثمرة مع الآخرين، ويتطلب التعامل مع الآخرين نضج مهارتين وجدانيتين ،هما إدارة الذات والتعاطف مع الآخرين أو التفهم، ويؤدي القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد إلى مشكلات حتى ولو كان على درجة عالية من الذكاء.

5-1-5-التعاطف :Sympathy وهو يعني قراءة مشاعر الآخرين(الغير)من صوتهم أو تعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولونه حيث أن معرفة مشاعر الآخرين قدرة إنسانية أساسية، ويبنى التعاطف على الوعي بالذات، فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه وانفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة المشاعر، فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين، هو نقطة عجز أساسية في الذكاء العاطفي.

(محمد،2009، ص 23-24)

5-2-مكونات الذكاء العاطفي وفق جولمان:

لقد لخص جولمان2000 مكونات الذكاء العاطفي فيما يلي:

5-2-1-**أن تعرف عواطفك/انفعالاتك (الوعي بالذات : Self Awarepess)** معرفة الفرد لعواطفه وادراك مشاعره حال حدوثها، والتمييز بينها، وهذا هو أساس الثقة بالنفس.

5-2-2- إدارة الانفعالات / معالجة الجوانب الوجدانية: Handing Emotions Generally

و هي تعني معرفة الفرد لكيفية التعامل مع المشاعر التي تسبب له الإزعاج و الإيذاء، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي ويرتبط هذا البعد بالقدرة على التحكم في الرغبات والاندفاعات والتي تقلل العنف، وتزيد درجة التوافق.

5-2-3- **حفز الذات(الدافعية : Motivation)** وتعني سعي الفرد نحو تحقيق دوافعه، ويتم ذلك من خلال الأمل ويتضمن المثابرة والحماس لاستمرار السعي، رغم الشك في الذات.

5-2-4- معرفة وفهم عواطف الآخرين(الاستشفاف الوجداني Empathy) أي قراءة مشاعر الآخرين وصوتهم وتعبي ا رت وجوههم وليس بالضرورة مما يقولون، فمعرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية.

5-2-5- إدارة الإنفعالات (المهارات الاجتماعية : Social Skills) إدارة انفعالات الآخرين والقيام بتفاعل شخصي، حل المشكلات والنزاعات والقدرة على إدارة المفاوضات.

(رياش، حسن أبو و الصافي، عبد الحكيم ، 2006 ،ص 235-236) (محمد، 2009 ، ص24)

5-3-مكونات الذكاء العاطفي حسب روبرت بار اون وجيرالد جرينبرج: لقد لخص مدحت أبو نصر مكونات الذكاء العاطفي حسب بار أون فيما يلي:

5-3-1-**القدرة على معرفة و تنظيم وضبط المشاعر** :فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر من الذكاء العاطفي لديهم القدرة على فهم مشاعرهم والتحكم فيها.

5-3-2-**القدرة على معرفة مشاعر الآخرين والتأثير فيها** :فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من الذكاء العاطفي يعرفون كيف يستطيعون استمالة مشاعر الآخرين نحوهم وفي أي الظروف يمكن أن يحدث ذلك.

5-3-3-**الدافع الذاتي للعمل** :فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من الذكاء العاطفي باستطاعتهم تحفيز أنفسهم على العمل مختلف الأنشطة ويقاومون أي إحباط.

5-3-4-**القدرة على تكوين علاقات فعالة طويلة الأصل مع الآخرين** :فهؤلاء الذين يملكون قدرا عاليا من الذكاء العاطفي باستطاعتهم تنمية علاقاتهم بالآخرين مع مرور الزمن .ومن العوامل التي تساعدهم في ذلك مهاراتهم في التعاون مع الآخرين، وحل مشكلات العلاقات الشخصية المعقدة وقدرتهم على إكتساب ثقة الآخرين. **(أبو النصر، مدحت ، 2008 ، ص110-111)**

5-4-مكونات الذكاء العاطفي حسب فرنهام Furnham 2003

أوضح" فرنهام "أن الذكاء العاطفي يتكون من الانبساطية والشعور بالسعادة والقدرة على الانفتاح على الخبرات الجديدة وكذلك القدرة العقلية.

و نحو مزيد من استعراض آراء ووجهات نظر الباحثين في أبعاد الذكاء العاطفي نجد بعض الدراسات العربية التي تهتم به وتحدد أبعاده ومن بينهم نجد:

5-5- مكونات الذكاء العاطفي حسب فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع:

لقد لخصا أبعاد الذكاء العاطفي في:

5-5-1-المعرفة الوجدانية Emational Cognitive:القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر والعواطف الذاتية وحسن التمييز بينها مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار و المشاعر الذاتية و الأحداث الخارجية.

5-5-2إدارة الانفعالات Management emotions: القدرة على التحكم في الانفعالات والعواطف السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها الى انفعالات ايجابية، مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية.

5-5-3-تنظيم الانفعالات Regulating-emotion: القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها الى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع افضل القرارات وفهم كيف يتفاعل الاخرون بانفعالات مختلفة؟ وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة الى اخرى ؟

5-5-4-التعاطف Empathy : القدرة على ادراك انفعالات الاخرين والتوحد معهم انفعاليا مع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم.

5-5-5-التواصل Communication: التأثير الايجابي القوي في الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

أما محمود حسين2003 فقد حدد ابعاد الذكاء العاطفي ستة ابعاد :العواطف الاخلاقية- مهارات التفكير- حل المشكلات-المهارات الاجتماعية -النجاح العملي الأكاديمي - العواطف.

(عبد الرحمان أحمد، هدى ، 2011 ، ص484-485)

في حين محمود خوالدية حددها في خمسة أبعاد :الوعي بالذات - معالجة الجوانب الانفعالية- التعاطف العقلي(التفهم)-الدافعية - المهارات الإجتماعية(**خوالدة،2004، ص 36-38)**

6- نماذج الذكاء العاطفي:

انقسمت نماذج الذكاء العاطفي من حيث التعريف إلى اتجاهين رئيسيين هما:

نماذج القدرات العقلية Abilities Madels : تركز نماذج القدرات العقلية على القدرة على إدراك وتنظيم الوجدان(الانفعالات، العواطف)والتفكير فيها، ومن أهم مؤيديها وروادها هما" **ماير وسالوفي**"، و"**لندا الدر"L .Edler** ".

نماذج المختلطة Mixed Modals: فهي تجمع بين سمات الشخصية والانفعالات في سياقها الاجتماعي من خلال النشاط الاجتماعي والتفاعل مع الآخرين، ومن أهم مؤيديها وروادها هما" **جولمان** " "**بار أون**". **(الصعب، محمد بن عبيد بن هاشم ، 2009 ، ص30)**

6-1-نموذج القدرات العقلية للذكاء العطفي The Ability Model of Emotional intelligence:

لقد قدم" **ماير وسالوفي** "نموذجهما عن الذكاء العاطفي في كتابهما الذكاء" **الانفعالي الخيال، المعرفة والشخصية** "ويريان في نموذجهما أن الوجدان يمنح الفرد معلومات هامة يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على توليدها والوعي بها وتفسيرها والاستفادة منها والاستجابة لها من أجل التوافق بشكل أكثر ذكاء. ويطلق" **ماير سالوفي** "على نموذجهما في الذكاء العاطفي" نموذج القدرة". Ability Model " " ويقدمان تعريفا يجمع بين :فكرة أن الوجدان يجعل تفكيرنا أكثر ذكاء، وفكرة التفكير بشكل ذكي نحو حالاتنا الوجدانية .و مضمون تعريفهما للذكاء العاطفي كما يلي" :القدرة على الإدراك الدقيق و التقدير الجيد و الصياغة الواضحة للانفعالات الشخصية، والترقية والتطوير والمشاعر لتسيير عمليات التفكير، وفهم الانفعالات وتنظيمها والسيطرة عليها، والمعرفة الانفعالية ل زيادة النمو الانفعالي المعرفي"

(معمرية بشير ، 2009 ، ص 19-20)

لقد حدد" **ماير وسالوفي** "الذكاء العاطفي في أربع مهارات أو قدرات رئيسية هي:

6-1-1- أدراك الوجدان والتعبير عنه وتقيمهPerception ، Appraisal and Expression of Emotional:

يبدأ الذكاء العاطفي مع القدرة على إد ا رك المشاعر، والتعبير عنها في ذات الفرد ولدى الآخرين، ويقصد بالذكاء العاطفي :قدرة الفرد على تحديد العواطف الكامنة في الوجوه أو الموسيقى، أو التصميمات أو القصص وهي موضحة كما يلي:

- إدراك الوجوه :وتتمثل في قدرة الفرد على تحديد الانفعال الصحي، من خلال ملامح طبيعية لشخص ما، وأفكاره المرتبطة بهذا الانفعال.

– إدراك الوجدان في الموسيقى :تتسع القدرة على إدراك الوجدان مع اتساع المحيط الاجتماعي للطفل مع الآخرين، فعند وصول الطفل لمرحلة المراهقة فإنه يستطيع استخلاص المحتوى الوجداني من خلال الموسيقى والكلمات والأصوات والمظهر العام للأشخاص.

– إدراك الوجدان في التصميمات :يستطيع الفرد الذي يمتلك هذه القدة أن يعبر عن مشاعره بدقة، ويعبر أيضا عن حاجاته المرتبطة بهذه المشاعر، من خلال التصميمات الفنية والألوان والأشكال واتجاه الخطوط، فالانفعالات والمشاعر التي يعبر عنها الأفراد هي مرآة عاكسة للحاجات والرؤى التي يسعون لإشباعها.

– إدراك الوجدان في القصص :وتشير هذه القدرة الى إلى إمكانية تمييز الفرد بدقة بين التعبيرات الحقيقية للمشاعر من خلال القصص التي يعايشها الآخرون.

كما يرى" **ماير وسالوفي** "أن الإدراك الوجداني يتضمن عملية التسجيل وعملية الإصغاء، واكتشاف معنى الرسائل الوجدانية التي تظهر في نغمة الصوت، وفي تعبيرات الوجه والرسومات والأشياء الثقافية الأخرى التي صنعها الإنسان.

6-1-2- التسيير الوجداني للتفكير Emotional Facilitation of Thinking: تختص هذه القدرة بتأثير الانفعال في الذكاء، وتركز على الكيفية الت يدخل بها الإنفعال إلى النظام المعرفي ويغير المعرفة، إذ يمكن استخدامه جزءا من عمليات المعرفة مثل حل المشكلات أو الاستدلال أو اتخاذ القرار أو في مجالات إبداعية، أي أنه يصف الانفعالية التي تساهم في المعالجة الفكرية.

6-1-3-فهم الوجدان Understanding Emotions : تتطلب هذه القدرة فهم الفرد للعواطف المتماثلة والمتعارضة، التي تجمع بينهما حيث يؤكد ماير وآخرون2000 فهم العواطف من حيث فهم معانيها، كيفية م زجها معا، وكيفية نموها وتطورها مع الزمن فإنه ينعم حقا بقدرته على فهم الحقائق الأساسية في الطبيعة البشرية، والعلاقات التي تنشأ نتيجة تفاعلات الأفراد بعضهم مع بعض.

6-1-4-إدارة الوجدانManaging Emotions : توضح هذه القدرة التنظيم الواعي للانفعالات لتعزيز النمو الانفعالي والفكري ويشتمل على تنظيم الانفعالات في ذات الفرد ولدى الآخرين، كمعرفة كيف تهدأ النفس بعد مشاعر الغضب مثلا أو القدرة على التخفيف من قلق شخص آخر.

ويرى" **ماير وسالوفي** "أن قدرات الذكاء العاطفي الرئيسية مرتبة جميعا بشكل تصاعدي من العمليات النفسية البسيطة(إدراك الانفعالات)إلى المعقدة(تنظيم الانفعالات)، كما أن كل قدرة رئيسية تتفرع إلى

أربعة قدرات فرعية مرتبة ترتيباً تصاعدياً من القدرات البسيطة التي يمكن ملاحظتها بسهولة إلى العمليات النفسية الأكثر تعقيداً والأقل وضوحاً الجدول التالي يبين القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات.

(الرفاعي، عبد الرحمان رجب ، 2012 ، ص 43).

الجدول رقم (01) يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات" لماير وسالوفي"

القدرة	وصف القدر	محتوى القدرة
إدراك الوجدان	**الإدراك، التقييم، والتعبير عن الانفعال بصورة دقيقة.**	1-التعرف على انفعالات الذات. 2- التعرف على انفعالات الآخرين، والأشياء(التصاميم وللوحات والأصوات... إلخ 3-التعبير بدقة على الانفعالات والحاجات المتصلة بها. 4- التمييز بين تعابير الانفعالات الصادقة والمميزة.
التسيير الوجداني للتفكير	**تسهيل الانفعالات للتفكير**	1-استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في الموقف. 2-توليد الانفعالات الحية التي يمكن أن تيسر عملية اتخاذ القرار و التذكر. 3-التأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا عدة. 4-استخدام المزاج لتسهيل عملية توليد الحلول المناسبة.
فهم الوجدان	**فهم وتحليل الانفعالات وتوظيف المعرفة الوجدانية**	1-تسمية الانفعالات والتميز بين التسميات المشابهة وانفعالاتها. 2-تفسير المعاني التي تحملها الانفعالات مثلا الحزن يعني فقدان الشيء. 3-فهم الانفعالات المركبة مثلا :(الغيرة تشمل الغضب والحسد والخوف)والمشاعر المتناقضة(الجمع بين حب وكره شخص ما) 4-ملاحظة التحول أو التغيير من الانفعال سواء في الشدة مثلا (مستوى الغضب)والنوع(من الحسد إلى الغيرة)

إدارة الوجدان	**تنظيم الانفعالات بصورة تأملية لتفعيل النمو الوجداني والعقلي**	1-الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة. 4-الاقتراب أو الابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي. 3-ملاحظة الانفعالات في الذات والآخرين. 4-أدارة الانفعالات في الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم المعلومات التي تحملها.

المصدر:(الصعب، محمد بن عبيد بن هاشم ، 2009 ، ص37)

6-2-نموذج جولمان:

قدم نموذجه عن الذكاء العاطفي في كتابه الذي نشره عام 1995 بعنوان **Emotional Intelligence**"ويعرفه بأنه" مجموعة من المها ا رت الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، او للازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى."

ويحدد" **جولمان** "مجموعة من المها ا رت الانفعالية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء العاطفي ويشكل الوعي بالذات Self- awareness ، التحكم في الانفعالات Impulse control ، المثابرة Industry الحماس Zeal ، الدافعية الذاتي Self-motivation ، التقمص العاطفي Empathy ، اللياقة الاجتماعية Social deftness؛ وانخفاض تلك المها ا رت الانفعالية والاجتماعية، ليس في صالح الفرد أو في نجاحه المهني. **(معمرية، بشير ،2009 ، ص 24-25)**

ويتضمن مفهوم الذكاء العاطفي لدى" **جولمان** "خمسة أبعاد وهي:

6-2-1-الوعي الانفعالي الذاتي :وهو القدرة على قراءة الفرد لمشاعره و ادراك تأثير تلك المشاعر على ردود أفعال الفرد واستجاباته للمواقف المختلفة، وتأثيرها على عملية صنع القرار لدى الفرد ويتضمن البعد معرفة الفرد لجوانب القوة والضعف لديه والتعرف على مشاعره وانفعالاته الذاتية فالوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس، فعندما يكتشف الفرد أن لديه القدرة عدد من الانفعالات السلبية تسيطر على سلوكه وتحدث دون وجود سبب واضح لها ويستطيع الابتعاد عن مصادرها يكون قد قطع شوطاً في فهم ذاته والوعي بها(حسين، حسين2006 ، ص 60)

6-2-2-إدارة الانفعالات(معالجة الجوانب الوجدانية :)وتعني معرفة كيفية التعامل ومعالجة المشاعر التي تؤذيه وتزعجه، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي.

(روبنز، سكوت، 2000، ص68-69)

6-2-3-حفز الذات :ويتضمن تأجيل الإشباعات أي التحكم وضبط الانفعالات بما يتيح للفرد التفكير واختبار الاستجابة السليمة وأيضا تأجيل الأفراد الإشباع الفوري لحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى، ويطلق عليه البعض الدافعية motivation وهي تعني أن يكون لدينا هدف ومعرفة خطواتنا خطوة خطوة لتحقيق الهدف، وأن يكون لدينا أمل، وتوجيه الانفعالات في خدمة هدف ما.

(حسين ، سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم ، 2006 ، ص60)

6-2-4-التعاطف :وتعني قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من خلال صورتهم وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون **(روبنز، ب .و سكوت.ج ،2000 ، ص68-69)**

المهارات الاجتماعية :تعني كيفية تعبير الناس عن مشاعرهم، ومدى نجاحهم أو فشلهم في التعبير عن هذه المشاعر، وتأثير الإيجابي والقوي في الآخرين عن طريق إد ا رك انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين.(**حسين ، سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم ، 2006 ، ص 60)**

6-3-نموذج بارأون: Bar-On

يمثل بار أو الاتجاه الذي يرى أن الذكاء العاطفي خليط أو مجموعة من المهارات و السمات والقدرات الاجتماعية والشخصية والعاطفية(غير المعرفية)التي تؤثر في قدرة الفرد الإجمالية على التوافق بفاعلية مع الضغوط والمتطلبات البيئية.

وطور في ضوء نموذجه قائمة نسبة الذكاء العاطفي التي تعتمد على أسلوب التقرير الذاتي في مقياس الذكاء العاطفي، وربما كان مقياسه من أكثر المقاييس استخداما في الدراسات الأجنبية والعربية كما يرى محمد 2004 . ويتفق" **بارأون** " مع" **جولمان** "في أن الذكاء العاطفي عامل مهم في تحديد قدرة الفرد على النجاح في حياته العلمية بالإضافة إلى تأثيره المباشر على الرفاهية العامة للفرد.

(جروان، 2012 ، ص105)

ويتضمن نموذج" **بارأون** " للذكاء العاطفي خمسة أبعاد رئيسية وهي:

6-3-1- الذكاء الشخصي Intrapersonal

6-3-2-الذكاء البينشخصي Iterpersonal

6-3-3-القدرة على التكيفAdaptability

6-3-4-إدارة الضغوطStaress management

6-3-5-الحالة المزاجية العامة General mood

ويحتوي كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة على مكونات أخرى فرعية كما هي مبينة في الجدول رقم (02)

الجدول رقم (02) يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج" بارأون " لذكاء العاطفي

الأبعاد	المكونات الفرعية
الذكاء الشخصي	الاهتمام بالنفس، والوعي الوجداني بالنفس، التوكيدية، الإستقلالية، الواقعية، إدراك الفرد قدراته وامكاناته واقعيا(تحقيق الذات)
الذكاء البينشخصي	التعاطف مع الآخرين، المسؤولية الاجتماعية، التعاطف والعلاقات القائمة بين الفرد والآخرين في المجتمع.
القابلية للتكيف	دراسة الواقع والظروف البيئية، المرونة في التعامل مع الآخرين، حل المشكلات بمنطقية و مهارة.
إدارة الضغوط	التسامح والتحكم في رد الفعل وضبط الاندفاع.
الحالة المزاجية العامة	التفاؤل والسعادة.

المصد:(حسين ، سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم ، 2006 ، ص56)

الجدول رقم(03) يوضح مفهوم وتعريف كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي لنموذج بارأون

المكون	مفهومه
الوعي بالذات	قدرة الفرد على إدراك مشاعره وعواطفه الداخلية.
التوكيدية	قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره ومعتقداته وأفكاره وقدرته أيضاً على الدفاع عن حقوقه ولكن بأسلوب بنّاء وليس هادم.
الاهتمام بالنفس	قدرة الفرد على توجيه ذاته والتحكم فيها وفي أسلوب التفكير و في أسلوب تنفيذ الأفعال والتمتع بالاستقلالية العاطفية و الانفعالية.
التعاطف	قدرة الفرد على إدراك و فهم وتقييم مشاعر الآخرين وتقبلها كما هي.
العلاقات الشخصية	قدرة الفرد على بناء العلاقات مع الأشخاص والحفاظ عليها فعالة و مرضية و ايجابية بناءة.
المسؤولية الاجتماعية	قدرة الفرد على إظهار نفسه متعاوناً ومساهماً ومشارك اً فعالا في المجتمع أو قدرة فريق العمل الجماعي الذي ينتمي له.
حل المشكلات	قدرة الفرد على تحديد المشكلات واستنباط وتطبيق الحلول الفعّالة

دراسة الواقع و تحليله	قدرة الفرد على تقييم العلاقة بين ما تم إنجازه على أرض الواقع وبين الهدف العام الذي يسعى إلى تحقيقه.
المرونة في التعامل	قدرة الفرد على مواكبة مشاعره و أفكاره وسلوكياته للظروف والمواقف الاجتماعية المتغيرة أثناء تعاملاته مع الناس.
التحكم في رد الفعل	قدرة الفرد على مقاومة رد الفعل السلبي والأفكار الهدامة التي تجول بخاطره.
السعادة	قدرة الفرد على الشعور بالرضا عن حياته والاستمتاع بها وبعلاقاته مع الآخرين، و التسلية والتمتع المستمر بالحياة.
التفاؤل	قدرة الفرد على النظر إلى الجانب المشرق فقط من الحياة، وعلى الحفاظ على نظرته الإيجابية ومواقفه المتفائلة حتى في مواجهة المشكلات والتحديات.

المصدر:(حسين ، سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم ، 2006 ، ص56)

7-السمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض:

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

7-1- سمات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع:

1-يُظهر مشاعره بوضوح وبشكل مباشر ولا يخاف عندما يعبر عنها.

-2- لا تُسَيطر عليه العواطف السلبية مثل(الخوف، القلق، الذنب، الخجل، الإحراج، الواجب، الإحباط، اليأس.....إلخ).

3- قادر على قراءة الاتصال غير اللفظي.

4- يَترُك مشاعره تقوده إلى الاختيارات الصحيحة السلبية التي تؤدي إلى سعادته.

5- مشاعره متوازنة مع الحق، المنطق، والواقع.

6 - يعمل وفقا لرغبته ليس بسبب الإحساس: (بالواجب، الذنب.)

7- معتمد على نفسه مستقل.

8- قادر على أن يعرف المشاعر المتعددة.

9- يهتم بمشاعر الآخرين.

10- يشعر بالتفاؤل، لكنه تفاؤل واعي ولا يتطبع بالفشل.

7-2-سمات الأفراد ذوى الذكاء العاطفي المنخفض

1-لا يتحمل مسؤوليات مشاعره؛ لكن يلوم الأخرين باستمرار.

2- يلقي الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقع فيها.

3-يحجب معلومات حول مشاعره الحقيقية ويتظاهر بمشاعر مختلفة.

4- ينقصه الاستقامة والإحساس بالضمير.

5-عديم الرحمة وغير متسامح، يحمل أحقاد للآخرين.

6 - عديم الإحساس بمشاعره.

7-غير متعاطف مع الآخرين.

8- لا يضع مشاعر الآخرين في اعتباره قبل التصرف.

9-غير واثق بنفسه، ويجد صعوبة في للاعتراف بأخطائه، أو التعبير عن الندم أو الاعتذار بالإخلاص.

10- متشائم باستمرار وبشكل يلفت النظر لدرجة أنه يلغي بهجة الآخرين.

11- يمتلك باستمرار الشع ور بخيبة الأمل، والنقص، والإحباط.

12- يتجنب العلاقات مع الآخرين والسعي لعمل علاقات بديلة مع بعض الحيوانات الأليفة أو النباتات أو الكائنات الخيالية. **(الصعب، محمد بن عبيد بن هاشم ،2009ص46-49)**

8-قياس الذكاء العاطفي:

أدى تنوع النماذج النظرية للذكاء العاطفي إلى ظهور العديد من المقاييس التي تهدف إلى قياس الذكاء العاطفي، ويذكر كل من" **إمرلينغ وجولمان** " **Emmerling & Goleman** " "**2003** أن هناك على الأقل ثلاثة مداخل متباينة للذكاء الوجداني وهي :

مدخل السمات (ويقاس بأسلوب التقدير الذاتي)،مدخل الكفاءة(ويقاس بأسلوب تقدير الآخرين)، ومدخل القدرة(ويقاس كقدرة عقلية .)وهذا ما يتفق مع تصنيف" **ماير وسالوفي** "**2000** لمقاييس الذكاء العاطفي حيث صنفت إلى ثلاث أنواع هي:

مقاييس القدرة Mental Measures

مقاييس التقدير الذاتي Self-report Measures

مقاييس تقدير الملاحظ Observer-rating Measures

8-1-مقاييس القدرة للذكاء العاطفي: Mental Measures

أوضح" **بتريدس** و**فورنهام**" **Petrides &Furnham** "**2000** أن مقاييس القدرة تنظر إلى" الذكاء العاطفي من مدخل معالجة المعلومات التي تهتم بالقدرات(مثل القدرة على التعرف والتعبير عن وتسمية الانفعالات).

يتضمن الذكاء العاطفي بوصفه معالجة للمعلومات وتفسير ووقعَنَة المعلومات المحملة بالوجدان، ويتطلب لقياسه أدوات تقيس الأداء الأقصى، وينبغي أن تتضمن فقرات تتطلب إجابة من قبيل صواب /خطأ ، ومن أهم مقاييس الذكاء العاطفي كقدرة مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل(**MEIS**) ، واختبار" **ماير** و **سالوفي** "للذكاء العاطفي.(**MCSEIT**) (**حسن 2007 ،ص ص 53-55**)

8-1-1-مقياس الذكاء العاطفيُ متعَددْ (MEIS):

يعد مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل **Multifactor Emotional Intelligence Scale** أول بطارية لقياس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية، وأعده" **ماير** و**سالوفي** "**1998** حيث أوضحا أن هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي و قدرة الفرد على تجهيز المعلومات الوجدانية المرتبطة به.

ويتكون مقياس الذكاء الوجداني (MEIS) من (**12**) مهمة تتضمن (**141**) مفردة تتدرج تحت أربعة فروع للقدرات هي:

1-الإدراك الانفعالي 2- التسيير الانفعالي للتفكير 3- الفهم الانفعالي 4- إدراك الانفعالات

8-1-2- اختبار الذكاء العاطفي (MCSEIT)

قام كل من" **ماير** و**سالوفي** "**2001** بتحديث مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل(**MEIS**) ، حيث أجر و تحسينات في خصائص المقياس السيكومترية فسمي الاختبار المعدل (**MCSEIT**) ، ويقيس هذا الاختبار قدرة الأفراد على إنجاز المهام وحل المشكلات الانفعالية كاعتراض على المقياس الذي يعتمد على تقييم الفرد الذاتي لمهاراته الانفعالية المدركة.

ويتضمن هذا الاختبار **ثماني** مهارات مهمات بدلاً من **اثني عشرة** مهمة تتدرج تحت أربع فروع يقاس كل فرع بواسطة اختبارين .ويتكون اختبار (**MCSEIT**) من(**141**) مفردة على أن يجاب عليها زمنيا في فترة زمنية تتراوح بين(30-45) **دقيقة**، وهذا الاختبار يصلح للأفراد من عمر (18) عاماً فأكثر.

وتتمثل فروع اختبار الذكاء العاطفي(**MCSEIT**):

1-الإدراك الانفعالي 2- التسيير الانفعالي للتفكير 3- الفهم الانفعالي 4- إدارة الانفعالي

(حسن، سالي علي،2007 ، ص ص56-57)

8-2-مقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي:

أوضح" **بيتريدس** و**فورنهام** " **Petrides & Furnham** " "**2000** إن مقاييس التقدير الذاتي تتناول الذكاء العاطفي كسمة، وتهتم بالاتساق في السلوك عبر المواقف المختلفة، وتتمثل في سمات أو سلوكيات معينة مثل :التعاطف التوكيدية و التفائل.

وفي هذا المدخل يطلب من الفرد تحديد درجة انطباق مجموعة من التعبيرات الوصفية عليه، ويتوقف ذلك على فهم الفرد لنفسه؛ فإن كان مفهوم الفرد عن نفسه دقيقاً فسيصبح تقديره لقدراته الوجدانية الحقيقية دقيقاً والعكس.

ومن أمثلة المقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي:

قائمة نسبة الذكاء العاطفي بار أون.

اختبار جولمان.

اختبار الحاصل الوجداني.

قائمة شوت وآخرون.**Schutte et Al**

8-2-1-قائمة نسبة الذكاء العاطفي بار أون:

لقد أعد بار أون قائمة لقياس الذكاء العاطفي والتي أطلق عليها اسمه والتي نشرها عام1998 وتعتمد على التقرير الذاتي للفرد وتتألف من (**131**) مفردة تتدرج تحت خمسة عشرة مقياساً فرعياً يُجاب عنه في **ثلاثين دقيقة**، ويتضمن القائمة خمسة أبعاد رئيسية هي:

القدرات الشخصية Intrapersonal Abilities :وتتضمن :الوعي بالذات الانفعالية، التوكيدية، اعتبار الذات، تحقيق الذات، والاستقلالية.

القدرات الاجتماعية Interpersonal Abilities :وتتضمن :التعاطف، المسؤولية الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية.

إدارة الضغوط Stress Management : وتتضمن :تحمل الضغوط، وضبط الاندفاع.

التكيفية Adaptability :وتتضمن حل المشكلة، اختبار الواقع، والمرونة.

المزاج العام General Mood : ويتضمن التفائل والسعادة.

و تطبق هذه القائمة على الأفراد من بين **ستة عشر عاماً أو أكثر**، وتم تصميمها لقياس الكفاءات و المهارات الوجدانية والاجتماعية التي تعطي انطباعاً وصورة واضحة للذكاء العاطفي والاجتماعي لدى الفرد، وليس هدف هذه القائمة هو تقيم السمات الشخصية أو القدرات الإدراكية للفرد ولكن الهدف منها

تقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع متطلبات والضغوط البيئية والتكيف معها، ويتم الإجابة على الأسئلة أو المفردات من خلال مقياس متدرج من خمسة نقاط تتراوح ما بين (نادراً جداً /ليس صحيحاً/صحيحاً غالباً /يحدث ذلك الأمر أحياناً /مطلقاً)، ويتم تحويل الإجابات إلى نتائج ونسب.

(حسن، سالي علي،2007،ص ص56-57)(حسين ، سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم ،2006،ص 59).

8-2-2-اختبار جولمان 1995: يتكون اختبار" **جولمان** "من عشرة مواقف وعلى الفرد أن يحدد استجابته في كل موقف من تلك المواقف، ويرى" **جولمان** "أن استجابات الفرد على تلك المواقف ستقدم تقريرا عن حاصل ذكائه الوجداني.

و فترض" **جولمان** "أن هناك إجابة واحدة صحيحة على كل موقف من المواقف وكلما ازدت الإجابات الصحيحة للفرد كلما ازدت درجته في الذكاء العاطفي.

8-2-3-خريطة الحاصل الوجداني(EQ-Map) :

أعد" **قوبر** "**Gooper** "**1996** خريطة الحاصل الوجداني، وقد قسم فيها الذكاء الوجداني إلى" خمسة مكونات هي:

- **بيئة التعامل Current Environment** : وتقيس قدرة الفرد على تخمل ضغوط الحياة، والرضا عن الحياة.

-**المعرفة الوجدانية Emotinal Literacy** :وتقيس وعي الفرد بانفعالاته الذاتية و بانفعالات الأخرين وكذلك قدرته على التعبير الانفعالي.

- **الكفاءات المرتبطة بالحاصل الوجداني : Emotinal Quotient Competences** ويقيس القصدية، المرونة والإبداع والقدرة على بناء العلاقات مع الآخرين.

- **الاتجاهات والقيم المتعلقة بالجوانب الوجدانية Emotinal Quotient Values and Attitudes** : ويشمل بعد الأفق، الشفقة، الحدس، الثقة، قوة الشخصية، والذات المتكاملة.

- مخرجات مجال خريطة الحاصل الوجداني: The Outcomes arer of The EQ-Map

وتقيس نتائج محددة للذكاء العاطفي مثل :الصحة العامة، المكانة الاجتماعية في الحياة، محصلة العلاقات، والأداء المتفائل.

8-2-4- قائمة شوت وآخرون 1998: صمم كل من" **شوت، مالوف، هل، هقرتي، غوبر، جولدن ودورنهيمSchtte " ،Malouf، ، ، " Hall Haggerty،Cooper، Golden، Dornheim &** ،

قائمة لقياس الذكاء العاطفي بأسلوب التقرير الذاتي معتمدين على العمل المبكر لكل من" **ماير وسالوفي** " **1990** وتتضمن القائمة **(33)** مفردة تقيس أربعة أبعاد هي:

-التقييم والتعبير عن الانفعالات.

- تنظيم الإنفعالات.

- استخدام الإنفغالات في حل المشكلات.

- فعاليات معرفة أخرى. **(حسن، سالي علي ،2007، ص ص59-61)**

8-3- مقاييس تقدير الملاحظ للذكاء العاطفي:

يعد مدخل المعلومات من المداخل المستخدمة في السمعة أو الشهرة والتي تتأثر بالعديد من الأشياء و التعبيرات الشخصية والمعتقدات الروائية المتعلقة بكيفية إدراك الفرد لشخصيته. يتوقف هذا المدخل على الأفراد الملاحظين المكلفين للقيام بهذه المهمة وعلى مدى قدرتهم على تنظيم المعلومات .ويعد هذا المدخل مناسبا لقياس رؤية الملاحظين وليس لقياس القد ا رت العقلية للفرد لأنه لا توجد نتائج سلوكية ثابتة تدعم هذا التوجه.

من أمثلة مقاييس تقدير الملاحظ أو المقاييس المتعددة على مدخل المعلومات هي:

- قائمة الكفاءات الوجدانية (ECI):

- إستبيان تقدير الذكاء الوجداني.

8-3-1-قائمة الكفاءات الوجدانية Emotional Competence Inventory:

يعرف" **جولمان**"1998 الكفاءة الوجدانية بأنها" القدرة المتعلقة القائمة على الذكاء العاطفي والتي تظهر في الأداء البارز في العمل."

وقد صمم كل من" **بويتزس وجولمان وريهBoyatzis** " "،**Goleman ، Rhee & 1999**" قائمة الكفاءة الوجدانية **(ECI)** لقياس عشرين كفاءة تندرج تحت أربعة جوانب للذكاء العاطفي وهي:

الوعي بالذات :ويتضمن مقياس الوعي الإنفعالي للذات، التقييم الدقيق للذات، والثقة في الذات.

- **إدارة الذات** :ويتضمن مقياس التحكم في الذات، الموثوقية، يقضة الضمير، التكيفية، دافعية الإنجاز، والمبادرة.

- **الوعي الاجتماعي** :ويتضمن مقياس التعاطف الوعي التنظيمي، وتوجيه الخدمة.

- **إدارة العلاقات الاجتماعية** :ويتضمن مقاييس تطوير الآخرين، القيادية، التأثير، التواصل، إدارة الصراع، بناء العلاقات، وفريق العمل والتعاون.

8-3-2-أستبيان تقدير الذات الوجداني:

صمم كل من" **برادبيري و قريفز وايمرلنغ Bradberry** " "،**Greaves، Emmerling &** **2004** استبيان لتقدير الذكاء العاطفي بناء اً على نموذج" **جولمان** "**2001** " الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، وادارة العلاقات الاجتماعية"، وتناولت أسئلة الاستبيان هذه المكونات .وتم بناء أسئلة الاستبيان باستخدام مقياس متدرج سداسي(أبداً /نادراً /أحياناً /عادةً /غالباً /دائما) ولهذا الاستبيان ثلاثة نسخ هي:

- نسخة التقييم الذاتيME Edition .
- نسخة التقييم المتعددMR Edition .
- نسخة تقييم الذكاء العاطفي للفريق Team EQ Edition **(حسن، سالي علي،2007،ص ص 63-61)**

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل موضوع الذكاء العاطفي وحاولنا من خلاله تغطية أدبيات هذا الموضوع من خلال التطرق إلى ماهيته والجذور التاريخية له أن للعاطفة والانفعالات اهمية بالغة في حياة الفرد وأن الذكاء العاطفي عامل مهم في نجاح الفرد وتوافقه حيث يقر الباحثين أن نسبة20 % من هذا النجاح مرده للذكاء العقلي أما نسبة 80% الأخرى فتعود إلى عوامل أخرى على أ رسها الذكاء العاطفي هذا الأخير الذي يُمَ كن الفرد من فهم مشاعره واد ا رك انفعالاته وضبطها وكذا فهم مشاعر الآخرين وهذا ما يمكنه من بناء شخصية تتمتع بالصحة نفسية، وضبط الانفعالات والميل نحو التسامح وبناء علاقات اجتماعية إنسانية ومهنية طيبة مع الآخرين، والتفوق في مجالات الحياة المختلفة.

الفصل الثالث
التوافق المهني

-تمهيد

1-تعريف التوافق

2-تعريف التوافق المهني

3-مظاهر التوافق المهني

4-سوء التوافق المهني

5-مظاهر سوء التوافق المهني

6-اسباب سوء التوافق المهني

7-العوامل المؤثرة في التوافق المهني

8-نظريات التوافق المهني

9-قياس التوافق المهني

-خلاصة

تمهيد:

التوافق مصطلح شديد الارتباط بالشخصية في جميع مراحلها ومواقفها وهو ما يؤهله لأن يكون أحد المفاهيم الأكثر انتشاراً وشيوعاً في علم النفس، وقد تضاعفت أهميته في هذا العصر الذي ازدادت فيه الحاجة إلى الأمن وتحقيق الاستقرار المهني، وقد اتخذ المهتمون في دراسة التوافق جوانب متعددة في سبيل تحديد هذا المفهوم و يجمعون بأنه عملية تفاعل ديناميكي مستمر بين قطبين أساسيين أحدهما الفرد نفسه والثاني البيئة المهنية(المادية والاجتماعية)، أي سعي الفرد إلى إشباع حاجاته البيولوجية والسيكولوجية وتحقيق مختلف مطالبه مُتبعاً في ذلك وسائل ملائمة لذاته وبيئته المهنية .فالتوافق أمر ضروري لقيام الأف ا رد بمهامهم على أكمل وجه، وقد أختلف أحد مكونات التوافق المهني فإنه يتعرض للسعور بالعجز عن العمل بشكل مُرضٍ، مما يترتب عنه انعدام الدافعية والقدرة على التجديد والابتكار. وعليه سنحاول في هذا الفصل تناول موضوع التوافق المهني واستعراض تعريفاته ونظرياته ومظاهره والعوامل المؤثرة فيه، وسوء التوافق المهني ومظاهره وسبل تحسينه وقبل هذا سوف يتم التطرق التوافق النفسي.

1- التوافق:

1-1-تعريف التوافق:

1-1-1-التعريف اللغوي:

التوافق مأخوذ من وفق الشيئ أي ما لاءمه وقد وافقه موافقة، واتفق معه اتفاقا التوافق من الفعل الثلاثي "وفق "تشتق كلمة الوفاق بمعنى الموائمة والتوافق يعني لغة الاتفاق والتظاهر، ووفق الشيء أي لائمه و وافقه موافقة ووفاقا، واتفق معه توافقا .ووفق بين شيئين، أي لائم بينهما وجعلهما منسجمين، ويقال توافق بين أشخاص أي :تفاهما، وقبول تطابق في التفكير أو الشعور أو التصرف .الخلو من الاختلاف والتنافر. **(ابن منظور، أبو الفضل ،1981،ص959)**

1-1-2-التعريف الاصطلاحي:

يعرفه عطا الله ودلال على أنه" الحالة التي يصل إليها العضو بعد التحرر من الحاجة، والشعور، بالارتياح بعد تحقيق الهدف("**الخالدي، العلمي، 2009 ص15)** من خلال هذا التعريف نجد أن التوافق هو الحالة التي يؤول إليها الفرد بعد حص وله على الإشباع سعيا منه لتحقيق أهدافه.

ويعرفه الهاشمي 1986" هو تلك العملية المتفاعلة والمستمرة(ديناميكية)يمارسها الفرد الإنساني

شعوريا أو لا شعوريا والتي تهدف إلى تغيير السلوك ليصبح أكثر توافقا مع بيئته ومع متطلبات دوافعه".

(أبو دلو، جمال ،2009 ص77)

يعرف الهاشمي التوافق على أنه عملية لا على أنه حالة ولا يشترط فيها الوعي بغية التكيف مع البيئة."

كما يعرفه" إيزنك " Eysenck " "هو" حالة من علاقة التجانس مع البيئة التي يستطيع الفرد فيها الحصول على الإشباع لمعظم حاجاته، و أن يحقق المتطلبات الجسمية و الاجتماعية "

(رشوان، حسين عبد الحميد أحمد ، 1998 ، ص25)

يتفق" إيزنك "مع" عطا الله ودلال "في أن التوافق هو حالة الفرد عند حصوله على إشباع معظم الحاجات التي يريدها .وبما أن الفرد جزءًا من المجتمع فقد تتعارض رغباته معه.

أما" لورنس " "إن التوافق هو قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما وأن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية أو مع نفسه. **(فرج، عبد القادر طه ، 2001 ، ص 46)**

يرى" لورنس "أن التوافق في قدرة الفرد على إبداء استجابات سليمة تتلاءم مع بيئته هذه الأخيرة التي قام بالتفصيل فيها الاجتماعية والمادية والمهنية والنفسية.

ويعرف حامد زهران التوافق بأنه" عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة(الطبيعية والاجتماعية) بالتغير و التعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته. **(زهران، حامد عبد السلام ، 1889 ، ص 78)**

كما قد عرفه كل من مروان وعصام على أنه" العملية الديناميكية التي يحدث فيها تغيير أو تعديل في سلوك الفرد أو في أهدافه وحاجاته أو فيها جميعًا، ويصاحبها شعور بالارتياح والسرور، إذا حقق الفرد ما يريد، ووصل ألى أهدافه، وأشبع حاجاته، ويصاحبها شعور عدم الارتياح أو لاستياء إذا فشل في تحقيق أهدافه، ومُنعَ من إشباع حاجاته. **(ابو حويج، مروان و الصفدي، عصام ، 2008 ، ص 48)**

لقد تطرق هذا التعريف إلى الحالة التي يؤول إليها الفرد عند عدم حصوله على إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه وذلك إما لصعوبتها(الأهداف)أو تعرضها مع المجتمع الذي يتواجد فيه وهذا ما يسمى بسوء التوافق.

ومن جهته عبد الحميد يرى " إن عملية التوافق ليست جامدة ثابتة تحدث في موقف معين، أو فترة معينة وتنتهي، بل إنها عملية مستمرة دائمة، فعلى الفرد أن يواجه سلسلة لا تنتهي من المشاكل والمواقف التي تحتاج إلى سلوك مناسب يؤدي إلى خفض التوتر واعادة الاتزان والاحتفاظ بالعلاقة مع البيئة .وهذا يعني أن الفرد مطالب بإعادة الات ا زن والاحتفاظ بالعلاقة المنسجمة مع البيئة، فكلما أطاح بهذا الاتزان أو هدد هذه العلاقة أي مثير داخلي أو خارجي، وهو ما نعنيه عندما نقول إن عملية التوافق عملية ديناميكية وظيفية. **(شاذلي، عبد الحميد محمد ، 2001 ، ص55)**

أما عزت ارجح فيعرفه على إنه" حالة من التواؤم والانسجام بين الفرد وبيئته، تبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه يكون مرضيا إزاء مطالب البيئة المادية أو لاجتماعية، ويتضمن التوافق قدرة الفرد على تغيير سلوكه وعاداته عندما يواجه موقفًا جديدًا أو مشكلة مادية أو اجتماعية أو خلقية أو صراعاً نفسياً، تغييرًا يناسب الظروف الجديدة. **(راجح ، أحمد عزت ، 1976 ، ص 538)**

ومن خلال استعراض التعاريف السابقة يمكن أن نعرف التوافق على أنه هو "تلك العملية التي يسعى من خلالها الفرد إلى إحداث التوازن بين إشباع حاجاته وطموحاته وما تتطلبه البيئة المحيطة مما يخلق لديه الإحساس بالرضا والارتياح"

2- التوافق المهني:

تعريف التوافق المهني:

لقد تعددت تعاريف التوافق المهني ومن بينها نذكر مايلي:

تعريف" دافيس" " DAFIS " إنه حالة من الاتساق مع نسق النظام وأنه عملية دينامية وليست نهائية. **(سمية، د ت، ص357).**

تعريف عباس محمد عوض" عملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه (وبين البيئة المهنية (المادية والاجتماعية) والمحافظة على هذا التلاؤم**(عوض عباس محمد، 1987 ص11)**

ويعرفه أحمد محمد عبد الخالق بأنه" يشير الى الانسجام بين العامل وعمله ايًا ما كان هذا العمل ويتحقق ذلك بعدة طرق أهمها حسن اختيار المهنة الملائمة والتدريب على إدائها بشكل جيد، وتقبلها بقبول حسن، ورضا الفرد عنها والاقتناع بها ومحاولة الابتكار فيها، مع علاقات إنسانية مرضية مع الزملاء والرؤساء.

(جاب الله، منال عبد الخالق ، 1887 ، ص11)

وقد عرفه" سكوت" " SCOTT " "بأنه توافق الفرد في عمله، فهو يشمل توافقه لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن وتوافقه لخصائصه الذاتية، وهكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه ومع زملائه، كذلك مع قدراته الخاصة ومع ميوله ومع مزاجه. **(عثمان، سعد محمد ، 2006 ، ص 26)**

ويتفق فرج طه مع هذا التعريف فيعرف التوافق المهني على إنه" توافق الفرد لدينا عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن، وتوافقه لخصائصه الذاتية، وهكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه، ومع زملائه،

وكذلك توافقه مع مطالب العمل نفسه وتوافقه مع السوق المتغيرة والخاصة بالعمل وتوافقه مع قدراته الخاصة، ومع ميوله، ومع ميزاجه، ويعتبر هذا جميعه متضمنًا في مفهوم التوافق المهني."

(ياسين، حمدي و الموسوي، حسين وعسكر، علي ، 1988 ، ص 52)

أما حمدي ياسين فيعرفه على أنه" تقبل الفرد للعاملين معه ورضاه عن التغيرات التي تعتري محيط العمل من وقت لآخر، وانسجامه مع ظروف العمل المختلفة، وتميزه الكمي والكيفي"

(ياسين، حمدي و الموسوي، حسين وعسكر، علي ،1999،ص21)

كما يعرفه عبد الحميد محمد شاذلي بانه" يتضمن الرضا عن العمل وارضاء الآخرين فيه، وبتمثل في الاختيار المناسب للمهنة عن قدرة واقتناع شخصي والاستعداد لها علما وتدريبًا والدخول فيها والصلاحية المهنية والكفاءة والإنتاج والشعور بالنجاح والعلاقات الحسنة مع الرؤساء والزملاء والتغلب على المشكلات ولا ينبغي أن نتصور ان التوافق المهني هو توافق الفرد لواجبات عمله المحدودة."

(شاذلي، عبد الحميد محمد ،2001 ، ص 64).

كما يرى حمود بديع مبارك القاسم التوافق المهني بأنه" توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث عل الرضا المهني، ويتضمن ذلك رضا العامل واشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته، مما ينعكس على إنتاجيته وكفايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه ومع بيئة العمل .واذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبا على إنتظامه في العمل، حيث يكثر تذمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل."

(القاسم، محمود بديع مبارك ، 2001 ، ص48)

ويعرفه أيضا فرج طه بنسبة لنتائجه على أنه" إحدى هذه النتائج هي الرضا المهني فهناك الرضا الإجمالي عن العمل كما أن هناك الرضا عن جوانب معينة من بيئتة العمل ... ومقياس الرضا

الإجمالي عن العمل يسمح للعامل أن يقيم كل جانب للعمل فيما يتعلق بالأهمية النسبية له، ومقاييس

الرضا المهني لها جوانب كثيرة مت ا ربطة تشير إلى التوافق المهني، من بين هذه زيادة الأجر، التقدم داخل الشركة، الثبات في العمل، التنقل، سمعة العامل، والاستفادة من قدرات الفرد."

(فرج، عبد القادر طه ،1988 ، ص 52)

كما يعرفه فريند و هاجرد" هو درجة التوازن بين الرضا التي يبحث عنها العامل في عمله ومصادر الرضا التي يوفرها العمل له". **(بن فطيمة، عزيز ، 2011 ، ص 78)**

ومن خلال استعراض التعاريف السابقة يمكن أن نعرف التوافق المهني على أنه" هو حالة من التلائم والإنسجام بين العامل وبيئته المهنية– المادية والاجتماعية –والتي تجعله ا رضيًا عن أداءه المهني، ومرضيًا للآخرين(المشرفين والزملاء)، وقدرته على التقدم في عمله وتحسين مها ا رته باستمرار والذي يمكن قياسه من خلال طبيعة العمل، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الطلبة، الإشراف، الترقية والتطور وفرص التقدم في العمل.

3- مظاهر التوافق المهني:

لقد أجمع العلماء أنه يمكن الاستدلال على الت وافق المهني من خلال محكين أساسين :الأول الرضا، والثاني الإرضاء.

المحك الأول :الرضا عن العمل

فالرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه، وزملائه، والشركة أو المؤسسة التي يعمل لها، وظروف عمله، وساعات عمله، وأجره، ونوع العمل الذي يشغله) كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته.

ويشمل اتفاق ميوله المهنية وميول معظم الناس(الناجحين)، اللذين يعملون في مهنته.

المحك الثاني :الإرضاء

يتضح من إنتاجيته وكفايته .ومن الطريقة التي ينظر بها إليه مشرفه، وزملاءه، والشركة أو المؤسسة التي يعمل لها.

كما يتضح سلبيا من غيابه وتأخره، ومن الإصابات التي تكون له، ومن عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن.

ويتضح أيضا من اتفاق قد ا رته ومهاراته وتلك المتطلبة للعمل.**(فرج،عبد القادر طه،2001، ص75)**

4- سوء التوافق المهني:

تعريف سوء التوافق المهني:

"إن التوافق المهني هو الانسجام والتلاؤم بين العامل ومحيط عمله فان لم يحدث هذا التلاؤم نتيجة لأسباب أو عوامل، نتج عن ذلك سوء توافق مهني، هذا الأخير الذي يعرف على أنه فشل الفرد في عمله أيا كانت الأسباب وراء ذلك ." **(مكناسي، محمد ، 2007 ، ص 224).**

سوء التوفق المهني هو الوجه السلبي لعملية التوافق المهني، وهو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم ولظروفهم الشخصية أو كلاها بما يجعلهم غير راضين عنها وغير مرضي عنهم. **(القاسم، محمود بديع مبارك ، 2001 ، ص47)**

وسوء التوافق المهني شكل واحد من السلوك غير الملائم، أي حالة تستنتج من محاولة الالتحاق بمهنة ليست مناسبة للفرد تدريبا ولا من ناحية القدرة أو من نواحي أخرى. **(أبو النيل، محمود سيد ، 1985 ، ص 270)**

وترى صبرة محمد علي وأشرف عبد الغني في تعريفهما لسوء التوافق المهني انه" ينشا نتيجة إما لنقص في اجهاد العامل او استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته لنوع عمله، أو ينشأ عن اعتلال الصحة النفسية للعامل، أو يكون نتيجة لهذين العاملين معًا. **(علي، صبرة محمد على وشريت، محمد عبد الغني ،2004 ،ص332).**

كما يرى كارل"جارسون " Karl Garrison " " أن هناك مصدرين أساسين لعدم رضا العاملين عن العمل وهما:

1-سياسة التدريب العامة و هي تنبع من الإدارة العليا.

2-شخصيات الرؤساء و المشرفين المحيطين بالعمل.

يؤكد جارسون على ما للدخل من علاقة بعدم الرضا إذا كان منخفضا وبالرضا إذا كان مرتفعا، كما يؤكد علاقة عدم لأمن بسوء التوافق، أما بخصوص المؤثرات الخارجية فترتكز على ظروف المنزل غير

الملائمة والتي تعتبر المسؤولة عن سوء التوافق للعامل مثل الصراع بين الزوجين، الأم ارض المزمنة والديون المالية، وهذه مؤشرات على سوء التوافق المهني للعامل.

(أبو النيل، محمود سيد ،1985 ، ص270-271)

5- مظاهر سوء التوافق المهني:

لقد تمخضت الدارسات السيكولوجية عن عدة نتائج يعكس بعضها مظاهر سوء التوافق المهني لدى العامل في المهن المختلفة ويمكن حصرها فيما يلي:

1-سوء إنتاج العامل من حيث الكيف وقلته من حيث الكم.

2- كثرة الحوادث التي يتعرض لها العامل بالإضافة الى وقوعه في أخطاء فنية كثيرة أثناء أداء عمله.

3-إساءة استخدام الآلات والأدوات وكثرة الفاقد من المواد الخام.

4-تمارض العامل وكثرة غيابه عن العمل بدون عذر وتنقله من عمل الى آخر.

5-يبدو على العامل أعراض التكاسل واللامبالاة لكل ما يبدو حوله بالعمل.

6 -يصبح العامل أكثر شغبا في تعامله مع رؤسائه وزملائه.

7-إسراف العامل في الشكوى ويبدو عليه علامات ومظاهر التمرد على اللوائح والتعليمات والرؤساء بالعمل وعدم وعدم الانصياع لذلك.

8- السكوك العدواني والتخريبي للعامل وتحريض زملائه من العمل على الشكوى والتمرد ضد اللوائح ونظم العمل. **(عويضة، كمال محمد محمود ، 1996 ، ص167-168)**

9- كثرة الاحتكاك بزملائه ورؤسائه ومرؤوسيه.

مما سبق يمكن القول أن العامل سيء التوافق لا يبدو عليه مظهرا واحد من مظاهر سوء التوافق فقط بل تظهر لديه عدة مظاهر ذات علاقة بجوانب السلوك المتعددة، فيكون العامل سيء التوافق عنيدا مشاغبا وذي مشاكل مع رؤسائه وزملاءه، ومصدر إزعاج واتلاف وتبذير وكثير التمارض و التغيب وكثير التنقل

بين خطوط الإنتاج وأقسام العمل مما يؤثر سلبا على عملية الإنتاج من حيث الكم والنوع بصفة خاصة وعلى توافقه العام بصفة عامة لأن سوء التوافق في أي مجال معين يكون له صداه وتأثيره في جميع المجالات الأخرى وذلك لأن الأنسان وحدة نفسية جسمية واجتماعية واذا اضطرب جانب منها اضطربت له سائر جوانبها الأخرى . فنقص قدرة العامل تؤدي إلى ص ا رع نفسي، والص ا رع النفسي ينقص قدرة العامل على العمل وتفسد علاقاته الاجتماعية. **(دويدار، عبد الفتاح محمد ، 2003 ، ص 371)**

6-أسباب سوء التوافق المهني:

هناك عدة أسباب وعوامل عديدة تكمن وراء ظاهرة سوء التوافق المهني لدى العامل ،أهمها مايلي:

-أسباب شخصية تعود للعامل نفسه كنقص في كفاياته واستعداداته ومهاراته وعدم تناسبها مع متطلبات العمل الذي يؤديه أو من واعتلال حته النفسية.(**عويضة، كمال محمد محمود ، 1996 ، ص 168**).

بالإضافة إلى عدم الشعور بالأمن والحساسية الزائدة والخوف والإنهاك والقصور الإد ا ركي

والإكثار من الأخطاء والحوادث والتمرد والإسراف في الشكوى.

أسباب تعود للعمل مثل سياسة التدريب والتوظيف وشخصيات المدربين والمشرفين والرؤساء المحيطين به وسياسة الترقي والأجور وعدم وجود تعليمات واضحة وكثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين

(القاسم، محمود بديع مبارك ، 2001 ، ص 50)

2-7-3-3-أسباب تعود للبيئة إن العامل الذي يزج به تحت أعباء منزلية أو اجتماعية ثقيلة فهو فريسة للتازم النفسي، قريب من العدوان لتخفيف به ما يعانيه من توتر وهموم .ومن هذه العوامل الشقاق بين الزوجين أو مرض مزمن لأحد أفراد الأسرة أو أبناء منحرفون أو خلاف بين العامل وأقاربه أو التزامات مالية أو ديون متراكمة أو قضايا معلقة .والسكن البعيد والغير مناسب.

(علي، صبرة محمد على وشريت، محمد عبد الغني 2004، ص330)

ويلاحظ أيضا أن الشعور بالتعب والملل أيضا من بين العوامل المؤثرة فيه والتي تؤدي إلى

سوء التوافق المهني وخاصة بالنسبة للأعمال النمطية والمتكررة حيث أن التعب جسميا أو عضويا أو

عقليا أو عصبيا أو حسيا يتسبب في انخفاض الإنتاجية أو الكفاءة أو القدرة في الاستمرار في العمل،

ويمكن قياسه(تعب العامل)من خلال كمية إنتاجيه ونوعيته، أما الملل فهو حالة نفسية تصيب الفرد نتيجة قيامه بنشاط تنقصه الدافعية أو استمرار الفرد في موقف لا يميل إليه وينجم عن ذلك كراهية العامل بالاستمرار في النشاط أو الموقف وضعف الاهتمام به(**القاسم، محمود بديع مبارك ، 2001 ، ص51)**

انخفاض الأجر انخفاضا شديدا من بين الأسباب التي تؤدي الى سخط العاملين، والضعف في التنظيم الاجتماعي والعلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة، حيث يضعف الاتصال بين بعضهم البعض، ونقص إحساسهم بالتعاون وهذا ماله أثر على الإنتاج، بالإضافة إلى أنه سبب عدم الرضا المهني، ربما لا يكون أساسًا ا رجعًا إلى موقف العمل ذاته بل يكون مرجعه سوء توافق شخصي عام كالصراعات في المنزل.

لقد أبرز لندجرن LINDEGREN 1959 بعض عوامل التوافق المهني في قوله أن هناك نوعين من الأجواء النفسية يؤديان إلى بعث التوت ا رت في مواقف العمل، هما جو التسلط وجو المنافسة فهذان الجوان الإداريان والانفعاليان يمكنها أن يحدثا سوء التوافق في العمل.

ففي ظروف التسلط يكون الإتصال بين الإدارة و العمال بأقل قدر ممكن فالعمال عليهم إطاعة أ وامر الإدارة بدون مناقشة، و يكون الإهتمام منصب على النظام و الانصياع وليس على التعبير الذاتي والابتكار، مما يشعر العامل بالاستياء لأنه لا يستطيع إيصال شكواه للإدارة، أو لأنه يدرك أن عمله لا يهتم به، أو قد يشعر بالاستياء لأنه يحس أن لديه فكرة تساعد في عملية الإنتاج، لكنه لا يستطيع أن يناقشها مع أي مسؤول.

أما في ظروف المنافسة فإن الإهتمام يكون منصبا على قدرة العامل على أن يتفوق على الآخرين الذين يتصارعون لنفس الأهداف، وهذا ما يؤدي إلى موقف يجعل هناك حوافز أقوى لدى الأفراد للإنتاج والابتكار، ثم يضيف لندجرن أن العمل يمكن أن يساعد العامل في تحقيق توافقه بأن يعطيه دورا مهنيا، وبأن يتيح له فرصة الإحساس بالتوحد بالجماعة، وبأن يعمل صاحب العمل أو المديره على أن يتفق مع التنظيمات التي نظمها العمال لا أن يعارضها، وبأن يدرك أن الحوافز التي تدفع العمال هي–في معظمها –انفعالية ونفسية أكثر من كونها اقتصادية. **(فرج، عبد القادر طه ،2001،ص ص81–83)**

7- العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

7-1- عوامل حضارية وتكنولوجية:

إن التطور الحضاري التكنولوجي السريع في مختلف مجالات الحياة أثرت بشكل ملحوظ على حياة الإنسان وأدت إلى تغيرات سريعة يصعب في معظم الأحيان مجا ا رتها، وما لها من إيجابية ألا أنها لها معوقات لمن يعمل في عالم المهن وذلك للأسباب التالية:

1-اصبحت الآلة تتنافس الإنسان في موقع عمله، وقد حلت كثير من المواقع مما أدى إلى قلة الحاجة إلى اليد العاملة وزوال الكثير من المهن.

2- الأعمال الصناعية والتكنولوجية أصبحت تحتاج إلى زيادة في العمل الذهني المطرد، هذا الأخير الذي يسبب للإنسان الكثير من المضار الصحية لأنه أصبح أداتها وعقالها وعضلاتها.

3-تخصيص العمل وذلك من خلال تقسيم العمل وهذا ما جعل العامل كأنه جزء من الآلة، وأصبح العمل لا يعبر عن شخصيته وهذا ما جعله يحس بالغربة والاغتراب.

4-شعور العامل بالقلق والتوتر النفسي والتهديد الدائم في العمل نتيجة ما يتطلبه العمل من قدرات عقلية عالية.

وقد صاحب كل هذه التطورات أيضا خروج المرأة للعمل، وظهور العمالة الفنية والتغير السريع للعادات والقيم والاتجاهات وتفكك الروابط الأسرية وتزايد الطلاق.**(عوض ،عباس محمد، 2006، ص 18-20)**

عوامل داخل المصنع :والتي تظهر في علاقة العامل بعمله:

يلاحظ أن العامل في المصنع لا يستطيع انتاج سلعة كاملة لوحده، فهو بحاجة إلى من يشاركه إنتاجها فهو لا يقوم إلا بجزء بسيط في إنجازها وهذا ما أسهم في ظهور الاختصاصات الفرعية وهذا ما أدى إلى صعوبة الاختيار، وقد تجاوزت ذلك إلى صعوبة التوجيه المهني للفرد إلى المهنة التي تناسب قدراته واستعداداته والذي يضمن للعامل قدراً أكبر من التوافق.

فالعامل الذي يشغل مهنة تتوافق مع قدراته واستعداداته ليكون أكثر إنتاجًا لمن العامل الذي يشعل مهنة لا تتوافق مع قدراته واستعداداته الذي يكون إنتاجه قليلًا .فيلجأ صاحب العمل إلى نقل العامل إلى منصب

عمل آخر، وهذا النقل يسبب سوء التوافق والذي يؤدي إلى هدر الاقتصاد بالمؤسسة بصفة خاصة واقتصاد البلاد بصفة عامة.

7-2- علاقة العامل بنظام المؤسسة:

إن شعور العامل بالارتياح والأمن والرضا يزيد من دافعيته للعمل وزيادة إنتاجيته، فكلما زاد التوافق النفسي للعامل أعطى مؤشراً إيجابيًا عن علاقته بالمؤسسة والنظام السائد فيها .فعلى المؤسسة أن تقوم بدراسة الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى سوء العلاقة بين العامل ونظام المؤسسة وهيئاتها الإدارية وتحاول العمل على إ زالتها.

7-2-1- علاقة العامل برؤسائه:

تشير البحوث الحديثة أن المدير أو الرئيس من بين أهم العوامل البيئية النفسية، وذلك نظراً لما للإدارة من أثر على تدريبهم والإشراف عليهم وروحهم المعنوية، والتي تؤثر في الإنتاج، بالإضافة إلى أن الإسراف في الشكاوى ضد الرؤساء بسبب القلق والتوتر الذي يثيرونه لدى مرؤوسيهم .ويمكن تحقيق توافق أفضل بين الرئيس والمرؤوس، من خلال تحسين العلاقات بينهما مما يساعد في زيادة الإنتاج وتحقيق درجة أفضل من التوافق.

7-2-2-علاقة العامل بزملائه:

ان علاقة العامل بزملائه تكشف عن مدى التوافق المهني، لأن طبيعة العمل الصناعي يتطلب التعاون والتآزر، لأن السلعة ما هي إلا نتاج مجموعة من وحدات الانتاج التي يعمل بها أفراد في تخصصات مختلفة، مما يستلزم وجود علاقات فيما بينهم يسودها التعاون والأخذ والعطاء.

ويلاحظ أن ما يحدد العلاقة بين العامل وزملائه في المؤسسة هما التعاون والتنافسية، فتلجأ بعض المؤسسات للاهتمام بالجانب الثاني المنافسة استخداما صريحًا أو ضمنيًا، ولكن قد يحدث نتيجة هذا التنافس إفساد العلاقات بين العمال من عدوان واحباط، ولهذا لا ينبغي إغفال جانب التعاون والاهتمام بالمنافسة فقط بل ينبغي المزج بينهما مما يضمن سلامة العلاقة المتبادلة بين العمال، فالتوافق وسوءه يتأثر بعلاقة العامل بزملائه، فيجب إحداث التعاون والتآلف والمنافسة الشريفة بين الزملاء وأن تزيد

المؤسسة من شعور العامل بالتوحد والانتماء إلى أعمالهم ،وهذا قد يساعد في تحقيق التوافق بينهم ورفع الإنتاج بما يؤدي بالنفع للمؤسسة والعاملين والمجتمع.

7-2-3-علاقة العامل بظروف العمل:

لا شك أن الظروف الفيزيقية التي يعمل فيها العامل هامة جدًا في تحقيق توافقه كالتهوية والإضاءة قد يكون اختيارا العامل لعمله ملائمًا أي أنه مطابق لقدراته، واستعداداته الشخصية ومع هذا قد يكون العامل غير متوافق وذلك بسبب ظروف البيئة كالتهوية والحرارة والإضاءة لأن هذه العوامل قد تؤدي إلى سوء التوافق، ولذا يجب على المؤسسات أن تولي هذه العوامل اهتماما حتى يشعر العامل أن المؤسسة تهتم به كإنسان يحس بالآثار السلبية لهذه العوامل. **(عوض ،عباس محمد ، 2006 ، ص18-20)**

7-2-4-عوامل خارج العمل:

العامل ليس عضوًا في مؤسسة العمل فحسب، بل هو عضو في جماعات كثيرة متعددة الأهداف ووجهات النظر، ويختلف مركزه في كل منها عن مركزه في الأخرى، اختلافا كبي اً ر، فهو عضو في أسرته الصغيرة التي تتكون من الزوجة والأولاه وشخصيته في هذه الجماعة ،هي شخصية المسيطر المسؤول الذي يُعتَمَدُ عليه باقي الأفراد، وهو عضو في أسرته الكبيرة التي تتكون من والديه وباقي الأفراد، ثم هو فرد في جماعة الشارع، والنادي أو المقهى أو الأصدقاء، وهو محتاج في كل هذه الجماعات لدرجة كافية من التوافق النفسي حتي يُكَوُنَ مع كل فرد من هذا العدد الكبير من الأفراد الذين يتعامل معهم علاقات صحيحة خالية من الشذوذ، ويصادف العامل في سبيل تحقيق هذا التوافق صعوبات شخصية متنوعة، فليس من الشك أن العلاقات الأسرية الغير سعيدة، والتي تتسم بالص ا رع بين الزوجين، وظروف انفعالية ثقيلة، كمرض أحد أفراد الأسرة، أو ابنا منحرفًا أو أعباء عائلية غير محتملة كوجود الأهل بعيدًا عن مقر العمل، أو كثرة الأفراد الذين يعولهم، وبالتالي كل هذه العوامل التي هي خارج نطاق العامل تؤثر على نفسيته وبالتالي على توافقه في عمله.**(عوضعباس محمد ،2006 ، ص20-28)**

7-2-5-عوامل شخصية:

إن تنافر خصائص الشخصية ومتطلبات المهنة يؤدي إلى تعطيل العمل، وعدم النجاح بل إن ذلك قد يؤدي إلى الشعور بعدم السعادة، وضعف مستوى الإنتاجية، والاضطرار إلى ترك العمل ومن

أهم العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني ما يلي:

7-3- الحالة الصحية:

والتي ترجع إلى أساس فزيول وجي، ذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها، وهذا الخلل بطبيعة الحال يؤثر في سلوك الفرد، وفي استجابته للمواقف، المختلفة وليس من الشك في أن الخلل كلما كان كبيراً كان تأثيره أعمق وأوسع المدى إذ يمتد إلى الوظائف النفسية المختلفة، ذلك لأن التكوين البيولوجي ليس منفصلاً عن التكوين النفسي، بل أنهما معًا يكونان وحدة متكاملة، ذلك لأن الإنسان وحدة جسمية ونفسية.

الحالة النفسية والمزاجية، الاضطرابات الانفعالية والنفسية، والصراع والقلق والإحباط...إلخ.

السمات الشخصية :استعداداته للعمل وميوله ورغباته وطموحه، ومستوى إقتدَاره ومتاعبه الشعورية واللاشعورية. **(عوض ،عباس محمد ، 2006 ، ص29)**

8-نظريات التوافق المهني

8-1- النظرية المادية:

وقد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19 م وبداية القرن20 م وعرفت باسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة "تايلور " TAYLOR " "وقد حاول تحديد الأسس العلمية والقيم المادية والتي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل.

وتعتبر هذه النظرية أن الإنسان العامل اقتصادي بطبعه، يسعى جاهدًا لزيادة أمواله، فحسب هذه النظرية فأن الفرد يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره، وبالتالي جمع أكبر قدر من الأموال، ولكي تزيد المؤسسة من إنتاجها حسب " تايلور "لابد من العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي، الذين يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية وبين ذو الطموح المنخفض .فتعمل على تحقيق طموحات الأول بشكل سريع وتوفر له الوسائل المادية المناسبة والحديثة والتي تمكنه من الإنتاج السريع كما تعمل على تدريبه في استعمالها قصد زيادة الإنتاج.

ومن هنا نستنتج بأن " تايلور "قد حصر متطلبات و حاجات الأفراد ،في الأجر فالفرد يكون متوافقا مهنيا إذا استطاع أن يحصل على الأجر المناسب فيكفي تحقيق مقدار معين من المال حتى يكون متوافقا مهنيا. **(مكناسي، محمد ،2007، ص55)**

تقيم النظرية :لقد أكدت هذه النظرية على الجانب المادي في العمل التي تراه الجانب الأهم يسعي الفرد لتحقيقه .ألا إن هذه النظرية تناست جوانب أخرى مهمة في تحقيق توافق العامل.

8-2- نظرية العلاقات الإنسانية:

تعود إلى العالم" ألتون مايو " ELTON MAYO " "هذه الأخيرة التي مبادئها أسسها كانت نتيجة لدراسات التي قام بها الباحث في شركة الكهرباء لمدينة" هاوثورن " والتي كانت تهدف إلى دراسة العلاقة بين الإضاءة وفعالية العمل في الأداء، إلا أن نتائجها جاءت مخالفة للتوقعات، فلقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الاستقرار و الأمن الوظيفي، تحقيق الانتماء، وأبداء قرارته داخل جماعة العمل، والإبداع في مهنته.

(عشوي، مصطفى ،1997، ص77)

تقييم النظرية :لقد اختلفت هذه النظرية عن النظرية المادية، فقد زكزت على الجانب الإنساني للعمل فقد اهتمت به اهتماما كبيراً جدًا.

8-3- النظريات السلوكية:

نظرية أبرهام ماسلو MASLOW 1954:

حسب هذه النظرية فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته، وقد سماها بنظرية الحاجات، فالفرد يسلك طريقه الى مهنة ما قصد اشباع حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته.

وتفترض نظرية الحاجات أن الأف ا رد وفي محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية، ويستند" ماسلو "الى ثلاث افتراضات أساسية.

1-البشر كائنات محتاجة من الممكن ان تأثر احتياجاتها على سلوكها، والحاجات الغير مشبعة فقط هي التي تؤثر في السلوك، أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك.

2- ترتب الحاجات حسب أهميتها: .

3-يتقدم الإنسان للمستوى التالي من الهرم، عندما يتم إشباع الحاجات الدنيا.

وحسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات بداية بالدنيا في القاعدة الهرم إلى المركبة في قيمة الهرم. **(مكناسي محمد، 2007 ، ص ص56-57)**

تقييم النظرية:

لقد جاءت هذه النظرية متفقة مع نظرية العلاقات الإنسانية والنظرية المادية إلى حد ما، فقد حدد لنا "ماسلو"الحاجات التي يسعي الفرد لتحقيقها والجوانب التي يسعى من خلالها لتحقيق التوافق، ولكن ما يعاب على هذه النظرية تناسي الفروق الفردية الأفراد.

8-4- نظرية فريديريك هيرزبرج: Herzberg

لقد جاءت نظريته المعروفة بنظرية العاملين كتطوير للنظرية السابقة(نظرية الحاجات)، ولقد أعتمد في ذلك على دراسة شملت مائتي مهندس ومحاسبين واستخدم طريقة الأحداث الجوهرية فيجمع البيانات وقد أستخدم في المقابلات أسئلة مثل : هل يمكنك أن تصف حالتك عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك؟

ولقد جاءت عموما نتائج الدراسة كالآتي :إن العمال يرغبون في وجود مجموعة عوامل في محيط العمل مما يساعدهم على التوافق :ولقد كانت استجابات أفراد عينة الدراسة منقسمة إلى مجموعتين:

المجموعة : 01 يرغب أفرادها فيما يلي:

-العمل في منظمة تعترف بإنجازاتهم.

-العمل في مناصب تتوفر فيها فرص الترقية.

-العمل في مناصب تتوافق متطلباتها مع قدراتهم قصد تقديم جهد أكبر.

-العمل في وظيفة تمكنهم من استعمال جميع قدراتهم..

المجموعة : 02 يرغب أفرادها فيما يلي:

-العمل في منظمة ذات إشراف فني مناسب.

-العمل في جو تسوده علاقات إنسانية تتسم بالتعاون وروح الجماعة والاتصال السليم.

-العمل في منظمة توفر له وظيفة مستقرة.

-العمل ضمن رفاهية و رقي.

وبالتالي يمكن القول بأن التوافق المهني عملية تتم عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة الرغبات، بَيَنَتهَا نتائج هذه الدراسة تتمحور في أغلبها في الأمن والبحث عن الاستقرار الوظيفي والعلاقات الاجتماعية بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية والمكانة الراقية، نمط الإشراف المناسب والمسؤولية والترقية

تقييم النظرية:

ما يمكن قوله عن هذه النظرية بأنها استطاعت أن تبين لنا طموحات مجموعة من المهندسين والمحاسبين في منظمات إنتاجية والمتمثلة حسب " فريديريك هرزبارج " في الاعتراف بالإنجاز والعلاقات المتبادلة ونمط الإشراف المناسب والمنصب الدائم إلا أن ما قدمه لم يجعله يسلم من النقد فحسب" أدون IDON " " "فإن هذه النظرية تحمل بعض النقائص لكون النتائج التي تعتمد عليها، كانت على فئة من الإطارات (المهندسين، المحاسبين) فهي عمليا قليلة مقارنة بمجموع المهن، وكذلك يعاب عليها أنها أهملت تأثير الفروق الفردية على مستوى الطموح لدى الأفراد **(مكناسي محمد،2007 ، ص 57-58)**

إن العروض النظرية السابقة الذكر متنافرة فيما بينها وذلك نظرالأن كلا منها ركز اهتمامه على جانب من جوانب العمل كناحية المادية، العلاقات السائدة في العمل والحاجات التي يسعى الفرد لتحقيقها والمكانة الوظيفية، إلا أنها مكملة لبعضها البعض لذا على الباحث السيكولوجي الدارس للتوافق المهني أن يأخذ بالنظرة التكاملية التي تجمع بين هذه النظريات ونظريات أخرى لم نتطرق اليها لكي يصل الى الفهم الجيد والدقيق له.

9- قياس التوافق المهني:

إن قياس درجة التوافق المهني لدى الفرد العامل تستوجب استعمال عدة وسائل لكون عملية التوافق عملية مركبة تتداخل فيها عدة عوامل ولكونها أيضا عملية معقدة ومتغيرة وكونها أيضا عبارة عن مشاعر واحساسات شخصية تستنتج من سلوكات وتصرفات العامل في المؤسسة ونظرا لتعدد العوامل المكونة لها فالوسائل المستخدمة في قياس التوافق المهني هي:

9-1- قياس الرضا الاجمالي عن العمل:

والذي يعبر عنه بمدى رضا الفرد عن عمله من حيث الأجر، المكانة الاجتماعية التي يحققها له عمله، بالإضافة إلى رضا العامل عن نمط الإشراف داخل المؤسسة ونمط التسيير والعلاقات الاجتماعية السائدة فيها واحساسه بأن المؤسسة توفر له الأمن والعدالة وفرص الترقية ورضاه عن نظام الحوافز والظروف الفيزيقية. **(عبد الحميد، إبراهيم شوقي، 1998 ، ص135)**

9-2-قياس الروح المعنوية المعنوية:

ويعرفها محمود بديع مبارك القاسم" الروح السائدة او المزاج السائد بين الأفراد الذين يشكلون جماعة معينة والتي تتميز في الثقة بالجماعة وايمان الفرد بدوره فيها بإخلاصه وولائه لها."

(القاسم، محمود بديع مبارك ،2001، ص51)

من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن هناك عملية ربط بين احتياجات الفرد والروح المعنوية وما مدى إشباع هذه الحاجات، وعلى مدى قدرة العامل على التكيف والتأقلم مع عمله، فهذه النظرة تر بط أيضا بالروح المعنوية للفرد و بالرضا الذي يشعر به في عمله، ويرى بعض المفكرين ان الروح المعنوية تخص الفرد حيث تصف لنا شعوره وتقبله للعمل، وفي هذا السياق يرى منصور فهمي" بأن الروح المعنوية تصف كشاعر العامل أو المدير نحو عمله أو شعوره بالرضا لهذا العمل."

(فهمي، مصطفي،1990، ص 204)

فالروح المعنوية تعتبر أحد المؤشرات التي يعتمد عليها للحكم على مدي توافق العامل في بيئة عمله، فارتفاعها يكون مرتبطا بمدى إشباعه لحاجاته وانخفاضه يكون سببه عدم الإشباع لهذه الحاجات.

9-3قياس الاتجاه ليشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة.

9-4-مقاييس للرغبات.

9-5مقياس لقياس مستوى الطموح.

9-6- بطاقة قدرات.

9-7مقياس الميول.

9-8 مقياس الانتاجية والكفاءة الإنتاجية.

9-9-مقاييس مقننة للغياب والحوادث والتنقل و مخالفات النظام والشكاوى.

9-10- استبيان عن التاريخ المهني، ويشمل قائمة بالأعمال التي يشغلها الفرد منذ بدئ عمله طول الوقت ،مع وصف هذه الأعمال ومدة بقائه في كل منها ،ومستوي كل منها وسبب تركه لكل منها ،ووسائله في إيجاد العمل ،وفترات تعطله.

9-11-محك للصلاحية المهنية، ويمكن ان يقارن على أساسه مدي كون العامل مناسبا للعمل من حيث خصائصه كاستعداداته وميوله. **(فرج، عبد القادر طه ، 2001 ، ص79-80)**

بالإضافة إلى بعض الاختبارات في قياس التوافق المهني ومن أبرزها إختبال بل Bell الذي يقيس التوافق المهني في مجالاته المهنية والاجتماعية والصحية والاسرية والانفعالية.(**القاسم، محمود بديع مبارك ، 2001 ، ص49)**

الخلاصة:

يعتبر موضوع التوافق المهني من أهم الموضوعات في علم النفس والصحة النفسية، وعن طريقها يحقق الفرد ذاته ولقد حاولنا في هذا الفصل تقديم أهم التعريفات التي قدمت في التوافق النفسي مع تناول أهم المصطلحات المرتبطة بالتوافق ونظرياته ومجالاته وعوائقه، كما تناولنا التوافق المهني واعراضه تعاريفه ونظرياته ومظاهره والعوامل المؤثرة فيه، وكذا سوء التوافق المهني ومظاهره وسبل تحسينه.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

*تمهيد

1- منهج الدراسة

2- مجتمع عينة الدراسة

3- الدراسة الاستطلاعية

4-عينة الدراسة الاستطلاعية

5- حدود الدراسة

6- خصائص عينة الدراسة

7- اداة الدراسة

8- خطوات اعداد اداة الدراسة

9- الخصائص السيكومترية للمقياس

10- الأساليب المعالجة الاحصائية

*الخلاصة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدارسة، فقد اشتمل على المنهج الذي استخدمته الباحثة والدارسة الاستطلاعية، ومجتمع وعينة البحث، بالإضافة إلى تحديد حدود الدارسة، كما تم عرض أدوات الدارسة من حيث بنائها والإجراءات المتبعة في التأكد من صدقها وثباتها باستخدام طرق مختلفة وفي الأخير أساليب المعالجة الإحصائية المتبعة في الدارسة.

1- منهج الدراسة:

يتبع كل باحث منهجًا معين يتناسب وطبيعة موضوعه والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

هذا لأن المناهج تختلف باختلاف المواضيع، فلكل منهج وظائفه، وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه.

فيرى موريس أنجرس "أن المنهج محدد بمجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة والمنهج في العلم مسألة جوهرية، حيث أن الإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث وتنفيذه هي التي تحدد النتائج ". **(موريس أنجرس، 2006 ، ص 99)**

وبما أننا نحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، فإن المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي الذي نعتمد فيه على وصف وتحليل ظاهرة الدراسة بدقة وموضوعية كما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر فيعرفه سامي محمد ملحم "هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي والمنظم لوصف ظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة". **(ملحم، 2010 ، ص370)**

2-مجتمع عينة الدراسة:

أجري البحث الميداني في جامعة عمار ثليجي. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بالأغواط، كما تم إحصاء عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يبين توزيع استبيانات الدراسة على مجتمع الدراسة.

المؤسسة	الإستبيانات الموزعة	الإستبيانات المسترجعة		الإستبيانات الصالحة للدراسة	
		العدد	%	العدد	%
	60	60	%100	60	%100

لقد تم توزيع 60 استبيان على مجتمع الدراسة، استرجع 60 استبيان، اي بنسبة 100 % وكانت منها 60 بنسبة 100% صالحة للتحليل تم توزيعها على الاساتذة لكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في الأساس إلى تحضير للدراسة الميدانية الأساسية للبحث، فهي مرحلة مهمة لإنجاز البحث وسلامة معطياته، حيث تسمح لنا بالتعرف على الظروف والإمكانيات المتوفرة في الميدان ومدى صلاحية ومصداقية أدوات جمع البيانات. وبناءا على ذلك فقد قمنا بدراسة استطلاعية بهدف تحقيق ما يلي:

-التعرف وتحديد خصائص عينة الدراسة الأصلي.

-بناء مقياس التوافق المهني.

- تحديد الخصائص السيكو مترية لمقياسي الدراسة، حتى يتسنى لنا استخدام مقاييس دراسة تتسم بقدر كافي من الصدق والثبات.

4-عينة الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الإستطلاعية خطوة هامة في إجراء البحوث الميدانية قصد التعرف على عينة الدراسة ومعرفة خصائصها بالإضافة إلى قياس بعض الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة من اجل التأكد من صلاحيتها واستخدامها في الدراسة الأساسية ، كم تهدف هذه الدراسة الإستطلاعية إلى ما يلي :

- تحديد جوانب القصور في إجراءات تطبيق أدوات جمع البيانات ، كما يمكن تعديل التعليمات الخاصة بأدوات الدراسة ومعرفة خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية

-تمكن الباحث من التحقق من صلاحية أداة القياس وصدقها وثباتها ومعرفة مدى ملاءمتها لتحقيق أهداف الدراسة. **(محمد عبد الحليم منسي، 2003،ص267)**

لقد أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة قدرها 30 أستاذًا. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة كما يلي.

5- حدود الدراسة

5-1- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة عمار ثليجي الأغواط

5-2- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة ميدانيا بصفة رسمية إبتداءا من بداية الشهر أفريل 2018 إلى غاية 15 ماي 2018

5-3- الحدود البشرية: تكونت الدراسة (60) أستاذا بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية

6-خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (05) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكور	31	%51.66
إناث	29	%48.33
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم 05 يبين عدد تكرار الجنس أي بلغ تكرار الذكور 31 بنسبة 51.66%والإناث 29 بنسبة 48.33%

جدول رقم (06) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الخبرة	التكـرار	النسبة %
أقل من 10 سنوات	**27**	**%45**
ما بين 11 –20 سنة	**24**	**%40**
من 21 سنة فما فوق	**9**	**%15**
المجـموع	**60**	**%100**

من خلال الجدول رقم 06 يبين لنا أن الأساتذة التي تقل أقدميتهم عن 10 سنوات تبلغ 45%بعدد الإساتذة 27 أستاذا أما الأساتذة الذين أقدميتهم ما بين 11 و20 سنة تبلغ نسبته 40% بعدد 24 أستاذا أم الأساتذة التي تفوق 21 سنة تبلغ نسبته 15 % بعدد 9 أساتذة

7–اداة الدراسة :

لكل دراسة أو بحث علمي مجموعة من الأدوات والوسائل التي يستخدمها الباحث ويطوعها للمنهج الذي يستخدمه ويحاول إيجاد أدوات توصله إلى الحقائق المرجوة ، وللحصول على القدر الكافي من المعلومات والبيانات التي تفيد موضوع الدراسة ، لذلك تم اعتمادنا على الإستبيان كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة **(نقومش محمد الطاهر)**

8–خطوات اعداد اداة الدراسة :

1–الاطلاع على التراث الأدبي والدراسات السابقة محل الدراسة.

2–تم الاطلاع على ما توفر لدى الباحثة من مقاييس واستبيانات لقياس التوافق المهني من بينها مقياس الرضا عن العمل الوظيفي من إعداد :الشابحي (1996)، مقياس التوافق المهني، إعداد: عثمان رزق (1996)، مقياس التوافق المهني، إعداد :ماهر عطوة الشفاعي (2002)، ومقياس التوافق المهني، إعداد :الشاعري (2003)، مقياس طبيعة الإشراف وعلاقته بالتوافق المهني، اعداد :بوعطيط سفيان (2007) مقياس التوافق المهني، إعداد :سامي خليل فحجان (2010) بالإضافة إلى مقياس التوافق المهني من إعداد إسماعيل طه والطاف ياسين.

3- بناءا على التراث الأدبي لموضوع الدراسة والمقاييس المتوفرة لدى الباحثة تم تحديد أبعاد المقاييس المتوفرة لدي الباحثة تم تحديد أبعاد المقياس وهي خمسة(05) أبعاد (طبيعة وظروف العمل، الأجر، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالطلبة، الإشراف، الترقية والتطوير و فرص التقدم في العمل)

4- تم صياغة مجموعة من البنود لكل بعد من أبعاد المقياس مع الأخذ بعين الاعتبار الشروط الواجب توفرها في صياغة عبارات المقياس:

- أن تكون العبارة قابلة للجدل أي تعبر عن رأي لا حقيقة.
- أن تكون العبارة قابلة لتفسير واحد فقط.
- أن تكون العبارة بسيطة غير مركبة.
- أن تكون العبارة قصيرة قدر الإمكان.
- أن تكون العبارة في صيغة المعلوم وليس المجهول.**(أبو علام، 2004، ص 349-350)**

5-تم عرض ومناقشة المقياس مع الأستاذ المشرف.

وصف مقياس التوافق المهني:

مقياس التوافق المهني من إعداد الدكتور نقموش محمد الطاهر ، يهدف مقياس التوافق المهني إلى جمع المعلومات من المستجيبين حول مهاراتهم و سلوكياتهم التوافقية المهنية، والتعرف على مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة محل الدراسة، يتكون المقياس من 30 بندا موزعة على خمسة أبعاد يقيس كل بعد من الأبعاد مكون من مكونات التوافق المهني.ويتم التصحيح بإعطاء الأوزان التالية :

العبارات الموجبة : أوافق تماما1 ، أوافق 2 ، محايد3 معارض4 معارض تماما5

العبارات السالبة : معارض تماما 1، معارض 2 ، محايد3 أوافق 4 أوافق تماما 5.

وصف مقياس الذكاء الوجداني:

- تم بناء الاستبيان بُعد الإطلاع على مقياس الذكاء الوجداني ، حيث يتكون من 38 سؤال موزعة بين 3 ابعاد .بعد ادارة الانفعالات وبعد التعاطف و بعد حفز الذات من موزعة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (07) يوضح أبعاد وبنود استبيان أبعاد الذكاء الوجداني

الاستبيان	أبعاد المقياس	البنود	العدد
مقياس الذكاء الوجداني	إدارة الانفعالات	10	
	التعاطف	8	
	حفز الذات	20	
المجموع			38

9-الخصائص السيكو مترية للمقياس:

9-1-مقياس الذكاء العاطفي

9-1-1-صدق المقياس:

ويقصد به" أن يقيس الاختبار أو الأداة ما وضعت لقياسه **(فاطمة مبرقت، 2002، ص167).**

9-1-2-الصدق التمييزي:

لقد تم حساب صدق المقياس من خلال استعمال طريقة المقارنة الطرفية حيث تم ترتيب درجات العينة الاستطلاعية (30 أستاذا)تصاعديا .حيث اخذت نسبة 27 %ممن تحصلوا على درجات مرتفعة و27 %ممن تحصلوا على درجات منخفضة في المقياس لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين ذوي الدرجات المرتفعة وذوي الدرجات المنخفضة على مقياس وكانت النتائج كما هو موضح في الجدل التالي:

جدول رقم (08) يوضح النتائج المحصل عليها من صدق التمييزي لأدوات الدراسة

إستبيان الذكاء الوجداني							
المجموعة	**العدد**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**ت المحسوبة**	**درجة الحرية**	**الدلالة**	**مستوى الدلالة**
الجزء الأعلى	**8**	**131.37**	**1.84**	**8.74**	**14**	**0.000**	**0.01**
الجزء الأدنى	**8**	**168.00**	**11.69**				**دالة**
إستبيان التوافق المهني							
المجموعة	**العدد**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**ت المحسوبة**	**درجة الحرية**	**الدلالة**	**مستوى الدلالة**
الجزء الأعلى	8	95.62	7.99	10.89	14	0.000	0.01دالة
الجزء الأدنى	8	134.87	6.31				

بلغت قيمة ت لدلالة الفرق بين المجموعتين لإستبيان الذكاء الوجداني 8.74 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.01لأن الدلالة0.000أقل من مستوى الدلالة0.01عند درجة الحرية 14 بمعنى أن الفرق دال إحصائيا بين مجموعتي القيم المتطرفة ، ومنه الإستبيان لديه القدرة على التمييز بين الفئات المختلفة ، وبالتالي فهو صادق ويمكن استخدامه في القياس .

بلغت قيمة ت لدلالة الفرق بين المجموعتين لإستبيان التوافق المهني 10.89 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 لأن الدلالة 0.000أقل من مستوى الدلالة 0.01 عند درجة الحرية 14 أن الفرق دال إحصائيا بين مجموعتي القيم المتطرفة ، ومنه يمكن القول أن الإستبيان لديه القدرة على التمييز بين مختلف الفئات الافراد ، و بالتالي فهو صادق .

9-1-3- ثبات المقياس:

يعني الثبات أن يعطي المقياس النتائج ذاتها في كل مرة يتم واعتماده بغض النظر عن

الفرد القائم بعملية القياس.(**عبده،عبد الهادي السيد و عثمان، فاروق السيد،2002، ص 126**).

لتأكد من ثبات المقياس اتبعت الباحثة طريقتين:

-معامل ألفا كرونباخ

-التجزئة النصفية

9-1-3-1- طريقة ألفا كرونباخ:

جدول (09) يوضح نتائج الثبات للأداة باستخدام الإتصاق الداخلي :

إستبيان الذكاء الوجداني			
حجم العينة الاستطلاعية	**عدد البنود**	**قيمة α كرونباخ**	**مستوى الدلالة**
30	**38**	**0.87**	**0.01دالة**
إستبيان التوافق المهني			
حجم العينة الاستطلاعية	**عدد البنود**	**قيمة α كرونباخ**	**مستوى الدلالة**
30	**30**	**0.91**	**0.01 دالة**

تدل النتائج المبينة في الجدول رقم (03) أن ثبات إستبيان الذكاء الوجداني عالي (0.87) ، كما أن ثبات إستبيان التوافق المهني هو (0.91) و ، وهي نسبة عالية تدل على ثبات أداة الدراسة وقابليتها للتطبيق

9-1-3-2-طريقة التجزئة النصفية:

لقد تم حساب ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية، حيث قامت الباحثة بتجزئة المقياس

إلى نصفين النصف الأول يضم العبارات الفردية، مقابل النصف الثاني الذي يضم العبارات الزوجية ثم حساب معامل الارتباط بينهما" برسون " ثم إخضاعه لمعادلة التصحيح" سبيرمان براون "وقد كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول (10) يوضح نتائج الثبات للأداة باستخدام طريقة التجزئة النصفية :

الإستبيان	عدد البنود	مؤشرات إحصائية محسوبة		معامل التصحيح	مستوى الدلالة
الذكاء الوجداني	38	ر قبل التعديل	ر بُعد التعديل	سبيرمان براون	0.01 دالّة
		0.85	0.92		
التوافق المهني	30	ر قبل التعديل	ر بُعد التعديل	سبيرمان براون	0.01 دالّة
		0.88	0.94		

نلاحظ من الجدول (05) أن درجات الإرتباط عالية بين البنود في استبيانات الدراسة

تدل على الثبات وإمكانية الإعتماد عليها في القياس

10 -الأساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة وتحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام مقياسي الدراسة بواسطة برنامج المعالجة الإحصائية المعروف الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)في إصداره 20، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

-التكرارات والنسب المئوية :لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.

-المتوسط الحسابي والانحراف المعياري :لحساب درجات أفراد العينة على بنود المقياس.

-معامل الارتباط برسون : للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني وايجاد معامل الثبات لمقاييس الدراسة.

-معامل الارتباط سبيرمان براون و معامل ألفا كرونباخ :لتأكد من ثبات مقاييس الدراسة.

- اختبار" ت :" T test " "لتأكد من صدق مقاييس.

خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، حيث تطرقنا إلى المنهج المتبع وعرض الدراسة الاستطلاعية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة الأساسية، كما قمنا بتحديد أدوات جمع البيانات، ومن ثم عرض الأساليب المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات المتحصل عليها والتي سوف يتم عرضها ومناقشتها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس
عرض و تحليل
وتفسير نتائج الدراسة
و مناقشتها

-تمهيد

1-عرض نتائج الفرضية العامة

2-عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

5-عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

6-عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

7-عرض نتائج الفرضية الجزئية السادسة

8-نتائج الدراسة

9-الخاتمة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية كما أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي ومقياس التوافق المهني على أفراد عينة، لغرض تحليل وتفسير النتائج واختبار تساؤلات و فرضيات الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

1- عرض نتائج الدراسة على أساس الفرضيات:

بعد تطبيق مقياسي الذكاء العاطفي والتوافق المهني على أساتذة جامعة عمار ثليجي – الأغواط– تم جمع المعطيات وفرزها وفق الإطار المنهجي المحدد في الفصل السابق وفيما يلي عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها وفق فرضيات الدراسة.

1-1-عرض نتائج الفرضية العامة:

ومنطلق هذه الفرضية هو أنه" توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين" .للتحقق من مدى صدق هذه الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط" برسون "وذلك لحساب درجة الارتباط بين المتغيرين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة عمار ثليجي – الأغواط– والجدول التالي يوضح نتائج هذه الفرضية.

الجدول رقم (11) يوضح معامل الارتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف العياري	قيمة الإرتباط ر	الدلالة	مستوى الدلالة
الذكاء العاطفي	60	145.25	14.29	0.29	0.02	0.05 دالة
التوافق المهني		115.86	15.98			

يتضح من خلال **الجدول رقم (11)** أن المتوسط الحسابي لدرجات الذكاء الوجداني لدى عينة الدراسة بلغ145.25بانحراف معياري قدره 14.29 والمتوسط الحسابي لدرجات التوافق المهني بلغ 115.86 بانحراف قره 15.98 فأن معامل الارتباط بين متغير الذكاء العاطفي ومتغير التوافق المهني الذي قدر

بـــ (0.29) وهو دال عند مستوى الدلالة(0.05) وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

تنص الفرضية على ان هناك مستوى مرتفع للذكاء الوجداني لدى اساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية. بعد عرض نتيجة الفرضية بالحصول على متوسط الدرجات الذكاء الوجداني المتحصل عليها وتحويلها الى نسب مئوية تحصلنا على 145.25 مما يدل على نسبة الذكاء لديهم عالية ومتوازنة في مجال عملهم اما التوافق المهني تحصلنا على متوسط الدرجات بنسبة115.86. فبناءا على هذا فالذكاء العاطفي للأستاذ الجامعي يلعب دورا بارزا في توافقه المهني .فالأستاذ الذي يتمتع بذكاء عاطفي يكون باستطاعته فهم ذاته و رغباته والبيئة الاجتماعية التي ينتمي اليها .فهو يسعى الى ان يحقق اكبر قدر من التوافق المهني.

1-2-عرض و تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

ومنطلق هذه الفرضية هو أنه " توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي لدى الأساتذة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي – الأغواط – تعزى لمتغير الجنس" للتحقق من مدى صدق هذه الفرضية بين المتغيرين تبعًا لمتغير الجنس والجدول التالي يوضح نتائج هذه الفرضية

الجدول رقم (12) يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين الجنسين في درجات مقياس الذكاء العاطفي

المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	" ت " المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
الذكاء العاطفي	ذكور	31	148.58	16.36	1.90	58	0.50	0.05 غير دالة
	إناث	29	141.68	10.88				

يتضح لنا من خلال **الجدول(12)** أن متوسط درجات عينة الذكور (31) استاذا في إدراكهم الذكاء العاطفي بلغ 148.58 وانحراف معياري قدره 16.36 ، أما متوسط عينة الإناث فقد بلغ 141.68 بانحراف قدره 10.88 ، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" 1.90 وهي قيمة غير دالة إحصائيا لأن الدلالة 0.50 أكبر من مستوى الدلالة 0.05وعليه لا توجد فروق بين الجنسين في درجات الذكاء العاطفي بينت نتيجة اختبار الفرضية أنه لا يوجد فروق بين الجنسين في الذكاء العاطفي .

كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الظروف التنظيمية في الجامعة متشابهة بالنسبة للأستاذات و الاساتذة كتوزيع زمني و طبيعة العمل، حيث يعتبر الذكاء من الميزات المهمة للأستاذ الجامعي ، و هذا لان الذكاء العاطفي يتوقف على ما يمتلكه الفرد سواء كان ذكرا او انثى من مهارات شخصية و اجتماعية ، والفرق قد يكون الطريقة التي يدير بها الفرد انفعالاته فمهنة التدريس تتيح للأستاذ التواصل مع الاخرين وهذا التواصل يحتاج الى مهارة، وهي فن التعامل مع الاخرين و ادارة الانفعالات جيدا.

1-3-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

ومنطلق هذه الفرضية هو أنه " توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي"

الجدول رقم (13) يبين نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه.

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدلالة الاحصائية	النتيجة
داخل المجموعات	504.83	126.209	4	0.601	0.664	0.05غير دالة
خارج المجموعات	11558.41	210.15	55			
المجموع	12063.250		59			

يتبين من خلال نتائج **الجدول (13)** أن قيمة(f)بلغت(0.601)بمستوى دلالة (0.664) وهذا يدل على أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في الذكاء العاطفي لأساتذة الجامعة تعزى إلى متغير التخصص العلمي لان قيمة الدلالة الاحصائية 0.664 اكبر من مستوى الدلالة 0.05

كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن مهنة التدريس تتطلب من الفرد ان يكون صبورا متفهما قادرا على زيادة دافعية الطلبة نحو التعلم، و ضبط النفس، و المشاركة الوجدانية مع الطلبة ... ، فادراك الاستاذة لضرورة السيطرة على انفعالاتهم و تفهم الاخرين والتحكم بردات الفعل و صقلها لتتلاءم مع العمل الاكاديمي هي سبب في عدم وجود اختلاف بين الاساتذة مهما كان تخصصهم العلمي .

1-4-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

ومنطلق هذه الفرضية هو "توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الاقدمية. "

ولاختبار الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين والنتائج مبينة في الجدول :

جدول رقم (14) يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين فئتي الأقدمية في درجات الذكاء العاطفي

المتغير	الأقدمية	التكرار	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	" ت " المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
الذكاء العاطفي	أقل من 10 سنوات	28	144.75	16.18	0.21	58	0.38	**0.05 غير دالة**
	من11 سنة الى21 فما فوق	32	145.68	12.67				

يتضح لنا من خلال **الجدول(14)** أن متوسط درجات عينة العاملين ذوي أقدمية أقل من 10 سنوات البالغ عددهم (28) أستاذا في الذكاء العاطفي بلغ 144.75وانحراف معياري قدره 16.18 ، أما متوسط عينة الأساتذة ذوي أقدمية 11 سنة الى 21 سنة فما فوق البالغ عددهم (32) أستاذا فقد بلغ 145.68 بانحراف قدره 12.67 ، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" 0.21 وهي قيمة غير دالة إحصائيا لأن الدلالة 0.38 أكبر من مستوى الدلالة0.05 وعليه لا توجد فروق بين فئتي الاقدمية في درجات الذكاء العاطفي.

توصلنا من خلال عرض نتيجة الفرضية الى أنه لا يوجد اختلاف بين فئات الاساتذة حسب الاقدمية وقد يعود الى طبيعة الظروف التي يمر بها كل من الاساتذة الجدد او الذين لديهم سنوات طويلة من العمل ، حيث يتعرضون لنفس الشروط والظروف الفيزيقية والتنظيمية السائدة داخل الجامعة مثلا قد يتعرض كل من الاساتذة القدامى والجدد لصراع الدور كما يتعرض لكثرة أو قلة الزيادة في ساعات العمل ، و ترى بعض الدراسات ان مهارات الذكاء العاطفي تزداد و تتطور كلما زادت اقدمية الاستاذ.

1-5-عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة" توجد فروق ذات دلالة احصائية في التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس"

الجدول رقم(15) يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين الجنسين في درجات التوافق المهني

المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	" ت " المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
التوافق المهني	ذكور	31	112.41	17.96	1.75	58	0.084	0.05غير دالة
	إناث	29	119.55	12.81				

يتضح لنا من خلال **الجدول(15)** أن متوسط درجات عينة الذكور (31) عاملا في التوافق المهني بلغ 112.41وانحراف معياري قدره 17.96 ، أما متوسط عينة الإناث(29) فقد بلغ 119.55بانحراف قدره 12.81 ، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" 1.75وهي قيمة غير دالة إحصائيا لأن الدلالة 0.084 أكبر من مستوى الدلالة0.05وعليه لا توجد فروق بين الجنسين في التوافق المهني .

توصلنا من خلال عرض نتيجة الفرضية الى أنه لايتغير جنس الاستاذ في التوافق المهني اي انه لايتاثر بمتغير الجنس . إلى أنه لم نجد دراسات سابقة تناولت التوافق المهني لدى اساتذة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس .ومع ذلك فقد تم مقارنة نتائج الدارسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة لكل متغير على حدى.

فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة بوعطيط سفيان سنة (2006) الذي توصل إلى عدم وجود تأثير لمتغير الجنس في التوافق المهني لدى أفراد العينة.

وقد تنافرت نتائج الدارسة مع ما توصلت إليه دراسة **مريم تركساني** عام (1998) حول **التوافق المهني وبعض سيمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة**، حيث توصلت فيها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في التوافق المهني وهذا ما يمكن إرجاعه إلى طبيعة الفئة التي يتعامل معها الاساتذة من فئة ذوي الإحتياجات الخاصة(فئة صم البكم)هذه الأخيرة التي تتطلب توفر

سمات شخصية معينة في اساتذته كالصبر، المثابرة، القدرة على التحمل،العطف والحنان... كي يتمكنوا من مساعدتهم على التغلب على الآثار النفسية والإجتماعية والدراسية لديهم، والتكيف مع إعاقتهم، وهذا ما، جده عند المرأة أكثر من الرجل وهذا نظرا لطبيعة المرأة في حد ذاتها لكونها عاطفية، حنونة، وصبورة .

1-6-عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة" توجد توجد فروق ذات دلالة احصائية في التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي"

الجدول رقم(16) يوضح يبين نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدلالة الاحصائية	النتيجة
داخل المجموعات	224.064	65.016	4	0.209	0.933	0.05 غير دالة
خارج المجموعات	14820.870	269.470	55			
المجموع	15044.933		59			

يتبين من خلال نتائج **الجدول (16)** أن قيمة(f)بلغت(0.209)بمستوى دلالة (0.933) وهذا يدل على أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا لان الدلالة (0.933) اكبر من مستوى الدلالة (0.05) في التوافق المهني لأساتذة الجامعة بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية تعزى إلى متغير التخصص العلمي.

نفسر من خلال عرض نتيجة الفرضية الى أنه لا يوجد اي اختلاف بين التخصصات العلمية لدى اساتذة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن مهنة التدريس تتطلب من الاستاذ ان يكون متفهما قادرا على اداءه المهني ، و التزامه بها هي سبب في عدم وجود اختلاف بين الاساتذة مهما كان تخصصهم العلمي . فان جميع الاساتذة الجامعيين باختلاف تخصصهم العلمي يتعرضون لنفس الظروف من حيث طبيعة العمل و عدد الساعات و العلاقات .و تتاح فرص للجميع لنسج العلاقات الاجتماعية من خلال التدريس . و السعي الدؤوب لجميع الفئات نحو النمو المهني.

1-7-عرض نتائج الفرضية الجزئية السادسة" توجد فروق ذات دلالة احصائية في التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الاقدمية"

ولاختبار الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين والنتائج مبينة في الجدول :

جدول رقم (17) يوضح دلالة قيمة الفرق "ت" بين فئتي الأقدمية في درجات التوافق المهني

المتغير	الأقدمية	التكرار	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	" ت " المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
التوافق المهني	أقل من 10 سنوات	28	116.03	15.35	0.076	58	0.60	**0.05 غير دالة**
	من 11سنة الى21سنة فما فوق	32	115.71	16.73				

يتضح لنا من خلال **الجدول(17)** أن متوسط درجات عينة العاملين ذوي أقدمية أقل من 10 سنوات البالغ عددهم (28) أستاذا في الذكاء العاطفي بلغ 116.03وانحراف معياري قدره 15.35 ، أما متوسط عينة الأساتذة ذوي أقدمية 11 سنة الى 21 سنة فما فوق البالغ عددهم (32) أستاذا فقد بلغ 115.71 بانحراف قدره 16.73 ، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" 0.076 وهي قيمة غير دالة إحصائيا لأن الدلالة 0.60 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه لا توجد فروق بين فئتي الاقدمية في درجات التوافق المهني. ونفسر ذلك بان التوافق المهني بالنسبة لأساتذة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية يرتبط بالمهنة و مكانتها اكثر من عدد سنوات الخدمة، فالعلاقة مع الزملاء تزداد بمرور الوقت و تقوى العلاقات، اما ما يتعلق بالمسؤولين و الادارة فان تعاملهم مع الاساتذة يكون حسب التزامهم بأدائهم المهني ، وحسب الانضباط و كفاءة الاستاذ لا حسب الاقدمية في الجامعة ، كما ان الاساتذة يمتلكون المهارات و الكفاءات العالية في القدرة على التكيف و التأقلم مع طبيعة و ظروف العمل المختلفة.

2- نتائج الدراسة:

في هذا الجزء الأخير من الفصل الميداني وانطلاقا من نتائج الدراسة وفي ضوء ما تم عرضه من خلفية نظرية وكل ما يتعلق بالذكاء العاطفي والتوافق المهني، واعتمادا على البيانات الإحصائية المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني، على أفراد العينة توصلنا إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة بإثبات فرضياته:

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

بمعنى أن للذكاء العاطفي دور كبير في توافق الأستاذ الجامعي و ما تأكده معظم الدراسات والتي ترى أن الأستاذ المتوافق مهنيا هو الأستاذ الذكي عاطفيا، فمهارات الشخصية والاجتماعية للأستاذ تضمن له التواصل الفعال مع بيئته المهنية والاجتماعية وبالتالي تحقيق التوافق المهني.

2- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية تعزى لمتغير الجنس.

3- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

4- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية تعزى لمتغير الاقدمية.

خاتمة

الخاتمة:

يتناول هذا البحث بالدراسية والتحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدي الأساتذة بكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية وشمل المجتمع الإحصائي للدراسة الأساتذة الدائمين بجامعة عمار ثليجي – الأغواط– وشملت الدراسة على عينة قوامها 60 أستاذاً وبعد جمع البيانات عن طريق استعمال مقياسي الذكاء العاطفي والتوافق المهني ولمعالجتها إحصائيا وعرضها وتحليلها ومناقشتها خلصنا إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة طردية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعين.
بغض النظر عن النتائج المتحصل عليها تبقى متغيرات هذا البحث(الذكاء العاطفي والتوافق المهني) جديرة بالدراسة وتستدعي الاهتمام والتعمق نظرا لأهميتها وتأثيرها ودورها في شخصية الفرد.
خلاصة القول يبقى المجال مفتوحا أمام الباحثين للتعمق في هذا الموضوع من هذه الزاوية أو تناوله من زوايا أخرى تثريه نظريا وتطبيقيا، وتخرج بنتائج جديدة تضاف إلى ما وصل إليه، ونرجو أن هذه الدراسة أن تساهم ولو قليل في إثراء معلومات الطلبة والمهتمين بالبحث العلمي.

الإقتراحات:

- ضرورة توفير برامج التي تؤدي إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين.
- العمل على تخفيف أعباء اليومية الملقاة على كاهل الإستاذ الجامعي من خلال المساندة الإجتماعية.
- التشجيع على اجراء المزيد من الدراسات حول الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى الإساتذة وربطها بمتغيرات وسيطيه أخرى.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

أولاً :المراجع العربية

1-ابن منظور، أبو الفضل(1981) : لسان العرب .القاهرة :دار المعارف.

2- أبو النصر، مدحت(2008): تنمية الذكاء العاطفي(الوجداني)مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة .القاهرة :دار الفجر للنشر والتوزيع.

3-أبو النيل، محمود سيد (1985):علم النفس الصناعي بحوث عربية وعالمية .القاهرة :دار النهضة العربية.

4ابو حويج، مروان و الصفدي، عصام (2008): المدخل إلى الصحة النفسية، الأردن :دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.

5- أبو دلو، جمال(2009) :الصحة النفسية .عمان، دار أسامة للنشر

6- باراون، (2004) قائمة نسبة الذكاء الانفعالي(ترجمة محمد حبشي حسين)الإسكندرية: دار الوفاء.

7- بن فطيمة، عزيز(2011): تأثير طرق الانتقاء في التوظيف على التوافق المهني .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

8- التيال، مايسة أحمد و دويدار، عبد الفتاح(2008): علم النفس المعملي والذكاء والقدرات العقلية.مصر ،دار المعرفة الجامعية.

9- جاب الله، منال عبد الخالق(2012): سيكولوجية الذكاء الانفعالي أسس وتطبيقات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

10- جلال، أحمد سعد (2008): الاختبارات والمقاييس النفسية .مصر :الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.

11- جولمان، د(2000): الذكاء العاطفي.سلسلة عالم المعرفة(262).(ترجمة ليلى الجبالي) الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآدب.

12- حسن، سالي علي(2007) :الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال .الأزارطية :دار المعرفة الجامعية.

13- حسونة، أمل محمد و ابو ناشي، منى سعيد (2006): الذكاء الوجداني .الأزارطية :الدار العالمية للنشر والتوزيع.

14- حسين ، سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم(2006): الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، الإسكندرية، دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر.

15 -دويدار، عبد الفتاح محمد (2003): أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته. الأزارطية :دار المعرفة الجامعية.

16- راجح ، أحمد عزت (1976): أصول علم النفس .الإسكندرية :المكتب المصري الحديث.

17- رشوان، حسين عبد الحميد أحمد(1990): الذكاء الأسس النفسية والاجتماعية .الإسكندرية :مركز الإسكندرية للكتاب.

18- الرفاعي، عبد الرحمان رجب(2012): الذكاء الانفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي . الأردن :دار المأمون للنشر والتوزيع.

19- رمضان، حسين نبيل (2010): درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة غوث وتشغيل (اللاجئين الفلسطينيين في محافظة نابلس .مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات(19)، 45-75.

20- روبنز، ب .و سكوت.ج،(2000) :الذكاء الوجداني.(صفاء الأعسر، وعلاء الدين الكفافي مترجمون .)القاهرة :دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

21- رياش، حسن أبو و الصافي، عبد الحكيم (2006): الدافعية والذكاء العاطفي .الأردن :دار الفكر ناشرون وموزعون.

22- زهران، حامد عبد السلام (1980): التوجيه والإرشاد النفسي(ط 2). القاهرة :عالم الكتب.

23- زهران، حامد(1985): الصحة النفسية .القاهرة، عالم الكتب.

-**24** زهران، حامد (1988): الصحة النفسية و العلاج النفسي(ط 4). القاهرة، دار المعارف.

25- سعادة، رشيد(2005): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري التعليم الإكمالي والثانوي دراسة ميدانية لولاية ورقلة .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

26- سعيد، سعاد جابر(2008): الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة بلا حدود .الأردن :عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.

- **27** السمدوني، السيد إبراهيم(2007): الذكاء الوجداني .عمان :دار الفكر ناشرون و موزعون.

-**28** السيد، فؤاد البهي(2000): الذكاء(ط5) مصر، دار الفكر العربي.

-**29** شاذلي، عبد الحميد محمد(2001): الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية (ط 2) الإسكندرية، المكتبة الجامعية.

30- الشهري، سعد محمد علي (2010): الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

31- الشيخ، سليمان الخضيري (1990): الفروق الفردية في الذكاء .القاهرة :دار الثقافة للطباعة والنشر.

32- الشيخ، فواز محمد صالح(2010): التوافق المهني والمساندة الاجتماعية لدى عينة من العمال السعوديين العاملين في بعض المصانع بمحافظة جدة .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

33- الصعب، محمد بن عبيد بن هاشم(2009): قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين بتعليم الليث والقنفدة .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

-**34** عبد الحميد، إبراهيم شوقي (1998): علم النفس وتكنولوجيا الصناعة .القاهرة :دار قباء.

35- عبد الخالق، أحمد محمد (1997): أصول الصحة النفسية(ط 3) الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

36- عبد الرحمان أحمد، هدى(2011): الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة الملك عبد العزيز دراسات .دراسات عربية في التربية وعلم النفس(ASEP)، 5(4).479-511.

-**37** عبد الله، محمد قاسم (2001): مدخل إلى الصحة النفسية .الأردن :دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

38- عبد الهدي، حسن محمد(2003): تربويات المخ البشري . عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

-**39** عبده،عبد الهادي السيد و عثمان، فاروق السيد(2002): القياس والاختبارات النفسية .القاهرة: دار الفكر العربي.

40- عثمان، حباب عبد الحي (2009): الذكاء الوجداني العاطفي -الانفعالي-الفعال مفاهيم وتطبيقات .الأردن :ديبونو للنشر والتوزيع.

41- عثمان، سعد محمد (2006): دراسات في علم النفس الصناعي سيكولوجية التوافق المهني للعامل دراسة ميدانية .الإسكندرية :مؤسسة شباب الجامعة.

-**42** عثمان، فاروق السيد (2001): القلق وادارة الضغوط النفسية .القاهرة، دار الفكر العربي.

-**43**عشوي، مصطفى (1997): أسس علم النفس الصناعي .الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب.

44- العطاس، عبد الله أحمد محمد (2009): فصائل الدم وقيم العمل والتوافق المهني لدى العاملين في مجموعة من الوظائف المهنية في مدينة مكة المكرمة .رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

-**45** علي، صبرة محمد على وشريت، محمد عبد الغني (2004): سيكولوجية الصناعة(أسسه وتنظيماته .)الأزارطية :دار المعرفة الجامعية.

46- العمران، جهان (2006): الذكاء الوجداني لدى عينة من الطلبة البحرينيين تبعا لاختلاف مستوى التحصيل الأكاديمي والنوع والمرحلة الدراسية .مجلة جامعة دمشق، 22 (2)، 131، 168.

47- عوض ،عباس محمد (1987): دراسات في علم النفس الصناعي والمهني .الإسكندرية :دار المعرفة الجامعية.

48- عوض، عباس محمود (2006): دراسات في علم النفس الصناعي والمهني .الأزارطية :دار المعرفة الجامعية.

49- عويضة، كمال محمد محمود (1996): عالم النفس الصناعي .بيروت :دار الكتب العالمية.

50- فحجان، سامي خليل(2010): التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة .رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

51- فرج، عبد القادر طه (1980): سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج دراسة ميدانية في التوافق المهني والصحة النفسية .القاهرة :مكتبة الخانجي.

52- فرج، عبد القادر طه (1988): علم النفس الصناعي والتنظيمي(ط 6). القاهرة :دار المعارف.

53- فرج، عبد القادر طه (2001): علم النفس الصناعي(ط 9). علم النفس الصناعي .القاهرة، دار قباء للنشر والتوزيع.

54- فهمي، مصطفي(1990): الصحة النفسية دراسات في سيكولوجية التكيف(ط 3). القاهرة، مكتبة الخانجي.

55- القاسم، محمود بديع مبارك(2001): علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق .عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

56-القاضي، عدنان محمد عبده (2012): الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية جامعة تعز .المجلة العربية لتطوير التفوق، 3 (4)، 26-80.

57- محمد، علا عبد الرحمان(2009): الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال .عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.

58- مدثر، سليم أحمد (2002): الوضع الراهن في بحوث الذكاء .الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

59- معمرية، بشير(2009): بحوث ودراسات نفسية في الذكاء الوجداني -الاكتئاب -اليأس -قلق الموت -السلوك العدواني -الانتحار .مصر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

60- مغربي، عمر بن عبد الله مصطفى(2009): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

61- مكناسي، محمد (2007): التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة أعادة التأهيل بقسنطينة .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

62 -النمري، أحمد معتوق (2010): الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

63- ياسين، حمدي و الموسوي، حسين وعسكر، علي(1999): علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق .مصر :دار الكتاب لطبع والتوزيع.

ثانياً :المراجع الأجنبية:

64- Daniel Goleman. (1997): l'intelligence، E'motional traduit par Thiery Pietat edition .Robert.haffont .S.A.Paris

65- Mayer، J.D & Salovey،P. (1990): emotional intelligence imagination cognition and personality **9(3).**

66- Mayer، J.D & Salovey،P. (1997): What is emotional intelligence**?** In Salovey،P & Slyter، D (ed.). Emotional development and emotional intelligence: Educational implication، NY. Basic books.

67- Mayer،J.D et all.(1990): Perceiving affectif content in ambiguous **v**isual stimuli **:** A component of emotional intelligence. Journal of personality assessment، (3&4).

الملاحق

ملحق رقم (01): الإستبيان

جامعة عمار ثليجي – الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

الأستاذ/ة : المحترم/ة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول" **الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني** " دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة عمار ثليجي كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية وذلك إستكمالا لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل والتنظيم

ونرجو الإجابة على كل فقرة وإعطاء رأيك في كل عبارة حسب ما تشعربه بكل أمانة لما في ذلك من أهمية في نتائج هذه الدراسة.

ضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تعتقد أنه ينطبق عليك عند كل فقرة.

إن الهدف من هذه المعلومات هو لأغراض البحث العلمي فقط ، وستكون الإجابة موضع العناية والسرية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

الباحثة :بن مبارك نور الهدى

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

التخصص العلمي:.....

الخبرة المهنية: أقل من 10 سنوات ☐ ما بين 11 -20 سنة ☐ من 21 سنة فما فوق ☐

أولا/مقياس الذكاء الوجداني

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	مطلقا
01	أتعرف على انفعالاتي بدقة.					
02	عند شعوري بالقلق فأنني أعرف السبب وراء قلقي.					
03	تزداد دافعيتي وهمتي حينما أتوقع النجاح فيما سأقوم به.					
04	أمتلئ بالنشاط والحيوية عندما تواجهني مشكلة تحتاج إلى حل.					
05	اعرف نقاط القوة والضعف في انفعالاتي بالقدر الكافي.					
06	أستطيع أن أعبر بالقول عن مشاعري وأحاسيسي.					
07	تجعلني حالتي الانفعالية أشعر بالقوة والكفاءة والتنافس.					
08	لدي القدرة على الإحساس بانفعالات الآخرين.					
09	أستطيع أن أميز بين انفعالاتي الايجابية والسلبية.					
10	أستطيع إدراك مشاعر الآخرين الصادقة.					
11	أفهم سبب كراهيتي تجاه بعض الأشخاص على الرغم من إنني لم أتعامل معهم					
12	أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
13	لدي القدرة على فهم مشاعر زملائي من تعبيرات وجوههم.					
14	أحترم مشاعر وميول الآخرين حتى لو كانت مختلفة عن مشاعري وميولي.					
15	أفهم سبب تضايقي من بعض تصرفات الآخرين.					
16	أجد صعوبة في فهم مشاعر الغرباء.					
17	لدي القدرة على فهم انفعالات الآخرين الخفية.					
18	أستطيع تفسير انفعالاتي الايجابية.					
19	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني قادرا على فهمهم					
20	أستطيع م واجهة مشاعري السلبية.					
21	أستطيع التحكم في انفعالاتي.					
22	لا أبكي بسهولة وبدون سبب.					
23	استطيع السيطرة على نفسي بعد التعرض لأمر مزعج.					
24	أبدو هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
25	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
26	لدي القدرة على الصبر في تحقيق الأهداف البعيدة.					
27	أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة.					
28	عندما أغضب تظهر على آثار الغضب.					
29	من السهل أن يقرا الناس انفعالاتي على وجهي.					
30	أعتقد بأن نجاح الفرد جزء من نجاح جماعته.					
31	أراعي ظروف الآخرين إذا تغيرت مشاعرهم تجاهي بشكل مؤقت.					

32	أتقبل الآخرين بما فيهم من مزايا وعيوب.					
33	أحتفظ بالصبر والمثابرة لإقناع الآخرين بوجهة نظري.					
34	أستطيع أن أخلق جوا من المرح مع الآخرين.					
35	أشعر باحتياجات الآخرين العاطفية.					
36	أتفاعل عند استماعي لمشاكل الآخرين					
37	أعتبر نفسي موضع ثقة من قبل الآخرين.					
38	أشعر بما يشعر به الآخرون.					

ثانيا/مقياس التوافق المهني

الرقم	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	معارض	معارض تماما
01	واجبات العمل المطلوبة مني محددة					
02	تناسبني ساعات العمل الرسمي وألتزم بها.					
03	نظام العطل العادية مناسب.					
04	احتمالات إصابتي أثناء العمل قليلة بسبب توفر وسائل الأمن والسلامة.					
05	جامعتنا فيها نظام فعال لضبط الرواتب حسب سلم الرتب.					
06	فرص الترقية متاحة في العمل.					
07	أشعر بتقدير واحترام زملائي في العمل.					
08	أسعى دائما لأكون موضع ثقة زملائي في العمل					
09	أشعر أن زملائي يتقبلون ما أبديه من إقتراحات في العمل.					
10	أحب أن أشارك زملائي في مناسبتهم الإجتماعية.					
11	أتفاعل بشمل ايجابي ومثمر مع زملاء في العمل.					
12	أشعر بأهميتي في فريق العمل الذي أنتمي إليه.					
13	يحترم المسؤولون إقتراحاتي وآرائي المهنية.					
14	يقدر المسؤولون أدائي في العمل.					
15	يساهم رئيسي المباشر في حل المشكلات التي أواجهها في العمل					
16	توجه الإدارة قرارات واضحة للأساتذة					
17	تشجع الإدارة الأساتذة في الجامعة على تحسين أدائهم.					
18	يطبق المسؤولون قوانين الجامعة ولوائحها على الأساتذة تطبيقا مرنا.					
19	يتبح لي عملي فرصة للتجديد والإبتكار					
20	توفر لي الجامعة دورات تكوينية لأكتساب المهارات جديدة.					
21	تسهم الدورات التكوينية في رفع كفاءاتي المهنية.					
22	يناسبني عملي ويدفع بي إلى تطوير وتنمية ذاتي بإستمرار.					
23	تتيح الجامعة للأساتذة الفرص لأكمال دراستهم العليا.					
24	أرغب في الإطلاع على كل ما هو جديد بخصوص عملي.					
25	مهنتي تزيد من ثقتي بنفسي.					
26	وظيفتي تحقق لي طموحي الشخصية.					
27	أعتز بعملي فهو أحد مصادر سعادتي في الحياة.					
28	أستطيع مواجهة أي موقف مهما كانت صعوبته في العمل .					
29	أجد صعوبة في ضبط إنفعالي أثناء العمل.					
30	أستطيع تحقيق أهدافي من خلال عملي.					

ملحق رقم (02) :الخصائص السيكومترية

العلاقة بين المتغيرين
Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
Thakaa	145،2500	14،29902	60
Tawafo9	115،8667	15،96868	60

Corrélations

		Thakaa	Tawafo9
Thakaa	Corrélation de Pearson	1	0.295
	Sig. (bilatérale)		0.022
	N	60	60
Tawafo9	Corrélation de Pearson	0.295	1
	Sig. (bilatérale)	0.022	
	N	60	60

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الفرضية الجزئية الأولى : الفروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني
Test-t

Statistiques de groupe

	Sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Thakaa	Male	31	148،5806	16،36414	2،93909
	Female	29	141،6897	10،88611	2،02150

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Thakaa	Hypothèse de variances égales	5،444	0.023	1،907	58	0.062	6،89099	3،61421	-0.34364	14،12562
	Hypothèse de variances inégales			1،932	52،508	0.059	6،89099	3،56717	-0.26541	14،04739

الفرضية الجزئية الثانية : الفروق بين الجنسين في التوافق المهني

Test-t

Statistiques de groupe

	Sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Tawafo9	Male	31	112،4194	17،96622	3،22683
	Female	29	119،5517	12،81625	2،37992

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Tawafo9	Hypothèse de variances égales	1،519	،223	-1،759	58	،084	-7،13237	4،05403	-15،24740	0.98266
	Hypothèse de variances inégales			-1،779	54،300	،081	-7،13237	4،00954	-15،17000	0.90526

الفرضية الجزئية الثالثة : الفروق في الذكاء الوجداني حسب التخصص

A 1 facteur

Descriptives

Thakaa

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1،00	11	140،4545	9،94348	2،99807	133،7744	147،1347	130،00	163،00
2،00	13	145،0000	18،72610	5،19368	133،6839	156،3161	119،00	184،00
3،00	8	146،8750	8،00781	2،83119	140،1803	153،5697	137،00	161،00
4،00	13	149،3846	17،44772	4،83913	138،8411	159،9282	123،00	180،00
5،00	15	144،5333	12،70470	3،28034	137،4977	151،5690	118،00	166،00
Total	60	145،2500	14،29902	1،84600	141،5562	148،9438	118،00	184،00

ANOVA à 1 facteur

Thakaa

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	504،837	4	126،209	0.601	0.664
Intra-groupes	11558،413	55	210،153		
Total	12063،250	59			

الفرضية الجزئية الرابعة : الفروق في التوافق المهني حسب التخصص

A 1 facteur

Descriptives

Tawafo9

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1،00	11	117،8182	15،59371	4،70168	107،3422	128،2942	00،96	00،135
2،00	13	115،6154	18،68840	5،18323	104،3221	126،9087	00،74	00،148
3،00	8	119،2500	9،51315	3،36341	111،2968	127،2032	00،108	00،132
4،00	13	115،0769	17،61373	4،88517	104،4331	125،7208	00،78	00،133
5،00	15	113،5333	16،56531	4،27714	104،3598	122،7069	00،85	00،133
Total	60	115،8667	15،96868	2،06155	111،7415	119،9918	00،74	00،148

ANOVA à 1 facteur

Tawafo9

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	064،224	4	016،56	0.208	0.933
Intra-groupes	870،14820	55	470،269		
Total	933،15044	59			

لفرضية الجزئية الخامسة : الفروق في الذكاء الوجداني حسب الاقدمية

Test-t

Statistiques de groupe

	Exp	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Thakaa	1،00	28	144،7500	16،18098	3،05792
	2،00	32	145،6875	12،67570	2،24077

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Thakaa	Hypothèse de variances égales	0.777	0،382	-0،251	58	0.802	-0،93750	3،72995	-8،40381	6،52881
	Hypothèse de variances inégales			-0،247	50،979	0.806	-0،93750	3،79103	-8،54839	6،67339

لفرضية الجزئية السادسة : الفروق في التوافق المهني حسب الاقدمية

Test-t

Statistiques de groupe

	Exp	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Tawafo9	00،1	28	116،0357	15،35140	2،90114
	00،2	32	115،7188	16،73365	2،95812

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Tawafo9	Hypothèse de variances égales	0.266	0.608	0.076	58	0.940	0.31696	4،16755	-8،02530	8،65923
	Hypothèse de variances inégales			0.077	57،857	0.939	0.31696	4،14332	-7،97722	8،61115