

تباين الرضا الوظيفي وفقا لأبعاد الذكاء الانفعالي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية

رباب طالب علي

Rababali_psychology@yahoo.com
قسم علم النفس كلية الآداب، جامعة القادسية، العراق

علي عبد الرحيم صالح

ali_psych5@yahoo.com
قسم علم النفس كلية الآداب، جامعة القادسية، العراق

ملخص

الغرض الرئيس من هذه الدراسة هو مقارنة الاختلافات في الرضا الوظيفي وفقا للذكاء الانفعالي وأبعاده لدى موظفي رئاسة الجامعة، وتألفت عينة الدراسة من (130) موظفا وموظفة تم اختيارهم بالأسلوب العشوائي. واستعمل الباحثان مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الذكاء الانفعالي، اللذان استخرج لهما خصائص بشروط الصدق والثبات، واستعمل الوسائل الإحصائية المناسبة. أشارت أهم نتائج البحث إلى أن موظفي رئاسة جامعة القادسية يعانون من الاستياء الوظيفي، ولكنهم يتسمون بالذكاء الانفعالي، وأن الرضا الوظيفي يتباين وفقا لتدبير الانفعالات.
الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي؛ الذكاء الانفعالي؛ الموظف الجامعي.

Variance in job satisfaction according to dimensions of emotional intelligence in Qadisiyah University employees

Ali Abdulraheem Salih

ali_psych5@yahoo.com
Department of Psychology, Faculty of letters,
Qadisiyah University, Irak

Rabab Talib Ali

Rababali_psychology@yahoo.com
Department of Psychology, Faculty of letters,
Qadisiyah University, Irak

Abstract

The main purpose of this study is to compare the differences in job satisfaction according to Emotional Intelligence and its dimensions in employees at Qadisiyah University. The sample of the study consisted of (130) employees of both sexes, they were randomly selected. The researchers used measures of job satisfaction and Emotional Intelligence; which were validated; furthermore, we used pertinent statistical tools. The results of the study showed no job satisfaction in the employees of Qadisiyah University, but they have Emotional Intelligence. We also found that job satisfaction vary according to emotion management.

Keywords: job satisfaction; emotional intelligence; university employees.

مقدمة

ظهر مفهوم الرضا الوظيفي نتيجة المحاولات العديدة التي بذلها عالم النفس الصناعي تايلور Tylor وسوبر Super في أربعينات وخمسينات القرن العشرين في تعرف العوامل التي تحدد شعور الفرد بالرضا عن عمله، إذ وجد أن سمات العامل الشخصية وقدراته والأجور وبيئة العمل المحيطة والترقية وزملاء العمل ينجم عنها شعور العامل بالراحة والتوافق مع العمل الذي يقوم عليه (الحيار، 2001) وتشكيل توجه ومشاعر إيجابية نحو الوظيفة، وتحقيق الموظف لذاته وإشباع رغباته، وزيادة تقديره لذاته، مما يجعله متحمساً وراغباً في عمله وحريصاً على زيادة كفاءته الإنتاجية (أبو شيخة، 1998) ويشير الباحثون إلى أن الرضا الوظيفي له علاقة كبيرة بتقبل الفرد لعمله وشعوره بالسعادة لممارسته إياه، الأمر الذي ينعكس على أدائه وحياته الشخصية (بخاري، 1986).

ونتيجة اهتمام المنظرين والباحثين بهذا المفهوم ظهرت مجموعة من النظريات والنماذج حول الرضا الوظيفي، إذ توصل هرزبرج (Herzberg, 1968) إلى مجموعة من العوامل التي تسمى بالعوامل الدافعة التي تسبب الشعور بالراحة والسعادة في العمل، وتمثلت في شعور الموظفين بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين، ووجد أن إشباع هذه الحاجات لدى الموظفين من قبل المنظمة يؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتطوير الأداء، مقابل ذلك توصل إلى العوامل التي يؤدي عدم توفرها إلى الاستياء الوظيفي وأطلق عليها بـ (العوامل الصحية) مثل الأجور، وسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي (المخلفي، 1992).

ووجد إيزنك وزملاؤه (Eysenck et al., 1973) أن الرضا الوظيفي يقع على متصل له طرفين يبدأ من الشعور بالاستياء الوظيفي وينتهي بمشاعر الرضا؛ ووضح إيزنك أن الاستياء الوظيفي ينتج عنه العديد من المشكلات النفسية، وذلك لما يتضمنه من عوامل التهديد والإحباط وقلة فرص تحقيق الذات، وكثرة الضغوط النفسية، وتدني العلاقات الاجتماعية، إذ يعاني الموظف من كثرة الخوف وتوقع الفشل وعدم تحقيق طموحاته المستقبلية وتوافقه في الحياة (في خميس، 2010)، في حين أسفرت نتائج دراسات هوبك Hoppock (1935) ولوك Locke (1976) وبورتر Porter (1961) عن أن الرضا الوظيفي ينجم عنه مجموعة من الفوائد منها زيادة الاستقرار الوظيفي في المنظمة، وارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، وقلة الغياب عن العمل، وزيادة الابتكار لدى العاملين، وتحسن العلاقات الاجتماعية، والشعور بالعدالة التنظيمية (حكيم، 2009).

وبهذا الصدد بينت نتائج الدراسات النفسية أن الرضا الوظيفي يتكون من عدة أنواع، منها الرضا عن سياسات العمل في المنظمة: وتشمل رواتب الموظفين والعلاوات والترفيعات التي يحصلون عليها ونظام الضريبة والتقاعد، والرضا عن علاقات العمل وتشمل العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء بالمرؤوسين، والرضا عن العمل ذاته ويشمل مدى مناسبة العمل لمؤهلات الموظف وقدراته العقلية والبدنية وحاجاته النفسية (فرج، 2013) في حين قسم باحثون آخرون الرضا الوظيفي وفقاً لمصادره التي تتمثل بالرضا الداخلي ويأتي من مصدرين هما: الشعور بالسعادة من الوظيفة، والإحساس بالإنجاز وتحقيق الفرد لقدراته أثناء عملية الإنجاز، ويتمثل النوع الثاني بالرضا عن الظروف الفيزيائية والنفسية لعمل الفرد مثل نظافة مكان العمل والتهوية والاستمتاع برفاق العمل وغيرها، والمرضيات الخارجية وهي: المكافآت والأجور والعلاوات (محمد وعمر، 2012) كذلك أسفرت نتائج نظرية لوك (Locke, 1976) أن الرضا الوظيفي وأنواعه يتوقف على مجموعة من المحددات منها طبيعة العمل أو المهنة، والعائد المادي مثل المرتب والحوافز، والترقيات، والاعتراف بجهود الموظفين مثل كتب الشكر والتقدير، وظروف العمل وساعاته، وطبيعة الإشراف ونمط القيادة في المؤسسة، لذا فإن جميع هذه العوامل تتفاعل مع تقديرات العاملين، وسماتهم الشخصية، وحالتهم الوجدانية، التي ينجم عنها شعورهم بالرضا (عبد الله، 1997).

- نظرية التوقع لفروم (Vroom, 1964)

قدم عالم النفس فيكتور فروم في ستينات القرن العشرين نظرية في الرضا الوظيفي تم وصفها بأنها أكثر النظريات النفسية قبولاً (خميس، 2010)، إذ يرى فروم أن الرضا الوظيفي يعتمد على عنصرين أساسيين، هما التوقع والتكلفة، وفقاً لفروم Vroom يظهر الرضا عن العمل أو عدمه نتيجة مقارنة الفرد بين ما يقدمه من جهد وتعب ووقت عند العمل، وما يتوقع أن يحصل عليه مقابل ذلك الجهد من فوائد ومكاسب تعمل على إشباع حاجاته المتعددة. لذا فإن الرضا الوظيفي يتحقق إذا جاءت توقعات الموظف أو العامل منسجمة مع مدركاته وأهدافه والتكلفة التي قدمها في بيئة العمل، في حين يظهر الاستياء الوظيفي إذا شعر العامل بأن ما يجنيه من فوائد لا تتوافق مع توقعاته وتقديراته الذاتية للجهد والوقت والكفاءة التي بذلها في العمل (Vroom, 1964).

ووضح فروم أن الفرد عندما لا يتوقع الأجر والتقدير والاحترام الذي يستحقه نتيجة التكلفة التي بذلها، فإن دافعيته للعمل سوف تنخفض، وسيشعر بالفلق والتوتر والغضب، كذلك سوف تتدنى كفاءته في العمل، ومن المحتمل أن يترك العمل، في حين أن تلقي الفرد المكافأة التي يستحقها سيجعله يشعر بالسعادة والراحة والرغبة في العمل مما يزيد من دافعيته للعمل (الشرايدة، 2008).

ويشير فروم إلى أن المنفعة أو القيمة التي يتوقعها الفرد تضم جانبين هما الجانب المادي المتمثل بالأجور والحوافز والمكافآت والعلاوات، والجانب المعنوي المتمثل بكتب الشكر والتقدير والتشجيع والثناء والمعاملة الإنسانية وتحقيق العدالة الوظيفية والإشراف المرن من قبل الرؤساء. وبهذا يظهر الرضا الوظيفي نتيجة هذه العوامل (الشيخ وشريير، 2008) وفقاً لذلك تبنى الباحثان نظرية فروم في تفسير نتائج البحث.

ثانياً. الذكاء الانفعالي

يُعد بار-أون أول من مهد الطريق في صياغة مفهوم الذكاء الانفعالي، وقد أطلق عليه بالمعامل الانفعالي EQ، الذي عرفه بأنه مجموعة من القدرات الواعية والاجتماعية التي تساعد الأفراد في التوافق مع متطلبات الحياة اليومية، وقد ضمن هذا المعامل بأربع قدرات رئيسية هي: تعرف المشاعر، واستيعاب المشاعر، وفهم المشاعر، وإدارة المشاعر (Bar-On, 1997). ويعد عامين قدم ماير وسالوفي مساهمة علمية كبيرة ساهمت بشكل كبير في إدخال مصطلح الذكاء الانفعالي إلى الحقل السيكولوجي، وعرفاه بأنه القدرة على مراقبة الفرد لانفعالاته ومشاعر الآخرين، فضلاً عن استعمال المعلومات الناتجة عن ذلك الشعور بوصفه مرشداً لتفكيرنا وأعمالنا وتفاعلنا مع الآخرين (Mayer & Salovey, 1997). وبعد ذلك فسر عالم النفس (جولمان، 1995) الذكاء الانفعالي كتفكير وسلوك هادفين إذ يرى "أن الذكاء الانفعالي هو مجموعة من القدرات التي تتكون من الرقابة الذاتية، والحماسة، والمثابرة، والقدرة على تحفيز الذات"، إذ هو قدرة الفرد على تعرف انفعالاته الشخصية وشعور الآخرين، واستخدامها من دون الغرق فيها، وأن يكون الفرد لديه الإمكانية على تحفيز ذاته للقيام بواجباته، وأن يكون مبدعاً، وأن يصل أدائه إلى الحد المثالي، وأن يستعمل انفعالاته وكفاءته الاجتماعية بعلاقته مع الآخرين بفاعلية كبيرة. وبهذا الصدد اختلف علماء النفس في نماذجهم ونظرياتهم عندما تناولوا مفهوم الذكاء الانفعالي، إذ قسموه إلى ثلاثة أقسام: يرى القسم الأول من العلماء أن الذكاء الانفعالي يتضمن مجموعة من القدرات العقلية ومن أمثاله ماير وسالوفي (الشهري، 2009) وينظر القسم الثاني إلى الذكاء الانفعالي بأنه عدة مهارات يمكن تنميتها من خلال برامج نفسية، ومن المنادين به عالم النفس دانيال جولمان (Goleman, 1995) في حين اهتم علماء القسم الثالث بالذكاء الانفعالي بوصفه مزيج من القدرة العقلية والمهارة الذاتية والاجتماعية، ومن المنادين به عالم النفس "بار-أون" (الشهري، 2009). وعلى الرغم من هذه الأقسام الثلاثة فإن الأفراد الذين يتمتعون بدرجة جيدة من الذكاء الانفعالي نجدهم يتسمون بمجموعة من الخصائص مثل التوافق مع المتغيرات الضاغطة في بيئة الأسرة والعمل والتعليم، وإقامة علاقات اجتماعية جيدة، ويكونون مثاليين في مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها، والاتسام بمجموعة من السمات الشخصية والمهارات الاجتماعية التي تمكن الأفراد من فهم أنفسهم، والتعاطف مع الآخرين، وتحفيز ذاتهم، والشعور بالحماس والإثارة عند مواجهة المهام الصعبة (العتيبي، 2010) فضلاً عن ذلك يتحلى الفرد الذكي انفعالياً بالقدرة

على ضبط النفس، والتعبير عن حاجاته بشكل مناسب، ولديه القدرة على تأجيل إشباعه ومقاومة الاندفاع وإغراءات المواقف الخارجية، والقدرة على التفاعل الإيجابي مع الآخرين (المحمدي، 2010). وبهذا الصدد حاول علماء النفس تعرف هل أن الذكاء الانفعالي قدرة عامة ذات بعد واحد أم متعدد الأبعاد؟ وللإجابة توجهت جهود علماء النفس مثل ماير وسالوفي وجولمان وبار-أون وغيرهم من العلماء في التعرف على ذلك، واتفقوا على أن الذكاء الانفعالي إمكانية متعددة الأبعاد، إلا أنهم اختلفوا في عدد هذه الأبعاد التي تشكل الذكاء الانفعالي. إذ توصل بار أون إلى ستة أبعاد تتمثل في: البعد الشخصي، وتشكيل العلاقات الجيدة مع الآخرين، والتكيف الاجتماعي، والتحكم في الضغوط، وإدارة المزاج العام، والانطباع الإيجابي. ووجد ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1995) أن الذكاء الانفعالي يتكون من أربعة أبعاد تتمثل في تعرف الانفعالات، والفهم الانفعالي، وتقييم الانفعالات، والتيسير الانفعالي (في العمرات، 2014)

وتوصل سولواي وكارترت (Solloway & Cartright, 2008) إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من بعدين رئيسيين هما البعد الشخصي والبعد الاجتماعي، وينجم عن كل بعد مجالان، وهذه الأبعاد هي: الوعي بالذات، وإدارة الذات (تمثل البعد الشخصي) والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات الاجتماعية (وهي تمثل البعد الاجتماعي) (صابر، 2011).

- نموذج جولمان (1996) Goleman

ظهر نموذج جولمان في أوائل التسعينيات من القرن العشرين، وتناول مفهوم الذكاء الانفعالي في كتابه (الذكاء الانفعالي)، إذ تناول ما أطلق بالعقل الانفعالي وطبيعة الذكاء الانفعالي والأبعاد النفسية التي لها أثر كبير في أداء الإنسان وتطوره في مجالات الحياة العملية والأسرية والدراسية. وأكد جولمان على أن النجاح الأكاديمي، والشخصي، والمهني لا يمكن أن يصل إليه الفرد من دون تحقيقه للمهارات الانفعالية والاجتماعية (العمرات، 2014). وتوصل جولمان إلى أن لدى الفرد عقليين هما: العقل الانفعالي، والعقل المنطقي، وبين هذين العقليين يوجد اتصال وتنسيق رائع بحيث أن الانفعالات والأحاسيس ضرورية للتفكير، وأن التفكير مهم جدا للمشاعر والأحاسيس (المصدر، 2008) ورغم ذلك فإن جولمان يرى أن الذكاء المعرفي يساهم على أعلى تقدير بـ (20 %) فقط في تحقيق النجاح في الحياة العامة، بينما تساهم المتغيرات الأخرى وأهمها الذكاء الانفعالي بنسبة 80% (عبد النبي، 2001) وتوصل جولمان إلى خمسة أبعاد تشكل الذكاء الانفعالي هي:

- 1- الوعي بالذات أو المعرفة الانفعالية: تعرف الفرد بحالته المزاجية بحيث يكون لديه رؤية واضحة لانفعالاته الإيجابية والسلبية الداخلية.
- 2- تدبير الانفعالات: قدرة الفرد على تكيف انفعالاته العاصفة وفقا للظروف والمواقف الخارجية العصبية، وأن يشعر بأنه سيد نفسه.
- 3- حفز الذات: قدرة الفرد على استثمار انفعالاته الداخلية في قدراته العقلية وأدائه العام.
- 4- التعاطف: تعرف الفرد وإدراكه لمشاعر الآخرين (مثل ألمهم وحرزهم وفرحهم)، مما ينتج عنه إقامة الروابط الاجتماعية مع الآخرين.
- 5- المهارات الاجتماعية: مهارات التعامل الجيد والفاعل مع الآخرين وفقا لتعرف وفهم انفعالاتهم وحاجاتهم (Goleman, 1999) وبهذا الصدد تبني الباحثان نظرية جولمان في تفسير نتائج البحث بوصفها النظرية المتبناة من قبل صاحب المقياس.

*إشكالية الدراسة

يعد الرضا الوظيفي أحد المؤشرات المهمة للاستقرار في بيئة العمل لدى الموظفين، إذ من الضروري أن يشكل الموظف توجهها إيجابيا نحو عمله حتى ينعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته والمؤسسة التي يعمل فيها (أحمد، 2011). في حين وجدت نتائج الدراسات النفسية أن شعور الموظفين بالاستياء من عملهم له مردود سلبي على أنفسهم وعلاقاتهم الاجتماعية والمؤسسة التي يعملون فيها، إذ توصلت دراسة

(Abouserie,1996) إلى أن غياب الرضا عن العمل لدى الموظفين ينتج عنه الشعور بالاكتئاب وكثرة التغيب عن العمل وانخفاض دافعية العامل، وأسفرت نتائج دراسة (Hassard, 1991) عن وجود علاقة إيجابية بين الاستياء الوظيفي والشعور بفقدان الأمان الوظيفي في المؤسسة، كما بينت الدراسة أن العاملين غير الراضين عن وظيفتهم كانوا يعانون من مجموعة من المشكلات والاضطرابات النفسية مثل الرغبة في ترك العمل والاكتئاب والأعراض السيكوسوماتية. وتوصلت نتائج دراسة (المخفي، 1992) إلى أن عدم الرضا الوظيفي لا يؤدي إلى فقدان الشعور بالسعادة والمتعة في العمل فحسب، وإنما يؤدي إلى عدم رغبة الموظفين في تطوير قدراتهم ومهاراتهم وتدني مستوى الولاء للمؤسسة وغياب الهوية المهنية. فضلا عن ذلك بينت نتائج دراسة (عسكر، 1986) وجود علاقة إيجابية بين غياب الرضا الوظيفي والاحترق النفسي، إذ أظهر الأفراد غير الراضين مشاعر الإرهاق وتبلد الانفعال وتدني الشعور بالإنجاز والشعور بالتوتر النفسي أثناء القيام بالعمل ومشاعر عدم تحقيق الذات (في الجيار، 2001).

وبما أن الرضا الوظيفي يعتمد على سمات واستعدادات العاملين الشخصية، فإنه من الممكن أن يساهم تدني الذكاء الانفعالي وضعف القدرة على الوعي بانفعالات الآخرين وإقامة العلاقات الاجتماعية معهم في بيئة العمل إلى تدني شعورهم بالرضا، إذ توصلت الدراسات النفسية مثل دراسة (ميدجل، 2002) إلى علاقة ارتباطية إيجابية بين تدني الكفاءة الانفعالية وعدم تحمل ظروف العمل ومدى قدرة الموظفين على حل صراعاتهم مع رؤسائهم وزملائهم في بيئة العمل (في خميس، 2010)، ووجدت دراسة (Lusch & Serpkenci, 1994) أن العاملين الذين يظهرون ذكاء انفعاليا منخفضا لا يتعاملون بفاعلية مع ضغوط العمل، ويفقدون الثقة بأنفسهم، وتكون علاقتهم ضعيفة مع زملائهم (في جامع، 2010). وأسفرت نتائج دراسة (الشهري، 2009) عن أن العاملين الذين يسجلون درجات متدنية على مقياس الذكاء الانفعالي تكون قراراتهم غير رشيدة ولا تتوفر لديهم سرعة البديهة في العمل وغير حساسيين للمواقف الاجتماعية.

فرضيات البحث: ووفقا لما سبق يحاول الباحثان الإجابة عن عدد من التساؤلات الملحة:

- 1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)؟
- 2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على مقياس الرضا الوظيفي وفقا لمتغير النوع والمكانة الوظيفية؟
- 3- ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على مقياس الذكاء الانفعالي وفقا لمتغير النوع والمكانة الوظيفية؟
5. هل تتباين درجة الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وفقا للذكاء الانفعالي وأبعاده؟

***أهداف البحث:** يهدف البحث الحالي إلى تعرف:

1. الرضا الوظيفي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية.
2. الفروق في الرضا الوظيفي وفق متغير النوع (ذكور، إناث) والمكانة الوظيفية (مدير، موظف).
3. الذكاء الانفعالي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية.
4. الفروق في الذكاء الانفعالي وفق متغير النوع (ذكور، إناث) والمكانة الوظيفية (مدير، موظف).
5. تباين الرضا الوظيفي وفقا للذكاء الانفعالي وأبعاده لدى موظفي رئاسة الجامعة.

***أهمية البحث**

تهتم الدراسات النفسية في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي بالكيفية التي نستطيع من خلالها خلق بيئة آمنة ومريحة، وجعل العاملين والموظفين يشعرون بالراحة والسعادة أثناء قيامهم بواجباتهم الإدارية، لأن توفير الاستقرار في بيئة العمل من شأنه جعل المؤسسة فاعلة ومنتجة وقادرة على الوقوف في وجه

التحديات والصعوبات والأزمات التي تعرقل مسيرة المنظمة. وبهذا فإن من الضروري تعرف الرضا الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة، ولاسيما أن رئاسات الجامعات العراقية تعتبر قمة الهرم الإداري والتنظيمي في هذه الجامعات، وإن أي خلل أو سوء تنظيم يمكن أن يسبب عرقلة عمل الجامعة ويؤثر على جودتها وقدرتها التنافسية مع الجامعات الأخرى، وبهذا المنطلق تظهر أهمية الدراسة الحالية بوصفها مؤشرا مهما على جودة أداء جامعة القادسية، وإمكانيتها على توفير بيئة عمل مريحة للموظفين.

وبما أن الرضا الوظيفي يتعلق بعلاقة المرؤوسين والموظفين مع بعضهم البعض، وقدرتهم على فهم احتياجاتهم، وتلطيف الأجواء المشحونة انفعاليا، والصراعات التنظيمية، فإنه من المحتمل أن يساهم الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض في إيجاد الفرق على مشاعر الرضا الوظيفي. ولاسيما أن الدراسات النفسية تشير إلى أن الذكاء الانفعالي في بيئة العمل يقوم على قدرة الأفراد في التواصل ومناقشة المشاعر، وتطوير المعارف والخبرات الوجدانية في المجالات الدراسية والمهنية وتنظيم الانفعالات السلبية بصورة إيجابية (رابح، 2011، ص. 60) يستنتج الباحثان مما سبق أن أهمية البحث تظهر في الآتي:

1- تمثل مؤشرا مهما على مدى تمتع الموظفين بدلالات الصحة النفسية والمهنية، والكفاءة في أداء العمل.

2- يمكن أن تقدم هذه الدراسة نتائج مهمة للمرشدين النفسيين والباحثين في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي في جامعة القادسية.

3- من المحتمل أن تساهم هذه الدراسة في تطوير قدرات ومهارات الموظفين العقلية والنفسية، وتدريب الموظفين على حل خلافاتهم بطريقة بناءة اعتمادا على إمكانياتهم في الذكاء الانفعالي.

4- يمكن أن يستفيد من هذه الدراسة كلا من:

أ. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ب. مراكز الإرشاد النفسي والبحث والتطوير والموارد البشرية في رئاسة جامعة القادسية.

***تحديد المصطلحات:** يتحدد البحث الحالي بالمفاهيم الآتية:

1- **الرضا الوظيفي:** وهو وفقا لتعريف فروم (Vroom,1964) المتبنى في البحث الحالي: "شعور الفرد بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له ذلك العمل من نتائج إيجابية (Vroom, 1964. p.110)".
- **التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها الموظف بعد إجابته على مقياس الرضا الوظيفي.

2- **الذكاء الانفعالي:** وهو وفقا لتعريف جولمان (Goleman, 1995) المتبنى في البحث الحالي: "تلك القدرة التي تساعد الفرد على معرفة مشاعره ومشاعر الآخرين وتحقيق ذاته وإدارة انفعالاته وعلاقاته مع الآخرين بشكل فاعل (Goleman, 1995, p.271)".

- **التعريف الإجرائي:** الدرجة التي يحصل عليها الموظف بعد إجابته على أداة البحث الحالية والمتمثلة بالذكاء الانفعالي.

3. **الموظف الجامعي:** ويعرف وفقا لقانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ذو العدد 40 سنة 1988: بأنه من يتم تعيينه في إحدى المؤسسات الجامعية من حملة شهادة البكالوريوس وصولا إلى الشهادات العليا المتمثلة بالماجستير والدكتوراه (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 1988، ص. 3).

***حدود البحث:** يتحدد البحث الحالي بموظفي رئاسة جامعة القادسية من الذكور والإناث من الموظفين والمدراء في سنة 2018.

***مجتمع البحث وعينه**

يتألف المجتمع الذي يهتم به البحث من موظفي رئاسة جامعة القادسية البالغ عددهم (518) موظفا وموظفة بواقع (214) من الذكور و(304) من الإناث. إن لغرض استخراج نتائج البحث قام الباحثان

باختيار عينة عشوائية بسيطة بالطريقة المتساوية، تألفت من (130) موظفاً وموظفة ومثلت نسبة 25 % من مجموع مجتمع البحث، بواقع (65) من الذكور ومثلها من الإناث.

* أدوات البحث

1- **الرضا الوظيفي:** قام الباحثان بعد مراجعة المقاييس المتعلقة بالرضا الوظيفي لدى الموظفين بتبني مقياس (فرج، 2013) حول الرضا الوظيفي، الذي تم بناؤه وفق نظرية (فروم، 1964) وبعض المقاييس السابقة، وتألف هذا المقياس من (34) فقرة موزعة على ستة مجالات، هي الرضا عن بيئة العمل بواقع 6 فقرات، والاستقرار الوظيفي بواقع 5 فقرات، وأسلوب الإدارة والإشراف بواقع 8 فقرات، وزملاء العمل بواقع 4 فقرات، والنمو والارتقاء الوظيفي بواقع 5 فقرات، العدالة بواقع 6 فقرات.

2- **الذكاء الانفعالي:** اعتمد الباحثان على مقياس (ربوز، 2008) حول الذكاء الانفعالي لدى الموظفين، الذي تم بناؤه وفق نظرية (Goleman, 1995)، ويتألف المقياس من (30) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي (إدارة الانفعالات بواقع 7 فقرات، والتعاطف بواقع 5 فقرات، وحفز الذات بواقع 6 فقرات، والمعرفة الانفعالية بواقع 5 فقرات، والمهارات الاجتماعية بواقع 7 فقرات).

* صلاحية المقياس

من أجل تحديد صلاحية المقياس من ناحية الفقرات والتعليمات والبدائل، توجه الباحثان نحو مجموعة من المحكمين بواقع (8 محكمين) لديهم كفاية وألقاب علمية في علم النفس لمعرفة آرائهم حول هذين المقياسين، ومن أجل ذلك اعتمد الباحثان نسبة اتفاق (80%) فأكثر بين المحكمين من أجل تحديد التوافق بين تقديراتهم حول فقرات المقياس، وقد نالت جميع فقرات المقياس رضا المحكمين مع تعديل صياغة ثلاث فقرات من مقياس الرضا الوظيفي، وأربع فقرات من مقياس الذكاء الانفعالي.

* التطبيق الاستطلاعي الأول للمقياس:

إن من أجل معرفة مدى وضوح فقرات كلا المقياسين لدى عينة البحث من ناحية اللغة ووقت الإجابة والتعليمات قام الباحثان بالتطبيق الاستطلاعي الأول على مجموعة من موظفي رئاسة جامعة القادسية، فضلاً عن حساب الوقت المستغرق للإجابة، وذلك على عينة عشوائية مؤلفة من (15) موظفاً وموظفة. وظهر أن التعليمات والفقرات كانت مفهومة وسليمة، وأن وقت الإجابة المستغرق في مقياس الرضا الوظيفي يتراوح بين (7-9) دقيقة وبمتوسط (8) دقيقة في حين تراوح وقت الإجابة على مقياس الذكاء الانفعالي بين (6-8) دقيقة بمتوسط (7) دقيقة.

* **تصحيح المقياس:** اعتمد الباحثان على طريقة ليكرت في الإجابة على فقرات المقياسين المعتمدين، إذ بعد قراءة الموظف للفقرات، فإنه يتوجب الإجابة عنها وفق ما يراه مناسباً له. فإذا كانت إجابته على فقرات المقياسين بـ (دائماً) تعطى له (خمسة درجات)، وإذا كانت إجابته على فقرات المقياسين بـ (أبداً) تعطى له (درجة واحدة). ويصبح هذا التصحيح عكسياً بالنسبة للفقرات التي تشير إلى ضعف الذكاء الانفعالي والاستياء الوظيفي.

* **التطبيق الاستطلاعي الثاني (عينة تحليل الفقرات):** تم استخراج تحليل فقرات المقياسين إحصائياً في ضوء الطريقتين الآتيتين:

أ. **طريقة المجموعتين المتطرفتين extreme groups method:** بعد توزيع استمارتي المقياسين على عينة عشوائية بلغت 120 موظفاً وموظفة وتصحيحها، تم ترتيب درجات مقياس الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي تنازلياً، وتم اختيار نسبة الـ (27%) من الدرجات العليا للاستمارات التي مثلت المجموعة العليا وبلغت (32) استمارة، ونسبة الـ (27%) الدنيا التي مثلت المجموعة الدنيا وبلغت نفس

العدد أيضا، وبعد استخراج كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجموعة العليا والدنيا على كل فقرة قام الباحثان باستعمال الاختبار التائي (T-test) لعينتين مستقلتين من أجل تعرف دلالة الفرق بين المجموعتين. ويوضح الوجدول (1) ذلك بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي، في حين يوضح الجدول (2) مقياس الذكاء الانفعالي.

ب. علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس: من أجل تعرف مدى اتساق فقرات المقياسين مع الاتجاه الكلي الذي يهتمان بقياسه قام الباحثان باستعمال معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس. إذ تم تطبيقه على ذات العينة المؤلفة من (120) موظفا وموظفة، وتبين أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مقارنتها بقيمة معامل الارتباط الحرجة البالغة (0,195) عند مستوى دلالة 0.05 وبدرجة حرية 118. والجدول (1) يوضح علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي في حين يوضح الجدول (2) علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي.

جدول (1) القوة التمييزية لمقياس الرضا الوظيفي بأسلوب المجموعتين المتطرفتين وعلاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية.

النتيجة	العلاقة الارتباطية	القيمة الثانية المحسوبة	المجموعة الدنيا		المجموعة العليا		رقم الفقرة
			الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
غير دالة	0.178	0.746	1.23784	3.3750	1.10306	3.5938	1
دالة	0.452	4.748	0.90641	1.7813	1.45324	3.2188	2
غير دالة	0.124	1.361	1.43368	2.5938	1.31830	3.0625	3
دالة	0.288	2.175	1.63505	2.8125	1.33803	3.6250	4
دالة	0.516	5.203	1.11758	1.9063	1.18755	3.4063	5
غير دالة	0.032	1.621	1.68365	3.0625	1.20775	3.6563	6
دالة	0.306	3.179	1.33463	2.3438	1.09065	3.3125	7
دالة	0.318	3.285	1.33803	1.6250	1.32554	2.7188	8
دالة	0.425	4.481	1.09572	1.6563	1.18967	2.9375	9
دالة	0.532	5.821	0.79312	1.3750	1.43544	3.0625	10
دالة	0.312	2.771	1.13415	1.9375	1.46154	2.8438	11
دالة	0.574	4.106	1.18967	2.0625	1.36192	3.3750	12
دالة	0.560	5.590	0.74528	1.6563	1.32249	3.1563	13
دالة	0.453	3.311	1.22762	2.0938	1.26364	3.1250	14
دالة	0.334	2.466	1.14828	2.3125	1.37628	3.0938	15
دالة	0.419	3.321	1.06208	2.0313	1.33161	3.0313	16
دالة	0.333	2.642	1.43368	2.4063	1.40528	3.3438	17
دالة	0.453	3.611	1.11762	2.0938	1.33364	3.2260	18
دالة	0.335	2.699	1.13415	2.4375	1.27000	3.2500	19
دالة	0.274	2.442	1.32348	2.3133	1.49528	3.4038	20
دالة	0.236	7.224	0.00000	1.0000	1.3001	2.6001	21
دالة	0.207	5.403	1.22758	1.9793	1.19955	3.9963	22
غير دالة	0.036	-0.396-	1.72271	3.2500	1.42239	3.0938	23
دالة	0.507	4.665	1.18415	2.2188	1.33047	3.6875	24
دالة	0.566	4.581	1.20441	1.9688	1.08462	3.2813	25
دالة	0.579	5.008	0.94186	1.6250	1.40850	3.1250	26
دالة	0.561	5.436	0.93109	1.6875	1.45046	3.3438	27

غير دالة	0.178	0.324	1.62143	2.8750	1.45912	3.0000	28
دالة	0.550	5.641	0.94826	1.4375	1.43930	3.1563	29
دالة	0.638	7.424	0.00000	1.0000	1.21441	2.5938	30
دالة	0.351	3.019	1.45912	1.7500	1.35450	2.8125	31
دالة	0.364	2.687	1.41671	2.1563	1.17732	3.0313	32
دالة	0.505	3.545	1.02980	2.6875	1.15310	3.6563	33
دالة	0.423	2.313	1.57571	2.9688	1.21109	3.7813	34

جدول (2) القوة التمييزية لمقياس الذكاء الانفعالي بأسلوب المجموعتين المتطرفتين وعلاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية.

النتيجة	العلاقة الارتباطية	القيمة الثانية المحسوبة	المجموعة الدنيا		المجموعة العليا		رقم الفقرة
			الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
دالة	0.212	2.138	1.42416	3.3125	0.84003	3.9375	1
دالة	0.374	3.391	1.45912	2.2500	1.09572	3.3438	2
غير دالة	0.122	1.498	1.72271	2.5000	1.24272	3.0625	3
دالة	0.224	2.803	1.58623	2.7500	1.14256	3.7188	4
غير دالة	0.116	1.422	1.52268	3.0625	1.07716	3.5313	5
غير دالة	0.019	-0.673-	1.41386	3.5313	1.17604	3.3125	6
دالة	0.236	2.402	1.51205	2.6875	0.91361	3.4375	7
دالة	0.396	3.934	1.40850	2.6250	0.96512	3.8125	8
دالة	0.230	1.999	1.53323	2.7125	1.36746	3.5313	9
دالة	0.291	3.185	1.46979	3.0313	0.78224	3.9688	10
دالة	0.262	2.011	1.64825	2.8438	1.31638	3.5938	11
غير دالة	0.172	0.727	1.51305	3.0313	1.22433	3.2813	12
غير دالة	0.086	0.612	1.57475	3.1875	1.26642	3.4063	13
دالة	0.284	2.625	1.28891	2.6250	0.97551	3.3750	14
دالة	0.451	4.205	1.38977	2.5625	0.87009	3.7813	15
دالة	0.206	2.297	1.44468	2.4163	1.23784	3.4110	16
دالة	0.211	2.625	1.29991	2.6250	0.97551	3.3750	17
دالة	0.379	4.537	1.58337	2.4063	0.99545	3.9063	18
دالة	0.269	2.352	1.55413	2.8125	1.18458	3.6250	19
دالة	0.293	2.147	1.43368	2.4063	1.23784	3.1250	20
غير دالة	-0.074-	-0.267-	1.56801	2.8438	1.21814	2.7500	21
دالة	0.252	2.725	1.19901	2.5250	0.97551	3.3610	22
دالة	0.364	2.402	1.42416	2.6875	1.04534	3.4375	23
دالة	0.214	2.554	1.69647	2.6563	1.31370	3.6250	24
دالة	0.276	1.993	1.38795	2.6938	1.27000	3.2500	25
دالة	0.300	3.470	1.50134	2.4375	1.37811	3.6875	26
دالة	0.214	2.354	1.99647	2.6663	1.32370	3.5243	27
دالة	0.248	2.317	1.24272	2.9375	1.12880	3.6250	28
دالة	0.375	2.218	1.19094	2.5313	1.17604	3.1875	29
دالة	0.567	6.357	0.88388	1.8438	1.07341	3.4063	30

ج. علاقة درجة المجال مع درجة كل مجال والدرجة الكلية للمقياس: من أجل تعرف مدى ارتباط مجالات المقياسين مع بعضها في قياس ما يهدفان إليه، وتعرف مدى كون كل مجال جزء لا يتجزأ من كل

مقياس، استعمل الباحث معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل مجال والمجالات الأخرى والدرجة الكلية للمقياس. وظهر أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.05. ويوضح الجدول (3) ارتباط المجالات مع بعض والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، في حين يوضح الجدول (4) ارتباط المجالات مع بعض والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي:

جدول (3) ارتباط مجالات مقياس الرضا الوظيفي مع بعضها والدرجة الكلية للمقياس.

الدرجة الكلية	العدالة	النمو والارتقاء الوظيفي	زملاء العمل	أسلوب الإشراف والإدارة	الاستقرار الوظيفي	بيئة العمل	المجالات
0.663	0.558	0.363	0.203	0.334	0.550	1	بيئة العمل
0.658	0.616	0.240	0.201	0.394	1	0.550	الوظيفي الاستقرار
0.809	0.641	0.540	0.240	1	0.394	0.334	أسلوب الإشراف والإدارة
0.340	0.201	0.392	1	0.240	0.201	0.203	زملاء العمل
0.755	0.525	1	0.392	0.540	0.240	0.363	النمو والارتقاء الوظيفي
0.837	1	0.525	0.201	0.641	0.616	0.558	العدالة
1	0.837	0.755	0.340	0.809	0.658	0.663	الدرجة الكلية

جدول (4) ارتباط مجالات مقياس الذكاء الانفعالي مع بعضها والدرجة الكلية للمقياس.

الدرجة الكلية	المهارات الاجتماعية	المعرفة الانفعالية	حفز الذات	التعاطف	إدارة الانفعالات	المجالات
0.530	0.343	0.227	0.236	0.291	1	إدارة الانفعالات
0.682	0.427	0.264	0.430	1	0.291	التعاطف
0.693	0.531	0.347	1	0.430	0.236	حفز الذات
0.550	0.373	1	0.347	0.264	0.227	المعرفة الانفعالية
0.827	1	0.373	0.531	0.427	0.343	المهارات الاجتماعية
1	0.827	0.550	0.693	0.682	0.530	الدرجة الكلية

* مؤشرات صدق المقياس: استخراج لكلا المقياسين المؤشرات الآتية:

1- الصدق الظاهري face validity: وتحقق هذا الصدق في ضوء عرض فقرات كلا المقياسين على مجموعة من المحكمين (راجع صلاحية أدوات البحث).

2- صدق البناء construct validity: وتحقق ذلك من خلال استعمال التحليل الإحصائي للفقرات في ضوء أسلوب المجموعتين المتطرفين، وعلاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس، وعلاقة المجالات مع بعضها، والدرجة الكلية للمقياس.

* مؤشرات الثبات

استعمل الباحثان في إيجاد الثبات طريقتين على عينة مؤلفة من (40) موظفا وموظفة:

1- إعادة الاختبار: قام الباحثان باستخراج إعادة الاختبار عن طريق معادلة ارتباط بيرسون بعد تطبيق المقياسين بين فترة زمنية تراوحت (14) يوما، وبلغ معامل ثبات مقياس الرضا الوظيفي (0.774)، وبلغ ثبات مجالات المقياس بواقع (بيئة العمل 0.781، والاستقرار الوظيفي 0.791، وأسلوب الإدارة والإشراف 0.753، وزملاء العمل 0.760، والنمو والارتقاء الوظيفي 0.771، والعدالة 0.753). في

حين بلغ معامل ثبات الذكاء الانفعالي (0.761) ومجالاته بواقع (إدارة الانفعالات 0.735، والتعاطف 0.770، وحفز الذات 0.782، والمعرفة الانفعالية 0.724، والمهارات الاجتماعية 0.750). ويعد معامل ثبات المقياسين ومجالاتهما جيدا عند مقارنتهما بمعيار ألفا كرونباخ الذي يبلغ (0,70) فأكثر (Ebel, 1972, p. 59)

2. معادلة ألفا كرونباخ: وجد الباحثان بعد استعمال معادلة ألفا كرونباخ للثبات، أن ثبات مقياس الرضا الوظيفي بصورته الكلية بلغ (0,701) في حين بلغ معامل ثبات الذكاء الانفعالي (0,709)، وهو ثبات جيد إحصائيا عند مقارنته بالمعيار السابق للثبات.

*** المقياسان بصيغتهما النهائية:** أصبح مقياس الرضا الوظيفي بصيغته النهائية مؤلفا من (29) فقرة موزعة على ستة مجالات (بيئة العمل من 3 فقرات، والاستقرار الوظيفي من 5 فقرات، ومؤشر أسلوب الإدارة والإشراف من 8 فقرات، ومؤشر زملاء العمل من 3 فقرات، ومؤشر النمو والاستقرار الوظيفي من 4 فقرات، ومؤشر العدالة من 6 فقرات). ويجيب في ضوءها الموظف على خمسة بدائل، لذا يتراوح المدى النظري لأعلى درجة (145) وأدنى درجة هي (29) وبمتوسط فرضي (87). في حين أصبح مقياس الذكاء الانفعالي بصيغته النهائية مؤلفا من (24) فقرة موزعة على خمسة مجالات بواقع (5 فقرات لمجال إدارة الانفعالات، و4 فقرات لمجال التعاطف، و5 فقرات لمجال حفز الذات، و4 فقرات لمجال المعرفة الانفعالية، و6 فقرات لمجال المهارات الاجتماعية) يجيب في ضوءها الموظف على خمسة بدائل، لذا يتراوح المدى النظري لأعلى درجة (120) وأدنى درجة هي (24) وبمتوسط فرضي (72).

* التطبيق النهائي

بعد أن استوفى المقياسان شروطهما النهائية من الصدق والثبات، طبقا على عينة قوامها (130) موظفا وموظفة وبواقع 65 موظفا الذكور و65 موظفة من الإناث من رئاسة جامعة القادسية.

*** الوسائل الإحصائية:** تمت معالجة بيانات البحث استنادا إلى البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتمثلت هذه المعادلات بالآتي:

- 1- الاختبار التائي لعينة واحدة لغرض تعرف دلالة الفرق الإحصائي بين المتوسط الحسابي لعينة البحث والمتوسط الفرضي.
- 2- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين واستعمل في حساب القوة التمييزية لفقرات مقياس الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي.
- 3- معامل ارتباط بيرسون استعمل في حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وعلاقة الفقرة بالدرجة الكلية وعلاقة مجالات كلا المقياسين مع بعضها والدرجة الكلية للمقياس والعلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي.
- 4- معامل ألفا كرونباخ للثبات في حساب الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي.
- 5- تحليل التباين التائي لتعرف دلالة الفروق على مقياس الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي وفقا لمتغير النوع والمكانة الوظيفية.

* تفسير النتائج ومناقشتها:

*** الفرضية الأولى:** ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)؟: بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي، استعمل الباحثان الاختبار التائي لعينة واحدة، ومقارنة النتيجة بالقيمة الجدولية (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (129)، ويوضح الجدول (5) ذلك.

جدول (5) القيمة التائية المحسوبة والجدولية لتعرف الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

مستوى الدلالة	القيمة التائية الجدولية	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة
0.05	1,96	-4.356-	129	87	14.0525 8	81.630 8	130

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن موظفي رئاسة جامعة القادسية يعانون من الاستياء الوظيفي، إذ في ظل الأوضاع الحالية التي تعاني منها الجامعات العراقية، يشتكي الموظفون من سوء ظروف العمل، ونقص الأدوات والمستلزمات الإدارية، وقلة الحوافز والمكافآت نتيجة التقشف الاقتصادي الذي تعاني منه الدولة العراقية، فضلا عن كثرة ضغوط العمل، وبيروقراطية النظام الإداري الجامعي، وإيقاف التعيينات الإدارية. ويسبب هذا إرباكا في العمل الإداري، وتراكم المسؤوليات والواجبات الإدارية، وضعف قدرة الموظفين على التوافق الوظيفي مع ظروف العمل، وتدني الدافعية، وعدم الاستقرار الوظيفي وبهذا فإنه وفقا لنظرية فروم في الرضا الوظيفي تؤدي هذه الظروف إلى قلة القيمة الإيجابية للعمل، وزيادة التوقعات السلبية حول عدم الحصول على المردودية الإيجابية للوظيفة. لذلك لا تتسجم هذه التوقعات مع التكلفة المرتفعة التي يقدمها الموظف، وتسبب استياءه من عمله الحالي، وقد تؤدي إلى نتائج سلبية مثل كثرة الإجازات، ودوران العمل، والتذمر الوظيفي، وانخفاض دافع العمل. واتسقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (المخلفي، 1992) التي وجدت علاقة دالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي وشيوع المشكلات التنظيمية وتدني دافع الإنجاز وتأخر التطور المهني وسوء الإشراف على العمل وعدم تحمل المسؤولية، ودراسة (المير، 1995) التي وجدت أن عدم الرضا الوظيفي ناتج عن ضغوط العمل وتدني ولاء الموظفين للمؤسسة التي يعملون فيها، فضلا عن توافق نتائج الدراسة مع دراسة (شومان، 1982) التي وجدت أن عدم الرضا الوظيفي يرتبط إيجابيا مع المناخ الإداري البيروقراطي وشيوع السلوكيات اللاإنسانية في محيط العمل بين العاملين (في سلامة، 2003).

* الفرضية الثانية: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على مقياس الرضا الوظيفي وفقا لمتغير النوع والمكانة الوظيفية؟: لغرض تعرف دلالة الفروق بين متوسطات موظفي رئاسة جامعة القادسية على مقياس الرضا الوظيفي وفقا لمتغير النوع (ذكور، إناث) والمكانة الوظيفية (مدير، موظف)، استعمل الباحثان تحليل التباين الثنائي (two way ANOVA) عند مستوى دلالة (0.05). والجدول (6) يوضح ذلك:

جدول (6) الفروق في النوع والمكانة الوظيفية على الرضا الوظيفي.

مستوى الدلالة S-g	القيمة الجدولية	القيمة الفاتية F	متوسط المربعات M-S	درجة الحرية D-F	مجموع المربعات S-S	مصدر التباين
0.05	3,84	4.315	826.954	1	826.954	النوع
		1.291	247.380	1	247.380	المكانة الوظيفية
		4.159	797.082	1	797.082	التفاعل (النوع x المكانة الوظيفية)
		191.659		126	24149.015	الخطأ
		130			891740.000	الكلية

وتبين النتائج السابقة أن:

أ. الفرق وفق متغير النوع (ذكور، إناث):

يتضح من الجدول السابق أن الفرق بين الموظفين الذكور والإناث على مقياس الرضا الوظيفي يرقى الى مستوى الدلالة الإحصائية عندما نقارن القيمة الفاتية المحسوبة (4.315) مع القيمة الجدولية البالغة (3,84) عند مستوى الدلالة الإحصائية عند (0,05) إذ بلغ المتوسط الحسابي لدى الموظفين الذكور

(83.3385) بانحراف معياري (11.07542) الذي يختلف كثيرا عن المتوسط الحسابي لدى الموظفات الإناث البالغ (79.9231) بانحراف معياري (16.41484). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الموظفين الذكور أقل شعورا بالاستياء الوظيفي مقارنة بالموظفات الإناث، ويرجع ذلك إلى طابع الحياة الوظيفية والعمالة التي تعيشها الإناث في المجتمع العراقي، فضلا عن الأعباء والمسؤوليات المنزلية التي تتحملها الموظفة في البيت، فإنها تعاني من التهميش والتحيز في بيئة العمل، والنظرة الدونية لكفاءتها وقدرتها على إدارة العمل، وأداءه بصورة جيدة. لهذا تظهر المرأة استياء وظيفيا أكبر من الرجل، ولاسيما تجاه عدم الحصول على الفرص الكافية لتولي المناصب الإدارية العليا، وإصدار القرارات والمشاركة في المشورات والمناقشات والاجتماعات الوظيفية، ومما يزيد الأمر سوءا أن الكثير من الموظفات الإناث لا تؤمن بذاتها وقدراتها وكفاءتها الذاتية، وتعطي الرجل الأولوية على نفسها. لذا تسبب هذه النظرة الدونية والسلبية تجاه الذات في زيادة الاستياء الوظيفي بصورة غير مباشرة عند الاستجابة على أداة البحث. واتسقت هذه النتيجة مع دراسة (عكاشة، 1989) في حين اختلفت مع نتائج دراسة (الشهري، 2002) التي وجدت أن الإناث أكثر رضا من الذكور في بيئة العمل.

ب. المكانة الوظيفية (مدير، موظف):

يتضح من الجدول السابق أن الفرق بين موظفي رئاسة الجامعة في متغير المكانة الوظيفية لا يرقى إلى مستوى الدلالة الإحصائية عندما نقارن القيمة الفائية المحسوبة (1.291) مع القيمة الجدولية البالغة (3,84) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05). إذ أننا نلاحظ أن المتوسط الحسابي في عدم الشعور بالرضا الوظيفي لدى رؤساء الوحدات والشعب الإدارية البالغ (80.8163) بانحراف معياري (13.98909) لا يختلف كثيرا عن المتوسط الحسابي لدى المرؤوسين البالغ (82.1235) بانحراف معياري (14.15484) ويمكن عزو هذه النتيجة إلى معاناة مدراء الوحدات والشعب الإدارية والموظفين من نفس ضغوط العمل، وقلة الأجور، وعدم توفر بيئة عمل مريحة، وقلة الحوافز وكتب الشكر والتقدير التي تقدمها رئاسة الجامعة للموظفين، لذا فإنه وفقا لنظرية فروم يعاني كل من مدير الوحدة والموظف من قلة المنافع الإيجابية مقابل توقع ارتفاع التكاليف التي يقدمونها أثناء الوظيفة مثل ارتفاع مستوى الجهد والتعب والوقت والعمل في الظروف المهنية السيئة (مثل سوء التكييف والتهوية وقلة المستلزمات الإدارية وغيرها). لهذا جاءت درجات الإجابة على أداة البحث للرضا الوظيفي بين المدراء والموظفين متقاربة إلى حد ما. واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الشهري، 2002) التي وجدت أن الرؤساء أكثر شعورا بالرضا الوظيفي من الموظفين.

ج. تفاعل الجنس والمكانة الوظيفية:

يتضح من الجدول السابق أن الفرق بين الموظفين الذكور والإناث من الرؤساء والمرؤوسين يرقى الى مستوى الدلالة الإحصائية عندما نقارن القيمة الفائية المحسوبة (4.159) مع القيمة الجدولية البالغة (3,84) عند مستوى دلالة (0,05). وبذلك فإنه يوجد تفاعل للجنس مع المكانة الوظيفية في التأثير على الرضا الوظيفي كما هو موضح في الجدول السابق.

ولما كان تحليل التباين يمنحنا قيمة واحدة تشير إلى وجود أثر التفاعل، ولا يظهر أي المجاميع من النوع (الذكور، الإناث) والمكانة الوظيفية (مدير، موظف) هو الأعلى درجة في الرضا الوظيفي من غيرها في التفاعل، فإنه لا بد من تعرف وجود أثر التفاعل بين متوسطات هذه المجاميع، والذي يشير إلى وجود على الأقل متوسطا واحدا يختلف عن المتوسطات الأخرى، ويظهر الجدول (7) متوسطات المجموعات الأربعة:

جدول (7) المتوسطات الحسابية وفق متغير النوع والمكانة الوظيفية.

الإناث		الذكور		الجنس المكانة الوظيفية
الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
16.55006	73.8235	10.98088	84.5313	مدير
15.98248	82.0833	11.21231	82.1818	موظف

لغرض تعرف الفروق الدالة بين متوسطات المجموعات الأربعة قام الباحثان باستعمال اختبار شيفيه، ومقارنة درجاتها مع قيمة شيفيه الحرجة البالغة (3.39)، وهذا موضح في الجدول (8):

جدول 8 الفروق بين المتوسطات الحسابية وفق قيمة شيفيه المحسوبة والحرية.

العدد	المستويات	المتوسطات	قيمة شيفيه المحسوبة	قيمة شيفيه الحرية	مستوى الدلالة
1	مدير ذكر – مديرة أنثى	84.5313	7.59280	3.39	دالة
		73.8235			
2	مدير ذكر- موظف ذكر	84.5313	2.93939	3.39	غير دالة
		82.1818			
3	مدير ذكر- موظفة أنثى	84.5313	1.94697	3.39	غير دالة
		82.0833			
4	مديرة أنثى – موظفة أنثى	73.8235	5.64583	3.39	دالة
		82.0833			
5	مديرة أنثى- موظف ذكر	73.8235	4.65341	3.39	دالة
		82.1818			
6	موظف ذكر – موظفة أنثى	82.1818	0.99242	3.39	غير دالة
		82.0833			

وبهذا تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى وجود بعض الفروق عندما تتفاعل متوسطات النوع والمكانة الوظيفية، إذ نرى أن:

* المدراء الذكور أكثر شعورا بالرضا الوظيفي من الإناث.

* المديرات الإناث أكثر شعورا بالرضا الوظيفي من الموظفات الإناث.

* المديرات الإناث أقل شعورا بالرضا من الموظفين الذكور.

نلاحظ وفقا للنتائج السابقة أن الذكور أقل شعورا بالاستياء الوظيفي من الإناث. وهذا ينسجم مع الهدف السابق عندما قارنا الشعور بالرضا الوظيفي وفق النوع، ونلاحظ أيضا أن المدراء بشكل عام أكثر شعورا بالاستياء من الموظفين ولاسيما الإناث. ويرجع ذلك إلى كثرة الأعباء التي يتحملها مدير الشعبة أو الوحدة مقارنة بالموظف، فضلا عن ضغوط المكانة الوظيفية التي يشغلها، والأوامر والتعليمات التي تأتي من المناصب العليا، ومسؤولية تحقيق العدالة الوظيفية، وتحفيز ومراقبة المرؤوسين في أداء عملهم الإداري، والضغوط النفسية والجسدية الناجمة عن متابعة المقصرين والعمل المتراكم والمستمر.

* الفرضية الثالثة: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)؟ بعد استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوسط الفرضي لكل مؤشر من مؤشرات لمقياس الذكاء الانفعالي، استعمل الباحثان الاختبار التائي لعينة واحدة، ومقارنة النتيجة بالقيمة الجدولية (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (129)، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9) القيمة التائية المحسوبة والجدولية لتعرف الذكاء الانفعالي لدى الموظفين

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	مستوى الدلالة
130	77.4692	11.79422	72	129	5.287	1,96	0.05

ويمكن تفسير هذه النتيجة استنادا إلى نظرية جولمان (1996) بأن موظفي رئاسة الجامعة يتمتعون بالإمكانية على تعرف مشاعر الآخرين، ويكونون حساسين لاحتياجاتهم، ويمتلكون القدرة على توظيف

انفعالاتهم في بيئة العمل بما يتناسب مع الموقف الذي يتفاعلون فيه، فضلا عن هذا نجد أن لدى موظفي رئاسة الجامعة القدرة على إدارة انفعالاتهم بشكل جيد مع ضغوط العمل والصراعات التي يتعرضون لها، ويفضون الخلافات التي تحصل بينهم وبين الموظفين الآخرين بسهولة. نتيجة لذلك، فإنه وفقا لجولمان، يعد الذكاء الانفعالي موردا بشريا رئيسا في المنظمات والمؤسسات التي يعمل بها الموظفون ولاسيما المدراء والقادة التي تقع عليهم مسؤولية إدارة المؤسسة بشكل عام، لأن الذكاء الانفعالي يوفر الاستعداد النفسي والاجتماعي على تقبل الآخرين وفهمهم والتعاون معهم بشكل بناء ومثمر. واتسقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (عثمان، 2009) التي وجدت أن الذكاء الانفعالي يساعد على إيجاد المزيد من الفهم في المواقف الاجتماعية، وتقبل أفكار الآخرين بمرونة كبيرة، وخلق طرق جديدة لتطوير العمل، ودراسة (المهندي، 2006) التي توصلت إلى أن اتسام الموظفين بالذكاء الانفعالي يساعدهم على اتخاذ القرار الوظيفي المناسب، والخروج من المشكلات التي تواجههم في عملهم الإداري، كذلك يجعلهم أكثر تقبلا لنقد الآخرين، ويزداد مستوى التعاون مع مشرفيهم وزملائهم من أجل تطوير مستوى أداء المؤسسة التي يعملون فيها (في رابح، 2011). وهذا ما أكدته دراسة (عوض، 2009) بأن الموظف الذكي انفعاليا يكون ذو عقلية مرنة ومنفتحة ومتقمنة انفعاليا تجاه الآخرين، ولديه إحساس كبير بالمسؤولية الاجتماعية والمهنية وأكثر مهارة في فهم انفعالات زملاءه الشخصية، مما يجعل من الذكاء الانفعالي مفتاح النجاح في الحياة الوظيفية.

* الفرضية الرابعة: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على مقياس الذكاء الانفعالي وفقا لمتغير النوع والمكانة الوظيفية؟ لغرض تعرف دلالة الفروق بين متوسطات موظفي رئاسة جامعة القادسية على مقياس الذكاء الانفعالي وفقا لمتغيري النوع (ذكور، إناث) والمكانة الوظيفية (مدير، موظف)، استعمل الباحثان تحليل التباين الثنائي (two way ANOVA) عند مستوى دلالة (0.05). والجدول (10) يوضح ذلك:

جدول (10) تأثير الفروق في الجنس والمكانة الوظيفية على الذكاء الانفعالي.

مصدر التباين	مجموعة المربعات S-S	درجة الحرية D-F	متوسط المربعات M-S	القيمة الفائية F	القيمة الجدولية	مستوى الدلالة S-g
الجنس	1.147	1	1.147	0.008	3,84	0.05
المكانة الوظيفية	275.366	1	275.366	1.970		
التفاعل (الجنس) x (المكانة الوظيفية)	60.124	1	60.124	0.430		
الخطأ	17611.832	126	139.776			
الكلية	798137.000		130			

وتبين النتائج السابقة أن:

أ- الفرق وفق متغير النوع (ذكور، إناث):

يتضح من الجدول السابق أن الفرق بين الموظفين الذكور والإناث على مقياس الذكاء الانفعالي لا يرقى إلى مستوى الدلالة الإحصائية عندما نقارن القيمة الفائية المحسوبة (0.008) مع القيمة الجدولية البالغة (3,84) عند مستوى الدلالة الإحصائية عند (0,05) إذ بلغ المتوسط الحسابي لدى الموظفين الذكور (77.0308) بانحراف معياري (10.39075) يقترب كثيرا من المتوسط الحسابي لدى الموظفات الإناث البالغ (77.9077) بانحراف معياري (13.11574). ويمكن تفسير هذه النتيجة حول تقارب درجة الموظفين الذكور والإناث في الذكاء الانفعالي إلى طبيعة التشابه في الأنماط السلوكية والمعرفية التي يتبعونها مع الآخرين مثل التعاطف مع حاجات الناس، وفهم انفعالاتهم، والتواصل الاجتماعي الجيد معهم. ورغم أن هذه الأنماط السلوكية مكتسبة من بيئتهم ومنظومتهم الاجتماعية التي تؤكد على الإيثار ومساعدة

الآخرين، فإنه يرجع أيضا إلى متطلبات الوظيفة الإدارية التي يعملون فيها، إذ تتطلب بيئة العمل من موظفي رئاسة الجامعة التعاون مع الرؤساء والموظفين في الوحدات الآخرين، وتوظيف مهاراتهم الاجتماعية من أجل إنجاز العمل المؤسساتي، وفهم احتياجات ومطالب رؤسائهم ومرؤوسيتهم، وتقديم العون والدعم العاطفي والاجتماعي وقت الشدة في العمل. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Sjoberg, 2001) التي وجدت أن الإناث أكثر تمتعا بالذكاء الانفعالي من الذكور.

ب- المكانة الوظيفية (مدير، موظف):

يتضح من الجدول السابق أن الفرق بين موظفي رئاسة الجامعة على وفق متغير المكانة الوظيفية لا يرقى إلى مستوى الدلالة الإحصائية عندما نقارن القيمة الفائية المحسوبة (1.970) مع القيمة الجدولية البالغة (3,84) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) إذ أننا نلاحظ أن المتوسط الحسابي في الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الوحدات والشعب الإدارية البالغ (75.6122) بانحراف معياري (10.08261) لا يختلف كثيرا عن المتوسط الحسابي لدى المرؤوسين البالغ (78.5926) بانحراف معياري (12.64593). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن كل المدراء والموظفين لديهم درجة متقاربة من الذكاء الانفعالي. ويرجع ذلك إلى التشابه في الخصائص والمهارات الاجتماعية والانفعالية التي يتسم بها موظفو رئاسة الجامعة، فضلا عن تقاربهم في مستوى العمر والتحصيل الأكاديمي والتدريب الوظيفي الذي تلقوه أثناء خدمتهم الوظيفية، وبهذا يمكن القول بأن جميع هذه العوامل قد ساهمت في عدم ظهور فرق دال إحصائيا بين المدراء والموظفين. واختلفت هذه النتيجة مع دراستي (الشهري، 2009) و(النمري، 2009) اللتين وجدتا أن الرؤساء أكثر ذكاء انفعاليا من المرؤوسين.

ج. تفاعل الجنس والمكانة الوظيفية:

يتضح من الجدول السابق أن الفرق بين الموظفين الذكور والإناث من الرؤساء والمرؤوسين لا يرقى إلى مستوى الدلالة الإحصائية عندما نقارن القيمة الفائية المحسوبة (0.430) مع القيمة الجدولية البالغة (3,84) عند مستوى دلالة (0,05)، وبذلك فإنه يوجد تفاعل للجنس مع المكانة الوظيفية في التأثير على الذكاء الانفعالي كما هو موضح في الجدول السابق.

الفرضية الخامسة: هل تتباين درجة الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وفقا للذكاء الانفعالي وأبعاده؟ للتعرف على دلالة الفرق في الرضا الوظيفي وفقا للذكاء الانفعالي وأبعاده قام الباحثان بطرح وجمع الوسط الحسابي من الانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد الذكاء الانفعالي، ومن ثم مقارنة درجات الموظفين حول شعورهم بالرضا الوظيفي حسب المستوى المرتفع والمنخفض في الذكاء الانفعالي وأبعاده، وذلك من خلال استعمال الاختبار التائي لعينتين مستقلتين، والجدول (11) يوضح ذلك:

جدول (11) الفرق في مقياس الرضا الوظيفي وفق أبعاد الذكاء الانفعالي.

المتغير المقارن	بعد المقارنة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	ارتفاع تدبير الانفعالات	88.8182	17.79683	2.590	2.01	0,05
	تدني تدبير الانفعالات	76.9583	13.07995			
الرضا الوظيفي	ارتفاع التعاطف	82.8636	21.56341	0.578	2.01	0,05
	تدني التعاطف	80.1563	12.84676			
الرضا الوظيفي	ارتفاع حفز الذات	85.0385	11.97157	0.569	2.01	0,05
	تدني حفز الذات	82.8333	15.35852			
الرضا الوظيفي	ارتفاع المعرفة الانفعالية	80.6842	14.46472	1.114	2.01	0,05
	تدني المعرفة الانفعالية	85.5263	12.24458			

0,05	2.01	0.119	15.17917	84.0435	ارتفاع المهارات الاجتماعية	الرضا الوظيفي
			13.03678	83.5714	تدني المهارات الاجتماعية	
0,05	2.01	1.047	18.46854	86.2174	ارتفاع الذكاء الانفعالي	الرضا الوظيفي
			9.55287	81.5789	تدني الذكاء الانفعالي	

يتضح من الجدول أعلاه أن الشعور بالرضا الوظيفي لا يتأثر إلا من خلال بعد تدبير الانفعالات، إذ نرى أن الموظفين الذين لديهم مستوى مرتفع من إدارة الانفعالات يكونون أقل شعورا بالاستياء الوظيفي من ذوي المستوى المنخفض في تدبير الانفعالات، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه رغم اتسام الموظفين بالمهارات الاجتماعية وفهم انفعالات الآخرين والتعاطف معهم، إلا أن هذه الأبعاد في الذكاء الانفعالي لا تساهم بدرجة فاعلة في التحكم بمواقف البيئة المهنية الضاغطة كما هو الحال ببعد إدارة الانفعالات، لأننا نجد أن تحكم الموظفين بانفعالاتهم يقلل من شعورهم بالضغوط الوظيفية، ويحسن من مزاجهم السلبي، ويجعلهم يديرونه بشكل فاعل بعيدا عن المشاحنات والصراعات الوظيفية، وهذا ما أشار إليه جولمان (1996) إلى أن إدارة الانفعالات تعمل على توفير مشاعر الراحة والتخفيف عن الذات من حدة انفعالات الغضب والقلق والفشل (الخزي) وغيرها من الانفعالات السلبية. وقد اتسقت هذه النتيجة مع دراسة (Gardner & Stough, 2002) التي وجدت أن بعد إدارة الانفعالات في الذكاء الانفعالي له دور كبير في الأداء الوظيفي وتشجيع الموظف على الاستقرار والإبداع الإداري. كذلك اتسقت مع نتائج دراسة (Geery, 1997) التي وجدت أن الأفراد الذين لديهم مستوى مرتفع في إدارة الانفعالات يكونون قادرين على الحفاظ على هدوئهم في بيئة العمل، والتحكم باستجاباتهم السلبية، ويحاولون جاهدين إيجاد حلول للصراعات التي تواجههم من خلال فهم استجابات الآخرين ومنع ظهور الانفعالات السلبية (جامع، 2010، ص. 12).

خلاصات

وفقا للنتائج السابقة نجد:

- 1- أن موظفي رئاسة الجامعة يشعرون بالاستياء الوظيفي نتيجة الظروف السيئة التي تواجههم في بيئة العمل الجامعية.
- 2- إن الموظفين الذكور أقل شعورا بالاستياء الوظيفي مقارنة بالموظفات الإناث ويرجع ذلك إلى طابع الحياة الوظيفية والعامة التي تعيشها الإناث في المجتمع العراقي.
- 3- يعاني كل من المدراء والموظفين بدرجة متقاربة من الاستياء الوظيفي نتيجة الضغوط التي يعانون منها.
- 4- يتمتع موظفو رئاسة جامعة القادسية بالذكاء الانفعالي الذي يتمثل بالإمكانية على تعرف مشاعر الآخرين، والحساسية تجاه احتياجات الغير، ويمتلكون القدرة على توظيف انفعالاتهم في بيئة العمل بما يتناسب مع الموقف الذي يتفاعلون فيه.
- 5- لا يوجد فرق في الذكاء الانفعالي وفقا لمتغير النوع والمكانة الوظيفية، وهذا يرجع إلى التشابه في الخصائص والمهارات الانفعالية والاجتماعية.
- 6- يتباين الشعور بالرضا الوظيفي وفقا لبعد إدارة الانفعالات لأننا نجد أن تحكم الموظفين بانفعالاتهم يقلل من شعورهم بالضغوط الوظيفية، ويحسن من مزاجهم السلبي، ويجعلهم يديرونه بشكل فاعل بعيدا عن المشاحنات والصراعات الوظيفية.

التوصيات

وفقا لنتائج البحث يوصي الباحثان بالآتي:

- 1- توفير المكافآت والحوافز للموظفين الذين يظهرون جهدا إضافيا ومميزا في واجبهم الوظيفي.
- 2- عقد اللقاءات الدورية من قبل المسؤولين في المناصب العليا من أجل تعرف وحل المشكلات التي يعاني منها الموظفون.
- 3- إعطاء الموظفين الفرصة والإمكانية لتولي المناصب الإدارية، وتوجيه العقوبات للموظفين الذي يظهرون تحيزا واضحا في العمل ضد النساء لأنه يعتبر انتهاكا لحقوق العاملين.
- 4- توفير بيئة عمل مناسبة ومريحة في البيئة الجامعية، مع صيانة وتوفير المستلزمات والأدوات الضرورية التي تسهل عمل الموظفين.
- 5- محاولة تجنب دوران عمل الموظفين قدر الإمكان ولاسيما لدى الذين يظهرون تميزا وتفوقا كبيرا في عملهم، لأن من شأن ذلك أن يسبب لهم الإحباط والاستياء الوظيفي.

المقترحات: استكمالا لنتائج البحث، يقترح الباحثان إجراء الآتي:

- 1- دراسة تباين الرضا الوظيفي وفقا للكفاءة الاجتماعية لدى الموظفين.
- 2- دراسة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والعوامل الخمسة الكبرى في الشخصية.
- 3- دراسة العلاقة الارتباطية بين الذكاء الانفعالي وحل المشكلات في بيئة العمل لدى الموظفين.

المراجع

- أحمد، ثابت إحسان (2011). الرضا الوظيفي على وفق بعض المتغيرات الشخصية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين في أقسام وكليات التربية الرياضية جامعة الموصل. مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، المجلد 17، العدد 57، صص. 63-82.
- بخاري، مريم سيف الدين (1986). الرضا الوظيفي للعاملات في التعليم العام في ضوء اللائحة التعليمية، رسالة ماجستير، كلية التربية - جامعة أم القرى.
- جامع، إبراهيم (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة. رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة منتوري قسنطينة.
- الجيار، عادل بن صلاح (2001). الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من من وكليات الأقسام ومديرات الإدارات بجامعة الملك سعود، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 42، صص. 442-490.
- الجهني، عبد العزيز عباد (2005). مؤشرات تخطيطية لتدعيم الرضا الوظيفي من منظور الخدمة الاجتماعية للمرشد الطلابي. رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية التربية في جامعة الأزهر.
- جولمان، دانييل (1995). الذكاء العاطفي. ترجمة: ليلي الجبالي، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- حكيم، عبد الحميد بن عبد المجيد (2009). الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين "دراسة مقارنة". كلية التربية، جامعة أم القرى، الرياض.
- خميس، إيمان أحمد (2010). جودة الحياة وعلاقته بالرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال، المؤتمر العلمي الثالث (تربية المعلم العربي وتأهيله: رؤى معاصرة)، الجمهورية العربية مصر.
- رابح، أنس الطيب (2011). الذكاء الوجداني لدى العاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم، المجلة العربية لتطوير التفوق، العدد 3، صص. 58-72.
- ربوز، ربي يوسف (2008). أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للمدراء في الشركة السورية للاتصالات. رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية إدارة الأعمال في الجامعة الافتراضية السورية.
- سلامه، انتصار محمد طه (2003). مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية.
- الشرايدة، سالم (2008). الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الشهري، سعد محمد علي (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، السعودية.
- الشهري، علي بن يحيى (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية. رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الدراسات العليا في أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الشيخ، جواد محمد وعزيزة عبد الله شريز (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين. مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول، صص. 683-711.
- صابر، سامية محمد (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الصداقة لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة. مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، (43)، صص. 200-261.
- عبد الله، دخيل بن عبد الله (1997). الرضا الوظيفي المحدد والرضا الوظيفي المطلق لدى معلمات رياض الأطفال. مجلة كلية التربية، العدد 14، صص. 205-266.
- عبد النبي، محسن (2001). العلاقات التفاعلية بين الذكاء الانفعالي والتفكير الابتكاري والتحصيل الدراسي للطالبات الجامعيات السعوديات. مجلة البحوث النفسية والتربوية بجامعة المنوفية، العدد 3 السنة السادسة عشرة، صص. 128-165.
- العتيبي، تركي بن كديميس (2010). تصور مقترح لتوظيف الذكاء العاطفي في الرفع من فعالية القيادة التربوية. كلية التربية، جامعة الطائف.
- عثمان، حباب عبد الحي (2009). الذكاء الوجداني العاطفي الفعال: مفاهيم وتطبيقات. دار دبيونو للنشر والتوزيع، عمان.

- عكاشة، علي (1989). المناخ التنظيمي في كليات المجتمع في الأردن وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- العمرات، محمد سالم (2014). مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديراتها في الأردن، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 10، عدد 2، صص. 177-190.
- عوض، منى سعيد يحيى (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب التفكير لدى طلاب وطالبات كلية التربية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية التربية في جامعة الأزهر.
- فرج، إخلاص زكي (2013). الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية. مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 36، صص. 142-164.
- محمد زينب الأمين ومعاوية مصطفى محمد عمر (2012). الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات. كلية التربية، جامعة الخرطوم.
- المحمدي، إيمان (2010). المكونات العاملية للذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات السنة التحضيرية. رسالة غير منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- المخلفي، محمد، (1992). مدى رضا هيئة التدريس في جامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية عن عملهم. المجلة العربية للتربية، 12 (2).
- المصدر، عبد العظيم سليمان (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الأول، صص. 587-632
- المير، عبد الرحيم علي (1995). العلاقات السببية الاستدلالية بين سلوك المدير ورضا المرؤوس وأدائه، دراسة تحليلية. المجلة العربية للإدارة، 12 (2)، صص. 31-30.
- نادر أحمد أبو شيخة (1998). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية. مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية، الرياض.
- النمري، أحمد (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية التربية في جامعة أم القرى.
- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (1988). قانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. العراق.
- Abouserie, R. (1996). Stress, Coping Strategies, and Job Satisfaction in University Academic Staff. Educational Psychology, vol. (16), pp. 8-49.
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i), Technical Manual, Toronto: Multi- Health System.
- Gardner L., & Stough.C, (2002). Examining the relationship between Leadership and Emotional Intelligence in Senior Level Managers", Leadership and Organization Development journal, vol. 23, pp 68-87.
- Goleman, D. (1999). The emotionally intelligent worker .Futurist, vol. 33, 3, pp. 14-19.
- Goleman, D (1995). Emotional Intelligence, Why it can matter more than IQ. New York, Bantam.
- Hassard, Tary Lynn (1991). A study of the Job Satisfaction of Nebraska public. High school principals. DAI-A 52106, p. 1464.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluter (Eds.). Emotional Development and Emotional Intelligence, New York: Basic Books.
- Rosete.D, & Ciarrochi.J, (2001). Emotional Intelligence and Effective Leadership", Leadership and Organization Development journal, Vol. 26, pp 388-399.

- Sjoberg, L. (2001). Emotional Intelligence of Life Adjustment: Validation Study. Working Paper Series in Business Administration, Centre for Economic Psychology, Stockholm School of Economics, Sweden.

- Vroom, Victor (1964). Work and Motivation, New York, John Wilier and Sons, INC.

الملاحق

ت	الذكاء الانفعالي					ت	الرضا الوظيفي				
	نادرا	قليلًا	أحيانا	دائما	ت		نادرا	قليلًا	أحيانا	دائما	
1					1	1				1	يتوفر في عملي كافة ادوات العمل المكتئبة
2					2	2				2	يتوفر في مكن عملي ظروف الامان والنظافة
3					3	3				3	ساعات عملي ملائمة ومناسبة
4					4	4				4	اشعر بالاستقرار الوظيفي
5					5	5				5	احصل على المكافآت عندما ابكر اعمال جديدة
6					6	6				6	النسبة المستطعة من الراتب لاخر ارض التقاعد مناسبة
7					7	7				7	اجد ان الراتب التقاعدي بعد نهاية الخدمة جيدا
8					8	8				8	تتوفر درجة من الامان الوظيفي في حالة حدوث مرض او عجز صحي
9					9	9				9	تعد التعليمات التي تصدر من الادارة واضحة ومحددة
10					10	10				10	تحرص الادارة على سماع مقترحات الموظفين
11					11	11				11	تخول الادارة المرؤوسين الصلاحيات لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل
12					12	12				12	يوجد تنسيق بين مختلف الاقسام
13					13	13				13	تحدد الادارة العليا معايير اداء مناسبة في العمل
14					14	14				14	تتفهم الادارة النواحي الانسانية للعاملين
15					15	15				15	توجد علاقة واجتماعية بين الرؤساء والموظفين
16					16	16				16	تستطيع الادارة حل مشكلات الموظفين
17					17	17				17	يتوفر جو من الالفة والانسجام بين الموظفين
18					18	18				18	يوجد تعاون بين الموظفين لانجاز العمل
19					19	19				19	يتبادل الموظفون الخبرة والمعلومات والمعرفة
20					20	20				20	يهيئ العمل فرصا لتطوير وسائل جديدة واداء افضل
21					21	21				21	تحرص الادارة على تطوير مهارتنا واخبارتنا
22					22	22				22	تعمل الادارة على تنمية قدرات العاملين باستمرار
23					23	23				23	تقوم الادارة بتقويم اداء الموظفين بصورة موضوعية
24					24	24				24	توجد عدالة في توزيع الواجبات الوظيفية
25					25	25				25	توجد عدالة في توزيع المكافآت والحوافز
26					26	26				26	تعامل الادارة العليا الموظفين بعدالة ومساواة
27					27	27				27	اجد ان طريقة تقييم اداء الموظفين صحيحة
28					28	28				28	توجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية
29					29	29				29	توجد عدالة في الحصول على الترقية والترقية