وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس _ بالمدية_

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم: علوم إجتماعية

الذكاء الانفعالي و علاقته بالتوافق المهني لدى الأطباء

دراسة على من الأطباء الممارسين بمستشفى محمد بوضياف–المدية–

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص:ارشاد و توجيه

إعداد الطالبة :

حاج عثمان سامية

إشراف الدكتور :

حيرش رضا

السنة الجامعية :2019 ـ 2020



شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك والصلاة والسلام على سيد المرسلين وخاتم النبيين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أولا أشكر الله تعالى الذي وفقني في إتمام هذا العمل الذي أتمنى أن يحقق الهدف المرجو منه.

كما أتقدم بالشكر الخاص للأستاذ "حيرش رضا" الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث.

وأشكر كذلك كل من الأستاذ "شهري توفيق" والأستاذ "جاب الله" على مساعدتهم.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء اللجنة المناقشة وإلى كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية وأساتذة تخصص علوم التربية –إرشاد وتوجيه-.

وأخيرا أشكر كل من قدم لي المساعدة في إنجاز هذا البحث سواء من قريب أو من بعيد ولو حتى بالدعاء.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من تربعت على عرش قلبي دون منازع، إلى من سهرت هي ونمت أنا في الأجفان، إلى من بدعائها أنار الله لي طريقي وسط الظلام، إلى جوهرة القلب ومقلة العين ونبع الحنان إلى أملي ومحياي أمي الغالية "تركية".

إلى من يسر دربي للمعرفة وبادر بالإخلاص والوفاء لأصل إلى مبتغاي ويسر لي طريق النجاح ودربي على مواجهة الحياة الصعبة.

إلى من أحمل اسمه وبكل فخر أبي الغالي "معمر".

إلى من كان لي سندا في هذه الحياة، إلى نور عيني ونبض قلبي، إلى النهر الذي لا ينضب أخي الذي لم يبخل علي بشيء "حميد" حفظه الله وأدام عزه وإلى زوجيته وأولاده.

إلى الروح الطاهرة التي لا تفارق مخيلتي، إلى روح جدتي الطاهرة "تالية" رحمها الله وأسكنها فسيح جنانه هي وجدي رحمه الله وجعل مأواه الجنة.

إلىجدتي "فاطمة" أطال الله في عمرها، إلى جدي الذي شاء القدر أن يفارقنا هذه السنة رحمك الله و أسكنك فسيح جنانه، إلى عماتي وأعمامي وعائلتي كل باسمه.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة تعبي وجهدي

حاج عثمان سامية

ملخص الدراسة:

عنوان الدراسة: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الأطباء، دراسة ميدانية على عينة من الأطباء الممارسين بمستشفى محمد بوضياف –المدية–.

أهداف الدراسة:

– قياس والكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الأطباء الممارسين بمستشفى محمد بوضياف –المدية–.

– معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى محمد بوضياف المدية في ضوء متغيرات (الجنس، سنوات الخبرة).

عينة الدراسة: تكونت من 40 طبيب من مستشفى محمد بوضياف –المدية.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وطبقت أدوات الدراسة المتمثلة في استبيان الذكاء الانفعالي واستبيان التوافق المهني.

نتائج الدراسة:

– توجد علاقة ارتباطية قوية موجبة ما بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس.

– لا توجد فروق بين المجموعات الثلاثة لخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية (أقل من 5 سنوات، 5– 10 سنوات،10 سنوات فأكثر) في الذكاء الانفعالي.

ملخص الدراسة

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يخص التوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.

– توجد فروق بين المجموعات الثلاثة لخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية (أقل من 5 سنوات، 5– 10 سنوات، 10 سنوات فأكثر) في التوافق المهني.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي، التوافق المهني.

ملخص الدراسة

Abstract:

The title of the study: Emotional intelligence and its relation with professional compatibility among doctors, a field study on a sample of practicing doctors at Muhammad Boudiaf Hospital – Medea –.

Objectives of the study:

– Measuring and revealing the correlation between emotional intelligence and professional compatibility among practicing doctors at Mohamed Boudiaf Hospital – Medea –.

Knowing the relationship between emotional intelligence and professional compatibility among doctors at Mohamed Boudiaf Medea Hospital in light of variables (gender, years of experience).

The study sample: consisted of 40 doctors from Mohamed Boudiaf Hospital – Medea.

The researcher used the relational descriptive method and applied the study tools represented in the emotional intelligence questionnaire and the occupational compatibility questionnaire.

Results:

There is a strong positive correlation between emotional intelligence and professional compatibility of Medea State Hospital doctors.

- There were no statistically significant differences in emotional intelligence among doctors at Medea State Hospital due to the gender variable.

- There are no differences between the three groups of experience of Medea State Hospital physicians (less than 5 years, 5-10 years, 10 years and more) in emotional intelligence.

- There are statistically significant differences between the sexes with regard to the professional compatibility of Medea State Hospital doctors.

- There are differences between the three groups of experience of Medea State Hospital doctors (less than 5 years, 5-10 years, 10 years and more) in their professional compatibility. Key words: emotional intelligence, professional compatibility.

Abstrait:

Titre de l'étude: L'intelligence émotionnelle et sa relation avec le consensus professionnel chez les médecins, une étude de terrain sur un échantillon de médecins en exercice à l'hôpital Mohamed Boudiaf - Mediya -. les objectifs des études: - Mesurer et révéler la corrélation entre l'intelligence émotionnelle et la compatibilité professionnelle entre médecins en exercice à l'hôpital Mohamed Boudiaf - Mediya -. Connaître la relation entre l'intelligence émotionnelle et la compatibilité professionnelle des médecins de l'hôpital

Mohamed Boudiaf Medea à la lumière de variables (sexe, années d'expérience).

L'échantillon de l'étude: composé de 40 médecins de l'hôpital Mohamed Boudiaf – Mediya. Le chercheur a utilisé l'approche descriptive corrélationnelle et appliqué les outils d'étude représentés dans le questionnaire d'intelligence émotionnelle et le questionnaire de compatibilité professionnelle. Résultats: Il existe une forte corrélation positive entre l'intelligence émotionnelle et la compatibilité professionnelle des médecins de l'hôpital d'État de Medea. – Il n'y avait pas de différences statistiquement significatives d'intelligence émotionnelle parmi les médecins de l'hôpital d'État de Medea en raison de la variable de sexe. – Il n'y avait aucune différence entre les trois groupes d'expérience des médecins de l'hôpital d'État de Médée (moins de 5 ans, 5–10 ans, 10 ans et plus) en intelligence émotionnelle. – Il existe des différences statistiquement significatives entre les sexes en ce qui concerne la compatibilité professionnelle des médecins de l'hôpital d'État de Medea.

– Il existe des différences entre les trois groupes d'expérience des médecins de l'hôpital d'État de Médée (moins de 5 ans, 5–10 ans, 10 ans et plus) dans leur compatibilité professionnelle.

Mots clés: intelligence émotionnelle, compatibilité professionnelle.

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
- شكر وتقدير.....	
- إهداء.....	
- ملخص الدراسة باللغة العربية.....	
- ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.....	
- ملخص الدراسة باللغة الفرنسية.....	
- فهرس المحتويات.....	
- قائمة الجداول.....	
- قائمة الأشكال.....	
- مقدمة.....	أ- ب
الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة	
1- إشكالية البحث.....	5-4
2- الفرضيات.....	5
3- أهمية الدراسة.....	6-5
4- أهداف الدراسة.....	6
5- المفاهيم الإجرائية للبحث.....	7-6
6- الدراسات السابقة.....	21-7
7- التعليق على الدراسات السابقة.....	23-21

8- خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني: الذكاء الإنفعالي	
- تمهيد.....	26
1- مفهوم الذكاء الإنفعالي.....	28-26
2- لمحة تاريخية عن الذكاء الإنفعالي.....	30-28
3- مكونات الذكاء الإنفعالي.....	34-30
4- نماذج ونظريات الذكاء الإنفعالي.....	47-34
5- العلاقة بين معامل الذكاء **(IQ)** والذكاء العاطفي **(EQ)**.....	48
6- أسس الذكاء الإنفعالي.....	50-48
7- أهمية الذكاء الإنفعالي.....	51-50
8- قيمة الذكاء الإنفعالي في الميدان المهني.....	52-51
- خلاصة الفصل.....	52
الفصل الثالث: التوافق المهني	
- تمهيد.....	54
1- التوافق.....	55-54
1-1- تعريف التوافق.....	54
1-2- الفرق بين التوافق والتكيف.....	55-54
1-3- مظاهر التوافق.....	55
2- مفهوم التوافق المنهي.....	56

3- مظاهر التوافق المهني.....	57-56
4- أهمية التوافق المهني.....	58-57
5- شروط التوافق المهني.....	59-58
6- أسس التوافق المهني.....	63-59
7- عناصر التوافق المهني.....	65-63
8- نظريات التوافق المهني.....	72-65
9- العوامل المؤثرة في التوافق المهني.....	76-72
10- سوء التوافق المهني.....	76
10-1- تعريف سوء التوافق المهني.....	77-76
10-2- مظاهر سوء التوافق المهني.....	77
10-3- أسباب سوء التوافق المهني.....	78-77
11- طرق وسبل التوافق المهني.....	80-79
12- قياس التوافق المهني.....	81
- خلاصة الفصل.....	82
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
- تمهيد.....	85
1- منهج الدراسة.....	85
2- عينة الدراسة.....	85
3- حدود الدراسة.....	86

4- أدوات جمع البيانات.....	90-86
5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....	91-90
- خلاصة الفصل.....	91
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
- تمهيد.....	93
1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.....	98-93
2- مناقشة نتائج الدراسة.....	101-98
3-خاتمة.....	103
4-التوصيات المقترحة	104
5- خلاصة	105-104
6-قائمة المراجع	112-107
7-الملاحق.....	

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح ملخص آراء المهتمين بمكونات الذكاء الإنفعالي.	34
02	يوضح صفات الفرد المتوافق والغير المتوافق مهنيا.	62
03	يبين معامل ارتباط درجة كل من أبعاد مقياس الذكاء الوجداني مع الدرجة الكلية له.	88
04	يبين معامل ارتباط درجات الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني في التطبيقية الأول والثاني.	89
05	يبين نتائج اختبار معامل الإرتباط "بيرسون".	93
06	يبين نتائج اختبار الفروق ت **(t-test)** للفرضية الجزئية الأولى.	94
07	يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي **(anova one way)** للفرضية الجزئية الثانية.	95
08	يبين نتائج اختبار الفروق ت **(t-test)** للفرضية الجزئية الثالثة.	96
09	يبين نتائج إختبار تحليلالتباين الأحادي **(anova one way)** للفرضية الجزئية الرابعة.	97
10	يبين نتائج تطبيق اختبار الفروق (شيفيه).	97

قائمة الأشكال:

الشكل	العنوان	الصفحة
01	نموذج الذكاء الانفعالي عند سالوفي وماير.	35
02	النموذج الدائري للذكاء الانفعالي.	38
03	النموذج الثالث للذكاء الانفعاليلجولمان.	43
04	نموذج بارون للذكاء الانفعالي.	46
05	يوضح هرم ماسلو للحاجات.	72

مقدمة:

حظي مفهوم الذكاء الانفعالي في العقدين الأخيرين من القرن الماضي باهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس التربوي حتى بات من أكثر الموضوعات دراسة وبحثا، نظرا لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد وصلته الوثيقة بتفكيره وذكاءه ومساهماته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف في المواقف الحياتية التي يتفاعل فيها مع أفراد مجتمعه، وقد أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه، وإنما يحتاج إلى الذكاء الانفعالي الذي يعد مفتاح النجاح في المجالات العلمية والعملية. **(أحمد العلوان، 2011، ص125)**.

إن الذكاء الانفعالي للعامل يضمن له النجاح والاستقرار في عمله وبالتالي تحقيق توافقه المهني، حيث يعتبر التوافق المهني من المفاهيم المهمة في مجالات علم النفس المختلفة لأنه يتعلق بالعمل الذي يعد من أهم المجالات فهو سواء كان يدويا أو ذهنيا وسيلة لكسب الرزق، ووظيفته بالنسبة للفرد أكبر من ذلك، فهو يؤكد ثقته بنفسه واحترامه لذاته، كما أنه يساعد على الاحتفاظ بالتوازن التقني وأيضا يحدد العمل نظرة الآخرين للفرد، ومدى احترامهم لهم ولدوره في المجتمع، ومن هنا تأتي أهمية العمل وأهمية التوافق المهني الذي يعد أحد أهم مظاهر الصحة النفسية للفرد، وهذا الآخر يكون نتيجة تلاءم الفرد مع ظروف بيئته المهنية، المادية، الاجتماعية، وبالتالي تحسين أداء العامل، ولذا يجب الاهتمام والسعي لأن يحقق العامل أكبر قدر ممكن من التوافق وهذا ما سعت إليه الدراسة الحالية البحث فيه والوقوف عنده "العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الأطباء الممارسين لمستشفى محمد بوضياف –المدية– متضمنة خمسة فصول كما يلي:

الفصل الأول: والمعنون بالإطار العام لإشكالية الدراسة والذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة والفرضيات التي عمدنا على التحقق منها، إضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة التي نسعى إلى تحقيقها، والإشارة إلى المفاهيم الإجرائية للبحث وفي الأخير ذكر بعض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: "الذكاء الانفعالي" والذي تم التطرق فيه إلى مفهوم الذكاء الانفعالي ولمحة تاريخية عنه، ومكوناته، ونماذجها ونظرياته.

كما بينا العلاقة بين معامل الذكاء (IQ) و الذكاء العاطفي (EQ)، وذكرنا كل من أسس و أهمية الذكاء الانفعالي، و في ختام الفصل تطرقنا إلى قيمة الذكاء الانفعالي في الميدان المهني.

الفصل الثالث خصص "للتوافق المهني" و تضمن جزئين، الجزء الأول للتوافق بذكر تعريفه و الفرق بين التوافق و التكيف و مظاهر التوافق، أما الجزء الثاني خصصناه للتوافق المهني بعرض مفهوم ومظاهر وأهمية وشروط أسس وعناصر ونظريات التوافق المهني، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيه و سوء التوافق المهني و الذي ذكرنا فيه تعريف ومظاهر وأسباب سوء التوافق المهني، ثم تطرقنا إلى طرق وسبل التوافق المهني وفي الأخير قياس التوافق المهني.

الفصل الرابع تضمن "الإجراءات المنهجية للدراسة" و الذي حددنا فيها منهج الدراسة وحدودها البشرية الزمانية والمكانية، ثم مجتمع الدراسة و خصائص العينة، و مقاييس الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

وأخيرا الفصل الخامس و تم فيه "عرض ومناقشة نتائج الدراسة" التي تم التوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة وبالإضافة إلى بعض من المقترحات والتوصيات وفي الأخير خاتمة تليها قائمة المراجع و الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- إشكالية البحث.

2- الفرضيات.

3- أهمية البحث.

4- أهداف الدراسة.

5- المفاهيم الإجرائية للبحث.

6- الدراسات السابقة.

7- تعليق على الدراسات السابقة.

خلاصة

إشكالية البحث:

تعتبر مهنة الطب من أنبل المهن في المجتمع وتعتبر من الأساسيات الضرورية لحياة الإنسان، كما أنها تتطلب بعض المهارات الاجتماعية التي يجب أن يتمتع بها الطبيب، وكما نعلم أن هذه المهنة ينتج عنها ضغط كبير بسبب ساعات العمل الطويلة والدوام الليلي الذي يؤدي إلى أزمات نفسية، ولهذا السبب يحتاج الطبيب إلى الذكاء الانفعالي ليتمكن من مساعدة الآخرين.

إن الذكاء الانفعالي يساعد الإنسان على أن يفهم مشاعره ومشاعر الآخرين، ويذكر جولمان أن الأشخاص الذين يتمتعون بهذه الخاصية يكونون أكثر قدرة على التقاط الإشارات الاجتماعية التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم، وهذا يجعلهم أكثر استعدادا لأن يتولوا المهنة التي تتطلب رعاية مثل الطب **(جولمان، 2005 ص 70)** والطبيب الذي يمتلك ذكاءا انفعاليا فإن هذا الأخير سوف يضمن له النجاح والاستقرار في عمله وبالتالي تحقيق توافقه المهني الذي يعتبر مؤشرا للنجاح في أي مهنة.

فالتوافق المهني هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بها يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل واشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على انتاجياته وكفايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه وبيئة العمل، ويتأثر التوافق المهني بعوامل كثيرة من أهمها العمل والجنس ومستوى التعليم والتدريب المهني ونوع المهنة ونمط الشخصية والتوافق العام والتكيف خارج نطاق العمل والمكانة الاجتماعية والاقتصادية للعامل وظروفه المادية وكل ما يعكس رضاه عن عمله.

(القاسم، 2001، ص48، 49)

وعليه فإن مهنة الطب تتطلب قدر عال من مهارات الذكاء الانفعالي والتي تتمثل في الوعي بالذات والتعاطف والمهارات الاجتماعية، وعلى هذا الأساس فالشخص الناجح في مجالات حياته المختلفة هو من يتمتع بذكاء انفعالي مرتفع، ولذلك سنحاول في هذه الدراسة إلى معرفة:

"العلاقات بين الذكاء الانفعالي والتوافق لدى الأطباء"

وعليه جاءت تساؤلات الدراسة كالتالي:

التساؤل العام:

- هل توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الأطباء؟

التساؤلات الفرعية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الأطباء تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة في الطب؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني بين الأطباء تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة في الطب؟

الفرضيات:

الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الأطباء.

ويتفرع عليه الفرضيات التالية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الأطباء تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة في الطب.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني بين الأطباء تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة في الطب.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

- **الأهمية النظرية:**

تتضح أهمية البحث النظرية في ما يلي:

1- تعالج موضوع يتعلق بالذكاء الانفعالي لدى الأطباء حيث يعتبر من الموضوعات الجديدة بالدراسة.

2- تتناول التوافق المهني الذي يتحقق من خلاله السعادة مع النفس وتحقيق حياة مهنية سوية.

- **الأهمية العلمية:**

1- يمكن أن تساهم هذه الدراسة في زيادة الوعي لدى الأطباء حول أهمية متغيرات الدراسة، ومساعدتهم على التوافق في الحياة.

2- يسمح لنا البحث بالقيام ببرامج إرشادية التي تساهم في تنمية الذكاء الانفعالي وتحقيق التوافق المهني.

أهداف الدراسة:

- قياس الذكاء الانفعالي لدى الأطباء.
- قياس التوافق المهني لدى الأطباء.
- محاولة التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني.
- تحاول الدراسة الحالية الكشف عن جوانب هامة من شخصية الطبيب في ولاية المدية وهي الذكاء الانفعالي والتوافق المهني.

التعاريف الإجرائية للبحث:

- **الذكاء الإنفعالي:**

- قدرة الطبيب على الوعي بحالته الإنفعالية وسيطرته عليها ومعرفة مشاعر وانفعالات الآخرين والتأثير الإيجابي عليهم وذلك كما تقيسه عبارات مقياس الذكاء الإنفعالي المستخدم في الذراسة الحالية.

- **التوافق المهني:**

- قدرة الطبيب على القيام بوظيفته ومرونته في التعامل مع المواقف المهنية المعقدة وذلك كما تقيسه عبارات مقياس التوافق المهني في الدراسة الحالية.

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة من أهم مراحل البحث العلمي والتي تساعد في إيضاح مختلف جوانب موضوع الدراسة. إن للتطرق للدراسات السابقة أهمية وفائدة كبيرة في مجال البحث و تكمن هذه الأهمية في النقاط التالية:

- تحديد طرق الدراسة، وارشاد الباحث للمسلك الذي يجب اتباعه.
- تساعد الباحث في توضيح مصطلحات البحث.
- تسهيل عملية وضع الفروض.
- تسهيل عملية وضع المناهج المناسبة المستخدمة وطرق جمع البيانات.
- معرفة العوائق والصعوبات الممكن مصادفتها أثناء البحث **(بوعطيط، 2007، ص 12)**.

الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الإنفعالي:

الدراسات المحلية (بالجزائر):

1/- دراسة بن عمور جميلة **(2017)** بعنوان: "الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين"، استهدفت الدراسة الكشف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي

وأساليب مواجهة المواقف الحياتية الضاغطة لدى عينة من الطلبة الجامعيين بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

وقامت الباحثة بدراسة استطلاعية على عينة قوامها **(250)** طالبة وطالب، والثانية دراسة أساسية على عينة قوامها **(758)** طالبا وطالبة: **(208)** ذكور و **(556)** إناث، اعتمدت الباحثة على مقياسين هما استبيان الذكاء الإنفعالي من إنجاز الطالبة، ومقياس مواجهة المواقف الضاغطة المقنن على البيئة الجزائرية من طرف كبداني وآخرون **(2006)**، كما كشفت الدراسة على النتائج التالية:

– أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الذكاء الإنفعالي.

– وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الذكاء الإنفعالي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، التخصص الأكاديمي لصالح العلوم الإنسانية والمستوى الجامعي لصالح الماستر، في حين أسفرت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الإقامة (داخلي– خارجي).

– عدم وجود فروق دالة إحصائيا في نوع الأساليب المستخدمة لمواجهة المواقف الضاغطة تعزى لكل من المتغيرات التالية: الجنس، المستوى الجامعي، الإقامة، في حين كانت الفروق دالة إحصائيا بالنسبة لمتغير التخصص الأكاديمي.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة المواقف الضاغطة تعزى لمتغير مستوى الذكاء الإنفعالي (مرتفع– متوسط – منخفض) لدى أفراد عينة الدراسة.

2/– دراسة بلقاسم محمد **(2014)** بعنوان: "الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالإنجاز الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي"، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الإنفعالي لتلاميذ السنة الثانية من التعليم الثانوي وإنجازهم الدراسي والتعرف من خلال ذلك على تأثير عامل الجنس والتخصص الدراسي والمستوى التعليمي للأب والأم.

تكونت عينة الدراسة من **(643)** تلميذ وتلميذة من ثانويات ولاية غيليزان، وبعد استخراج النتائج وحسابها بمساعدة برنامج التحليل الإحصائي **(SPSS)** مستعملا النسب المئوية والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري واختبار **(T-Test)** وتحليل التباين الأحادي، جاءت النتائج على النحو التالي:

- ارتفاع المتوسط التجريبي على المتوسط الإفتراضي وبذلك كان مستوى الذكاء الإنفعالي مرتفعا لدى العينة.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة ضعيفة بين الذكاء الإنفعالي وأبعاده والإنجاز الدراسي لدى تلاميذ السنة الثانية من التعليم الثانوي.

3/- دراسة غالي **(2009)** بعنوان: "مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي"، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مهارات الذكاء الوجداني (الوعي بالذات، تنظيم الذات، التعاطف، المهارات الإجتماعية، الدافعية) والرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم الثانوي، وكذلك معرفة الفروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي، أما أدوات الدراسة فقد تمثلت في استمارتين الأولى لقياس الذكاء الوجداني والثانية لقياس الرضا الوظيفي وكلاهما من إعداد الباحثة، وتكونت عينة الدراسة من **(612)** أستاذ ثانوي من ثانويات ولاية الوادي (الجزائر) كل المواد، وتم اختيار العينة بطريقة عرضية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي.

- عدم وجود علاقة بين مهارات الذكاء الوجداني (الوعي بالذات والتعاطف) والرضا الوظيفي حسب آراء أساتذة التعليم الثانوي.

– وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين مهارات الذكاء الوجداني (تنظيم الذات، المهارات الإجتماعية، المعرفة الوجدانية) والرضا الوظيفي حسب آراء أساتذة التعليم الثانوي.

الدراسات العربية:

1– قامت مهيرة يوسف **(2011)** بدراسة الذكاء الإنفعالي وعلاقته بمفهوم الذات لدى طلبة الصف الأول ثانوي في مدارس منطقة جنوب الخليل في فلسطين، وتحددت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي: ما درجة الذكاء الإنفعالي ومفهوم الذات وهل هناك علاقة بين الذكاء الإنفعالي ومفهوم الذات لدى طلبة الصف الأول ثانوي في مدارس منطقة الخليل؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي حيث أخذت عينة طبقية عشوائية من **(315)** طالبا، واستخدمت مقياس الذكاء الإنفعالي للباحث عبده وعثمان **(2002)** ومفهوم الذات كوبر سميث **(1967)**، وأظهرت النتائج أن الدرجة الكلية للذكاء الإنفعالي لدى الطلبة كانت متوسطة، وتبين عدم وجود فروق دالة إحصائيا على الدرجة الكلية لمتغير الجنس والفرع وترتيب الطالب في الأسرة ومستوى تعليم الأب والأم وهل تعمل الأم والأب والدخل الشهري. وأن درجة مفهوم الذات من قبل الطلبة كانت متوسطة إيجابية، وتبين وجود فروق دالة إحصائيا على الدرجة الكلية لمفهوم الذات لمتغير الجنس لصالح الذكور والفرع لصالح الفرع الأدبي وترتيب الطالب لصالح الترتيب الطالب الأخير ولصالح الدخل الشهري حيث تراوح الدخل **(1500–2999**شكيل) وعدم وجود فروق دالة إحصائيا للدرجة الكلية للمتغيرات مستوى تعليم الأب والأم وهل تعمل الأم والأب.

2– أجرى الضفير **(2009)** دراسة تهدف إلى بناء مقياس للكشف عن الذكاء الإنفعالي لدى مديري الإبتدائية في دولة الكويت، وتكونت الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الإبتدائية في المحافظات الكويتية والبالغ عددهم **(310)** مديرين ومديرات، بالنسبة للنتائج أظهرت أن هذا المقياس يتمتع بدرجة

عالية من الصدق العاملي بلغت (**7.83%**) كما تمتع المقياس بصدق المحكمين، كما أظهرت النتائج أن المقياس المطور يتميز بدرجة ثبات عالية بلغت (**93.0**) كما أظهرت النتائج أن معاملات الإرتباط لكل فقرة كانت جيدة باستثناء بعض الفقرات وأن معاملات الإرتباط بين الأبعاد كانت جيدة باستثناء بعض الفقرات وأن معاملات الإرتباط بين الأبعاد منخفضة الأمر الذي يؤكد على أن هذه الأبعاد ممثلة للمقياس بصورة عالية.

3- قامت جودة (**2007**) بدراسة بعنوان "الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس" وبالنسبة لمشكلة الدراسة تمثلت بمعرفة مستوى الذكاء الإنفعالي والسعادة والثقة بالنفس، وهدفت الدراسة إلى معرفة مستويات الذكاء الإنفعالي والسعادة والثقة بالنفس والعلاقة بين الذكاء الإنفعالي والسعادة والثقة بالنفس لدى الطلبة، تكونت العينة من (**231**) طالب وطالبة من طلبة جامعة الأقصى في غزة (**85** طالب و **146** طالبة) وتم اختيارهم عشوائيا، وبالنسبة لأدوات الدراسة مقياس الذكاء الإنفعالي من إعداد عبده وعثمان (**2002**)، ومقياس السعادة من تعريب أحمد عبد الخالق (**1995**) ومقياس الثقة بالنفس من تعريب عادل محمد (**2000**)، بالنسبة للنتائج أظهرت إلى أن نسبة الذكاء الإنفعالي بين طلبة جامعة الأقصى عالية وهي نسبة عالية، وأن سبة السعادة كانت عالية وتساوي (**34.63%**)، وبالنسبة لمستوى الثقة بالنفس كان مقبول، والنتيجة الأخرى أنه يوجد علاقة إيجابية بين الذكاء الإنفعالي والسعادة والثقة بالنفس، وأنه لا توجد فروق في مقياس الذكاء الإنفعالي تعزى للنوع، ولا توجد فروق في مقياس السعادة تعزى للنوع، ولا يوجد فروق في المقياس الثقة بالنفس تعزى للنوع.

الدراسات الأجنبية:

1/ أجرى استورجو وديو (**Esturgo&Deu, 2010**) دراسة بعنوان السلوك المعرقل للطلاب في التعليم الأساسي والذكاء الإنفعالي، هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين السلوك المعرقل (تخريب أثاث المدرسة

والعنف بكل أنواعه وفوضى داخل الصف) والقدرات الإنفعالية (الذكاء الإنفعالي) للأطفال في التعليم الأساسي- بالنسبة للفئة المستهدفة تكونت من **(1422)** طالب بعمر بين **(6-12)** سنوات في **11** مركز تعليم التي تستعمل **(IQIJV)** وعدد الذكور الإجمالي **743** و **678** إناث من بينهم (**14** ذكور و **55**إناث) و **69** معلم و **1232** من المدارس العامة و **189** من المدارس الخاصة، بالنسبة للأدوات استخدم الباحثان استفتاء على التصرفات المعرقلة من المعلمين والإستفتاء يتضمن مجموعة من السلوكيات المعرقلة ومقياس للذكاء الإنفعالي **(EQI)** لبراوت **(1997)**، بالنسبة للنتائج أظهرت أنه لا توجد علاقة بين السلوك المعرقل والعمر ويوجد علاقة بين الجنس والذكاء الإنفعالي لصالح الذكور، ووجد أن هناك علاقة بين السلوك المعرقل والجنس لصالح الذكور أكثر من الإناث، ووجد أيضا أن هناك علاقة هامة بين السلوك المعرقل والذكاء الإنفعالي والأكثر القدرات ذات العلاقة منها إدارة الإجهاد والعلاقات الشخصية، بالنسبة للجنس أن هناك علاقة لصالح البنات خاصة في العلاقات الشخصية وبالنسبة لإدارة الإجهاد لصالح الذكور والسلوك المعرقل يوجد في المدارس العامة أكثر من المدارس الخاصة.

2/ أجرى ميكولا جزاك ولومينيت **(Mikolajazak&Luminet, 2009)** دراسة بعنوان "استكشاف التأثير المعتدل لميزة الذكاء الإنفعالي على الذاكرة والإنتباه في الشروط المحايدة والمرهقة، هدفت الدراسة إلى استكشاف العمليات الإدراكية منها الذاكرة والإنتباه التي تقع تحت تأثير الذكاء الإنفعالي، بالنسبة لعينة الدراسة تمونت من **(67)** طالبا من الجامعة البلجيكية شملت **(41** ذكر) و **(26** أنثى) بعمر **(21-23** سنة) ، وبالنسبة للأدوات استخدم الباحثان مقياس الذكاء الإنفعاليلفورتهام الفرنسي يشمل على **153** مادة، وكانت معدلاتهم من **75%** فما فوق، وتم استخدام تدريب شمل على كتابة بصيغة كلمات دليلية على الذاكرة واختبارات لقياس القدرة على التركيز شملت على تذكر ثلاثة أشياء من الذاكرة بالنسبة للنتائج أظهرت أنه توجد علاقة بين الذكاء الإنفعالي والذاكرة والإنتباهفالإنتباه العالي والذاكرة القوية تساعد على

الذكاء الإنفعالي ويكون أعلى، والذكاء الإنفعالي يكون أعلى في وقت الإرهاق والأشخاص الذين لديهم ذكاء إنفعالي يكون المزاج لديهم معتدل.

3/ قام أديمو (**Adeymo, 2007**) بدراسة عن التأثير المعتدل للذكاء الإنفعالي على الصلة بين الكفاءة الذاتية والإنجاز الأكاديمي لطلاب الجامعة وبالنسبة للعينة تكونت من (**300**) طالب وطالبة من طلاب جامعيين في جامعة أباذان نيجيريا من السنة الأولى في كلية التربية، (**160** طالبة و **140** طالب) تتراوح أعمارهم بين (**16** و**5** عاما) فيما بلغ متوسط العمر(**19**، **4** عاما) وتم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الأول لعام (**2007**)، بالنسبة للأدوات استخدم الباحث مقياس التحصيل الأكاديمي واستبيان الذكاء الإنفعالي ويتكون من (33 بند) والإستجابة (معارض بشدة رقم (**1**) وموافق بشدة (**5**))، استخدم الباحث المنهج الوصفي واستخدم تحليل الإحصاء الوصفي والإحصائيات الوصفية وبيرسون، بالنسبة للنتائج أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء الإنفعالي وبين الإنجاز الأكاديمي والكفاءة الذاتية "تحقيق الذات"، وهناك علاقة بين الكفاءة الذاتية والتحصيل الأكديمي والذكاء الإنفعالي له علاقة إيجابية بين الكفاءة الذاتية، وهناك علاقة إيجابية بين الذكاء الإنفعالي وتحقيق الذات.

الدراسات الخاصة بالتوافق المهني:

الدراسات المحلية (بالجزائر):

3- قامت بوذراع نادية (**1994**) بدراسة التمهين ومشكلات التوافق المهني عند شباب الجزائر بمركب الحجار للحديد والصلب في عنابة، وتحددت مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي: مدى فعالية التمهين في الواقع المدروس بربطها بدرجة توافق المتمهن مع الأنشطة التمهينية التي تقدم له لفترة محددة وتحت شروط محددة.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، تكونت العينة من **(120)** متمهنا، وبالنسبة لأدوات جمع البيانات فاستخدمت الباحثة الملاحظة بدون مشاركة ووثائق المؤسسة واستمارة البحث، وبالنسبة للنتائج أظهرت إلى أن نسبة التوافق بين المتمهن والأنشطة هي متدنية، ومن ثم فإن فعالية هذه الأنشطة في مضمار تحقيق تكوين لائق هي بحدود الوسط، الصف تقريبا، ومشكلة المتمهن النفسية والتربوية تبدو عويصة وسهلة في نفس الوقت، أولئك الذين يمارسون الأنشطة التعليمية –التمهينية بحاجة إلى برنامج لتكوينهم تربويا، أما بالنسبة للصعوبات التربوية التي تقلل من الفعالية وجود صعوبات عند 52 فردا **(59.98%** من مجموع الذين يشتكون من صعوبات)، و **80.83%** من أفراد العينة تبدلت مشاعرها نحو التمهين في الإتجاه السلبي.

2/ أجرى بوعطيط سفيان **(2007)** دراسة " طبيعة الإشراف وعلاقتها بالتوافق المهني بمركب ميتالسنتيل بعنابة وهدفت الدراسة في التعرف على طبيعة العلاقة الكائنة بين نمط الإشراف السائد داخل المؤسسة محل الدراسة وتوافق عمالها مهنيا وتحددت مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي: هل توجد علاقة بين الإشراف السائد في المؤسسة وتوافق عمالها مهنيا؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وتم اختيار عينة تتكون من **80** فرد من أصل **166** عاملا أي ما يعادل **48%** من المجتمع الأصلي بطريقة عشوائية واعتمد في أدوات جمع البيانات على الإستمارة بالإضافة إلى أسلوب المقابلة، وأظهرت النتائج

- أنه توجد علاقة بين طبيعة الإشراف والتوافق المهني على ضوء الفرضية العامة.
- توجد علاقة إيجابية بين طبيعة الإشراف غير المباشر والتوافق المهني.
- توجد علاقة سلبية بين طبيعة الإشراف المباشر والتوافق المهني على ضوء الفرضيات الفرعية.

– لا يوجد تأثير لمتغير الجنس في مستوى التوافق المهني عن نمط الإشراف على ضوء الفرضيات الصفرية، وكذلك لا يوجد تأثير لمتغير السن في مستوى التوافق المهني عن نمط الإشراف ولا يوجد تأثير لمتغير الحالة المدنية في مستوى التوافق المهني.

1/– قامت ايمان دوشة **(2017)** بدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني بالعيادة متعددة الخدمات بونوغة في المسيلة، وتحددت مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي:

ما علاقة ضغوط العمل بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية؟

بحيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى عمال قطاع الصحة، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وبالنسبة للعينة استخدمت المسح الشامل على جميع أفراد المجتمع المدروس والذي تمثلت في **84** مفردة ثم استثناء **20** عامل خاص بعقود ما قبل التشغيل والباقي **60** عامل قامت بتطبيق الدراسة الميدانية عليهم، واستخدمت الملاحظة والإستبيان وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين غموض الدور في العمل والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية، ووجود علاقة بين تعارض الدور في العمل والتوافق المهني، إضافة إلى وجود علاقة بين زيادة عبء العمل والتوافق المهني للعمال، وتبينت صحة الفرضية الرئيسية والقائلة بضغوط العمل علاقة بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

الدراسات العربية:

3/– أجرى ماهر عطوة الشافعي **(2002)** دراسة بعنوان التوافق المهني للمرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية وعلاقته بسماتهم الشخصية في غزة، حيث تحددت مشكلة الدراسة في السؤال البحثي: ما

العلاقة بين التوافق المهني للممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظات غزة وبين سماتهم الشخصية وبعض المتغيرات؟

أتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي العلائقي، بالنسبة للعينة تم اختيارها بصورة عشوائية حيث بلغت **(289)** ممرضا وممرضة، وكان متوسط أعمارهم **(35.4)** سنة وبالنسبة للأدوات استخدم الباحث أداتين، الأولى: مقياس التوافق المهني من إعداد الباحث، والثاني: مقياس لسمات الشخصية من إعداد الدكتور نظمي أبو مصطفى.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التوافق المهني بصورة عامة منخفض حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات الأفراد **(48.9%)**.

- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني لدى الممرضين وبين سماتهم الشخصية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التوافق المهني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى الممرضين يعزى لمتغير المؤهل الدراسي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى الممرضين تعزى لمتغير المؤهل الدراسي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى الممرضين تعزى لمتغير القسم الذي يعمل به.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني والسمات الشخصية تعزى لسنوات الخبرة.

2/- قام سامي خليل فحجان **(2010)** بدراسة التوافق المهني والمسؤولية الإجتماعية وعلاقتهما بمرونة الانا لدى معلمي التربية الخاصة، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التوافق المهني والمسؤولية الإجتماعية بمرونة الانا لدى معلمي التربية الخاصة بمؤسسات التربية الخاصة بمحافظات غزة.

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الإرتباطي، أما بالنسبة للعينة قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من **(30)** من معلمي التربية الخاصة، وقد تم اختيارها بشكل عشوائي أما العينة الفعلية وهي تمثل مجتمع الدراسة وهي عبارة عن **(11)** مؤسسة.

واستخدم الباحث في أدوات الدراسة كل من مقياس التوافق المهني، مقياس المسؤولية الإجتماعية ومقياس مرونة الأنا، وهذه المقاييس من إعداد الباحث.

وقد أشارت النتائج إلى أن هناك مستوى من التوافق المهني فوق الوسط وهناك مستوى عاليا من المسؤولية الإجتماعية ومستوى من مرونة الأنا فوق الوسط والعلاقة بين مرونة الأنا والتوافق المهني علاقة طردية قوية وكذلك بين مرونة الأنا والمسؤولية الإجتماعية علاقة طردية قوية.

1/- قامت بدرية محمد يوسف الرواحية **(2016)** بدراسة بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة" لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية بعمان، وتحددت مشكلة الدراسة في السؤال البحثي الرئيسي: ما العلاقة بين التوافق المهني للموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية والفاعلية الذاتية المدركة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي، وتكونت عينة الدراسة من **(260)** موظفا وموظفة والذين يشكلون **(33%)** من مجتمع الدراسة، واستخدمن الباحثة أداتين من إعدادها هما: مقياس التوافق المهني، ومقياس الفاعلية الذاتية المدركة، ولتحليل نتائج الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثنائي ومعامل ارتباط بيرسون، ولقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة دالة إحصائيا بين التوافق والفاعلية الذاتية المدركة

لدى عينة الدراسة وبلغ مستوى كل من التوافق المهني والفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة الدراسة مرتفعا بدرجة كبيرة.

الدراسات الاجنبية:

1/- دراسة (فيراييه وآخرون، **2014**):

بعنوان: "تقييم التوافق المهني بين مدرسي المدرسة الثانوية – أثره على المتغيرات السكانية المنتقاة، هدفت الدراسة إلى تقييم التوافق المهني بين مدرسي المدارس الثانوية وأثرها على الرضا المهني، وهدفت إلى معرفة أثر الجنس، مستوى الدخل، نوع المدرسة على التوافق المهني.

طبقت الدراسة على **(1536)** معلم ثانوي يعملون في المدارس الحكومية والخاصة، تم اختيارهم عشوائيا من ولاية كارناتاكا.

طبقت الدراسة مقياس للتوافق المهني ومقياس للرضا عن العمل **(بودا وساذريانا1985)**.

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- يوجد علاقة طردية بين التوافق المهني والرضا عن العمل.
- الأساتذة الذكور أكثر توافقا ورضا عن العمل من الأساتذة من الإناث.
- الأساتذة الذين يعملون في المدارس الحكومية سجلوا مستويات أعلى من التوافق والرضا المهني من الأساتذة الذين يعملون في المدارس الخاصة.
- الأساتذة الذين يعملون في المناطق الريفية سجلوا مستويات أعلى من التوافق والرضا المهني من الأساتذة الذين يعملون في المناطق الحضرية (حكيوي، 2014، ص 23).

2/- دراسة **E.KARTHIKEYAN, 2012**، موضوعها: **PROFESSIONAL ADJUSTMENT AND MENTAL HEALTH OF SPECIAL SCHOOL TEACHERS**، حاولت الدراسة معرفة التوافق المهني والصحة العقلية لدى وعلمي المدارس الخاصة،

وهدفت إلى إيجاد العلاقة الإرتباطية بين التوافق المهني والصحة العقلية لدى معلمي المدارس الخاصة وإيجاد أهم الفروق بين درجات التوافق المهني والصحة العقلية تعزى إلى متغير الجنس والمؤهل العلمي، وقد تم استخدام أسلوب المسح في اختيار المدارس الإبتدائية والثانوية، وتكونت عينة الدراسة من **200** معلم ومعلمة تم اختيارهم عشوائيا من المدارس الخاصة بمنطقة شيناي بالهند، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التوافق المهني والصحة العقلية، كما أنه ظهرت درجات التوافق والصحة العقلية عالية لدى الإناث من الذكور.

3/- دراسة بم **Pam(1989)**: "العلاقة بين التوافق المهني والمكافآت والقيم لدى أعضاء هيئة التدريس في المرحلة الثانوية" بحيث استهدفت هذه الدراسة معرفة علاقة التوافق المهني والمكافآت والقيم لدى أعضاء هيئة التدريس في المرحلة الثانوية في شمال بريطانيا، تكونت عينة الدراسة من 686 مدرسا ومدرسة واستخدمت الباحثة مقياس التوافق المهني ومقياس القيم الذين أعدتهم، وبعد تطبيق هذين المقياسين على عينة الدراسة وتحليل البيانات إحصائيا باستخدام معامل الإرتباط والإختبار التائي كان من أهم نتائجها وجود علاقة دالة إحصائيا بين التوافق المهني وبين القيم والمكافآت **(Pam, 1989)**

دراسات خاصة بالذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق المهني:

1/ دراسة بوصلاح خلود (2018) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من مديري التعليم الابتدائي"، هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني بأبعاده الخمسة والدرجة الكلية للتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي بمسيلة.

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي بالاعتماد على أدوات الدراسة التي تمثلت في مقياس الذكاء الوجداني من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (1998)، ومقياس التوافق المهني من إعداد إبراهيم بن المهنا (2001)، وبلغ عدد العينة (45) بطريقة عشوائية، أشارت النتائج إلى:

– توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الوعي بالذات والتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي.

– توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التعاطف والتوافق المهني وتوجد علاقة ارتباطية موجبة بين المعرفة الوجدانية والتوافق المهني، وبين التواصل الاجتماعي والتوافق المهني.

– وتوجد علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني والدرجة الكلية للتوافق المهني لدى مديري التعليم الابتدائي.

2/ دراسة سلام زهرة (2016) بعنوان: "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على عينة من معلمي مرحلة التعليم الابتدائي بمدينة ورقلة"، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى أفراد الدراسة، ومعرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي، استند البحث على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الباحثة مقياس الذكاء الانفعالي لفاروق السيد عثمان ورزق (2002)، ومقياس التوافق المهني.

تكونت عينة الدراسة من (111) معلما ومعلمة حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى معلمي الطور الابتدائي مرتفع، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين كل من الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى معلمي الطور الابتدائي.

3/ دراسة بن غربال سعيدة (2015) بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة"، هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

تكونت عينة الدراسة من (150) أستاذ، واستخدمت الباحثة في دراستها مقياس الذكاء العاطفي من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001)، ومقياس التوافق من إعداد الباحثة، وقد أشارت النتائج إلى أن الأساتذة الجامعيين يتمتع بمستوى ذكاء عاطفي وتوافق مهني مرتفع.

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

4/ دراسة حليمة إبراهيم أحمد الفيلكاوي (2015) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بدولة الكويت.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بدولة الكويت تكونت عينة الدراسة من (136) معلما ومعلمة، واعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، واستخدمت الباحثة في دراستها مقياس الذكاء الوجداني إعداد عثمان ورزق (2001)، ومقياس التوافق المهني إعداد الباحثة وقد أشارت النتائج إلى أنه توجد علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بدولة الكويت.

تعليق على الدراسات السابقة:

*** من حيث الهدف:**

لقد اختلفت وتباينت أهداف الدراسات السابقة للذكاء الانفعالي باختلاف أهداف كل باحث، فمنها من هدفت لمعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة كدراسة بن عمور جميلة (2017)، أو علاقته بالإنجاز الدراسي كدراسة بلقاسم محمد (2014)، أو علاقته بالرضا الوظيفي كدراسة عالي (2009)، أو علاقته بمفهوم الذات كدراسة مهيرة يوسفي (2011)، أو علاقته بالسعادة والثقة بالنفس كدراسة جودة (2007)، أو بناء مقياس للكشف عن الذكاء الانفعالي لدى مديري الابتدائية كدراسة ال.... (2009)، أو علاقته بالسلوك المعرقل للطلاب في التعليم الأساسي كدراسة استورجو وديو (2010)، وغيرها من الدراسات.

أما فيما يخص التوافق المهني فقد تباينت بتباين الهدف الذي أعدت لأجله، فمنها ما هدفت إلى معرفة التمهين ومشكلات التوافق المهني كدراسة بوذراع نادية (1994)، أو علاقته بطبيعة الإشراف كدراسة بوغطيط سفيان (2007)، وضغوط العمل كدراسة إيمان دوشة (2017)، أو علاقته بالسمات الشخصية كدراسة عطوة الشافعي (2002)، وعلاقته بمرونة الأنا كدراسة سامي خليل فحجان (2010)، والفاعلية الذاتية المدركة كدراسة بدرية محمد يوسف الرواجية (2016)، أو تقسيم التوافق المهني بين مدرسي المدارس الثانوية كدراسة فيراية وآخرون (201)، أو علاقته بالصحة الفعلية، كدراسة **Exarthikeyan** (2012)، أو بالمكافآت والقيم كدراسة .... (1989).

أما الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق المهني فهي دراسة بوصلاح خلود (2018)، ودراسة سلام زهرة (2016)، ودراسة بن غربال سعيدة (2015)، ودراسة حليمة إبراهيم أحمد الفيلكاوي (2015)، هذه الدراسسات وإن اتفقت مع الدراسة الحالية في الموضوع إلا أنها اختلفت عنها في متغيرات الدراسة ومجتمعها.

*** من حيث العينة والأدوات:**

نلاحظ أن جميع الدراسات السابقة اعتمدت على المقاييس لتحقيق أهدافها إما أن يكون جاهز مع تعديلها وكييفها لتتلاءم مع عينة الدراسة أو يكون من إعدادهم الشخصي.

وهناك بعض الدراسات التي اعتمدت بالإضافة إلى المقاييس على الملاحظة كدراسة إيمان دوشة (2017)، وهناك من اعتمد على أسلوب المقابلة إضافة على المقاييس كدراسة بوعطيط سفيان (2007)، وهناك من اعتمد إضافة إلى المقاييس على الملاحظة بدون مشاركة ووثائق المؤسسة كدراسة بوذراع نادية (1994).

أما بالنسبة لعينات الدراسات السابقة فقد اختلفت من دراسة إلى أخرى فمنها ما طبق على طلبة جامعيين، تلاميذ التعليم الثانوي، أساتذة التعليم الثانوي، تلاميذ التعليم الأساسي مديري الابتدائية، العمال (قطاع الصحة).

ممرضين، معلمي التربية الخاصة، موظفين في المديرية العامة للتربية، أعضاء هيئة التدريس أساتذة الجامعة.

أما الدراسة الحالية فقد استهدفت الأطباء الممارسين وهي الدراسة الوحيدة حسب إطلاع الباحثة، التي درست الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق المهني عند الأطباء الممارسين.

*** من حيث النتائج:**

- وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي ومتغيرات أخرى، وعدم وجودها مع متغيرات أخرى.

- وجود علاقة بين التوافق المهني ومتغيرات أخرى وعدم وجودها مع متغيرات أخرى.

- وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني.

خلاصة:

لقد تضمن هذا الفصل الإطار العام للدراسة، والمتمثلة في طرح الإشكالية وتساؤلاتها وصولا إلى الفرضيات ثم أهمية الدراسة النظرية والتطبيقية وأهدافها، ليتم بعدها تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا ثم غرض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة والتي تم تقسيمها إلى ثلاث أقسام، تضمن القسم الأول دراسات تناولت الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات، والقسم الثاني دراسات تناولت التوافق المهني وعلاقته ببعض المتغيرات، والقسم الثالث دراسات ربطت بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني، وقد تم مناقشة هذه الدراسات من حيث الأهداف والعينة والأدوات والنتائج المتوصل إليها.

الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي

تمهيد

1- مفهوم الذكاء الانفعالي.

2- لمحة تاريخية عن الذكاء الانفعالي.

3- مكونات الذكاء الانفعالي.

4- نماذج ونظريات الذكاء الانفعالي.

5- العلاقة بين معامل الذكاء (IQ) والذكاء العاطفي (EQ).

6- أسس الذكاء الانفعالي.

7- أهمية الذكاء الانفعالي.

8- قيمة الذكاء الانفعالي في الميدان المهني.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الذكاء الانفعالي أحد المواضيع الهامة وهو من المفاهيم الحديثة في مجال علم النفس، حيث يتعلق بمعرفة الإنسان بمشاعره وسيطرته على انفعالاته، وفي هذا الفصل سوف نتناول مختلف المفاهيم للذكاء الانفعالي وتسلسله التاريخي، وسنتعرف كذلك على مكونات الذكاء الانفعالي وبعض النماذج والنظريات المفسرة له، والعلاقة بين معامل الذكاء والذكاء الانفعالي ويستعرض هذا الفصل لأسس الذكاء الانفعالي وأهميته وقيمته في الميدان المهني.

1- مفهوم الذكاء الانفعالي:

شغل موضوع الذكاء حيزا كبيرا من اهتمام الفلاسفة والمفكرين منذ أقدم العصور، وقد نشأ مفهوم الذكاء في إطار الفلسفة القديمة، ثم أصبح موضوعا للدراسة في العلوم البيولوجية والفيزيولوجية وخاصة الفيزيولوجيا العصبية وعلوم الوراثة، وانتقل أخيرا إلى ميدان العلوم الإنسانية الحديثة، وقد تصدر موضوع الذكاء وقياسه مكانة مهمة في الدراسات والبحوث النفسية والتربوية منذ مطلع القرن الحالي، ولهذا تعددت تعريفات الذكاء فيرى البعض أن الذكاء هو القدرة على التعلم، ومن بين هذه التعريفات تعريف "**كولفن Colvin**"للذكاء بأنه تعلم التكيف مع البيئة، أو تعريف "**ادواردز Edwards**" بأنه القدرة على تغيير الأداء، ومن بين التعريفات الإجرائية للذكاء تعريف "**وكسلر Wechsler**" بأنه قدرة الفرد الكلية لأن يعمل في سبيل هدف، وأن يفكر تفكيرا ناضجا، وأن يتعامل بكفاءة مع بيئته.

أما الانفعال فقد استخدم العلماء اصطلاح الانفعال **(Emotion)**بمعنى واسع ليشمل جميع الحالات الوجدانية رقيقها وغليظهاوبدؤوا يجمعون بين الخوف والغضب والفرح والحزن وبين ذلك الشعور السار الهادئ، وأما قاموس **Thesaurus**فيورد أكثر من تعريف للانفعال ومن هذه التعريفات:

أن الانفعال هي تحرك العقل أو الروح، إثارة المشاعر سواء سارة أو مؤلمة، اضطراب أو تأجيج العقل بسبب مثيرات خاصة تترافق مع بعض الآثار الملاحظة على الجسم. **(الخفاف، 2013 : 30، 32، 33)**

ومن أهم التعاريف التي تناولت مفهوم الذكاء الانفعالي:

1-1 تعريف مايروسالوفي Mayer salove 1997:

مجموعة من المهارات والكفاءات العقلية المرتبطة بتجهيز المعلومات الانفعالية وتختص بصفة عامة بادراك الانفعالات واستخدام الانفعالات في تسيير عملية التفكير والفهم الانفعالي وتنظيم وإدارة الانفعالات.

2-1 تعريف عبد النبي 2001:

هو الفروق الفردية الثابتة نسبيا بين الأفراد في طريقة الإدراك الجيد للانفعالات الذاتية وفهمها وتنظيمها، والتحكم بها، وذلك من خلال مراقبة مشاعر الآخرين وانفعالاتهم والتعاطف والتواصل معهم مما يؤدي إلى اكتساب المزيد من المهارات الانفعالية والاجتماعية.

3-1 تعريف بارون Baron2003:

هو مهارات ولياقات التعامل في الشارع والعمل وفي كل مجالات الحياة، كما أنه يعكس بنجاح قدرة تعامل الفرد مع الآخرين على اختلاف مشاعرهم وبيئتهم والتعامل مع ضغوط تلك العلاقات وان تتوفر لديه القدرة في التأثير الإيجابي عليهم.

4-1 تعريف ابراهيم 2003:

مفهوم يشير إلى توافر مجموعة من السمات أو الصفات الشخصية التي تتعلق بوجود مهارات اجتماعية وانفعالية تمكن من تفهم حالاته النفسية وتفهم مشاعر وانفعالات الآخرين.

1-5 تعريف الديدي 2005:

هو قدرة الفرد على التعرف على دلالة انفعالاته وتحديدها وفهمها جيدا وتنظيمها واستثمارها في فهم مشاعر الآخرين ومشاركتهم وجدانيا وتحقيق نجاح في الاتصال بالآخرين وتنظيم العلاقات الشخصية المتبادلة كمهارات نفسية اجتماعية يتحقق من خلالها الصحة النفسية.

(هادي حسن، 2013: 35، 36)

1-6 تعريف سعيد سعد جبر 2008:

منظومة من الكفايات الانفعالية والاجتماعية ناشئة عن المرور بخبرة ما، تستجيب لها الحركة العصبية في الدماغ فتشكل مكونا مندمجا بينهما، في ظل عمليات معرفية من المعالجة و التخزين لها، فيترتب عنها وعي بالذات، وادارة وضبط للانفعالات، و امتلاك مهارات التعاطف من خلال قراءة الرسائل الانفعالية غير المنطوقة، فضلا عن تحفيز ذاته و مواجهة العقبات بمرونة، و التواصل مع الاخرين في ظل مهارات الاتصال، ممايكسب الفرد لغة مرنة ايجابية مستقلة تسهم في التفاعل والنجاح في الحياة.**(سعاد جبر،2008: 13)**

2- لمحة تاريخية عن الذكاء الانفعالي:

إن جذور الذكاء الانفعالي ترجع إلى القرن الثامن عشر، حيث كانت النظرة إلى العقل والحياة النفسية للفرد تقسم إلى ثلاثة أقسام:

أ- **المعرفة Cognition:** تشتمل على وظائف الذاكرة والتفكير ومختلف العمليات المعرفية.

ب- **العاطفة أو الوجدان Affection:** تشتمل على الانفعالات والنواحي المزاجية والحدس ومختلف المشاعر مثل الفرح والسرور والغضب والإحباط والخوف.

ج- الدافعية Motivation: تشتمل على الدوافع البيولوجية والمكتسبة والغايات والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ومقاصده من سلوكياته.

(الخفاف، 2013 : 24)

وقد ساهم في تطور الذكاء الانفعالي الحاجة الملحة للتعرف على دور المعلومات الوجدانية في صناعة القرار وحل المشكلات، وقد مر هذا التطور بعدة مراحل زمنية نلخصها فيما يلي:

- **الفترة من (1900-1969):** والتي تم فيها فصل الذكاء عن الانفعال، وعلى الرغم من ذلك فقد تم تقديم عدة أنواع للذكاء كان من أهمها الذكاء الاجتماعي **Social intelligence**لثورندايك**Thorndike**عام (1920) والذي تمثل "بالقدرة على فهم الحالة الذاتية وحالة الآخرين، والدوافع، والسلوكيات والتصرف اتجاههم بشكل مثالي على أساس تلك المعلومات" وخلال الذكاء الاجتماعي بدأ يبرز مفهوم الذكاء الانفعالي.

- **الفترة من (1970-1989):** تعرضت الانفعالات فيها للبحث بشكل مكثف حيث انبثقت مجالات جديدة للبحث تناولت المعرفة **Cognition**والوجدان**Affect**، ودراسة كيفية تفاعل الانفعالات مع الأفكار، وساهم في ذلك ظهور العديد من الدراسات في الذكاء الصناعي **Artificiel intelligence**(استخدام الحاسوب في فهم الموقف الانفعالية وأسبابها)، وكذلك دراسات الدماغ التي كانت تحلل الارتباط بين المعرفة والانفعال، مما ساهم في بدء مرحلة الاختبار التجريبي بشكل رسمي.

وفي هذه الفترة ظهرت نظرية الذكاء المتعدد لجاردنر**Gardner**عام (1983)، والتي أشارت إلى أن الفروق بين الأفراد ترتبط بأنواع متعددة للذكاء وهي **(الذكاء اللغوي، والذكاء الرياضي المنطقي، والذكاء الموسيقي، والذكاء المكاني، والذكاء الشخصي)** ويضم الذكاء الشخصي حسب نظرية جاردنر جانبين، **الأول:** الذكاء بين الشخصي ويتضمن معرفة الذات، و**الثاني:** الذكاء بين الأشخاص ويتضمن معرفة الآخرين، ومن خلال الذكاء بين الشخصي والذكاء بين الأشخاص تبرز المفاهيم الحالية للذكاء الانفعالي،

كفهم وتنظيم الانفعالات الذاتية، والقدرة على ملاحظة وعمل تمييزات بين الآخرين وبشكل خاص بين أمزجتهم وسماتهم المزاجية، ودوافعهم واهتماماتهم. ومعتمدا على نظرية جاردنر قدم بار–اون **Bar-on** عام (1988) أول مقياس لمفهوم الذكاء الانفعالي كمقياس لحالة الفرد، معبرا من خلاله عن دور الانفعال في الفعالية الاجتماعية، وطرح مصطلح معامل الانفعال كمصطلح موازي لمعامل الذكاء **(IQ).**

– **الفترة من (1990–1993):** نشر مايروسولفي مجموعة مقالات عرفا من خلالها الذكاء الانفعالي بشكل رسمي، ووضعا التصور الأساسي للمفهوم وكيفية قياسه كقدرة **(Ability)**، تعود إلى عمليات عقلية تشتمل على التعرف واستخدام وفهم وإدارة الحالات الانفعالية للفرد وللآخرين كل المشكلاتوتنظيم السلوك.

– **الفترة من (1994–1997):** قدم جولمان**Golemon** عام (1995) كتابه الشهير "**الذكاء الانفعالي**"، مقدما الذكاء الانفعالي من خلال مجموعة من الكفايات وروج للمفهوم بشكل واسع حتى أطلق عليه مصطلح الترويج للذكاء الانفعالي.

– من عام 1998 وحتى الآن: عمد الباحثون إلى تنقيح مفهوم الذكاء الانفعالي من خلال المزيد من البحث والدراسة، وتقديم مقاييس جديدة لهذا المفهوم.

(الرفاتي، 2015 : 27، 28، 29)

3–مكونات الذكاء الانفعالي:

لقد وجد جولمان أن معامل الذكاء يسهم بنسبة (20%) فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة تاركا نسبة (80%) للعوامل الأخرى التي تكون الذكاء الانفعالي، وقد حددها كولمان في خمسة مكونات أساسية هي:

– الوعي بالذات.

– معالجة الجوانب الوجدانية.

- الدافعية.
- التعاطف.
- المهارات الاجتماعية.

أما بارون 1997 فقد حدد ستة مكونات للذكاء الانفعالي:

- كفاءات شخصية.
- كفاءات شخصية داخلية.
- كفاءات متبادلة مع الآخرين.
- قابلية للتكيف.
- إدارة الضغوط.
- عوامل مزاجية عامة.

أما مايرسالوفي (1997) (2002) فقد حدد مكونات الذكاء الانفعالي ب:

- القدرة على الإدراك والتقييم والتعبير عن الوجدانات.
- القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل التفكير.
- القدرة على فهم الانفعالات.
- القدرة على تنظيم وإدارة الانفعالات.

أما باي وكروتشير 2003 فقد حدد مكونات للذكاء الانفعالي هي:

- التفاؤل.
- تنظيم الانفعالات.
- استعمال الانفعالات.
- تقييم الانفعالات.

- المهارات الاجتماعية.

إن الذكاء الانفعالي عند هرنونوروستير (2006) يتكون من:

- الوعي بالذات.
- تنظيم الذات.
- تحفيز الذات.
- التعاطف.
- المهارات الاجتماعية.

أما ألبريخت 2008 فقد حدد أربعة أبعاد للذكاء الانفعالي هي:

- الوعي الموقفي.
- الحضور.
- الأصالة.
- الوضوح.

(الخفاف، 2013: 36، 39، 40)

ولقد أجمعت دراسات العلماء والباحثين حول الذكاء الانفعالي فيما بينها على النقاط التالية:

- إدراك الفرد لمشاعره ووعيه بها وفهمه لها.
- إدراك الفرد لمشاعر الآخرين وتقديرها وتفهمها.
- تنظيم الانفعالات واستخدام المعرفة الانفعالية لزيادة الدافعية وتطوير السلوكيات الإيجابية.
- التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الآخرين والتعاطف معهم.

والشكل التالي يوضح ملخص آراء المهتمين لمكونات الذكاء الانفعالي:

الاسم	الوعي بالذات	معالجة الجوانب الوجدانية	الدافعية	تحفيز الذات	التعاطف	المهارات الاجتماعية	الاتصال	الإدراك والتعبير الوجداني	التفاؤل	المرونة	تنظيم الذات
جولمان	✓	✓	✓		✓	✓					
بارون	✓	✓			✓	✓				✓	✓
ماير و سالوفي	✓	✓				✓		✓			
ماكدويل و بيل	✓	✓	✓		✓	✓		✓			
بريانت	✓	✓				✓		✓			
ريد	✓	✓	✓		✓	✓		✓			
هين		✓			✓			✓			✓
ستينز	✓	✓			✓	✓	✓				
كوبر وصواف	✓			✓	✓	✓					✓
ليفنسون		✓				✓	✓	✓			✓
جيرابيك	✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓
ديو لويس وهيجز	✓		✓		✓	✓					✓

ويزنجر		✓			✓			✓			✓
كراف	✓	✓			✓				✓	✓	
باي وكروتشير		✓			✓			✓	✓		✓
هرنون و روستير	✓		✓		✓	✓					✓
ألبريخت	✓	✓						✓			✓

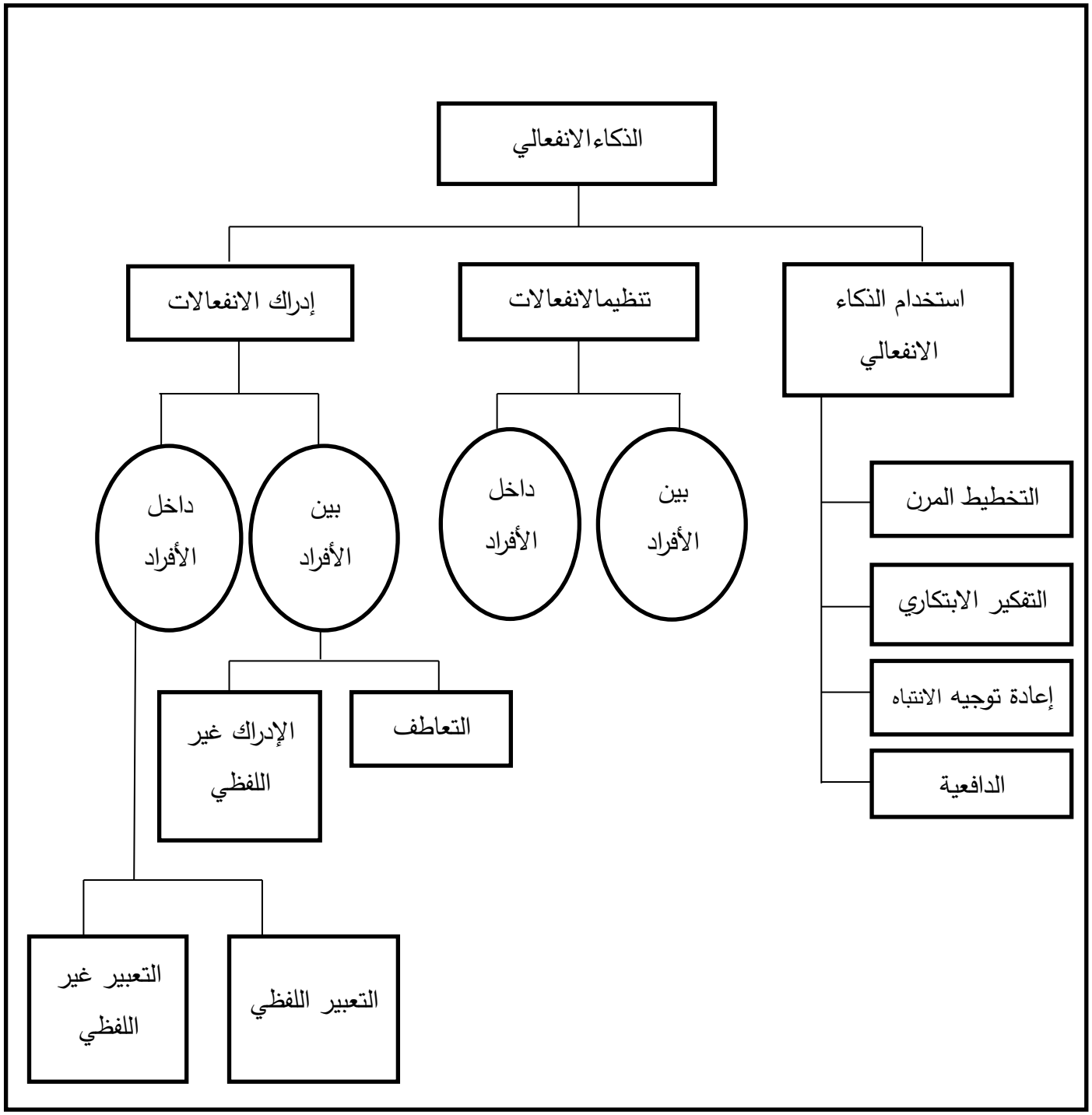
جدول(1) ملخص آراء المهتمين بمكونات الذكاء الانفعالي. **(الخفاف، 2013: 40)**

4- نماذج ونظريات الذكاء الانفعالي:

لقد دفعت المعدلات العالية للاضطرابات الانفعالية الباحثين إلى دراسة ومناقشة بعض البحوث والدراسات أمثال دانيال كولمان الذي أضاف وطور في نظرية علم النفس بيتر سالوفي للذكاء الانفعالي والذي طور هو الآخر في نظرية هوارد جاردنر للذكاء المتعدد الذي قسم الذكاء إلى سبعة أنواع والتي كان من ضمنها الذكاء الشخصي الداخلي والخارجي، وفيما يلي استعراض لأهم النماذج التي تفسر الذكاء الانفعالي منها:

4-1-أ- نموذج الذكاء الانفعالي عند سالوفيومايرSalovey et Mayer1990: هذا النموذج هو أول نموذج وضع لتحليل وتفسير مكونات الذكاء الانفعالي كقدرة، إلا أن هذا النموذج ظهر ناقصا وغير

مكتمل، لأنه لم يظهر قدرة الفرد على التحكم في الوجدانات، وقدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين، والشكل التالي يوضح هذا النموذج.



الشكل (1): نموذج الذكاء الانفعالي عند سالوفي وماير.

ب- نموذج الذكاء الانفعالي عند سالوفيومايير 1997:

هذا النموذج أكثر وضوحا وتفصيلا من النموذج السابق، ويتكون الذكاء الانفعالي في هذا النموذج من مجالين مختلفين هما:

- **التجربة والخبرة:** تتمثل في قدرة الفرد على الإدارة الجيدة للمشاعر وردود فعله تجاهها، فضلا عن قدرته في استغلال تلك المعلومات الوجدانية دون الاضطرار أو اللجوء لفهم تلك المعلومات.
- **الاستراتيجيات والخطط:** تتمثل في قدرة الفرد على فهم وإدارة المشاعر واستعداده لذلك دون الحاجة إلى ضرورة تجربة تلك المشاعر الوجدانية، ويندرج تحتها أربع عمليات نفسية من العمليات الأساسية إلى العمليات الأكثر تعقيدا، وكما يلي:

أولا: القدرة على الإدراك والتقييم والتعبير عن الوجدانات، تشمل هذه القدرة ما يأتي:

- القدرة على تحديد الانفعالات من خلال الحالة الجسمية، والمشاعر والأفكار.
- القدرة على تحديد انفعالات الآخرين، والانفعالات التي تحملها التصميمات والأعمال الفنية من خلال اللغة، والمظهر، والصوت.
- القدرة على التعبير عن الانفعالات بدقة، والتعبير عن الحاجات المرتبطة بهذه المشاعر.
- القدرة على التمييز بين تعبيرات المشاعر الرقيقة، أو الصادقة وغير الصادقة.

ثانيا: القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل التفكير، تشمل:

- القدرة على استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في الموقف.
- القدرة على استخدام الانفعالات لتنشيط التفكير، والخيال، والإبداع، وحل المشكلات.

- القدرة على توظيف فهم انفعالات الآخرين في التعامل الفاعل معهم.

ثالثا: القدرة على فهم الانفعالات، تشمل:

- القدرة على تسمية ومعرفة العلاقة بين الكلمات والانفعالات مثل العلاقة بين الميل والحب.
- القدرة على تفسير وترجمة المعاني التي تعبر عنها الانفعالات.
- القدرة على فهم المشاعر المعقدة.
- القدرة على معرفة التحولات بين الانفعالات.

رابعا: القدرة على تنظيم وإدارة الانفعالات، تشمل:

- القدرة على الانفتاح على المشاعر السارة وغير السارة.
- القدرة على تحديد الانفعالات بتأمل تلك التي يمكن الاندماج فيها وتلك التي يمكن تجنبها اعتمادا على فائدتها.
- القدرة على التأمل الواعي للانفعالات.
- القدرة على إدارة الانفعالات عند الفرد، أو لدى الآخرين.

ج- النموذج الدائري للذكاء الانفعالي عند مايروسالوفي 2000:

هذا النموذج أحدث نموذج ويعد أكثر النماذج تفصيلا وتوضيحا لمكونات الذكاء الانفعالي، والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل (2) النموذج الدائري للذكاء الانفعالي

4-2- النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي:

يطلق على هذه (النماذج) النماذج المختلطة أو النماذج الغير معرفية أو نماذج القدرات والسمات ومنها نموذج جولمان ونموذج بار-اون نعرضها كما يلي:

أ- النموذج الأول لجولمان:

قسم جولمان الذكاء الانفعالي عام 1995 على خمسة أبعاد هي:

- **الوعي بالذات:** هو أساس الثقة بالنفس ونحن بحاجة دائما لنعرف أوجه القوة لدينا، وأوجه القصور، ونتخذ من هذه المعرفة أساسا لقراراتنا.

- معالجة الجوانب الوجدانية: وهنا نعرف كيف نعالج أو نتعامل مع الوجدانيات التي تؤذينا وتزعجنا.

- **الدافعية:** ويرى جولمان أن الأمل مكون رئيسي في الدافعية، ويجب أن يكون لدينا هدف، وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوة نحو تحقيقه، وأن يكون لدينا الحماس، والمثابرة لاستمرار السعي.

- **التعاطف:** هو قراءة مشاعر الآخرين من أصواتهم، أو تعبيرات وجوههم، فليس بالضرورة أن تتم هذه القراءة مما يقولون.

- **المهارات الاجتماعية:** تتمثل في قدرة الفرد على التعامل مع الآخرين، وكسب الحب، والتقدير، والإعجاب منهم.

ب- النموذج الثاني لجولمان 1998:

يرى جولمان أن الكفاية الوجدانية هي قدرة متعلمة تقوم على الذكاء الوجداني والتي تنتج عنها أداءا بارزا في العمل وأن الكفايات المتعلمة تختلف من شخص لآخر، فقد قسم جولمان الذكاء الانفعالي إلى خمس وعشرون كفاءة، هي:

أولا: الكفاءات الشخصية، تشمل:

- الوعي بالذات: هو وعي الفرد بمشاعره وانفعالاته وكذلك الوعي بالحالة المزاجية ويشمل:

1- الوعي الوجداني.

2- الثقة في تقدير الذات.

3- الثقة بالنفس.

- **إدارة الانفعالات:** هو قدرة الفرد على التعامل مع انفعالاته وإدارتها بصورة جيدة وتشمل:

1- الضبط الذاتي.

2- الجدارة بالثقة.

3- الضمير.

4- التكيف.

5- التجديد.

- **الدافعية:** هي الإصرار وحث النفس على التقدم والسعي ومواجهة الإحباطات والتفاؤل والشعور بالأمل عند مواجهة العقبات، وتشمل:

1- دافع الإنجاز.

2- الالتزام بالوعود.

3- المبادرة.

4- التفاؤل.

ثانيا:الكفاءات الاجتماعية: تعني كيفية التفاعل مع الآخرين، وتتضمن:

- **التعاطف:** هو القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا والتناغم معهم في حل مشاكلهم، ويتضمن:

1- التأثير.

2- الاتصال.

3- إدارة النزعات.

4- استقطاب الغير.

5- قدرات الفريق.

6- بناء الروابط.

7- التعاون والتنسيق.

8- القيادة.

ج- النموذج الثالث لجولمان 2001:

هذا النموذج يعد تحسينا للنموذج الذي قدمه جولمان 1998 وفيه نجد (20) كفاءة تندرج تحت (4) تجمعات، هي:

أولا: الكفاءة الذاتية: وتشمل:

أ- الوعي بالذات: ويتمثل في فهم مشاعر ودقة تقييم الذات وتضم:

- الوعي الوجداني بالذات.
- التقييم الدقيق للذات.
- الثقة بالنفس.

ب- **إدارة الذات:** ويتكون من ستة أبعاد هي:

- ضبط النفس.
- يقظة الضمير.
- التكيف.
- الدفع للإنجاز.
- الجدارة بالثقة.

- حافز (دافع التحصيل).

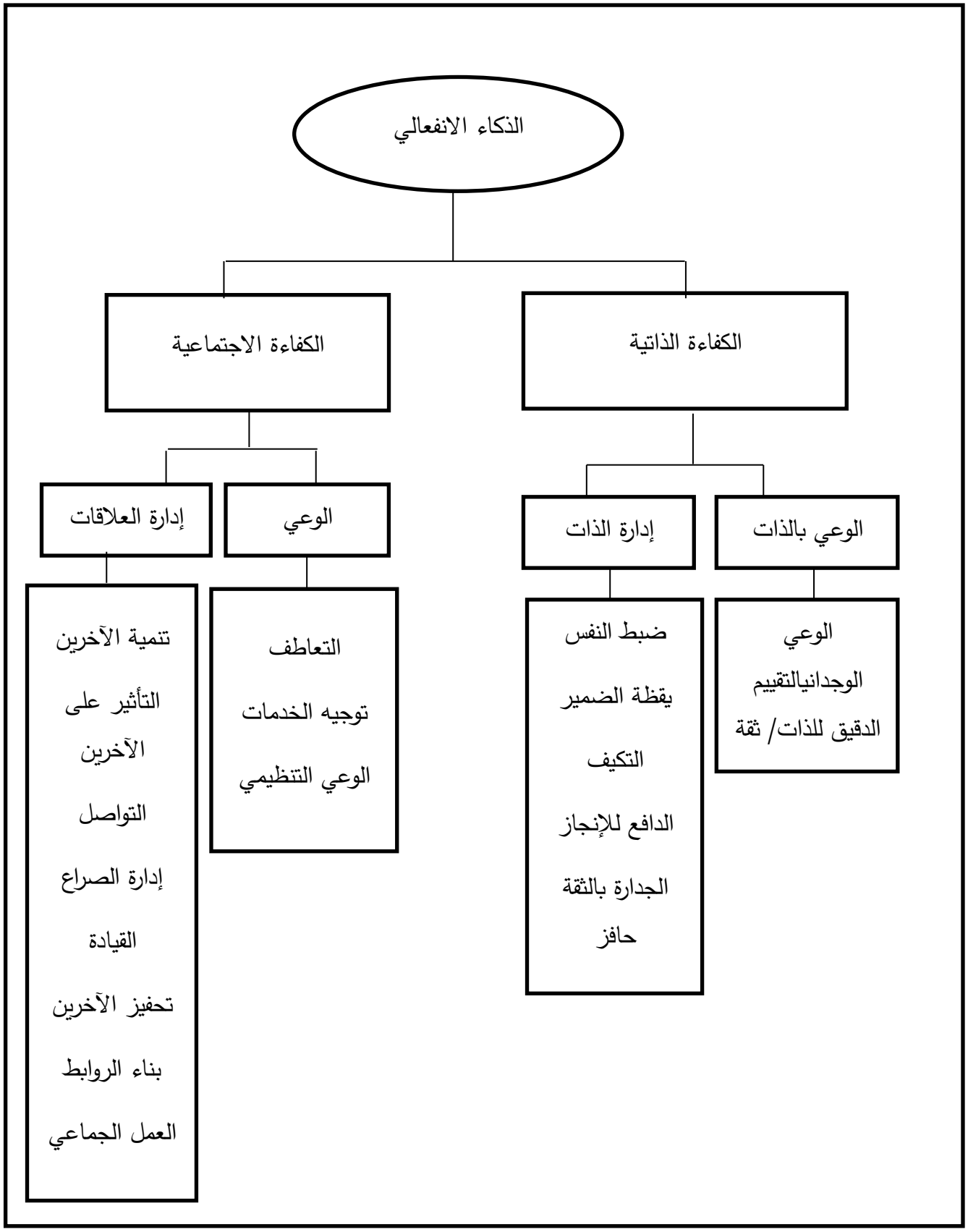
ثانيا: الكفاءة الاجتماعية: تتكون من بعدين هما:

أ- **الوعي الاجتماعي:** يتمثل في القراءة الدقيقة للأفراد والمجموعات بدقة، ويضم ثلاث كفاءات هي:

- التعاطف.
- توجيه الخدمات.
- الوعي التنظيمي.

ب- **إدارة العلاقات:** هي تحفيز الاستجابات المرغوب بها لدى الآخرين، وتشمل المهارات الاجتماعية الأساسية، وتتكون من:

- تنمية الآخرين.
- التأثير بالآخرين.
- التواصل.
- إدارة الصراع.
- القيادة.
- تحفيز الآخرين.
- بناء الروابط.
- العمل الجماعي.



الشكل (3): النموذج الثالث للذكاء الانفعالي لجولمان

4-3- نموذج بار- اون Bar-On:

يعد بار- اون (**Bar-on**1998) أول من ذكر حاصل الانفعال **(EQ)** بوصفه نظيرا لحاصل الذكاء **(IQ)**في رسالته الطبية والتي كانت متوافقة مع الاهتمام المتزايد بدور الانفعالات في الوظيفة الاجتماعية.

فيرى بارون أن الذكاء الانفعالي هو مجموعة من القدرات غير المعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح والتعايش مع متطلبات وضغوط الحياة.

ومن ثم فإن النموذج ينطلق من الإجابة على سؤال مؤداه: لماذا ينجح الناس في الحياة بينما يفشل آخرون؟ ولهذا فقد قام بمراجعة للأدبيات التي تناولت خصائص الأفراد الناجحين في حياتهم.

وفي تطور لاحق أشار بارون وباركر إلى أبعاد الذكاء الانفعالي مستندين إلى مكونات الذكاء الانفعالي التي أشار إليها جولمان في كتابه "العمل مع الذكاء الانفعالي" بعدما عرفا الذكاء الانفعالي بأنه مجموعة من القدرات الشخصية والعاطفية والاجتماعية تؤثر في كفاءة الانسان في مواجهة ضغوط الحياة ومتطلباتها. وفقا لهذه النظرية أورد بارون الأبعاد الرئيسة للذكاء الانفعالي في خمسة مجالات:

1- **كفاءات شخصية داخلية**، تشمل:

- **الوعي بالذات:** هو قدرة الفرد على معرفة مشاعره وانفعالاته والوعي بها والتمييز بين تلك المشاعر والانفعالات، لمعرفة ما يشعر به الفرد ولماذا يشعر به؟
- **التوكيدية:** هي قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره وأفكاره والدفاع عن حقوقه بأسلوب بناء.
- **اعتبار الذات:** هو قدرة الفرد على احترام ذاته وحبها وتقبل الجوانب الموجبة والسالبة وأوجه القوة والضعف فيها.
- **تحقيق الذات:** هو القدرة على تحقيق إمكانات الفرد بأن يصبح منهمكا في المحاولات التي تقوده إلى حياة هادفة وغنية ومملوءة بالإنجازات.

- **الاستقلال:** هو القدرة على توجيه الذات والسيطرة عليها والتحكم في التفكير والتصرفات بأن يكون الفرد غير معتمد وجدانيا على أحد.

2- **كفاءات شخصية متبادلة مع الآخرين**، تشمل:

- **التعاطف:** هو القدرة على معرفة وفهم وتقدير مشاعر الآخرين، وذلك بأن يكون لدى الفرد القدرة على معرفة كيف ولماذا يشعر الفرد بما يشعر به الآخرين.

- **العلاقات الشخصية مع الآخرين:** هو القدرة على إقامة علاقات مرضية مع الآخرين والحفاظ عليها، تلك العلاقات التي تتميز بالعمق والمودة والعطاء والحصول على المحبة.

3- **قابلية للتكيف**، وتشمل:

- **حل المشكلات:** ذات الطبيعة الاجتماعية والشخصية: تتمثل في القدرة على حل المشكلات وتوليد الحلول الفعالة لتلك المشكلات.

- **اختبار الواقع:** هو القدرة على تقدير مدى التطابق بين ما يخبره أو يشعر به الفرد وما هو موجود بشكل موضوعي.

- **المرونة:** تتمثل في القدرة على تكييف انفعالات وأفكار وسلوكيات الفرد مع المواقف المتغيرة.

4- **إدارة الضغوط**، تشمل:

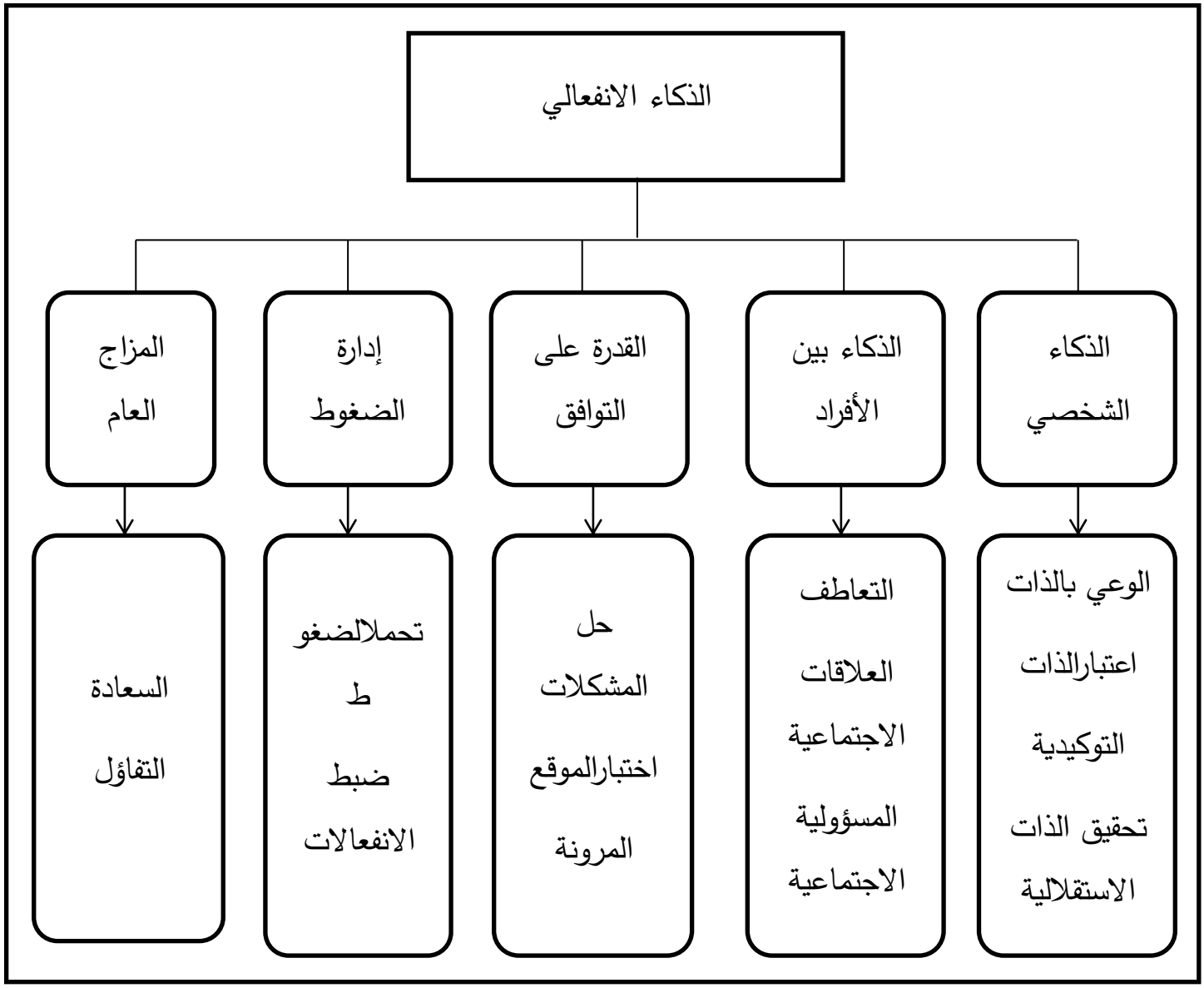
- **تحمل الضغوط:** هي القدرة على الصمود أمام الأحداث غير الملائمة والمواقف الانفعالية دون تراجع والتعامل بنشاط وفعالية مع الضغوط.

- **ضبط الانفعالات:** هي القدرة على مقاومة أو تأجيل الاندفاع أو الحافز أو الإغراء للقيام بالسلوك أو التصرف.

5- **عوامل مزاجية عامة**، تشمل:

- **السعادة:** تتمثل في الشعور بالرضا عن الذات والاستمتاع بالذات والآخرين.

- **التفاؤل:** هو القدرة على رؤية الجانب المضيء في الحياة والإبقاء على الجانب الإيجابي لدى الفرد في مواجهة الأشياء غير الملائمة، والشكل التالي يوضع هذا النموذج.



الشكل (4) نموذج بارون للذكاء الانفعالي

بعض النماذج الأخرى:

1/ نموذج ستينر 2000:

قدم ستينر 2000 نموذجا للذكاء الانفعالي اعتمد على نموذج جولمان، وأشار فيه إلى أن الذكاء الانفعالي يشمل على الأبعاد التالية:

- **الوعي بالذات:** قدرة الفرد على فهم مشاعره الذاتية.
- **إدارة الانفعالات:** قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره وانفعالاته على نحو فاعل، وقدرته على إدارتها وضبطها، وقدرته على التغلب على خبراته الانفعالية.
- **التعاطف:** قدرة الفرد على معرفة مشاعره وإدراك انفعالات الآخرين السيئة، والتعامل معها على نحو فاعل.
- **العلاقات الاجتماعية:** قدرة الفرد على مساعدة الآخرين لتهدئة مشاعرهم والسيطرة عليها.
- **الاتصال:** قدرة الشخص على الإصغاء للآخرين.

2/ نموذج وايزنجر 2004:

قدم وايزنجر نموذجا للذكاء الانفعالي استند على نموذج (مايروسولوفي) قسم فيه الذكاء الانفعالي إلى كفايتين: كفاية متصلة بالبعد الشخصي، وكفاية متصلة بالبعد بين الشخصي، وعلى النحو التالي:

- **البعد الشخصي للذكاء الانفعالي**، ويتضمن:
  - الوعي بالذات.
  - إدارة الانفعالات.
  - الدافعية الذاتية.
- **البعد البين الشخصي للذكاء الانفعالي**، ويتضمن:
  - الاتصال الجيد بين الآخرين.
  - مراقبة الانفعالات.

(هادي حسن، 2013: 51، 54)

5- العلاقة بين معامل الذكاء والذكاء العاطفي:

إن معامل الذكاء والذكاء العاطفي أسلوبان مختلفان ومنفصلان لقياس الذكاء، والواقع أننا جميعا نخلط بين التفكير وحدة الانفعالات، ومن النادر أن نجد من يجمع بين معامل ذكاء مرتفع وذكاء انفعالي منخفض أو العكس، فكلاهما يمثلان نمطين، لكل هناك علاقة متلازمة بينهما، على الرغم من أن هذه العلاقة محدودة.**(أبو رياش والصافي وعمور وشريف، 2006: ص237)**

وليس هناك اختبارات معروفة تشبه اختبارات معامل الذكاء تتم بالورقة والقلم يمكن أن نستخلص منها درجة ما للذكاء العاطفي، بل ربما لن توجد مثل هذه الاختبارات على الإطلاق. وعلى الرغم من وجود أبحاث مستفيضة على مكونات الذكاء العاطفي، فإن بعضها مثل التعاطف أو التقمص الوجداني قد أجريت عليه اختبارات أفضل من خلال عينات تدل على القدرات الفعلية للشخص في هذا المجال، من خلال قراءة أو استشفاف مشاعر الآخرين من شريط فيديو يسجل تعبيرات وجوههم، وهناك مقياس مازال يستخدم حتى الآن وهو مقياس مرونة الذات، وهو مقياس مماثل للذكاء العاطفي **(يشمل الكفاءات الأساسية الاجتماعية والعاطفية)**، يستخدمه **"باك بلوك"** العالم البيولوجي بجامعة كاليفورنيا ببركلي.

وإذا ما قارنا بين معامل الذكاء، والذكاء العاطفي، نجد أن الأخير يضيف إلينا من الصفات كثيرا بما يجعلنا أكثر إنسانية.

(جولمان، 2000: ص70، 71)

6- أسس الذكاء الانفعالي:

يقوم الذكاء الانفعالي على الأسس الآتية:

1- **أن يعرف كل إنسان عواطفه (الوعي بالذات Self-Awareness):** فالوعي بالنفس والتعرف على الشعور وقت حدوثه، هو الحجر الأساسي في الذكاء الانفعالي، وامتلاك القدرة على رصد المشاعر من لحظة إلى أخرى يعد عاملا حاسما في فهم النفس، كما ان عدم القدرة على فهم المشاعر الحقيقية تجعل

الفرد يقع تحت رحمتها، فالأشخاص الذين يمتلكون هذه القدرة أشخاص واثقون في أنفسهم وفيما يتخذونه من قرارات.

ولقد صنّف "**ماير**" الناس بالنسبة للوعي بأنفسهم إلى ثلاثة أصناف:

الأول: الواعون بأنفسهم

وهم الذين يدركون حالتهم النفسية أثناء معايشتها، وعندهم الحنكة فيما يخص حياتهم الانفعالية، ويمثل إدراكهم الواضح لانفعالاتهم أساسا لسماتهم الشخصية، يتمتعون باستقلالية في شخصياتهم، واثقون من أنفسهم ويتمتعون بصحة نفسية جيدة، ويميلون أيضا إلى النظر للحياة نظرة إيجابية، وهم أيضا قادرون عل الخروج من مزاجهم السيء في أسرع وقت ممكن، باختصار تساعدهم عقلانيتهم على إدارة عواطفهم وانفعالاتهم.

الثاني: الغارقون في انفعالاتهم

العاجزون عن الخروج منها، وكأن حالتهم النفسية تمتلكهم تماما، وهم متقلبو المزاج غير مدركين لمشاعرهم إلى الدرجة التي يضيعون فيها ويتوهون عن أهدافهم إلى حد ما، ومن ثم فهم قليلا ما يحولون الهرب من حالتهم النفسية السيئة، كما يشعرون بعجزهم عن التحكم في حياتهم العاطفية، إنهم أناس مغلوبون على أمرهم فاقدو السيطرة على عواطفهم.

الثالث: المتقلبون لمشاعرهم

وهؤلاء على الرغم من وضوح رؤيتهم بالنسبة لمشاعرهم فإنهم يميلون لتقبل حالتهم النفسية دون محاولة لتغييرها، وهؤلاء ينقسمون إلى مجموعتين:

المجموعة الأولى: تشمل من هم عادة في حالة مزاجية جيدة، ومن ثم ليس لديهم دافع لتغييرها.

المجموعة الثانية: تشمل من لهم رؤية واضحة لحالتهم النفسية، ومع ذلك فحين يتعرضون لحالة نفسية سيئة يتقبلونها كأمر واقع، ولا يعرفون أي لتغييرها على الرغم من اكتئابهم، فهم استكانوا لليأس.

2- **إدارة العواطف والتحكم بها (Emotion Handling):** وينبني على الوعي بالذات والتعامل مع المشاعر لتكون ملائمة مع المواقف الحالية عن طريق القدرة على تهدئة النفس، والتخلص من القلق الجامح وسرعة الاستشارة، وإن من يفتقر لهذه القدرة يظل في عراك مستمر مع الشعور بالكآبة أما من يتمتع بها فهو ينهض من كبوات الحياة وتقلباتها بسرعة أكبر.

3- **تحفيز النفس (Motivation):** توجيه العواطف في خدمة هدف ما، فهذا أمر مهم لانتباه النفس ودفعها للتفوق والإبداع، فالتحكم في الانفعالات وتأجيل الإشباع أساس مهم لكل إنجاز ومن يتمتع بهذه المهارة الانفعالية يكون لديه فاعلية في كل ما يناط به من أعمال.

4- **معرفة عواطف الآخرين أو (التقمص الوجداني Empathy):** وهي مقدرة تتأسس على الوعي بالانفعالات، حيث يدفع التقمص الوجداني بالإنسان إلى الإيثار والغيرية (الاهتمام بالغير)، ومن لديه هذه الخاصية يكون أكثر قدرة على التقاط الإشارات التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم.

5- **توجيه العلاقات الإنسانية أو المهارات الاجتماعية (Social Skills):** عن طريق إدارة انفعالات الآخرين وتطويع عواطفهم، والقدرة على القيادة الفاعلة والتأثير في الآخرين من خلال مشاعرهم.**(العلاوي،2015،ص66،67)**

7- **أهمية الذكاء الانفعالي:**

- يلعب الذكاء الانفعالي دورا هاما في تواقف الطفل مع والديه وإخوته وأقرانه وبيئته، بحيث ينمو سويا ومنسجما مع الحياة، كما أنه يؤدي إلى تحسين ورفع كفاءة التحصيل الدراسي.

- يساعد الذكاء الانفعالي على تجاوز أزمة المراهقة وسائر الأزمات بعد ذلك مثل أزمة منتصف العمر بسلام.

- يعتبر الذكاء الانفعالي عاملا حاسما في النجاح في العمل والحياة، فذو الذكاء الانفعالي المرتفع محبوبون ومثابرون وقادرون على التواصل والقيادة ويتميزون بالإصرار على النجاح.

– القدرة على إقامة علاقات اجتماعية جدية، لأنه يكفل القدرة على التعاطف والقدرة على تفعم احتياجات الآخرين، والتحلي بالمرونة الكافية لاستمرار هذه العلاقات.

– امتلاك مهارات التعاطف الذي هو جوهر الذكاء الانفعالي بما يوفره من قدرة على إقامة علاقات وثيقة مع الآخرين وعلى التأثير عليهم.

– التصرف بطريقة متناغمة مع المعتقدات الشخصية وصدق الفرد مع نفسه والأمانة نع الآخرين.

القدرة على رؤية الجانب الإيجابي من الحياة.

امتلاك المهارات الكفيلة بالتعامل مع ضغوط المحيطة.

– تنمية الأفكار بسبب المرونة التي تسمح بالأخذ بعين الاعتبار بالعديد من الحلول والبدائل.

– توافق الفرد مع بيئته من خلال القدرة على فهم نفسه وفهم الآخرين.

(السماوني، 2007، ص 245)

8- قيمة الذكاء الانفعالي في الميدان المهني:

في تجربة قام بها سيكدال بيرساد (1998) والتي تمت في جامعة يال الأمريكية، تم إحضار متطوعين قاموا بلعب دور إداريين، إذ كان عليهم أن يتفقوا على طريقة لتوزيع المكافآت لموظفيهم... وطلب من أحد المتطوعين أن يقوم بعدة أدوار (تغيير المزاج)، كأن يتحدث بطريقة مبتهجة أو هادئة أو بطريقة بليدة مكتئبة أو بطريقة عدوانية مزاجية...إلخ. وكانت النتيجة أن نجح هذا الممثل في صبغ عواطف كل المجموعة بحسب عواطفه وانفعالاته. كما ان المشاعر الحسنة أدت إلى المزيد من التعاون والإنجاز الأحسن لكامل المجموعة، أما الانفعالات السلبية فقد خلقت نوعا من المشادات اللسانية وحتى الجسمية مما صعّبت في بعض الأحيان الاتصال بين أفراد المجموعة. وأعدّ سيمز (1998) على أن الذكاء الانفعالي يعد عاملا هاما وحاسما للنجاح الوظيفي والرضا المهني.

ومن جوانب الذكاء الانفعالي ما يسمى بالتعاطف، والذي يعبر عن قدرة الشخص على الشعور بمشاعر الآخرين. وقد اكتشف الباحثين تأثير هذه الصفة على النجاح المهني، حيث وجد أن الشخص الذي كان أكثر قدرة على معرفة مشاعر الآخرين كان أكثر نجاحا في تجارتهم وأعمالهم وفي باقي حياتهم المهنية والاجتماعية.

وفي هذا الصدد يشير جولمان (2001) إلى أن إيجاد جو من التفتح مع قنوات الاتصال واضحة يعد بمثابة مفتاح للنجاح المهني، فالأفراد الذين يظهرون كفاءة التواصل يعتبرون أكفاء في تبادل المعلومات الانفعالية والتعامل المباشر نع القضايا الصعبة.

وقد أكدت بعض على أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي يحقق مزيدا من الشعور من الرضا المهني، والأفراد الذين يتمتعون بالذكاء الانفعالي يتسمون بالمرونة التي تمكنهم من مواجهة العقبات على الرغم من العقبات والإحباطات التي تواجههم، حيث توصلت دراسة رابيساردا (2003) إلى أنّ الذكاء الانفعالي يرتبط ارتباطا ذو دلالة بترابط فريق العمل وارتفاع مستوى الأداء.

(العلاوي، 2015، ص 97، 98، 100)

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل موضوع الذكاء الانفعالي حيث قمنا بالتطرق الى مفهومه والجذور التاريخية له، مكوناته، نماذجه ونظرياته، العلاقة بين معامل الذكاء والذكاء العاطفي، أسسه، أهميته وقيمته في الميدان المهني.

ان للذكاء الانفعالي أهمية بالغة في حياة الفرد وهو عامل مهم في نجاح الفرد وتوافقه، وفهم مشاعر الاخرين مشاركتهم وجدانيا، فهو مجموعة من المهارات التي تسهم في التفاعل و النجاح في الحياة.

الفصل الثالث: التوافق المهني

تمهيد

1- التوافق.

- تعريف التوافق.
- الفرق بين التوافق والتكيف.
- مظاهر التوافق.

2- مفهوم التوافق المهني.

3- مظاهر التوافق المهني.

4- أهمية التوافق المهني.

5- شروط التوافق المهني.

6- أسس التوافق المهني.

7- عناصر التوافق المهني.

8- نظريات التوافق المهني.

9- العوامل المؤثرة في التوافق المهني.

10- سوء التوافق المهني.

- تعريف سوء التوافق المهني.
- مظاهر سوء التوافق المهني.
- أسباب سوء التوافق المهني.

11- طرق وسبل التوافق المهني.

12- قياس التوافق المهني.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد التوافق المهني جزء من التوافق العام وهو مرتبط بالنجاح في العامل، والتوافق يشير إلى وجود علاقة منسجمة مع البيئة التي تضمن للفرد إشبار حاجاته، وعليه سنحاول في هذا الفصل تناول موضوع التوافق المهني من مفاهيم ومظاهر وأهمية وشروط وأسس وعناصر ونظريات التوافق المهني، وكذلك كل من العوامل المؤثرة فيه، وسوء التوافق المهني وطرق وسبل التوافق المهني، وقياس التوافق المهني، ولكن قلب هذا سوف يتم التطرق إلى تعاريف التوافق والفرق بين التوافق والتكيف ومظاهر التوافق.

1- التوافق

- تعريف التوافق:

- يعرف التوافق على أنه قدرة الفرد على التلاؤم والتكيف السليم ببيئته المادية والاجتماعية في شتى صورها: البيئية، الأسرية، المهنية، الدراسية، الثقافية والدينية.

(عويضة، 1996، ص 165)

- ويعرف كذلك على أنه مفهوم خاص بالإنسان في سعيه لتنظيم حياته وحل صراعاته ومواجهة مشكلات حياته من إشباعات وإحباطات وصولا لما يسمى بالصحة النفسية أو السواء أو الانسجام مع الذات ومع الآخرين في الأسرة والعمل في التنظيمات التي ينخرط فيها.

(القاسم، 2001، ص 46)

- وترى الباحثة بأن التوافق حسب التعريفات السابقة بأنه: تحقيق الفرد لإشباعاته، وإرضاء حاجاته وتلبية متطلباته ليستطيع الانسجام مع ذاته ومع الآخرين والتكيف مع بيئته ليصل إلى درجة من التوافق.

- الفرق بين التوافق والتكيف:

يرتبط مفهوم التكيف (**Adaptation**) بالجوانب الحسية والجسمية عند الكائن الحي بصورة أكبر بينما يرتبط مفهوم التوافق بالجوانب الاجتماعية أي ما يخص الإنسان دون الحيوان، ويجب أن نفرق بين التكيف والتوافق (**Adjustenent**)، فالتوافق ينطوي على وظيفة أساسية هي تحقيق التوازن مع البيئة بمعناها الشامل الكلي وأما التكيف فهو لا يعدو عن كونه مجرد تكيف مادي فيزيائي مع البيئة ويفضل استعمال لفظ التكيف للدلالة على التكيف البيولوجي أو الفيزيولوجي للكائن الحي أي التكيف لبيئته، بينما تقتصر لفظ التوافق للدلالة على التكيف الاجتماعي بوجه عام. **(محيوز، 2014، ص 105)**

- مظاهر التوافق:

يرى سوبر (**Super**)أن هناك مظهرين أساسيين للتوافق هما: التوافق الذاتي والتوافق الاجتماعي. فالتوافقالذاتي يتعلق بالتنظيم النفسي الذاتي (العلاقات الداخلية الذاتية)، أما الثاني فيتعلق بالعلاقات بين الذات والآخرين، وهذان المظهران للتوافق يعبران عن نفسيهما في مواقف الحياة المختلفة التي يوجد فيها الفرد، في المنزل أو الأسرة، في الجيرة أو الجماعة، في المدرسة أو العمل. وهكذا يمكننا أن نقول تأنيب الضمير الذي يأخذ في بعض الحالات مظهرا مرضيا خطيرا كما هو الحال في ذهان الميلانكونيا، يعتبر من أوضح المظاهر على سوء التوافق الذاتي، حيث تكون العلاقات الداخلية بين الجوانب الشخصية على درجة عالية من الاضطراب (تأنيب الأنا واتهامه إياه بارتكاب المخالفات أو قسوته عليه في إنزال العقاب به). وهذا بدوره لابد أن ينعكس على توافق الفرد مع الآخرين، فيسوء توافقه الاجتماعي، يمثل ما نجده في حالات اكتئاب. **(فرج، 1988، ص 50)**

2- مفهوم التوافق المهني:

- المتوافق المهني هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني، ويتضمن ذلك رضا العامل وإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على إنتاجياته وكفايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه وعلى بيئة العمل.**(القاسم، 2001، ص 48)**

- يعرف التوافق المهني بانه توافق الفرد لدنيا عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن وتوافقه لخصائصه الذاتية. **(طه فرج، 1998، ص 52)**

- ويعرف كذلك على أنه عملية دينامية مستمرة يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية والمادية والاجتماعية.**(طه فرج، 2000، ص 108)**

- عرفه الشمري على أنه عملية ديناميكية مستمرة في تفاعل الشخص مع الأخرين حيث يتضمن الفهم الكلي للذات و النضج المهني بما يؤدي الى الانسجام مع الرؤساء، الزملاء وظروف العمل لتحقيق الرضا والكفاية والنجاح. **(الشمري،2000،ص24)**

3- مظاهر التوافق المهني:

إنّ الحكم على العامل على أنه متوافقا مهنيا أو غير متوافق يتطلب منا معرفة مؤشرات التوافق المهني التي يمكننا بواسطتها الحكم على توافق الفرد من عدمه ويمكن حصرها من خلال المظاهر السلوكية العديدة التي يتخذها التوافق المهني ما يلي:

1. القدرة على الحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وتنميتها.
2. القدرة على التعامل بذكاء مع المشكلات التيواجهها العامل في مهنته.
3. القدرة على تقبل الذات والآخرين مع إدراك جوانب القوة والضعف فيهم.

4. القدرة على اتخاذ قرارات عملية.

5. القدرة على الالتزام بمواعيد العمل والاهتمام والاجتهاد في العمل.

6. القيان بالأداء الوظيفي على الشكل الجيد.

7. الاستقرار والتوازن الانفعالي.

ويمكن اعتبار الرضا الوظيفي أهم المظاهر حيث يرى "عوض" بأن التوافق مظاهر وأول مظاهرة الرضا عن العمل، حيث أن الرضا يعكس رضا العامل عن العمل وعن مكونات بيئة العمل ويصور حقيقة علاقات العمل بزملاء العمل ووجهة نظره في رؤسائه أو المشرفين عليه، وأجرته وحساسية لمركزه في البناء الاجتماعي للعمل ووجهة نظره في الظروف المحيطة بعمله.

ومن هنا تظهر أهمية الرضا الوظيفي في حدوث التوافق المهني، ومن ثم يعتبر الرضا المهني الظاهرة الأكثر أهمية لارتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة بمحيط العمل لكونه المؤشر الأكثر صدقا عن السير الحسن للعمل، وغالبا ما نستعمل عبارة الرضا المهني للدلالة على حالة العامل بعدما يحقق إشباع حاجة من حاجاته كالزيادة في الأجر، الترقية، رضا المسؤول عنه.

وترى "**نادية شريف**" بأن الرضا عن العمل هو قدرة الفرد على إشباع الحاجات الإنسانية لدى الإنسان والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما تتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود على الفرد من القيام بالعمل.

(مكناسي، 2007، ص 47)

4- أهمية التوافق المهني:

يعود الاهتمام بالتوافق المهني نظرا لأهميته الكبيرة على الجانبين الفردي والتنظيمي:

1. **الجانب الفردي (العامل):** تؤدي زيادة التوافق المهني للعامل إلى ما يلي:

- ندرة الوقوع في الحوادث: لأن كثيرا منها يرجع لجوانب في شخصية العامل، ولعد إشباع الكثير من حاجاته، فيصبح العامل نفسه مستهدفا للحوادث وفقا لديناميات شخصيته بصرف النظر عن الظروف الطبيعية في المصنع والتي ترتبط هي أيضا بالوقوع في الحوادث.
- يخلق التوافق المهني الإحساس بالانتماء، فالعمل الذي يعطي الفرصة للفرد لاستخدام قدراته يرتبط ارتباطا موجبا مع صحته النفسية وتوافقه المهني.
- يتمتع الفرد العامل المتوافق مهنيا بصحة نفسية وذهنية وجسمية ومعنوية عالية، مما ينعكس أثره على الزيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين والعكس صحيح.
- يتسم الفرد العامل حينما يتحقق لدي التوافق المهني بدرجة عالية من الإنجاز والتعلم للمهارات الجديدة واستثمار طاقتهم الفكرية والذهنية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للإنجاز الهادف.

2. **الجانب التنظيمي (المنظمة):** في ظل المنافسة المحتدمة بين المنظمات المختلفة بغية البقاء في سوق العمل والاستمرارية فيه أولت المنظمات للتوافق المهني اهتماما كبيرا، نظرا لأهميته المتمثلة فيما يلي:

- يؤدي إلى الاستقرار التنظيمي وانخفاض الشكاوى والمنازعات بين العامل وصاحب العمل مما ينعكس أثره إيجابا بخلق درجة عالية من الولاء والانتماء للمنظمة والسعي لتحقيق أهدافها.
- تتسم المنظمة بالتماسك والتفاعل الاجتماعي البنّاء في ميدان العمل وهذا ما يعزز الدور الفعال في تحقيق الانجاز الكفء في مجال العمل كافة.
- سيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين القيادة الإدارية والمرؤوسين وبين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الانجاز الفعال في هذا المجال. **(تلالي، 2017، ص 25)**

5- شروط التوافق المهني:

التوافق المهني له شروط عديدة لكي يصل إليها الفرد ويتحقق له التوافق المهني ومن هذه الشروط:

- شعور العامل بالرضا عن مستواه الاقتصادي.
- شعوره بأنّ رئيسه أو المسؤول عنه يقدره ويهتم به لا من حيث هو منتج، بل من حيث هو إنسان له مكانته الذاتية.
- إدراكه بأن المشرفين عليه لا يتصيدون أخطائه بقدر ما هم موجهين يحرصون على مصالحه قدر حرصهم على مصالح العمل.
- حبه لنوع العمل الذي يؤديه.
- توفر فرص التدريب.
- توفر فرص الترقي في العمل.
- شعوره بالأمن والاستقرار النفسي في العمل.**(قرومي، 2015، ص52)**

6- أسس التوافق المهني:

هناك جملة من الأسس التي يتطلب توفرها لتحقيق التوافق المهني لدى الأفراد تتمثل فيما يلي:

1. **الميول:** يعتبر الميل استجابة الفرد استجابة سلبية أو إيجابية نحو فكرة ما، وهو أحد جوانب الشخصية التي تمّ الاهتمام بها، حيث يعد الفرد العامل الأكثر رضا عن عمله والأكثر سعادة في حياته في مجال عمله أو خارجه هو الذي يعمل في مهنة تتفق مع ميولاته.
2. **الاستعدادات والقدرات:** حيث أنّ النجاح في العمل يعتمد أساس على استعدادات الفرد وقدراته للقيام بأي عمل من الأعمال، فالقدرة هي القوة الفعلية على أداء عمل عقلي أو حركي يصل إليها الفرد العامل

عن طريق التدريب والتعلم، فالاستعداد والقدرة والتدريب يصل الفرد إلى المهارة على أداء الأعمال بدقة والتكيف مع الظروف المتغيرة، وكذلك تحقيق الكفاية التي تتطلبها المهنة بسهولة وبدون عناء.

3. **سمات الشخصية:** هي ذلك الكل المركب من الأساليب السلوكية والإدراكية معقدة التنظيم، التي تميز كل فرد عن غيره من الآخرين وخصوصا في المواقف الاجتماعية، فسمات الشخصية لها أثر في تكيف الفرد تكيفا يدعوه إلى الاستمرار في العمل والكفاءة فيه، أو التأخر في نموه المهني نتيجة لعوامل الإحباط والكبت والصراع والانطواء ... فمزاج الفرد يعتبر من المقومات الهامة لشخصيته، ومن السمات والصفات الشخصية للفرد التي يمكن أن تميز بين المتوافق وغير المتوافق مهنيا يمكن أن نذكر منها ما يلي:

ميزة	الفرد المتوافق مهنيا	ميزة	الفرد غير المتوافق مهنيا
01	علاقاته جيدة مع زملائه ورؤسائه علىأساس الاحترام المتبادل	01	علاقاته عادة تكون غير جيدة مع زملائه ورؤسائه وينتابه الشك وعدم الثقة.
02	يكون متكيفا مع العمل مقنعا بجدوى العمل بالنسبة له وجدواه هو بالنسبة له	02	يكون متذمر من جو العمل بصفة عامة ويرى أنه غير مناسب له وغير مناسب للعمل في البيئة المهنية التي يعمل بها.
03	يستغل الوقت بشكل جيد ويحافظ على أوقات العمل، فلا يغيب ولا يتمارض ولا يكثر من الاستئذان ويحاول إنجاز المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد	03	يحاول التهرب من العمل بكافة الوسائل عن طريق الغياب والتأخير والإجازات المرضية والاستئذان ويحاول التخلص من الأعمال التي توكل إليه بشتى الوسائل.
04	تتصف الأعمال التي يقوم بإنجازها بالدقة والإتقان	04	الأعمال التي يقوم بإنجازها تكون غالبا دون الحد

			المطلوب من حيث الدقة والإتقان، وغالبا ما تقترن بالأخطاء والتقنية.
05	يحاول الاستفادة من كل ما يستجد في مجال تخصصه من تقنيات حديثة	05	أساليبه الفنية تقليدية، ولا توجد لديه اهتمامات بالتقنيات الحديثة.
06	يشعر بالسعادة بالعمل خاصة عندما ينجز أعمالا مفيدة وينعكس ذلك على حياته الخاصة وعلى علاقاته مع الآخرين	06	يشعر بالتعاسة كلما يخفق في المهن المكلف بها وينعكس ذلك على حياته الخاصة وعلى علاقاته مع الآخرين والمجتمع.
07	يحافظ على نفسه وعلى الآخرين أثناء العمل وعلى المعدات التي يعمل عليها ويحرص على أن تكون بحالة ممتازة.	07	غالبا ما يكون عرضة لحوادث العمل مما يعرض نفسه والآخرين للخطر وغالبا ما يتلف الآلات والأجهزة التي يعمل عليها بقصد أو عن طريق الإهمال.
08	روحه المعنوية مرتفعة غالبا ويشعر بالتفاؤل.	08	روحه المعنوية متدنية ويشعر باليأس والاحباط.
09	يتصف بالاستمرار النسبي في مجال التخصص والثبات في الوظيفة التي يشغلها.	09	يتميز بكثرة التنقل من عمل إلى آخر، ومن وظيفة إلى أخرى، فعندما يفشل في العمل الموكل إليه ينتقل إلى عمل آخر.
10	غالبا ما يحاول مساعدة زملائه الجدد في العمل، ويشجعهم على النجاح في العمل ولا يبخل عليهم	10	يعمل على التقليل من شأن العمل وأهميته عند زملائه الجدد وينقل في الغالب كل ما يحسه من

	ويمدهم بما لديه من خبرات مهنية.		فشل إليهم، مع تبرير ذلك بأعذار واهية.
11	يتحمل المسؤولية التي توكل إليه بكل جد واقتدار، ويعتبر ذلك ليس تكليف فحسب بل تشريف.	11	لا يتحمل المسؤولية ويبدي في الغالب نوعا من الضجر ويرى ذلك أنه نوع من العقاب.
12	عندما يخطئ يعترف بذلك ويحاول الاستفادة من الأخطاء بعدم تكرارها.	12	عندما يخطئ لا يعترف بذلك وغالبا ما يحاول تبرير أخطائه بأساليب الدفاع الهروبية.
13	يحاول دائما إثبات وجوده من خلال أدائه المتميز والإنجاز في مجال تخصصه.	13	قد يحاول إثبات وجوده بأساليب ملتوية مثل الوشاية الكذب النفاق التملق.
14	يحاول توظيف كل ما حباه الله من قدرات ومواهب في مجال العمل.	14	لا يحاول استغلال إمكاناته في مجال عمله.
15	يشعر بالسرور والغبطة عندما يرى الآخرين يبدعون في أعمالهم ويحاول أن يصل إلى ما وصلوا إليه عن طريق بذل الجهد والتصميم الصادق.	15	قد يشعر بالغيرة والحسد عندما ينجح الآخرون ويحاول التقليل من شأن نجاحهم ولكنه لا يحاول تحقيق نجاحات مماثلة في الغالب.
16	غالبا ما يكون مقنعا بأهمية العمل الذي يؤديه دينيا واجتماعيا واقتصاديا ونفسيا.	16	غالبا لا يكون مقتنعا بأهمية عمله لا دينيا ولا اجتماعيا ولا اقتصاديا ولا نفسيا.

جدول (2): يوضح صفات الفرد المتوافق والغير متوافق مهنيا.

4.**التوجيه والاختيار المهني:** يستهدف التوجيه المهني الكشف عن أحسن عمل يلائم شخصا معينا، أما الاختيار المهني يستهدف انتقاء أحسن الأشخاص لعمل معين، وفي كل من التوجيه المهني والاختيار المهني يتخذ تطبيق علم النفس طرقا فنية للقيام بهما تتمثل في:

- العمل على تحسين طرق تحليل المهن.
- إعداد أحسن الوسائل الفنية لتحليل الأفراد.
- وضع الطرق السليمة لتكامل البيانات الخاصة بالمهن مع البيانات الخاصة بالأفراد بغية تحقيق التوافق الطيب بين مقتضيات العمل وصفات الفرد ومؤهلاته.

بالإضافة إلى ذلك هناك شروط تعبر عن المتطلبات النفسية للعامل يجب توفرها تتمثل في:

- أن يكون العمل مرغوبا ومتنوعا.
- أن يحتوي العمل على عملية التعليم المستمر.
- أن يشترك العمال في صنع القرار.
- أن يحتوي العمل على التدعيم الاجتماعي والمعرفة.
- أن ترتبط الحياة المهنية بالحياة، الخاصة والاجتماعية للعامل.
- أن يؤدي العمل كمستقبل يرجوه العامل.

(تلالي،2017: ص96، 97، 98)

7-عناصر التوافق المهني:

إن الحكم على العامل على أنه متوافقا مهنيا أو غير متوافق يتطلب منا معرفة مؤشرات التوافق المهني التي يمكننا بواسطتها الحكم على توافق الفرد من عدمه، ويمكن حصرها من خلال المظاهر السلوكية العديدة التي يتخذها التوافق المهني فيما يلي:

1. القدرة على الحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وتنميتها.

2. القدرة على التعامل بذكاء مع المشكلات التييواجهها العامل في مهنته.
3. القدرة على تقبل الذات والآخرين مع إدراك جوانب القوة والضعف فيهم.
4. القدرة على اتخاذ قرارات عملية.
5. القدرة على الالتزام بمواعيد العمل والاهتمام والاجتهاد في العمل.
6. القيام بالأداء الوظيفي على الشكل الجيد.
7. الاستقرار والتوازن الانفعالي.

يجمع التوافق المهني بين عنصرين هما:

- **الرضا عن العمل:**

فالرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد، مشرفه، وزملائه والشركة والمؤسسة التي يعمل لها، وظروف عمله، وساعات عمله، وأجره، ونوع العمل الذي يشغله كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته ويشمل اتفاق ميوله المهنية وميول معظم الناس **(الناجحين)** الذي يعملون في مهنته

- **الإرضاء:** أما الإرضاء، فإنه يتضح من إنتاجيته وكفايته، ومن الطريقة التي ينظر بها إليه مشرفه وزملاءه، والشركة أو المؤسسة التي يعمل لها، كما يتضح سلبيا من غيبه وتأخره، ومن الإصابات التي تكون له، ومن عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن، ويتضح أيضا من اتفاق قدراته ومهاراته وتلك المتطلبة منه.

إن الرضا والإرضاء قد يتفاوتان بالنسبة للفرد الواحد على مر الأيام، وكذلك فقد تكون هناك دورات من الإشباع وعدم الإشباع، ودورات من الإرضاء وعدم الإرضاء في التاريخ المهني للفرد، ذلك أن التاريخ المهني هو السياق الذي يحدث خلاله التوافق المهني للفرد، فقد تختلف أنماط التوافق المهني باختلاف المهن، فالمعايير ذات الدلالة قد تختلف من مهنة الأخرى

يتأثر التوافق المهني بالعوامل الديموغرافية السن، الجنس، مستوى التعليم، التدريب، نمط المعيشة والتوافق خارج نطاق العمل

ويمكن أيضا أن يعبر عنه بالعناصر التالية:

- **التوافق الشخصي:** يقصد به رضا العامل عن مهنته، وشعوره بالسعادة والارتياح لها، وانعدام الصراع الداخلي لمتطلباتها وواجباتها.
- **التوافق الانفعالي:** يقصد به الرضا النفسي عن المهنة، أو الشعور بالأمن والاستقرار والطمأنينة لإحداث التوازن النفسي، والتحرر من القلق والإحباط والخوف من المستقبل.
- **التوافق الاجتماعي:** يقصد به تكيف العامل وفقا لمعايير المجتمع وقيمه، بحيث تصبح ثقافة المجتمع وعاداته وتقاليده هي الموجه لسلوكه وميوله وأفكاره
- **النمو المهني:** يقصد به قدرة العامل على امتلاك الكفاءات العلمية والفنية ونظرته إلى متطلبات المهنة اليومية والتقدم والنجاح في الطرق والأساليب المهنية التي يتبعها.**(حليوي، 2014، ص109)**

8- نظريات التوافق المهني:

تهتم نظريات التوافق المهني بعوامل التوافق المهني المتمثلة في العامل والعمل فبعضها يركز على خصائص العامل ومدى تطابقها مع بيئة العمل، وبعضها يركز على مدى إشباع حاجات العامل نتيجة قيامه بالعمل، وبعضها يجمع بين ما يتوقعه العامل وبين واقع العمل، وفيما يلي عرض موجز لبعض النظريات التي تناولت التوافق المهني:

8-1 النظرية المادية:

وقد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19م ونهاية القرن 20م، وعرفت باسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة **(تايلر)** وقد حاول تحديد الأسس العلمية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل.

وتعتبر هذه النظرية بأن الإنسان العامل الاقتصادي بطبعه يسعى جاهدا لزيادة أمواله، فحسب هذه النظرية فإن الفرد يعمل ويطمح إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المال حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره وبالتالي جمع أكبر قدر من الأموال، ولكي تزيد المؤسسة من إنتاجها حسب تايلور لابد من العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي، الذي يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية وبين ذوي الطموح المنخفض.

فتعمل على تحقيق الطموحات الأولى بشكل سريع وتوفر له الوسائل المادية المناسبة والحديثة التي تمكنه من الإنتاج السريع، كما تعمل على تدريبه في استعمالها قصد زيادة الإنتاج.

ومن هنا نستنتج أن تايلور قد حصر متطلبات وحاجات الأفراد في الأجر، فالفرد يكون متوافقا مهنيا إذا استطاع أن يحصل على الأجر المناسب.**(علالي،2016،ص93)**.

8-2 نظرية العلاقات الإنسانية:

تقوم هذه النظرية على أهمية فهم الأفراد أيا كان مستواهم لبعضهم البعض من حيث سلوكهم وتصرفاتهم وميولهم ورغباتهم حتى يمكن خلق جو من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك، والمشاركة الجماعية، ويعتبر (إلتونمايو **EltonMayo**)، و(**روثلزبرجرز RothlisBerger**)و(ديكسون**Disckson**) و(وارنر **Warner**)، هم من أسسوا هذه النظرية حيث يرون أن الحوافر المادية فقط لن تؤدي وحدها إلى رفع معدلات الأداء بل يجب الاعتماد على الحوافز المعنوية أيضا، وتفترض هذه النظرية أن الفرد

بطبيعته نشيط، ويحب العمل وطموح، ولا تنحصر حاجاته في الأشياء المادية والأمان فقط، بل تتعداها إلى الحاجات النفسية والاجتماعية.

فعواطف الأفراد ومشاعرهم في مجال العمل تتأثر بالاتصالات الشخصية والتفاعل والانسجام فيما بينهم مما يزيد من ارتفاع روحهم المعنوية، وبالتالي الزيادة في إنتاجيتها ورضاهم عن وظيفتهم ومحيطهم المهني. (تلالي، 2017، ص103).

3-8 نظرية نموذج مظهر الرضا:

تعتبر نظرية نموذج مظهر الرضا التي نادى بها **Kawler**نموذجا خاصا لتحديد الرضا المهني، وطبقا لهذه النظرية يكون الافراد راضيين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل والمشرفين والرواتب، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يتحصلون عليه فعلا، زيادة على ذلك، عندما يدرك الأفراد هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه، فيجب أن يعم عليهم شعور باللامساواة والذنب، أخيرا إذا أدركوا بأنهم يتحصلون على شيء قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأن سوف يشعرون بعدم الرضا أي الاستياء.**(بوعزيز،203،ص98).**

4-8 نظرية العاملين (نظرية العوامل الدافعة- الصحية) لهيرز برج (HerzBerg):

كانت بمساهمة **هيرزبيرج** في دراسة الرضا عن العمل فقد استجوب حوالي مئتي محاسب ومهندس في مركز الخدمات النفسية فتوصل إلى الظروف المسببة لرضاهم أو عدمه وبعد الدراسة توصل إلى أن هناك عاملان للرضا هما:

- **عوامل دفاعية:**

يؤدي توفير هذه العوامل إلى تحقيق مشاعر الرضا عند العمال مثل: الشعور بالمسؤولية والتقدير من طرف المشرفين، الأجر المقبول، تنوع أنشطة العمل، درجة المشاركة في إنجاز العملية الإنتاجية.

- **عوامل واقعية:**

يؤثر هذا النوع بطريقة مختلفة، فتوفرها لا يحقق الرضا لكن غيابها يولد عدم الرضا ومن هذه العوامل: الخدمات الاجتماعية، أوقات العمل، النقل، الطب المجاني، هذه العوامل لا تحقق الرضا بل تقي من عدم الرضا وما يتبعه من دوران، تغيب...إلخ. **(محيوز،2014،ص113)**.

8-5 نظرية القيمة:

نظرية القيمة أو التعارض التي طورها "**Lock**"**(1969-1976)** تقول أن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه من بعض الجوانب المهنية يعكس حكما ثنائي القيمة:

(1)التعارض المدرك بينما يريده الفرد وما يتحصل عليه بالفعل.

(2)أهمية ما يريده الفرد ويقومه.

فالرضا الوظيفي الكلي للفرد هو عبارة عن مجموع كل هذه المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد. بعبارة أخرى، فإنه بالنسبة للفرد أي مظهر من مظاهر العمل (مثل الترقية) يمكنه أن يكون مهما جدا لهذا الفرد، بينما ليس كذلك ليس الفرد الآخر. فمظهر الترقية مثلا بالنسبة للفرد الأقل يجب أن يعطي وزنا أو قيمة عالية أكثر من أي مظهر آخر.

رضا كلي= مجموع المظاهر Xأهمية المظاهر بالنسبة للفرد.(عطوة الشافعي،2002،ص 36)

8-6 نظرية سوبر:

يرى سوبر أن التوافق المهني يأتي كمرحلة لاحقة من مراحل النمو المهني، وأن النمو المهني يسير في عدة مراحل تبدأ فالتفصيل، فالاختبار، فالالتحاق، ثم التوافق، فهناك علاقة دائمة بين الفرد ومحيط التعامل الاجتماعي، وهذه العلاقة تؤثر في التوافق المهني، وإن التوافق المهني يتحدد في ضوء ما تحققه المهنة من إبراز القدرات الشخصية والميول، كما يتوقف على استعدادات الفرد وأسلوب حياته الذي يمكنه من أن يؤدي الدور الذي يتناسب مع نموه وخبراته.(ضحى عبود، 2016، ص21).

8-7 نظرية العملية المناوئة:

يؤكد **لاندي** "**landy**"**(1978)** من خلال نظريته للرضا الوظيفي على دور العمليات الفيسيولوجية في الحفاظ على حالة وجدانية متزنة أي أن الأساس السببي للرضا هو فيسيولوجي، ويشمل الجهاز العصبي المركزي، وسوف يتغير رضا الفرد الوظيفي خلال فترة من الزمن حتى ولو كانت الوظيفة ثابتة، فمثلا تبدو الوظيفة أكثر تشويقا خلال الأسابيع القليلة منها بعد عدة سنوات.

إلا أن**لاندي** يقترح بأن هناك آليات داخل الأشخاص تساعدهم على المحافظة على حالة وجدانية متزنة، ويعتقد أن هذه الآليات تلعب دورا في الرضا الوظيفي، والعملية المناوئة تشير إلى العمليات المناوئة أو المضادة للتعامل مع الانفعال فمثلا، إذا كان الشخص مسرورا جدا فإن هناك استجابة فيسيولوجية تعارض أو تناوئ هذه الحالة الوجدانية وتحاول أن ترجع الفرد إلى الخلف إلى مستوى محايد. فالحالة الوجدانية المتطرفة سالبة أو موجبة ينظر إليها على أنها مضرة بالأفراد وليست مفيدة لهم في أي حال من الأحوال تستعمل الميكانيزمات الآليات الفيزيولوجية لتقي الشخص من هذه الحالات بأن السبب الذي يجعل الأفراد يختلفون في رضاهم الوظيفي هو المتطرفة. ويقترح لاندي"**landy**" أنهم يختلفون فيما يتعلق بمرحلة وظائفهم الفيزيولوجية الوقائية. (فحجان، 2010، ص 28،29).

8-8 نظرية التحليل النفسي:

حسب فرويد "**Freud**" عملية التوافق غالبا ما تكون لا شعورية، أي أن الفرد لا يعي الأسباب الحقيقية للكثير من سلوكياته. فالشخص المتوافق هو من يستطيع إشباع متطلبات الهو بوسائل مقبولة اجتماعية، وما يعانيه الفرد من مشكلات هو شكل من أشكال سوء التوافق.

وبناء الشخصية يكون على الشكل الآتي: الهو، الأنا، الأنا الأعلى.

- **الهو**: يمثل حاجاتنا، رغباتنا، ودوافعنا، يعمل على مبدأ اللذة.
- **الأنا**: يكبح الهو ويحاول الحفاظ على العلاقة مع المحيط الخارجي.
- **الأنا الأعلى (أو المثالية)**: تصور مثال يتكون من سلوكيات مقبولة ومستحسنة.

يربط فرويد **Freud** التوافق بقوة الأنا الذي يعمل كوسيط بين متطلبات الهو ومثالية الأنا الأعلى.(حليوي،2014، ص121).

8-9 نظرية التأثير الاجتماعي:

قدم كل من " **Salancik&Freffer** " نظرية للرضا الوظيفي تخلو من مفهوم الحاجة، وفكرتها الأساسية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة، كما أنها أيضا نتيجة خصائص الموضوعية نفسها، أي بمعنى تأثر الوظيفة بدرجة كبيرة بمؤشرات اجتماعية في مكان العمل، وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة.(ضحى عبود،2016،ص22).

8-10 نظرية الثبات (الاتساق):

تم تطوير هذه النظرية من قبل "**Korman** **كورمان (1979)**، وتهتم بالعلاقة بين مستوى تقدير الذات للعامل والأداء الوظيفي، وبناءا على هذه النظرية، هناك علاقة موجبة بين الاثنين، إضافة إلى أن العمال ذوي التقدير المنخفض للذات يؤدون أعمالهم على مستويات منخفضة، وهناك ثلاثة أنواع من تقدير الذات مهمة للأداء الوظيفي وهي:

1-تقدير الذات المزمن: والذي يقي شعور الفرد العام حول نفسه.

2-تقدير الذات الموقفي: الذي يعني شعور الفرد حول نفسه في موقف معين كتشغيل آلة أو مخاطبة الآخرين.

3- تقدير الذات المتأثر اجتماعيا: الذي يعني كيف يشعر الفرد بنفسه بناءا على توقعات الآخرين.

وبالإمكان تحسين أداء العامل وذلك بزيادة مستوى تقديره الذاتي لكن زيادة مستوى تقدير الذات، خاصة تقدير الذات المزمن يكون صعبا، وبالرغم من أن هناك طريقتين لذلك:

الأولى: تعطي للعمال فكرة دقيقة حول قواهم خاصة في ورشات العمل وهذه الأفكار يعتقد أنها تزيد من مستوى تقدير الذات وذلك بإبلاغ العامل (أو العمال) عن قواه العديدة وأنه شخص جيد.

الثانية: تعطي للعامل مهمة سهلة جدا يكون من المؤكد النجاح فيها، فهذا النجاح يعتقد أنه يزيد من مستوى تقدير الذات، الذي يزيد بدوره من الأداء ومنه الذي يؤدي بدوره إلى الزيادة في مستوى تقدير الذات.(حديبي، 2018، ص 87).

8-11 نظرية أبرهام ماسلو" Maslow " (1954):

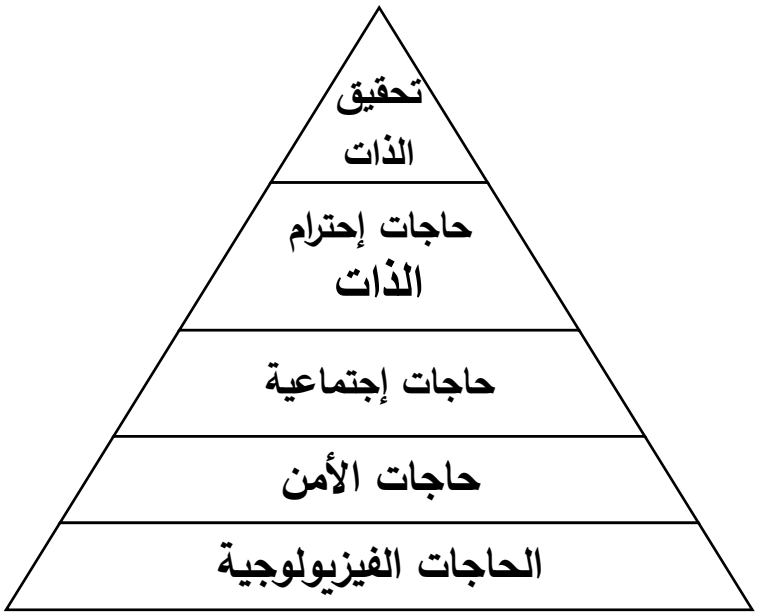
حسب هذه النظرية فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته، وقد سماها بنظرية الحاجات فالفرد يسلك طريقه إلى مهنة ما قصد إشباع حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق التوافق لتحقيق طموحاته.

وتفترض نظرية الحاجات أن الأفراد وفي محيط العمل يدفعون الأداء في الرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية ويستند " **ماسلو**" إلى ثلاث افتراضات أساسية:

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

2- ترتب الحاجات حسب أهميتها.

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



الشكل رقم(05) يوضح هرم ماسلو للحاجات

وحسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات بداية بالدنيا في قاعدة الهرم إلى المرتبة في قمة الهرم.**(بن غربال، 2015، ص 124-125).**

8- العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

1. عوامل حضارية وتكنولوجية: يؤثر في التوافق المهني للفرد ما يغشى حياته اليوم من تغيرات حضارية وتكنولوجية.... تزعزع أمنه واستقراره النفسي وتجعله يتردى بين الأمل واليأس، والرضا والقنوط، كم أنها تحبط حاجاته الأساسية، وتخنق شخصيته وتشيع فيها الاضطرابات النفسية على اختلاف أنواعها، ولقد أدت التكنولوجيا إلى تغيرات هامة في الكيان الاجتماعي نتيجة لقلة الحاجة إلى العمل اليدوي، وزيادة معدلات الإنتاج وتحول المجتمع الريفي إلى مجتمع صناعي مما أوجد خلافا نوعيا بين العقلية الصناعية والعقلية الزراعية، فتعدد مطالبها ومشاكلها واختلف أسلوب تفكيرها.

2. عوامل شخصية: هناك عدة عوامل تتضافر معا فتؤثر في التوافق المهني منها:

أ. الحالة الصحية والتي ترجع إلى أساس فيزيولوجي، وذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها، وليس من شك أن الخلل كلما كان كبيرا كان تأثيره أعمق وأوسع مدى، إذ امتد إلى الوظائف النفسية المختلفة، ذلك أن التكوين البيولوجي ليس بمنفصل عن التكوين النفسي، بل إنهما معا يكونان وحدة متكاملة، ذلك أن الإنسان الفرد وحدة جسمية نفسية

ب. الحالة النفسية أو المزاجية والاضطرابات الانفعالية والنفسية والصراع والقلق والإحباط...إلخ

جـ.السمات الشخصية: استعداداته للعمل وميوله ورغباته وطموحه ومستوى اقتداره ومتاعبه الشعورية واللاشعورية.**(خليل فحجان، 2010، ص22-23)**

وأشارت ماركماتي عدد من العوامل المختلفة ذات ارتباط واضح بالتوافق المهني من بينها ما يلي:

1. التغيرات التي تحدث في مجال العمل وشعور العاملين بأن هناك تغيرا يحدث في بيئة العمل.

2. السمات الشخصية للعاملين.

3. حدود الإدارة المتاحة في مجال العمل.

4. القدرة على المواءمة بين متطلبات التحديث والمعاصرة ومطالب العاملين.

5. الشعور بالاستقرار والثقة بالذات.

6. عدم تسرب مشاعر العجز في نفوس العاملين وهم يتعاملون مع الجديد من النظم.

- إن الشعور بالملل من العوامل المؤثرة على التوافق المهني وخاصة بالنسبة للأعمال الروتينية، كما يتأثر توافق الفرد بمدى التناقض بين أهدافه وخبراته، ويلاحظ أن العامل محدود الأهداف يستطيع أن يتوافق مع الظروف المهنية، أي مقارنة إمكانيات الفرد بمقتضيات العمل، أحد الأبعاد الأساسية للتوافق المهني.

ومن العوامل التي تؤثر في التوافق المهني التدريب لأنه نوع من أنواع التعليم واكتساب المهارات والخبرات ولع فوائد كثيرة منها:

1. ارتفاع مستوى إنتاجه من حيث الكم والكيف.

2. شعور الفرد بالرضا عن عمله، فإتقانه لعمله يؤدي إلى شعوره بالنجاح ويزيد من ثقته بنفسه.

3. يقي الفرد في الوقوع في كثير من حوادث العمل.

4. قد يكشف التدريب عن مهارات كامنة لدى الفرد يمكن أن تستغل في نواحي أخرى فنية أو إدارية.

ويمكن أيضا إضافة بعض العوامل الأخرى:

-**الإقتناع بجدوى العمل:** يعتبر التساؤل عن طبيعة العمل والفوائد المرجوة منه من أوائل التساؤلات التي يطرحها الفرد عند تفكيره في القيام بعمل معين، وذلك أن الفرد لا يقوم بنشاطات معينة بمحض إرادته إلا إذا كان يسعى إلى إشباع حاجات معينة من خلالها.

- **وضوح المهنة:** من المفروض أن يكون لكل عضو من أعضاء المؤسسة مهمة محددة يقوم بها من أجل المساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة التي ينتمي إليها، وذلك لأن عدم تحديد مهام الأفراد داخل المؤسسة وتوضيحها بدقة كثيرا ما يؤدي إلى تداخل الصلاحيات وإمكانية حدوث اضطراب في سير الأعمال.

- **تطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد العقائدية:** تعتبر ميول الأفراد الثقافية وانتماءاتهم العقائدية من العوامل المؤثرة في اتجاهاتهم وتصرفاتهم أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض وأثناء العمل داخل المؤسسات، إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف الفروق الفردية وكذا اختلاف البيئات والمجتمعات

- **تطابق طبيعة العمل مع شخصية الفرد:** من المعلوم أن لكل فرد شخصية تميزه عن الآخرين، وتعتبر الخصائص النفسية والسمات والصفات المميزة لشخصية الفرد من العوامل الأساسية التي تتحكم في عملية توافقه مع العمل المنوط به، ومع الوسط المادي والاجتماعي الذي يعمل فيه.

– **تطابق طبيعة العمل مع مؤهلات الفرد الفنية:** تتمثل مؤهلات الفرد الفنية فيما لديه من خبرات ومعارف وكفاءات فنية تمكنه من تنفيذ عمل معين بإتقان وتعتبر المؤهلات الفنية للأفراد، بالإضافة إلى قدراتهم الجسمية والذهنية من المعايير الأساسية التي تعهد المهام الوظيفية إليهم على أساسها داخل المؤسسات.

– **وحدة التعليمات:** تتمثل التعليمات فيما يصدره المشرفون على تسيير المؤسسات من أوامر وقرارات بهدف توجيه نشاطات المستخدمين المكلفين بتنفيذ الأعمال داخل المؤسسة، وتحديد كيفية آدائهم لمهامهم فإذا كانت مصادر التعليمات الموجهة إلى المستخدمين متعددة ومتناقضة فإن ذلك من شأنه أن يضع المستخدم المرؤوس في حالة حيرة وارتباك اتجاه عمله واتجاه رؤسائه.

– **نجاح المؤسسة:** يقصد بنجاح المؤسسة تمكنها من أداء مهامها بصورة كاملة، ويعتبر نجاح المؤسسة كذلك من العوامل المساعدة على ارتباط العمل بمهامهم الوظيفية، ذلك أن نجاح المؤسسة وارتفاع سمعتها على نطاق واسع مثلا: يجعل المستخدمين فيها يثقون في قدتها على تمكينهم من إشباع حاجاتهم وتحسين ظروفهم مما يحثهم على الارتباط والاعتناء بمهامهم ويرفع من معنوياتهم، خصوصا إذا كانوا يعتقدون بان النجاح سوف يعود عليهم بالفائدة.

–**اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال:** عندما يتأكد العمال من اهتمام إدارة المؤسسة بشؤونهم وعملها على حل مشاكلهم تزداد ثقتهم فيها ويميلون إلى الاعتناء بعملهم.

– **حسن العلاقة مع زملاء العمل:** تعتبر العلاقات الاجتماعية بين أعضاء جماعات العمل داخل المؤسسة وأساليب التعامل فيما بينهم من العوامل المؤثرة في توافقهم مع مهامهم ومع الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه على وجه الخصوص، حيث يساعد الانسجام وحسن التعامل بين العمال على تكيفهم مع ظروف العمل وبيئته الاجتماعية.

– **حسن العلاقة مع المشرفين على تسيير المؤسسة:** تعتبر العلاقة بين العمال والمسؤولين على تسيير المؤسسة كذلك من العوامل المؤثرة في توافق العمال مع مهامهم

– **كفاءة المسؤولين:** قد لوحظ أيضا أن قلة وكفاءة المشرفين عل تسيير المؤسسة كثيرا ما تجعل العمال يحيلون إلى عدم الثقة في توجيهاتهم، وبالتالي التذمر وعدم الرضا على الوضعية التي آلت إليها مؤسستهم.

– **التسلية:** تعتبر التسلية من العوامل النفسية المؤثرة في اتجاهات العمال نحو عملهم ونحو بيئتهم الاجتماعية، إذ تساعد على التخفيف من مللهم أثناء العمل وجعل الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه أكثر مرحا وترفيها، مما يساعد على انسجامهم مع الوسط الاجتماعي للعمل وتقبلهم لظروفه ويزيد في ارتباطهم به

– **التنويه بمجهودات العامل الإيجابية:** تعتب رغبة الفرد في التنويه والإشادة بنشاطاته وأعماله الناجحة داخل المؤسسة التي يشتغل فيها كذلك من العوامل المؤثرة في تصرفات واتجاهاته أثناء العمل، وهذه الرغبة ترتبط في الحقيقة بحاجة الفرد الدائمة إلى التقدير والاحترام من طرف الآخرين.

– **تماسك الجماعة:** يعتبر تماسك جماعات العمل المتمثل في ترابط العمال وتفاهمهم وتضامنهم وتطابق اتجاهاتهم، كذلك من العوامل المساعدة على تحقيق التوافق الاجتماعي بينهم وتمكينهم من التكيف مع ظروف العمل ومحيطه.

– **الشعور بالرضا المهني:** يتمثل الرضا المهني في تقبل الفرد لعمله وتمسكه به باعتباره النشاط المفضل لديه، وذلك نتيجة تطابق هذا العمل مع ميوله وحاجاته واتجاهاته، ويعتبر رضا الفرد بعمله شرطا أساسيا لتوافقه مع عمله.**(حليوي، 2014، ص 111، 112،113)**

9– سوء التوافق المهني:

- **تعريف سوء التوافق المهني:**

تعريف عباس محمود عوض:" هو عجز الفرد عن التكيف السليم لظروف عمله المادية أو الاجتماعية أو معا، بما يجعله غير راضي عنها، وغير مرضي عنه منها"

تعريف فرج عبد القادر طه:" هو إخفاق الفرد في عمله، إما لعدم تناسب قدراته مع عمله، أو لتعقد صلته الاجتماعية بالزملاء والرؤساء".

(تحجريت، 2007، ص 71)

- **مظاهر سوء التوافق المهني:**

إن المظاهر المختلفة لسوء التوافق المهني عادة ما يرتبط بعضها بالبعض الآخر، في ذلك يرى كاي**Kay**أن سوء التوافق ينعكس بأكثر من طريقة من جانب نفس الفرد، وهكذا فإن العامل سيء التوافق قد لا يحدد مظاهر سوء توافقه في الغياب، أو الشكاوي، أو الإصابات أو غيرها –فقط– من السلوك غبر المرغوب فيه العمل، بل إنه قد يمارس الكثير منه أو كله، وقد اتضح من الدراسات أن هناك علاقة بين بعض جوانب السلوك في العمل، والتي تعتبر مظاهر لسوء التوافق، فالشخص سيء التوافق لا يغيب كثيرا فقط، لكن يبدو –أيضا– أنه تكون له إصابات أكثر، ومشاكل أكثر تتعلق بمخالفة النظام، وبصفة عامة فإنه يخلق مشكلات تؤثر على نظام العمل.**(الداهري، 2015، ص 344)**

أسباب سوء التوافق المهني:

1. الأسباب الشخصية:

– عدم تناسب قدرات ومهارات وسمات شخصية الفرد العامل مع متطلبات مهنته.

– إن الحالة الصحية السيئة للعامل تسبب له عجزا في أداء عمله وإتمامه بنجاح مما يسبب له الشعور بالنقص.

– الحالة النفسية والمزاجية للعامل والاضطرابات والانفعالات النفسية والقلق والإحباط وغيرها من المشكلات الشخصية التي يعاني منها العامل لها انعكاس على توافقه المهني.

– **الطموح المهني:** قد يختار الفرد مهنة نتيجة لرغبات طارئة أو نصائح عارضة، أو تحت ضغط الوالدين وتقاليد الأسرة، حتى وإن كانت لا تتماشى مع الطموح الذي رسمه الفرد لنفسه في الحياة ودون مراعاة استعداداته وقدراته للنجاح فيها، مما يشعره بالاستياء وعدم الارتياح.

2.الأسباب التنظيمية:

– تؤدي الظروف الفيزيقية السيئة كعدم ترتيب التجهيزات والمعدات والإضاءة الرديئة والآلات المتحركة التي تترك بلا حراسة أو عناية، ووجود المواد الكيميائية أو الغازات التي قد تستنشق عن طريق الجهاز التنفسي إلى الأمراض المختلفة كما تعرضهم إلى مخاطر والوقوع في الأخطاء والحوادث.

– يؤدي إهمال العلاقات الشخصية بين العمال ببعضهم البعض وبين العمال والإدارة وعدم توفير الخدمات الاجتماعية والصحية والنفسية إلى التأثير لسبلي على توافق العمل.

– طبيعة الإشراف: إن الإشراف المتسلط يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم التوافق، فالمشرق القاسي والمتشدد والغير متسامح مع العمال يؤثر في نفسية العمال ويخلق علاقات متوترة بينه وبينهم.

3.الأسباب الاجتماعية:

– اختلاف البيئات من حيث العوامل الحضرية، فالعامل الذي ينزح من الريف للعمل بالصناعة يجد اختلافا كبيرا بين الهدوء والضوضاء، وطبيعة العلاقة بين الأفراد في المجتمعات والاختلاف في العادات والقيم والاتجاهات يؤثر على توافق الفرد العامل ويشعره بالاغتراب وعدم الانتماء.

الاضطرابات المنزلية والاجتماعية تؤدي بالعامل إلى سوء توافقه المهني، فالعامل الذي يزج تحت أعباء منزلية واجتماعية يقع فريسة للتأزم النفسي، فيصبح عدوانيا ومتوترا، ومن بين هذه الأسباب الشقاق بين الزوجين، أو المرض المزمن لدى أحد أفراد الأسرة أو التزامات مالية وديون متراكمة أو قضايا معلقة....

(تلالي،2017: ص113، 114)

10- طرق وسبل تحسين التوافق المهني:

1- الاختيار والتوجيه المهني:

التوجيه المهني يهدف إلى الكشف عن أحسن عمل يلائم شخصا معينا وهو يعمل على تحليل شامل للفرد إذ يهتم بتزويد هذا الأخير بمعلومات عن نفسه من حيث الاستعدادات والقدرات والميول والخصائص الشخصية حتى تقبل ذاته ويختار المهنة التي تناسبه.

أما الاختيار المهني فيهدف لانتقاء أحسن الأشخاص لعمل معين فهو يبدأ من مهنة معينة يتم تحليلها عن طريق ما يسمى تحليل العمل والذي يقصد به دراسته العمل بقصد الكشف عن واجباته وظروفه ومؤهلاته لإحداث الموائمة بين العامل وعمله. وتعتمد كلى التقنيتين على الاختبارات السيكولوجية كاختبارات الكفاية، الاستعدادات وميول الشخصية...

2- التدريب المهني:

هو عملية تعلم تمكن الفرد من إتقان مهنة ما في أقل وقت وبأقل جهد سواء كان يدويا أو فكريا ويكون ذلك بتدعيم استعدادات الأفراد وتنميتها عن طريق أخصائيين ووفق برنامج محدد يتماشى مع حاجيات العامل الراهنة والمشروعات المستقبلية مع متابعة هذا التدريب ميدانا لمعرفة مستوى نجاحه حتى يتم تعديله.

3- تحسين الظروف الفيزيقية للعمل:

على إدارة المؤسسة توفير ظروف بيئية مناسبة للعمل من جانب الإمكانيات والتجهيزات المستعملة مع توفير جو مناسب من الإضاءة، التهوية، الحرارة إضافة إلى تحديد أماكن خاصة للراحة والترفيه

4- الإرشاد النفسي والاجتماعي:

يساعد الإرشاد النفسي للعامل على التعبير عن انفعالاته واستخراجه للمشاعر السلبية والمؤثرات العدوانية لأن تراكمها يعرض سلوك الفرد إلى عدم الاتزان والقلق والتوتر، كما أن العامل يصبح قادرا على مواجهة مشكلاته وذلك بالتعبير عنها وإيجاد حل لها ويتعلم الطرق المناسبة لحل أي مشكلة تواجهه مستقبلا.

5- الخدمات الإرشادية:

قد يحتاج العامل إلى خدمات مختلفة فإذا لم يستطع الحصول عليها فإنها تكون سببا في شعوره بالقلق وسوء التكيف مع بيئته وهذه الخدمات تحتاج لخبرة أشخاص يتخصصون في النواحي الطبية والتربوية وغيرها.

ويمكن اتباع التدريبات التالية من أجل تحسين التوافق المهني وهي:

- حسن الاستماع لوجهة نظر الآخرين.
- فهم طبيعة العمل والدور المسند إليه فهما صحيحا.
- فهم الخلفية النفسية والثقافية لأفراد المجموعة التي يعمل عليها.
- استشارة أفراد الجماعة في العمل المشترك عند اتخاذ القرار.
- الاعتراف بالخطأ ومحاولة التعلم منه.
- عدم إفشاء أسرار العمل.
- نصح الآخرين عند الخطأ.
- يتحمل تجاوزات الآخرين في حقه.

(محيوز، 2014: ص124، 125)

11- قياس التوافق المهني:

- مقياس لقياس الإرضاء الإجمالي في العمل.
- مقياس اتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة.
- مقياس للرغبات.
- مقياس لقياس مستوى الطموح.
- بطارية قدرات.
- مقياس الإنتاجية أو الكفاية الإنتاجية.
- مقياس مقننة للغياب والحوادث، والتنقل، ومخالفات للنظام والشكوى.
- استبيان عن التاريخ المهني.
- صحيفة متابعة للفرد في العمل.
- محك للملائمة المهنية.
- مقياس للميول.

(فرج عبد القادر طه، 1980: ص16)

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل موضوع التوافق المهني من أهم الموضوعات في علم النفس و الصحة النفسية، و به يستطيع الفرد أن يحقق الانسجام مع ظروف العمل و التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية.

و قد قمنا في هذا الفصل بعرض التوافق و التوافق المهني مفهومه، مظاهره، أهميته، شروطه، أسسه، عناصره، نظرياته، العوامل المؤثرة فيه، سوء التوافق المهني، وطرق وسبل التوافق المهني و فس الأخير قياس التوافق المهني.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد

1- منهج الدراسة.

2- عينة الدراسة.

3- حدود الدراسة.

4- أدوات جمع البيانات.

5- الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، فقد اشتمل على المنهج الذي استخدمته الباحثة وعينة الدراسة بالإضافة إلى تحديد حدود الدراسة، كما يتم عرض ادوات الدراسة و الأساليب الإحصائية و خلاصة للفصل.

أولا: منهج الدراسة:

لقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي "المنهج الوصفي هو الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع أو وصف الأوضاع القائمةفعلا أي وصف ماهو كائن، بموجبه توصف الظروف والعلاقات.(**محسن علي عطية، 2010، ص 61**).

كما أن المنهج الوصفي لا يتوقف فقط عند جمعالبيانات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، وغنما يقوم كذلك على تحليل الظاهرة وتفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه. **(العساف، 1989، ص 186).**

ثانيا: عينة الدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع تتوفر فيها خصائص المجتمع الأصلي، ويكون الاختبار بقصد التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها. (**بشير صالح الراشدي، 2000، ص 146).**

- **وصف عينة الدراسة:**

تمثلت عينة الدراسة في **(40)**طبيب وطبيبة **(20 ذكر و20 أنثى)**، يمثلون أطباء مستشفى محمد بوضياف، حيث اختيرت العينة بالطريقة القصدية، وهي العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولائك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هامة بالنسبة للدراسة. **(محمد سيدات وآخرون، 1999، ص 96).**

ثالثا: حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:**

حيث تم إجراء هذه الدراسة بولاية المدية بمستشفى محمد بوضياف.

- **الحدود الموضوعية:**

تتحدد في أخذ عينة من الأطباء ممارسين بمستشفى محمد بوضياف ولاية المدية وذلك لقياس الذكاء الإنفعالي والتوافق المهني لديهم من خلال إجابتهم على استبانة الدراسة التي أعدت لهذا الغرض.

- **الحدود الزمانية:**

تم إجراء هذه الدراسة موسم السداسي الثاني 2020.

رابعا: أدوات جمع البيانات:

يقصد بأدوات جمع البيانات مجموعة الوسائل والطرق والأساليب والإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات الخاصة بالبحث العلمي وتحليلها وهي متنوعة، ويحدد استخدامها بناء على احتياجات البحث العلمي وبراعة الباحث وكفاءته في حسن استخدام الوسيلة أو الأداة. (صلاح الدين شروخ، **2003**، ص **24**).

1/ قياس الذكاء الإتفعالي:

ولقد تم الإعتماد في الدراسة على مقياس الذكاء الإنفعالي للباحثين "**فاروق عثمان ومحمد عبد السميع**".

1-1 وصف المقياس:

قام الباحثان "**فاروق عثمان ومحمد عبد السميع**" **(1998)** ببناء مقياس الذكاء الوجداني، ويعتبر المقياس الأول الذي تم تناوله في البيئة العربية لقياس الذكاء الوجداني، ويتكون المقياس من خمسة أبعاد، الهدف منها هو قياس الذكاء الوجداني، وهذه الأبعاد هي: **(المعرفة الإنفعالية، إدارة**

الإنفعالات، تنظيم الإنفعالات، التعاطف، التواصل الإجتماعي)، ويتكون المقياس في صورته النهائية من **(58)**عبارة موزعة على خمسة أبعاد فرعية، وقد جرى بناء الأداة بالاستعانة بالدراسات السابقة والمقاييس الأجنبية، كما جرى التحقق من صدق المقياس من خلال استخدام أسلوب التحليل العاملي والاتساق الداخلي، كذلك تم الاستعانةبه في العديد من الدراسات التي أجريت في البيئة الفلسطينية، وبالرغم من ذلك قام الباحثان بالتحقق من صدق المقياس من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

4-1-2 صدق المحكمين:

عرض الباحثان المقياس على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في أقسام علم النفس في الجامعات الفلسطينية، وذلكللكف عن مدى وضوح العبارات، وسلامة ووضوح الصياغة اللغوية للعبارات، وقد حاز المقياس على إجماع السادة المحكمين.

4-1-3 الإتساق الداخلي:

اختار الباحثان عينة عشوائية استطلاعية قوامها **(132)** طالبا وطالبة نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث، بهدف التحقق من صلاحية مقياس الذكاء الوجداني للتطبيق من خلال حساب معاملات الإرتباط بين درجة كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه، حساب معاملات الإرتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية.

أبعاد الذكاء الوجداني	معامل الإرتباط®
المعرفة الإنفعالية	0,72**
إدارة الإنفعالات	0,74**
تنظيم الإنفعالات	0,78**
التعاطف	0,71**
التواصل الإجتماعي	0,75**

جدول(03) يبين معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد مقياسالذكاء الوجداني مع الدرجة الكلية له.

يتضح من الجدول السابق وجود ارتباطات دالة احصائيا بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية للمقياس عند مستوى دلالة أقل من **0,01**. **(بوشمالوبوقشيبة، 2017، ص 105، 106).**

4-1-4 الثبات:

لحساب ثبات مقياس الذكاء الوجداني تم استخدام طريقة إعادة التطبيق قام الباحثان بإعادة تطبيق مقياس الذكاء الوجداني على نفس أفراد العينة الإستطلاعية، بعد ثلاث أسابيع من التطبيق الأول، وتم حساب معامل الإرتباط بين درجات الطلبة في التطبيق الاول والثاني والجدول الثاني يبين معاملات الإرتباط بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس.

أبعاد الذكاء الوجداني	معامل الإرتباط®
المعرفة الإنفعالية	0,94**
إدارة الإنفعالات	0,85**
تنظيم الإنفعالات	0,72**
التعاطف	0,76**
التواصل الإجتماعي	0,68**
الدرجة الكلية للذكاء الوجداني	0,98**

جدول **(04)** يبين معامل ارتباط درجات الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني في التطبيقين الأول والثاني.

يتبين من الجدول السابق أن الإرتباطات بين درجات أبعاد مقياس الذكاء الوجداني في التطبيقين الأول والثاني قد تراوحت بين **(0,68 –0,98)** وجميعها دالة عند مستويات دلالة **0,01**. (**المرجع نفسه**).

يتكون هذا المقياس من **58** عبارة لقياس الذكاء الإنفعالي للأطباء الممارسين، المطلوب من كل طبيب أن يقرأ العبارات جيدا التي تقيس الذكاء الإنفعالي ثم يختار العبارة التي تعبر عنه بصدق وتكون الإجابة موزعة على خمس بدائل وهي: **(يحدث دائما، يحدث عادة، يحدث أحيانا، يحدث نادرا، لا يحدث)**.

2/ قياس التوافق المهني:

يتكون هذا القياس من **35** عبارة، واتبع الباحث مقياس **ليكرت الخماسي**في بناء المقياس، وهو مكون من: **(غير راضٍ اطلاقا، غير راضٍ، لا أدري، راضٍ، راضٍ جدا)**.

2-1 الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها المبدئية على عدد من المحكمين المتخصصين بلغ عددهم 8، وذلك بغرض الحكم على مدى صدق مضمون العبارات في كل محور من المحاور، وعما إذا كانت هذه العبارات تعبر عن المحور، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم وتوجيهاتهم من استبعاد بعض العبارات وتعديل بعضها وتعديل صياغة بعض العبارات التي تحتاج إلى ذلك.

2- 2 إثبات أداة الدراسة:

يعني إثبات الإتساق في نتائج الأداة، أي امكانية الحصول على نفس النتائج، فيما أعيد استخدام نفس الاداة مرة ثانية، وقد قام الباحث بتطبيق الإستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة، عددها **(27)** فردا، كما تم إعادة تطبيق الإستبانة على نفس العينة مرة أخرى بعد فترة، وذلك للتأكد من ثبات المقياس. **(السماري، 2006، ص 71، 72).**

خامسا: أساليب المعالجة الإحصائية

بعد الإنتهاء من جمع البيانات ثم مراجعة وترميز الاستبيانات العائدة، إذا أعطيت وحدات القياس بجميع أجزاء الإستبانة مقياس الذكاء الإنفعالي والذي أخذ القيمة من **(1 إلى5)** وفقا للمقياس، (1) يحدث دائما، (2) يحدث عادة، (3) يحدث أحيانا، (4) يحدث نادرا، (5) لا يحدث، وبالنسبة لمقياس التوافق المهني من **(5 إلى 1)**، (5) غير راض إطلاقا، (4) غير راض، (3) لا أدري، (2) راض، (1) راض جدا.

وعلى أساس ذلك تمّ إدخال البيانات بالحاسب الآلي لمعالجتها بنظام التحليل الإحصائي، باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية **(spss)** حيث تم اعتماد مجموعة من الأساليب الإحصائية وفقا للترتيب التالي:

1- تم استخدام معامل الإرتباط "**بيرسون**".

2- اختبار الفروق **(t-test)**.

3- اختبار تحليل التباين الأحادي (**Anova one way**).

4- اختبار الفروق (**شيفيه**).

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل الى الإجراءات المنهجية من خلال تبني المنهج المناسب واختيار عينة الدراسة ووصف حدود الدراسة، وتحدثنا عن الأدوات التي التي استخدمناها في الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

1-عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

1-1- عرض وتحليل نتيجة إختبار الفرضية العامة:

والتي تنص على أنه " توجد علاقة إرتباطيةبين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية". وبعد تطبيق معامل الإرتباط بيرسون، تحصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (05): يبين نتائج اختبار معامل الإرتباط " بيرسون "

الأساليب الإحصائية المتغيرات	عدد أفراد العينة	معامل الارتباط بيرسون "ر"	الدلالة الإحصائية "sig"	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي التوافق المهني	40	0.736**	0.000	عند 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (05)، أن قيمة معامل بيرسون "ر" قدرت بـ(0.736) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01). وهو دليل عل وجود إرتباط موجب وقوي دال إحصائيا بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية

ومنه فإنه توجد علاقة إرتباطية قوية موجبة ما بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس".وللتأكد من ذلك تم تطبيق اختبار "ت" (t-test) لمجموعتين مختلفتين وغير متجانستين ومتساويتين في الحجم، لنحصل على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (06): يبين نتائج اختبار الفروق ت (t-test)

الذكاء الانفعالي الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة اختبار ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية (sig)	النتيجة (الدلالة الإحصائية)
ذكر	20	123.2000	20.63875	0.256	38	0.796	غيردالة
أنثى	20	121.8500	11.06875				

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن قيمة المتوسط الحسابي لفئة الأطباء الذكور في مستشفى ولاية المدية فيما يخص الذكاء الانفعالي تقدر بـ(123.2000)وبانحراف معياري قدر بـ (20.63875)، وهيأكبر بقليل من قيمة المتوسط الحسابي لفئة الطبيبات فيما يخص الذكاء الانفعالي والتي قدرت بـ (121.8500) وبانحراف معياري بلغت قيمته بـ (11.06875)، كما بلغت قيمة الاختبار ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين بـ(0.256) عند درجة حرية (38)، وبدلالة إحصائية (sig) بلغت قيمتها بـ (0.796)، مما يدل على أنها غير دالة عند مستوى دلالة (0.01) و(0.05). وبالتالي نستنتج أنه لم تتحقق الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يخص الذكاء الانفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية، ومنه نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على انهتوجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المديةتعزى لمتغير الخبرة (اقل من 5 سنوات/05-10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر).

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي(Anova one way).

والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(07): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي(Anova one way)

الذكاء الانفعالي الخبرة	المجموعات	درجة الجزئية	متوسط البيانات	القيمة الفائية F	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية	داخل المجموعات ما بين المجموعات كلي	227.048 10300.952 10528.000	2 37 39	0.408	0.668

من خلال الجدول رقم (07) وللمقارنة بين متوسطات فئات الخبرة للدرجة الكلية بالنسبة لأطباء مستشفى ولاية المدية فيما يخص الذكاء الانفعالي، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي(Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية بـ (0.408) عند مستوى الدلالة (0.668)، وبما أن مستوى دلالته أكبر من (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق بين متوسطات الفئات.

يتضح مما سبق تحليله للجدولبأنه لم تتحقق الفرضية القائلة توجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الخبرة (اقل من 5 سنوات/05-10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر).ومنه نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق بين المجموعات الثلاثة لخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية (اقل من 5 سنوات/05-10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر) في الذكاء الانفعالي.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس".وللتأكد من ذلك تم تطبيق اختبار "ت" (t-test) لمجموعتين مختلفتين وغير متجانستين ومتساويتين في الحجم، لنحصل على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (08): يبين نتائج اختبار الفروق ت (t-test)

الذكاء الانفعالي الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة اختبار ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية (sig)	مستوى الدلالة الاحصائية	النتيجة (الدلالة الإحصائية)
ذكر	20	80.7500	30.93095	-8.427	38	0.000	0.05	دالة
أنثى	20	140.1500	6.08082					

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن قيمة المتوسط الحسابي لفئة الأطباء الذكور في مستشفى ولاية المدية فيما يخص التوافق المهني تقدر بـ(80.7500)وبإنحراف معياري قدر بـ (30.93095)، وهيأصغر من قيمة المتوسط الحسابي لفئة الطبيبات فيما يخص التوافق المهني والتي قدرت بـ (140.1500) وبإنحراف معياري بلغت قيمته بـ (6.08082)، كما بلغت قيمة الإختبار ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين بـ(-8.427) عند درجة حرية (38)، وبدلالة إحصائية (sig) بلغت قيمتها بـ (0.000)، مما يدل على أنها غير دالة عند مستوى دلالة (0.05). وبالتالي نستنتج تحقق الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يخص التوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

والتي تنص على انهتوجد فروق في التوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المديةتعزى لمتغير الخبرة (اقل من 5 سنوات/05-10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر).

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي(Anova one way).

والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(09): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي(Anova one way)

التوافق المهني الخبرة	المجموعات	درجة الجزئية	متوسط البيانات	القيمة الفائية F	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية	داخل المجموعات ما بين المجموعات كلي	10584.715 43258.060 53842.775	2 37 39	4.527	0.017

من خلال الجدول رقم (09) وللمقارنة بين متوسطات فئات الخبرة فيما يخص متغير التوافق المهني لدىأطباء مستشفى ولاية المدية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي(Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية بـ (4.527) عند مستوى الدلالة (0.017)،وبما أن مستوى دلالته أصغر من (0.05) فهذا يعني أنه توجد فروق بين متوسطات الفئات الثلاث.

يتضح مما سبق تحليله للجدول بأنه توجد فروق بين المجموعات الثلاثة لخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية (اقل من 5 سنوات/05-10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر) في التوافق المهني.

ولتحديد المجموعة الأكثر توافقا مهنيا عند أطباء مستشفى ولاية المدية حسب خبرتهم المهنية، يتم استخدام اختبار الفروق بين عدة متوسطات (شيفيه)، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (10): يبين نتائج تطبيق اختبار الفروق (شيفيه)

المتغير	الخبرة المهنية		الفروق بين المتوسطات	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية	1	2	-17.28571	0.417
		3	-40.44048	0.018
	2	1	17.28571	0.417
		3	-23.15476	0.240
	3	1	40.44048	0.018

	2	23.15476	0.240

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن الأطباء ذوو خبرة مهنية في المجموعة الثالثة (أكثر من 10 سنوات) هم أكثر توافقا مهنيا مقارنة ببقية المجموعات، لتليها المجموعة الثانية خبرتهم (5- 10) سنوات ثم تأتي بعدها المجموعة الأولى الذين خبرتهم (أقل من 5 سنوات).

2- تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

سيتم مناقشة نتائج الدراسة في ضوء ما تم الوصول إله من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية بالإعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية(**SPSS**) ويفسر الباحث ما توصل إلي من نتائج على النحو التالي:

2-1- تفسير ومناقشة الفرضية العامة:

بغرض معالجة الفرضية العامة والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الإنفعالي والتوافق المهني لدى الأطباء، ثم استخدام معامل الإرتباط **بيرسون**،وقد أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة ارتباطية قوية موجبة ما بين الذكاء الإنفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.

توافقت نتائج دراستنا مع نتائج كل من دراسة (**Adeymo, 2007**) ودراسة (**بوعطيط فيان، 2007**) ودراسة (**بن غربال سعيدة**، 2015)، ودراسة (**سلام زهرة**، 2016) وغيرها، وتعزز الباحثة هذه النتيجة أن الأطباء يمتلكون ذكاء انفعالي وبالتالي ذا الأخير يضمن ل النجاح والإستقرار في العمل وبالتالي تحقيق توافقه المهني.

2-2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نفرض معالجة الفرضية الجزئية الأولى والتي تنص على أنه "**توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الإنفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس**"، بحيث تم استخدام اختبارات **(t-test)**لمجموعتين مختلفتين وغير متجانستين ومتساويتين في الحجم، وقد أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الإنفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس، وتوافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة كل من **(بن عمور جميلة، 2017)** و**(بلقاسم محمد، 2014)** وكانت عكس نتائج **(مهيرة يوسف، 2011)** ودراسة **(سلام زهرة، 2016)**.

ويمكننا القول أن العلاقة بين الذكاء الإنفعالي والتوافق المني لا تتغير بتغير جنس الطبيب، أي أن هذه العلاقة لا تتأثر بمتغير الجنس، لأن الذكاء الإنفعالي يتوقف على ما يملك الفرد سواء كان ذكرا أو أنثى من مهارات فن التعامل وأداة الإنفعالات.

2-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

بغرض معالجة الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على أن توجد فروق في الذكاء الإنفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الخبرة **(أقل من 5 سنوات/ 05-10 سنوات/ 15 سنة)** بحيث تم استخدام تحليل التباين الأحادي **(Anova one way)**، وقد أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق بين المجموعات الثلاثة بخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية **(أقل من سنوات/05-10 ستوات/ 10 سنوات فأكثر)** اتفقت الدراسة مع دراسة كل من **(بن غربال سعيدة، 2015)** ودراسة **(الفيلكاوي، 2015)**.

يمكننا القول أن الذكاء الإنفعالي لا يتأثر بالخبرة المهنية.

2-4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

بغرض معالجة الفرضية الجزئية الثالثة والتي تنص على أنه **'توجد فروق ذات دلالة احصائية في التوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس'**بحيث تم استخدام اختبارات **(t-test)**، وقد أظهرت النتائج بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الجنسين فيما يخص التوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية، وقد توافقت نتائج دراستنا مع دراسة **(بن غربال سعيدة، 2015)** وعكس دراسة **(بوعطيط سفيان، 2007)**.

ومن خلال دراستنا لاحظنا أن الفرق بين المتوسطين له دلالة احصائية، أي أن الإناث لهم درجة من التوافق المهني عالي بدرجة أكبر من الذكور، بلغ متوسط الذكور **(80.75)** ومتوسط الإناث **(140.1)**، فالفروق الدالة احصائيا بين الذكور والإناث في التوافق المهني لصالح الإناث.

2-5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

بغرض معالجة الفرضية الجزئية الرابعة والتي تنص على أنه توجد فروق في التوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الخبرة **(أقل من 5 سنوات/ 10 سنزات/ 10 سنوات فأكثر)**، تم استخدام تحليل التباين الأحادي **(Anova one way)** وأظرت النتائج بأنه توجد فروق بين المجموعات الثلاثة لخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية في التوافق المهني، وتوافقت دراستنا مع دراسة **(الفيلكاوي، 2015)** وعكس دراسة **(عطوة الشافعي، 2002)**.

ولتحديد المجموعة الأكثر توافقا منيا عند أطباء مستشفى ولاية المدية حسب خبرتم المهنية، يتم استخدام اختبار الفروق بين عدة متوسطات **(شيفيه)** بحيث استنتجنا أن الأطباء ذو خبرة مهنية في

المجموعة الثالثة **(أكثر من 10 سنوات)** هم أكثر توافقا منيا، لأن سنوات الخبرة أثر في التوافق المهني بحيث الخبرات المتراكمة تزيد من التكيف والتوافق مع الظروف المحيطة لتليها المجموعة الثانية خبرتهم **(5-10 سنوات)**ثم تأتي بعدا المجموعة الأولى **(أقل من 05 سنوات)**.

الخاتمة

الخاتمة:

تناول البحث الحالي موضوع الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الأطباء، وشتمل على جانبين، النظري وضم ثلاث فصول، تطرق الأول إلى مدخل للدراسة، والثاني الذكاء الإنفعالي، والثالث التوافق المهني.

أما الجانب الميداني فقد ضم فصلين، الأول منهما تعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة، واختص الثاني بعرض ومناقشة نتائج الدراسة.

وشملت الدراسة على عينة قوامها 40 طبيبا وطبيبة، وبعد جمع البيانات عن طريق استعمال مقياسي الذكاء الإنفعالي والتوافق المهني، والمعالجة الإحصائية وعرض وتحليل ومناقشة النتائج خلصنا إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة إرتباطية قوية موجبة ما بين الذكاء الإنفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.

التوصيات المقترحة:

ليس لأي إقتراح أو توصية أيّة قيمة إذا كانت الظروف الموضوعية المتاحة لا تحقق تنفيذها في الواقع، لكن من خلال النتائج التي أشارت إليها الدراسة الحالية فإن الباحثة توصي بالآتي:

- زيادة درجات الذكاء الإنفعالي يصاحبها زيادة في درجات التوافق المهني لذا توصي الباحثة بتعزيز الذكاء الإنفعالي لدى الأطباء لما لذلك من تأثير على توافقهم المهني وبالتالي الرقي بمستقبلهم العملي.
- بناء برامج إرشادية قائمة على مهارات الذكاء الإنفعالي لتنمية التوافق المهني لدى الأطباء.
- دراسة العوامل والأسباب المؤدية إلى إنخفاض الذكاء الوجداني لدى الأطباء.
- إجراء دراسة حول العلاقة بين الذكاء الإنفعالي ومتغيرات أخرى.
- إجراء دراسة مشابهة تطبق على عينات أخرى.

خلاصة:

تناول هذا الفصل عرض تحليل وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة المقترحة سابقا، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة إرتباطية قوية موجبة ما بين الذكاء الإنفعالي والتوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الإنفعالي لدى أطباء مستشفى ولاية المدية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق بين المجموعات الثلاثة لخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية (أقل من 5 سنوات/5-10 سنوات/10 سنوات فأكثر) في الذكاء الإنفعالي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يخص التوافق المهني لدى أطباء مستشفى ولاية المدية.

- توجد فروق بين المجموعات الثلاثة لخبرة أطباء مستشفى ولاية المدية (أقل من 5 سنوات/ 5-10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر) في التوافق المهني.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع العربية

-أ- الكتب:

1- أبو رياش، حسين و آخرون (2006). **الدافعية و الذكاء العاطفي**. ط1 .عمان، الاردن : دار الفكر ناشرون.

2- أنغام، هادي حسن(2013). **الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية**. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

3- جولمان، دانيال (1998). **الذكاء العاطفي**. (ب.ط). كويت: عالم المعرفة.

4- جولمان، دانيال(2005). **ذكاء المشاعر**. ترجمة هشام الحناوي، مكتبة الأسرة، دارهلا للنشر والوزيع.

5- الخفاف، إيمان عباس(2013). **الذكاء الانفعالي(تعلم كيف تفكر انفعاليا)**. ط1. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

6- الداهري، صالح حسن(2015). **أساسيات علم النفس الاداري ونظرياته**. ط1. عمان، الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.

7- الراشدي، بشير صالح (2000). **منهج البحث التربوي**. ط1، الجزائر: دار الكتاب الحبيب.

8- الرفاتي، عبد الرحمان رجب(2015). **الذكاء الانفعالي (النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي)**. ط2. عمان: دار المؤمون للنشر و التوزيع.

9- سعيد، سعاد جبر(2008).**الذكاء الانفعالي و سيكولوجية الطاقة اللامحدودة**.ط1. عمان : عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع.

10- السماوني، إبراهيم (2007). **الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته، تنميته**. عمان: دار الفكر.

11- عبيدات، محمد و أبو نصار، محمد ومبيضين عقلة(1999). **منهجية البحث القواعد ومراحل التطبيقات**. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.

12- العساف،صالح محمد (1989).**المدخل للبحث في العلوم السلوكية**. الرياض: العبيكان للطباعة والنشر.

13- عويضة، كامل محمد محمد(1996). **علم النفس الصناعي**. ط1. بيروت، لبنان: دار الكتب العلمية.

14- فرج،عبد القادر طه(1988). **علم النفس الصناعي والتنظيمي**. ط6. القاهرة: دار المعارف.

15- القاسم، بديع محمود مبارك(2001).**علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق**.ط1. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.

-ب- الأطروحات و المذكرات:

16- بن عمور، جميلة(2017).**الذكاء الانفعالي و علاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين**. أطروحةدكتوراه غير منشورة. جامعة وهران2.

17- بن غربال، سعيدة (2015).**الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني**.رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة.

18- بوذراع، نادية (1994).**التمهينومشكلات التوافق المهني عند الشباب في الجزائر**.رسالة ماجستير في علم اجتماع العمل. جامعة عنابة.

19- بوصلاح،خلود (2018).**الذكاء الوجداني و علاقته بالتوافق المهني لدى عينة من مديري التعليم الابتدائي**. مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة المسيلة.

20- بوعزيز، محمد (2013). **العلاقة بين الضغوط النفسية و التوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مستغانم.

21- بوعطيط، سفيان(2007). **طبيعة الاشراف وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية بمركب**

ستيل –عنابة–. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة منتوري قسنطينة.

22- تحجيرت، كمال (2007).**تاثير المستويات السوسيومهنية على التوافق المهني**.رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الجزائر.

23- تلالي، نبيلة(2017). **الاحتراق النفسي و علاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة.** أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة بسكرة.

24- حديبي، سمير(2018).**التوافق المهني لدى العمال المستهدفين و غير المستهدفين للحوادث المهنية في ضوء بعض المؤشرات النفسية المهنية و الاجتماعية**.أطروحةدكتوراهغير منشورة. جامعة قسنطينة 2.

25- حليوي،ظلال محمد (2014).**دور المشكلات النفسية و الاجتماعية في التوافق المهني.** أطروحةدكتوراه غير منشورة. جامعة الحلب.

26- دوشة،ايمان (2017). **ضغوط العمل و علاقتها التوافق المهني**. مذكرة ماستر غير منشورة جامعة المسيلة.

27- سلام، الزهرة (2016).**الذكاء الانفعالي و علاقته بالتوافق المهني**. مذكرةماجستير غير منشورة. جامعة ورقلة.

28- السماري،عبد الله عبد العزيز (2006).**التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

29- الشافعي، ماهر عطوة (2002).**التوافقالمهني للممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية** رسالة ماجستير غير منشورة.الجامعة الإسلامية غزة.

30- الشمري،كريم عبد ساجر (2000).**وعي الذات و علاقته بالتوافق المهني**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة بغداد كلية الآداب.

31- علالي،دلال (2016). **الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي**. مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة أم البواقي.

32- فحجان،سامي خليل (2010). **التوافق المهني و المسؤولية الاجتماعية و علاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة**.مذكرة ماجستير غير منشورة.الجامعة الإسلامية بغزة.

33- لعلاوي، خالد (2015). **علاقة الذكاء الانفعالي بالكفاءة الاتصالية لدى الإطارات المسيرة حالة مجمع سونلغاز**.أطروحةدكتوراه غير منشورة. جامعة الجزائر3.

34- محمد يوسف الراوحية، بدرية(2016). **التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة منالموظفين في المديرية العامة للتربية و التعليم بمحافظة الداخلية**.رسالة ماجستر غير منشورة. جامعة نزوى.

35- محيوز،كريمة (2014).**اثر بعض سمات الشخصية على التوافق المهني لدى الموظفين الإداريين في البلديات**. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة الجزائر.

36- مكانسي، محمد (2007).**التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية**. رسالة ماجستير غيرمنشورة. جامعة منتوري قسنطينة.

37- مهيرة يوسف احمد شرحة (2011).**الذكاء الانفعالي وعلاقته بمفهوم الذات لدى طلبة الصف الأول ثانوي في مدارس منطقة جنوب الخليل**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة القدس.

-ج- المجلات

38- جودة، أمل(2007). **الذكاء الانفعالي و علاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى**. مجلة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية). 21(3). 697-738.

39- العلوان،احمد (2011). **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية و أنماط التعلق لدى طلبةالجامعة في ضوء متغيري التخصص و النوع الاجتماعي للطالب.** المجلة الأردنية في العلوم التربوية محكد في عدد 2_125_144.

40- الفيلكاوي، حليمة ابراهيم احمد (2015).**الذكاء الوجداني و علاقته بالتوافق المهني لدى معلمي و معلمات المرحلة الثانوية جولة الكويت العلوم التوبوية** , مجلة2 , العدد الثالث.

ثانيا: المراجع الأجنبية

41- Adeymo , D.A. (2007) - Moderationg Influence Emotional Intelligence on The Link Between Academic self Efficacy And Achievement of university students , **Psychology and Developing societies** , 19 , (2) , 1999-213

42- British . **Journal of Psychologe society**, 100 , (10) , 699 -715

43- DJUSTMENT AMONG SECONDARY SCHOOL TEACHERS -INFUENCE OF SELECT DEMOGRAPHIC VARIABLES, Intermational journal of Interdiscplnary research, Vol.01 Issue 04 July.

44- E.KART.HIKEYAN, PROFESSIONAL ADJUSTMENT AND MENTAL HEALTH OF SPECIAL SCHOOLTEACHERS, meston colleg of education Royopettah, chennai, india ND.

45- Esturgo , M , Deu , A (2010) : Disrupture Behaviour of students In

primary Education And Emotional Intelligence , Josefina sala - Roca , Teaching and Teacher Education 26 (30) , 830-837.

46- Mikolajczak, M, Luminet, D.(2009): An exploration of the Moderating Effect of Thait Emotional Intelligence on Memory And Attontion In

Neutral And stressful Conditions.

47- Pam.p (1989), read & values in secondary teacher porceptions of their jobs satisfaction .

48- veeraiah B, Prahallada N.N (2014): ASSESSMENT OF VOCATIONAL.

الملاحق

ملحق رقم(1)

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس – المدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

الأطباء الفاضلين... تحية طيبة و بعد

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية –إرشاد و توجيه– بعنوان " **الذكاء الانفعالي و علاقته بالتوافق المهني لدى الأطباء** " للطالبة الباحثة "**حاج عثمان سامية** " أقدم لسيادتكم هذه الوثيقة والمتضمنة استبيانين الأول خاص بقياس الذكاء الانفعالي و الثاني خاص بقياس التوافق المهني لدى الأطباء.

والمطلوب منكم هو قراءة عبارات الاستبيانين بتمعن ثم اختيار إجابة واحدة فقط و ذلك العلامة (x) بوضع أمام الخيار الذين ترونه انسب لكم.

ولا تترك أي عبارة دون الإجابة عليها و لا تضع علامتين أمام عبارة واحدة لأن هذا سيعرض المقياس للإلغاء... و نعلمكم بأنه لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة فالإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن وجهة نظرك بدقة... و المعلومات المستقاة من هذا الاستبيان ستستخدم لغرض البحث العلمي.

في الأخير لا يسعنا إلا أن نتقدم لكم بخالص الشكر و الامتنان على تعاونكم معنا لإثراء البحث العلمي.

<u>البيانات الشخصية</u>:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

ملحق رقم (2)

الرقم	العبارات	يحدث دائما	يحدث عادة	يحدث أحيانا	يحدث نادرا	لا يحدث
01	أستخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في تغيير قيادة حياتي.					
02	تساعدني أفكاري السلبية في تغيير حياتي.					
03	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي.					
04	مشاعر ي السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.					
05	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.					
06	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
07	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت.					
08	أستطيع التعبير عن مشاعري.					
09	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
10	أعتبر نفسي مسؤلاً عن مشاعري.					
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.					
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.					
13	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
15	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.					
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
17	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أية مخاطر.					
19	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.					
20	عندما أقوم بعمل ممل فإنني أستمتع بهذا العمل.					
21	حاول أن أكون مبتكراً مع تحديات الحياة.					

22	تصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.					
23	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.					
24	أستطيع إنجاز المهام بنشاط وبتركيز عال.					
25	في وجود الضغوطنادراً ما أشعر بالتعب.					
26	عادة أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفياً بإرادتي.					
27	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.					
28	أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر.					
29	استطيع أن أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.					
30	أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.					
31	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.					
32	أستطيع أن أنحي عواطفي جانباً عندما أقوم بإنجاز أعمالي.					
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.					
34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					
35	أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
36	أغضب إذا ضايقني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة.					
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.					
38	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.					
39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.					
40	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.					
41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.					
42	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.					

43	عندي قدرة على التأثير فيالآخر ين.					
44	عندي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.					
45	أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.					
46	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.					
47	أمتلكتأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم.					
48	يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين.					
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.					
51	يغمرني المزاج السيئ.					
52	عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب.					
53	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.					
54	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها.					
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقاً عليهم.					
56	جد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والاحباط.					
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها.					
58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.					

ملحق رقم (3)

الملحق رقم (4): يبين نتائج الفرضية العامة

Corrélations

[Ensemble_de_données2] F:\ \الذكاء الانفعاليو التوافق\
المهني
عند الاطباء\Sans titre2التفريغ النهائي.sav

Corrélations			
		Totaleintelégante	TotaleTawafekm
Totaleintelégante	Corrélation de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	41	40
TotaleTawafekm	Corrélation de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الملحق رقم (5): يبين نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

Test-t

Statistiques de groupe					
	sexe	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Totaleintelégante	masculin	20	123,2000	20,63875	4,61496
	feminin	20	121,8500	11,06571	2,47437

Test d'échantillons indépendants		
	Test de Levene sur l'égalité des	Test-t pour égalité des moyennes

		variances								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Totaleintelégante	Hypothèse de variances égales	,103	,750	,258	38	,798	1,35000	5,23645	-9,25064	11,95064
	Hypothèse de variances inégales			,258	29,090	,798	1,35000	5,23645	-9,35830	12,05830

الملحق رقم (6): يبين نتائج الفرضية الجزئية الثانية

```
ONEWAY Totaleintelégant BY experien
  /MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05).
```

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur					
Totaleintelégante					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification

Inter-groupes	227,048	2	113,524	,408	,668
Intra-groupes	10300,952	37	278,404		
Total	10528,000	39			

Tests post hoc

Comparaisons multiples						
Variable dépendante: Totaleintelégante						
Scheffe						
(I) experience	(J) experience	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
inferieur de 5 ans	à 5-10ans	-2,28571	6,30651	,937	-18,3690	13,7975
	superieur de 10 ans	-5,90476	6,56402	,670	-22,6447	10,8352
à 5- 10ans	inferieur de 5 ans	2,28571	6,30651	,937	-13,7975	18,3690
	superieur de 10 ans	-3,61905	6,56402	,860	-20,3590	13,1209
superieur de 10 ans	inferieur de 5 ans	5,90476	6,56402	,670	-10,8352	22,6447
	à 5-10ans	3,61905	6,56402	,860	-13,1209	20,3590

Sous-ensembles homogènes

Totaleintelégante		
Scheffe[a,b]		
experience	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05

		1
inferieur de 5 ans	14	120,4286
à 5- 10ans	14	122,7143
superieur de 10 ans	12	126,3333
Signification		,663

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 13,263.

b. Les effectifs des groupes ne sont pas égaux. La moyenne harmonique des effectifs des groupes est utilisée. Les niveaux des erreurs de type I ne sont pas garantis.

ملحق رقم (7): يبين نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

Test-t

Statistiques de groupe

	sexe	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
TotaleTawafekm	masculin	20	80,7500	30,93095	6,91637
	feminin	20	140,1500	6,08082	1,35971

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bila	Différence	Différen	Intervalle de confiance

						téral e)	moye nne	ce écar t-type	95% de la différence	
									Inféri eure	Supé rieur e
TotaleTawafe km	Hypothès e de variances égales	29,0 50	,0 0 0	- 8,4 27	38	,000	- 59,40 000	7,04 876	- 73,66 947	- 45,13 053
	Hypothès e de variances inégales			- 8,4 27	20, 46 6	,000	- 59,40 000	7,04 876	- 74,08 200	- 44,71 800

الملحق رقم (8): يبين نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur					
TotaleTawafekm					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significat ion
Inter-groupes	10584,71 5	2	5292,358	4,527	,017
Intra-groupes	43258,06 0	37	1169,137		
Total	53842,77 5	39			

Tests post hoc

Comparaisons multiples						
Variable dépendante: TotaleTawafekm						
Scheffe						
(I) experience	(J) experience	Différenc e de moyenn es (I-J)	Erreur standar d	Signific ation	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Born e supér

						ieure
inferieur de 5 ans	à 5- 10ans	-17,28571	12,92360	,417	-50,2443	15,6729
	superieur de 10 ans	-40,44048*	13,45131	,018	-74,7449	-6,1361
à 5- 10ans	inferieur de 5 ans	17,28571	12,92360	,417	-15,6729	50,2443
	superieur de 10 ans	-23,15476	13,45131	,240	-57,4592	11,1496
superieur de 10 ans	inferieur de 5 ans	40,44048*	13,45131	,018	6,1361	74,7449
	à 5- 10ans	23,15476	13,45131	,240	-11,1496	57,4592

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

Sous-ensembles homogènes

TotaleTawafekm

Scheffe[a,b]

experience	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
inferieur de 5 ans	14	92,1429	
à 5- 10ans	14	109,4286	109,4286
superieur de 10 ans	12		132,5833
Signification		,437	,232

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 13,263.

b. Les effectifs des groupes ne sont pas égaux. La moyenne harmonique des effectifs des groupes est utilisée. Les niveaux des erreurs de type I ne sont pas garantis.