

"الذكاء العاطفي وعلاقتة بالرضا الوظيفي أثناء فترة كورونا لدي موظفي جامعة الملك عبد العزيز في ضوء بعض المتغيرات"

إعداد الباحثان:

محمد بن عابد اليوبي

د. غازي حسين شقرون



الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، والتعرف على أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي بالذات - إدارة الانفعالات - محفز الذات - التعاطف - التفاعل مع الآخرين) على الرضا الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز. كما ركزت الدراسة على التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس - (رسمي / غير رسمي) - المستوى التعليمي). واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الإرتباطي وأجريت على عينة من (179) من موظفي جامعة الملك عبد العزيز من الذكور والاناث تم اختيارهم بطريقة العينة الهادفة (القصدية). وتمثلت أدوات الدراسة في كل من مقياس الذكاء العاطفي من اعداد عمراني (2022) ومقياس الرضا الوظيفي اعداد دمنهوري وآخرون (2017). وقد اعتمدت الدراسة الأساليب الاحصائية المناسبة لطبية بياناتها وعينتها، حيث اعتمدت الأساليب الوصفية كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وبعض الأساليب الاستدلالية كمعامل الارتباط (PEARSON) وكل من اختبار (T) للعينتين المستقلتين، واختبار تحليل التباين (ANOVA). وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى كلاً من الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز كان متوسطاً. كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز، أي أنه بزيادة مستويات الذكاء العاطفي تزيد مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز والعكس صحيح. وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فقد أوصى الباحث بأن تقوم إدارة الجامعة بتنظيم برامج ودورات تدريبية بغرض رفع مستويات الذكاء الوجداني لدى الموظفين والموظفات لما له من تأثير قوي على مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين، والذي بدوره يقوم بدور كبير في رفع مستويات الأداء وزيادة الولاء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي - الرضا الوظيفي - فترة كورونا.

مقدمة:

يعد العنصر البشري أهم عناصر الإنتاج ورفع كفاءته، إذ أن رأس المال الحقيقي لا يكمن في توفر الآلات والأجهزة العديدة والمتنوعة، إنما يكمن في إيجاد الفرد المؤهل والمدرّب وذو كفاءات عالية في مجال عمله، لأن المؤسسات الإنتاجية عامة والمؤسسات التربوية خاصة ترتبط بكفاءة الفرد من حيث قدراته ورغبته في العمل ورضاه عنه.

وهناك مجموعة من العوامل التي من شأنها التأثير على سلوك هذا الفرد، لاقتة بالافراد الآخرين الذي يتعامل معهم ومن أبرز هذه العوامل الذكاء العاطفي الذي يتجلى في القدرة على إدراك المشاعر - من التفكير وفهم المعرفة الانفعالية وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين. (أمزال، 2017، ص 2)

ويعد كل من الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي من العوامل النفسية التي حاول الباحثون في علم نفس الشخصية دراستها والتأكيد على أهميتها في مجال العمل، واعتقدوا أن لهذه المتغيرات أهمية في تفسير سلوك الفرد وذات تأثير واضح في رفع أو خفض أداءه. (أمزال، 2017، ص4)

والفكرة الأساسية هي أن نجاح الفرد في حياته الدراسية والمهنية والاجتماعية لا تتوقف على قدراته المعرفية فحسب، بل على ما يتمتع به أيضاً من مهارات وقدرات وإمكانات انفعالية، حيث يعتبر الذكاء العاطفي كبنية نفسية لها أهميتها في تفسير بعض جوانب السلوك

الإنساني، حيث يؤكد جولمان أن الذكاء العاطفي هو أكثر أهمية (Golman, 1996) من الذكاء العقلي ونسبة الذكاء، فالنجاح في المهنة وفق جولمان يتوقف بدرجة كبيرة على قياسات وجدانية واجتماعية. ومما لا شك فيه أن الموظفين مختلفون في قدراتهم المعرفية والعاطفية ومتفاوتون في رضاهم الوظيفي.

ولضمان استبعاد المورد البشري لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة وتحقيقها أهدافها، فيجب عليها تحقيق الرضا الوظيفي لديه، والذي يشير إلى الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك المؤسسة والبيئة اللتين يعمل فيهما.

لقد تناولت العديد من الدراسات موضوعي الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، حيث حاولت الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، كدراسة الخليفي (2010). والتي بينت نتائجها وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والذكاء العاطفي. ودراسة المنصوري (2012).

مشكلة وأسئلة الدراسة:

اتجه العالم في العقود الأخيرة للاهتمام بالسلوك الإنساني وما وراءه من دوافع وأفكار ومشاعر تؤثر في استجاباته. فالذكاء والقدرات العقلية، والاتجاهات، والميول، والدافعية من المواضيع التي قد نفذ عقل الإنسان إلى أهمية تأثيرها في سلوك الفرد (بار - أون 2015، ص 150) ويعد مفهوم الذكاء العاطفي مفهوماً واسعاً يشمل القدرات والمهارات وسمات شخصية تميز الفرد بالوعي بعواطفه وتنظيمها. ويرى (جولمان 2000) أن الذكاء العاطفي يشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على تحفيز النفس.

والعمل أو الوظيفة جزء لا يتجزأ من الحياة، ومن أهم عوامل النجاح في الحياة العملية أن يكون الشخص راض عن عمله لكي يعطي وينتج في وظيفته المكلف بها، فالموظفون يبحثون عن المنظمات التي تحقق لهم الظروف الملائمة لتحقيق الرضا (الشلفان، ٢٠١١، ص ٦) والعمل الذي فيه ضغط منخفض بالنسبة لقدرات العاملين قد يؤدي إلى درجات عالية من الأداء. (العتيبي، ٢٠١٢)

يُعد ضعف الرضا الوظيفي من المشكلات التي تعيق قدرة الفرد على التناغم مع محيط العمل، مما يلاحقه عدم رغبة في العمل وعدم رغبة في البقاء في أوقات العمل، والتنافس السلبي في بيئة العمل، لأن عدم الرضا عن العمل يؤثر على أداء المنظمات مثل ترك الخدمة، الغياب، ضعف الإنتاج، ضعف الانتظام في العمل (بهنسي ٢٠١١). وعرف (جولمان) الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع الفرد بها وتلزم للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة (الشمرى 2016). إضافة إلى أن الذكاء العاطفي قد يساعد الفرد في أداء مهامه والتعامل مع الآخرين وهو في حالة رضا مع ما يؤديه سواء كان موظفاً أو مديراً ويجعل منه شخصاً مميزاً، فإنه يميز القادة البارزين (سليمانى ٢٠١٥).

وقد كان التوجه الرئيس للدراسة الحالية معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز. وذلك من خلال هو الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز؟
- هل هناك فروق دالة إحصائية بين موظفي جامعة الملك عبد العزيز في الذكاء العاطفي حسب أبعاده (الوعي بالذات - إدارة الانفعالات - محفز الذات - التعاطف - التفاعل مع الآخرين)؟

- ما هو التباين الموجود في المتغيرات الديموغرافية (الجنس - رسمي / غير رسمي - المستوى التعليمي) في التأثير على الذكاء العاطفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.
2. التعرف على أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي بالذات - إدارة الانفعالات - محفز الذات - التعاطف - التفاعل مع الآخرين) على الرضا الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.
3. التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس - رسمي / غير رسمي - المستوى التعليمي)

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

- تتناول الدراسة الذكاء العاطفي وهو موضوع هام يتعرض خلاله الفرد لتأثير واضح على مجرى حياته، وطريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، بإعتباره موظف في مؤسسة.

- قد تنير هذه الدراسة الكثير من التساؤلات لدى الباحثين للبحث في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية:

- يتوقع أن تساهم توصيات هذه الدراسة في وضع البرامج/التأهيلية للعاملين بالمؤسسات، خاصة العاملين بالقطاع الإداري بالجامعات.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تتحدد الحدود الموضوعية بتناول المتغيرات التالية (الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي).
- الحدود البشرية: تتحدد الحدود البشرية بموظفين وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- الحدود المكانية: جدة ومحافظة رابغ
- الحدود الزمانية: تتحدد حدود الدراسة الزمانية بتاريخ تطبيق الدراسة، والمأمول هو الفصل الصيفي 1442 هـ.

1-6 مصطلحات الدراسة:

الذكاء العاطفي:

إن الذكاء العاطفي يتضمن معرفة مشاعر الفرد واستخدام تلك المشاعر في اتخاذ قرارات جديدة في الحياة، أي القدرة على التعامل مع حالات القلق والضيق والسيطرة وضبط الاندفاعات، يعني أن يكون الفرد مندفعا، أي لديه الأمل والتفاؤل بالاستمرار حتى عند وجود

عقبات أو نكسات أثناء محاولته تحقيق أهدافه، إنه التفهم والتعاطف ومعرفة شعور الناس المحيطين بالفرد، إنه مهارة اجتماعية ومعرفة التواجد مع الناس الآخرين والقدرة على السيطرة على العواطف. (عقبة 2019)

التعريف الاجرائي للذكاء العاطفي: يعرفه الباحث بدرجة الذكاء العاطفي التي يحصل عليها الموظف أو الموظفة على المقياس.

الرضا الوظيفي:

عرف Hoppock (1935) الرضا الوظيفي بأنه أي مزيج من الظروف النفسية والبيئية التي تجعل الشخص يعلن بصدق الرضا عن عمله (Maxie 2019) وهو محصلة الشعور الذي يدركه الفرد من خلال عمله بالمؤسسة، والذي يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها، والأجر الذي يحصل عليه، وفرص الترقية المتاحة وعلاقته بمجموعة العمل التي ينتمي إليها والخدمات التي تقدمها المؤسسة له. (الديحاني، ٢٠١٧)

التعريف الاجرائي للرضا الوظيفي: يعرفه الباحث بأنه ما يقيسه المقياس من أبعاد تعني رضا الموظف أو الموظفة داخل بيئة العمل.

فترة كورونا:

بدأت في ديسمبر ٢٠١٩، حيث ظهر فيروس كورونا الجديد، المسمى (SARS-CoV-2 - COVID-19)، في ووهان بالصين، وأدى إلى انتشار سريع لمرض فيروس كورونا (COVID-19)، بحلول ٣٠ يناير ٢٠٢٠ تم إعلان حالة طوارئ صحية عامة تثير قلقاً دولياً. (Wilder-Smith 2020) والذي صنفته منظمة الصحة العالمية بأنه جائحة عالمية أو "وباء عالمي" وهو يعد بالنسبة للدول والمنظمات تهديد خارجياً خارج عن سيطرة رؤساء الدول ورؤساء مجالس إدارات المنظمات. (أبو الفتوح ٢٠٢١)

الإطار النظري

المحور الأول: الذكاء العاطفي.

لقد شغل مصطلح "الذكاء العاطفي" مساحةً كبيرة من اهتمام الباحثين خلال الأعوام السابقة، فقد انتقلوا إلى أهميته البالغة على مستويات ومجالات عديدة، على مستوى الإدارة، والتعليم، والتخطيط، والعمل بأنواعه، وفي الحياة بشكل عام، بعد أن طغت مصطلحات أخرى على السطح لقرون عديدة، تلك المصطلحات التي ارتبط فيها الذكاء بالعقل بعيداً عن العواطف والمشاعر التي كان يعتقد بأنه من الضروري تركها جانباً في العمل من أجل ضمان إنتاج ومردود أفضل؛ لكن الوقت والتجارب والبحوث والدراسات العديدة أثبتت خطأ هذا التفكير.

إن العلاقة ما بين العقل والعاطفة أمر ملتبس لدى الكثيرين، حيث يعتقد الكثير من الناس أن التفكير الجيد لا يستقيم؛ إلا بغياب العاطفة، وهذا ما حدا بالعقلانيين أن يجعلوا غياب العاطفة عن التفكير عقيدة لهم، إن التفكير الخالي من العاطفة لا يؤدي بالضرورة إلى اتخاذ قرارات مرضية، فليس المطلوب هنا تنحية العاطفة جانباً بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة (الشمري، 2016)

ومن هنا، فقد جاءت كل الدراسات والبحوث بعد جولمان لتؤكد جهوده وآراءه، وتتخذ من الذكاء العاطفي ركيزة لبحوثها، وأصبح دوره أساسياً، ويرتبط بالعديد من المتغيرات الأساسية في العمل، وتلك التي تتعلق بالعاملين وأدائهم، ومن هذه المتغيرات الرضا الوظيفي الذي تتناول الدراسة العلاقة بينه وبين الذكاء العاطفي خلال فترة كورونا التي عايشها العالم كله، وألقت بآثارها السلبية على المجتمعات كافة، وعلى العاملين في المجالات كافة.

مفهوم الذكاء العاطفي:

يعرف المصدر (2008) الذكاء العاطفي بأنه: قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الصادق لانهجالاته ومشاعره الذاتية، وانهجالات ومشاعر الآخرين، والوعي بها، وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح، وضبطها وتنظيمها والتحكم فيها، وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية، وتحسين مهارات التواصل الانفعالي والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتطوير العلاقات الإيجابية التي تكفل للفرد والآخرين تحقيق النجاح في شتى مجالات حياتهم.

بناء على ما سبق فإن الذكاء العاطفي يجسد إمكانيات ودراية وتدريب خاص للعامل، يجعله يستفيد من الجوانب العاطفية التي يمتلكها في تعزيز سلوكيات واتجاهات أفكاره، وضبط انفعالاته بطريقة إيجابية ليستفيد منها في العمل، سواء على مستوى السلوك أو التفكير والتوجهات، ما يضمن له تحسناً على مستوى الأداء، ونجاحاً باهراً في العمل، بمقدار ما يحسن استغلال هذا الجانب العاطفي لديه ويعزز ويمارجه بينه وبين ذكائه ومهاراته الفنية.

إن الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، وله تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان، وله تأثير مهم في طريقة تفكيره وعلاقاته وانهجالاته، فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين العقل والقلب، وهناك تعاون فيما بينها لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم، فالشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي أو عدم اتزان عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه، أو حتى التحكم بانهجالاته، وإن كان يتمتع بمستوى عالٍ من الذكاء (أبو رياش وآخرون، ٢٠٠٦) ومن هنا تبرز أهمية الذكاء العاطفي كمكمل لفكر الفرد وذكائه ومهاراته.

وأكد عبد الرؤوف وعيسى (2018) أن الذكاء العاطفي يؤدي دوراً كبيراً في التوافق والتكيف مع الحياة مما يساعد على تجاوز المشكلات بشكل إيجابي. ويرتبط الذكاء العاطفي ارتباطاً وثيقاً بالصحة الذهنية السليمة التي يمكن تحقيقها من خلال تفهم الآخرين والتواصل معهم، فالأفراد الأذكاء انفعاليا هم أفراد سعداء في أنشطتهم الاجتماعية وبإمكانهم فهم وإدراك الانفعالات بشكل دقيق، واستخدام طرق فعالة في تنظيم هذه الانفعالات. أما الأفراد الذين يعانون من ضعف في قدرات الذكاء العاطفي، فإنهم يواجهون مشكلات في التكيف والتخطيط لحياتهم، وهذا يعود إلى عدم قدراتهم على فهم انفعالاتهم الذاتية، ومن الممكن أن يؤدي هذا الأمر إلى حالة من الاكتئاب، وهم بذلك يقومون بتطوير ثقافة فردية تدير انفعالاتهم بشكل غير ملائم، فيصبحون غير سعداء في حياتهم.

وكل الصفات والسمات السابقة تبرز لنا أهمية الذكاء العاطفي، وضرورة تحلي الأفراد به؛ بل وتشير إلى أنه ليس من السهل أن يمتلك الفرد مثل هذا الجانب من الذكاء، فيبدو الذكاء العقلي معه أكثر سهولة، حيث يمكن تمييزه بالقراءة والتجارب، أما الذكاء العاطفي فيحتاج للكثير من المهارات والخبرات والدراية والمعارف، والقدرة على ضبط النفس وانهجالاتها، والتحكم بها جنباً إلى جنب مع الذكاء العقلي واستثماره بطريقة فاعلة.

المحور الثاني: الرضا الوظيفي.

يتمثل الرضا الوظيفي في أبسط تعبير له على أنه شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه (الزعبي، 2011). فعندما يكون راضيا من الناحية الوظيفية؛ فإن ذلك يؤدي إلى تكيفه بشكل أكبر مع بيئة العمل، وكذلك امتلاكه رغبة أكبر للابتكار والإبداع، وحين يشعر الموظف بأن حاجاته المادية وغير المادية مشبعة بشكل كافٍ؛ فإن ذلك يزيد لديه الرغبة في أداء الأعمال المناطة له بطريقة جيدة ومميزة (المنصور، 2014).

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف... بشكل عام اتجاه عمله، وهو أحد الأسباب لتحقيق احتياجاته ورغباته في العمل، ويعتبر من الأهداف الأساسية التي تسعى إليه الوزارة للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية الموظفين وتحفيزهم" (الوهيبي والسدراني، 2020).

وعلى ما سبق من تعريفات؛ يتضح بأن مفهوم الرضا الوظيفي هو مؤشر على مدى انسجام العامل وتكيفه مع بيئة العمل، وشعوره بالانتماء إلى المكان الذي يعمل فيه، ومدى رضا وقبوله عنه من النواحي كافة.

فترة كورونا.

عاش العالم خلال العامين المنصرمين على وقع وباء شديد الأثر، اجتاح البلدان قاطبة، وترك أثارا سلبية لا يزال وقعها حتى هذه اللحظة، فيما لم يتم طي صفحة هذا الوباء بعد.

ففي 31 ديسمبر 2019، تم إبلاغ مكتب منظمة الصحة العالمية في الصين بحالات الالتهاب الرئوي المسبب لمرض غير معروف تم اكتشاف أولى حالاته في مدينة ووهان الصينية، وتم، بعد ذلك، الإعلان عن فيروس "كورونا" على أنه الفيروس المسبب لهذه الأعراض في 7 يناير. (مركز القيادة والتحكم، السعودية، 2020) ثم أخذ المرض بالانتشار كالهشيم حتى تحول إلى جائحة أصابت بلدان العالم كله من جنوبه إلى شماله، ومن شرقه حتى غربه.

ولقد أكد أبو بكر (2020) أن انتشار جائحة (كوفيد-19) أثر على جميع نواحي الحياة النفسية والاجتماعية والاقتصادية والصحية وعلى مختلف جوانب الشخصية، وأدت الجائحة إلى ارتفاع مستويات القلق من الإصابة بهذا الفيروس، وأن هذا القلق قد يتسبب في كثير من المشكلات النفسية والصحية التي من الممكن أن تؤثر على نسبة الشفاء من الفيروس وتزيد احتمالية العدوى مما جعلنا نمر بظروف اجتماعية صعبة.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

1. **دراسة المنصوري (2012).** بعنوان: "علاقة الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات". هدفت إلى التعرف على علاقة الذكاء العاطفي لمديري مدارس المرحلة الأساسية ومديراتها بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات وعلاقة كل من العمر والخبرة والمؤهل العلمي. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف جرى استخدام مقياسين هما مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس الرضا الوظيفي، طبقت على عينة من المديرين والمديرات والمعلمين والمعلمات في مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بلغت (437) مشاركا ومشاركة، منهم (70) مديرا ومديرة، و(367) معلما ومعلمة. وخلصت نتيجة الدراسة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات والذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات. وقد خلصت الدراسة إلى توصيات من أهمها: أن تقوم إدارة التعليم في منطقة تبوك بإعداد برامج تدريبية وإرشادية للمديرين والمديرات للعمل على تنمية مهارات الذكاء الانفعالي لكلاهما.
2. **دراسة القداح والعساف (2013).** بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة". هدفت إلى الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة، وعلاقتها بالذكاء الانفعالي. وقد تكونت عينة الدراسة من (257) معلما ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية وفق متغيرات: (الجنس، المستوى التعليمي، نوع المدرسة). ولغاية جمع البيانات طور الباحثان أداتين لجمع البيانات إحداهما للرضا الوظيفي، والأخرى للذكاء الانفعالي. وقد أظهرت النتائج علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، ومستويات مرتفعة في المجالات كافة باستثناء مجال القوانين والأنظمة والحوافز؛ إذ جاء المستوى منخفضا. كما أفرزت النتائج اختلافا دالا إحصائيا في تلك العلاقة تبعا لمتغيري الجنس ونوع المدرسة، ولم يظهر أثر لمتغير المستوى التعليمي في هذه الاختلافات. أوصت الدراسة بتعزيز النهج الديمقراطي في المؤسسات التربوية، وإعادة النظر بالقوانين والأنظمة والحوافز المتعلقة بالمعلمين، والإشراف الإداري المباشر على مدارس القطاع الخاص.
3. **دراسة بن غربال (2015).** بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة". هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة في ضوء متغيرات (الجنس، التخصص العلمي، والخبرة المهنية). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات مقياس الذكاء العاطفي إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001)، ومقياس التوافق المهني (من إعداد الباحثة)، وتم تطبيقهم على عينة تكونت من (150) أستاذًا من جامعة محمد خيضر بسكرة للموسم الجامعي (2013-2014)، هذا وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس، والأمر نفسه بالنسبة لمتغير التخصص العلمي، ومتغير الخبرة المهنية.
4. **دراسة عثمان (2016).** بعنوان: "فعالية برنامج يستند إلى الذكاء الانفعالي في خفض ضغوط العمل وتحسين الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في الأردن". هدفت إلى بناء برنامج إرشادي يستند إلى الذكاء الانفعالي ومقياس فعاليته في خفض ضغوط العمل وتحسين الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في الأردن. وتكونت عينة الدراسة من (60) معلما ومعلمة،

ممن حصلوا على درجات أعلى من الوسط في مقياس ضغوط العمل ودرجات أدنى من الوسط في مقياس الرضا الوظيفي، وتم توزيعهم بطريقة عشوائية إلى مجموعتين ضابطين أحدهما للمعلمين والأخرى للمعلمات، ومجموعتين تجريبيتين أحدهما للمعلمين والأخرى للمعلمات، وبواقع (15) عضواً في كل مجموعة من المجموعات الأربع. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس ضغوط العمل والرضا الوظيفي وهما من تطوير الباحثة وذلك بعد التأكد من صدقهما وثباتهما، وتم بناء وتطبيق البرنامج الإرشادي بالاعتماد على الأسلوب الانتقائي من نظريات ونماذج الذكاء الانفعالي. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات المعدلة لدرجات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس ضغوط العمل ومقياس الرضا الوظيفي وذلك على الدرجة الكلية للمقياسين والأبعاد الفرعية تعزى للبرنامج الإرشادي والجنس والتفاعل بينهما. وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بضرورة توعية أصحاب القرار من مؤسسي المدارس الخاصة وغيرهم بأهمية البرامج التي تستند إلى الذكاء الانفعالي في خفض ضغوط العمل وتحسين الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وتضمينها في الموضوعات التدريبية المقدمة لهم.

5. **دراسة أبو شهاب (2019).** بعنوان: "أثر برنامج تدريبي مقترح لتحسين الرضا الوظيفي وفق نظرية الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في محافظة إربد". هدفت إلى الكشف عن أثر برنامج تدريبي مقترح لتحسين الرضا الوظيفي وفق نظرية الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في محافظة إربد وتحديد ما إذا كان أثر البرنامج يختلف باختلاف (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، ومستوى المدرسة). ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد برنامج تدريبي لتحسين الرضا الوظيفي اشتمل على (24) جلسة تدريبية. وتم اعداد اختبار يقيس الرضا الوظيفي لدى المجموعة التجريبية. وتم التحقق من دلالات صدقه وثباته. تكونت عينة الدراسة من (36) مديراً ومديرة للمدارس الأساسية والثانوية، التابعة لمديرية قصبه إربد في محافظة إربد. حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. وتم تقسيمهم إلى مجموعة تجريبية والأخرى ضابطة. وتم تقسيمهم إلى مجموعة تجريبية تكونت من (17) مديراً ومديرة وأخرى ضابطة تكونت من (19) مديراً ومديرة. توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعزى إلى البرنامج التدريبي، وجاءت الفروق لصالح المجموعة التجريبية. وفي جميع المجالات وفي الدرجة الكلية. وكشفت نتائج اختبار "مان وتي" عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ومستوى المدرسة في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية.

الدراسات الأجنبية:

6. **دراسة سامانفيثا وجواها (Samanvitha & Jawaha. 2012).** هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي في العمل وتأثيره على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات الفنون والعلوم في (ولاية تاميل نادو في الهند) وبدوره على أداء العمل واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت العينة من (98) عضو هيئة تدريس في تاميل نادو، واستخدام مقياس للذكاء العاطفي ومقياس للرضا الوظيفي وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية كبيرة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. وأوصت بتطبيق الدراسة على مجتمعات أخرى.

7. **دراسة دابكي وديبكي (Dabke & Deepika 2014)** تناولت دور الذكاء العاطفي والشخصية والرضا الوظيفي في تحديد مدى رضا عن الحياة لدى مديريين الإدارة العليا والمتوسطة في الهند. وتم استخدام المنهج الوصفي كما استخدم مقياس للذكاء العاطفي ومقياس الشخصية ومقياس للرضا الوظيفي تم تطبيقهم على (200) مديراً من كبار المديرين أشارت النتائج إلى أنه لا يوجد ارتباط كبير بين جوانب الذكاء العاطفي ودرجات رضا عن الحياة. وهناك علاقة إيجابية كبيرة بين رضا عن الحياة والرضا الوظيفي.

8. دراسة روسني وآخرون (Rosnee & other 2014) هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمعلمين في الكليات التقنية في المنطقة الجنوبية من ماليزيا. وتم استخدام المنهج الوصفي وتم اختيار عينة عشوائية وكان ما مجموعه (138) مدرسا تقنيا، واستخدمت الدراسة مقياس للذكاء العاطفي ومقياس للرضا الوظيفي وأشارت نتيجة الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.
9. دراسة جرانجر (Granger, 2015). هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمعلمين داخل المدارس الابتدائية في جنوب شرق ولاية ألاباما في الولايات المتحدة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (185) مشاركا، وتم استخدام مقياس للذكاء العاطفي ومقياس للرضا الوظيفي وأشارت الدراسة إلى وجود دلالة إحصائية بين قدرة المعلمين على إدارة العواطف ومستوى رضاهم الوظيفي. وأوصت الدراسة تكرار هذه الدراسة باستخدام حجم عينة أكبر من المعلمين الابتدائية في مجموعة واسعة من الإعدادات الجغرافية في جميع أنحاء الولايات المتحدة.
10. دراسة باريكشيت وآخرون (Parikshit and Suman and Sharma 2015) هدفت إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمدرسين في كليات الهندسة والإدارة في ولاية أوتار براديش في الهند. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (212) عضو هيئة تدريس وتم استخدام مقياس للذكاء العاطفي ومقياس للرضا الوظيفي وأظهرت النتائج أن هناك علاقة قوية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمدرسين. وأوصت الدراسة بإجراء البحوث المستقبلية لتحليل تأثير الذكاء العاطفي للإدارة على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.
11. دراسة شون وآخرون (Chuen & other 2016). هدفت التعرف إلى العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي بين المعلمين في منطقة ملقا في ماليزيا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (200) معلما، واستخدمت مقياس للذكاء العاطفي ومقياس مينوستا للرضا الوظيفي وخلصت نتائج الدراسة أن هناك ارتباط إيجابي كبير دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمعلمين. وأوصت الدراسة إجراء المزيد من الدراسات على مجتمعات أخرى.
12. دراسة جريكيكي (Gruicic, 2016) هدفت إلى الكشف عن تأثير برنامج تدريبي على الكفاءات العاطفية والتوتر والرضا الوظيفي لدى الموظفين في المملكة المتحدة. استخدمت الدراسة المنهج التجريبي وطبق البرنامج على (106) مشاركا، تم تقسيمهم إلى مجموعتين مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة. وأظهرت نتائج الدراسة تأثير البرنامج التدريبي على الكفاءات العاطفية والتوتر والرضا الوظيفي تحسن بنسبة 10-26%.

التعليق على الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة جميعا تتشابه مع الدراسة الحالية في بحثها في علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي وأداء العاملين وانعكاساته عليه من جوانب عديدة، أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فهو تخصيصها البحث حول هذه العلاقة في فترة جائحة كورونا وتأثيراتها القوية على الحياة كافة، وعلى العاملين في جميع مجالات العمل أينما كانوا.

لقد اتضح من خلال الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي (درة 2015، روسيديا وهيرمان 2017) و(العلي 2012) أن الدراسات السابقة اختلفت فيما بينها في حجم العينات حيث بلغت أصغر عينة في الدراسات السابقة (91) عامل وهي دراسة روسيديا وهيرمان 2017، وأكبر حجم عينة من الدراسات السابقة (310) شرطياً وهي دراسة العلي 2012، فمعظم

الدراسات اختلفت فيما بينها من حيث الجنس والعمر والمتغيرات الديموغرافية للعينة التي طبقت عليها. وقد تناولت دراسة (جيسي 2006) الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات والجامعات بالولايات المتحدة الأمريكية.

هدفت دراسة (درة 2015) إلى قياس علاقة الذكاء العاطفي بالفاعلية داخل فرق العمل، بينما اتفقت كل من دراسة (روسيديا وهيرمان 2017) و(العلي 2012) في الهدف العام للدراسة وهو قياس علاقة الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي وقد اختلفت عنهم دراسة فراونه (٢٠١٥) فهي تهدف إلى التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا بفلسطين، أما دراسة (خان 2016) فهدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي العام لأمناء المكتبات ومعرفة تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية مثل: الجنس، والحالة الاجتماعية، وطبيعة العمل، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة على الرضا الوظيفي، ودراسة (جيسي 2006) كان الهدف منها التعرف على أثر العلاقة بين ظروف المؤسسة والعمل والراتب والأمان على الرضا الوظيفي .

ونلاحظ أن الدراسات اختلفت عن بعضها في اختيار مجتمع الدراسة، فمثلاً دراسة درة 2015 كان مجتمع الدراسة من المديرين ورؤساء الأقسام، بينما في دراسة العلي 2012 كان مجتمع الدراسة من ضباط الشرطة، أما في دراسة روسيديا وهيرمان 2017 كان مجتمع الدراسة من موظفي وزارة المالية، أما دراسة (خان 2016) كان مجتمع الدراسة من أمناء المكتبات بباكستان، بينما اختارت جيسي 2006 مجتمع البحث من موظفي شؤون الطلاب باتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية، ويتطابق هذا الاختيار مع مجتمع الدراسة الحالية. واتفقت دراسة (درة 2015) و(العلي 2012) حيث تظهر النتائج ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الذكاء العاطفي وأداء العمل، ومستوى أعلى من أداء العمل كلما ارتفع الذكاء العاطفي للموظفين، بينما (روسيديا وهيرمان 2017) توصلت لدراساتهم أنه لا توجد علاقة واضحة بين الذكاء العاطفي وأداء العمل، وتوصلت دراسة (جيسي 2006) أن ظروف العمل كالراتب والأمان تؤثر في رضا الموظفين عن العمل .

ومن خلال العرض السابق نجد أن الدراسات السابقة افتقدت إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعات وذلك ما سنتناوله الدراسة الحالية حيث ستختلف الدراسة الحالية عن ما سبقها من دراسات في أهدافها وذلك بدراسة العلاقة بين رضا الموظفين مع بيئة العمل وذكائهم العاطفي بأبعاده الخمسة، وقياس أثر المتغيرات الديموغرافية (رسمي / غير رسمي - إداري / فني - المستوى التعليمي) على الذكاء العاطفي للموظفين

فروض الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية دالة بين كلاً من الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات - إدارة الذات - الوعي الاجتماعي - إدارة العلاقات الاجتماعية) والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات - إدارة الذات - الوعي الاجتماعي - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغيرات (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي) - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغيرات (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي) - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة)

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة ومتغيراتها ومجتمعها وعينتها وخصائص عينة الدراسة وعرضاً للإجراءات المنهجية في اختيار أدوات الدراسة وخطوات التأكد من الصدق والثبات وإجراءات تطبيق الدراسة، والأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة على النحو الآتي:

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي الإرباطي والذي عرفه العساف (2006، ص 261) بأنه: "ذلك النوع من الأساليب البحثية الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثمة علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة" وقد اعتمد الباحث على هذا المنهج لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، من خلال جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها، بهدف تحديد ما إذا كانت ثمة علاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، وتحديد مقدار هذه العلاقة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز من الذكور والإناث خلال الفصل الدراسي الصيفي لعام (1442 – 1443 هـ)

التكرارات والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ومنه نجد أن غالبية عينة الدراسة حسب من الذكور بنسبة (69.8%) يليهم الإناث بنسبة (30.2%)، ومن حيث الحالة الاجتماعية نجد أن غالبية أفراد العينة حالتهم الاجتماعية متزوج بنسبة (84.4%) يليهم العزاب بنسبة (15.6%)، كما نجد أن غالبية عينة الدراسة تقع أعمارهم من (40 عام فأكثر) بنسبة بلغت (43.6%) وفي المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 35 الي 40 عام) بنسبة بلغت (28.5%) وفي المرتبة الثالثة الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (من 30 الي 34 عام) بنسبة بلغت (23.5%) وفي المرتبة الأخيرة الذين تقع أعمارهم من 25 الي 29 عام بنسبة بلغت (4.5%).

كما نجد أن المؤهل العلمي لغالبية عينة البكالوريوس بنسبة (54.7%) وفي المرتبة الثانية الذين كان مؤهلهم العلمي الماجستير بنسبة (30.7%) وفي المرتبة الثالثة الذين مؤهلهم العلمي دبلوم والذين مؤهلهم العلمي ثانوي بنفس النسبة (7.3%). وقد كانت سنوات الخبرة لغالبية عينة الدراسة تقع ضمن الفئة (من 10 الي اقل من 15) وذلك بنسبة (52.5%) كأعلى نسبة تواجد بين جميع النسب، يليهم الذين تقع عدد سنوات خبرتهم ضمن الفئة (أكثر من 15 سنة)، وذلك بنسبة (23.5%) وفي المرتبة الثالثة الذين كانت عدد سنوات خبرتهم ضمن الفئة (من 5 الي اقل من 10) بنسبة (17.3%) وأخيراً الذين كانت عدد سنوات خبرتهم اقل من 5 سنوات وذلك بنسبة (6.7%).

كذلك من الجدول (4-1) نجد أن غالبية عينة الدراسة من موظفي وموظفات المقر الرئيسي لجامعة الملك عبد العزيز (السليمانية) بنسبة (63.1%) بينما موظفي وموظفات مقر رابع بلغت نسبتهم (36.9%) ومن حيث بند الوظيفة فإن غالبية أفراد العينة من الرسميين (الخدمة المدنية) بنسبة (77.1%) بينما غير الرسميين (الموارد الذاتية) بلغت نسبتهم (22.9%).

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث. حيث تعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً وشيوعاً في البحوث الوصفية. والتي كما أوضح عبد الحميد (2005: 351) بأنها "أداة استقصاء منهجية تضم مجموعة من الخطوات المنتظمة تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة وتنتهي باستقبال الاستمارات، وتنظيمها بطريقة توفر الوقت والجهود والنفقات وتوفر على الباحث التدخل ثانية في مراحل التطبيق".

وقد شملت أدوات الدراسة أداتين الأولى خاصة بقياس الذكاء العاطفي والثانية معنية بقياس مستوى الرضا الوظيفي، حيث قام الباحث بإختيار الأداتين لهذه الدراسة بعد الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع لدراسة ومتغيراتها. ومن ثم قام بإعداد الأداتين لهذه الدراسة. وفيما يلي تفصيل ووصف أداتي الدراسة.

أداة الذكاء العاطفي:

قام الباحث بالاطلاع على الادبيات والدراسات النفسية السابقة ذات العلاقة بالذكاء العاطفي. وقام بتعريف الذكاء العاطفي اجرائياً، ومن ثم بصياغة العبارات التي تقيس الذكاء العاطفي بالاعتماد على مقياس الذكاء العاطفي من اعداد عمراني (2022) الذي قامت باعداده ضمن دراستها بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية". والذي تم بناءه على البيئة السعودية، وتم التحقق من صدقه بطريقتين الأولى: (الصدق الظاهري) وذلك بعرضه على مجموعة من المحكمين من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية والمتخصصين في العلوم التربوية وعلم النفس والاحصاء، وذلك من أجل التحقق من ملائمة المقياس لقياس ما وضع لأجله. أم الطريقة الثانية: (صدق الاتساق الداخلي) وذلك من خلال ايجاد العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية للمقياس وكانت نتائج الاتساق الداخلي ان جميع قيم معاملات الارتباط كانت أكبر من معامل الارتباط عند درجات الحرية (38) ومستوي دلالة (0.05) حيث كانت جميع قيم الاحتمال اقل من (0.05). كما تم التحقق من ثبات مقياس الذكاء العاطفي من قبل (عمراني، 2020) باستخدام معامل Cronbach Alpha والذي بينت نتائجه ان معاملات الثبات لجميع الابعاد لا تقل عن (0.80) وهذا يعني أنا لأداة تتسم بالثبات المقبول لأغراض البحث العلمي.

توصيف أداة الذكاء العاطفي:

تتكوّن الأداة من جزأين على النحو الآتي:

الجزء الأول:

ويشتمل الجزء الأول على الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة (الجنس - الحالة الاجتماعية - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - بند الوظيفة - مقر الوظيفة)

الجزء الثاني:

ويتكون من (39) فقرة أو عبارة تقيس مستوى الذكاء العاطفي وهي مقسمة إلى أربعة ابعاد على النحو التالي:

- 1- البعد الأول: الوعي بالذات: وتقيسه الفقرات (1- 10).
- 2- البعد الثاني: ادارة الذات: وتقيسه الفقرات (11- 19).
- 3- البعد الثالث: الوعي الاجتماعي: وتقيسه الفقرات (20- 29).

4- البعد الرابع: ادارة العلاقات الاجتماعية: وتقيسه الفقرات (30-39).

تصحيح أداة الذكاء العاطفي:

يتكون مقياس أو أداة الذكاء العاطفي من (39) عبارة، وتتم الإجابة عن المقياس من خلال خمس اختيارات تتمثل في (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غيرموافق بشدة)،

التحقق من صدق أداة (مقياس) الذكاء العاطفي في الدراسة الحالية:

الاتساق الداخلي:

قام الباحث باستخراج صدق الاتساق الداخلي لفقرات أداة الذكاء العاطفي، عن طريق حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل بند والدرجة الكلية للأداة والنتائج

جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات أداة (مقياس) الذكاء العاطفي مع الدرجة الكلية كانت جيدة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) أو مستوى دلالة (0.05) وهي قيم ارتباطات موجبة وجيدة في معظمها، مما يشير إلى توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كما قام الباحث بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي بحساب درجة ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، باستخدام معامل ارتباط بيرسون

معاملات ارتباط بيرسون لدرجة كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه كانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وعالية في مجملها، ففي البعد الأول: الوعي بالذات، تراوحت معاملات الارتباط مع الدرجة الكلية بين (0.304-0.718). كما جاءت جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون للبعد الثاني: ادارة الذات، دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وكانت في مجملها قيماً عالية، حيث تراوحت بين (0.515-0.752) وجاءت جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون للبعد الثالث: الوعي الاجتماعي، دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وكانت في مجملها قيماً عالية، حيث تراوحت بين (0.379-0.672) كما جاءت جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون للبعد الرابع: ادارة العلاقات الاجتماعية، دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وكانت في مجملها قيماً عالية، حيث تراوحت بين (0.690-0.838). مما يدل على ارتباط كل عبارة من عبارات المقياس أو الأداة بالبعد الذي تنتمي إليه، وبالتالي توافر درجة مقبولة من الاتساق الداخلي للمقياس. كما قام الباحث بحساب معاملات ارتباط أبعاد أداة قياس الذكاء العاطفي مع بعضها ومع الدرجة الكلية للأداة

معاملات ارتباط بيرسون لأداة (مقياس) الذكاء العاطفي مع بعضها ومع الدرجة الكلية كانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وعالية في مجملها، حيث تراوحت بين (0.829-3.56). مما يدل على وبالتالي توافر درجة مقبولة من الاتساق الداخلي للمقياس.

ثبات أداة (مقياس) الذكاء العاطفي:

قام الباحث بالتحقق من الثبات لمقياس الذكاء العاطفي عن طريق معامل ألفا كرونباخ.

قيم معاملات الثبات حسب ألفا كرونباخ للأبعاد الفرعية لأداة (مقياس) الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.718 - 0.841). بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للأداة ككل (0.896) وهي درجة جيدة تدل على أن الأداة (المقياس) تتسم بالثبات ووضوح العبارات وتشير هذه القيم إلى صلاحية الأداة (المقياس) للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

أداة (مقياس) الرضا الوظيفي:

قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات والدراسات النفسية السابقة ذات العلاقة بالرضا الوظيفي وقياسه. وقام بتعريف الرضا الوظيفي إجرائياً على أن "يعبر عن شعور الفرد واتجاهه نحو الوظيفة بحيث إذا ما كانت اتجاهات الفرد موجبة نحو وظيفته فإن ذلك يعكس رضاه عن هذه الوظيفة، وبالعكس إذا ما كانت اتجاهاته سلبية نحو عمله فإن ذلك يعكس عدم رضاه عن هذه الوظيفة. ويقاس بالدرجة الكلية التي يتحصل عليها الفرد على مقياس الرضا الوظيفي". ومن ثم قام بصياغة العبارات التي تقيس الرضا الوظيفي بالاعتماد على مقياس الرضا الوظيفي من إعداد دمنهوري وآخرون (2017) الذي تم إعداده ضمن كتاب "دليل التدريب الميداني لطلاب وطالبات علم النفس". ويتكون من (12) فقرة أو عبارة تقيس مستوى الرضا الوظيفي كمحور واحد.

تصحيح أداة الرضا الوظيفي:

يتكون مقياس أو أداة الرضا من (12) عبارة، وتتم الإجابة عن المقياس من خلال خمس اختيارات تتمثل في (راض تماماً، راض، لا أعرف، غير راض، غير راض تماماً)، تأخذ الدرجات (1-2-3-4-5) على التوالي.

صدق أداة (مقياس) الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية:

أ) صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

هو النظام العام للإستبيان أو الصورة الخارجية له من حيث نوع المفردات وكيفية صياغتها ومدى وضوح هذه المفردات. كذلك يتناول تعليمات الاستبيان ومدى دقتها ودرجة ما تتمتع به من موضوعية كما يشير هذا النوع من الصدق إلى أن الاستبيان مناسباً للغرض الذي وضع من أجله، وفي الدراسة الحالية تم الإستفادة من الدراسات السابقة المماثلة التي تناولت موضوع هذه الدراسة، والتأكد من صدق أداة الدراسة (الإستبيان) وقدرته على قياس متغيرات الدراسة، قام الباحث بعرضه ومراجعته على المشرف والخروج بصيغة نهائية وخاذ الموافقة على تنفيذه.

ب) الاتساق الداخلي:

قام الباحث باستخراج صدق الاتساق الداخلي لفقرات مقياس الرضا الوظيفي، عن طريق حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل بند والدرجة الكلية لأداة (مقياس) الرضا الوظيفي والنتائج موضحة في الجدول (3-8) التالي:

جدول (3-8) معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل بند والدرجة الكلية لأداة (مقياس) الرضا الوظيفي

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	.514**	4	.624**	7	.743**	10	.779**
2	.341**	5	.697**	8	.583**	11	.523**
3	.569**	6	.713**	9	.718**	12	.738**

** معاملات الارتباط دالة عند (0.01)

من الجدول (3-8) نجد ان جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي كانت دالة احصائياً عند مستوى (0.01) ومستوى (0.05) وهي قيم ارتباطات موجبة وجيدة في معظمها، وبالتالي هذا يشير إلى أن المقياس يتسم بالاتساق الداخلي في جميع عباراته

ثبات أداة (مقياس) الرضا الوظيفي:

قام الباحث بالتحقق الثبات لأداة الرضا الوظيفي عن طريق معامل ألفا كرونباخ والنتائج موضحة في الجدول (3-9) التالي:

جدول رقم (3-9) معاملات ألفا كرونباخ للدرجة الكلية والأبعاد الفرعية لمقياس الذكاء العاطفي

م	مقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	الرضا الوظيفي	12	0.861

يتضح من الجدول (3-9) أن قيمة معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي (0.861) وهي درجة جيدة تدل على أن الاستبانة تتسم بالثبات ووضوح العبارات وتشير هذه القيم إلى صلاحية الأداة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

إجراءات تطبيق الدراسة:

1. قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة (أداة قياس الذكاء العاطفي – أداة قياس الرضا الوظيفي) على أفراد العينة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2022-1444. حيث تكونت العينة من موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
2. تولى الباحث توزيع (35) استمارة كعينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة المستهدفة، بهدف التحقق من الثبات والصدق لأدوات الدراسة.
3. تم التحقق من ثبات وصدق أدوات الدراسة باستخدام صدق الاتساق الداخلي وصدق المحكمين، والثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ وثبات التجزئة النصفية سبيرمان وبراون.
4. قام الباحث بتوزيع أدوات الدراسة على عينة الدراسة الأصلية مستفيداً من تطبيق قول درايف، حيث تم توزيع الأدوات في شكل رابط الكيتروني.

5. قام الباحث بعد ذلك بجمع بتفريغ الاستجابات الواردة في الأدوات من العينة المفحوصة بعد التأكد من سلامتها للتحليل الإحصائي، وقد تم إدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات والحصول على النتائج

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد ترميز الاستبانة وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، قام الباحث باستخدام الأساليب الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك من أجل وصف خصائص عينة الدراسة واستجاباتها حول فقرات أدوات الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ وذلك لقياس ثبات أدوات الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس الاتساق الداخلي والعلاقات بين المتغير المستقل والتابع.
- الاختبار التائي للعينتين المستقلتين (Independeant sample T test) للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية في استجابات عينة الدراسة حول مستوى (الذكاء العاطفي/ الرضا الوظيفي) حسب متغيري (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي)).
- اختبار تحليل التباين (ANOVA) لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول مستوى (الذكاء العاطفي/ الرضا الوظيفي) حسب متغيري (المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة).

نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها

النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة:

الذكاء العاطفي:

للتحقق من مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، قام الباحث بحساب المتوسطات والانحراف المعياري والأوزان النسبية لدرجات عينة الدراسة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز على أداة (مقياس) الذكاء العاطفي، واشتمل على أربعة أبعاد على النحو التالي:

مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجات الكلية لأفراد عينة الدراسة على أداة (مقياس) الذكاء العاطفي (2.94) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.92) وبلغ الوزن النسبي لهذا المتوسط (58.80%) والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى الذكاء العاطفي بشكل عام لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز متوسط.

وتأتي هذه النتيجة متوافقة مع ما توصلت إليه دراسة المنصوري (2012). والتي خلصت إلى وجود مستوى متوسط من الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بينما اختلفت مع دراسة بن غريال (2015). التي بينت أن مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة الجامعة كان مرتفعاً.

كما نجد أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي جاءت بدرجة متوسطة. وقد كان أكثر أبعاد الذكاء العاطفي شيوعاً لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز (الوعي الاجتماعي) حيث جاء في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (3.17) ووزن نسبي بلغ (63.31%). يليه في الترتيب الثاني بعد (إدارة العلاقات الاجتماعية) بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف ووزن نسبي (62.47%)، وفي المرتبة الثالثة نجد (الوعي بالذات) بمتوسط (2.78) ووزن نسبي (55.69%)، بينما في المرتبة الأخيرة نجد بعد (إدارة الذات) بمتوسط (2.69) ووزن نسبي (53.70%). وفيما يلي تفصيل لاستجابات عينة الدراسة حول أبعاد الذكاء العاطفي:

الوعي بالذات:

المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حول بعد الوعي بالذات بلغ (2.78) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.06) وبلغت نسبة الموافقة العامة على المحور (55.69%) والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى الوعي بالذات لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز متوسط.

وبترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة حول فقرات بعد الوعي بالذات نجد أن العبارة (مشاعري واضحة لي في كل وقت) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.27) ونسبة موافقة بلغت (65.44%) وفي المرتبة الثانية حلت العبارة (مزاجي يتأثر بسهولة بالعوامل والأحداث الخارجية) وذلك بمتوسط (3.22) ونسبة موافقة بلغت (64.40%) وفي المرتبة الثالثة نجد (حتى في حالة انزعاجي، أكون على دراية بما يحصل لي) بمتوسط (3.14) ونسبة موافقة بلغت (62.87%) وفي المرتبة الرابعة نجد (عندي القدرة أن أقف موقف المحايدة من أفكار ومشارعي وذلك لتحليلها) بمتوسط (3.14) ونسبة موافقة بلغت (58.87%) وفي المرتبة الخامسة نجد (العواطف تلعب دوراً هاماً في حياتي) بمتوسط (2.81) ونسبة موافقة بلغت (56.21%) وفي المرتبة السادسة نجد (من السهل أن أعبر بكلمات عن مشاعري التي أمر بها) بمتوسط (2.72) ونسبة موافقة بلغت (54.40%) وفي المرتبة السابعة نجد (مزاجي يؤثر على من حولي من الناس) بمتوسط (2.66) ونسبة موافقة بلغت (53.20%) وفي المرتبة الثامنة نجد (أنا على استعداد بأن أخبر الآخرين بمشاعري الحقيقية) بمتوسط (2.60) ونسبة موافقة بلغت (52%). وقد جاء تقييم عينة الدراسة لجميع ما تضمنته العبارات السابقة من مظاهر الوعي بالذات لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، بدرجة متوسطة، حيث كانت جميع المتوسطات ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40).

وفي المرتبة التاسعة نجد (من السهل أن أصف مشاعري التي أمر بها) بمتوسط (2.24) ونسبة موافقة بلغت (44.82%) وفي المرتبة الأخيرة نجد (أستشعر بسهولة بأني على وشك الغضب) بمتوسط (2.24) ونسبة موافقة بلغت (44.72%). وقد جاء تقييم عينة الدراسة لما تضمنته العبارتين السابقتين من مظاهر الوعي بالذات لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، بدرجة منخفضة، حيث كان متوسطيهما ضمن الفترة (من 1.80 إلى أقل من 2.60).

ويرى الباحث أن الوعي الذاتي يدور حول فهم الموظف لنفسه، أي: معرفته نقاط ضعفه، وقوته، ودوافعه، وقيمه، وتأثيره على الآخرين. وفي الحياة العملية تؤدي هذه السمات إذا امتلكتها الفرد أو الموظف إلى الثقة بالنفس، والتخطيط الجيد لكل ما يتصل بالعمل. وبالتالي ينجح العمل بكفاءة.

وبما أن النتيجة السابقة أشارت إلى أن مستوى الوعي بالذات لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز كان متوسطاً فإنه لابد من العمل على تحسين هذا المستوى لكون الوعي الذاتي يؤثر بنهاية المطاف على مستويات الذكاء العاطفي لدى الفرد، لكون الإدارة الذاتية تجعل

الموظف قادراً على التحكم في الدوافع والحالات المزاجية وإعادة توجيهها. وبالتالي يستطيع الموظف أن يشيطر على عواطفه من أن تعيقه في عمله بل تمكنه من حشد مشاعره الإيجابية وموائمة عواطفك مع شغفه للعمل بدلاً من ذلك. ومن أهم الخبرات التي تتدرج تحت التعاطف: الخبرة في توظيف أفضل المواهب والاحتفاظ بها، والقدرة على تطوير أشخاص آخرين.

المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حول بعد إدارة الذات بلغ (2.69) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.86) وبلغت نسبة الموافقة العامة على المحور (53.70%) والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى إدارة الذات لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز متوسط.

وبترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة حول فقرات بعد إدارة الذات نجد أن العبارة (أنا شخص صبور جداً) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.20) ونسبة موافقة بلغت (64%) وفي المرتبة الثانية حلت العبارة (أحافظ على رباطة جأشي، حتى تحت الضغوطات) وذلك بمتوسط (2.99) ونسبة موافقة بلغت (59.90%) وفي المرتبة الثالثة نجد (أنا شخص مترن عاطفياً) بمتوسط (2.99) ونسبة موافقة بلغت (59.90%) وفي المرتبة الرابعة نجد (أستطيع ضبط نفسي عندما أشعر بالغضب تجاه أحدهم) بمتوسط (2.99) ونسبة موافقة بلغت (59.79%) وفي المرتبة الخامسة نجد العبارة (من السهل علي أن أحدد أهدافاً وألتزم بتنفيذها) بمتوسط (2.97) ونسبة موافقة بلغت (59.49%) وفي المرتبة السادسة نجد (أوجه طاقتي في العمل الإبداعي أو الهوايات) بمتوسط (2.94) ونسبة موافقة بلغت (58.87%) وفي المرتبة السابعة نجد (أستطيع كبح رغبتني عن الإفراط في شيء قد يضرني في المستقبل) بمتوسط (2.93) ونسبة موافقة بلغت (58.56%) وفي المرتبة الثامنة نجد (عندما تحدث مشكلة ولست على صلة مباشرة بها، فأنا لا أسمح لها بأن تعكر مزاجي) بمتوسط (2.93) ونسبة موافقة بلغت (58.57%). وفي المرتبة الأخيرة نجد (أقبل النقد من الآخرين من دون أن يظهر علي الغضب) بمتوسط (2.89) ونسبة موافقة بلغت (57.85%). وقد جاء تقييم عينة الدراسة لجميع ما تضمنته عبارات البعد من مظاهر إدارة الذات لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، بدرجة متوسطة، حيث كانت جميع المتوسطات ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40).

أشارت النتائج السابقة إلى أن مستوى إدارة الذات لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز متوسط، حيث كان مستوى جميع فقرات هذا البعد متوسطاً. مما يشير إلى أن قدرة عينة الدراسة على استخدام وعيهم بمشاعرهم في التحكم بمرونتهم وتوجيه سلوكهم في نهج إيجابي لكل ما يتصل بالعمل كانت متوسطة. وهذه الدرجة على الرغم من أنها تحتاج إلى التحسين والرفع من مستوياتها لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، إلا أنه يمكن القول إن امتلاك موظفي جامعة الملك عبد العزيز لهذه الدرجة من إدارة الذات تمكنهم من إدارة نوازعهم وممارسة مهاراتهم في العديد من المواقف، التي تحتاج إلى الصبر والتحكم بالانفعالات والتحلية بالمهنية وفي نفس الوقت المرونة التي تكسر المواقف الجامدة فيما يخدم العمل.

الوعي الاجتماعي

المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حول بعد الوعي الاجتماعي بلغ (3.17) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.87) وبلغت نسبة الموافقة العامة على المحور (63.31%) والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى الوعي الاجتماعي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز متوسط.

وبترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة حول فقرات بعد الوعي الاجتماعي نجد أن العبارة (أنزعج حقيقة عندما أرى معاناة الآخرين) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.38) ونسبة موافقة بلغت (67.69%) وفي المرتبة الثانية حلت العبارة (عندما يصبح الناس من حولي منزعجين، أستطيع الشعور بذلك) وذلك بمتوسط (3.36) ونسبة موافقة بلغت (67.18%) وفي المرتبة الثالثة نجد (بالعموم، لدي القدرة على تفهم مشاعر الآخرين) بمتوسط (3.32) ونسبة موافقة بلغت (66.46%) وفي المرتبة الرابعة نجد (أعرف عادة متى أتكلم ومتى يجب علي أن ألتزم الصمت) بمتوسط (3.21) ونسبة موافقة بلغت (64.21%) وفي المرتبة الخامسة نجد العبارة (أخذ في الاعتبار تأثير قراراتتي على الآخرين) بمتوسط (3.21) ونسبة موافقة بلغت (64.10%) وفي المرتبة السادسة نجد (أعتني وأهتم بما يحدث للآخرين) بمتوسط (3.17) ونسبة موافقة بلغت (63.49%) وفي المرتبة السابعة نجد (أحس عندما يطرأ تغيير على مزاج أحدهم) بمتوسط (3.11) ونسبة موافقة بلغت (62.15%) وفي المرتبة الثامنة نجد (أنفهم عندما تتغير خطط الآخرين) بمتوسط (2.98) ونسبة موافقة بلغت (59.59%). وفي المرتبة التاسعة نجد العبارة (التي القدرة أن أكون متفهما ومتعاوناً عندما أخبر أحدهم بأخبار سيئة) بمتوسط (2.98) ونسبة موافقة بلغت (59.69%) وفي المرتبة الأخيرة نجد (بالعموم، لدي القدرة على تفهم مشاعر الآخرين) بمتوسط (2.93) ونسبة موافقة بلغت (58.56%). وقد جاء تقييم عينة الدراسة لجميع ما تضمنته عبارات البعد من مظاهر الوعي الاجتماعي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، بدرجة متوسطة، حيث كانت جميع المتوسطات ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40).

ويرى الباحث أن امتلاك موظفي جامعة الملك عبد العزيز للوعي الاجتماعي يسهم بدرجة كبيرة قدرتهم على ملاحظة وفهم مشاعر الآخرين. أثناء تعاملهم معهم مما يساعدهم على الوصول لرؤية أكثر دقة لما يحيط بهم، ويساعدهم على إدراك لغة الجسد وتعبيرات الوجه ووضع الجلوس ونبرة الصوت وحتى ما هو مخفي تحت السطح كالمشاعر والأفكار الكامنة. الأمر الذي يمكنهم من التعرف على تأثير قراراتهم على من حولهم، وأن يكونوا أكثر تفهماً وتعاوناً مع زملائهم وعملاتهم، كما يحسن من علاقاتهم الاجتماعية بالزملاء ومن حولهم، وكل ذلك يصب في خانة تحسين مستويات الرضا الوظيفي وبعده كفاءة الأداء.

ادارة العلاقات الاجتماعية:

المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حول بعد ادارة العلاقات الاجتماعية بلغ (3.12) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.89) وبلغت نسبة الموافقة العامة على المحور (62.47%) والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى ادارة العلاقات الاجتماعية لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز متوسط. وبترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة حول فقرات بعد ادارة العلاقات الاجتماعية نجد أن العبارة (أحب مساعدة الآخرين) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.74) ونسبة موافقة بلغت (74.77%) وفي المرتبة الثانية حلت العبارة (يمكن للآخرين أن يعتمدوا علي) وذلك بمتوسط (3.53) ونسبة موافقة بلغت (70.67%) وقد جاء تقييم عينة الدراسة لما تضمنته العبارتين السابقتين من مظاهر ادارة العلاقات الاجتماعية لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، بدرجة مرتفعة، حيث كان متوسطيهما ضمن الفترة (من 3.40 إلى أقل من 4.20).

وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة (لدي القدرة في إظهار مشاعر الود والوجدانية) بمتوسط (3.24) ونسبة موافقة بلغت (64.72%) وفي المرتبة الرابعة نجد (أتسم بالبهجة والسرور إلى حد كبير) بمتوسط (3.22) ونسبة موافقة بلغت (64.41%) وفي المرتبة الخامسة نجد

العبارة (لدي القدرة على تهدئة أحدهم في حال انزعاجه) بمتوسط (3.21) ونسبة موافقة بلغت (64.10%) وفي المرتبة السادسة نجد (أمتلك المهارة في تحفيز الآخرين) بمتوسط (3.19) ونسبة موافقة بلغت (63.90%) وفي المرتبة السابعة نجد (يخبرني الناس بأني مرح واجتماعي) بمتوسط (3.02) ونسبة موافقة بلغت (60.41%) وفي المرتبة الثامنة نجد (من السهل على أن أكون صداقات) بمتوسط (3.01) ونسبة موافقة بلغت (60.21%). وفي المرتبة التاسعة نجد العبارة (علاقاتي الاجتماعية تشكل ملاذاً آمناً بالنسبة) بمتوسط (2.92) ونسبة موافقة بلغت (58.36%) وقد جاء تقييم عينة الدراسة لجميع ما تضمنته العبارات السابقة من مظاهر ادارة العلاقات الاجتماعية لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، بدرجة متوسطة، حيث كانت جميع المتوسطات ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40).

وفي المرتبة الاخيره نجد (من السهل على أن أشارك مشاعري العميقة مع الآخرين) بمتوسط (2.16) ونسبة موافقة بلغت (43.18%). وقد جاء تقييم عينة الدراسة لهذا المظهر من مظاهر ادارة العلاقات الاجتماعية لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، بدرجة منخفضة، حيث كان المتوسط ضمن الفترة (من 1.80 إلى أقل من 2.60).

وهذه النتائج تشير إلى أن امتلاك الموظف لمهارات ادارة العلاقات الاجتماعية والتي تتمثل في القدرة في إظهار مشاعر الود والوجدانية، ومشاركتها مع الآخرين تسهل عليه تكوين الصداقات وبالتالي تضعه في موقع من يمكن الاعتماد عليه من قبل الآخرين في محيطه، حيث أن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية تميز صاحبها وتحقق له النجاح. كما أن إدارة العلاقات الاجتماعية تتمثل في التفاعل من خلال حل المشكلات والنزاعات بين الأفراد، والقدرة على إدارة المفاوضات. وهو ما يمكن الموظف من حسن ادارة العلاقات الاجتماعية في محيطه الخاص أو في محيط العمل، الأمر الذي يحقق له النجاح.

الرضا الوظيفي:

للتحقق من مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز، قام الباحث بحساب المتوسطات والانحراف المعياري والأوزان النسبية لدرجات عينة الدراسة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز على أداة (مقياس) الرضا الوظيفي،

وتأتي هذه النتيجة متوافقة مع دراسة الخليفي (2010). والتي بينت وجود ومستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى المعلمات. بينما تختلف مع كل من دراسة المنصوري (2012). والتي خلصت إلى وجود مستوى متدني من الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات. ودراسة عثمان (2016). التي بينت أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في الأردن كان أدنى من الوسط

وبترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة حول فقرات قياس الرضا الوظيفي نجد أن العبارة (فرصة لأكون شخصاً متميزاً في المجتمع) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.18) ونسبة موافقة بلغت (63.59%) وفي المرتبة الثانية حلت العبارة (الطريقة التي يعامل بها رئيسي المباشر مرؤوسيه) وذلك بمتوسط (2.83) ونسبة موافقة بلغت (56.62%) وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة (الشعور بالإنجاز الذي أحصل عليه من عملي) بمتوسط (2.73) ونسبة موافقة بلغت (55.79%) وفي المرتبة الرابعة نجد (ما توفره لي وظيفتي الرأهنة من عمل دائم) بمتوسط (2.75) ونسبة موافقة بلغت (54.79%) وفي المرتبة الخامسة نجد العبارة (فرصة لأفعل أشياء مختلفة من وقت لآخر) بمتوسط (2.71) ونسبة موافقة بلغت (54.26%) وفي المرتبة السادسة نجد (كفاءة رئيسي المباشر في اتخاذ القرارات) بمتوسط (2.75) ونسبة موافقة بلغت (53.95%) وفي المرتبة السابعة نجد (ظروف العمل) بمتوسط (2.62) ونسبة موافقة بلغت

(52.41%) وقد كانت متوسطات هذه الفقرات أو العبارات تقع ضمن الفترة (من 2.60 إلى أقل من 3.40) مما يشير إلى أن أفراد العينة كانت درجة رضاهم متوسطة عن ما تضمنته هذه العبارات من ظروف وعوامل مرتبطة بوظائفهم.

وفي المرتبة الثامنة نجد (الطريقة التي يتعامل بها زملائي مع بعضهم البعض) بمتوسط (2.53) ونسبة موافقة بلغت (50.56%). وفي المرتبة التاسعة نجد العبارة (فرصة لأن أعمل منفرداً) بمتوسط (2.43) ونسبة موافقة بلغت (48.51%) وفي المرتبة العاشرة نجد العبارة (مشغول طيلة الوقت) بمتوسط (2.39) ونسبة موافقة بلغت (47.90%) تليها العبارة (فرصة التقدم المتاحة لي في العمل) بمتوسط (2.33) ونسبة موافقة (46.67%) بينما في المرتبة الأخيرة نجد (ما انتقاه من مرتب ومقدار العمل المطلوب مني) بمتوسط (2.15) ونسبة موافقة بلغت (43.08%). وقد كانت متوسطات هذه الفقرات أو العبارات تقع ضمن الفترة (من 1.80 إلى أقل من 2.60) مما يشير إلى أن أفراد العينة كانت درجة رضاهم منخفضة عما تضمنته هذه العبارات من ظروف وعوامل مرتبطة بوظائفهم.

وتشير النتائج السابقة إلى أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي منها ما هو مرتبط بمحيط الوظيفة، وتتمثل فيما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفة، مثل: الإجازات، التأمين الصحي، السكن، الراتب، والتثبيت في الخدمة، وفرص الترقية، والعلاقات مع الآخرين، الزملاء رؤساء أم المرؤوسين. بالإضافة إلى تأثير تصميم الوظيفة نفسها ودرجة إثرائها، وتنوع أنشطتها الوظيفية ومدى إشباعها للحاجات العليا، وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة، والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز، واستغلال قدرته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة. ومن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي العوامل التنظيمية أي ما يتعلق بسياسات المؤسسة فيما يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة. أو ما يتعلق بالفرد نفسه: مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له. كل هذه العوامل مجتمعة تعمل على تحديد درجة الرضا الوظيفي لدى الموظف.

النتائج المتعلقة بفروض الدراسة:

النتائج المتعلقة بالفرض الأول:

نص الفرض الأول على أنه: "توجد علاقة ارتباطية دالة بين كلاً من الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز". وللتحقق من هذا الفرض قام الباحث بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وأبعاده والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز،

معاملات ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وأبعاده والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز، ومنه نجد معامل ارتباط الدرجة الكلية للذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي بلغت (0.788) وهو ارتباط موجب ودال عند (0.01) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز، أي أنه بزيادة مستويات الذكاء العاطفي تزيد مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز والعكس صحيح.

وتأتي هذه النتيجة متوافقة مع ما توصلت إليه دراسة الخلفي (2010). والتي بينت نتائجها وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني. ودراسة المنصوري (2012). والتي خلصت إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين

والمعلمات والذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات. ودراسة القداح والعساف (2013). التي أظهرت نتائجها علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي. ودراسة سامانفيثا وجواها (Samanvitha & Jawaha, 2012) التي أظهرت أن هناك علاقة إيجابية كبيرة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. ودراسة روسني وآخرون (Rosnee & other, 2014) التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. ودراسة جرانجر (Granger, 2015) التي بينت أن هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمعلمين داخل المدارس الابتدائية، ووجود دلالة إحصائية للعلاقة بين قدرة المعلمين على إدارة العواطف ومستوى رضاهم الوظيفي. ودراسة باريكشيت وآخرون (Parikshit and Suman and Sharma 2015) والتي أظهرت أن هناك علاقة قوية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمدرسين. ودراسة جاكادي وآخرون (Jakada & other 2016) والتي أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء العاطفي، وإدارة العواطف مع الرضا الوظيفي. ودراسة شون وآخرون (2016 Chuen & other). التي بينت نتائجها أن هناك ارتباط إيجابي كبير دال إحصائياً بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمعلمين.

بينما جاءت هذه النتيجة مخالفة لما توصلت إليه دراسة خان (Khan, 2010) والتي كشفت أن هناك علاقة سلبية ومتوسطة بين الرضا الوظيفي والذكاء العاطفي.

وقد كان أكثر ابعاد الذكاء العاطفي تأثيراً على مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز بعد ادارة العلاقات الاجتماعية بمعامل ارتباط بلغ (0.826) يليه بعد الوعي الاجتماعي (0.774) وفي المرتبة الثالثة بعد ادارة الذات (0.684) وأخيراً بعد الوعي الذاتي بمعامل ارتباط بلغ (0.664).

يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى الدور البارز الذي يلعبه الذكاء العاطفي لدى الموظفين والموظفات من حيث مستوى رضاهم الوظيفي والذي يؤدي إلى توافهم المهني وبالتالي تحسن مستويات أدائهم الوظيفي وولائهم للمؤسسة، فوفقاً لما أكدته معظم الدراسات أن الذكاء العاطفي في مجال العمل يجعل للعمل مظهراً مختلفاً، ويصنع التنوع ويحسن بيئة العمل عبر الفهم الجيد للعمل وحسن إدارة العلاقة مع العاملين وبالتالي الرضا عن العمل، فالموظف الذي يتمتع بالذكاء العاطفي يكون باستطاعته فهم ذاته ورغباته في البيئة الاجتماعية التي ينتمي لها فهو يسعى إلى أن يحقق أكبر قدر من الرضا الوظيفي الذي يأتي إلا إذا كان الفرد قادر على مواجهة بيئته المهنية بكل جوانبها المادية والاجتماعية. والذكاء العاطفي يضمن له ذلك حيث يساعده على الفهم الإيجابي لزملائه ورؤساء العمل

النتائج المتعلقة بالفرض الثاني:

نص الفرض الثاني على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات - إدارة الذات - الوعي الاجتماعي - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغيرات (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي) - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة)" للتحقق من هذا الفرض قام الباحث بإجراء اختبار (T) للعينتين المستقلتين مع كلاً من متغيري (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي)) واختبار تحليل التباين (ANOVA) مع كلاً من متغيري (المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة)

نجد انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات - إدارة الذات - الوعي الاجتماعي - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير الجنس، حيث نجد أن جميع قيم (T) للدرجة الكلية والأبعاد كانت غير دالة احصائياً عند (0.05).

جدول (4-9) اختبار (T) لدلالة الفروق بين متوسطات مستويات الذكاء العاطفي وأبعاده لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير بند الوظيفة (رسمي/غير رسمي)

المتغير	الفئات	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "T"	مستوى الدلالة
الوعي بالذات	رسمي	138	25.11	5.61	177	-0.345	0.730
	غير رسمي	41	25.46	6.32			
ادارة الذات	رسمي	138	26.72	5.45	177	-1.399	0.163
	غير رسمي	41	28.10	5.72			
الوعي الاجتماعي	رسمي	138	31.58	5.11	177	0.047	0.962
	غير رسمي	41	31.54	5.18			
ادارة العلاقات الاجتماعية	رسمي	138	30.88	5.68	177	-1.326	0.186
	غير رسمي	41	32.27	6.48			
الدرجة الكلية للذكاء العاطفي	رسمي	138	114.30	15.80	177	-1.038	0.301
	غير رسمي	41	117.37	19.19			

من الجدول (4-9) نجد انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات - إدارة الذات - الوعي الاجتماعي - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير بند الوظيفة (رسمي/غير رسمي)، حيث نجد أن جميع قيم (T) للدرجة الكلية والأبعاد كانت غير دالة احصائياً عند (0.05).

ان قيم (F) المقابلة لكل من الأبعاد والدرجة الكلية للذكاء العاطفي كانت غير دالة احصائياً عند (0.05). مما يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات - إدارة الذات - الوعي الاجتماعي - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

قيم (F) المقابلة لكل من أبعاد (إدارة الذات - الوعي الاجتماعي) والدرجة الكلية للذكاء العاطفي كانت غير دالة احصائياً عند (0.05). مما يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الدرجة الكلية للذكاء العاطفي وبعدي (إدارة الذات - الوعي الاجتماعي) لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

بينما نجد أن قيمتي (F) المقابلة لبعدي (الوعي بالذات - إدارة العلاقات الاجتماعية) كانت دالة احصائياً عند (0.05) مما يشير إلى فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات بعدي (الوعي بالذات - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. ولمعرفة اتجاه الفروق في مستويات بعدي (الوعي بالذات - إدارة العلاقات الاجتماعية) أو لمصلحة أي فئة من فئات عدد سنوات الخبرة تم إجراء المقارنات المتعددة باستخدام اختبار

ببين شيفيه (Scheffe) للمقارنات المتعددة نجد أن المقارنات المتعددة بين متوسطات بعدي (الوعي بالذات - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، سجلت فروقاً موجبة ودالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين أفراد العينة الذين كان عدد سنوات خبرتهم ضمن الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) وأفراد العينة الذين كانت عدد سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) والذين خبرتهم ضمن الفئة (من 10 إلى 15 سنة) في اتجاه أو لمصلحة أفراد العينة الذين كانت عدد سنوات خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات).

(ج) النتائج المتعلقة بالفرض الثالث:

نص الفرض الثالث على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغيرات (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي) - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة)" للتحقق من هذا الفرض قام الباحث بإجراء اختبار (T) للعينتين المستقلتين مع كلاً من متغيري (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي)) واختبار تحليل التباين (ANOVA) مع كلاً من متغيري (المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة) وكانت النتائج كما بالجدول (4-13) التالية:

جدول (4-13) اختبار (T) لدلالة الفروق بين متوسطات مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغيري (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي))

المتغير	الفئات	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "T"	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	125	31.02	9.40	177	1.167	0.245
	أنثى	54	32.87	6.93			
بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي)	رسمي	138	30.98	9.33	177	1.070	0.286
	غير رسمي	41	32.53	7.83			

من الجدول (4-13) نجد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغيري (الجنس - بند الوظيفة (رسمي / غير رسمي))، حيث نجد أن جميع قيم (T) للدرجة الكلية والأبعاد كانت غير دالة احصائياً عند (0.05).

نجد ان قيمة (F) لدلالة الفروق بين متوسطات مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير المؤهل العلمي بلغت (2.012) وهي غير دالة احصائياً عند (0.05). مما يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. بينما نجد ان قيمة (F) لدلالة الفروق بين متوسطات مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة بلغت (3.525) وهي دالة احصائياً عند (0.05). مما يشير إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. ولمعرفة اتجاه الفروق في مستويات الرضا الوظيفي لمصلحة أي فئة من فئات عدد سنوات الخبرة تم اجراء المقارنات المتعددة باستخدام اختبار شيفيه، والنتائج موضحة بالجدول التالي:

جدول (4-15) اختبار شيفيه (Scheffe) لدلالة الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

المتغير	الفئات	المقارنات	الفرق بين المتوسطات	الدلالة الاحصائية
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	من 5 الي اقل من 10	2.93548	.324
		من 10 الي اقل من 15	4.22340	.116
		أكثر من 15 سنة	-.76190	.790
	من 5 الي اقل من 10	اقل من 5 سنوات	-2.93548	.324
		من 10 الي اقل من 15	1.28792	.477
		أكثر من 15 سنة	-3.69739	.076
	من 10 الي اقل من 15	اقل من 5 سنوات	-4.22340	.116
		من 5 الي اقل من 10	-1.28792	.477
		أكثر من 15 سنة	-4.98531(*)	.002
	أكثر من 15 سنة	اقل من 5 سنوات	.76190	.790
		من 5 الي اقل من 10	3.69739	.076
		من 10 الي اقل من 15	4.98531(*)	.002

من الجدول (4-15) والذي يبين شيفيه (Scheffe) للمقارنات المتعددة نجد أن المقارنات المتعددة بين متوسطات بعدي (الوعي بالذات - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، سجلت فروقاً موجبة ودالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين أفراد العينة الذين كان عدد سنوات خبرتهم ضمن الفئة (من 10 إلى 15 سنوات) وأفراد العينة الذين كانت عدد سنوات خبرتهم ضمن الفئة (أكثر من 15 سنة) في اتجاه أو لمصلحة أفراد العينة الذين كانت عدد سنوات خبرتهم (أكثر من 15 سنة).

ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات

تمهيد:

يشتمل هذا الفصل على عرضاً ملخصاً لنتائج الدراسة بعد تحليل البيانات كما يشتمل على بعض التوصيات العامة والمقترحات التي تقدم بها الباحث في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج.

2-5 ملخص النتائج

- بينت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز كان متوسطاً، وذلك بمتوسط (2.94) وانحراف معياري (0.92) ووزن نسبي (58.80%).
- بينت النتائج أن أكثر أبعاد الذكاء العاطفي شيوعاً لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز كان بعد (الوعي الاجتماعي) بمتوسط (3.17) ووزن نسبي (63.31%). يليه في الترتيب الثاني بعد (إدارة العلاقات الاجتماعية) بمتوسط (3.12) ووزن نسبي (62.47%)، وفي المرتبة الثالثة بعد (الوعي بالذات) بمتوسط (2.78) ووزن نسبي (55.69%)، بينما في المرتبة الأخيرة نجد بعد (إدارة الذات) بمتوسط (2.69) ووزن نسبي (53.70%).
- بينت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز متوسط، وذلك بمتوسط بلغ (2.62) وانحراف معياري كلي (1.15) ونسبة موافقة عامة (52.36%).
- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بمعامل ارتباط بلغ (0.788) بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز، أي أنه بزيادة مستويات الذكاء العاطفي تزيد مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز والعكس صحيح.
- بينت النتائج أن أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثيراً على مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات بجامعة الملك عبد العزيز بعد إدارة العلاقات الاجتماعية بمعامل ارتباط بلغ (0.826) يليه بعد الوعي الاجتماعي (0.774) وفي المرتبة الثالثة بعد إدارة الذات (0.684) وأخيراً بعد الوعي الذاتي بمعامل ارتباط بلغ (0.664).
- بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات - إدارة الذات - الوعي الاجتماعي - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير ات (الجنس - بند الوظيفة (رسمي/غير رسمي) - المؤهل العلمي).
- بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات بعدي (الوعي بالذات - إدارة العلاقات الاجتماعية) لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، في اتجاه أو لمصلحة أفراد العينة الذين كانت عدد سنوات خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات).

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

- الإطلاع على تجارب الدول المتقدمة في مجال دراسة الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي والاستفادة من كل ما هو جديد من خلال إقامة حلقات اتصال وتبادل مع المؤسسات الأكاديمية سواء كانت مكاتب استشارية أو جامعات أو غير ذلك.
- العمل على أن يدرج عامل الذكاء العاطفي ضمن إجراءات ومفاضلات التوظيف من حيث الاختبارات المسبقة ومقابلات التوظيف
- أن تقوم إدارة الجامعة بتنظيم برامج ودورات تدريبية بغرض رفع مستويات الذكاء الوجداني لدى الموظفين والموظفات حيث أثبتت نتائج الدراسة تأثيره القوي على مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين، والذي بدوره يقوم بدور كبير في رفع مستويات الأداء وزيادة الولاء التنظيمي.
- ضرورة توعية أصحاب القرار في الإدارة العليا للجامعة بأهمية الذكاء الانفعالي ودوره في خفض ضغوط العمل وتحسين الرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات، وتضمينه في الموضوعات التدريبية المقدمة لهم.

المقترحات

- إعادة اجراء هذه الدراسة على القطاعات الأخرى، كلقطاع الصناعي والصحي ودراسة امكانية تعميم نتائجها في البيئة السعودية.
- التوسع في مجال البحوث الخاصة بالذكاء الوجداني وعلم النفس الإيجابي، والاستفادة منها في رفع مستويات الرضا الوظيفي والتوافق المهني لدى الموظفين.
- دراسة تباين الرضا الوظيفي وفقا للكفاءة الاجتماعية لدى الموظفين.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- أبو الفتوح، محمد السيد (2021). العوامل المؤثرة في صناعة القرارات الاستراتيجية في مواجهة فيروس كورونا وأثارها على الحد من تفشي الفيروس "دراسة حالة المملكة العربية السعودية"، مجلة دراسات، مج ٢٢، ع 1، ص ص 255 - 307.
- أبو بكر، أحمد. (2020). العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بقلق الإصابة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) لدى الشباب الجامعي. مجلة البحث العلمي في التربية، (21)، 159-195.
- أبو شهاب، منذر أحمد عارف. (2019). أثر برنامج تدريبي مقترح لتحسين الرضا الوظيفي وفق نظرية الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في محافظة إربد. رسالة دكتوراه. جامعة اليرموك. الأردن.
- أبو شهاب، منذر، جبران، علي (2020). أثر برنامج تدريبي مقترح لتحسين الرضا الوظيفي وفق نظرية الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في محافظة إربد، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية والتربوية، مج 28، ع 3، ص ص 360 - 385.

- بار- آون و جيمس باركر (2015). تقنين مقياس الذكاء الوجداني على البيئة الجزائرية (ترجمة : جعيجع، عمر ، منصور، هامل)، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، ع18 .
- بن غربال، سعيدة. (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر - بسكرة. الجزائر.
- جروان، فتحي. (2012). الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي. دار الفكر. عمان.
- درة، عمر محمد (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل - دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 11، ع 4، ص ص 817 - 839.
- سليمان، أمال (2015). فعالية برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أساتذات التعليم المتوسط. مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، جامعة محمد خيضر - بسكرة .
- شروف، ميسون (2016). الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الإجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن - أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في دراسات المرأة بكلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية- نابلس .
- الشمري، راضي بن محسن بن عبيد. (2016). درجة ممارسة أبعاد الذكاء العاطفي لدى القيادات التربوية في المدارس الأهلية بالرياض. مجلة كلية التربية-جامعة الأزهر. مصر، 35(168)، ج (1)، 145-175.
- عبد الرؤوف، طارق؛ وعيسى، إيهاب. (2018). الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي (ط.1). عرب جروب المجموعة العربية للتدريب والنشر. القاهرة.
- العتيبي، ضرار عبدالحميد التوم (2012). دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة- جامعة الأزهر، ع 9 .
- عثمان، غادة هاشم أحمد. (2016). فعالية برنامج يستند إلى الذكاء الانفعالي في خفض ضغوط العمل وتحسين الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة. الجامعة الأردنية. الأردن.
- عفيفة، علي (2019). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام ٢٠١٩، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجمهورية العربية السورية، الجامعة الافتراضية السورية .
- العلمي، خليفة. (2016). مساهمة نظم الحوافز في تحسين أداء الموارد البشرية. جامعة الجزائر. الجزائر.
- العنزي، فوزية تايه شميلان (2017). واقع الإثراء الوظيفي لدى قادات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك من وجهة نظرهن في ضوء بعض المتغيرات، مجلة كلية التربية - جامعة الأزهر، ع716، ج2 .

فراونة، محمد يحيى (2016). الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، فلسطين، مجلة البحث العلمي في التربية، ع 15، ص ص 455-476 .

القдах، محمد إبراهيم؛ والعساف، جمال عبد الفتاح. (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 21 (3)، 307-333.

كيف سيؤثر كورونا اقتصاديا على كل سكان كوكب الأرض؟ ملف اقتصادي يتناول أثر وتداعيات تفشي فيروس #كورونا وماهي السيناريوهات المحتملة للتعافي الاقتصادي بعد السيطرة على الوباء، المرصد الاقتصادي بقش، 2020.

لروي، أمال. (2019). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين دراسة حالة: الوكالة الولائية للتشغيل لبسكرة والوكالات المحلية التابعة لها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر.

مركز القيادة والتحكم، السعودية، 2020. وزارة الصحة. الموقع: <https://www.moh.gov.sa/CCC/Pages/default.aspx>.

المنصور، كاسر. (2014). الرضاء عن العمل. جامعة الملك عبدالعزيز. السعودية.

المنصوري، نعيم عبد الله. (2012). علاقة الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة. الكرك. الأردن.

الوهيبي، والسدراني. (2020). أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، الإصدار (27).

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

Al Ali, O. E. & Garner, I. & Magadley, W. (2012). An Exploration of the Relationship Between Emotional Intelligence and Job Performance in Police Organizations, J Police Crim Psych, 10.1007 .

Chuen, Tan Wee, & other. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction among Teachers. International Journal of Management, Accounting and Economics, 3(8), 544-552.

Dabke, Deepika. (2014). Can Life Satisfaction be predicted by Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Personality type? A Peer Reviewed Research Journal. XVII (1), 22-32.

Granger. Kasandra Kraeger. (2015). Examining the Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Elementary Education Educators. Unpublished Doctoral Dissertation, Auburn University.

Gruicic, Dusan. (2016). Development of emotional competencies, stress and job satisfaction Implications of a mind-body programme. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Greenwich.

Hasanuddin, R. & Sjahruddin, H. (2017). The Structure of Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence and Its Relationship with Work Enthusiasm and Auditor Performance, World Journal of Business and Management, p.p 2377-4622, Vol. 3 No. 1.

Jakada, Balarabe A.(2016). Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Lecturers of Universities in Kano State: Empirical Evidence. Journal of Education and Practice, (7), 53-59.

- Khan. A., Masrek. M. N., Nadzar. F. M. (2017) Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship, *Journal of Librarianship and Information Science* 49 (2), 199-210.
- Maxie. L. (2019). Job Satisfaction of Student Conduct Administrators and Their Use of Restorative Justice Practices, Graduate Theses, Dissertations, and Capstones Graduate Research, Bellarmine University.
- Parikshit Joshi, S., K Suman and Mudita Sharma. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction of Faculty: A Structural Equation Modeling Approach. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, XIV, (3), 59-70.
- Rosnee, A. & other. (2014). intelligent and job satisfaction among technical avocational teachers: A case study on Malaysia southern zone technical and vocational college. *Business Management Dynamics*, (3), 1-09.
- Samanvitha* and P David Jawahar. (2012). Emotional Intelligence as Predictor of Job Satisfaction: A Study Amongst Faculty in India. *The IUP Journal of Management Research*, XI(1), 7-28.

“Emotional intelligence and its relationship to job satisfaction during Covied-19 period among King Abdulaziz University employees in the context of some variables”

Abstract:

The study aimed to identify the relationship between emotional intelligence and job satisfaction, and to identify the impact of emotional intelligence and its dimensions (self-awareness - emotional management - self-motivation - empathy - interaction with others) on job satisfaction at King Abdulaziz University. The study also focused on identifying the relationship of emotional intelligence with demographic variables (gender - (formal / informal) - educational level). The study relied on the descriptive-relational approach, and it was conducted on a sample of (179) male and female employees of King Abdulaziz University, who were selected using the purposive (intentional) sample method. The tools of the study were the emotional intelligence scale (Amrani, 2022) and the job satisfaction scale (Damanhour et al., 2017). The study adopted statistical methods that fit its data, such as descriptive methods: frequencies, percentages, arithmetic mean, and standard deviation. And some inferential methods, such as the correlation coefficient (PEARSON), the (T) test for the two independent samples, and the analysis of variance (ANOVA). The results showed that the level of both emotional intelligence and job satisfaction among King Abdulaziz University employees was moderate. It also showed the existence of a strong positive correlation between emotional intelligence and job satisfaction among employees at King Abdulaziz University, which means that by increasing the emotional intelligence levels, the job satisfaction levels increase among King Abdulaziz University employees, And the opposite is true. In light of the results of the study, the researcher recommended the university administration to organize programs and training courses for the purpose of raising the emotional intelligence levels among male and female employees because of its strong impact on the job satisfaction levels among employees, which in turn plays a major role in raising levels of performance and increasing organizational loyalty.

Key words : Emotional intelligence - job satisfaction - Corona period.