

الذكاء الشعوري للعاملين وعلاقته برضاهم الوظيفي

دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي جهاز الاشراف والتقويم العلمي

Main purpose of this emotional intelligence of employees in relation to their liking Career

A survey of the views of a sample of your staff supervision and scientific evaluation

حسين وليد حسين^١

م.م. منى عبد الستار محمد حسن^٢

المستخلص

الغرض الرئيس لهذا البحث هو توضيح طبيعة العلاقة والتأثير بين الذكاء الشعوري للعاملين ورضاهم الوظيفي ، اذ يشكل الذكاء الشعوري احد العوامل المؤثرة على سلوك الفرد ومشاعره. كما يمثل الرضا الوظيفي احد ابرز العوامل المؤثرة على اداء الفرد في المنظمة. وقد اشارت مشكلة البحث الى وجود قصور واضح في ادراك افراد العينة المبحوثة لطبيعة العلاقة بين الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي. وتمثلت عينة البحث بعدد من الافراد العاملين في جهاز الاشراف والتقويم العلمي في ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وتم اختيار عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة وبواقع (٣٠) فرد. واعتمدت الاستبانة كاداة رئيسة لجمع بيانات البحث والتي تم اعدادها بالاستناد الى عدد من المقاييس الجاهزة. ولادخال وتحليل بيانات البحث استخدم البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS)، ومن ابرزت الادوات الاحصائية المستخدمة في التحليل الاتي: "

١ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / البحث والتطوير

٢ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / البحث والتطوير

الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، ومعامل الارتباط لسبيرمان مان، ومعامل الانحدار الخطي البسيط". وقد افترزت هذه الادوات عدد من النتائج اكدت معظمها على وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء الشعوري للعاملين ومستوى رضاهم الوظيفي. وعليه اوصى الباحثان على ضرورة زيادة اهتمام المنظمة بدراسة الذكاء الشعوري لعاملاتها وكيفية الاستفادة منهم في تعزيز الرضا الوظيفي لديهم.

Abstract

Research is to clarify the nature of the relationship and influence between the emotional intelligence of employees and job satisfaction, as it is emotional intelligence one of the factors influencing the individual's behavior and feelings. Job satisfaction also represents one of the main factors affecting the performance of the individual in the organization. The research indicated a problem to the existence of obvious deficiencies in the perception of respondents surveyed for the nature of the relationship between emotional intelligence and job satisfaction. Research sample consisted a number of individuals working in a scientific supervision and evaluation in the Office of the Ministry of Higher Education and Scientific Research.

The research sample was selected in a simple random sample and by (30) individual. The resolution adopted as a tool head of research and data collection that has been prepared on the basis of the number of scales ready. And to introduce and analyze the research data used statistical program ready (SPSS), and highlighted the statistical tools used in the following analysis: "Alsenbh percentage of recurrence, and the arithmetic mean, and standard deviation, and coefficient of variation, and the correlation coefficient Spearman Man, the coefficient of simple linear regression." These tools were produced a number of results mostly confirmed the presence of correlation and the impact of significant correlation between emotional intelligence of employees and the level of job satisfaction. Accordingly, the researchers recommended the need to increase the interest of the organization to study a sense of intelligence to their employees and how to use them to enhance their job satisfaction.

المبحث الاول: منهجية البحث

المقدمة

يشكل المورد البشري المحرك الاساسي لكافة العمليات والمهام التي تقوم المنظمات بتنفيذها، كما يشكل اهم الموارد التي تمتلكها المنظمة والمصدر الرئيس لتمييزها في ظل البيئة التي تعمل ضمنها، وهناك مجموعة من العوامل التي من شأنها التاثير على سلوك هذا المورد وعلاقته بالافراد الاخرين الذي يتعامل معهم ومن ابرز هذه العوامل هو الذكاء الشعوري للمورد البشرية الذي يتجلى في القدرة على إدراك المشاعر من خلال التفكير وفهم المعرفة الانفعالية وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين. ولضمان استعداد المورد البشري لبذل اقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة وتحقيقها اهدافها، فيجب عليها تحقيق الرضا الوظيفي لديه الذي يشير الى الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤساءه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك المؤسسة والبيئة اللتين يعمل فيهما. ويمكن للمنظمة تحقيق الرضا الوظيفي لمواردها البشرية من خلال السياسات والاجراءات المختلفة التي تقوم باتباعها في التعامل معهم. ولهذه الاهمية حاولنا في هذا البحث التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الشعوري للعاملين ومستوى رضاهم الوظيفي من خلال اربعة مباحث، اذ يقسم المبحث الاول الى فقرتين تركز الاولى على المنهجية العلمية للبحث، في حين تم في الفقرة الثانية عرض بعض الجهود الفكرية السابقة التي تمكن الباحثان من مراجعتها وتحديد اوجه الافادة منها في هذا البحث. اما المبحث الثاني فركز على الجانب النظري وقسم ايضاً الى فقرتين، خصصت الاولى للتعرف على مفهوم الذكاء الشعوري وبعض الموضوعات المتعلقة به، اما الفقرة الثانية فتم من خلالها التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي واهم موضوعاته، وجاء المبحث الثالث لتشخيص واقع واهمية المتغيرات المبحوثة في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة، فضلاً عن تحليل علاقات الارتباط والتاثير بين المتغيرات المستقلة والتابعة للبحث وبالشكل الذي يساعد على اختبار الفرضية الرئيسة التي انطلق منها البحث، واخيراً خصص المبحث الرابع لتقديم عدد من الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث.

اولاً: مشكلة البحث

يشكل الذكاء الشعوري احدى المحركات الاساسية لمشاعر الفرد اتجاه المواقف المختلفة والافراد الاخرين الذي يتعامل معهم. كما يشكل الرضا الوظيفي ابرز العوامل المؤثر على اداء الفرد واستعداده للعمل وخدمة المنظمة. وعليه تبرز مشكلة البحث الرئيسة في وجود قصور واضح في ادراك افراد العينة المبحوثة لطبيعة العلاقة بين الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي وهذا ما لمسّه الباحثان في المعيشة الميدانية مع العينة المبحوثة. كما يمكن توضيح مشكلة البحث من خلال اشارة التساؤلات الآتية:

١. هل يوجد وعي كافي لدى العينة المبحوثة بمفهوم الذكاء الشعوري.
٢. هل يوجد وعي كافي لدى الادارة في المنظمة المبحوثة باهمية تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين؟
٣. ما هي طبيعة العلاقة والتاثير بين الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة ؟

ثانيا: اهمية البحث

تتجلى الاهمية العلمية للبحث في متغيراته ، اذ يشكل الذكاء الشعوري احد الموضوعات المهمة في مجال السلوك التنظيمية وعلم النفس الاجتماعي ، كما يشكل الرضا الوظيفي احدى المواضيع المهمة في مجال ادارة الموارد البشرية. كما تبرز الاهمية التطبيقية للبحث في مجتمع البحث والذي يتضمن القطاع التعليمي الذي يمثل المصدر الرئيس لامداد المجتمع بالمواهب والموارد البشرية النادرة. فضلاً عن محاولة الباحثان توضيح مدى اسهام المتغير المستقل للبحث في تعزيز المتغير التابع له.

ثالثا: اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق جملة من الاهداف ابرزها :

١. تشخيص واقع واهمية متغير الذكاء الشعوري من خلال ثلاثة ابعاد لدى العينة المبحوثة.
٢. تشخيص واقع واهمية الرضا الوظيفي من خلال ثلاثة ابعاد لدى العينة المبحوثة.
٣. تحديد طبيعة العلاقة والتاثير بين متغير الذكاء الشعوري ومتغير الرضا الوظيفي في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة.
٤. الخروج بجملة من الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث.

رابعا: تحديد المصطلحات:

الذكاء الشعوري، الرضا الوظيفي، العاملين، المنظمة، فهم الذات، ادارة الذات، ادارة العلاقات، ظروف العمل، الانجاز، الراتب.

Key words: emotional intelligence, job satisfaction, staff, organization, self-understanding, self-management, relationship management, working conditions, delivery, sala

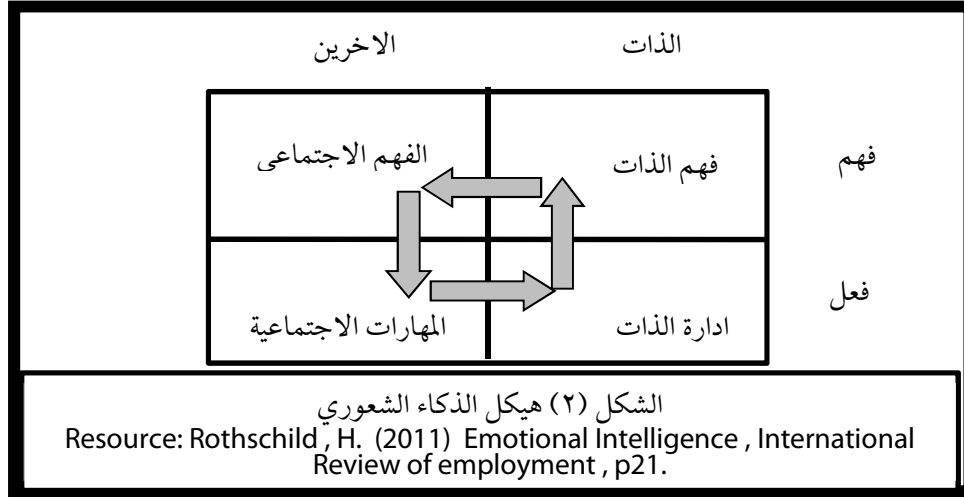
المبحث الثاني: الجانب النظري ودراسات سابقة

سيتم في هذا المبحث التعرف على مفهوم الذكاء الشعوري واهم الموضوعات المتعلقة به ، ومفهوم الرضا الوظيفي واهميته وبعض موضوعاته من خلال فقرتين وكما يأتي :

أولاً: الذكاء الشعوري

أ: مفهوم الذكاء الشعوري

يكتنف تحديد مفهوم الذكاء الشعوري صعوبة واضحة بسبب تباين وجهات نظر الباحثين والكتاب اتجاه، فضلاً عن وجود عدد من المعاني التي من الممكن استخدامها للإشارة إلى نفس المصطلح منها الذكاء الشعوري والذكاء الانفعالي والذكاء العاطفي والذكاء الوجداني. وبدأ الاهتمام حديثاً بمفهوم الذكاء الشعوري كبنية نفسية يمكن من خلاله فهم الكثير من جوانب السلوك الإنساني، ويلقى هذا المفهوم في الآونة الأخيرة اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين، حيث طبق العديد من الدراسات والبحوث الحديثة في هذا الموضوع محاولة البحث في العلاقة بينه وبين العديد من المظاهر النفسية والسلوكية الأخرى، وتجمع الدراسات والبحوث على أن للذكاء الشعوري أثراً في سلوك الفرد وسماته الشخصية والاجتماعية بدرجة تفوق تأثير الذكاء العقلي والأكاديمي، وأن ربط العقل بالانفعالات أمر لا يمكن إنكاره أو التقليل من شأنه، فلقد كان من المعتقد في الفترات المبكرة لدى علماء النفس أن النشاط العقلي يتميز أو ينفصل عن الانفعالات الإنسانية، أما الآن فيعتقد أن العمليات الانفعالية تلتقي أو تتقاطع مع أنشطة التفكير العقلية، ولذا بات هناك إقتناع لدى علماء النفس بأن دراسة الانفعالات من الممكن أن تساعد في فهم السلوك التوافقي للإنسان بصفة عامة (العبدلي، ٢٠٠٩: ٢٥). وقد عرف على أنه: "مجموعة من المهارات التي تعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات واكتشاف الملامح الانفعالية للآخرين واستخدامها، لأجل الدافعية والإنجاز في حياة الفرد"، أما (George, 2000) فقد عرفه بأنه: "القدرة على إدراك المشاعر من خلال التفكير وفهم المعرفة الانفعالية وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين"، ومن وجهة نظر (Reed & Clarke, 2000) يمثل الذكاء الشعوري القدرة على إدراك وفهم وتناول الانفعالات بفطنة واستخدامها كمصدر للطاقة الإنسانية والتزود بالمعلومات والعلاقات مع الآخرين (المصدر، ٢٠٠٨: ٥٩٦). وبذات الاتجاه تقريباً عرف بأنه قدرة الفرد على تقييم مشاعره وانفعالاته ومشاعر وانفعالات الآخرين والتمييز بينهما واستخدام ذلك في توجيهه لسلوكه وانفعالاته، عرف بأنه حسن المطابقة بين التقدير الذاتي بين المفحوص عن عالمه الداخلي ومحكات موضوعية مرتبطة بتقبل الملاحظة الخارجية (رابح، ٢٠١١: ٦٢)، كما عرف الذكاء الشعوري بأنه: "القابلية على فهم الذات وإدراكها والتعبير عنها وإدراك الآخرين وفهمهم والتعامل مع المشاعر القوية ومراقبة الاندفاعات والتكيف لحل المشكلات الشخصية أو الاجتماعية (جلاب، ٢٠١١: ٥٢٠). كما يمكن تحديد الهيكل الطبيعي للذكاء الشعوري من خلال الشكل (٢) وكما يأتي:



ب: أهمية الذكاء الشعوري

ان الذكاء الشعوري علمنا كيف نغير أنماط تفكيرنا ومن طريقة نظرتنا الى العالم من حولنا ويولد من أنفسنا مشاعر ايجابية تجاه الذات وتجاه الآخرين اننا لا نستطيع ان نقرر متى نغضب ومتى نخاف نقلق ومتى نحب ولكننا نستطيع ان نقرر كيف نتعامل مع الغضب والخوف والقلق والحب اما الفرد الذكي انفعالياً هو الفرد القادر على إدارة مشاعره وانفعالاته والتعبير عنها بطريقة فعالة متمكنة من التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم ، فالفشل غالباً ما ينشأ عن أسباب عاطفية أكثر منها أسباب فنية ومهنية ، وللذكاء الشعوري أهمية كبيرة كأداة تشخيصية ، وهو بذلك ربما تستخدم على مستويين (سلمان ، ٢٠١٢ : ١٥٤) :

- ١ . مستوى منظم واسع ، وذلك من خلال تقسيم المناخ التنظيمي للمنظمة كي يتم توضيح قدرتها في تحسين عملية التعليم الجماعية عرقلتها.
- ٢ . على المستوى الفردي كي يرشد الى تطوير الفرد المعني داخل المنظمة.

ج: عناصر الذكاء الشعوري

يتضمن الذكاء الشعوري عدد من العناصر يمكن تحديد ابرزها بالآتي (الزبيدي ، ٢٠١٠ :

٥١ - ٥٣)

- ١ . فهم الذات : ويشمل كل من : " فهم الذات الشعوري : فالقادة الذين يتمتعون بنسبة عالية من فهم الذات الشعوري يملكون غالباً الحدس نحو أفضل الخيارات ، وهم صريحون وصادقون في الحديث عن مشاعرهم وعن قناعاتهم ، والتقييم الذاتي الدقيق : فالقادة الذين يمتلكون درجة مرتفعة من فهم الذات ؛ يعرفون غالباً نقاط قوتهم وضعفهم ، ويظهرون روح الدعابة والفكاهة ، ويرحبون بالنقد البناء ، وبالتغذية المرتدة ، والتقييم الذاتي الدقيق وهو ما يسمح

للقائد أن يعرف متى يطلب المساعدة ولماذا، والثقة بالنفس: تؤدي الثقة بالنفس إلى الاستفادة من نقاط القوة والقدرة على القيام بالمهام الصعبة، وتوافر الحضور والبروز بين الآخرين".

٢. إدارة الذات: وتشمل: " ضبط النفس: فالقادة الذين لديهم القدرة على ضبط النفس؛ يجدون طرائق لإدارة مشاعرهم وانفعالاتهم المزعجة، ويوجهونها بطرائق مفيدة، لأنهم يحافظون على هدوئهم، وصفاء إذهانهم في ظروف الضغط والأزمات، الشفافية: هي انفتاح حقيقي للمرء على الآخرين بما يتعلق بمشاعره ومعتقداته وأفعاله والقادة الذين يتسمون بالشفافية يعترفون بأخطائهم ولا يخافون من مواجهة الآخرين بسلوكهم السيء ان وجد، التكيف: هو القدرة على الاندماج والعمل في بيئات جديدة ومواجهة التحديات، والعطاء بصورة مستمرة من دون فقدان الرغبة في ذلك، التوجه للإنجاز: فالقادة الذين يملكون تلك الكفاءة يتمتعون بمعايير شخصية تدفعهم للسعي دائماً لتحسين أدائهم وأداء مرؤوسيه، يضعون أهدافاً قابلة للقياس ولكنها تمثل تحدياً، وهذه القدرة تكمن في مواصلة تعلم وتعليم طرائق جديدة لإنجاز أفضل، المبادرة: هي الكفاءة في اغتنام الفرص، أو صنعها بدلاً من مجرد الانتظار، والقائد المتمتع بتلك القدرة يخرق الروتين، ويجب التصدي للحلول، ويسعى دائماً لخلق فرص أفضل للمستقبل، التفاؤل: فالقائد المتفائل يرى في العقبة فرصة بدلاً من كونها تهديداً، وينظر للآخرين بإيجابية، ويتوقع منهم الأفضل، ويتوقع أن بإمكانه أن يحقق هو والآخرين إنجازاً ومستقبلاً أفضل".

٣. إدارة العلاقات: وتشمل: " الإلهام: وهي كفاءة القادة في إلهام الآخرين، وخلق التجاوب، وتحريك الآخرين برؤية مقنعة نحو مهمة مشتركة، وهم قدوة لغيرهم، ويمنحون الآخرين حساً وإثارة فعالة نحو العمل، والتأثير: وهي كفاءة القادة في الحصول على مشاركة من يريدون، واتباع الأسلوب المناسب للإقناع، وينبع التأثير من شخصية القائد وسلوكه ومن تعبيراته اللفظية وغير اللفظية، وتطوير الآخرين: وهي كفاءة القادة في تنمية قدرات الآخرين، والاهتمام الحقيقي بفهم أهدافهم ونقاط القوة والضعف لديهم، وتقديم تغذية مرتدة بناءة في الوقت المناسب، والحث على التغيير: وهي كفاءة القادة في معرفة الحاجة للتغيير، ومواجهة الوضع السائد، وتقديم البرهان على ما يريدون وأقناع الآخرين به، وإيجاد الطرائق العلمية لمواجهة ما يعوق التغيير، وإدارة الصراع: وهي كفاءة القادة في جذب كل الأطراف، من خلال تفهم ووجهات نظرهم المختلفة ومشاعرهم، وتبسيط نقاط الخلاف، وإعادة توجيه الطاقة باتجاه هدف مشترك يساند الجميع".

٤. إدارة المشاعر: وتشمل: " التعاطف: فالقادة الذين لديهم تعاطف يكونون أكثر قابلية للاحساس بمشاعر الآخرين سواء المحسوسة أو غير المحسوسة، ومثل هؤلاء القادة يصغون بانتباه، ويمكنهم أن يفهموا وجهة نظر الآخر، مما يجعلهم قادرين على التفاهم جيداً مع أناس

من خلفيات وثقافات متنوعة ، والوعي التنظيمي : فالقائد الذي يملك تلك الكفاءة ، يكون قادراً على تنظيم شبكة من العلاقات الاجتماعية ، وأن يقرأ علاقات القوة الرئيسة ، وإدراك القوى السياسية والاجتماعية والثقافية المتفاعلة في صلب تنظيم ما ، فضلاً عن القيم والقواعد غير المنظورة الموجهة لسلوك الناس ، والتوجه للخدمة : فالقادة الذين يتمتعون بدرجة عالية من كفاءة الخدمة ؛ يخلقون جواً عاطفياً يحفز الرؤوسين الذين هم على اتصال مباشر مع العميل على الاحتفاظ بعلاقة جيدة معه ومراقبة مدى رضاه ، كما أنهم يجعلون أنفسهم في الخدمة كلما دعت الحاجة ، وهم سعداء بذلك .

د: الذكاء الشعوري والنوع البشري

عندما يولد الطفل يدخل ضمن نظام تحديد الجنس ، وهذا النظام يخلق حقائق مختلفة للأجناس فضلاً عن بيئات متباينة توفر لهم مختلف الفرص للتعلم الفكري أو الشعوري . وهذا ما يؤدي إلى بناء القاعدة الشعورية للجنس سواء كان ذكراً أو أنثى . وفيما يتعلق بالتباين في التفاعلات الشعورية بين الرجال والنساء . فقد وضح بأن هناك اعتقاد سائد تأصل في مجتمعا وهو أن النساء يملكن من الجوانب الشعورية أكثر مما يملكه الرجال . وهذا ما أثبتته الاختبارات التي أجريت على كلا الجنسين . وتمت الإشارة بأن النساء يُظهرن تعابير شعورية أوضح من تلك التي يظهرها الرجال . وذلك فيما يتعلق بكل من الشعور الإيجابي والسلبي ويتمتعن باهتمام عالٍ بالشعور وقراءة أفضل للتلميحات اللغوية . لكن ذلك لا يعني أن الرجال لا يظهرن أي شعور ، بل تتضح لديهم العديد من صور الشعور كالغضب ، والاشمئزاز ، والضجر (نفاذ الصبر) ، والتهكم . وهم يخفون فقط ذلك الشعور السلبي الذي ينم عن سرعة التأثر بالخوف ، الحزن ، الكآبة . وإلى حد ما بعض حالات الشعور الإيجابي كالنعومة أو الرقة ، التي يعتقدون بأنها غير ذكورية . وكلا الجنسين يُظهر نفس الأداء في معظم الاختبارات المرتبطة بالذكاء . وما يوضح الاختلافات الشعورية بين الجنسين هي الطرائق المختلفة للعلاقات التي يشتركون فيها ، فالنساء ربما يتكيفن لإبداء اهتمام أكبر بالشعور ، أو لأنهن قد يملكن استعداداً بيولوجياً أفضل لأداء هكذا أدوار ، أو أنهن يملكن قابلية فطرية أفضل من الرجال في إظهار مشاعرهن وقراءة الآخرين ، أو بسبب امتلاكهن حاجة أكبر من الرجال للقبول الاجتماعي . فضلاً عن ميل الرجال لأن يكونوا أقوىاء وحازمين ومحاولتهم إظهار شعور يتوافق مع هذه الصورة . وهذا ما يحسب للنساء في أنهن أكثر دفئاً وودية من الرجال وإظهارهن لشعور أكثر إيجابية (الطائي ، ٢٠٠٤ : ٦٥ - ٦٦) .

ثانياً: الرضا الوظيفي

أ: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

لا يوجد تعريف محدد أو مفهوم متفق عليه للرضا الوظيفي ، وهذا يرجع إلى تعدد الكتابات و تناوله من أكثر من جهة اختصاص ، يضاف عليه أن الرضا غالباً ما ينظر إليه أنه موضوع فردي بحث

فما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، ذلك لأن الإنسان مخلوق معقد لديه حاجات و دوافع متعددة و مختلفة من وقت لآخر الحالة التي يتكامل فيها و من شخص لآخر. ويعرف "ستون" الرضا عن العمل بأنه الفرد مع وظيفته و عمله، و يصبح إنسان تستغرقه الوظيفة، و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو و التقدم و تحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (وهيبة، ٢٠١٢: ٦٨). ويرى البعض أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة إذ أن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به. ويرى البعض الآخر أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم حيث تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف و لما ينبغي أن يحصلوا عليه منها. ويرى البعض الآخر أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته و جماعة العمل التي يعمل معها، ورؤساءه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك المؤسسة والبيئة اللتين يعمل فيهما (حجاج، ٨٢٣: ٢٠٠٧). أما (Vroom) فقد فسر الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معا، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه (خليل وشرير، ٢٠٠٨: ٦٨٦). في حين عرفه "حامد بدر" بأنه عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته خلال قيامه لأداء وظيفة معينة، وتتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها وذلك خلال عمله في وظيفة معينة، وما تحقّقه هذه الوظيفة من حاجاته بالفعل" (الوناس، ٢٠١١: ٤). وتنبع أهمية الرضا الوظيفي كونه يتناول جانب الشعور الإنساني للموظف، والذي هو عصب الإدارة حيث يقضي جزءا كبيرا من حياته في العمل، وان الرضا الوظيفي للعاملين يبنى على اتجاهات العمل، ولكنه اعم منها من حيث أن الرضا الوظيفي يرتبط بكيفية ملائمة الوظيفة في الصورة الكلية لأداء الفرد بشكل أجمالي. ويأتي ذلك من خلال إشباع عوامل عدة منها عوامل خارجية كبيئة العمل، وعوامل داخلية كالعمل نفسه الذي يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله وراغبا به ومتناسبا مع ما يريد. أن الأسباب الحقيقية وراء أهمية رضا العاملين تعود إلى أن الإنتاجية تتأثر بجوده العلاقة بين الأفراد والوظيفة التي يؤدونها في المنظمة، وكما يمثل الرضا الوظيفي استجابة مهمة وحيوية لطبيعة تلك العلاقات الإنسانية الايجابية والفاعلة في إطار العمل التنظيمي، والذي يتضح في المحصلة الإجمالية كنشاط إجمالي خاص لها والذي يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق الأهداف

المنظمية ، وتسريع السياسات الخاصة بنموها وتطورها الإداري والتنظيمي والمجتمعي (الموسوي ، ٢٠٠٨ : ١١).

ب: نظريات الرضا الوظيفي

كثيرة هي النظريات التي حاولت تفسير الرضا عن العمل وعوامله ومسبباته منها التالي (خوام ، ٢٠٠١ : ١٥ - ١٦) :

١. نظرية الإدارة العلمية : حيث وضعت على يد روادها تايلور وفايول واهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل ، فحاولت هذه النظرية توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل ، لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى ، ورغم ذلك لم تستطع الإدارة أن تصل للرضا المطلوب ، ويؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الإنسانية ، فهي فقط للدوافع المادية.

٢. نظرية العاملين : هذه النظرية قام بوضعها هرزبرج وهي ترتبط بالاساس بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل ، حيث يحدد "هرزبرج" أن هناك مجموعتان من العوامل :

- عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه : وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم ، وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالإنجاز ، وتحمل المسؤولية ، توفر فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
- عوامل محيطية بالوظيفة أو العمل : وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم ، وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة ، وطبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه ، وبينه وبين رؤسائه ، وظروف البيئة المحيطة بالعمل.

٣. نظرية عدالة العائد : يرى فروم أن عملية الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الموظف بين ما توقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه ، وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل ، وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختبار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل ، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً ، وتفترض هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما ، على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه.

ج: أبعاد الرضا الوظيفي

قد تباينت آراء الباحثين في تحديد أبعاد الرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة الدراسات واختلاف الأهداف والأدوات ، وسوف يتم إيجاز أهم أبعاد الرضا الوظيفي بالآتي (الحيالي ، ٢٠٠٥ : ٣٦ - ٣٧) :

١. الرضا بسياسات الوظيفة: مثل سياسات الأجور، الترقية، التأمين.. الخ. في هذا الجانب يمكن الإشارة إلى أن ارتباط أي فرد في أية منظمة، هو تابع عموماً لإشباع حاجاته الأساسية، وأن هذه الحاجات المتمثلة بالمأكل والملبس وما شابه يتم إشباعها بالوسائل المادية فقط. وعليه فإن وضع السياسات الوظيفية الملائمة والهادفة لإشباع تلك الحاجات لدى المنظمة مثل الراتب، العلاوات، الترقية سوف تساهم بصورة أو بأخرى في زيادة رضا الفرد عن وظيفته.
٢. الرضا بالعلاقات الوظيفية: (العلاقات بالآخرين في محيط العمل)، فالإنسان اجتماعي بطبعه، ويسعى للتفاعل مع الآخرين في محيط تواجده أينما كان. عليه فنوعية العلاقات التي يكونها الفرد داخل التنظيم سواء المرتبطة بالتنظيم الرسمي أو التنظيم غير الرسمي لها أثر كبير في تعزيز شعور الفرد بالرضا أو من عدمه فكلما كانت علاقات الفرد بمحيط عمله إيجابية وفعالة وتتسم بالاستقرار النسبي زاد شعور الفرد بالرضا عن وظيفته المرتبط بهذا البعد. وعلى العكس من ذلك فوجود مظاهر الخلافات وعدم الانسجام بين الفرد والآخرين في بيئة العمل ستولد الإحباط لدى الفرد وانخفاض مستوى رضاه.
٣. الرضا بالوظيفة ذاتها (الإنجاز): فالوظيفة بما تحويه من مهام وواجبات ومحتويات الوظيفة وقنوات اتصال.. الخ وما تتيحه للفرد من كسب احترام الآخرين وتحقيق الذات تعد بعداً أساسياً من الأبعاد التي يأخذها الرضا الوظيفي.
٤. الرضا بظروف العمل المادية: هذا البعد يتعلق بظروف وبيئة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد، مثال ذلك الضوء والتهوية والرطوبة والأترية ونظام فترات العمل والراحة. وهذه الظروف يمكن للإدارة التحكم في معظمها أو تغييرها.
٥. الرضا بنمط الأشراف والإدارة: هناك علاقة بين نمط الأشراف ورضا العاملين عن أعمالهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادة مؤوسسه لا يكسب ولاءهم، ويؤدي إلى مشاعر الاستياء تجاهه أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد الأسلوب الديمقراطي في القيادة اذ يجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها ويؤدي إلى تطوير الدعم والولاء، بينهم للعمل والمنظمة وهذا له تأثيره الإيجابي على رضائهم عن العمل.
٦. الرضا من عدالة القائد: لقد أوضح آدمز في نظرية عدالة القائد بأن الفرد غالباً ما يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهارته، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه وغيرها) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم. فإذا زاد معدل ما يستلمه سوف يشعر بالذنب وإذا نقص معدل ما يستلمه عن معدل ما يستلمه سوف يشعر بعدم العدالة مما ينتج عن كلتا الحالتين عدم الرضاء، وتجدر الإشارة هنا إلى أن مشاعر التوتر الناتجة عن الشعور بالذنب من الممكن بسهولة التغلب عليها وتطويعها وتفسير الموقف المسبب لها، أما مشاعر التوتر الناتجة عن الغبن وعدم العدالة فهي أصعب على الفرد وتولد لديه مشاعر سلبية وسلوكيات سلبية أيضاً.

د: أثار الرضا الوظيفي

من المسلمات والبدييات في أذهان الكثيرين أن العمال السعداء أكثر إنتاجاً في أعمالهم وأقل غياباً ودوراناً في أعمالهم، لذا سعت مختلف التنظيمات في سبيل تحقيق هذه الغاية، فحاولت تحسين المعنويات بالمنح أو القروض، بالرحلات والخدمات الاجتماعية، بالشهادات والأوسمة ومحاوله التأهيل والتدريب في بعض التنظيمات... الخ، غير أن هذا التفكير في الحقيقة لم يبنى على أسس علمية وحقائق تم التوصل إليها بالبحث العلمي لأن حقائق هذا الأخير بينت أن العلاقة بين هذه المتغيرات هي علاقة غير مباشرة ومعقدة تفوق بكثير عما تم الافتراض حولها لإرباطها بمتغيرات أخرى تؤثر في درجة وطبيعة هذه العلاقات، الأمر الذي يتطلب تعمقاً في البحث والدراسة لأخذ صورة أو نظرة توسعية لهذه العلاقات بين كل من الرضا الوظيفي والتغيب والأداء والدوران في العمل (الوناس، ٢٠١١: ١٥ - ١٦):

١. علاقة الرضا الوظيفي بالغياب عن العمل: توجد علاقة سلبية بين هذين المتغيرين، فبالرغم من منطقية الرأي القائل بأن العامل الغير راض عن عمله أكثر احتمالاً في الغياب عن العمل، غير أن الدراسات أثبتت أن العلاقة بين المتغيرين ليست بهذا الحجم إذا بلغت ٤٠٪، الأمر الذي يبين إمكانية تدخل متغيرات أخرى عكست اتجاهات كما هو الحال في التنظيمات التي تسمح سياساتها للعامل بالتغيب عن عمله بسبب المرض أو التمارض مع الحفاظ على أجره بالكامل وهو ما قد يعزز إستجابة العامل الراضي عن عمله بالتغيب وإستغلال البعض من وقته في تأدية أعمال أخرى خارجة عن نطاق المنظمة لجلب منفعة أكبر.
٢. علاقة الرضا الوظيفي بدوران العمل: توجد كذلك علاقة سلبية بين هذين المتغيرين غير أنها أقوى من سابقتها وتؤثر فيها كذلك متغيرات معدلة كالظروف الإقتصادية مثلاً، وفرص العمل في السوق، ففي حالة ما يكون الإقتصاد متدهوراً وظروف المعيشة صعبة وكثرة البطالة، حينها لا يكون هناك خيار للعامل غير الراضي عن عمله سوى الصبر والإستمرار في العمل إضافة لما لمتغير الأقدمية من تأثير على إعتبار أن العامل الأكثر أقدمية قد ينال ميزات أفضل من الجديد وهو ما قد يحتم عليه البقاء في عمله، وكذا مستوى الأداء الذي قد يحول دون ترك العامل لعمله لحرص المنظمة على إغرائه بالميزات والترقيات لما يتمتع به من مهارات وقدرات ومؤهلات في العمل، زيادة على متغيرات أخرى قد تكون لها أثر مثل سبقتها نحو الجنس، الحالة الأمنية... الخ.
٣. علاقة الرضا عن العمل بالأداء: يمكن أن تكون هذه العلاقة أقوى بين المتغيرين للعاملين في المستويات العليا في التنظيمات، لأن معظم الدراسات تشير إلى ضعف هذه العلاقة في المستويات الدنيا ولا تتجاوز في أحسنها ١٤٪ على حد قول.

هـ: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تمثلت بستة عوامل رئيسية هي (وناس، ٢٠٠٨ : ١١٦ - ١١٧):

١. محتوى العمل : يفضل الأغلبية العمل الذي يتيح الفرصة لاستخدام المهارات والقدرات العقلية وما يتبعه من نشاطات أخرى، مثل الحرية في التفكير، أو في الإبداع، والعمل في أجواء مختلفة، وكذلك القيام بالتقييم الوظيفي من فترة لأخرى كل هذه السمات تخلق نوعا من الارتباط بين العمل والعقل، ويؤدي ذلك النوع من العمل إلى التجديد والابتكار، وزيادة التحدي داخل العمل.
٢. العائد المجزي :حينما تعادل المرتبات والمكافآت متطلبات العمل، ومستوى المهارات الفردية، وتتماشى أيضا مع أسعار السوق، حينئذ يتحقق الرضا الوظيفي، إن الذي يربط بين العائد المادي والرضا الوظيفي، هو الإحساس بالعدالة، العدالة في التوزيع، والعدالة في التقدير، وفي فرص الترقى التي تتيح التطور الشخصي وأيضاً التقدم في المستوى الاجتماعي.
٣. البيئة المحيطة : من العوامل التي تساعد على الرضا الوظيفي، أن تكون أجواء العمل مريحة ومساعدة على القيام بالعمل المطلوب على أتم وجه، كتوفر الإمكانيات والأدوات التي تساعد على الإنجاز.
٤. زملاء العمل : لا يسد العمل احتياجاتنا المادية فقط، وإنما يمتد أيضا إلى إشباع احتياجاتنا الاجتماعية، ومما لا شك منه أن زملاء العمل يضيفون إضافة ليست بالهينة إلى شعورنا بالرضا الوظيفي، فكلما كان هناك تعاون وتفاهم بين الجميع، زادت الإنتاجية وزاد الارتباط النفسي بالعمل. وقد أوضحت الأبحاث أيضا أنه كلما كان رئيس العمل المباشر يمتاز بالتفاهم والود وحس الأداء يزداد إحساس المرؤوسين بالرضا الوظيفي، وما يتبعه من نتائج مذهلة.
٥. ملائمة نوع العمل للشخصية :تختلف الشخصيات وتباين، ومع تباينها تتنوع القدرات، فلكل شخص سماته وقدراته التي تختلف باختلاف شخصيته، لذا فإن ما يلائم شخصا ما قد لا يلائم شخصا آخر. وينطبق هذا أيضا على الوظيفة، فهناك وظائف تحتاج إلى شخص صبور وأخرى تحتاج إلى شخص مقدام، وثالثة تحتاج إلى من يملك عضلات قوية. لذا فإن أساسيات الشعور بالرضا الوظيفي هو معرفة سماتنا بحق، وما يلي ذلك من معرفة طبيعة العمل التي تناسبنا أكثر وإلا وجدنا أنفسنا كمثمل من يحاول أن يعبر النهر ساجا دون أن تكون له القدرة على فعل ذلك فيرهق نفسه ويأس من تكرار المحاولة. في حين أنه لو أدرك إمكانياته وقدراته، لا استطاع أن يقدم بشي آخر يصل به في النهاية إلى رضا.
٦. الإحساس بالرضا ينبع من الداخل: إن نظرة الشخص إلى ذاته أو إلى المحيطين به، تشمل أيضا نظراته إلى طبيعة عمله، وإلى مدى إشباع ذلك لاحتياجاته ولرغباته، فإذا كانت النظرة إيجابية، والإحساس بالرضا العام هو قانونه في الحياة، فحينئذ سيكون من السهل عليه التأقلم مع كافة

الأوضاع، ولقد وجد أن من يتمتعون بسمة الرضا العام، هم أكثر الناس تأقلماً مع مختلف الأحداث كمثال تغيير نوع العمل، أو اختلاف العائد المادي أو المعنوي من وقت لآخر. وأثبتت الأبحاث أن أسوأ أنواع الموظفين هم ذو النظرة السلبية، في القدرة على النجاح، ولا يشعرون بأي قدر ولو ضئيل من الرضا عن أي شيء.

ب: دراسات سابقة:

خصصت هذه الفقرة لغرض عرض عدد من الجهود الفكرية السابقة التي تمكن الباحثان من مراجعتها ومناقشتها لغرض بناء البداية الصحيحة لهذا البحث، وكما يأتي:

دراسة (غنيم، ٢٠٠٦)

العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية
هدفت هذه الدراسة التعرف إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية واثار الجنس والمؤهل العلمي والرتبة الأكاديمية والكلية وسنوات الخبرة والعمر على العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية. وقد تحدد مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية، وتم اختيار عينة منهم بلغ حجمها (144) من أعضاء هيئة التدريس. ولإتمام الدراسة أعدت استبانته مكونة من ثلاثة أقسام: القسم الأول: معلومات شخصية عن أعضاء هيئة تدريس، والقسم الثاني: مقياس الولاء التنظيمي المكون من (18) فقرة، أما القسم الثالث: فمقياس الرضا الوظيفي المكون من (53) فقرة موزعة على ستة محاور. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية مرتفع، وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى الجنس والرتبة الأكاديمية والكلية ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الرتبة الأكاديمية والكلية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وكذلك عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي تعزى إلى متغيرات الجامعة والخبرة والعمر ومعدل الدخل.

دراسة (جودة، ٢٠٠٧)

الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الشعوري وكل من السعادة والثقة بالنفس، ومعرفة الفروق بين متوسطات افراد العينة في الذكاء والسعادة والثقة بالنفس، وقد اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وقد بلغت حجم العينة المبحوثة (٢٣١) طالب وطالبة من طلبة جامعة الاقصى. ومن ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي ان مستويات الذكاء الشعوري والسعادة والثقة بالنفس هي على التوالي ٧٠.٦٧٪، و ٦٣.١٦٪،

و٦٢.٣٤٪. كما توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الذكاء الشعوري وكل من السعادة والثقة بالنفس ، كذلك توصلت الى عدم وجود فروق بين متوسطات درجات افراد العينة المبحوثة عن الدرجة الكلية للذكاء الشعوري والسعادة والثقة بالنفس تعزى لمتغير النوع.

دراسة (حجاج، ٢٠٠٧)

الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في ضوء المتغيرات الآتية : (الراتب ، الإمكانيات والأدوات ، العلاقة بين الرؤساء والمرؤسين ، المزايا التي تقدمها الوزارة) ، كما وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا الوظيفي وفق المتغيرات الآتية (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية ، مدة الخبرة) ، وتتكون عينة الدراسة من جميع الموظفين في وزارة الحكم المحلي في قطاع غزة والبالغ عددهم 120 موظفًا وموظفة. حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لهذه الدراسة. واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات الخاصة بالرضا الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : " أن متوسط إجمالي الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في هذه الدراسة 34.5% لكل عنصر من العناصر الأربعة التي تتكون منها الاستبانة. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل العلمي ، العمر. و توجد فروق ذات دلالة إحصائية علي مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة".

دراسة (المصدر، ٢٠٠٨)

الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة

استهدف هذا البحث دراسة العلاقة بين الذكاء الشعوري ومجموعة من المتغيرات الانفعالية تمثلت في وجهة الضبط وتقدير الذات والخلج ، وأشارت مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي : ما علاقة الذكاء الشعوري ببعض المتغيرات الانفعالية التالية : وجهة الضبط وتقدير الذات والخلج ؟ ، وتضمن البحث سبعة فرضيات اساسية. وبلغ حجم عينة البحث (٢١٩) طالبًا وطالبة من طلاب المستوى الثالث بكلية التربية بجامعة الأزهر بغزة ، وقد تم استخدام مجموعة من المقاييس للحصول على البيانات من أفراد العينة . كما تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل بيانات البحث هما : " النسبة المئوية للتكرار ، وتحليل T.test ، والانحدار المتعدد " . وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الذكاء الشعوري لصالح الذكور. و وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الشعوري في تقدير الذات لصالح ذوي الذكاء الشعوري المرتفع. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الشعوري في وجهة الضبط والخلج. و وجود تأثير دال إحصائيا للذكاء الشعوري على كل من وجهة الضبط وتقدير الذات والخلج.

دراسة (خليل وشيرير، ٢٠٠٨)

الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من (360) معلماً ومعلمة، وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (18) مدرسة بنون وبنات. وقد أعد الباحثان استبانة لقياس الرضا الوظيفي خاصة بالدراسة، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

دراسة (اللوزي، ٢٠١٢)

مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية واثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في

محافظة العاصمة عمان

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مستويات الذكاء الشعوري لمدير المدارس الثانوية واثره في الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان. وقد تضمنت الدراسة عدة تساؤلات ابرزها: "ما مستولا الذكاء العاطفي لمدير المدارس الثانوية". وقد تم اختيار عينة عنقودية وطبقية عشوائية من مديري المدارس الثانوية وعددهم (٤٠)، ومعلميهم وعددهم (٢٨٠). وقد اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات البحث. ومن ابرز النتائج التي توصل اليها البحث هو ان مستوى الذكاء الشعوري لمديري المدارس الثانوية جاء بدرجة متوسطة، و ان مستوى الولاء التنظيمي للمعلمين جاء ايضاً بدرجة متوسطة. وعليه اوصى الباحث على ضرورة اخضاع من يعين مديراً الى اختبار الذكاء الشعوري لمعرفة مستوى هذا الذكاء لديه و تعيين ذوي المستويات العالي. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تعزيز قناعة الباحثان باهمية بحثهم فضلاً عن دورها في مساعدة الباحثان في بناء البداية الصحيحة لهذا البحث، وتعزيز جانبه النظري، والتعرف على اهم الابعاد التي من الممكن اعتمادها في دراسة كل من الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي.

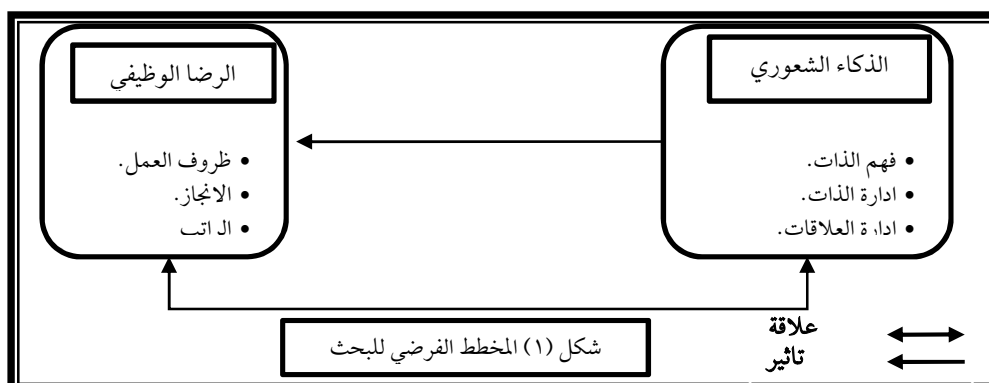
البحث الثالث منهجية البحث واجراءاته:

منهجية البحث:

تم في هذه الفقرة التعرف على المشكلة الرئيسة للبحث، واهميته واهم الاهداف التي يسعى الى تحقيقها، والفرضية الرئيسة التي انطلق منها، واهم الادوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها، فضلاً عن عرض اهم خصائص العينة المبحوثة وكما يأتي:

فرضية البحث

ينطلق البحث من فرضية رئيسة تنص على: "توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء الشعوري للعاملين ومستوى رضاهم الوظيفي في المنظمة المبحوثة".



المخطط الفرضي للبحث

يبين المخطط الفرضي توضيحاً للفكرة الأساسية للبحث، فضلاً عن توضيح علاقات الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل "الذكاء الشعوري"، والمتغير التابع "الرضا الوظيفي"، والنتيجة المتوقعة من ذلك هي تعزيز المتغير التابع، وكما يوضحه الشكل (١):

اداة جمع بيانات البحث

تم الحصول على بيانات البحث من خلال تصميم استبانة مكونة من محورين: المحور الاول يتضمن بعض الفقرات ذات العلاقة المباشرة بالذكاء الشعوري اما المحور الثاني فيتكون من الفقرات المتعلقة بالرضا الوظيفي، وقد اعتمد الباحثان على عدد من المقاييس الجاهزة والتي سبق وان خضعت لاختبارات الصدق والثبات من قبل في اعداد الاستبانة، وباستخدام مدرج ليكرت الخماسي، ويوضح الجدول الاتي المتغيرات والمقاييس المعتمدة في اعداد هذه الاستبانة:

الجدول (١) يوضح متغيرات الاستبانة والمقاييس المعتمدة في اعدادها

المتغيرات الرئيسية	نوع المتغير	الابعاد الفرعية	عدد الفقرات	المقاييس
الذكاء الشعوري	متغير مستقل (تفسيري)	فهم الذات	١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥	نموذج (Goleman, 1998) المشار اليه من قبل الزبيدي، ٢٠١٠
		ادارة الذات	٦ - ٧ - ٨ - ٩ - ١٠	
		ادارة	١١ - ١٢ - ١٣	

	العلاقات	١٤ - ١٥		
الرضا الوظيفي	ظروف العمل	١٦ - ١٧ - ١٨	متغير تابع (استجابي)	النموذج المعتمد في دراسة الحالي، ٢٠٠٥
	الانجاز	١٩ - ٢٠ - ٢١		
	الراتب	٢٢ - ٢٣ - ٢٤ - ٢٥		

الوسائل الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات : استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS) في إدخال وتحليل بيانات البحث ، ومن أهم الأدوات الإحصائية التي تم استخدامها في الجانب التطبيقي الآتي :

١. الوسط الحسابي : يستخدم لتحديد مستوى الإجابة حول الفقرات ومعرفة مستوى المتغيرات أو متوسط تلك المجموعة.
٢. الانحراف المعياري : يستخدم لمعرفة مستوى تشتت النسبي لإجابات العينة حول الوسط الحسابي ، وهو الجذر التربيعي الموجب للتباين.
٣. معامل الاختلاف : ويستخرج من خلال قسمة الانحراف المعياري على قيمة الوسط الحسابي لتحديد أهمية متغيرات البحث.
٤. معامل الارتباط لسبيرمان : لتحديد نوع العلاقة بين متغيرات البحث التفسيرية والاستجابية.
٥. معامل الانحدار الخطي البسيط : لقياس تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

مجتمع وعينة البحث

تم اختيار القطاع التعليمي كمجتمع البحث ، لانه يتعامل مع اكفاء الموارد البشرية ، واختير جهاز الاشراف والتقويم العلمي في ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي كميدان للتطبيق ، اذ تالفت عينة البحث من عدد من الموظفين العاملين في الجهاز والبالغ عددهم (٣٠) فرداً ، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة ويمكن من خلال الجدول (٢) توضيح ابرز خصائص العينة المبحوثة :

جدول (٢) يوضح خصائص العينة المبحوثة

الجنس		الشهادة		العمر		سنوات الخدمة	
ذكور	٧	دكتوراه	٤	اقل من ٢٥ سنة	١	اقل من ٥ سنوات	٨
إناث	٢٣	ماجستير	٥	من ٢٦ الى ٤٠ سنة	١٦	من ٦ الى ١٠ سنوات	١٣
		بكالوريوس	٢١	اكثر من ٤٠ سنة	١٣	من ١١ الى ٢٠	٦

سنة						
اكتر من ٢٠ سنة	٣					

ويمكن توضيح ابرز خصائص العينة المبحوثة بالاتي :

١. ان نسبة الاناث اعلى من نسبة الذكور اذ شكلت (٧٦.٧٪) من العينة المبحوثة.
 ٢. ان معظم افراد العينة المبحوثة هم من حملة الشهادة الجامعية ، وكان حملة البكالوريوس ذات النسبة الاكبر اذ بلغت (٧٠٪) من العينة المبحوثة.
 ٣. ان النسبة الاكبر من العينة المبحوثة يتراوح عمرها بين ٢٦ سنة الى ٤٠ سنة اذ شكلت (٥٣.٣٪) من العينة المبحوثة.
 ٤. ويتبين من الجدول (٢) ان النسبة الاكبر من العينة المبحوثة لديها خدمة اكثر من ٥ سنوات وبالتالي فان هذا من الممكن ان ينعكس في زيادة قناعة افراد العينة المبحوثة عن الاجابات على فقرات الاستبانة وبالتالي مساعدة الباحثان في تحقيق الاهداف المرجوة من بحثهم.
- سيتم في هذا المبحث تشخيص واقع واهمية المتغيرات المبحوثة في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة ، فضلا عن تحليل علاقات الارتباط والتاثير فيما بينها ، بالشكل الذي يساعدنا على اختبار الفرضية الرئيسة التي انطلق منها البحث وكما في الفقرات الاتية :

اولا: تشخيص اهمية وواقع متغير الذكاء الشعوري

تم قياس متغير الذكاء الشعوري من خلال ثلاثة أبعاد هي : "فهم الذات ، ادارة الذات ، ادارة العلاقات" ، وفيما يأتي تشخيص واقع هذه الابعاد في المنظمة عينة البحث :

جدول (٣) يبين تشخيص واقع واهمية متغير الذكاء الشعوري وابعاده

الفقرات	النسبة المئوية للاتفاق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري
فهم الذات				
امتلك فهم جيد لمشاعري واسيطر عليها بكل المواقف.	٩٥.٤٪	٤.٦	0.62	0.14
اعبر عن مشاعري للآخرين بشكل ودي وان كانوا غير متفهمين معي.	٨٣.٣٪	4.43	0.77	0.17
اشارك الآخرين مشاعري واحاسيسي اذا دعت الضرورة.	٨٣.٤٪	4.27	0.89	0.19
مشاعري تتغير من فترة لافرة حسب المزاج الذي يتتاني.	٦٦.٧٪	3.8	1	0.26
اسامح الآخرين حتى لو تجاوزوا على مشاعري وجرحوا احاسيسي.	١٠٠٪	4.83	0.38	0.08

0.11	0.47	4.39	%٨٥.٧٦	اجمالي بعد فهم الذات
ادارة الذات				
0.22	0.94	4.23	%٨٥.٤	لا تهمني مشاعر الاخرين عند مناقشة مشاكلهم الخاصة.
0.21	0.86	4.13	%٧٦.٧	اتفهم وجهات النظر المختلفة حتى اذا لم تتطابق مع تصوراتي الخاصة.
0.16	0.61	3.97	%٧٩.٩	لا داعي الأخذ دائماً بما يشعر به الاخرين، فتكاد هي معروفة لي بحكم التعامل اليومي معهم.
0.11	0.50	4.6	%١٠٠	لدي خبرة بما يجرح مشاعر الاخرين الذين يعملون معي.
0.15	0.68	4.5	%٩٦.٧	تعينني العدالة والانصاف عندما احكم على اخطاء الاخرين وتجاوزاتهم.
0.09	0.38	4.29	%٨٧.٧٤	اجمالي بعد ادارة الذات
ادارة العلاقات				
0.17	0.78	4.5	%٩٠	اساعد الاخرين واهتم باحباطاتهم في حالة حاجيهم لي
0.15	0.67	4.37	%٩٠	اذا تعلق الامر بالاخرين، فإننا انظر لنفسي بعيدا عن ما ينظرون هم للاشياء بشكل ذاتي يختلف عن نظرة الاخرين لها.
0.24	0.95	4	%٦٣.٣	لا يهمني اذا ان اصغي لكل ما يقوله الاخرين عند مواجهتهم لي.
0.15	0.68	4.57	%٩٠	اسعى قدر الامكان ان اخفف من انفعالات الاخرين وغضبهم في المواقف الصعبة.
0.15	0.68	4.5	%٩٠	اتكهن باستجابات الاخرين الايجابية او السلبية في جميع الظروف.
0.11	0.50	4.39	%٨٤.٦٦	اجمالي بعد ادارة العلاقات
0.08	0.33	4.35	%٨٦	اجمالي متغير الذكاء الشعوري

١. فهم الذات: نلاحظ من خلال الجدول (٣) ان بعد فهم الذات تم قياسه من خلال (٥) فقرات، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (%٨٥.٧٦) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (%٦٦.٧)، وهذا مؤشر جيد

جدا ويشير وبدلالة واضحة الى قدرة معظم افراد العينة المبحوثة على فهم مشاعر الآخرين الذي يتعامل معهم ، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (٤.٣٩) ، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.٤٧) وهي تعكس وجود انسجام عالي بين اجابات افراد العينة البحث ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (٠.١١) على التوالي. كما ان قيمة الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد فهم الذات كانت اعلى من قيمة الوسط الحسابي.

٢. **ادارة الذات** : يتبين من خلال الجدول (٣) ان بعد ادارة الذات تم قياسه من خلال (٥) فقرات ، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية المعيارية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (٨٧.٧٤٪) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (٦٦.٧٪) ، وهذه النتيجة تشير وبدلالة واضحة على قدرة معظم افراد العينة المبحوثة على التحكم بمشاعرهم اتجاه الافراد الآخرين الذي يتعامل معهم ، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (٤.٢٩) ، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.٣٨) وهي تؤكد وجود انسجام عالي بين اجابات افراد العينة المبحوثة تجاه بعد ادارة الذات ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (٠.٠٩) على التوالي. وقد جاءت هذه النتائج متفقة مع قيمة الاوساط الحسابية لجميع فقرات بعد ادارة الذات اذ كانت جميعها اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي.

٣. **ادارة العلاقات** : يتضح من خلال الجدول (٣) ان بعد ادارة العلاقات تم قياسه من خلال (٥) فقرات ، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (٨٤.٦٦٪) وهي ايضا اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق ، وهذه النتيجة تشير وبدلالة واضحة على اهتمام معظم افراد العينة المبحوثة على ادارة العلاقات مع الافراد الآخرين الذي يتعاملوا معهم ، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (٤.٣٩) ، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.٥) وهي تشير الى وجود انسجام جيد بين اجابات افراد العينة المبحوثة اتجاه بعد ادارة العلاقات ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (٠.١١) على التوالي. وان قيمة الاوساط الحسابية لجميع فقرات بعد ادارة العلاقات كانت اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي.

وبالرجوع إلى الجدول نفسه لتحديد النسبة المئوية للاتفاق لاجمالي متغير الذكاء الشعوري ، اذ بلغت قيمتها (٨٦٪) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (٦٦.٧٪) ، كما بلغت قيمة الوسط الحسابي لاجمالي متغير الذكاء الشعوري (٤.٣٥) وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣) وبانحراف معياري (٠.٣٣) ومعامل اختلاف (٠.٠٨) ، وهذه النتيجة جاءت

منسجمة مع النتائج المتعلقة بالابعاد الفرعية لمتغير الذكاء الشعوري، وبالتالي تعكس وجود تاثير للذكاء الشعوري في سلوكيات ومشاعر افراد العينة المبحوثة اتجاها بعضهم البعض.

اولاً: تشخيص اهمية وواقع متغير الرضا الوظيفي

تم قياس متغير الرضا الوظيفي من خلال ثلاثة أبعاد هي: " ظروف العمل ، الانجاز ، الراتب " ، وفيما يأتي تشخيص واقع هذه الابعاد في المنظمة عينة البحث :

جدول (٤) يبين تشخيص واقع واهمية متغير الرضا الوظيفي وابعاده

الفقرات	النسبة المئوية للاتفاق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري
ظروف العمل				
تهتم المنظمة بتوفير بيئة مادية (إضاءة، حرارة) ، ملائمة للعاملين.	٪٧٣.٤	4.17	0.99	0.24
تقدم المنظمة خدمات ترفيهية وفندقية جيدة .	٪٦٦.٦	4.3	0.79	0.18
توفر المنظمة وقت راحة للأفراد العاملين على التقانات.	٪٨٠	4.3	0.84	0.19
اجمالي بعد ظروف العمل	٪٧٣.٣٣	4.26	0.70	0.17
الانجاز				
تقدم لي وظيفتي فرصة للاستقرار الوظيفي.	٪٨٠	4.13	1.22	0.30
تسهم وظيفتي في تأمين فرص مستقبلية تتلاءم مع ادائي الجيد.	٪٨٠.٧	4	1.08	0.27
يحقق العمل الذي أنجزه رضا في الأداء.	٪٨٣.٣	4.23	0.94	0.22
اجمالي بعد الانجاز	٪٨١.٣٣	4.12	0.80	0.20
الراتب				
يتناسب الراتب الذي اتقاضاه مع الجهود التي ابذلها.	٪٩٠	4.5	0.68	0.15
يحقق النظام المعتمد حالياً للرواتب في المنظمة مستوى معيشي مناسب.	٪٨٦.٧	4.43	0.73	0.16
يحدد الراتب الذي اتقاضاه وفق أسس موضوعية وعلمية.	٪٧٦.٧	4.17	1.05	0.25
تحدد المهام الملقاة على عاتقي على أساس	٪٨٣.٣	4.23	0.82	0.19

الراتب الشهري.				
اجمالي بعد الراتب	٪٨٤	4.33	0.56	0.13
اجمالي متغير الرضا الوظيفي	٪٧٩.٥٥	4.24	0.56	0.13

١. **ظروف العمل:** نلاحظ من خلال الجدول (٣) ان بعد ظروف العمل تم قياسها من خلال (٣) فقرات، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (٧٣.٣٣٪) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (٦٦.٧٪)، وهذا مؤشر جيد جدا ويعكس تأكيد معظم افراد العينة المبحوثة عن رضاهم اتجاه ظروف العمل التي يعملوا ضمنها، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (٤.٢٦)، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.٧٠) وهي تشير الى وجود انسجام مقبول بين اجابات افراد العينة المبحوثة اتجاه هذا البعد، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (٠.١٧) على التوالي. كما ان قيمة الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد ظروف العمل اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي.
٢. **الانجاز:** يتبين من خلال الجدول (٣) ان بعد الانجاز تم قياس من خلال (٣) فقرات، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (٨١.٣٣٪) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (٦٦.٧٪)، وهذه النتيجة تشير وبدلالة واضحة على تمتع معظم افراد العينة المبحوثة عن الرضا اتجاه انجازهم في العمل، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (٤.١٢)، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.٨٠) وهي تؤكد وجود انسجام مقبول بين اجابات افراد العينة المبحوثة، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (٠.٢٠) على التوالي. وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لفقرات بعد الانجاز اذ كانت جميعها اعلى من قيمة الوسط الفرضي.
٣. **الراتب:** يتضح من خلال الجدول (٣) ان بعد الراتب تم قياسه من خلال (٤) فقرات، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (٨٤٪) وهي ايضا اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (٦٦.٧٪)، وهذه النتيجة تشير وبدلالة واضحة وجود رضا عالي لدى افراد العينة المبحوثة اتجاه مقدار الرواتب التي يحصلوا عليها، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (٤.٣٣)، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.٥٦) وهذه النتيجة تؤكد وجود انسجام عالي بين اجابات افراد العينة المبحوثة اتجاه فقرات هذا البعد، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (٠.١٣) على التوالي. كما ان قيمة الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد الراتب كانت اعلى من قيمة الوسط الفرضي.

وبالرجوع إلى الجدول نفسه لتحديد النسبة المئوية للاتفاق لاجمالي متغير الرضا الوظيفي ، اذ بلغت قيمتها (٧٩.٥٥٪) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (٦٦.٧٪)، كما بلغت قيمة الوسط الحسابي لاجمالي متغير الرضا الوظيفي (٤.٢٤) وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (٣) وبانحراف معياري (٠.٥٦) ومعامل اختلاف (٠.١٣)، وهذه النتيجة جاءت منسجمة مع النتائج المتعلقة بالابعاد الفرعية لمتغير الرضا الوظيفي ، وبالتالي تعكس تمتع معظم افراد العينة المبحوثة بالرضا الوظيفي في ظل الوظائف التي يعملوا فيها حالياً.

ثالثاً: تحليل علاقة الارتباط بين الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي

يظهر الجدول (٥) قيم الارتباط لمعامل (Spearman) بين الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي ، وكانت نتائج تحليل الارتباط على وفق الاتي :

جدول (٥) قيم الارتباط لمعامل (spearman) بين الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي

الذكاء الشعوري	الرضا الوظيفي	فهم الذات	ادارة الذات	ادارة العلاقات	الاجمالي
ظروف العمل	٠.٣٧٣	٠.٣٥١	٠.٣٩٩	٠.٤٤٤	
الانجاز	٠.٢٩٧	٠.٣٩٨	٠.٣١٨	٠.٣٢٩	
الراتب	٠.٣٦٥	٠.٣٦٣	٠.٣٧٨	٠.٤١٢	
الاجمالي	٠.٤٠٣	٠.٤٢٧	٠.٤٣٧	٠.٤٨٧	

❖❖ الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.01

❖ الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى ٠.٠٥

١. تحليل علاقة الارتباط بين بعد فهم الذات والرضا الوظيفي وابعاده: يوضح الجدول (٥) قيم معاملات الارتباط بين بعد فهم الذات وابعاد الرضا الوظيفي ، اذ بلغت قيم الارتباط بينهم (٠.٣٧٣ ، ٠.٢٩٧ ، ٠.٣٦٥) على التوالي ، وهي جميعها علاقات موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (٠.٠٥) ، وكانت اقوى العلاقات بين بعد فهم الذات وبعد ظروف العمل ، في حين كانت اضعف العلاقات بين بعد فهم الذات والانجاز. وكما بلغت قيمة علاقة الارتباط بين بعد فهم الذات واجمالي متغير الرضا الوظيفي (٠.٤٠٣) وهي ايضا علاقة موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (٠.٠٥) ، وتؤكد هذه النتيجة اهمية فهم الذات في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة المبحوثة.

٢. تحليل علاقة الارتباط بين بعد ادارة الذات والرضا الوظيفي وابعاده: يتضح من الجدول (٥) ان قيم معاملات الارتباط بين بعد ادارة الذات وابعاد الرضا الوظيفي بلغت (٠.٣٥١ ، ٠.٣٩٨ ، ٠.٣٦٣) على التوالي ، وهي جميعها علاقات موجبة وذات دلالة معنوية عند

مستوى (٠.٠٥)، وكانت اقوى العلاقات بين بعد ادارة الذات وبعد الانجاز، في حين كانت اضعف العلاقات بين بعد ادارة الذات وبعد ظروف العمل، كما بلغت قيمة علاقة الارتباط بين بعد ادارة الذات واجمالي متغير الرضا الوظيفي (٠.٤٢٧) وهي ايضا علاقة موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وهذه النتائج تشير وبدلاله واضحة على ان ادارة الذات يؤثر وبدرجة مهمة في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمة المبحوثة.

٣. تحليل علاقة الارتباط بين بعد ادارة العلاقات والرضا الوظيفي واباعده: يوضح الجدول (٥) قيم معاملات الارتباط بين بعد ادارة العلاقات وابعاد الرضا الوظيفي، بلغت قيم الارتباط بينهم (٠.٣٩٩، ٠.٣١٨، ٠.٣٧٨) على التوالي، وهي جميعها علاقات موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وكانت اقوى العلاقات بين ادارة العلاقات وظروف العمل، في حين اضعف العلاقات كانت بين ادارة العلاقات والانجاز، كما بلغت قيمة علاقة الارتباط بين بعد ادارة العلاقات واجمالي متغير الرضا الوظيفي (٠.٤٣٧) وهي ايضا علاقة موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وتؤكد هذه النتيجة اهمية ادارة العلاقات في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة.

وبالرجوع الى الجدول (٥) نجد ان قيمة معامل الارتباط بين اجمالي متغير الذكاء الشعوري ومتغير الرضا الوظيفي بلغت (٠.٤٨٧) وهي علاقة موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (٠.٠١)، وعلى مستوى الابعاد الفرعية لمتغير نظم الذكاء الشعوري فقد حققت (١٦) علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع متغير الرضا الوظيفي واباعده، اي ما يعادل نسبة (١٠٠٪) من اجمالي علاقات الارتباط، وهذه النتائج تؤكد اهمية الذكاء الشعوري في تعزيز الرضا الوظيفي لدى افراد العينة المبحوثة، وعليه فان هذه النتائج تسمح بقبول الفرضية الرئيسة الاولى للبحث التي نصت على: " توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء الشعوري للعاملين ومستوى رضاهم الوظيفي في المنظمة المبحوثة".

رابعا: تحليل اثر الذكاء الشعوري في الرضا الوظيفي

يوضح الجدول (٦) نتائج تحليل اثر الذكاء الشعوري في الرضا الوظيفي باستعمال نموذج الانحدار البسيط وكما موضح في الجدول ادناه:

جدول (٦) تأثير الذكاء الشعوري في الرضا الوظيفي

الذكاء الشعوري	a	B	R ²	F	مستوى المعنوية
فهم الذات	١.٧٨	٠.٣٥	٠.٢٨	٤.٣٨	٠.٠٥ يوجد تأثير
ادارة الذات	١.٤١	٠.٤٩	٠.٣٠	٥.٥٤	٠.٠٥ يوجد تأثير

يوجد تأثير	٠.٠٥	٦.٧٢	٠.٤٤	٠.٥١	١.٣٨	ادارة العلاقات
يوجد تأثير	٠.٠١	٩.٦٩	٠.٤٧	٠.٦٨	١.٢٤	الاجمالي
n=32	F الجدولية بمستوى دلالة ٠.٠١ = ٧.٥٦				F الجدولية بمستوى دلالة ٠.٠٥ = 4.17	

١. تحليل تأثير فهم الذات في الرضا الوظيفي : يتضح من الجدول (٦) أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (٤.٣٨) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤.١٧) بمستوى معنوية (٠.٠٥) وبحدود ثقة (٩٥٪)، وهذا ما يؤكد وجود تأثير "فهم الذات" في المتغير الاستجابي "الرضا الوظيفي". ومن خلال الجدول (٦) يمكن ملاحظة قيمة الثابت (a= ١.٧٨) وهذا يعني أن هناك وجوداً للرضا الوظيفي مقداره (١.٧٨) حتى وأن كان بعد فهم الذات يساوي صفراً. اما قيمة (B=0.35) فهي تدل على أن تغيراً بمقدار وحدة واحدة في فهم الذات سيؤدي إلى تغيير في الرضا الوظيفي مقداره (0.35). أما قيمة معامل التحديد (R2) الذي يعد مقياساً وصفيّاً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار فقد كان مقدارها (٠.٢٨)، وهذا يعني أن ما مقداره (٢٨٪) من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي مفسّر بفعل فهم الذات الذي دخل النموذج، وأن (٧٢٪) هو تباين مفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. وهكذا تؤكد النتائج على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لبعد فهم الذات في المتغير الاستجابي الرضا الوظيفي.

٢. تحليل تأثير ادارة الذات في الرضا الوظيفي : نلاحظ من خلال الجدول (٦) أن (f) المحسوبة بلغت قيمتها (٥.٥٤)، وكانت هذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤.١٧) بمستوى معنوية (٠.٠٥)، وبحدود ثقة (٩٥٪)، وهذا ما يؤكد وجود تأثير "ادارة الذات" في المتغير الاستجابي "الرضا الوظيفي". كما يمكن ملاحظة ومن خلال الجدول نفسه ان قيمة الثابت (a=1.41) وهذا يعني أن هناك وجوداً للرضا الوظيفي مقداره (١.٤١) حتى وأن كان بعد ادارة الذات يساوي صفراً. اما قيمة (B=0.49) فهي تدل على أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في بعد ادارة الذات سيؤدي الى تغيير في الرضا الوظيفي مقداره (0.49). اما قيمة معامل التحديد (R2) فقد بلغ مقداره (0.30)، وهذا يعني أن بعد ادارة الذات يفسر ما مقداره (٣٠٪) من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي الذي دخل الأنموذج، وأن (٧٠٪) هو تباين مفسّر من قبل عوامل لم تدخل الأنموذج. وعليه فان هذه النتائج تؤكد وجود تأثير معنوي لبعد ادارة الذات في الرضا الوظيفي.

٣. تحليل تأثير ادارة العلاقات في الرضا الوظيفي : يتضح من الجدول (٦) أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (٦.٧٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤.١٧) بمستوى معنوية (٠.٠٥) وبحدود ثقة (٩٥٪)، وهذا ما يؤكد وجود تأثير "ادارة العلاقات" في المتغير الاستجابي "الرضا

الوظيفي". ومن خلال الجدول (٦) يمكن ملاحظة قيمة الثابت ($a = 1.38$) وهذا يعني أن هناك وجوداً للرضا الوظيفي مقداره (١.٣٨) حتى وأن كان بعد إدارة العلاقات يساوي صفراً. أما قيمة ($B = 0.51$) فهي تدل على أن تغييراً بمقدار وحدة واحدة في إدارة العلاقات سيؤدي إلى تغيير في الرضا الوظيفي مقداره (0.51). أما قيمة معامل التحديد (R^2) الذي يعد مقياساً وصفاً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار فقد كان مقدارها (٠.٤٤)، وهذا يعني أن ما مقداره (٤٤٪) من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي مفسر بفعل إدارة العلاقات الذي دخل النموذج، وأن (٦٦٪) هو تباين مفسر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. وهكذا تؤكد النتائج على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لبعدها إدارة العلاقات في المتغير الاستجابي الرضا الوظيفي.

وبالرجوع إلى الجدول (٦) لتحديد اثر إجمالي متغير الذكاء الشعوري في الرضا الوظيفي، نجد ان قيمة (f) المحسوبة بلغت (٩.٦٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٧.٥٦) عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبحدود ثقة (٩٩٪)، وهذه النتائج تؤكد وجود اثر للذكاء الشعوري في الرضا الوظيفي، كما بلغت قيمة الثابت ($a = 1.24$) وهذا يعني هناك وجود للرضا الوظيفي بمقدار (١.٢٤) وحتى وان كانت الذكاء الشعوري تساوي صفر، وبلغت قيمة ($B = 0.68$) اي ان تغيير في الذكاء الشعوري بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تغيير في الرضا الوظيفي بمقدار (٠.٦٨)، اما قيمة (R^2) فقد بلغت (٠.٤٧)، وهذا يعني أن ما مقداره (٤٧٪) من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي هو تباين مفسر بفعل الذكاء الشعوري الذي دخل أنموذج، وأن (٥٣٪) هو تباين مفسر من قبل عوامل اخرى لم تدخل أنموذج الانحدار. كما ان عدد نماذج الانحدار التي حققت أثر ذات دلالة معنوية وكما موضحة في جدول (٦) بلغت (٤) نماذج من اصل (٤)، اي ان نسبتها تساوي (١٠٠٪) من إجمالي العلاقات التأثيرية ذات الدلالة معنوية. وبما ان إجمالي الذكاء الشعوري حقق أثر معنوي في الرضا الوظيفي ايضاً، فأنا هناك مبرر بعدم رفض الفرضية الرئيسة للبحث والتي مفادها: "توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء الشعوري للعاملين ومستوى رضاهم الوظيفي في المنظمة المبحوثة".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

١. تأكيد معظم اجابات افراد العينة المبحوثة على اهمية الذكاء الشعوري في التأثير على سلوكياتهم ومشاعرهم اتجاه بعضهم البعض، ويمكن تحديد عدد من الاستنتاجات المتفرع من هذا الاستنتاج وكما يأتي:

- اكدت نتائج التحليل على امتلاك افراد العينة المبحوثة القدرة على ادارة مشاعرهم وسلوكياتهم اتجاه بعضهم البعض.
- تبين من نتائج التحليل امتلاك معظم افراد العينة المبحوثة القدرة على فهم مشاعرهم ومسبباتها.
- اتضح من خلال تحليل النتائج امتلاك افراد العينة المبحوثة المقدرة على ادارة العلاقات مع الافراد الاخرين الذي يتعاملوا معهم.
- ٢. تبين من خلال نتائج التحليل ان معظم افراد العينة المبحوثة يتمتعوا بالرضا الوظيفي في المنظمة المبحوثة، ويمكن تأكيد هذا الاستنتاج من خلال النقاط الآتية:
 - اكدت نتائج التحليل بان معظم افراد العينة المبحوثة يتمتعوا بالرضا الوظيفي اتجاه ظروف عملهم.
 - تبين من خلال نتائج التحليل ان معظم افراد العينة المبحوثة راضين عن انجازهم في العمل.
 - اتضح من خلال نتائج التحليل ان معظم افراد العينة المبحوثة راضين ومقتنعين بمقدار الراتب الذي يحصلوا عليه.
- ٣. اكدت نتائج التحليل على ان الذكاء الشعوري يؤدي الى تعزيز الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة، وبشكل خاص من خلال بعد ادارة العلاقات التي حققت اعلى علاقة ارتباط مع متغير الرضا الوظيفي.
- ٤. تبين من خلال نتائج التحليل بان الذكاء الشعوري يؤثر وبداًله معنوية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى افراد العينة المبحوثة.

ثانياً: التوصيات

١. ضرورة زيادة اهتمام المنظمة بدراسة الذكاء الشعوري لعاملاتها وكيفية الاستفادة منهم في تعزيز الرضا الوظيفي لديهم.
٢. ينبغي على المنظمة المبحوثة التعرف على اهم العوامل التي من شأنها التأثير في مشاعر مواردها البشرية والاستفادة منها في ترشيد هذه المشاعر والسلوكيات باتجاه تحقيق اهداف المنظمة.
٣. يتوجب على المنظمة المبحوثة العمل على توفير كافة مستلزمات ظروف العمل المناسبة وذلك لتأثيرها الكبير على ادائهم وبالتالي على اداء المنظمة ككل.
٤. ضرورة قيام المنظمة المبحوثة بتعزيز القناعة الذاتية للعاملين بامكانياتهم وتحويلهم لسلبيات اكبر، لانعكاس ذلك على رضاهم الوظيفي.

٥. الاطلاع على تجارب الدول المتقدمة في مجال دراسة الذكاء الشعوري والرضا الوظيفي ، والاستفادة بكل من هو جديد من خلال اقامة حلقات اتصال وتبادل معلومات مع المؤسسات الاكاديمية سواء كانت مكاتب استشارية او جامعات او غير ذلك.
٦. اعادة اجراء البحث في القطاع الاخرى ، كالقطاع الصناعي والصحي ، ودراسة امكانية تعميم نتائج في البيئة العراقية.

المصادر

١. امال ، جودة (٢٠٠٧) **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى**، مجلة جامعة النجاح للابحاث، المجلد ٢١، العدد ٣، ص ٦٩٨ - ٧٣٨.
٢. جلاب، احسان دهش (٢٠١١) **ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير**، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
٣. حجاج، خليل جعفر (٢٠٠٧) **الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية**، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد ١٥، العدد الثاني، ص ٨١٩ - ٨٤٤.
٤. الحياي، سندية مروان سلطان حسن (٢٠٠٥) **تقانة المعلومات الصحية وانعكاساتها في الرضا الوظيفي: دراسة لآراء عينة من مستخدمي التقانات الصحية في مستشفى ابن سينا والجنساء التعليميين**، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، بحث غير منشور.
٥. خليل، جواد محمد الشيخ و شرير، عزيزة عبد الله (٢٠٠٨) **الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين**، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد ١٦، العدد الاول، ص ٦٨٣ - ٧١١.
٦. رابح، انس الطيب الحسين (٢٠١١) **الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية**، المجلة العربية لتطوير التفوق، المجلد الثاني، العدد ٣، ص ٥٨ - ٧٢.
٧. الزبيدي، بلال كامل عودة (٢٠١٠) **تأثير الذكاء الشعوري والقيادة التحويلية في الأداء التنظيمي: دراسة استطلاعية على عينة من المدرء في مصرف الرافدين ببغداد**، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بحث غير منشور.
٨. سلمان، ناظم جواد عبد (٢٠١٢) **الذكاء الشعوري والشخصية القيادية للمديرين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسين والموظفين في كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد**، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ١٨، العدد ٦٨، ص ١٤٥ - ١٦٨.
٩. العبدلي، سعد بن حامد آل يحي (٢٠٠٩) **الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ام القرى بمكة المكرمة.

١٠. الطائي، ابراهيم خليل ابراهيم (٢٠٠٤) **الذكاء الشعوري وعلاقته ببعض متغيرات القيادة الإدارية: دراسة تحليلية**، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بحث غير منشور.
١١. غنيم، يوسف (٢٠٠٦) **العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية**، بحث منشور على الانترنت.
١٢. اللوزي، خديجة محمد (٢٠١٢) **مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية واثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان**، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربية، جامعة الشرق الاوسط.
١٣. المصدر، عبد العظيم سليمان (٢٠٠٨) **الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة**، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد ١٦، العدد ١، ص ٥٨٧ - ٦٣٢.
١٤. الموسوي، باقر محمد باقر (٢٠٠٨) **قياس الرضا الوظيفي للملاكات الطبية والمساعدة والساندة: دراسة حالة في مستشفى الكاظمية التعليمي**، بحث دبلوم عالي، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بحث غير منشور.
١٥. وناس، سوسن عبد الامير (٢٠٠٨) **تأثير الشفافية المنظمة في الرضا الوظيفي: تحليل آراء عينة من العاملين في ديوان هيئة التعليم التقني**، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بحث غير منشور.
١٦. الوناس، مزياني (٢٠١١) **محددات الرضا الوظيفي وأثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية**، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد الثاني.
١٧. وهيبه، عيساوي (٢٠١٢) **اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة فئة الافراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة بشار**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة ابو بكر بلقايد - تلمسان.
18. Rothschild , H. (2011) **Emotional Intelligence** , International Review of employment.