

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

شعبة علم النفس

قسم علم النفس و علوم التربية

## الرّضا الوظيفي و علاقته بالذكاء الوجداني لدى معلمي الطور الابتدائي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس المدرسي

إشراف الأستاذة :

د/ ساعد وردية

إعداد الطلبة:

- قادي نميرة

- ناصر باي حياة

- شفيرات رميساء

السنة الجامعية

2022/2021

# شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمدا كثيرا.

نقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة" ساعد وردية"

على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع

دراستنا في جوانبها المختلفة، وعلى صبرها علينا وتحملنا طيلة فترة

العمل.

كما نتقدم بالشكر إلى كافة أساتذة علم النفس المدرسي

ولجميع من قدم لنا دعما ومعلومات وتحفيزا.

كلهم شكرا.....

## إهداء

إلى الوالدين العزيزين أطال الله في عمرهما ،هما السند دائما وأبدا...

فأسأل الله العلي القدير أن يحفظهما ويطيل في عمرهما ويركتهما علي..

إلى سندي في الحياة إخوتي وأخواتي ..

إلى الأخوات وليدات المواقف ،وإلى كل من عرفناهم من قريب أو من بعيد

وأخيرا ألى من حفظه القلب ولم يذكره اللسان.

نميرة

## إهداء

ما أجمل أن يوجد المرء بأعلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى...  
هذي هي ثمرة جهدي أجنبيها اليوم، هي هدية أهديتها إلى والدي الغالي حفظه الله.

إلى أمي العزيزة أطال الله عمرها

جميع إخوتي وأخواتي درعي القوي وسندي الذي لا ينكسر حفظكم الله دائما

وإلى صديقاتي رفيقاتي في الدرب نميرة ورميساء وكل من لهننا مكان

في القلب أدام الله صداقتنا

وإلى كل من ساندي في إنجاز هذا العمل.

حياة

## إهداء

أهدي عملي المتواضع هذا...إلى من يخجل العطاء من عطائهما ويعجز الثناء من ثنائهما  
إلى من مزجت دعواتها بريق إبتهاها فلولا رضاها لما تقدمت....إلى من أفنت شبابها  
لترعاني بتربية العلم "أمي الغالية"

"إلى من أحمل اسمه بكل افتخار سندي وقوتي أبي الغالي"

إلى نفسي القوية التي تحملت معارك الحياة بصبر وعزيمة بابتسامة

مشرقة وأمال معلقة

إلى إخوتي فارس، حمزة، عبد الرزاق، رابح، عبد الفتاح، علاء الدين، وائل، شرف

إلى أختي نسرين وولديها وسيم ورسيم

إلى أختي نوال وولديها نورسين وعبد المؤمن.

إلى صديقاتي ورفيقات دربي فرحات كريمة، ولمان شيما، قادي نميرة، ناصرباي حياة

وجميع من أنار دربي بالعلم والمعرفة "أساتذتنا الكرام.

رميساء

# المُلخَص

## ملخص

يتمحور موضوع الدراسة حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى معلمي الطور الابتدائي في ظل جائحة كورونا وهي تهدف إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني للمعلمين لتعليم الابتدائي .  
انطلقنا في هذه الدراسة و وضعنا فرضيات مفادها :

\_هناك علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني لدى معلمي الطور الابتدائي

\_هناك فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء الوجداني تعزى لعامل الجنس.  
حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي أما فيما يتعلق بأداة الدراسة فكانت عبارة عن إستبيان يقيس الرضا الوظيفي وإستبيان يقيس الذكاء الوجداني ، وبعد التأكد من خصائص السيكومترية لهذه الدراسة ومدى قياسها للغرض الذي وضعت لاجله طبقت على عينة معلمي التعليم الابتدائي قوامها 50 معلما التي تم اختيارهم بطريقة عشوائية منظمة من ابتدائيات بقرية بوردريالة، فرفور حي سولافة بلدية الاخضرية ولاية البويرة .

## Résumé de l'étude

Le thème de mémoire s'intitule autour de la satisfaction au travail, et de sa relation avec l'intelligence émotionnelle chez les enseignants du primaire dans la pandémie du Corona. Il vise à identifier la relation entre satisfaction au travail et l'intelligence émotionnelle chez les enseignants du primaire, nous avons exposé dans cette étude et émis les hypothèses selon lesquelles :

1. Il existe une corrélation entre la satisfaction au travail et l'intelligence émotionnelle chez les enseignants du primaire.
2. Il existe des différences statistiquement significatives dans l'intelligence émotionnelle en raison du facteur genre .

La on nous sommes appuyés dans cette étude sur l'approche des criptive ou l'outil d'étude s'agissant d'un questionnaire qui mesure la satisfaction au travail et d'un questionnaire qui mesure l'intelligence émotionnelle et après avoir confirmé les caractéristiques de cette étude et l'entendu de sa mesure dans le but pour lequel il a été développé .elle a été appliquée à un échantillon de 50 enseignants du primaire qui ont été choisis de manière aléatoire et organisée dans les écoles primaires du village de bouderbala, Gergour , quartier Sulafa commune de Lakhdaria wilaya de bouira.



# مقدمة

مقدمة :

التعليم والتعلم لم يكونا وليدا الحاضر، بل جذورهما ضاربة في التاريخ حيث مارسته الأجيال المتلاحقة منذ تدوين التاريخ، ذلك أن أهل الفكر يبحثون دائما عن أفضل السبل للحياة الإنسانية الجيدة.

وكان ولا يزال للمعلم الدور البارز في إنشاء وتربية أجيال وأجيال، ونظرا لأهمية الرسالة التي يؤديها فإنه يسعى دائما إلى تقديم الأفضل ولتحقيق هذه الغاية يجب أن يكون على قدر من الرضا عن ما يقدمه في المكان الذي يتواجد فيه، حيث أن مفهوم الرضا الوظيفي ظهر نتيجة المحاولات العديدة التي بذلها عالم النفس الصناعي "super" ، Taylor في أربعينات وخمسينات القرن العشرين، في التعرف على العوامل التي تحدد شعور الفرد بالرضا عن عمله، إذ وجدا أن سمات العامل الشخصية وقدراته والأجور وبيئة العمل المحيطة والترقية وزملاء العمل ينجم عنها شعور العامل بالراحة والتوافق مع العمل، وعندما يكون الشخص راض عن عمله فإنه يستطيع توظيف الذكاء الوجداني لتأدية واجبه على أكمل نحو، حيث أن الذكاء الوجداني من المصطلحات التي حظيت بدائرة اهتمام كبيرة

من قبل الباحثين، إلا أنه اكتسب شعبية كبيرة في عام 1995 على يد المؤلف والصحفي العلمي "دانيال غولمان" في كتابه الذي يحمل عنوان الذكاء العاطفي .

وفي دراستنا هذه حاولنا التعرف أو الكشف عن العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني.

قسمت الدراسة إلى جانبين :جانب نظري وجانب تطبيقي

إحتوى الجانب النظري على ثلاثة فصول ،الفصل الأول:الإطار العام للدراسة تم التطرق فيه إلى إشكالية الدراسة،صياغة الفرضيات،أهمية الدراسة ثم أهداف الدراسة بالاضافة إلى المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة،

أما الفصل الثاني المعنون بالرّضا الوظيفي لمعلمي الطور الابتدائي تطرقنا فيه إلى مفهوم الرّضا الوظيفي وأهميته وكذلك العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة الى عناصر الرّضا الوظيفي وأنواعه، وتطرقنا أيضا إلى النظريات التي قامت بتفسيره، ثم الرضا الوظيفي عند المعلم وطرق وأساليب قياسه

اما الفصل الثالث الذي يحمل عنوان: الذكاء الوجداني لمعلم الطور الإبتدائي فتناولنا فيه مفهوم الذكاء الوجداني وتطبيقاته في بعض المجالات، بالإضافة إلى مكونات الذكاء الوجداني والنماذج النظرية المفسرة له، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في الذكاء الوجداني وكذا أهميته، بالإضافة إلى سمات الأشخاص الأذكياء وجدانيا والأشخاص ذوي الذكاء الوجداني المنخفض، ثم تطرقنا إلى كيفية قياس الذكاء الوجداني

اما الجاني التطبيقي فتم التطرق فيه إلى الفصل الرابع الموسوم بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الذي تناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع، ومجتمع وعينة الدراسة، وادوات جمع البيانات والتقنيات الإحصائية. وختمت الدراسة بالاستنتاج العامالذي يشمل مجموعة من الاقتراحات

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

- 1 إشكالية الدراسة
- 2 فرضيات الدراسة
- 3 أهمية الدراسة
- 4 أهداف الدراسة
- 5 تحديد المفاهيم الإجرائية
- 6 الدراسات السابقة

إشكالية الدراسة:

إن المدرسة هي الأسرة الثانية للتلميذ وهي أساس قيام المجتمعات والحضارات، وإنشاء جيل يخدم وطنه، ولا طالما كانت مهنة التعليم مقدسة هي ومن يقوم بها، فالأهمية التي تحظى المدرسة بها تعود إلى أهمية الرسالة التي يقوم بها المعلم وذلك نظرا إلى الدور الفعال الذي يلعبه والسهر على سير العملية التعليمية على أكمل وجه وكما ينبغي، فهو يقوم بوظيفتين التربوية والتعليم، ولكي يقدم رسالته على اكمل وجه، وجب توفير الظروف المناسبة لذلك، وهو بدوره يهيئ الجو المناسب في الصف لتلقي المعلومات والتفاعل معها، الا أنه في بعض الأحيان يتعرض لظروف لا يستطيع مقاومتها تحول دون أداء واجبه بشكل فعّال، وهذا ما يؤدي إلى شعوره بعدم الرضا عن ما يقدمه وعن عمله.

حيث يعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة، وله علاقة مباشرة بالإنتاج، كما يعرف بأنه محصلة للعديد من الخبرات المرغوبة وغير المرغوبة أيضا بالعمل ومن تقدير الفرد له .

ويعتبر الرضا الوظيفي للمعلم عنصرا حاسما لنجاح العملية التعليمية، حيث إرتبط الرضا الوظيفي للمعلم بعدة عوامل منها ما هو متعلق بذاتيته مثل حبه وميله للتعليم، ومنها ما هو متعلق بالتنظيم. (بن موفق، 2016، ص25).

وما يجدر الإشارة إليه أنه من عوامل نجاح العملية التربوية أيضا، هو تمتع المعلم بقدر من الذكاء عامة والذكاء الوجداني بصفة خاصة، ويعتبر الذكاء الوجداني من المواضيع التي حظيت بإهتمام العديد من الباحثين ،حيث أن الذكاء الوجداني هو قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة ،والقدرة على فهم الإنفعالات والمعرفة الوجدانية، والقدرة على ضبط وتنظيم الانفعالات التي تساعد على النمو العقلي الوجداني (عبد الرؤوف، 2009، ص15).

ويعود الاهتمام المتزايد بالذكاء الوجداني لكونه بنية نفسية مهمة في تفسير بعض الجوانب للسلوك من جهة، وكونه من المفاهيم النفسية الحديثة التي هي بحاجة إلى الدراسة لإزالة الغموض عنها من جهة أخرى. (حليمة أمزال، 2016، ص15).

وحسب المنظرين فإن الذكاء الوجداني له أهمية كبيرة لنجاح الفرد في الحياة قياسا بالذكاء المعرفي حيث يساهم الذكاء المعرفي بنسبة 20% بينما يساهم الذكاء الوجداني بنسبة 80% إذ يؤدي دورا هاما في جميع مجالات الحياة، فالذكاء الوجداني يهتم بفهم الفرد لنفسه وللآخرين، وبالعلاقات الاجتماعية وتوافقه مع الظروف المحيطة به، وحالة الفرد الوجدانية والانفعالات التي تؤدي دورا هاما في حياة الفرد وقد تؤثر على مسار حياته وأسلوبه، فقد تؤدي إلى العجز في قدرات الفرد الذهنية، (بوصلاح، 2018، ص10).

ومن هنا جاءت فكرة الدراسة التي حاولنا من خلالها التعرف على العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني، وعليه يمكن طرح التساؤلات الآتية:

1 هل توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني لدى معلمي الطور الابتدائي؟

2 هل هناك فروق في الذكاء الوجداني تعزى لعامل الجنس؟

## 2 فرضيات الدراسة:

من خلال تساؤلات الإشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1- توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني لدى معلمي الطور الابتدائي.

2- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني ترجع لعامل الجنس .

3 يؤثر الجنس على الرضا الوظيفي لمعلمي الطور الابتدائي.

## 3 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الرضا الوظيفي كونه يشكل أحد أسباب ،أو هو من أهم الدوافع المهمة للأداء المتميز الذي يمكن أن يوجه المعلم.

فالرضا هو أساس التوافق النفسي والاجتماعي للمعلم، ومؤشر نجاحه في العملية التعليمية. وكذا توجيه الاهتمام إلى جانب من جوانب اهتمامات علم النفس ،والمتمثل في الذكاء الوجداني.

كما تكمن أهمية الدراسة في تناولها المرحلة الابتدائية التي تعتبر من المراحل الهامة في حياة التلاميذ، وما تفرضه من مطالب وتحديات تحتاج إلى مهارات الذكاء الوجداني ،وهي القاعدة الأساسية لمراحل التعلم القادمة.

#### 4 أهداف الدراسة

كما تهدف الدراسة الحالية إلى:

1-الكشف عن العلاقة الإرتباطية بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني لدى معلمي الطور الابتدائي.

2-دراسة الفروق الموجودة في الرضا الوظيفي بين الجنسين.

3-دراسة الفروق الموجودة في الذكاء الوجداني بين الذكور والإناث.

#### 5 تحديد المفاهيم الإجرائية :

5-1 الرضا الوظيفي: هو شعور نفسي يمتاز بالقناعة والراحة ،والشعور بالارتياح في مكان العمل وبيئة العمل.

وهو الدرجة التي يتحصل عليها معلم الطور الابتدائي عند تطبيق مقياس الرضا الوظيفي.

5-2 الذكاء الوجداني: هو نوع من أنواع الذكاءات التي تميز صاحبها بفهم ومعرفة الإنفعالات ،والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية.

وهو الدرجة التي يتحصل عليها معلم الطور الإبتدائي عند تطبيق مقياس الذكاء الوجداني.

## الدراسات السابقة:

### 1-الدراسات العربية:

-دراسة إيمان رجب قنديل (2007):بعنوان الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الممكنة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة ،وتكونت عينة الدراسة من (151)معلم ومعلمة التربية الخاصة بفئاتها الثلاثة التربية الفكرية ،الصم ،المكفوفين، بمحافظة القليوبية ،واشتملت على إختبار الذكاء الانفعالي ومقياس التوافق المهني.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والابعاد الفرعية له.

### وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والابعاد الفرعية له.  
-وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسنوات الخبرة على المجموع الكلي للذكاء الوجداني وبعض أبعاده الفرعية.

-لم يكن هناك أثر لمتغير الجنس على مجموعة الذكاء الوجداني والأبعاد الفرعية له.(أسماء،2014،ص9).

- دراسة غالي(2009):دراسة هدفت إلى البحث عن العلاقة بين مهارات الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى المعلمين في ولاية الوادي في الجزائر .



واستخدمت المنهج الوصفي الإرتباطي ،وتكونت عينة الدراسة من (175)أستاذ تعليم ثانوي واستخدمت الدراسة إستبيانين لاستقصاء آرائهم، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي ،بإستثناء بعد مهارة التعاطف.

وأوصت الدراسة إلى ضرورة وضع برامج ودورات تدريبية للأساتذة بغرض إثراء تكوينهم وتنمية مهاراتهم في الذكاء الوجداني.

### -دراسة المنصوري (2012):

دراسة تهدف إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني لمديري مدارس المرحلة الأساسية ومديراتها بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات وعلاقة كل من العمر والخبرة والنوئل العلمي ،ومن أجل تحقيق هذه الأهداف جرى إستخدام مقياسين هما مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس الرضا الوظيفي، طبقت على عينة من المديرين والمديرات والمعلمين والمعلمات في مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بلغت (473)مشاركا ومشاركة منهم (70)مدير ومديرة، و (367)معلما ومعلمة.

وخلصت نتيجة الدراسة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات والذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات،وقد توصلت الدراسة إلى توصيات أهمها:

قيام إدارة التعليم في منطقة تبوك بإعداد برامج تدريبية وإرشادية للمديرين والمديرات للعمل على تنمية مهارات الذكاء الإنفعالي لكلاهما.

\*نستخلص من الدراسات السابقة أن معظم الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني تقاربت في نتائجها .

كما أن أغلب الدراسات المستعرضة قد توصلت إلى وجود أو عدم وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني .

كما وجدنا أن هناك قلة في الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني.

## 2-الدراسات الأجنبية :

-دراسة باسو (2004) (bussso):بعنوان العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى عينية من معلمي المرحلة الابتدائية "هدفت الدراسات إلى تحديد العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء وتأثير الرضا المهني وتوجيه مركز التحكم الخارجي على تلك العلاقة، وتكونت عينة الدراسة من (99)معلم ومعلمة ممن يدرسون في المرحلة الابتدائية وإستخدم فيها مقياس الذكاء الوجداني، ومقياس الرضا المهني، ومركز التحكم الخارجي، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود إرتباط موجب بين الذكاء الانفعالي والرضا المهني.(الزهراني،2009،ص17).

\*من إستعراضنا للدراسات السابقة للذكاء الوجداني والرضا الوظيفي ،نستنتج أن تلك الدراسات تنوعت طرق تناولها للموضوع ،وإختلفت في العينات التي جرت عليها الدراسات التي إستعرضناها ،وقد تراوحت ما بين (99) و (187)وهو أقصى حد في الدراسة.

## الفصل الثاني

### الرضا الوظيفي عند معلمى الطور الإبتدائي

تمهيد

1 مفهوم الرضا الوظيفي

2 أهمية الرضا الوظيفي

3 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

4 خصائص الرضا الوظيفي

5 عناصر الرضا الوظيفي

6 أنواع الرضا الوظيفي

7 نظريات الرضا الوظيفي

7\_1 نظرية العاملين لهيرزبرج

7\_2 نظرية التعارض

7\_3 نظرية دافعية الانجاز

7\_4 نظرية الحاجات

7\_5 نظرية فروم

7\_6 نظرية القيمة

8 الرضا الوظيفي المعلم

9 طرق واساليب قياس الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد :

حظي موضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن الماضي بإهتمام من قبل الباحثين في علم الاجتماع والإدارة وعلم النفس والعلوم الأخرى، وظهرت الكثير من والبحوث الإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضى الموظف عن عمله او عدم رضاه .

ويعتبر من أهم الدوافع التي تجعل الفرد يعمل جاهدا من أجل تحقيق ما هو مطلوب منه ،ولهذا سوف نقوم بدراسة هذا الفصل من خلال التطرق الى مختلف تعاريف الرضا الوظيفي وأهميته والعوامل فيه وخصائصه وعناصره وانواعه ثم التعريف على النظريات المفسرة له .

**1 \_ مفهوم الرضا الوظيفي :**

من الصعب إيجاد تعريف متفق عليه بين الباحثين والمفكرين للرضا الوظيفي نظرا لكونه ظاهرة نفسية مرتبطة بالإنسان الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر وقد إنعكس هذا كله على ظهور العديد من التعريفات التي أعطيت للرضا الوظيفي .

الرضا هو إختياره وتقبله والرضى به ويعني رآه أهلا له.

يرى "هوبوك" أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن الإهتمام بالظروف النفسية و المادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

أما "سترونج" فقد أسرار إلى أنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدئ يومه دون أية فضفضة(بوعيسى لحسن، 2019،ص16 )

في هذا الإطار يعتبر "هيرزبيرج" أن مصطلح الرضا الوظيفي لا يقابله مصطلح آخر على النقيض حتى ولو كان عدم الرضا الوظيفي فالمفهومان حسب "هيرزبيرج" مفهومان مختلفان

ويتأثران بعوامل مختلفة وهما أيضا جانبان يمكن قياسهما بشكل مستقل بمعنى آخر يمكن لموظف أن يكون راضيا وغير راض في نفس الوقت

(محمد الصيرفي، 2007، ص 13) « Bblege » يرى بأنه شعور الفرد إتجاه وظيفته

وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة

ويشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو إتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ويكشف

عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإرادته

( عبد الرحمان، 2014، ص 31 )

يرى "إدوارد لوك" أن الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة

(صلاح الدين، 2001، ص 211)

ويرى "العديلي" أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والإرتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه أي محتوى الوظيفة، وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل والعوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة

(بن موفق الميلود، 2016، ص 45 )

وعرفه "طه" بأنه نجاح الفرد في عمله بحيث يبدوا في جانبيين أساسيين هما: رضاه عن عمله وحبه له وسعادته له ورضا المسؤولين والمشرفين عليه في العمل بوجوده في هذا العمل وكفاءته في إنجازته وتوافقه مع زملائه

( حليلة أمزال، 2016، ص 102 )

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو مختلف المشاعر والإتجاهات التي يحملها الفرد إزاء وظيفته التي يزاولها ويمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكون

من الرضا عن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل، والرضا عن الرؤساء والرضا عن بيئة العمل .

## 2 أهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت بإهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي كشفت أن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد الغير راضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التطبيق الإجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح ( أسيا قادم، 2019، ص 18)

ولرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء، إذا كان رضا الأفراد الكلب مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تتويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عملها أو تطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجيههم للإنشاء إتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا عن المناخ التنظيمي الغير صحي.

إن إرتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى إنخفاض نسبة غياب الموظفين .

\_الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا من وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك رضا عن الحياة بصفة عامة. الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل وذكر بعض الباحثين وخبراء الإدارة بأن هناك علاقة طردية بين درجة توافق الرضا الوظيفي للعاملين ونجاح المنظمة وتقديمها وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للمواطنين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للمنظمة ومدى فعاليتها على إفتراض أن المنظمة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفون بالرضا مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هذا أكثر إستعدادا

للإستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل وأهم ما يميز أهمية الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به ( أسيا قادم،2019،ص18 )

نستنتج أن الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة في أي مؤسسة كانت ،فلا بد من الإهتمام بجميع الإتجاهات والنواحي التي تربطه بالعمل كالصحة العضوية و النفسية ، فالإهتمام بوضعيات العمل يشعر العامل بالإرتياح ويرفع ثقته بنفسه وذلك في شتى المجالات سواءا كان مديرا أو معلما أو موظفا .

### 3 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

#### أ\_العوامل التنظيمية :

نظام العوائد:تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية و المعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم ،وأهمها :الأجر ،الحوافز ، المكافآت والترقية ،فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل ( نور الدين السنوسي،2005،ص 198 )

الأجر: إذا إعتد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية فإن هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا ،ومهما يكن المنطلق فإنه لا يمكن إهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل ،وكانه الإعتراف بما قدمه ،

ولكون النقود أو المال الوسيلة الوحيدة لإقتناء متطلبات الحياة المادية ،وكونها وسيلة لتحسين ظروف الجوانب الأخرى من الحياة خارج المنظمة ،وهذا يعزز العلاقة بين مختلف جوانب حياة العامل (أحمد صفر عاشور، 1983،154ص )

الترقية :يقصد بالترقية تكليف العامل أو الموظف وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها ،ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب لإعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والإلتزام .

كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي كما يرى "فروم"أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد لفرص



الترقية وعلى هذا يجب على المنظمة إشباع هذا الطموح بتوفير فرص الترقية وإلا إنخفض رضا كل عامل طموح.

### ب\_ السياسات التسييرية:

1-نمط الإشراف: يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوكهم والذي لا يقل أهمية عن العوائد المادية ،

معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين ، وأن معاملة المشرف اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم ،

إن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمؤوسيتهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية ،فهنالك القيادة الإستبدادية "الدكتاتورية" ،الفوضوية والديمقراطية.وجل التجارب تؤكد على أن أفضلها وأكثرها تحقيقا ارضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية وإجتماعية كتكافؤ الفرص ،حرية الرأي ،المساواة أمام القانون،العدالة والتعاون في

حدود الأهداف التنظيمية

( أحمد صفر، 1983،ص 148 )

يرى جميل أحمد توفيق أن توسيع نطاق الإشراف يزيد من المساواة الإدارية مما يدعم سياسة غلق الأبواب أمام المستويات الدنيا وهو مايشير غضب وعدم رضا العمال في المؤسسة

( جميل أحمد، 1999،ص، 292 )

أما شوفي ناجي جواد فيلخص نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط التالية:

الأمر بالمستطاع

الإنجاز الجيد والتميز

مشاطرة المرؤوسين احزانهم

قيم وأهداف المنظمة :

كلما شعر الفرد في أي منظمة أنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك أثر لا يمكن إنكاره على رضاه لأنه يشعر في هذه الحالة بأنه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد والعرق (محمد سعيد، 2002، ص 236 )

سياسة المنظمة:

وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضيح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعيقه ،فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة والتكامل والإستقرار وتوافر المعلومات الكاملة ،يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي. (محمد سعيد، 2003 )

1- ظروف العمل : ظروف العمل المادية :

بدأ الإهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي "أعمال إلتون مايو وتجارب هاوثون"

،أجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم ،وذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه ، إذا أن للإنسان حدود وعتبات التجمل إزاء هذه العوامل (الإضاءة ،الحرارة ،التهوية، الضوضاء، النظافة، وسائل العمل وغيرها)

(محمد سعيد، 2003، ص 151)

وإنطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله البيئة العمل كعلاقة متعدية، وبالتالي على رمضان عن عمله

كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعيات العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه وملائمتها تؤدي إلى إحساسه بالإرتياح النفسي والرضا الوظيفي (أسيا، 2019، ص22)

### الظروف الإجتماعية جماعة العمل :

يطلق اصطلاح الجماعة على أي صورة من صور التشكيل الإجتماعي المؤسس على إشباع دوافع الشعور بالإنتماء إلى جماعة معينة

يشير جمال الدين محمد المرسي إلى أهمية الجماعات وتأثيرها على سلوك الأفراد بصفة عامة، وعلى رضاهم بصفة خاصة، حيث تؤثر جماعات العمل على الأداء والعلاقات الشخصية والاتصالات والدافعية خ، وهي كلها ذات علاقة مستعدية بالرضا الوظيفي. (أسيا، 2019، ص22)

### محتوى العمل:

يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنطقة، فالعامل الحارس محتوى عمله هو الحراسة والإداري مهمته الأعمال الإدارية وهكذا،

ولا شك أن لهذا المضمون الأثر النفسي على العامل وهو ما أشار إليه "هرزبرغ" في أبحاثه، ويعتبر هرزبرغ أن للمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل كذلك دور في تحقيق مستويات أعلى من الرضا كعدد المهام، مستوى الصلاحيات الممنوحة، إمكانيات المبادرة والمشاركة في العمل وغيرها. (أسيا، 2019، ص23)

### العوامل الشخصية للرضا :

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد ،فهناك أناس بطباعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الإستياء ، ومن أهم هذه المسببات مالي:

#### أ\_إحترام الذات :

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للإعتدال إلى الرأي وإحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا إلى الرضا الوظيفي ،أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانخفاض في قيمتهم وقدرتهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم

#### ب\_تحمل الضغوط:

كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل ،وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره ،

أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي

#### ج\_المكانة الإجتماعية :

المكانة الإجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي إلى الإستياء وعدم الرضا.

#### د\_ الرضا العام عن الحياة:

يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في حياتهم في وظائفهم ،أما التعساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية والإجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه النهاية إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية. ( أسيا، 2019،ص24 )

### تعقيب حول عنصر العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

مما سبق ذكره يمكن القول أن العامل أو المعلم إذا كان راضيا عن وظيفته من حيث الأجر وتوقيت العمل وأساليب العمل ونمط الإشراف وكل ما يحيط به في إطار العمل من زملاء وغيرهم "جماعة العمل" ودرجة أهمية العمل للعامل أي درجة حبه للوظيفة وقناعته بها، كل هذه تؤدي إلى مزاولته وظيفته بكل رضا وعلى أكمل وجه، وتكون دافعيته نحو العمل أقوى، وكذلك يلعب المناخ المدرسي دور أساسي في رضا المعلمين واستقرارهم المهني.

ومنه يمكن التطرق للعنصر الموالي المتمثل في خصائص الرضا الوظيفي.

#### 4\_ خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن محدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي :

#### 4\_1 تعدد مفاهيم طرق القياس :

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لإختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

#### 4\_2 النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا الشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر، وقد إنعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم. الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب

#### 4\_3 المتداخلة للسلوك الإنساني :

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

#### 4\_4 من القناعة والقبول :

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

#### 4\_5 الرضا عن العمل إرتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الإجتماعي :

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ،فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ،ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات . رضا الفرد عن عنصر معين

#### 4\_6 ليس دليلا عن رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى ،كما أن ما قد يؤدي إلى رضاه عن العناصر الأخرى ،كما أن ما قد يؤدي إلى رضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لإختلاف حاجات

الأفراد وتوقعاتهم

(البارودي،2015،ص39 \_ 40)

## 5\_ عناصر الرضا الوظيفي:

يعرف الباحثين الرضا عن العمل بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته وإشباع حاجاته ورغباته التي يتطلبها عن طريق الوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فهو حالة من القناعة والبلوغ المرغوب وهي محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية الفرد نفسه (العمر\_الجنس \_ التعليم \_ الشخصية \_الإتجاهات \_ القيم )والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها

- الإنجاز

\_المسؤولية

\_التحكم والسيطرة

\_ المشاركة في صناعة القرارات

(والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته )سياسة المنظمة وساعات العمل ومركز الوظيفة التعليمي \_ الأجر \_ فرص الترقية( ويمثل هذا التعريف ثلاثة عناصر أساسية هي كالتالي :

### 1\_العنصر الأول :

أن الرضا هو حالة من القناعة والقبول وبلوغ المرغوب عندما يتم إشباع الحاجات والرغبات للفرد

2\_العنصر الثاني : أن يكون هذا الإشباع ناتجا عن العمل الذي يؤديه

### 3\_العنصر الثالث :

تأثير العوامل الشخصية والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته.

( المصري، 2014، ص52\_ 53)

## 6\_ أنواع الرضا الوظيفي:

ينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين :

أ\_ **الرضا الوظيفي العام** : ويعرف على أنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فهل هو راض أم غير راضي على الإطلاق ، والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة لعوامل فرعية ،حيث نستطيع الإشارة إلى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله،

ومن بين البحوث الرائدة في هذا المجال ، ما توصلت إليه دراسات "بورتر ولاولر" 1959  
1959Porter ,Lawler

« England,Stein 1961 إنجلترا وستين

إلى هذه النقطة ،ويمكننا تصوير العلاقة بين الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية كما يلي :

الرضا العام = الرضا عن الأجرة +الرضا عن محتوى العمل +الرضا عن فرصة الترقية+الرضا عن نمط الإشراف +الرضا عن جماعة العمل+الرضا عن ساعات العمل +الرضا عن ظروف العمل . (بوعيسى، 2019، ص35)

## ب\_ الرضا الوظيفي النوعي :

وهو رضا الفرد على جانب معين من جوانب عمله دون الجوانب الأخرى ،كأن يرضى بالعائد المادي. في حين يكون غير راض عن نوعية الإشراف (بوعيسى، 2019، ص35 )



## 7\_ نظريات الرضا الوظيفي:

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الكثير من الباحثين ،وتعددت النظريات التي حاولت تحديد العوامل المؤثرة في الارضا الوظيفي للعاملين ،وترتيبها من حيث الأهمية ،وقد حاولت هذه النظريات تقديم تفسير لكيفية حدوث الرضا الوظيفي ،ومسببات حدوث رضا الأفراد عن عملهم أو إستيائهم منه،

كما سمعت هذه النظريات إلى التنبأ بوقوع حالات الرضا الوظيفي وكيفية التحكم فيها والسيطرة عليها ،وهذا الأمر أوجب دراسة بعض أهم هذه النظريات لفهم موضوع الرضا الوظيفي فهما صحيحا .

ونظرا الأهمية هذه النظريات وفائدتها الدراسية سنقوم بإستعراض أهم هذه النظريات وفائدتها الدراسية سنقوم بإستعراضها على النحو التالي :

### 7\_1 نظرية العاملين لهيرزبيرج:

تعتبر نظرية العاملين لهيرزبيرج 1959 من أشهر نظريات الدوافع وأكثرها جدلا في السنوات الأخيرة ،وعلى الرغم من أن بعض

البحوث لها تحفظات على هذه النظرية فإن أكبر إسهاماتها هو توضيح العلاقة القائمة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ،حيث ترى أن الموظفين عندما يصنعون العوامل التي تسبب لهم الرضا في العمل فإنهم يتحدثون عن مجموعة واحدة من العوامل التي أطلقت النظرية عليها الدوافع ،وعندما يتحدثون عن العوامل التي تسبب لهم عدم الرضا في العمل فإنهم يتحدثون عن العوامل التي تسبب لهم عدم الرضا في العمل فإنهم يتحدثون عن مجموعة مختلفة من العوامل التي أطلقت عليها النظرية عوامل الصحة العامة .

( المصري، 2014،ص 101\_ 102)

### عوامل الدافعية حسب هيرزبيرج :

تؤدي في حالة توفرها إلى الشعور بالرضا الوظيفي وهي مرتبطة بمحتوى الوظيفة، وتضم عدة عوامل نذكر من أهمها الإنجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم، والنمو... الخ

وهي عوامل تؤدي إلى دفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة التي توجد عادة في محتوى العمل وكيانه وتصميم الوظيفة، وقد لخصها "هيرزب يرج" في:

\_ الإنجاز وأداء العمل

\_ المسؤولية عن العمل الفردي وعمل الآخرين

\_ الرغبة في الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم

\_ فرض التقدم و النمو في العمل

\_ أداء عمل ذي أهمية وقيمة المؤسسة والفرد معا

( عبد الرحمان، 2014، 44)

### عوامل الصحة:

وهي عوامل خارجة تتعلق بجوانب العمل التي إذا ما تم توافرها بشكل مناسب تشبع حاجات التوتر لدى العاملين، وهذه غالبا ما تكون عريضة ومن خارج جوهر العمل، ذلك لإتصالهم بالأيطار الذي يؤدي فيها العمل، وفي حالة عدم توافر هذه العوامل فإنها تسبب شعور بعدم الرضا .

ولكن توافرها بشكل عام لا يشكل بالضرورة إحساس أو شعور بالرضا، وهذه العوامل هي:

\_ سياسة المؤسسة وإدارتها والإشراف الغني فيها

\_ الرواتب والعلاقات بين الرؤساء والتابعين

\_ العلاقة بين الزملاء

\_ ظروف العمل

\_ المكانة

الأمن الوظيفي وتأثير العمل على الحياة الشخصية كالسفر و المناوبات والموقع الجغرافي .

( آسيا، 2019، ص 29)

## 2\_7 نظرية التعارض :

لقد قدم بعض الباحثين نظرية التعارض بصورة مطورة جدا للرضا الوظيفي ،من أمثال "بورتر" ولقد إستخدم هذه الأداة المسحية بشكل موسع لقياس الرضا الوظيفي ،ولقد دعم "لوك" 1976 نظرية القيم التي تفترض أن المحددات الأساسية للرضا الوظيفي هي قيم الناس وكيفية تناسب هذه القيم مع ثقافة المؤسسة.

وتمثل نظرية التعارض نظرية مقبولة بشكل واسع للعمل والدافعية والرضا ،ومن هنا تكون نظرية تكافؤ النفع هي متغيرا أساسيا في نظرية التعارض ،فالعنصر الرئيسي في هذه النظرية يتمثل في سلوك الإختيار والنموذج الذي طوره "بورتر ولاولر 1968"

وهو نموذج قائمة على 3 متغيرات هي كالتالي : التوقع الذي يتنبأ من الناحية النظرية بأن الشخص سوف يختار السلوك الذي يكون له أعلى عائد أو مكافأة متوقعة .

1 \_ النفعية التي تعني إدراك الفرد لإحتمال الداء الذي سوف يؤدي إلى نتائج أو مكافآت معينة

2\_ التكافؤ الذي يمكن تعريفه على أنه القيمة المشتركة للنتائج والمكافآت

ووفقا لنظرية التعارض يدمج الأفراد للمتغيرات السابقة الإختيار بين السلوكات الممكنة المختلفة وهنا يعتبر نموذج "بوركر/لولر" مهما لأنه نسيج متطور من نموذج الرضا العديدة . ويرى أصحاب هذا التدخل أن درجة الرضا الوظيفي تعتمد على الفرق بين ما يتوقعه الفرد من وظيفته أو ما يتطلع إلى تحقيقه فيها أو منها ما بين ما هو كائن فعلا وينشأ عدم الرضا أو تتحدد درجة الرضا من مقارنة ما هو كائن بما ينبغي أن يكون ، فإذا إزدادت توقعات المرء حول ما ينبغي أن يكون عن ما هو كائن قلت درجة الرضا وإزدادت درجة عدم الرضا لديه.

إن نموذج بورتر/لولر يضع قائمة النتائج على قيمة نظرية الحاجات ،ويستخدم شكلها من أشكال نظرية المساواة لتوضيح محددات الرضا، وبشكل كلي فإن هذه النظرية تجمع غالبية العوامل الإنسانية و المؤسسة التي تؤثر في سلوك العامل.

( إيهاب عيسى المصري، 2013، ص112\_ 113)

### 3\_ نظرية دافعية الإنجاز :

قد كان البحوث التي قام بها "مكلياند وأتكيسنون" أثر كبير في إكتشاف دافع الإنجاز وفي تحديد مكوناته وآثاره على سلوك الأفراد

، ويشير "ماكلياند" إلى أننا جميعنا نملك 3 حاجات عامة هي كالتالي:

أ\_ الإنجاز

ب\_ التواء

ج\_ القوة

ويمكن القول أن دافع الإنجاز يمثل الرغبة في الإحادة و الإمتياز في تحقيق نتائج في المهام التي يقوم بها الفرد وبتفاوت الأفراد في قوة هذا الدافع ، ويعتمد على طفولتهم وتجاربهم الشخصية والمهنية ونظام العمل الذين يعملون لأجله ، ويعتقد "مكلياند" أن الأفراد الذين

لديهم حاجة شديدة القوة أو السلطة يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز والسلطة ، و لقا لذلك فإن هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي توفر لهم الفرصة لكسب السلطة ،بينما الأفراد ذو الحاجة الشديدة للإنجاز يرغبون في الإلتحاق بالمنظمة بإعتبارها فرصة أحب مشكلات التحدي والتفوق .

وإشباع علاقات صداقة جديدة،ومثل هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل مع زملاء العمل .

(عبد الرحمان عزيزوة، 2014 ،ص113)

#### 7\_4 نظرية الحاجات :

#### نظرية الحاجات لماسلوا

تحدد هذه النظرية إلى إبرام "ماسلوا" 1954 حيث يرى أن إشباع الحاجات أو الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا ،أو السخط لدى العمال ذلك الحرمان يولد تأثير نفسي وحسي لحاجات متعددة وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد وهي التي تؤثر على السلوك ،أما الحاجات التي تم إشباعها فتكون بمثابة دافع الفرد وأنا هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات إنتقل الفرد إلى الحاجة الغير مشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات ،وقد صنف ماسلوا هذه الحاجات إلى 5 مجموعات حسب أهميتها وهي:

\_ الحاجات الفيزيولوجية

\_ الحاجة إلى الأمان

\_ الحاجة إلى الإنتماء

\_ الحاجة إلى الإحترام

\_ الحاجة إلى تحقيق الذات

ويرى ماسلوا أن إشباع الحاجات يكون حسب التسلسل الهرمي الموجود في الشكل

\_تؤكد دراسة "ماسلو "

أن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الإهتمام بحاجاتهم ،لذا لابد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا له ،دون قصد زيادة الأداء لدى الأفراد والمؤسسات ،وهذا من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمان والإستقرار من خلال إشباع حاجاتهم

( بن موفق الميلود،2016،ص 50\_51)

## 7\_5 نظرية فروم :

يرى " فروم 1964 "أن الرضا الوظيفي لا يتحقق لدى الفرد نتيجة للوصول إلى هدف ما يقدر ما هو نتيجة إدراك الفرد الجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق هذا الهدف أي أن الفرد يتحقق لديه إحساس إيجابي بالثقة. والشعور بالرضا عندما يشتعر تقبله النتيجة المتوقعة مقابل ما بذله من أداء ومن ثم فقد أطلق على هذا المدخل الأداء مقابل التوقعات وتختلف هذه النظرية عن نظرية التعارض في أن الفرد هنا ينظر إلى ذاته وما يتوقعه منها بدلا من أن ينظر إلى الظروف المحيط. به ومدى ملاءمتها له . ( إيهاب عيسى المصري،2013،ص114)

## 7\_6 نظرية القيم:

تعتبر نظرية القيمة اللتي قدمها ( إيدوين لوك) عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حدا و كلما استطاع توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله، فقبل كل

شيئاً يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه و بين ما يتحصل عليه فعلاً، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدها.

و يشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته تحددها ثلاثة أبعاد هي:

\*مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفية

\*مقدار ما يحصل عليه فعلاً بالنسبة لهذا العنصر

أهمية هذا العنصر بالنسبة له:

و النقد الموجه لهذه النظرية أنها اعتمدت على الفرق بين ما يريد و ما يتحصل عليه فعلاً فهي تحركه مشاعر داخلية لا علاقة لها بالمحيط الخارجي كحبه لآداء عمله، و شعوره بالرضا عند إنجاز المهام الموكلة إليه... إلخ و كأن ما يحركه إلا العوائد، و ما ي شعره بالرضا إلا وجود تساوي بين ما يريد و ما يحصل عليه فعلاً أو ما يتحصل عليه أكبر من ما يريد و يقول أدوين لوك أن كل عنصر يكون ذو قيمة و أهمية كبيرة للموظف فإنه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي (برنامج محمد الأمين 2015، ص 21/20)

## 8 \_ تعقيب حول النظريات المفسرة للرضا الوظيفي : نظرية العاملين لهيرزبيرج :

8\_1 من خلال ما سبق نرى أن هيرزبيرج ينظر إلى الرضا الوظيفي من زاوية قسم العوامل التي تؤدي إلى الرضا إلى

المجموعة الأولى: مجموعة العوامل الدافعية التي إذا توفرت تؤدي بالموظف إلى الإنجاز، وتتعلق بمضمون الوظيفة مثل الإنجاز، التقدير، محتوى العمل .

المجموعة الثانية: هي عوامل صحية حيث يؤدي عدم توفرها إلى عدم الشعور بالرضا .  
نظرية الحاجات لماسلو:

8-2 من خلال ما سبق يمكن القول أن نظرية ماسلو تفسر الرضا الوظيفي بالحاجات، فتحقق الرضا الوظيفي حسب ماسلو يقوم على إشباع الحاجات الخمس المتمثلة في الحاجات الفيزيولوجية والحاجة إلى الأمان والحاجة إلى الإنتماء والحاجة إلى الإحترام والحاجة إلى تحقيق الذات .

### 8-3 نظرية التعارض :

تفسر الرضا الوظيفي بالتوقع أي درجة الرضا الوظيفي تعتمد على الفرق بين ما يتوقعه الفرد من وظيفته وما هو كائن فعلا، فكلما إزدادت توقعات العامل حول ما ينبغي أن يكون عن ماهو كائن قلت درجة الرضا وإزدادت درجة عدم الرضا لديه.

### 8-4 نظرية فروم :

مما سبق يمكن القول أن نظرية فروم تفسر الرضا الوظيفي بالأداء مقابل التوقعات ،أي إدراك الفرد لذاته ،والجهد الذي يبذله في تحقيق ما يتوقعه منها أو تحقيق أهدافه.

### 9\_ الرضا الوظيفي للمعلم:

تعد مهنة التعليم منذ القدم من المهن ذات الأهمية في المجتمع و بتوقف نجاح مهنة التعليم على كفاية المعلم ذاته و صلاحيته للقيام بدوره. و قد زاد الإهتمام بموضوع الرضا المهني في المجال التربوي عموما، و الرضا المهني للمعلم خاصة بوصفه محرك العملية التربوية، و بوصف مهنة التدريس مهنة مجهدة يقابل المعلم فيها كثيرا من العوائق التي تحول دون عمل المعلم بالمستوى الذي يرتضيه ،مما يؤدي إلى تقليل إحساسه بالسعادة ،وبالتالي يقل رضاه عن مهنته ،



ويعتبر الكثير من الباحثين أن الرضا من العوامل الأساسية المؤثرة في نواتج العملية التربوية ، وإنطلاقاً من ذلك ومن أن التدريس من الوظائف التي تحمل ثوابها فيها ، وهذا فيما يصطلح عليه بالثواب الداخلي ،

وقد قامت بليهور 1989 بدراسة للتعرف على المواقف التدريسية التي تحمل الإثابة في طياتها ،وكيف ترتبط بإدراك المدرس لبنية النشاط التدريسي ،وكيف يرتبط إستمتاع المعلم بالتدريس كمؤشر للرضا بإهتمام الطلاب وإنتباههم لنشاط التعلم ،وقد بينت النتائج أن المواقف الحاملة للصواب الداخلي تظهر من خلال إنغماس المعلم في التدريس وإستمتاعه به ،وإحساسه بالسمو مع عدم شعوره بالتعب.

أما عن إدراك المديرين لبنية النشاط التدريسي وعلاقته بالثواب الداخلي فقد ذكروا أنهم تلقوا إثابتهم من تفاعلاتهم مع الطلاب من خلال شعورهم بتحقيق التلاميذ للأهداف التعليمية نتيجة جهودهم في التدريس وشعورهم بصناعة التدريس نفسه ،ولذلك فإن هذا الإستمتاع الذي يعبر عن الرضا قد ولد إهتماماً كبيراً لدى الطلاب ،كما ظهر ذلك جلياً من خلال ما أجري من ملاحظات داخل الصوف الدراسية.

ويعتبر مستوى رضا المعلمين تجاه العمل بمهنة التعليم من العوامل التي تسهم في إنتاجيته وفاعليته في العملية التعليمية ،حيث يؤدي إرتفاع رضا المعلمين تجاه مهنة التدريس إلى إرتفاع درجة حماسهم ودافعيتهم على العمل المنتج ، كما أن المدرسة لا تستطيع أن تؤدي رسالتها على الوجه الأكمل إلا إذا كان المعلمون راضون عن عملهم ومقتنعون به.

وقد أشارت دراسة "محمد آل ناجي 1993" إلى أن المعلمين الراضين عن مهنتهم يتمتعون بمعنويات عالية وجعلنا نتوقع منهم العمل بفاعلية أكثر، وأن المعلمين الذين حقق تلاميذهم إنجازاً دراسياً مرتفعاً تمتعوا بمعدلات مرتفعة من الرضا الوظيفي ،وقد حدد عدد من

الباحثين الظروف والأحوال الأتية التي يعتقدون أن لها تأثيرا في رضا المعلمين ومعنوياتهم وهي كالتالي:

1\_ الإعتراف بالإنجاز

2\_ التعويض المجزي

3\_ مواقف الإحترام والأمانة من قبل الطلاب

4\_ الإداريون الذين يتسمون بالعون والتشجيع والتعاون ومراعاة مشاعر الآخرين والذين يسهل الإنتقاد بهم

5\_ الإحساس ببلوغ الهدف وبالتطور

6\_ الشركاء في العمل المتميزون بالقدرة على العون ويروح التعاون

7\_ المسؤولية في العمل

وأشارت هذه الدراسات إلى أن الأحوال والظروف التي تميل في معظم الأحيان إلى خفض معنويات المعلم هي:

1\_ القيادة غير الفاعلة التي تتميز بالقصور في الإتصال وبالأهداف غير الواضحة وضوحا تاما ، وعدم الإعتراف بالمعلم ، وعدم التعاون والتشجيع وعدم إتاحة الفرصة له لإتخاذ القرار .

2\_الراتب الغير المرضي

3\_ المباني والمواد الغير كافية

4\_المشكلات المتعلقة بأفعال الطلاب ومواقفهم

5\_عدم تعاون هيئة التدريس

( إيهاب عيسى المصري ، 2013،ص126..129)

10\_ طرق وأساليب قياس الرضا الوظيفي:

### 10\_1 الطرق المباشرة :

تقوم الطريقة المباشرة على تصميم قائمة إستقصاء تتضمن أسئلة توجه للموارد البشرية بالمؤسسة وهذا من أجل الحصول على تقرير مباشر منها عن درجة رضاها الوظيفي ،ونميز هنا بين طريقتين رئيسيتين يستعملان في تحديد محتوى أسئلة قوائم الإستقصاء هما طريقة تقييم الحاجات وطريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي

#### أ\_ طريقة تقييم الحاجات :

وفق طريقة تقييم الحاجات يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقييم الذي قدمه "ماسلو"للحاجات الإجتماعية ،حاجات التقدير والإحترام ،الأنسانية ،حاجات تحقيق الذات وتصميم الأسئلة بطريقة تسمح للموارد البشرية بالتعبير عن مدى ما تتيحه لها وظائفها من إشباع للحاجات المختلفة

#### ب\_ طريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي:

وفق طريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي ،من أجل الترقية

،محتوى العمل،جماعات العمل ،الإشراف،ظروف العمل المادية

(عبد الرحمان عزيزوة، 2014،ص 84\_85)

وهكذا نكون أمام عدة طرق لقياس الرضا الوظيفي

#### ملخص منها:

طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوزجود وزملاته:

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لهذه الطريقة من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من الجوانب التي تحتويها الوظيفة، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين متعارضين بينهما عدد من الدرجات، ويطلب من المورد البشري قياس مستوى رضاه الوظيفي وهذا بإختياره للدرجة التي تمثل مشاعره مثال ذلك \_ ما رأيك في العمل اليومي الذي تؤديه؟

مثير / \_ / \_ / \_ / \_ / \_ / \_ / \_ / ممل

7 6 5 4 3 2 1

ويجمع الدرجات التي أعطاها المورد البشري لكل مجموعة من المقاييس الجزئية يكون هذا المجموع ممثلا لدرجة رضاه الوظيفي العام أو عن جانب من جوانب

### طريقة الوقائع الحرجة لهيرزبرج:

تقوم طريقة الوقائع الحرجة على توجيه سؤالين رئيسيين للموارد البشرية المراد قياس مستوى رضاها الوظيفي هوما: حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالسعادة الشديدة إتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية \_ مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور

حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالإستياء الشديد إتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية، مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا \_ الشعور

(عبد الرحمان عزيزو، 2014، ص85\_ 86)

إستبيان مينسوتا لاقى هذا المقياس قبولا وإستخداما واسعين في مجال علم النفس التنظيمي، وقد طورت من طرف فريق من الباحثين منهم "لوفيكويست، إنغلند، داوس" في سنة 1967 من جامعة مينسوتا

هذا الإستبيان من مئة عبارة ،مع ذلك فالشكل المصغر ليس مصمما لإعطاء نتائج عن وجود الرضا الوظيفي لتكون عبارات إستبيان مينيسوتا من عبارات حول أوجه متعددة من العمل ، ويطلب من المستجوبين الإشارة إلى مستوى قياس مبني بصفة كبيرة على العاطفة ،فالإجابات تشير إلى حب ذلك الشيء أو كرهه أكثر ،منها عملية وصف له .

إن هذا المقياس هو أكثر تدقيقا من مقياس مؤشر وصف الخدمة ،ورغم الخصوصية الكبيرة لأوجه هذا الإستبيان فالعديد من محتواه موجود في مقاييس أخرى على سبيل المثال ،عبارات تعكس كلا من جانبي العلاقات الإنسانية والكفاءة التقنية ،الإشراف في إختيار مسبح الرضا الوظيفي ويبقى العيب الأكبر لإستبيان مينيسوتا هو الطول،

من الصفحة الكاملة المتكونة من 100 عبارة ،فمن الصعب إدارتها خاصة إذا كان الباحث يريد قياس متغيرات أخرى ،كما أن الصيغة المصغرة ب20 عبارة تبقى أطول من العديد من قياسات الرضا المتوفرة ( عبد الرحمان عزيزو، 2014،ص88\_89)

### إختبار مسح الرضا الوظيفي:

تم تطويره من طرف "ساكتر"في 1985 كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي ،فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل،ومقارنة بالقياسات الأخرى الموصوفة سابقا، هذا المقياس يعتبر نموذجا حيث أن مكوناته تمثل عبارات حول عمل الفرد أو وضعية العمل ،والمستجوبون مطالبون بالإشارة إلى أي مدى يوافقون على كل عبارة من خلال وضع دائرته حول أحد الأرقام الست ويعتبر هذا المقياس الأكثر شبيها بمقياس وصف خدمته وعلى عكس مؤشر وصف خدمته يمكن تخزين نتيجة الرضا الوظيفي الإجمالي لمسح الرضا الوظيفي بما ان كل وجه من الأوجه التسعة يتكون من 4عبارات .فإنه يمكن الحصول على نتيجة الرضا الإجماليه .

(عبد الرحمان عزيز و 2014ص 89..90)

### الطرق الغير مباشرة في قياس الرضا الوظيفي لطرق جمع البيانات:

هي طرق تركز على جوانب مختلفه من العمل تخص مختلف البيانات المتاحة بالمؤسسه مثل معدلات الغياب .حجم شكاوى العاملين. معدل دوران العاملين. عدد حوادث اثناء التشغيل وغيرها ويمكن بتحليل مثل هذه المؤشرات الحكم إلى حد ما على درجه رضا العاملين، تعتمد هذه الطريقة في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها :

معدل دوران العمل ،معدل التغيب عن العمل ومعدل الإنتاج المرفوض وفيما يلي شرح لهذه المعدلات،

#### 1\_ معدل دوران الأرض :

يقدر معدل دوران العمل في مؤسسه ما بعد تاركي العمل بإختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسه خلال فتره ما .

معدل دوران العمل =اختياريا عدد تاركي العمل /متوسط عدد الموارد البشرية ،ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية على النحو الآتي

متوسط عدد الموارد البشرية = عدد الموارد البشرية في أول مده + عدد الموارد البشرية في آخر المده./2

ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحاله التي يكون فيها معدل دوران العمل مرتفع فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم

الرضا والعكس صحيح ،

في حالة إنخفاظ هذا المعدل

(عبد الرحمان عزيزو،2014،ص90)

معدل التغيب عن العمل :

يقدر معدل تغيب الموارد البشرية عن العمل في مؤسسة ما بالمعادلة التالية:

معدل التغيب عن العمل = عدد ساعات التغيب عن العمل / عدد الساعات الكلية . ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباينة تحددها المؤسسة (كل شهر، كل سنة ...).

ووفق منظور الطريقة الغير مباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات التغيب مرتفعة أكثر فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح، في حالة إنخفاض هذا المعدل . (عبد الرحمان عزيزو، 2014، ص 90\_91)

معدل الإنتاج المرفوض:

يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة ما من خلال المعادلة التالية:

معدل الإنتاج المرفوض = عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها / عدد الوحدات المنتجة ووفق منظور الطريقة غير المباشرة، فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات الإنتاج المرفوض عالية فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح في حالة إنخفاض المعدل . (عبد الرحمان عزيزو، 2014، ص 91)

خلاصة الفصل:

في الأخير يمكن القول بأن الرضا الوظيفي له أهمية بالغة في المجتمعات، فهو شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله، كما تبين لنا أيضا من خلال دراستنا لهذا الفصل أن المنظرين لم يتفقوا على تفسير واحد ومحدد للرضا الوظيفي، فمنهم من ينظر للرضا الوظيفي من زاوية "الحاجات" مثل ( نظرية الحاجات لماسلو)

ومنهم من ينظر إليه من زاوية "الدوافع "

(ج) نظرية هيرزبر

ومنهم من ينظر إليه من زاوية "التوقع" ( نظرية التعارض

ومنهم من ينظر إليه من زاوية "قوة الدافعية للإنجاز" ( نظرية دافعية الإنجاز

ومنهم من ينظر إليه من زاوية "الأداء مقابل التوقعات" ( نظرية فروم

ومنهم من ينظر إليه من زاوية "الحاجات والقيم والرضا عن الوظيفة" ( نظرية القيم

وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان أو العامل إزاء عمله والبيئة المحيطة به .



## الفصل الثالث

### الذكاء الوجداني

#### عند معلمى الطور الابتدائي

-تمهيد

1-تعريف الذكاء الوجداني

2-تطبيقات الذكاء الوجداني في بعض الميادين

3-مكونات الذكاء الوجداني

4-النماذج النظرية المفسرة للذكاء الوجداني والتعقيب عليها

5-العوامل المؤثرة في الذكاء الوجداني

6-أهمية الذكاء الوجداني

7-سمات الأشخاص ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض

8-قياس الذكاء الوجداني

9-الذكاء الوجداني عند معلمى الطور الابتدائي

-خلاصة الفصل

## تمهيد:

الذكاء الوجداني واحد من بين المواضيع المهمة التي شغلت اهتمام الباحثين في شتى المجالات، وبالخصوص الباحثين في علم النفس وعلم النفس التربوي، فلذلك حاولنا التعرف على ماهية الذكاء الوجداني وأهميته وتطبيقاته في مجالات مختلفة، وكذا ما يميز الشخص الذكي وجدانيا عن غيره، كما نتطرق أيضا إلى طرق قياسه و، وهذا في سبيل إثراء معلوماته عن الذكاء الوجداني.

## 1- تعريف الذكاء الوجداني

شغل موضوع الذكاء عموماً والذكاء الوجداني خصوصاً اهتمام العديد من الباحثين والفلاسفة، ونظراً لشمولية الموضوع، فقد اختلف العديد من الباحثين في تفسيره وتقديم تعريف شامل له، فنجد من بين التعريفات:

Emotinla intelligence الذكاء الوجداني: هو دمج مكونين "الذكاء" و"الوجدان" يعرفه "مارلو" (Marlow 1985) بأنه مجموعة من المهارات لحل المشكلات الخاصة بالتفاعل الاجتماعي، وتكوين نتائج اجتماعية مفيدة وهو مرادف للكفاية الاجتماعية.

وعرفه "ماير" و"سالوفي" (Mayer&salovey) هو نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي مرتبط بقدرة الفرد على مراقبة انفعالاته وانفعالات الآخرين والتمييز بينهما، واستخدام المعلومات في توجيه وضبط تفكيره وانفعالاته. (إيمان عباس، 2013، ص35).

كما يرى "بار-اون" أن الذكاء الوجداني هو هجين من تفاعلات مجموعة من المهارات والكفاءات والميسرات الوجدانية والاجتماعية، التي تؤثر بدورها في قدرة الفرد على فهم نفسه والتعبير عنها، وفهم الآخرين و الارتباط بهم .

كما أوضح "جولمان" بأن الذكاء الوجداني هو القدرة على إدراك وفهم مشاعرنا ومشاعر الآخرين، لتحفيز أنفسنا على إدارة مشاكلنا بشكل جيد. (صفية مبارك، ص5).

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الذكاء الوجداني يتمثل في قدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين و الاحساس بها، وكذا القدرة على حل المشكلات بشكل سليم وتكوين علاقات طيبة بالآخرين.

**2- تطبيقات الذكاء الوجداني في بعض المجالات :****1- الذكاء الوجداني في المجال التعليمي :**

يؤكد "جولمان" على أهمية برامج التنمية الوجدانية، وضرورة تقديمها كجزء من المقرر الدراسي والحياة الدراسية، على أن تشمل الآباء وكل من يقوم بالريادة في المجتمع، ويقوم بيها معلمون أو مدربون على درجة عالية من الخبرة، و الأهم من ذلك أن يكون لديهم صحة وجدانية جيدة. (شيماء جمال، 2015، ص54).

**2- الذكاء الوجداني والعمل:**

الذكاء الوجداني له دور هام في دفع الفرد نحو الوصول إلى الهدف والاختصاص بيده لتحقيق النجاح في حياته العملية والاجتماعية.

كما أن الذكاء الوجداني يخلق علاقات عمل جيدة ويساهم في الحفاظ عليها، ولقد وجد أن الموظفين الذين يتسمون بالذكاء الوجداني يكونون على استعداد للاصغاء إلى زملائهم، واستخدام المعرفة الوجدانية بغرض النصيحة، ومساعدتهم في الوصول إلى القرار الصائب، كما أن المهارات الاجتماعية التي تعد أهم مهارات الذكاء الوجداني هي التي تقدم التوافق لدى الفريق. (شيماء جمال، 2015، ص56).

**3- الذكاء الوجداني في المجال الأسري:**

إن معدلات الطلاق تشير إلى قفزة خطيرة في هذه المعدلات، إذا ناقشنا هذا التصاعد نجده راجعا إلى انعدام الذكاء الوجداني، وتراجع الضغوط الاجتماعية المتمثلة في وصمة العار التي تحلق بالمطلقة، ويذكر "جولمان" أن الحياة الأسرية هي أول مدرسة لتعلم المشاعر، فيها نتعلم كيف يكون شعورنا تجاه أنفسنا وتجاه الآخرين، ومثل هذا التعلم لا يحدث فقط من خلال الأشياء التي يذكرها الآباء لأبنائهم أو من خلال سلوكهم الفعلي ولكن أيضا من خلال طريقة تعبير الآباء عن مشاعرهم وتعاملهم مع بعضهم البعض.

#### 4- الذكاء الوجداني في المجال البحثي:

يمكن استخدام مقياس الذكاء الوجداني كلما كانت هناك حاجة له، ويمكن تطبيق هذا المقياس في بحوث التعليم والطب والعلاج والادارة والاعمال.

#### 5- الذكاء الوجداني في المجال العلاجي:

يمكن استخدامه في مجال التشخيص لتقييم الذكاء الوجداني الكلي للمريض وقدرته العامة على التكيف مع متطلبات الحياة والبيئة وضغوطها، وكذلك لوضع أهداف واضحة للبرنامج العلاجي ولتحديد وقت انتهاء العلاج ولتقييم مدى نجاح البرنامج العلاجي الذي تلقاه المريض. (شيماء جمال، 2015، ص57-65).

#### 3- مكونات الذكاء الوجداني:

حسب "ماير وسالوفي" يتكون الذكاء الوجداني من أربعة ابعاد كالاتي:

- 1- إدراك الانفعالات: ويعني قدرة الفرد على معرفة انفعالات الوجوه والتصميمات.
- 2- قياس واستخدام الانفعالات: وذلك بهدف تحسين التفكير بمعنى توظيف الانفعالات.
- 3- فهم الانفعالات: ويعني التعرف على الانفعالات والتفكير المنطقي.
- 4- تنظيم الانفعالات: أي ادارة وتوجيه الانفعالات. (بلقاسم، 2014، ص21)

أما "ماكديويل" و "بيل" (mac dweel & ball) فحدد مكونات الذكاء الانفعالي ب:

-الوعي بالذات

-ادارة الانفعالات.

-دافعية الذات

-التعاطف

-تداول العلاقات

-إدارة الانفعالات الأخرى (إيمان عباس، 2013، ص 38).

#### 4-النماذج النظرية المفسرة للذكاء الوجداني :

هنالك العديد من النظريات المختلفة المفسرة للذكاء الوجداني إلا أن هناك ثلاث نماذج تمثل أفضل النماذج التي تم التوصل إليها بخصوص ذلك المجال وهي:

\_نموذج "ماير وسالوفي" للذكاء الوجداني 1997

\_نموذج"بار-اون" للذكاء الوجداني 1988-2000

\_نموذج "دانيال غولمان" للذكاء الوجداني 1988-2002.

1-نموذج "مايروسالوفي" (Mayer&Salovey) للذكاء الوجداني كقدرة عقلية:

تعتمد نظريتهما الخاصة بالذكاء الوجداني على دمج العديد من الأفكار المتعلقة بمجالى الذكاء والمشاعر، فانبثقت فكرة الذكاء من نظرية الخاصة بـ "ماير وسالوفي" والتي تتمثل في القدرة على تنفيذ العمليات المتعلقة بالتفكير التجريبي. (عبد العظيم، 2006، ص 50).

كما أن نظريتهما تتأسس على عدة مفاهيم أساسية تتعلق بمفهومي الذكاء والانفعالات منها أن مفهوم الذكاء يركز في التفكير التجريدي. (شنون، 2013، ص 53).

ثم وضع "ماير وسالوفي" نموذجهما في الذكاء الوجداني والذي قام على مفهومه وفصله عن السمات الأخرى حتى يتمكن من تحليل تلك القدرة بشكل مستقل، واطهار مدى الاستفادة منها في سلوك الفرد وكفاءته العامة في الحياة، وعليه فإن الذكاء الوجداني تضمن الأبعاد الآتية :

-الادراك الانفعالي

-التعبير الانفعالي

-القدرة على خلق الانفعالات التي تيسر التفكير

-ضبط الانفعالات لدى الذات ولدى الآخرين لتشجيع النمو الانفعالي والعقلي.

وقد حدد "ماير وسالوفي" اربعة مجالات واسعة لقدرات الذكاء الوجداني،يمكن ترتيبها بشكل هرمي،يبدأ من المهارات الدنيا والاكثر جزئية وتتدرج حتى تصل الى المهارات العليا والاكثر عمومية،وتتمثل فيما يلي :

\_الادراك الانفعالي. Emotional perception.

\_التيسير الانفعالي للتفكير Emotional facilitation of thinking

\_الفهم الانفعالي Emotional understanding

\_ادارة الانفعالات. Managing emotional.

(علي حسن،2007،ص43).

-2نموذج "بار-اون" " « Bar-on للذكاء الوجداني:

يعد "بار-اون" من رواد النماذج المختلطة للذكاء الوجداني،يمثل الجانب غير المعرفي من الذكاء العام الذي توصل اليه "وكسلر"في بداية الاربعينات،والذي لم ينكر الجوانب غير المعرفية من الذكاء العام،بالرغم من انه كان اكثر اهتماما بالجوانب المعرفية. وهدفت نظرية "بار-اون" إلى فهم لماذا يتمكن بعض الافراد من النجاح في الحياة بينما يفشل الآخرون.

والذكاء الوجداني عند "بار-اون" هو منظومة من القدرات غير المعرفية والكفاءات والمهارات الشخصية والوجدانية والاجتماعية،التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات والضغوط البيئية.(علي حسن،2007،ص46).

يتناول نمذج "بار-اون" من خمسة ابعاد للذكاء الوجداني :

Intrapersonal الذكاء الشخصي

Interpersonal الذكاء البشخصي

Adaptability القدرة على التكيف

Stress management ادارة الضغوط

General mood الحالة المزاجية العامة.

**3- نموذج "دانيال غولمان" « Golman**

لقد قام " غولمان " بتبسيط مفهوم الذكاء الوجداني الى مفهوم عام وشائع، وذلك من خلال تدعيمه بالنظريات والحالات الاكلينيكية، ويرجع فضل انتشار الذكاء الوجداني الى "دانيال غولمان" بعد اصداره لكتابه الشعير عن الذكاء الوجداني عام 1995، وفيه قدم تعريفه للذكاء الوجداني على انه القدرة على التعرف على الانفعالات الخاصة به وبالاخرين، وتحفيزه لذاته وادارته لانفعالاته ومعالجة العلاقات مع الاخرين.

ويرى "دانيال غولمان" أن الذكاء الوجداني يلعب دورا هاما في النجاح في العمل بنسبة 80% وأن الذكاء الوجداني متعلم وان التعلم يبدأ منذ السنوات الاولى في الاسرة، ومنه هنا تبدو اهمية المحيط الاسري الذي ينمو فيه الطفل، ودوره في التأثير على سلوكه وتوجيهه فيما يتعلم كما يفترض "غولمان" أن كل فرد يولد ولديه بعض نسب الذكاء الوجداني التي تساعده في الكفاءات والمهارات الوجدانية. (بوغنيسة، 2018، ص 35).

**تعقيب على النظريات المفسرة للذكاء الوجداني:**

الذكاء الوجداني وحده لا يكفي لمواجهة مشكلات الحياة وحلها، بل يساهم بشكل كبير في اعداد الفرد لمواجهة هذه المشاكل ومحاولة حلها والتكيف معها، ويزيد من فرص نجاح الفرد في مختلف مجالات الحياة، ونظرا لعمق وشمولية موضوع الذكاء الوجداني فقد اختلفت العديد من النظريات في محاولة فهمه وتفسيره فنجد مثلا ان نموذج "ماير وسالوفي" يتضمن



القدرة على استيعاب الشعور وفهمه وتحليله، اما عند "بار-اون" فهو يتضمن المهارات الشخصية والاجتماعية، اما عند "غولمان" فيتمثل في وعي الفرد بمشاعره.

وبصورة اوضح الذكاء الوجداني لا يقتصر على نظريه واحدة وانما مجموعة من النظريات، ليس ضعفا او قصورا في الموضوع وانما كل نظريه من هذه النظريات تضيف مهارات وجوانب اضافية عن النظرية التي تسبقها.

### 5-العوامل المؤثرة في الذكاء الوجداني:

يتأثر الذكاء الوجداني بعدة عوامل منها بيئية وذاتية نتعرف عليها فيما يلي:

**اولا عوامل بيئية:** وتشمل على العوامل المحيطة بالفرد نجد فيها:

1-الاسرة: تلعب الاسرة دورا هاما في التأثير على شخصية وخصائص الفرد، حيث اظهرت العديد من الدراسات ان مستوى الذكاء الوجداني لدى الفرد يتأثر باساليب المعاملة الوالدية، فقد اوضحت "كرستن نصار" ان التربية العاطفية المبكرة للاهل تساعد الطفل على ان يصبح راشدا، يتمتع بذكاء وجداني جيد يمكنه من الاندماج مع المجموعة التي ينتمي اليها.

2-المدرسة: ان المدرسة الفعالة هي التي تساعد طلابها على النمو في جميع الجوانب، خاصة الجوانب الوجدانية والاجتماعية عن طريق توفير بيئة ايجابية للتعلم، واطاخة الفرصة امامهم للتعبير عن مشاعرهم وشرحها داخل الفصل، وممارسة الانشطة المختلفة بحرية، اما كبت حرية الطلاب وعدم اتاحة الفرص امامهم للتعبير عن مشاعرهم دون حرج يؤدي الى انخفاض مستوى ذكائهم الوجداني. (صفية مبارك، 25).

**ثانيا عوامل ذاتية:** تشمل على العوامل المتعلقة بالفرد ذاته نجد منها ايضا.

### 1-الجنس:

يرى مجموعة من الباحثين الى ان الذكاء الوجداني عند الاناث اكثر منه عند الذكور.

يرى "بار-اون" ان الاناث يتفوقن على الذكور في الذكاء الاجتماعي، واكثر وعيا وجدانيا وتعاطفا، واكثر تحملا للمسؤولية الاجتماعية، اما الذكور فقد تفوقوا في الذكاء الشخصي على الاناث، واكثر اعتبارا للذات، وقدرة في التعامل مع الضغوط.

-2 العمر: ان عمر الفرد هو احد المتغيرات التي تؤثر على الذكاء الوجداني، فقد توصل الباحثون امثال "قان روي" الى وجود علاقة ايجابية بين مستوى الذكاء الوجداني للفرد وعمره.

-3 سمات الشخصية: اسفرت نتائج العديد من الدراسات عن تأثر مستوى الذكاء الوجداني بالسمات الشخصية للفرد، فقد اوضح العديد من الباحثين الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء الوجداني وسمة الانبساط والانفتاح على المشاعر. (صفية مبارك، 27).

#### -6 اهمية الذكاء الوجداني:

يلعب الذكاء الوجداني دورا هاما في حياة الفرد، حيث انه يساعده على الابتكار والابداع وروح المسؤولية، وبناء علاقة اجتماعية مع الاخرين، اشار "غولمان" ان النجاح في الحياة يتطلب 20% من الذكاء العام، في حين يتطلب 80% وبذلك يكون قادرا على اتخاذ القرارات الصائبة والحكم عليها.

في حين تبرز اهمية الذكاء الوجداني في الجانب المدرسي على ان التلاميذ الذين يحققون اداءا اكااديميا عاليا لديهم سمات وجدانية ايجابية.

كما ان الافراد ذوي الذكاء الوجداني قادرين على تحقيق الصحة النفسية والجسدية، والانسجام بين عواطفهم الشخصية ومبادئهم وقيمهم، مما يشعره بالرضا والاطمئنان. (بونسة، 2018، ص 20).

نستخلص ان للذكاء الوجداني دور هام وفعال على جميع الاصعدة فهو مفتاح الطفل للتوافق مع أسرته، ومفتاح التلميذ في تحقيق التحصيل الجيد، وكذلك المرشد والرفيق الدائم للفرد في عمله ومختلف نواحي حياته.

#### -7 سمات الأشخاص للذكاء وجدانيا :

لديهم قدرة عالية على التكيف وادارة الصغوط  
 يتمتعون بدرجة منخفضة من الاكتئاب والقلق  
 لديهم احساس كبير بالمسؤولية الاجتماعية  
 لديهم القدرة على حل المشكلات بشكل متروي وهادئ  
 لديهم القدرة على التخطيط وتحديد الاهداف والمثابرة في اداء الاعمال  
 لديهم القدرة على بناء روابط الثقة مع الاخرين  
 لديهم توازن عاطفي في حياتهم  
 لديهم القدرة في السيطرة على الانفعالات وكبح الغضب  
 لديهم القدرة على اظهار التعاطف مع الاخرين وتحليل انفعالاتهم  
 لديهم قدرة تؤكد الذات  
 لديهم القدرة على التفاؤل والوعي بالذات  
 يتكلم عن مشاعره بارتياح .(نصيرة، 2015، ص41).

#### -سمات الأشخاص ذوي الذكاء الوجداني:

لا يتحمل مسؤولية مشاعره ولكن يلوم الاخرين باستمرار  
 يلقي الذنب على الاخرين في المشكلات التي يقع فيها  
 يحجب معلومات حول مشاعره الحقيقة ويتظاهر بمشاعر مختلفة  
 يبالغ او يقلل من مشاعره

عديم الرحمة وغير متسامح

ينقصه الاستقامة والاحساس بالضمير

غير مريح لمن حوله

عديم الاحساس بمشاعره

غير متعاطف مع الاخرين(نصيرة،2015،ص43).

-8قياس الذكاء الوجداني:

نظرا للاهتمام المتزايد بالذكاء الوجداني(الانفعالي)،تعددت الادوات المسحية لقياسه،ويعتقد ان هذه المقاييس نافعة للافراد لانها:

-تقدم تغذية راجعة حول نقاط القوة والضعف النسبية لكل فرد مقارنة بالآخرين او ضمن دور مماثل بصورة عامة .

-تقدم تغذية راجعة حول الفجوة او التناقض بين ادراكات الذات لدى الفرد وكيف تدرك او تقدر لدى الاخرين.

-تنوعت المقاييس وطرقها تبعا لتنوع محتوياتها المستخدمة في القياس ،وفيما يلي تعريف لاهم المقاييس:

اولا:مقاييس القدرة(الاداء)للذكاء الوجداني Performance test

-1مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل MEIS

وهو من اعداد "سالوفي وكارسو"1997 ويسمى مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل حيث يرى الباحثان ان هناك علاقة وثيقة بين الذكاء الانفعالي والقدرة على تجهيز المعلومات الانفعالية المرتبطة به،ويقيس الذكاء الانفعالي للمراهقين،ويتكون من (8) مهام منفصلة

تتضمن (402) مفردة موزعة على (12) اختبار فرعي، ويقيس أربع قدرات: الإدراك الالفعالي، السهولة الالفعالية، الفهم الالفعالي، الإدارة الالفعالية. (عباس، 2013، ص50).

## 2- مقياس الذكاء الوجداني (الالفعالي) متعدد العوامل MSCEIT

يعد هذا الاختبار أكثر حداثة من مقياس الذكاء الالفعالي متعدد العوامل ، إذ جرى تحسين الخصائص السيكومترية ل MEIS ، ويتكون هذا الإختبار من (401) مفردة موزعة على (8) مهام موزعة إلى (4) قدرات رئيسية والوقت المستغرق هو (30) دقيقة ومن مميزاته أنه يتجنب عيوب مقياس MEIS من حيث ضعف بعض القدرات ، ولكل فرع إختبارات ، وكما يلي :

1\_ الإدراك الالفعالي : ويقيس الإدراك الالفعالي في الوجوه والتصاميم .

2\_ السهولة الالفعالية في التفكير : ويقيس الإحساسات والتيسير .

3\_ الفهم الالفعالي : ويقيس الفهم الالفعالي .

4\_ الإدارة الالفعالية : ويقيس الإدارة الالفعالية في ذات الفرد ولدى الآخرين .

ومن عيوب هذا المقياس MSCEIT أنه فشل في التوصل إلى دليل قاطع على ذلك

الإندماج الواضح بين القدرات الأربعة الخاصة بالذكاء الالفعالي

( إيمان عباس ، 2013 ، ص 57 )

ثانيا : مقاييس التقدير الذاتي Self Report tests :

من أبرز وأشهر هذه المقاييس :

## \_ قائمة الذكاء الإنفعالي لبار-أون on-Bar

تعد هذه القائمة من الأدوات التي استخدمت كمدخل للتقرير الذاتي في قياس مفهوم الذكاء الإنفعالي ، وذلك عن طريق قياس قدرة الفرد على ترتيب القدرات غير المعرفية والكفاءات المهنية ، حتى يتمكن من مواجهة متطلبات الحياة والتأقلم مع البيئة (15 مقياس فرعي و تقيس (5) قدرات هي :

\_ كفاءات شخصية داخلية .

\_ كفاءات شخصية متبادلة مع الآخرين .

\_ قابلية للتكيف

\_ إدارة الضغوط .

\_ عوامل مزاجية عامة .

وهذه القائمة مناسبة للاستخدام في مجالات الطب والتعليم وتشمل على ثلاث مؤشرات للتأكد من صدق استجابات الأفراد وهي : الإنطباع الإيجابي ، الإنطباع السلبي ، ومؤشر عدم الإتساق . ( إيمان عباس ، 2013 ، ص 58)

2\_ خريطة الحصاة الإنفعالية MAP-EQ لكوبر 1996 Cooper :

هي من إعداد كوبر (Cooper, 1996) وتسمى خريطة معامل الذكاء الإنفعالي ، وتقيس القائمة خمسة أبعاد هي :

1\_ البيئة الحالية .

2\_ المعرفة الإنفعالية .

3\_ الكفاءات المرتبطة بالإنفعال .

4\_ الإتجاهات والقيم المتعلقة بالجوانب الإنفعالية .

5\_ محصلات مجال خريطة الحصاة الإنفعالية ( إيمان عباس ، 2013 ، ص 59 )

## خلاصة الفصل :

لقي الذكاء الوجداني اهتماما كبيرا من الباحثين على مدى العصور، ورغم اختلافهم في العديد من النقاط الا انهم اتفقوا على ان الذكاء الوجداني هو قدرة تساعد الفرد وتميزه في العديد من المجالات منها: المجال الاسري،المجال الاجتماعي، المجال البحثي والعلاجي، كما تطرقنا ايضا الى العوامل المرثثة في الذكاء الوجداني منها العوامل الاسرية ووعوال متعلقة بالفرد ذاته ،وكذا عوامل بيئية متعلقة بمحيط الفرد منها الاسرة و المدرسة فالمدرسة من شأنها ان تنمي الذكاء الوجداني للطلاب بتوفير بيئة ايجابية للتعلم واختيار الانشطة الملائمة وكذا اشراك المعلمين في دورات تكوينية لتنمية مهاراتهم في الذكاء الوجداني.



الجانب  
التطبيقي



## الفصل الرابع

### الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

#### تمهيد

- 1) الدراسة الاستطلاعية
- 2) أهداف الدراسة الاستطلاعية
- 3) المنهج المتبع
- 4) مجتمع وعينة الدراسة
- 5) ادوات جمع البيانات
- 6) الأساليب الإحصائية

**تمهيد:**

بعد عرض الإطار النظري الذي تمحور حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى معلمي التعليم الابتدائي ننتقل إلى جانب التطبيقي الذي سوف نعرض فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية التي تحتوي على الدراسة الاستطلاعية وأهداف الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وخصائصها السيكمترية والأساليب الإحصائية المستعملة في إختبار الفرضيات .

## 1\_ الدراسة الاستطلاعية

للدراسة الاستطلاعية أهمية كبيرة في البحث العلمي حيث تعتبر خطوة أساسية وضرورية لأي دراسة حيث تتيح للباحث وتساعد على التعرف على مختلف الصعوبات وجمع المعلومات بغرض تحديد عينة الدراسة وخصائصها ومنهج الدراسة.

## 2\_ أهداف الدراسة الاستطلاعية

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى:

\* الضبط النهائي للشكالية والفرضيات.

\* جمع المعلومات اللازمة عن عينة الدراسة وخصائصها

\* التأكد من وضوح أسئلة الإستمارة الخاصة بالرضا الوظيفي. :

\* التأكد من وضوح عبارات مقياس الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي

\* التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني

\* التمرن على كيفية الإجابة على أسئلة المقياس وكيفية تصحيحه.

\* تحديد الوقت اللازم للإجابة على المقياس .

## 3\_ المنهج المتبع .

يتحدد منهج الدراسة من خلال طبيعة المشكلة وأهدافها وموضوع دراستنا هو الكشف عن علاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني وقد استخدمنا في الدراسة الحالية المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها . ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع

حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه:

> طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها <

(محمد سرحان على المحمودي، 2019، ص، 46)

#### 4\_مجتمع وعينة الدراسة

#### 14\*مجتمع الدراسة

هو مجموعة من الناس التي تشكل النظام المغلق والتي تشكل شبكة العلاقات بين الناس المعنى العادي للمجتمع يشير إلى مجموعة من الناس تعيش سوياً في شكل منظم وضمن جماعة منظمة .والمجتمعات أساس ترتكز عليه دراسة علوم الاجتماعيات

(ar,m,Wikipedia,org)

اما في الدراسة الحالية يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة معلمي الطور الابتدائي لغة عربية ولغة فرنسية بإبتدائيات عكاشة العيفة، مصطفى أوكيل،بوشناق الزهراء

#### 24عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة بأنها:

>مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الاصلي <

(محمد سرحان على المحمودي، 2019، ص 160 )

تمثلت عينة دراستنا الحالية في معلمي التعليم الابتدائي من 05مدارس وتم اختيارها بطريقة عشوائية منتظمة

## جدول رقم (01) يبين توزيع معلمي طور الابتدائي حسب الجنس

الجنس	لغة عربية	لغة فرنسية
ذكور	07	04
إناث	36	03
المجموع	43	07

## 05\_ ادوات جمع البيانات:

لقياس متغيرات الدراسة المتمثلة في الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني تم استخدام الأدوات الآتية

\_مقياس الرضا الوظيفي

\_مقياس الذكاء الوجداني

1\_ مقياس الرضا الوظيفي (لصالح عبد الرحمن الازرق)

وصف المقياس وطريقة تصحيحه

صمم عبد الرحمن صالح الازرق هذا المقياس سنة 2000 للتعرف على مدى رضا المعلمين نحو مهنة التدريس من خلال أربعة أبعاد تتصل بعمل معلم وهي تمثل مصادر الرضا عن المهنة

بالنسبة لتصحيح المقياس فتصحح إجابات المبحوثين بواسطة مفتاح معد دونت عليه أمام كل عبارة الدرجات التالية 1,2,3,4 5 العبارات الموجبة و1,2 3 4 5 العبارات السالبة وتجمع الدرجات الإجمالية في نهاية ورقة الإجابة وتدل الدرجات المرتفعة على المقياس على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلم اما الدرجات المنخفضة فتدل على انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديه

بما أن المقياس يتكون من 33 عبارة .

\*الدرجة القصوى للمقياس:  $5 \times 33 = 165$  درجة

\*الدرجة الصغرى للمقياس:  $1 \times 33 = 33$  درجة

## 1\_2 مكونات المقياس

يتكون مقياس الرضا الوظيفي من 33 عبارة موزعة على أربعة أبعاد وهي:

1. الرضا عن المرتبات والمزايا المادية
2. الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات
3. الرضا عن طبيعة العمل وظروفه
4. الرضا عن علاقته بالمسؤولين

أما الباحثة حليلة امزال فقد قامت بتكييف المقياس في البيئة الجزائرية حيث قامت بإعادة حساب الخصائص السيكومترية

### 3\_1 صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على 10 اساتذة محكمين في علم النفس المدرسي وعلوم التربية من جامعة مولود معمري تيزي وزو بهدف التحقق من ملائمة المقياس لتحقيق أغراض الدراسة، حيث طلب إليهم الحكم على مدى ملائمة عبارات المقياس لعينة الدراسة وأن يحكموا على كل عبارة من عبارات المقياس من حيث تمثيلها للبعد الذي أعدت من أجله، وقد تم حساب معامل الإتفاق بين المحكمين على كل عبارة من عبارات المقياس بإستخدام معادلة كوبر.

وعليه يتمتع المقياس بخصائص سيكومترية عالية.

### 4\_1 ثبات المقياس

لتحقق من ثبات مقياس الرضا الوظيفي تم حسابه بطريقة الفا كرونباخ كمؤشر على ثبات التجانس الداخلي للمقياس وبطريقة التجزئة التصفية كمؤشر على ثبات الإستقرار لدى عينة الدراسة الاستطلاعية

### 2\_مقياس الذكاء الوجداني (عثمان ورزق)

#### 2\_1 وصف المقياس وطريقة تصحيحه

اعد هذا المقياس عثمان ورزق 2002 ويتكون من 58 بند يمثل كل منها عبارة تقريرية يستجيب عليها المفحوص باختيار أحد خمسة احتمالات .وتقدر درجة المفحوص بإعطائه درجة تتراوح بين (5\_1) على كل بند بناء على مفتاح تصحيح الاختبار ثم تجمع درجة المفحوص على الفروع الخمسة للمقياس (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات. تنظيم الانفعالات. التعاطف. التواصل.) لتشكل الدرجة الكلية

للمفحوص، وقد يتوصل الباحثان إلى الأبعاد الخمسة من خلال التحليل العاملي للبنود وذلك على عينة مكونة من 163 طالب من طلاب كلية التربية (جامعة المنصورة)

## 2\_2 صدق المقياس :

لحساب صدق المقياس استخدم الباحثان الطرق التالية :

## 2\_3 صدق المحكمين:

تم فحص المقياس من طرف الباحثين وثلاثة من المحكمين وذلك في ضوء التعريف الإجرائي للذكاء الانفعالي وأسفر على ذلك تعديلات في صياغة عبارة المقياس وكان الاتفاق عليها بالنسبة (80%) لكل منها والاتفاق على باقي العبارات كان بالنسبة (100%).

## صدق المفردات

يتم ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الدرجات كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للاستجابة عينة البحث وكشف النتائج صدق عبارات مقياس بالاتساق الداخلي حيث اتضح ان هناك 55 عبارة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) و3 عبارات دالة إحصائيا عند مستوى (0.05).

## 2\_3 ثبات المقياس

تم تحقق من ثبات المقياس بأبعاده الخمسة بطريقة الفا كرونباخ وذلك من خلال درجات عند الدراسة على مقياس الذكاء الانفعالي .

الخصائص السيكومترية للمقياس في البيئة الجزائرية.

لتكييف مقياس الذكاء الوجداني على البيئة الجزائرية تم إعادة حساب خصائصه السيكومترية .



## 4\_2 صدق المقياس

## 1\_ صدق المحكمين

تم عرض المقياس على عشرة اساتذة محكمين في علم نفس مدرسي وعلوم التربية من جامعة مولود معمري تيزي وزو بهدف التحقق من ملائمة المقياس لتحقيق أغراض الدراسة، حيث طلب إليهم الحكم على مدى ملائمة عبارات المقياس لعينة الدراسة، وأن يحكموا على كل عبارة من عبارات المقياس من حيث تمثيلها للبعد الذي أعدت من أجله، وقد تم حساب معامل الإتفاق بين المحكمين على كل عبارة من عبارات المقياس باستخدام معادلة كوبر .

ثبات المقياس

لتحقق من ثبات مقياس الذكاء الوجداني تم حسابه الفا كرونباخ كمؤشر على ثبات التجانس الداخلي للمقياس وبطريقة التجزئة التصفية كمؤشر على ثبات الإستقرار لدى عينة الدراسة الاستطلاعية

ومن خلال النتائج التي تم توصل إليها تم التاكدة من ان مقياس الذكاء الوجداني يتمتع بدرجة ثبات جيدة مما يسمح في استخدامه في الدراسة الحالية

## 6\_ الأساليب المعالجة الإحصائية

\_تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني لاختبار هذه الفرضية نعلم على معامل ارتباط بيرسون (person) لاننا بصدد قياس علاقة ارتباطية بين متغيرين كميين (الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني)

\_ اما الفرضية الثانية التي مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء الوجداني تعزى لعامل الجنس ولاختبار هذه الفرضية سنعتمد على اختبار الفروق اختبار t test , s student t

## الإستنتاج العام :

الرضا الوظيفي شرط مهم لنجاح أي عمل في أي مجال وتقديم أحسن ما يمكن ،فالتعليم مثل أي مجال يحتاج إلى تقديم أفضل المعلومات وبذل مجهودات لتحقيق النتائج المرجو الوصول إليها ،وعملية التعليم تقتصر على المعلم بالصورة الأولى ،وفي دراستنا هذه توقعنا أن الرضا الوظيفي عامل من بين عدة عوامل لتحقيق الذكاء الوجداني وتحقيق أهداف العملية التربوية ،وحاولنا الإجابة على هذه التساؤلات المتمثلة في:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني؟

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لعامل الجنس؟

وتمتد الدراسة الحالية إلى الكشف عن وجود علاقة إرتباطية بين الرضا والذكاء الوجداني ،

الكشف عن وجود فروق ذات دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الذكاء الوجداني،

الكشف عن تأثير الجنس على الذكاء الوجداني.

إعتمدنا على المنهج الوصفي لأنه يتلائم وطبيعة الموضوع ،وقمنا بإختيار العينة بطريقة عشوائية منتظمة من معلمي مجموعة من الإبتدائيات .أما الأدوات المعتمدة لجميع البيانات إعتمدنا على مقياس على مقياس "الرضا الوظيفي " ومقياس "الذكاء الوجداني" بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية .

ولإختبار فرضيات الدراسة تمّ الإعتماد على معامل , Pearson وإختبار t student

توقعنا وجود علاقة إرتباطية قووية وموجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني لمعلمي الطور الابتدائي،أي كلما إرتفع الرضا الوظيفي إرتفع الذكاء الوجداني ويمكن تفسير ذلك بأن المعلم عندما يتمتع برضا وظيفي سواء رضا ذاتي أو رضا عن المحيط "البيئة المدرسية" ورضا عن طبيعة الوظيفة "مهنة التعليم" يجعله يشعر بالمسؤولية والقدرة على التحكم في المواقف و دافعية الإنجاز ،كل هذا يؤدي إلى تحقيق كفاية إجتماعية المعلم تجعله قادر

على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين "التلاميذ والإداريين" و الإحساس بها وكذا القدرة على حل المشكلات التي تعترضه أثناء أدائه لمهامه بشكل إيجابي وسليم وتكوين علاقات طيبة مع الآخرين في المحيط المدرسي

إذن الرضا الوظيفي حسب "نظرية فروم" له علاقة بالذكاء الوجداني، الرضا الوظيفي حسب نظرية فروم تجعل المعلم يشعر بالراحة والثقة عندما يديك قيمة الجهد الذي يبذله لتحقيق الهدف من الدراسة،

كذلك المعلم يشعر بالرضا عندما تكون له دافعية للإنجاز حسب نظرية ماكلياند الذي يفسر دافع الإنجاز إلى الرغبة في الإجابة والإستبيان في تحقيق الأهداف، وعندما يتمتع المعلم بقدر عال من الدافعية والرضا الوظيفي وحب مهنة التعليم "الرضا عن الوظيفة" يجعله قادرًا على إدارة الضغوط التي تواجهه أثناء أداء مهامه، وهذا ما أشار نموذج "بار-أون"

Bar\_on

للذكاء الوجداني الذي إعتبر الذكاء الوجداني منظومة من القدرات غير المعرفية والكفاءات والمهارات الشخصية الإجتماعية والوجدانية التي تؤثر في قدرة الفرد "المعلم" على التعامل بنجاح مع الضغوط البيئية،

كما توقعنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس، أي المعلمات أكثر رضا من المعلمين، ويمكن تفسير ذلك بأن المعلمات لهنّ رضا مهمة التعليم لأنها المهنة الأكثر ملائمة لها، سواءً من حيث طبيعة العمل، الأجرة، قيمة العمل، إحترام مهنة التعليم من طرف المجتمع .

ووظيفة المعلمة تشبه وظيفة الأم، ومن خلال دراستنا لعناصر الرضا

قائمة

المراجع

1. أحمد صقر عاشور ، 1983 ، إدارة القوة العاملة للأسس السلوكية والبحث التطبيقي ،دار النهضة العربية ،بيروت ،لبنان .
2. أسيا قادم ،2019،الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي المرحلة الابتدائية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص الإرشاد والتوجيه ،جامعة العربي بن مهدي ،أم البواقي .
3. بلقاسم محمد،2014/2013،الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالإنجاز الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي،كلية العلوم الإجتماعية جامعة وهران .
4. بن موفق الميلود ،بن صافي عبد الكريم ،2016 ،الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم
5. بوسنة سمية،شرابي حياة،2019/2018،علاقة الذكاء الوجداني بالدافعية المدرسية لدى تلاميذ السنة الثالثة ابتدائي،جامعة أكلي محند اولحاج،البويرة.
6. بو عيسى لحسن ، 2019 ، الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي ،مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة محلية بجامعة محمد بوضياف ،المسيلة.
7. جميل أحمد توفيق ،1999، إدارة الأعمال مدخل الوظيفي ،دار الجامعة الإسكندرية ،مصر .
8. حليلة أمزال ،2016، الذكاء الوجداني و علاقة الدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الإجتماعي ،جامعة مولود معمري ،تيزي وزوا
9. خيرة حلوفة ،سكينة بوغنيصة،الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافعية للتعلم ،جامعة الجبلاي بونعامة ،خميس مليانة،2019/2018.
10. د. إيمان عباس الخفاف،2013،الذكاء الإنفعالي،دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان،الاردن،الطبعة الأولى

11. د. صفاء الأعسر، د. علاء الدين كفاقي، 2000م، الذكاء الوجداني، دار قباء للطباعة والتشتر والتوزيع (القاهرة) عبده غريب.
12. دانيال غولمان، 2000م، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي.
13. شيماء جمال محمد حسني أحمد، 2015، الذكاء الوجداني والتوافق الزوجي المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى.
14. صفية مبارك، 2019، رسالة دكتوراه فاعلية البرنامج الإرشادي لتنمية الذكاء الوجداني عند المعوقين بصري، قسم الإرشاد النفسي، القاهرة، مصر.
15. صلاح الدين، 2001، السلوك التنظيمي دار الجامعة للطباعة والنشر، بدون بلد، ط1
16. عبد العظيم، 2007، الذكاء الإنفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الإنفعالية لدى طلبة الجامعة، الجامعة الإسلامية، المجلد السادس عشر العدد الأول
17. محمد الصيرفي، 2007، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار وفاء الدنيا للطباعة والنشر الإسكندرية، ط1
18. نجوى بلال، نصيرقبن تيشة، 2014/2015، الذكاء العاطفي للمعلم وعلاقته بالضغط النفسية لدى تلاميذ السنة الخامسة، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي
19. نور الدين السنوسي، 2005، تفعيل نظام تقييم أداء نظام العامل في المؤسسة العمومية الإقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر.
20. محمد صرحان على الدحمودي، 2019، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، الجمهورية اليمنية، صنعاء ط 2
21. الموقع الإلكتروني [arm-m wikipedia / org](http://arm-m wikipedia / org)