

جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم النفس



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه " ل م د" في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى المدرسين بولاية الزعامة

مقدمة ومناقشة عننا:

من قبل الطالبة: بن صديق زهرة

أمام لجنة المناقشة

أ.د. ماريف منور	أستاذ التعليم العالي	جامعة تلمسان	رئيسا
أ.د. بشلاغم يحي	أستاذ التعليم العالي	جامعة تلمسان	مشرفا ومقررا
أ.د. تيليوين حبيب	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 2	مناقشا
د. كروم موفق	أستاذ محاضر - أ-	جامعة عين تموشنت	مناقشا
أ.د. مزيان محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 2	مناقشا

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى روح والدي الطاهرة رحمه الله

إلى أمي أمد الله في عمرها ومتعها بالصحة والعافية

إلى عمي وإخوتي حفظهم الله ورعاهم

إلى جميع من ساندني وكان له فضل علي بعد الله سبحانه وتعالى.

شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا على توفيقه لي لإتمام هذا العمل.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف فضيلة الدكتور بشلاغم يحي على نصائحه

وتوجيهاته القيمة.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ كروم موفق والسيد المدير قطبي موسى على ما قدمه

لي من دعم لإنجاز هذا البحث.

الشكر موصول لمديري المدارس وأساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقبول

قراءة هذه الأطروحة ومناقشتها.

الشكر إلى من ساهم من قريب أو بعيد في دعم هذا العمل.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل، تكونت العينة من 300 أستاذ من أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة، لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي، جمعت البيانات باستخدام استبيان الذكاء الانفعالي مكون من 83 فقرة، واستبيان جودة حياة العمل مكون من 52 فقرة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) النسخة رقم 15، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل ما عدا بعد كفاية الراتب وعدالته فلم تكن العلاقة دالة إحصائياً.
- تمتع أساتذة التعليم الابتدائي بمستوى ذكاء انفعالي مرتفع وجودة حياة عملية متوسطة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تبعا لمتغيرات الجنس، السن، الأقدمية في التعليم.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في جودة حياة العمل وأبعادها ما عدا بعد الموازنة بين الحياة والعمل فالفرق دالة إحصائياً لصالح الذكور.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي جودة حياة العمل (العلاقة مع الإدارة، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها) تبعا لمتغير السن لصالح الفئات الأكبر سناً.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل وأبعادها (العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، المناخ الاجتماعي) تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	إهداء
ب	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة.....
د	قائمة المحتويات.....
ح	قائمة الجداول.....
م	قائمة الأشكال.....
ن	قائمة الملاحق.....
1	مقدمة.....

الفصل الأول: مدخل الدراسة

6	1- إشكالية الدراسة.....
9	2- فرضيات الدراسة.....
11	3- أهداف الدراسة.....
11	4- أهمية الدراسة.....
12	5- حدود الدراسة.....
12	6- مصطلحات الدراسة.....

الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي

17	- تمهيد.....
17	1- تطور مفهوم الذكاء.....

18	التعريف اللغوي للذكاء.....	-2
19	التعريف التقليدي والحديث للذكاء.....	-3
21	الانفعالات.....	-4
24	الخلفية التاريخية للذكاء الانفعالي.....	-5
27	تعريف الذكاء الانفعالي.....	-6
30	النماذج النظرية المفسرة للذكاء الانفعالي.....	-7
42	أبعاد الذكاء الانفعالي.....	-8
45	الأساس البيولوجي للذكاء الانفعالي.....	-9
52	أهمية الذكاء الانفعالي.....	-10
53	قياس الذكاء الانفعالي.....	-11
61	خلاصة.....	-

الفصل الثالث: جودة حياة العمل

63	تمهيد.....	-
63	الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل.....	-1
65	تعريف جودة حياة العمل.....	-2
70	أهداف جودة حياة العمل.....	-3
73	أهمية جودة حياة العمل.....	-4
76	مداخل جودة حياة العمل.....	-5
83	أبعاد جودة حياة العمل.....	-6
90	نماذج جودة حياة العمل.....	-7

112	تدابير تحسين جودة حياة العمل.....	-8
118	برامج جودة حياة العمل.....	-9
123	خصائص برامج تحسين جودة حياة العمل.....	-10
124	معوقات جودة حياة العمل.....	-11
125	خلاصة.....	-

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

127	تمهيد.....	-
127	الدراسة الاستطلاعية.....	أولاً-
127	أهداف الدراسة الاستطلاعية.....	-1
127	مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية.....	-2
128	عينة الدراسة الاستطلاعية.....	-3
128	أدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها.....	-4
135	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.....	-5
137	الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.....	-6
157	الدراسة الأساسية.....	ثانياً-
157	منهج الدراسة.....	-1
157	مكان وزمان الدراسة الأساسية.....	-2
157	مجتمع وعينة الدراسة الأساسية.....	-3
158	خصائص الدراسة الأساسية.....	-4
161	أدوات الدراسة الأساسية.....	-5

170 أساليب المعالجة الإحصائية.....	-6
-----	--------------------------------------	----

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

171 تمهيد.....	-
171 عرض النتائج.....	-1
202 مناقشة النتائج.....	-2
226 مناقشة عامة.....	-
228 خلاصة.....	-
229 إسهامات الدراسة.....	-
230 خاتمة.....	-
233 قائمة المراجع.....	-
244 الملاحق.....	-

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
37	جدول الجزء العملي للكفاءة الانفعالية	01
39	جدول الترتيب المنطومي لعوامل مكونات الذكاء الانفعالي	02
40	جدول الترتيب الطبوغرافي لعوامل مكونات الذكاء الانفعالي	03
41	جدول يلخص النماذج النظرية المفسرة للذكاء الانفعالي	04
51	جدول يلخص الجزئيات الناقلة للانفعالات ومنظمات الانفعال	05
60	جدول يبين أهم مقاييس الذكاء الانفعالي المتداولة	06
80	جدول يبين عوامل نظرية هرزبرغ	07
83	جدول يلخص مداخل جودة حياة العمل	08
111	جدول يلخص نماذج جودة حياة العمل	09
120	جدول يلخص البرامج التقليدية والبرامج الحديثة	10
122	جدول سياسات وبرامج جودة حياة العمل التي تلبى احتياجات الموظف في حياة العمل حسب سيرجي وآخرون	11
123	جدول سياسات وبرامج جودة حياة العمل التي تلبى احتياجات الموظف في حياة غير العمل (مثلا، الأسرة، والترفيه، والمالية، والصحة، والروحية، والمجتمع) حسب سرجي وآخرون	12
129	جدول يبين سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة	13
129	جدول يبين تحديد مستويات الذكاء الانفعالي	14
130	جدول يبين مصادر فقرات استبيان جودة حياة العمل	15
132	جدول يبين متغيرات المعلومات الشخصية	16

132	جدول يبين الفقرات المحذوفة من استبيان جودة حياة العمل	17
133	جدول يبين فقرات استبيان جودة حياة العمل المعدلة	18
133	جدول يبين توزيع فقرات استبيان جودة حياة العمل حسب الأبعاد	19
134	جدول يبين سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة	20
134	جدول يبين تحديد مستويات جودة حياة العمل	21
135	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	22
135	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	23
136	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية	24
136	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير مكان العمل	25
137	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية في التعليم	26
138	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الأول (الوعي بالذات) بالدرجة الكلية للبعد	27
138	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثاني (تنظيم بالذات) بالدرجة الكلية للبعد	28
139	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثالث (الدافعية) بالدرجة الكلية للبعد	29
139	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الرابع (التعاطف) بالدرجة الكلية للبعد	30
140	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الخامس (المهارات الاجتماعية) بالدرجة الكلية للبعد	31
140	جدول يبين قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لاستبيان الذكاء الانفعالي	32
141	جدول يبين قيم معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الذكاء الانفعالي	33
142	جدول يبين قيم معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الذكاء الانفعالي	34
142	جدول يبين قيم معاملات الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الذكاء الانفعالي	35

143	جدول نتائج التحليل العاملي لفقرات استبيان جودة حياة العمل بعد عملية التدوير	36
146	جدول العوامل المستخلصة من التحليل الاستكشافي، فقراتها وتشبعاتها	37
150	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الأول (العلاقة مع الإدارة) بالدرجة الكلية للبعد	38
150	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثاني (كفاية الراتب وعدالته) بالدرجة الكلية للبعد	39
151	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثالث (الموازنة بين الحياة والعمل) بالدرجة الكلية للبعد	40
151	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الرابع (المناخ الاجتماعي) بالدرجة الكلية للبعد	41
151	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الخامس (وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها) بالدرجة الكلية للبعد	42
152	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد السادس (صحية ظروف العمل) بالدرجة الكلية للبعد	43
152	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد السابع (الأمان الوظيفي) بالدرجة الكلية للبعد	44
152	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثامن (العدالة والنمو الوظيفي) بالدرجة الكلية للبعد	45
153	جدول يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد التاسع (العلاقة مع أولياء التلاميذ) بالدرجة الكلية للبعد	46
153	يبين قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل	47
154	جدول يبين قيم ارتباط أبعاد جودة حياة العمل بالدرجة الكلية للاستبيان	48
155	جدول يبين قيم معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان جودة حياة العمل	49

156	جدول يبين قيم معاملات الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان جودة حياة العمل	50
157	جدول يبين مجتمع الدراسة الأساسية حسب المقاطعات الإدارية لولاية النعامة	51
158	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	52
158	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	53
159	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية	54
160	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير مكان العمل	55
160	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية في التعليم	56
163	جدول يبين أبعاد وفقرات استبيان الذكاء الانفعالي	57
168	جدول يبين أبعاد وفقرات استبيان جودة حياة العمل	58
171	جدول معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل	59
173	جدول معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل	60
177	جدول يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الذكاء الانفعالي وأبعاده	61
179	جدول يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة حياة العمل وأبعاده	62
182	جدول يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في الذكاء الانفعالي	63
183	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير السن	64
184	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم	65

185	جدول يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في جودة حياة العمل	66
185	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في جودة حياة العمل تبعا لمتغير السن	67
186	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في جودة حياة العمل تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم	68
187	جدول نتائج اختبار شيفي Scheffe لمعرفة مصدر الفروق في جودة حياة العمل تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم	69
188	جدول يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في أبعاد جودة حياة العمل	70
191	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في أبعاد جودة حياة العمل تبعا لمتغير السن	71
193	جدول نتائج اختبار شيفي لمعرفة مصدر الفروق في أبعاد جودة حياة العمل تبعا لمتغير السن	72
195	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في أبعاد جودة حياة العمل تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم	73
197	جدول نتائج اختبار شيفي لمعرفة مصدر الفروق في أبعاد جودة حياة العمل تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم	74
199	جدول يبين تلخيص نتائج الدراسة	75

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مقطع عرضي لمخ الإنسان	47
02	سلم ماسلو للحاجات	77
03	يلخص أبعاد جودة حياة العمل لبعض الباحثين	89
04	مجالات جودة حياة العمل من وجهة نظر والتون	90
05	نموذج المكان الجيد للعمل	94
06	العلاقات في نموذج المكان الجيد للعمل	95
07	يبين نموذج سرجي وآخرون	97
08	العلاقة بين جودة حياة العمل والتنافسية	99
09	النموذج المفاهيمي لجوفريه وآخرون	100
10	النموذج المفاهيمي حسب أوتينندي	103
11	الترابط بين التركيبات الفردية حسب سوجكا	104
12	النموذج المفاهيمي حسب المرشد	105
13	النموذج المفاهيمي لجودة حياة العمل والأداء الوظيفي حسب راي وتريبائي	107
14	النموذج الافتراضي للبحث حسب ناياك وساهو	109
15	النموذج المفاهيمي لجودة حياة العمل حسب أناند وآخرون	110
16	يلخص تدابير تحسين جودة حياة العمل	118

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استبيان جودة حياة العمل في صورته النهائية	244
02	استبيان الذكاء الانفعالي	248
03	أبعاد استبيان جودة حياة العمل في صورته الأولية ترميزها وأرقام فقراتها	252
04	الموافقة الإدارية لتنفيذ الدراسة الميدانية بالمؤسسات التربوية لولاية النعامة	253
05	نتائج فرضيات الدراسة باستعمال برنامج Spss	254

مقدمة

على مدى تاريخ علم النفس الطويل اعتبر علماء النفس أن الانفعال والتفكير هما نقيضان حيث اعتبرت الانفعالات عائقا أمام التفكير ويجب مقاومتها والحد منها لينمو تفكير الإنسان وذكاءه، أما حديثا، فإن علماء النفس ينظرون إلى الانفعالات على أنها سلوكيات منظمة تحكمها قوانين تعتمد بشكل كبير على المعرفة والبنية المعرفية للفرد، فخلال الانفعال تجد أن انتباهنا وإدراكنا في حالة استئثار تامة كما أن الانفعال يوجه عمليات استقبال وتدفق المعلومات إلى النظام المعرفي للفرد، لا بل أنه يوجه التفكير، وفي هذا السياق يشير ماير وسالوفي (Mayer et 1997) إلى أن الذكاء والانفعال يعملان معا حيث تعكس الانفعالات معلومات عن الفرد من حيث قدراته وعلاقاته مع الآخرين، لا بل علاقاته مع ذاته وذاكرته وتفكيره ومن هنا ظهرت مفاهيم الذكاء الانفعالي والذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي. (العتوم، 2004)

يطلق على الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence عدة مسميات هي: الذكاء الوجداني والذكاء العاطفي وذكاء المشاعر، فهو يمثل مفهوما سيكولوجيا حديثا في علم النفس الأمريكي، ويفسر كثيرا من أنماط السلوك البشري، ويتضمن قدرة الفرد على التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين وعلى تحفيز ذاته، وعلى إدارة انفعالاته وعلاقاته مع الآخرين بشكل فعال، فالانفعال يجعل تفكيرنا أكثر ذكاء، وفكرة التفكير بشكل ذكي نحو حالاتنا الانفعالية. (معمرية، 2006: 20)

إن الانفعال سواء كان سلبيا أم إيجابيا ضروري للحياة اليومية، فهو يشبع حاجتنا اليومية، ويقود الإنسان إلى التحكم في قراراته، فمن المهم جدا توفر الذكاء الانفعالي عند الفرد، فهذا النوع من الذكاء هو الذي يفسر تفوق الفرد في الكثير من النشاطات، إذ أصبح معدل الذكاء الانفعالي

مطلوبا في العمل، كما أنه يجعل الفرد يرتقي نحو الأفضل، هذا ما أشار إليه جولمان (2000) في قوله إن معامل الذكاء المعرفي يسهم بنسبة 20% من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة العلمية والعملية، تاركا 80% للعوامل الأخرى، ومن بين هذه العوامل الذكاء الانفعالي وهي القدرة على حث النفس على الاستمرار في مواجهة الإحباطات والتحكم في النزوات والقدرة على تنظيم الحالة النفسية ومنع الألم من شل القدرة على التفكير.

لقد حظي مفهوم الذكاء الانفعالي باهتمام الباحثين وتناولته العديد من الدراسات والأبحاث التربوية والنفسية والاجتماعية، فالنظرة الحديثة للانفعال تعترف بأهميته في حياة الإنسان، وأنه ليس عمليات منفصلة عن عمليات التفكير، بل هو عمليات متداخلة مكملة لبعضها البعض، فقد أوضح ستوك (1996) Stouk أن الوصول إلى قمة أداء الفرد ينبع من الاهتمام بالعوامل الداخلية والخارجية لدى الأفراد ومن أبرز العوامل الداخلية القدرة الوجدانية (بن جامع، 2010).

تعددت الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي فقد أثبتت ارتباطه الإيجابي بالعديد من السمات الشخصية الإيجابية منها دراسة ديولكس وهيربرت (1996) Dulewcs et Herbert والتي توصلت إلى ارتباطه بست كفاءات وجدانية هي: الحساسية، المرونة، قابلية التكيف، الحسم، التوكيدية، القيادة. (سليمان، 2008) أما في مجال العمل فقد ارتبط الذكاء الانفعالي بفاعلية التعامل مع الضغوط المهنية، والدافعية للعمل، والتوازن الأفضل في العمل، والرضا الوظيفي وهذا في كل من دراستي لوش وسيريكنسي (1994) Lunsch et Serpkenci ودراسة جوبرج (2001) Joberg (في: العبدلي، 2008)، ويظهر تأثير الذكاء الانفعالي من خلال ما يشير إليه جولمان (1998) Goleman إلى أن أفضل معايير الحكم على العاملين في مؤسسة ما يعتمد على الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم الذاتية وانفعالات الآخرين، ويضيف إلى ذلك أن خسارة تلك المؤسسات

المادية فيما تنفقه على التدريب بدون جدوى مرده إلى تجاهل المهارات الشخصية أثناء التدريب (الخولي، 2011)، مما سبق عرضه نتضح أهمية الذكاء الانفعالي في مجال العمل، خصوصا أنه قابل للتغيير والتطور فقد أكد جولمان (2000) على أهمية برامج التنمية الوجدانية وضرورة تقديمها للمعلمين وكل من يقوم بالريادة في المجتمع.

لقد كان أول ظهور لمصطلح جودة حياة العمل "Quality Of Work Life" في مجالات الأبحاث والنشر بالولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات من القرن العشرين (Reddy & Reddy, 2010)، تعددت التعاريف التي تناولت هذا المصطلح واختلفت أحيانا باختلاف وجهة النظر إلى موضوع جودة حياة العمل، وإن كان مضمونها واحد يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها(عطا وعطا، 2018: 24)، مفهوم جودة حياة العمل هو بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد، تختلف أبعاده حسب أهداف الدراسة وطبيعة الموضوع وفي هذا الصدد يشير ريجيو(1999) إلى أن جودة حياة العمل تتأثر بعدد من المتغيرات أبرزها ما يتلقاه الفرد من تعويض ومنافع جانبية، وفرص الترقى والتقدم في المنظمة، ونوعية العمل، والأمان المهني، وأوقات الدوام المهني، وخصائص المؤسسة، وطبيعة التفاعل الاجتماعي بين الزملاء، فجودة حياة العمل تعكس جميع جوانب الحياة أثناء العمل، لجودة حياة العمل أهمية بارزة تتجلى من خلال تأثيرها على الكثير من السلوكيات والوظائف والأعمال والاتجاهات داخل المؤسسات، وتأثيرها على مدى الحرص على أداء المهام وتحقيق الأهداف، فقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية جودة حياة العمل في إحداث التوازن المؤسسي (الهور، 2018: 189)، ولها أهمية بالغة في المدارس باعتبارها أهم المنظمات لذا يعد تحسين جودة حياة العمل في المدرسة من المطالب الأساسية لنجاح المنظومة التعليمية لأن ذلك لا يجعل المعلمين قادرين على إحداث التغيير في حياة متعلميهم فقط بل في حياتهم الشخصية وحياة

زملائهم ومجتمعاتهم، إذ يتحولون من ناقلين تقليديين للمعرفة إلى محفزين لها (بورزق، 2018)، تتأثر جودة حياة العمل بعدد من المتغيرات التنظيمية ويمكن تحسينها باتباع عدد من الأساليب منها صرف رواتب عادلة وإشراك العاملين في عمليات المؤسسة، ولمعرفة علاقة المتغيرات الشخصية بجودة حياة العمل تناولت هذه الدراسة الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة حياة العمل في خمسة فصول هي:

الفصل الأول: مدخل الدراسة، واشتمل على إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، حدود الدراسة، التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي، واشتمل على العناصر التالية: الذكاء (تطور مفهومه، تعريفه لغة، تعريفه التقليدي والحديث)، الانفعالات (تعريفها، فوائدها، مضارها، الانفعال والعاطفة)، الذكاء الانفعالي (الخلفية التاريخية لمفهومه، تعريفه، النماذج المفسرة له، أبعاده، الأساس البيولوجي له، أهميته، قياسه).

الفصل الثالث: جودة حياة العمل، واشتمل العناصر التالية: الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل، تعريفها، أهدافها، أهميتها، مداخلها، أبعادها، نماذجها، تدابير تحسينها، برامجها، خصائص برامج تحسينها، معوقاتنا.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة، واشتمل على جزأين، الجزء الأول خاص بالدراسة الاستطلاعية ويتضمن: أهداف الدراسة الاستطلاعية ومكان وزمان إجرائها وأدواتها ومواصفاتها ومجتمعها ومواصفات والخصائص السيكمترية لأدوات القياس، والجزء الثاني خاص بالدراسة

الأساسية ويتضمن: منهج الدراسة، إطارها المكاني والزمني، مدة الدراسة ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينتها وأدواتها، وأساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها، واشتمل على جزأين: أولاً- عرض النتائج، ثانياً- مناقشة النتائج.

الفصل الأول

مدخل الدراسة

2- إشكالية الدراسة:

يؤكد رواد ومؤسسو علم النفس الإيجابي على ضرورة تناول المتغيرات التي تبحث السعادة والسرور في النفس البشرية كالأمل وجودة حياة العمل وغيرها من المتغيرات الإيجابية بدلا من البحث في المتغيرات التي تكشف عن الجوانب المظلمة في حياة الفرد، فتلك المتغيرات الإيجابية تعكس الجوانب السوية في شخصية الفرد وتثير الطريق لدى الباحثين حول كيفية تحسين مستوى أداء الأفراد وأدوارهم في كافة جوانب الحياة العامة والمهنية لاسيما دراسة تلك المتغيرات الإيجابية لدى شريحة من أهم شرائح المجتمع وهي شريحة المعلمين على اعتبار أن تلك العينة هي أحد محاور العملية التعليمية. (عطا وعطا، 2018: 4)

يتفق رجال التربية والتعليم أن المعلم هو العنصر الفعال في نجاح العملية التعليمية والتعلمية، والعمود الفقري في الهيكل التعليمي، فهو نقطة الانطلاق وحجر الزاوية في أي إصلاح أو تطوير، فمهنة التعليم من المهن التي تمد المجتمع بالعناصر البشرية المؤهلة علميا واجتماعيا وفنيا وأخلاقيا، (لونيس، 2015: 7) غير أنها من أكثر المهن ضغوطا يصل فيها الفرد العامل حد الاحتراق النفسي، وفي هذا الصدد يشير العلي (2003) أن الضغوط التي يتعرض لها المعلم في مجال عمله تؤدي به إلى الكثير من المشكلات التي تؤثر على صحته النفسية والجسمية ومحيطه العملي، ومن بين هذه المشكلات: الانطواء واليأس، نقص الدافعية وانعدامها وبالتالي ضعف الإنتاجية الأمر الذي ينعكس سلبا على صحته وزملائه ومتعلميه وعلى المؤسسة ويؤدي به إلى الإجهاد النفسي المتمثل في انطفاء شعلة حماس المعلم واحتقاره لمهنته وبث هذا الشعور في نفوس متعلميه والزملاء في العمل، مما ينعكس سلبا على جودة حياة عمله، ويشير ريجيو (1999) Reggio إلى أن كل من الرضا المهني وضغوط العمل تؤثر على جودة حياة العمل، فالفرد الذي

يشعر بقدر كبير من الرضا المهني وقليل من الضغط السلبي المحزن يتمتع بحياة مهنية ممتعة وجيدة إلى حد كبير، أما الفرد الذي يشعر بقدر قليل من الرضا المهني وكثير من ضغط العمل السلبي فإن جودة حياته المهنية تكون منخفضة جدا.

لقد تغيرت أدوار ومهام المعلم في الآونة الأخيرة، فلم يعد المعلم مجرد ملقن للمعارف وناقل للخبرات فقط، بل أصبح موجهًا وميسرًا ومشجعًا للتعلم، ومحفزًا للمتعلمين على التفكير الناقد والابتكار، والمهنية الحقة لا تتطلب من المعلم إتقان بعض المعارف الكفيلة بتوصيل المعلومات للمتعلمين فقط، بل إنها تتطلب القدرة على المزج بين المعرفة والوجدان في التدريس لأجل تقديم رعاية متكاملة لهم (جمعة، 2017: 417)، فنجاح العملية التربوية يتأثر كثيرا بمدى توفر الكفاءات الوجدانية لدى المعلم الذي تقع على عاتقه مسؤولية بناء وتنمية وتوجيه وتسيير العلاقة بينه وبين المتعلم (كتاش، 2015: 25)، فالذكاء الانفعالي من العوامل التي تسهم في مساعدة المعلم بالقيام بدوره والنجاح في عمله.

لأهمية المتغيرين المذكورين آنفا وهما جودة حياة العمل والذكاء الانفعالي بالنسبة للمعلم والمجتمع جاءت الدراسة الحالية لمعرفة مستوى كل منهما لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة ولتبحث عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل، فبعد الاطلاع على أدبيات الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل وجد نقص في الدراسات العربية التي اهتمت بالعلاقة الارتباطية بينهما حيث توصلت نتائج بعض الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى العاملين في المؤسسات التعليمية ومنها دراسة فرحبخش (2012) Farahbakhsh ودراسة ساثيا وآخرون (2012) Sathya, & ودراسة جمعة (2017)، من هذا المنطلق تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي بولاية النعامة؟

يتفرع عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة؟

2- ما مستوى جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة؟

3- هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي بولاية النعامة؟

4- هل توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى

لمتغير الجنس؟

5- هل توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى

لمتغير السن؟

6- هل توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى

لمتغير الأقدمية في التعليم؟

7- هل توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى

لمتغير الجنس؟

8- هل توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى

لمتغير السن؟

9- هل توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى

لمتغير الأقدمية في التعليم؟

10- هل توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة

تعزى لمتغير الجنس؟

11- هل توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة

تعزى لمتغير السن؟

12- هل توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة

تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم؟

2- فرضيات الدراسة:

1.2- الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي بولاية النعامة.

2.2- الفرضيات الفرعية:

1- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل

لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

2- مستوى الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة مرتفع.

3- مستوى جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة مرتفع.

4- توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

5- توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.

6- توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.

7- توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

8- توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.

9- توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.

10- توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

11- توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.

1- توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.

3- أهداف الدراسة:

1- معرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

2- الكشف عن مستوى كل من الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

3- الكشف عن الفروق في مستوى الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل وأبعادها لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة باختلاف متغيرات: الجنس، السن، الأقدمية في التعليم.

4- أهمية الدراسة:

تقدم الدراسة الحالية مساهمة على النحو التالي:

1.4- الأهمية العلمية:

1- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الفئة التي تتناولها حيث إن أستاذ التعليم الابتدائي يعتبر من أهم الفئات العاملة بالمجتمع، فهو يشكل المصدر للبناء الحضاري والاقتصادي والاجتماعي للأمم.

2- تتضح أهمية الدراسة من خلال تناولها لمتغيرات إيجابية تنتمي لعلم النفس الإيجابي متمثلة في الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل حيث تتسم هذه المتغيرات بالحدثة النسبية في مجال علم النفس الإيجابي.

3- إعداد استبيان يقيس جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

2.4- الأهمية العملية:

1) محاولة توجيه أنظار القائمين على العملية التعليمية إلى زيادة الاهتمام بمفهوم الذكاء الانفعالي والعمل على تنميته في محاولة لتحسين جودة حياتهم العملية.

2) تأتي أهمية الدراسة الحالية انطلاقاً من الفرضية التي تم صياغتها ومفادها أن الذكاء الانفعالي من العوامل المساهمة في التنبؤ بجودة حياة العمل.

3) قد تساعد نتائج الدراسة المهتمين بالعملية التعليمية والباحثين على تصميم برامج إرشادية تدريبية تهدف إلى تنمية الذكاء الانفعالي.

5- حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة في:

1.5- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة الحالية على معرفة علاقة الذكاء الانفعالي بجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

2.5- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية للدراسة في أساتذة التعليم الابتدائي.

3.5- الحدود المكانية: أجريت الدراسة الميدانية بالمؤسسات التربوية التابعة لولاية النعامة.

4.5- الحدود الزمنية: تم جمع بيانات الدراسة الميدانية خلال الفترة من 11 فبراير 2018 إلى 01 جويلية 2019.

6- مصطلحات الدراسة:

ورد في هذا البحث عدد من المصطلحات الأساسية، وفيما يلي التعاريف الإجرائية لها:

1.6- الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence: عرف جولمان (1998) Goleman الذكاء الانفعالي بأنه: « القدرة على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وحفز دافعيتنا ومعالجة انفعالاتنا جيدا داخل أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين». (Goleman, 1998, p. 2)، ويتكون الذكاء الانفعالي في الدراسة الحالية من خمسة أبعاد حسب نموذج جولمان (1998) Goleman، وهذه الأبعاد هي: الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية.

1.1.6- البعد الأول: الوعي بالذات، ويتضمن معرفة واكتشاف الفرد لانفعالاته وقدرته على التعبير عنها ومعرفة أسبابها ومعانيها، وقدرته على تقدير ذاته بتحديد جوانب القوة والضعف فيها، وتقديره الدقيق لانفعالاته وعواطفه، وقدرته على ربط مشاعره بما يفكر فيه، والثقة في ذاته ولمكاناتها.

2.1.6- البعد الثاني: تنظيم الذات، ويتضمن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها، وقدرته على تغيير حالته المزاجية عندما تتغير الظروف، وقدرته على تنظيم انفعالاته وتوليد انفعالات وأفكار جديدة تساعده على التفكير الجيد، وقدرته على التكيف مع الأحداث الجارية، وقدرته على الاتزان والهدوء حتى في الظروف الصعبة، وقدرته على التجديد والتغيير والابتكار لمواجهة متطلبات الحياة وقدرته على أن يكون جديرا بثقة الآخرين.

3.1.6- البعد الثالث: الدافعية، ويتضمن دافعية الفرد للإنجاز أو التحصيل والمثابرة وتحمل الضغوط والإحباط في سبيل إنجاز الأعمال، والتفاؤل والتحدي والمخاطرة المحسوبة والعمل المتواصل دون ملل أو إجهاد، والتزامه بالوعود والتعهدات مع الآخرين وتركيزه في عمله حتى في الظروف الضاغطة.

4.1.6- البعد الرابع: التعاطف، ويتضمن حساسية الفرد في اكتشاف ومعرفة وفهم انفعالات الآخرين الظاهرة والمستترة والتوحد معهم ومساعدتهم والفاعلية في حل مشاكلهم ومتابعة أخبارهم والحساسية تجاه متطلباتهم وتدعيم وتحفيز قدراتهم، ومدى وعيه بالقوانين المنظمة في المجتمع.

5.1.6- البعد الخامس: المهارات الاجتماعية، ويتضمن مهارة الفرد في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين، والاتصال والتعاون معهم، والتأثير فيهم، والفاعلية في حل الخلافات أو النزاعات التي تنشأ بينهم، والتعامل بحكمة معهم وقدرته على أداء الأدوار القيادية بنجاح والكفاءة في إدارة المناقشات الاجتماعية والتوكيدية، والعمل بصورة فاعلة مع فريق عمل متميز.

يعرف الذكاء الانفعالي إجرائياً بالدرجة الكلية التي يحصل عليها أستاذ التعليم الابتدائي بعد الإجابة على فقرات استبيان الذكاء الانفعالي المستخدم في الدراسة، وتتراوح بين 83 كحد أدنى و415 كحد أقصى، يتم تحديد مستويات الذكاء الانفعالي من خلال تفسير قيمة المتوسط الحسابي للاستجابات [1، 1.80] منخفض جداً، [1.81، 2.60] منخفض، [2.61، 3.40] متوسط، [3.41، 4.20] مرتفع، [4.21، 5] مرتفع جداً.

2.6- جودة حياة العمل Quality of work life:

ينظر والتون (1973) Walton إلى مفهوم جودة حياة العمل على أنه: « يتكون من جميع جوانب الحياة العملية بما في ذلك التعويض، وظروف العمل، ووجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، وفرص النمو والترقي، والمناخ الاجتماعي، وحماية حقوق العاملين، والتوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى، والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة». (في: ريجيو، 1999: 321)، ويتكون في الدراسة الحالية من الأبعاد التالية: العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، الموازنة بين الحياة

والعمل، المناخ الاجتماعي، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحة ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ.

1.2.6- البعد الأول: العلاقة مع الإدارة، ويتضمن مساندة الإدارة واهتمامها بالجوانب الشخصية والوظيفية والتنظيمية والاجتماعية للأستاذ.

2.2.6- البعد الثاني: كفاية الراتب وعدالته، بمعنى كفاية الراتب وتناسبه مع طبيعة العمل ومهامه والجهد المبذول ورواتب أساتذة التعليم المتوسط والثانوي.

3.2.6- البعد الثالث: الموازنة بين الحياة والعمل، ويعني عدم تداخل متطلبات العمل مع الحياة الأسرية وأوقات الترفيه في الحياة.

4.2.6- البعد الرابع: المناخ الاجتماعي، ويتضمن تبادل الزيارات بين الأساتذة والتعاون والشعور بالانتماء وتوفير العمل لفرص تكوين صداقات.

5.2.6- البعد الخامس: وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، ويتضمن استخدام الفرد لقدراته وكفاءاته والتحكم الوظيفي والإبداع وتعلم أشياء جديدة في الوظيفة.

6.2.6- البعد السادس: صحة ظروف العمل، ويعني توفر ظروف عمل فيزيقية مادية مناسبة وصحية.

7.2.6- البعد السابع: الأمان الوظيفي، ويعني شعور أستاذ التعليم الابتدائي بالاستقرار والأمان النفسي والوظيفي.

8.2.6- البعد الثامن: العدالة والنمو الوظيفي، ويعني العدالة في المعاملة والترقية والاستفادة من التكوين ونصائح وإرشادات المفتش.

9.2.6- البعد التاسع: العلاقة مع أولياء التلاميذ، بمعنى أن زيارة الأولياء منتظمة ولا ترزع الأساتذة وأن التلاميذ يحظون بالاهتمام والمتابعة من قبل أوليائهم.

تعرف جودة حياة العمل إجرائيا بالدرجة الكلية التي يحصل عليها أستاذ التعليم الابتدائي بعد الإجابة على فقرات استبيان جودة حياة العمل المستخدم في الدراسة، وتتراوح بين 52 كحد أدنى و260 كحد أقصى، يتم تحديد مستويات جودة حياة العمل من خلال تفسير قيمة المتوسط الحسابي للاستجابات [1، 1.80] منخفض جدا، [1.81، 2.60] منخفض، [2.61، 3.40] متوسط، [3.41، 4.20] مرتفع، [4.21، 5] مرتفع جدا.

3.6- المدرسون: هم أساتذة التعليم الابتدائي المعينون من طرف وزارة التربية على مستوى المدارس الابتدائية.

الفصل الثاني

الذكاء الانفعالي

تمهيد:

يشير جولمان (2000) أن مقاييس درجات معامل الذكاء ومقاييس المهارات الدراسية على الرغم من شعبيتها تعجز عن التنبؤ بمن سيحالفه النجاح في الحياة، فمعامل الذكاء يسهم بنسبة 20% فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة تاركا 80% لعوامل أخرى، فالغالبية العظمى من الحاصلين على مراكز متميزة في المجتمع لم يحدد معامل الذكاء تميزهم هذا بل عوامل أخرى، ويندرج تحت هذه العوامل الذكاء الانفعالي وهو الذي سيتم التطرق إليه في هذا الفصل من خلال تناول العناصر التالية: الذكاء تطور مفهومه، تعريفه لغة، تعريفه التقليدي والحديث، الانفعالات تعريفها وفوائدها ومضارها، الفرق بينها وبين العاطفة، الذكاء الانفعالي خلفيته التاريخية، تعريفه والنماذج المفسرة له وأبعاده والأساس البيولوجي له وأهميته وقياسه.

1- تطور مفهوم الذكاء:

حاول الفلاسفة والعلماء تحديد طبيعة الذكاء ووضع تعريف له وقد اختلفوا في ذلك نتيجة لاختلاف الزوايا التي نظروا منها إليه فقد اعتمد الفلاسفة في تناولهم للذكاء على منهج التأمل العقلي، وكان أفلاطون أول من تناول النشاط العقلي بالتحليل، فقسم قوى العقل ونشاطه إلى ثلاثة مظاهر رئيسية تتلخص في الإدراك الذي يؤكد الناحية المعرفية لهذا النشاط والانفعال الذي يؤكد الناحية الانفعالية والنزوع الذي يؤكد الفعل والأداء، ويختلف أرسطو عن أفلاطون في تقسيمه لقوى العقل إلى مظهرين رئيسيين: المظهر العقلي المعرفي والمظهر الانفعالي المزاجي (الخولي، 2011: 19)، أما الاتجاهات البيولوجية والفيزيولوجية فقد كانت متأثرة بنظرية التطور واعتبرت الذكاء وسيلة الإنسان للتكيف مع ظروف البيئة المعقدة والمتغيرة (سليمان، 2006: 50)، وقد وجد اتجاه ثالث

(الاتجاه الاجتماعي) حاول الربط بين الذكاء والحياة الاجتماعية وتأكيد أهمية النجاح الاجتماعي كمحك لذكاء الإنسان، ومن الناحية النفسية فقد حاول كثير من العلماء تعريف الذكاء برده إلى جانب أو أكثر من جوانب النشاط الإنساني، فقد عرف الذكاء بأنه القدرة على التعلم أو بأنه القدرة على التكيف مع البيئة أو بأنه القدرة على التفكير، عندما نمت حركة القياس النفسي أخذت تعاريف الذكاء تسير نحو التعريفات الإجرائية وذلك بتعريف الذكاء من خلال الوظائف التي تقيسها الاختبارات التي صممت وفي مقابل هذا يعني الذكاء النشاط العقلي الذي لا يمكن قياسه مباشرة لأنه لا يوجد شيء مادي اسمه الذكاء.(الشيخ، 1990)

2- التعريف اللغوي للذكاء:

يعود الفضل إلى الفيلسوف الروماني شيشرون Cicéron الذي ابتكر الكلمة اللاتينية Intelligentia وقد شاعت هذه الكلمة في اللغات الأوروبية الحديثة بنفس الصورة، فهي في الانجليزية والفرنسية Intelligence وتعني لغويا الذهن Intellect أو الفهم أي Understanding وقد ترجم هذا المصطلح في بداية اهتمام علماء النفس العرب بكلمة ذكاء.(سليمان، 2006: 51)

الذكاء في اللغة تمام الشيء ومنه الذكاء في السن وهو تمام السن ومنه الذكاء في الفهم وهو أن يكون فهما تاما سريع القبول، وذكيت النار إذا أتممت إشعالها. (عشوي، 2010: 379)

يذكر عشوي(2010) أن ابن الجوزي يقدم في تعريفه للذكاء تعريفين متكاملين:

أولاً- تعريف وظيفي للذكاء أي أن وظيفة الذكاء سرعة الفهم.

ثانياً- تعريف لغوي حيث يعرف الذكاء بأنه تمام الشيء وعليه فالذكاء تمام الفهم وسرعته.

3- التعريف التقليدي والحديث للذكاء:

الذكاء أحد الصفات التي اهتم الباحثون بالبحث عن جذورها وأسبابها، سواء من الناحية الوراثية أو من الناحية البيئية التي تشمل العديد من المتغيرات التي تؤثر على ذكاء الفرد وقدراته العقلية، كما اهتموا بتأثير مستوى الذكاء على سلوكيات الفرد.

إن تعريف الذكاء يخضع لوجهتي نظر: إحداهما تقليدية قديمة، والأخرى حديثة تشمل نظرية الذكاءات المتعددة. (مصباح، 2006: 69)

1.3- التعريف التقليدي للذكاء:

هناك تعاريف عديدة نذكر أهم التعاريف التي قامت عليها كثير من البحوث والاختبارات التي يقاس بها ذكاء الأطفال والكبار يعرف بينيه (1909) Binet الذكاء على أنه: « القدرة على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك والنقد الذاتي». (في سليمان، 2006: 53)

يقسم ثورندايك (1930-1920) Thorndike الذكاء إلى ثلاثة أنواع:

- الذكاء المجرد: القدرة على معالجة الألفاظ والرموز.

- الذكاء المحسوس: القدرة على معالجة الأشياء والمواد العيانية كما يبدو في المهارات اليدوية الميكانيكية.

- الذكاء الاجتماعي: القدرة على التعامل بفاعلية مع الآخرين ويتضمن القدرة على فهم الناس والتعامل معهم والتصرف في المواقف الاجتماعية. (الشيخ، 1990: 59)

يعرفه ويكسلر (1958) Wechsler بأنه: « القدرة الكلية لدى الفرد على التصرف الهادف للسلوك والنقد الذاتي». (في: عشوي، 2010 : 380)

2.3- التعريف الحديث للذكاء:

يعتقد هوارد جاردنر (1983) Haward Gardner صاحب هذه النظرية أن المفهوم التقليدي المعرفي للذكاء يقوم على أساس أن الإنسان يولد ولديه قدرة واحدة على الاستيعاب، وهذه القدرة المعرفية الواحدة يمكن قياسها بواسطة الاختبارات، أما من وجهة نظره فالذكاء هو القدرة على حل المشكلات أو إضافة ناتج جديد يكون له قيمة في أي من المجالات الحياتية أو الإطارات الثقافية، ويرى جاردنر Gardner أن النجاح في الحياة يتطلب ذكاءات متعددة ومتنوعة، وصف جاردنر Gardner العديد من الذكاءات المتعددة منها: الذكاء اللغوي اللفظي، الذكاء المنطقي الرياضي، الذكاء المكاني البصري، الذكاء الجسمي أو الحركي، الذكاء الموسيقي، الذكاء الشخصي الداخلي، الذكاء الشخصي الخارجي أو ذكاء العلاقة مع الآخرين. (مصباح، 2006)

أضاف جاردنر (1990) Gardner ثلاثة أنواع أخرى من الذكاءات: الذكاء الطبيعي، الذكاء الروحي، الذكاء الوجودي (الخولي، 2011 : 22)

يؤمن جاردنر (1983، 1990) Gardner بأنه يمكن تعهد ورعاية أنواع الذكاء هذه لدى جميع الناس، صحيح أن لكل فرد تفضيلاته ومع ذلك فباستطاعتنا مع شيء من التدخل والخبرات أن نواصل تنمية هذه القدرات طوال الحياة. (أبو رياش وآخرون، 2006 : 226)

4- الانفعالات:

1.4- تعريف الانفعالات:

يستخدم مصطلح الانفعال Emotion بالمعنى الواسع بحيث يشمل جميع الحالات الوجدانية رقيقها وغلبيظها، وهو يجمع بين الخوف والغضب والفرح والحزن وغير ذلك من الشعور السار الهادئ وذلك الشعور المنافر غير المساغ أما الانفعال بمعناه الضيق فيتسم بثلاث سمات هي:

1) فهو حالة وجدانية قوية مصحوبة باضطرابات فيزيولوجية داخلية وتعبيرات حركية مختلفة كانفعال الخوف والحزن، وهذا لا ينفي أن تكون الانفعالات على درجات مختلفة من الشدة، فهناك الانفعالات المعتدلة والانفعالات الحادة النائرة.

2) هو حالة تظهر على الفرد بصورة مفاجئة.

3) كما يتخذ صورة أزمة عابرة طارئة لا تدوم وقتا طويلا. (راجع، 1968: 127)

يمكن تعريف الانفعال بأنه حالة جسمية نفسية نائرة أي يضطرب لها الإنسان كله جسما ونفسا، أو بأنه حالة الاهتياج العام تفصح عن نفسها في شعور الفرد وجسمه وسلوكه، ولها القدرة على حفزه على النشاط وبهذا يكون الرعب والهلع من الانفعالات، ولا يكون الإشفاق انفعالا ولا الضغينة من الانفعالات. (سليمان، 2006: 242)

يعرف عشوي الانفعالات على أنها عبارة عن ردود أفعال خارجية تعبر عن أحاسيس ومشاعر الفرد نحو أشياء وأحداث معينة، وغالبا ما يكون الانفعال في شكل تعبير جسمي عن حالة

وجدانية قوية تتسم عادة باختلال السلوك ويبدو التعبير واضحا على ملامح الوجه.(عشوي، 2010:

(227

ذكر أحمد عزت راجح (1968) أن للانفعال جوانب هي:

1) جانب شعوري ذاتي يخبره الشخص المنفعل وحده ويختلف من انفعال إلى آخر تبعاً لنوع الانفعال.

2) جانب خارجي ظاهر يشتمل على مختلف التعبيرات والحركات والوضعيات والألفاظ والإيماءات التي تبدو على الشخص المنفعل.

3) جانب فيزيولوجي داخلي كخفقان القلب وتغير ضغط الدم واضطراب التنفس والهضم وازدياد إفراز الغدد الصماء.

2.4- فوائد الانفعالات:

1) الانفعالات المعتدلة هي عمليات لا ضرر فيها وتعتبر ضرورية للحياة لأنها تعمل على زيادة خصوبة التخيل وتنشيط التفكير كما تنشط الحركة والميل بمواصلة العمل وتحقيق أهدافه.

2) الانفعالات تعتبر مصدراً من مصادر السرور والفرح والبهجة وكل فرد يحتاج إلى درجة معينة منها وإذا زادت أثرت على سلوكه وتفكيره وإذا قلت أصابته بالملل.

3) الانفعالات لها قيمة اجتماعية فالتغيرات المصاحبة للانفعال تربط بين الأفراد وتزيد من فهمهم لبعضهم البعض مثل تعبيرات الوجه وإشارات العيون.

4) الانفعالات تهيئ الفرد للمقاومة من خلال تنبيه الجهاز العصبي الإرادي. (سليمان، 2006)

3.4- مضار الانفعالات:

1) الانفعالات الشديدة والعنيفة تشوه الإدراك، فالمنفعل لا يرى في سلوك خصمه إلا عيوبه ولا يسمع كلامه إلا الألفاظ العدوانية.

2) الانفعالات الشديدة تمنع التفكير وتعطله؛ المنع في حالة الغضب والتعطيل في حالة الحزن.

3) الانفعالات الشديدة تضعف القدرة على التذكر كمنسيان القائد ما يريد أن يتحدث به أمام الجماهير خوفا منها.

4) الانفعالات العنيفة تجعل الفرد ساذجا سريع التصديق للأقوال والشائعات وشديد القابلية للإيحاء.

5) الانفعالات العنيفة والمستمرة ينشأ عنها الأمراض السيكوماتية. (سليمان، 2006)

4.4- الانفعال والعاطفة:

يجب التمييز بين الانفعال والعاطفة، ففي حين أن الانفعال حالة عابرة طارئة نجد أن العاطفة استعداد ثابت نسبيا ومركب من عدة انفعالات تدور حول موضوع معين، وعلى هذا يكون الحب والكره والغيرة من العواطف لا من الانفعالات، ومع أن الانفعال حالة طارئة إلا أن هناك حالات انفعالية مزمنة كالقلق أو الاكتئاب، الانفعالات إما فطرية كالغضب والخوف لأنها تظهر مبكرا في حياة الفرد ولأن مثيراتها بسيطة، أو تكون مكتسبة كالحجل والشعور بالذنب، والانفعالات

الفطرية انفعالات أولية أي لا يمكن ردها لأبسط منها، فغالبا ما تكون مركبة من عدة انفعالات كالازدراء الذي يمكن اعتباره مزيجا من الغضب والاشمئزاز ومن الانفعالات ما هو منشط كالفرح والغضب ومنها ما هو مثبط كالحزن، إن العاطفة والانفعال يمثلان الناحية الوجدانية من الحياة فالعاطفة مزيج من عدة انفعالات، الفرق بينهما يقع في أن الانفعال وقتي يزول بزوال الأثر بينما العاطفة أدموم أثرا وأبقى مدة. (سليمان، 2006)

العاطفة تنظيم وجداني ثابت نسبيا ومركب من استعدادات انفعالية تدور حول موضوع معين قد يكون شيئا أو شخصا أو جماعة أو فكرة، كعاطفة حب الأم لطفلها أو احترام شخص لآخر أو ولاء المواطن لوطنه، فالأم التي تكن لابنها عاطفة حب تفرح لنجاحه وتحزن لإخفاقه وتسرع للقاءه وتجزع لفراقه أو لمرضه ويتخطفها الخوف إن كان في خطر، ويملكها الغضب إن اعتدى عليه معتد ويصيبها الغم إن انحرف سلوكه، من هذا يتضح أن العاطفة تختلف عن الانفعال من ناحيتين على الأقل:

الأولى: العاطفة استعداد ثابت نسبيا في حين أن الانفعال حالة طارئة.

الثانية: للعاطفة موضوع خاص يدور عليه في حين أن الانفعال مطلق غير مقيد بموضوع خاص. (راجح، 1968)

5- الخلفية التاريخية للذكاء الانفعالي:

أشار موسى (2012) إلى أن الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence من أحدث أنواع الذكاءات التي ظهرت في مجال علم النفس في أوائل التسعينات من القرن الماضي إلا أنه عند فحص التراث السيكولوجي نجد أن هناك إشارات ضمنية إلى هذا المفهوم في الكتابات السيكولوجية

السابقة سواء ضمن الكتابة عن الذكاء المعرفي أو ضمن أنواع أخرى من الذكاء، خاصة الذكاء الاجتماعي.(بن عمور، 2017)

لقد برز اهتمام الفلاسفة منذ زمن بعيد في دراسة العلاقة بين التفكير والانفعال، وقد أكد قدماء الإغريق أن الانفعال هو موجه حقيقي للاستبصار والحكمة، كما أشار سابقا أرسطو إلى أهمية المهارة العاطفية بقوله: "إنها تلك المهارة النادرة في أن نعضب من الشخص المناسب بالقدر المناسب وفي الوقت المناسب وللهدف المناسب" (جولمان، 2000: 13)، فالتحكم بالانفعالات هو نزوة الحكمة لأنه يساعد على فهم الموقف أو المشكلة وتقديم حلول مبتكرة وأكثر ملائمة.

على مدى سنوات عدة حاول أنصار نظرية معامل الذكاء أن يدخلوا الانفعالات في مجال الذكاء، اقترح ثورنديك (1920-1930) Thorndike الذي كان له تأثير كبير في نشر فكرة معامل الذكاء في العشرينيات والثلاثينيات في مقال نشره في مجلة هاربر Harber أن الذكاء الاجتماعي هو أحد أوجه الذكاء الانفعالي، هو القدرة على فهم الآخرين والتصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية، في تلك الفترة نفسها، ظهرت وجهة نظر أخرى لسيكولوجيين آخرين أكثر تشاؤما بالنسبة للذكاء الاجتماعي، كان الذكاء الاجتماعي كما يرونه قدرة على خداع الآخرين وجعلهم يفعلون ما تريد سواء بإرادتهم أو رغما عنهم.(جولمان، 2000)

تميزت الفترة ما بين الأربعينات والسبعينات بانتقال الباحثين من الاهتمام بقياس وتقويم القدرات العقلية والجوانب المعرفية إلى تحليل وفهم السلوك البين شخصي والدور الذي يلعبه في تحقيق التوافق الفعال داخل المحيط الاجتماعي، فقد أكد وكسلر Wechsler سنة 1943 أن القدرات غير المعرفية أساسية في التنبؤ بقدرة الفرد على النجاح في الحياة.(علي، 2014)، واقترح ريموند

كانت R.Cattell سنة 1971 تقسيم القدرة العامة إلى نوعين هما القدرات المرنة والقدرات المتبلورة، فالقدرات المرنة تتمثل في القدرة على الاستدلال وحل المشكلة أما القدرات المتبلورة في الحصيلة الكلية من المهارات، وقد تم تدريس مبادئ الذكاء الانفعالي منذ عام 1978 في بعض المدارس العليا عن طريق تطوير مناهج العلوم الإنسانية وإدخال مناهج عن التطور الاجتماعي والذكاء الشخصي، وكان الغرض من هذا رفع مستوى المفاهيم العاطفية والاجتماعية. (الخولي، 2011)

في عام 1983 قام جاردينر Gardner بالحديث عما أسماه الذكاء المتعدد، حيث أورد سبع ذكاءات هي: الذكاء اللغوي، والذكاء المنطقي الرياضي، والذكاء المكاني، والذكاء الجسمي الحركي، والذكاء الموسيقي، والذكاء في العلاقة مع الآخرين، والذكاء الشخصي الداخلي، وصنف الذكاء الشخصي إلى شقين هما: الأول أطلق عليه الذكاء الذاتي يتناول الجانب الذاتي والوجداني للفرد، والثاني سماه الذكاء الاجتماعي المتصل بالعلاقة بين الفرد والآخرين. (الكبيكي، 2010)

عندما أجرى روبرت ستيرنبرج (1985) Robert Sternberg بحثاً آخر وجد نفسه يعود مرة أخرى إلى نتائج ثورندايك Thorndike التي تقول إن الذكاء الاجتماعي متميز عن القدرات الأكاديمية، كما أن دوره أساسي في أن يجعل الناس يتصرفون تصرفاً جيداً في تفاصيل الحياة العملية ومن بين أنواع الذكاء العملية ذلك الذي يتميز به المديرون الناجحون الذين يتميزون بنوع من الحساسية تمكنهم من التقاط الرسائل الضمنية أو ما بين السطور. (أبو رياش وآخرون، 2006)

في نهاية الثمانينيات وبداية التسعينيات توصلت مجموعة من العلماء السيكولوجيين إلى نتائج متشابهة اتفقوا فيها مع جاردينر Gardner على أن مفاهيم معامل الذكاء القديمة تدور حول مجموعة ضيقة من المهارات اللغوية والرياضية التي تجعل اختبارات معامل الذكاء مناسبة تماماً

كمؤشر مباشر للنجاح في الفصول الدراسية أو في وظيفة أستاذ لكنها لا تصلح كثيرا كمؤشر يهتدى به في سبل الحياة المتشعبة والمختلفة عن البيئة الأكاديمية، كان لهؤلاء العلماء السيكولوجيين ومن بينهم ستيرنبرج Sternberg وسالوفي Salovey رؤية أوسع للذكاء حاولوا بها أن يعيدوا اكتشاف مفهوم الذكاء بحيث يكون متفقا مع مقتضيات النجاح في الحياة، أعادت هذه المجموعة من التساؤلات الاستفسارية تقدير الأهمية الحاسمة للذكاء الانفعالي. (جولمان، 2000)

يؤرخ لظهور مفهوم الذكاء الانفعالي في علم النفس بسنتين: الأولى عام 1989 حين نشر ستانلي غرينسبن Stanley Greenspan مقاله بعنوان الذكاء الانفعالي، والثانية عام 1990 حين نشر كل من جون ماير John Mayer وبيتر سالوفي Peter Salovey مقالتهما حول هذا المفهوم في أمريكا، وقدا نموذجا للذكاء الانفعالي في كتابيهما (الخيال، المعرفة، الشخصية). (الكيكي، 2010)، يعتبر ظهور كتاب جولمان Goleman سنة 1995 نقلة كبيرة في توسيع استعمال الذكاء الانفعالي وتسارع نشاط الباحثين فيما يتعلق بإجراء دراسات حول المفهوم وكيفية قياسه للتعرف على دوره في النجاح في الحياة عامة. (خرف الله، 2014)

6- تعريف الذكاء الانفعالي:

لا يوجد تعريف محدد للذكاء الانفعالي يتفق عليه معظم علماء النفس ولكن يمكن استعراض بعض التعريفات لأشهر من كتبوا وبحثوا في هذا الموضوع.

يعتبر كل من ماير وسالوفي (1990) Mayer et Salovey الذكاء الانفعالي على أنه: « نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي الذي يتضمن القدرة على مراقبة الانفعالات والمشاعر الخاصة

بالفرد والآخرين، والتميز بين المشاعر والانفعالات المختلفة واستخدام هذه القدرات لتوجيه طريقة التفكير والأفعال الخاصة». (العلوان، 2011: 125)

عرف جولمان (1995) Goleman الذكاء الانفعالي بأنه: « قدرة الفرد على التحكم في نزعاته ونزواته، وأن يقرأ ويفهم المشاعر لدى الآخرين ويتعامل بمرونة في علاقاته» (جولمان، 2000: 13)

يرى أبو الحطب (1996) أن الذكاء الانفعالي: «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». (في: بن جامع، 2010: 40)

عرفه بار -أون (1997) Bar-on بأنه: « تنظيم من المهارات والكفاءات الشخصية والانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع متطلبات البيئة والضغط». (العنزي، 2010: 17)

أيضا عرفه ماير وسالوفي (1997) Mayer et Salovey بأنه: « قدرة الفرد على إدراك انفعالاته للوصول إلى تعميم ذلك الانفعال ليساعده على التفكير وفهم ومعرفة انفعالات الآخرين بحيث تؤدي إلى تنظيم وتطوير النمو الذهني المتعلق بتلك الانفعالات». (سليمان، 2008: 589)

عرف جولمان (1998) Goleman الذكاء الانفعالي بأنه: « القدرة على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وحفز دافعيتنا ومعالجة انفعالاتنا جيدا داخل أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين». (Goleman, 1998, p. 2)

عرفه موراي (1998) Murray بأنه: «قدرة الفرد في السيطرة على كبح المشاعر السلبية

كالغضب والشك والتركيز على المشاعر الإيجابية كالثقة والهدوء». (العلوان، 2011: 126)

أيضا عرفه أبراهام (1999) Abraham أنه: «القدرة على استخدام المعرفة الانفعالية لحل

المشكلات من خلال الانفعالات الإيجابية»، كما ذكر أن الذكاء الانفعالي: «مجموعة من

المهارات التي يعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات واكتشاف الملامح الانفعالية

للآخرين واستخدامها من أجل الدافعية والإنجاز في حياة الفرد». (سلامي، 2016: 165)

يرى روبينز (2001) Robbins أن: «الذكاء الانفعالي يشير إلى معرفة الفرد لعواطفه

الخاصة، وقدرته على قراءة الآخرين، كما يشير إلى مجموعة من القدرات والكفاءات والمهارات غير

المعرفية التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في التكيف مع متطلبات البيئة

وضغوطها». (سلامي، 2016: 166)

يعرف فاروق عثمان (2002) الذكاء الانفعالي أنه: " القدرة على الانتباه والإدراك الجيد

للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفق مراقبة وإدراك دقيق

لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد

على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة" (العنزي، 2010:

(16

يستخلص من خلال عرض التعريفات السابقة:

■ هناك اتجاهان أساسيان في تعريف الذكاء الانفعالي؛ الاتجاه الأول يرى الذكاء الانفعالي كمجموعة من القدرات المعرفية، والاتجاه الثاني يعتبره مزيج من القدرات والسمات الشخصية غير المعرفية.

■ للذكاء الانفعالي أهمية تتمثل في: مساعدة الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المهارات الإيجابية في الحياة، التكيف مع متطلبات البيئة والضغط وحل المشكلات، إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين، تحفيز الذات وتنظيمها.

7- النماذج النظرية المفسرة للذكاء الانفعالي:

عادة ما يفاجأ المهتمون بتعدد النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي التي تعتبر محاولة لفهم وتوضيح أفضل للمهارات والسمات والقدرات المرتبطة بالذكاء الانفعالي، وتقديم المقاييس المناسبة لكل الأبعاد في كل نظرية، إن تعدد وجهات النظر حول موضوع الذكاء الانفعالي لا يشير إلى الضعف ولكنه يدل على النشاط والاهتمام به وهذا ما أكده ستيرنبرج وآخرون Sternberg et al (سلامي، 2016)

هناك نوعين من نماذج الذكاء الانفعالي وهما نماذج القدرات العقلية والنماذج المختلطة، فنموذج القدرة العقلية يركز على المشاعر وتفاعلاتها مع الفكر أما النماذج المختلطة فتتعامل مع القدرات العقلية ومجموعة من السمات الشخصية مثل الدافع والنشاط الاجتماعي. (الفيلكاوي، 2015)

1.7- نماذج القدرة العقلية:

يذكر العلوان (2011) أن نموذج القدرة يشير أن الذكاء الانفعالي عبارة عن مجموعة من القدرات العقلية تساهم في التفكير المنطقي وأن الانفعالات تعزز التفكير.

1.1.7- نموذج ماير وسالوفي (1997) Mayer et Salovey:

لقد عرف كل من ماير وسالوفي (1990) Mayer et Salovey الذكاء الانفعالي على أنه: « مجموعة من المهارات التي تسهم في التعبير والتقدير الدقيق والتنظيم الفعال للانفعالات داخل الفرد نفسه واتجاه الآخرين المحيطين به، كما أنه يتضمن القدرة على استخدام المشاعر في حفز الدافعية الذاتية للتخطيط وتحقيق مطالب الحياة في ضوء خمسة أبعاد أساسية هي: الوعي الانفعالي بالذات، معالجة الانفعالات، دافعية الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية». (الدردير، 2004)

واستمرت جهودهما لوضع نموذج عام للذكاء الانفعالي نظرا لأن نظريتهما السابقة لم تتوصل إلى نموذج عام للذكاء الانفعالي، فقدا مقالا بعنوان ماهية الذكاء الانفعالي عام 1997 واتخذا من تعريف الذكاء بأنه: « مجموعة القدرات المعرفية تسمح باكتساب المعرفة والتعلم وحل المشكلات» أساسا في تعريفهما للذكاء الانفعالي بأنه: «القدرة على إدراك الانفعالات والقدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية والقدرة على تنظيم الانفعالات لتدعيم الرقي العقلي والانفعالي»، وسمي نموذجهما بنموذج القدرة والذي يتكون من أربعة أبعاد (الدردير، 2004: 22)

تنظم هذه القدرات من وجهة نظرهما في أربع مستويات هي:

المستوى الأول: إدراك الانفعال وتقييمه والتعبير عنه.

المستوى الثاني: تيسير الانفعال للتفكير

المستوى الثالث: فهم الانفعالات وتحليلها واستخدام المعلومات الانفعالية

المستوى الرابع: التنظيم التأملي للانفعالات لتشجيع النمو الانفعالي والعقلي.(العنزي، 2010) وفيما

يلي شرح لهذه المستويات:

أولاً- إدراك الانفعال وتقييمه والتعبير عنه:

يمثل هذا البعد أدنى مستويات الذكاء الانفعالي حيث يرتبط بقدرة الفرد على إدراك انفعالاته الذاتية وانفعالات الآخرين وتقييمها والتعبير عنها بدقة وبشكل فعال أمام الآخرين دون أية حساسية.(العتوم، 2004)

ثانياً- استخدام الانفعالات لتسهيل التفكير (توظيف الانفعالات) :

يشير هذا البعد إلى الدقة والكفاءة في ربط الانفعالات وأحاسيس أخرى كالإحساس باللون مثلاً، والقدرة على استخدام الانفعالات لتغيير انطباعات الشخص نحو الأشياء أو لتحسين التفكير في الموضوعات، وهذه القدرة تستهدف: - استخدام الانفعالات للمعلومات المهمة لتحسين التفكير في الموقف- توليد الانفعالات الحية التي يمكن أن تيسر عملية التذكر واتخاذ القرار- التأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من عدة زوايا - استخدام الحالة المزاجية لتسهيل توليد الحلول المناسبة.(سلامي، 2016: 169)

ثالثاً- فهم وتحليل الانفعالات:

يتمثل هذا البعد بالقدرة على فهم الانفعالات وتربطها وتكاملها وتقدير معانيها، فالأطفال قادرون على التعرف على الانفعالات وتصنيفها وإدراك العلاقات بينها من حيث التشابه والاختلاف مثل علاقة الإعجاب والحب أو الغضب والانزعاج، ويتعلم الفرد مع الخبرة أن يدرك أن الانفعالات البسيطة قادرة على تشكيل الانفعالات المركبة فنحن قادرين على أن نحب ونكره نفس الشخص أو نحبه في الصباح ونتضايق منه في المساء وهذا شيء طبيعي في الانفعالات وإدارتها، كذلك يتعلم الفرد أن الانفعال قابل للنمو والتغير وفق معطيات البيئة، فنحن نغضب من شخص إذا صدر منه سلوك ومنتقل إلى حالة الهدوء إذا اعتذر منا. (العتوم، 2004)

رابعاً- التنظيم التأملي للانفعالات:

يعد هذا البعد أعلى مستويات الذكاء الانفعالي لأنه يركز على التنظيم الواعي للانفعالات من أجل تعزيز النمو الانفعالي السليم للفرد، يتمثل هذا البعد بالقدرة على الانفتاح على المشاعر والأحاسيس وتعديلها من أجل تطوير النمو الشخصي للذات انفعالياً، عندما يتقبل الفرد ردود الفعل الانفعالية السارة وغير السارة أو يميز بين الوقت المناسب وغير المناسب للاندماج مع الآخرين فإنه مؤشر على الانفتاح على المشاعر وفهمها والنضج الانفعالي الجيد. (العتوم، 2004)

2.1.7- نموذج لندا إيدر (1997) Lenda Elder:

من رواد نموذج القدرة للذكاء الانفعالي لندا إيدر Lenda Elder التي تركز على المشاعر ذاتها وتفاعلاتها مع التفكير داخل العقل من خلال ثلاثة جوانب هي: الجانب الأول: الإدراك من العقل ويتضمن العمليات المعرفية المرتبطة بالتفكير كالتحليل والمقارنة والتقييم، والجانب الثاني هو

الخاص بنقل الشعور وتوجيهه نحو ما يناسب الفعل أي الإتيان بالشعور الذي يتناسب مع ظروف الموقف والتي تدفعه للتصرف في مواقف الحياة المختلفة، والجانب الثالث يكون بمثابة المحرك للعقل البشري والدافع الأساسي للسلوك مع تحديد مدى نجاح الفرد أو فشله في الوصول إلى الحكم الصائب أو التفكير السليم خلال مواقف معينة من خلال تحديد الاستجابة الشعورية لهذه المواقف، وهذه الجوانب الثلاثة تعمل معا في علاقة تفاعل مستمر كما تذكر لندا إيدر Lenda Elder أن هناك ارتباط بين الذكاء والمشاعر خلال ما يعرف بالتفكير الناقد الذي تعتبره مفتاح الذكاء الانفعالي أو الوسيلة الوحيدة التي نفهم بها حياتنا الفكرية، فهو الذي يمكننا من إرساء المبادئ الصحيحة لحياتنا وبالتالي يمنحنا أساس الحياة العاطفية المتمسة بالذكاء والتعقل، فالتوجيه السليم للفكر مصحوبا بالمشاعر التي تحفز الفرد إلى اتخاذ موقف معين وحل مشكلة ما يكون من خلال التفكير الناقد الذي يمكننا من التصرف المناسب في أي موقف، كما أنه يمثل طريقة فعالة للتعلم من خلال التجارب التي نمر بها أثناء عملية تقييم الذات المستمرة. (الخولي، 2011)

2.7- النماذج المختلطة:

يندرج تحت هذا التصنيف عدة نماذج تشترك في كونها جميعا نماذج غير معرفية، وأهم

هذه النماذج، نموذج دانييل جولمان Daniel Goleman وبار- أون Bar-On

1.2.7- نموذج جولمان (1995):

يتفق بعض الباحثين مع ما توصل إليه بارون Bar-on سنة 1996 بأن الذكاء الانفعالي يتكون من مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية وفي مقدمة هؤلاء الباحثين دانييل جولمان D.Goleman الذي قام بتأليف كتاب عن الذكاء الانفعالي سنة 1995 قال فيه أن فهمه للذكاء

الانفعالي مبني على مفهوم هوارد جاردنر H.Gardner سنة 1983 للذكاءات المتعددة، خاصة الذكاء الشخصي والذكاء بين الأشخاص أو الذكاء الاجتماعي (الدريير، 2004)، وأعد نموذجا للذكاء الانفعالي يتكون من خمسة أبعاد هي:

أولاً- الوعي بالذات: وهو القدرة على قراءة الفرد لمشاعره وإدراك 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 عددا من الانفعالات السلبية تسيطر على سلوكه وتحدث دون وجود سبب واضح لها ويستطيع الابتعاد عن مصادرها يكون قد قطع شوطا في فهم ذاته والوعي بها. (حنصالي، 2014)

ثانيا- إدارة الانفعالات: يشير هذا المكون إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة ومرنة عبر مواقف وبيئات مختلفة، اجتماعية أم مادية، فالشخص الذي لديه قدرة على إدارة انفعالاته لا يسمح لأي موقف أن يؤثر على حالته المزاجية، كما يركز على أفعاله وما الذي يجب أن يقوم به، كما يعبر عن مشاعره بطريقة إيجابية، يرمي هذا المكون أيضا إلى تنظيم الذات وترشيد الانفعالات بصورة تساعد الفرد على التوافق السليم مع الموقف، فالأفراد الذين يكونون أكثر قدرة على تنظيم انفعالاتهم أقل احتمالا للتعرض للاكتئاب من جراء المشكلات العاطفية وأقل عرضة للاضطرابات السيكوماتية. (سلامي، 2016)

ثالثا- تحفيز الذات: يتضمن تأجيل الإشباع أي التحكم وضبط الانفعالات، وهو يعني التأجيل الفوري للتعبير المباشر عن الانفعالات بما يتيح للفرد التفكير واختيار الاستجابة السليمة، وأيضا

تأجيل الأفراد للإشباع الفوري لحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى، ويطلق عليها البعض الدافعية، وهي تعني أن يكون لدينا هدف ومعرفة خطواتنا خطوة بخطوة لتحقيق الهدف وأن يكون لدينا أمل وتوجيه الانفعالات في خدمة هدف ما. (حنصالي، 2014)

رابعاً- التعاطف: هو عبارة عن مهارة يتم اكتسابها عن طريق التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، ويعد أداة لتطوير الشخصية، وتعديل الذات حيث يسهم في إيجاد علاقة ألفة مع الآخرين والحفاظ على هذه العلاقة، ويعرف على أنه القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً، وفهم مشاعرهم والتعاطف والاتصال معهم دون أن يكون السلوك محملاً بالانفعالات الشخصية، يقوم التعاطف على أساس الوعي بالذات، فبمقدار ما يكون الفرد قادراً على تقبل مشاعره وإدراكها فإنه يكون قادراً على قراءة مشاعر الآخرين. (حنصالي، 2014)

خامساً- المهارات الاجتماعية: تشير إلى القدرة على فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم ومراعاتها بالصورة التي يتطلبها الموقف وهي تظهر في صورة القدرة على التأثير بالآخرين والتواصل معهم، وقيادتهم بصورة فعالة، إن الأشخاص الذين يتميزون بتلك القدرة يملكون مهارات اجتماعية وقادرين على بناء الثقة أو الأمانة، وقادرين على خلق جو من التعاون والمشاركة مع الآخرين والعمل مع زملاء العمل. (سلامي، 2016)

استمر جولمان في دراسة الذكاء الانفعالي وأصدر كتاباً ثانياً بعنوان العمل مع الذكاء الانفعالي سنة 1998 وعرف الذكاء الانفعالي في هذا الكتاب بأنه: "القدرة على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وحفز دافعتنا ومعالجة انفعالاتنا جيداً داخل أنفسنا وفي علاقتنا مع الآخرين" (Goleman, 1998, p. 2)

وقدم نموذجا تتوزع فيه المهارات الخمس على بعدين رئيسيين هما:

الكفاءة الشخصية: تضم ثلاث مهارات هي: الوعي بالذات وتنظيم الذات والدافعية.

الكفاءة الاجتماعية: تضم مهارتين هما: التعاطف والمهارات الاجتماعية، والجدول التالي يلخص

هذا النموذج.

الجدول رقم (01): الجزء العملي للكفاءة الانفعالية (5: Goleman,1998)

<p>معرفة الحالات الداخلية للفرد، التفضيلات، الموارد، الحدس</p> <ul style="list-style-type: none"> - التعرف على انفعالات الفرد وتأثيراتها. - معرفة نقاط القوة والضعف. - شعور قوي بقيمة الفرد وقدراته. 	<p>الوعي بالذات ويتضمن الكفاءات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الوعي الانفعالي - الدقة في تقدير الذات - الثقة في الذات (النفس) 	<p>المهارات الشخصية كيفية إدارة نواتنا</p>
<p>إدارة الموارد الداخلية</p> <ul style="list-style-type: none"> - السيطرة على الانفعالات والاندفاعات السلبية. - المحافظة على معايير الصدق والنزاهة. - تحمل المسؤولية عن الأداء الشخصي. - المرونة في التعامل مع التغيير. - الارتياح مع أفكار جديدة، مناهج ومعلومات جديدة. 	<p>تنظيم الذات ويتضمن الكفاءات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التحكم أو الضبط الذاتي - الجدارة بالثقة (الموثوقية) - الضمير الحي (يقظة الضمير) - القدرة على التكيف - التجديد 	
<p>الاتجاهات العاطفية التي توجه أو تسهل الوصول إلى الأهداف</p> <ul style="list-style-type: none"> - السعي لتحسين أو تلبية معيار التميز. - تماشي مع أهداف المجموعة أو المنظمة. - الاستعداد للعمل على الفرص. - الإصرار على متابعة الأهداف بالرغم من العوائق والنكسات. 	<p>الدافعية تتضمن الكفاءات التالية:</p> <p>الدافع للإنجاز أو التحصيل</p> <ul style="list-style-type: none"> - الالتزام بالوعد - المبادرة - التفاؤل 	

<p>الوعي بمشاعر الآخرين، الحاجات، الاهتمامات</p> <ul style="list-style-type: none"> - استشعار مشاعر الآخرين ووجهات نظرهم والاهتمام بانشغالاتهم - الشعور باحتياجات التنمية لدى الآخرين وتعزيز قدراتهم. - توقع الاعتراف وتلبية احتياجات العملاء. - زراعة الفرص من خلال أنواع مختلفة من الناس - قراءة تيارات المجموعة العاطفية وعلاقات القوة. 	<p>التعاطف وتتضمن المهارات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - فهم الآخرين - تطوير الآخرين - تقديم المساعدة - تنوع الفاعلية - الوعي السياسي 	<p>المهارات الاجتماعية كيفية إدارة العلاقات</p>
<p>البراعة وحفز الاستجابات المرغوبة في الآخرين</p> <ul style="list-style-type: none"> - استخدام خطط فعالة للإقناع. - الاستماع وإرسال رسائل مقنعة. - التفاوض وحل الخلافات. - إلهام وتوجيه الأفراد والجماعات. - بدء وإدارة التغيير - رعاية علاقات مفيدة- - العمل مع الآخرين نحو الأهداف المشتركة.- - خلق التآزر في متابعة الأهداف الجماعية. 	<p>المهارات الاجتماعية وتتضمن الكفاءات التالية:</p> <p>التأثير - الاتصال - إدارة الصراع - القيادة - تحفيز الغير - بناء الروابط - التنسيق والتعاون - قدرات ولمكانات الفريق</p>	

2.2.7- نموذج بار- أون (1997) Bar-on:

يعد نموذج بار-أون Bar-on للذكاء الانفعالي أحد النماذج المختلطة التي تتعامل مع القدرات العقلية ومجموعة من السمات الشخصية، وهذا النموذج ظهر لأول مرة عام 1997 مفترضاً أن الذكاء الانفعالي يرتبط بالأداء الممكن (الاستعداد) وليس بالأداء الفعلي، ويرى بار-أون Bar-on أن الذكاء الانفعالي يضم منظومة متعددة من العوامل غير المعرفية من المهارات والكفاءات الشخصية والاجتماعية المترابطة معاً، والتي تساعد على مواجهة المتطلبات الحياتية التي تؤثر في قدرة الفرد على التكيف بنجاح مع متطلبات البيئة وضغوطها، وهذه الكفاءات والمهارات هي

مركبات عاملية توصل إليها نتيجة عمله كعالم نفس إكلينيكي ونتيجة لخبراته الإكلينيكية الطويلة وبحوثه ودراساتها التي بدأت منذ عام 1980.(الخولي، 2011)

1.2.2.7- المنظور المنظومي Systematic Perspective:

يتضمن مجموعة من العوامل المتشابهة المنتظمة منطقيا معا داخل مجموعة واحدة (مثل: العلاقات الاجتماعية و المسؤولية الاجتماعية والتفهم)، وجميعها جزء من مجموعة من المكونات المنتظمة المرتبطة بالمهارات الاجتماعية والتي تمثل مجموعة من المكونات الاجتماعية وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): الترتيب المنظومي لعوامل مكونات الذكاء الانفعالي (الخولي، 2011: 133)

1- المكونات الشخصية (الذكاء الشخصي): الوعي بالذات، تقدير الذات، تحقيق الذات، الاستقلالية، التوكيدية
2- المكونات الاجتماعية (الذكاء الاجتماعي): التفهم، العلاقات الاجتماعية، المسؤولية الاجتماعية
3- مكونات التكيف: حل المشكلات، إدراك الواقع، المرونة
4- مكونات إدارة الضغوط: تحمل الضغوط، ضبط الاندفاع
5- مكونات المزاج العام: السعادة، التفاؤل

2.2.2.7- المنظور الطبوغرافي Topographic Perspective:

يتضمن مجموعة من المكونات العاملة للذكاء الانفعالي طبقا للترتيب بدءا من العوامل الأساسية (الأولية) حتى العوامل الناتجة والتي ترتبط بمجموعة العوامل المساندة (الثانوية)، والترتيب الطبوغرافي للعوامل، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): الترتيب الطبوغرافي لعوامل مكونات الذكاء الانفعالي (الخولي، 2011،: 134)

1- العوامل الجوهرية (الأساسية): الوعي بالذات - التفهم - التوكيدية - إدراك الواقع - ضبط الاندفاع
2-العوامل المساعدة (المساندة):تقدير الذات - الاستقلالية- المسؤولية الاجتماعية- التفاؤل- تحمل الضغوط - المرونة
3- العوامل المحصلة (الناتجة):حل المشكلات- العلاقات الاجتماعية - تحقيق الذات - السعادة

والجدول التالي يلخص النماذج المذكورة والمفسرة للذكاء الانفعالي:

الجدول رقم (04): يلخص النماذج النظرية المفسرة للذكاء الانفعالي

النموذج	رواده	أسسه ومبادئه
نموذج القدرة العقلية	ماير وسالوفي (1997) Mayer & Salovey لندا إلدلر (1997) Lenda Elder	<p>- نموذج القدرة العقلية يركز على المشاعر وتفاعلاتها مع الفكر.</p> <p>- يتكون نموذج ماير وسالوفي (1997) Mayer & Salovey من أربعة أبعاد هي: إدراك الانفعال، توظيف الانفعال، فهم الانفعالات، تنظيم الانفعالات.</p> <p>- يتضمن نموذج لندا إلدلر (1997) Lenda Elder ثلاثة جوانب: الإدراك، نقل الشعور وتوجيهه نحو الفعل المناسب، تحديد الاستجابة الشعورية.</p> <p>الارتباط بين الذكاء والانفعال من خلال التفكير الناقد.</p>
النموذج المختلط	جولمان (1995) Goleman بار-أون (1997) Bar-On	<p>- النموذج المختلط يتعامل مع القدرات العقلية ومجموعة من السمات الشخصية مثل الدافع والنشاط الاجتماعي.</p> <p>- يتكون نموذج جولمان (1995) Goleman من 5 أبعاد هي: الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية.</p> <p>- يتكون نموذج بار-أون (1997) Bar-On من 5 أبعاد: مكونات شخصية، مكونات اجتماعية، مكونات التكيف، مكونات إدارة الضغوط، مكونات المزاج العام.</p>

8- أبعاد الذكاء الانفعالي:

ذكر الباحثون أبعادا متعددة للذكاء الانفعالي، وفيما يلي عرض للأبعاد حسب النماذج

المفسرة له:

حدد جولمان (1995) Goleman خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي هي:

أولاً- الوعي بالذات Self awareness : هو أساس الثقة بالنفس، فنحن بحاجة دائما لنعرف أوجه القوة لدينا وكذلك أوجه القصور، ونتخذ من هذه المعرفة أساسا لقراراتنا، فالوعي بالذات باختصار هو الوعي بمشاعرنا وانفعالاتنا أو عواطفنا، وكذلك الوعي بأفكارنا المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات. (الدريد، 2004)

ثانيا- إدارة الانفعالات Management emotions: يشير هذا البعد إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية. (شكشك، 2007)

ثالثا- تحفيز النفس أو القدرة المسيطرة Self Motiving: التقدم والسعي نحو دوافعنا هو العنصر الثالث للذكاء الانفعالي، إن الأمل مكون أساسي في الدافعية، أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوة نحو تحقيقه، أن يكون لدينا الحماس والمثابرة لاستمرار السعي. (الدريد، 2004)

رابعا- التعاطف Empathy: يعني قراءة المشاعر غير المنطوقة للغير والتواصل معهم، وبينى التعاطف على الوعي بالذات، وكلما كنا على وعي بعواطفنا وانفعالاتنا كنا أكثر قراءة لمشاعر

الآخرين، إنه الحساسية بمشاعر الآخرين والنظر إلى الأمور من منظورهم، فكل علاقة ودية وكل اهتمام بالغير ينبع من التناغم الوجداني.(الخولي، 2011)

خامسا- المهارات الاجتماعية (التواصل الاجتماعي) Social Skills: قدرتنا على التفاعل مع الآخرين بطريقة إيجابية، يتطلب التعامل مع الآخرين نضج مهارتين عاطفيتين هما ضبط الذات والتعاطف، وعلى هذا الأساس تنمو المهارات الاجتماعية التي تسهم في فعالية التعامل مع الآخرين، فالعجز في امتلاك المهارات الاجتماعية يؤدي إلى فشل الحياة الاجتماعية. (جولمان، 2000)

صنف جولمان Goleman الأبعاد الخمسة ضمن مكونين رئيسيين هما: المكونات الشخصية Personal Components وتضم ثلاثة أبعاد هي: الوعي الذاتي الانفعالي، تنظيم وإدارة الانفعالات، الدافعية وحفز الذات، والمكونات الاجتماعية Social Components تضم بعدين هما: التعاطف والمهارات الاجتماعية.

قسم بار-أون (1997) Bar-on الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد هي:

أولاً- المكونات الشخصية الداخلية Intrapersonal Components: مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح وهي: الوعي الذاتي الانفعالي- التوكيدية - تقدير الذات- الاستقلالية.

ثانياً- مكونات العلاقات بين الأشخاص Interpersonal Components: تتكون من مجموعة من الكفاءات التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين وهي: التعاطف- المسؤولية الاجتماعية- العلاقات الشخصية مع الآخرين.

ثالثا- مكونات القدرة على التوافق **Adaptability Components**: تتكون من مجموعات من الكفاءات التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة وهي اختبار الواقع - المرونة - حل المشكلات.

رابعا- مكونات إدارة الضغط **Stress Management Components**: مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط ومقاومة الاندفاع وضبط الذات وهي: تحمل التوتر وضبط الاندفاع.

خامسا- مكونات المزاج العام **General Mood Components**: القدرات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها وهي التفاؤل والسعادة. (العنزي، 2010)

توصل ماير وسالوفي (1997) Mayer et Salovey أن الذكاء الانفعالي يتكون من أربعة أبعاد هي:

أولاً- التعرف على الانفعالات **Identifying emotions**: أي قدرة الفرد على معرفة انفعالاته، وقدرته على تمييز مشاعره ومشاعر الآخرين المحيطين به. (الدريد، 2004)

ثانيا- استخدام الانفعالات في تسهيل عملية التفكير **Using emotions to facilitate thought** بمعنى توظيف الانفعالات في عملية التفكير بهدف تحسينه، وذلك بإفساح المجال أمام الانفعالات لكي توجه انتباهنا، فتوظيف الانفعالات في خدمة هدف معين ضروري للانتباه الانتقائي ولدافعية الذات. (سلامي، 2016)

ثالثاً- فهم الانفعالات **Understanding emotions**: القدرة على فهم الانفعالات المعقدة

والسلاسل الانفعالية وكيفية انتقال الانفعالات من مرحلة إلى مرحلة أخرى. (الدريد، 2004)

رابعاً- إدارة الانفعالات **Managing emotions**: يعني هذا البعد القدرة على تهدئة الذات والتخفيف

من حدة الانفعال لدى الآخرين بعد مواجهة شحنات قوية من الانفعالات. (سلامي، 2016)

9- الأساس البيولوجي للذكاء الانفعالي:

إن المنظومة الانفعالية منظومة مركبة شديدة التغيير وهي تحدد المعالم الأساسية للشخصية في وقت مبكر، إن عدد الألياف العصبية التي تتجه من المراكز الانفعالية للدماغ إلى المراكز المنطقية تفوق تلك التي تسير في الاتجاه المعاكس لذلك فالانفعالات لها تأثير على السلوك يفوق تأثير العمليات المنطقية، لفهم المنظومة الانفعالية الدائمة التغيير وأثرها على كفاءة التعلم لابد من فهم جانبين أساسيين هما: الببتيدات(الجزئيات الناقلة للانفعالات) ومنظمات الانفعال.(شكشك، 2007: 117)

1.9- الببتيدات Peptides:

هي سلسلة من الأحماض الأمينية ومستقبلاتها الحسية التي تلعب دوراً هاماً في الذكاء الانفعالي، فالبيبتيدات ومستقبلاتها الحسية تتواجد في أجزاء المخ التي ترتبط بالانفعالات، ويتم إرسالها إلى الجسم بواسطة العقل حتى تخبره بالطريقة التي يستجيب بها وتكون البيبتيدات تركيبات متنوعة تختلف وظيفتها باختلاف الجزئيات الكيميائية المكونة لها، ومن بين هذه التركيبات:

1.1.9- الكورتيزول Cortisol: يقوم الكورتيزول بتنشيط الغدد لإفراز الأدرينالين عند شعور الفرد بالخطر أو بالتهديد فتتنشط الاستجابة الدفاعية في المخ والجسم لمواجهة الخطر.

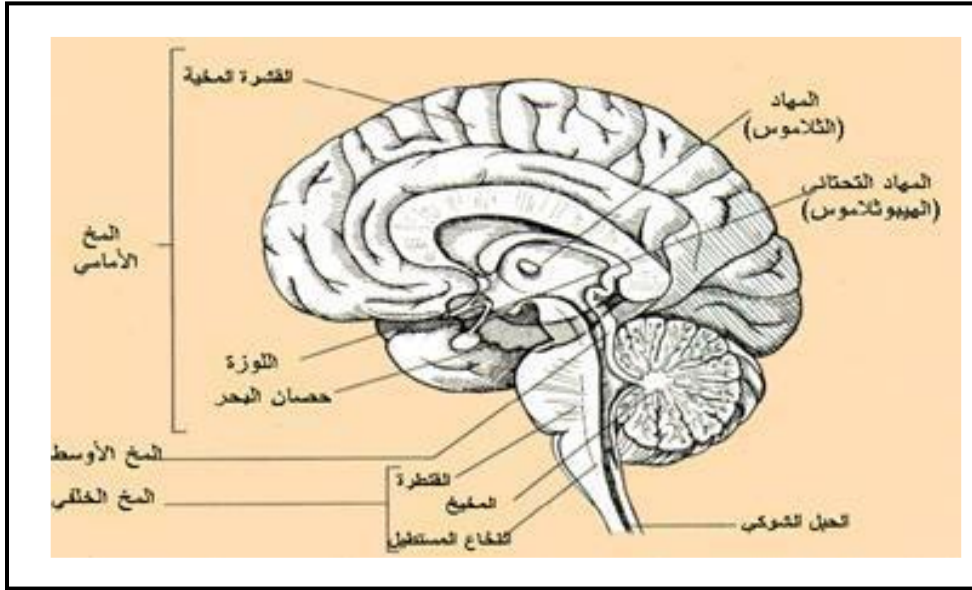
2.1.9- الأندروفينات Endorphines: وهي نوع من البيبتيدات الأفيونية تزيد من الشعور بالسعادة، وتخفف من الشعور بالألم، ويمكن رفع معدل الأندروفينات بالتدريبات الرياضية والعلاقات الاجتماعية، وهي تجعلنا نشعر باتجاه إيجابي نحو أنفسنا ونحو الآخرين.

3.1.9- السيروتونين Cerotonin: يساعد في التغلب على الإحساس بالهموم والضغط. (بن

عمور، 2017: 26)

2.9- منظمات الانفعال The Emotion Regulators:

يقوم جذع المخ The Brain Stem والجهاز اللمبي الطرفي Limbic System المحيط به بالوظائف الداخلية التي تحافظ على حياة الإنسان كتنظيم التنفس وتنظيم الانفعال أما القشرة المخية التي تنظم الوظائف الأعلى فهي مسؤولة عن الوظائف الخارجية أي التفاعل مع العالم الخارجي. (الخولي، 2011: 152-153)، والشكل التالي يبين مقطع عرضي لمخ الإنسان والأجزاء المسؤولة عن عملية تنظيم الانفعالات :



الشكل رقم (01):مقطع عرضي لمخ الإنسان (بن عمور، 2017: 27)

فيما يلي عرض للأجزاء التي لها دور هام في عملية تنظيم الانفعالات:

1.2.9- جذع المخ (الدماغ) The Brain Stem:

هو جسم مثل الأصبع يوصل المخ بالحبل الشوكي، تسمى قاعدته البصلة السيسائية أو النخاع المستطيل، وبالبصلة مراكز عصبية تتحكم في التنفس وضربات القلب وفي كثير من عمليات الجسم الحيوية، يقع أعلى البصلة مباشرة جسر يصل بين نصفي المخيخ، ويقع أعلى الجسر الدماغ الأوسط الذي يحتوي على مراكز عصبية تساعد على التحكم في حركة العينين وحجم الحدقتين. (عشوي، 2010: 114)

2.2.9- الجهاز اللمبي الطرفي Limbic System:

يتكون الجهاز اللمبي الطرفي الذي يعالج أو ينظم الانفعالات والذاكرة من اللوزة، قرن آمون، المهاد (الثلاموس)، ما تحت المهاد (الهيبوثلاموس)، وفيما يلي عرض لهذه الأجزاء:

1.2.2.9 - اللوزة Amygdala :

تتكون لوزة المخ في البشر من مجموعة من التركيبات المترابطة على شكل لوزة تقع فوق جذع المخ، لدى كل منا لوزتان واحدة على كل ناحية من المخ، واللوزة المخية في البشر تعتبر كبيرة نسبيا إذا ما قورنت بالفقاريات الرئيسية أو القردة، وتختص اللوزة بالمسائل الانفعالية، فإذا فصلنا اللوزة عن باقي أجزاء المخ يحدث عجز كبير في التعرف على الدلالات الانفعالية للأحداث، وتسمى هذه الحالة أحيانا بالعمى الوجداني، دون الدلالات الانفعالية لا يكون للموقف أي تأثير على الشخص كحالة الشاب الذي أزيلت لوزته جراحيا للسيطرة على نوبات الصرع التي كانت تحدث له، بعد العملية أصبح الشاب غير مبال مطلقا بالآخرين، مفضلا الجلوس لوحده، غير قادر على التعرف على أصدقائه أو أقربائه، غير مهتم بنظرة الألم في وجوههم، فاللوزة المخية هي مخزن الذاكرة الانفعالية، فالحياة بدون لوزة مخية هي حياة مجردة من أي معان شخصية أو أي ردود أفعال، والحيوانات التي تزال لوزتها أو تعطل عن العمل تفقد الشعور بالخوف والغضب وتفقد الدافع للمنافسة أو التعاون. (مصباح، 2006)

أول من اكتشف الدور الجوهري للوزة -المخ الانفعالي- جوزيف لودوكس Josoph Ledoux وهو عالم أعصاب في مركز العلوم العصبية بجامعة نيويورك، فتفاعل اللوزة مع القشرة المخية هو لب الذكاء الانفعالي، أظهرت أبحاث لودوكس Ledoux أن الإشارات الحسية من العين أو الأذن تتجه أولا من المهاد ثم تتجه إلى اللوزة، والإشارة الثانية تذهب من المهاد إلى القشرة المخية أي المخ المفكر، وهذه التفرعة من المهاد إلى اللوزة تسمح للوزة أن تستجيب قبل القشرة المخية التي تتأمل المعلومات على مستويات متعددة من الدوائر المخية حتى تستطيع أن تدرك الأمر تماما وتبينه، وبعدها تبدأ في الاستجابة التي تتلاءم بدقة مع الموقف، تستطيع اللوزة أن تحتفظ بمخزون

من الذكريات والاستجابات التي تمكننا من الإتيان بأفعال لا ندرك لها سببا، لأن المسار القصير من المهاد إلى اللوزة يتجاهل تماما القشرة المخية العاقلة التي تختار بين البدائل، ويسمح هذا التجاهل للوزة أن تعمل كمستودع للانطباعات والذكريات الانفعالية التي لم نعيها أبدا تمام الوعي، ويفترض لودوكس Ledoux أن هذا الدور الخفي للوزة في الذاكرة هو ما يفسر لنا أنه في خلال المللي ثواني الأولى من إدراكنا للشيء، نتعرف فقط عليه لا شعوريا، لكننا نحدد أيضا إن كان يعجبنا أم لا، فالمعرفة اللاشعورية لا تعرفنا فقط على هوية ما نراه، لا تمنحنا أيضا رأيا حوله، فانفعالاتنا لها عقل خاص، يستطيع أن يحتفظ بآراء مستقلة تماما عن عقلنا المفكر. (مصباح، 2006)

2.2.2.9- قرن آمون أو فرس البحر الهيبوكامبوس Hippocampus:

بينما يتذكر فرس البحر الحقائق الجامدة، تتذكر اللوزة المذاق الانفعالي المرتبط بهذه الحقائق، فمثلا إذا حاولنا أن نتجاوز سيارة في طريق سريع وأفلتتنا بصعوبة من تصادم قاتل، يظل فرس البحر محتفظا بخصائص الحادث، كموقعنا من الطريق، ومن كان معنا وأوصاف السيارة؛ لكن اللوزة هي التي تجعلنا نشعر بعدها بالقلق كلما حاولنا تجاوز سيارة في ظروف مشابهة، قال لودوكس Ledoux: « فرس البحر مهم لكي أتعرف على وجه أراه أنه وجه بنت خالتي، لكن اللوزة هي التي تخبرني أنني لا أحبها». (مصباح، 2006: 191)

3.2.2.9- المهاد: الثلاموس Thalamus:

هو مركز تنظيم المعلومات الحسية التي ترد للمخ، وهو الذي يخبر المخ بما يحدث خارج حدود الجسم والثلاموس على اتصال مباشر باللوزة وهو الذي تسمح له بإرسال إشارة سريعة أو

تقرير سريع واقعي ولكن محدود عند وجود خطر أو تهديد، وهذه الإشارة تستنفذ سلوك أو استجابة سريعة ذات شحنة انفعالية ولكن تسبق سرعتها فهم الإنسان لما يحدث بدقة، وهذا الميكانيزم هو المسؤول عن الانفجار الانفعالي في مواقف الحياة اليومية دون تدبر. (الخولي، 2011: 157)

إن مسار الطوارئ من العين أو الأذن إلى المهاد إلى اللوزة يعتبر ضروريا، فهو يوفر الوقت في حالات الطوارئ حين تكون هناك حاجة للاستجابة الفورية، إلا أن هذه الدائرة من المهاد إلى اللوزة تحمل جزءا قليلا من الرسالة الحسية، بينما الغالبية عبر الطريق الرئيسي نحو القشرة المخية الجديدة، لذلك فإن ما يسجل في اللوزة عبر الطريق السريع لا يكون في أفضل الأحوال سوى إشارة تقريبية تكفي للتحذير فقط، وعلى حد تعبير لودوكس Ledoux: « إنك لا تحتاج أن تتعرف بدقة على ماهية الشيء إذا علمت أنه قد يشكل خطرا عليك». (مصباح، 2006: 194)

4.2.2.9 - تحت المهاد الهيبوثلاموس Hypothalamus:

يقع تحت المهاد ويضبط توازن الماء في الأنسجة والدورة الدموية وضبط السلوك المرتبط ببقاء النوع، كما أنه مهم في ضبط الانفعالات، حيث إن إثارة هذا الجزء كهربائيا يسبب إحساسا بالسعادة بينما إثارة مناطق قريبة منه تولد الإحساس بالألم، ويلعب دورا مهما في الهرمونات والغدد الصماء وضبط الحرارة والجوع والعطش. (أبو رياش وآخرون، 2006: 214)

3.2.9 - القشرة المخية (الدماعية) The Cortex:

تشكل القشرة المخية 85% من الحجم الكلي للمخ وهي صفحة ضخمة من النسيج العصبي ذات تلافيف عميقة حول الجهاز اللمبي الطرفي وتنظيم القشرة المخية في عدد لا يحصى من الشبكات العصبية المتصلة التي تتميز بالاستجابة الفائقة السرعة لمتطلبات المنبهات وحيث إن المخ

يستقبل المنبهات الخارجية تبعاً لنظام مكاني وبنفس المنطق، فإن المخ يصنف الأحداث تبعاً للزمن أحداث في الماضي أو الحاضر أو المستقبل. (الخولي، 2011: 158) والجدول التالي يلخص

الجزئيات الناقلة للانفعالات ومنظمات الانفعال

الجدول رقم (05): يلخص الجزئيات الناقلة للانفعالات ومنظمات الانفعال

منظمات الانفعال	البيبتيدات: الجزئيات الناقلة للانفعالات
<p>جذع المخ (الدماغ): يتحكم في التنفس وضربات القلب وكثير من العمليات الحيوية، يتحكم في حركة العينين وحجم الحدقتين.</p>	<p>الكورتيزول: تنشيط الغدد لإفراز الأدرينالين عند شعور الفرد بالخطر.</p>
<p>الجهاز اللمبي الطرفي: يتكون من: - اللوزة: مخزن الذاكرة الانفعالية. - قرن آمون أو فرس البحر: مخزن الحقائق الجامدة. - المهاد: يتصل مباشرة باللوزة، مسار المستقبلات الحسية إلى المهاد إلى اللوزة ضروري في حالات الطوارئ للاستجابة الفورية. - تحت المهاد: مهم في ضبط الانفعالات.</p>	<p>الأندروفينات: تزيد الشعور بالسعادة وتخفف الشعور بالألم.</p>
<p>القشرة المخية: هي المركز المختص بالتفكير والمشاعر فهي تجعلنا نشعر بما نفعّل.</p>	<p>السيروتونين: يساعد في التغلب على الإحساس بالضغط.</p>

10- أهمية الذكاء الانفعالي:

يشير جولمان (1995) Goleman أن الذكاء وحده لا يضمن الرفاهية أو المركز المتميز أو السعادة في الحياة، فالذكاء الانفعالي مجموعة من السمات قد يسميها البعض صفات شخصية لها أهميتها البالغة في مصيرنا كأفراد، فالحياة العاطفية ميدان يمكن التعامل معه مثل الرياضيات والدراسات بدرجات متفاوتة من المهارة، وهي تتطلب أيضا مجموعة من القدرات الفريدة الخاصة بها، وكيف يتميز الإنسان بمهارة تتطلب تفهما في الحالات الحرجة، أيضا لماذا يناضل إنسان في الحياة بينما تصبح حياة إنسان آخر يتمتع بذكاء عام حياة راكدة خاملة؟ لاشك في أن الاستعداد العاطفي وهو قدرة أرقى يحدد كيفية استخدام المهارات التي يتمتع بها أفضل استخدام بما فيها الذكاء الفطري. (جولمان، 2000)

يضيف جولمان Goleman أن الذكاء العام يسهم على أعلى تقدير بنسبة 20% فقط في نجاح الفرد في حياته بينما تسهم العوامل الأخرى وأهمها الذكاء الانفعالي بنسبة 80%، وتؤكد ذلك نتائج دراسات قام بها جاردرنر (1983) Gardner، ماير وسالوفي (1990) Mayer et Salovey، ستيرنبرج (1996) Sternberg حيث اتضح أن الذكاء العام يسهم بنسب تتأرجح ما بين (4%، 10%، 25%) من تباين أداء الفرد، بينما تعزى النسب المتبقية إلى عوامل انفعالية. (الفرا والنواجحة، 2012)

فالذكاء الانفعالي مفتاح النجاح في الحياة المهنية مقارنة بالذكاء الأكاديمي الذي هو مفتاح النجاح في الحياة الدراسية، الذكاء الانفعالي يجعل الفرد قادرا على التعامل والتكيف مع الآخر المختلف حيث يؤدي الافتقار إليه إلى التعصب الذي هو نوع سلبي من التعلم العاطفي والذي يحدث في مرحلة مبكرة من مراحل نمو الفرد مكونا ردود أفعال لا واعية يصعب استئصالها تؤدي أداء الفرد ضمن فريق عمل متناغم جماعي، وقد أظهرت دراسة وولف ودراسكت (2001) Wolff et

Druskat أن المجموعات العاملة التي تتسم بقدر مرتفع من الجمود العاطفي والاجتماعي سواء أكان ذلك بسبب الخوف أو الغضب أو المنافسة أو الشعور بالاستياء لا يمكن أن تقدم أفضل ما لديها وأن تظهر ما لديها من طاقات كامنة أو إبداعات. (سالم وأحمد، 2012)

كما أشار ماير وسالوفي (2001) Mayer et Salovey أن للذكاء الانفعالي تأثيرا إيجابيا على شخصية الفرد، فقد توصلت نتائج الدراسات إلى أن المعلم ذي المستويات العالية من الذكاء الانفعالي يجعل الطلبة أكثر ضبطا لانفعالاتهم واندفاعاتهم مما يجعلهم أكثر تسامحا وأكثر فهما لوجهات نظر آخرين وعمل علاقات جيدة في العمل وإدارة الضغوط والوصول إلى الأهداف والمثابرة في وجه النكسات والتحديات والإحباطات وأكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التي تحدث في بيئاتهم. (في: الفيلكاوي، 2015)

11- قياس الذكاء الانفعالي:

اتخذت عملية قياس الذكاء الانفعالي ثلاثة مناح هي: منحي القدرة، منحي الكفاءة، منحي السمات، ولكل منحي من هذه المناحي أسلوبه الخاص في قياس الذكاء الانفعالي، فمنحي القدرة يعتمد على قياس القدرة العقلية، بينما يعتمد مدخل الكفاءة على أسلوب تقديرات الآخرين، في حين يعتمد منحي السمات على أسلوب التقرير الذاتي. (جعيجع وهامل، 2015، 154)

سنستعرض لأهم المقاييس والاختبارات التي تقيس الذكاء الانفعالي وفق المناحي الثلاثة:

1.11- منحنى القدرة:

يعتمد هذا المنحنى على الاختبارات الأدائية التي تتطلب التعامل مع المواد والأشياء، سواء على شكل تركيب أو تصنيف أو صنع نماذج معينة، ويستخدم هذا النوع من الاختبارات في قياس القدرات، حيث تعد الدرجة على الاختبار تعبيراً عن قدرة أو استعداد المفحوص في مجال معين كالمجال الميكانيكي والموسيقي وغيرهما. (معمرية، 2007: 99)

1.1.11- مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (MEIS) (2000) Multi factor Emotional

Intelligence Scale

أعد هذا المقياس كل من مايروسالوفيوكاروسو (2000) Mayer, Salovey et Caruso وهو يعتبر أول بطارية شاملة تعتمد على نموذج القدرة للذكاء الانفعالي، وتشتمل على أربع مجالات أساسية، وتتضمن اثنا عشر اختبار قدرة:

1.1.11.1- المجال الأول: الإدراك الانفعالي؛ يتضمن إدراك التغيرات الانفعالية للوجوه والتقييم

المعرفي للانفعالات المتضمنة في المهن والموسيقى والتصاميم والقصص، ويشتمل هذا المجال على أربع اختبارات فرعية.

2.1.1.11- المجال الثاني: يتضمن استيعاب الانفعالات والقدرة على فهمها وتيسير الانفعالات

للتفكير، وذلك من خلال اختبارين فرعيين هما: اختبار الوعي بأحكام الاختبار المصاحب واختبار الحكم على تحيزات المشاعر.

3.1.1.11- المجال الثالث: يتضمن القدرة على فهم وتحليل الانفعالات وذلك من خلال أربع اختبارات فرعية حول القدرات التالية: فهم خليط الانفعالات، فهم التقدم في الانفعالات، فهم الانتقالات بين الانفعالات، فهم نسبة الانفعالات.

4.1.1.11- المجال الرابع: إدارة الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين؛ ويتكون من اختبارين فرعيين حول قدرتين هما: إدارة المشاعر الذاتية وإدارة مشاعر الآخرين. (خرف الله، 2014)

2.1.11- اختبار الذكاء الانفعالي المعدل لماير وسالوفي وكاروسو (2003) Mayer et Salovey

:et Caruso Emotinal Intelligence Test (MSCEIT)

يعد هذا الاختبار أكثر حداثة، وقد أعد لحل بعض المشاكل المتعلقة باختبار الذكاء الانفعالي متعدد العوامل MEIS، فلقد جرى تحسين الخصائص السيكومترية له، يتكون من 141 عبارة تتوزع على أربعة فروع وثمان مدرجات تقيس القدرات المعرفية انطلاقاً من محورين رئيسيين هما الخبرة والإستراتيجية والتي تتشكل من أربعة عوامل أساسية، حيث يتمركز مجال الخبرة في القدرة على التعرف على الأحاسيس واستخدامها لتسهيل عملية التفكير والتأمل، أما مجال الإستراتيجية فإنه يتمركز حول المهام المتعلقة بالاستدلال وفهم الانفعالات وإدارتها. (سمايلي وبن عمارة، 2018)

ينكون اختبار MSCEIT من أربعة مقاييس فرعية هي:

1.2.1.11- المقياس الفرعي الأول: إدراك الانفعالات، يتم قياس هذا الفرع عن طريق مطالبة المجيبين بتحديد الانفعالات التي يتم التعبير عنها في صور وجوه الأشخاص، والانفعالات المقترحة في التصميمات الفنية والمناظر الطبيعية.

2.2.1.11- المقياس الفرعي الثاني: استخدام الانفعالات لتسهيل التفكير، يقاس هذا الفرع باختبارين يقيمان قدرة الناس على وصف الأحاسيس الانفعالية، وتحديد الانفعالات التي قد تسهل أو تتداخل مع الأداء الناجح لمختلف المهام المعرفية والسلوكية.

3.2.1.11- المقياس الفرعي الثالث: فهم الانفعالات، يقاس هذا الفرع باختبارين يتعلقان بقدرة الشخص على تحليل الانفعالات الممزوجة أو المعقدة (المزج)، وفهم كيفية تغير التفاعلات الانفعالية بمرور الوقت أو كيفية متابعة بعضها البعض (التغييرات).

4.2.1.11- المقياس الفرعي الرابع: إدارة الانفعالات، يقاس هذا الفرع باختبارين يقيمان كيفية إدارة المشاركين لانفعالات الآخرين (الإدارة الاجتماعية) وكيفية تنظيم الشخص لانفعالاته (إدارة الانفعالات). (Brackett & Salovey, 2006)

2.11- منحي الكفاءة:

يعتمد هذا المنحي على اختبارات تقديرات المحيطين Informant Test Or Observers Scale وهي طريقة مشابهة لطريقة التقرير الذاتي، ولكن تكمن نقطة الاختلاف في أن هذه الطريقة يتم التقييم فيها من قبل شخص آخر وليس المجيب على أداة القياس، تستخدم للحصول على معلومات حول إدراك الآخرين للسلوك المستهدف. وتصنف هذه المقاييس إلى نوعين على أساس من يقوم بها، حيث يقوم بالنوع الأول المشرفون والرؤساء، بينما يقوم بالنوع الثاني الزملاء والأقران، من عيوب هذه المقاييس نمط العلاقات الاجتماعية مما يؤدي إلى التحيز. (بن عمور، 2017)

من أهم المقاييس التي تدرج تحت هذا النوع من الاختبارات:

1.2.11- مقياس الكفاءة الانفعالية بويازيس وجولمان (1994) Boyatzis et Goleman:

لقد قام جولمان Goleman بتصميم وتطوير مقياس الكفاءة الانفعالية لقياس وتقييم الذكاء العاطفي اعتمادا على الكفاءات المتعلقة بالذكاء العام، والذي كان يستخدم لتقييم أداء المديرين والقادة، حيث كان يسمى باستفتاء التقييم الشخصي لمؤلفه ريتشارد بويازيس (1994) R.Boyatzis ويقيم المقياس 20 كفاءة تم تصنيفها والتي قدمها جولمان في نموذج. (خرف الله، 2014)

في هذا الصدد يشير الخولي (2011) إلى أن هذان الباحثان ينظران إلى الذكاء الانفعالي على أنه مجموعة من الكفاءات والمهارات التي قد تتطور أثناء التدريب، ويقاس خلال أربع مجموعات من الكفاءات هي: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، والمهارات الاجتماعية، والأداة مصممة للاستخدام كأداة تنمية فقط، وليس للمكافأة على القرارات.

3.11- منحى السمات:

يعتمد هذا المنحى على مقاييس التقرير الذاتي Self-Report Tests وهي عبارة عن وصف المفحوصين لأنفسهم على مقياس ليكرت Likert- Scale المكون من مجموعة بنود على شكل جمل وصفية، وتعتمد دقة هذا النوع من المقاييس الخاصة بالسمات والقدرات على مدى فهم الأشخاص لأنفسهم بشكل دقيق، بحيث يعطى للمفحوصين سلسلة من الجمل الوصفية التي تشير إلى مدى وصف المفحوصين أنفسهم حول الجمل المطروحة، من عيوب هذه الاختبارات هو عدم دقة الأفراد في وصف ما يرتبط بقدراتهم الشخصية عند التقييم نظرا لردود الفعل الدفاعية من العقل الباطن، ومن بين هذه المقاييس مقياس بار-أون (EQ-i) Bar-On الذي نشر عام 1996 الذي يعرف بمقياس نمط الإدراك الانفعالي. (بن عمور، 2017)

1.3.11 - قائمة النسبة الانفعالية EQ-i (Bar-On, 1996):

تتكون القائمة من 133 عبارة وسلم إجابات حسب نموذج ليكرت يقدم تقديرات لمستوى الذكاء الانفعالي والملح الاجتماعي والعاطفي للمشاركين، ويسمح بالحصول على تقدير يتكون من خمسة جوانب، كل جانب يتكون من سلسلة من المهارات النوعية، وهي:

أولاً- مهارات شخصية (داخل الأشخاص): وهي تعني القدرة على معرفة وفهم أحاسيسنا الذاتية، والتعبير عنها بكيفية سليمة.

ثانياً- مهارات اجتماعية (بين الأشخاص): وتعني القدرة على معرفة وفهم مشاعر الآخرين، وإقامة علاقات تعاون بناءة ومتبادلة والمحافظة عليها.

ثالثاً- مهارات تكيفية: ومعناها القدرة على إدارة وتحويل وحل المشكلات الشخصية مع الآخرين، إلى جانب القدرة على تغيير مشاعرنا تبعاً للمواقف التي تواجهنا.

رابعاً- مهارة إدارة الضغوط (إدارة القلق): وتعني القدرة على إدارة القلق والتحكم فيه ومراقبة انفعالاتنا.

خامساً- مهارة المزاج العام: وتعني القدرة على التحفيز والإحساس والتعبير بانفعالات وبعواطف بناءة لتوليد مشاعر إيجابية. (سمايلي وبن عمار، 2018)

تطبق هذه القائمة على الأفراد من سن 16 فما فوق، وتوسيعها لقياس الكفاءات والمهارات الانفعالية الاجتماعية التي نعطي تصوراً واضحاً عن الذكاء الانفعالي والاجتماعي للفرد، ويهدف المقياس إلى تقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع المتطلبات والضغوط البيئية والتكيف معها،

يجاب على القائمة من خلال مقياس متدرج من خمس نقاط (نادرا جدا، ليس صحيحا، صحيح

غالبا، يحدث ذلك الأمر أحيانا، تماما)، وقد ترجم المقياس إلى 22 لغة. (خرف الله، 2014)

لخص بلقاسم (2014) أهم المقاييس المتداولة لقياس الذكاء الانفعالي والجدول التالي يبين

ذلك:

الجدول رقم (06): يبين أهم مقاييس الذكاء الانفعالي المتداولة (في: بن عمور ، 2017: 50-51)

المقياس	مصمم المقياس	طريقة القياس	وصف المقياس
مقياس مایروسالوفیوکاروسو 2002MSCEIT	مایروسالوفیوکاروسو Mayer,Salovey&Caruso	قیاس الأداء	مقياس موضوعي مقنن يستعمل لقياس الذكاء الانفعالي كقدرة مكون من 141 فقرة.
قائمة معامل الانفعال (EQ-I)	بار-أون (Bar-On)	التقرير الذاتي	يتكون من 133 فقرة، يقيس 15 سمة ومهارة موزعة على خمسة أبعاد.
قائمة الكفاءات الانفعالية (ECI)	جولمان و بویازیس Goleman&Boyatzis	التقرير الذاتي وأسلوب تقرير الآخرين	مكون من 72 فقرة يقيس، تعامل الفرد مع المواقف الانفعالية.
تقييم الذكاء الانفعالي (EIA)	جولمان Goleman	التقرير الذاتي وأسلوب تقرير الآخرين	تقييم مدى تواجد المكونات الأربعة للذكاء الانفعالي لمدة سبعة دقائق.
استبيان ملمح العمل- نسخة الذكاء الانفعالي (WPQEI)	جولمان Goleman	التقرير الذاتي	قياس الكفاءات السبعة التي تعتبر مهمة للحكم على فاعلية الأداء.
سلم مستويات الوعي الانفعالي (LEAS)	مایروسالوفیو وآخرون Mayer,Salovey& al	التقرير الذاتي	قياس مستويات الوعي الانفعالي الذاتي والوعي لدى الآخرين.
مقياس التقرير الذاتي للذكاء الانفعالي	مایروسالوفیو وآخرون Mayer,Salovey& al	التقرير الذاتي	أداة قياس مكونة من 33 فقرة طبقا للنموذج الأصلي لسالوفي وماير.

قد يتساءل البعض أي المداخل أفضل؟ هل مدخل القدرات مثلما يرى ماير وسالوفي وزملاؤهما أم مدخل المهارات والكفاءات كما يرى بويازيس وجولمان، أم المدخل المختلط من القدرات والمهارات والاستراتيجيات والدافعية مثلما يرى بار-أون ؟ وهنا أجاب توبسن (2005) Thorpson أن كل واحدة من هذه المكونات يعد صحيحا، لكن بشرط أن يحسن الباحث اختيار الأداة المطبقة، فكل منها يتم تقديره بواسطة أداة صحيحة لغرضها المحدد وينبغي التحقق من صدقها بشكل إحصائي. (في: الخولي، 2011: 142)

في هذا الصدد يشير عثمان و الخليفة (2008) أن استخدام طريقة التقارير الذاتية تمت على نطاق واسع في قياس الذكاء الانفعالي، وقد تم هذا الاستخدام بصورة كاملة في بحوث النماذج المختلطة، وفي القليل من نماذج القدرة، واستخدمت مقاييس الأداء الموضوعية في البحوث والدراسات التي تنتمي إلى نماذج القدرة فقط، وبالنسبة للخصائص القياسية فقد ارتفعت قيم الصدق والثبات للمقاييس الأجنبية التي استخدمت طريقة التقرير الذاتي، أما الدراسات التي استخدمت الطرق الأدائية وتقديرات الملاحظين قد كانت في عمومها ضعيفة من حيث الصدق والثبات.

خلاصة:

يتسم مفهوم الذكاء الانفعالي بالحدثة النسبية، فقد ظهر في أوائل التسعينات من القرن العشرين، رغم تعدد تعريفاته إلا أن هناك اتجاهين أساسيين، اتجاه يرى أن الذكاء الانفعالي مجموعة من القدرات المعرفية، واتجاه آخر يعتبره مزيج من القدرات والسمات غير المعرفية، وعلى هذا الأساس يوجد نموذجان يفسران الذكاء الانفعالي وهما نموذج القدرة والنموذج المختلط، أما في قياسه

فاتخذت ثلاثة منح: منحى القدرة يعتمد على قياس القدرة العقلية ومنحى السمات يقاس بأسلوب التقرير الذاتي ومنحى الكفاءة يعتمد على أسلوب تقدير الآخرين.

الفصل الثالث

جودة حياة العمل

تمهيد

تعد جودة حياة العمل من القضايا الإدارية التي احتلت مكانا متميزا في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي كما ذكر جاد الرب (2000) نظرا لأن جودة حياة العمل مفهوم يحتوي على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمات مباشرة وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصورا على البيئة المباشرة للعمل، إلا أنه يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي ما لم يتم مراعاتها فإنها بالقطع تلقي بظلالها السيئة على أداء العاملين، ومن ثم على أداء المنظمات التي يعملون بها (في: عطا وعطا، 2018: 9)

سيتم في هذا الفصل تناول جودة حياة العمل خليفتها التاريخية، تعريفها، أهدافها، أهميتها، أبعادها، مداخلها، نماذجها، تدابير تحسينها، برامج جودة حياة العمل ومعوقاتها.

1- الخلفية التاريخية لجودة حياة العمل:

يمكن إرجاع مفهوم "جودة حياة العمل" إلى عام 1911 عندما نشر تايلور كتابه "مبادئ الإدارة العلمية" والذي أوضح فيه مفهوم الإدارة العلمية الذي يشكل حتى اليوم الأساس لتصميم الوظائف في كل مكان تقريبا، يركز التصميم الوظيفي التقليدي للإدارة العلمية على تقسيم العمل والتسلسل الهرمي للوظائف والإشراف الوثيق وأفضل طريقة للقيام بالعمل لكن هذا التصميم أعطى في الأصل الاهتمام غير الكافي لاحتياجات الإنسان ومع تغير احتياجات وتطلعات العمال أدى إلى النظر بإعادة تصميم الوظيفة واستبدال التصميم الوظيفي التقليدي بتصميم وظيفي غني، أعطى مفهوم إعادة تصميم الوظيفة ولادة مصطلح "جودة حياة العمل" في ستينيات القرن العشرين

مع التركيز على البعد الإنساني للعمل من خلال التركيز على نوعية العلاقة بين العامل وبيئة العمل. (khoirom, 2014)

كانت التشريعات التي تم سنها في أوائل القرن العشرين لحماية الموظفين من مخاطر العمل والتخلص من ظروف العمل الخطرة، متبوعة بحركة النقابات في ثلاثينيات وأربعينيات القرن العشرين، الخطوات الأولى لظهور جودة حياة العمل، حيث تم التركيز على "الأمن الوظيفي، الإجراءات الواجبة في مكان العمل والمكاسب الاقتصادية للعامل"، شهدت الخمسينات والستينات من القرن العشرين تطوير نظريات مختلفة من قبل علماء النفس من خلال العمل على إيجاد علاقة إيجابية بين معنويات الموظفين من جهة والإنتاجية من جهة أخرى، ولمكانية تحسين العلاقات الإنسانية التي من شأنها أن تؤدي إلى تعزيز الإنتاجية، كما تم إدخال محاولات للإصلاح للحصول على فرص عمل متكافئة ومخططات لتخصيب الوظائف، في سنة 1970 تطورت فكرة جودة حياة العمل، كمفهوم أوسع من التطورات السابقة، وشيء يتضمن القيم والاحتياجات الإنسانية والتطلعات. (الشنطي، 2016 : 15-16)

اكتسب نشاط جودة حياة العمل أهمية بين عامي 1969 و1974 عندما قامت مجموعة كبيرة من الباحثين والعلماء وقادة النقابات ومصلحة تنمية موظفي الحكومة بمناقشة كيفية تحسين نوعية الفرد من خلال الخبرة الوظيفية، قامت وزارة الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة برعاية دراسة حول هذه المسألة مما أدى إلى نشر العمل في أمريكا، في الوقت نفسه شجع ضغط التضخم الحكومية الأمريكية للتعامل مع بعض هذه القضايا، وبناء على ذلك، تم تأسيس اللجنة الإنتاجية الفيدرالية، قامت هذه اللجنة برعاية إدارة العمل بعدة تجارب لجودة حياة العمل

والتي نفذت بالاشتراك مع جامعة ميشيغان برنامج جودة العمل وطورت حديثا المركز الوطني

لجودة العمل. (Reddy & Reddy, 2010)

لقد كان أول ظهور لمصطلح جودة حياة العمل "Quality Of Work Life" في مجالات الأبحاث والنشر بالولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات من القرن العشرين حيث تم تقديم مصطلح جودة حياة العمل من قبل لويس ديفيس Louis Davis، في عام 1972 عقد المؤتمر الدولي الأول لجودة الحياة العملية في تورنتو Toronto وتم تأسيس المجلس الدولي لجودة حياة العمل، في عام 1980 عقد المؤتمر الدولي الثاني حول جودة حياة العمل في تورنتو Toronto واستقطب 1500 مشارك، حضر المؤتمر الدولي إلى جانب الأكاديميين والاستشاريين والمسؤولين الحكوميين 200 من النقابيين و750 من موظفي الإدارة، وبظهور تحديات تخفيضا لتكاليف وإعادة هيكلة الشركات في منتصف التسعينيات من القرن العشرين وحتى الآن، برزت جودة حياة العمل حيث أصبح العاملون يسعون لرفع مستواهم التعليمي وتطلعاتهم المهنية في بيئة تعاني من انخفاض نمو الاقتصاد ونقص فرص للتقدم والتطور مما أدى إلى زيادة الاهتمام بجودة حياة العمل والتخطيط للحياة الشخصية والمهنية. (Reddy & Reddy, 2010)

2- تعريف جودة حياة العمل:

على الرغم من عدم وجود تعريف رسمي لجودة حياة العمل (QWL)، إلا أن علماء النفس الصناعي وعلماء الإدارة يتفقون بشكل عام على أن جودة حياة العمل هو بناء يتعامل مع رفاهية الموظفين، وأنه يختلف عن الرضا الوظيفي في أن هذا الأخير يفسر على أنه واحد من العديد من نتائج جودة حياة العمل، لا تؤثر جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي فقط بل تؤثر أيضا على مجالات الحياة الأخرى مثل الحياة الأسرية، والحياة الترفيهية، والحياة الاجتماعية، والحياة المالية،

وهلم جرا. لذلك، ينظر دانا وغريفين (Danna & Griffin (1999) إلى جودة حياة العمل كنتسلسل هرمي من المفاهيم التي تشمل الرضا عن الحياة (قمة التسلسل الهرمي)، الرضا الوظيفي (منتصف التسلسل الهرمي)، والرضا عن جانب من جوانب العمل مثل: الرضا عن الأجر، وزملاء العمل، والمشرف وغيرها. (Sirgy & al, 2001, pp. 241-242)

يعرف سوتل (Suttle (1977) جودة حياة العمل على أنها: «أقصى مدى يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة وذلك من خلال خبرتهم في العمل». (في: ماضي، 2014: 61)

وفقاً للجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (1979)، فإن جودة حياة العمل عبارة عن: «عملية تنظيم عمل تمكن أعضائها على جميع المستويات من المشاركة بنشاط في تشكيل بيئة المنظمة وأساليبها ونتائجها، تهدف هذه العملية إلى تحقيق الأهداف المزوجة المتمثلة في تعزيز فعالية المنظمة وتحسين نوعية الحياة للموظفين». (Reddy & Reddy, 2010, p. 829)

عرف ديفيس (Davis (1983) جودة حياة العمل بأنها: «نوعية العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل الإجمالية». (أحمد فواتيح، 2017: 146)

يرى لولر ونادلر (Nadler & Lawler (1983) أن جودة حياة العمل هي: «طريقة خاصة للاحتفاظ بالأفراد والعمل والمنظمات بحيث لا يمكن للأفراد العمل بشكل أفضل في سياق تنظيمي معين ولكن يمكن أن يكون العمل أيضا جعل الأفراد أفضل (بمعنى أفضل أداء)، ويؤكدان على أهمية المشاركة لتحسين نوعية الحياة في العمل من خلال إشراك الموظفين في بعض عمليات صنع القرار وحل المشكلات التنظيمية». (Gronier, Barlatier, & Miglioranzo, 2015, p. 2)

ووفقاً لهاريسون (1985) Harrison فإن جودة حياة العمل هي: «الدرجة التي تساهم بها المنظمة العاملة في تحقيق الرفاهية المادية والنفسية لأعضائها، تعتبر جودة حياة العمل عملية مشتركة لصنع القرار والتعاون وبناء الاحترام المتبادل بين الإدارة والموظفين؛ فهي تهتم بزيادة التعاون في إدارة العمل لحل المشكلات التي تعمل على تحسين الأداء التنظيمي ورضا الموظف». (Reddy & Reddy, 2010, p. 829).

يرى كاست وروسينزويج (1985) Kast & Rosenzweig أن جودة حياة العمل تتحدد بثلاث مستويات تتمثل بالأفراد والمديرين وجماعات العمل، فعلى مستوى الأفراد يشار إلى مفهوم جودة حياة العمل بديمقراطية الإدارة وتزايد فاعلية العاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، وأما على مستوى المديرين، فيعبر عنه بالجهود الرامية لغرض زيادة الإنتاجية من خلال تحسين العلاقات الإنسانية أكثر من الأنظمة الأخرى، وأخيراً على مستوى جماعات العمل فيمكن أن تتمثل جودة حياة العمل بالمشاركة العادلة في الدخل والمكافآت وظروف العمل الجيدة فضلاً عن السلامة المهنية للعاملين في العمل، ولعل مما يلاحظ أنه عند الأخذ بالمستويات الثلاث مجتمعة والمذكورة آنفاً نؤكد أن تحسين جودة حياة العمل يعد عاملاً ضرورياً لتحقيق الكفاءة في المدى القريب والفاعلية في الأمد البعيد. (العنزي والفضل، 2007: 69)

حدد كاسيو (1990) Cascio جودة حياة العمل في: «جانبين: موضوعي وإدراكي؛ التعريف الموضوعي لجودة حياة العمل يكافئ الإجراءات الفعلية والموضوعية التي تشمل سياسات الترويج والإشراف التشاركي وإشراك الموظفين في صنع القرار والعمل في ظروف آمنة، والتعريف الإدراكي؛ إدراك الموظفين للصحة الجسدية والنفسية (العقلية) في مكان عملهم». (Emadzadeh, Khorasani, & Nematizadeh, 2012, p. 439)

يرى هافلوفيك (1991) Havlovic بأن: « جودة حياة العمل تعبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبية والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة». (المغربي، 2004: 5)

يعرف مايرز (1992) Mayers جودة حياة العمل بأنها: «الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين». (المغربي، 2004: 5)

ووفقاً لفرنانديز (1996)، فإن مفهوم جودة الحياة العملية لا يشمل فقط حماية العمال وتقدير احتياجاتهم الأساسية، ولكن أيضاً مراعاة مسؤولياتهم الاجتماعية وكذلك الجوانب الروحية. (Hatam & al , 2014, p. 60)

عرف جاد الرب (1999) جودة حياة العمل بأنها: « العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها». (ماضي، 2014: 61)

يرى خوسروپور (2001) Khosrowpour أن: «جودة حياة العمل تمثل الإيفاء بالاحتياجات البشرية في العمل من خلال التناغم العالي بين واجبات العمل ومجموعة محددة من الاحتياجات الصحية والاجتماعية والتي تؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين، وزيادة ربحية وكفاءة المنظمة». (البريري، 2016: 18)

يعرف سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al جودة حياة العمل بوصفها: « رضا الموظفين بمجموعة متنوعة من الاحتياجات من خلال الموارد والأنشطة والنتائج الناجمة عن المشاركة في مكان العمل». (Sirgy &al, 2001, p. 242)

يعرفها عبد الحميد المغربي (2007) على أنها: « تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، بحيث تشبع احتياجات العاملين وتسهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات». (في: دسوقي، 2015: 319)

عرف راضي (2008) جودة حياة العمل بأنها: «توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس من خلال الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والضمان الوظيفي والاستقلالية والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على الأداء». (منصور، 2016: 16)

ذكر السالم (2009) أن جودة حياة العمل يقصد بها: « تلك الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون». (في: ماضي، 2014: 62)

يعرفها كاسيو (2010) Cascio بأنها: «تصورات الموظفين بشأن بيئة العمل هل هي آمنة وهل تحقق الرضا لديهم وهل تحقق التوازن بين حياتهم الشخصية والوظيفية، وهل تحقق لهم فرص للتعلم والنمو والتطور والاعتراف وتقدير الذات». (في: ساخي، 2016: 88)

يعرفها ماضي (2014) بأنها: « مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل

للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف ذات العلاقة بالمنظمة». (ماضي، 2014: 63)

من خلال عرض التعاريف السابقة نستخلص ما يلي:

▪ ينظر إلى جودة حياة العمل من وجهتين هما:

الوجهة الأولى: جودة حياة العمل تصورات الموظفين بشأن بيئة العمل أو الصفات التي يراها أو يدركها العاملون.

الوجهة الثانية: جودة حياة العمل هي العمليات التي تقوم بها الإدارة أو الأنظمة التي تستخدمها لتحسين حياة الموظفين الشخصية والوظيفية وزيادة كفاءة وفعالية المنظمة.

▪ تنعكس نتائج جودة حياة العمل على الفرد والمنظمة، فجودة حياة العمل تهدف إلى تحسين نوعية حياة الموظفين الوظيفية والشخصية وزيادة رضاهم، وتحسين فعالية وكفاءة المنظمة.

3- أهداف جودة حياة العمل:

بدأت حركة الاهتمام بنوعية حياة العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أثناء السبعينات، وكان لها ثلاثة أهداف هي:

▪ تقدير (قياس) نوعية حياة العمل في الولايات المتحدة، ومقارنتها بنوعية حياة العمل في الماضي، وفي البلدان الصناعية الأخرى.

▪ تطوير سياسات لتحسين نوعية حياة العمل لجميع العاملين.

■ تطوير الإنتاجية وزيادتها، وزيادة كفاءة المؤسسات، وفعاليتها من خلال مشاركة العاملين في حياة المؤسسة.

تطمح هذه الحركة إلى تحقيق أهدافها في الوقت الذي يستمر فيه تحسين إنتاجية المنظمة وفعاليتها، وهناك ما يؤكد أن تحسين نوعية العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية كما وكيفا، وإلى انخفاض معدلات التغيب والاستقالة. (ريجيو، 1999)

وفقا لغادون (1984) Gadon فإن لبرامج جودة حياة العمل هدفان هما: (أ) تعزيز الإنتاجية (ب) زيادة رضا الموظفين. (Tabassum, Rahman, & Jahan, 2011, p. 267)

في نفس السياق يرى بروكس (2001) Brooks أن لجودة حياة العمل هدفان هما: تحسين جودة خبرة العمل للموظفين وتحسين الإنتاجية الكلية للمؤسسة. (Almalki, FitzGerald, & Clark, 2012, p. 2)

أشار ريدي وريدي (2010) Reddy & Reddy أن لجودة برامج الحياة العملية أهدافا رئيسية هي:

- تحسين رضا الموظفين.
- تحسين الصحة البدنية والنفسية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية.
- تعزيز إنتاجية الموظفين.
- تعزيز التعلم في مكان العمل.
- تحسين إدارة التغيير المستمر والانتقال.
- بناء صورة الشركة على أفضل وجه في التوظيف والاحتفاظ والتحفيز العام للموظفين.

أشار درغاهي وآخرون (2012) Dargahi & al أن جودة حياة العمل تهدف إلى تحسين رضا الموظفين وإنتاجية وفعالية جميع المؤسسات بسبب تعريفها كإستراتيجية، والبيئة والأداء.

ذكر جاياكومر وكاليسيلفي (2012) Jayakumar & Kalaiselvi أن لبرامج جودة حياة العمل

الأهداف التالية:

- تحسين مستوى معيشة الموظفين.
- زيادة الإنتاجية.
- خلق موقف إيجابي في أذهان الموظفين.
- زيادة فعالية المنظمة (الربحية ، تحقيق الأهداف، إلخ،).

حسب فارغيز وجيان (2013) Varghese & Jayan فإن هدف جودة حياة العمل هو تعزيز

الفعالية التنظيمية في فرص الإبداع، الرضا، العمل، بيئة عمل فعالة.

يرى أوتييندي (2013) Otiende أن الهدف من جودة حياة العمل هو دمج بيئة المنظمة أو

ثقافتها في خلق منظمة خالية من الخوف يتم فيها متابعة مشاركة الموظفين بقوة، ويولد درجة عالية

من الالتزام المتبادل بين احتياجات وتنمية الفرد والأهداف وتطوير المنظمة.

يلخص سريفاستافا وكانبور (2014) Srivastava & Kanpur أهداف جودة حياة العمل فيما يلي:

- زيادة الإنتاجية الفردية والمساءلة والالتزام.
- تحسين العمل الجماعي والتواصل.
- تحسين معنويات الموظفين.
- تقليل الإجهاد التنظيمي.

- تحسين العلاقات داخل وخارج الوظيفة.
- تحسين ظروف العمل والسلامة.
- توفير برامج تنمية الموارد البشرية الكافية.
- تحسين رضا الموظف.
- تعزيز التعلم في مكان العمل.
- إدارة أفضل للتغيير المستمر والانتقال.
- المشاركة في الإدارة على جميع المستويات في تشكيل المنظمة.

4- أهمية جودة حياة العمل:

قيل إن جودة حياة العمل تؤثر على أداء والتزام الموظفين في مختلف الصناعات، إن جودة حياة العمل العالية ضرورية لجذب الموظفين الجدد والاحتفاظ بالقوى العاملة، فالتركيز على تحسين جودة حياة العمل لزيادة سعادة ورضا الموظفين يمكن أن يؤدي إلى العديد من المزايا للموظف، والتنظيم، والمستهلكين وتشمل: تعزيز الالتزام التنظيمي، وتحسين نوعية الرعاية وزيادة إنتاجية كل من الفرد والمنظمة. (Almalki, FitzGerald, & Clark, 2012, p. 2)

وفقا لسيرجي وزملائه (2001) Sirgy et al فإن هناك بعض الأدلة التي تبين أن الموظف السعيد هو موظف منتج ومخلص، لقد أظهرت الكثير من الأبحاث أن جودة حياة العمل قد يكون لها تأثير كبير على استجابات الموظفين السلوكية، مثل: الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، نية الإقلاع، والاغتراب الشخصي، قدمت دانا وغريفين (1999) Danna & Griffin في استعراض للأدبيات المتعلقة بالصحة والرفاهية في مكان العمل، أدلة كثيرة على الآثار المترتبة على تدني

مستويات الصحة والرفاهية، وتشمل: الغياب، وانخفاض الإنتاجية والكفاءة، وانخفاض جودة المنتجات والخدمات، والتكلفة في متطلبات التعويض والتأمين الصحي، والنفقات الطبية المباشرة.

تكمن أهمية جودة حياة العمل في خلق الدافع والولاء والمرونة لدى القوى العاملة، كل هذه العوامل حاسمة بالنسبة للقدرة التنافسية للمؤسسات، كما أن جودة حياة العمل تؤدي إلى تقليل معدلات التغيب عن العمل ومعدلات دوران الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي، يعتقد الموظفون أن جودة الحياة العملية تؤدي إلى رضاهم الوظيفي من خلال وظائف مجدية، والأمن الوظيفي، ومخصصات دفع الرواتب والمزايا، وتطوير الموظفين، والتفاعلات الاجتماعية، وحرية التعبير، وبالتالي مساعدتهم على زيادة الإنتاجية والفعالية التنظيمية، كل هذه العوامل تزيد من كرامة الموظفين. (Emadzadeh, Khorasani, & Nematizadeh, 2012, p. 440)

أشار جوفريه وآخرون (2012) Jofreh & al أن العديد من التقارير البحثية أثبتت أن جودة حياة العمل خفضت الغياب، ودوران العمل، وزادت من الرضا الوظيفي.

حسب بيندو وياشيكا (2014) Bindu & Yashika فإن الوظائف أصبحت تتطلب الكثير من عدم التوازن بين الأسرة والحياة العملية بسبب ضغط العمل والمصالح المتضاربة، لذلك من الضروري أن تطور المؤسسة علاقة جيدة بين موظفيها وبيئة العمل من أجل جذب الموظفين والاحتفاظ بهم، يجب على المنظمة تطوير جودة عالية لحياة العمل، تضمن المنظمات من خلال اعتماد برامج جودة الحياة العملية خلق حالة عمل ممتازة لموظفيها ومن ثم فإن جودة الحياة العملية تسعى إلى خلق بيئة عمل حيث يعمل فيها الموظفون بشكل تعاوني ويساهمون مساهمة إيجابية في تحقيق الأهداف التنظيمية.

وفقا لراجاسكار (2017) Rajasekar فإن جودة حياة العمل هي أداة مهمة لتطوير دوافع ومواقف مرغوبة من جانب الإدارة والموظفين، تعمل جودة حياة العمل كوسيلة مهمة لتطوير عادة العمل الفعال وأساليب العمل وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي الذي يقلل من الحوادث، وتجنب دوران العمل، ويحسن من جودة المنتج.

في نفس السياق يرى شيب (2012) Chib أن جودة حياة العمل اكتسبت مكانة مرموقة في السلوك التنظيمي كمؤشر على التجربة الإنسانية الشاملة في مكان العمل، وهي تلعب دورا أساسيا في أي مؤسسة ولها تأثير على الأشخاص وعملهم وأدائهم وتطويرهم الذاتي بالإضافة إلى تطوير المؤسسة، وهي تشير في الأساس إلى العلاقة بين الموظف والنظام البيئي الذي يعمل فيه، وهي تركز على خلق بيئة عمل حيث يعمل الموظفون بشكل تعاوني ويحققون نتائج جماعية.

تتعرض أهمية جودة الحياة العملية على كل من الموظفين وأصحاب العمل، إن جودة حياة العمل تعزز كرامة الموظفين من خلال الرضا الوظيفي وإضفاء طابع إنساني على العمل من خلال تعيين وظائف ذات معنى، وضمان الأمن الوظيفي، وتوفير المخصصات والمنافع المناسبة، وتوفير ظروف عمل آمنة وصحية، وإتاحة الفرص لتنمية القدرات البشرية، وضمان النمو والتطور والأمن، والتكامل الاجتماعي، والحصول على حرية التعبير عن الذات، وبالتالي تساعد على زيادة الإنتاجية الفردية التي تدعم تحقيق الفعالية التنظيمية، أدت النتائج الإيجابية لجودة حياة العمل إلى انخفاض نسبة الغياب وانخفاض معدل الدوران وتحسين الرضا الوظيفي. (Zare& al, 2014, pp. 42-43)

5-مداخل جودة حياة العمل:

يشير سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al إلى أن هناك نوعين من المداخل النظرية السائدة في أدبيات جودة حياة العمل، وهما: إرضاء الحاجة need satisfaction والامتداد spillover ويستند قياس جودة حياة العمل على هذين المنظورين:

1.5- مدخل إشباع الحاجة need satisfaction: يذكر سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al أن هذا المدخل يستند على نماذج إشباع الحاجات التي وضعها ماسلو (1954) Maslow، ماكلياند (1961) McClelland، هرزبرغ (1966) Herzberg، ألدفر (1972) Alderfer، والمبدأ الأساسي لهذا المدخل هو أن الأشخاص لديهم احتياجات أساسية ويسعون إلى تحقيقها من خلال العمل. وفيما يلي النظريات التي يستند عليها مدخل إشباع الحاجة:

1.1.5- نظرية هرم ماسلو للحاجات Maslow's Need Hierarchy Theory: قدم أبرهام ماسلو نظرية هرم (أو سلم) الحاجات، حدد بموجبها الحاجات الإنسانية في مجموعات، تبعا لأهميتها النسبية كما يلي:

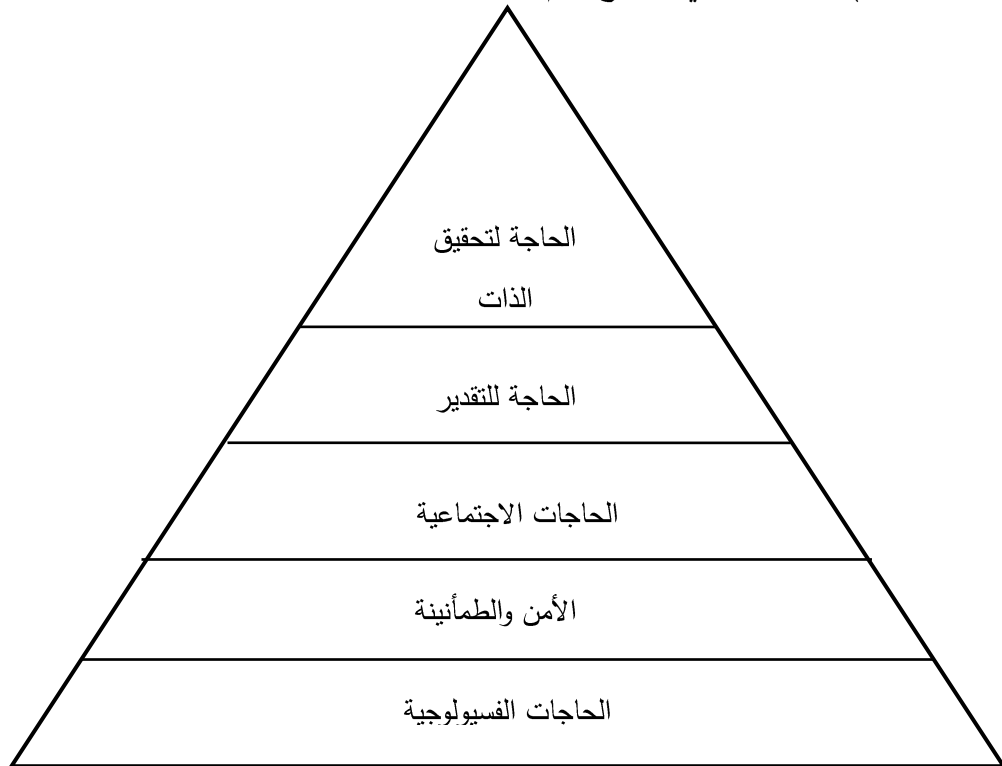
1.1.1.5- الحاجات الفيزيولوجية Physiological needs: تتضمن الحاجات الجسمانية والأساسية للحياة وحفظ النوع، مثل: الحاجة للطعام والماء والهواء والجنس والنوم، وتأتي في أسفل السلم الهرمي، وتشكل قاعدته الأساسية باعتبارها الحاجات الرئيسية لضمان بقاء العنصر البشري.

2.1.1.5- حاجات الأمن Safety needs: وتعبّر عن حاجات الفرد للأمن والطمأنينة وتجنب المخاطر المادية للفرد بل تتناول الجوانب المتعلقة بالأمن النفسي والمعنوي واستقراره، وضمان مستقبله وتأتي في المرتبة الثانية من السلم.

3.1.1.5- الحاجات الاجتماعية Social needs: وتتضمن الشعور بالود والألفة والمحبة مع الآخرين وتبادل المشاعر الاجتماعية والإنسانية معهم وتكوين الأصدقاء والزملاء والتعبير عن التوافق وعن التفاعل مع الجماعة.

4.1.1.5- حاجات التقدير Esteem needs: وتتضمن حاجات الفرد للشعور بأنه موضع اعتزاز واحترام وتقدير الآخرين، واعترافهم له بمكانة اجتماعية معينة. وتتبع هذه الحاجات عادة من خلال شعوره ذاتيا بضرورة الحصول على احترام الآخرين.

5.1.1.5- حاجة تحقيق الذات Self-actualization needs: تعبر هذه الحاجات عن رغبة الفرد في تكوين كيان متميز ومستقل له من خلال مواهبه وقدراته وامكانياته، ويشير إلى مدى استعدادة للتعبير عن ذلك، وتشكل هذه الحاجة في نظر ماسلو، أعلى السلم الهرمي للحاجات.(الشماع وحمود، 2005) والشكل التالي يوضح سلم ماسلو للحاجات



الشكل رقم (02): سلم ماسلو للحاجات(الشماع وحمود، 2005: 135)

يذكر ريجيو (1999) Riggio أن بيئة العمل والعمل ذاته يلبيان كثيرا من الحاجات الإنسانية التي جاءت في هرم ماسلو، فالمرتب يفي بحاجات البقاء ويوفر سكنا مناسباً، ويمكن إشباع الحاجات الاجتماعية من خلال التفاعل مع زملاء العمل، ثم إن النجاح في العمل يؤدي إلى تحقيق حاجات التقدير والاحترام، وتحقيق الذات، ويشير ربيع (2006) إلى أن حاجات هرم ماسلو مرتبة بحيث ترضى على التوالي، فعندما ترضى حاجات المستوى الأول (القاعدة) تظهر حاجات المستوى الثاني وعندما ترضى حاجات المستوى الثاني تظهر حاجات المستوى الثالث وهكذا، وفي المقابل فإن حاجات المستوى الثاني لا تظهر إلا إذا أُرْضيت حاجات المستوى الأول وحاجات المستوى الثالث لا تظهر إلا إذا أُرْضيت حاجات المستوى الأول والمستوى الثاني وهكذا.

2.1.5- نظرية ماكيلاند في الدافع إلى الإنجاز: McClelland's Achievement Theory

تقوم هذه النظرية على افتراض أن هناك ثلاثة دوافع أو حاجات أساسية تؤثر في السلوك، وهذه الحاجات هي:

1.2.1.5- الحاجة إلى الإنجاز need for achievement: الأفراد الذين يحتاجون لتحقيق

الإنجاز يسعون دائماً لبلوغ النجاح، وتقادي حالات الفشل، كما أنهم يحددون لأنفسهم أهدافاً معتدلة (بين الصعوبة والسهولة)، وينظرون إلى تحمل المخاطرة بواقعية، وهم يفضلون تحمل المسؤولية في إنجاز المهمات، والحصول على المعلومات على الإنجاز المتحقق (التغذية العكسية)، وتتعكس على تصرفاتهم الحركية وعدم الاستقرار، والرغبة في العمل لساعات طويلة. (الشماع وحمود، 2005

(279:

2.2.1.5- الحاجة إلى السلطة أو القوة need for power: وتتمثل في الرغبة في التأثير في سلوك الآخرين وتوجيههم نحو تحقيق أهداف ما، ويتميز الأشخاص ذو المستوى المرتفع من هذه الحاجة بحب السلطة والقيادة وامتلاك النفوذ والتأثير في الآخرين بدلا من الاهتمام بأداء المهام وحل المشكلات.

وقد ميز ماكلياند McClelland بين نوعين من هذه الحاجة: الحاجة إلى القوة الفردية وهي موجهة لتحقيق أهداف شخصية، والحاجة إلى القوة التنظيمية أو المؤسسية وهي موجهة لتحقيق أهداف منظمة أو مؤسسة ما. (عشوي، 2010: 212)

3.2.1.5- الحاجة إلى الانتماء need for affiliation: وتعني هذه الحاجة رغبة الفرد في أن يكون محبوبا، ومقبولا لدى الآخرين، ويبذل هؤلاء الأفراد المدفوعون بهذه الحاجة جهدا لتكوين صداقات، فهم يهتمون بالعلاقات الشخصية المتبادلة أثناء العمل، ويفضلون العمل مع الآخرين عند أدائهم لأية واجبات، كما يفضلون ظروف العمل التي تتضمن التعاون أكثر من تفضيلهم للعمل الذي يقوم على أساس التنافس. (ريجيو، 1999: 233)

3.1.5- نظرية العاملين لهزبرغ: اقترح هرزبرغ نظرية اشتهرت بالانتساب إليه، كما تسمى أيضا بنظرية العاملين للدوافع؛ عامل داخلي وعامل خارجي، فهذين العاملين يحددان مصدر الرضا لدى الفرد وهما:

1.3.1.5- العوامل الوقائية: وهي العوامل التي ترتبط ببيئة الوظيفة، والتي تحول دون تحقق عدم الرضا لدى الأفراد، فهي تحجب مشاعر عدم الرضا لكنها لا تحقق الرضا بذاتها، وهي تعد ذات أثر في منع الدوافع السلبية في العمل.

2.3.1.5- العوامل الدافعة: وهي العوامل التي يشعر الفرد من خلالها بدرجة الرضا لأنها تسهم في زيادة اندفاعه نحو العمل، فهي تعبر عن محتوى وطبيعة الوظيفة نفسها، ومن شأن هذه العوامل أن تسهم في تحقيق الرضا لدى الأفراد.(الشماح وحمود، 2005 : 280) والجدول التالي يبين هذين العاملين:

الجدول رقم (07): يبين عوامل نظرية هرزبرغ (ريجيو، 1999 : 238)

العوامل الدافعة motivators	العوامل الوقائية hygienes
- المسؤولية	- سياسات الشركة والإدارة
- الإنجاز والتحصيل	- الإشراف
- الاحترام والتقدير	- العلاقات الشخصية
- محتوى العمل	- ظروف العمل
- الترقية	- الأجر
- التقدم في مجال الوظيفة	

4.1.5- نظرية ألدرف Alderfer's theory: قدم ألدرف نظريته في الحاجات الثلاث والتي تعتبر تعديلا لنظرية ماسلو، فهو يختزل حاجات ماسلو الخمس في ثلاث فقط هي:

1.4.1.5- حاجات الوجود existence needs: وهي حاجات مادية تشبع بواسطة الطعام والشراب والأجر والمكافآت وغير ذلك.

2.4.1.5- حاجات الانتماء relatedness needs: وتتمثل في إنشاء العلاقات مع الأهل

والأقارب وزملاء العمل والمشرفين والمرؤوسين وغيرهم.

3.4.1.5- حاجات النمو growth needs: وتظهر في قيام الفرد بعملية الإبداع في مجالات

تخصصه بالإضافة إلى العمل على تحقيق الترقية ونمو شخصيته وتطويرها بصفة عامة.(عشوي،

2010: 211)

ذكر ريجيو (1999) أن الفروق بين نظرية ألدفر ونظرية ماسلو تكمن في أن ألدفر لا يأبه

لفكرة الهرمية في ترتيب الحاجات وتلبيتها؛ فقد ينتقل الفرد من مستوى أعلى إلى مستوى أدنى في

الهرم بعد أن تخفق جهوده في تلبية حاجات المستوى الأعلى.

2.5- مدخل الامتداد the spillover approach: يرى سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al أن

مدخل الامتداد لجودة حياة العمل يفترض أن الرضا في مجال واحد من الحياة قد يؤثر على الرضا

في مكان آخر، فمثلاً: قد يؤثر الرضا على العمل في مجالات الحياة الأخرى كالأسرة، والترفيه،

والاجتماعية، والصحية، والمالية...إلخ. هناك امتداد أفقي وامتداد عمودي، فالامتداد الأفقي

horizontal spillover هو تأثير مجال واحد في الحياة على المجال المجاور، فمثلاً قد يؤثر الرضا

الوظيفي على مشاعر الرضا في مجال الحياة الأسرية والعكس صحيح، لفهم مفهوم الامتداد

العمودي vertical spillover علينا أن نفهم أولاً مفهوم التسلسل الهرمي للمجال، مجالات الحياة

(الوظيفة، الأسرة، الترفيه، المجتمع...إلخ) هي منظمة بشكل هرمي في أذهان الأشخاص، في

أعلى التسلسل الهرمي المجال الأكثر تفوقاً، وهو الحياة بصفة عامة، وتعكس المشاعر في هذا

المجال الأكثر تفوقاً ما يسميه الباحثون في جودة الحياة: الرضا عن الحياة، والسعادة الشخصية أو

الرفاهية الذاتية، المجالات التابعة لمجال الحياة الأكثر تفوقاً وهي المجالات الرئيسية مثل: الأسرة، والوظيفة، والترفيه، والمجتمع وهلم جرا.

الرضا/ عدم الرضا داخل كل هذه المجالات الرئيسية في الحياة يمتد إلى المجال الأكثر تفوقاً، مما يؤثر على الرضا عن الحياة، فمثلاً الرضا الوظيفي يمتد من أسفل إلى أعلى مؤثراً على الرضا عن الحياة، والذي يختلف عن الامتداد من أعلى إلى أسفل، فالمفهوم الأخير يشير إلى تأثير الرضا عن الحياة في مجال معين من الحياة كالرضا الوظيفي، تتصل مفاهيم الامتداد بمفهومى التجزئة والتعويض؛ فالتجزئة هي عكس الامتداد، فهي عرقلة أي امتداد وبالتالي تجزئة التأثير في ذلك المجال، فالشخص قد يجزئ شعوره السلبي داخل المجال الوظيفي، وبالتالي منع هذه المشاعر من التأثير على جوانب أخرى من حياته الشخصية، أما التعويض يشير إلى توازن التأثير بين مجالات الحياة، إذا كان الشخص غير راضٍ في مجال واحد من الحياة، فإنه يلجأ إلى التغلب على عدم الرضا هذا من خلال الانخراط في أنشطة ممتعة في مجال آخر من الحياة، وبالتالي ضمان الرضا، لذلك فإن الرضا في مجال واحد يعوض عدم الرضا في مكان آخر، فمثلاً قد يختار الشخص الانخراط في أنشطة خيرية ويستمد المتعة منها ليتغلب على عدم الرضا في وظيفته. (أحمد فواتيح، 2017)، والجدول التالي يلخص مداخل جودة حياة العمل:

الجدول رقم (08): يلخص مداخل جودة حياة العمل

المدخل	رواده	أسسه ومبادئه
إشباع الحاجة	ماسلو (1954) Maslow، ماكلياند McClelland(1961)، هرزبرغ (1966) Herzberg، ألدفر Alderfer (1972)	المبدأ الأساسي لهذا المدخل هو أن الأشخاص لديهم احتياجات أساسية ويسعون إلى تحقيقها من خلال العمل
الامتداد	سرجي وآخرون Sirgy et al (2001)	يفترض هذا المدخل أن الرضا في مجال واحد من الحياة قد يؤثر في مجال آخر. امتداد أفقي: تأثير مجال واحد في الحياة على المجال المجاور، قد يؤثر الرضا الوظيفي على الرضا في مجال الحياة الأسرية والعكس صحيح. امتداد عمودي: الرضا أو عدم الرضا داخل المجالات الرئيسية في الحياة (الأسرة، الوظيفة، الترفيه، المجتمع...) يمتد عموديا إلى المجال الأكثر تفوقا مما يؤثر على الرضا عن الحياة. يتصل الامتداد بمفهومى التجزئة والتعويض. التجزئة: عكس الامتداد هي عرقلة أي امتداد، التعويض: الرضا في مجال واحد يعوض عدم الرضا في مجال آخر فمثلا الانخراط في جمعية يعوض عدم الرضا الوظيفي.

6- أبعاد جودة حياة العمل:

منذ أوائل سبعينيات القرن العشرين، أصبح علماء النفس والمديرون مهتمين بدراسة الجوانب المختلفة لجودة حياة العمل، في عام 1972 فقط، صاغ ديفيس Davis مصطلحا شاملاً

"جودة حياة العمل"، حيث قدم ورقة بحثية في مؤتمر دولي عقد في أردن هاوس Arden House، بنيويورك ومنذ ذلك الحين تم إجراء عدد من المحاولات لتحديد الأبعاد المختلفة لجودة حياة العمل بالتفصيل، وفيما يلي عرض لعدد من الأبعاد المقترحة من قبل بعض الباحثين:

ينظر والتون (1973) Walton إلى مفهوم جودة حياة العمل على أنه يتكون من جميع جوانب الحياة العملية، فقد حدد ثمانية أبعاد لقياس جودة حياة العمل هي: - تعويض كاف وعادل - وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها - تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان - المناخ الاجتماعي لبيئة العمل - ظروف عمل آمنة وصحية - حماية حقوق العاملين - التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل - المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. (ريجيو، 1999)

نشر بوسفيرت (1977) Boisvert خمسة عشر بعداً من أبعاد جودة حياة العمل هي: التحكم- الاستقلالية في العمل - القدرة على ممارسة الحكم - أهمية القرارات - فرص التعلم - استخدام المهارات - التحكم في معايير الأداء - التحديات المعروضة في العمل - تنوع المهام - التفاعل مع الزملاء - الاعتراف - فخر الإنجاز - المساهمة الوظيفية في أهداف المنظمة - تصور المستقبل المرغوب فيه - المشاركة في صنع القرار. (Boas & Morin, 2013)

وفقاً لغادون (1984) Gadon تشمل جودة حياة العمل الأبعاد التالية: التطوير الشخصي والمهني - إعادة تصميم العمل - بناء الفريق - جدولة العمل - التغيير التنظيمي الكامل. (Tabassum, Rahman, & Jahan, 2011)

حسب بابا وجمال (1991) Baba et Jamal تحتوي جودة حياة العمل على ثمانية أبعاد، هي: الرضا الوظيفي - المشاركة الوظيفية - غموض دور العمل - تعارض دور العمل - عبء العمل الزائد - الإجهاد الوظيفي - الالتزام التنظيمي - نوايا الدوران. (Tamini & Chadha, 2018)

فحص كاسيو (1998) Casio جودة حياة العمل من ثمانية أبعاد هي: الاتصال - إشراك الموظفين - الرغبة والدافع في العمل - الأمن الوظيفي - التقدم الوظيفي - حل المشكلات - الراتب - فخر الوظيفة. (Emadzadeh, Khorasani, & Nematizadeh, 2012)

قام سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al في دراستهم التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية بتحديد سبعة أبعاد رئيسية لجودة حياة العمل، ولكل بعد منها عدة أبعاد فرعية؛ هي:

حاجات الصحة والأمان: الحماية من سوء الحالة الصحية والإصابة في العمل، الحماية من سوء الحالة الصحية والإصابة خارج العمل، وتعزيز الصحة الجيدة.

الحاجات الاقتصادية والعائلية: الأجور والأمن الوظيفي وحاجات عائلية أخرى.

الحاجات الاجتماعية: الجماعية في العمل ووقت الفراغ من العمل.

حاجات تقدير الذات: الاعتراف والتقدير للعمل داخل المنظمة، والاعتراف والتقدير للعمل خارج المنظمة.

حاجات تحقيق الذات: تحقيق إمكانات الفرد داخل المنظمة وتحقيق إمكانات الفرد بقدر كبير من الكفاءة.

الحاجات المعرفية: التعلم لتعزيز المهارات الوظيفية، والتعلم لتعزيز المهارات المهنية.

الحاجات الجمالية: الإبداع في العمل، والإبداع الشخصي والجماليات العامة.

في الدراسة التي أجراها هوزارد (2003) Huzzard قام بقياس خمسة أبعاد لجودة حياة العمل

وهي: توسيع العمل - إثراء العمل - المشاركة - الاستقلالية - النطاق التنموي.

كما قام المغربي (2004) في دراسته التي أجريت في مصر بقياس أربعة أبعاد لجودة حياة

العمل هي: ظروف العمل المعنوية - خصائص الوظيفة - جماعة العمل - الإشراف والمشاركة.

اعتمد كلا من العنزي والفضل (2007) في دراستهما التي أجريت في العراق على سبعة

أبعاد لجودة حياة العمل هي: كفاية الراتب وعدالته - صحية ظروف العمل - فرص استغلال

القابليات وتطويرها - فرص النمو الوظيفي - التكامل الاجتماعي - الموازنة بين العمل والحياة -

التمسك بمبدئية العمل التنظيمي.

في نفس السياق طور إيردم (2014) Erdem مقياسا لقياس جودة حياة العمل لدى الأساتذة

في تركيا يتضمن ستة أبعاد هي: إجمالي مساحة الحياة - ظروف عمل آمنة وصحية - تحسين

القدرة على العمل - الاندماج الاجتماعي - البيئة الديمقراطية - تعويض عادل ومناسب.

أيضا ذكر ريدي وريدي (2010) Reddy et Reddy أن لجودة حياة العمل خمسة أبعاد

هي: الصحة والرفاهية - الأمن الوظيفي - الرضا الوظيفي - تطوير الكفاءة - التوازن بين العمل

والحياة خارج العمل.

كما حدد محمد ومحمد (2012) Mohamed & Mohamed في دراستهما التي أجريت في

ماليزيا لقياس جودة حياة العمل لدى الممرضات أربعة أبعاد هي: حياة العمل والحياة العائلية -

تصميم العمل - محتوى العمل - عالم العمل، نفس الأبعاد حددت من قبل المالكي وآخرون
Almalki et al (2012) في دراستهم التي أجريت في السعودية.

كذلك حددت تسعة أبعاد لقياس جودة حياة العمل في الدراسة التي قام بها برزغار
وآخرون (2012) Barzegar & al في إيران هي: التعرف على الوظيفة وأهميتها - التغذية الرجعية
- العلاقات الشخصية - وضوح المهمة - الاستقلال والتحكم في العمل - تنمية المهارات
واستخدامها في العمل - فرص النمو المهني - التوازن بين العمل والأسرة - ضغوط العمل.

في نفس السياق اعتمدت أيونسكو (2013) Ionescu في دراستها التي أجريت في رومانيا
على سبعة أبعاد لقياس جودة حياة العمل هي: - محتوى العمل - وقت العمل - كثافة العمل -
الصحة والرفاهية - الآفاق المهنية - إنجاز الوظيفة - توازن الحياة مع العمل.

وصمم نانجوندسواراسوامي وسوامي (2013) Nanjundeswaraswamy & Swamy في
دراسته التي قام بها في الهند استبياناً لقياس جودة حياة العمل مكوناً من تسعة أبعاد هي: - بيئة
العمل - ثقافة المنظمة والمناخ - العلاقة والتعاون - التدريب والتطوير - التعويضات والمكافآت -
التسهيلات - الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي - استقلالية العمل - كفاية الموارد.

كما قام بانو وشكرفارثي (2014) Battu & Chakravarthy في دراسته التي أجراها بالهند
بتحديد خمسة أبعاد لجودة حياة العمل هي: - ظروف العمل - ضغوط العمل - الرضا الوظيفي -
المناخ التنظيمي - التواصل مع الموظفين.

في دراسة قامت بها هانكر (2014) Hunker بالدانمارك حددت ثمانية أبعاد لجودة حياة العمل هي: - الراتب والفوائد - الفرص - الأمن الوظيفي - المصداقية - الاحترام - الانفتاح والنزاهة - الشعور بالفخر في العمل - الصداقة.

كما قام ماضي (2014) بدراسة في الجامعات الفلسطينية حدد فيها أبعاد جودة حياة العمل التي تتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية و عشرة أبعاد فرعية وهي:

الأبعاد المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية: المشاركة في اتخاذ القرارات، السلوك القيادي والإشرافي بالعمل، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب والتعلم.

الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، توازن الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات الاجتماعية.

الأبعاد المرتبطة بالجوانب المادية والاقتصادية: الأجور والمكافآت المادية والمعنوية، فرص الترقى والتقدم الوظيفي.

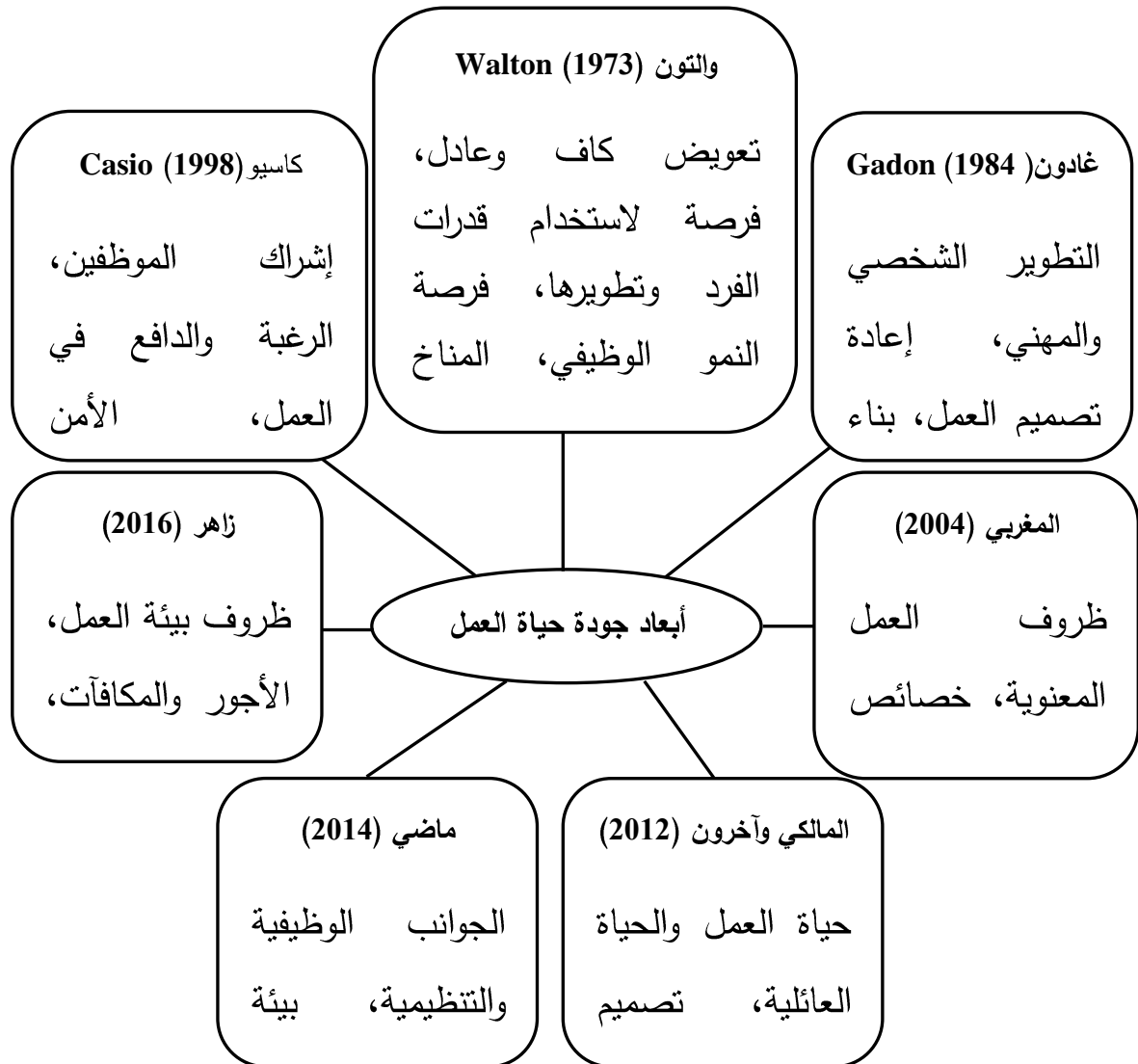
كذلك قام خيتافاث (2015) Khetavath بتقييم جودة حياة العمل لدى الموظفين في مؤسسات القطاع الخاص في الهند من خلال سبعة أبعاد هي: - ظروف العمل - تعقيد العمل - العلاقات التنظيمية والشخصية - مشاركة الموظف والتزامه - نمو الشعور بالفرص - الرضا الوظيفي - الأمن الوظيفي.

أيضا استخدم زاهر (2016) في دراسته التي أجراها في دمشق أربعة لجودة حياة العمل هي: - ظروف بيئة العمل - الأجور والمكافآت - جماعة العمل - خصائص الوظيفة.

كما أجرى كلا من العمري واليافي (2017) دراستهما في المملكة العربية السعودية مستخدمين خمسة أبعاد لجودة حياة العمل وهي: - تقييم الأداء - الرضا الوظيفي - العلاقة الاجتماعية - الحوافز المادية والمعنوية - بيئة العمل.

كما قام أناند وآخرون (Anand, et al (2018) بقياس خمسة أبعاد لجودة حياة العمل هي: - الالتزام التنظيمي - بيئة العمل - الرضا الوظيفي - التدريب والتطوير - التعويض والمكافآت.

والشكل التالي يوضح أبعاد جودة حياة العمل



الشكل رقم (03): يلخص أبعاد جودة حياة العمل لبعض الباحثين

7- نماذج جودة حياة العمل:

قدم العديد من الباحثين نماذج عديدة لجودة حياة العمل وفيما يلي عرض لبعض النماذج:

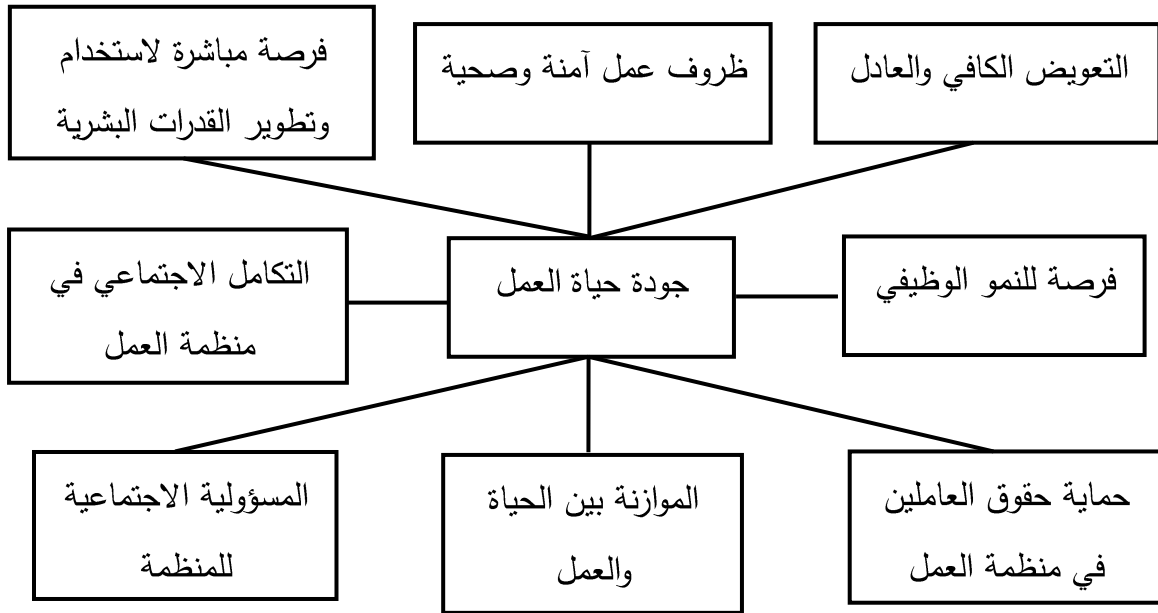
1.7- نموذج والتون (Walton 1973):

يقترح والتون (Walton 1973) نموذجا لجودة حياة العمل يتكون من ثمانية مجالات رئيسية

هي: التعويض الكافي والعادل، وظروف عمل آمنة وصحية، وفرصة استخدام وتطوير القدرات

البشرية، وفرصة للنمو الوظيفي، والتكامل الاجتماعي، وحماية حقوق العاملين، والموازنة بين العمل

والحياة، والمسؤولية الاجتماعية، كما هو مبين في الشكل أدناه:



الشكل رقم (04): مجالات جودة حياة العمل من وجهة نظر والتون (Reddy et Reddy, 2010 : 833-834)

1.1.7- التعويض الكافي والعاقل:

يشير ريدي وريدي (2010) Reddy et Reddy أن الأجر عامل أساسي لتحقيق جودة حياة العمل، فالمهم أن يكون التعويض كافياً مما يعني ضمناً أنه يجب أن يتناسب مع العمل، ويجب أن يكون هناك اتساق داخلي بين مرتبات الموظفين، ويضيف بوخمخام (2015) Boukhemkhem أن مستويات المرتبات المرتفعة وحدها لا تضمن قوة عاملة ذات إنتاجية، إن العامل الحاسم، إذن، ليس هو مقدار ما تدفعه الشركة لعمالها، ولكن الأهم من ذلك هو كيف تم تصميم نظام الأجر وإدارته، ويرى العنزي والفضل (2007) أن هذا البعد يعد من أكثر الأبعاد وأهمها تأثيراً في جودة حياة العمل للعاملين للأسباب التالية: أولاً، إنه يمثل المدى الذي فيه يمكن إشباع حاجات الفرد ومتطلباته، والذي على أساسه يدرك بأن التعويض هو النظام العادل والملائم في المنظمة، ثانياً، إن نظام الأجر والرواتب العادل يجعل العامل يدرك أن المنظمة هي المكان الأنسب للعمل والوظيفة وهي المصدر الاقتصادي لديه والتي يتمكن من خلالها بتغطية كل كلف معيشته.

2.1.7- ظروف العمل الآمنة والصحية:

يذكر العنزي والفضل (2007) أن أهمية هذا البعد تتجسد بسلامة المناخ التنظيمي في العمل، إذ ينبغي أن تسعى المنظمة جاهدة لإيجاد بيئة عمل صحية وآمنة لتجعل العاملين يعملون فيها بثقة ومن دون التخوف من إصابتهم بأضرار أو أمراض معينة، فضلاً عن سعيها لتقليل المخاطر الصحية والإصابات الجسدية، يرى كلا من ريدي وريدي (2010) Reddy & Reddy أن ظروف العمل غير الآمنة والخطرة تسبب مشكلات لكل من أرباب العمل والموظفين، قد تكون هناك ميزة ضئيلة لصاحب العمل في المدى القصير ولكن في الأجلين المتوسط والطويل، فإنه يؤثر سلباً على الإنتاجية لذلك يجب أن يتم الاستثمار الكافي لضمان ظروف عمل آمنة وصحية.

3.1.7- فرصة استخدام وتطوير القدرات البشرية:

وفقا لريجيو (1999) فإن هذا البعد يشير إلى استخدام الفرد ما يتمتع به من معارف ومهارات وقدرات، وتمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه، ويرى كلا من هرشي وسوباشيني (2014) Harish & Subashini أنه يتم تحسين جودة حياة العمل إلى الحد الذي يمكن للعامل من ممارسة قدر أكبر من التحكم في عمله، ودرجة احتضان الوظيفة كاملة، فجودة حياة العمل توفر فرصا مثل الاستقلالية في العمل والمشاركة في التخطيط من أجل استخدام القدرات البشرية.

4.1.7- فرصة للنمو الوظيفي:

يشير العنزى والفضل (2007) أن هذا البعد يمثل مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من خلال التميز فيه، فهذا البعد يمثل الفرصة الكبرى للنمو والارتقاء داخل المنظمة من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم وقدراتهم فيها، كما يرى هرشي وسوباشيني (2014) Harshi & Subashini أن جودة حياة العمل توفر فرصة مستقبلية للنمو والأمن المتواصل من خلال توسيع قدرات الفرد ومعرفته ومؤهلاته.

5.1.7- التكامل الاجتماعي في تنظيم العمل:

وفقا لريدي وريدي (2010) Reddy & Reddy العلاقات بين الموظفين هي مؤشر على تنظيم العمل الصحي، لذلك يجب توفير الفرص للتفاعلات الرسمية وغير الرسمية، يجب معاملة جميع أنواع الأديان، والأعراق، على قدم المساواة في المنصة الاجتماعية، بمعنى آخر خلق بيئة مساواة.

حسب العنزي والفضل (2007) يشمل هذا البعد الهيكل التنظيمي بشكل يعطي للإدارة والعاملين فيها الحرية المتكاملة بالعمل، إذ يشهد فيه أعضاء المنظمة دعم الجماعة والإحساس بها، وهو يمتد إلى ما وراء جماعة العمل مباشرة، إذ يشمل التكامل الاجتماعي في المنظمة تشكيل وتنظيم مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتياً ويسعون لحل مشكلات العمل فيها بالمشاركة مع الإدارة مما يجلب الابتكار.

6.1.7- حماية حقوق العاملين:

حسب ريجيو (1999) يقصد به الحماية من الفصل التعسفي وتطبيق مبدأ الفرص المتساوية، ويشير ريدي وريدي (2010) Reddy & Reddy أن هذا البعد يرتبط بالمعايير التنظيمية التي تؤثر على حرية الموظف الفرد، يجب بذل الجهود لمعرفة تشكيل القواعد الصحيحة في المنظمة وهذا يعني القواعد التي تستوعب خصوصية الموظف الفرد، وحرية التعبير، والإنصاف، وحرية الاختلاف في بعض الجوانب.

7.1.7- الموازنة بين الحياة والعمل:

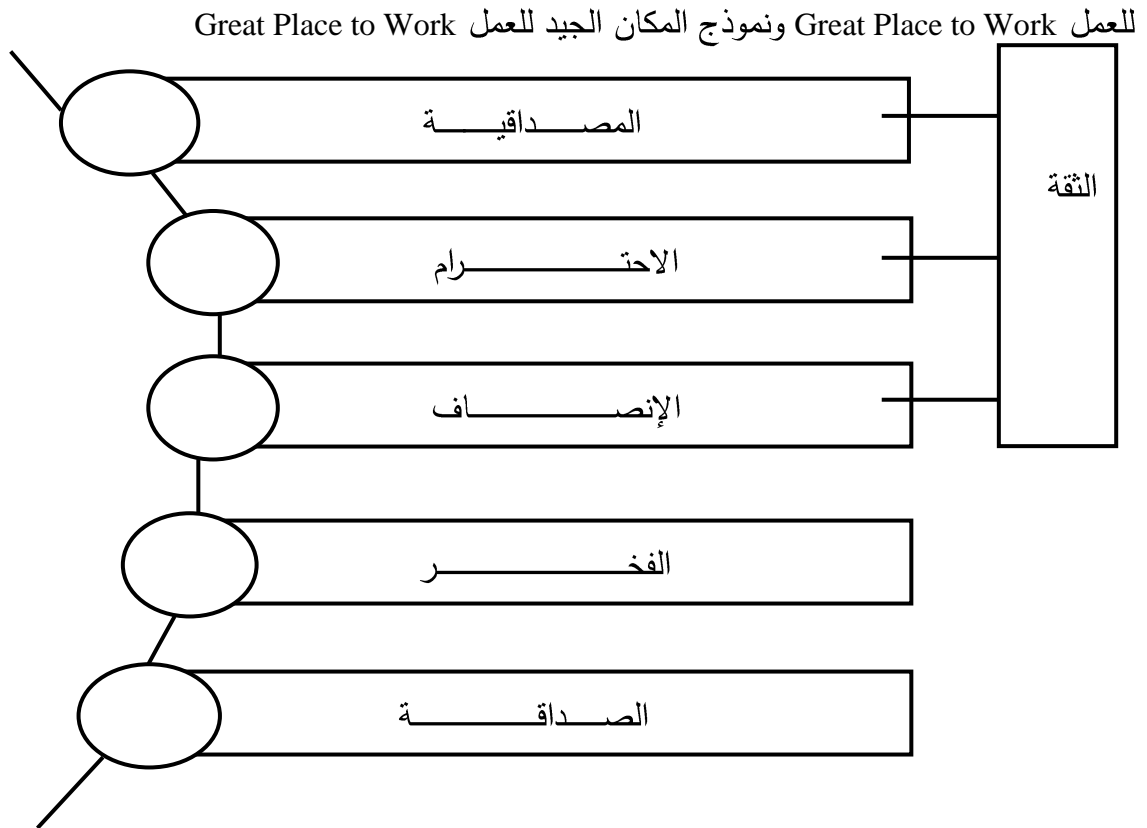
يذكر سوبرامانيان وآخرون (2013) Subrahmanyam et al أن جودة حياة العمل توفر علاقة متوازنة بين العمل وعدم العمل، والجوانب العائلية للحياة، وبعبارة أخرى لا ينبغي توتر الحياة الأسرية والحياة الاجتماعية من خلال ساعات العمل بما في ذلك العمل الإضافي، والعمل خلال ساعات غير ملائمة، والتحويلات، والإجازات وما إلى ذلك.

8.1.7- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:

يشير ريجيو (1999) إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل في عمليات المؤسسة وسياساتها من ناحية أخلاقية مثل: التخلص من النفايات الصناعية، وسياسات التوظيف، وأساليب التسويق، ويعتقد والتون (1973) أن المنظمات التي لا تتصرف بطريقة مسؤولة اجتماعيا تسبب في خفض قيمة عمل موظفيها ومهتهم والتي ستؤثر بدورها على تقديرهم لذاتهم. (Boukhemkhem, 2015)

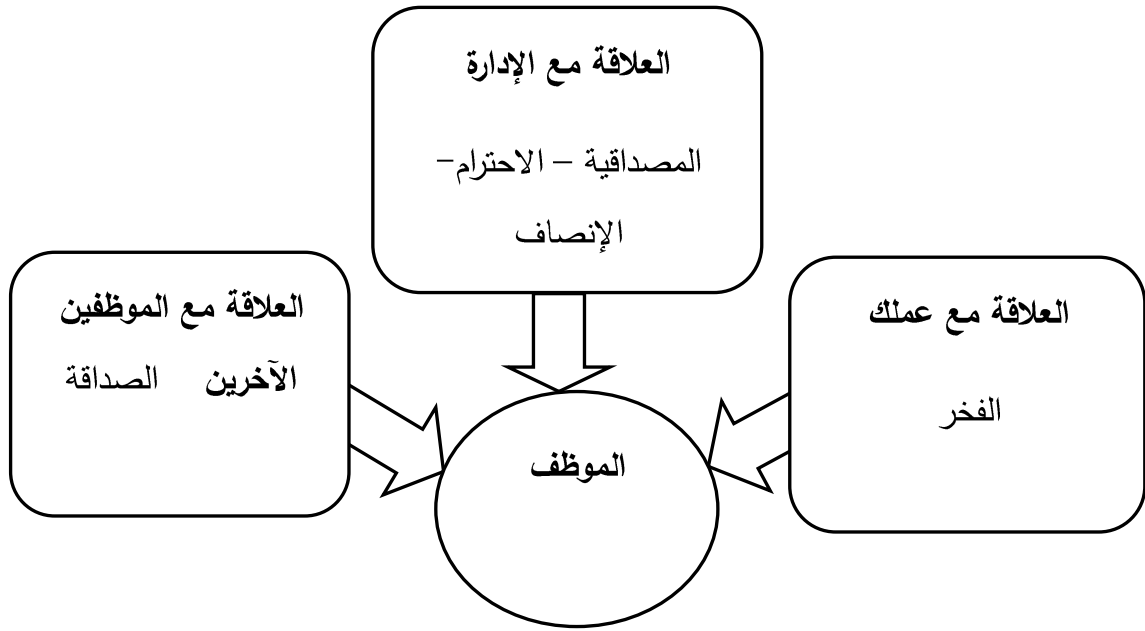
2.7- نموذج المكان الجيد للعمل Great place to work model:

شكل كتاب ليفيرينغ وموسكويتز Levering & Moskowitz لعام 1984 أساسا لمجموعة من الأبحاث الطويلة والمفصلة حول مفهوم جودة حياة العمل، مما أدى إلى تأسيس معهد المكان الجيد



الشكل (05): نموذج المكان الجيد للعمل (Hunker, 2014 : 20)

تم تطوير هذا النموذج من قبل مؤسسي المعهد روبرت ليفرينغ وآمي ليمنان Robert Levering & Amy Lyman حيث قاما بتحديد خمسة أبعاد مميزة لما يسمى بمكان العمل الجيد - أماكن العمل التي تتميز بحياة عمل عالية الجودة لموظفيها، أظهرت العديد من الدراسات أن نموذج مكان العمل الجيد قابل للتطبيق بغض النظر عن الحجم أو الموقع الجغرافي للشركة. يبدو أن القادة الذين يدمجون الأبعاد الخمسة - المصداقية والاحترام والإنصاف والفخر والصدقة - في السياسات والممارسات يعززون تجربة العمل القصوى لموظفيهم لذلك يمكن الإشارة إليها على أنها المهمة الأساسية للقيادة الفعالة، في نفس الوقت يساهم في تعزيز العلاقة بين الموظفين وقادتهم، وبين الموظفين ووظيفتهم، وكذلك بين الموظفين فيما بينهم.



الشكل (06): العلاقات في نموذج المكان الجيد للعمل (Hunker, 2014 : 21)

في كتابه الصادر عام 1998، حدد روبرت ليفرينغ Robert Levering أن هذه العلاقات الثلاث هي مؤشرات حيوية لمكان جيد للعمل مما يعني ضمناً أنه ينبغي توجيه اهتمام كبير نحو

إنشاء تلك العلاقات والحفاظ عليها من أجل تحقيق نجاح الشركات، والشكل السابق يبين العلاقات في نموذج المكان الجيد للعمل.

القضية الأساسية والمركزية لهذا النموذج هي الثقة، وفقاً لبرشال وروبين (2011) Burchellet Robin تعزز الثقة جودة مكان العمل من خلال تحسين تدفق الاتصالات والتعاون بين الموظفين وقادتهم، في علاقات العمل التي تتميز بمستويات عالية من الثقة يبدو أن جميع الأطراف المعنية أكثر استعداداً لمساعدة وتشجيع بعضهم البعض مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية إضافة إلى ذلك يبدو أن الموظفين يعتمدون على قرارات القادة ومسارات العمل بدلاً من التشكيك فيها عندما تشكل الثقة علاقتهم لذلك يمكن اعتبارها "أساس القيادة".

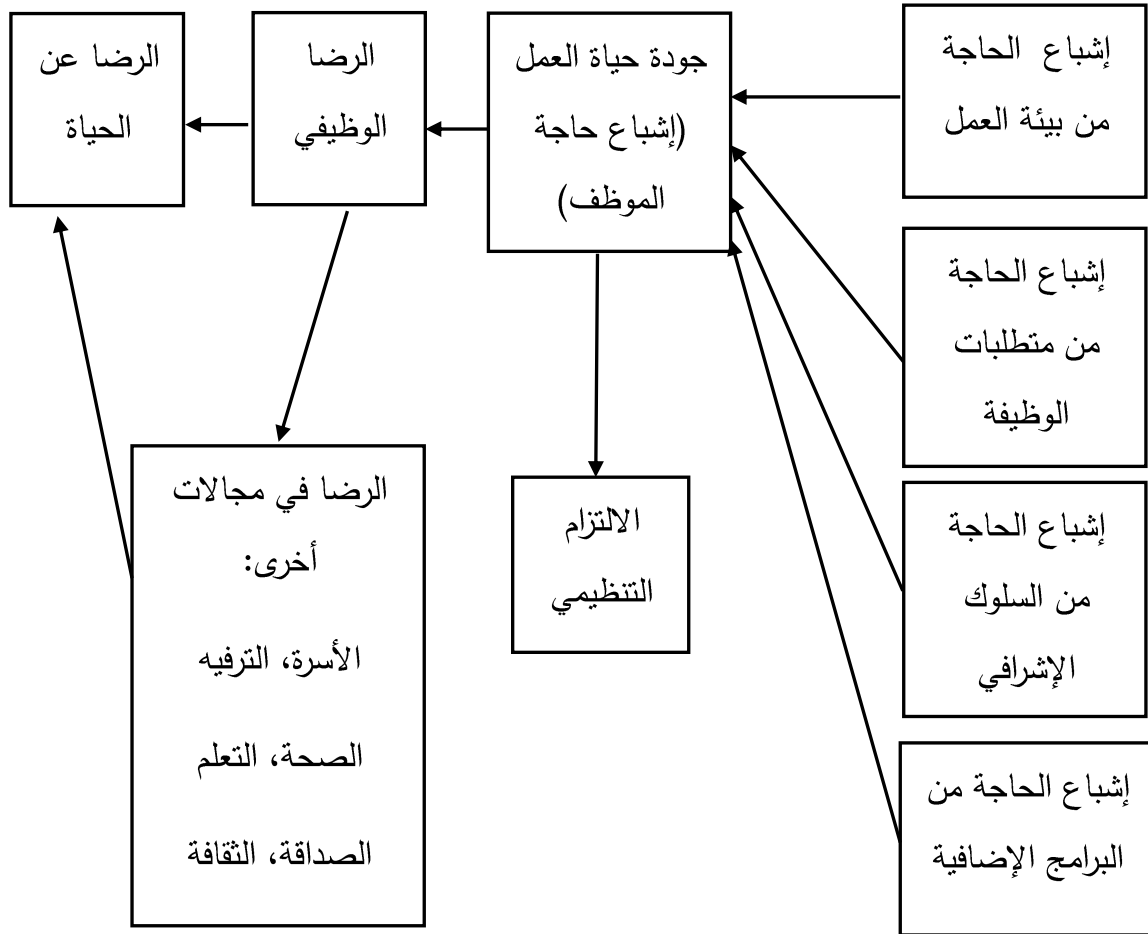
من أجل الحصول على مستويات عالية من الثقة والاستفادة من مزاياها الكبيرة لا بد من تلبية الصفات التالية أو أبعاد الثقة: المصادقية والاحترام والإنصاف.

3.7- نموذج سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al:

تم تطوير مقياس جديد لجودة حياة العمل بناء على إشباع الحاجة ونظريات الامتداد، وقد صمم هذا النموذج ليوضح إلى أي مدى ينظر إلى بيئة العمل، ومتطلبات الوظيفة، والسلوك الإشرافي، والبرامج الإضافية في أي منظمة لتلبية احتياجات الموظف.

قام سرجي وآخرون بتحديد سبعة أبعاد رئيسية، لكل بعد منها عدة أبعاد فرعية هي: (أ) حاجات الصحة والأمان (الحماية من سوء الحالة الصحية والإصابة في العمل وخارج العمل، وتعزيز الصحة الجيدة)، (ب) الحاجات الاقتصادية والعائلية (الأجور، والأمن الوظيفي، وحاجات عائلية أخرى)، (ج) الحاجات الاجتماعية (الجماعية في العمل ووقت الفراغ من العمل)، (د) حاجات تقدير الذات (الاعتراف والتقدير للعمل داخل المنظمة وخارج المنظمة)، (هـ) حاجات

تحقيق الذات (تحقيق إمكانات الفرد داخل المنظمة وبقدر كبير من الكفاءة)، (و) الحاجات المعرفية (التعلم لتعزيز المهارات الوظيفية والمهنية)، و (ز) الحاجات الجمالية (الإبداع في العمل، وكذلك الإبداع الشخصي والجمالية العامة)، ، والشكل التالي يوضح هذا النموذج:



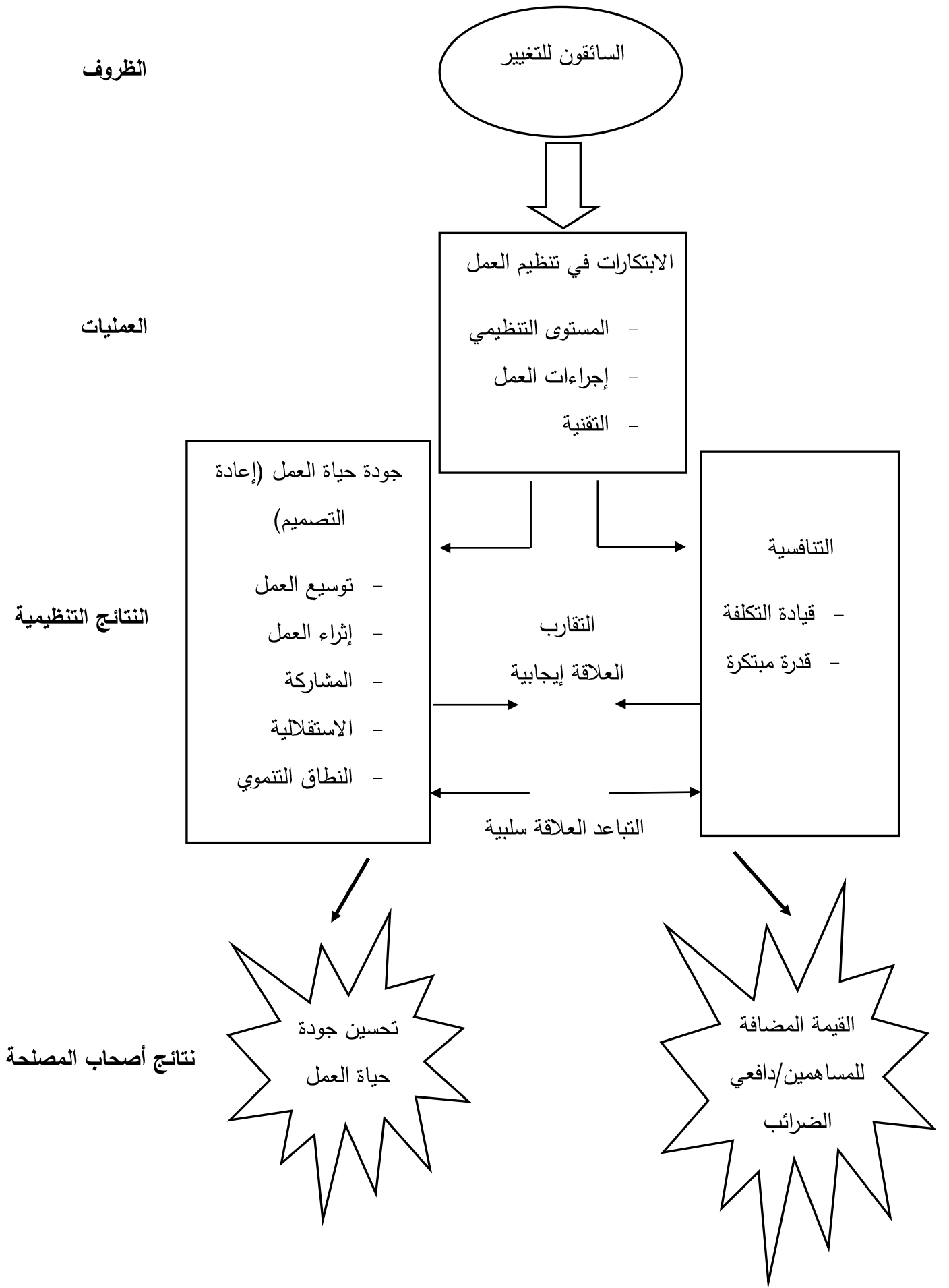
الشكل رقم (07): يبين نموذج سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al

4.7- نموذج توني هوزارد (2003) Tony Huzzard:

قدم هوزارد (2003) Huzzard في دراسته مفهوم جودة الحياة العملية ومفهوم التنافسية، فالمفهوم الأول يركز على جوانب إعادة تصميم الوظائف التي قد تعزز بشكل معقول جودة حياة العمل بدلاً من التركيز على الجوانب النفسية أو الشخصية لجودة حياة العمل والتي ظهرت بقوة في

الأدبيات السابقة، ينظر إلى المفهوم الثاني أي التنافسية على أنها تتألف من جانبيهما قيادة التكلفة والقدرة الإبداعية بمعنى القدرة على تطوير تقنيات جديدة لتنظيم عمليات الإنتاج والتي يمكن أن تؤدي إلى ابتكارات أقل تكلفة.

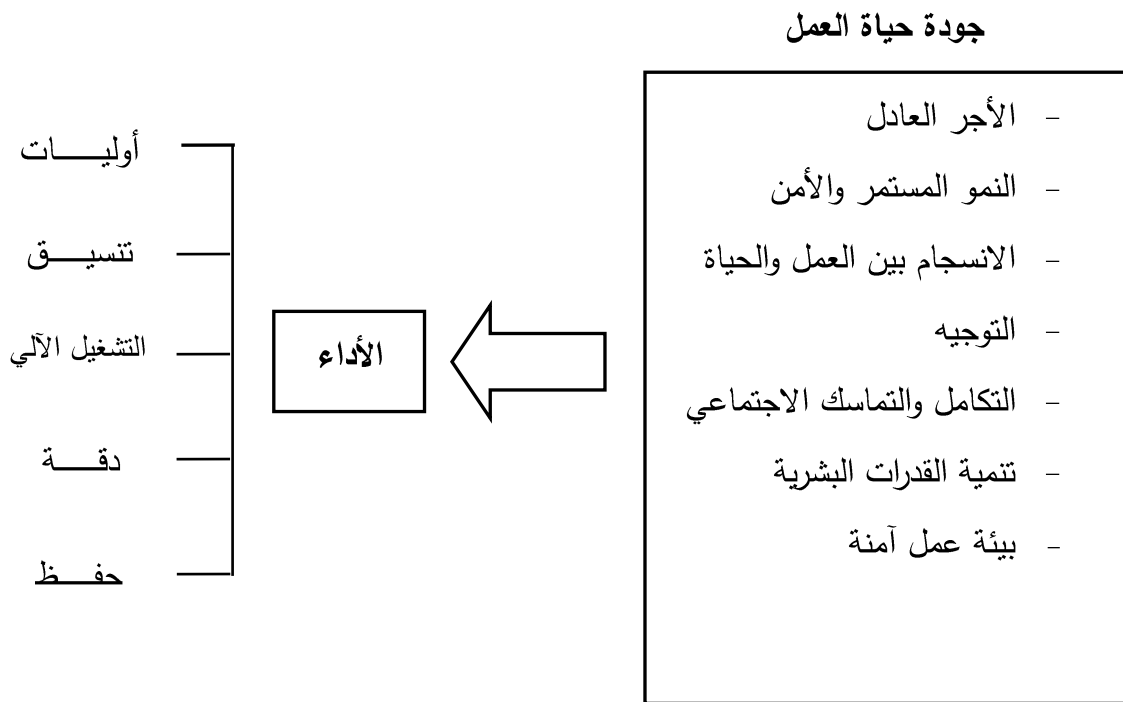
يمكن للقدرة الابتكارية أيضا أن تعزز الأداء والقدرة التنافسية من خلال توليد مزايا جديدة في الأنشطة التسويقية للشركة المرتبطة بالتمايز والتركيز، قد يكون تأثير التنافسية المحسنة أيضا إيجابيا على جودة الحياة العملية من خلال توفير المزيد من الموارد للاستثمار في تنمية الموارد البشرية بالإضافة إلى توليد توقعات أعلى من ذلك بين موظفي الشركة، والشكل التالي يبين العلاقة بين جودة حياة العمل والتنافسية



الشكل رقم (08): العلاقة بين جودة حياة العمل والتنافسية (Huzzard, 2003 : 27)

5.7- نموذج جوفريه وآخرون (2012) Jofreh et al:

أشار جوفريه وآخرون (2012) Jofreh et al إلى أن الأهداف الرئيسية لجودة حياة العمل الفعالة تتمثل في تحسين ظروف العمل (خاصة من منظور الموظفين) والأهم من ذلك كله في فعالية المنظمة (خاصة من منظور المديرين)، وأضافوا إلى أن عددا من الأبحاث تشير إلى النتائج الإيجابية لجودة حياة العمل من حيث قلة التغيب، وانخفاض الحركة وزيادة الرضا الوظيفي، فجودة حياة العمل تمكن المنظمة من توظيف شخص ذو كفاءة كما أنها تزيد من القدرة التنافسية، أما الأبحاث الأخرى فهي تقارير عن العلاقة المباشرة بين الإدارة الفعالة للموارد البشرية مثل: التعليم، الاختيار المناسب، ومعايير الأداء المؤسسي في الوظائف التي تتطلب أداء ممتازا، يعد رضا الموظفين أمرا أساسيا يؤدي في كثير من الأحيان إلى أداء عال، قدم جوفريه وآخرون (2012) Jofreh et al في دراستهم نمودجا مفاهيميا عن علاقة جودة حياة العمل بالأداء التنظيمي.



الشكل (09): النموذج المفاهيمي لجوفريه وآخرون (2012: 2509) (Jofreh et al, 2012: 2509)

6.7- نموذج جنبرت أوغولا أوتييندي (2013) Gilbert Ogolla Otiende :

تتضمن بيئة العمل الملائمة محيطاً مناسباً حيث يمكن للموظف العمل فيه بشكل مريح ويشمل الإضاءة المناسبة والغرف النظيفة التي تزود بمعدات العمل وتوفر الخصوصية عند الحاجة.

تعد أنظمة المكافآت استراتيجيات وسياسات يتم وضعها للتأكد من أن الموظفين يتلقون أجوراً مقابل مساهماتهم في المنظمة، وهو يتألف من عدد من العمليات والأنشطة المترابطة التي تتحد لضمان تنفيذ إدارة المكافآت بشكل فعال لصالح المنظمة والأفراد العاملين فيها، يجب مكافأة الموظفين بشكل عادل ومنصف وفقاً للقيمة التي يقدمونها للمؤسسة.

يشير التقدم الوظيفي إلى الحركة الصعودية أو التقدم الذي أحرزه الأشخاص داخل المنظمة، تهتم بتوفير الفرص لتطوير حياتهم المهنية من أجل ضمان تدفق المنظمة للمواهب التي تحتاج إليها وتلبية تطلعاتهم، إنه يشكل تقدم الأفراد داخل المنظمة وفقاً لتقييم الاحتياجات التنظيمية.

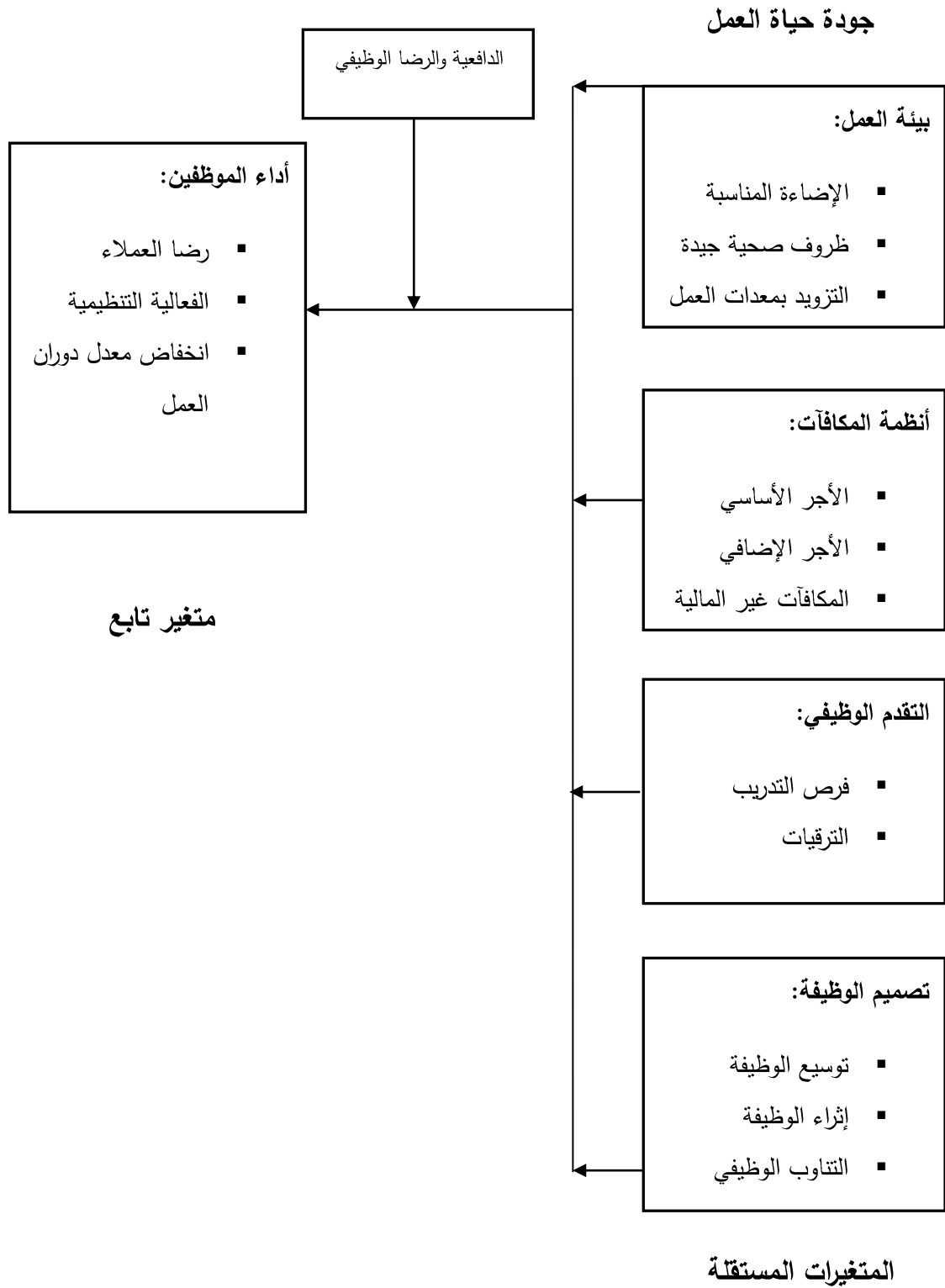
تصميم الوظيفة تحدد المحتوى والأساليب والعلاقات التي تلبي متطلبات العمل من أجل كفاءة الإنتاجية وجودتها، إنه ينطوي على زيادة التحدي والمسؤولية، وتوسيع الوظائف، وإثرائها وتبسيط الوظيفة.

تعد آفاق التقدم الوظيفي في المؤسسة إلى جانب مكافآت مناسبة وبيئة عمل مواتية وبنية وظيفية جيدة، كلها متغيرات مستقلة يمكن أن تحقق مفهوم جودة حياة العمل، فجودة الحياة العملية

هي الرضا العام عن حياة الفرد في العمل من حيث بيئة العمل، وفرص النمو الوظيفي والمكافآت التي ينطوي عليها.

يشير الرضا الوظيفي إلى المواقف وشعور الموظفين تجاه عملهم، المواقف الإيجابية تجاه الوظيفة تؤدي إلى المشاركة وبالتالي إلى الرضا الوظيفي، تشير المواقف السلبية تجاه الوظيفة إلى عدم الرضا الوظيفي، الدافع هو المستوى الذي يتم فيه تلبية احتياجات الفرد ومدى إدراك الفرد أن الرضا ينبع من موقفه الكلي من العمل.

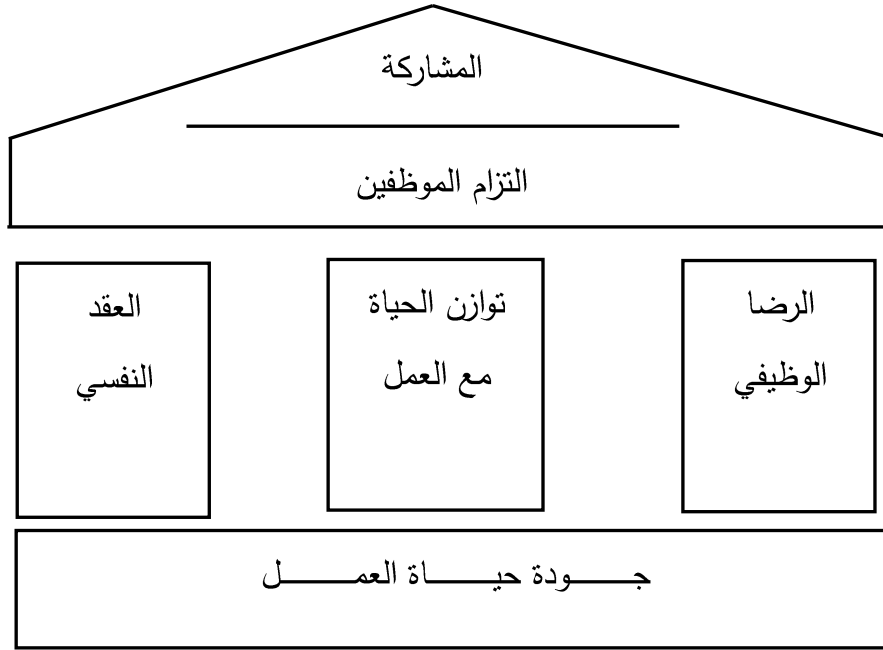
بتوفر المتغيرات المستقلة المتمثلة في بيئة عمل مواتية، وفرص التقدم الوظيفي، وهيكل وظيفي مصمم جيداً ومكافآت متناسبة، يتم ضمان جودة حياة العمل للموظفين، وهذا بدوره سوف يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين (المتغير التابع). والشكل التالي يبين هذا النموذج:



الشكل رقم (10): النموذج المفاهيمي حسب أوتييندي (Otiende, 2013 : 20)

7.7- نموذج سوجكا (2014) Sojka:

الهدف من النموذج هو وضع تعريف لجودة حياة العمل وطرق قياسها على مستوى المنظمة (المؤسسة)، يجب أن يكون إدراك مستوى جودة حياة العمل أداة لتحسين جودة حياة العمل لمعرفة الخصائص التي لها مستوى جودة غير كافية، وأداة لجذب أفضل الموظفين، جودة حياة العمل هي أداة تستخدم أساسا من قبل إدارة الموارد البشرية. (Sojka, 2014, p. 287)

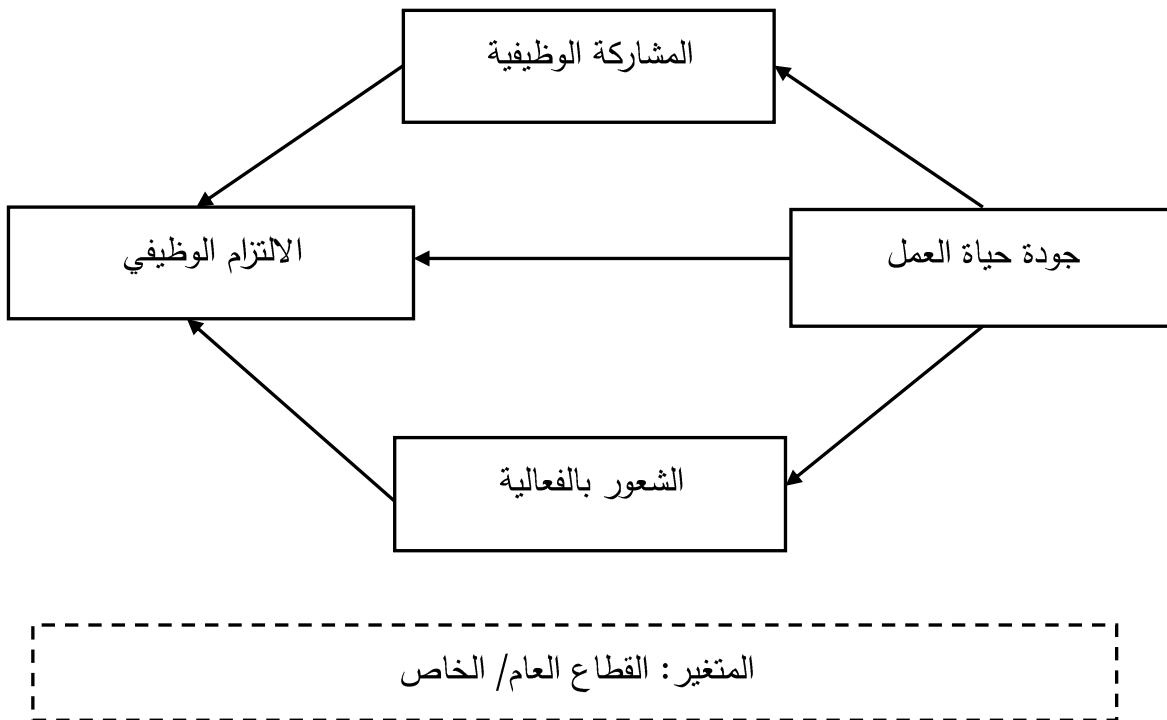


الشكل رقم (11): الترابط بين التراكيب الفردية حسب سوجكا (2014 : 287)

جودة حياة العمل هو بناء فردي قوي لأنه يعتمد على الموضع الذي يمتلكه الموظف ضمن التسلسل الهرمي للمؤسسة، تمثل جودة حياة العمل وخصائص جودة حياة العمل بشكل خاص الأساس الذي تبنى عليه التراكيب الأخرى المعتمدة، وهي التوازن بين العمل والحياة والعقد النفسي والرضا الوظيفي، على رأس هذا المبنى الرمزي هو ولاء الموظف والتزام الموظف ومشاركة الموظفين (Sojka, 2014 : 288).

8.7- نموذج المرشد (2015) Almarshad :

يوفر هذا النموذج إطاراً لفهم وتحليل العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي مع الدور الوسيط الذي تلعبه المشاركة الوظيفية والشعور بالفعالية، يؤكد العديد من الباحثين أن العوامل الديموغرافية لها تأثيرات مستقلة على سلوك الموظفين، ويجب عدم إهمالها في التحليل التنظيمي (Bluedom، 1982 ؛ Barak et al.، 2001). في هذا الاتجاه افترضت هذه الدراسة أن العلاقات بين مختلف بنيات جودة حياة العمل وسلوك الموظفين يمكن أن تتأثر بالمتغيرات الديموغرافية للموظفين المختارين.

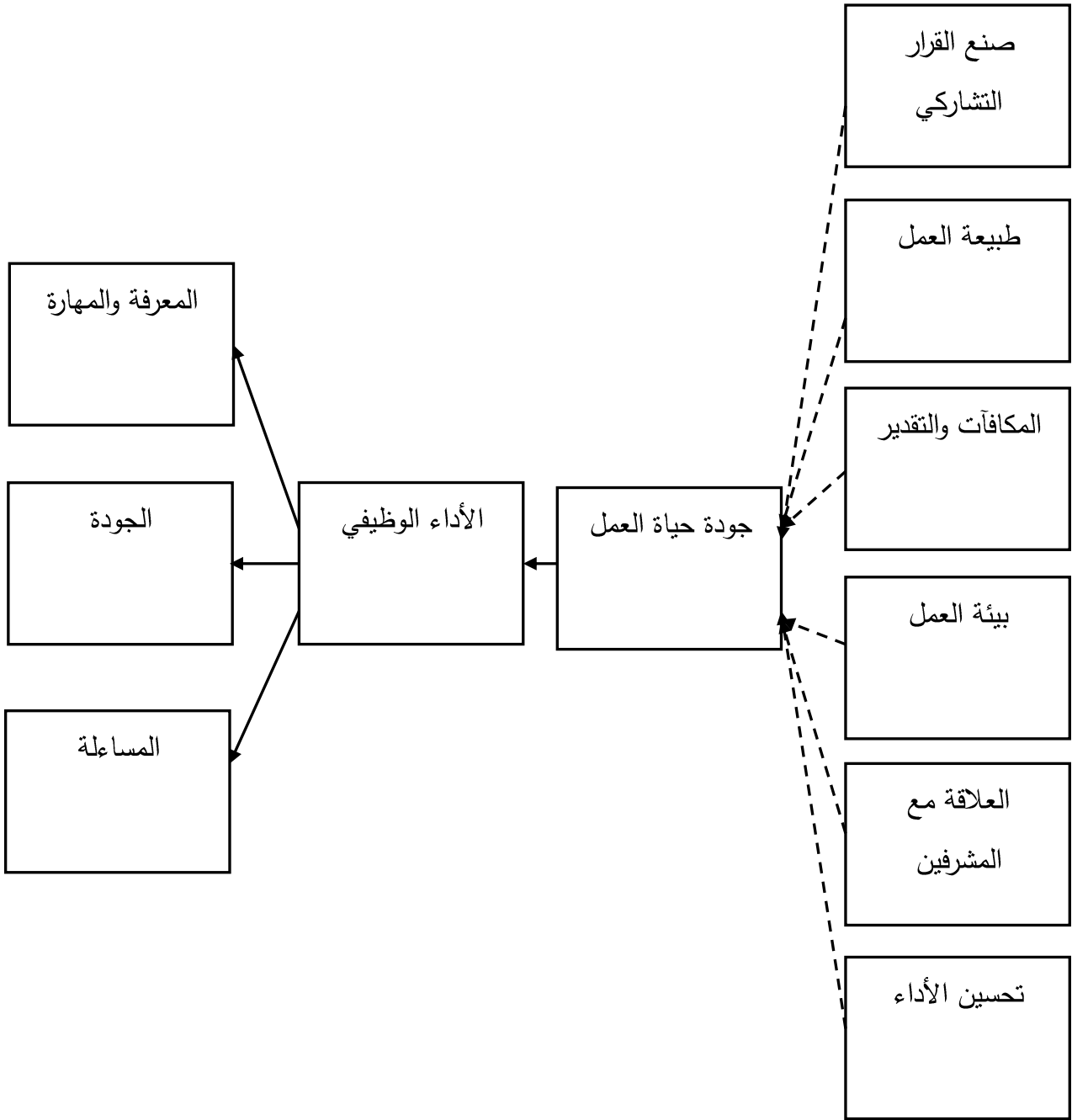


الشكل رقم (12):النموذج المفاهيمي حسب المرشد (Almarshad, 2015)

9.7- نموذج راي وتريباثي (2015) Rai etTripathi:

أشار الباحثان إلى أن أبعاد الأداء الوظيفي هي الكفاءة والفعالية، وأن القدرة التنافسية للمؤسسة تتطلب تركيزاً ديناميكياً لضمان تحفيز الموظفين وتسجيل درجة كافية من الأداء العالي، وتتطلب ظروف السوق الجديدة درجة عالية من الديناميكية في أداء العمل والتي تتطلب نظام عمل شديد الكثافة وجودة حياة عمل جيدة.

إن الإطار المفاهيمي للباحثين حول جودة حياة العمل مبين في الشكل أدناه وهو مستمد من نموذج والتون الذي عرف جودة حياة العمل على أنها قدرة المنظمة على تلبية الاحتياجات الأساسية الفردية، تم تقديم ثمانية أبعاد لنوعية حياة العمل وفقاً لنهج والتون والتي تتضمن (أ) تعويضاً مناسباً وعادلاً (ب) بيئة آمنة وصحية (ج) النمو والأمن (د) تنمية القدرات البشرية (هـ) التوازن بين العمل والواجبات الأخرى غير العمل (و) التكامل الاجتماعي (ز) الدستورية (ح) الأهمية الاجتماعية.



الشكل رقم (13): النموذج المفاهيمي لجودة حياة العمل والأداء الوظيفي حسب راي وتريباثي & Rai)

(Tripathi, 2015, p. 35)

10.7- نموذج ناياك وساهو (Nayak & Sahoo 2018):

يعتمد هذا النموذج على الأبحاث السابقة ويقترح أربع علاقات مفترضة:

1.10.7- العلاقة الأولى: التمكين في مكان العمل وجودة حياة العمل؛ يمكن للتمكين أن يثري

جودة حياة الفرد في العمل حيث يسيطر على عبء العمل ويحصل على الدعم من الأقران ويشعر بمزيد من المكافأة على إنجازاته ويعامل معاملة عادلة بالإضافة إلى ميل منخفض لمغادرة المنظمة، كشفت الأبحاث (Savery and Luks 2001؛ Laschinger and Finegan 2005) أن التمكين في مكان العمل له علاقة إيجابية مع الرضا الوظيفي

2.10.7- العلاقة الثانية: التمكين في مكان العمل والتزام الموظف؛ تشير الدراسات التجريبية إلى

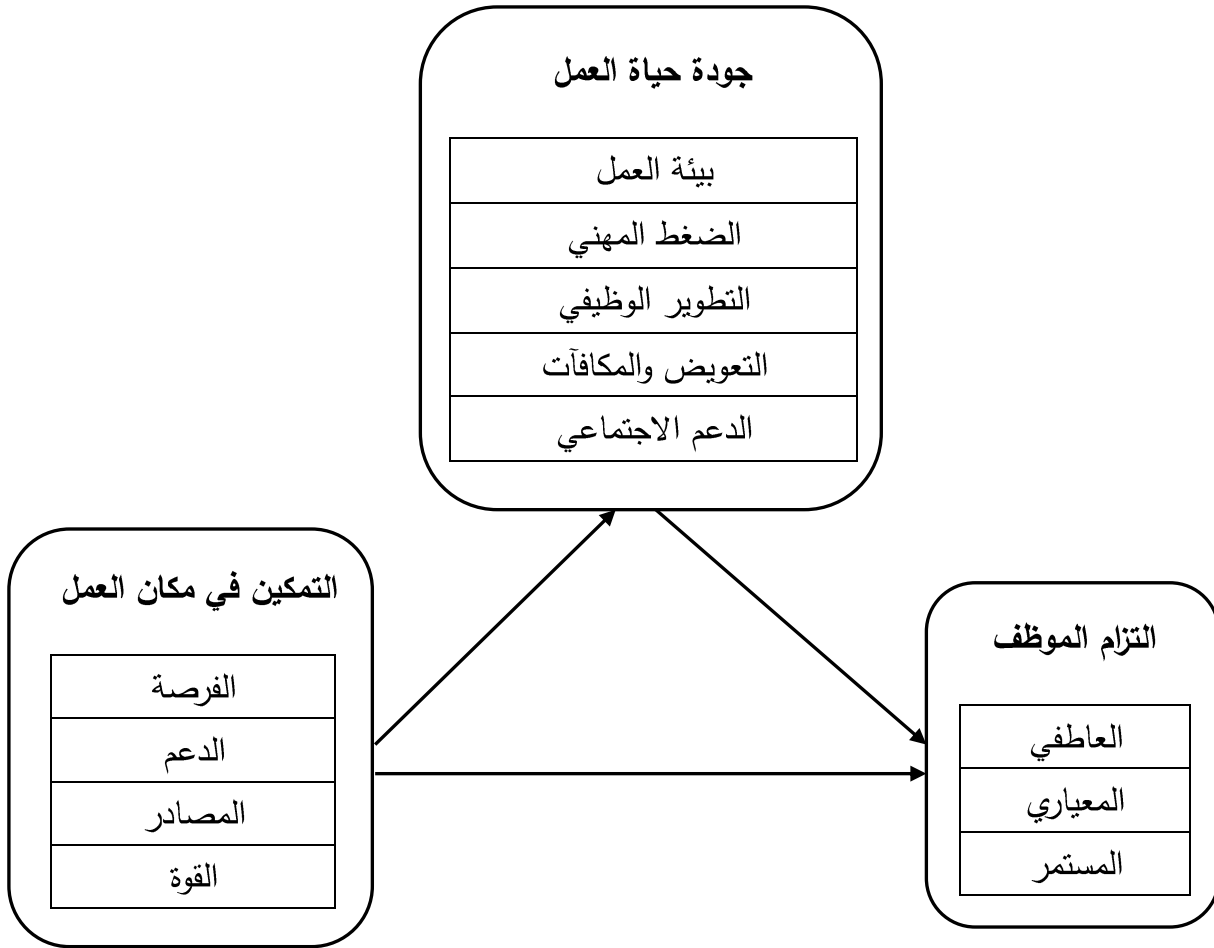
أن التمكين يلعب دورا محوريا في بناء التزام الموظف بالأهداف التنظيمية (Yukl 1998)، إنه يسهل الأفراد من خلال التركيز والمبادرة والمرونة من أجل استنباط معنى أفضل من عملهم بالإضافة إلى ذلك يمنح الموظفين فرصا وتحديات ومسؤوليات لإنجاز دورهم الإضافي في العمل والتصرف بطريقة غير تقليدية والمعاملة بالمثل من خلال الالتزام بمنظمتهم (Liden et al. 2000)؛ (Avolio et al 2004) للتمكين نتيجة في خلق الموظفون إحساسا إيجابيا بشأن عملهم ويكونون أكثر كفاءة في تحقيق الأهداف التنظيمية (Baird and Wang 2010).

3.10.7- العلاقة الثالثة: بين جودة حياة العمل والالتزام؛ وفي هذا الصدد أسفرت الدراسات التي

تستكشف العلاقة بين جودة حياة العمل والتزام الموظف عن وجود علاقة إيجابية وهامة بين المتغيرين (Karsch، 2005، BooskeSainfort 2007؛ Huang et al. 2007؛ Normala 2010).

4.10.7- العلاقة الرابعة: جودة حياة العمل تتوسط تمكين مكان العمل والتزام الموظف، والشكل

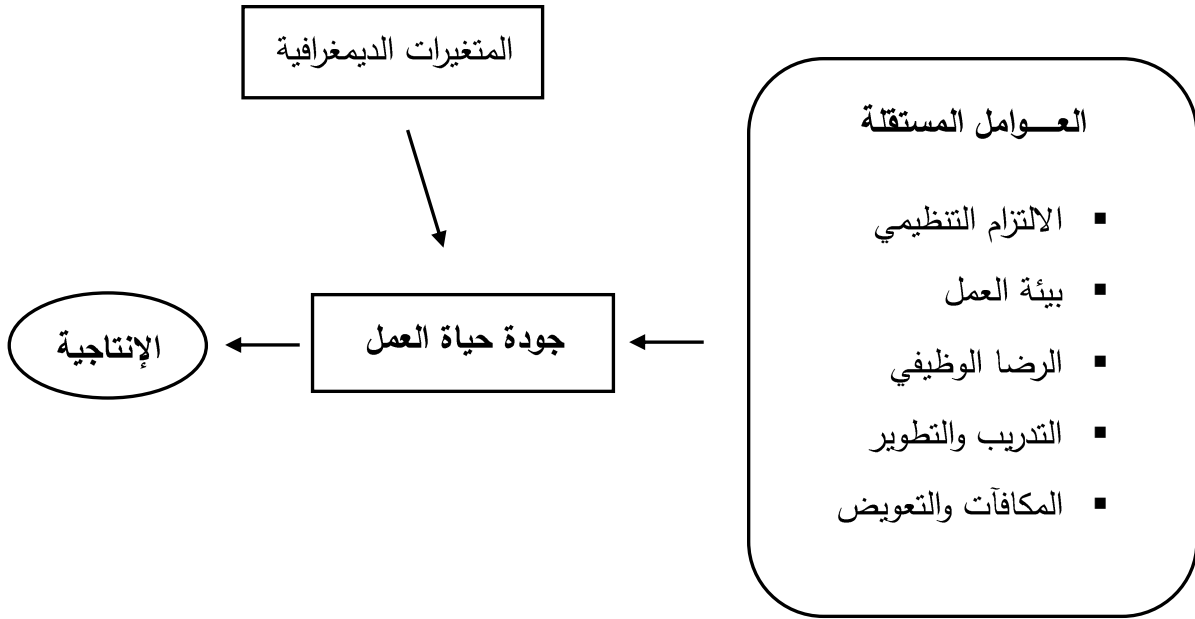
التالي يوضح العلاقات المقترحة.



الشكل رقم (14): النموذج الافتراضي للبحث حسب ناياك وساهو (Nayak & Sahoo, 2018)

11.7- نموذج أناند وآخرون (2018) Anand et al:

اقترح أناند وآخرون (2018) Anand et al نموذجا للدراسة كما يبينه الشكل التالي:



الشكل رقم (15): النموذج المفاهيمي لجودة حياة العمل (Anand et al, 2018 : 2766)

والجدول التالي يلخص نماذج جودة حياة العمل

الجدول رقم (09): يلخص نماذج جودة حياة العمل

أسسه ومبادئه	رواده	النموذج
يتكون من ثمانية أبعاد هي: التعويض الكافي والعادل، ظروف عمل آمنة وصحية، فرصة استخدام وتطوير القدرات البشرية، فرصة للنمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي، حماية حقوق العاملين، الموازنة بين العمل والحياة، المسؤولية الاجتماعية	والتون (1973) Walton	نموذج والتون
حدد الباحثان خمسة أبعاد لهذا النموذج هي: المصادقية، الاحترام، الإنصاف، الفخر، الصداقة، هذه الأبعاد مهمة في القيادة الفعالة وتساهم في تعزيز العلاقة بين الموظفين والقادة وبين الموظفين ووظيفتهم وبين الموظفين فيما بينهم، تعتبر الثقة أساس القيادة الفعالة وتتكون من الأبعاد التالية: المصادقية والاحترام والإنصاف، تعزز الثقة جودة مكان العمل وهذا يؤدي إلى تحسين الإنتاجية.	ليفيرينغ وموسكويتز & Moskowitz	نموذج المكان الجيد للعمل
صمم هذا النموذج الذي يتكون من سبعة أبعاد ليوضح إلى أي مدى ينظر إلى بيئة العمل، ومتطلبات الوظيفة، والسلوك الإشرافي، والبرامج الإضافية في أي منظمة لتلبية احتياجات الموظف.	سرجي وآخرون (2001) Sirgy et al	نموذج سرجي وآخرون
قدم هوزارد في نمودجه مفهوم جودة الحياة العملية الذي يركز على جوانب إعادة تصميم الوظائف ومفهوم التنافسية الذي يتألف من جانبين قيادة التكلفة والقدرة الإبداعية، القدرة الابتكارية تعزز الأداء والقدرة التنافسية، وتؤثر التنافسية المحسنة إيجابيا على جودة حياة العمل.	هوزارد (2003) Huzzard	نموذج هوزارد
قدم جوفريه وآخرون نموذجا عن علاقة جودة حياة العمل بالأداء التنظيمي، من النتائج الإيجابية لجودة حياة العمل زيادة الرضا الوظيفي الذي يؤدي في كثير من الأحيان إلى أداء عال، جودة حياة العمل تمكن المنظمة من توظيف شخص ذو كفاءة كما أنها تزيد من القدرة التنافسية.	جوفريه وآخرون (2012) Jofreh et al	نموذج جوفريه وآخرون
يتم ضمان جودة حياة العمل للموظفين بتوفير المتغيرات المستقلة المتمثلة في بيئة عمل مواتية، وفرص التقدم	جلبرت أوغولا أوتييندي Gilbert Ogolla (2013)	نموذج جلبرت أوغولا أوتييندي

الوظيفي، وهيكل وظيفي مصمم جيدا ومكافآت متناسبة، وهذا بدوره سوف يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين.	Otiende	
جودة حياة العمل هو بناء فردي يتكون من التركيبات التالية: الرضا الوظيفي، التوازن بين الحياة والعمل، العقد النفسي، التزام الموظف، المشاركة.	سوجكا (2014) Sojka	نموذج سوجكا
يوفر هذا النموذج إطارا لفهم وتحليل العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي مع الدور الوسيط الذي تلعبه المشاركة الوظيفية والشعور بالفعالية.	المرشد(2015) Almarshad	نموذج المرشد
أبعاد الأداء الوظيفي هي الكفاءة والفعالية، تتطلب ظروف السوق الجديدة درجة عالية من الديناميكية في أداء العمل والتي تتطلب نظام عمل شديد الكثافة وجودة حياة عمل جيدة.	راي وتريباثي (2015) Rai et Tripathi	نموذج راي وتريباثي
يعتمد هذا النموذج على الأبحاث السابقة ويقترح أربع علاقات مفترضة: العلاقة الأولى: التمكين في مكان العمل وجودة حياة العمل، العلاقة الثانية: التمكين في مكان العمل والتزام الموظف، العلاقة الثالثة: بين جودة حياة العمل والالتزام، العلاقة الرابعة: جودة حياة العمل تتوسط تمكين مكان العمل والتزام الموظف.	ناياك وساهو (2018) Nayak & Sahoo	نموذج ناياك وساهو
يقترح هذا النموذج وجود علاقة بين جودة حياة العمل والإنتاجية، تتكون جودة حياة العمل من الأبعاد التالية: الالتزام الوظيفي، بيئة العمل، الرضا الوظيفي، التدريب والتطوير، المكافآت والتعويض، وتتأثر بالمتغيرات الديمغرافية.	أناند وآخرون (2018) Anand et al	نموذج أناند وآخرون

8- تدابير تحسين جودة حياة العمل:

وفقا لريجيو (1999) لجأت المؤسسات إلى عدد من الأساليب المتباينة لتحسين جودة حياة

العمل؛ فبعض هذه الأساليب تضمن صرف رواتب عادلة Fair market wages، وبعضها الآخر

تضمن تطبيق ما دعا إليه الاختصاصيون النفسيون في المجال الصناعي من ضرورة إشراك العاملين في عمليات المؤسسة، ومن هذا القبيل:

- تطوير فرق العمل work teams وهي مجموعات من العاملين يتعاونون على بناء مشروع.
- استخدام فكرة حلقات الجودة quality circles إذ يجتمع العاملون في مجموعات هدفها حل المشكلات المتعلقة بجودة الإنتاج وكذلك استخدام الاستبيانات employee surveys لمعرفة آراء العاملين في عمليات المؤسسة وسياستها.

- تطبيق مفهوم إثراء الوظيفة لزيادة الرضا المهني من خلال رفع مستوى المسؤولية.
- السماح للعاملين ببعض المرونة في تنظيم ساعات العمل.

يشير كلا من ريدي وريدي (2010) Reddy&Reddy إلى بعض التقنيات المستخدمة في

تحسين جودة حياة العمل والمتمثلة فيما يلي:

- إعادة تصميم الوظيفة Job Redesign: تحتاج الوظائف الضيقة للدمج في وحدات كبيرة للإنجاز، يجب إعادة تصميم الوظائف لإثرائها؛ يساعد إثراء الوظائف على تلبية الحاجات العليا من خلال توفير أعمال مثيرة ومحفزة وصعبة.

- التطوير المهني Career Development: فرصة التقدم الوظيفي ونمو الشخصية يحسن الالتزام، كما أن التخطيط الوظيفي يساعد على تلبية توقعات الموظفين المتميزين.

- الاستقلالية Autonomous: يتم منح الموظفين حرية اتخاذ القرار في مجموعات العمل المستقلة، في مثل هذه المجموعة يقوم العمال أنفسهم بتخطيط وتنسيق ومراقبة أنشطتهم، المجموعة ككل مسؤولة عن النجاح أو الفشل، ويسمى أيضا فريق عمل مدار ذاتيا.

▪ **جداول العمل المرنة Flexible Work Schedules**: ساعات العمل المرنة، ساعات العمل المتدنية، انخفاض العمل الضعيف، المشاركة في الوظائف، العمل بدوام جزئي وأنواع أخرى من جداول العمل البديلة توفر الحرية للموظف في تحديد مواعيد عمله.

▪ **الإدارة التشاركية Participative Management**: يريد الموظفون المشاركة في اتخاذ قرار بشأن الأمور التي تؤثر على حياتهم لذلك فإن حلقات الجودة والإدارة بالأهداف ونظام الاقتراحات والأشكال الأخرى لمشاركة الموظفين في الإدارة تساعد على تحسين جودة حياة العمل.

▪ **الأمن الوظيفي Job Security**: يمثل الأمن الملائم للعمل أولوية قصوى بالنسبة للموظفين ويجب توفيره.

▪ **العدالة الإدارية Administrative Justice**: يجب تطبيق مبادئ العدالة والنزاهة والجودة في الإجراءات التأديبية، وإجراءات التظلم، والترقيات، والنقل ، ومهمة العمل، والإجازة ، إلخ

كما يلخص كلا من جاياكومر وكالايسيلفي (2012) Jayakumar et Kalaiselvi تدابير تحسين جودة حياة العمل فيما يلي:

▪ **إشراك الموظف (Employee Involvement):**

إحدى الطرق الأكثر شيوعا المستخدمة لخلق جودة حياة العمل، يتكون إشراك الموظف من مجموعة متنوعة من الأساليب المنهجية التي تمكن الموظفين من المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم وعلاقتهم مع المنظمة، من خلال إشراك الموظف يشعر الموظفون بالإحساس بالمسؤولية و"ملكية" القرارات التي يشاركون فيها.

لكن ليكون ناجحا يجب أن يكون إشراك الموظف أكثر من مجرد أسلوب منهجي؛ يجب أن يصبح جزءا من ثقافة المنظمة من خلال كونه جزءا من فلسفة الإدارة، بعض الشركات لديها هذه الفلسفة متأصلة في بنيتها المؤسسية لعقود من الزمن؛ هيوليتباكارد Hewlett-Packard ، آي بي إم IBM، جنرال موتورز General Motors، فورد Ford، إلخ.

▪ حلقات الجودة (Quality Circles):

حلقات الجودة هي مجموعات صغيرة من الموظفين الذين يجتمعون بانتظام مع قائدهم المشترك لتحديد وحل المشاكل المتعلقة بالعمل، إنها شكل محدد للغاية لبناء فريق العمل وهو أمر شائع في اليابان واكتسب شعبية في أمريكا الشمالية في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات، بحلول الثمانينيات من القرن العشرين كان لدى معظم الشركات اليابانية المتوسطة والكبيرة حلقات لمراقبة الجودة للعاملين بالساعة، بدأ هذا الجهد كبرنامج لتحسين الجودة ولكنه أصبح منذ ذلك الحين إجراء روتينيا للعديد من المديرين اليابانيين وحجر الزاوية في جهود جودة حياة العمل المبذولة في العديد من الشركات اليابانية، وهناك العديد من الخصائص تجعل هذا النهج فريدا من نوعه:

أولاً- العضوية في الحلقة إلزامي لكل من القائد (عادة المشرف) والأعضاء (عادة العمال كل ساعة).

ثانياً- إنشاء حلقات الجودة يكون مسبقا بالتدريب الداخلي، تستمر هذه الدورات للمشرفين عادة لمدة يومين أو ثلاثة أيام، يخصص معظم الوقت لمناقشة ديناميكيات المجموعات الصغيرة ومهارات القيادة وتلقي فلسفات جودة حياة العمل وحلقة الجودة، وحوالي يوم يتم إنفاقه على الطرق

المختلفة لتقنيات حل المشكلات، كما يتلقى العمال أيضا شرحا لدور المشرف بصفته قائد مجموعة المناقشة ومعلومات حول مفهوم حلقة الجودة.

ثالثاً- كما هو موضح في التدريب، يسمح للمجموعة بتحديد المشكلات التي تريد معالجتها، قد تشير الإدارة إلى وجود مشكلات مثيرة للاهتمام، ولكن المجموعة مخولة بتحديد أي منها تختار، من الناحية المثالية، لا تتم عملية الاختيار عن طريق التصويت الديمقراطي ولكن يتم التوصل إليها بتوافق الآراء، حيث يتفق الجميع على المشكلة التي يجب معالجتها.

(إذا كانت الإدارة تعاني من مشاكل ملحة تحتاج إلى حل، فيمكن معالجة هذه المشكلات بالطريقة نفسها التي كانت تحل بها قبل بدء تطبيق حلقات الجودة).

عندما يسمح للموظفين بتحديد المشكلات التي يرغبون في العمل عليها، فمن المحتمل أن يكونوا أكثر تحمسا لإيجاد حلول لها، ومن المرجح أيضا أن يكون الدافع وراء البقاء كأعضاء في الحلقة وحل مشاكل إضافية في المستقبل.

▪ النظم الاجتماعية التقنية (Socio-Technical Systems):

تدخل آخر لتحسين جودة حياة العمل هو استخدام النظم الاجتماعية والتقنية، النظم الاجتماعية التقنية هي تدخلات في حالة العمل لإعادة هيكلة العمل ومجموعات العمل والعلاقة بين العمال والتقنيات التي يستخدمونها لأداء وظائفهم، أكثر من مجرد توسيع أو إثراء وظيفة قد تؤدي هذه الأساليب إلى تغييرات جذرية في بيئة العمل.

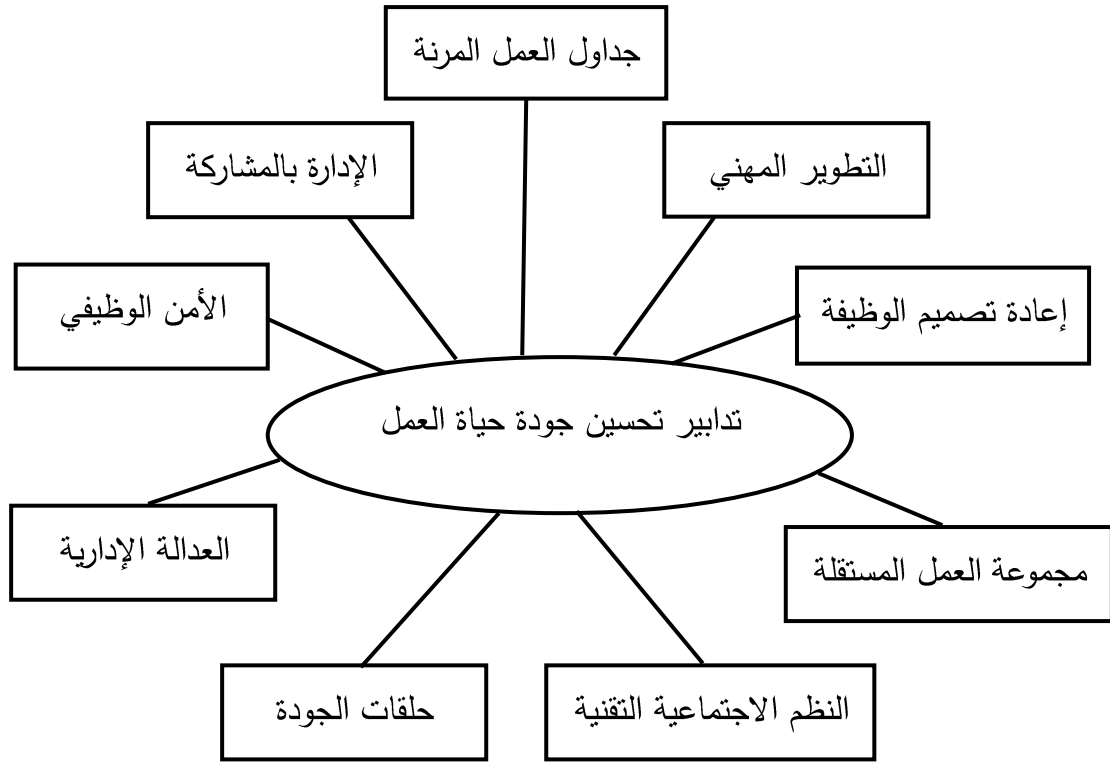
▪ مجموعة العمل المستقلة (Autonomous Work Group):

هناك طريقة أكثر شيوعاً، لكن لا تزال نادرة لمشاركة الموظف وهي استخدام مجموعات العمل المستقلة، فهي فرق من العمال - من دون قائد رسمي معين من قبل الشركة - الذين يقررون فيما بينهم معظم القرارات التي يتخذها المشرفون تقليدياً، الميزة الرئيسية لهذه المجموعات هي درجة عالية من تقرير المصير من قبل الموظفين في إدارة عملهم اليومي، يتضمن هذا عادة الرقابة الجماعية على وتيرة العمل، وتوزيع المهام، وتنظيم فترات الراحة، والمشاركة الجماعية في توظيف وتدريب أعضاء جدد.

أيضاً يشير زاهر (2016) إلى أن الاستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة حياة العمل تتمثل

فيما يلي:

- العمل على بناء فرق العمل المدارة ذاتياً.
 - تبني إستراتيجية إعادة تصميم الوظائف وإثرائها.
 - إستراتيجية الإدارة بالمشاركة.
 - تعديل السلوك.
 - تبني إستراتيجية القيادة الفعالة والسلوك الإشرافي.
 - تنمية المسار الوظيفي والعدالة التنظيمية.
 - إتباع سياسة ربط توزيع الأرباح بمعدل الإنتاجية.
- المخطط التالي يلخص تدابير تحسين جودة حياة العمل:



الشكل رقم (16): يلخص تدابير تحسين جودة حياة العمل

9- برامج جودة حياة العمل:

تتوفر لدى المنظمات مجموعة برامج لتحسين جودة حياة العمل، وتقسم هذه البرامج إلى نوعين هما: البرامج التقليدية والبرامج الحديثة؛ يقصد بالتقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها حيث يعود استخدام هذه البرامج منذ ستينيات القرن العشرين والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة، كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج. وتشمل هذه البرامج:

- تحسين بيئة العمل.
- برامج الصيانة البشرية.
- الرفاهية الاجتماعية.
- الرعاية الصحية.
- برامج الأمن والسلامة المهنية.
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل.

كل هذه البرامج تستهدف إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يضمن ويزيد من رضا الأفراد العاملين ويدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

أما الحديثة، فيقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها، وقد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال، مما ألزم المنظمات لأن تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء، ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

- إعادة التصميم الوظيفي.
- ترتيبات العمل البديلة.
- الإدارة بالمشاركة. (منصور، 2016)

والجدول التالي يلخص البرامج التقليدية والبرامج الحديثة:

الجدول رقم (10): يلخص البرامج التقليدية والبرامج الحديثة (منصور، 2016: 28-30)

البرامج الحديثة	البرامج التقليدية
<p>إعادة التصميم الوظيفي:</p> <p>هو الهيكل المخطط لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل حيث تحرص المنظمة أثناء التصميم الوظيفي على تبسيط المهام الوظيفية للفرد، إضافة إلى توسيع وإثراء مهام العمل وزيادة مجال العمل للعاملين، وإتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين مما له الأثر الإيجابي على زيادة الإنتاجية ومهارة ومعرفة الأفراد وقدرتهم على المشاركة واتخاذ القرارات المناسبة.</p> <p>ترتيبات العمل البديلة:</p> <p>إن إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى في المنظمة تسعى للمساهمة من أجل إحداث المرونة في العمل وذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعددة أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية.</p> <p>الإدارة بالمشاركة:</p> <p>يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم، وبما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة.</p>	<p>تحسين بيئة وظروف العمل: الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل، فهذه الظروف تؤثر على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم والتي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية.</p> <p>الصيانة البشرية: مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين إضافة إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار.</p> <p>الرفاهية الاجتماعية: التسهيلات الخدماتية والمرافق المقدمة كالمطاعم، وسائل الترفيه والاستجمام، ترتيبات السفر من وإلى العمل ومكان لمبيت الموظفين الذين تبعد أماكن سكنهم عن مكان العمل.</p> <p>الرعاية الصحية: تلعب الرعاية الصحية دوراً في تحسين جودة حياة العمل فالتشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات التقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية.</p> <p>برامج الأمن والسلامة المهنية: تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج.</p> <p>برامج العلاقات الإنسانية: تهدف هذه البرامج إلى إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم، تتضمن برامج العلاقات الإنسانية إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين الأعضاء مما يخلق شعور الانتماء واعتبار الأهداف الشخصية وأهداف المنظمة هي أهداف واحدة.</p>

أورد أحمد فواتيح (2016) ما أشار إليه سرجي وآخرون (2008) Sirgy et al إلى أن هناك

العديد من برامج جودة حياة العمل ويتم تصنيفها في فئتين رئيسيتين هما: برامج جودة حياة العمل التي

تؤثر على هويات الدور المتعلقة بالعمل وبرامج جودة حياة العمل التي تؤثر على هويات غير العمل.

1.9- برامج جودة حياة العمل المتعلقة بحياة العمل:

حسب سرجي وآخرون (2008) Sirgy et al يمكن تصنيف برامج جودة حياة العمل المتعلقة بهوية دور العمل إلى أربع مجموعات رئيسية هي: (1) بيئة العمل (2) برامج جودة حياة العمل المتعلقة بالوظيفة (3) إدارة / إشراف الواجبات والمسؤوليات (4) سياسات الشركات التي تتعامل مع أجور الموظفين وترقيتهم، وفيما يلي عرض لهذه البرامج:

1.1.9- برامج جودة حياة العمل المتعلقة ببيئة العمل:

حدد سرجي وآخرون (2008) Sirgy et al عدة برامج لجودة حياة العمل المتعلقة ببيئة العمل، وهي: الهياكل التنظيمية اللامركزية والعمل الجماعي أو فريق العمل والهياكل الموازية وحلقات الجودة وثقافة الشركات الأخلاقية.

2.1.9- برامج جودة حياة العمل المتعلقة بالوظيفة:

وفقا لسرجي وآخرون (2008) Sirgy et al ترتبط العديد من برامج جودة حياة العمل بالوظيفة وهي: المشاركة في صنع القرار/ برامج اندماج عالية وبرامج الإثراء الوظيفي.

3.1.9- برامج جودة حياة العمل المتعلقة بواجبات الإدارة/ المسؤولية والسلوك الإشرافي:

ذكر سرجي وآخرون (2008) Sirgy et al أن العديد من برامج جودة حياة العمل تتعلق بواجبات ومسؤوليات الإدارة، وتشمل إدارة الجودة الشاملة والتغذية الراجعة للأداء ووضوح الدور، والسلوك الإشرافي الأخلاقي.

4.1.9- سياسات الشركات المتعلقة بأجور الموظفين وترقيتهم:

تناول سرجي وآخرون (2008) Sirgy et al مجموعتين من برامج جودة حياة العمل المتعلقة

بترقية الموظفين والحوافز وهي: الترقية من الداخل وخطط الحوافز.

الجدول رقم (11): سياسات وبرامج جودة حياة العمل التي تلبي احتياجات الموظف في حياة العمل

حسب سرجي وآخرون (أحمد فواتيح، 2017: 209)

سياسات المتعلقة بأجور الموظفين وترقيتهم	إدارة/ إشراف الواجبات والمسؤوليات	مظاهر الوظيفة	بيئة العمل
- فرص الترقية من الداخل. - خطط الحوافز.	- إدارة الجودة الشاملة. - التغذية الراجعة للأداء ووضوح الدور. - السلوك الإشرافي الأخلاقي. - المشاركة في القيادة.	- المشاركة في صنع القرار وبرامج اندماج عالية. - برامج الإثراء الوظيفي. - برامج لتعزيز المكانة والهيبة المهنية.	- الهياكل التنظيمية اللامركزية. - العمل الجماعي/ فريق العمل. - الهياكل الموازية وحلقات الجودة. - بعثة الشركات الأخلاقية والثقافة. - جدول عمل المنظمة.

2.9- برامج جودة حياة العمل المتعلقة بحياة غير العمل:

يشير سرجي وآخرون (2008) Sirgy et al إلى أن تجميع برامج جودة حياة العمل التي

تعزز هويات دور غير العمل ولشباع الحاجة في ثلاث فئات: الأولى، ترتيبات العمل البديلة،

والثانية مكونات حزمة التعويضات للموظف والثالثة البرامج الإضافية.

1.2.9- ترتيبات العمل البديلة: هذه البرامج مصممة للحد من الصراعات بين العمل والأسرة

ومساعدة الموظفين على تحقيق التوازن بين متطلبات عملهم وحياتهم الأسرية.

2.2.9- فوائد العمل: ذكر سرجي وآخرون (2008) Sirgy et al أن أغلب الشركات في الولايات المتحدة توفر على الأقل بعض فوائد العمل لموظفيها.

3.2.9- البرامج الإضافية: وفقا لسرجي وآخرون (2008) Sirgy et al هناك العديد من البرامج الإضافية الموجودة في أدبيات جودة حياة العمل مصممة لتلبية احتياجات الموظف لغير العمل، وتشمل هذه البرامج، برامج رعاية الأطفال وبرامج رعاية المسنين وبرامج اللياقة البدنية والبرامج الاجتماعية والمناسبات وبرامج مساعدة الموظفين والبرامج المبتكرة.

الجدول رقم (12): سياسات وبرامج جودة حياة العمل التي تلبي احتياجات الموظف في حياة غير العمل حسب سرجي وآخرون (أحمد فواتيح، 2017، صفحة 211)

البرامج الإضافية	فوائد العمل	ترتيبات العمل
برامج رعاية الأطفال، برامج رعاية المسنين، برامج اللياقة البدنية، البرامج الاجتماعية والمناسبات، برامج لمساعدة الموظفين والخدمات الاستشارية، البرامج المبتكرة.	الفوائد الصحية. استحقاقات التقاعد. فوائد الأجر الإضافي.	العمل في المنزل، أوقات العمل المرنة، أسبوع العمل المضغوط، ترتيبات العمل بدوام جزئي، تقاسم الوظائف.

10- خصائص برامج تحسين جودة حياة العمل:

تتشارك برامج تحسين جودة حياة العمل في الخصائص التالية:

- الالتزام المستمر من الإدارة بأسلوب التشغيل غير الدفاعي المفتوح الذي يدعو بإخلاص إلى مدخلات تعاونية من القوى العاملة فيما يتعلق بتحديد المشكلة واقتراحات لتحسين أي جانب من

جوانب المنظمة أو السياسات والممارسات وهيكل العمل مع الحوافز المقدمة لمثل هذه المشاركة.

- دعوة أعضاء مجموعات المهام للمشاركة في التوصية بحل المشكلة المحددة.
- تدريب المشرفين لإعدادهم للعمل بفعالية بأسلوب أقل موثوقية.
- تنفيذ اقتراح عملي و تفسيرات للأفكار المرفوضة.
- ردود الفعل والاعتراف بالنتائج الجيدة التي تحققت.
- اختيار الموظفين الذين يمكن أن يكون الدافع في ظل الظروف المناسبة للسعي لتحقيق التميز في أداء المهمة.
- تقييم وتحليل النتائج، بما في ذلك الفشل مما يؤدي إلى تجديد الجهود نحو التحسين المستمر في طريقة العمل. (Reddy et Reddy, 2010)

11- معوقات جودة حياة العمل:

يلخص جاياكومار وكاليسيلفي (2012) Jayakumar et Kalaiselvi العوائق التي تواجه جودة

حياة العمل في النقاط التالية:

- مقاومة التغيير من قبل الإدارة والموظفين.
- هناك تصور عام مفاده أن تنفيذ برنامج جودة حياة العمل سيكلف المنظمة الكثير.
- قد تؤدي الزيادة المستمرة في جودة حياة العمل إلى انخفاض الإنتاجية أي بعد مستوى معين لتزداد الإنتاجية بما يتناسب مع الزيادة في جودة حياة العمل.
- التعاسة على نطاق واسع بسبب المقارنة مع الزملاء.

▪ التحيز الإقليمي.

▪ شكوك حول نظام تقييم الأداء ومعايير الترقية.

كما يصنف سوبرامانيام وآخرون (Subrahmanyam& al(2013) العقبات التي تواجه تنفيذ برامج

جودة حياة العمل إلى ثلاث مجالات هي:

▪ **المواقف الإدارية:** تطالب جودة حياة العمل بإرساء الديمقراطية في مكان العمل، يجب أن

يكون المديرين على استعداد لمشاركة اتخاذ القرارات مع الموظفين، لكن هم قد يترددون في إعطاء جزء من سلطة صنع القرار.

▪ **موقف الاتحاد:** قد يكون لدى الاتحاد شعور حقيقي بأن برنامج جودة حياة العمل يسرع

أداء العمل ويحققا لإنتاجية دون تقديم عوائد كافية للعمال.

▪ **النظر في التكلفة:** يبدو أن التكاليف الرأسمالية والتكاليف التشغيلية اليومية لبرامج جودة

حياة العمل تبدو هائلة إلى حد بعيد عن متناول المنظمة.

خلاصة

ظهر مصطلح جودة حياة العمل في السبعينيات من القرن العشرين، لا يوجد تعريف رسمي

له إلا أن علماء النفس يتفقون على أنه بناء يتعامل مع رفاة الموظفين، لا تؤثر جودة حياة

العمل على الرضا الوظيفي فقط بل أيضا على مجالات الحياة الأخرى، ينظر إلى جودة حياة

العمل على أنها تصورات الموظفين بشأن بيئة العمل أو الصفات التي يراها أو يدركها العاملون

كما ينظر إليها على أنها العمليات أو الأنظمة التي تستخدمها الإدارة لتحسين حياة الموظفين وزيادة

فعالية التنظيم، وتقاس من خلال قياس جميع جوانب الحياة العملية بما في ذلك التعويض، ظروف

العمل، فرص النمو والترقي أو من خلال آثارها المترتبة كقياس مستوى الرضا الوظيفي وقياس معدلات التغيب والاستقالة، من أجل تحسين جودة حياة العمل تتوافر لدى المنظمات برامج تقليدية وتشمل البرامج التالية: تحسين بيئة العمل، برامج الصيانة البشرية، الرفاهية الاجتماعية، الرعاية الصحية، برامج الأمن والسلامة المهنية، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل، وأخرى حديثة على نحو إعادة التصميم الوظيفي، ترتيبات العمل البديلة، الإدارة بالمشاركة، فهذه البرامج تستهدف إحداث تأثير إيجابي في السلوك الإنساني بما يضمن تحقيق أهداف الفرد والمنظمة.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

يتناول هذا الفصل جزأين؛ الجزء الأول خاص بالدراسة الاستطلاعية ويتضمن: أهداف الدراسة الاستطلاعية ومكان وزمان إجرائها وأدواتها ومواصفاتها ومجتمعها ومواصفات والخصائص السيكومترية لأدوات القياس، والجزء الثاني خاص بالدراسة الأساسية ويتضمن: منهج الدراسة، إطارها المكاني والزمني، مدتها الدراسة ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينتها وأدواتها وأساليب المعالجة الإحصائية.

أولاً- الدراسة الاستطلاعية:

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

يمكن تحديد أهداف الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- التعرف على مجتمع الدراسة.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق والثبات).

2- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من 11 فبراير 2018 إلى 15 ماي 2018 بالمؤسسات

التربوية التابعة لولاية النعامة.

3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 226 أستاذًا من أساتذة التعليم الابتدائي، حيث تم توزيع 240 استمارة وعند استردادها تم استبعاد 14 استمارة بسبب عدم مطابقتها لملاء الاستبيان للتعليم أو عدم إكمال ملء الاستبيان.

4- أدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

لتحقيق أهداف البحث تم انطلاقًا من موضوع البحث وإشكاليته وفرضياته ومتغيراته تبني استبيان الذكاء الانفعالي لعبد المنعم أحمد الدردير وبناء استبيان جودة حياة العمل.

1.4- استبيان الذكاء الانفعالي لعبد المنعم أحمد الدردير (2004):

تم استخدام استبيان الذكاء الانفعالي لعبد المنعم أحمد الدردير (2004) في الدراسة الاستطلاعية، أعد هذا الاستبيان في ضوء نموذج جولمان (1998) Goleman ويتضمن خمسة أبعاد هي: (أ) الوعي بالذات، (ب) إدارة الانفعالات، (ج) الدافعية، (د) التعاطف، (هـ) المهارات الاجتماعية، يتكون المقياس من 83 مفردة وتم تكرار خمس مفردات لقياس مدى صدق الفرد في إجاباته عن الاستبيان، وبالتالي أصبح الاستبيان يتكون في صورته النهائية من 88 مفردة، تتراوح درجة الفرد على الاستبيان بين 83 كحد أدنى و415 كحد أقصى ولا تحسب درجات المفردات المكررة وهي: 45، 74، 81، 86، 88

وقد تم استخدام مقياس ليكرت ذي النقاط الخمسة (Fifth Likert Scale) لقياس فقرات (بنود) الاستبيان، كما تم حساب طول الفئة من خلال حساب المدى حيث يساوي (4 = 1-5) ثم

تقسيمه على عدد الفئات (الخيارات) $(0.8 = 4/5)$ ، فتكون الفئة الأولى (من 1 إلى $1 + 0.80$)، وهكذا بالنسبة لقيم بقية الفئات، وتظهر النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): يبين سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة

التصنيف	لا تنطبق علي إطلاقاً	تنطبق علي قليلاً	تنطبق علي أحياناً	تنطبق علي كثيراً	تنطبق علي تماماً
الدرجة	1	2	3	4	5
الفئة	[1.80، 1]	[2.60، 1.81]	[3.40، 2.61]	[4.20، 3.41]	[5، 4.21]

وبناء على ذلك تم تحديد مستويات الذكاء الانفعالي من خلال تفسير قيمة المتوسط الحسابي

للاستجابات على الفقرة، وتظهر النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): يبين تحديد مستويات الذكاء الانفعالي

التفسير	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
قيمة المتوسط الحسابي	[1.80، 1]	[2.60، 1.81]	[3.40، 2.61]	[4.20، 3.41]	[5، 4.21]

2.4 - استبيان جودة حياة العمل:

تم بناء استبيان جودة حياة العمل من خلال إتباع مجموعة من الخطوات وهي كالآتي:

الخطوة الأولى: تحديد موضوع الاستبيان؛ تم الاطلاع على بعض الأدبيات والدراسات السابقة التي

تناولت موضوع جودة حياة العمل باللغتين العربية والانجليزية.

الخطوة الثانية: تحديد أبعاد الاستبيان؛ تم تحديد سبعة 7 أبعاد اعتماداً على بعض الدراسات

السابقة باللغة العربية والانجليزية حول الموضوع، وتتمثل هذه الأبعاد في أبعاد والتون وهي:

البعد الأول: كفاية الراتب وعدالته.

البعد الثاني: صحة ظروف العمل.

البعد الثالث: وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها.

البعد الرابع: المناخ الاجتماعي لبيئة العمل.

البعد الخامس: الأمان الوظيفي.

البعد السادس: الموازنة بين العمل والحياة.

البعد السابع: حماية حقوق العاملين.

اعتمادا على الملاحظة الميدانية تم إضافة البعد الثامن وهو السياسة التعليمية والإبداع في العمل.

الخطوة الثالثة: جمع فقرات (بنود) الاستبيان وصياغتها؛ تم جمع فقرات أبعاد استبيان متغير جودة

حياة العمل وصياغتها بالاعتماد على مجموعة من الاستبيانات تقيس متغير جودة حياة العمل،

تناولتها دراسات سابقة، ومن إجابات الأساتذة عن السؤال المفتوح: ما هي الأمور التي تضايقتك في

عملك؟ والجدول التالي يوضح مصادر فقرات الاستبيان

الجدول رقم (15): يبين مصادر فقرات استبيان جودة حياة العمل

الرقم	الأبعاد	الفقرات (البنود)	المصادر
01	كفاية الراتب وعدالته	1	العنزي والفضل، 2007
		2، 5، 6، 8	الحسني، 2016
		3	بلهوارى، 2010
		4	فواتيح، 2016
		7	البربري، 2016
02	صحة ظروف العمل	9	إجابات الأساتذة

بلهوارى، 2010	12		
فواتىح، 2016	10،11،13،14،15،16،17		
فواتىح، 2016	28،29،18،21	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها	03
العنزى والفضل، 2007	25،27،19		
ساخى، 2016	22		
الملاحظة الميدانية	24،23،20		
بلهوارى، 2010	26		
البربرى، 2016	35،30	الأمان والنمو الوظيفى	04
منصور، 2016	33،31		
الحسنى، 2016	32		
العنزى والفضل، 2007	34		
فواتىح، 2016	36		
فواتىح، 2016	41،40،37	المناخ الاجتماعى لبيئة العمل	05
الحسنى، 2016	38		
البربرى، 2016	39		
إجابات الأساتذة	46،45،44،42،43		
فواتىح، 2016	50،49،48،47	الموازنة بين الحياة والعمل	06
العنزى والفضل، 2007	52،51		
الشنطى، 2016	54،53		
العنزى والفضل، 2007	60،59،58،57،56،55	حماية حقوق العاملين	07
الشنطى، 2016	61		
إجابات الأساتذة	66،64،63،62	السياسة التعليمية والإبداع فى العمل	08
بلهوارى، 2010	65		
فواتىح، 2016	70،69،68،67		

الخطوة الرابعة: إعداد استمارة المعلومات الشخصية وتحتوي على ما يوضحه الجدول التالى:

الجدول رقم (16): يبين متغيرات المعلومات الشخصية

أنثى		ذكر		الجنس
15 سنة فأكثر	41- 50 سنة	31- 40 سنة	21-30 سنة	السن
أرمل	متزوج	مطلق	أعزب	الحالة العائلية
ريف	شبه مدينة		مدينة	مكان العمل
10 سنوات أو أكثر	من 5 إلى 9 سنوات		أقل من 5 سنوات	الأقدمية في التعليم

الخطوة الخامسة: شمل الاستبيان على 70 فقرة، عرض على الأستاذ المشرف، في ضوء

الملاحظات المقدمة من قبل المشرف تم تعديل الاستبيان بحذف عدد من الفقرات، وإعادة صياغة

عدد منها، وإضافة أبعاد أخرى، والجدول التالية تبين الفقرات المحذوفة والفقرات المعدلة

الجدول رقم (17): يبين الفقرات المحذوفة من استبيان جودة حياة العمل

رقم الفقرة	الفقرات المحذوفة	السبب
06	يتلاءم الراتب الذي أتقاضاه مع الوضع الاقتصادي	لا تقيس
08	أنا راض عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب	لا تقيس
09	المدرسة قريبة من مقر سكني	لا تقيس
10	أشعر بالأمان فعلياً في العمل	لا تقيس
17	تساعدني وظيفتي على البقاء سالماً جسدياً وعقلياً على حد سواء	لا تقيس
23	يحرص المفتش على تنظيم ندوات لتعزيز المهارات المهنية للأستاذ	لا تقيس
26	تتوفر مهنة التعليم على فرص للترقية	غير مناسبة
27	بإمكاني مراقبة نفسي بنفسي في عملي وبدون تدخل المسؤول	لا تقيس
34	الأولياء لا يحملوني فشل أبنائهم الدراسي	غير مناسبة
36	الأشخاص في المدرسة و/ أو في مهنتي يحترموني كمحترف وخبير في مجال عملي	لا تقيس
55	أعبر عن رأيي أمام المفتش دون خوف	لا تقيس
57	يحق لي المعارضة في حال عدم الاتفاق مع جهات نظر الإدارة وأرائها	لا تقيس
58	كل موظف يحتفظ بأسرار وظيفته وشؤونه الخاصة	لا تقيس

غامضة	الأمر محسومة في المدرسة حيث الكل سواسية بالتعامل والراتب والحصول على مزايا الوظيفة	59
غامضة	تستند المدرسة على قوانين وتعليمات واجبة أكثر من استنادها إلى مبادئ عمل المدير	60
لا تقيس	لا يزعجني التغيير المستمر في البرامج	65
لا تقيس	يشجع كل شخص في المدرسة على التعبير عن إبداعه	68
لا تقيس	تقتضي مني وظيفتي التعبير عن درجة معينة من الإبداع	69

يتضح من الجدول السابق أن الفقرتين 59 و60 حذفتا لأنهما غامضتان، أما بقية الفقرات في

الجدول فحذفت لأنها غير مناسبة مع البعد الذي وضعت فيه.

الجدول رقم (18): يبين فقرات استبيان جودة حياة العمل المعدلة

رقم الفقرة	الفقرات قبل التعديل	الفقرات بعد التعديل
16	وظيفتي ليست مرهقة للغاية	وظيفتي ليست مرهقة
30	إن عملي الحالي مريح ومضمون ولا ألجأ للبحث عن وظيفة أخرى	إن عملي الحالي مريح ومضمون لا ألجأ للبحث عن وظيفة أخرى
37	لدي أصدقاء جيدين في العمل	يوفر لي عملي فرص تكوين صداقات

في ضوء التعديلات السابقة، بلغ عدد استبيان جودة حياة العمل في صورته الأولية (54)

فقرة، والجدول التالي يبين أبعاد وفقرات الاستبيان

الجدول رقم (19): يبين توزيع فقرات استبيان جودة حياة العمل حسب الأبعاد

المجموع	أرقام فقراته	البعد
06	1، 2، 3، 4، 5، 6	كفاية الراتب وعدالته
05	7، 8، 9، 10، 11	صحية ظروف العمل
09	12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
05	21، 22، 23، 24، 25	الأمان الوظيفي
04	27، 28، 29، 30	المناخ الاجتماعي

03	33، 32، 31	العلاقة مع أولياء التلاميذ
05	39، 38، 37، 36، 35	الموازنة بين الحياة والعمل
04	43، 42، 41، 40	تنظيم العمل ومتطلباته
09	52، 51، 50، 49، 48، 47، 46، 45، 44	العلاقة مع الإدارة
04	56، 55، 54، 53	العدالة والإنصاف
54	54	المجموع

وقد تم استخدام مقياس ليكرت ذي النقاط الخمسة (Scale Likert Fifth) لقياس فقرات (بنود)

الاستبيان، كما تم حساب طول الفئة من خلال حساب المدى حيث يساوي ($4 = 1-5$) ثم

تقسيمه على عدد الفئات (الخيارات) ($0.8 = 4/5$)، فتكون الفئة الأولى (من 1 إلى $1 + 0.80$)، وهكذا

بالنسبة لقيم بقية الفئات، وتظهر النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): يبين سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5
الفئة	[1.80، 1]	[2.60، 1.81]	[3.40، 2.61]	[4.20، 3.41]	[5، 4.21]

وبناء على ذلك تم تحديد مستويات جودة حياة العمل من خلال تفسير قيمة المتوسط

الحسابي للاستجابات على الفقرة، وتظهر النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): يبين تحديد مستويات جودة حياة العمل

التفسير	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
قيمة المتوسط الحسابي	[1.80، 1]	[2.60، 1.81]	[3.40، 2.61]	[4.20، 3.41]	[5، 4.21]

5- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية 226 أستاذا من أساتذة التعليم الابتدائي لولاية النعامة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، والجداول التالية توضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

1.5- الجنس:

الجدول رقم (22): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	50	22.1%
أنثى	176	77.9%
المجموع	226	100%

يبين الجدول رقم (22) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس، حيث بلغ

عدد الإناث في هذه العينة (176 إناثا بنسبة 77.9%) أكثر من الذكور (50 ذكرا بنسبة 22.1%)

2.5- السن:

الجدول رقم (23): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
30-21	62	27.4%
40-31	113	50%
50-41	45	19.9%
51 سنة أو أكثر	6	2.7%
المجموع	226	100%

يبين الجدول رقم (23) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن، حيث تبين أن غالبية أفراد العينة أعمارهم تتراوح بين 21 و40 سنة بنسبة 77.4% بالمقابل 22.6% أعمارهم 41 سنة أو أكثر

3.5- الحالة العائلية:

الجدول رقم (24): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
35.8%	81	أعزب
59.7%	135	متزوج
4%	9	مطلق
0.4%	1	أرمل
100%	226	المجموع

يبين الجدول رقم (24) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية، حيث تبين أن أكثر من نصف عينة الدراسة متزوجين بنسبة 59.7% تليها فئة العزاب بنسبة 35.8% ثم المطلقين بنسبة 4% وأرمل واحد بنسبة 0.4%

4.5- مكان العمل:

الجدول رقم (25): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير مكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	مكان العمل
75.2%	170	مدينة
23.9%	54	شبه مدينة
9%	2	ريف
100%	226	المجموع

يبين الجدول رقم (25) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير مكان العمل، حيث تبين أن غالبية أفراد العينة 75.2% يعملون في المدينة وهذه النسبة تفوق نسبة الذين يعملون في شبه المدينة والريف أي 32.9%

5.5- الأقدمية في التعليم:

الجدول رقم (26): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية في التعليم

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في التعليم
37.2%	84	أقل من 5 سنوات
35.4%	80	من 5 إلى 9 سنوات
27.4%	62	10 سنوات أو أكثر
100%	226	المجموع

يبين الجدول رقم (26) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية في التعليم، حيث تبين أن غالبية أفراد العينة 72.6% أقدميتهم في التعليم أقل من 10 سنوات بينما 27.4% أقدميتهم في التعليم 10 سنوات أو أكثر.

6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1.6- الخصائص السيكومترية لاستبيان الذكاء الانفعالي:

1.1.6- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الذكاء الانفعالي على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ عددها 226 فرداً، وذلك من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss النسخة 15

- بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.
- بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لاستبيان الذكاء الانفعالي.
- بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الذكاء الانفعالي.

وسيتم توضيح ذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (27): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الأول (الوعي بالذات) بالدرجة الكلية للبعد

الوعي بالذات	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
	1	**0.531	29	**0.512	59	**0.392
	8	**0.543	34	**0.576	63	**0.578
	11	**0.510	39	**0.470	67	**0.616
	20	**0.521	50	**0.468	71	**0.572
	24	**0.591	55	**0.359	84	**0.551

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (27) أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد الوعي بالذات.

الجدول رقم (28): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثاني (تنظيم الذات) بالدرجة الكلية للبعد

تنظيم الذات	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
	3	**0.453	33	**0.291	64	**0.425
	6	**0.502	36	**0.511	68	**0.487
	12	**0.497	41	**0.427	76	**0.499
	19	*0.169	49	**0.480	79	**0.555
	23	**0.554	54	**0.455	82	**0.479
	28	**0.597	58	**0.412		

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (28) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد تنظيم الذات.

الجدول رقم (29): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثالث (الدافعية) بالدرجة الكلية للبعد

العدد الثالث	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
الدافعية	2	**0.469	31	**0.607	61	**0.398
	9	**0.586	38	**0.418	66	**0.352
	13	**0.515	44	**0.523	73	**0.513
	16	**0.574	46	**0.518	77	**0.612
	21	**0.496	52	**0.443	85	**0.411
	27	**0.569	56	**0.523		

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (29) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد الدافعية.

الجدول رقم (30): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الرابع (التعاطف) بالدرجة الكلية للبعد

العدد الرابع	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
التعاطف	5	**0.502	26	**0.588	53	**0.516
	10	**0.388	32	**0.494	57	**0.480
	14	**0.520	37	**0.481	62	**0.475
	17	**0.383	42	**0.511	69	**0.534
	22	**0.458	47	**0.624	87	**0.419

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (30) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد التعاطف.

الجدول رقم (31): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الخامس (المهارات الاجتماعية) بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد الخامس
**0.652	72	**0.452	40	**0.497	4	المهارات الاجتماعية
**0.511	75	**0.584	43	**0.541	7	
**0.413	78	**0.554	48	**0.593	15	
**0.484	80	**0.478	51	**0.493	18	
**0.469	83	**0.488	60	**0.540	25	
		**0.515	65	**0.493	30	
		**0.570	70	**0.461	35	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (31) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد المهارات الاجتماعية.

الجدول رقم (32): يبين قيم معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية لاستبيان الذكاء

الانفعالي

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
**0.559	70	**0.454	53	**0.349	35	**0.391	18	**0.420	1
**0.471	71	**0.335	54	**0.453	36	**0.196	19	**0.360	2
**0.551	72	**0.333	55	**0.356	37	**0.438	20	**0.432	3
**0.486	73	**0.421	56	**0.377	38	**0.439	21	**0.397	4
**0.411	75	**0.425	57	**0.434	39	**0.460	22	**0.496	5
**0.476	76	**0.417	58	**0.439	40	**0.569	23	**0.513	6
**0.595	77	**0.355	59	**0.381	41	**0.468	24	**0.464	7
**0.307	78	**0.498	60	**0.444	42	**0.462	25	**0.446	8
**0.411	79	**0.356	61	**0.482	43	**0.496	26	**0.519	9
**0.472	80	**0.466	62	**0.490	44	**0.469	27	**0.180	10
**0.492	82	**0.455	63	**0.410	46	**0.541	28	**0.426	11
**0.493	83	**0.332	64	**0.577	47	**0.488	29	**0.384	12
**0.431	84	**0.453	65	**0.488	48	**0.505	30	**0.483	13
**0.458	85	**0.267	66	**0.438	49	**0.569	31	**0.403	14
**0.374	87	**0.514	67	**0.448	50	**0.425	32	**0.563	15
		**0.303	68	**0.428	51	**0.192	33	**0.545	16
		**0.408	69	**0.390	52	**0.492	34	**0.356	17

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (32) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الفقرات والدرجة الكلية لاستبيان الذكاء الانفعالي.

الجدول رقم (33): يبين قيم معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الذكاء الانفعالي

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط
1	الوعي بالذات	**0.851
2	تنظيم الذات	**0.868
3	الدافعية	**0.889
4	التعاطف	**0.848
5	المهارات الاجتماعية	**0.880

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (33) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان الذكاء الانفعالي.

بناء على ما تقدم يعتبر استبيان الذكاء الانفعالي صادقاً لما وضع لقياسه.

2.1.6- ثبات استبيان الذكاء الانفعالي:

تم حساب ثبات استبيان الذكاء الانفعالي على العينة الاستطلاعية بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية وطريقة معامل ألفا كرونباخ باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) النسخة رقم 15، وفيما يلي توضيح ذلك:

1.2.1.6- طريقة التجزئة النصفية:

الجدول التالي يوضح نتائج التجزئة النصفية المتوصل إليها باستعمال برنامج Spss 15

الجدول رقم (34): يبين قيم معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الذكاء الانفعالي

قيمة الثبات بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان- براون	معامل الارتباط بيرسون	عدد الفقرات	استبيان الذكاء الانفعالي
			الأبعاد
0.769	0.624	15	الوعي بالذات
0.731	0.575	17	تنظيم الذات
0.781	0.641	17	الدافعية
0.732	0.577	15	التعاطف
0.778	0.636	19	المهارات الاجتماعية
0.883	0.790	83	الكلي

يتضح من الجدول رقم (34) أن قيم معاملات الثبات بالنسبة للأبعاد تراوحت بين (0.731)

كحد أدنى وبين (0.781) كحد أقصى وهي قيم مرتفعة، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.883)

وهذا يدل على تمتع استبيان الذكاء الانفعالي بدرجة عالية من الثبات.

2.2.1.6- معامل ألفا كرونباخ:

استخدمت طريقة ألفا كرونباخ كطريقة ثانية لقياس الثبات، تم حساب ثبات استبيان الذكاء

الانفعالي على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (35): يبين قيم معاملات الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الذكاء الانفعالي

قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	استبيان الذكاء الانفعالي
		الأبعاد
0.797	15	الوعي بالذات
0.759	17	تنظيم الذات
0.813	17	الدافعية
0.768	15	التعاطف
0.842	19	المهارات الاجتماعية
0.945	83	الكلي

يتضح من الجدول رقم (35) أن قيم معاملات الثبات بالنسبة للأبعاد تراوحت بين (0.759) كحد أدنى وبين (0.842) كحد أقصى وهي قيم مرتفعة، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.945)، وهذا يشير إلى تمتع استبيان الذكاء الانفعالي بدرجة عالية جدا من الثبات.

2.6- صدق استبيان جودة حياة العمل:

1.2.6- الصدق العاملي:

بقصد التأكد من الصدق تم إجراء التحليل العاملي بطريقة المحاور الأساسية principal axis factoring واستخدم محك الجذر الكامن أكثر من واحد صحيح للعوامل التي تم استخراجها، وأعقب ذلك تدوير متعامد بطريقة فارمكس varimax والجدول التالي يوضح نتائج التحليل العاملي:

الجدول رقم (36): نتائج التحليل العاملي لفقرات استبيان جودة حياة العمل بعد عملية التدوير

الفقرات	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	الشيوع
dir49	,822										0.698
dir50	,787										0.670
dir43	,727										0.628
dir46	,720			,313							0.669
jus53	,685										0.613
dir51	,676										0.641
dir47	,665										0.520
dir44	,646										0.594
dir48	,548		,331								0.517
Sec25	,485						,411				0.583
Sec24	,478			,466							0.663
Cp15	,395				,382						0.429

0.323										,309	dir45
0.805									,869		R2
0.718									,839		R3
0.764									,828		R4
0.746									,819		R5
0.694									,804		R1
0.453		,380							,506		R6
0.667								,733			eq37
0.574								,724			eq34
0.586								,703			eq38
0.598								,696			eq35
0.388								,478			eq36
0.456								,374			C11
0.655							,715				soc28
0.779							,713		,430		soc29
0.762							,688		,395		soc30
0.545							,611				Soc27
0.548							,453		,427		Cp16
0.610						,726					Cp13
0.643						,705					Cp14
0.538						,658					Cp12
0.556			,365			,555					Cp18
0.507			,384			,519					Cp17
0.642					,745						C8
0.626					,635			,305			C9
0.608					,552						C7
0.499					,536				,441		C10

0.508					,468					,338	org42
0.449					,436		-	,304			org41
0.634				,725							Sec23
0.574				,703							Sec22
0.455				,418			,324				Sec21
0.508			,593								jus55
0.556			,575								Cp19
0.618			,523	,404		,308					Cp20
0.556			,393				,320			,301	jus52
0.511	,322	-	,313	,385							jus54
0.500		,627									org40
0.636		,624						,359			org39
0.634	,754										par32
0.552	,478			-	,324						par33
0.395	,452										par31
58,517	1,78	1,86	2,21	2,22	2,74	2,87	3,43	3,43	4,31	6,71	الجزر الكامن
	3,30	3,45	4,10	4,11	5,08	5,31	6,35	6,36	7,98	12,4	التباين المفسر

يتضح من الجدول السابق أن قيم الشيوخ أو الاشتراكيات أغلبها يتعدى 0.50 وهذا يعني أن

العوامل المستخلصة كافية وتفسر ما يكفي من التباين، كما قدرت قيمة التباين المفسر الكلي

للعوامل بـ 58.517 % وتعد نسبة مقبولة في البحوث النفسية والتربوية.

تم تحديد فقرات العامل وفق المعايير التالية:

- قبول العامل شرط أن تتشعب عليه ثلاث فقرات دالة على الأقل وأن يكون تشعب الفقرة على العامل الذي ينتمي له 0.3 أو أكثر، كما اقترح جيلفورد (Guilford، 2017: 124)
- إذا ظهر أن بعض الفقرات تشبعت على عاملين، فتعد منتمية للعامل الذي يكون تشعبها عليه بدرجة أعلى من العامل الآخر، وفي حالة صعوبة تفسيرها بانتمائها إلى عامل ما فتعد منتمية إلى العامل الذي تشعب به في المرتبة الثانية شريطة أن يتوافق مضمونها مع مضامين الفقرات التي تنتمي إلى نفس العامل، أما غير ذلك فتحذف.

بالاعتماد على المعايير السابقة تم استبعاد العامل التاسع لتشعب فقرتين عليه فقط، وقبول تسعة 9 عوامل لتشعب ثلاث فقرات عليها فأكثر. تم الاحتفاظ بالفقرات التي بلغت قيمتها التشعبية 0.30 أو أكثر، تشبعت الفقرة Sec25 في المرتبة الأولى على العامل الأول بقيمة 0.458، وفي المرتبة الثانية على العامل السابع بقيمة 0.411، ولتناسبها مع العامل السابع اعتبرت منتمية له، والجدول التالي يوضح العوامل المستخلصة، مضامينها وتشبعاتها.

الجدول رقم (37): العوامل المستخلصة من التحليل العملي الاستكشافي، فقراتها وتشبعاتها

رقم الفقرة	العوامل وفقراتها	التشعب
العامل الأول: العلاقة مع الإدارة		
dir49	تقف الإدارة مع الأساتذة لمواجهة المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها حتى لا تنتقل آثارها إلى البيت	0.698
dir50	تهتم الإدارة بتقييم أداء الأستاذ لمنع الخطأ والانحراف	0.670
dir43	يبذل مديري قسارى جهده لحماية الآخرين من إصابات العمل والمخاطر الصحية في موقع العمل	0.628
dir46	أشعر أن الإدارة تهتم بجعل مكان العمل جماعي وودي	0.669
jus53	لا أشعر بنوع من أنواع التمييز في المعاملة من قبل المدير	0.613
dir51	تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين المدير والأساتذة	0.641
dir47	يراعي المشرف بأن لدي حياة خارج العمل	0.520

0.594	تساعد الإدارة الأساتذة على تعلم المهارات الوظيفية التي يحتاجون إليها	dir44
0.517	لدينا أوقات عمل مرنة (الحرية في تغيير ساعات العمل عند الضرورة)	dir48
0.663	أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة بين جميع أطراف العمل	Sec24
0.429	يشجعني مشرفي على التعبير عن التفكير الإبداعي في العمل	Cp15
0.323	لدينا قاعة حيث يحضر الأساتذة معا للراحة والاجتماع	dir45
6,714	قيمة الجذر الكامن	
12,433	نسبة التباين المفسرة	
العامل الثاني: كفاية الراتب وعدالته		
0.805	يناسب الراتب طبيعة ومهام العمل الذي أقوم به	R2
0.718	الراتب الذي أتقاضاه كاف حيث يمكنني من التوفير	R3
0.764	أنا راض عن الراتب الذي أتحصل عليه في عملي	R4
0.746	يتناسب راتبي مع حجم جهدي في العمل	R5
0.694	يمكنني راتبي من سد متطلبات الحياة العائلية وتلبية طموحاتي	R1
0.453	يعتبر الراتب مناسباً مقارنة بالرواتب التي يحصل عليها أساتذة التعليم المتوسط والتعليم الثانوي	R6
4,313	قيمة الجذر الكامن	
7,986	نسبة التباين المفسرة	
العامل الثالث: الموازنة بين الحياة والعمل		
,7330	الحجم الساعي للعمل لا يؤثر سلباً على حياتي	eq37
,7240	لدي ما يكفي من الوقت خارج العمل للاستمتاع بأشياء أخرى في الحياة	eq34
,7030	يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع حياتي الشخصية	eq38
,6960	لا تتداخل وظيفتي مع أوقات الترفيه في حياتي	eq35
,4780	العمل ومشكلاته لا تؤثر على حياتي العائلية الخاصة	eq36
0,374	وظيفتي ليست مرهقة	C11
3,439	قيمة الجذر الكامن	
6,368	نسبة التباين المفسرة	
العامل الرابع: المناخ الاجتماعي		
,7150	يتبادل الأساتذة الزيارات الاجتماعية في المناسبات	soc28
,7130	يسود بين الأساتذة في العمل التعاون وروح الفريق الواحد	soc29
,6880	أشعر بالانتماء إلى الفريق التربوي الذي أعمل معه	soc30
,6110	يوفر لي عملي فرص تكوين صداقات	Soc27
0,453	يجتمع الفريق التربوي بانتظام لمناقشة المسائل المتعلقة بالوظيفة	Cp16
3,430	قيمة الجذر الكامن	

6,352	نسبة التباين المفسرة	
العامل الخامس: وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها		
,7260	تمكنني وظيفتي من استخدام قدراتي وكفاءاتي	Cp13
,7050	هناك الكثير من الإبداع في وظيفتي	Cp14
,6580	تستدعي وظيفتي أنواعا معينة من المهارات التي لدي بكل تأكيد	Cp12
,5550	أشعر كأنني أتجه نحو إتقان عملي	Cp18
0,519	أشعر أنني دائما أتعلم أشياء جديدة تساعدني على أداء وظيفتي بشكل أفضل	Cp17
2,871	قيمة الجذر الكامن	
5,317	نسبة التباين المفسرة	
العامل السادس: صحية ظروف العمل		
,7450	يتوفر القسم على شروط عمل مناسبة (الإضاءة، الاتساع، التهوية، معزول عن الضوضاء)	C8
,6350	المتطلبات البدنية لوظيفتي ليست خطيرة على صحتي وسلامتي	C9
,5520	مكان عملي آمن وصحي	C7
,5360	يقوم عمال النظافة والصيانة في المدرسة بعمل جيد لجعل المكان نظيفا وصحيا	C10
,4680	تتوفر المدرسة على الوسائل التعليمية التي يحتاجها الأستاذ	org42
0,436	عدد التلاميذ مناسب ويسهل عملية التدريس	org41
2,746	قيمة الجذر الكامن	
5,085	نسبة التباين المفسرة	
العامل السابع: الأمان الوظيفي		
,7250	أشعر بأنني آمن في وظيفتي مادمت أقوم بعملتي دون تقصير	Sec23
,7030	لا ألجأ للبحث عن وظيفة أخرى	Sec22
,4180	إن عملي الحالي مريح ومضمون	Sec21
0,411	أشعر بجو من الأمان النفسي خال من أي شعور بالتهديد والحاق العقوبات بي	Sec25
2,223	قيمة الجذر الكامن	
4,116	نسبة التباين المفسرة	
العامل الثامن: العدالة والنمو الوظيفي		
,5930	لا أشعر بنوع من أنواع التمييز في المعاملة من قبل المفتش	jus55
,5750	تلبي الدورات التكوينية حاجات المتكولين المستقبلية	Cp19
,5230	أستفيد من نصائح وإرشادات المفتش	Cp20
,3930	الانتقال إلى منصب أعلى موجود ويتم على أساس الإنصاف	jus52
0,385	يرتبط نظام الترقيّة والتقدم الوظيفي بالأداء	jus54
2,215	قيمة الجذر الكامن	

4,102	نسبة التباين المفسرة
العامل التاسع: العلاقة مع أولياء التلاميذ	
,7540	par32 زيارة الأولياء منتظمة للاطلاع على المسار الدراسي لأبنائهم
,4780	par33 يحظى التلاميذ بالاهتمام والمتابعة من قبل أوليائهم
0,452	par31 لا تزعجني زيارة أولياء التلاميذ
1,785	قيمة الجذر الكامن
3,305	نسبة التباين المفسرة

يتضح من الجدول أعلاه أنه بعد التحليل العاملي الاستكشافي لاستبيان جودة حياة العمل أصبح الاستبيان يتضمن تسعة 9 أبعاد وعدد فقراته 52، حيث تم الاحتفاظ بثمانية عوامل ومسمياتها وهي: العامل الأول: العلاقة مع الإدارة، العامل الثاني: كفاية الراتب وعدالته، العامل الثالث: الموازنة بين الحياة والعمل، العامل الرابع: المناخ الاجتماعي، العامل الخامس: وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، العامل السادس: صحية ظروف العمل، العامل السابع: الأمان الوظيفي، العامل التاسع: العلاقة مع أولياء التلاميذ. تغيرت فقرات كل عامل إما بالزيادة أو النقصان ماعدا العاملين الأول والتاسع وهما كفاية الراتب وعدالته، العلاقة مع أولياء التلاميذ فبقيت فقرتهما كما هي، تم تسمية العامل الثامن حسب مضمونه بالعدالة والنمو الوظيفي.

2.2.6- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان جودة حياة العمل على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ عددها 226 فردا، وذلك من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss النسخة 15

- بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.
- بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل.

- بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل.

وسيمت توضيح ذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (38): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الأول (العلاقة مع الإدارة) بالدرجة الكلية للبعد

البعء الأول	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
العلاقة مع الإدارة	1	**0.782	7	**0.674
	2	**0.761	8	**0.757
	3	**0.744	9	**0.629
	4	**0.774	10	**0.618
	5	**0.707	11	**0.580
	6	**0.732	12	**0.526

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (38) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد العلاقة مع الإدارة.

الجدول رقم (39): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثاني (كفاية الراتب وعدالته) بالدرجة الكلية للبعد

البعء الثاني	رقم الفقرة	معامل الارتباط
كفاية الراتب وعدالته	13	**0.898
	14	**0.815
	15	**0.860
	16	**0.864
	17	**0.815
	18	**0.577

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (39) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد كفاية الراتب وعدالته.

الجدول رقم (40): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثالث (الموازنة بين الحياة والعمل) بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد الثالث
**0.770	19	الموازنة بين الحياة والعمل
**0.751	20	
**0.727	21	
**0.781	22	
**0.624	23	
**0.489	24	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (40) أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد الموازنة بين الحياة والعمل.

الجدول رقم (41): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الرابع (المناخ الاجتماعي) بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد الرابع
**0.760	25	المناخ الاجتماعي
**0.866	26	
**0.843	27	
**0.678	28	
**0.723	29	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (41) أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد المناخ الاجتماعي.

الجدول رقم (42): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الخامس بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد الخامس
**0.758	30	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
**0.722	31	
**0.615	32	
**0.715	33	
**0.705	34	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (42) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها.

الجدول رقم (43): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد السادس بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد السادس
**0.712	35	صحية ظروف العمل
**0.631	36	
**0.673	37	
**0.673	38	
**0.702	39	
**0.531	40	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (43) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد صحية ظروف العمل.

الجدول رقم (44): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد السابع بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد السابع
**0.689	41	الأمان الوظيفي
**0.751	42	
**0.713	43	
**0.678	44	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (44) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد الأمان الوظيفي.

الجدول رقم (45): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد الثامن بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد الثامن
**0.624	45	العدالة والنمو الوظيفي
**0.672	46	
**0.651	47	

**0.687	48
**0.693	49

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (45) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد العدالة والنمو الوظيفي.

الجدول رقم (46): يبين قيم معاملات ارتباط فقرات البعد التاسع بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعد التاسع
**0.824	50	العلاقة مع أولياء التلاميذ
**0.636	51	
**0.619	52	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (46) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات وبعد العلاقة مع أولياء التلاميذ.

الجدول رقم (47): يبين قيم معامل ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	**0.573	14	**0.350	27	**0.577	40	**0.254
2	**0.600	15	**0.439	28	**0.461	41	**0.385
3	**0.579	16	**0.512	29	**0.507	42	**0.308
4	**0.591	17	**0.380	30	**0.408	43	**0.499
5	**0.601	18	**0.338	31	**0.355	44	**0.628
6	**0.629	19	**0.487	32	**0.219	45	**0.378
7	**0.522	20	**0.440	33	**0.348	46	**0.442
8	**0.645	21	**0.469	34	**0.352	47	**0.455
9	**0.559	22	**0.496	35	**0.445	48	**0.569
10	**0.577	23	**0.469	36	**0.461	49	**0.428
11	**0.534	24	**0.259	37	**0.570	50	**0.349
12	**0.468	25	**0.434	38	**0.462	51	**0.264
13	**0.505	26	**0.591	39	**0.546	52	**0.267

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (47) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الفقرات والدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل.

الجدول رقم (48): يبين قيم ارتباط أبعاد جودة حياة العمل بالدرجة الكلية للاستبيان

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط
1	العلاقة مع الإدارة	**0.832
2	كفاية الراتب وعدالته	**0.521
3	الموازنة بين الحياة والعمل	**0.637
4	المناخ الاجتماعي	**0.664
5	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها	**0.478
6	صحية ظروف العمل	**0.690
7	الأمان الوظيفي	**0.637
8	العدالة والنمو الوظيفي	**0.683
9	العلاقة مع أولياء التلاميذ	**0.424

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول رقم (48) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)،

مما يؤكد الاتساق بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل.

بناء على ما تقدم يعتبر استبيان جودة حياة العمل صادقاً لما وضع لقياسه.

3.6- ثبات استبيان جودة حياة العمل:

تم حساب ثبات استبيان جودة حياة العمل على العينة الاستطلاعية بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية وطريقة معامل ألفا كرونباخ باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) النسخة رقم 15، وفيما يلي توضيح ذلك:

1.3.6- طريقة التجزئة النصفية:

الجدول التالي يوضح نتائج التجزئة النصفية المتوصل إليها باستعمال برنامج Spss 15

الجدول رقم (49): يبين قيم معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان جودة حياة العمل

قيمة الثبات بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان- براون	معامل الارتباط بيرسون	عدد الفقرات	استبيان جودة حياة العمل
			الأبعاد
0.882	0.790	12	العلاقة مع الإدارة
0.864	0.760	6	كفاية الراتب وعدالته
0.727	0.571	6	الموازنة بين الحياة والعمل
0.790	0.645	5	المناخ الاجتماعي
0.629	0.451	5	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
0.677	0.512	6	صحية ظروف العمل
0.633	0.464	4	الأمان الوظيفي
0.709	0.542	5	العدالة والنمو الوظيفي
0.377	0.220	3	العلاقة مع أولياء التلاميذ
0.832	0.713	52	الكلية

يتضح من الجدول رقم (49) أن قيم معاملات الثبات بالنسبة للأبعاد تراوحت بين (0.377) كحد أدنى وبين (0.882) كحد أقصى وهي قيم مقبولة، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.832) وهذا يدل على تمتع استبيان جودة حياة العمل بدرجة عالية من الثبات.

2.3.6- معامل ألفا كرونباخ:

استخدمت طريقة ألفا كرونباخ كطريقة ثانية لقياس الثبات، تم حساب ثبات استبيان جودة حياة العمل على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (50): يبين قيم معاملات الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان جودة حياة العمل

قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	استبيان جودة حياة العمل
		الأبعاد
0.890	12	العلاقة مع الإدارة
0.895	6	كفاية الراتب وعدالته
0.788	6	الموازنة بين الحياة والعمل
0.826	5	المناخ الاجتماعي
0.743	5	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
0.717	6	صحية ظروف العمل
0.646	4	الأمان الوظيفي
0.677	5	العدالة والنمو الوظيفي
0.473	3	العلاقة مع أولياء التلاميذ
0.924	52	الكلي

يتضح من الجدول رقم (50) أن قيم معاملات الثبات بالنسبة للأبعاد تراوحت بين (0.473) كحد أدنى وبين (0.895) كحد أقصى وهي قيم مقبولة، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.924)، وهذا يشير إلى تمتع استبيان جودة حياة العمل بدرجة عالية جدا من الثبات.

ثانيا- الدراسة الأساسية:

1- منهج الدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها تم استخدام المنهج الوصفي للتعرف على مستويات الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي وتحديد طبيعة العلاقة بينهما.

2- مكان وزمان الدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية بأربع مقاطعات إدارية للتعليم الابتدائي تقع بولاية النعامة وهي: مقاطعة بن عمار، مقاطعة المشرية، مقاطعة النعامة، مقاطعة عين الصفراء، وهذا في الفترة الممتدة من يوم 02 ماي 2019 م إلى 01 جويلية 2019 م، إذ خصصت هذه الفترة لتوزيع واسترجاع أدوات الدراسة من أساتذة التعليم الابتدائي المكونين في النهاية عينة الدراسة الأساسية.

3- مجتمع وعينة الدراسة الأساسية:

يهتم البحث الحالي بدراسة الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة في المقاطعات المذكورة سابقاً، تم إجراء الدراسة على عينة من أساتذة التعليم الابتدائي، والجدول التالي يمثل مجتمع الدراسة الأساسية حسب المقاطعات الإدارية:

الجدول رقم (51): يبين مجتمع الدراسة الأساسية حسب المقاطعات الإدارية لولاية النعامة

المجموع	عين الصفراء	النعامة	المشرية	بن عمار	المقاطعات
1703	577	296	548	282	المجموع

تم توزيع 410 استمارة واسترجاع 321، تم إلغاء 26 استمارة، 5 استمارات لم ينقصها إلا بعض الإجابات لذلك تم استبدال الإجابات المتروكة بقيمة متوسط التقدير (3 درجات)، وبذلك قدر حجم عينة الدراسة الأساسية 300 فرد من أساتذة التعليم الابتدائي.

4- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي:

1.4- الجنس:

الجدول رقم (52): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
19.3%	58	ذكر
80.7%	242	أنثى
100%	300	المجموع

يبين الجدول رقم (52) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد

الإناث في هذه العينة 242 فردا بنسبة 80.7% مقابل 58 ذكرا بنسبة 19.3%، والملاحظ أن غالبية أفراد العينة الأساسية إناث.

2.4- السن:

الجدول رقم (53): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	فئات السن
28.7%	86	30 -21
50%	150	40 -31
18.7%	56	50-41
2.7%	8	51 سنة أو أكثر
100%	300	المجموع

يبين الجدول رقم (53) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن، حيث تبين أن نصف أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 31 سنة و 40 سنة وأكثر من ربع العينة بنسبة 28.7% تتراوح أعمارهم بين 21 سنة و 40 سنة وأقل من ربع العينة بنسبة 18.7% أعمارهم تتراوح بين 41 سنة و 50 سنة بينما أقل عدد أعمارهم 51 سنة أو أكثر بنسبة 2.7%

3.4- الحالة العائلية:

الجدول رقم (54): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
36.3%	109	أعزب
59.3%	178	متزوج
3.7%	11	مطلق
0.7%	2	أرمل
100%	300	المجموع

يبين الجدول رقم (54) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية، إذ يلاحظ أن أكثر من نصف العينة الأساسية متزوجون بنسبة 59.3% يليها العزاب بنسبة 36.3%، ثم المطلقون بنسبة 3.7% ، أما الأرامل عددهم 2 بنسبة 0.7%

4.4- مكان العمل:

الجدول رقم (55): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير مكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	مكان العمل
75%	225	مدينة
16%	48	شبه مدينة
9%	27	ريف
100%	300	المجموع

يبين الجدول رقم (55) توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل، حيث يلاحظ أن

غالبية أفراد العينة الأساسية يعملون في المدينة ونسبتهم 75% أما ربع العينة الأساسية أي 25% يعملون في شبه المدينة و الريف.

5.4- الأقدمية في التعليم:

الجدول رقم (56): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية في التعليم

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في التعليم
39.3	118	أقل من 5 سنوات
34.7	104	من 5 إلى 9 سنوات
26	78	10 سنوات أو أكثر
100	300	المجموع

يبين الجدول رقم (56) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في التعليم، حيث يلاحظ

أن غالبية أفراد العينة الأساسية ونسبتهم 74% أقدميتهم في التعليم تقل عن 10 سنوات، بينما 26% من أفراد العينة أقدميتهم في التعليم تفوق 10 سنوات.

5- أدوات الدراسة الأساسية:

تم استخدام استبيانين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وذلك بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية، بعد توزيع الاستبيانين وجمعهما تم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة رقم 15 وفيما يلي عرض الاستبيانين:

1.5- استبيان الذكاء الانفعالي لعبد المنعم أحمد الدردير (2004):

تم استخدام استبيان الذكاء الانفعالي لعبد المنعم أحمد الدردير (2004) في الدراسة الأساسية، المعد في ضوء نموذج جولمان (1998) Goleman، يتكون المقياس من 83 مفردة وتم تكرار خمس مفردات لقياس مدى صدق الفرد في إجاباته عن الاستبيان، وبالتالي أصبح الاستبيان يتكون في صورته النهائية من 88 مفردة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين هما:

القسم الأول: يتمثل في المعلومات الشخصية لعينة الدراسة ويحتوي على 5 متغيرات هي: الجنس، السن، الحالة العائلية، مكان العمل، الأقدمية في التعليم.

القسم الثاني: يتمثل في الأبعاد التالية:

البعد الأول: الوعي بالذات، يضم 15 فقرة ويتضمن معرفة واكتشاف الفرد لانفعالاته وقدرته على التعبير عنها ومعرفة أسبابها ومعانيها، وقدرته على تقدير ذاته بتحديد جوانب القوة والضعف فيها، وتقديره الدقيق لانفعالاته وعواطفه، وقدرته على ربط مشاعره بما يفكر فيه، والثقة في ذاته وإمكاناتها.

البعد الثاني: تنظيم الذات، يضم 17 فقرة ويتضمن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها، وقدرته على تغيير حالته المزاجية عندما تتغير الظروف، وقدرته على تنظيم انفعالاته وتوليد انفعالات وأفكار جديدة تساعده على التفكير الجيد، وقدرته على التكيف مع الأحداث الجارية، وقدرته على الاتزان والهدوء حتى في الظروف الصعبة، وقدرته على التجديد والتغيير والابتكار لمواجهة متطلبات الحياة وقدرته على أن يكون جديرا بثقة الآخرين.

البعد الثالث: الدافعية، يضم 17 فقرة، ويتضمن دافعية الفرد للإنجاز أو التحصيل والمثابرة وتحمل الضغوط والإحباط في سبيل إنجاز الأعمال، والتفاؤل والتحدي والمخاطرة المحسوبة والعمل المتواصل دون ملل أو إجهاد، والتزامه بالوعود والتعهدات مع الآخرين وتركيزه في عمله حتى في الظروف الضاغطة.

البعد الرابع: التعاطف، يضم 15 فقرة، ويتضمن حساسية الفرد في اكتشاف ومعرفة وفهم انفعالات الآخرين الظاهرة والمستترة والتوحد معهم ومساعدتهم والفاعلية في حل مشاكلهم ومتابعة أخبارهم والحساسية تجاه متطلباتهم وتدعيم وتحفيز قدراتهم، ومدى وعيه بالقوانين المنظمة في المجتمع.

البعد الخامس: المهارات الاجتماعية، يضم 17 فقرة ويتضمن مهارة الفرد في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين، والاتصال والتعاون معهم، والتأثير فيهم، والفاعلية في حل الخلافات أو النزاعات التي تنشأ بينهم، والتعامل بحكمة معهم وقدرته على أداء الأدوار القيادية بنجاح والكفاءة في إدارة المناقشات الاجتماعية والتوكيدية، والعمل بصورة فاعلة مع فريق عمل متميز.

تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة (Fifth Likert Scale) لقياس فقرات الاستبيان وهو كالتالي: تنطبق علي تماما(5)، تنطبق علي كثيرا(4)، تنطبق علي أحيانا(3)،

تتطبق علي قليلا(2)، لا تتطبق إطلاقا(1)، وبذلك فإن الدرجة الكلية للاستبيان في حدها الأعلى (415) درجة وفي حدها الأدنى (83)، ولا تحسب درجات المفردات المكررة وهي: 45، 74، 81، 86،

88

والجدول التالي يبين أبعاد الذكاء الانفعالي وفقراته

الجدول رقم (57): يبين أبعاد وفقرات استبيان الذكاء الانفعالي

الأبعاد	الفقرات
الوعي بالذات	01 أشعر بالثقة في ذاتي معظم المواقف
	08 عندما أكون قلقا من مشكلة ما فإنني أستطيع تحديد أي جانب من جوانبها يضايقني
	11 أقدر انفعالاتي وعواطفني تقديرا واقعيًا
	20 أشعر بالرضا عن ذاتي عندما أقدر الأمور تقديرا واقعيًا
	24 لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي
	29 لا تؤثر انفعالاتي الحزينة في اتخاذ قراراتي
	34 أستطيع التعبير بالضبط عن مشاعري (فرح، حزن)
	39 يزداد تقديري لذاتي عندما أتغلب على عادة سيئة
	50 أثق في قدراتي ثقة كاملة
	55 عند الفشل في عمل من الأعمال فإنني ألق اللوم على نفسي
	59 أستطيع ربط مشاعري بما أفكر فيه
	63 لدي الوعي بما أقوم به من أعمال يومية
	67 لدي القدرة على تحديد أخطائي
	71 أقدر أسوأ العقبات الممكنة قبل الشروع في أي عمل
84 عندما أشعر بالضيق فإنني أعرف سببه	
تنظيم الذات	86 أستطيع تغيير انفعالاتي بسرعة عندما تتغير الظروف
	06 لدي القدرة على التكيف مع الأحداث الجارية
	12 عادة أكون هادئًا وإيجابي حتى في الظروف الصعبة
	19 أشعر بالذنب تجاه الأشياء الخاطئة التي ارتكبتها في الماضي
	23 لدي المهارة في توليد الأفكار الحديثة لمواجهة متطلبات الحياة
	28 لدي القدرة على التحكم في انفعالاتي تجاه أي موقف
	33 لدي القدرة على عدم التفكير في مشاكلني
	36 أظل هادئًا وإيجابيًا تجاه أي شخص حتى أعرفه جيدًا

الفقرات		الأبعاد
41	عندما أشعر بالتوتر والعصبية تجاه شخص ما فإنني أتراجع وأعيد تقييم الموقف	تنظيم الذات
49	يبدو لي تذكر الأحداث السارة أكثر من تذكر ما هو غير سار	
54	لا أقول أشياء وأندم عليها	
70	غالبا ما يأخذ أصدقائي بنصائحي	
64	عندما يكون مزاجي متكدر فإنني أذهب إلى (صديق، نادي) كي أغير حالتي المزاجية	
68	أبذل قصارى جهدي في المواقف المحزنة حتى أتجنب البكاء	
82	أشعر في كثير من الأحيان بثقة الآخرين	
76	عندما أشعر بالضيق فإنني أشغل نفسي في عمل أفضله	
79	أستطيع السيطرة على انفعالاتي بعد أي موقف محزن	
02	لا توقفي العقبات عن تحقيق أهدافي	
09	أفضل إنجاز الأعمال التي تتطلب جهدا ومهارة	
13	أكون متفائلا بصفة عامة وأخطط لمستقبلي	
16	أسعى دائما لأكون من المتفوقين	
21	دائما أكمل وأنهى أي عمل أشرع في أدائه	
27	أستطيع التفكير جيدا وأركز في عملي في الظروف الضاغطة	
31	أفضل الأهداف ذات التحدي مع الأخذ في الاعتبار المخاطر المحسوبة لتحقيقها	
38	أسعى لتحسين طريقة عملي حتى ولو أخذت النصيحة من شخص أصغر مني	
44	أبذل قصارى جهدي في أي عمل حتى ولم يقدره الآخرون	
46	لا أشعر بالملل تجاه الأشياء التي لم أستطع تحقيقها مهما بذلت فيها من جهد	
52	عندما أقوم بعمل صعب غالبا ما أنجزه	
56	أستطيع أداء أي عمل لفترة طويلة دون شعور بالملل أو الإجهاد	
61	ألتزم دائما بوعودي وعهودي مع الآخرين	
66	ينتابني الشعور بالضيق تجاه الأعمال التي أنجزها لأنه يجب أن أقدم المزيد بغض النظر عما أنجزته	
73	أفعل ما يتوقعه الناس مني مهما كلفني ذلك من جهد	
77	يصفني زملائي بأنني طموح جدا	
85	أشعر بالارتياح تجاه الناس المتفائلين	
05	عند سماعي عن مشكلة لشخص ما يتداعى إلى ذهني حلول كثيرة لها	التعاطف
10	أشعر بالضيق عند مواجهة شخص غاضب	
14	يصفني زملائي بأن إحساسي مرهف تجاه الآخرين	
17	ينتابني الشعور بالضيق تجاه أي شخص يخالف القانون	

الفقــــــــــــــــرات		الأبعاد
22	أستطيع معرفة وفهم مشاعر الآخرين من خلال تعبيرات وجوههم	التعاطف
26	أشعر بالارتياح تجاه الناس العاطفيين	
32	أتأثر بالحالة النفسية لمن يحيطون بي	
37	تأخذ أحداث القضية الفلسطينية حيزا كبيرا من تفكيري	
42	أتابع باهتمام أخبار الأطفال المعاقين	
48	أستمع إلى مشكلات الآخرين وأسعى إلى حلها	
53	أستطيع اكتشاف المشاعر الدفينة للآخرين	
57	أبادر بتقديم العون والمساعدة للمحتاجين	
62	أحاول دائما تدعيم السلوكيات الإيجابية لدى الآخرين	
87	إحساسي الشديد بالأطفال اليتامى يجعلني مشفقا عليهم	
69	إحساسي الشديد بانفعالات الآخرين الحزينة يجعلني مشفقا عليهم	
04	أستطيع أن أكون لي أصدقاء بسهولة	
07	أبادر دائما بمحادثة الآخرين	
15	أجيد فن التعامل مع الآخرين	
18	غالبا ما يتم اختياري لأكون قائدا للجماعة	
25	أشعر بأنني كفاء في إدارة المناقشات الاجتماعية	
30	أستطيع أن أنسجم بسهولة وبسرعة مع أي موقف اجتماعي	
65	غالبا ما يأخذ أفراد الجماعة بوجهات نظري	
35	أستمتع بقضاء الوقت مع أصدقائي	
40	نشاط الجماعة شيئا أستطيع فهمه والتناغم معه	
43	أحاول دائما حل المنازعات التي تنشعب بين أفراد الجماعة	
48	لدي القدرة على تغيير وجهة نظر الجماعة تجاه موضوع ما	
51	غالبا ما أكون متعاوننا مع أفراد الجماعة	
60	أفضل دائما العمل مع فريق عمل متميز	
70	أحرص دائما على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين	
72	أحاول دائما الاتصال بأفراد الجماعة	
75	أستطيع التحدث أمام حشد من الناس	
78	تعتمد السعادة من وجهة نظري على الأفراد المحيطين بالشخص	
80	أشجع التغير في سلوكيات الجماعة ولو كان بسيطا	
83	أمدح الآخرين عندما يستحقون ذلك	

2.5- استبيان جودة حياة العمل:

تم بناء استبيان لقياس جودة حياة العمل يتكون في صورته النهائية من 52 فقرة، ويتكون

هذا الاستبيان من قسمين هما:

القسم الأول: يتمثل في المعلومات الشخصية لعينة الدراسة ويحتوي على 5 متغيرات هي: الجنس،

السن، الحالة العائلية، مكان العمل، الأقدمية في التعليم.

القسم الثاني: يتمثل في الأبعاد التالية:

البعد الأول: العلاقة مع الإدارة، يضم 12 فقرة ويقيس مدى موافقة أفراد العينة على مساندة الإدارة

واهتمامها بالجوانب الشخصية والوظيفية والتنظيمية والاجتماعية.

البعد الثاني: كفاية الراتب وعدالته، يضم 6 فقرات ويقيس مدى موافقة أفراد العينة على كفاية

الراتب وتناسبه مع طبيعة العمل ومهامه والجهد المبذول ورواتب أساتذة التعليم المتوسط والثانوي.

البعد الثالث: الموازنة بين الحياة والعمل، يضم 6 فقرات ويقيس مدى موافقة أفراد العينة على عدم

تداخل متطلبات العمل مع الحياة الأسرية وأوقات الترفيهية في الحياة.

البعد الرابع: المناخ الاجتماعي، يضم 6 فقرات ويقيس مدى موافقة أفراد العينة على تبادل الزيارات

بين الأساتذة والتعاون والشعور بالانتماء وتوفير العمل لفرص تكوين صداقات.

البعد الخامس: وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، يضم 5 فقرات ويقيس مدى موافقة

أفراد العينة على استخدام الفرد لقدراته وكفاءاته والتحكم الوظيفي والإبداع وتعلم أشياء جديدة في

الوظيفة.

البعد السادس: صحة ظروف العمل، يضم 6 فقرات ويقاس مدى موافقة أفراد العينة على توفر ظروف عمل فيزيقية مادية مناسبة وصحية.

البعد السابع: الأمان الوظيفي، يضم 4 فقرات ويقاس مدى موافقة أفراد العينة على شعورهم بالاستقرار والأمان النفسي والوظيفي.

البعد الثامن: العدالة والنمو الوظيفي، يضم 5 فقرات ويقاس مدى موافقة أفراد العينة على العدالة في المعاملة والترقية والاستفادة من التكوين ونصائح وارشادات المفتش.

البعد التاسع: العلاقة مع أولياء التلاميذ، يضم 3 فقرات ويقاس مدى موافقة أفراد العينة على أن زيارة الأولياء منتظمة ولا تزعجهم وأن التلاميذ يحظون بالاهتمام والمتابعة من قبل أوليائهم.

تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة (Fifth Likert Scale) لقياس فقرات الاستبيان وهو كالتالي: موافق تماما(5)، موافق(4)، محايد(3)، غير موافق(2)، غير موافق تماما(1)، وبذلك فإن الدرجة الكلية للاستبيان في حدها الأعلى (260) درجة وفي حدها الأدنى (52).

والجدول التالي يبين أبعاد وفقرات استبيان جودة حياة العمل

الجدول رقم (58): يبين أبعاد وفقرات استبيان جودة حياة العمل

الأبعاد	الفقرات
البعد الأول: العلاقة مع الإدارة	تقف الإدارة مع الأساتذة لمواجهة المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها حتى لا تنتقل آثارها إلى البيت
	تهتم الإدارة بتقييم أداء الأستاذ لمنع الخطأ والانحراف
	يبدل مديري قصادى جهده لحمايتي وحماية الآخرين من إصابات العمل والمخاطر الصحية في موقع العمل
	أشعر أن الإدارة تهتم بجعل مكان العمل جماعي وودي
	لا أشعر بنوع من أنواع التمييز في المعاملة من قبل المدير
	تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين المدير والأساتذة
	يراعي المشرف بأن لدي حياة خارج العمل
	تساعد الإدارة الأساتذة على تعلم المهارات الوظيفية التي يحتاجون إليها
	لدينا أوقات عمل مرنة (الحرية في تغيير ساعات العمل عند الضرورة)
	أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة بين جميع أطراف العمل
	يشجعني مشرفي على التعبير عن التفكير الإبداعي في العمل
	لدينا قاعة حيث يحضر الأساتذة معا للراحة والاجتماع
البعد الثاني: كفاية الراتب وعدالته	يناسب الراتب طبيعة ومهام العمل الذي أقوم به
	الراتب الذي أتقاضاه كاف حيث يمكنني من التوفير
	أنا راض عن الراتب الذي أتحصل عليه في عملي
	يتناسب راتبي مع حجم جهدي في العمل
	يمكنني راتبي من سد متطلبات الحياة العائلية وتلبية طموحاتي
	يعتبر الراتب مناسباً مقارنة بالرواتب التي يحصل عليها أساتذة التعليم المتوسط والتعليم الثانوي
البعد الثالث: الموازنة بين الحياة والعمل	الحجم الساعي للعمل لا يؤثر سلباً على حياتي
	لدي ما يكفي من الوقت خارج العمل للاستمتاع بأشياء أخرى في الحياة
	يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع حياتي الشخصية
	لا تتداخل وظيفتي مع أوقات الترفيه في حياتي
	العمل ومشكلاته لا تؤثر على حياتي العائلية الخاصة وظيفتي ليست مرهقة
البعد الرابع:	يتبادل الأساتذة الزيارات الاجتماعية في المناسبات
	يسود بين الأساتذة في العمل التعاون وروح الفريق الواحد
	أشعر بالانتماء إلى الفريق التربوي الذي أعمل معه

يوفر لي عملي فرص تكوين صداقات	المناخ الاجتماعي
يجتمع الفريق التربوي بانتظام لمناقشة المسائل المتعلقة بالوظيفة	
تمكنني وظيفتي من استخدام قدراتي وكفاءاتي	البعد الخامس:
هناك الكثير من الإبداع في وظيفتي	وجود فرص
تستدعي وظيفتي أنواعا معينة من المهارات التي لدي بكل تأكيد	لاستخدام قدرات
أشعر كأنني أتجه نحو إتقان عملي	الفرد وتطويرها
أشعر أنني دائما أتعلم أشياء جديدة تساعدني على أداء وظيفتي بشكل أفضل	
يتوفر القسم على شروط عمل مناسبة (الإضاءة، الاتساع، التهوية، معزول عن الضوضاء)	البعد السادس:
المتطلبات البدنية لوظيفتي ليست خطيرة على صحتي وسلامتي	صحية ظروف
مكان عملي آمن وصحي	العمل
يقوم عمال النظافة والصيانة في المدرسة بعمل جيد لجعل المكان نظيفا وصحيا	
تتوفر المدرسة على الوسائل التعليمية التي يحتاجها الأستاذ	
عدد التلاميذ مناسب ويسهل عملية التدريس	
أشعر بأ أنني آمن في وظيفتي مادمت أقوم بعملتي دون تقصير	البعد السابع:
لا ألجأ للبحث عن وظيفة أخرى	الأمان الوظيفي
إن عملي الحالي مريح ومضمون	
أشعر بجو من الأمان النفسي خال من أي شعور بالتهديد والحاق العقوبات بي	
لا أشعر بنوع من أنواع التمييز في المعاملة من قبل المفتش	البعد الثامن:
تتبعي الدورات التكوينية حاجات المتكويين المستقبلية	العدالة والنمو
أستفيد من نصائح وإرشادات المفتش	الوظيفي
الانتقال إلى منصب أعلى موجود ويتم على أساس الإنصاف	
يرتبط نظام الترقية والتقدم الوظيفي بالأداء	البعد التاسع:
زيارة الأولياء منتظمة للاطلاع على المسار الدراسي لأبنائهم	العلاقة مع أولياء
يحظى التلاميذ بالاهتمام والمتابعة من قبل أوليائهم	التلاميذ
لا تزعجني زيارة أولياء التلاميذ	

6- أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة بيانات الدراسة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences النسخة رقم 15 وتم استخدام الأساليب

الإحصائية التالية"

- التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة مستويات متغيرات البحث وأبعادها.
- معامل ارتباط بيرسون **Pearson's Correlation Coefficient**: لحساب صدق الاتساق الداخلي والثبات بطريقة التجزئة النصفية للاستبيانين، كما تم استخدامه لتحديد العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.
- معادلة سبيرمان- براون **Spearman- Brown Formula**: تم استخدامها في حساب الثبات للاستبيانين بطريقة التجزئة النصفية لتصحيح معاملات الارتباط.
- معامل ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha Coefficient**: تم استخدامه لحساب ثبات الاستبيانين.
- اختبارات للعينات المستقلة **Independent Sample T test** لاختبار الفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way ANOVA** لاختبار الفروق بين متوسط ثلاث مجموعات فأكثر.
- حساب معامل التحديد **Coefficient of Determination** بتربيع معامل ارتباط بيرسون لتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات.

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

بعدها تم التطرق في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، ستعرض نتائج الدراسة ومناقشتها في هذا الفصل من خلال اختبار فرضيات الدراسة.

1- عرض النتائج:

1.1- عرض نتائج الفرضية الرئيسية:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

لاختبار هذه الفرضية، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (59): معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل

معامل الارتباط بيرسون (ر)	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	معامل التحديد (ر ²)	الإحصاءات المتغيرات
0.352	0.000	دال عند 0.01	0.124	الذكاء الانفعالي
				جودة حياة العمل

يتضح من الجدول رقم (59) وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل حيث قدرت قيمة معامل بيرسون بـ (0.352) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبذلك تم رفض الفرض الصفرية، وقبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

للحكم على قيمة العلاقة تم حساب معامل التحديد الذي يساوي مربع معامل ارتباط بيرسون
(R^2) ويعبر عن نسبة التباين بين المتغيرين، واتخاذ المحكات التالية:

إذا كانت نسبة التباين المفسر بين المتغيرين أكبر أو تساوي 60 % دل ذلك على وجود
علاقة قوية بين المتغيرين.

إذا كانت نسبة التباين المفسر أكبر أو تساوي 50% و أصغر من 60% دل ذلك على
وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين.

إذا كانت نسبة التباين المفسر أصغر من 50% دل ذلك على وجود علاقة ضعيفة بين
المتغيرين. (الدريد، 2004: 92)

يتبين من الجدول رقم (59) أن قيمة معامل التحديد Coefficient of determination
تساوي (0.124) وهذا يدل على أن 12.4% من التباين في درجات جودة حياة العمل تعزى إلى
التباين في درجات الذكاء الانفعالي، فالتباين المفسر أصغر من 50%، وبالتالي وجود علاقة موجبة
ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل.

2.1- عرض نتائج الفرضيات الفرعية:

1.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء
الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

لاختبار هذه الفرضية، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل، وللكشف عن التباين المشترك بين المتغيرين تم حساب معامل التحديد كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (60): معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل

الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي				أبعاد جودة حياة العمل
معامل التحديد (ر ²)	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط (ر)	
0.095	دال عند 0.01	0.000	0.309	العلاقة مع الإدارة
0.001	غير دال	0.590	0.031	كفاية الراتب وعدالته
0.037	دال عند 0.01	0.001	0.192	الموازنة بين الحياة والعمل
0.120	دال عند 0.01	0.000	0.347	المناخ الاجتماعي
0.127	دال عند 0.01	0.000	0.357	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
0.029	دال عند 0.01	0.003	0.170	صحية ظروف العمل
0.053	دال عند 0.01	0.000	0.231	الأمان الوظيفي
0.079	دال عند 0.01	0.000	0.281	العدالة والنمو الوظيفي
0.071	دال عند 0.01	0.000	0.267	العلاقة مع أولياء التلاميذ

يتضح من الجدول رقم (60) ما يلي:

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعدد العلاقة مع الإدارة إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.309) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.095) وهذا يعني أن 9.5 % من التباين

في درجات العلاقة مع الإدارة تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد العلاقة مع الإدارة.

لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد كفاية الراتب وعدالته، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.031) بقيمة احتمالية تساوي (0.590) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05 و 0.01)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.001) وهي منخفضة جداً.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد الموازنة بين الحياة والعمل إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.192) بقيمة احتمالية تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.037) وهذا يعني أن 3.7% من التباين في درجات الموازنة بين الحياة والعمل تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد الموازنة بين الحياة والعمل.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد المناخ الاجتماعي إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.347) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.120) وهذا يعني أن 12% من التباين في درجات المناخ الاجتماعي تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد المناخ الاجتماعي.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.357) بقيمة احتمالية

تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.127) وهذا يعني أن 12.7 % من التباين في درجات وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد صحة ظروف العمل إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.170) بقيمة احتمالية تساوي (0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.029) وهذا يعني أن 2.9 % من التباين في درجات صحة ظروف العمل تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد صحة ظروف العمل.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد الأمان الوظيفي إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.231) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.053) وهذا يعني أن 5.3 % من التباين في درجات الأمان الوظيفي تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد الأمان الوظيفي.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد العدالة والنمو الوظيفي إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.281) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.079) وهذا يعني أن 7.9 % من

التباين في درجات العدالة والنمو الوظيفي تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد العدالة والنمو الوظيفي.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد العلاقة مع أولياء التلاميذ إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.267) بقيمة احتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.071) وهذا يعني أن 7.1 % من التباين في درجات العلاقة مع أولياء التلاميذ تعزى إلى التباين في درجات الذكاء الانفعالي، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وبعد العلاقة مع أولياء التلاميذ.

مما سبق يتضح أن الفرضية تحققت جزئياً، بحيث توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل (العلاقة مع الإدارة، الموازنة بين الحياة والعمل، المناخ الاجتماعي، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحة ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) لدى أساتذة التعليم الابتدائي، بينما لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد كفاية الراتب وعدالته لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

2.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أن: مستوى الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية للذكاء الانفعالي والأبعاد المشكلة له، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (61): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الذكاء الانفعالي وأبعاده

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات المستقلة
1	مرتفع	0.506	3.95	الوعي بالذات
5	مرتفع	0.514	3.61	تنظيم الذات
2	مرتفع	0.528	3.81	الدافعية
3	مرتفع	0.508	3.74	التعاطف
4	مرتفع	0.541	3.71	المهارات الاجتماعية
/	مرتفع	0.458	3.87	الذكاء الانفعالي

يظهر من الجدول رقم (61) ما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي لبعد الوعي بالذات البالغ (3.95) بانحراف معياري قدره (0.506)

وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، وهذا يعني تمتع أفراد العينة بمستوى مرتفع من الوعي بالذات.

قيمة المتوسط الحسابي لبعد تنظيم الذات البالغ (3.61) بانحراف معياري مساو لـ (0.514)

وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، مما يعني تمتع أفراد العينة بمستوى مرتفع من تنظيم الذات.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء الدافعية البالغ (3.81) بانحراف معياري مقدر بـ (0.528) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، وهذا يعني أن أفراد العينة يتميزون بمستوى مرتفع من الدافعية.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء التعاطف البالغ (3.74) بانحراف معياري قدره (0.508)، وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، مما يعني تمتع أفراد العينة بمستوى مرتفع من التعاطف.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء المهارات الاجتماعية البالغ (3.71) بانحراف معياري قدره (0.541) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، مما يعني تمتع أفراد العينة بمستوى مرتفع من المهارات الاجتماعية.

قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الذكاء الانفعالي البالغ (3.87) بانحراف معياري قدره (0.458)، وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، مما يعني تمتع أفراد العينة بمستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي.

مما سبق عرضه نستنتج أن الفرضية القائلة بوجود مستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تحققت كليا.

3.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أن: مستوى جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لجودة حياة العمل والأبعاد المشكلة له، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (62): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة حياة العمل وأبعاده

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات المستقلة
4	مرتفع	0.721	3.72	العلاقة مع الإدارة
9	منخفض	0.9	2.05	كفاية الراتب وعدالته
8	متوسط	0.818	2.61	الموازنة بين الحياة والعمل
3	مرتفع	0.758	3.97	المناخ الاجتماعي
2	مرتفع	0.508	4.12	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
6	متوسط	0.763	3.34	صحية ظروف العمل
1	مرتفع جدا	0.77	4.55	الأمان الوظيفي
5	مرتفع	0.71	3.64	العدالة والنمو الوظيفي
7	متوسط	0.85	3.18	العلاقة مع أولياء التلاميذ
/	متوسط	0.49	3.31	جودة حياة العمل

يظهر الجدول رقم (62) ما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي لبعء العلاقة مع الإدارة البالغ (3.72) بانحراف معياري مقداره (0.721) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة مرتفعة.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء كفاية الراتب وعدالته البالغ (2.05) بانحراف معياري مقداره (0.9) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [1.81، 2.60]، وهذا يدل على أن أفراد العينة لا يوافقون على هذا البعد.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء الموازنة بين الحياة والعمل البالغ (2.61) بانحراف معياري مقداره (0.818) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [2.61، 3.40]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة متوسطة.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء المناخ الاجتماعي البالغ (3.97) بانحراف معياري مقداره (0.758) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة مرتفعة.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها البالغ (4.12) بانحراف معياري مقداره (0.508) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة مرتفعة.

قيمة المتوسط الحسابي لبعء صحية ظروف العمل البالغ (3.34) بانحراف معياري مقداره (0.763) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [2.61، 3.40]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة متوسطة.

قيمة المتوسط الحسابي لبعـد الأمان الوظيفي البالغ (4.55) بانحراف معياري مقداره (0.77) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [4.21، 5.00]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة مرتفعة جداً.

قيمة المتوسط الحسابي لبعـد العدالة والنمو الوظيفي البالغ (3.64) بانحراف معياري مقداره (0.71) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [3.41، 4.20]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة مرتفعة.

قيمة المتوسط الحسابي لبعـد العلاقة مع أولياء التلاميذ البالغ (3.18) بانحراف معياري مقداره (0.85) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [2.61، 3.40]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة متوسطة.

قيمة المتوسط الحسابي لمتغير جودة حياة العمل البالغ (3.31) بانحراف معياري مقداره (0.49) وهي قيمة تنتمي إلى الفئة [2.61، 3.40]، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بدرجة متوسطة.

مما سبق عرضه نستنتج أن الفرضية القائلة بوجود مستوى مرتفع لجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي لم تتحقق، وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود مستوى متوسط لجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.

4.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار(ت) للفروق بين متوسطي الذكاء الانفعالي لدى المجموعتين (الذكور والإناث)، والجدول التالي يوضح النتيجة:

الجدول رقم (63): يبين نتائج اختبار(ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين(الذكور والإناث) في الذكاء الانفعالي

المتغير	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة(ت)	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	ذكور	58	308.50	38.778	298	0.799	0.425
	إناث	242	312.94	37.834			

يتضح من الجدول السابق، أن قيمة ت = 0.799 عند مستوى الدلالة (0.425) وبالتالي

نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

5.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح

النتيجة:

الجدول رقم (64): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2535.888	3	845.296	0.583	0.627
داخل المجموعات	429087.03	296	1449.618		
المجموع الكلي	431622.92	299			

يتضح من الجدول رقم (64) عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تبعاً

لمتغير السن، إذ بلغت قيمة ت (0.583) عند مستوى الدلالة (0.627)

في ضوء النتيجة السابقة تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا

توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.

6.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية السادسة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي

بولاية النعامة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح

النتيجة:

الجدول رقم (65): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في

الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2525.349	2	1262.675	0.874	0.418
داخل المجموعات	429097.57	297	1444.773		
المجموع الكلي	431622.92	299			

يتضح من الجدول رقم (65) عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تبعا

لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة ت 0.874 عند مستوى الدلالة 0.418

في ضوء النتيجة السابقة تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا

توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى

لمتغير الأقدمية في التعليم.

7.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية السابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار(ت) للفرق بين متوسطي جودة حياة العمل لدى

المجموعتين (الذكور والإناث)، والجدول التالي يوضح النتيجة:

الجدول رقم (66): يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في جودة حياة العمل

المتغير	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل	ذكور	58	176,8793	25,605	298	0.372	0.710
	إناث	242	175,4587	26,200			

يتضح من الجدول السابق، أن قيمة ت = 0.372 عند مستوى الدلالة (0.710) وبالتالي

نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

8.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثامنة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح

النتيجة:

الجدول رقم (67): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في

جودة حياة العمل تبعا لمتغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3012,937	3	1004,312	1,487	218.0
داخل المجموعات	199885,730	296	675,290		
المجموع الكلي	202898,667	299			

يتضح من الجدول رقم (67) أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل تبعا

لمتغير السن، إذ بلغت قيمة ف 1.487 عند مستوى الدلالة 0.218

في ضوء النتيجة السابقة تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا

توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير السن.

9.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية التاسعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح

النتيجة:

الجدول رقم (68): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في

جودة حياة العمل تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5470.007	2	2735.004	4.114	0.017
داخل المجموعات	197428.66	297	664.743		
المجموع الكلي	202898.67	299			

يتضح من الجدول رقم (68) وجود فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل تبعا لمتغير

الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة ت 4.114 عند مستوى الدلالة 0.017

في ضوء النتيجة السابقة تم رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البحث القائلة بأنه:
توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى
لمتغير الأقدمية في التعليم.

لمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفي Scheffe للمقارنات المتعددة والجدول التالي
يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم(69): نتائج اختبار شيفي Scheffe لمعرفة مصدر الفروق في جودة حياة العمل تبعا
لمتغير الأقدمية في التعليم

دلالة الفروق	الفروق بين المتوسطات	سنوات الأقدمية في التعليم	
0.024	*9.50-	بين 5 و 9 سنوات	أقل من 5 سنوات
0.152	7.32-	10سنوات أو أكثر	
0.853	2.18	10سنوات أو أكثر	بين 5 و 9 سنوات

*دالة إحصائية عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تبعا
لمتغير الأقدمية في التعليم عند مستوى الدلالة (0.05) بين الأساتذة الذين أقدميتهم (أقل من 5
سنوات) والأساتذة الذين أقدميتهم تتراوح بين (5 و 9 سنوات) لصالح الأساتذة الذين أقدميتهم تتراوح
بين (5 و 9 سنوات).

10.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية العاشرة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم
الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار(ت) للفرق بين متوسطي أبعاد جودة حياة العمل

لدى المجموعتين (الذكور والإناث)، والجدول التالي يوضح النتيجة:

الجدول رقم (70): يبين نتائج اختبار(ت) للفرق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور

والإناث) في أبعاد جودة حياة العمل

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة(ت)	مستوى الدلالة
العلاقة مع الإدارة	ذكور	58	45,844	9,312	298	1.161	0.247
	إناث	242	44,376	8,490			
كفاية الراتب وعدالته	ذكور	58	11,224	5,140	298	1.673	0.095
	إناث	242	12,541	5,442			
الموازنة بين الحياة والعمل	ذكور	58	16,931	5,036	298	2.249	0.025
	إناث	242	15,326	4,843			
المناخ الاجتماعي	ذكور	58	19,551	3,866	298	0.705	0.482
	إناث	242	19,942	3,771			
وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها	ذكور	58	20,293	2,595	298	1.067	0.287
	إناث	242	20,690	2,532			
صحية ظروف العمل	ذكور	58	20,465	4,087	298	0.824	0.411
	إناث	242	19,913	4,695			
الأمان الوظيفي	ذكور	58	14,637	3,138	298	0.720	0.472
	إناث	242	14,962	3,074			
العدالة والنمو الوظيفي	ذكور	58	18,051	3,415	298	0.409	0.683
	إناث	242	18,264	3,587			
العلاقة مع أولياء التلاميذ	ذكور	58	9,879	2,185	298	1.172	0.242
	إناث	242	9,442	2,630			

يتضح من الجدول رقم (70) ما يلي:

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد العلاقة مع الإدارة لدى أساتذة

التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 1.161 عند مستوى الدلالة 0.247

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد كفاية الراتب وعدالته لدى أساتذة

التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 1.673 عند مستوى الدلالة 0.095

توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد الموازنة بين الحياة والعمل لصالح

الذكور، إذ بلغت قيمة ت 2.249 عند مستوى الدلالة 0.025 وهي دالة عند مستوى 0.05

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد المناخ الاجتماعي لدى أساتذة

التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 0.705 عند مستوى الدلالة 0.482

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد

تطويرها لدى أساتذة التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 1.067 عند مستوى الدلالة 0.287

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد صحية ظروف العمل لدى أساتذة

التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 0.824 عند مستوى الدلالة 0.411

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد الأمان الوظيفي لدى أساتذة

التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 0.720 عند مستوى الدلالة 0.472

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد العدالة والنمو الوظيفي لدى

أساتذة التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 0.409 عند مستوى الدلالة 0.683

لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد العلاقة مع أولياء التلاميذ لدى

أساتذة التعليم الابتدائي، إذ بلغت قيمة ت 1.172 عند مستوى الدلالة 0.242

في ضوء النتائج السابقة تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا

توجد فروق دالة إحصائية في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى للجنس

(ذكور-إناث) عدا بعد الموازنة بين الحياة والعمل فقد أوضحت النتائج أنه يوجد فروق دالة إحصائية

بين الذكور والإناث لصالح الذكور.

11.2.1 - عرض نتائج الفرضية الحادية عشر:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح

النتيجة:

الجدول رقم (71): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في أبعاد جودة حياة العمل تبعاً لمتغير السن

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	أبعاد جودة حياة العمل
,0010	5,371	385,821	3	1157,464	بين المجموعات	العلاقة مع الإدارة
		71,831	296	21261,856	داخل المجموعات	
			299	22419,320	المجموع الكلي	
,4940	,8010	23,431	3	70,293	بين المجموعات	كفاية الراتب وعدالته
		29,240	296	8655,054	داخل المجموعات	
			299	8725,347	المجموع الكلي	
,1340	1,876	44,900	3	134,701	بين المجموعات	الموازنة بين الحياة والعمل
		23,935	296	7084,695	داخل المجموعات	
			299	7219,397	المجموع الكلي	
,3470	1,105	15,831	3	47,493	بين المجموعات	المناخ الاجتماعي
		14,322	296	4239,174	داخل المجموعات	
			299	4286,667	المجموع الكلي	
,0140	3,619	22,849	3	68,548	بين المجموعات	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
		6,313	296	1868,599	داخل المجموعات	
			299	1937,147	المجموع الكلي	
,8260	,2990	6,325	3	18,975	بين المجموعات	صحية ظروف العمل
		21,152	296	6260,905	داخل المجموعات	
			299	6279,880	المجموع الكلي	
,7280	,4350	4,159	3	12,477	بين المجموعات	الأمان الوظيفي
		9,569	296	2832,523	داخل المجموعات	
			299	2845,000	المجموع الكلي	
,6590	,5340	6,760	3	20,281	بين المجموعات	العدالة والنمو الوظيفي
		12,661	296	3747,755	داخل المجموعات	
			299	3768,037	المجموع الكلي	
,1390	1,842	11,908	3	35,724	بين المجموعات	العلاقة مع أولياء التلاميذ
		6,463	296	1913,063	داخل المجموعات	
			299	1948,787	المجموع الكلي	

يتضح من الجدول رقم (71) ما يلي:

توجد فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة تعزى لمتغير السن، إذ بلغت قيمة ف

5.371 عند مستوى الدلالة 0.001

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد كفاية الراتب وعدالته تعزى لمتغير السن، إذ بلغت

قيمة ف 0.801 عند مستوى الدلالة 0.494

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد الموازنة بين الحياة والعمل تعزى لمتغير السن، إذ

بلغت قيمة ف 1.876 عند مستوى الدلالة 0.134

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد المناخ الاجتماعي تعزى لمتغير السن، إذ بلغت قيمة

ف 1.105 عند مستوى الدلالة 0.347

توجد فروق دالة إحصائية في بعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها تعزى

لمتغير السن، إذ بلغت قيمة ف 3.619 عند مستوى الدلالة 0.014

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد صحية ظروف العمل تعزى لمتغير السن، إذ بلغت

قيمة ف 1.627 عند مستوى الدلالة 0.198

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي تعزى لمتغير السن، إذ بلغت قيمة ف

0.299 عند مستوى الدلالة 0.826

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد العدالة والنمو الوظيفي تعزى لمتغير السن، إذ بلغت

قيمة ف 0.534 عند مستوى الدلالة 0.659

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع أولياء التلاميذ تعزى لمتغير السن، إذ

بلغت قيمة ف 1.842 عند مستوى الدلالة 0.139

في ضوء النتائج السابقة، تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في أبعاد جودة حياة العمل (كفاية الراتب وعدالته، الموازنة بين الحياة والعمل، المناخ الاجتماعي، صحية ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) (علاقة مع الإدارة، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها) فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في هذين البعدين تعزى لمتغير السن.

لمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفي Scheffe للمقارنات المتعددة والجدول التالي

يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (72): نتائج اختبار شيفي لمعرفة مصدر الفروق في أبعاد جودة حياة العمل

تبعا لمتغير السن

دلالة الفروق	الفروق بين المتوسطات	السن		الأبعاد
		بين 31 و 40 سنة	بين 21 و 30 سنة	
0.032	-3.43*	بين 31 و 40 سنة	بين 21 و 30 سنة	العلاقة مع الإدارة
0.047	-4.12*	بين 41 و 50 سنة		
0.037	-9.19*	51 أو أكثر		
0.965	-0.69	بين 41 و 50 سنة	بين 31 و 40 سنة	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
0.321	-5.76	51 أو أكثر		
0.475	-5.07	51 أو أكثر	بين 41 و 50 سنة	
0.052	-0.95	بين 31 و 40 سنة	بين 21 و 30 سنة	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
0.966	-0.22	بين 41 و 50 سنة		
0.888	0.74	51 أو أكثر		
0.333	0.73	بين 41 و 50 سنة	بين 31 و 40 سنة	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
0.330	1.69	51 أو أكثر		
0.794	0.96	51 أو أكثر	بين 41 و 50 سنة	

*دالة إحصائية عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (72) ما يلي:

وجود فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة تعزى لمتغير السن، إذ بلغت قيمة الفروق بين متوسطات الذين أعمارهم تتراوح بين 21 و30 سنة والذين أعمارهم تتراوح بين 31 و40 سنة (3.42) عند مستوى الدلالة 0.032 لصالح الذين أعمارهم تتراوح بين 31 و40 سنة وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05

وجود فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة تعزى لمتغير السن، إذ بلغت قيمة الفروق بين متوسطات الذين أعمارهم تتراوح بين 21 و30 سنة والذين أعمارهم تتراوح بين 41 و50 سنة (4.12) عند مستوى الدلالة 0.047 لصالح الذين أعمارهم تتراوح بين 41 و50 سنة وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05

وجود فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة تعزى لمتغير السن، إذ بلغت قيمة الفروق بين متوسطات الذين أعمارهم تتراوح بين 21 و30 سنة والذين أعمارهم 51 سنة أو أكثر (9.19) عند مستوى الدلالة 0.037 لصالح الذين أعمارهم 51 سنة أو أكثر وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05

12.2.1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية عشر:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم

الابتدائي تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح

النتيجة:

الجدول رقم (73): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات في أبعاد جودة حياة العمل تبعاً لمتغير الأقدمية في التعليم

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	أبعاد جودة حياة العمل
,0030	5,841	424,218	2	848,435	بين المجموعات	العلاقة مع الإدارة
		72,629	297	21570,885	داخل المجموعات	
			299	22419,320	المجموع الكلي	
,0170	4,104	117,313	2	234,625	بين المجموعات	كفاية الراتب وعدالته
		28,588	297	8490,721	داخل المجموعات	
			299	8725,347	المجموع الكلي	
,9580	,0430	1,034	2	2,067	بين المجموعات	الموازنة بين الحياة والعمل
		24,301	297	7217,329	داخل المجموعات	
			299	7219,397	المجموع الكلي	
,0320	3,498	49,324	2	98,647	بين المجموعات	المناخ الاجتماعي
		14,101	297	4188,019	داخل المجموعات	
			299	4286,667	المجموع الكلي	
,1320	2,038	13,113	2	26,226	بين المجموعات	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
		6,434	297	1910,921	داخل المجموعات	
			299	1937,147	المجموع الكلي	
,1980	1,627	34,027	2	68,054	بين المجموعات	صحية ظروف العمل
		20,915	297	6211,826	داخل المجموعات	
			299	6279,880	المجموع الكلي	
,7490	,2900	2,772	2	5,544	بين المجموعات	الأمان الوظيفي
		9,560	297	2839,456	داخل المجموعات	
			299	2845,000	المجموع الكلي	
,3160	1,157	14,564	2	29,129	بين المجموعات	العدالة والنمو الوظيفي
		12,589	297	3738,908	داخل المجموعات	
			299	3768,037	المجموع الكلي	

,8460	,1680	1,101	2	2,201	بين المجموعات	العلاقة مع أولياء التلاميذ
		6,554	297	1946,586	داخل المجموعات	
			299	1948,787	المجموع الكلي	

يتضح من الجدول رقم (73) ما يلي:

وجود فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ

بلغت قيمة ف 5.841 عند مستوى الدلالة 0.003

وجود فروق دالة إحصائية في بعد كفاية الراتب وعدالته تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم،

إذ بلغت قيمة ف 4.104 عند مستوى الدلالة 0.017

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد الموازنة بين الحياة والعمل تعزى لمتغير الأقدمية في

التعليم، إذ بلغت قيمة ف 0.043 عند مستوى الدلالة 0.958

وجود فروق دالة إحصائية في بعد المناخ الاجتماعي تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ

بلغت قيمة ف 3.498 عند مستوى الدلالة 0.032

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها تعزى

لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة ف 2.038 عند مستوى الدلالة 0.132

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد صحة ظروف العمل تعزى لمتغير الأقدمية في

التعليم، إذ بلغت قيمة ف 1.627 عند مستوى الدلالة 0.198

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد الأمان الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ

بلغت قيمة ف 0.290 عند مستوى الدلالة 0.749

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد العدالة والنمو الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية في

التعليم، إذ بلغت قيمة ف 1.157 عند مستوى الدلالة 0.316

لا توجد فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع أولياء التلاميذ تعزى لمتغير الأقدمية في

التعليم، إذ بلغت قيمة ف 0.168 عند مستوى الدلالة 0.846

في ضوء النتائج السابقة، تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا

توجد فروق دالة إحصائية في أبعاد جودة حياة العمل (الموازنة بين الحياة والعمل، وجود فرص

لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحية ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي،

العلاقة مع أولياء التلاميذ) عدا الأبعاد التالية: (العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، المناخ

الاجتماعي) فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في هذه الأبعاد تعزى لمتغير الأقدمية

في التعليم.

لمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفي Scheffe للمقارنات المتعددة والجدول التالي

يوضح نتيجة الاختبار:

الجدول رقم (74) : نتائج اختبار شيفي لمعرفة مصدر الفروق في أبعاد جودة حياة العمل

تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم

الأبعاد	الأقدمية في التعليم	الفروق بين المتوسطات	دلالة الفروق
العلاقة مع الإدارة	أقل من 5 سنوات	-3.68*	0.006
	بين 5 و 9 سنوات	-3.05	0.051
كفاية الراتب وعدالته	بين 5 و 9 سنوات	0.63	0.886
	أقل من 5 سنوات	-1.62	0.080
	10 سنوات أو أكثر	-2.00*	0.039

0.895	0.38-	10 سنوات أو أكثر	بين 5 و 9 سنوات	المناخ الاجتماعي
0.033	*1.32-	بين 5 و 9 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.361	0.78-	10 سنوات أو أكثر	بين 5 و 9 سنوات	
0.629	0.54	10 سنوات أو أكثر		

*دالة إحصائية عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (74) ما يلي:

وجود فروق دالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة الفروق بين متوسطات الذين أقدميتهم أقل من 5 سنوات والذين أقدميتهم تتراوح بين 5 و 9 سنوات (3.68) عند مستوى الدلالة 0.006 لصالح الذين أقدميتهم تتراوح بين 5 و 9 سنوات وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05

وجود فروق دالة إحصائية في بعد كفاية الراتب وعدالته تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة الفروق بين متوسطات الذين أقدميتهم أقل من 5 سنوات وبين الذين أقدميتهم 10 سنوات أو أكثر (2.00) عند مستوى الدلالة 0.039 لصالح الذين أقدميتهم 10 سنوات أو أكثر وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05

وجود فروق دالة إحصائية في بعد المناخ الاجتماعي تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة الفروق بين متوسطات الذين أقدميتهم أقل من 5 سنوات والذين أقدميتهم تتراوح بين 5 و 9 سنوات (1.32) عند مستوى الدلالة 0.033 لصالح الذين أقدميتهم تتراوح بين 5 و 9 سنوات وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05

وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (75): يبين تلخيص نتائج الدراسة

النتائج	الفرضيات	
تم قبول الفرضية الرئيسية بعد اختبارها.	توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.	الفرضية الرئيسية
تم قبول الفرضية الفرعية الأولى عدا بعد (كفاية الراتب وعدالته) فقد أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وهذا البعد.	توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة.	الفرضية الفرعية الأولى
تم قبول الفرضية الفرعية الثانية بعد اختبارها.	مستوى الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة مرتفع.	الفرضية الفرعية الثانية
تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة، وقبول الفرضية القائلة بوجود مستوى متوسط لجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي.	مستوى جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة مرتفع.	الفرضية الفرعية الثالثة
تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس.	توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.	الفرضية الفرعية الرابعة

<p>تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير السن.</p>	<p>توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.</p>	<p>الفرضية الفرعية الخامسة</p>
<p>تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.</p>	<p>توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.</p>	<p>الفرضية الفرعية السادسة</p>
<p>تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس.</p>	<p>توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس.</p>	<p>الفرضية الفرعية السابعة</p>
<p>تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير السن.</p>	<p>توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.</p>	<p>الفرضية الفرعية الثامنة</p>
<p>تم قبول الفرضية الفرعية التاسعة بعد اختبارها.</p>	<p>توجد فروق في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.</p>	<p>الفرضية الفرعية التاسعة</p>
<p>تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.</p>	<p>توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.</p>	<p>الفرضية الفرعية العاشرة</p>

<p>إحصائياً في أبعاد جودة حياة العمل. عدا بعد (الموازنة بين العمل والحياة) فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث لصالح الذكور.</p>	<p>لمتغير الجنس.</p>	
<p>تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائياً في أبعاد جودة حياة العمل. عدا البعدين: (العلاقة مع الإدارة، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها) فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في هذه البعدين تعزى لمتغير السن.</p>	<p>توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة تعزى لمتغير السن.</p>	<p>الفرضية الفرعية الحادية عشر</p>
<p>تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائياً في أبعاد جودة حياة العمل، عدا الأبعاد: (العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، المناخ الاجتماعي) فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في هذه الأبعاد تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.</p>	<p>توجد فروق في أبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الأقدمية في التعليم.</p>	<p>الفرضية الفرعية الثانية عشر</p>

2- مناقشة النتائج

1.2 - مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

اتضح من خلال الجدول رقم (59) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بـ (0.352) عند مستوى الدلالة (0.01) مما يشير أن هناك علاقة طردية وهذا يدل أن الارتفاع في مستوى الذكاء الانفعالي يؤدي إلى الارتفاع في مستوى جودة حياة العمل والعكس الانخفاض في مستوى الذكاء الانفعالي يؤدي إلى الانخفاض في مستوى جودة حياة العمل، يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما ذكره كل من الفراء والنواجحة (2012) أن بعض الدراسات أشارت إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه، وإنما يحتاج الفرد إلى الذكاء الانفعالي الذي يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية، ويرتبط هذا النوع من الذكاء إيجابيا بمجموعة من المتغيرات المرغوبة شخصيا واجتماعيا، فالذكاء الانفعالي يرتبط إيجابيا بالرضا عن الحياة، وأورد غربي (2015) دراسة بارون (1999) التي توصلت إلى أن الذكاء الانفعالي عامل هام للتنبؤ بالنجاح في الحياة العملية والاحتفاظ بالوظيفة، وذكر كل من الأعسر وكفافي (2000) أن للذكاء دورا هاما في العمل، فأفضل العاملين هم المثابرون والمحبوبون، هؤلاء يثيرون دافعية من يعمل معهم ويكونون مصدرا للإلهام والقيادة والعمل التعاوني، بالمقابل ذكر كل من شابيرو ولورانس (2001) أن الموظفين غير المحبوبين والمنبوذين من قبل أقرانهم يكونون كذلك بسبب ضعف مهاراتهم الانفعالية والاجتماعية، فالذكاء الانفعالي يخلق علاقات عمل جيدة ويساهم في الحفاظ عليها (في: الخولي، 2011)، وأشار سالم وأحمد (2012) أن للذكاء الانفعالي دورا مهما في مواجهة الضغوط اليومية التي يمر بها الأفراد حيث يلعب دورا أساسيا في زيادة القدرة على التكيف مع الآخرين والوقاية من الاحتراق

النفسي الذي يمكن أن يواجههم، فالأفراد الذين يمتلكون ذكاء انفعاليا يظهرين مستويات منخفضة من المشكلات السلوكية، ويتعاملون مع المشاكل الانفعالية بحكمة وروية ويعالجون المواقف الحياتية دون تسرع، كما يتميزون بمستويات منخفضة من الاحتراق النفسي المرتبطة بظروف العمل، وأشارت الفيلكاوي (2015) ما ذكره الخضر (2002) أن الدوافع الذاتية - وهي أحد مكونات الذكاء الانفعالي - المتمثلة في المتعة بالعمل وحب التعلم والاطلاع أكثر أهمية وتأثيرا في دفع الفرد للعمل والإبداع من الحوافز الخارجية كالمال والمنصب.

تتفق نتيجة الفرضية مع نتيجة دراسة فرحبخش (2012) Farahbakhsh التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى مديري مدارس خرم آباد بايران وخلصت إلى أن زيادة الذكاء الانفعالي قادرة على توفير بيئة عمل أفضل للمديرين، وتتفق مع نتيجة دراسة ساثيا وآخرون (2012) Sathya et al التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى العاملين في المؤسسات التعليمية بمدينة مادوراي بالهند، كما تتفق مع دراسة جمعة (2017) التي أسفرت نتائجها عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالمدارس الحكومية بمحافظة بني سويف بمصر وتتفق أيضا مع نتيجة دراسة بوا ومورين (2019) Boas & Morin التي بينت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل في مؤسسات التعليم العالي الفيدرالية بالبرازيل.

اتضح من خلال نتائج الفرضية الرئيسية أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل ($r = 0.352$) وقيمة معامل التحديد ($r^2 = 0.124$) وهذا يعني أن الذكاء

الانفعالي يسهم بنسبة 12.4% من التباين الكلي لجودة حياة العمل، مما يدل أن 12.4% من التغيير الحاصل في جودة حياة العمل يرجع إلى الذكاء الانفعالي، وما تبقى أي 87.6% فإنه يرجع لعوامل أخرى، اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ساثيا وآخرون (Sathya & al (2012) حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل ($r = 0.392$) أي أن معامل التحديد ($r^2 = 0.153$) وهذا يدل أن الذكاء الانفعالي يسهم بنسبة 15.3% من التباين الكلي لجودة حياة العمل واختلفت مع نتيجة دراسة جمعة (2017) التي وجدت أن 92% من التغيير الحاصل في جودة حياة العمل يرجع إلى الذكاء الانفعالي.

بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي وهذا لضعف ارتباط الذكاء الانفعالي بأبعاد جودة حياة العمل المتمثلة في: (العلاقة مع الإدارة، الموازنة بين الحياة والعمل، المناخ الاجتماعي، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحية ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ)، وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد كفاية الراتب وعدالته.

2.2- مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية:

1.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد العلاقة مع الإدارة في ضوء أن الذكاء الانفعالي يتضمن حساسية الفرد في اكتشاف ومعرفة وفهم انفعالات الآخرين الظاهرة والمستترة ومساعدتهم في حل مشاكلهم والحساسية تجاه متطلباتهم وتدعيم وتحفيز

قدراتهم، ويتضمن المهارات الاجتماعية المتمثلة في تكوين علاقات اجتماعية والاتصال والتعاون والفاعلية في حل الخلافات والنزاعات، والتعامل بحكمة والقدرة على أداء الأدوار القيادية بنجاح والكفاءة في إدارة المناقشات الاجتماعية، وهذا ما يشير إليه بعد العلاقة مع الإدارة فهو يتضمن الاهتمام من جانب الإدارة بالنواحي الشخصية والوظيفية والاجتماعية والتنظيمية، تتفق هذه النتيجة مع ما ذكره الخولي (2011) من أن الذكاء الانفعالي يمنع الفرد من إلقاء مسؤولية كل إحباط أو صراع يواجهه في وظيفته على عاتق المؤسسة، وبالتالي يمنع إحساسه بعدم الالتزام تجاهها والذي ينتج عن عملية التنقيب الدائمة عن أخطاء في كيان المؤسسة ويلقي عليها اللوم فيما يتعرض له من مشاكل، وأشار إلى أن الموظف المتعاطف يستطيع تمييز جوانب الضعف في أدائه من وجهة نظر المؤسسة ويدرك تأثير ذلك على أداء المؤسسة ككل مثل هذا الموظف سوف يكون أكثر تقبلاً وأكثر تعاوناً مع مشرفيه ومع زملائه لتحسين مستوى الأداء.

يمكن تفسير عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد كفاية الراتب وعدالته في ضوء أن ارتفاع الذكاء الانفعالي الذي يعني قدرة الفرد على التعامل مع الجوانب الشخصية والاجتماعية لا يؤدي إلى ارتفاع بعد كفاية الراتب وعدالته، فالراتب الذي يتقاضاه الأستاذ محدد من طرف الوزارة وفي منأى عن المشرفين الذين يتعامل معهم.

يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد الموازنة بين الحياة والعمل في ضوء أن الذكاء الانفعالي يتضمن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها وقدرته على تغيير حالته المزاجية عندما تتغير الظروف وقدرته على تنظيم انفعالاته وتوليد انفعالات وأفكار جديدة تساعده على التفكير الجيد وقدرته على التكيف مع الأحداث الجارية وقدرته على الاتزان والهدوء حتى في الظروف الصعبة والقدرة على مواجهة متطلبات الحياة، وهذه القدرات

لازمة للموازنة بين الحياة الشخصية والعمل، تتفق هذه النتيجة مع تعريف بارون (2000) Baron للذكاء الانفعالي على أنه: « مجموعة من القدرات الانفعالية والشخصية التي تؤثر في القدرات الكلية للشخص لينكيف مع متطلبات وضغوطات الحياة» (العتوم، 2004: 210)

يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد المناخ الاجتماعي في ضوء أن الذكاء الانفعالي يتضمن بعد المهارات الاجتماعية وهي مهارة الفرد في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين والاتصال والتعاون معهم والعمل بصورة فاعلة مع فريق عمل متميز. وفي هذا الصدد عرف جولمان (1998) Goleman الذكاء الانفعالي بأنه: «القدرة على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وحفز دافعيتنا ومعالجة انفعالاتنا جيداً داخل أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين». (Goleman, 1998: 2)، تتفق النتيجة مع ما ذكره فوت (2001) Foote من أن: « الذكاء الانفعالي يتكون من مكونين أحدهما الذكاء الشخصي والآخر الذكاء بين الأشخاص، فالذكاء الشخصي يجعلنا نستشعر العلاقات الداخلية بين أفكارنا والأحداث التي تواجهنا ومشاعرنا بينما الذكاء بين الأشخاص يجعلنا نتعامل مع الآخرين ونتواصل معهم بسهولة ويسر». (في: الدريد، 2004: 101)

يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها في ضوء أن الذكاء الانفعالي يتضمن قدرة الفرد على تقدير ذاته بتحديد جوانب القوة والضعف فيها والثقة في ذاته وإمكاناتها والقدرة على التجديد والتغيير والابتكار لمواجهة متطلبات الحياة كما يتضمن دافعية الفرد للإنجاز والمثابرة والعمل المتواصل دون ملل أو إجهاد، تتفق هذه النتيجة مع تعريف فاروق عثمان للذكاء الانفعالي (2002) على أنه: «القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفق

مراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة»(في: العنزي، 2010: 16)

يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد صحية ظروف العمل في ضوء أن ارتفاع الذكاء الانفعالي يؤدي إلى ارتفاع تكيف الأستاذ مع ظروف العمل ونظرة الإيجابية لها، فالأذكىاء انفعاليا لديهم دافعية للإنجاز والمثابرة وتحمل الضغوط والإحباط في سبيل إنجاز الأعمال، والتفاؤل والتحدي والعمل المتواصل دون ملل أو إجهاد والتركيز في العمل حتى في الظروف الضاغطة.

يشير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد الأمان الوظيفي إلى أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي يناظره ارتفاع في بعد الأمان الوظيفي وهذا يعني أن شعور الأستاذ بالأمن والاستقرار النفسي والوظيفي يزداد بازدياد الذكاء الانفعالي أي بامتلاك الأستاذ القدرة على الوعي بانفعالاته وتنظيمها وتحفيز ذاته والثقة في إمكانياته ومهارة التواصل مع الآخرين المتمثلين في المتعلمين والمشرفين وزملاء العمل وتحمل الضغوط والإحباط في سبيل إنجاز الأعمال.

يشير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد العدالة والنمو الوظيفي إلى أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي يناظره ارتفاع في بعد العدالة والنمو الوظيفي في ضوء أن الذكاء الانفعالي يتضمن الوعي بالذات وتنظيم الانفعالات ومهارات التواصل مع الآخرين

(المشرفين) وقدرة الفرد على تقدير ذاته بتحديد جوانب القوة والضعف فيها، والثقة في ذاته ولمكاناتها وهذه المهارات والقدرات تؤدي إلى بناء تصور إيجابي حول العدالة والنمو الوظيفي.

يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وبعد العلاقة مع أولياء التلاميذ في ضوء أن الذكاء الانفعالي يتضمن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها، وقدرته على تغيير حالته المزاجية عندما تتغير الظروف، وقدرته على تنظيم انفعالاته وتوليد انفعالات وأفكار جديدة تساعده على التفكير الجيد، ويتضمن التوحد مع الآخرين ومساعدتهم والفاعلية في حل مشاكلهم ومتابعة أخبارهم والحساسية تجاه متطلباتهم وتدعيم وتحفيز قدراتهم، تتفق هذه النتيجة مع ما ذكره كل من ماير وسالوفي (2001) Mayer & Salovey أن المعلم ذي المستويات العالية من الذكاء الانفعالي يجعل الطلبة أكثر ضبطاً لانفعالاتهم واندفاعاتهم مما يجعلهم أكثر تسامحاً، وأكثر فهماً لوجهات نظر الآخرين وعمل علاقات جيدة في العمل وتدبر أمر الضغوط والقدرة على التكلم بوضوح للتخطيط للعمل، والوصول إلى الأهداف والمثابرة في وجه النكسات والتحديات والإحباطات وأكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التي تحدث في بيئاتهم. (في: الفيلاكاوي، 2015)

2.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تبين من نتائج الفرضية الفرعية الثانية أن مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الذكاء الانفعالي مرتفعة مما انعكس على المستوى العام للذكاء الانفعالي فجاء بدرجة مرتفعة وهذا يدل على تمتع أساتذة التعليم الابتدائي لولاية النعامة بمستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي، تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة خضر (2012) التي وجدت أن موظفات جامعة بغداد يتمتعن بذكاء

انفعالي وفسرت ذلك بأن تعاملهن مع فئة المدرسين الجامعيين والطلبة يحتاج إلى مستوى من الذكاء والتعامل الجيد خاصة بتنوع مفردات العمل الجامعي، وتختلف نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة الشمري(2016) التي توصلت إلى أن درجة ممارسة أبعاد الذكاء الانفعالي لدى القيادات التربوية بالمدارس الأهلية بالرياض جاءت بدرجة منخفضة ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف تأهيل القيادات التربوية وتوعيتهم بأهمية الذكاء الانفعالي.

احتل بعد مهارة الوعي بالذات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.95) وهو مستوى مرتفع وهذا يعني تمتع أساتذة التعليم الابتدائي لولاية النعامة بدرجة مرتفعة من الوعي بالذات، ويتضمن هذا البعد معرفة واكتشاف الفرد لانفعالاته وقدرته على التعبير عنها ومعرفة أسبابها ومعانيها، وقدرته على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاته، وتقديره الدقيق لانفعالاته وعواطفه، وقدرته على ربط مشاعره بما يفكر فيه، والثقة في ذاته وإمكاناتها، فالوعي بالذات كما يراه جولمان (1998) Goleman هو الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان، وبهذا الوعي التأملي للنفس، يقوم العقل بملاحظة ودراسة الخبرة نفسها بما فيها من انفعالات، ويبدو أن مثل هذا الوعي بالذات يتطلب تحفيز قشرة المخ الجديدة Neocortex وخاصة الأجزاء المتخصصة في اللغة التي تنتبه لتحديد وتسمية الانفعالات المستتارة، والوعي بالذات ليس انتباها يؤدي إلى الانجراف بالعواطف والمبالغة في رد الفعل وتضخيم ما ندركه حسيا، بل هو طريقة محايدة تحافظ على تأمل الذات حتى في أثناء العواطف المتهيجة، ويمكن عزو نتيجة تمتع أفراد العينة بدرجة مرتفعة من الوعي بالذات نتيجة ما تم تعلمه من خبرات متعددة بدءا من الأسرة والمدرسة والجامعة والمحيط المهني، فمهنة التعليم تتيح أيضا فرصا لتعلم مهارة الوعي بالذات أي الثقة بالنفس ومعرفة جوانب القوة وجوانب القصور ومعرفة الانفعالات والتعبير عنها.

جاء بعد الدافعية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.81) وهو مستوى مرتفع ويتضمن هذا البعد دافعية الفرد للإنجاز أو التحصيل والمثابرة وتحمل الضغوط والإحباط في سبيل إنجاز الأعمال والتفاؤل والتحدي والمخاطرة المحسوبة والعمل المتواصل دون ملل أو إجهاد، والتزامه بالوعود والتعهدات مع الآخرين، وتركيزه في عمله حتى في الظروف الضاغطة، يمكن تفسير المستوى المرتفع لمهارة الدافعية في أن أفراد العينة يتميزون بمجموعة من الصفات المتمثلة في حب التعلم والعمل والصبر والتفاؤل وهي صفات متعلمة من الأسرة والمجتمع ويحثنا عليها ديننا الإسلامي، كما يمكن عزو المستوى المرتفع لمهارة الدافعية لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة إلى أن مهنة التعليم من المهن الضاغطة وهذا ما أكدته بلهوارى (2010) في دراستها من خلال عرضها لمجموعة من الدراسات وخلصت إلى أن الأساتذة بمختلف مستوياتهم التعليمية يعانون ضغوطا ترتبط بطبيعة مهنة التعليم في حد ذاتها وأن العاملين في قطاع التعليم هم من أكثر العاملين معاناة من الضغوط النفسية نظرا لكثرة التحديات التي تواجههم. فيتعلم الأستاذ تحمل الضغوط ومواصلة العمل تحت الظروف الضاغطة وبذلك ينمو لديه الدافعية وتحفيز النفس.

بينما احتل بعد التعاطف المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقدر بـ (3.74) وهو متوسط مرتفع ويتضمن هذا البعد حساسية الفرد في اكتشاف ومعرفة وفهم انفعالات الآخرين الظاهرة والمستترة والتوحد معهم ومساعدتهم والفاعلية في حل مشاكلهم ومتابعة أخبارهم والحساسية تجاه متطلباتهم وتدعيم وتحفيز قدراتهم ومدى وعيهم بالقوانين المنظمة في المجتمع، وتفسر هذه النتيجة على أساس الوعي الذاتي، فأساتذة التعليم الابتدائي لديهم مستوى مرتفع من الوعي بالذات وبالتالي لديهم مستوى مرتفع من التعاطف فقد أشار جولمان (1998) Goleman إلى أن التعاطف يقوم على أساس

الوعي الذاتي، فبقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا وإدراكها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين.

احتل بعد المهارات الاجتماعية المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3.71) وهو متوسط مرتفع، يتضمن هذا البعد مهارة الفرد في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين والاتصال والتعاون معهم والتأثير فيهم، والفاعلية في حل الخلافات أو النزاعات التي تنشأ بينهم، والتعامل بحكمة معهم وقدرته على أداء الأدوار القيادية بنجاح والكفاءة في إدارة المناقشات الاجتماعية والتوكيدية، والعمل بصورة فاعلة مع فريق عمل متميز، يمكن تفسير هذه النتيجة على أن أساتذة التعليم الابتدائي لولاية النعامة تنفصم الفاعلية في حل النزاعات بين الأفراد والقدرة على أداء الأدوار القيادية بنجاح فقد تحصلت الفقرات التالية: (غالبا ما يتم اختياري لأكون قائدا للجماعة، أحاول دائما حل النزاعات التي تنشأ بين أفراد الجماعة، لدي القدرة على تغيير وجهة نظر الجماعة تجاه موضوع ما، أستطيع التحدث أمام حشد من الناس) على متوسطات حسابية متوسطة بينما يتمتع أفراد العينة بمهارة تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين والاتصال والتعاون معهم، والعمل بصورة فاعلة مع فريق عمل متميز فقد تراوحت متوسطات فقراتها الحسابية بين (3.42 و 4.28) وهي مستويات مرتفعة.

جاء بعد تنظيم الذات في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.61) وهو مستوى مرتفع، ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن أساتذة التعليم الابتدائي يتمتعون بالقدرة على ضبط الانفعالات والتحكم فيها والقدرة على تغيير حالتهم المزاجية عندما تتغير الظروف، والقدرة على تنظيم الانفعالات وتوليد انفعالات وأفكار جديدة تساعد على التفكير الجيد، والقدرة على التكيف مع الأحداث الجارية والقدرة على الاتزان والهدوء حتى في الظروف الصعبة، والقدرة على التجديد

والتغيير والابتكار لمواجهة متطلبات الحياة والقدرة على أن يكون جديرا بثقة الآخرين، بينما ليس لديهم القدرة على عدم التفكير في المشاكل فلم يوافقوا على الفقرة التالية: (لدي القدرة على التفكير في مشاكلي)، وتحصلت إستراتيجية الذهاب إلى صديق أو نادي لتغيير الحالة المزاجية على والفقرتان: (لا أقول أشياء وأندم عليها، أبذل قصارى جهدي في المواقف المحزنة حتى أتجنب البكاء) على درجات متوسطة، يمكن تفسير ذلك إلى أن أغلب أفراد العينة إناث، والإناث لا يمكنهن تجنب البكاء في المواقف المحزنة ويستعملن استراتيجيات أخرى لتغيير الحالة المزاجية.

3.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

يبين الجدول رقم (62) أن بعد الأمان الوظيفي حصل على المرتبة الأولى في جودة حياة العمل بمتوسط حسابي قدره (4.55) وهو مستوى مرتفع جدا، فالأستاذ يشعر بالأمان مادام أنه يقوم بعمله دون تقصير، واحتلت الأبعاد: (وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، المناخ الاجتماعي، العلاقة مع الإدارة، العدالة والنمو الوظيفي) المراتب التالية: 2، 3، 4، 5 بمتوسطات حسابية تقدر بـ (4.12)، (3.97)، (3.72)، (3.64) وهي مستويات مرتفعة، فالأستاذ في وظيفته يستخدم قدراته وكفاءاته، ويتجه نحو إتقان عمله ويتعلم أشياء جديدة تساعده على أداء أفضل كما أن هناك إبداع في وظيفته ويرجع ذلك لتعدد وتنوع المواد التي يدرسها الأستاذ، التغيير في المنهاج والبرامج مما يدفعه إلى البحث وإعداد مذكرات جديدة تتناسب مع هذا التغيير، تنوع طرق التدريس وإعداد الوسائل التعليمية المناسبة التي تمكنه من تحقيق الكفاءة المطلوبة، كما أن الأستاذ يقوم بتزيين القسم ووضع المعلقات التي تحقق الأهداف التربوية والتعليمية، ويرجع المستوى المرتفع لبعدها المناخ الاجتماعي إلى أن الأساتذة يسعون لربط علاقات حسنة بين زملائهم والتعاون فيما بينهم، ويمكن تفسير المستوى المرتفع لبعدها العلاقة مع الإدارة إلى أن الأساتذة يرون أن الإدارة تهتم

بالجوانب النفسية والاجتماعية والتنظيمية والوظيفية ذلك لأن اهتمام الإدارة بهذه الجوانب يؤثر إيجاباً على أداء الأستاذ، وتوفر مهنة التعليم فرصاً للتكوين والترقي، واحتلت الأبعاد التالية: (صحية ظروف العمل، العلاقة مع أولياء التلاميذ، الموازنة بين الحياة والعمل) المراتب: 5، 6، 7 بمتوسطات حسابية مقدره بـ: (3.34)، (3.18)، (2.61) وهي مستويات متوسطة ويرجع ذلك لطبيعة مهنة التعليم فهي مهنة مرهقة ونقص الوسائل التعليمية التي يحتاجها الأستاذ، واكتظاظ قاعة الدرس بالتلاميذ وصعوبة العلاقة مع أولياء التلاميذ كما أن الأستاذ لا يجد الوقت الكافي للاستمتاع بوقت الفراغ خارج عمله لأنه مجبر على تحضير المذكرات خارج ساعات عمله الرسمية.

في المرتبة الأخيرة نجد بعد كفاية الراتب وعدالته بمتوسط حسابي مقدر بـ (2.05) وهو مستوى منخفض، فأفراد العينة لا يوافقون على هذا البعد فهم غير راضين عن الراتب الذي يتقاضونه لأنه لا يمكنهم من تلبية طموحاتهم ولا يتناسب مع طبيعة العمل ومهامه ولا يتناسب أيضاً مع الجهد المبذول وهو غير مناسب مقارنة برواتب الأساتذة في التعليم المتوسط والثانوي.

مما سبق يتضح أن بعداً واحداً جاء بمستوى مرتفع جداً وأربعة أبعاد بمستويات مرتفعة بينما جاءت ثلاثة أبعاد بمستويات متوسطة وبعد كفاية الراتب وعدالته بمستوى منخفض مما أثر على المستوى العام لجودة حياة العمل فجاء بمستوى متوسط، اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مانجو (2014) Manju التي بينت أن أغلبية أساتذة التعليم الثانوي أي ما يعادل 70.2% في مايسور بالهند لديهم مستوى جودة حياة عمل متوسطة واتفقت أيضاً مع نتيجة دراسة بورزق (2018) التي توصلت إلى أن أساتذة التعليم الثانوي بمدينة مستغانم يشعرون بجودة حياة متوسطة. اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عماد زاده وآخرون (2012) Emadzadeh et al التي توصلت إلى أن جودة حياة العمل للمعلمين بمدينة أصفهان بإيران أقل من المتوسط وأنهم لا يتمتعون

بجودة حياة عمل جيدة واختلفت أيضا مع دراسة الهور (2018) التي أشارت نتائجها إلى أن تقديرات معلمي المدارس الأساسية الخاصة بمحافظة غزة لجودة حياة العمل جاءت بدرجة كبيرة ودراسة محمد ومحمد (2018) التي كشفت نتائجها عن مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي في مدارس محافظة دمشق ودراسة البلوشي والظفري (2019) التي توصلت نتائجها إلى امتلاك معلمي سلطنة عمان مستوى مرتفع من جودة الحياة الوظيفية.

4.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت (0.799) عند مستوى الدلالة (0.425) وهي غير دالة إحصائيا، وتفسر هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يؤثر في الذكاء الانفعالي، تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات التالية: دراسة الدردير (2002)، دراسة خرنوب (2016)، دراسة قمر (2016) التي توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في الذكاء الانفعالي لدى طلبة الجامعة، كما تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة حنصالي (2014) في عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية تعزى لمتغير الجنس. تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة العلوان (2011) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث لصالح الإناث ودراسة الفيلاكاوي (2015) التي أسفرت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده (التعاطف، تنظيم الانفعالات، التواصل الاجتماعي) لصالح المعلمات، كما تختلف مع دراسة بن عمور (2017) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث

لدى طلبة الجامعة في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي والأبعاد المشكلة له لصالح الذكور ما عدا بعد التعاطف الذي ظهرت فيه الفروق لصالح الإناث.

تشير بعض الدراسات منها دراسة ماير (2002) Mayer ودراسة روبرتز وآخرون (1999)، Roberts et al (2000) إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في الذكاء الانفعالي لصالح الإناث عندما يتم تقدير الذكاء الانفعالي تقديرا ذاتيا، ولصالح الذكور عندما يتم تقديره بواسطة الخبراء (في: الدردير، 2004: 90)، تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع هذه الدراسات من حيث أن متوسط الذكاء الانفعالي للإناث يساوي (312.94) درجة ومتوسط الذكاء الانفعالي للذكور (308.50) درجة، يلاحظ تفوق الإناث على الذكور في الذكاء الانفعالي الذي تم تقديره تقديرا ذاتيا، إلا أن هذه الفروق لم تكن فروقا جوهرية (غير دالة)، يمكن تفسير هذه النتيجة أن أساتذة التعليم الابتدائي لولاية النعامة أكثر وعيا بانفعالاتهم ومشاعرهم وتعبيرا عن انفعالاتهم ومشاعرهم ويستطيعون تحديد جوانب القوة والضعف في شخصياتهم وشخصيات الآخرين ويستطيعون التحكم في سلوكياتهم. فالمحيط المدرسي ينمي لدى أساتذة التعليم الابتدائي (ذكورا وإناثا) مهارات التواصل الاجتماعي وهو بعد من أبعاد الذكاء الانفعالي لأنهم في تفاعل مستمر مع أطراف مختلفة، فهم يتعاملون مع زملائهم ومع مشرفيهم ومع المتعلمين وأولياء الأمور، تختلف طريقة التعامل من شريحة إلى أخرى، فالزمالة تتطلب التعاون والتفاهم والاحترام وتقبل الآخر وتتطلب العلاقة مع المشرف الاحترام وتفرض العلاقة مع المتعلمين نوعا من اللين والصرامة أما علاقة الأستاذ مع أولياء الأمور فتفرض التعاون والتفاهم المتبادل باعتبارهما طرفين أساسيين في تربية وتعليم التلميذ.

يواجه أساتذة التعليم الابتدائي في مهنتهم مجموعة من التحديات تتمثل في تحديات متعلقة بالأهداف، فالأستاذ يبدأ نشاطه التعليمي بتكوين فكرة واضحة عما يريد إنجازه من خلال عملية

التعليم وعليه أن يقف على الأهداف التي يتوقع من متعلميه إنجازها نتيجة هذه العملية، وهناك تحديات متعلقة بخصائص المتعلمين، فتباين المتعلمين في خصائصهم الجسمية والانفعالية والعقلية والاجتماعية يفرض على الأستاذ مواجهة مشكلات المتعلمين من خلال التعرف على قدراتهم ومستوى نموهم ونقاط قوتهم وضعفهم لتحديد مدى استعدادهم وقدراتهم على إنجاز الأهداف التعليمية المرغوبة، كما أن هناك تحديات متعلقة بالتعليم، فالأستاذ يلجأ إلى استخدام طريقة أو أكثر من طريقة للتدريس والتي تختلف باختلاف المواد الدراسية ونوعية المتعلمين أي اختيار الطرق والوسائل الأكثر نجاعة. (بلهوارى، 2010)، كل هذه التحديات تنمي لدى أساتذة التعليم الابتدائي (ذكورا وإناثا) الكفاءات التالية: الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، وهي تمثل الكفاءات الشخصية والاجتماعية للذكاء الانفعالي.

5.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير السن، إذ بلغت قيمة ف (0.583) عند مستوى الدلالة (0.627)، تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة النموي (2009) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وفقا لمتغير السن (في: المشوح والوهطة، 2015: 99) وتتفق أيضا مع نتيجة دراسة المشوح والوهطة (2015) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المرشدين الطلابيين وفقا لمتغير السن، وتختلف نتيجة هذه الفرضية مع نتيجة دراسة عجوة (2002) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات العمرية لصالح الأكبر سنا (في: الخولي، 2011: 170) وتختلف أيضا مع نتيجة دراسة موسى (2005) التي

بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي وفقا لمتغير السن (في: المشوح والوهطة، 2015: 99).

يمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية في ضوء ما أشار إليه جولمان (1995) Goleman أن الذكاء الانفعالي يمكن أن يبني ويتم تعلمه من خلال تنمية التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، يمكن لنسبة الذكاء الانفعالي أن تتزايد بالتدريب وتعلم مهاراته (في: سالم وأحمد، 2012: 379).

هناك عوامل ساهمت في انعدام الفروق الجوهرية بين الفئات الأصغر سنا والفئات الأكبر سنا، فالفئة الأصغر سنا قبل انخراطها في العمل اكتسبت المهارات الاجتماعية والمعرفية والانفعالية والصحية من المحيط الجامعي، وفي هذا الصدد ذكر القاضي (2012) أن الجامعات تقدم أنشطة مختلفة يختبر الطالب من خلالها حدود قدراته وإمكانياته مما يساعده على فهم واقعي لشخصيته كما أن التعلم الجامعي يتيح فرصا للاستقلال والتميز وإثبات الذات تختلف عما تعود عليه في المراحل التعليمية السابقة. (في: قمر، 2016)، كما أن للأسرة دورا في تنمية مهارات الذكاء الانفعالي، وفي هذا الصدد أشار بدوي (2002) أن في الأسرة تنمو مشاعر الطفل تجاه نفسه وتجاه الآخرين وكيفية رؤيته لتلك المشاعر وردود أفعاله والتعبير عن آماله ومخاوفه، إن هذا التعلم يحدث من خلال تلقين الآباء لأبنائهم المواقف الأخلاقية ومن خلال سلوكهم الفعلي لكن ما يؤثر فعليا في البناء هو طريقة تعبير الآباء عن مشاعرهم الشخصية وتفاعلاتهم المتبادلة مع بعضهم البعض، وبعض الآباء ينجح كمعلم للمشاعر لأبنائهم كأن يدرّبهم على تفهم انفعالات ومشاعر الآخرين وتقديرها أو يعملون على مشاركتهم في مواقف تعاطف مع الضعفاء، فيكتسب الطفل مهارة التعاطف مع الآخرين من خلال نموذج الوالدين. (في: سالم وأحمد، 2012: 380)

6.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السادسة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تبعاً لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة F (0.874) عند مستوى الدلالة (0.418)، تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة المشوح والوهبة (2015) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المرشدين الطلابيين تبعاً لسنوات الخبرة وتختلف مع نتيجة دراسة الفيلكاوي (2015) التي بينت وجود فروق دالة إحصائية لدى المعلمين في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية في ضوء عاملين هما: المؤهل العلمي والتنشئة الاجتماعية، بالنسبة للمؤهل العلمي بلغ عدد الأفراد الذين نقل أقدمتهم في العمل عن 10 سنوات 222 فرداً أي ما يعادل 74% من النسبة الكلية، وهذه النسبة من الأفراد لديها مؤهل علمي والمؤهلات العلمية تساهم في تعلم مهارات الذكاء الانفعالي، فقد أشارت دراسة الشهري (2010) أنه كلما زاد المؤهل العلمي زاد مستوى المعرفة بمهارات الذكاء الانفعالي (في: حنصالي، 2014: 237).

بالنسبة للتنشئة الاجتماعية، فأفراد العينة من مجتمع واحد وثقافة واحدة، والقيم الاجتماعية والأعراف والعادات والتقاليد، وأيضاً تعاليم ديننا الحنيف تحث على ضرورة ضبط النفس وكظم الغيظ والإحساس بالآخر والتعاطف معه في السراء والضراء وحسن الحديث والإصغاء، وهي قيم أخلاقية تعبر عن مكونات الذكاء الانفعالي، متعلمة من الأسرة والمجتمع.

7.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السابعة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في جودة حياة العمل حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.372) عند مستوى الدلالة (0.710) وهي غير دالة إحصائية، وتفسر هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يؤثر في متغير جودة حياة العمل، فكل المجموعتين (الذكور والإناث) لهما نفس الاستجابة اتجاه جودة حياة العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير جودة حياة العمل للذكور (3.34) وللإناث (3.31) وهما قيمتان تشيران إلى أن هناك موافقة متوسطة من قبل المجموعتين (الذكور والإناث) على هذا المتغير، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن كلا من الجنسين يعملان تحت نفس الظروف البيئية والاجتماعية ويخضعان لقوانين وقواعد مشتركة، تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة بورزق وأم الخيوط (2018) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة مستغانم، وتتفق أيضا مع نتيجة دراسة الهور (2018) التي أثبتت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزى إلى متغير الجنس لدى معلمي المدارس الأساسية الخاصة بمحافظات غزة.

تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عماد زاده وآخرون (2012) Emadzadah et al التي توصلت إلى أن المعلمات يتمتعن بجودة حياة أعلى من المعلمين وتختلف مع دراسة مانجو (2014) Manju التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس وهذه الفروق لصالح الإناث، كما تختلف النتيجة المتوصل إليها مع نتيجة دراسة السيد (2018) التي أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة المنوفية

وذلك لصالح الذكور، وتختلف أيضا مع نتيجة دراسة محمد ومحمد (2018) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث لصالح الإناث في جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين في مرحلة التعليم الثانوي بمدارس محافظة دمشق.

8.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثامنة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لجودة حياة العمل حيث بلغت قيمة ف (1.487) عند مستوى الدلالة (0.218) وهي غير دالة إحصائياً، وتفسر هذه النتيجة أن متغير السن لا يؤثر في متغير جودة حياة العمل الذي يتكون من تسعة أبعاد، فقد وجدت الفروق دالة إحصائياً في بعدين فقط وهما بعد العلاقة مع الإدارة وبعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها بينما لم تظهر الفروق دالة إحصائياً في الأبعاد السبعة التالية: (كفاية الراتب وعدالته، الموازنة بين الحياة والعمل، المناخ الاجتماعي، صحة ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ)، فظروف العمل وفرص التكوين والترقية وواجبات العمل متشابهة بين الأساتذة على اختلاف أعمارهم جعلت الفروق تزول، تتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتيجة دراسة البربري (2016) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل تعزى لمتغير العمر لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني ومع نتيجة دراسة الحسني (2016) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

9.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية التاسعة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية وجود فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (4.114) عند مستوى الدلالة (0.017) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، وتفسر هذه النتيجة أن متغير الأقدمية في التعليم يؤثر على بعض جوانب الحياة العملية المتمثلة في: العلاقة مع الإدارة وكفاية الراتب وعدالته والمناخ الاجتماعي مما ينعكس على جودة حياة العمل بصفة عامة، تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عماد زاده وآخرون (2012) Emadzadah et al التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل لدى معلمي المدرسة الابتدائية بمدينة أصفهان بإيران تبعا لمتغير الخبرة وتتفق أيضا مع نتيجة دراسة السيد (2018) التي بينت وجود فروق دالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير سنوات الخبرة لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي، كما تتفق مع نتيجة دراسة محمد ومحمد (2018) التي أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي بمدارس محافظة دمشق تبعا لمتغير الخبرة لصالح الخبرة الأكبر من 5 سنوات.

تختلف نتيجة الفرضية مع نتيجة دراسة مانجو (2014) Manju التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين (أقل من 10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات) في جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي، وتختلف أيضا مع دراسة بورزق (2018) التي أثبتت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي بمدينة مستغانم في مستوى جودة حياة العمل تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

10.2.2 - مناقشة نتائج الفرضية الفرعية العاشرة:

اتضح من خلال نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق دالة إحصائية في أبعاد جودة حياة العمل (العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، المناخ الاجتماعي، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحة ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) فهذه الأبعاد تمثل الجوانب التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية للعمل والتي يشترك فيها كلا الجنسين، عدا بعد الموازنة بين الحياة والعمل فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في هذا البعد بين الذكور والإناث إذ بلغت المحسوبة (2.249) عند مستوى الدلالة (0.025) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وكانت هذه الفروق لصالح الذكور حيث إن قيمة المتوسط الحسابي للذكور على بعد الموازنة بين الحياة والعمل يساوي (2.82) وهي قيمة متوسطة أي أن الذكور يوافقون على هذا البعد بدرجة متوسطة بينما بلغت قيمة المتوسط الحسابي للإناث على هذا البعد (2.55) وهي قيمة منخفضة أي أن الإناث يوافقن على بعد الموازنة بين الحياة والعمل بدرجة منخفضة، وتفسر هذه النتيجة في ضوء طبيعة مهنة التعليم وظروفها، فمهنة التعليم مرهقة، وهناك عوامل جعلتها كذلك وتتمثل هذه العوامل في: - اكتظاظ حجرة الدرس بالمتعلمين المتباينين في خصائصهم الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية، وهذا الاكتظاظ يعيق الأداء التربوي ويصعب إيصال المعلومات ويستهلك جزءا كبيرا من طاقة الأستاذ الجسمية والنفسية بحيث يقل عطاؤه في العملية التعليمية ويصرف أغلب جهده في أعمال روتينية كتصحيح الكراريس، وهذا يعني أن بعض المتعلمين ذوي المستوى المتوسط أو المنخفض دراسيا لن يقدم لهم العناية التي يحتاجونها؛ - كثرة الأنشطة التعليمية التي يقدمها أستاذ التعليم الابتدائي المتمثلة في مواد أدبية وأخرى رياضية وعلمية، ومواد الإيقاظ (التربية الفنية والتشكيلية، التربية البدنية)؛ إسناد مستويات

مختلفة لأستاذ اللغة الفرنسية؛ - تقديم أستاذ التعليم الابتدائي لبعض الأنشطة التعليمية التي ليست من تخصصه، وقيامه بمهام بيداغوجية داخل القسم ومهام غير بيداغوجية (حراسة المتعلمين في الساحة وفي المطعم)، إضافة إلى المهام المرهقة التي يقوم بها في ساعات عمله الرسمية، فإنه مجبر على تحضير وإعداد مذكراته البيداغوجية اليومية للدروس التي سيقدمها خاصة مع التغييرات التي حدثت والتي تحدث في المناهج والبرامج، وهذا التحضير يكون خارج عمله، ولذلك لا يجد الأستاذ وقت فراغ كاف للاستمتاع خارج عمله، والإناث يتحملن مسؤولية أكبر من تلك التي يتحملها الذكور فهن يقمن بالمهام السالفة الذكر وتقع على عاتقهن أيضا الأعمال الروتينية المنزلية، فتعدد أدوارهن بين موظفة وزوجة وأم وربة بيت يبرر درجة موافقتهن المنخفضة لبعد الموازنة بين الحياة والعمل.

11.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الحادية عشر:

أظهرت نتيجة هذه الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة حياة العمل (كفاية الراتب وعدالته، الموازنة بين الحياة والعمل، المناخ الاجتماعي، صحة ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) عدا البعدين: العلاقة مع الإدارة ووجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في هذه البعدين تعزى لمتغير السن.

من خلال نتيجة اختبار شيفي Sheffe للمقارنات المتعددة وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة بين الفئة العمرية (21 و30) والفئات العمرية الأخرى: (31 و40)، (41 و50)، (51 أو أكثر) لصالح هذه الفئات، والملاحظ أنه كلما زاد العمر زادت درجة

الموافقة على بعد العلاقة مع الإدارة، تتفق هذه النتيجة مع ما ذكره المالكي وآخرون (2012) بأن في الثقافة العربية يتم منح الموظفين الأكبر سنا والأكثر خبرة اعترافا كبيرا من قبل المديرين، ويمكن تفسير هذه النتيجة في اتساع الفجوة بين توقعات الفئة الأصغر سنا والإدارة، مع التقدم في السن تضيق هذه الفجوة، فالفئة الأصغر سنا لم تتعود بعد على خطوات وإجراءات وتنظيمات العمل وتفقد اليقين المتمثل في معرفة واجباتها وتأديتها وتحتاج إلى تقدير مستمر (التغذية الراجعة) لما تقوم به من واجبات، تتفق هذه النتيجة مع نتيجة العمري واليافي (2017) التي وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة مع الرؤساء لصالح الفئة الأكبر عمرا، مع تقدم العمر يكون الموظفون أكثر قناعة وواقعية في الحياة، بالإضافة إلى أن خبراتهم في ازدياد، وحاجاتهم وطموحاتهم أقل نسبيا من صغار العمر، ناهيك عن أن كبار العمر غالبا ما يكونون قد دخلوا معترك الحياة، وحققوا طموحاتهم وأهدافهم وتعلموا كيفية التعايش مع الصعاب والصبر لديهم أعلى من صغار السن.

أظهرت نتيجة الفرضية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها تبعا لمتغير السن، يتضمن هذا البعد استخدام الفرد ما يتمتع به من معارف ومهارات وقدرات وتمكينه من التحكم في وظيفته وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه، تتفق هذه النتيجة مع ما ذكره كل من العمري واليافي (2017) في دراستهما بأن العمر يؤثر في الأداء والشعور بضغط العمل خصوصا لدى الفئة العمرية الصغيرة ويعزى ذلك إلى شعورهم بعدم وضوح الدور وصراع الدور إضافة إلى الغموض الذي يلف مسارهم الوظيفي، فعلاقة العمر بالأداء طردية، ذلك لأن أداء الفرد يتحسن مع زيادة خبرته، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإنه في بعض الأحيان يؤدي تدهور العمر إلى الضعف في الأداء وإن كانت تلك العلاقة غير حاسمة.

12.2.2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية عشر:

أوضحت نتائج هذه الفرضية موافقة المجموعات الثلاث (المجموعة التي تقل أقدميتها عن 5 سنوات) والمجموعة التي تنحصر أقدميتها بين (5 و9 سنوات) والمجموعة التي أقدميتها (10 أو أكثر) على بعد العلاقة مع الإدارة بدرجة مرتفعة حيث بلغت متوسطات هذه المجموعات على هذا البعد (3.55، 3.85، 3.80) على التوالي غير أن النتائج أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد العلاقة مع الإدارة تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (5.841) عند مستوى الدلالة (0.008) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وكانت الفروق بين المجموعة التي أقدميتها (أقل من 5 سنوات) والمجموعة التي تنحصر أقدميتها بين (5 و9 سنوات) لصالح المجموعة بين (5 و9 سنوات)، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء حاجات التقدير والاحترام فزيادة سنوات الأقدمية في التعليم يصبح الأستاذ أكثر تحكما وتكيفاً مع وظيفته مما يؤدي إلى شعوره بتقدير المشرف أو المدير وفي هذا الصدد يرى المالكي وآخرون (2012) Almalki et al أن في الثقافة العربية يتم منح الموظفين ذوي الخبرة اعترافاً أكبر من قبل المديرين وبالتالي يميلون إلى أن يكونوا أكثر رضا، إن الأقدمية الأقل من 5 سنوات لا تمكن الأستاذ من اكتساب المهارات الكافية للتحكم الوظيفي ففي هذه الفترة يحتاج الأستاذ إلى المساندة غير أن الإدارة المدرسية تهتم بالجوانب الإدارية أكثر من اهتمامها بالجوانب الوظيفية.

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد كفاية الراتب وعدالته تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (4.107) عند مستوى الدلالة (0.017) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وكانت الفروق بين المجموعة التي أقدميتها (أقل من 5 سنوات) والمجموعة التي أقدميتها (أكبر من 10 سنوات) لصالح المجموعة التي أقدميتها (أكبر من 10

سنوات)، بالرغم من أن المجموعتين لا توافقان على بعد كفاية الراتب وعدالته غير أنه وجد فرق دال بينهما فزيادة الأقدمية في التعليم يستفيد الأستاذ من الترقية في الدرجة والترقية في الرتبة وبالتالي الزيادة في الراتب.

أيضا أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد المناخ الاجتماعي تبعا لمتغير الأقدمية في التعليم، إذ بلغت قيمة ف المحسوبة (3.498) عند مستوى الدلالة (0.032) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وكانت الفروق بين المجموعة التي أقدميتها (أقل من 5 سنوات) والمجموعة التي تنحصر أقدميتها بين (5 و 9 سنوات) لصالح المجموعة بين (5 و 9 سنوات) يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الحاجات الاجتماعية التي يشبعها الأستاذ في بيئة العمل، فبازدياد سنوات الأقدمية في التعليم يتمكن الأستاذ من التكيف الاجتماعي ويشعر بالانتماء إلى الفريق التربوي الذي يعمل معه، وتفسر نتيجة تدني درجة بعد المناخ الاجتماعي للمجموعة التي أقدميتها (أقل من 5 سنوات) مقارنة بالمجموعة التي أقدميتها تنحصر بين (5 و 9 سنوات) أن المجموعة الأولى يلزمها الوقت الكافي للتكيف الاجتماعي وترى أنها لا تجد المساندة الكافية من قبل الزملاء للاستفسار عن الأمور العملية التي لا تدركها.

مناقشة عامة:

بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة وهذا يدل أن الارتفاع في مستوى الذكاء الانفعالي يؤدي إلى الارتفاع في مستوى جودة حياة العمل والعكس الانخفاض في مستوى الذكاء الانفعالي يؤدي إلى الانخفاض في مستوى جودة حياة العمل، فالذكاء وحده لا يضمن نجاح

الفرد وتفوقه كما ذكر كل من الفراء والنواجحة (2012) وإنما يحتاج الفرد إلى الذكاء الانفعالي الذي يعد مفتاح النجاح في الحياة العلمية والعملية، اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التالية: (دراسة فرحبخش (2012) Farahbakhsh، دراسة سائيا وآخرون (2012) Sathya et al، دراسة جمعة (2017)، دراسة بوا ومورين (2019) Boas & Morin).

كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة عدا بعد كفاية الراتب وعدالته، فالراتب الذي يتقاضاه الأستاذ في منأى عن المشرفين الذين يتعامل معهم، وأوضحت النتائج تمتع أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة بمستوى ذكاء انفعالي مرتفع ويمكن إرجاع ذلك نتيجة ما تم تعلمه من خبرات متعددة من الأسرة والمجتمع والمحيط الجامعي والمهني، بينما مستوى جودة حياة العمل متوسط لدى الأساتذة ويرجع ذلك إلى طبيعة مهنة التعليم وظروفها، فهي مهنة مرهقة تغطي فيها واجبات العمل على الحياة الأسرية والترفيهية والراتب الذي يتقاضاه الأستاذ لا يتناسب مع طبيعة العمل ومهامه والجهد المبذول.

أظهرت النتائج أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغيرات الجنس، السن، الأقدمية في التعليم، يمكن تفسير ذلك نتيجة وجود عوامل أخرى متمثلة في: المحيط المدرسي، تحديات مهنة التعليم، المؤهل العلمي، التنشئة الاجتماعية، المحيط الجامعي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل وأبعادها لدى أساتذة التعليم الابتدائي لولاية النعامة تعزى لمتغير الجنس، ما عدا بعد الموازنة بين العمل والحياة فقد وجدت فروق بين الذكور والإناث لصالح الذكور، وفسرت هذه النتيجة بأن مهنة التعليم أكثر استنزافا للوقت، فلا يجد الأستاذ الوقت الكافي للاستمتاع بالحياة

خاصة المرأة مع تعدد أدوارها، كما وجدت الفروق دالة إحصائيا في بعدي العلاقة مع الإدارة ووجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها تعزى لمتغير السن لصالح الفئات الأكبر سنا، فمع التقدم في العمر يكون الموظف أكثر واقعية في الحياة وخبراته في ازدياد وأداء الفرد يتحسن مع زيادة خبرته. ووجدت الفروق دالة إحصائيا في جودة حياة العمل وثلاثة أبعاد هي: (العلاقة مع الإدارة، المناخ الاجتماعي، كفاية الراتب وعدالته) تعزى إلى الأقدمية في التعليم، وفسرت هذه الفروق في ضوء حاجات التقدير والاحترام، الحاجات الاجتماعية، الاستفادة من الترقية، فزيادة الأقدمية في التعليم يصبح الأستاذ أكثر تكيفا وظيفيا واجتماعيا.

خلاصة:

مما سبق عرضه اتضح وجود العلاقة الارتباطية الموجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي وإن كانت هذه العلاقة ضعيفة، كما اتضح أيضا تأثير المتغيرات التالية: الجنس، السن، الأقدمية في التعليم على جودة حياة العمل بينما لم تؤثر هذه المتغيرات على الذكاء الانفعالي وفسرت هذه النتيجة بوجود عوامل أخرى مؤثرة هي: المحيط المدرسي، ظروف العمل، الأسرة، المحيط الجامعي، مجتمع واحد وثقافة واحدة.

إسهامات الدراسة:

بناء على النتائج المتوصل إليها تم الخروج بالإسهامات التالية:

إسهامات علمية:

هذه بعض الإسهامات تقدم للباحثين فيما يتعلق بالبحوث في المستقبل:

1. إجراء دراسة بحثية مماثلة في ولايات أخرى من الجزائر.
2. إجراء دراسة بحثية مماثلة لدى أساتذة التعليم المتوسط والثانوي.
3. دراسة تأثير متغيرات أخرى كالحالة العائلية، المستوى التعليمي على الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل.
4. اعتماد الاستبيان المعد لقياس جودة حياة العمل.

إسهامات عملية:

1. تقديم برامج تدريبية لتنمية الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة والمشرفين.
2. تحسين جودة حياة العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي نظرا لأهميتها في زيادة رفاهية الموظفين وتحسين رضاهم الوظيفي وتحقيق أهداف المنظمة من خلال:
 - تحسين الأجر بما يتناسب مع مهام وأدوار الأستاذ والقدرة الشرائية.
 - الموازنة بين الحياة الشخصية والعمل وذلك بإعداد مذكرات نموذجية لتخفيف عبء التحضير على الأستاذ، إعادة النظر في المناهج والبرامج الدراسية بما يتناسب وقدرات المتعلمين والوقت المحدد لتقديمها، إعطاء الأولوية للمواد الأساسية.

- تخصيص قاعة للأساتذة كما هو الحال بالنسبة لأساتذة التعليم المتوسط والثانوي.
- إعادة النظر في المهام غير البيداغوجية المسندة لأساتذة التعليم الابتدائي (حراسة الساحة، حراسة المطعم).
- تخفيف الاكتظاظ في الأقسام مما يسهل إيصال المعلومات والأداء التربوي.

خاتمة

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة طبيعة العلاقة بين متغيرين ينتميان إلى علم النفس الإيجابي هما: الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل في المؤسسات التعليمية الجزائرية، على الرغم من توفر الدراسات السابقة التي تناولت متغير الذكاء الانفعالي ومتغير جودة حياة العمل إلا أن الدراسات العربية - في حدود الاطلاع- حول العلاقة بين المتغيرين لا تزال قليلة، لذا حاولت الدراسة الحالية سد هذه الفجوة بدراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل لدى شريحة من أهم شرائح المجتمع وهي أساتذة التعليم الابتدائي.

لتحقيق هدف الدراسة تم صياغة تساؤلات البحث وفرضياته، وبناء استبيان جودة حياة العمل واعتماد استبيان الذكاء الانفعالي لعبد المنعم أحمد الدردير، وأظهرت النتائج:

وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل (العلاقة مع الإدارة، الموازنة بين الحياة والعمل، المناخ الاجتماعي، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحية ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) عدا بعد كفاية الراتب وعدالته فقد أوضحت النتائج عدم وجود علاقة دالة إحصائياً.

تمتع أساتذة التعليم الابتدائي بمستوى نكاه انفعالي مرتفع بينما مستوى جودة حياة العمل متوسطة؛ عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تبعاً لمتغيرات الجنس، الأقدمية في التعليم، السن.

عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في جودة حياة العمل وأبعادها (العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، المناخ الاجتماعي، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحية ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) عدا بعد الموازنة بين الحياة والعمل فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين الجنسين لصالح الذكور.

عدم وجود فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل وأبعادها (كفاية الراتب وعدالته، الموازنة بين الحياة والعمل، المناخ الاجتماعي، صحية ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) تبعاً لمتغير السن عدا البعدين (العلاقة مع الإدارة، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها) فقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين الفئة الأصغر سناً والفئات الأكبر سناً لصالح الفئات الأكبر سناً.

وجود فروق دالة إحصائية في جودة حياة العمل وأبعادها (العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، المناخ الاجتماعي) تبعاً لمتغير الأقدمية في التعليم، بينما أثبتت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في الأبعاد التالية (الموازنة بين الحياة والعمل، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها، صحية ظروف العمل، الأمان الوظيفي، العدالة والنمو الوظيفي، العلاقة مع أولياء التلاميذ) تبعاً لمتغير الأقدمية في التعليم.

تعكس هذه النتائج أهمية الذكاء الانفعالي والمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الجنس

والأقدمية في التعليم والسن في المساهمة في تحقيق جودة حياة العمل والتأثير فيها.

قائمة المراجع:

1- المراجع باللغة العربية:

البربري، مروان حسن. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى، غزة.

بلهوارى، فاطمة. (2010). ضغوطات العمل وعلاقتها باستراتيجيات التكيف والقيم لدى المدرسين (ابتدائي، متوسط، ثانوي). رسالة ماجستير. جامعة وهران، الجزائر.

البلوشي، مريم، والظفري، سعيد. (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمعتقدات الكفاءة التدريسية لدى المعلمين بسلطنة عمان. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 15(4)، 387-398.

بن جامع، إبراهيم. (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة. رسالة ماجستير. جامعة منتوري، قسنطينة.

بن عمور، جميلة. (2017). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين. أطروحة دكتوراه. الجزائر: جامعة وهران 2.

بورزق، يوسف. (2018). واقع جودة الحياة في العمل في ضوء بعض المتغيرات. مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 10(4)، 683-692.

جعيجع، عمر، وهامل، منصور. (2015). تقنين مقياس الذكاء الوجداني ل بار- أون وجيمس باركر على البيئة الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 18، 149-166.

جمعة، أحمد. (2017). مكونات الذكاء الانفعالي وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية. مجلة البحث العلمي في التربية، 18، 415 - 450.

جولمان، دانييل. (2000). الذكاء العاطفي. (إيلي الجبالي، المترجمون) الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

- الحسني، وسام. (2016). أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة. جامعة الأزهر، غزة.
- حسين أبو رياش، عبد الحكيم الصافي، أميمة عمور، و سليم شريف. (2006). *الدافعية والذكاء العاطفي*. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- حنصالي، مريامة. (2014). إدارة الضغوط النفسية وعلاقتها بسمتي الشخصية المناعية (الصلابة النفسية والتوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي. أطروحة دكتوراه. جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- خرف الله، علي. (2014). نوعية العلاقة الزوجية وعلاقتها بمهارات الذكاء العاطفي دراسة مطبقة على عينة من الأزواج بولايات (باتنة، الوادي، مسيلة). أطروحة دكتوراه. جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- خرنوب، فتون. (2016). الرفاهية النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي والتفاؤل (دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة كلية التربية من جامعة دمشق). *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، 14(1)، 217-242.
- خضر، أطاف. (2012). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمكانة الاجتماعية لدى موظفات جامعة بغداد. *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، 32، 1-20.
- الخولي، محمود. (2011). *الذكاء الوجداني ما بين النشأة والتطبيق*. الإسكندرية: منشأة المعارف.
- الدردير، عبد المنعم أحمد. (2004). *دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي (الإصدار 1)*. القاهرة: عالم الكتب.
- دسوقي، نجلاء عبد السلام محمود. (2015). تأثير جودة حياة العمل على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس. 60(2)، 317-331.

راجح، أحمد عزت. (1968). *أصول علم النفس (الإصدار 7)*. القاهرة: دار الكاتب العربي للطباعة والنشر.

ربيع، محمد شحاتة. (2006). *أصول علم النفس الصناعي (الإصدار 3)*. القاهرة: دار غريب.

رونالدي ريجيو. (1999). *المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي*. (فارس حلمي، المترجمون) فلسطين: دار الشروق للنشر والتوزيع.

زاهر، تيسير. (2016). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*، 38(1)، 103-118.

ساخي، بوبكر. (2016). *تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي*. رسالة ماجستير. جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، وهران.

سالم، طالب، وأحمد، سافرة. (2012). *الذكاء العاطفي وعلاقته بالخلل لدى طلبة جامعة بغداد*. *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، 34، 377-412.

سلامي، دلال. (2016). *الذكاء العاطفي -مدخل نظري -*. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، 164-179.

سليمان، سناء محمد. (2006). *سيكولوجية الفروق الفردية وقياسها*. القاهرة: عالم الكتب.

سليمان، عبد العظيم. (2008). *الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة*. *مجلة الجامعة الإسلامية*، 16(1)، 587-632.

سمالي، محمود، وبن عمارة، سعيدة. (2018). *الذكاء الوجداني: مفهومه، نماذجه وتطبيقاته في الوسط المدرسي*. *مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية*، 9(3).

- السيد، سماح. (2018). تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي التعليم الثانوي العام في ضوء مدخل الإدارة بالمشاركة. *مجلة كلية التربية جامعة المنوفية* ، 279- 238.
- شكشك، أنس. (2007). *استكشاف الذات* (الإصدار 1). حلب: دار النهج للدراسات والنشر والتوزيع.
- الشماع، خليل محمد حسن، وحمود، خضير كاظم. (2005). *نظرية المنظمة* (الإصدار 2). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الشمري، راضي. (2016). درجة ممارسة أبعاد الذكاء العاطفي لدى القيادات التربوية في المدارس الأهلية بالرياض. *مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر*، 168، 145- 175.
- الشنطي، نهاد عبد الرحمن. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل. *رسالة ماجستير*. جامعة الأقصى، غزة.
- الشيخ، سليمان. (1990). *الفروق الفردية في الذكاء*. القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر.
- العبدلي، سعد بن حامد آل يحي. (2008). الذكاء الانفعالي بكل فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة. *رسالة ماجستير*. المملكة العربية السعودية.
- العتوم، عدنان يوسف. (2004). *علم النفس المعرفي النظرية والتطبيق* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عثمان، حباب عبد الحي محمد، والخليفة، عمر هارون. (2008). قياس الذكاء الوجداني في السودان. *مجلة شبكة العلوم النفسية العربية*، 20، 161-168.
- عشوي، مصطفى. (2010). *مدخل إلى علم النفس المعاصر* (الإصدار 3). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

- عطا، رجب، وعطا، أسامة. (2018). كفاءة التمثيل المعرفي وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التربية الخاصة. *مجلة العلوم التربوية*، 2، 1- 61.
- العنوان، أحمد. (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلاب. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 7(2)، 125-144.
- العمرى، محمد بن سعيد، واليافي، رندة سلامة. (2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 13(1)، 65-94.
- العززي، سعد، والفضل، سما سعد خير الله. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 13(45)، 68-85.
- العززي، يوسف بن سطات. (2010). الذكاء الانفعالي والسمات الشخصية لدى المنتكسين وغير المنتكسين على المخدرات. *أطروحة دكتوراه*. جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- غري، عبد الناصر. (2015). علاقة الذكاء العاطفي للمعلم بالأمن النفسي لتلاميذ السنة الخامسة ابتدائي. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، 157-169.
- الفرا، إسماعيل، والنواجحة، زهير. (2012). الذكاء الوجداني وعلاقته بجودة الحياة والتحصيل الأكاديمي لدى الدارسين بجامعة القدس المفتوحة بمنطقة خان يونس التعليمية. *مجلة جامعة الأزهر*، 14(2)، 57-90.
- فواتيح، محمد الأمين أحمد. (2017). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بجودة حياة العمل دراسة ميدانية بمؤسستي هيبروك وسيور بوهران. *أطروحة دكتوراه*. جامعة وهران 2، الجزائر.
- الفيلكاوي، حليلة إبراهيم أحمد. (2015). الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بدولة الكويت. *العلوم التربوية*، 3(2).

- قمر، مجذوب. (2016). الصحة النفسية والذكاء الوجداني وعلاقتها ببعض المتغيرات (دراسة على عينة من طلبة كلية مروي التقنية). *مجلة العلوم النفسية والتربوية*، 2(1)، 161-183.
- كتاش، مختار. (2015). الكفاءة الوجدانية لدى المعلم وعلاقتها بالدافعية. *أطروحة دكتوراه*. جامعة الجزائر، الجزائر.
- كروم، موفق. (2017). البنية العاملية لاختبار المهارات الاجتماعية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية. *أطروحة دكتوراه*. جامعة وهران 2، الجزائر.
- الكيكي، محسن محمود أحمد. (2010). الذكاء الانفعالي لدى الطلبة المتميزين. *مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية*، 10(2)، 1-23.
- لونيس، سعيدة. (2015). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية الذات لدى معلمي التعليم الابتدائي. *مجلة الباحث*، 16، 7-18.
- ماضي، خليل ابراهيم إسماعيل. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. *أطروحة دكتوراه*. جامعة قناة السويس، مصر.
- محمد، محمود، ومحمد، علي. (2018). ظروف بيئة العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية لدى المعلمين في مرحلة التعليم الثانوي بمدارس محافظة دمشق. *مجلة جامعة حماة*، 1(3)، 93-115.
- المشوح، سعد، والوهطه، محمد. (2015). الذكاء الوجداني وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بمدينة الرياض. *مجلة الإرشاد النفسي*، 41، 47-131.
- مصباح، عبد الهادي. (2006). *العبقرية والذكاء والإبداع*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

معمرية، بشير. (2006). الفروق في الاكتئاب واليأس وتصور الانتحار وقلق الموت وفقا لارتفاع وانخفاض الذكاء الوجداني دراسة ميدانية على عينة من الشباب. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، 19-51.

معمرية، بشير. (2007). القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين في علم النفس والتربية. الجزائر: منشورات الحبر.

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة البحوث التجارية، 26(2)، 253-318.

منصور، محمد إبراهيم محمد. (2016). جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر، غزة.

مهند، عبد العلي. (2003). مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس. رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

الهور، وفاء. (2018). جودة حياة العمل في المدارس الأساسية الخاصة بمحافظات غزة من وجهة نظر المعلمين. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية جامعة بابل، 40، 183-201.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

- Almalki, M., FitzGerald, G., & Clark, M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Human resources for health*, 10-30.
- Almarshad, S. O. (2015). QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN SAUDI ARABIA: THE ROLE OF JOB INVOLVEMENT AND SENSE OF EFFICACY. *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(2), 141 - 158.
- Anand, V. V., Vijayabanu, C., Badrinath, V., Renganathan, R., Kamatchi, S. M., Nandhu, S., et al. (2018). QUALITY OF WORK LIFE OF EMPLOYEES IN PRIVATE HOSPITAL – A STUDY BY APPLYING MULTIPLE REGRESSION ANALYSIS. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(7), 2765-2775.
- Barzegar, M., Afzal, E., Tabibi, S. J., Delgoshaei, B., & Koochakyazdi, S. (2012). Relationship between Leadership Behavior, Quality of Work Life and Human Resources Productivity: Data from Iran. *International Journal of Hospital Research*, 1(1), 1-14.
- Battu, N., & Chakravarthy, K. (2014). QUALITY OF WORK LIFE OF NURSES AND PARAMEDICAL STAFF IN HOSPITALS. *International Journal of Business and Administration Research Review*, 2(4), 200-207.
- Bindu, J., & Yashika, S. (2014). Quality of Work Life with Special Reference to Academic Sector. *Research Journal of Management Sciences*, 3(1), 14-17.
- Boas, A. A., & Morin, E. (2013). Quality of Working Life in Public Higher Education Institutions: the perception of Brazilian and Canadian professors. *International Journal of Business and Social Science*, 4(12), 67-77.
- Boas, A., & Morin, E. (2019). Emotional Intelligence and Quality of Working Life at Federal Institutions of Higher Education in Brazil . *Open Journal of Social Sciences*, 7, 255- 274.
- Boukhemkhem, D. (2015). Quality of work life: Theoretical concepts and evaluation Case study of employees of Jijel University. *Economie & Société*, 11(11), 131-162.
- Brackett, M., & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*, 18, 34- 41.
- Chib, S. (2012). QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANISATIONAL PERFORMANCE PARAMETERS AT WORKPLACE. *SEGi Review*, 5(2), 36-47.
- Dargahi, H., Changizi, V., & Gharabagh, E. (2012). Radiology Employees Quality of work life. *Acta Medica Iranica*, 50(4), 250-256.

- Emadzadeh, M. k., Khorasani, M., & Nematizadeh, F. (2012). Assessing the quality of work life of primary school teachers in Isfahan city. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*, 3(9).
- Erdem, M. (2014). The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation. *Educational Consultancy and Research Center*, 14(2), 534-544.
- Farahbakhsh, S. (2012). The role of emotional intelligence in increasing quality of work life in school principals. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 46, 31 -35.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Book.
- Gronier, G., Barlatier, P.-J., & Miglioranzo, E. (2015). La qualité de vie au travail au: Luxembourg bilan et perspectives de recherche. *Société d'ergonomie de langue française*. Luxembourg Institute for Science and Technology.
- Harish, K., & Subashini, K. (2014). Quality of Work Life in Indian Industries – A Case Study. *International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology*, 3(10), 16799-16804.
- Hatam, N., zarifi, M., Lotfi, M., Kavosi, Z., & Tavakoli, A. (2014). The relationship between quality of work life and human resource productivity in knowledge workers. *Journal of health management & informatics*, 1(3).
- Hunker, I. K. (2014). Quality of work life in the hospitality industry The contingent workers' perspective. *Master's thesis*. Copenhagen Business School.
- Huzzard, T. (2003). *The Convergence of the Quality of Working Life and Competitiveness A Current Swedish Literature Review*. Stockholm, Sweden: National Institute for Working Life.
- Ionescu, A. M. (2013). Indicators of quality of work as predictors of quality of life. *Review of Applied Socio- Economic Research*, 5(1).
- Jayakumar, A., & Kalaiselvi, K. (2012). QUALITY OF WORK LIFE-AN OVERVIEW. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 1(10), 140-151.
- Jofreh, M., Dashgarzadeh, K., & Khoshbeen, F. (2012). The Relationship between Quality of Work Life with Staff Performance of Iranian Gas Engineering and Development Company. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 4(15), 2507-2514.
- Khetavath, P. S. (2015). An Empirical Analysis of Quality of Work Life of Employees in Indian Private Sector Organizations. *International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management*, (pp. 32-35). Singapore.
- Khoirom, A. (2014). Employees perceived quality of work life and its relationship of their commitment a comparative study between private and public hospitals of manpur. departement of business administration: Assam university.

- Manju, N. (2014). Quality of work life: Perception of school teachers .
International Journal of Education Psychological Research, 3(2), 77- 80.
- Mohamed, M., & Mohamed, W. N. (2012). A Model of Quality of Work Life,
Life Satisfaction and Service Quality. *Asian Journal of Business Research*, 2(2), 38-51.
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). QUALITY OF
WORKLIFE OF EMPLOYEES IN PRIVATE TECHNICAL INSTITUTIONS.
International Journal for Quality Research, 7(3), 3–14.
- Nayak, T., & Sahoo, C. (2018). Workplace empowerment, quality of work life
and employee commitment: A study on Indian healthcare sector. *Journal of Asia
Business Studies* , 12(1).
- Otiende, G. O. (2013). EFFECTS OF QUALITY WORK LIFE ON THE
PERFORMANCE OF PUBLIC HEALTH WORKERS IN KENYA: A CASE STUDY
OF KENYATTA NATIONAL HOSPITAL, KENYA. *Master's Thesis*. KENYATTA
UNIVERSITY.
- Rai, R., & Tripathi, S. (2015). A Study on QWL and its effects on Job
Performance. *Journal of Management Sciences and Technology*, 2(2), 33-42.
- Rajasekar, D. (2017). AN EMPIRICAL RESEARCH ON QUALITY OF WORK
LIFE AMONG EXECUTIVE LEVEL EMPLOYEES IN SHIPPING INDUSTRY. *ELK
Asia Pacific Journals*, 1-13.
- Reddy, L., & Reddy, M. (2010). quality of work life of employees: emerging
dimensions. *Asian journal of management reseach*, 827-839.
- Sathya, K., Lyer, V., & Vidya, S. (2012). Emotional intelligence and quality of
work life among employees in the educational institutions. *SIES journal*, 8(2), 1 - 10.
- Sirgy, J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A new measure of quality of
work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. (k. a. publishers,
Ed.) *Social indicators research* 55, 241-302.
- Sojka, L. (2014). Specification of the Quality of Work Life Characteristics in the
Slovak Economic Environment. *Sociológia*, 46(3), 283-299.
- Srivastava, S., & Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key
Elements & It's Implications. *Journal of Business and Management*, 16(3), 54-59.
- Subrahmanyam C. V., V., Meenakshi, S., & Ravichandran, K. (2013). Quality of
Work Life – The Need of the Hour. *International Journal of Business and Management
Invention*, 2(11), 1-4.
- Tabassum, A., Rahman, T., & Jahan, K. (2011). Quality of Work Life Among
Male and Female Employees of Private Commercial Banks in Bangladesh. *Journal of
Economics and Management*, 5(1), 266 – 282.

- Tamini, B. K., & Chadha, N. K. (2018). Emotional Intelligence and Quality of Work Life between Iranian and Indian University Employees: A Cross-Cultural Study. *International Journal of Psychology, 12*(1), 91-117.
- Varghese, S., & Jayan, C. (2013). Quality of Work Life: A Dynamic Multidimensional Construct at Work Place – Part I. *Guru Journal of Behavioral and Social Sciences, 1*(1), 8-16.
- Zare, H., Haghgooyan, Z., & Karimi Asl, Z. (2014). Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of Tehran University. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS), 7*(1), 41-66.

الملاحق

الملحق رقم (01): استبيان جودة حياة العمل في صورته النهائية

تحية طيبة،

في إطار إعداد أطروحة دكتوراه في علم النفس حول موضوع: "الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل" لدى أساتذة التعليم الابتدائي، أرجو منكم ملء هذا الاستبيان بعد قراءة عباراته قراءة متأنية، ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها أو التي تعبر عن مدى مطابقتها عليكم، لا يوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، فإجاباتكم سوف يتم دراستها بأساليب إحصائية لا تكشف عن هوية المجيب.

شكرا مسبقا

ملاحظة: عليك باختيار إجابة واحدة فقط أمام كل عبارة، وذلك بوضع علامة (X)

المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن: من 21 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة من 51 سنة أو أكثر

الحالة العائلية: أعزب متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

مكان العمل: مدينة شبه مدينة ريف

الأقدمية في التعليم: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات

10 سنوات أو أكثر

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	استبيان جودة حياة العمل: يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب
					01 تقف الإدارة مع الأساتذة لمواجهة المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها حتى لا تنتقل آثارها إلى البيت
					02 تهتم الإدارة بتقييم أداء الأستاذ لمنع الخطأ والانحراف
					03 يبذل مديري قصارى جهده لحماية الآخرين من إصابات العمل والمخاطر الصحية في موقع العمل
					04 أشعر أن الإدارة تهتم بجعل مكان العمل جماعي وودي
					05 لا أشعر بنوع من أنواع التمييز في المعاملة من قبل المدير
					06 تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين المدير والأساتذة
					07 يراعي المشرف بأن لدي حياة خارج العمل
					08 تساعد الإدارة الأساتذة على تعلم المهارات الوظيفية التي يحتاجون إليها
					09 لدينا أوقات عمل مرنة (الحرية في تغيير ساعات العمل عند الضرورة)
					10 أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة بين جميع أطراف العمل
					11 يشجعني مشرفي على التعبير عن التفكير الإبداعي في العمل
					12 لدينا قاعة حيث يحضر الأساتذة معاً للراحة والاجتماع
					13 يناسب الراتب طبيعة ومهام العمل الذي أقوم به
					14 الراتب الذي أتقاضاه كاف حيث يمكنني من التوفير
					15 أنا راض عن الراتب الذي أتحصل عليه في عملي
					16 يتناسب راتبي مع حجم جهدي في العمل
					17 يمكنني راتبي من سد متطلبات الحياة العائلية وتلبية طموحاتي
					18 يعتبر الراتب مناسباً مقارنة بالرواتب التي يحصل عليها أساتذة التعليم المتوسط والتعليم الثانوي
					19 الحجم الساعي للعمل لا يؤثر سلباً على حياتي
					20 لدي ما يكفي من الوقت خارج العمل للاستمتاع بأشياء أخرى في الحياة

					21 يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع حياتي الشخصية
					22 لا تتداخل وظيفتي مع أوقات الترفيه في حياتي
					23 العمل ومشكلاته لا تؤثر على حياتي العائلية الخاصة
					24 وظيفتي ليست مرهقة
					25 يتبادل الأساتذة الزيارات الاجتماعية في المناسبات
					26 يسود بين الأساتذة في العمل التعاون وروح الفريق الواحد
					27 أشعر بالانتماء إلى الفريق التربوي الذي أعمل معه
					28 يوفر لي عملي فرص تكوين صداقات
					29 يجتمع الفريق التربوي بانتظام لمناقشة المسائل المتعلقة بالوظيفة
					30 تمكنني وظيفتي من استخدام قدراتي وكفاءاتي
					31 هناك الكثير من الإبداع في وظيفتي
					32 تستدعي وظيفتي أنواعا معينة من المهارات التي لدي بكل تأكيد
					33 أشعر كأنني أتجه نحو إتقان عملي
					34 أشعر أنني دائما أتعلم أشياء جديدة تساعدني على أداء وظيفتي بشكل أفضل
					35 يتوفر القسم على شروط عمل مناسبة (الإضاءة، الاتساع، التهوية، معزول عن الضوضاء)
					36 المتطلبات البدنية لوظيفتي ليست خطيرة على صحتي وسلامتي
					37 مكان عملي آمن وصحي
					38 يقوم عمال النظافة والصيانة في المدرسة بعمل جيد لجعل المكان نظيفا وصحيا
					39 تتوفر المدرسة على الوسائل التعليمية التي يحتاجها الأستاذ
					40 عدد التلاميذ مناسب ويسهل عملية التدريس
					41 أشعر بأنني آمن في وظيفتي مادمت أقوم بعملتي دون تقصير
					42 لا أجد للبحث عن وظيفة أخرى
					43 إن عملي الحالي مريح ومضمون
					44 أشعر بجو من الأمان النفسي خال من أي شعور

					بالتهديد والحقاق العقوبات بي	
					لا أشعر بنوع من أنواع التمييز في المعاملة من قبل المفتش	45
					تتبع الدورات التكوينية حاجات المتكويين المستقبلية	46
					أستفيد من نصائح ولرشادات المفتش	47
					الانتقال إلى منصب أعلى موجود ويتم على أساس الإنصاف	48
					يرتبط نظام الترقية والتقدم الوظيفي بالأداء	49
					زيارة الأولياء منتظمة للاطلاع على المسار الدراسي لأبنائهم	50
					يحظى التلاميذ بالاهتمام والمتابعة من قبل أوليائهم	51
					لا تزعجني زيارة أولياء التلاميذ	52

الملحق رقم (02): استبيان الذكاء الانفعالي لعبد المنعم أحمد الدردير

لا تنطبق إطلاقاً	تنطبق قليلاً	تنطبق علي أحيانا	تنطبق علي كثيرا	تنطبق علي تماما	استبيان الذكاء الانفعالي يرجى وضع إشارة (X) في المكان المناسب
					01 أشعر بالثقة في ذاتي معظم المواقف
					02 لا توقفتني العقبات عن تحقيق أهدافي
					03 أستطيع تغيير انفعالاتي بسرعة عندما تتغير الظروف
					04 أستطيع أن أكون لي أصدقاء بسهولة
					05 عند سماعي عن مشكلة لشخص ما يتداعى إلى ذهني حلول كثيرة لها
					06 لدي القدرة على التكيف مع الأحداث الجارية
					07 أبادر دائما بمحادثة الآخرين
					08 عندما أكون قلقا من مشكلة ما فإنني أستطيع تحديد أي جانب من جوانبها يضايقني
					09 أفضل إنجاز الأعمال التي تتطلب جهدا ومهارة
					10 أشعر بالضيق عند مواجهة شخص غاضب
					11 أقدر انفعالاتي وعواطفني تقديرا واقعيا
					12 عادة أكون هادئ وإيجابي حتى في الظروف الصعبة
					13 أكون متفائلا بصفة عامة وأخطط لمستقبلي
					14 يصفني زملائي بأن إحساسي مرهف تجاه الآخرين
					15 أجد فن التعامل مع الآخرين
					16 أسعى دائما لأكون من المتفوقين
					17 ينتابني الشعور بالضيق تجاه أي شخص يخالف القانون
					18 غالبا ما يتم اختياري لأكون قائدا للجماعة
					19 أشعر بالذنب تجاه الأشياء الخاطئة التي ارتكبتها في الماضي
					20 أشعر بالرضا عن ذاتي عندما أقدر الأمور تقديرا واقعيا
					21 دائما أكمل وأنهى أي عمل أشرع في أدائه
					22 أستطيع معرفة وفهم مشاعر الآخرين من خلال تعبيرات وجوههم
					23 لدي المهارة في توليد الأفكار الحديثة لمواجهة متطلبات الحياة

					24	لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي
					25	أشعر بأنني كفاء في إدارة المناقشات الاجتماعية
					26	أشعر بالارتياح تجاه الناس العاطفيين
					27	أستطيع التفكير جيدا وأركز في عملي في الظروف الضاغطة
					28	لدي القدرة على التحكم في انفعالاتي تجاه أي موقف
					29	لا تؤثر انفعالاتي الحزينة في اتخاذ قراراتي
					30	أستطيع أن أنسجم بسهولة وبسرعة مع أي موقف اجتماعي
					31	أفضل الأهداف ذات التحدي مع الأخذ في الاعتبار المخاطر المحسوبة لتحقيقها
					32	أتأثر بالحالة النفسية لمن يحيطون بي
					33	لدي القدرة على عدم التفكير في مشاكلي
					34	أستطيع التعبير بالضبط عن مشاعري(فرح، حزن)
					35	أستمتع بقضاء الوقت مع أصدقائي
					36	أظل هادئا وإيجابيا تجاه أي شخص حتى أعرفه جيدا
					37	تأخذ أحداث القضية الفلسطينية حيزا كبيرا من تفكيري
					38	أسعى لتحسين طريقة عملي حتى ولو أخذت النصيحة من شخص أصغر مني
					39	يزداد تقديري لذاتي عندما أتغلب على عادة سيئة
					40	نشاط الجماعة شيئا أستطيع فهمه والتناغم معه
					41	عندما أشعر بالتوتر والعصبية تجاه شخص ما فإنني أتراجع وأعيد تقييم الموقف
					42	أتابع باهتمام أخبار الأطفال المعاقين
					43	أحاول دائما حل المنازعات التي تنتشب بين أفراد الجماعة
					44	أبذل قصارى جهدي في أي عمل حتى ولم يقدره الآخرون
					45	أشعر بالثقة في ذاتي في معظم المواقف
					46	لا أشعر بالملل تجاه الأشياء التي لم أستطع تحقيقها مهما بذلت فيها من جهد
					47	أستمع إلى مشكلات الآخرين وأسعى إلى حلها
					48	لدي القدرة على تغيير وجهة نظر الجماعة تجاه موضوع ما

					49 يبدو لي تذكر الأحداث السارة أكثر من تذكر ما هو غير سار
					50 أتق في قدراتي ثقة كاملة
					51 غالبا ما أكون متعاوناً مع أفراد الجماعة
					52 عندما أقوم بعمل صعب غالبا ما أنجزه
					53 أستطيع اكتشاف المشاعر الدفينة للآخرين
					54 لا أقول أشياء وأندم عليها
					55 عند الفشل في عمل من الأعمال فإنني ألق اللوم على نفسي
					56 أستطيع أداء أي عمل لفترة طويلة دون شعور بالملل أو الإجهاد
					57 أبادر بتقديم العون والمساعدة للمحتاجين
					58 غالبا ما يأخذ أصدقائي بنصائحي
					59 أستطيع ربط مشاعري بما أفكر فيه
					60 أفضل دائما العمل مع فريق عمل متميز
					61 ألتزم دائما بوعودي وعهودي مع الآخرين
					62 أحاول دائما تدعيم السلوكيات الإيجابية لدى الآخرين
					63 لدي الوعي بما أقوم به من أعمال يومية
					64 عندما يكون مزاجي متكدر فإنني أذهب إلى صديق(ة) كي أغير حالتي المزاجية
					65 غالبا ما يأخذ أفراد الجماعة بوجهات نظري
					66 ينتابني الشعور بالضيق تجاه الأعمال التي أنجزها لأنه يجب أن أقدم المزيد بغض النظر عما أنجزته
					67 لدي القدرة على تحديد أخطائي
					68 أبذل قصارى جهدي في المواقف المحزنة حتى أتجنب البكاء
					69 إحساسي الشديد بانفعالات الآخرين الحزينة يجعلني مشفقا عليهم
					70 أحرص دائما على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين
					71 أقدر أسوأ العقبات الممكنة قبل الشروع في أي عمل
					72 أحاول دائما الاتصال بأفراد الجماعة
					73 أفعل ما يتوقعه الناس مني مهما كلفني ذلك من جهد
					74 أشعر بالضيق عند مواجهة شخص غاضب

					75	أستطيع التحدث أمام حشد من الناس
					76	عندما أشعر بالضيق فإنني أشغل نفسي في عمل أفضله
					77	يصفني زملائي بأنني طموح جدا
					78	تعتمد السعادة من وجهة نظري على الأفراد المحيطين بالشخص
					79	أستطيع السيطرة على انفعالاتي بعد أي موقف محزن
					80	أشجع التغيير في سلوكيات الجماعة ولو كان بسيطا
					81	لا توقفني العقبات عن تحقيق أهدافي
					82	أشعر في كثير من الأحيان بثقة الآخرين
					83	أمدح الآخرين عندما يستحقون ذلك
					84	عندما أشعر بالضيق فإنني أعرف سببه
					85	أشعر بالارتياح تجاه الناس المتفائلين
					86	أستطيع تغيير انفعالاتي بسرعة عندما تتغير الظروف
					87	إحساسي الشديد بالأطفال اليتامى يجعلني مشفقا عليهم
					88	أستطيع أن أكون لي أصدقاء بسهولة

الملحق رقم (03): أبعاد استبيان جودة حياة العمل في صورته الأولية ترميزها وأرقام

فقراتها

المجموع	أرقام فقراته	ترميزه	البعد
06	6، 5، 4، 3، 2، 1	R	كفاية الراتب وعدالته
05	11، 10، 9، 8، 7	C	صحية ظروف العمل
09	18، 17، 16، 15، 14، 13، 12، 20، 19	Cp	وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها
05	25، 24، 23، 22، 21	sec	الأمان الوظيفي
04	30، 29، 28، 27	soc	المناخ الاجتماعي
03	33، 32، 31	par	العلاقة مع أولياء التلاميذ
05	39، 38، 37، 36، 35	eq	الموازنة بين الحياة والعمل
04	43، 42، 41، 40	org	تنظيم العمل ومتطلباته
09	50، 49، 48، 47، 46، 45، 44، 52، 51	dir	العلاقة مع الإدارة
04	56، 55، 54، 53	jus	العدالة والإنصاف
54	54		المجموع

الملحق رقم (04): الموافقة الإدارية لتنفيذ الدراسة الميدانية بالمؤسسات التربوية لولاية النعامة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

النعامة في : 8 أبريل 2019

مديرية التربية لولاية النعامة
مصلحة المستخدمين والتفتيش
مكتب التكوين والتفتيش
الرقم: 2019/0.2.3/ 891


مدير التربية
إلى
السادة: مديري الابتدائيات
ت/ش السادة مفتشي التعليم الابتدائي
للإدارة بالولاية

الموضوع : ب/ج رخصة تربص ميداني .

المرجع : مراسلة رئيس قسم كلية العلوم الإنسانية جامعة تلمسان رقم / بتاريخ 2019/04/24

يشرفني أن أطلب منكم السماح للطالبة بن صديق زهرة للقيام بالتربص الميداني في مؤسساتكم وذلك لإجراء دراسة ميدانية حول الذكاء الإنفعالي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى المدرسين

مدير التربية


ج-حيث

الملحق رقم (05): نتائج فرضيات الدراسة باستعمال برنامج Spss

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SumC	Between Groups	8,958	2	4,479	,077	,926
	Within Groups	17255,212	297	58,098		
	Total	17264,170	299			
SumO	Between Groups	96,417	2	48,208	,629	,534
	Within Groups	22763,220	297	76,644		
	Total	22859,637	299			
SumM	Between Groups	229,625	2	114,813	1,427	,242
	Within Groups	23901,292	297	80,476		
	Total	24130,917	299			
SumAf	Between Groups	116,137	2	58,068	,999	,370
	Within Groups	17264,700	297	58,130		
	Total	17380,837	299			
SumS	Between Groups	253,704	2	126,852	1,203	,302
	Within Groups	31323,132	297	105,465		
	Total	31576,837	299			
Totalntem	Between Groups	2525,349	2	1262,675	,874	,418
	Within Groups	429097,57	297	1444,773		
	Total	431622,92	299			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SumC	Between Groups	8,958	2	4,479	,077	,926
	Within Groups	17255,212	297	58,098		
	Total	17264,170	299			
SumO	Between Groups	96,417	2	48,208	,629	,534
	Within Groups	22763,220	297	76,644		
	Total	22859,637	299			
SumM	Between Groups	229,625	2	114,813	1,427	,242
	Within Groups	23901,292	297	80,476		
	Total	24130,917	299			
SumAf	Between Groups	116,137	2	58,068	,999	,370
	Within Groups	17264,700	297	58,130		
	Total	17380,837	299			
SumS	Between Groups	253,704	2	126,852	1,203	,302
	Within Groups	31323,132	297	105,465		
	Total	31576,837	299			
Totalntem	Between Groups	2525,349	2	1262,675	,874	,418
	Within Groups	429097,57	297	1444,773		
	Total	431622,92	299			

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
SumC	,267	,606	-1,387	298	,166	-1,53847	1,10919	-3,72131	,64437	
			-1,383	86,158	,170	-1,53847	1,11211	-3,74921	,67226	
SumO	,615	,433	-,246	298	,806	-,31533	1,28033	-2,83496	2,20430	
			-,271	98,122	,787	-,31533	1,16236	-2,62197	1,99131	
SumM	,563	,454	-1,294	298	,197	-1,69778	1,31190	-4,27954	,88399	
			-1,247	82,879	,216	-1,69778	1,36187	-4,40653	1,01098	
SumAf	1,960	,163	-1,679	298	,094	-1,86620	1,11127	-4,05314	,32074	
			-1,590	81,371	,116	-1,86620	1,17396	-4,20185	,46945	
SumS	,049	,825	,649	298	,517	,97563	1,50386	-1,98391	3,93517	
			,649	86,505	,518	,97563	1,50264	-2,01126	3,96253	
TotalItem	,026	,873	-,799	298	,425	-4,44215	5,55799	-15,38004	6,49574	
			-,787	84,930	,433	-4,44215	5,64288	-15,66185	6,77755	

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
								Lower	Upper		
direction1	1,040	,309	1,161	298	,247	1,46879	1,26521	-1,02108	3,95867		
			1,097	81,212	,276	1,46879	1,33912	-1,19554	4,13313		
rem2	,536	,465	-1,673	298	,095	-1,31718	,78739	-2,86674	,23237		
			-1,733	90,202	,087	-1,31718	,76023	-2,82747	,19310		
equilib3	,032	,859	2,249	298	,025	1,60459	,71355	,20034	3,00883		
			2,195	84,092	,031	1,60459	,73091	,15111	3,05807		
social4	,227	,634	-7,705	298	,482	-,39042	,55402	-1,48072	,69987		
			-6,94	84,902	,490	-,39042	,56266	-1,50915	,72830		
capa5	,034	,853	-1,067	298	,287	-,39698	,37204	-1,12913	,33517		
			-1,051	84,933	,296	-,39698	,37771	-1,14797	,35401		
contrav6	2,048	,153	,824	298	,411	,55229	,67037	-,76696	1,87155		
			,897	96,468	,372	,55229	,61579	-,66996	1,77454		
secureite7	,175	,676	-7,720	298	,472	-,32488	,45133	-1,21308	,56332		
			-7,711	85,180	,479	-,32488	,45704	-1,23356	,58380		

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound	Mean		
direction1	moinsde5	42,5932	9,82343	,90432	40,8023	44,3842	12,00	60,00	
	entre5et9	46,2692	7,36593	,72229	44,8367	47,7017	22,00	60,00	
	10ouplus	45,6410	7,80605	,88386	43,8810	47,4010	23,00	60,00	
	Total	44,6600	8,65916	,49994	43,6762	45,6438	12,00	60,00	
rem2	moinsde5	11,2034	4,56400	,42015	10,3713	12,0355	6,00	26,00	
	entre5et9	12,8269	5,27210	,51697	11,8016	13,8522	6,00	26,00	
	10ouplus	13,2051	6,43723	,72887	11,7538	14,6565	6,00	29,00	
	Total	12,2867	5,40201	,31189	11,6729	12,9004	6,00	29,00	
equilib3	moinsde5	15,5678	4,99996	,46028	14,6562	16,4794	6,00	27,00	
	entre5et9	15,7500	4,71673	,46251	14,8327	16,6673	6,00	27,00	
	10ouplus	15,5897	5,09758	,57719	14,4404	16,7391	6,00	28,00	
	Total	15,6367	4,91377	,28370	15,0784	16,1950	6,00	28,00	
social4	moinsde5	19,2034	3,82426	,35205	18,5062	19,9006	8,00	25,00	
	entre5et9	20,5288	3,68928	,36176	19,8114	21,2463	5,00	25,00	
	10ouplus	19,9872	3,73643	,42307	19,1447	20,8296	7,00	25,00	
	Total	19,8667	3,78638	,21861	19,4365	20,2969	5,00	25,00	
capa5	moinsde5	20,3983	2,57250	,23682	19,9293	20,8673	11,00	25,00	
	entre5et9	21,0192	2,44147	,23941	20,5444	21,4940	12,00	25,00	
	10ouplus	20,3974	2,60539	,29500	19,8100	20,9849	14,00	25,00	
	Total	20,6133	2,54534	,14696	20,3241	20,9025	11,00	25,00	
contrav6	moinsde5	19,4492	4,69515	,43222	18,5932	20,3051	8,00	30,00	
	entre5et9	20,5288	4,57082	,44821	19,6399	21,4178	9,00	30,00	
	10ouplus	20,2051	4,38521	,49653	19,2164	21,1938	10,00	29,00	
	Total	20,0200	4,58290	,26459	19,4993	20,5407	8,00	30,00	
securite7	moinsde5	14,8051	3,06973	,28259	14,2454	15,3647	6,00	20,00	
	entre5et9	15,0865	3,25639	,31932	14,4533	15,7198	7,00	20,00	
	10ouplus	14,7949	2,89361	,32764	14,1425	15,4473	7,00	20,00	
	Total	14,9000	3,08465	,17809	14,5495	15,2505	6,00	20,00	

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
direction1					
Between Groups	1157,464	3	385,821	5,371	,001
Within Groups	21261,856	296	71,831		
Total	22419,320	299			
rem2					
Between Groups	70,293	3	23,431	,801	,494
Within Groups	8655,054	296	29,240		
Total	8725,347	299			
equilib3					
Between Groups	134,701	3	44,900	1,876	,134
Within Groups	7084,695	296	23,935		
Total	7219,397	299			
social4					
Between Groups	47,493	3	15,831	1,105	,347
Within Groups	4239,174	296	14,322		
Total	4286,667	299			
capa5					
Between Groups	68,548	3	22,849	3,619	,014
Within Groups	1868,599	296	6,313		
Total	1937,147	299			
contrav6					
Between Groups	18,975	3	6,325	,299	,826
Within Groups	6260,905	296	21,152		
Total	6279,880	299			
securite7					
Between Groups	12,477	3	4,159	,435	,728
Within Groups	2832,523	296	9,569		
Total	2845,000	299			
justice8					
Between Groups	20,281	3	6,760	,534	,659
Within Groups	3747,755	296	12,661		
Total	3768,037	299			
parent9					
Between Groups	35,724	3	11,908	1,842	,139
Within Groups	1913,063	296	6,463		
Total	1948,787	299			
totalqua					
Between Groups	3012,937	3	1004,312	1,487	,218
Within Groups	199885,73	296	675,290		
Total	202898,67	299			

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) Anciente	(J) Anciente	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
direction1	moinsde5	entre5et9	-3,67601*	1,14624	,006	-6,4959	-,8561
		10ouplus	-3,04781	1,24364	,051	-6,1073	,0117
	entre5et9	moinsde5	3,67601*	1,14624	,006	,8561	6,4959
		10ouplus	,62821	1,27652	,886	-2,5122	3,7686
	10ouplus	moinsde5	3,04781	1,24364	,051	-,0117	6,1073
		entre5et9	-,62821	1,27652	,886	-3,7686	2,5122
rem2	moinsde5	entre5et9	-1,62353	,71914	,080	-3,3927	,1457
		10ouplus	-2,00174*	,78025	,039	-3,9213	-,0822
	entre5et9	moinsde5	1,62353	,71914	,080	-,1457	3,3927
		10ouplus	-,37821	,80088	,895	-2,3485	1,5921
	10ouplus	moinsde5	2,00174*	,78025	,039	,0822	3,9213
		entre5et9	,37821	,80088	,895	-1,5921	2,3485
social4	moinsde5	entre5et9	-1,32546*	,50506	,033	-2,5680	-,0829
		10ouplus	-,78379	,54798	,361	-2,1319	,5643
	entre5et9	moinsde5	1,32546*	,50506	,033	,0829	2,5680
		10ouplus	,54167	,56247	,629	-,8421	1,9254
	10ouplus	moinsde5	,78379	,54798	,361	-,5643	2,1319
		entre5et9	-,54167	,56247	,629	-1,9254	,8421
totalqua	moinsde5	entre5et9	-9,50456*	3,46773	,024	-18,0357	-,9734
		10ouplus	-7,32508	3,76241	,152	-16,5812	1,9310
	entre5et9	moinsde5	9,50456*	3,46773	,024	,9734	18,0357
		10ouplus	2,17949	3,86188	,853	-7,3213	11,6803
	10ouplus	moinsde5	7,32508	3,76241	,152	-1,9310	16,5812
		entre5et9	-2,17949	3,86188	,853	-11,6803	7,3213

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) Age	(J) Age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
direction1	entre21et30	entre31et40	-3,42977*	1,14635	,032	-6,6529	-,2067	
		entre41et50	-4,12334*	1,45531	,047	-8,2151	-,0315	
		51ouplus	-9,19477*	3,13274	,037	-18,0029	-,3866	
	entre31et40	entre21et30	3,42977*	1,14635	,032	,2067	6,6529	
		entre41et50	-,69357	1,32724	,965	-4,4253	3,0381	
		51ouplus	-5,76500	3,07534	,321	-14,4117	2,8817	
	entre41et50	entre21et30	4,12334*	1,45531	,047	,0315	8,2151	
		entre31et40	,69357	1,32724	,965	-3,0381	4,4253	
		51ouplus	-5,07143	3,20336	,475	-14,0781	3,9353	
	capa5	51ouplus	entre21et30	9,19477*	3,13274	,037	,3866	18,0029
			entre31et40	5,76500	3,07534	,321	-2,8817	14,4117
			entre41et50	5,07143	3,20336	,475	-3,9353	14,0781
		entre21et30	entre31et40	-,95039	,33984	,052	-1,9059	,0051
			entre41et50	-,22301	,43143	,966	-1,4360	,9900
			51ouplus	,74128	,92871	,888	-1,8699	3,3525
entre31et40		entre21et30	,95039	,33984	,052	-,0051	1,9059	
		entre41et50	,72738	,39347	,333	-,3789	1,8337	
		51ouplus	1,69167	,91170	,330	-,8717	4,2550	
entre41et50		entre21et30	,22301	,43143	,966	-,9900	1,4360	
		entre31et40	-,72738	,39347	,333	-1,8337	,3789	
		51ouplus	,96429	,94965	,794	-1,7058	3,6344	
51ouplus		entre21et30	-,74128	,92871	,888	-3,3525	1,8699	
		entre31et40	-1,69167	,91170	,330	-4,2550	,8717	
		entre41et50	-,96429	,94965	,794	-3,6344	1,7058	

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SumC	300	38,00	75,00	59,3100	7,59866
SumO	300	32,00	81,00	61,3233	8,74378
SumM	300	37,00	83,00	64,7833	8,98362
SumAf	300	36,00	75,00	56,1433	7,62430
SumS	300	43,00	95,00	70,5233	10,27658
Totalntem	300	209,00	406,00	312,0833	37,99414
direction1	300	12,00	60,00	44,6600	8,65916
rem2	300	6,00	29,00	12,2867	5,40201
equilib3	300	6,00	28,00	15,6367	4,91377
social4	300	5,00	25,00	19,8667	3,78638
capa5	300	11,00	25,00	20,6133	2,54534
contrav6	300	8,00	30,00	20,0200	4,58290
securite7	300	6,00	20,00	14,9000	3,08465
justice8	300	7,00	25,00	18,2233	3,54995
parent9	300	3,00	15,00	9,5267	2,55297
totalqua	300	96,00	242,00	175,7333	26,04978
Valid N (listwise)	300				

Correlations

		Totalntem	totalqua	direction1	rem2	equilib3
SumC	Pearson Correlation	,867**	,298**	,254**	,037	,153**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,519	,008
	N	300	300	300	300	300
SumO	Pearson Correlation	,877**	,318**	,260**	,048	,154**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,408	,008
	N	300	300	300	300	300
SumM	Pearson Correlation	,904**	,376**	,316**	,075	,253**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,193	,000
	N	300	300	300	300	300
SumAf	Pearson Correlation	,847**	,283**	,264**	,005	,112
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,927	,053
	N	300	300	300	300	300
SumS	Pearson Correlation	,891**	,273**	,260**	-,023	,162**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,693	,005
	N	300	300	300	300	300
Totalntem	Pearson Correlation	1	,352**	,309**	,031	,192**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,590	,001
	N	300	300	300	300	300
totalqua	Pearson Correlation	,352**	1	,841**	,509**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	300	300	300	300	300
direction1	Pearson Correlation	,309**	,841**	1	,209**	,384**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	300	300	300	300	300
rem2	Pearson Correlation	,031	,509**	,209**	1	,420**
	Sig. (2-tailed)	,590	,000	,000		,000
	N	300	300	300	300	300
equilib3	Pearson Correlation	,192**	,640**	,384**	,420**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	
	N	300	300	300	300	300
social4	Pearson Correlation	,347**	,696**	,698**	,129*	,198**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,025	,001
	N	300	300	300	300	300
capa5	Pearson Correlation	,357**	,452**	,331**	,094	,157**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,105	,006
	N	300	300	300	300	300
contrav6	Pearson Correlation	,170**	,726**	,538**	,286**	,397**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300	300
securite7	Pearson Correlation	,231**	,675**	,497**	,296**	,410**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300	300
justice8	Pearson Correlation	,281**	,696**	,514**	,221**	,387**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300	300
parent9	Pearson Correlation	,267**	,472**	,366**	,101	,221**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,082	,000
	N	300	300	300	300	300

Correlations

		social4	capa5	contrav6	securite7
SumC	Pearson Correlation	,225**	,352**	,135*	,188**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,019	,001
	N	300	300	300	300
SumO	Pearson Correlation	,314**	,344**	,203**	,167**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004
	N	300	300	300	300
SumM	Pearson Correlation	,289**	,338**	,170**	,286**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000
	N	300	300	300	300
SumAf	Pearson Correlation	,346**	,286**	,113	,232**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,051	,000
	N	300	300	300	300
SumS	Pearson Correlation	,339**	,261**	,125*	,152**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,031	,008
	N	300	300	300	300
Totalntem	Pearson Correlation	,347**	,357**	,170**	,231**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000
	N	300	300	300	300
totalqua	Pearson Correlation	,696**	,452**	,726**	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300
direction1	Pearson Correlation	,698**	,331**	,538**	,497**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300
rem2	Pearson Correlation	,129*	,094	,286**	,296**
	Sig. (2-tailed)	,025	,105	,000	,000
	N	300	300	300	300
equilib3	Pearson Correlation	,198**	,157**	,397**	,410**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,000	,000
	N	300	300	300	300
social4	Pearson Correlation	1	,318**	,460**	,440**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	300	300	300	300
capa5	Pearson Correlation	,318**	1	,246**	,305**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	300	300	300	300
contrav6	Pearson Correlation	,460**	,246**	1	,426**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	300	300	300	300
securite7	Pearson Correlation	,440**	,305**	,426**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	300	300	300	300
justice8	Pearson Correlation	,439**	,397**	,456**	,470**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300
parent9	Pearson Correlation	,317**	,159**	,340**	,201**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000
	N	300	300	300	300

Correlations

		justice8	parent9
SumC	Pearson Correlation	,270**	,276**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
SumO	Pearson Correlation	,250**	,241**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
SumM	Pearson Correlation	,309**	,272**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
SumAf	Pearson Correlation	,210**	,197**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001
	N	300	300
SumS	Pearson Correlation	,201**	,193**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001
	N	300	300
Totalntem	Pearson Correlation	,281**	,267**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
totalqua	Pearson Correlation	,696**	,472**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
direction1	Pearson Correlation	,514**	,366**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
rem2	Pearson Correlation	,221**	,101
	Sig. (2-tailed)	,000	,082
	N	300	300
equilib3	Pearson Correlation	,387**	,221**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
social4	Pearson Correlation	,439**	,317**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
capa5	Pearson Correlation	,397**	,159**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006
	N	300	300
contrav6	Pearson Correlation	,456**	,340**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
securite7	Pearson Correlation	,470**	,201**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	300	300
justice8	Pearson Correlation	1	,326**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	300	300
parent9	Pearson Correlation	,326**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

هدفت الدراسة الحالية إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل، تكونت العينة من 300 أستاذاً من أساتذة التعليم الابتدائي بولاية النعامة، لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي، جمعت البيانات باستخدام استبيان الذكاء الانفعالي مكون من 83 فقرة، واستبيان جودة حياة العمل مكون من 52 فقرة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) النسخة رقم 15، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل، وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاد جودة حياة العمل ما عدا بعد كفاية الراتب وعدالته فلم تكن العلاقة دالة إحصائياً، تمتع أساتذة التعليم الابتدائي بمستوى ذكاء انفعالي مرتفع وجودة حياة عملية متوسطة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تبعاً لمتغيرات الجنس، الأقدمية في التعليم، السن، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في جودة حياة العمل وأبعادها ما عدا بعد الموازنة بين الحياة والعمل فالهروق دالة إحصائياً لصالح الذكور، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل وأبعادها (العلاقة مع الإدارة، كفاية الراتب وعدالته، المناخ الاجتماعي) تبعاً لمتغير الأقدمية في التعليم، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة حياة العمل وأبعادها تبعاً لمتغير السن ما عدا البعدين (العلاقة مع الإدارة، وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها) فقد وجدت فروق دالة إحصائياً لصالح الفئات الأكبر سناً.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي؛ جودة حياة العمل؛ أساتذة التعليم الابتدائي.

Abstract:

The aim of the present study is to examine the relationship between the emotional intelligence (EI) and the quality of work life (QWL). The sample consisted of 300 teachers of primary education in the state of Naama. To achieve the objectives of the study, the description approach was followed. Data were collected using a questionnaire measuring EI and questionnaire measuring QWL. The statistical Package of Social Sciences (SPSS) v 15 was used of analysis data. The findings show that: There is a significant positive relationship between EI and QWL; there is a significant positive relationship between total degree of EI and 8 QWL dimensions. There is no significant positive relationship between total degree of EI and adequate and fair salary dimension. Primary education teachers enjoyed a high level of emotional intelligence and a medium quality of work life. There are no statistically significant differences in emotional intelligence due to the gender, age, and teacher experience. There are no statistically significant differences in quality of work life and its dimensions due to the gender, but there are differences between males and females in balancing life and work dimension in favor of males. There are statistically significant differences in total degree and three dimensions of work life quality (adequate and fair salary, social climate, relation with administration) due to teacher experience. There are no statistically significant differences in 7 dimensions of work life quality due to age. There are statistically significant differences in two dimensions of work life quality (relation with administration, opportunity to use and develop human capacities) due to age.

Key words: Emotional intelligence; Quality of work life; Teachers of primary education.

Résumé :

Le but de cette étude est d'examiner la relation entre l'intelligence émotionnelle et la qualité de vie au travail. L'échantillon est composé de 300 enseignants dans la wilaya de Naama. Les données ont été recueillies à l'aide de deux questionnaires. Les résultats montrent que : Il ya une corrélation positive significative entre l'intelligence émotionnelle et la qualité de vie au travail et une corrélation positive entre le degré total d'intelligence émotionnelle et les dimensions de la qualité de vie au travail sauf la dimension (l'adéquation du salaire et son équité) la relation n'est pas significative. Les enseignants du primaire jouissent d'un niveau élevé d'intelligence émotionnelle et d'une qualité de vie au travail moyenne. Il n'ya pas de différences significatives dans l'intelligence émotionnelle selon les variables : de genre, d'ancienneté dans l'enseignement et d'âge. Il ya une différence significative entre les males et les femelles dans la dimension de l'équilibre entre la vie et le travail en faveur des hommes. Il existe des différences significatives dans la qualité de vie au travail et ses dimensions (relation avec la direction, adéquation et équité salariale, climat social) selon l'ancienneté dans l'éducation. Pas de différences significatives dans la qualité de vie au travail et ses dimensions selon la variable d'âge sauf les deux dimensions (relation avec la direction, présence d'opportunités d'utiliser et de développer les capacités de l'individu), les différences se sont avérées significatives en faveur des groupes plus âgés.

Mots clés : Intelligence émotionnelle ; Qualité de vie au travail ; Enseignants du primaire.