

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر -بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل: .....

### عنوان المذكرة

الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني  
دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية

تخصص: علم النفس الاجتماعي

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالب:

- قبقوب عيسى

- بن غربال سعيدة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
			رئيساً
			مشرفاً ومقرراً
			عضو مناقشاً
			عضو منقشاً

السنة الجامعية: 2014-2015

## شكر وعرفان

﴿ربِّي أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدِي وَأَنْ أَعْمَلَ حَالِحًا تَرْضَاهُ وَأُدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ (النمل: ١٩)

الحمد لله حمد الشاكرين و الصلاة و السلام على رسوله الكريم سيدنا محمد "ص" و على آله و صحبه  
أجمعين

بداية الحمد لله كثيرا و اشكر فضله الذي من علي بانجاز هذا العمل المتواضع و يسر لي

طريقه من غير حول مني و لا قوة

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

فعظيم الشكر و الامتنان والتقدير و الاحترام للأستاذ " تقويوب عيسى " الذي تكرم بالإشراف على هذا  
البحث من بدايته إلى نهايته، مرشدا و موجها و ناقدا. جزاك الله عنا أستاذنا كل خير

خالص الشكر و التقدير إلى الأستاذ "رابحي إسماعيل" و على كل ما قدمه لي من معلومات قيمة ساهمت  
في إنجاز هذا البحث

كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر والامتنان للأساتذة المحكّمين وكل أساتذة قسم علم النفس

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان والامتنان إلى أئمة الناس وأحبهم إلى قلبي والدي الحبيبين،

اللذان نرسا فيا حبب العلم وشجعاني دوما للتقدم نحو الأفضل والأرقى ... وإني لأعني شكرا لهما

والشكر موصول لإخوتي وأخواتي الأعماء

كما يسرني التوجه بعظيم شكري لكل من ساعد الباحثة وأخص بالذكر: كل من الأستاذة

حجازي إسماعيل، محمد رشيد، قريشي محمد، مغزي راضية وكل عمال قسم علوم التسيير

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد لانجاز هذا العمل  
والحمد لله أولا وآخرا والصلاة والسلام على سيدنا محمد.

الطالبة: بن نربال سعيدة

## ملخص الدراسة:

**عنوان الدراسة:** الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني -دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة-.

**أهداف الدراسة:** الكشف عن العلاقة الإرتباطية 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).

**عينة الدراسة:** تكونت من 150 أستاذًا من جامعة محمد خيضر بسكرة للموسم الجامعي 2013 - 2014.

**أدوات الدراسة:** استخدمت الباحثة في دراستها:

1- مقياس الذكاء العاطفي إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001).

2- مقياس التوافق المهني إعداد الباحثة.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- 1- يتمتع الأساتذة الجامعين بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع.
- 2- يتمتع الأساتذة الجامعين بمستوى توافق مهني مرتفع.
- 3- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.
- 4- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.
- 5- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.
- 6- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

## **Résumé d'étude :**

**Thème :-** L'intelligence affectif et sa relation avec l'adaptation fonctionnaire -chez un échantillon des enseignants de l' université de MOHAMED KHIDER – BISKRA -.

### **\* Objectifs d'étude :**

Découvrir la relation corrélatif entre l'intelligence émotionnelle et l'adaptation fonctionnaire chez les enseignants de l'université Mohamed Khider de Biskra. et aussi la relation entre l'intelligence émotionnelle et l'adaptation fonctionnaire chez les enseignants de l'université Mohamed Khider de Biskra à partir des variables (sexe, spécialité scientifique et l'expérience fonctionnaire) .

### **\* Echantillon de l'étude :-**

Elle se compose de 150 enseignants de l'université Mohamed Khider de Biskra à l'année universitaire (2013-2014).

### **\*les outils de l'étude :**

On utilise les outils suivants :

**a-**Mesure de l'intelligence émotionnelle. réalise par Fareuk E Saide Othmen et Mohamed Rezk (en 2001)

**b-**Mesure de l'adaptation fonctionnaire réalisation personnel .

### **\* Résultats de l'étude :**

**1-** les enseignants universitaire on un haut niveau de l'intelligence émotionnelle.

**2-** les enseignants universitaire on un haut niveau de l'adaptation fonctionnaire.

**3-**Il y a une corrélation de liaison entre l'intelligence émotionnelle et l'adaptation fonctionnaire chez les enseignants universitaire.

**4-** Il y a une corrélation de liaison entre l'intelligence émotionnelle et l'adaptation fonctionnaire à partir de leur sexe.

**5-** Il y a une corrélation de liaison entre l'intelligence affectif et l'adaptation fonctionnaire à partir de leur spécialité scientifique.

**6-** Il y a une corrélation de liaison entre l'intelligence affectif et l'adaptation fonctionnaire à partir de leur expérience fonctionnaire.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
و - ز ح ط - ي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شكر وتقدير.....</li> <li>- ملخص الدراسة.....</li> <li>- فهرس الجداول.....</li> <li>- فهرس الأشكال.....</li> <li>- مقدمة.....</li> </ul>
42 - 6	<b>الفصل الأول: الاطار العام لإشكالية الدراسة</b>
15 - 12	1- إشكالية الدراسة.....
15	2- فرضيات الدراسة.....
16	3- أهمية الدراسة.....
17 - 16	4- دواعي إختيار الموضوع.....
17	5- أهداف الدراسة.....
18- 17	6- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة.....
42 - 19	7- الدراسات السابقة.....
90 - 43	<b>الفصل الثاني: الذكاء العاطفي</b>
44	- تمهيد.....
47 - 45	1 - الذكاء.....

49 – 48	2 - العاطفة .....
49	3 - العقل والعاطفة .....
53 – 49	4 - تعريف الذكاء العاطفي .....
58 – 53	5 - التطور التاريخي للذكاء العاطفي .....
62 – 58	6 - فزيولوجية الذكاء العاطفي .....
67 – 62	7- مكونات الذكاء العاطفي .....
75 – 67	8 - نماذج الذكاء العاطفي .....
78 – 76	9 - السمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض .....
82 – 78	10- تطبيقات الذكاء العاطفي .....
90 – 83	11- قياس الذكاء العاطفي .....
	- خلاصة .....
145 – 91	<b>الفصل الثالث: التوافق المهني</b>
93	- تمهيد .....
120 – 93	1- التوافق .....
96 – 93	1- 1- تعريف التوافق .....
99 – 96	1- 2- التوافق وبعض المفاهيم المشابهة له .....
100 – 99	1- 3- تحليل عملية التوافق .....
105- 100	1- 4- نظريات التوافق .....
106- 105	1- 5- أهمية التوافق .....
111- 106	1- 6- مجالات التوافق .....

113- 111	..... مؤشرات التوافق 1 - 7 -
117- 113	..... أساليب التوافق 1 - 8 -
118- 117	..... عوائق التوافق 1 - 9 -
119- 118	..... سوء التوافق 1 - 10 -
120- 119	..... أسباب سوء التوافق 1 - 11 -
145- 120	..... التوافق المهني 2-
123- 120	..... تعريف التوافق المهني 2 - 1 -
127- 123	..... نظريات التوافق المهني 2 - 2 -
.128	..... مظاهر التوافق المهني 2 - 3 -
131- 128	..... تقسيم التوافق المهني 2 - 4 -
135- 131	..... العوامل المؤثرة في التوافق المهني 2 - 5 -
138- 135	..... قياس التوافق المهني 2 - 6 -
142- 138	..... سوء التوافق المهني 2 - 7 -
145- 143	..... سبل تحسين التوافق المهني 2 - 8 -
.145	..... خلاصة -
177- 146	<b>الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية لدراسة</b>
.147	..... تمهيد -
.147	..... المنهج 1 -
.148	..... حدود الدراسة 2 -
154- 148	..... الدراسة الاستطلاعية 3 -
152- 148	..... 1-3- التعريف بميدان الدراسة

.153	..... 2-3- الدراسة الاستطلاعية
153.	..... 3-3- عينة الدراسة الاستطلاعية
.154	..... 4-3- نتائج الدراسة الاستطلاعية
154.	..... 4 - وصف مجتمع الدراسة
161- 155	..... 5 - خصائص عينة الدراسة
176- 161	..... 6 - مقاييس الدراسة
176.	..... 7 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
.177	..... - خلاصة
209- 178	<b>الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة</b>
.180	..... - تمهيد
183- 180	..... 1 - عرض نتائج الدراسة على أساس تساؤلات الدراسة
180.	..... 1-1- عرض نتائج التساؤل الأول مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي
183- 182	..... 1-1- عرض نتائج التساؤل الثاني مستوى أفراد العينة في التوافق المهني
188- 184	..... 2 - عرض نتائج الدراسة على أساس فرضيات الدراسة
185- 184	..... 1-2- عرض نتائج الفرضية العامة
186- 185	..... 2-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
187- 186	..... 3-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
188- 187	..... 4-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
194- 188	..... 3 - مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
189- 188	..... 1-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة
191- 190	..... 2-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى



193- 191	..... مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية 3-3
194- 193	..... مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة 4-3
195- 194	..... نتائج الدراسة 4 -
196.	..... خاتمة -
209- 198	..... قائمة المراجع -
	..... الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
71 – 70	القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات "لماير وسالوفي"	01
.74	القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج "بار أون" الذكاء العاطفي	02
75 – 74	مفهوم وتعريف كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي لنموذج بار أون	03
.153	توزيع أفراد العينة الدراسة الإستطلاعية	04
.154	توزيع مجتمع الدراسة بحسب الرتب والكليات	05
.157	نسب وعدد أفراد العينة الأساسية المؤخوذة من كل كلية	06
.157	توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس	07
.158	يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الخبرة المهنية	08
.160	يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب التخصص العلمي	09
.163	يوضح أبعاد مقياس الذكاء العاطفي وأرقام عباراتها	10
.164	أوزان بدائل مقياس الذكاء العاطفي	11
165-164	مستويات (تقديرات) مقياس الذكاء العاطفي	12
166	معامل صدق التمييزي لمقياس الذكاء العاطفي	13
.168	حساب معامل ثبات مقياس الذكاء العاطفي بطريقة بطريفة التجزئة النصفية	14
.171	أبعاد مقياس التوافق المهني وأرقام عباراتها	15

.172	أوزان بدائل مقياس التوافق المهني	16
.173	مستويات (تقديرات) مقياس التوافق المهني	17
.174	معامل صدق التمييز لمقياس التوافق المهني	18
.175	حساب معامل ثبات مقياس التوافق المهني بطريقة بطريقة التجزئة النصفية	19
.180	مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي	20
.181	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأفراد العينة في الذكاء العاطفي	21
.181	مستوى أفراد العينة ككل في الذكاء العاطفي	22
.182	مستوى أفراد العينة في التوافق المهني	23
.183	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأفراد العينة في التوافق المهني	24
.183	مستوى أفراد العينة ككل في التوافق المهني	25
.184	معامل الارتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين	26
.185	معامل الارتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعًا لمتغير الجنس	27
.186	معامل الارتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعًا لمتغير التخصص العلمي	28
.187	معامل الارتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعًا لمتغير الخبرة المهنية	29

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
.60	مسار الاستجابة الانفعالية داخل المخ	01
.107	مجالات التوافق	02
.125	هرم ماسلو للحاجات	03
.158	توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس	04
.159	يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الخبرة المهنية	05
.160	يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب التخصص العلمي	06
.180	مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي	07
.182	مستوى أفراد العينة في التوافق المهني	08

## مقدمة

إن تطور وتقدم وازدهار أي أمة منوط بجودة تعليمها من أدنى مستوى (الابتدائي) إلى أعلى مستوى (الجامعي)، والجزائر على غرار هذه الأمم في تغيير وتطوير دائم لمنظومتها التعليمية بكل مستوياتها خصوصاً منظومة التعليم العالي التي شهدت في السنوات الأخيرة تغيرات كثيرة نظراً لأهميتها في تكوين وتلقين أهم شريحة في المجتمع؛ فالجامعة الجزائرية عمدت إلى التكوين الطلبة في العديد من التخصصات وفتح أخرى لتتلاءم مع سوق العمل، وهذا يتطلب أساتذة مختصين في هذه المجالات قادرين على تحويل الأهداف التعليمية إلى أهداف سلوكية تنعكس على الطلبة، لهذا يجب على الأستاذ أن يتمتع بقدرات ملائمة حتى يتمكن من ذلك كالتحكم في انفعالاته ومواجهة المشاكل كفهمة لذاته والآخرين والقدرة على استخدام وتوظيف هذا الفهم، الذي يمكنه من السيطرة على مشاعره، وانفعالاته، والتحكم فيها، والصبر والقدرة على التحمل... هذه الصفات وغيرها التي تمثل (أبعاد الذكاء العاطفي)، هذا الأخير الذي يعتبر من أهم العوامل التي تساعد الفرد على النجاح في الحياة بصفة عامة والنجاح في مجال العمل بصفة خاصة، حيث أكد ذلك **جولمان** الذي يرى بأن الذكاء المعرفي لا يشكل سوى 20% فقط من النجاح في الحياة تاركاً 80% لعوامل أخرى منها عوامل الذكاء العاطفي. (جولمان، 2000، ص 55)

أن الذكاء العاطفي للعامل يضمن له النجاح والاستقرار في عمله وبالتالي تحقيق توافقه المهني هذا الأخير الذي يكون نتيجة تلائم الفرد مع ظروف بيئته المهنية المادية والاجتماعية؛ وبالتالي تحسين أداء العامل؛ ولهذا يجب الإهتمام والسعي لأن يحقق الأستاذ أكبر قدر ممكن من التوافق وهذا ما سعت هذه الدراسة البحث فيه والوقوف عنده العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين لجامعة محمد خيضر - بسكرة - متضمنة خمسة فصول مقسمة كما يلي:

**الفصل الأول والمعنون بالإطار العام لإشكالية الدراسة** والذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة والفرضيات التي عمدنا على التحقق منها، إضافة إلى أهمية ودواعي إختيار الموضوع، وكذا الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها والإشارة إلى مفاهيم الدراسة وفي الأخير نذكر بعض الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني والمعنون بـ"الذكاء العاطفي"** والذي تم التطرق فيه إلى الذكاء والعاطفة والعلاقة بينهما وتعريف الذكاء العاطفي وجذوره التاريخية، ثم تطرقنا إلى فزيولوجيته ومكوناته ونماذجه، كما بينا السمات العامة للذكي العاطفي المتوقع والمنخفض، وفي ختام الفصل تطرقنا إلى تطبيقاته وطرق قياسه.

وقد خصص **الفصل الثالث "للتوافق المهني"** وتضمن جزئين خصص الجزء الأول للتوافق بذكر تعريفه والمصطلحات المشابهة له وتحليله، ثم تطرقنا إلى مختلف نظرياته، وأهميته كما أشرنا إلى مجالاته ومؤثراته وأساليبه، ثم فوائده وسوء التوافق وأسبابه.

أما الجانب الثاني فقد خصصناه للتوافق المهني بعرض التعريف ونظرياته، ثم تطرقنا إلى مظاهره وتقسيمه والعوامل المؤثرة فيه وطرق قياسه وفي الأخير سوء التوافق المهني وسبل تحسينه.

**الفصل الرابع** تضمن "الإجراءات المنهجية للدراسة" والذي حددنا فيه منهج الدراسة وحدودها الزمانية والمكانية والبشرية، ثم عرضنا الدراسة الإستطلاعية ثم مجتمع الدراسة وخصائص العينة، ومقاييس الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

وأخيراً **الفصل الخامس** وتم فيه "عرض ومناقشة نتائج الدراسة" التي تم التوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة وفي الأخير خاتمة التي تليها قائمة المراجع والملاحق.

## الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- دواعي إختيار الموضوع.
- 5- أهداف الموضوع.
- 6- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

## 1- الإشكالية:

سادت لمدة طويلة فكرة إن الذكاء المعرفي (الأكاديمي) هو العامل الأول للنجاح والتفوق، وأن الأشخاص الذين لديهم درجة عالية من الذكاء يصلون بالضرورة إلى مستويات عالية من النجاح في المجال التعليمي والمهني والاجتماعي والعاطفي، فقد كانت هذه النظرة مسلمة بديهية لا تحتاج إلى إثبات. لكن الواقع يثبت لنا عكس ذلك فقد نجد أشخاص متفوقين اجتماعيا لكن مستواهم الأكاديمي منخفض، وقد نجد البعض الأخر أذكاء أكاديميا ولكنهم يتعثرون ويقضون حياتهم في القلق و التوتر و الاكتئاب، وذلك نظرا لعدم وجود نوع واحد من الذكاء يعزى له تأقلم الفرد مع بيئته و التكيف معها، فقد كان أحد أسباب اهتمام الباحثين السيكولوجيين بالذكاء العاطفي هو عجز اختبارات القدرات العقلية في التنبؤ بشكل واضح بنجاح الفرد في مختلف مواقف الحياة وأهمها المجال الاجتماعي و المهني وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات كدراسة دانيال جولمان 1995 (D.Goleman)، هوارد جارذنر ورتشارد هرنشتاين 1995 (H.Gardener & R.Hernstein)، فيما يتعلق بإحتمالات النجاح في الحياة، أن ما بين 10- 20 % فقط من التباين في إختبارات النجاح المهني، يمكن إيعازه لقدرات عقلية، في حين يتطلب النجاح المهني قدرات أوسع من ذلك كالمهارات الاجتماعية وضبط الانفعالات وإدارة وحفز الذات (الذكاء العاطفي). (معمرية، 2009، ص8) وفي دراسة أخرى أجراها كل من "كيلي" و"كابلان" (Kelley & Caplan) على مجموعة من موظفي شركة "بل" الأمريكية الحاصلين على درجات مرتفعة في الذكاء العقلي، إن 15 % منهم فقط تم تصنيفهم على أنهم متميزو الأداء (لديهم قدرة مرتفعة على إدارة الأزمات بفعالية ومستوى أداءهم مرتفع)، وتوصل الباحثان إلى أن كل من المهارات العلمية الأكاديمية ليستا قادرتين على التمييز بين متوسطي وعالي الأداء، ولكن ما سمي سابقا بمهارات الذكاء العاطفي أظهرت قدرة تمييزية أعلى بين هاتين المجموعتين، ولا شك أن الأفراد الذين يجمعون بين



المستويات المرتفعة في كل من الذكاء العقلي والذكاء العاطفي سيكونون أكثر قدرة على التوافق الفعال مع مواقف الحياة اليومية.

إن توافق الفرد لا يعزى للذكاء العقلي فقط بل يتعداه إلى نوع آخر وهو الذكاء العاطفي هذا الأخير الذي يعتبر "قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعره وانفعالات الآخرين، والتميز بينها واستخدام هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته" (جودة، 2007، ص 703)

إن قدرة الفرد على التوافق ومواجهة الحياة بنجاح يعتمد على التوظيف المتكامل لقدراته العقلية والانفعالية، وأن النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التفكير في خبراته الانفعالية والمعلومات الانفعالية، والاستجابة بوسائل متوافقة انفعاليا، ووفقا لذلك فإن الأفراد المتوافقين عاطفيا هم أكثر قدرة على النجاح في العلاقات الشخصية وبناء شبكات دعم اجتماعية مقارنة بالأفراد منخفضي الذكاء العاطفي.

كما أن الذكاء العاطفي يساعد في فهم السلوك التوافقي للإنسان في كثير من مجالات الحياة كالمجال الأسري، المدرسي، الزواجي والمهني... هذا الأخير الذي يسعى أي عامل الوصول إليه.

يعتبر مجال العمل من أهم الميادين التي على الفرد أن يحقق أكبر قدر ممكن من التوافق فيها، وذلك نظرا لكونه يقضي معظم وقته فيه، وأهميته في حياته ومكانته الاجتماعية. فالتوافق المهني يعتبر عملية دينامية مستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية (المادية والاجتماعية) والمحافظة على هذا التلائم. (عوض، 1987، ص 11) فالتوافق المهني يعكس رضا الفرد على عمله وعن مكوناته البيئية وعلاقته بزملائه، وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه والنجاح في عمله.

إن نجاح الفرد في مهنة ما يتطلب منه القدرة على التكيف مع محيط عمله المادي والاجتماعي وإقامة علاقات أكثر توافقاً مما يشعره بأهمية ذاته والسعي إلى تطويرها ضمن إمكاناته وقدراته المتاحة، وبذل أقصى جهوده للنجاح باستمرار. ومهنة التدريس من بين هذه المهن فالأستاذ المتوافق مهنيًا يكون باستطاعته أداء مهامه وواجباته المهنية بنجاح قادراً على تحقيق الأهداف التعليمية على العكس من ذلك فإن كان الأستاذ يعاني من سوء التوافق المهني فقد تضطرب شخصيته فيشعر بعدم الرضا الوظيفي الذي قد يصل إلى الاحتراق النفسي سيما إذا كان سوء التوافق المهني مستمراً نتيجة لظروف العمل (المادية والنفسية والاجتماعية) وبالتالي عدم القدرة على الأداء الجيد وفشل العملية التعليمية ففعالية العمل التعليمي الجامعي تتوقف على كفاءة الأستاذ لأن النظام التعليمي الجامعي بأكمله مرهون بأداء هذا الأخير لعمله ورضاه عنه؛ فالأستاذ هو الركيزة الأساسية لتطور ورقي أي مجتمع لكونه هو المسؤول عن تكوين وتلقين العلم والمعرفة لفئة الشباب هذه الفئة التي تقع على عاتقها مسؤولية ذلك؛ فالشباب الجامعي يشكل أهم قوة بشرية لأي مجتمع فهم مصدر الطاقة والتجديد والتغيير والإنتاج فكما يقول الفيلسوف الألماني "غوته" "مستقبل الأمة نابع من طاقات عناصرها الفتية" (القاضي، 2012، ص 30) لهذا يجب على دول العالم الإهتمام بهذه الشريحة من المجتمع (الأساتذة الجامعيين) لما لهذه الثروة البشرية من أهمية في تطوير المجتمع وتقدمه لذا سوف تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة الوقوف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، فهل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى العينة الأساتذة الجامعيين؟

### التساؤل العام:

- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين؟

### التساؤلات الفرعية:

1- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد العينة؟

2- ما مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة؟

3- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين

تعزى لمتغير الجنس؟

4- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين

تعزى لمتغير التخصص العلمي؟

5- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين

تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

## 2- فرضيات الدراسة:

### الفرضية العامة:

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

### الفرضيات الجزئية:

1 - توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

2 - توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

3- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

**3- أهمية الدراسة:**

1 - تستمد هذه الدراسة أهميتها من ارتباطها بالعمل والحياة العملية وهو مجال يحتاج إلى كثير من البحوث والدراسات حتى نستطيع أن نصل إلى الحلول التي تساعد على تحقيق التوافق المهني وأن ينعم الأستاذ بالصحة النفسية والتوافق المهني فتحقق نتيجة لذلك المنظمة الفعالية والبقاء.

2 - تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي نود دراسته، حيث تسعى لدراسة الذكاء العاطفي وعلاقته والتوافق المهني لدى عينة من الأساتذة الجامعيين بجامع. حيث إن مفهوم الذكاء العاطفي هو من الموضوعات الجديدة في التراث النفسي، فإن ذلك يتطلب من الباحثين تكثيف جهودهم للتعرف على أهميته في حياة الأفراد وإسهاماته في جميع المجالات وبخاصة المجال المهني حتى يمكن المساهمة في تحقيق السعادة والتوافق لأفراد.

3 - أن مفهوم الذكاء العاطفي الذي يعد أحد الموجهات المهمة لسلوك الأفراد.

4 - في ضوء النتائج التي تسفر عنها الدراسة يمكن الاستفادة منها في تصميم البرامج الإرشادية التي تساهم في تنمية الذكاء العاطفي وتحقيق التوافق لدى الأساتذة الجامعيين.

5- توجيه الانتباه لأهمية متغيرات الدراسة والتي يمكن أن تسهم في زيادة الفهم والوعي لدى الأساتذة ومساعدتهم على التوافق والنجاح في الحياة.

6- توجيه أنظار القائمين على التعليم العالي بأهمية مثل هذه القدرات ليتسنى للأستاذ القيام بدوره، وبالتالي تحقيق جودة التعليم العالي.

**4- دواعي اختيار الموضوع:**

1- أهمية الفئة المستهدفة بالدراسة حيث أن عينة الدراسة هي فئة الأساتذة الجامعيين فلا يخفى أن هذه الفئة تعد الفئة الركيزة الأساسية في بناء المجتمعات ونموها وتطورها لكونها مسئولة عن تكوين وتعليم فئة الشباب، هذه الأخيرة التي تعد المسؤولة عن ذلك.

2- نظراً لانعدام الدراسات المحلية التي تعرضت لموضوع الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين - بحسب إطلاع الباحثة -

3- لكون الذكاء العاطفي من الموضوعات الحديثة في علم النفس وخصوصاً في العالم العربي.

4- نظراً لأهمية موضوع الذكاء العاطفي الذي يعد الموجه للسلوك الإنساني بحسب العديد من الدراسات.

5- الرغبة الذاتية والاهتمام الشخصي في التعمق لموضوع الذكاء العاطفي وكذا التوافق المهني.

### 5- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من الأساتذة الجامعيين. لذلك فإنها تحاول تحقيق الأهداف التالية:

- 1- دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أفراد عينة الدراسة.
- 2- معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى عينة.
- 3- معرفة مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي.
- 4- معرفة مستوى أفراد العينة في التوافق المهني.
- 5- معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تبعاً لمتغير الجنس.
- 6- معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تبعاً لمتغير التخصص العلمي.
- 7- معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

### 6- المفاهيم الإجرائية للدراسة:

**الذكاء العاطفي:** هو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ الجامعي على مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في الدراسة.

التوافق المهني: هو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ الجامعي على مقياس التوافق المهني المستخدم في الدراسة.

الأساتذة الجامعيين: هم الأساتذة الدائمين الذين يدرسون بجامعة محمد خيضر بسكرة للموسم الجامعي 2013-2014.

في إطار التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة فهناك بعض المفاهيم التي تحتاج إلى أجراء وهي كما يلي:

التخصص العلمي: ونعني به الكلية التي ينتمي لها الأستاذ وبناء على هذا فقد تم تقسيم العينة إلى ستة

تخصصات تبعا للكليات الموجودة بجامعة محمد خيضر بسكرة (أنظر الملحق رقم (1)) وهي كما يلي:

1- تخصص العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة.

2- العلوم والتكنولوجيا.

3- العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

4- العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

5- الأدب واللغات.

6- الحقوق وعلوم سياسية.

الخبرة المهنية: ونعني بها سنوات العمل الفعلية للأستاذ الجامعي وبناء على هذا فقد تم تقسيم العينة إلى ثلاثة فئات وهي كما يلي:

✓ الفئة الأولى: فئة الأساتذة الجامعيين الذين خبرتهم المهنية أقل من 10 سنوات.

✓ الفئة الثانية: فئة الأساتذة الجامعيين الذين خبرتهم المهنية تتراوح ما 10 إلى 20 سنة.

✓ الفئة الثالثة: فئة الأساتذة الجامعيين الذين خبرتهم المهنية أكثر من 20 سنة.

**7- الدراسات السابقة:**

تكتسي الدراسات السابقة أهمية بالغة في البحث العلمي، حيث ضمن للباحث تكوين خلفية نظرية عن موضوعه ليبنى على أساسها بحثه. وهذا ما يدفعه للبحث عن الدراسات والبحوث ذات الصلة بموضوعه.

ولأجل هذا سعت الباحثة إلى البحث عن الدراسات ذات الصلة بالموضوع، فقد توفر لنا مجموعة من الدراسات (العربية، والأجنبية) منها ما يتعلق بكل متغير من متغيرات الدراسة على حدى ومنها ما يتعلق بالمتغيرين معاً. إلا أن هذه الأخيرة كانت قليلة جداً -حسب اطلاع الباحثة- فقد بلغت ثلاث دراسات فقط. وقد عمدت الباحثة إلى عرض الدراسات السابقة المتحصل عليها إلى:

1- الدراسات تناولت الذكاء العاطفي.

2- الدراسات تناولت التوافق المهني.

3- الدراسات تناولت الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

وقد تم عرض هذه الدراسات وفق التسلسل الزمني ودارسيها (العربية والأجنبية)

**1- دراسات تناولت بالذكاء العاطفي:****❖ الدراسات الأجنبية:****الدراسة رقم: 01**

الباحث: فيوسوم وآخرون Neuson Day Catano 2000 (كندا).

الموضوع: العلاقة بين التحصيل الأكاديمي والذكاء الوجداني.

**الهدف:** التعرف على العلاقة الموجودة بين التحصيل الأكاديمي والذكاء الوجداني.

**العينة:** 180 طالبا منهم من هم ضمن النظام الكامل، وطلبة ضمن الدوام الجزئي، وطلبة سنة أولى جامعي، وطلبة في السنوات الجامعية الثانية والثالثة والرابعة.

**الأدوات:** مقياس بارأون للذكاء العاطفي.

**النتائج:** بينت النتائج وجود ارتباط ضعيف بين مقياس الذكاء الوجداني وبين التحصيل الأكاديمي.  
(العمران، 2006، ص 140)

**الدراسة رقم: 02**

**الباحث:** ليندلي Lindely 2001.

**الموضوع:** الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية.

**الهدف:** توضيح العلاقة بين الذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الشخصية (الانبساطية، التكيف).

**العينة:** 316 طالبا (105 طالب، 211 طالبة).

**الأدوات:** قائمة جولمان للكفاءات، بعض مقاييس الشخصية.

**النتائج:** أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الوجداني وبعض المتغيرات الشخصية (الانبساطية). كفاءة الذات، تقدير الذات، التفاؤل، وجهة الضبط الداخلية والتكيف. بينما توجد علاقة سالبة دالة مع سمة العصبية. كما أظهرت الدراسة أيضا أنه لا توجد فروق بين الطلبة والطالبات في الذكاء الوجداني. (رمضان، 2010، ص 55)



## الدراسة رقم: 03

الباحث: ستو تلمير 2002 Stotemyer B.G (أمريكا)

الموضوع: فحص الذكاء الانفعالي في علاقته بالانجاز وتطبيقاته التربوية.

الهدف: معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي.

العينة: 200 طالب من المرحلة الثانوية.

الأدوات: - قائمة الذكاء الانفعالي (E Q-1) 1997 Bar –on

- تقييم تكساس للمهارات الأكاديمية.

النتائج: اشارت النتائج إلى وجود علاقة دالة احصائياً يبين مهارات الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي.

(المللي، 2010، ص 164)

## الدراسة رقم: 04

الباحث: كيمبرلي وبارشرد 2004 Kimberly.A &Barchard (بريطانيا).

الموضوع: قياس طبيعة كفاءات الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقدرات الأخرى والمتغيرات الشخصية.

الهدف: الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والقدرات المعرفية ومتغيرات الشخصية الأخرى.

العينة: 176 طالباً من خرجي جامعة كولومبيا منهم 60 ذكور و 116 إناث تتراوح أعمارهم بين 18-

42 سنة.

الأدوات: - مقياس الذكاء الإنفعالي (MSCEI) إعداد ماير وسالوفي.

- مقياس الذكاء الإجتماعي (OGSI) إعداد جيلفورد.
- مقياس التقرير الذاتي لقدرات الذكاء الانفعالي إعداد بارشرد هاكستيان (Barcharde Hakstian)

**النتائج:** كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الذكاء العاطفي والقدرات المعرفية من جهة مع متغيرات الشخصية ومع المتغيرات الشخصية من جهة أخرى.

كما كشفت أيضا عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة مقبولة بين الذكاء الاجتماعي والقدرات المعرفية المتبقية بمتغيرات الشخصية ارتباطاً دالاً بينما مكونات الذكاء الانفعالي ذات ارتباط ضعيف مع القدرات المعرفية. (المللي، 2011، ص 296)

#### الدراسة رقم: 05

**الباحث:** ديانا اجندران وآخرون (Diana Rajendran et al) 2007 (الهند)

**الموضوع:** تقييم الذكاء العاطفي في محيط العمل الهندي وتقييم ثبات مقياس الذكاء العاطفي المعد بواسطة جامعة سوين برغ (Swinburne) بأستراليا وعنوانه إختبار جامعة (Swinburne) للذكاء العاطفي.

**الأدوات:** مقياس (Workplace SUEIT) للذكاء العاطفي.

**النتائج:** تم التأكد من ثبات مقياس الذكاء العاطفي في بيئة العمل الهندية.

(بظاظو، 2010، ص ص 71-72)

## ❖ الدراسات العربية:

## الدراسة رقم: 06

الباحث: عبد النبي 2001 (السعودية)

الموضوع: الذكاء الوجداني وعلاقته بالتفكير الإبتكاري والتحصيل الدراسي للطالبات الجامعيات السعوديات.

الهدف: تبين العلاقة التفاعلية بين الذكاء الوجداني والتفكير الإبتكاري والتحصيل الدراسي للطالبات الجامعيات السعوديات.

العينة: 200 طالبة بالفرقة الرابعة بكلية التربية بمدينة الجبيل الصناعية منهم (40) طالبة تخصص رياضيات، (34) فزياء، (90) إعلام آلي، (36) لغة إنجليزية.

الأدوات: - مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث.

- اختبار التفكير الإبتكاري باستخدام (الصورة أ) إعداد تورانس ترجمة سليمان وأبو حطب  
1971.

النتائج: - كشفت عن وجود فروق بين طالبات التخصصات الأكاديمية المختلفة في كل من الذكاء الوجداني ومكوناته والتفكير الإبتكاري ومكوناته والتحصيل الدراسي.

- وجود ارتباط دال بين التحصيل الدراسي والتفكير الإبتكاري ومكونات الذكاء الوجداني (الوعي بالذات، التعاطف، إدارة الانفعالات، الكفاءة الاجتماعية، الدافعية الذاتية، والدرجة الكلية).

(النمري، 2010، ص ص 60-61)

## دراسة رقم: 07

الباحث: منى أبو ناشي 2002 (مصر)

**الموضوع:** الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية.

**الهدف:** التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية.

**العينة:** 205 طالب من كلية التربية النوعية بجامعة المنوفية منهم (92) طالباً و (112) طالبة.

**الأدوات:** - مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحثة.

- مقياس المهارات الاجتماعية إعداد السمدوني 1991

- مقياس البروفيل الشخصي من إعداد جابر عبد الحميد وفؤاد أبو حطب 1976

- مقياس الذكاء العام من إعداد السيد محمد خيرى.

**النتائج:** - وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني والذكاء العام.

- وجود ارتباط بين الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية.

- وجود ارتباط جزئي بين الذكاء الوجداني وسمات الشخصية.

- يتضح من خلال تحليل العامل للدرجة الكلية وللذكاء الوجداني وللمهارات الاجتماعية

ولسمات الشخصية والذكاء العام على انه لا يوجد تمايز بين الدرجة الكلية والذكاء

الوجداني وسمات الشخصية. (الأسطل، 2010، ص ص 98-99)

## الدراسة رقم: 08

الباحث: سعاده رشيد 2005 (الجزائر)

**الموضوع:** الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري التعليم الإكمالي والثانوي دراسة ميدانية لولاية ورقلة.

**الهدف:** - معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى القيادة التربوية لدى المديرين في ظل بعض المتغيرات (المرحلة التعليمية، الأقدمية المهنية، والسن).

- معرفة الفروق الفردية المتعلقة بالذكاء الانفعالي والقيادة التربوية بين أفراد العينة في ظل متغيرات المرحلة التعليمية، الأقدمية المهنية، والسن.

**العينة:** 72 مديرا للتعليم الإكمالي والثانوي.

**الأدوات:** - قائمة الكفاءات الانفعالية (ECIV2) الإصدار الثاني تطوير روياتزيس Royatzis وجولمان Golman سنة 2002.

- اختبار القدرة على القيادة التربوية إعداد محمد منير مرسي.

**النتائج:** - أوضحت النتائج وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى

القدرة على القيادة التربوية، كما بينت أن هذه العلاقة لم تتغير ببعض المتغيرات المتمثلة في

المرحلة التعليمية والأقدمية المهنية والسن.

- كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي التربوية بين

المديرين في ظل متغيري الأقدمية المهنية والسن، بينما وجدت هناك فروق ذات دلالة

إحصائية بينهم في ظل متغير المرحلة التعليمية. (سعادة، 2005)

**الدراسة رقم: 09**

**الباحث:** هاشم عبد الرحمان الخولي 2007 (مصر)

**الموضوع:** الذكاء الوجداني كدالة للتفاعل بين الجنس، تقدير الذات، السعادة، القلق.

**الهدف:** معرفة أهم الأبعاد المكونة للذكاء الوجداني، معرفة الفروق في أبعاد الذكاء الوجداني نتيجة

اختلاف كل من الجنس، تقدير الذات، السعادة، القلق.

**العينة:** 400 طالب جامعي من كلية التربية بالفرقة الثالثة بالشعب العلمية والأدبية.

**الأدوات:** - مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث.

- مقياس تقدير الذات والسعادة إعداد أزنك وويلسن Eysenck & Wilson ترجمة

الباحث.

- مقياس القلق إعداد سامية القطان.

**النتائج:** - وجود فروق بين الجنسين في بعض أبعاد الذكاء الوجداني وعدم وجودها في أبعاد

أخرى.

- وجود فروق بين الطلاب المرتفعي تقدير الذات والطلاب المنخفضي تقدير الذات في أبعاد

الذكاء الوجداني لصالح الفئة الأولى.

- وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الذكاء الوجداني بين الطلاب متوسطي القلق والطلاب

ذوي القلق المنخفض لصالح الطلاب ذوي القلق المتوسط.

- وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الذكاء الوجداني بين الطلاب مرتفعي السعادة والطلاب

منخفضي السعادة لصالح الطلاب مرتفعي السعادة. (الخولي، 2007، ص ص 8-52)

**الدراسة رقم: 10**

**الباحث:** إبراهيم جامع 2009 (الجزائر)

**الموضوع:** الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة دراسة ميدانية على إطارات الإدارة الوسطى بمركب

تكرير البترول -سكيدة -

**الهدف:** - التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى فعالية القيادة لدى الطارات الإدارة الوسطى.

- التعرف على حقيقة وجود علاقة بين الذكاء وفعالية القيادة لدى أفراد العينة.

**العينة:** 42 إطارا من الإدارة الوسطى لمركب تكرير البترول.

**الأدوات:** - مقياس لقياس الذكاء الانفعالي من إعداد الباحث.

- مقياس لقياس القيادة الفاعلة من إعداد الباحث.

**النتائج:** - وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية، بين مستوى الذكاء ومستوى فعالية

القيادة. (بن جامع، 2009)

**الدراسة رقم: 11**

**الباحث:** عزمي محمد بظاظو 2011 (فلسطين)

**الموضوع:** أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع

للأونروا.

**العينة:** 87 مديرا.

**الأدوات:** - مقياس الذكاء العاطفي من إعداد الباحث.

- مقياس الأداء الوظيفي من إعداد الباحث.

**النتائج:** - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وفعالية الأداء المهني.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الذكاء العاطفي والعمر.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى الجنس.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى الدرجة الوظيفية.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى إلى المؤهل العلمي. (بظاظو، 2010)

## الدراسة رقم: 12

الباحث: مسعد محمد علي الشهري 2010 (السعودية)

**الموضوع:** الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام الخاص بمحافظة الطائف.

**الهدف:** الكشف عن العلاقة الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة تبعا للمتغيرات التالية العمل (العام والخاص)، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في العمل، الدورات التدريبية، العمر، الحالة الإجتماعية (أعزب، ومتزوج).

**العينة:** 508 موظف من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف.

**الأدوات:** - مقياس الذكاء الوجداني إعداد عثمان و رزق 2001.

- مقياس اتخاذ القرار أعداد عبدون 1979.



**النتائج:** - هناك علاقة إرتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى عينة الدراسة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني لدى العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة. (الشهري، 2010)

## 2- دراسات تناولت التوافق المهني:

### ❖ الدراسات الأجنبية:

الدراسة رقم: 13

الباحث: كيرك Kirck 1990 (أمريكا)

الموضوع: حول التوافق المهني لدى المرشدين.

**الهدف:** معرفة مدى رضى المرشدين ومدى تأثيره بالمتغيرات التالية: المؤهل العلمي، الخلفية الثقافية، الأعداد الوظيفية، التخصص الأكاديمي في الرضى الوظيفي للعينة.

**العينة:** 324 مرشداً يعملون بالمدارس الابتدائية في فرجينيا.

**الأدوات:** - مقياس منسوتا للتوافق في العمل.

**النتائج:** - إن 93 % من المرشدين إما راضون أو راضون جداً عن عملهم.

- إن أسوء معدلات الرضى المهني لدى المرشدين كانت جانب: النمو وسياسة المدرسة، وسياسة التعويض.

- عدم وجود أثر للمأهل العلمي والخلفية الثقافية والإعداد للوظيفة والتخصص الأكاديمي

في دافعية الرضى المهني. (الصعب، 2009، ص 93)

#### الدراسة رقم: 14

الباحث: أوراتا Orata 1999 (أمريكا)

**الموضوع:** التعرف على مشكلات أعضاء هيئة في التدريس المقررات التربوية بجامعة أوهايو وإرتباطها بالتوافق المهني لديهم.

**الهدف:** التعرف على مشكلات أعضاء الهيئة تدريس المقررات التربوية بجامعة أوهايو وإرتباطها بالتوافق المهني لديهم.

**العينة:** 150 فرداً من أعضاء هيئة التدريس.

**النتائج:** - أن أكثر مشكلات التي تواجه الأستاذ كبر المجموعات الطلابية ممي يؤدي إلى إرهاقه.

- يقلل فرص التدريس الفعال.

- صعوبة تقويم الطلاب في بعض المقررات الدراسية التي يفترض تدريسها على الطلاب

بصرف النظر عن ميولهم واهتماماتهم يشكل صعوبة في تقبل الطلاب لمحتوى المقرر.

- ضعف المستوى التعليمي وخلفية إعداد الطلاب في مرحلة التعليم قبل الجامعة لا تساعد

الأستاذ على تنمية طرق التفكير الإبداعي لدى الطلاب وإكسابهم مهارات استخدام

التقنيات الحديثة لينعكس ذلك على مستوى أداءهم التعليمي بعد التخرج.

(فحجان، 2010، ص 98)

## الدراسة رقم: 15

الباحث: ريفيرا Rivira 2007 (أمريكا اللاتينية)

**الموضوع:** عمليات التوافق المهني للمدراء المغتربين، دراسة إستطلاعية في أمريكا اللاتينية.

**الهدف:** التحقق من مدى وجود التوافق المهني لدى المدراء المغتربين وغير المغتربين (الوطنيين) في أمريكا اللاتينية.

**العينة:** تكونت عينة الدراسة من (8) مدراء من فرنسا (2 من الإيئات و6 من الذكور وسبعة من المتزوجات) في خمسة فروع (فرعين في المجال التجاري، وثلاثة فروع صناعية في كل من الأرجنتين، البرازيل، والشيلي، وكولمبيا، والمكسيك).

**الأدوات:** إستبيان من إعداد الباحث.

**النتائج:** إعتامد المديرين المغتربين على كفاءة التقنية ودورها الإيجابي في عمليات التوافق المهني أكثر منى المديرين المحليين، كما أظهرت النتائج أن المدراء المغتربين يعتمدون في توافقهم المهني على العلاقات الشخصية الناجحة مع المرؤوسين، والعمال والزملاء، ومع جميع الموظفين في الفروع الأخرى. كذلك أكدت النتائج علة تسامح المدراء المغتربين عن المدراء المحليين تجاه الاختلافات في اسلوب الحياة، والاندماج مع ثقافة البلد المضيف باعتباره أحد العوامل الحاسمة للعمل على عملية التوافق، مثل دور السلطة التقديرية، كما أكدت الدراسة على أهمية العوامل البيئية في عمليات التوافق المهني، مثل انخفاض أسعار السوق، والحالة الاجتماعية والاقتصادية غير المستقرة.

(العطاس، 2009، ص ص 119-120)

## ❖ الدراسات العربية:

## الدراسة رقم: 16

الباحث: مريم تكستاني 1998 (السعودية)

الموضوع: التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة.

الهدف: معرفة مدى التوافق المهني والعوامل المؤثرة فيه الرضا عن العمل.

العينة: 213 معلماً ومعلمة من معاهد الأمل للصم، ومعاهد التربية الفكرية.

الأدوات: - مقياس التوافق المهني من إداد الباحثة.

- مقياس الشخصية من أعداد الباحثة.

النتائج: أثبتت النتائج:

- وجود علاقة بين التوافق المهني وسمات الشخصية والتوازن الانفعالي والمسؤولية والتحمل والعطف.

- وجود فروق في التوافق المهني بين معلمي ومعلمات التربية الخاصة في الأمل، التربية

الفكرية. (الشيخ، 2010، ص 39)

## الدراسة رقم: 17

الباحث: الشهري 2000 (السعودية)

الموضوع: العلاقة بين التوافق المهني وبعض السمات الشخصية لدى موظفي القطاعين الحكومية

والخاصة في مجال الخدمات الصحية بمدينة الرياض.

**الهدف:** دراسة العلاقة والفروق في التوافق المهني بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص تبعا للمتغيرات التالية (الراتب- العلاقة مع الزملاء- التكيف مع بيئة العمل- الحراك المهني- ساعات الدوام- الإجازات- مواعيد العمل- الإدارة والإشراف).

**العينة:** 700 موظف حيث قدر عدد موظفي القطاع الحكومي بـ(430) موظف والقطاع الخاص بـ(280).

**الأدوات:** مقياس من إعداد الباحث عن التوافق المهني وسميات الشخصية.

**النتائج:** - توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الدرجة الكلية للتوافق المهني في علاقتها بسميات الشخصية التالية (الاتزان الانفعالي- المسؤولية- الدافعية للإنجاز) لدى موظفي القطاعين الحكومي والخاص.

- توجد فروق دالة إحصائيا في الدرجة الكلية للتوافق المهني بين موظفي القطاعين العام والخاص لصالح موظفي القطاع الحكومي.

- هناك عدد من المحاور في التوافق المهني غير دالة إحصائيا منها (الراتب- العلاقة مع الزملاء- الإنجازات). (العطاس، 2009، ص ص 116-117)

## الدراسة رقم: 18

**الباحث:** بوعطيط سفيان 2006 (الجزائر)

**الموضوع:** طبيعة الإشراف وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميداني بمركب ميتال ستيل -عنابة-

**الهدف:** معرفة العلاقة بين نمط الإشراف السائد داخل المؤسسة محل الدراسة وتوافق عمالها.

**العينة:** 80 عاملا من العمال العاملين بمصلحة الموارد البشرية لمؤسسة ميتال ستيل -عنابة-

الأدوات: مقياس لقياس التوافق المهني والإشراف من أعداد الباحث.

النتائج: - وجود علاقة إرتباطية بين طبيعة الإشراف والتوافق المهني.

- عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية (الجنس- السن- الحالة المدنية- المستوى

التعليمي-الأقدمية) على مستوى التوافق المهني. (بوعطيط، 2006)

### الدراسة رقم: 19

الباحث: مكناسي محمد 2007 (الجزائر)

الموضوع: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على

أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة.

الهدف: التعرف عن العلاقة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها

الجسدية والنفسية والسلوكية والتعرف على العلاقة بين كل من درجة التوافق المهني

والمستوى ضغوط العمل مع المتغيرات الوسيطة (العمر، سنوات الخبرة).

العيينة: 138 عوناً من الأعوان العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة.

الأدوات: مقياس لقياس التوافق المهني وضغوط العمل من إعداد الباحث.

النتائج: - وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال

الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية وأن جميع هذه العلاقات عكسية.

- أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني.

- وجود علاقة إرتباطية دالة بين التوافق المهني وكل من العمر وسنوات الخبرة.

- وجود علاقة إرتباطية دالة بين ضغوط العمل وكل من العمر وسنوات الخبرة.

## الدراسة رقم: 20

الباحث: محمد عبيد هاشم الصعب 2009 (السعودية)

**الموضوع:** قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين بتعليم الليث والقنفذة.

**الهدف:** معرفة العلاقة بين قيم العمل والتوافق المهني لدى المرشدين بتعليم الليث والقنفذة والفرق

بين المرشدين في التوافق المهني وقيم العمل تبعا للتخصص، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة.

**العينة:** 149 مرشدا مدرسيا من المستويات الثلاث من التعليم (ابتدائي، متوسط، ثانوي) للبنين في

محافظة الليث والقنفذة.

**الأدوات:** - مقياس قيم العمل إعداد علام وزايد 1992 .

- مقياس التوافق المهني إعداد الشاعرى 2004 وتعديل الباحث.

**النتائج:** - توجد علاقة إرتباطية موجبة بين درجات قيم العمل ودرجات التوافق المهني لدى عينة

الدراسة.

- وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات قيم العمل لصالح مرتفعي التوافق

المهني.

- عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات قيم العمل لدى عينة البحث تبعا

للتخصص، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات التوافق المهني لدى عينة البحث

تبعا للتخصص، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة.

## دراسات تناولت الذكاء العاطفي والتوافق المهني:

الدراسة رقم: 21

الباحث: السمادوني 2001 (مصر)

الموضوع: الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم.

**الهدف:** الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي، وكل من أساليب التعلم وأبعاد الشخصية والتعرف على أثر جنس المعلم والتخصص الأكاديمي والخبرة بالتدريس في المرحلة الثانوية على نكائه الإنفعالي وعلى درجة توافقه المهني.

**العينة:** 360 معلما ومعلمة من المدارس الثانوية بمحافظة الغربية منهم (200) معلماً و(160) معلمة.

**الأدوات:** - مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث.

- مقياس التوافق المهني من إعداد الباحث.

**النتائج:** - عدم وجود فروق دالة إحصائية في قدرات الذكاء الوجداني الوعي بالذات، إدارة الوجدان، تحفيز الذات، وأيضاً التعاطف.

- توجد فروق دالة في المهارات الاجتماعية وأيضاً الدرجة الكلية.

- وجود فروق في الذكاء الوجداني وقدراته الفرعية لدى المعلمين وفقاً لسنوات الخبرة

بالتدريس، فيما عدا الوعي بالذات وتحفيز الذات حيث كانت الفروق غير دالة إحصائياً.

- إن مستويات الخبرة بالتدريس لم تظهر أثرها في تحفيز الذات، إلا في تفاعلها مع متغير

الجنس.



- جنس المعلم لا يؤثر على توافقه المهني المتمثل في الرضا عن العمل والتوافق الإنفعالي والتوافق الاجتماعي وأيضا المنو المهني. (الغطاس، 2009، ص ص 117-118)

## الدراسة رقم: 22

الباحث: الزهار والحبیب 2005 (مصر)

الموضوع: التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية.

الهدف: التعرف على العلاقة الارتباطية بين أبعاد الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية.

العينة: 210 معلما ومعلمة ممن يدرسون في المرحلة الإعدادية لمحافظة الإسماعيلية.

الأدوات: - مقياس الذكاء الانفعالي إعداد عبد النبي 2001.

- مقياس التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية إعداد يسرى 1990.

النتائج: - توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني.

- يمكن التنبؤ بالتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية من درجة الوعي بالذات ودرجة

الإنفعالات. (معربي، 2009)

## الدراسة رقم: 23

الباحث: عائشة بن علي بن محمد جوخب 2009 (السعودية)

الموضوع: الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني دراسة على معلمات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض.

**الهدف:** التعرف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وأبعاد التوافق المهني في ضوء المتغيرات الديموغرافية لدى عينة الدراسة (الحالة الإجتماعية، التخصص الأكاديمي، سنوات الخبرة).

**العينة:** 398 معلمة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض.

**الأدوات:** - مقياس الذكاء الوجداني لبارأون ترجمة هريري 2003.

- مقياس التوافق المهني 2002 إعداد الشهري.

**النتائج:** - توجد علاقة دالة إحصائياً بين متوسط درجات عينة الدراسة من المعلمات على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهن على مقياس التوافق المهني.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات مقياس الذكاء الوجداني لدى المعلمات مرتفعات/منخفضات) التوافق المهني وكانت النتائج لصالح مرتفعات التوافق المهني.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير التخصص الأكاديمي (أدبي- علمي) حيث ظهرت الفروق لصالح القسم الأدبي (العلوم الإنسانية).

- توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير سنوات الخبرة المهنية حيث ظهرت الفروق لصالح سنوات المهنة الأعلى.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوجة- غير متزوجة) حيث ظهرت الفروق في أبعاد الذكاء المتمثلة في كل من (الذكاء البينشخصي، التكيفية) لصالح المتزوجات، في حين لم تظهر فروق دالة إحصائياً بين المعلمات المتزوجات وغير المتزوجات في أبعاد مقياس الذكاء الوجداني المتمثلة في كل من (الذكاء البيئذاتي، إدارة الانضباط، والحالة المزاجية).

- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مقياس التوافق المهني وفقا لمتغير التخصص الأكاديمي (أدبي- علمي) لصالح القسم الأدبي وتحديدا (تخصص علم النفس، وعلم الاجتماع).
- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مقياس التوافق المهني وفقا لمتغير سنوات الخبرة المهنية، حيث ظهرت الفروق لصالح سنوات المهنة الأكثر.
- توجد فروق دالة بين متوسط درجات أبعاد مقياس التوافق المهني المتمثلة في كل من (التكيف مع البيئة) لصالح غير المتزوجات، بينما كانت الفروق دالة لصالح المتزوجات في أبعاد مقياس التوافق المهني المتمثلة في كل من (الراتب، الإجازات) في حين لم تظهر فروق دالة إحصائية بين المعلمات المتزوجات وغير المتزوجات في (ساعات العمل، العلاقة مع الزملاء، الحراك المهني، الإلتزان الإنفعالي، الإدارة، الإشراف، والدافع للإنجاز).

### تعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم سرده عن الدراسات السابقة نلاحظ مايلي:

#### من حيث الهدف:

لقد اختلفت وتباينت أهداف الدراسات السابقة للذكاء العاطفي باختلاف أهداف كل باحث فمنها من هدفت لمعرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحصيل الأكاديمي والإنجازات التربوية وطبيعة هذه العلاقة كدراسة نيوسوم وآخرون (2000)، و وستوتلمير (2002)، وعبد النبي (2001)، أو علاقته ببعض المتغيرات الشخصية (الإنبساطية والتكيف) كدراسة ليندى (2001)، أو علاقته بالقيادة سواء كانت القيادة التربوية (في المؤسسات التربوية) كدراسة سعاده (2005) أو القيادة التنظيمية كدراسة بن جامع

(2009)، ودراسة بظاظو (2011)، أو علاقته بالقدرات المعرفية وعلاقته بالقدرات المعرفية ومتغيرات الشخصية كدراسة كمبرلي وبارشارد (2004)، أو علاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسميات الشخصية كدراسة منى أبو ناشي (2002)، أو علاقته باتخاذ القرار كدراسة الشهري (2010) أو معرفة أهم الأبعاد المكونة له ومعرفة الفروق في أبعاده باختلاف المتغيرات (الجنس، السعادة، القلق) كدراسة الخولي (2007)، أو تقييمه في محيط العمل كدراسة ديانا وآخرون (2007).

أما فيما يخص دراسات التوافق المهني فقد تباينت بتباين الهدف الذي أعدت لأجله فمنها ما هدفت إلى معرفة علاقته بالاغتراب كما في دراسة ريفيرا (2007)، والإشراف كدراسة بوعطيط (2006) وضغوط العمل كدراسة مكناسي (2007) وقيم العمل كدراسة الصعب (2009)، ومنها من تناولت علاقته ببعض السميات الشخصية كدراسة تركستاني (1998) والشهري (2000)، ومنها أيضا من هدفت إلى معرفة مدى تأثيره بالمشكلات التي تواجه العامل كدراسة أوراتا (1999).

أما الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني فهي دراسة السمدونني (2001) ودراسة الزهار والحيبي (2005) ودراسة جوبخ (2009)، هذه الدراسات وإن إتقت مع الدراسة الحالية في الموضوع إلا أن أنها اختلفت عنها في متغيرات الدراسة ومجتمعها.

### من حيث العينة والأدوات:

نلاحظ أن جميع الدراسات السابقة اعتمدت على المقاييس لتحقيق أهدافها، إما أن يكون من إعدادهم الشخصي أو الجاهزة وإما أن تكون جاهزة مع تعديلها وتكييفها لتلائم مع عينة الدراسة.

أما بالنسبة لعينات الدراسات السابقة فقد اختلفت من دراسة إلى أخرى فمنها ما طبق على الطلاب كدراسة نيوسوم (2003) ولندلي (2001) وستوتلمير (2002) ودراسة كمبرلي وبارشرد (2004) ودراسة عبد النبي (2001) ومنى أبو ناشي (2002) وسعادة (2005) والخولي (2007)، ومنها ما طبق على

العمال كدراسة ديانا وآخرون (2007) والشهري (2000) بن جامع (2009) و بوعطيط (2006) ومنها ما تم تطبيقه على المعلمين كدراسة تركستاني (1998) والسماذوني (2001) ودراسة الزهار والحبيب (2005) ودراسة جوخب (2009)، ومنها ما طبق على الأساتذة كدراسة أوراتا (1999)، ومنها ما طبق على المدراء كدراسة سعادة (2005) ودراسة بظاظو (2011) ودراسة ريفيرا (2007)، ومنها ما طبق على المرشدين كدراسة كيرك (1990) وكدراسة الصعب (2009).

أما الدراسة الحالية فقد استهدفت الأساتذة الجامعيين وهي الدراسة الوحيدة -حسب إطلاع الباحثة- التي درست الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق عند الأساتذة الجامعيين.

لقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في بناء مقياس التوافق المهني واختيار مقياس الذكاء العاطفي.

### من حيث النتائج:

توصلت الدراسات السابقة إلى:

- وجود علاقة بين الذكاء العاطفي ومتغيرات بحثية أخرى كدراسات (نيوسوم وآخرون (2000)، لندي (2001)، ستوتلمير (2002)، كمبرلي وبارشرد (2004)، عبد النبي (2001)، سعادة (2005)، ومنى أبو ناشي (2002)، والخولي (2007)، بظاظو (2011)، الشهري (2000) بن جامع (2009).
- وجود علاقة بين التوافق المهني ومتغيرات بحثية أخرى كدراسات (كيرك (1990)، ريفيرا (2007)، تركستاني (1998)، والشهري (2000)، بوعطيط (2006)، مكناسي (2007)، الصعب (2009).
- عدم وجود علاقة بين التوافق المهني ومتغيرا بحثية أخرى كدراسة كيرك (1990)، وبوعطيط (2006).
- وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني كدراسة الزهار والحبيب (2005)، حوجب (2009).

- التأكد من ثبات مقياس الذكاء العاطفي في بيئة العمل الهندية كما في دراسة ديانا وآخرون (2007).
- توجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى التخصص العلمي كما في دراسة عبد النبي (2001)،  
الشهري (2010).
- توجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى تقدير الذات والقلق والسعادة كما في دراسة عبد الخولي  
(2007).
- توجد فروق دالة في الذكاء العاطفي تعزى إلى المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في العمل، العمر،  
الحالة الاجتماعية كما في دراسة الشهري (2010)، سمدوني (2001)، وحوجب (2009).
- توجد فروق دالة في التوافق المهني تعزى للأمل والتربية الفكرية كما في دراسة تركستاني (1998).
- توجد فروق دالة في التوافق المهني تعزى للتخصص العلمي، سنوات الخبرة كما في دراسة  
الصعب (2009) ودراسة جوجب (2009).
- توجد فروق دالة في التوافق المهني تعزى لمكان العمل كما في دراسة الشهري (2000) والصعب  
(2009).

## الفصل الثاني: الذكاء العاطفي

- تمهيد

1 - الذكاء

2 - العاطفة

3 - العقل والعاطفة

4 - تعريف الذكاء العاطفي

5 - التطور التاريخي للذكاء العاطفي

6 - فزيولوجية الذكاء العاطفي

7- مكونات الذكاء العاطفي

8 - نماذج الذكاء العاطفي

9 - السمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض .

10- تطبيقات الذكاء العاطفي .

11- قياس الذكاء العاطفي

خلاصة

## تمهيد:

حظي مفهوم الذكاء العاطفي **Emotional Intelligence** في العقد الأخير من القرن الماضي باهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس، نظراً لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد ومساهمته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف مع المواقف الحياتية. نظراً لفشل نظريات الذكاء العام (IQ) وحده في تحقيق نجاح الفرد وتوافقه، وهذا ما أكده كل من "دودا" و"مهارة" "Hart" & "Dawda" (2000)

إن مفهوم الذكاء العاطفي يعتبر حديثاً نسبياً مقارنة بأنواع الذكاء الأخرى التي تم تمحصها وتدقيقها من قبل الباحثين والمهتمين. وقد جاء هذا المفهوم مكمل للنظرية التقليدية للذكاء من خلال تركيز هذا المفهوم على الخصائص العاطفي والوجدانية والشخصية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد. (أحمد، 2011، ص 482)

يعتبر "ماير وسالوفي" **Mayer & Salovey** "أول من استخدم مفهوم الذكاء العاطفي في عام 1990، إلا أن الفضل الكبير لانتشاره يرجع لـ"جولمان" **D. Goleman** في كتابه الشهير عن الذكاء العاطفي. ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرض فيه إلى ماهية الذكاء العاطفي وجذوره التاريخية وأساسه الفزيولوجي بالإضافة إلى مكونات ونماذج الذكاء العاطفي، والسمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض، وفي الأخير التطرق لتطبيقات الذكاء العاطفي وطرق قياسه.



## 1- الذكاء :

## 1-1- تعريف الذكاء لغة:

يعرف الذكاء لغويا على أنه الذهن، والعقل، والحكمة والكلمة مشتقة من الفعل الثلاثي ذكا، ويقال ذكت النار ذكوا، وذكا وذكاء، أي اشتد لهبها واشتعلت، ويقال ذكت الحرب إي اتقدت، وذكا فلان ذكاء أي سرع فهمه وتوقد (خوالدة، 2004، ص 48)

وقد عرف الذكاء عند العرب بأنه الاستعداد التام لإدراك العلم والمعارف، هو حدة الفؤاد وسرعة الفطنة (عثمان، 2009، ص 26)

## 1-2- تعريف الذكاء اصطلاحا :

لقد اختلف العلماء فيما بينهم في تعريف معنى الذكاء تعريفا منطقيا جامعا ومانعا وذلك نظرا لأن مدلول الذكاء مدلول واسع حيث تحتوي وتتضمن كافة المهارات والقدرات التي تتميز بها الشخصية عن غيرها من الشخصيات، وبالإضافة إلى كونه مفهوم مجرد ويستدل عليه فقط من خلال مؤشرات توحى به، وتعددت الجوانب التي يركز عليها الباحثين في تعريفاتهم فمنهم من يركز على الجانب اللغوي والفلسفي، ومنهم من يركز على الجانب البيولوجي و الفزيولوجي للذكاء، ومنهم من إليه سيكولوجيا (رشوان، 2008، ص ص 89)

فحسب المنظور الفلسفي تعني كيفية ملاحظة الفرد لنفسه وهو يفكر أو يتذكر، أو يقوم بأي لون من ألوان النشاط العقلي وهو ما يعرف "بالتأمل الباطني" ولكن التأمل الباطني لا يرقى إلى مستوى الموضوعية أو التجريب الذي يقوم على أساس علمي سليم. (رشوان، 2009، ص ص 9-10)

أما المنظور البيولوجي: فقد سيطرت النظرية التطورية لـ"دارون" "C Darwin" على الفكر المفسر لظاهرة الذكاء فيرى أنصار هذه النظرية أمثال "رومانس" "C J Romas"، "مرغان"

"L Morgan"، و"سينسر" "H Spencer" أن الذكاء وسيلة لتكيف الإنسان مع متغيرات البيئة من أجل البقاء، شأنه في ذلك شأن بقية الكائنات الحية، وأنه يتناسب مع حجم مطالب هذه الكائنات، حيث تكون مطالب الحيوان أبسط من مطالب الإنسان، ومطالب الطفل الصغير أبسط من مطالب الراشد وهكذا.

في حين أن الجانب الفزيولوجي: أن العلماء الذين حاولوا تفسير الذكاء فزيولوجياً برده إلى نشاط الجهاز العصبي أمثال "ثورنديك" "E.L.Thorndike" الذي حاول أن يفسر الذكاء في عبارات الوصلات أو الروابط العصبية، التي تصل بين خلايا المخ فتتألف منها شبكة متصلة بقدر كبير من الروابط بقدر ما يكون ذكاء الإنسان.

وهكذا نجد أن مفهوم الذكاء لدى أصحاب هذا الاتجاه مرتبط بتكوين الجهاز العصبي المركزي بوجه عام، وبالقشرة المخية أو اللحاء بوجه خاص. فقد دلت البحوث في هذا الميدان على أن القشرة المخية هي المسؤولة عن مستوى الذكاء من حيث عدد خلاياها وانقسامها وتشعبها وتناسقها وهكذا تتكامل وظائفها، منها دراسة "بولتون" "J.S.Bolton" ودراسة "شرنغتون" "C.S.Sherington" ويذهب هؤلاء الباحثون إلى أن الضعف العقلي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بضعف الخلايا العصبية. (الشيخ، 1990، ص 58) (السيد، 2000، ص 191)

أما في العلوم الاجتماعية والإنسانية أخذت بعين الاعتبار البعد الاجتماعي لكون الإنسان لا يعيش في فراغ بل يعيش في مجتمع الذي تحكمه عادات وتقاليد؛ فيتأثر به ويؤثر فيه، فقد ميز "ثورنديك" على سبيل المثال بين ثلاثة أنواع أو مظاهر للذكاء: الذكاء المجرد وهو القدرة على معالجة الألفاظ والرموز، والذكاء الميكانيكي وهو القدرة على معالجة الأشياء والمواد العيانية كما يبدو في المهارات اليدوية الميكانيكية، والذكاء الاجتماعي وهو القدرة على التعامل بفاعلية مع الآخرين، ويتضمن القدرة على فهم الناس والتعامل معهم والتصرف في المواقف الاجتماعية. ويؤكد "دول" "E.A.Doll" أن

الكفاح الاجتماعي هو مظهر رئيسي من مظاهر الذكاء، ويذهب إلى أن النجاح الاجتماعي يحتاج إلى نسبة عالية من الذكاء.

يعرف "ترمان" **1921 Terman** " الذكاء بأنه "القدرة على التفكير المجرد أي التفكير الذي

يعتمد على التصورات الذهنية والرموز ومعاني الأشياء لا الأشياء ذاتها". (رشوان، 2009، ص 10)

كما يعرفه "سبيرمان" **Spearman** " على أنه "القدرة على إدراك العلاقات، وخاصة

العلاقات الصعبة أو الخفية". (الشيخ، 1990، ص 61)

أما "هينمون" **Henmon** فيعرفه على أنه "القدرة على امتلاك المعرفة".

في حين يعرفه "كولفين" **Colvin** "القدرة على التوافق". (الداهري، الكبيسي، دت، ص 136)

كما يرى "بيني" **Bienet** أن الذكاء "هو القدرة على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك والنقد الذاتي".

أما "وودرو" **Woodrow** " فيعرفه بأنه "القدرة على كسب الخبرات". (السيد، 2000، ص 189)

في حين يذهب جابر عبد الحميد وعلاء الدين الكفافي إلى تعريف العاطفة بأنها "القدرة على

الاستدلال والانسجام المرن للذاكرة والقدرة على الحكم واستخدام المعلومات في التعلم ومواجهة المواقف والمشكلات الجديدة". (التيال، دويدار، 2008، ص 103)

## 2- العاطفة:

## 1- تعريف العاطفة لغة:

العاطفة من عَطَفَ الرحم صفة غالبية ويقال رجل عطوف حسن الخلق ويقال رجل عاطفي بمعنى مرهف الحس ورومنسي وغير عقلاني أو غير عقلاني، ويقال حرمان عاطفي وفراغ عاطفي (جروان، 2012، ص 38)

## 2-2- التعريف الاصطلاحي:

إن مفهوم العاطفة على غيره من مفاهيم علم النفس التي حظيت باهتمام الباحثين، فقد تعددت تعاريفها ومن بين هذه التعاريف نذكر:

يعرف "ماير وسالوفي" "Mayer & Salovey" "استجابات منظمة تتقاطع مع حدود كثيرة من الأنظمة النفسية الفرعية بما في ذلك الأنظمة الفزيولوجية والمعرفية والدافعية والتجربة".

وقد عرفها "ستينبرج" "R.S ternberg" بأنها "حالة استثارة إيجابية أو سلبية تحدث كرد فعل على حدث أو شيء ندركه بحواسنا ونتذكره".

أما "راشو" "Rathus" 2002 فقد عرف العاطفة بقوله أنها "حالة شعورية ذات مكونات معرفية وفزيولوجية وسلوكية، فمن الناحية الفزيولوجية تُحرك الانفعالات القوية النظام العصبي اللاإرادي ومن الناحية المعرفية فإن تفسير معني المواقف والحدث يلعب دورا مهما في الاستجابة له أما الجانب السلوكي فيتمثل في الميل لفعل شيء في مواجهة الانفعال كالهرب من الخوف الناجم عن شعور بالتهديد".

في حين يعرفها بني يونس 2007 بأنها "تنظيم جداني مكتسب أو استعداد ثابت نسبيا ومركب من عدة انفعالات تدور وتتبلور حول موضوع معين".

أما الباحثان منصور والشرقاوي 1989 فيعرفان العاطفة بأنها "استعداد وجداني مركب وتنظيم مكتسب لبعض الانفعالات نحو موقف معين، تدفع صاحبها للقيام بسلوك خاص".

(جروان، 2012، ص ص 39 - 41)

### 3- العقل والعاطفة:

أن العلاقة بين العقل (الفكر) والعاطفة مُلتبس عند الكثير من الناس إلى حد كبير، فهم يعتقدون أن التفكير الجيد لا يستقيم إلا بغياب العاطفة، فالعقل والعاطفة يقومان في تناغم دقيق بقيادة حياتنا، والعاطفة تغذي وتزود عمليات التحصيل بالمعلومات، بينما يعمل العقل على تنقية مدخلات العاطفة وأحيانا يعترض عليها. أن المشاعر ضرورية للتفكير، والتفكير مهم للمشاعر، لكن إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن يسود الموقف العاطفة، ليس المطلوب هنا تحية العاطفة جانبا، بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة، إن العاطفة ترشدنا في مواجهة المآزق والمهام الجسمية مثل مواجهة الأخطار وخسارة أو فقدان شخص عزيز، والعمل بمثابة لتحقيق هدف ما على الرغم من الإحباط. (أبو عفش، 2011، ص14)

### 4- تعريف الذكاء العاطفي:

يعتبر الذكاء العاطفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام الدارسين والباحثين في علم النفس ولاسيما في الآونة الأخيرة، حيث اختلف الباحثين في ترجمة المصطلح الأجنبي ( Emotional Intelligence) إلى أربع اتجاهات الأول الذي يسميه الذكاء العاطفي والاتجاه الثاني الذي

يطلق عليه أسم الذكاء الوجداني، والاتجاه الثالث يطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي والاتجاه الرابع الذي يطلق عليه اسم ذكاء المشاعر.

وتوضح هذه التسميات بأن الذكاء الانفعالي يشير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية من الانفعالات كالخوف والحزن والغضب، والذكاء العاطفي يشير إلى الانفعالات السارة كسرور والحب والإعجاب، والذكاء الوجداني يشير إلى أنه أكثر مسؤولية حيث يظم الخبرات الانفعالية السارة والغير سارة، و ذكاء المشاعر يشير إلى الجانب الحسي من الخبرة الانفعالية كالشعور بالدفء أو الراحة.

(حسين، حسين، 2006، ص ص 14-15)

منذ ظهور مصطلح الذكاء العاطفي عام 1990 تضافرت جهود الباحثين في تحديد تعريف

دقيق له وفيما يلي سوف يتم سرد بعض هذه التعاريف:

يعرف "جولمان" 1996 الذكاء العاطفي بأنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى" (معمرية، 2009، ص 24)

كما يعرفه "ماير و سالوفي" 1997 على أنه "قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة والتعبير

عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال

لترقية النمو الانفعالي والذهني" (Mayer &Salovey, 1997, p 10)

أما "بار أون" "Bar-On" 1997 فيعرفه على أنه "الطريقة التي يتمكن من خلالها الفرد من

فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقة معهم، والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فاعلة لمتطلبات

الموقف". (روفين باراون، 2004، ص 6)

وفي سنة 2005 أعاد تعريفه بأنه "مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية والتي تأثر في قدرة الفرد على مواجهة المطالب والضغوط البيئية وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة". (سعيد، 2008، ص 11)

في حين يعرفه **فاروق السيد عثمان 2001** بأنه "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفق المراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة". (عبد، عثمان، 2002، ص 206)

أما **"ستيفن هير"** فيعرفه بأنه "قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة النفسية ولمن حوله". (جلال، 2008، ص 76)

كما يرى **"لين" Lynn 1995** أن الذكاء العاطفي هو "عملية تدريب غير شاق لتدعيم الإدارة الفردية والتحكم في الانفعالات وردود الافعال ومجابهة التحديات ويضيف كون الفرد يتمتع بذكاء عاطفي بمعنى "كونه واعيا بذاته، متعاطفا متجاوبا ملتزما ويتبنّى الاتجاهات التدميمية ويتوقع أفضل النتائج". (جاب الله، 2012، ص 29)

وحسب **"آنج تن زيت"** فإن الذكاء العاطفي هو "قدرة الإنسان على أن يدير ذاته بفعالية وأن يكوّن علاقات إنسانية ناجحة مع الآخرين" (أبو النصر، 2008، ص 108)

كما يعرفه **"بار اون وباركر" Bar -On & Parker 2000** بأنه "عبارة عن القدرات المرتبطة بفهم كل من الذات والآخرين وارتباط الأفراد بعضهم ببعض، والتكيف مع احتياجات البيئة، وإدارة الانفعالات". (حسونة، ابو ناشي، 2006، ص 49)

أما "ديولكس وهيكس" "Dulewicz & Higgis" 1999 فيعرفان الذكاء العاطفي على أنه "معرفة الفرد لمشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية مصحوبة بالتعاطف، والفهم لمشاعر الآخرين، مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم". (محمد، 2009، ص 19)

في حين يرى أبو حطب أن الذكاء العاطفي هو "قدرة الفرد الفرد على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى ولو لم تكن واضحة وأن هذا الذكاء يظهر في سلوك رجال الدين والقادة السياسيين والمعلمين والمعالجين والآباء والأمهات، وأنه لا يعتمد كثيرا على اللغة". (مدثر، 2002، ص 71)

أما "ستنغ" 2003 فإنه يصف الذكاء العاطفي بأنه "القدرة على ابتكار حاجات إيجابية في العلاقات مع الآخرين ومع نفسه وذلك يتضمن هذه الحاجات الإيجابية مثل الفرح والتفاؤل والنجاح في العمل والمدرسة والحياة". (ستنغ، 2005، ص 36)

كما يعرفه "فورنهام" "Furnham" 2006 بأنه "القدرة على إدراك وفهم وتناول العواطف والانفعالات وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين". (أحمد، 2001، ص 483)

يتضح من خلال التعارف السابقة أنها انقسمت إلى اتجاهين:

**الاتجاه الأول:** يعتبر الذكاء العاطفي بأنه القدرة على تحديد المشاعر ومعرفة الانفعالات وتحليلها وتنظيمها وضبطها خاصة الانفعالات المتعلقة بذواتنا والتي تتطلب منا الوعي بها وإدراكها هذا من جهة ومن جهة أخرى معرفة انفعالات الآخرين وإدراك مشاعرهم وفهمها وحسن اختبار الاستجابات الكيفية الناجحة والفاعلة التي تناسب الموقف أو المواقف التي قد يتعرض إليها الفرد، وعلى هذا الأساس أعتبر "ماير" أن أساس انفعالاتنا هو وعينا بتفاعلنا مع البيئة، وهذا الوعي هو المعرفة الانفعالية.

(Mayer, 1990, p 727)



أما الاتجاه الثاني: ذهب إلى وصف الذكاء العاطفي على أنه مجموعة من السمات الشخصية والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وفي الحياة، ويعطي "جولمان" 1996 مجموعة من المهارات الوجدانية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء العاطفي وتشمل الوعي الذاتي والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص الوجداني واللياقة الاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني حيث كشفت بعض الدراسات بأن مديري المدارس مرتفعي الذكاء العاطفي يتميزون بأنهم يستخدمون معارفهم للحفاظ على الهدوء، والتحكم في الانفعالات ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدؤوا ويحاولون جادين إيجاد حلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي. (عثمان، 2001، ص ص 172-174)

استنادا إلى التعاريف السابقة يمكن تعريف الذكاء العاطفي على أنه "قدرة الفرد على الفهم والإدراك الجيد لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين، والقدرة على فهمها وتقييمها بدقة والتحكم فيها وتوجيهها، بحيث تساعد الفرد في توجيه سلوكه وتفكيره بما يزيد من فرص التكيف والنجاح في مختلف ميادين الحياة".

## 5- التطور التاريخي للذكاء العاطفي:

رغم أن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوما حديثا نسبيا إلا أن له تاريخ طويل من البحث والتنظير في علم النفس وهذا ما يؤكد "ماير" فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي:

1- المعرفة: وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالالتذكر والتفكير وإصدار الأحكام ...

2- الوجدان: ويتضمن الانفعالات، المشاعر والمزاج ...

3- الدوافع: ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجاتنا السلوكية ...

فخلال القرن الماضي كانت هناك إشارات لذلك فقد حاول بعض أنصار النظرية التقليدية للذكاء إدخال الانفعالات في مجال الذكاء ومنهم "ثورونديك" **E.L.Thorndike** عام 1920 الذي قدم نظرية عن الذكاء والتي ميز فيها بين ثلاثة أنواع من الذكاء المجرّد "المهارات اللغوية الرياضية" والذكاء العملي "التعامل مع الأشياء" الذكاء الاجتماعي "مهارات التعامل مع الآخرين" وقد عرف "ثورونديك" الذكاء الاجتماعي على أنه "القدرة على فهم الفرد للحالات الداخلية والدوافع والسلوكيات لديه ولدي الآخرين وعلى التصرف تجاهها في أفضل صوره على أساس تلك المعلومات".

كما أشار "سبيرمان" **C.H.Spearman** 1927 إلى القدرة على معرفة الحالات العقلية والوجدانية للآخرين وإلى إمكانية قياس هذه القدرة فقد اقترح ما أسماه بالعلاقات السيكولوجية بين الأنواع العشرة التي تألف قانون إدراك العلاقات وقد عرفها "سبيرمان" بأنها "القدرة على إدراك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التمثيل بينها وبين عالمه الخارجي". (حسن، 2007، ص 18)

وفي سنة 1940 عرف "دفيد ويكسلر" **D.Wechsler** الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفعالية. وفي سنة 1943 أكد "ويكسلر" بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ بقدرة أي شخص على النجاح في الحياة. (الهدى، 2003، ص ص 49-50)

فقد أشار إلى أهمية العوامل اللامعرفية للذكاء بالنسبة للتكيف والنجاح في الحياة وأكد أن هذه العوامل لها دور كبير في تحديد السلوك الذكي إلى جانب العوامل المعرفية.

(حسين، حسين، 2006، ص 21)

في الفترة 1970-1989 تعرضت الانفعالات للبحث بشكل مكثف حيث انبثقت مجالات جديدة للبحث تناولت المعرفة والوجدان، ودراسة كيفية تفاعل الانفعالات مع الأفكار، وساهم في ذلك ظهور العديد من الدراسات في الذكاء الصناعي artificial antelligence (استخدام الحاسوب في

فهم المواقف الانفعالية وأسبابها)، وكذلك دراسات الدماغ التي كانت تحلل الارتباط بين المعرفة والانفعال، مما ساهم في بدء مرحلة الاختيار التجريبي بشكل رسمي. (الرفاعي، 2012، ص 34)

في سنة 1973 عرض أبو حطب لأول مرة نموذج المعرفة المعلوماتية للقدرات العقلية والذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاثة فئات هي الذكاء المعرفي، الذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني. (مدثر، 2002، ص 23)

وفي عام 1983 أكد "هوارد جاردنر" "H.Gardner" في كتابه "أطر العقل" الذي قدم فيه نموذج عن الذكاءات المتعددة الذي يرى فيه أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء. (الخوالدة، 2004، ص 29) ومن هذه الأنواع السبعة من الذكاءات هناك نوعين متعلقين بالمظاهر اللامعرفية للذكاء وأعتبرهما مهمين أكثر من الذكاء الذهني وهما:

- **الذكاء الشخصي Intrapersonal intelligence** (داخل الشخص) معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات، والقدرة على الضبط الذاتي و الاحترام الذاتي.

- **الذكاء البيئي Interpersonal intelligence** القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم، و دوافعهم، و مشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبير الوجه والصوت والإيماءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة. (رياش، الصافي، 2006، ص228) (جابر، 2003، ص9)

وفي عام 1985 توصل العالم النفسي "روبر ستيرنبرج" "R.S ternberg" من خلال أبحاث إلى نفس النتائج التي توصل إليها "ثورنديك"، والتي مفادها أن الذكاء الاجتماعي متميز عن القدرات والأكاديمية كما أن دوره أساسي في أنه يجعل الناس يتصرفون جيدا حيال تفاصيل حياتهم

العلمية، وفي السنوات الأخيرة توصل مجموعة من علماء النفس إلى نتائج تشابه تلك التي توصل إليها "جاردنر" إلى أن مفاهيم معامل الذكاء السابقة تدور حول مجموعة ضعيفة من المهارات اللغوية والرياضية التي تجعل اختبارات الذكاء مناسبة للنجاح في فصول الدراسة حتى الوصول إلى أساتذة الجامعة أي في الحياة التعليمية لكنها لا تجدي كثيرا كمؤشرات تهدي إلى سبل الحياة المتشعبة والمختلفة عن البيئة الأكاديمية. (جولمان، 2000، ص 67)

ويبدو أن أول من استعمل مصطلح الذكاء العاطفي هو "باين" "B. Bayane" طالب جامعي في عنوان رسالته لدكتوراه عام 1985 في كلية أمريكية حيث قدم في أطروحته إطارا نظريا وفلسفيا لإلقاء الضوء على طبيعة الذكاء العاطفي وخصائص وكيفية تطويره أنفسنا وفي الآخرين عن طريق التربية والتعليم. (السمدوني، 2007، ص 40) (جروان، 2012، ص 29)

شهد مطلع التسعينيات تقاليد كبيرة في الدراسات المتعلقة بالدور الذي تلعبه العوامل اللامعرفية في مساعدة الناس على النجاح في الحياة بصفة عامة وفي ميدان العمل بصفة خاصة وأظهرت نتائج الدراسات الحديثة التي تناولت عوامل النجاح الإنساني إن نسبة ارتباط الذكاء المعرفي بالنجاح الاجتماعي والمهني لا تتعدى 20%، بينما تعزي النسبة المتبقية إلى عوامل نفسية واجتماعية.

(Goleman, 1997, p 5)

عام 1990 ظهر مصطلح الذكاء العاطفي أول مرة على يد الأستاذين "سالوفاي" "Salovey" من جامعة "Yale" وماير من جامعة "Hampshir" الذين اعتبرا الذكاء العاطفي نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي وتم تعريفه آن ذلك على أنه "القدرة على معرفة مشاعرنا وانفعالاتنا والتمييز بينها، وإستخدام هذه المعرفة لإرشاد التفكير والسلوك". (Salovey, Mayer, 1990, pp 185-211)

لقد قدم "ماير" و"سالوفاي" نموذج للذكاء العاطفي في كتابهما (الخيال، المعرفة، الشخصية) وقاما بمحاولة تأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي.

وفي عام 1996 ظهر "جولمان" "D. Goleman" العالم النفسي في دراسات المخ وعلوم

السلوك أصدر كتابه عن الذكاء العاطفي " **Emotional Intelligence: Why it can matter** "

" **more than IQ?** " الذكاء الانفعالي لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء " وقد حقق هذا الكتاب

أعلى نسبة مبيعات في العالم فقد كان له الفضل في انتشار مفهوم الذكاء العاطفي، وفي هذا الكتاب

جمع "جولمان" مجموعة الأبحاث التي تناولت تأثير مراكز المخ على انفعالات الفرد ومن ثم على أدائه

وعلاقاته مع الآخرين.

واستمرت جهود "جولمان" في دراسته للذكاء الوجداني فأصدر كتابا عام 1998 بعنوان "العمل

بالذكاء الوجداني" " **Working With Emotional Intelligence** " أهمية الذكاء الوجداني للفرد في

مجال العمل. (حسن، 2007، ص ص 22-23)

وفي نفس العام قام "جاك بلوك" الباحث في جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية

المرتبطة بالذكاء بشكل مستقل عن الذكاء العاطفي وعلاقتها بالذكاء العاطفي بشكل مستقل عن الذكاء،

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلا عن الذكاء العاطفي كانوا أكثر تميزا في

الجوانب العقلية وأقل تميزا في الجوانب الشخصية، أما المتميزون في الذكاء العاطفي مستقلا عن الذكاء

فكانوا أكثر تميزا في الجوانب الاجتماعية، ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.

(السمادوني، 2007، ص ص 35-36)

لقد لخص ماير تطور مفهوم الذكاء الانفعالي في خمسة مراحل هي:

المرحلة الأولى: تمتد من 1900 إلى 1969 وفيها تناولت الدراسات النفسية للذكاء والانفعالات كمواضيع

ضيقة ومنفصلة.

المرحلة الثانية: تمتد من 1970 إلى 1989 وخلالها ركز علماء النفس في دراساتهم على التأثير المتبادل بين الانفعالات والتفكير.

المرحلة الثالثة: تمتد من 1990 إلى 1993 حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء العاطفي في العديد من الدراسات والمقالات.

المرحلة الرابعة: تمتد من 1994 إلى 1997 وتميزت هذه المرحلة بانتشار مفهوم الذكاء العاطفي في الميادين العلمية والمهنية المختلفة.

المرحلة الخامسة: تبدأ من 1998 وتتميز بتمحيص الذكاء الانفعالي من خلال الدراسات والكتابات المتعلقة بطبيعته ومكوناته وكيفية قياسه. (Salovey, Mayer, 1990, pp 5-6)

## 6- فزيولوجية الذكاء العاطفي:

ينظر إلى الجهاز العصبي الطرفي على أنه المسؤول عن الذكاء العاطفي وجميع حالات الإنسان الوجدانية، فهو يؤدي دورا رئيسيا في التعرف على انفعالات الآخرين وتقييمها. (معمرية، 2009، ص 41) لهذا السبب سوف يتم التطرق له والعناصر المشكلة له.

### ❖ الجهاز العصبي الطرفي Limbic System: يتكون من وحدات متعددة ومتصلة ببعضها

البعض فهو منظم المخ الأساسي للمشاعر والعواطف، كما أنه يؤدي دورا مهما في عملية التذكر، وهذا يفسر أهمية المشاعر والعوامل الوجدانية في التذكر، ويتميز الجهاز العصبي الطرفي بقوة كافية تجعله يفوق كلا من التفكير المنطقي ونماذج الاستجابة الطبيعية لجذع الدماغ "المخ". ويقع وسط الطبقات الثلاثة الأساسية للمخ بالترتيب القشرة المخية (Cortex) والجهاز الطرفي (Limbic Brain) وجذع الدماغ (Brainstem).

ويتكون الجهاز العصبي الطرفي الذي يعالج وينظم المشاعر من اللوزة Amygdale، قرن

آمون Hippocampus، المهاد Thalamus، ما تحت المهاد Hypothalamus.

(عثمان، 2009، ص45)

➤ **اللوزة Amygdale**: وهي كتلة صغيرة من الخلايا العصبية، تتكون من جسمين صغيرين يشبهان اللوزة ولهذا سميت بهذا الاسم. وتقع في السطح الداخلي للفص الصدغي، جزء منها في المخ الأيمن والآخر في الأيسر، وتعتبر اللوزة الجزء الأهم في الجهاز العصبي الطرفي وفي المخ الإنساني المتخصص في الحالات الوجدانية (معمرية، 2009، ص 41) فهي المكان المخصص في المخ للاحتفاظ بالمشاعر المتعددة. وهي مسؤولة كذلك على الذاكرة حيث تصل بين الجهاز الحسي الحركي والجهاز العصبي الذاتي الذي ينظم الوظائف الحيوية (كالجهاز التنفسي والدورة الدموية)، كما تتصل بمعظم مناطق المخ ووظيفة اللوزة الأساسية تكمن في تصنيف وتفسير المعلومات الحسية في ضوء الحاجات الحيوية والوجدانية والمساهمة في إصدار الاستجابات المناسبة.

➤ **قرن آمون Hippocampus**: تتصل اللوزة بقرن آمون ووظيفته تحويل الخبرات الهامة من الذاكرة القصيرة المدى إلى الذاكرة طويلة المدى حتى يتم تخزينها في القشرة المخية (اللحاء) حيث يقوم بمعالجة موضوعية لخبرة ما، ومنه يمكن القول أن اللوزة وقرن آمون يشكلان معا قوة الذاكرة من الناحيتين الذاتية والموضوعية. إن القدر الكبير من المعلومات الحسية لا يذهب من المهاد والذاكرة إلى اللوزة ولكن إلى القشرة ومراكزها العدة لاستيعابها وفهم معزاها وبهذا يعتبر قرن آمون هو المكان المخصص للاحتفاظ بالمعلومات والأرقام. (الأعسر، الكفافي، 2000، ص 197) (عثمان، 2009، ص 48)

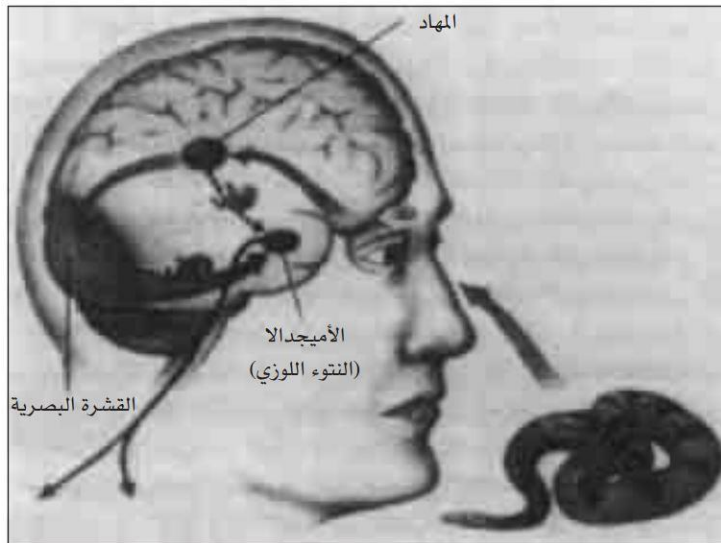
➤ **المهاد Thalamus**: يعتبر مركز تنظيم المعلومات الحسية التي ترد إلى المخ وهو الذي يُعلم المخ بما يحدث خارج حدود الجسم، إن المهاد على اتصال مباشر باللوزة حيث يرسل له إشارة سريعة واقعية لكنها محدودة أثناء الانفعال وهذه الإشارة ينتج عنها سوك أو استجابة سريعة (قد تكون لصالحنا

أو ضدنا) لأنها تسبق الفهم والإدراك، هذا الميكانيزم هو المسؤول عن الانفجار الإنفعالي Hi-Jacking في المواقف الإنفعالية دون تدبر. (الأعسر، الكفافي، 1998، ص 197)

➤ ما تحت المهاد MHypothalamus: إن وظيفة الأساسية للمهاد هي مراقبة أجهزة الجسم التي تنظم وظائفه فهو يعلم المخ بما يحدث داخل الجسم، وحين يجد المخ نفسه عاجزا أمام تهديد من الخارج يقوم ما تحت المهاد بتنشيط استجابة المواجهة أو الهروب وذلك بتنشيط جهاز العدد الصماء عن طريق الغدة النخامية. (عثمان، 2009، ص 45)

يعتبر "لودو" "J.Le. Doux" عالم الأعصاب بمركز علوم الأعصاب بجامعة نيويورك أول من اكتشف الدور الرئيسي لنتوء اللوزة في إدارة الانفعالات. حيث فسرت البحوثه كيف تتحكم اللوزة في ردود أفعالنا حتى قبل أن يتخذ الدماغ المفكر قرارا، ويتبين ذلك من خلال اكتشافه لمسار الاستجابة الانفعالية داخل المخ، فقد أوضحت بحوثه أن الإشارات الحسية القادمة من الحواس تسير أولا في المخ متجهة إلى المهاد (التلاموس)، ثم تتجه عبر اتصال منفرد إلى اللوزة بينما تخرج إشارة ثانية من التلاموس لتستقر في القشرة المخية أي العقل المفكر كما هو موضح في الشكل رقم (01).

### شكل رقم (01) يوضح مسار الاستجابة الانفعالية داخل المخ



استجابة، اضرب - وأهرب  
زيادة معدل ضربات القلب، وضغط الدم  
العضلات الكبيرة تستعد لفعل سريع

(المصدر: جولمان، 2000، ص 39)



إن هذا التفرع يسمح للوزة أن تكون هي البادئة بالاستجابة قبل استجابة القشرة المخية التي تفكر مليا في المعلومات التي تصلها عبر مستويات متعددة لدوائر المخ العصبية قبل أن تدركها تماما. وقد يحدث التناغم بين الانفعال والتفكير من خلال قنوات الاتصال بين اللوزة والتراكيب الطرفية المتصلة بها وبين القشرة المخية، وهذه المسارات هي محور المعارك والاتفاقيات بين ما هو عقلي وما هو وجداني، فتكمن القدرات المتعلقة بالذكاء العاطفي في المهام التي تقوم بها اللوزة ودورها المتداخل مع القشرة المخية (بن جامع، 2010، ص ص 41-42)

يرى "لودو" أن الجهاز الانفعالات - الأميجدالا- يستطيع تشريحا العمل مستقلا عن القشرة الجديدة، حيث يمكن أن تشكل ردود الفعل الانفعالية والذكريات الانفعالية دون وعي، أو إسهام معرفي على الإطلاق فأميجدالا يستطيع أن تخزن الذكريات، وتستجيب بردود فعل دون أن تدرك سبب لهذا، لأن الطريق المختصر من المهاد إلى الأميجدالا يتجنب المرور كلية على القشرة الجديدة وبدون هذا التجنب، يتيح للأميجدالا أن تكون مستودعا لانطباعات والذكريات العاطفية التي لم نعرف عنها شيئا على الإطلاق في وعينا الكامل. (دنيال جولمان، 2000، ص 39)

إن تلف أو انفصال اللوزة عن بقية أجزاء المخ، يؤدي إلى عجزا هائلا عن تقدير أهمية الأحداث العاطفية، وهي الحالة التي يطلق عليها أحيانا "العمى الإنفعالي" "Affective Blindness" ويؤدي العجز عن تقدير المشاعر العاطفية إلى أن يفقد الإنسان القدرة على التواصل مع الآخرين كالشباب الذي أجريت له جراحة أزيل فيها من دماغه الأميجدالا لعلاج نوبات الصرع المرضية بعدها تغير تماما، أصبح غير مكترث بالناس، يفضل الإنطواء منعزلا بلا أي علاقات إنسانية، مع أنه كان قادرا على التحاور مع الآخرين، فقد بات لا يتعرف على أقرب أصدقائه، وأقاربه، حتى والديه. ظل لا يشعر بأي عاطفة في مواجهة كرب أو محنة شديدة، لعدم إكترائه بأي شيء، وأصبح هذا الشباب عاجزا عن التعرف على المشاعر كلية. (جولمان، 2000، ص 34)

في دراسة عصبية مقارنة أجريت على القدرة حول بيولوجيا التعاطف استعرضتها "يسلي يرانرز" "C. Brothers" الطبية النفسية في المعهد التكنولوجي بكليفلورنيا، تبين منها دور اللوزة وصلاتها بالمناطق المرتبطة باللحاء البصري كجزء من الدورة المخية الهامة الكامنة وراء التعاطف. وفي دراسة على البشر قام "روبرت ليفينسون" "R. Levenson" من جامعة بركلي على مجموعة من الأزواج، وتقوم دراسته على محاولة تخمين الزوج لمشاعر زوجته أثناء مناقشة ساخنة. فقد كان الزوجان يصوران في شريط فيديو، وكانت تقاس استجاباتهما الفيزيولوجية أثناء نقاشهما حول بعض القضايا الزوجية الحادة مثل تربية الأطفال وتعليمهم، وإنفاق ميزانية الأسرة وغيرها. وكان كل زوج يرى شريط فيديو ويتحدث عما كان يشعر به لحظة بلحظة ثم يرى الزوج الترابط مرة أخرى ويحاول في عدة مرات أن يقرأ مشاعر الزوج الآخر.

وكانت مشاعر الطرف الآخر أكثر دقة، هي تلك التي حدثت مع الأزواج والزوجات الذين توافق ردود أفعالهم الفيزيولوجية أثناء مشاعرهم لأفلام الفيديو، فعندما كانت استجابة أحد الزوجين لطيفة عذبة، كانت استجابة الطرف الآخر الشيء نفسه، وعندما انخفضت سرعة خفقان أحد الزوجين حدث شيء نفسه لقريبه أو قريبته، أي قلدت أجسامهم ردود الفعل الجسمية التي حدثت لأقربائهم لحظة بلحظة. (معمرية، 2009، ص43)

## 7- مكونات الذكاء العاطفي (أبعاده):

تعددت أبعاد الذكاء العاطفي نظرا لتعدد وجهات نظر الباحثين والخليفة النظرية التي يتبنونها في تصورهم لمفهوم الذكاء العاطفي فمنهم من يرى أنه مجموعة من القدرات التي يمتلكها الفرد وآخرون يرون، أنه عبارة على مجموعة من المهارات والكفايات الشخصية والاجتماعية. وفيما يلي عرض موجز لأهم وجهات النظر:

**1-7-1- مكونات الذكاء العاطفي وفق سالوفي وماير 1990:**

لقد حدد سالوفي وماير أبعاد الذكاء العاطفي في خمسة أبعاد كما هي موضحة فيما يلي:

**1-7-1- الوعي بالذات Self Awareness:** وتعني وعي الفرد بمشاعره وانفعالاته وعواطفه، وكذلك

الوعي بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات .

**1-7-2- أسري الانفعالات العاصفة Passion Slaves:** وتعني قدرة الفرد على التحكم في مشاعره

بظبطها، وليس منعها أي تهدئة النفس وذلك لأن كل شعور له قيمته ومعناها. فالحياة بدون مشاعر تصبح بلا روح أو معنى، وتفتقر لمغزى الحياة الحقيقي.

**1-7-3- الإستعداد الرئيسي The Master Aptitude:** وتعني الطاقة التي تأثر بشدة وعمق

في القدرات الأخرى إيجابيا وسلبيا تيسيراً وإيقاقتا، وهذا ينطوي على مهارة التحكم في الاندفاع والتي تعد من أكثر المهارات النفسية أهمية حيث أنها الأصل في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية.

**1-7-4- الفنون الاجتماعية The Social Arts:** أن أساس العلاقات الجوهرية السليمة مع

الآخرين تقوم على إدارة الانفعالات، باعتبار أن التعامل مع مشاعر الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقة إيجابية مثمرة مع الآخرين، ويتطلب التعامل مع الآخرين نضج مهارتين وجدانيتين، هما إدارة الذات والتعاطف مع الآخرين أو التفهم، ويؤدي القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد إلى مشكلات حتى ولو كان على درجة عالية من الذكاء.

**1-7-5- التعاطف Sympathy:** وهو يعني قراءة مشاعر الآخرين (الغير) من صوتهم أو تعبيرات

وجوههم وليس بالضرورة مما يقولونه حيث أن معرفة مشاعر الآخرين قدرة إنسانية أساسية، ويبنى التعاطف على الوعي بالذات، فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه وانفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة

المشاعر، فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين، هو نقطة عجز أساسية في الذكاء العاطفي.

(محمد، 2009، ص ص 23-24)

### 7-2-2- مكونات الذكاء العاطفي وفق جولمان :

لقد لخص جولمان 2000 مكونات الذكاء العاطفي فيما يلي:

#### 7-2-1- أن تعرف عواطفك/انفعالاتك (الوعي بالذات) Self Awareness: معرفة الفرد لعواطفه

وإدراك مشاعره حال حدوثها، والتمييز بينها، وهذا هو أساس الثقة بالنفس.

#### 7-2-2- إدارة الإنفعالات / معالجة الجوانب الوجدانية Handing Emotions Generally:

وهي تعني معرفة الفرد لكيفية التعامل مع المشاعر التي تسبب له الإزعاج و الإيذاء، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي ويرتبط هذا البعد بالقدرة على التحكم في الرغبات والاندفاعات والتي تقلل العنف، وتزيد درجة التوافق.

#### 7-2-3- حفز الذات (الدافعية) Motivation: وتعني سعي الفرد نحو تحقيق دوافعه، ويتم ذلك

من خلال الأمل ويتضمن المثابرة والحماس لإستمرار السعي، رغم الشك في الذات.

#### 7-2-4- معرفة وفهم عواطف الآخرين (الإستشفاف الوجداني) Empathy: أي قراءة مشاعر

الآخرين وصوتهم وتعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولون، فمعرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية.

#### 7-2-5- إدارة الإنفعالات (المهارات الإجتماعية) Social Skills: إدارة انفعالات الآخرين والقيام

بتفاعل شخصي، حل المشكلات والنزاعات والقدرة على إدارة المفاوضات.

(حسن، الصافي، 2006، ص ص 235-236) (محمد، 2009، ص 24)

### 7-3-3- مكونات الذكاء العاطفي حسب روبرت بار اون وجيرالد جرينبرج:

لقد لخص مدحت أبو نصر مكونات الذكاء العاطفي حسب بار أون فيما يلي:

#### 7-3-1- القدرة على معرفة وتنظيم وضبط المشاعر: فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر من الذكاء

العاطفي لديهم القدرة على فهم مشاعرهم والتحكم فيها.

#### 7-3-2- القدرة على معرفة مشاعر الآخرين والتأثير فيها: فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال

من الذكاء العاطفي يعرفون كيف يستطيعون إستمالة مشاعر الآخرين نحوهم وفي أي الظروف يمكن أن يحدث ذلك.

#### 7-3-3- الدافع الذاتي للعمل: فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من الذكاء العاطفي باستطاعتهم

تحفيز أنفسهم على العمل مختلف الأنشطة ويقاومون أي إحباط.

#### 7-3-4- القدرة على تكوين علاقات فعالة طويلة الأمد مع الآخرين: فهؤلاء الذين يملكون قدرا

عاليا من الذكاء العاطفي باستطاعتهم تنمية علاقاتهم بالآخرين مع مرور الزمن. ومن العوامل التي تساعدهم في ذلك مهاراتهم في التعاون مع الآخرين، وحل مشكلات العلاقات الشخصية المعقدة وقدرتهم على إكتساب ثقة الآخرين. (ابو النصر، 2008، ص ص 110-111)

### 7-4- مكونات الذكاء العاطفي حسب فرنهام 2003

أوضح "فرنهام" أن الذكاء العاطفي يتكون من الإنبساطية والشعور بالسعادة والقدرة على

الإفتاح على الخبرات الجديدة وكذلك القدرة العقلية.

ونحو مزيد من استعراض آراء ووجهات نظر الباحثين في أبعاد الذكاء العاطفي نجد بعض

الدراسات العربية التي تهتم به وتحدد أبعاده ومن بينهم نجد:

7-5-5- مكونات الذكاء العاطفي حسب فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع:

لقد لخصا أبعاد الذكاء العاطفي في:

7-5-1- المعرفة الوجدانية **Emotional Cognitive**: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد

للانفعالات والمشاعر والعواطف الذاتية وحسن التمييز بينها مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

7-5-2- إدارة الانفعالات **Management emotions**: القدرة على التحكم في الانفعالات

والعواطف السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها الى انفعالات ايجابية، مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية.

7-5-3- تنظيم الانفعالات **Regulating-emotion**: القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر

وتوجيهها الى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع افضل القرارات وفهم كيف يتفاعل الآخرون بانفعالات مختلفة؟ وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة الى اخرى؟

7-5-4- التعاطف **Empathy**: القدرة على ادراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا مع فهم

مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم.

7-5-5- التواصل **Communication**: التأثير الايجابي القوي في الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم

والتصرف معهم بطريقة لائقة.

أما محمود حسين 2003 فقد حدد ابعاد الذكاء العاطفي ستة ابعاد: العواطف الاخلاقية-

مهارات التفكير- حل المشكلات-المهارات الاجتماعية- النجاح العملي الأكاديمي - العواطف.

(احمد، 2011، ص ص 484-485)

في حين محمود خوالدية حددها في خمسة أبعاد: الوعي بالذات - معالجة الجوانب الانفعالية - التعاطف العقلي (التفهم) - الدافعية - المهارات الإجتماعية. (خوالدة، 2004، ص ص 36-38)

## 8- نماذج الذكاء العاطفي:

انقسمت نماذج الذكاء العاطفي من حيث التعريف إلى اتجاهين رئيسيين هما:

**نماذج القدرات العقلية Abilities Madels:** تركز نماذج القدرات العقلية على القدرة على إدراك وتنظيم الوجدان (الانفعالات، العواطف) والتفكير فيها، ومن أهم مؤيديها وروادها هما "ماير وسالوفي"، و"لندا الدر" "Edler. L".

**نماذج المختلطة Mixed Modals:** فهي تجمع بين سمات الشخصية والانفعالات في سياقها الاجتماعي من خلال النشاط الاجتماعي والتفاعل مع الآخرين، ومن أهم مؤيديها وروادها هما "جولمان"، "بار أون". (محمد، 2009، ص 30)

## 8-1- نموذج القدرات العقلية للذكاء العاطفي The Ability Model of Emotional intelligence :

لقد قدم "ماير وسالوفي" نموذجهما عن الذكاء العاطفي في كتابهما الذكاء "الإنفعالي الخيال، المعرفة والشخصية" ويريان في نموذجهما أن الوجدان يمنح الفرد معلومات هامة يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على توليدها والوعي بها وتفسيرها والاستفادة منها والاستجابة لها من أجل التوافق بشكل أكثر ذكاء.

ويطلق "ماير سالوفي" على نموذجهما في الذكاء العاطفي "نموذج القدرة" "Ability Model". ويقدمان تعريفاً يجمع بين: فكرة أن الوجدان يجعل تفكيرنا أكثر ذكاء، وفكرة التفكير بشكل ذكي نحو حالاتنا الوجدانية. ومضمون تعريفهما للذكاء العاطفي كما يلي: "القدرة على الإدراك الدقيق والتقدير الجيد

والصياغة الواضحة للانفعالات الشخصية، والترقية والتطوير والمشاعر لتسيير عمليات التفكير، وفهم الانفعالات وتنظيمها والسيطرة عليها، والمعرفة الانفعالية لزيادة النمو الانفعالي المعرفي"

(معمرية، 2009، ص ص 19-20)

لقد حدد "ماير وسالوفي" الذكاء العاطفي في أربع مهارات أو قدرات رئيسية هي:

### 8-1-1- أدراك الوجدان والتعبير عنه وتقييمه Perception, Appraisal and Expression

**of Emotional**: يبدأ الذكاء العاطفي مع القدرة على إدراك المشاعر، والتعبير عنها في ذات الفرد

ولدى الآخرين، ويقصد بالذكاء العاطفي: قدرة الفرد على تحديد العواطف الكامنة في الوجوه أو الموسيقى،

أو التصميمات أو القصص وهي موضحة كما يلي:

✓ إدراك الوجوه: وتتمثل في قدرة الفرد على تحديد الإنفعال الصحي، من خلال ملامح طبيعية لشخص ما،

وأفكاره المرتبطة بهذا الإنفعال.

✓ إدراك الوجدان في الموسيقى: تتسع القدرة على إدراك الوجدان مع إتساع المحيط الإجتماعي للطفل

مع الآخرين، فعند وصول الطفل لمرحلة المراهقة فإنه يستطيع إستخلاص المحتوى الوجداني من خلال

الموسيقى والكلمات والأصوات والمظهر العام للأشخاص.

✓ إدراك الوجدان في التصميمات: يستطيع الفرد الذي يمتلك هذه القدة أن يعبر عن مشاعره بدقة، ويعبر

أيضا عن حاجاته المرتبطة بهذه المشاعر، من خلال التصميمات الفنية والألوان والأشكال واتجاه

الخطوط، فالإنفعالات والمشاعر التي يعبر عنها الأفراد هي مرآة عاكسة للحاجات والرؤى التي يسعون

لإشباعها.

✓ إدراك الوجدان في القصص: وتشير هذه القدرة الى إلى إمكانية تمييز الفرد بدقة بين التعبيرات الحقيقية

للمشاعر من خلال القصص التي يعايشها الآخرون.



كما يرى "ماير وسالوفي" أن الإدراك الوجداني يتضمن عملية التسجيل وعملية الإصغاء، واكتشاف معنى الرسائل الوجدانية التي تظهر في نغمة الصوت، وفي تعبيرات الوجه والرسومات والأشياء الثقافية الأخرى التي صنعها الإنسان.

#### 8-1-2- التسيير الوجداني للتفكير Emotional Facilitation of Thinking: تختص هذه

القدرة بتأثير الانفعال في الذكاء، وتركز على الكيفية التي يدخل بها الإنفعال إلى النظام المعرفي ويغير المعرفة، إذ يمكن استخدامه جزءاً من عمليات المعرفة مثل حل المشكلات أو الاستدلال أو اتخاذ القرار أو في مجالات إبداعية، أي أنه يصف الانفعالية التي تساهم في المعالجة الفكرية.

#### 8-1-3- فهم الوجدان Understanding Emotions: تتطلب هذه القدرة فهم الفرد للعواطف

المتماثلة والمتعارضة، التي تجمع بينهما حيث يؤكد ماير وآخرون 2000 فهم العواطف من حيث فهم معانيها، كيفية مزجها معاً، وكيفية نموها وتطورها مع الزمن فإنه ينعم حقاً بقدرته على فهم الحقائق الأساسية في الطبيعة البشرية، والعلاقات التي تنشأ نتيجة تفاعلات الأفراد بعضهم مع بعض.

#### 8-1-4- إدارة الوجدان Managing Emotions: توضح هذه القدرة التنظيم الواعي للانفعالات

لتعزيز النمو الانفعالي والفكري ويشتمل على تنظيم الانفعالات في ذات الفرد ولدى الآخرين، كمعرفة كيف تهدأ النفس بعد مشاعر الغضب مثلاً أو القدرة على التخفيف من قلق شخص آخر.

ويرى "ماير وسالوفي" أن قدرات الذكاء العاطفي الرئيسية مرتبة جميعاً بشكل تصاعدي من العمليات النفسية البسيطة (إدراك الانفعالات) إلى المعقدة (تنظيم الانفعالات)، كما أن كل قدرة رئيسية تتفرع إلى أربعة قدرات فرعية مرتبة ترتيباً تصاعدياً من القدرات البسيطة التي يمكن ملاحظتها بسهولة إلى العمليات النفسية الأكثر تعقيداً والأقل وضوحاً الجدول التالي يبين القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات. (الرفاعي، 2012، ص 43)

الجدول رقم (01) يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات "لماير وسالوفي"

القدرة	وصف القدرة	محتوى القدرة
إدراك الوجدان	الإدراك، التقييم، والتعبير عن الانفعال بصورة دقيقة.	1- التعرف على انفعالات الذات. 2- التعرف على انفعالات الآخرين، والأشياء (التصاميم ولوحات والأصوات... إلخ 3- التعبير بدقة على الانفعالات والحاجات المتصلة بها. 4- التمييز بين تعابير الانفعالات الصادقة والمميزة.
التسيير الوجداني للتفكير	تسهيل الانفعالات للتفكير	1- استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في الموقف. 2- توليد الانفعالات الحية التي يمكن أن تيسر عملية اتخاذ القرار والتذكر. 3- التأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا عدة. 4- استخدام المزاج لتسهيل عملية توليد الحلول المناسبة.
فهم الوجدان	فهم وتحليل الانفعالات وتوظيف المعرفة الوجدانية	1- تسمية الانفعالات والتميز بين التسميات المشابهة وانفعالاتها. 2- تفسير المعاني التي تحملها الانفعالات مثلًا الحزن يعني فقدان الشيء.

<p>3- فهم الانفعالات المركبة مثلا: (الغيرة تشمل الغضب والحسد والخوف) والمشاعر المتناقضة (الجمع بين حب وكره شخص ما)</p> <p>4- ملاحظة التحول أو التغيير من الانفعال سواء في الشدة مثلا (مستوى الغضب) والنوع (من الحسد إلى الغيرة)</p>		
<p>1- الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة.</p> <p>2- الاقتراب أو الابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي.</p> <p>3- ملاحظة الانفعالات في الذات والآخرين.</p> <p>4- إدارة الانفعالات في الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم المعلومات التي تحملها.</p>	<p>تنظيم الانفعالات</p> <p>بصورة تأملية لتفعيل</p> <p>النمو الوجداني</p> <p>والعقلي</p>	<p>إدارة الوجدان</p>

المصدر: (محمد، 2009، ص37)

## 8-2- نموذج جولمان:

قدم نموذج عن الذكاء العاطفي في كتابه الذي نشره عام 1995 بعنوان "Emotional

**Intelligence**" ويعرفه بأنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة

للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى".

ويحدد "جولمان" مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء العاطفي ويشكل

الوعي بالذات Self-awareness، التحكم في الانفعالات Impulse control، المثابرة Industry

الحماس Zeal، الدافعية الذاتي Self-motivation، التقمص العاطفي Empathy، اللياقة الاجتماعية

Social deftness؛ وانخفاض تلك المهارات الانفعالية والاجتماعية، ليس في صالح الفرد أو في

نجاحه المهني. (معمرية، 2009، ص ص 24-25)

ويتضمن مفهوم الذكاء العاطفي لدى "جولمان" خمسة أبعاد وهي:

**8-2-1- الوعي الإنفعالي الذاتي:** وهو القدرة على قراءة الفرد لمشاعره وإدراك تأثير تلك المشاعر على ردود أفعال الفرد وإستجاباته للمواقف المختلفة، وتأثيرها على عملية صنع القرار لدى الفرد ويتضمن البعد معرفة الفرد لجوانب القوة والضعف لديه والتعرف على مشاعره وانفعالاته الذاتية فالوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس، فعندما يكتشف الفرد أن لديه القدرة عدد من الانفعالات السلبية تسيطر على سلوكه وتحدث دون وجود سبب واضح لها ويستطيع الابتعاد عن مصادرها يكون قد قطع شوطاً في فهم ذاته والوعي بها. (حسين، حسين، 2006، ص 60)

**8-2-2- إدارة الانفعالات (معالجة الجوانب الوجدانية):** وتعني معرفة كيفية التعامل ومعالجة المشاعر التي تؤذيه وتزعجه، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي.

(روبنز، سكوت، 2000، ص ص 68-69)

**8-2-3- حفز الذات:** ويتضمن تأجيل الإشباع أي التحكم وضبط الانفعالات بما يتيح للفرد التفكير واختبار الاستجابة السليمة وأيضاً تأجيل الأفراد الإشباع الفوري لحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى، ويطلق عليه البعض الدافعية motivation وهي تعني أن يكون لدينا هدف ومعرفة خطواتنا خطوة خطوة لتحقيق الهدف، وأن يكون لدينا أمل، وتوجيه الانفعالات في خدمة هدف ما. (حسين، حسين، 2006، ص 60)

**8-2-4- التعاطف:** وتعني قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من خلال صورتهم وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون. (روبنز، سكوت، 2000، ص ص 68-69)

8-2-5- المهارات الاجتماعية: تعني كيفية تعبير الناس عن مشاعرهم، ومدى نجاحهم أو فشلهم في التعبير عن هذه المشاعر، وتأثير الإيجابي والقوي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين (حسين، حسين، 2006، ص 61)

### 8-3-3- نموذج بار أون Bar-On :

يمثل بار أو الاتجاه الذي يرى أن الذكاء العاطفي خليط أو مجموعة من المهارات والسمات والقدرات الاجتماعية والشخصية والعاطفية (غير المعرفية) التي تؤثر في قدرة الفرد الإجمالية على التوافق بفاعلية مع الضغوط والمتطلبات البيئية.

وطور في ضوء نمودجه قائمة نسبة الذكاء العاطفي التي تعتمد على أسلوب التقرير الذاتي في مقياس الذكاء العاطفي، وربما كان مقياسه من أكثر المقاييس استخداما في الدراسات الأجنبية والعربية كما يرى محمد 2004. ويتفق "بارأون" مع "جولمان" في أن الذكاء العاطفي عامل مهم في تحديد قدرة الفرد على النجاح في حياته العلمية بالإضافة إلى تأثيره المباشر على الرفاهية العامة للفرد. (جروان، 2012، ص 105)

ويتضمن نموذج "بارأون" للذكاء العاطفي خمسة أبعاد رئيسية وهي:

8-3-1- Intrapersonal الذكاء الشخصي

8-3-2- Iterpersonal الذكاء الينشخصي

8-3-3- Adaptability القدرة على التكيف

8-3-4- Staress management إدارة الضغوط

8-3-5- General mood الحالة المزاجية العامة

ويحتوي كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة على مكونات أخرى فرعية كما هي مبينة في الجدول رقم (02):

الجدول رقم (02) يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج "بارأون" لذكاء العاطفي

الأبعاد	المكونات الفرعية
الذكاء الشخصي Intrapersonal	الاهتمام بالنفس، والوعي الوجداني بالنفس، التوكيدية، الإستقلالية، الواقعية، إدراك الفرد قدراته وإمكاناته واقعياً (تحقيق الذات)
الذكاء البيئشخصي Iterpersonal	التعاطف مع الآخرين، المسؤولية الاجتماعية، التعاطف والعلاقات القائمة بين الفرد والآخرين في المجتمع.
القابلية للتكيف Adaptability	دراسة الواقع والظروف البيئية، المرونة في التعامل مع الآخرين، حل المشكلات بمنطقية ومهارة.
إدارة الضغوط Stress management	التسامح والتحكم في رد الفعل وضبط الاندفاع.
الحالة المزاجية العامة General mood	التفاؤل والسعادة.

المصدر: (حسين، حسين، 2006، ص 56)

الجدول رقم (03) يوضح مفهوم وتعريف كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي لنموذج بارأون

المكون	مفهومه
الوعي بالذات	قدرة الفرد على إدراك مشاعره وعواطفه الداخلية.
التوكيدية	قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره ومعتقداته وأفكاره وقدرته أيضاً على الدفاع عن حقوقه ولكن بأسلوب بناء وليس هادم.

الاهتمام بالنفس	القدرة على احترام الفرد لنفسه وتقبله وتقبل إمكانياته.
الواقعية	قدرة الفرد على إدراك حدوده وقدراته وإمكانياته.
الاستقلالية	قدرة الفرد على توجيه ذاته والتحكم فيها وفي أسلوب التفكير وفي أسلوب تنفيذ الأفعال والتمتع بالاستقلالية العاطفية والانفعالية.
التعاطف	قدرة الفرد على إدراك وفهم وتقييم مشاعر الآخرين وتقبلها كما هي.
العلاقات الشخصية	قدرة الفرد على بناء العلاقات مع الأشخاص والحفاظ عليها فعالة ومرضية وإيجابية بناءة.
المسؤولية الاجتماعية	قدرة الفرد على إظهار نفسه متعاوناً ومساهمياً ومشاركاً فعالاً في المجتمع أو قدرة فريق العمل الجماعي الذي ينتمي له.
حل المشكلات	قدرة الفرد على تحديد المشكلات واستنباط وتطبيق الحلول الفعالة.
دراسة الواقع وتحليله	قدرة الفرد على تقييم العلاقة بين ما تم إنجازه على أرض الواقع وبين الهدف العام الذي يسعى إلى تحقيقه.
المرونة في التعامل	قدرة الفرد على مواكبة مشاعره وأفكاره وسلوكياته للظروف والمواقف الاجتماعية المتغيرة أثناء تعاملاته مع الناس.
التحكم في رد الفعل	قدرة الفرد على مقاومة رد الفعل السلبي والأفكار الهدامة التي تجول بخاطره.
السعادة	قدرة الفرد على الشعور بالرضا عن حياته والاستمتاع بها وبالعلاقات مع الآخرين، والتسلية والتمتع المستمر بالحياة.
التفاؤل	قدرة الفرد على النظر إلى الجانب المشرق فقط من الحياة، وعلى الحفاظ على نظرتة الإيجابية ومواقفه المتفائلة حتى في مواجهة المشكلات والتحديات.

## 9- السمات العامة لذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض:

لقد لخص علاء عبد الرحمان محمد سمات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع والمنخفض كما يلي:

### 9-1- سمات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع:

- 1- يُظهر مشاعره بوضوح وبشكل مباشر.
- 2- لا يخاف عندما يعبر عن مشاعره.
- 3- لا تُسيطر عليه العواطف السلبية مثل (الخوف، القلق، الذنب، الخجل، الإحراج، الواجب، الإحباط، اليأس، ... إلخ).
- 4- قادر على قراءة الاتصال غير اللفظي.
- 5- يترك مشاعره تقوده إلى الاختيارات الصحيحة السلبية التي تؤدي إلى سعادته.
- 6- مشاعره متوازنة مع الحق، المنطق، والواقع.
- 7- يعمل وفقا لرغبته ليس بسبب الإحساس: (بالواجب، الذنب).
- 8- معتمد على نفسه مستقل.
- 9- يُحَفِّزُ جوهريا، ولا يُحَفِّزُ بالقوة، الثروة، الشهرة.
- 10- قادر على أن يعرف المشاعر المتعددة.
- 11- يتكلم عن مشاعره بارتياح.
- 12- يهتم بمشاعر الآخرين.
- 13- يشعر بالتفاؤل، لكنه تفاؤل واعي.
- 14- مُتَحَدِّثٌ مريح حول المشاعر.
- 15- مرن وقوي بشكل عاطفي.
- 16- لا يتطبع بالفشل.



9-2- سميات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المنخفض:

- 1- لا يتحمل مسؤوليات مشاعره؛ لكن يلوم الآخرين باستمرار.
- 2- يلقي الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقع فيها.
- 3- يحجب معلومات حول مشاعره الحقيقية ويتظاهر بمشاعر مختلفة.
- 4- يببالغ أو يقلل من مشاعره.
- 5- ينفجر بقوة لموقف ما ولو كان صغيرا نسبيا.
- 6- ينقصه الاستقامة والإحساس بالضمير.
- 7- عديم الرحمة وغير متسامح، يحمل أحقاد للآخرين.
- 8- غير مريح لكل من حوله.
- 9- عديم الإحساس بمشاعره.
- 10- غير متعاطف مع الآخرين.
- 11- لا يضع مشاعر الآخرين في اعتباره قبل التصرف.
- 12- غير واثق بنفسه، ويجد صعوبة في للاعتراف بأخطائه، أو التعبير عن الندم أو الاعتذار بالإخلاص.
- 13- يمتلك العديد من الاعتقادات المشوهة والمخرية، التي تسبب عواطف سلبية.
- 14- لا اعتبار لمشاعره الخاصة المستقبلية قبل التصرف في موضوع ما.
- 15- متشائم باستمرار وبشكل يلفت النظر لدرجة أنه يلغي بهجة الآخرين.
- 16- يمتلك باستمرار الشعور بخيبة الأمل، والنقص، والإحباط.
- 17- يتجنب العلاقات مع الآخرين والسعي لعمل علاقات بديلة مع بعض الحيوانات الأليفة أو النباتات أو الكائنات الخيالية.

18- لديه القدرة على التحدث بالتفصيل عن الأحداث الجليبة، والموضوعات المعقدة وطريقة تفكيره في الموضوع، ولكنه لا يمتلك القدرة ليخبر عن إحساسه ومشاعره بهذا الموضوع.

(محمد، 2009، ص ص 46-49)

## 10- تطبيقات الذكاء العاطفي:

### 1-10- في المجال الأسري:

تعتبر الأسرة الحضان الأول للطفولة، والمدرسة الأولى للتعلم، وقد أشارت كثير من الدراسات أن نمو العاطفي والاجتماعي خلال السنوات الأولى يتأثر إلى حد كبير بالجو الأسري العام، وكذلك بالعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها، كما يتأثر أيضا باتجاهات الوالدين نحو الطفل، وشخصية الأم وعمرها ومستوى تعليمها وخلفتها الاجتماعية، كل ذلك يؤثر على جانب وشخصية الطفل العقلية والاجتماعية والعاطفية، كما يؤثر طبيعة العلاقة بين الطفل والوالدين وخصوصا الأم وعلى المعايير والمعتقدات التي تقدمها الأم لطفلها (السمادوني، 2007، ص 166) فالوضع الاجتماعي للأسرة الملائم يؤدي إلى إمكانية تكوين عواطف اعتبار الذات والاعتزاز بها، أما تعصب الأهل وحب الرئاسة يقدم الوضع المعاكس إمكانية نمو عواطف احتقار الذات وكراهية الأهل وضحالة التعاطف.

(خوالدية، 2004، ص 77)

### 10-2- في المجال التربوي:

يشمل الذكاء العاطفي على مجموعة من المهارات وإن معظم هذه المهارات تحسينها من خلال التعلم، ولذلك فليست مفاجأة أن تنظر إلى المدارس على أنها أماكن أولى لتحسين الذكاء العاطفي وقد اعتبر "جولمان" المدارس بأنها الأولى التي يمكن أن تُديرها المجتمعات لتصحيح القصور في الكفاءة الاجتماعية والانفعالية لدى الطلاب. إذا فتعلم المهارات الانفعالية يبدأ من المدرسة، حيث نجد أن

الأطفال يدخلون المدارس وهم مختلفين من الناحية الانفعالية. وعلى ذلك فالمدارس توجه تحدي عملية التغيير ومعالجة المهارات الانفعالية للأطفال، وهذا التحدي يمكن أن يوجه من خلال تثقيف انفعالي للتمكن من الأمية العاطفية من خلال مناهج معدة لهذا الغرض وكذلك خلق مناخ مدرسي يعمل على تنمية المهارات الانفعالية واستخدامها في مجالات عديدة. (السمادوني، 2007، ص 189)

لقد بينت العديد من الدراسات أن الذكاء الانفعالي يحسن من المستوى التحصيل الأكاديمي، كدراسة "بوني وآخرون" Bowney et al " 2008 ودراسة "بتريدس، فردركسون وفورنهام" Petrides, Frederichson & furnham " 2004.

### 10-3- في مجال الصحة النفسية:

إن الصحة الوجدانية تمثل أساساً مشتركاً لنجاح وسعادة الفرد لأداء أدواره في حياته العملية، والزوجية، والأبوية، والإجتماعية، وفي هذا المنحى يقر "جولمان" أن اللحظات الكارثية التي تدفعنا بالذكريات الصادقة في حياتنا نادرة، كما أن الدوائر العصبية ذاتها التي تعرض الذكريات السارمة بقسوة تعمل أيضاً في الأوقات الأكثر هدوءاً في الحياة.

إن الخبرة التي تسود في مجتمعاتنا المسلمة المرتبطة بالذكريات تتأثر بمهارات الذكاء الروحي، الذي يقلل من كارثية الصدمات التي تعترضنا في حياتنا الدنيوية، وعلى سبيل المثال الموت وتجاوز الصدمات بالتذكر الإيماني والصبر واليقين، والصلة الروحية بالسنة النبوية، وبالتالي قد يكون هذا هو المؤثر الذي يجعلنا لا نصل بصدماتنا إلى الحدة التي تترك انطبعا في المخ الانفعالي، وإذا كان هذا مؤثر الصدمات الحادة فهذا لا ينفي وجود كثير من الآلام والأزمات الانفعالية التي تحتاج إلى طرق من العلاج النفسي، وهنا يظهر أهمية الذكاء العاطفي عند تعامل بمهارات مع هذه الاستجابات العاطفية المُشعر بها والتأكيد على الإهتمام بالجوانب العقلية العاطفية بجانب القدرات العقلية المعرفية في الصحة النفسية يقول "ألبرت أليكس" أنه منذ ابتكاره العلاج العقلاني العاطفي في عام 1955 وهو يتعامل مع

مشاكل الأفراد الإدراكية الوجدانية الرئيسية، خصوصا مسألة قيمتهم بالنسبة لأنفسهم وللآخرين، وقد وجدوا حولا للعلاج أكثر وأسرع من السابق. (عثمان، 2009، ص ص 159-160)

كذلك توصل "جاك بلوك" Jack Blok " في دراسته إلى أن الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع كانوا أكثر تميزا في جوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين. (الأعسر، الكفافي، 1998، ص 70)

#### 10-4- في المجال العملي و المهني:

إن محاولات البحث في المجال الذكاء العاطفي في مجال العمل تجري في إيجاد العلاقة بين العواطف والأداء الأفراد ومواجهة تحديات العمل اليومية ولكي تكون المؤسسات هي الأفضل والأنجح، لا بد من مشاركة العواطف لتفكير العميق في العمل بفعالية خاصة في الزمن الحالي؛ فهناك اعتقاد قوي أن الذكاء العاطفي في العمل يساعد الأفراد على المزيد من الفهم الإيجابي لبعضهم البعض وتقبل الأفكار الجديدة، ويعمل على خلق القدرة على الإرتياح عن مقدراتهم وخلق طرق جديدة لتطوير العمل ومقدرة على التواصل مع الآخرين، وفهمهم ومساعدتهم ومراعاة مشاعرهم.

نجح علماء النفس من إبراز الذكاء العاطفي كمفهوم حديث ذي أهمية نادرة وأنه مؤشر أساسي للنجاح، وهو القادر على وضع نظام مفيد وممتع داخل المؤسسات يمكن كل فرد من استخدامه لتطوير ذاته وتدريبه على حل مشكلاته الذاتية ومشاكل الآخرين داخل العمل، والطريق السريع للوصول إلى الأهداف، وإنجاز التوقعات، وحل المشكلات وإيجاد الطريق العديدة للنجاح يتم عبر استخدام مهارات الذكاء العاطفي والشئ الذي يحققه استخدام قدرات الذكاء العاطفي بجانب السرعة هو الاستمرارية في تحقيق ونجاح الأهداف والشعور بالمتعة في النجاح، لأن تلك الأهداف حققت في بيئة صحية وبمشاركة وجدانية وتواصل ووعي ذاتي واجتماعي وبهذا تصبح المقدرات المكتشفة حديثا هي آلة التغيير نحو مستقبل مشرق ناجح. (عثمان، 2009، ص 180)

إن الذكاء العاطفي يساهم في زيادة الأداء ففي الآونة الأخيرة قد تم الاهتمام بالذكاء العاطفي الذي يضمن صنع فريق عمل عالي الأداء مثمر ومتفائل ويملك معلومات موضوعية يمتلك بها القدرة على بناء عمل إيجابي وبيئة عمل صحية متطورة تسمح للأفراد بتنمية مهاراتهم وأساليبهم المتميزة. وفيما يلي سيتم عرض بعض الدراسات التي تؤكد أن الذكاء العاطفي هو المحك الحقيقي للنجاح ومن أهمها الدراسة التي أجريت على مجموعة من المهندسين طبق عليهم مقياس "بار أون" (بار أون وباركر 2000) وقامت الدراسة على خلفية أن العمل الهندسي يحتاج إلى مهارات فنية وعقلية لا تعول كثيرا على المهارات العاطفية. إلا أن اختبار مهارات الذكاء العاطفي أثبتت أنه أكثر أهمية من ذلك من بكثير، لكافة أنواع العينة من المهندسين ليس فقط لموظفي المبيعات وخدمات العملاء والإدارة، بل أثبتت الدراسة بنسبة عالية أن مهارات ومقدرات الذكاء العاطفي تلعب دوراً كبيراً في مساعدة المهندسين لاختيار طرق الأداء الأسهل والأسرع والأفضل.

والدليل والبرهان القاطع الذي يؤكد أن هناك علاقة قوية بين ذكاء الفرد العاطفي وأدائه في العمل، الدراسة التي أجريت على موظفي البنوك وجدت أن تأثير الذكاء العاطفي عالي جداً على مستوى الأداء أكثر من تأثير الأداء العقلي، حتى في الوظائف التي تعتمد على الذكاء الإدراكي.

وكذلك دراسة القوات الجوية التي أجريت على الآلاف من الموظفين الجدد وجدت أن الذكاء العاطفي يسهم بنسبة 45 % من نجاحهم في أدائهم، كما يرتبط الذكاء العاطفي من خلال الدراسات المتعددة بمستوى النشاط و الذين يتمتعون بمستوى نشاط مرتفع غالباً ما ينتقلون من نشاط إلى آخر ويتمتعون بفاعلية جسدية مرتفعة، وأوضحت دراسة أخرى أن المعدل الإجمالي للذكاء العاطفي يرتبط بالأداء ارتباطاً إيجابياً وبالتالي فإن الذكاء الوجداني يعتبر وسيلة تنبؤية للأداء الشخصي، حيث أن الأفراد الذين حصلوا على الدرجات مرتفعة في الذكاء العاطفي كان أدائهم مرتفع على جميع المهام التي

طلبت منهم، أما الذين حصلوا على درجات منخفضة في الذكاء الوجداني كان أدائهم منخفض في أداء ذات المهام.

لقد كشفت نتائج الدراسات المتعددة في مجال تطبيقات الذكاء العاطفي في العمل (جولمان 1998، تشين وبوك 2003، سيبرز و روبرش 2005، نيكولا و تساويشيش 2002، فان دين بيرج 2006، عثمان 2007) أن أبرز تلك النتائج التطبيقية تمثلت في الذكاء الوجداني وقدراته على وحدة المؤسسة كما تكمن مقديرات الذكاء العاطفي في حل المشكلات، وبناء فرق عمل وتفعيله.

(عثمان، 2009، ص ص 171-188)

لقد كشفت دراسة حديثة "عثمان" 2007 عن وجود علاقة بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي وبعدي الوعي بالذات والسعي لتحقيقها والعامل بالحسن مع الآخرين ومتغير ساعات العمل.

وتتضح هذا من خلال الملاحظة على الفئات التي تقضي أطول ساعات في العمل تتجاوز العشر ساعات، وهذه الفئة في العادة تتضمن القيادين، والعاملين في القطاع الفني والتقني، والذي تضمن الفنانين التشكيلين، والعاملين في الموسيقى والغناء، ولاعبى كرة القدم، وبعض العاملين في حقل التدريس الجامعي، وبالتالي ربما ترتبط مهارة قضاء أطول ساعات في العمل بالأعمال الإنجازية الإبداعية التي يستغرق فيها العاملين في الأداء والإبداع ويمارس فيها أقصى درجات التدقيق وبالتالي تمثل ساعات العمل التمرين الحقيقي للأسس العصبية التي تعمل على مهارات الأداء والدافعية والإنجاز وتوجيه الوعي الانفعالي في أقصى درجاته وإن الساعات التي يقضيها الفرد في العمل تزيد من تعامله الجيد مع رفاق العمل لطول المعاشرة والاحتكاك والتفهم وبالتالي يمثلون للفرد الأسرة التي يشعر معها بالألفة والأمان، كما أن الاحتكاك مع مختلف مستويات الأفراد الرؤساء والمرؤوسين والزملاء يدرّب ويعلم الفرد على تنمية مهاراته العقلية الوجدانية الخاصة بالتعامل. (عثمان، 2009، ص ص 186-187)

**11- قياس الذكاء العاطفي :**

أدى تنوع النماذج النظرية للذكاء العاطفي إلى ظهور العديد من المقاييس التي تهدف إلى قياس الذكاء العاطفي، ويذكر كل من "إمرلينغ وجولمان" "Emmerling & Goleman" 2003 أن هناك على الأقل ثلاثة مداخل متباينة للذكاء الوجداني وهي: مدخل السمات (ويُقاس بأسلوب التقدير الذاتي)، مدخل الكفاءة (ويُقاس بأسلوب تقدير الآخرين)، ومدخل القدرة (ويُقاس كقدرة عقلية). وهذا ما يتفق مع تصنيف "ماير وسالوفي" 2000 لمقاييس الذكاء العاطفي حيث صنفت إلى ثلاث أنواع هي:

مقاييس القدرة Mental Measures

مقاييس التقدير الذاتي Self-report Measures

مقاييس تقدير الملاحظ Observer-rating Measures

**11-1- مقاييس القدرة للذكاء العاطفي Mental Measures :**

أوضح "بتريديس وفورنهام" "Petrides & Furnham" 2000 أن مقاييس القدرة تنظر إلى الذكاء العاطفي من مدخل معالجة المعلومات التي تهتم بالقدرات (مثل القدرة على التعرف والتعبير عن وتسمية الانفعالات).

يتضمن الذكاء العاطفي بوصفه معالجة للمعلومات وتفسير ووقُعة المعلومات المحملة بالوجدان، ويتطلب لقياسه أدوات تقيس الأداء الأقصى، وينبغي أن تتضمن فقرات تتطلب إجابة من قبيل صواب/ خطأ

ومن أهم مقاييس الذكاء العاطفي كقدرة مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل (MEIS)،

وإختبار "ماير وسالوفي" للذكاء العاطفي (MCSEIT). (حسن، 2007، ص ص 53-55)

**11-1-1-1- مقياس الذكاء العاطفي مُتَعَدِّدُ (MEIS):**

يعد مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل **Multifactor Emotional Intelligence Scale**

أول بطارية لقياس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية، وأعدّه "ماير وسالوفي" 1998 حيث أوضح أن

هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي و قدرة الفرد على تجهيز المعلومات الوجدانية المرتبطة به.

ويتكون مقياس الذكاء الوجداني (MEIS) من (12) مهمة تتضمن (141) مفردة تدرج تحت أربعة

فروع للقدرات هي:

1- الإدراك الإنفعالي 2- التسيير الإنفعالي للتفكير 3- الفهم الإنفعالي 4- إدراك الإنفعالات

**11-1-2- اختبار الذكاء العاطفي (MCSEIT):**

قام كل من "ماير وسالوفي" 2001 بتحديث مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل (MEIS)

حيث أجرو تحسينات في خصائص المقياس السيكومترية فسمي الاختبار المعدل (MCSEIT)، ويقيس

هذا الاختبار قدرة الأفراد على إنجاز المهام وحل المشكلات الإنفعالية كاعتراض على المقياس الذي

يعتمد على تقييم الفرد الذاتي لمهاراته الإنفعالية المدركة.

ويتضمن هذا الاختبار ثماني مهارات مهمات بدلاً من اثني عشرة مهمة تدرج تحت أربع فروع

يقاس كل فرع بواسطة اختبارين. ويتكون اختبار (MCSEIT) من (141) مفردة على أن يجاب عليها

في فترة زمنية تتراوح بين (30-45) دقيقة، وهذا الاختبار يصلح للأفراد من عمر زمني (18) عاماً

فأكثر.

وتتمثل فروع اختبار الذكاء العاطفي (MCSEIT):

1- الإدراك الإنفعالي 2- التسيير الإنفعالي للتفكير 3- الفهم الإنفعالي 4- إدارة الإنفعالي

(حسن، 2007، ص ص 56-57)



## 11-2- مقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي:

أوضح "بيتريدس وفورنهام" "Petrides & Furnham" 2000 إن مقاييس التقدير الذاتي تتناول الذكاء العاطفي كسمة، وتهتم بالإتساق في السلوك عبر المواقف المختلفة، وتتمثل في سمات أو سلوكيات معينة مثل: التعاطف التوكيدية والتفائل.

وفي هذا المدخل يُطلب من الفرد تحديد درجة انطباق مجموعة من التعبيرات الوصفية عليه، ويتوقف ذلك على فهم الفرد لنفسه؛ فإن كان مفهوم الفرد عن نفسه دقيقاً فسيصبح تقديره لقدراته الوجدانية الحقيقية دقيقاً والعكس.

ومن أمثلة المقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي:

✓ قائمة نسبة الذكاء العاطفي بار أون.

✓ اختبار جولمان.

✓ اختبار الحاصل الوجداني.

✓ قائمة شوت وآخرون Schutte et Al.

## 11-2-1- قائمة نسبة الذكاء العاطفي بار أون:

لقد أعد بار أون قائمة لقياس الذكاء العاطفي والتي أطلق عليها اسمه والتي نشرها عام 1998 وتعتمد على التقرير الذاتي للفرد وتتألف من (131) مفردة تدرج تحت خمسة عشرة مقياساً فرعياً يُجاب عنه في ثلاثين دقيقة، ويتضمن القائمة خمسة أبعاد رئيسية هي:

✓ القدرات الشخصية **Intrapersonal Abilities**: وتتضمن: الوعي بالذات الانفعالية، التوكيدية،

اعتبار الذات، تحقيق الذات، والاستقلالية.

✓ القدرات الاجتماعية **Interpersonal Abilities**: وتتضمن: التعاطف، المسؤولية الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية.

✓ إدارة الضغوط **Stress Management**: وتتضمن: تحمل الضغوط، وضبط الاندفاع.

✓ التكيفية **Adaptability**: وتتضمن حل المشكلة، إختبار الواقع، والمرونة.

✓ المزاج العام **General Mood**: ويتضمن التفاعل والسعادة.

وتطبق هذه القائمة على الأفراد من بين ستة عشر عاماً أو أكثر، وتم تصميمها لقياس الكفاءات والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي تعطي انطباعات واضحة للذكاء العاطفي والاجتماعي لدى الفرد، وليس هدف هذه القائمة هو تقييم السمات الشخصية أو القدرات الإدراكية للفرد ولكن الهدف منها تقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع متطلبات والضغوط البيئية والتكيف معها، ويتم الإجابة على الأسئلة أو المفردات من خلال مقياس متدرج من خمسة نقاط تتراوح ما بين ( نادراً جداً/ ليس صحيحاً/ صحيحاً غالباً/ يحدث ذلك الأمر أحياناً/ مطلقاً)، ويتم تحويل الإجابات إلى نتائج ونسب. (حسن، 2007، ص ص 56-57) (حسين، حسين، 2006، ص 59)

#### 11-2-2- اختبار جولمان 1995:

يتكون اختبار "جولمان" من عشرة مواقف وعلى الفرد أن يحدد استجابته في كل موقف من تلك المواقف، ويرى "جولمان" أن استجابات الفرد على تلك المواقف ستقدم تقريراً عن حاصل ذكائه الوجداني. وفترض "جولمان" أن هناك إجابة واحدة صحيحة على كل موقف من المواقف وكلما زادت الإجابات الصحيحة للفرد كلما زادت درجته في الذكاء العاطفي.

## 11-2-3- خريطة الحاصل الوجداني (EQ-Map) :

أعد "قوبر" "Gooper" 1996 خريطة الحاصل الوجداني، وقد قسم فيها الذكاء الوجداني إلى خمسة مكونات هي:

✓ **بيئة التعامل Current Environment**: وتقيس قدرة الفرد على تحمل ضغوط الحياة، والرضا عن الحياة.

✓ **المعرفة الوجدانية Emotinal Literacy**: وتقيس وعي الفرد بانفعالاته الذاتية وبنفعالات الآخرين وكذلك قدرته على التعبير الانفعالي.

✓ **الكفاءات المرتبطة بالحاصل الوجداني Emotinal Quotient Competences**: ويقيس القصدية، المرونة والإبداع والقدرة على بناء العلاقات مع الآخرين.

✓ **الإتجاهات والقيم المتعلقة بالجوانب الوجدانية Emotinal Quotient Values and Attitudes**: ويشمل بعد الأفق، الشفقة، الحدس، الثقة، قوة الشخصية، والذات المتكاملة.

✓ **مخرجات مجال خريطة الحاصل الوجداني The Outcomes arer of The EQ-Map**: وتقيس نتائج محددة للذكاء العاطفي مثل: الصحة العامة، المكانة الاجتماعية في الحياة، محصلة العلاقات، والأداء المتفائل.

## 11-2-4- قائمة شوت وآخرون 1998:

صمم كل من "شوت، مالوف، هل، هقرتي، غوبر، جولدن ودورنهم" "Schtte, Malouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden, & Dornheim" قائمة لقياس الذكاء العاطفي بأسلوب التقرير الذاتي معتمدين على العمل المبكر لكل من "ماير وسالوفي" 1990 وتتضمن القائمة (33) مفردة تقيس أربعة أبعاد هي:

✓ التقييم والتعبير عن الإنفعالات.

✓ تنظيم الإنفعالات.

✓ استخدام الإنفعالات في حل المشكلات.

✓ فعاليات معرفة أخرى. (حسن، 2007، ص ص 59-61)

### 11-3- مقاييس تقدير الملاحظ للذكاء العاطفي:

يعد مدخل المعلومات من المداخل المستخدمة في السمعة أو الشهرة والتي تتأثر بالعديد من الأشياء والتعبيرات الشخصية والمعتقدات الروائية المتعلقة بكيفية إدراك الفرد لشخصيته.

يتوقف هذا المدخل على الأفراد الملاحظين المكلفين للقيام بهذه المهمة وعلى مدى قدرتهم على تنظيم المعلومات. ويعد هذا المدخل مناسباً لقياس رؤية الملاحظين وليس لقياس القدرات العقلية للفرد لأنه لا توجد نتائج سلوكية ثابتة تدعم هذا التوجه.

من أمثلة مقاييس تقدير الملاحظ أو المقاييس المتعددة على مدخل المعلومات هي:

✓ قائمة الكفاءات الوجدانية (ECI).

✓ إستبيان تقدير الذكاء الوجداني.

### 11-3-1- قائمة الكفاءات الوجدانية Emotional Competence Inventory:

يعرف "جولمان" 1998 الكفاءة الوجدانية بأنها "القدرة المتعلقة القائمة على الذكاء العاطفي

والتي تظهر في الأداء البارز في العمل".

وقد صمم كل من "بويتزس وجولمان وريه" "Boyatzis, Goleman, & Rhee" 1999

قائمة الكفاءة الوجدانية (ECI) لقياس عشرين كفاءة تدرج تحت أربعة جوانب للذكاء العاطفي وهي:

- ✓ الوعي بالذات: ويتضمن مقياس الوعي الإنفعالي للذات، التقييم الدقيق للذات، والثقة في الذات.
- ✓ إدارة الذات: ويتضمن مقياس التحكم في الذات، الموثوقية، يقضة الضمير، التكيفية، دافعية الإنجاز، والمبادرة.

- ✓ الوعي الاجتماعي: ويتضمن مقياس التعاطف الوعي التنظيمي، وتوجيه الخدمة.
- ✓ إدارة العلاقات الاجتماعية: ويتضمن مقياس تطوير الآخرين، القيادية، التأثير، التواصل، إدارة الصراع، بناء العلاقات، وفريق العمل والتعاون.

### 11-3-2- أستبيان تقدير الذات الوجداني:

صمم كل من "برادبيري وقريفز وإيمرنغ" Bradberry, Greaves, & Emmerling

2004 استبيان لتقدير الذكاء العاطفي بناءً على نموذج "جولمان" 2001 "الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات الاجتماعية"، وتناولت أسئلة الإستبيان هذه المكونات. وتم بناء أسئلة الاستبيان باستخدام مقياس متدرج سداسي (أبداً/ نادراً/ أحياناً/ عادةً/ غالباً/ دائماً) ولهذا الاستبيان ثلاثة نسخ هي:

- ✓ نسخة التقييم الذاتي ME Edition.
- ✓ نسخة التقييم المتعدد MR Edition.
- ✓ نسخة تقييم الذكاء العاطفي للفريق Team EQ Edition. (حسن، 2007، ص ص 61 63)

### خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل موضوع الذكاء العاطفي وحاولنا من خلاله تغطية أدبيات هذا الموضوع من خلال التطرق إلى ماهيته والجذور التاريخية له.

أن للعاطفة والانفعالات أهمية بالغة في حياة الفرد وأن الذكاء العاطفي عامل مهم في نجاح الفرد وتوافقه حيث يقر الباحثين أن نسبة 20% من هذا النجاح مرده للذكاء العقلي أما نسبة 80% الأخرى فتعود إلى عوامل أخرى على رأسها الذكاء العاطفي هذا الأخير الذي يُمكن الفرد من فهم مشاعره وإدراك انفعالاته وضبطها وكذا فهم مشاعر الآخرين وهذا ما يمكنه من بناء شخصية تتمتع بالصحة النفسية، وضبط الانفعالات والميل نحو التسامح وبناء علاقات اجتماعية إنسانية ومهنية طيبة مع الآخرين، والتفوق في مجالات الحياة المختلفة.

## الفصل الثالث: التوافق المهني

- تمهيد

1- التوافق

1-1- تعريف التوافق

1-2- التوافق وبعض المفاهيم المشابهة له

1-3- تحليل عملية التوافق

1-4- نظريات التوافق

1-5- أهمية التوافق

1-6- مجالات التوافق

1-7- مؤشرات التوافق

1-8- أساليب التوافق

1-9- عوائق التوافق

1-10- سوء التوافق

1-11- أسباب سوء التوافق

## 2- التوافق المهني

2 - 1 - تعريف التوافق المهني

2 - 2 - نظريات التوافق المهني

2 - 3 - مظاهر التوافق المهني

2 - 4 - تقسيم التوافق المهني

2 - 5 - العوامل المؤثرة في التوافق المهني

2 - 6 - قياس التوافق المهني

2 - 7 - سوء التوافق المهني

2 - 8 - سبل تحسين التوافق المهني



**تمهيد:**

التوافق مصطلح شديد الارتباط بالشخصية في جميع مراحلها ومواقفها وهو ما يؤهله لأن يكون أحد المفاهيم الأكثر انتشاراً وشيوعاً في علم النفس، وقد تضاعفت أهميته في هذا العصر الذي ازدادت فيه الحاجة إلى الأمن وتحقيق الاستقرار المهني، وقد اتخذ المهتمون في دراسة التوافق جوانب متعددة في سبيل تحديد هذا المفهوم و يجمعون بأنه عملية تفاعل ديناميكي مستمر بين قطبين أساسيين أحدهما الفرد نفسه والثاني البيئة المهنية (المادية والاجتماعية)، أي سعي الفرد إلى إشباع حاجاته البيولوجية والسيكولوجية وتحقيق مختلف مطالبه مُتبعاً في ذلك وسائل ملائمة لذاته وبيئته المهنية. فالتوافق أمر ضروري لقيام الأفراد بمهامهم على أكمل وجه، وقد اختلف أحد مكونات التوافق المهني فإنه يتعرض للصور بالعجز عن العمل بشكل مُرضٍ، مما يترتب عنه انعدام الدافعية والقدرة على التجديد والابتكار. وعليه سنحاول في هذا الفصل تناول موضوع التوافق المهني واستعراض تعريفاته ونظرياته ومظاهره والعوامل المؤثرة فيه، وسوء التوافق المهني ومظاهره وسبل تحسينه وقبل هذا سوف يتم التطرق للتوافق النفسي.

**1- التوافق:****1-1- تعريف التوافق:****1-1-1- التعريف اللغوي:**

التوافق مأخوذ من وفق الشيء أي ما لاءمه وقد وافقه موافقة، وإتفق معه اتفاقا التوافق من الفعل الثلاثي "وفق" تشتق كلمة الوفاق بمعنى الموائمة والتوافق يعني لغة الاتفاق والتظاهر، ووفق الشيء أي لائمه ووافقه موافقة ووافقا، واتفق معه توافقا. ووفق بين شيئين، أي لائمه بينهما وجعلهما منسجمين،

ويقال توافق بين أشخاص أي: تفاهما، وقبول تطابق في التفكير أو الشعور أو التصرف. الخلو من الاختلاف والتنافر. (ابن منظور، 1981، ص 959)

### 1-1-2- التعريف الاصطلاحي:

يعرفه عطا الله ودلال على أنه "الحالة التي يصل إليها العضو بعد التحرر من الحاجة، والشعور بالإرتياح بعد تحقيق الهدف" (الخالدي، العلمي، 2009، ص 15) من خلال هذا التعريف نجد أن التوافق هو الحالة التي يؤول إليها الفرد بعد حصوله على الإشباع سعيا منه لتحقيق أهدافه.

ويعرفه الهاشمي 1986 "هو تلك العملية المتفاعلة والمستمرة (ديناميكية) يمارسها الفرد الإنساني شعوريا أو لا شعوريا والتي تهدف إلى تغيير السلوك ليصبح أكثر توافقا مع بيئته ومع متطلبات دوافعه". (أبو دلو، 2009، ص 77)

يعرف الهاشمي التوافق على أنه عملية لا على أنه حالة ولا يشترط فيها الوعي بغية التكيف مع البيئة".

كما يعرفه "إيزنك" "Eysenck" هو "حالة من علاقة التجانس مع البيئة التي يستطيع الفرد فيها الحصول على الإشباع لمعظم حاجاته، و أن يحقق المتطلبات الجسمية و الاجتماعية". (عبد الحميد، 1998، ص 25)

يتفق "إيزنك" مع "عطا الله ودلال" في أن التوافق هو حالة الفرد عند حصوله على إشباع معظم الحاجات التي يريدها. وبما أن الفرد جزءا من المجتمع فقد تتعارض رغباته معه.

أما "لورنس" إن التوافق هو قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما وأن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية أو مع نفسه". (فرج، 2001، ص 46)

يرى "لورنس" أن التوافق في قدرة الفرد على إبداء استجابات سليمة تتلاءم مع بيئته هذه الأخيرة التي قام بالتفصيل فيها الاجتماعية والمادية والمهنية وال نفسية.

ويعرف حامد زهران التوافق بأنه "عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية والاجتماعية) بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته" (زهران، 1988، ص 78)

كما قد عرفه كل من مروان وعصام على أنه "العملية الدينامية التي يحدث فيها تغيير أو تعديل في سلوك الفرد أو في أهدافه وحاجاته أو فيها جميعاً، ويصاحبها شعور بالإرتياح والسرور، إذا حقق الفرد ما يريد، ووصل إلى أهدافه، وأشبع حاجاته، ويصاحبها شعور عدم الارتياح والاستياء إذا فشل في تحقيق أهدافه، ومُنِعَ من إشباع حاجاته". (أبو حويج، الصفدي، 2008، ص 48)

لقد تطرق هذا التعريف إلى الحالة التي يؤول إليها الفرد عند عدم حصوله على إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه وذلك إما لصعوبتها (الأهداف) أو تعرضها مع المجتمع الذي يتواجد فيه وهذا ما يسمى بسوء التوافق.

ومن جهته عبد الحميد يرى " إن عملية التوافق ليست جامدة ثابتة تحدث في موقف معين، أو فترة معينة وتنتهي، بل إنها عملية مستمرة دائمة، فعلى الفرد أن يواجه سلسلة لا تنتهي من المشاكل والمواقف التي تحتاج إلى سلوك مناسب يؤدي إلى خفض التوتر وإعادة الاتزان والاحتفاظ بالعلاقة مع البيئة. وهذا يعني أن الفرد مطالب بإعادة الاتزان والاحتفاظ بالعلاقة المنسجمة مع

البيئة، فكلما أطاح بهذا الاتزان أو هدد هذه العلاقة أي مثير داخلي أو خارجي، وهو ما نعينه عندما نقول إن عملية التوافق عملية ديناميكية وظيفية". (شاذلي، 2001، ص 55)

أما عزت راجح فيعرفه على إنه "حالة من التواءم والانسجام بين الفرد وبيئته، تبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه يكون مرضيا إزاء مطالب البيئة المادية والاجتماعية، ويتضمن التوافق قدرة الفرد على تغيير سلوكه وعاداته عندما يواجه موقفًا جديدًا أو مشكلة مادية أو اجتماعية أو خلقية أو صراعاً نفسياً، تغييراً يناسب الظروف الجديدة" (راجح، 1976، ص 538)

ومن خلال استعراض التعاريف السابقة يمكن أن نعرف التوافق على أنه هو " تلك العملية التي يسعى من خلالها الفرد إلى إحداث التوازن بين إشباع حاجاته وطموحاته وما تتطلبه البيئة المحيطة مما يخلق لديه الإحساس بالرضا والارتياح"

## 1-2-2- التوافق و بعض المفاهيم المشابهة له:

### 1-2-2-1- التوافق والتكيف:

إن كثير من العلماء السلوك الإنساني يستخدمون كلمة التوافق Adjustment والتكيف Adaptation على حد سواء، وقد يرجع ذلك لتشابه بين المفهومين إلا أن هناك فرقا بينهما. فمصطلح التوافق في علم النفس مشتق أصلا من العلوم البيولوجية، فقد كان حجر الزاوية في نظرية "تشارلز دارون" في النشوء والارتقاء 1959، وقد استعاره السيكولوجيين واستخدموه تحت اسم التوافق.

(فهيمى، 1990، ص ص 19-20)

فيرى الدكتور نبيل صاح سفيان بأن التوافق أقل شمولاً من التكيف الذي يتضمن الحيوان والنبات في علاقتهما بالبيئة المادية والاجتماعية، كما أنه يتضمن أحياناً جانب الفعل الإنساني وتتدخل فيه الإرادة، بينما التكيف يرتبط بالمسايرة ويتصف التوافق بالتدرج على خط متصل ليس فيه قطع إضافة إلى كونه لا يختلف باختلاف قدرات الإنسان وثقافته. (صالح، 2004، ص 157)

أما كمال الدسوقي فيقول "التوافق عموماً على هو تكيف الشخص في بيئته الاجتماعية في مجال مشكلاته الحياتية مع الآخرين التي ترجع لعلاقته بأسرته ومجمعه ومعايير بيئته الاقتصادية والسياسية والخلقية، وينطوي التكيف على كلمة أعم من التوافق " صحيح أن تعريف التوافق ينطوي على كلمة التكيف التي تشمل السلوك الحسي الحركي وتشير للجانب العضوي في الإنسان الموجودة أيضاً في الحيوان فهذا لا يعني أن التكيف أعم من التوافق وذلك لأن توافق الإنسان ليس مجرد تكيف نفسه لتغيرات البيئة، فهو قد يغير البيئة لتلائم توافقه عكس ما هو موجود عند الحيوان الذي يكون تكيفه البصري والتعلم التكيفي للحفاظ على بقاءه. لذا فإن مصطلح التوافق أعم وأشمل من التكيف الذي يستهدف تحقيق الغرض وإشباع الحاجات أما بالتَّعْيِيرُ (إعادة تنظيم الخبرة الشخصية) أو بالتَّعْيِيرِ (إعادة تنظيم عناصر البيئة)، فالإنسان يتكيف من أجل التوافق وليس العكس. (الدسوقي، د ت ، ص 32)

### 1-2-2- التوافق والصحة النفسية:

هناك ارتباط وثيق بين مصطلحي الصحة النفسية والتوافق قد يصل إلى الترادف، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن الشخص الذي يتوافق توافقا جيدا لمواقف بيئته والعلاقات الشخصية يعد دليلاً لتمتع بصحة نفسية جيدة، وإن قدرة الفرد على التشكيل والتعديل لمواجهة المتطلبات وإشباع الحاجات يمكن اعتبارها مقياساً للصحة النفسية، وهذا ما جعل بعض الباحثين يلجؤون إلى استخدام مقاييس الصحة النفسية مقياس التوافق وأحياناً مقياس التوافق لقياس الصحة النفسية. (عبداللطيف، 1990، ص 83)

ويعد التوافق إذا مظهرًا رئيسيًا من مظاهر الصحة النفسية، ويمكن أن نقابل بين الصحة النفسية والتوافق، وكذلك بين اعتلال الصحة النفسية وسوء التوافق، فالعلاقة بينهما ليست سببية أو تفسيرية لكنها علاقة جدلية تؤدي إلى الفهم وتشير إلى التفاعل المتبادل، إذ أن الدرجة العالية من الصحة النفسية ترفع من حالة التوافق للشخص مع الذات ومع الآخرين وتزيد من رصيد الفرد لحساب الصحة النفسية. (جنان سعيد رجو، 2005، ص 368)

يعرف الباحثون الصحة النفسية على أنها قدرة الفرد على التوافق مع نفسه ومع المجتمع الذي يعيش فيه، وهذا يؤدي إلى التمتع بحياة خالية من التأزم والإضطراب مليئة بالتحمس، والتحمس وتقبل ذاته كما يتقبل الآخرين. (كمال، 1999، ص 16)

### 1-2-3- التوافق والذكاء :

يعتبر الذكاء من العوامل التي تؤثر على التوافق العام حيث يرى الكثير من الباحثين أن هناك ارتباط بين التوافق والذكاء حتى أن بعضهم يعرف الذكاء بأنه القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة. وقد أجريت العديد من الدراسات في علاقة التوافق بالذكاء وقد أسفرت معظم هذه الدراسات على وجود علاقة بينهما كدراسات (تيرمان) ودراسة (هيلدرات 1938) ودراسة (بونسل 1952) حيث تميزت الإناث الذكيات عن الذكور الأذكىاء في التوافق كما في دراسة (هالين 1973).

لكن بعض الدراسات تشير إلى أن هناك عددا من الأذكىاء يعانون من صعوبة في التوافق الاجتماعي. كدراسة (لنجروث). (الداهري، العبيدي، 1999، ص ص 55-56)

ثم إتجهت الأنظار إلى الذكاء الاجتماعي على إعتبار أنه أكثر اقترابا من التوافق الاجتماعي، وعلى نفس منحى الذكاء العام نحى الذكاء الاجتماعي فعرفه البعض أنه " القدرة على الانسجام مع

المجتمع" (ماوس وهنت: 1972) ، إلا أن مفهوم التوافق يختلف تماما عن مفهوم الذكاء الاجتماعي، و هذا ما حدى حدوه الدكتور نبيل صالح سفيان حيث أنه يقول: "إن الذكاء الاجتماعي ليس بالضرورة يؤدي إلى التوافق لأن قدرة الفرد على فهم الآخرين والقدرة على التصرف بحكمة في المواقف الاجتماعية هو جانب إدراكي والتوافق هو نتاج عوامل عقلية وجدانية فهناك عوامل إنفعالية تجعل الفرد يسلك سلوكا أحمقا من الجانب الاجتماعي ويدرك الفرد ذلك ولكنه مضطر ليشبع دافعا ما أو رغبة أو شيء آخر. (صالح، 2004، ص 160)

### 1-3- تحليل عملية التوافق:

تبدأ عملية التوافق بوجود دافع أو رغبة معينة تدفع الإنسان وتوجه سلوكه نحو غاية معينة أو هدف خاص يشبع هذا الدافع، ثم يظهر عائق ما يعترض سبيل الكائن الحي من الوصول إلى هدفه، وعندما يعاق الكائن الحي من الوصول إلى هدفه ويحبط إشباع دافعه، يأخذ في القيام بكثير من الأعمال والحركات المختلفة لمحاولة التغلب على هذا العائق والوصول إلى هدفه وبالوصول إلى الهدف الذي يشبع الدافع. (كامل، 1999، ص 42)

وعليه فإن الحاجات هي نقطة البدء في العملية التوافقية، كما أن إشباعها يعتبر نقطة النهاية. ويرى كل من "شوبن" "Shoben" و"شافر" "Shaffer" بأنه يمكن وصف عملية التوافق على أنها سلسلة من مراحل إبتداءً من الإحساس بحاجة معينة وأنتهاء بإشباع هذه الحاجة.

(Shoben and Shaffer, LF, 1965, p p 8-9)

وعليه فإن خطوات التوافق هي:

1- وجود دافع يدفع الإنسان إلى هدف خاص.

- 2- وجود عائق يمنع من الوصول إلى الهدف ويحبط إشباع الدافع.
- 3- قيام الإنسان بأعمال وحركات كثيرة للتغلب على العائق.
- 4- الوصول أخيرا إلى حل يمكن من التغلب على العائق ويؤدي إلى الوصول إلى الهدف وإشباع الدافع. (كامل، 1999، ص 42)

لكن ليس دائما يمكن الوصول إلى هذه المرحلة (الوصول إلى الإشباع) وبهذا الترتيب لأن هناك بعض الدوافع لا تواجهها عوائق فيتم الإشباع مباشرة، في حين هناك دوافع تأجل أو لا يشبع، لأنها تتصادم مع قيم ومعايير المجتمع فتفرض على الفرد التغيير والتكيف معها، ليكون سلوكه متوافقا لما هو موجود في المجتمع.

#### 1-4-4- نظريات التوافق العام :

لقد تعددت النظريات المفسرة لتوافق الفرد وذلك حسب إتجاه كل واحدة منها وسوف نتطرق إلى أهمها.

#### 1-4-4-1- النظرية البيولوجية Psychological Theory:

ترجع الأسس الأولى لهذه النظرية لكل من "دارون" "جالتون" و"كولمان" حيث يشير إلى أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج من أمراض تصيب أنسجة الجسم، خاصة المخ ومثل هذه الأمراض يمكن توارثها وإكتسابها خلال مراحل الحياة عن طريق الأصابات، والجروح أو خلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد. (Lazares, 1961, p 205)

#### 1-4-4-2- النظرية النفسية Psychological Theor:

#### 1-4-4-1- نظرية التحليل النفسي Psycho-analysis Theories:



## : Freud -1-1-2-4-1 فرويد

حيث يرى أن عملية التوافق الشخصي في الغالب تكون لا شعورية، حيث أن الأفراد لا تعي الأسباب الحقيقية لعدة سلوكيات، والشخص المتوافق هو من يستطيع إشباع المتطلبات الضرورية للهو بوسائل مقبولة إجتماعياً، كما أن العصاب والذهان ماهما إلا عبارة عن شكل من أشكال سوء التوافق، وقد حدد فرويد "السميات الأساسية للشخصية المتوافقة في ثلاث سميات تتمثل في قوة الأنا، القدرة على العمل، والقدرة على الحب ويعتبر فرويد أن التوافق لدى الفرد نادراً كما يرى أن بداية سوء التوافق غالباً ما ترجع إلى مرحلة الطفولة وخاصة في خمس السنوات الأولى. (عبد اللطيف، 1990، ص 86)

## : Jung -2-1-2-4-1 يونغ

يرى يونغ أن استمرار النمو الشخصي دون توقف أو تعطل هو مفتاح التوافق و الصحة النفسية، إضافة إلى تأكيده على أهمية اكتشاف الذات الحقيقية و أهمية التوازن والمرونة بين ميولنا الإنطوائية و ميولنا الإنبساطية لتحقيق التوافق السوي، كما أكد على ضرورة تكامل العمليات الأربعة الأساسية وهي الإحساس، الإدراك، المشاعر، التفكير.

## : Fromm -3-1-2-4-1 فروم

يعتقد فروم أن الشخصية المتوافقة هي التي يكون لديها تنظيم موجه في الحياة، وأن تكون مستقبلة للآخرين، ومنفتحة عليهم، ولديها قدرة على التحمل والثقة، ولقد أكد على مغزى قدرة الذات على التعبير عن الحب للآخرين بدون قلق عما قد يعقب ذلك.

## 1-4-2-4-1-4 دالر Adler :

إلى أن الشعور بالنقص لدى الفرد له أهمية بالغة، حيث يرى أن هذا الأخير (الفرد) يولد ضعيف مقارنة بالكبار بسبب وجود قصور أو عيوب، فتأثر في نفسية الفرد وتشعره بالنقص، وعدم الأمن وعدم الكفاية ومن أجل تعويض هذا النقص أعتمد أدلر على أسلوب الحياة، وهو أسلوب الذي يحقق به الفرد أهدافه وبالتالي تحقيق ذاته، ويختلف الأفراد في هذا الأسلوب فالبعض يختار الأقتصاد فيكون رجل أعمال، والبعض يختار العلم فيكون عالماً (زهرا، 1980، ص 54)

## 1-4-2-4-2-2-2 النظرية السلوكية Behavioral Theory :

تعتبر النظرية السلوكية التوافق وسوء التوافق أمراً مكتسباً ومتعلماً من الخبرات التي يتعرض لها الفرد خلال حياته حيث يشمل التوافق على خبرات تحدد كيفية الاستجابة لتحديات الحياة والتي تقابل بالتعزيز والتدعيم، وعدم وجود هذه الخبرات يؤدي بالفرد إلى سوء التوافق.

ويدعم ذلك "واطسن" و"سكينر" في كون السلوك التوافقي ينمى ألياً بفعل تعزيز البيئة وإثباتها، ويؤكد هذا أيضا كل من "يولمان" "Ullmann" و"كراسنر" "Krasner" يتمثل في تمكن الفرد من إقامة علاقات مثابة مع الآخرين كي لا ينسلخ عنهم ويتخذ سلوكه شكلاً شاداً أو غير متوافق.

## 1-4-3-3-4 نظريات علم النفس الإنساني Theories of Humanistic psychology :

ترى أن التوافق لا يتحقق إلا من خلال تقبل الفرد لذاته وإقامة علاقات اجتماعية سوية إضافة إلى مواجهة هذا الأخير لمشكلاته وجعلها دائماً في مجال إدراكه معتمد في ذلك على ذاته لحلها حيث أن هذا الطرح يمثل اتجاه أغلب الباحثين في النزعة الإنسانية أمثال:

## 1-3-4-1- روجرز Rogers:

الذي يشير إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق بسلوكياتهم غير المتسقة مع مفهومهم عن ذاتهم. ويقرر أن سوء التوافق النفسي في إستمرار إذا ما حاول الأفراد الإحتفاظ ببعض الخبرات الإنفعالية بعيدا عن مجاله الإدراكي أو الوعي، وهوما ينتج عنه إستحالة تنظيم مثل هذه الخبرات أو توحيدها كجزء من الذات التي تتبعثر وتتفكك نظرا لافتقاد الفرد قبوله لذاته وهذا من شأنه أن يولد مزيدا من التوتر والأسى وسوء التوافق.

## 1-3-4-2- ماسلو Maslow:

أكد ماسلو على أهمية تحقيق الذات في تحقيق التوافق والتوازن السوي، ووضع عدة معايير للتوافق من بينها: التلقائية، قبول الذات، التمرکز حول المشكلات لحلها، الاستقلال الذاتي، الإدراك الفعال للواقع، والعلاقات الاجتماعية السوية ونقص الاعتماد على الآخرين... الخ

## 1-3-4-3- بيرلز Perls:

أكد بيرلز على أهمية التنظيم أو التوجيه وعلى أن يحيا الأفراد هنا والآن دون خوف من المستقبل لأن هذا سيفقد الأفراد شعورهم الفعلي بالرضا، كما أكد على أهمية الوعي بالذات وتقبله، والتحرر النسبي من القواعد الخارجية، وأن الشخص المتوافق هو من يتقبل المسؤوليات ويتحملها على عاتقه دون القذف بها إلى الآخرين. (عبد اللطيف، 1990، ص ص 88-90)

إن نظرة النظريات علم النفس الأنساني تتفق - إلى حد كبير - مع نظرة الإسلام إلى توافق الفرد مع نفسه ومجتمعه من حيث أن فيه خيرا وأنه قادر على اختيار أفعاله ومسؤول عنها، فقد قرر الإسلام أن مولود يولد على الفطرة كما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم، والإنسان حر يختار أفعاله

بإرادته (و قل الحق من ربكم فمن شاء فليؤمن ومن شاء فليكفر) (الكهف: 29) وهو مسؤول عن توافقه

(كل نفس بما كسبت رهينة) (المدثر: 38)

وقد حث الإسلام على التوافق الحسن مع الجماعة، وبين للمسلم الطريق إلى ذلك، فأمره

بالتعاون والتسامح والمودة وحسن الجوار، والإصلاح بين الناس، قال تعالى (إنما المؤمنون إخوة)

(الحجرات: 10)، وقال تعالى (محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار رحماء بينهم)

(الفتح: 29)

ونهى الإسلام عن التوافق السيئ، فأمر المسلم باجتئاب الحسد والتباغض، وسوء الظن

والخصومة، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (لا تباغضوا ولا تحاسدوا ولا تدابروا ولا تقاطعوا وكونوا

عباد الله إخواناً ولا يحل للمسلم أن يهجر أخاه فوق ثلاث أيام) متفق عليه. وقال تعالى (فأما من طغى

وآثر الحياة الدنيا فإن الجحيم هي المأوى وأما من خاف مقام ربه ونهى النفس عن الهوى فإن الجنة هي

المأوى) (النازعات: 37-41) (حويج، الصفدي، 2009، ص 50)

#### 4-4-1- النظرية الاجتماعية Social Theory:

يعتبر كل من "فريزر" و"ديفهام" و"رادليك" و "هولنجريد من رواد النظرية الاجتماعية، وهم

يروون أن التوافق يرتبط بالثقافة الاجتماعية السائدة والطبقات الاجتماعية الموجودة في المجتمع، وأثبتت

ذلك نتائج الكثير من الدراسات حيث وجد إختلاف في الاتجاه نحو الخمر بين اليابانيين والأمريكيين،

وكذلك ظهر إختلاف في الأعراض الأكلينيكية للأمراض العقلية بين الأمريكيين الإيطاليين وبين

الأمريكيين الإيرلنديين. (عبد اللطيف، 1990، ص 93)

ومن العرض السابق للنظريات النفسية، يتضح لنا أن هناك فروقاً هامة بين المدارس المختلفة في تفسير توافق النفسي للفرد، فكل منها ينظر إليها من زاوية معينة، لهذا علينا أن نأخذ بالنظرة التكاملية التي تجمع بينها كلها النظرية البيولوجية والنفسية والاجتماعية للتفسير توافق الفرد.

### 1-5- أهمية التوافق المهني :

ويستهدف التوافق الرضا عن النفس وراحة البال و الاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة و التفاعل مع الآخرين، ولا يحتاج ذلك لأكثر من التعرف على حاجات النفس ومعرفة إمكانية البيئة، و أهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته ، وإرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع مع مراعاة إمكانية البيئة، فالتوافق كوسيلة هو عملية إشباع حاجات الأفراد التي تثير دوافعه لما يحقق الرضا عن النفس و الارتياح لتخفيف التوتر الناشئ عن الشعور بالحاجة ،و يكون الفرد متوافقاً إذ ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات و إيجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه و يرضي الغير أيضاً.

ويمكن حصر أهمية التوافق فيما يلي:

- 1- قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب ومحاولته التغلب عليها.
- 2- قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة والحفاظ على توازنه الانفعالي.
- 3- تمكن الفرد من ازالته توتراته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة بالطرق المشروعة والتي تساهم في سعادته ومساعدة الآخرين.
- 4- إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود والاحترام المتبادل.

5- اكتساب المهارات والخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته وتوظيفها في حياته العملية، وذلك عن طريق احتكاكه بالجماعات وحسن توافقه معها.

6- تمتع الفرد بالصحة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي ومساهمته في زيادة إنتاجيته.

(كمال الدسوقي، 1974، ص ص 385-388)

### 1-6- مجالات التوافق :

اختلفت الآراء حول تحديد مجالات التوافق الرئيسية فقد أعتبر بعض الباحثين أن هناك خمسة أبعاد، لتوافق النفسي، التوافق الاجتماعي، الأسري والتوافق المدرسي والتوافق الجسمي، في حين يرى البعض الآخر أمثال زهران 1997 أن هناك التوافق الشخصي، الاجتماعي والمهني هي من أهم المجالات الخاصة بالتوافق، ولا شك أن التوافق يشمل بعدين رئيسيين هما التوافق المهني الشخصي أويطلق عليه التوافق النفسي Psychological, Personal, Subjective، والتوافق الاجتماعي Social Adjustment، على إعتبار أن تلك المجالات المتعددة يمكن ضمها لتشكّل عناصر المجالين الأساسيين كما هو مبين في الشكل الموالي (عبد اللطيف، 1990، ص 73)

الشكل رقم (02) يوضح مجالات التوافق

عناصر مجالات التوافق



(المصدر: عبد اللطيف، 1990، ص 37)

1-6-1- التوافق الشخصي:

يعتبر التوافق الشخصي البعد الأساسي والمجال الأول من مجالات التوافق حيث أنه يعمل على الصعيد الداخلي للفرد والطريقة التي ينظر بها إلى نفسه. فهو مجموعة الإستجابات التي تدل على تمتع الفرد وشعوره بالأمن الذاتي وهو السعادة مع النفس والرضا عنها وإشباع الدوافع الداخلية الأولية الفسيولوجية والثانوية المكتسبة ويُعَبَّرُ عن سَلْمٍ داخلي حيث لا صراع داخلي ويتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مراحلها المتتابعة. (حشمت، باهي، 2006، ص 53) كما أنه تناسب قدرات الفرد وإمكانياته مع مستوى الطموحه وأهدافه. (عبد الله، 2001، ص40)

## 1-6-2- التوافق الإجتماعي :

ويتضمن السعادة مع الآخرين والإلتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الإجتماعية والامتثال لقواعد الضبط الإجتماعي وتقبل التغيير الإجتماعي، والتفاعل الإجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة، والسعادة الزوجية، مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الإجتماعية. (زهرا، 1985، ص 29)

## 1-6-3- التوافق العقلي:

عناصر التوافق العقلي هي الإدراك الحسي والتعلم والتذكر والتفكير والذكاء والإستعدادات، ويتحقق التوافق العقلي بقيام كل من هذه الأبعاد بدوره كاملاً ومتعاوناً مع بقية العناصر. (علي، شريت، 2005، ص 128)

## 1-6-4- التوافق الديني:

الجانب الديني جزء من التركيب النفسي للفرد، ولا شك أن التوافق الديني إنما يتحقق بالإيمان الصادق، ذلك أن الدين من حيث هو عقيدة وتنظيم للمعاملات بين الناس ذو أثر عميق في تكامل الشخصية وإتزانها، فهو يرضي حاجة الإنسان إلى الأمن وذلك بإشعاره بأنه يستند إلى قوة خارقة تتعدى حدود القدرة البشرية المحددة يقول الله تعالى في كتابه العزيز (ألا بذكر الله تطمئن القلوب)، فهذا الإحساس بالأمن يزيد ثقة الفرد بنفسه ويمنحه الجرأة على مواجهة الحياة ويدرك أنه الملاذ الوحيد حين تتأزم الأمور بقول الله تعالى (يا أيها الذين آمنوا إستعينوا بالصبر والصلاة إن الله مع الصابرين) (البقرة: 153) ويقول أيضاً (الذين إذا أصابتهم مصيبة قالوا إن الله وإن إليه راجعون) (البقرة: 156) ويقول صلى الله عليه وسلم (عجباً لأمر المؤمن إن أمره كله خير، وليس ذلك لأحد إلا للمؤمن إن أصابته سراء شكر فكان خيراً له وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له) رواه مسلم.



فالدين يحقق للإنسان العيش في زحمة الحياة عيشة راضية بما قسمه الله في حدود قدراته وبذلك يتحقق له حسن التوافق أما إذا فشل الإنسان في التمسك بالدين ساء توافقه واضطربت نفسه وأصبح نهبا للقلق. (عباس عوض، 1996، ص ص 31-31)

### 1-6-5- التوافق الجنسي:

يلعب الجنس دورا بالغ الأهمية في حياة الفرد، لما له من أثر في سلوكه وعلى صحته النفسية. ذلك أن النشاط الجنسي يشبع كلا من الحاجات البيولوجية والسيكولوجية، وكثيرا من الحاجات الشخصية والاجتماعية، وإحباطه مصدر للصراع والتوتر الشديدين. وتختلف الطريقة التي تشبع بها الحاجات الجنسية ودرجة هذا الإشباع اختلافا واسعا باختلاف ظروف الحياة، وخبرات تعلم الفرد. ويعتبر عدم التوافق الجنسي دليلا على سوء التوافق العام لدى الفرد.

### 1-6-6- التوافق الأسري:

يتضمن السعادة الأسرية التي تتمثل في الإستقرار والتماسك الأسري والقدرة على تحقيق مطالب الأسرة وسلامة العلاقات بين الوالدين كلاهما وبينهما وبين الأبناء وسلامة العلاقة بين الأبناء بعضهم البعض وتسود المحبة والثقة والإحترام المتبادل بين الجميع، ويمتد التوافق الأسري إلى سلامة العلاقات الأسرية مع الأقارب وحل المشكلات الأسرية. (علي، شريت، 2005، ص ص 130-131)

### 1-6-7- التوافق الاقتصادي:

إن التغير المفاجئ بالارتفاع أو الانخفاض في سلم القدرات الاقتصادية يحدث إضطرابا في أساليب توافقه الشخصية مع المجتمع ، ويلعب حد الإشباع دورا بالغ الأهمية في تحديد شعور الفرد بالرضا أو الإحباط ، وذلك عن طريق تعيينه للنسبة بين الحاجات التي لقيت الإشباع ، وتلك التي

لم تلق الإشباع ، فإذا غلب على الشخص الشعور بالحرمان والإحباط ، فذلك نتيجة لكون حد الإشباع عنده منخفضًا ، أما إذا غلب عليه الشعور بالرضا ، فذلك نتيجة لكون حد الإشباع عنده مرتفعًا ، وبهذا يتحقق التوافق الاقتصادي - الذي يتمثل في شعور الفرد بالرضا - وليس من شك أن مرونة الفرد لها أثر بالغ في تحقيق التوافق الاقتصادي.(عوض، 1996، ص ص 35-36)

### 1-6-8- التوافق المدرسي:

حالة تبدو في العملية الدينامية المستمرة والتي يقوم بها الطالب لاستيعاب مواد الدراسة والنجاح فيها، وتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة الدراسية ومكوناتها الأساسية. فالتوافق الدراسي تبعاً لهذا المفهوم، قدرة مركبة تتوقف إلى نوعين من العوامل الطائفية، عقلية، واجتماعية أو بتعبير آخر فالتوافق الدراسي يقوم إلى بعدين أساسيين، بعد عقلي، وبعد اجتماعي، هو إذن يتوقف على كفاية إنتاجية، وعلاقات إنسانية. كما أن قدرة الطالب على تحقيق التلاؤم بينه وبين أساتذته وزملائه، إنما يسهل عليه توافقه الذاتي وسماته الشخصية والانفعالية، وتمكنه من عقد صلات مثمرة بينه وبينهم وإشراكه في النشاط الاجتماعي والثقافي للحياة الدراسية إنما يحقق توافقه الدراسي بل ويحقق هدفه من الدراسة. (شاذلي، 2001، ص 64)

### 1-6-9- التوافق المهني:

هو العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية (المادية والاجتماعية) والمحافظة على هذا التلاؤم (عوض، 1996، ص 38) ويتحقق هذا الإنسجام والتلاؤم بعدة طرق أهمها حسن إختيار المهنة، والتدريب على أدائها بشكل جيد، وتقبلها بقبول حسن، ورضا الفرد عنها والإقتناع بها، ومحاولة الإبتكار فيها، مع علاقات إنسانية راضية مرضية مع الزملاء والرؤساء. (عبد الخالق، 1997، ص 61)

## 1-6-10 - التوافق الترويحي:

يقوم التوافق الترويحي في حقيقته على إمكانية التخلص مؤقتاً من عباء العمل، ومسؤولياته، أو التفكير فيه خارج مكان العمل، والتصرف في الوقت بحرية وممارسة السلوك الحر التلقائي الذي يحقق فيه الفرد فرديته ويمارس فيه هواياته رياضية كانت أم عقلية أو ترويحية ويتحقق بذلك الإستجمام. وهناك من تطاردهم أعمالهم أثناء الليل وطول النهار بل وفي الأماكن التي يذهبون إليها للترويح أو قضاء إجازة نهاية الأسبوع أو الإجازة السنوية كالأطباء وأساتذة الجامعات، وهؤلاء يتعرضون لسوء التوافق الترويحي، فيعودون إلى أعمالهم دون رغبة فيها ولا بالحيوية المرتجاة .. فيعوق ذلك توافقهم المهني وغيره من أنواع التوافق الأخرى نظراً لأهمية العمل في حياة الفرد.

(عوض، 1996، ص ص 37-38)

إن مجالات التوافق مرتبطة مع بعضها البعض إرتباطاً وثيقاً ومن الصعب فصلها لأن الفرد وحدة نفسية، جسمية وإجتماعية وإذا اضطرب جانب منها اضطربت له سائر جوانبها الأخرى لأنها مجتمعة تكون لنا التوافق العام للفرد، الذي يجب أن نكون ملمين به لنتمكن من فهم التوافق المهني.

## 1-7-7 - مؤشرات التوافق:

يمكن حصر مؤشرات التوافق المهني فيما يلي:

## 1-7-1-1 - النظرة الواقعية للحياة: وهنا يصبح الأفراد متقبلين للحياة بكل ما فيها من مواقف، واقعيين

في تعاملهم مع الآخرين، متفائلين ومقبلين على الحياة بسعادة، هذا ويشير إلى توافق هؤلاء الأشخاص في المجال الاجتماعي الذي ينخرطون فيه.

1-7-2- مستوى طموح الفرد: لكل فرد طموح وآمال والشخص المتوافق تكون طموحاته المشروعة

عادة في مستوى إمكانياته، ويسعى إلى تحقيقها من خلال دافع الإنجاز.

1-7-3- الإحساس بأشباع حاجات نفسية: كي يتوافق الفرد مع نفسه ومع الآخرين ، فإن أحد

مؤشرات ذلك أن يحس بأن جميع حاجاته النفسية الأولية منها والمكتسبة مشبعة.

1-7-4- توفر مجموعة من سمات الشخصية: ومن أهم السمات التي تشير إلى التوافق وهي:

\* الثبوت الإنفعالي: أهم السمات التي تميز الشخص المتوافق تتمثل في قدرته على تناول الأمور

بصبر وتأنى والتحكم في إنفعالاته المختلفة (الغضب، الخوف) ولاتستثار من الأحداث التافهة ويتسم

بالهدوء والرزانة، وهي سمة مكتسبة من خلال عملية التنشئة الإجتماعية .

\* أتساع الأفق: يتصف الفرد بالقدرة الفائقة على تحليل الأمور وفرز الإجابيات من السلبيات كذلك

يتسم بالمرونة والتفكير العلمي والقدرة على تفسير الظواهر وفهم أسبابها وقوانينها.

\* مفهوم الذات: يشير إلى توافق الفرد أو عدم توافقه، فإذا كان مفهوم الذات عنده يتطابق مع واقع

كما يدركه الآخرون يكون متوافقا والعكس صحيح.

\* المسؤولية الإجتماعية: وهي أن يحس الفرد بالمسؤولية أزاء الآخرين وإزاء المجتمع بقيمه وعاداته

ومفاهيمه.

\* المرونة: أن يكون الشخص متوازنا في تصرفاته أي بعيدا عن التطرف في إتخاذ قراراته وفي الحكم

على الأمور، والبعد عن التطرف يجعل الشخص مسائرا ومغايرا حيث يسائر الآخرين في بعض المواقف

التي تتطلب ذلك وأن يغيّرهم إذا رأى وجهة نظر أخرى والأبتعاد عن الإعتمادية.

1-7-5 **الاتجاهات الإيجابية:** يملك الشخص مجموعة من الاتجاهات التي تسيّر حياته، والتوافق مع الاتجاهات التي تبني المجتمع مثل احترام العمل، تقدير المسؤولية، أداء الواجب والولاء للقيم والتقاليد السائدة في المجتمع، كل هذه الإتجاهات تشير إلى الشخص المتوافق .

1-7-6- **مجموعة من القيم (النسق القيمي):** يتمثل في إمتلاك الشخص المتوافق للقيم على سبيل المثال قيم إنسانية (حب الناس، التعاطف، الرحمة، والشجاعة) (الداهري، 2005، ص ص 56-60) من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن تمتع الفرد بهذه السمات يدل على توافقه الإيجابي سواء مع ذاته عن طريق الأحساس بالمسؤولية والقدرة على مواجهة مختلف المواقف، أو مع المجتمع الذي يعيش فيه عن طريق إحترامه للعادات والتقاليد والقوانين السائدة فيه.

### 1-8- أساليب التوافق:

الإنسان على عدة أساليب متنوعة للعامل مع المواقف التي تواجهه سواء أ كانت مواقف تعبر عن التهديد أو الإحباط أو بعض مصادر الضغوط التي تعيقه عن الوصول أهدافه وإشباع دوافعه وهذه الأخيرة منها ما هي مباشرة وغير مباشرة.

#### 1-8-1- الأساليب المباشرة للتوافق : هناك عدة أساليب نذكر منها:

1-8-1-1 **المواجهة :** ويكون ذلك عن طريق حل مشكلاته بشكل موضوعي وبدون الهروب منها واللجوء إلى أحلام اليقظة وإضاعة الوقت فضلا عن قدرتها على تنمية إمكانياته ليكون قادراً على مواجهة مواقف الحياة المختلفة وعلى حل مشكلاته.

**1-8-1-2- مهارات حل المشكلة:** هي تلك النشاطات المقصودة المنظمة التي يقوم بها الفرد

بطريقة ملائمة تزيل عقبة تسد الطريق أمام قدراته وتساعده في الوصول إلى هدف مرغوب فيه، وهو يتطلب أسلوبًا متخصصًا للتفكير يقوم على تنظيم الأفكار.

**1-8-1-3- الانسحاب:** يرى بعض العلماء أن أسهل طريقة في مواجهة حالات الضغط

والتوتر هي الانسحاب، ذلك لأنه لا يتطلب جهدًا كبيرًا مثلما هو الحال في العدوان، فالفرد في الانسحاب ما عليه إلا أن يبعد نفسه عن مسرح الصراع ويحصل على حاجاته بطرائق سهلة ومن أمثلة صور الانسحاب: أحلام اليقظة، الإستغراق في العمل، وإستخدام المنومات والكحوليات.

**1-8-1-4- الضبط الذاتي:** كثيرا ما يستخدم الفرد أسلوب لتحقيق التوافق الحسن، فيمتنع

عن ممارسة سلوك ممتع في لحظة ما حتى يبعد الضرر عن صحته الجسمية والنفسية، ويرتبط الضبط الذاتي بقوة الضمير أو الأنا الأعلى، كما يعد استجابة نشطة من جانب الفرد تمكنه من التحكم في الموقف ومن ضبط المثير. (العناني، 2000، ص ص 126-137)

**1-8-2- الأساليب الغير مباشرة:** وهي تتمثل في الآليات والحيل الدفاعية النفسية التي يلجأ إليها

الفرد لتحقيق توافقه إذا فشل في تحقيقه من دونها، فمكّنزمات الدفاع هي إذا أساليب تهدف إلى الدفاع الشخصية ضد أي تهديد داخل الفرد أو خارجه وهي متعددة نذكر منها:

**1-8-2-1- الكبت Repression:** هو آلية لا شعورية يحاول بها الفرد التخلص من تبعات

أفكاره وخبراته المؤلمة وغير المقبولة اجتماعيا أو المتضاربة مع المقاييس الأخلاقية بإرسالها إلى الضمير اللاوعي وبهذا يتظاهر بنسيانه لها. (نجاد، 2004، ص 155)

ويرى رمضان محمد القذافي أن الكبت يتمثل في قيام الأنا بدفع الأفكار والرغبات والميول التي تمثل خطراً أو تهديداً لها بعيداً عن مركز الشعور باتجاه اللاشعور، وذلك يمثل المسائل التي تتعارض مع الدين أو الأخلاق أو العادات أو التقاليد والتي يرغب الإنسان في ممارستها من جهة إلا أنه يخشى عواقبها من جهة أخرى. (القذافي، 1998، ص 123)

**1-8-2-2-Regression النكوص**: هو تراجع إلى أساليب طفلية أو بدائية من التفكير أو السلوك حيث تعترضه مشكلة، أو حين يعجز عن التغلب بطريقة بنائية على ما يعانيه من إحباط أو صراع، وفيه يلجأ الفرد إلى وسائل ساذجة كانت تشبع دوافعه في مراحل سابقة من مراحل نموه، ومن مظاهر النكوص عند الكبار السب والصراخ والغيرة والغناء والبكاء. (عبد الله، 2003، ص 65)

**1-8-2-3-التحويل Conversion**: يتم عند وجود أي عائق يُحوّل الإنفعالات إلى عائق آخر له بعض الشبه أو الصلة بالموضوع الأول، فكراهية العامل لرئيسه في العمل قد ينشأ لكراهيته لوالده التي لا يمكن أن يعبر عنها تعبيراً صريحاً. (دسوقي، 1974، ص 394)

**1-8-2-4-التعويض Compensation**: وهو وسيلة دفاعية لا شعورية، يلجأ إليها الإنسان بهدف إخفاء عيب جسمي أو عقلي ويظهر ذلك جالياً في إهتمام فرد ما بنوع معين من النشاط ومحاولة إحراز النجاح والتقدم فيه ليعوض بهذا النجاح إحساساً بالفشل أو العجز في نوع آخر من أنواع النشاط، وعادة ما يكون التعويض في مجال مخالف تماماً للمجال الذي فشل فيه، ويصل حد التعويض إلى المغالاة في ممارسة النشاط الذي حقق فيه النجاح بهدف إثبات مدى تفوقه وإمتيازه ليحقق بذلك إحساساً بالرضا عن نفسه وتقبله لإمكاناته. (إسماعيل، 2001، ص 187)

1-8-2-5- التبرير **Rationalization**: في محاولة لإيجاد الصفة الملائمة لإرضاء دوافعه

وحاجاته و يحاول إعطاء تفسير منطقي أو مقبول عقليا لحالة أو سلوك أو فكرة أو إحساس ما.

(رزق 1979، ص 65)

فهو الدفاع عن النفس عن طريق إيجاد حجج لبعض السلوكيات. (دسوقي، 1974، ص 394)

فهي إذاً حيلة دفاعية يسعى بها الفرد لإعطاء صفة منطقية لصراعات وإنفعالات من أجل السيطرة

عليها. (Mazet, Houzel, 1979, p 356)

1-8-2-6- التسامي **Sublimation**: هو آلية لا شعورية يحول فيها الفرد طريقة التعبير

عن دافع ينتقده المجتمع إلى سلوك مرغوب فيه ويقدره المجتمع. (المليجي، 2000، ص 142)

1-8-2-7- الإسقاط **Projection**: عبارة عن عملية دفاعية غالبا ما يلجأ إليها الإنسان

في حياته اليومية، حيث يُنْبِثُ للآخرين بعض الصفات السلبية التي يعانيتها هو نفسه فيلصق فيها

الفرد ما يتصف به من صفات غير مقبولة إجتماعياً إلى الآخر. (عشوي، 2003، ص 179-180)

1-8-2-8- أحلام اليقظة **Day dreams**: هي إحدى الآليات العقلية التي قد يعتمد عليها

عقل الإنسان آليا في القضاء على الصراع الانفعالي أو تخفيف وطأة الإحباط على الذات بتصور

أمر وأوضاع خيالية لا أثر لها في حياة الفرد الواقعية، أو أوضاع لوصح وجودها فعلا أنهت

الصراع وأشبعَت الدافع المحيط وقضت على القلق والتوتر. (جبل، 2000، ص 103-104)

1-8-2-9- التكوين العكسي (تكوين رد فعل) **Reaction formation**: وهي حيلة دفاعية

يلجأ إليه الأنا لا شعورياً وتدعيماً لعملية الكبت أمام ضغط المواد غير المرغوبة المكبوتة وتهديدها



المستمر بالظهور على مسرح الشعور ،حيث تتحول هذه المواد عن طريق التكوين العكسي ،وتظهر في سلوك الفرد في صورة نقيضها تجنبًا للقلق والشعور بالإثم ،فتتنوع مشاعر الحقد والكراهية مثلًا تجاه شخص ما، وتظهر في صورة حب مفرط ،ومودة مبالغ فيها نحوه ،وذلك كأسلوب دفاعي ضد القلق عن المشاعر الأصلية. (القريطي، 1998، ص 149)

### 1-9- عوائق التوافق :

يواجه الفرد الكثير من العوائق والعقبات التي تمنعه من تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته، بعضها داخلي ترجع إلى الإنسان نفسه، وبعضها الآخر خارجي يرجع إلى البيئة التي يعيش فيها، ولقد حدد كل من صبرة محمد علي ومحمد عبد الغني أهم العوائق التي تحول بينه وبين تحقيقه لأهدافه فيما يلي:

#### 1-9-1- العوائق الجسمية: ونقصد بها العاهات والتشوهات الجسمية ونقص الحواس التي تحول

بين الفرد وأهدافه.

#### 1-9-2- العوائق النفسية: ونقصد بها نقص الذكاء أو ضعف القدرات العقلية والمهارات النفس

حركية Psychomotor Skills أو خلل في نمو الشخصية والتي قد تعوق الشخص عن تحقيق أهدافه، ومن العوامل النفسية التي تعوق الشخص عن تحقيق أهدافه الصراع النفسي الذي ينشأ عن تناقض أو تعارض أهدافه، وعدم قدرته على المفاضلة بينها وإختيار أي منها في الوقت المناسب فيشعر الفرد بالفشل والإحباط .

#### 1-9-3- العوائق المادية والاقتصادية: يعتبر نقص المال وعدم توفر الإمكانيات المادية عائقا

يمنع كثير من الناس من تحقق أهدافهم في الحياة، وقد يسبب لديهم الشعور بالإحباط، لذا أعتبر

الإمام "علي" الفقر عدوا للإنسان وقال "لو كان الفقر رجلاً لقتلته" بأعتبره عائق قوياً يمنع الفقراء من إشباع حاجاتهم الأساسية.

1-9-4- العوائق الإجتماعية: ونقصد بالعوائق الاجتماعية القيود التي يفرضها المجتمع في عاداته وتقاليده وقوانينه لضبط السلوك وتنظيم العلاقات وتعوق الشخص عن تحقيق بعض أهدافه. (علي، شريت، 2005، ص ص 136-138)

### 1- 10 سوء التوافق :

التوافق يعني التغلب على الإحباطات وتحقيق الأهداف وإشباع الدوافع والحاجات بطريقة يقبلها الآخرون وتقبلها القيم الإجتماعية من جانب، وتحقيق الإنسجام والتوافق بين الدوافع والحاجات وإنعدام الصراع النفسي من جانب آخر، فإذا تحقق ذلك أصبح الشخص متوافقاً توافقاً حسنًا. وتعتمد طبيعة التوافق على ثلاث عناصر تشمل الفرد ونقصد بها التركيب النفسي للشخص والحاجات والآخريين الذين يشاركونه الموقف ولا بد من تحقيق الإنسجام بين هذه العناصر ليحدث التوافق. (دسوقي، 1974، ص 82)؛ فإذا عجز الفرد عن تحقيق إنجازاته وإشباع حاجاته ومواجهة صراعاته، ومن ثم يعيش الفرد في الأسرة والعمل والتنظيمات التي ينخرط فيها. في حالة عدم الإنسجام وعدم التناغم وإذا زاد هذا القدر من سوء التوافق إقترب الفرد من العصاب". (الداهري، العبيدي، 1999، ص 55)

ويرى فرج عبد القادر أن سوء التوافق هو "حالة عجز من جانب الفرد في أن يحقق حلًا مناسبًا لمشكلاته وإرضاء موفق لحاجاته ومن ثم الفشل في خفض توتراته بدرجة مرضية".

(فرج، 1980، ص ص 16-17)

أما أحمد محمد حسن وآخرون فيرون أن سوء التوافق قد يكون "حالة دائمة أو مؤقتة، تظهر في عجز الفرد وإخفاقه في حل مشكلاته اليومية وخاصة الإجتماعية إخفاقاً يزيد على ما ينتظره الغير منه، أو ما ينتظره هو من نفسه". (حسن، وآخرون، 2000، ص 29)

### 1-11-أسباب سوء التوافق:

1-11-1- الشذوذ الجسمي والنفسي: ويقصد به أن الفرد ذا خاصية جسمية أو عقلية عالية جداً أو منخفضة جداً، في مثل هذه الحالات يحتاج إلى إهتمام ورعاية خاصة مما يؤثر على استجاباته للمواقف المختلفة بالتالي في توافقه .

1-11-2- عدم إشباع الحاجات الجسمية والنفسية: إن عدم إشباع الحاجات الجسمية والنفسية يؤدي إلى إختلال توازن الكائن الحي مما يدفع الكائن إلى محاولة إستعادة إترانه ثانية، فإذا تحقق له ذلك حقق توازناً أفضل، أما إذا لم تتجح فيظل التفكك والتوتر باقيين ولذلك يصوغ الكائن حلولاً غير موفقة لا تخفض التوتر المؤلم إلا بزيادة التفكك نتيجة الإستعانة بعمليات تفكيكية كالحيل الدفاعية.

1-11-3- تعلم سلوك مغاير للجماعة : تهدف عملية التنشئة الاجتماعية إلى تعليم الفرد معايير السلوك الخاصة بالجماعة، إلا أن هذه العملية يقوم بها أفراد يختلفون فيما بينهم في تطبيق النظم الأولية لعملية التنشئة الاجتماعية، وقد يؤدي هذا إلى إنحراف الأفراد في فئتين أولئك الذين دربوا إجتماعياً عن طريق التنشئة على السلوك المنحرف، و أولئك الذين تربوا على التوافق السوي غير أنهم إنحرفوا لظروف ألفت بهم. (الرجو، 2005، ص 374)

1-11-4- الصراع بين أدوار الذات : إن كل ذات تؤدي دورًا معينًا يتوقعه منها المجتمع وتتعلمه أثناء تنشئتها الإجتماعية، إلا أن التنشئة أحيانًا قد تعلم الفرد دورًا غير دوره الأساسي كمُعَامَلَة الولد على أنه بنت، كما قد يتعارض دوران للذات الواحدة كدور السيدة العاملة كأم وموظفة .

1-11-5- عدم القدرة على الإدراك والتمييز بين عناصر الموقف: ويساعد على ذلك ضيق مجال حياة الفرد بحيث يصعب عليه إدراك العناصر المختلفة في موقف وبالتالي القيام بالإستجابة المناسبة له ويبدو هذا واضحًا في حالات الخطر الذي يهدد الفرد ويُعَقِّدُ الموقف، فلا يستطيع الفرد أن يدرك عناصره إدراكًا واضحًا، فيكون تصرفه عشوائيًا غير منظم وغير هادف.

1-11-6- القلق: وهو خوف غامض مبهم لا يعرف له سبب ويعتبر العامل الأساسي في جميع حالات المرض النفسي.(علي، شريت، 2005، ص 141)

## 2- التوافق المهني:

### 2-1- تعريف التوافق المهني:

لقد تعددت تعاريف التوافق المهني ومن بينها نذكر مايلي:

تعريف "دافيس " " DAFIS " "إنه حالة من الإتساق مع نسق النظام وأنه عملية دينامية وليست نهائية". (سمية، دت، ص 357)

تعريف عباس محمد عوض "عملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلائم بينه وبين البيئة المهنية (المادية والاجتماعية) والمحافظة على هذا التلائم. (عوض، 1987، ص 11)

ويعرفه أحمد محمد عبد الخالق بأنه "يشير إلى الإنسجام بين العامل وعمله أيًا ما كان هذا العمل ويتحقق ذلك بعدة طرق أهمها حسن إختيار المهنة الملائمة والتدريب على إداؤها بشكل جيد، وتقبلها بقبول حسن، ورضا الفرد عنها والإقتناع بها ومحاولة الإبتكار فيها، مع علاقات إنسانية مرضية مع الزملاء والرؤساء (عبد الخالق، 1997، ص61)

وقد عرفه "سكوت" "SCOTT" بأنه توافق الفرد في عمله، فهو يشمل توافقه لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن وتوافقه لخصائصه الذاتية، وهكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه ومع زملائه، كذلك مع قدراته الخاصة ومع ميوله ومع مزاجه" (عثمان، 2006، ص26)

ويتفق فرج طه مع هذا التعريف فيعرف التوافق المهني على إنه "توافق الفرد لدينا عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن، وتوافقه لخصائصه الذاتية، وهكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه، ومع زملائه، وكذلك توافقه مع مطالب العمل نفسه وتوافقه مع السوق المتغيرة والخاصة بالعمل وتوافقه مع قدراته الخاصة، ومع ميوله، ومع ميزاجه، ويعتبر هذا جميعه متضمنًا في مفهوم التوافق المهني". (فرج، 1988، ص 52)

أما حمدي ياسين فيعرفه على أنه "تقبل الفرد للعاملين معه ورضاه عن التغيرات التي تعتري محيط العمل من وقت لآخر، وانسجامه مع ظروف العمل المختلفة، وتميزه الكمي والكيفي" (ياسين و الموسوي وعسكر، 1999، ص21)

كما يعرفه عبد الحميد محمد شاذلي بأنه "يتضمن الرضا عن العمل وإرضاء الآخرين فيه، وبتمثل في الإختيار المناسب للمهنة عن قدرة وإقتناع شخصي والإستعداد لها علما وتدريبًا والدخول فيها

والصلاحية المهنية والكفاءة والإنتاج والشعور بالنجاح والعلاقات الحسنة مع الرؤساء والزملاء والتغلب على المشكلات ولا ينبغي أن نتصور أن التوافق المهني هو توافق الفرد لواجبات عمله المحدودة".

(شاذلي، 2001، ص 64)

كما يرى حمود بديع مبارك القاسم التوافق المهني بأنه "توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني، ويتضمن ذلك رضا العامل وإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته، مما ينعكس على إنتاجيته وكفايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه ومع بيئة العمل. وإذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلباً على إنتظامه في العمل، حيث يكثر تدمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل".

(القاسم، 2001، ص 48)

ويعرفه أيضاً فرج طه بنسبة لنتائجه على أنه "إحدى هذه النتائج هي الرضا المهني فهناك الرضا الإجمالي عن العمل كما أن هناك الرضا عن جوانب معينة من بيئة العمل ... ومقياس الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل أن يقيم كل جانب للعمل فيما يتعلق بالأهمية النسبية له، ومقاييس الرضا المهني لها جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى التوافق المهني، من بين هذه زيادة الأجر، التقدم داخل الشركة، الثبات في العمل، التنقل، سمعة العامل، والإستفادة من قدرات الفرد".

(فرج طه، 1988، ص 52)

كما يعرفه فريند وهاجر "هو درجة التوازن بين الرضا التي يبحث عنها العامل في عمله

ومصادر الرضا التي يوفرها العمل له" (بن فطيمة، 2011، ص 78)

ومن خلال إستعراض التعاريف السابقة يمكن أن نعرف التوافق المهني على أنه "هو حالة من

التلائم والإنسجام بين العامل وبيئته المهنية -المادية والإجتماعية- والتي تجعله راضيًا عن أداءه المهني، ومرضيًا للآخرين (المشرفين والزملاء)، ووقدرته على التقدم في عمله وتحسين مهاراته بإستمرار والذي

يمكن قياسه من خلال طبيعة العمل، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الطلبة، الإشراف، الترقية والتطور وفرص التقدم في العمل.

## 2-2 نظريات التوافق المهني

### 2-2-1- النظرية المادية :

وقد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19 م وبداية القرن 20 م وعرفت بإسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة "تاييلور" "TAYLOR" وقد حاول تحديد الأسس العلمية والقيم المادية والتي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل.

وتعتبر هذه النظرية أن الإنسان العامل اقتصادي بطبعه، يسعى جاهداً لزيادة أمواله، فحسب هذه النظرية فإن الفرد يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره، وبالتالي جمع أكبر قدر من الأموال، ولكي تزيد المؤسسة من إنتاجها حسب "تاييلور" لابد من العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي، الذين يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية وبين ذو الطموح المنخفض. فتعمل على تحقيق طموحات الأول بشكل سريع وتوفر له الوسائل المادية المناسبة والحديثة والتي تمكنه من الإنتاج السريع كما تعمل على تدريبه في استعمالها قصد زيادة الإنتاج.

ومن هنا نستنتج بأن "تاييلور" قد حصر متطلبات و حاجات الأفراد، في الأجر فالفرد يكون متوافقا مهنيا إذا إستطاع أن يحصل على الأجر المناسب فيكفي تحقيق مقدار معين من المال حتى يكون متوافقا مهنيا. (مكناسي، 2007، ص55 )

**تقييم النظرية:** لقد أكدت هذه النظرية على الجانب المادي في العمل التي تراه الجانب الأهم يسعي الفرد لتحقيقه. إلا إن هذه النظرية تناست جوانب أخرى مهمة في تحقيق توافق العامل.

## 2-2-2 نظرية العلاقات الإنسانية:

تعود إلى العالم "ألتنون مايو" "ELTON MAYO" هذه الأخيرة التي مبادئها أسسها كانت نتيجة لدراسات التي قام بها الباحث في شركة الكهرباء لمدينة "هاوثورن" والتي كانت تهدف إلى دراسة العلاقة بين الإضاءة وفعالية العمل في الأداء، إلا أن نتائجها جاءت مخالفة للتوقعات، فلقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الإستقرار والأمن الوظيفي، تحقيق الإنتماء، وأبداء قراراته داخل جماعة العمل، والإبداع في مهنته.

(عشوي، 1997، ص 77)

تقييم النظرية: لقد اختلفت هذه النظرية عن النظرية المادية، فقد زكزت على الجانب الإنساني

للعمل فقد اهتمت به إهتماما كبيرا جدًا.

## 2-2-3- النظريات السلوكية :

## 2-2-3-1- نظرية أبرهام ماسلو MASLOW 1954:

حسب هذه النظرية فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته، وقد سماها بنظرية الحاجات، فالفرد يسلك طريقه الى مهنة ما قصد اشباع حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته. وتقترض نظرية الحاجات أن الأفراد وفي محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية، ويستند "ماسلو" الى ثلاث إفتراضات أساسية.

1- البشر كائنات محتاجة من الممكن ان تأثر إحتياجاتها على سلوكها، والحاجات الغير مشبعة

فقط هي التي تؤثر في السلوك، أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك.

2- ترتب الحاجات حسب أهميتها.



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

### الشكل رقم (03) يوضح هرم ماسلو للحاجات



وحسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات

بداية بالدنيا في القاعدة الهرم إلى المركبة في قيمة الهرم. (مكناسي، 2007، ص ص 56 57)

### تقييم النظرية:

لقد جاءت هذه النظرية متفقة مع نظرية العلاقات الإنسانية والنظرية المادية إلى حد ما، فقد

حدد لنا "ماسلو" الحاجات التي يسعى الفرد لتحقيقها والجوانب التي يسعى من خلالها لتحقيق التوافق.

ولكن ما يعاب على هذه النظرية تناسي الفروق الفردية الأفراد.

### 2-3-2-2- نظرية فريديريك هيرزبرج Herzberg:

لقد جاءت نظريته المعروفة بنظرية العاملين كتطوير للنظرية السابقة (نظرية الحاجات)، ولقد

أعتمد في ذلك على دراسة شملت مائتي مهندس ومحاسبين وإستخدم طريقة الأحداث الجوهرية في

جمع البيانات وقد أستخدم في المقابلات أسئلة مثل: هل يمكنك أن تصف حالتك عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك؟

ولقد جاءت عموماً نتائج الدراسة كآلاتي: إن العمال يرغبون في وجود مجموعة عوامل في محيط العمل مما يساعدهم على التوافق: ولقد كانت إستجابات أفراد عينة الدراسة منقسمة إلى مجموعتين:

المجموعة : 01 يرغب أفرادها فيما يلي:

- العمل في منظمة تعترف بإنجازاتهم.
- العمل في مناصب تتوفر فيها فرص الترقية.
- العمل في مناصب تتوافق متطلباتها مع قدراتهم قصد تقديم جهد أكبر.
- العمل في وظيفة تمكنهم من إستعمال جميع قدراتهم..

المجموعة : 02 يرغب أفرادها فيما يلي:

- العمل في منظمة ذات إشراف فني مناسب.
- العمل في جو تسوده علاقات إنسانية تتسم بالتعاون وروح الجماعة والإتصال السليم.
- العمل في منظمة توفر له و وظيفة مستقرة.
- العمل ضمن رفاهية و رقي.

وبالتالي يمكن القول بأن التوافق المهني عملية تتم عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة الرغبات، بَيَّنَّتْهَا نتائج هذه الدراسة تتمحور في أغلبها في الأمن والبحث عن الإستقرار الوظيفي والعلاقات الإجتماعية بالإضافة إلى الحالة الإجتماعية والمكانة الراقية، نمط الإشراف المناسب والمسؤولية والترقية. (مكناسي، 2007، ص ص 57-58)

### تقييم النظرية:

ما يمكن قوله عن هذه النظرية بأنها إستطاعت أن تبين لنا طموحات مجموعة من المهندسين والمحاسبين في منظمات إنتاجية والمتمثلة حسب "فريدريك هرزبارج" في الإعراف بالإنجاز والعلاقات المتبادلة ونمط الإشراف المناسب والمنصب الدائم.

إلا أن ما قدمه لم يجعله يسلم من النقد فحسب "أدون" "IDON" فإن هذه النظرية تحمل بعض النقائص لكون النتائج التي تعتمد عليها، كانت على فئة من الإطارات (المهندسين، المحاسبين) فهي عمليا قليلة مقارنة بمجموع المهن، وكذلك يعاب عليها أنها أهملت تأثير الفروق الفردية على مستوى الطموح لدى الأفراد. (مكناسي، 2007، ص 58)

إن العروض النظرية السابقة الذكر متنافرة فيما بينها وذلك نظراً لأن كلا منها ركز إهتمامه على جانب من جوانب العمل كناحية المادية، العلاقات السائدة في العمل والحاجات التي يسعى الفرد لتحقيقها والمكانة الوظيفية، إلا أنها مكملة لبعضها البعض لذا على الباحث السيكولوجي الدارس للتوافق المهني أن يأخذ بالنظرة التكاملية التي تجمع بين هذه النظريات ونظريات أخرى لم نتطرق إليها لكي يصل إلى الفهم الجيد والدقيق له.

**2-3-3- مظاهر التوافق المهني:**

لقد أجمع العلماء أنه يمكن الاستدلال على التوافق المهني من خلال محكين أساسيين: الأول الرضا، والثاني الإرضاء.

**2-3-3-1- المحك الأول: الرضا عن العمل**

فالرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه، وزملائه، والشركة أو المؤسسة التي يعمل لها، وظروف عمله، وساعات عمله، وأجره، ونوع العمل الذي يشغله) كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته.

ويشمل اتفاق ميوله المهنية وميول معظم الناس (الناجحين)، اللذين يعملون في مهنته.

**2-3-3-2- المحك الثاني: الإرضاء**

يتضح من إنتاجيته وكفايته. ومن الطريقة التي ينظر بها إليه مشرفه، وزملاءه، والشركة أو المؤسسة التي يعمل لها.

كما يتضح سلبيا من غيابه وتأخره، ومن الإصابات التي تكون له، ومن عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن.

ويتضح أيضا من إتفاق قدراته ومهاراته وتلك المتطلبة للعمل. (فرج، 2001، ص 75)

**2-4-2- تقسيم التوافق المهني:**

لقد قامت جامعة "مينسوتا" MINNESOTA بأمریکا بإصدار كتاب عن التوافق المهني

قام بإعداده مجموعة من الأساتذة بها، حيث قاموا بتقسيم التوافق المهني إلى:

- الرضا عن العمل.

- الروح المعنوية.

- إتجاهات العمل ودوافعهم.

- لمحكات السلوكية و الصلاحية للمهنة.

وتتخلص بحوث أساتذة هذه الجامعة فيما يلي:

1- يمكن الإستدلال على التوافق المهني من عاملين : الرضا و الإرضاء

**حيث يتضمن الرضا:**

- تقبل العمل بشكل عام.

- تقبل العامل للظروف البيئية بالعمل.

- تقبل العامل لطريقة الإشراف.

-تقبل العامل لطرق التسيير والإدارة.

-رضا العامل عن الأجر وعن ساعات العمل.

-تقبل العامل لنوع العمل وأهميته وكفايته.

أما الإرضاء: هو تلك الطريقة التي يقدر الرؤساء من خلالها العامل و التي يعبر عنها سلبيا بما

يلي:

-التغيب عن عمله.

-التأخر عن مواعيد عمله.

-الحوادث التي يقع فيها و التي تقع منه.

-عدم إستقراره في العمل.

والتي يعبر عنها إيجابيا بتوافق قدراته ومهاراته مع مطالب العمل ومقتضياته.

2- الفروق بين الأفراد، لها دلالة وأهمية.

3- يستلزم التوافق المهني بعض الوقت لحدوثه ، فالفترة التي يقضيها الفرد في عمله تكون في

مجموعها الفترة التي يستغرقها في عملية التوافق و يلاحظ أن الرضا والإرضاء قد تتفاوت بالنسبة

لل فرد الواحد مع مرور الأيام ، فصور التغير التي تطرأ على نوع الحاجات المراد إشباعها و الإرضاء

من أهم محاورالتوافق.

4- عملية التوافق المهني تختلف من مهنة إلى أخرى، فالمحكات ذات الدلالة تختلف من مهنة

إلى أخرى، كما قد يختلف نمط العلاقات المتداخلة في المحكات نفسها من مهنة أخرى.

5- يتأثر التوافق المهني بعوامل السن والجنس، المستوى التعليمي، التدريب ونمط الشخصية،

والتوافق خارج نطاق العمل، ولذا فإنه يبدو من المعقول أن درجة الإشباع والإرضاء تعكس درجات

مختلفة من التوافق المهني بالنسبة للسن، الجنس، المستوى التعليمي والتدريب وغيرها، لذا يجب أن

نضع في إعتبارنا هذه النواحي حتى نفهم ناحية توافق مهني على حقيقتها.

6- العوامل المرتبطة بالرضا عن العمل هي: الأجر، الزملاء في العمل، الشعور بالأمن، إتاحة

و فرص الترقية.

7 - يمكن فهم اتجاهات العمال في نطاق علاقاتهم بالمحركات السلوكية و الحوادث.

8 - الوسائل تستخدم في قياس التوافق المهني: مقياس الرضا المهني، قياس الإتجاهات والروح المعنوية،

قياس الطموح، قياس الإستعدادات والقدرات، قياس الميول، قياس الصلاحية للعمل، استبيان عن تاريخ

المهني. (أبو النيل، 2005، ص ص 322-323)

## 2-5- العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

### 2-5-1- عوامل حضارية وتكنولوجية :

إن التطور الحضاري التكنولوجي السريع في مختلف مجالات الحياة أثرت بشكل ملحوظ على

حياة الإنسان وأدت إلى تغيرات سريعة يصعب في معظم الأحيان مجاراتها، وما لها من إيجابية إلا أنها

لها معوقات لمن يعمل في عالم المهن وذلك للأسباب التالية:

1- أصبحت الآلة تتنافس الإنسان في موقع عمله، وقد حلت كثير من المواقع مما أدى إلى قلة

الحاجة إلى اليد العاملة وزوال الكثير من المهن.

2- الأعمال الصناعية والتكنولوجية أصبحت تحتاج إلى زيادة في العمل الذهني المطرد، هذا الأخير

الذي يسبب للإنسان الكثير من المضار الصحية لأنه أصبح أدواتها وعقالها وعضلاتها.

3- تخصيص العمل وذلك من خلال تقسيم العمل وهذا ما جعل العامل كأنه جزء من الآلة، وأصبح

العمل لا يعبر عن شخصيته وهذا ما جعله يحس بالغرابة والاعترا ب.

4- شعور العامل بالقلق والتوتر النفسي والتهديد الدائم في العمل نتيجة ما يتطلبه العمل من قدرات عقلية عالية.

وقد صاحب كل هذه التطورات أيضا خروج المرأة للعمل، وظهور العمالة الفنية والتغير السريع للعادات والقيم والاتجاهات وتفكك الروابط الأسرية وتزايد الطلاق. (عوض، 2006، ص ص 18-20)

## 2-1-1-5-1-1 عوامل داخل المصنع : والتي تظهر في

### 2-1-1-5-2 - علاقة العامل بعمله:

يلاحظ أن العامل في المصنع لا يستطيع انتاج سلعة كاملة لوحده، فهو بحاجة إلى من يشاركه إنتاجها فهو لا يقوم إلا بجزء بسيط في إنجازها وهذا ما أسهم في ظهور الاختصاصات الفرعية وهذا ما أدى إلى صعوبة الإختيار، وقد تجاوزت ذلك إلى صعوبة التوجيه المهني للفرد إلى المهنة التي تناسب قدراته وإستعداداته والذي يضمن للعامل قدرًا أكبر من التوافق.

فالعامل الذي يشغل مهنة تتوافق مع قدراته وإستعداداته ليكون أكثر إنتاجًا لمن العامل الذي يشغل مهنة لا تتوافق مع قدراته وإستعداداته الذي يكون إنتاجه قليلاً. فيلجأ صاحب العمل إلى نقل العامل إلى منصب عمل آخر، وهذا النقل يسبب سوء التوافق والذي يؤدي إلى هدر الإقتصاد بالمؤسسة بصفة خاصة وإقتصاد البلاد بصفة عامة.

### 2-1-1-5-2 - علاقة العامل بنظام المؤسسة :

إن شعور العامل بالارتياح والأمن والرضا يزيد من دافعيته للعمل وزيادة أنتاجيته، فكلما زاد التوافق النفسي للعامل أعطى مؤشرًا إيجابيًا عن علاقته بالمؤسسة والنظام السائد فيها. فعلى المؤسسة



أن تقوم بدراسة الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى سوء العلاقة بين العامل ونظام المؤسسة وهيئاتها الإدارية وتحاول العمل على إزالتها.

### 2-5-1-1-3- علاقة العامل برؤسائه :

تشير البحوث الحديثة أن المدير أو الرئيس من بين أهم العوامل البيئية النفسية، وذلك نظرًا لما للأدارة من أثر على تدريبهم والإشراف عليهم وروحهم المعنوية، والتي تؤثر في الإنتاج، بالإضافة إلى أن الإسراف في الشكاوى ضد الرؤساء بسبب القلق والتوتر الذي يثيرونه لدى مرؤوسيه. ويمكن تحقيق توافق أفضل بين الرئيس والمرؤوس، من خلال تحسين العلاقات بينهما مما يساعد في زيادة الإنتاج وتحقيق درجة أفضل من التوافق.

### 2-5-1-1-4- علاقة العامل بزملائه :

ان علاقة العامل بزملائه تكشف عن مدى التوافق المهني، لأن طبيعة العمل الصناعي يتطلب التعاون والتآزر، لأن السلعة ما هي إلا نتاج مجموعة من وحدات الإنتاج التي يعمل بها أفراد في تخصصات مختلفة، مما يستلزم وجود علاقات فيما بينهم يسودها التعاون والأخذ والعطاء.

ويلاحظ أن ما يحدد العلاقة بين العامل وزملائه في المؤسسة هما التعاون والتنافسية، فتلجأ بعض المؤسسات للإهتمام بالجانب الثاني المنافسة إستخدامًا صريحًا أو ضمنياً، ولكن قد يحدث نتيجة هذا التنافس إفساد العلاقات بين العمال من عدوان وإحباط، ولهذا لا ينبغي إغفال جانب التعاون والإهتمام بالمنافسة فقط بل ينبغي المزج بينهما مما يضمن سلامة العلاقة المتبادلة بين العمال، فالتوافق وسوءه يتأثر بعلاقة العامل بزملائه، فيجب إحداث التعاون والتآلف والمنافسة الشريفة بين الزملاء وأن تزيد المؤسسة من شعور العامل بالتوحد والانتماء إلى أعمالهم، وهذا قد يساعد في تحقيق التوافق بينهم ورفع الإنتاج بما يؤدي بالنفع للمؤسسة والعاملين والمجتمع.

## 2-5-1-1-5-2- علاقة العامل بظروف العمل :

لا شك أن الظروف الفيزيائية التي يعمل فيها العامل هامة جدًا في تحقيق توافقه كالتهووية والإضاءة قد يكون إختيار العامل لعمله ملائمًا أي أنه مطابق لقدراته، وأستعداداته الشخصية ومع هذا قد يكون العامل غير متوافق وذلك بسبب ظروف البيئة كالتهووية والحرارة والإضاءة لأن هذه العوامل قد تؤدي إلى سوء التوافق، ولذا يجب على المؤسسات أن تولي هذه العوامل إهتمامًا حتى يشعر العامل أن المؤسسة تهتم به كإنسان يحس بالآثار السلبية لهذه العوامل. (عوض، 2006، ص ص 20-28)

## 2-5-1-2- عوامل خارج العمل :

العامل ليس عضوًا في مؤسسة العمل فحسب، بل هو عضو في جماعات كثيرة متعددة الأهداف ووجهات النظر، ويختلف مركزه في كل منها عن مركزه في الأخرى، إختلافًا كبيرًا، فهو عضو في أسرته الصغيرة التي تتكون من الزوجة والأولاد وشخصيته في هذه الجماعة، هي شخصية المسيطر المسؤول الذي يُعْتَمَدُ عليه باقي الأفراد، وهو عضو في أسرته الكبيرة التي تتكون من والديه وباقي الأفراد، ثم هو فرد في جماعة الشارع، والنادي أو المقهى أو الأصدقاء، وهو محتاج في كل هذه الجماعات لدرجة كافية من التوافق النفسي حتي يُكُونَ مع كل فرد من هذا العدد الكبير من الأفراد الذين يتعامل معهم علاقات صحيحة خالية من الشذوذ، ويصادف العامل في سبيل تحقيق هذا التوافق صعوبات شخصية متنوعة، فليس من الشك أن العلاقات الأسرية الغير سعيدة، والتي تتسم بالصراع بين الزوجين، وظروف إنفعالية ثقيلة، كمرض أحد أفراد الأسرة، أو إبنًا منحرفًا أو أعباء عائلية غير محتملة كوجود الأهل بعيدًا عن مقر العمل، أو كثرة الأفراد الذين يعولهم، وبالتالي كل هذه العوامل التي هي خارج نطاق العامل تؤثر على نفسيته وبالتالي على توافقه في عمله. (عوض، 2006، ص ص 20-28)

## 2-5-2- عوامل شخصية :

إن تنافر خصائص الشخصية ومتطلبات المهنة يؤدي إلى تعطيل العمل، وعدم النجاح بل إن ذلك قد يؤدي إلى الشعور بعدم السعادة، وضعف مستوى الإنتاجية، والإضرار إلى ترك العمل ومن أهم العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني ما يلي:

## 2-5-2-1- الحالة الصحية:

والتي ترجع إلى أساس فزيولوجي، ذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها، وهذا الخلل بطبيعة الحال يؤثر في سلوك الفرد، وفي استجابته للمواقف، المختلفة وليس من الشك في أن الخلل كلما كان كبيراً كان تأثيره أعمق وأوسع المدى إذ يمتد إلى الوظائف النفسية المختلفة، ذلك لأن التكوين البيولوجي ليس منفصلاً عن التكوين النفسي، بل أنهما معاً يكونان وحدة متكاملة، ذلك لأن الإنسان وحدة جسمية ونفسية.

## 2-5-2-2- الحالة النفسية والمزاجية، الاضطرابات الانفعالية والنفسية، والصراع والقلق

والإحباط...إلخ .

## 2-5-2-3- السمات الشخصية: استعداداته للعمل وميوله ورغباته وطموحه، ومستوى إقْتِدَارِهِ

ومتاعبه الشعورية واللاشعورية. (عوض، 2006، ص 29)

## 2-6- قياس التوافق المهني :

إن قياس درجة التوافق المهني لدى الفرد العامل تستوجب إستعمال عدة وسائل لكون عملية التوافق عملية مركبة تتداخل فيها عدة عوامل ولكونها أيضاً عملية معقدة ومتغيرة وكونها

أيضا عبارة عن مشاعر وإحساسات شخصية تستنتج من سلوكيات وتصرفات العامل في المؤسسة ونظرا لتعدد العوامل المكونة لها فالوسائل المستخدمة في قياس التوافق المهني هي:

### 2-6-1- قياس الرضا الاجمالي عن العمل:

والذي يعبر عنه بمدى رضا الفرد عن عمله من حيث الأجر، المكانة الإجتماعية التي يحققها له عمله، بالإضافة إلى رضا العامل عن نمط الإشراف داخل المؤسسة ونمط التسيير والعلاقات الإجتماعية السائدة فيها وإحساسه بأن المؤسسة توفر له الأمن والعدالة وفرص الترقية ورضاه عن نظام الحوافز والظروف الفيزيائية. (عبد الحميد، 1998، ص 135)

### 2-6-2- قياس الروح المعنوية المعنوية:

ويعرفها محمود بديع مبارك القاسم "الروح السائدة او المزاج السائد بين الأفراد الذين يشكلون جماعة معينة والتي تتميز في الثقة بالجماعة وإيمان الفرد بدوره فيها بإخلاصه وولائه لها".

(القاسم، 2001، ص 51)

من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن هناك عملية ربط بين إحتياجات الفرد والروح المعنوية وما مدى إشباع هذه الحاجات، وعلى مدى قدرة العامل على التكيف والتأقلم مع عمله، فهذه النظرة تربط أيضا بالروح المعنوية للفرد و بالرضا الذي يشعر به في عمله، ويرى بعض المفكرين ان الروح المعنوية تخص الفرد حيث تصف لنا شعوره وتقبله للعمل، وفي هذا السياق يرى منصور فهمي "بأن الروح المعنوية تصف كشاعر العامل أو المدير نحو عمله أو شعوره بالرضا لهذا العمل".

(منصور فهمي، 1998، ص 204)

فالروح المعنوية تعتبر أحد المؤشرات التي يعتمد عليها للحكم على مدى توافق العامل في بيئة عمله، فارتفاعها يكون مرتبطا بمدى إشباعه لحاجاته وانخفاضه يكون سببه عدم الإشباع لهذه الحاجات.

2-6-3- قياس الاتجاه ليشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة .

2-6-4- مقاييس للرغبات .

2-6-5- مقياس لقياس مستوى الطموح.

2-6-6- بطاقة قدرات.

2-6-7- مقياس الميول.

2-6-8- مقياس الانتاجية والكفاءة الإنتاجية.

2-6-9- مقاييس مقننة للغياب والحوادث والتنقل و مخالفات النظام والشكاوى.

2-6-10- إستبيان عن التاريخ المهني، ويشمل قائمة بالأعمال التي يشعلها الفرد منذ بدئ عمله

طول طول الوقت، مع وصف هذه الأعمال ومدة بقاءه في كل منها، ومستوي كل منها وسبب تركه لكل منها، ووسائله في إيجاد العمل، وفترات تعطله.

2-6-11- محك للصلاحيه المهنية، ويمكن ان يقارن على أساسه مدى كون العامل مناسباً للعمل

من حيث خصائصه كاستعداداته وميوله. (فرج، 2001، ص ص 79-80)

بالإضافة إلى بعض الإختبارات في قياس التوافق المهني ومن أبرزها إختبار بل Bell الذي يقيس التوافق المهني في مجالاته المهنية والاجتماعية والصحية والاسرية والانفعالية. (القاسم، 2001، ص 49)

## 2-7 سوء التوافق المهني:

### 2-7-1- تعريف سوء التوافق المهني:

"إن التوافق المهني هو الإنسجام والتلاؤم بين العامل ومحيط عمله فان لم يحدث هذا التلاؤم نتيجة لأسباب أو عوامل، نتج عن ذلك سوء توافق مهني، هذا الأخير الذي يعرف على أنه فشل الفرد في عمله أيا كانت الأسباب وراء ذلك". (كمال، 2007، ص 224)

سوء التوافق المهني هو الوجه السلبي لعملية التوافق المهني، وهو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم وظروفهم الشخصية أو كلاها بما يجعلهم غير راضين عنها وغير مرضي عنهم (القاسم، 2001، ص 49)

وسوء التوافق المهني شكل واحد من السلوك غير الملائم، أي حالة تستنتج من محاولة الإلتحاق بمهنة ليست مناسبة للفرد تدريباً ولا من ناحية القدرة أو من نواحي أخرى.

(أبو النيل، 1985، ص 270)

وترى صبرة محمد علي وأشرف عبد الغني في تعريفهما لسوء التوافق المهني انه "ينشأ نتيجة إما لنقص في اجهاد العامل او استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته لنوع عمله، أو ينشأ عن إعتلال الصحة النفسية للعامل، أو يكون نتيجة لهذين العاملين معاً. (علي، شريت، 2004، ص 332)

كما يرى كارل "جارسون" "Karl Garrison" أن هناك مصدرين أساسيين لعدم رضا

العاملين عن العمل وهما:

1- سياسة التدريب العامة و هي تتبع من الإدارة العليا.

2- شخصيات الرؤساء و المشرفين المحيطين بالعمل.

يؤكد جارسون على ما للدخل من علاقة بعدم الرضا إذا كان منخفضا وبالرضا إذا كان

مرتقعا، كما يؤكد علاقة عدم لأمن بسوء التوافق، أما بخصوص المؤثرات الخارجية فتركز على

ظروف المنزل غير الملائمة والتي تعتبر المسؤولة عن سوء التوافق للعامل مثل الصراع بين الزوجين،

الأمراض المزمنة والديون المالية، وهذه مؤشرات على سوء التوافق المهني للعامل.

(أبو النيل، 1985، ص ص 270-271)

### 2-7-2- مظاهر سوء التوافق المهني :

لقد تمخضت الدراسات السيكولوجية عن عدة نتائج يعكس بعضها مظاهر سوء التوافق المهني

لدى العامل في المهن المختلفة ويمكن حصرها فيما يلي:

1- سوء إنتاج العامل من حيث الكيف وقلته من حيث الكم.

2- كثرة الحوادث التي يتعرض لها العامل بالإضافة الى وقوعه في أخطاء فنية كثيرة أثناء أداء عمله.

3- إساءة إستخدام الآلات والأدوات وكثرة الفاقد من المواد الخام.

4- تمارض العامل وكثرة غيابه عن العمل بدون عذر وتنقله من عمل الى آخر.

5- يبدو على العامل أعراض التكاسل واللامبالاة لكل ما يبدو حوله بالعمل.

6- يصبح العامل أكثر شغبا في تعامله مع رؤسائه وزملائه.

7- إسراف العامل في الشكوى ويبدو عليه علامات ومظاهر التمرد على اللوائح والتعليمات والرؤساء بالعمل وعدم الانصياع لذلك.

8- السكوك العدوانية والتخريبية للعامل وتحريض زملائه من العمل على الشكوى والتمرد ضد اللوائح ونظم العمل. ( عويضة، 1996، ص ص 167-168)

9- كثرة الإحتكاك بزملائه ورؤسائه ومرؤوسيه.

مما سبق يمكن القول أن العامل سيء التوافق لا يبدو عليه مظهرا واحد من مظاهر سوء التوافق فقط بل تظهر لديه عدة مظاهر ذات علاقة بجوانب السلوك المتعددة، فيكون العامل سيء التوافق عنيدا مشاغبا وذو مشاكل مع رؤسائه وزملاءه، ومصدر إزعاج وإتلاف وتبذير وكثير التمارض و التغيب وكثير التنقل بين خطوط الإنتاج وأقسام العمل مما يؤثر سلبا على عملية الإنتاج من حيث الكم والنوع وبصفة خاصة وعلى توافقه العام بصفة عامة لأن سوء التوافق في أي مجال معين يكون له صداه وتأثيره في جميع المجالات الأخرى وذلك لأن الإنسان وحدة نفسية جسمية وإجتماعية وإذا اضطرب جانب منها اضطربت له سائر جوانبها الأخرى. فنقص قدرة العامل تؤدي إلى صراع نفسي، والصراع النفسي ينقص قدرة العامل على العمل وتفسد علاقاته الاجتماعية.

(دويدار، 2003، ص 371)

### 2-7-3- أسباب سوء التوافق المهني :

هناك عدة أسباب وعوامل عديدة تكمن وراء ظاهرة سوء التوافق المهني لدى العامل، أهمها مايلي:

2-7-3-1- أسباب شخصية تعود للعامل نفسه كتنقص في كفاياته وأستعداداته ومهاراته وعدم

تناسبها مع متطلبات العمل الذي يؤديه أو من وإعتلال حته النفسية. (عويضة، 1996، ص 168)



بالإضافة إلى عدم الشعور بالأمن والحساسية الزائدة والخوف والإرهاك والقصور الإدراكي والإكثار من الأخطاء والحوادث والتمرد والإسراف في الشكوى.

2-3-7-2- أسباب تعود للعمل مثل سياسة التدريب والتوظيف وشخصيات المدربين والمشرفين

والرؤساء المحيطين به وسياسة الترقى والأجور وعدم وجود تعليمات واضحة وكثرة الإحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين. (القاسم، 2001، ص 50)

2-3-7-3- أسباب تعود للبيئة إن العامل الذي يزج به تحت أعباء منزلية أو إجتماعية ثقيلة

فهو فريسة للتازم النفسي، قريب من العدوان لتخفيف به ما يعانیه من توتر وهموم. ومن هذه العوامل الشقاق بين الزوجين أو مرض مزمن لأحد أفراد الأسرة أو أبناء منحرفون أو خلاف بين العامل وأقاربه أو التزامات مالية أو ديون متراكمة أو قضايا معلقة. والسكن البعيد والغير مناسب.

(علي، شريت، 2004، ص 330)

ويلاحظ أيضا أن الشعور بالتعب والملل أيضا من بين العوامل المؤثرة فيه والتي تؤدي إلى سوء التوافق المهني وخاصة بالنسبة للأعمال النمطية والمتكررة حيث أن التعب جسميا أو عضويا أو عقليا أو عصبيا أو حسيا يتسبب في إنخفاض الإنتاجية أو الكفاءة أو القدرة في الإستمرار في العمل، ويمكن قياسه (تعب العامل) من خلال كمية إنتاجيه ونوعيته، أما الملل فهو حالة نفسية تصيب الفرد نتيجة قيامه بنشاط تنقصه الدافعية أو إستمرار الفرد في موقف لا يميل إليه وينجم عن ذلك كراهية العامل بالإستمرار في النشاط أو الموقف وضعف الإهتمام به . (القاسم، 2001، ص 51)

2-3-7-4- انخفاض الأجر انخفاضا شديدا من بين الأسباب التي تؤدي الى سخط العاملين،

والضعف في التنظيم الاجتماعي والعلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة، حيث يضعف الإتصال بين بعضهم البعض، ونقص إحساسهم بالتعاون وهذا ماله أثر على الإنتاج، بالإضافة إلى أنه

سبب عدم الرضا المهني، ربما لا يكون أساسًا راجعًا إلى موقف العمل ذاته بل يكون مرجعه سوء توافق شخصي عام كالصراعات في المنزل.

لقد أبرز لندجرن LINDEGREN 1959 بعض عوامل التوافق المهني في قوله أن هناك نوعين من الأجواء النفسية يؤديان إلى بعث التوترات في مواقف العمل، هما جو التسلط وجو المنافسة فهذان الجوان الإداريان والإنفعاليان يمكنها أن يحدثا سوء التوافق في العمل.

ففي ظروف التسلط يكون الإتصال بين الإدارة و العمال بأقل قدر ممكن فالعمال عليهم إطاعة أوامر الإدارة بدون مناقشة، و يكون الإهتمام منصب على النظام والإنصياع وليس على التعبير الذاتي والإبتكار، مما يشعر العامل بالإستياء لأنه لا يستطيع إيصال شكواه للإدارة، أو لأنه يدرك أن عمله لا يهتم به، أو قد يشعر بالإستياء لأنه يحس أن لديه فكرة تساعد في عملية الإنتاج، لكنه لا يستطيع أن يناقشها مع أي مسؤول.

أما في ظروف المنافسة فإن الإهتمام يكون منصبا على قدرة العامل على أن يتفوق على الآخرين الذين يتصارعون لنفس الأهداف، وهذا ما يؤدي إلى موقف يجعل هناك حوافز أقوى لدى الأفراد للإنتاج والإبتكار، ثم يضيف لندجرن أن العمل يمكن أن يساعد العامل في تحقيق توافقه بأن يعطيه دورا مهنيا، وبأن يتيح له فرصة الإحساس بالتوحد بالجماعة، وبأن يعمل صاحب العمل أو المديره على أن يتفق مع التنظيمات التي نظمها العمال لا أن يعارضها، وبأن يدرك أن الحوافز التي تدفع العمال هي-في معظمها- إنفعالية ونفسية أكثر من كونها إقتصادية.

(فرج ، 2001، ص ص 81-83)

## 2-8-8- سبل تحسين التوافق المهني :

إن مظاهر سوء التوافق المهني يمكن ان تتبدد من خلال البرامج الوقائية والعلاجية والتي يعتمد على تحسين توافق العامل، وتوطيد علاقته بكل المتغيرات البيئية والنفسية المحيطة به ومن بين هذه السبل نذكر:

## 2-8-8-1- وضع العامل المناسب في المكان المناسب:

ولا يتم ذلك إلا من خلال عمليتي الإختيار المهني والتوجيه المهني إن هذا الأسلوب من شأنه أن يقوي علاقة العامل بمهنته فيتمسك بها حيث يحقق ذاته من خلالها، فضلاً عن المزايا والفوائد التي يمكن أن تحصدها الشركات أو المؤسسات.

## 2-8-8-2- تقوية علاقة العامل بالمؤسسة :

فالعلاقة الحسنة تعكس التوافق للعامل، وفي ضوء ما تقدم ينبغي أن يكون بكل مؤسسة إنتاجية وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية والتي يكون من بين أهدافها دراسة مشكلات العاملين والوقوف على مصادر الضغوط الخاصة بهم وكذلك المتغيرات الخاصة بتقبلهم للمهنة، فدراسة هذه المتغيرات يمكن أن تساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية لمشكلات العاملين والعمل على تقوية عوامل الرضا والإرضاء لديهم.

## 2-8-8-3- إن ديناميات التوافق النفسي المهني تعتمد على خلق الأنسجام بين العامل وعمله: إذن

علاقة دينامية بين العامل وعمله الذي يتضمن (الآلات والضرور الفيزيقية والعلاقة بالزملاء والمشرفين ... إلخ) وإذا أردنا أن نحقق توافقاً نفسياً مهنيًا للعامل فعلينا تقوية العلاقة بين الرئيس والمرعوس.

## 2-8-4- تقوية علاقة العامل بزملائه:

ويعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني والنفسي، وهذا يدعونا للتوصية بتقوية أجواء العمل من الشللية والمنافسة المدمومة، ان علاقة العامل بزملائه تعتمد على اعتبارين رئيسيين هما التعاون والمنافسة، فضلا عن أترء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة الإنتاجية ولكن يتم ذلك إلا من خلال تعددية الانشطة واثرائها.

## 2-8-5- تقبل العامل لمهنته:

ولن يتقبل العامل لمهنته إلا إذا اختار العمل الذي يناسب قدراته ويتفق مع ميوله واستعداداته وكذلك سمياته الشخصية، فعلى اصحاب العمل أن يوظفوا (مبدأ الإختيار والتوجيه)، حيث أن هذا المبدأ يكفل رفع معدلات الإنتاج وكذلك يزيد من رضا العامل عن مهنته.

2-8-6- خلق المواءمة بين العامل والآلة يكفل لنا أمنا صناعيًا ونفسيًا جيدًا، كما يعمل على تقوية العلاقة مع الآلة.

2-8-7- إن التوافق المهني للفرد لا يستمد من خلال البيئة الداخلية للعمل فقط أذ أن مؤسسة الإنتاج تتأثر بالمجال الحيوي والوسط الاجتماعي المحيط بهذه المؤسسة، إن قيمة الفرد ترتبط بعوامل مهنية داخل المؤسسة وعوامل إجتماعية أخرى خارج المؤسسة، ويلاحظ أن أي خلل في التوافق الأسري يؤثر في التوافق وفروعه المختلفة .

وباختصار إن مشكلات العامل داخل المصنع قد تكون من داخل المصنع أو ربما تكون من خارجه. وحتى يخلق توافقًا مهنيًا جيدًا للعامل علينا أن نحل مشكلاته على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة. (ياسين، الموسمي، عسكر، 1999، ص 23)

## خلاصة:

يعتبر موضوع التوافق المهني من أهم الموضوعات في علم النفس والصحة النفسية، وعن طريقها يحقق الفرد ذاته ولقد حاولنا في هذا الفصل تقديم أهم التعريفات التي قدمت في التوافق النفسي مع تناول أهم الالمصطلحات المرتبطة بالتوافق ونظرياته ومجالاته وعوائقه، كما تناولنا التوافق المهني وإعراض تعاريفه ونظرياته ومظاهره والعوامل المؤثرة فيه، وكذا سوء التوافق المهني ومظاهره وسبل تحسينه.

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1 - المنهج

- 2 - حدود الدراسة

- 3 - الدراسة الاستطلاعية

3-1- التعريف بميدان الدراسة

3-2- الدراسة الاستطلاعية

3-3- عينة الدراسة الاستطلاعية

3-4- نتائج الدراسة الاستطلاعية

3-4 - وصف مجتمع الدراسة

- 5 - خصائص عينة الدراسة

- 6 - مقاييس الدراسة

- 7 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

- خلاصة

**تمهيد:**

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، فقد إشتمل على المنهج الذي استخدمته الباحثة والدراسة الأستطلاحية، ومجتمع وعينة البحث، بالإضافة إلى تحديد حدود الدراسة، كما تم عرض أدوات الدراسة من حيث بنائها والإجراءات المتبعة في التأكد من صدقها وثباتها باستخدام طرق مختلفة وفي الأخير أساليب المعالجة الإحصائية المتبعة في الدراسة.

**1 - المنهج:**

يتبع كل باحث منهجاً معين يتناسب وطبيعة موضوعه والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها. هذا لأن المناهج تختلف باختلاف المواضيع، فلكل منهج وظائفه، وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان إختصاصه.

فيرى موريس أنجرس "أن المنهج محدد بمجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة والمنهج في العلم مسألة جوهرية، حيث أن الإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث وتنفيذه هي التي تحدد النتائج". (موريس أنجرس، 2006، ص 99)

وبما أننا نحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، فإن المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي الذي نعتمد فيه على وصف وتحليل ظاهرة الدراسة بدقة وموضوعية كما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر فيعرفه سامي محمد ملحم "هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي والمنظم لوصف ظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة" (ملحم، 2010، ص 370)

## 2 - حدود الدراسة:

- 1-2 الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الحالية بجامعة محمد خيضر بولاية بسكرة.
- 2-2 الحدود الزمانية: لقد أجريت الدراسة الحالية خلال السنة الجامعية 2013-2014 ابتداء من أوائل شهر أفريل إلى غاية أواخر شهر جوان.
- 3-2 الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة الأساتذة الدائمين لسنة الجامعية 2013-2014 بجامعة محمد خيضر بسكرة، والتي قدرت بـ 150 أستاذًا .

## 3- الدراسة الإستطلاعية:

## 3-1- التعريف بميدان الدراسة:

## ❖ نشأة وتطور جامعة محمد خيضر بسكرة:

تقع جامعة محمد خيضر بسكرة على بعد (2) كلم على وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي الى مدينة سيدي عقبة، يحدها من شمالا طريق شتمة، وجنوبا الإقامة الجامعية للبنات، وشرقا الطريق المقابل للمركب الرياضي، وغربا طريق سيدي عقبة.

لقد مرت جامعة محمد خيضر بمراحل عديدة لتصبح بالصورة التي عليها اليوم، وهذه المراحل هي:

## ❖ المرحلة الأولى: مرحلة المعاهد (1984-1992):

- كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية، بيداغوجية ومالية وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينها
- المعهد الوطني للري (المرسوم رقم 254-84 المؤرخ في: 18/08/1984).
- المعهد الوطني للهندسة المعمارية (المرسوم رقم 253-84 المؤرخ في: 05/08/1984).



➤ المعهد الوطني للكهرباء التقنية في عام 1986 (المرسوم رقم 86-169 المؤرخ في: 1986/08/18).

❖ المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي (1992-1998)

تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم: 92-295 المؤرخ في: 1992/07/07.

منذ عام 1992 تم فتح معاهد أخرى:

- معهد العلوم الدقيقة.
- معهد الهندسة المدنية.
- معهد العلوم الإقتصادية.
- معهد الإلكترونيك.
- معهد الأدب العربي.
- معهد علم الاجتماع.

❖ المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة (1998 إلى يومنا هذا).

بصدور المرسوم رقم 98-219 المؤرخ في: 1998/07/07 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم ثلاث (3) كليات.

ثم في 2004/08/24 صدر المرسوم التنفيذي رقم: 04-255 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في: 1998/07/07 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة، المعدل بحيث أصبحت الجامعة تتكون من أربع (4) كليات هي:

- 1- كلية العلوم وعلوم المهندس.
- 2- كلية الأدب والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.
- 3- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- 4- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

❖ **الوضعية الحالية:**

جاء المرسوم التنفيذي رقم: 90-90 المؤرخ في 0721 صفر 1430 الموافق لـ 17 فبراير 2009، الذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 98-219 المؤرخ في 07/07/1998: وأصبحت الجامعة تتكون من ست (6) كليات:

- كلية علوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة: المتواجدة في جامعة محمد خيضر بسكرة بالإضافة إلى القطب الجامعي الحاجب.
- كلية العلوم والتكنولوجيا: المتواجدة في جامعة محمد خيضر بسكرة.
- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المتواجدة في جامعة محمد خيضر بسكرة.
- كلية الأدب واللغات المتواجدة في جامعة محمد خيضر بسكرة.
- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية المتواجدة في القطب الجامعي شتمة.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية المتواجدة في القطب الجامعي شتمة.

كما عدل المرسوم التنفيذي المادة 4 من المرسوم التنفيذي 98-219 بحيث أصبحت تضم مديرية الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية أربع (4) نيابات تكلف على التوالي بالميادين الآتية:

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستكشاف والتوجيه.

❖ مهام جامعة محمد خيضر بسكرة:

في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي فإن جامعة محمد خيضر -بسكرة- تتولى:

❖ في مجال التعليم العالي:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وسبل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر العلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل.

❖ في المجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية والوطنية.
- تثمين نتائج البحث العلمي ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

❖ أهداف جامعة محمد خيضر بسكرة وهيكلها التنظيمي:

❖ أهداف جامعة محمد خيضر بسكرة:

تعتمد جامعة محمد خيضر بسكرة على الكفاءة البيداغوجية والعلمية لأساتذتها ودعم موظفيها وعمالها

لتكوين فئة طلابية بإمكانها التوفيق والنجاح في الاندماج الاجتماعي والمهني في المجتمع المحلي.

تتواصل ديناميكية الجامعة باستمرار استجابة للأهداف التالية:

- ضمان تكوين بيداغوجي نوعي.

- تنوع في التخصصات التكوينية استجابة لمتطلبات التنمية الوطنية والمحلية.
- إعطاء دفع جديد وحركة نوعية للبحث العلمي للمساهمة في تنمية كل القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

#### ❖ الهيكل التنظيمي للجامعة:

تتكون جامعة محمد خيضر بسكرة من الهياكل التنظيمية التالية وتضم كل واحدة منها مجموعة من المصالح كما هو موضح في الهيكل التنظيمي للمؤسسة (الملحق رقم (02)).

- مديرية الجامعة
- نيابات مديرية الجامعة.
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات.
- نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون.
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.
- الأمانة العامة.
- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة.
- المكتبة المركزية للجامعة.
- الكليات والأقسام.

## 3-2- الدراسة الإستطلاعية :

تهدف الدراسة الاستطلاعية في الأساس إلى تحضير للدراسة الميدانية الأساسية للبحث، فهي مرحلة مهمة لإنجاز البحث وسلامة معطياته، حيث تسمح لنا بالتعرف على الظروف والإمكانات المتوفرة في الميدان ومدى صلاحية ومصداقية أدوات جمع البيانات. وبناء على ذلك فقد قمنا بدراسة استطلاعية بهدف تحقيق ما يلي:

- التعرف وتحديد خصائص مجتمع الدراسة الأصلي.
- بناء مقياس التوافق المهني.
- تحديد الخصائص السيكومترية لمقياسي الدراسة، حتى يتسنى لنا استخدام مقاييس دراسة تتسم بقدر كافي من الصدق والثبات.

## 3-3 - عينة الدراسة الإستطلاعية:

لقد أجريت الدراسة الإستطلاعية على عينة قدرها 30 أستاذًا. وقد تم إختيار العينة بطريقة عرضية، ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة كما يلي.

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة الأستطلاعية

النسبة المئوية	التكرارات	الأساليب الاحصائية
		الجنس
45.66%	14	ذكور
53.53%	16	إناث
100%	30	المجموع

### 3-4- نتائج الدراسة الإستطلاعية :

لقد تم التعرف على مجتمع الدراسة كما مبين في العنصر التالي، وبناء مقياس التوافق المهني بالإضافة إلى تحديد الخصائص السيكومترية لمقياسي الدراسة (الذكاء العاطفي، التوافق المهني) كما هي مبينة في العنصر رقم (06) من هذا الفصل.

### 4- وصف مجتمع الدراسة:

ويقصد به جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة. (عليان، غنيم، 2000، ص137) ويشتمل مجتمع الدراسة على جميع الأساتذة الدائمين بجامعة محمد خيضر بسكرة لسنة الجامعية 2013-2014، بجميع رتبهم مقسمين على ستة (6) كليات والبالغ عددهم 1198 أستاذاً وذلك وفق الإحصائيات الرسمية لمصالح المستخدمين لكليات الجامعة ومصالحة الإحصائيات للجامعة والموثقة من طرفهم (أنظر الملحق رقم (01)) كما هو موضح في الجدول رقم (05)

### جدول رقم (05) يوضح توزيع مجتمع الدراسة بحسب الرتب والكليات

المجموع	معيد	أستاذ مساعد		أستاذ محاضر		أستاذ	الكلية
		الصف ب	الصف أ	الصف ب	الصف أ		
286	3	29	125	59	36	34	العلوم والتكنولوجيا
316	0	42	187	41	31	15	العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة
166	0	15	113	10	19	9	العلوم الاقتصادية والتجارية

110	0	23	51	19	11	6	العلوم والحقوق
160	0	30	81	23	18	8	العلوم الإنسانية والاجتماعية
160	0	36	80	18	17	9	اللغات والآداب
1198	3	175	637	170	132	81	المجموع

### 5- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

إن دراسة أي ظاهرة نفسية أو اجتماعية تبنى على أساس العينة المأخوذة من هذه الظاهرة، لأنه في كثير من الأحيان يستحيل دراسة جميع أفراد مجتمع البحث، لهذا يلجأ الباحث إلى أخذ عينة منه. هذه الأخيرة التي تعرف بأنها " مجموعة من المشاهدات المأخوذة من مجتمع معين ويفترض أن تكون الإحصائيات التي تتصف بها هذه المشاهدات ممثلة لمعالم المشاهدات في المجتمع "

(عبد الخالق، شوكت، 2007، ص 157)

وتختلف العينات باختلاف طبيعة المجتمع ومشكلة البحث المدروس، فيلجأ كل الباحث إلى النوع المناسب من العينات لدراسته. لذا فقد تم الإعتماد على **العينة العنقودية** هذه الأخيرة التي تنتمي إلى العينات الإحصائية والتي يتم فيها إختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية بحيث يعطى لكل عنصر من عناصر مجتمع الدراسة فرصة للظهور في العينة (عبيدات، أبو نصار، مبيضين، 1999، ص 87)

لقد أشتملت عينة الدراسة على 150 أستاذًا من جميع كليات الجامعة حيث تم إيجاد العدد المؤخوذ من كل كلية من العدد الإجمالي للجامعة بإتباع الخطوات التالية:

➤ إيجاد نسبة كل كلية بالنسبة للجامعة:

وذلك بقسمة عدد أساتذة كل كلية على العدد الكلي لإساتذة الجامعة ككل (المجتمع الأصلي) مضروبة في 100 كما هو موضح في المعادلة التالية:

$$س = ن/مج \times 100 \quad \text{بحيث:}$$

س = نسبة كل كلية بالنسبة للجامعة.

ن = عدد أساتذة كل كلية.

مج = عدد أساتذة الجامعة ككل (المجتمع الأصلي).

➤ إيجاد عدد كل كلية بالنسبة للجامعة:

وذلك بضرب نسبة كل كلية بالنسبة للجامعة في عدد أفراد عينة الدراسة مقسومة على 100 كما توضحها المعادلة التالية:

$$ع = س \times ن / 100 \quad \text{بحيث}$$

ع = عدد كل كلية بالنسبة للجامعة.

س = نسبة كل كلية بالنسبة للجامعة.

ن = عدد أفراد عينة الدراسة.

والجدول التالي يوضح نسب وعدد الأساتذة المؤخوذ من كل كلية والذين يمثلون عينة الدراسة

\* لقد تم تقريب النتيجة بعد الفاصلة ليكون العدد مكتملا



الجدول رقم (06) يوضح نسب وعدد أفراد العينة الأساسية المؤخوذة من كل كلية

الكلية	عدد الأساتذة	النسبة المئوية	عدد الأساتذة المؤخوذ
العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة	316	% 26,38	39
العلوم والتكنولوجيا	286	% 23,87	36
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	166	% 13,86	21
العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية	160	% 13,36	20
الأدب واللغات	160	% 13,36	20
الحقوق وعلوم سياسية	110	% 09,18	14
المجموع	1198	% 100	150

وفيما يلي سنقوم بعرض أهم الخصائص المميزة لعينة الدراسة اعتمادا على الجداول والدوائر النسبية وذلك لتعبير بصورة أوضح وأدق عن خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، الخبرة المهنية والتخصص العلمي.

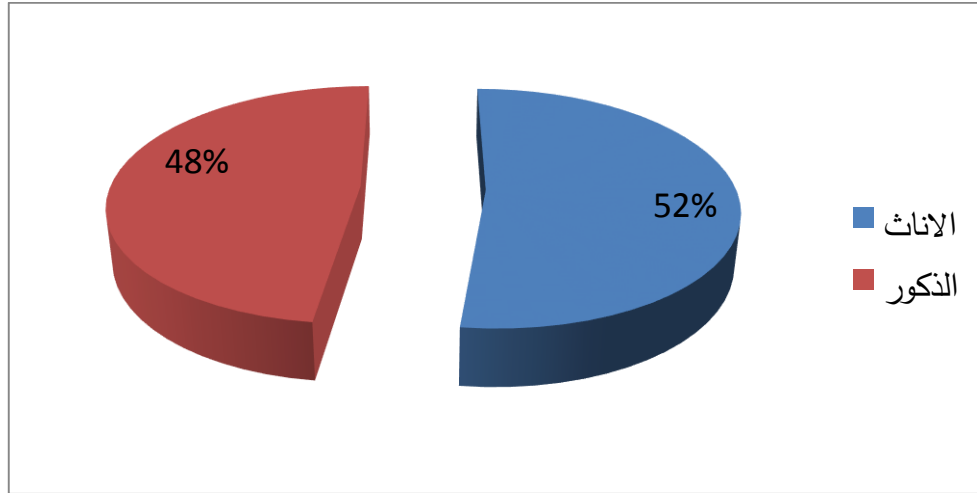
## 5-1- توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس:

يوضح الجدول رقم (07) توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس.

جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس / الأساليب الاحصائية
% 48	72	ذكور
% 52	78	إناث
%100	150	المجموع

شكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (04) أن نسبة الجنسين متقاربتين حيث بلغ تكرار الذكور 72 فردًا بنسبة 48% أما تكرار الإناث فقد قدر بـ 78 بنسبة 52%.

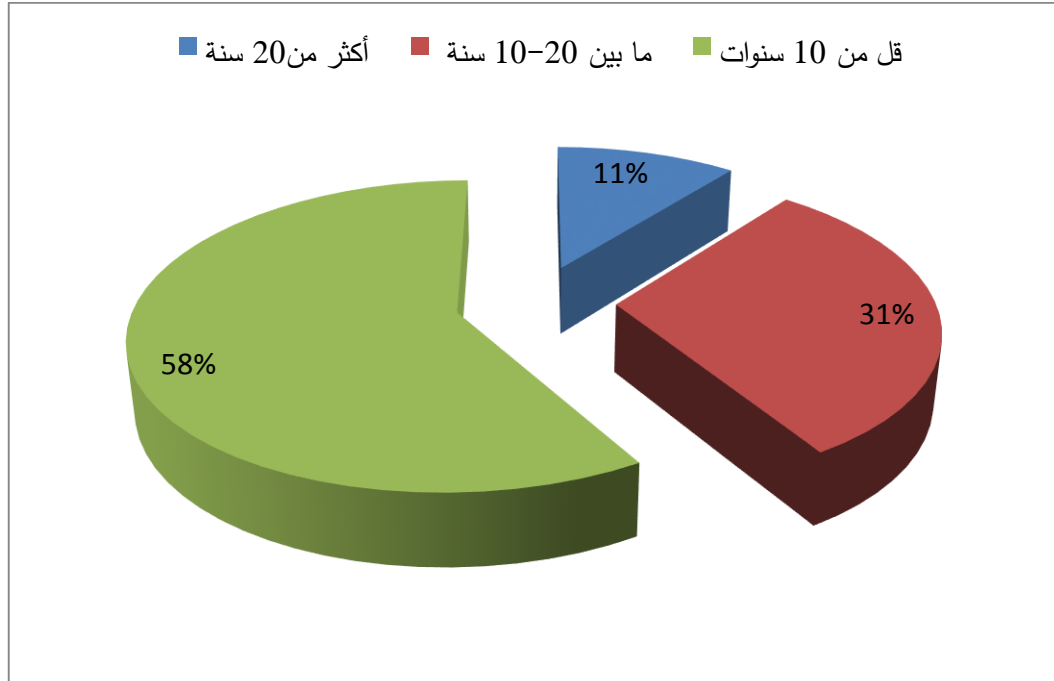
#### 5-2- توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الخبرة المهنية:

إن الخبرة من بين العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد تجاه الأشياء، وقد تباينت خبرة أفراد عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية الأساليب الإحصائية
58,67 %	88	أقل من 10 سنوات
30,67 %	46	ما بين 10-20 سنة
10,67 %	16	أكثر من 20 سنة
100 %	150	المجموع

شكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الخبرة المهنية



نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (05) أن أغلبية أفراد العينة هم ذو خبرة (أقل من 10 سنوات) حيث قدر عددهم بـ 88 فردًا أي ما يعادل 58.7% من عينة الدراسة ثم تليها فئة ما بين (10-20 سنة) بتكرار 46 فردًا بنسبة 30.7% لتكون فئة (الأكثر من 20 سنة) آخر فئة بتكرار 16 فردًا أي ما يعادل 10.7% وهذا ما يمكن إرجاعه إلى إقبال الجامعة الجزائرية في السنوات الأخيرة على توظيف الأساتذة، نظرًا لتزايد عدد الطلبة المقبلين عليها (الحاصلين على شهادة البكالوريا).

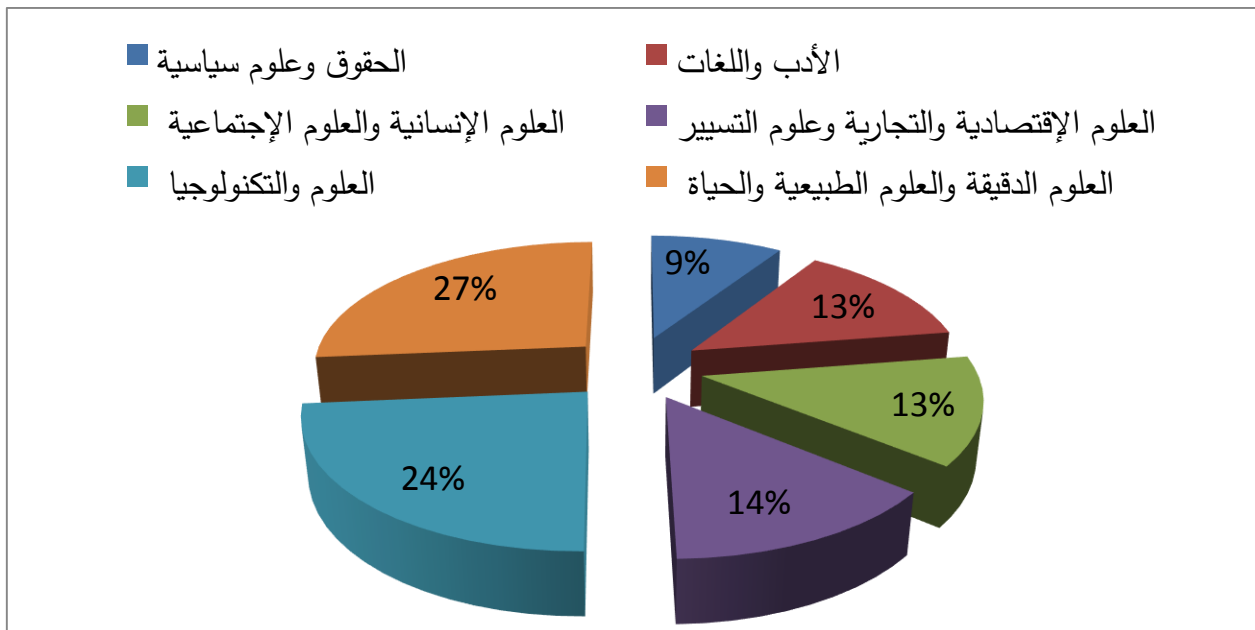
### 5-3- توزيع أفراد العينة الأساسية حسب التخصص العلمي:

إن التخصص العلمي للأفراد يكسبهم قيم وخبرات تعمل على تشكيل اتجاهاتهم الإيجابية أو السلبية تجاه مواضيع معينة والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بناءً على التخصص العلمي.

جدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية
العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة	39	26,38
العلوم والتكنولوجيا	36	23,87
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	21	13,86
العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية	20	13,36
الأدب واللغات	20	13,36
الحقوق وعلوم سياسية	14	9,18
المجموع	150	100

شكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب التخصص العلمي



نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (06) أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب

التخصص العلمي (الكلية) متقارب بين تخصصات ومتباعد بين أخرى، فنجد أن أكبر فئة ممثلة لعينة

الدراسة هي كلية العلوم الدقيقة حيث قدر بـ 39 أستاذًا، وهي متقاربة مع نسبة العلوم والتكنولوجيا التي تحتل المرتبة الثانية بـ 36 أستاذًا، ثم تليها كلية العلوم الاقتصادية بـ 21 أستاذًا، بعدها الكليتين العلوم الاجتماعية والأدب العربي واللغات بـ 20 أستاذ لكل واحدة منهما بمعدل 13.30 % لكل واحدة، وفي الأخير نجد كلية الحقوق والعلوم السياسية بـ 14 أستاذًا بنسبة 9.30 % . وقد جاءت توزيع العينة على هذا النحو نظرًا لأن توزيع الأساتذة في الكليات غير متساوي.

## 6- مقاييس الدراسة:

يركز الباحث على تقنيات وأدوات جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، لأن هذه الأخيرة هي تعتبر نقطة الانتقال إلى الجانب الميداني للدراسة فيعمل على أن يختار الأنسب منها لموضوع بحثه لأن هذا الاختيار يتوقف أساسًا على التساؤلات والفرضيات التي يسعى الباحث لاختبارها. فقد يختار الباحث أداة من بين الأدوات المتوفرة التي بناها باحثون آخرون. وفي حالة عدم توفر أداة مناسبة لبحثه يضطر إلى بناء أداة بنفسه. (أبو علام، 2004، ص 334) (عماد، 2008، ص 49)

وبما أن دراستنا تبحث في علاقة الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأستاذ الجامعي فقد اعتمدنا على مقاييسين:

➤ **مقياس الذكاء العاطفي:** من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001).

➤ **مقياس التوافق المهني:** من إعداد الباحثة.

### 6-1- مقياس الذكاء العاطفي:

#### 6-1-1- وصف المقياس :

وهو مقياس لقياس الذكاء العاطفي أعده كل من فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق عام 2001 ويتكون المقياس من 58 بندًا مقسمة على خمسة (5) أبعاد وسلم استجابة خماسي، إلا أنه

قد تم في الدراسة الحالية تغيير سلم الاستجابة من خماسي إلى ثلاثي وذلك ليكون تلائم بينه وبين مقياس التوافق المهني الذي تم إعداده من قبل الباحثة بسلم ثلاثي الاستجابة.

#### 6-1-2- هدف المقياس :

يهدف مقياس الذكاء العاطفي إلى جمع المعلومات من المستجيبين حول مهاراتهم الانفعالية ومعرفة مستوى الذكاء العاطفي الذي تتمتع به أفراد العينة محل الدراسة.

#### 6-1-3- تكوين المقياس:

يتكون مقياس الذكاء العاطفي من 58 بنداً (عبارة) موزعة على خمسة (5) أبعاد يقيس كل بعد مكون من المكونات الأساسية للذكاء العاطفي (الملحق رقم(03) المقياس الأول) والتي تتمثل في:

❖ **إدارة الانفعالات:** ويعني القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية والسيطرة عليها واستدعاء الانفعالات الايجابية بسهولة وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب، وممارسة مهارات الحياة بفاعلية، ويندرج تحت هذا البعد (15) بندا كما هو موضح في الجدول رقم (10).

❖ **التعاطف:** ويعني قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم، والحساسية لاحتياجاتهم حتى وإن لم يفصحوا عنها، والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية، ويضم هذا البعد (11) بندا كما هو موضح في الجدول رقم (10).

❖ **حفز الذات (الدافعية):** وتعني القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز، والتفوق، وإستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى وإن كانت تحت

ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى، و يندج تحت هذا البعد (13) بندا كما هو موضح في الجدول رقم (10).

❖ **المعرفة الإنفعالية (الوعي بالذات):** ويعني القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث، ويضم هذا البعد (10) بنود كما هو موضح في الجدول رقم (10).

❖ **التواصل الإجتماعي (الفنون الإجتماعية):** ويعني القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين، وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة، حتى أنه لا يظهر عليه آثار الانفعال السلبي كالغضب والضيق، ويندج تحت هذا البعد (09) بنود كما هو موضح في الجدول رقم (10).

**جدول رقم (10) يوضح أبعاد مقياس الذكاء العاطفي وأرقام عباراتها**

رقم البعد	أبعاد المقياس	أرقام البنود	المجموع
1	إدارة الانفعالات	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46-50-53 55-57-58	15
2	التعاطف	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49-52	11
3	حفز الذات	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48-51-54-56	13
4	المعرفة الانفعالية	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	10
5	التواصل الاجتماعي	5-10-15-20-25-30-35-40-45	9
المجموع		بنداً 58	

4-1-6- طريقة تصحيح المقياس:

كما سبق وان ذكرنا أن المقياس يتكون من 58 بنداً، بحيث يتم تقدير استجابة أفراد العينة عليه تبعا لسلم قياس ثلاثي البدائل، حيث يعطى لكل بند من بنود وزن متدرج وفق مقياس "ليكرت" "likart" الثلاثي (1-2-3) للبدائل ( يحدث - يحدث أحيانا - لا يحدث) على الترتيب كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول رقم (11) يوضح أوزان بدائل مقياس الذكاء العاطفي

لا يحدث	يحدث أحيانا	يحدث	بديل الإستجابة
1	2	3	الدرجة

وعند جمع درجات المستجيب على كل بنود المقياس نحصل على درجة الذكاء العاطفي التي يتمتع بها المستجيب محل الدراسة، وعليه فإن درجات المقياس تتراوح بين 174 التي تمثل الدرجة العظمى و58 تمثل الدرجة الدنيا للمقياس.

ولمعرفة مستوى ذكاء العاطفي للمستجيب نقوم بمقارنة الدرجة التي حصل عليها بجدول تقدير المقياس (مستويات المقياس) أنظر الجدول رقم (12)، فمثلا لو تحصل فرد ما على درجة 130 في المقياس وعند مقارنته بجدول المستويات فنجد أن المستوى الذي يقابل هذه الدرجة هو المتوسط وعليه فإن مستوى الذكاء العاطفي للمستجيب متوسط.

جدول رقم (12) يوضح مستويات (تقديرات) مقياس الذكاء العاطفي

تقدير درجات المقياس	درجات المقياس
ذكاء عاطفي منخفض	58 ← 96



ذكاء عاطفي متوسط	97 ← 135
ذكاء عاطفي مرتفع	174 ← 136

## 6-1-5- الخصائص السيكومترية للمقياس:

لقد قام معدي هذا المقياس بحساب الخصائص السيكومترية له، ولكن رغم من ذلك تم إعادة حساب خصائصه السيكومترية مرة أخرى على عينة استطلاعية كما سبق وأن ذكرنا قدرت بـ 30 فرداً لتأكد من مدى ملائمة وصلاحية المقياس.

## 6-1-5-1- صدق المقياس:

ويقصد به "أن يقيس الإختبار أو الأداة ما وضعت لقياسه" (فاطمة، مبرقت، 2002، ص 167)

لقد تأكدت الباحثة من صدق المقياس بإستخدام الطرق التالية:

➤ الصدق الظاهري

➤ الصدق التلازمي

➤ الصدق الذاتي

❖ الصدق الظاهري:

تم الاعتماد على الصدق الظاهري (صدق المحكمين) والذي يقصد به مدى ما يبدو الاختبار يقيس أي أن بنود الاختبار على صلة بالمتغير الذي يقاس ويحقق الغرض المرغوب فيه. (بشرى إسماعيل، 2004، ص 86)

لذا فقد تم توزيع المقياس على ثلاثة أساتذة محكمين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة (أنظر الملحق رقم (04)) لتأكد من قدرة المقياس على تحقيق أهداف

الدراسة ومدى وضوح بنود المقياس ومدى ملائمة بنوده لأبعاده الخمسة. وقد أجمع كل المحكمين على أن المقياس يقيس.

❖ الصدق التمييزي :

لقد تم حساب صدق المقياس من خلال استعمال طريقة المقارنة الطرفية حيث تم ترتيب درجات العينة الاستطلاعية (30 أستاذًا) تصاعديًا. حيث اخذت نسبة 33% ممن تحصلوا على درجات مرتفعة و33% ممن تحصلوا على درجات منخفضة في المقياس لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين ذوي الدرجات المرتفعة وذوي الدرجات المنخفضة على مقياس وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (13) يوضح معامل صدق التمييزي لمقياس الذكاء العاطفي

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيانات الإحصائية / مقياس الذكاء
0,01	73,32	5,95	131,63	الجزء الأعلى
		6,5	152,09	الجزء الأدنى

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة قد بلغت "ت" (73.32) وهي أكبر من "ت" المجدولة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد مرتفعي الذكاء العاطفي بمتوسط حسابي قدر بـ (131.63) وانحراف معياري قدره (5.95)، والأفراد منخفضي الذكاء العاطفي بمتوسط حسابي قدر بـ (152.09) وانحراف معياري قدره (1.96)، وهذا ما يدل على أن المقياس صادق.

## ❖ الصدق الذاتي:

كما تم حساب صدق المقياس باستخدام الصدق الذاتي، والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات. فقد قدر بـ (0.910) عند استخدام ثبات المقياس باستخدام ألفا كرونباخ وهذا ما يعني أن المقياس صادق وإمكانية تطبيقه.

## 6-1-5-2- ثبات المقياس:

يعني الثبات أن يعطي المقياس النتائج ذاتها في كل مرة يتم واعتماده بغض النظر عن

الفرد القائم بعملية القياس. (فاروق مجدوب، 2003، ص 126)

لتأكد من ثبات المقياس اتبعت الباحثة طريقتين:

➤ التجزئة النصفية

➤ معامل ألفا كرونباخ

## ❖ طريقة التجزئة النصفية:

لقد تم حساب ثبات الإختبار بطريقة التجزئة النصفية، حيث قامت الباحثة بتجزئة المقياس

إلى نصفين النصف الأول يضم العبارات الفردية، مقابل النصف الثاني الذي يضم العبارات الزوجية ثم

حساب معامل الارتباط بينهما "برسون" ثم إخضاعه لمعادلة التصحيح "سبيرمان براون" وقد كانت النتائج

كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول رقم (14) يوضح حساب معامل ثبات مقياس الذكاء العاطفي بطريقة التجزئة النصفية

مستوى الدلالة	معامل ثبات المقياس بعد التصحيح	معامل ارتباط پرسون قبل التصحيح	
0,01	0,828	0,707	نصفي مقياس الذكاء العاطفي

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات حيث قدر بـ 0.828. وهذا ما يؤكد إمكانية تطبيق هذا المقياس على عينة الدراسة.

#### ❖ طريقة ألفا كرونباخ:

استخدمت الباحثة طريقة أخرى لحساب ثبات المقياس وهي طريقة ألفا كرونباخ، حيث بلغت قيمته (0.829)، وهذا ما يدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

#### 6-2- مقاييس التوافق المهني:

##### 6-2-1- خطوات إعداد المقياس:

- 1- تم الإطلاع على التراث الأدبي والدراسات السابقة محل الدراسة.
- 2- تم الإطلاع على ما توفر لدى الباحثة من مقاييس واستبيانات لقياس التوافق المهني من بينها مقياس الرضا عن العمل الوظيفي من إعداد: الشابي (1996)، مقياس التوافق المهني، إعداد: عثمان رزق (1996)، مقياس التوافق المهني، إعداد: ماهر عطوة الشفاعي (2002)، ومقياس التوافق المهني، إعداد: الشاعر (2003)، مقياس طبيعة الإشراف وعلاقته بالتوافق المهني، إعداد: بوعطيط سفيان (2007) مقياس التوافق المهني، إعداد: سامي خليل فحجان (2010)، بالإضافة إلى مقياس التوافق المهني من إعداد إسماعيل طه والطاق ياسين.

3- بناء على التراث الأدبي لموضوع الدراسة والمقاييس المتوفرة لدى الباحثة تم تحديد أبعاد المقاييس المتوفرة لدى الباحثة تم تحديد أبعاد المقياس وهي خمسة (5) أبعاد (طبيعة وظروف العمل، الأجر، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالطلبة، الإشراف، الترقية والتطوير فرص التقدم في العمل).

4- تم صياغة مجموعة من البنود لكل بعد من أبعاد المقياس مع الأخذ بعين الاعتبار الشروط الواجب توفرها في صياغة عبارات المقياس:

- أن تكون العبارة قابلة للجدل أي تعبر عن رأي لا حقيقة.
- أن تكون العبارة قابلة لتفسير واحد فقط.
- أن تكون العبارة بسيطة غير مركبة.
- أن تكون العبارة قصيرة قدر الإمكان.
- أن تكون العبارة في صيغة المعلوم وليس صيغة المجهول. (أبو علام، 2004، ص ص 349-

(350)

5- تم عرض ومناقشة المقياس مع الأستاذ المشرف.

6- تم عرض المقياس في صورته الأولية (أنظر الملحق رقم (05)) على عدد من المحكمين من الأساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة بهدف إبداء آرائهم واقتراحاتهم حوله.

#### 6-2-2- وصف المقياس:

مقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة يتكون من 38 بندا مقسمة على 5 أبعاد وسلم

إستجابة ثلاثي.

## 6-2-3- هدف المقياس:

يهدف مقياس التوافق المهني إلى جمع المعلومات من المستجيبين حول مهاراتهم وسلوكياتهم التوافقية المهنية، والتعرف على مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة محل الدراسة.

## 6-2-4- تكوين المقياس:

يتكون المقياس من 38 بنداً موزعة على خمسة أبعاد يقيس كل بعد من الأبعاد مكون من مكونات التوافق المهني (المحق رقم (03) المقياس الثاني) والتي تتمثل في:

❖ **طبيعة وظروف العمل:** ويقصد بها مدى ملائمة المهنة لإمكانيات وقدرات العامل ومدى رضاه عن عمله، والشروط المادية المتوفرة التي يعمل بها العامل من ظروف فيزيقية (التهوية، الحرارة، والضوضاء)،

ونظام فترات العمل والراحة وإمكانيات ووسائل العمل المتوفرة ويندرج تحت هذا البعد (09) بنود منها (05) بنود موجبة و(04) بنود سالبة كما هو موضح في الجدول رقم (15)

❖ **الأجر:** وهو العائد المادي الذي يتقاضاه العامل نظير عمله ومدى كفايته وتناسبه مع طبيعة العمل والجهد المبذول من طرفه، ومدى قدرته على توفير الرفاهية له ويظم هذا البعد (06) بنود منها (03) بنود موجبة و(03) بنود سالبة كما هو موضح في الجدول رقم (15).

❖ **العلاقة بالزملاء:** الاتصال داخل العمل ويقصد بها العلاقات الاجتماعية والشخصية والمهنية مع الزملاء، ودرجة المشاركة والتعاون بينهم وتبادل المعلومات والخبرات مع بعضهم البعض ويندرج تحت هذا البعد (06) بنود منها (03) بنود موجبة و(03) بنود سالبة كما هو موضح في الجدول رقم (15).

❖ **العلاقة بالطلبة:** وتشير إلى العلاقات الاجتماعية التي تربطه بالطلبة ومدى رضاه عن أسلوب تعامله معهم، وتقدير وإحترام الطلبة له ويظم هذا البعد (05) بنود منها (03) بنود موجبة و(02) بنود سالبة كما هو موضح في الجدول رقم (15).

❖ **الإشراف:** ويعني علاقة العامل بروسائه ومدى ثقتهم ورضاه عن إشرافهم وأسلوبهم في حل المشاكل،

ومدى احترام آرائه واقتراحاته ويندرج تحت هذا البعد (06) بنود منها (03) بنود موجبة و (03) بنود

سالبة كما هو موضح في الجدول رقم (15)

❖ **الترقية والتطوير وفرص التقدم في العمل:** ويقصد بها فرص الترقية التي تمنح للعامل، ومدى رضاه

عن شروط وفرص الحصول على التدريب في عمله، ومدى إشباعه لفضوله العلمي وتوفره على

المستقبل المهني الذي يطمح إليه و يضم هذا البعد (06) بنود منها (03) بنود موجبة و (03) بنود

سالبة كما هو موضح في الجدول رقم (15).

#### جدول رقم (15) يوضح أبعاد مقياس التوافق المهني وأرقام عباراتها

المجموع	أرقام البنود		أبعاد المقياس	رقم البعد
	السالبة	الموجبة		
9	37-36-25-13	38-31-19-7-1	طبيعة وظروف العمل	1
6	32-20-8	26-14-2	الأجر	2
6	33-27-15	21-9-3	العلاقة بالزملاء	3
5	28-22	16-10-4	العلاقة بالطلبة	4
6	29-23-17	34-11-5	الإشراف	5
6	30-18-12	35-24-6	الترقية والتطور وفرص التقدم في العمل	6
38 بندًا			مقياس التوافق المهني	المجموع

## 6-2-5- طريقة تصحيح المقياس :

كما سبق وان ذكرنا أن المقياس يتكون من 38 بنداً، بحيث يتم تقدير استجابة أفراد العينة عليه تبعاً لسلم قياس ثلاثي البدائل، حيث يعطى لكل بند من بنود وزن متدرج وفق مقياس "ليكرت" "likart" الثلاثي (1-2-3) للبدائل (موافق - غير متأكد - معارض) على الترتيب هذا في حالة البنود الموجبة أما إذا كانت البنود سالبة فالعكس تعطى الدرجات (1-2-3-) للبدائل (موافق - غير متأكد - معارض) كما هو موضح في الجدول الآتي

## جدول رقم (16) يوضح أوزان بدائل مقياس التوافق المهني

بديل الإستجابة	موافق	غير متأكد	معارض
العبارات الموجبة	3	2	1
العبارات السالبة	1	2	3

وعند جمع درجات المستجيب على كل بنود المقياس نحصل على درجة التوافق المهني التي يتمتع بها المستجيب محل الدراسة، وعليه فإن درجات المقياس تتراوح بين 114 التي تمثل الدرجة العظمى و38 تمثل الدرجة الدنيا للمقياس.

ولمعرفة مستوى التوافق المهني للمستجيب نقوم بمقارنة الدرجة التي حصل عليها بجدول تقدير المقياس (مستويات المقياس) أنظر الجدول رقم (17)، فمثلاً لو حصل فرد ما على درجة 110 في المقياس وعند مقارنته بجدول المستويات فنجد أن المستوى الذي يقابل هذه الدرجة هو المرتفع وعليه فإن مستوى التوافق المهني للمستجيب مرتفع.



## جدول رقم (17) يوضح مستويات (تقديرات) مقياس التوافق المهني

تقدير درجات المقياس	درجات المقياس
توافق مهني منخفض	38 ← 63
توافق مهني متوسط	64 ← 89
توافق مهني مرتفع	90 ← 114

## 6-2-6- الخصائص السيكومترية للمقياس:

لقد قامت الباحثة بحساب الخصائص السيكومترية لمقياس، من خلال تطبيقه على العينة الاستطلاعية لتأكد من مدى ملائمة وصلاحيته المقياس.

## 6-2-5-1- صدق المقياس:

لقد تأكدت الباحثة من صدق المقياس باستخدام الطرق التالية:

- الصدق الظاهري
- الصدق التلازمي
- الصدق الذاتي

## ❖ الصدق الظاهري :

تم الاعتماد على الصدق الظاهري (صدق المحكمين) فقد تم توزيع المقياس على إحدى عشرة (11) أساتذا محكم في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة (أنظر الملحق رقم (06)) لتأكد من قدرة المقياس على تحقيق أهداف الدراسة ومدى وضوح بنوده ومدى ملائمتها

لأبعاده الستة. وقد أجمع كل المحكمين على أن المقياس يقيس مع بعض التعديلات في الصياغة لبعض البنود وتقليص سلم الإجابة من خماسي إلى ثلاثي.

#### ❖ الصدق التمييزي :

بعد إجراء التعديلات اللازمة على المقياس بناء على اقتراحات الأساتذة المحكمين تم توزيع المقياس على العينة الاستطلاعية. تم التأكد من صدق المقياس من خلال استعمال طريقة المقارنة الطرفية حيث تم ترتيب درجات العينة الاستطلاعية تصاعدياً. حيث أخذت نسبة 33% ممن تحصلوا على درجات مرتفعة و 33% ممن تحصلوا على درجات منخفضة في المقياس لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين ذوي الدرجات المرتفعة وذوي الدرجات المنخفضة في مقياس وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (18) يوضح معامل صدق التمييزي لمقياس التوافق المهني

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيانات الإحصائية مقياس التوافق المهني
0,01	30.88	9.84	91.63	الجزء الأعلى
		8.40	92.72	الجزء الأدنى

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن قيمة قد بلغت "ت" (73.32) وهي أكبر من "ت" المجدولة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد مرتفعي التوافق المهني بمتوسط حسابي قدر بـ(131.63) وانحراف معياري قدره (5.95)، والأفراد منخفضي التوافق المهني بمتوسط حسابي قدر بـ (152.09) وانحراف معياري قدره(1.96)، وهذا ما يدل على أن المقياس صادق .

❖ الصدق الذاتي:

كما تم حساب صدق المقياس باستخدام الصدق الذاتي، والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات. فقد قدر بـ(0.815) عند استخدام ثبات المقياس باستخدام التجزئة النصفية وهذا ما يعني أن المقياس صادق وإمكانية تطبيقه.

6-2-6-2- ثبات المقياس:

للتأكد من ثبات المقياس اتبعت الباحثة طريقتين:

➤ التجزئة النصفية

➤ معامل ألفا كرونباخ

❖ طريقة التجزئة النصفية:

لقد تم حساب ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية، حيث قامت الباحثة بتجزئة المقياس إلى نصفين النصف الأول يضم العبارات الفردية، مقابل النصف الثاني الذي يضم العبارات الزوجية ثم حساب معامل الارتباط بينهما "برسون" ثم إخضاعه لمعادلة التصحيح "سبيرمان براون" وقد كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول رقم (19) يوضح حساب معامل ثبات مقياس التوافق المهني بطريقة التجزئة النصفية

مستوى الدلالة	معامل ثبات المقياس بعد التصحيح	معامل ارتباط برسون قبل التصحيح	
0,01	6650,	4990,	نصفي مقياس التوافق المهني

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات حيث قدر بـ 0.665. وهذا ما يعني أن المقياس ثابت.

#### ❖ طريقة ألفا كرونباخ :

استخدمت الباحثة طريقة أخرى لحساب ثبات المقياس وهي طريقة ألفا كرونباخ، حيث بلغت قيمته 0.663، وهذا ما يدل على أن المقياس يتمتع بثبات يسمح بتطبيقه.

### 7- الأساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة وتحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام مقياسي الدراسة بواسطة برنامج المعالجة الإحصائية المعروف الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في إصداره 20، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لحساب درجات أفراد العينة على بنود المقياس.
- معامل الارتباط بيرسون: للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني وإيجاد معامل الثبات لمقاييس الدراسة.
- معامل الارتباط سبيرمان براون و معامل ألفا كرونباخ: لتأكد من ثبات مقاييس الدراسة.
- اختبار "ت" "T test": لتأكد من صدق مقاييس الدراسة.

## خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، حيث تطرقنا إلى المنهج المتبع والتعريف بميدان الدراسة وعرض الدراسة الاستطلاعية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة الأساسية، كما قمنا بتحديد أدوات جمع البيانات، ومن ثم عرض الأساليب المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات المتحصل عليها والتي سوف يتم عرضها ومناقشتها في الفصل الموالي.

## الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- تمهيد

- 1 - عرض نتائج الدراسة على أساس تساؤلات الدراسة

1-1- عرض نتائج التساؤل الأول مستوى أفراد العينة في الذكاء

العاطفي

1-2- عرض نتائج التساؤل الثاني مستوى أفراد العينة في التوافق المهني

- 2 - عرض نتائج الدراسة على أساس فرضيات الدراسة

1-2- عرض نتائج الفرضية العامة

2-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2-3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

2-4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

3 - مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

1-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة

2-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3-4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

- 4 - نتائج الدراسة

- خاتمة

- قائمة المراجع

الملاحق

## تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية كما أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي ومقياس التوافق المهني على أفراد عينة، لغرض تحليل وتفسير النتائج واختبار تساؤلات و فرضيات الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

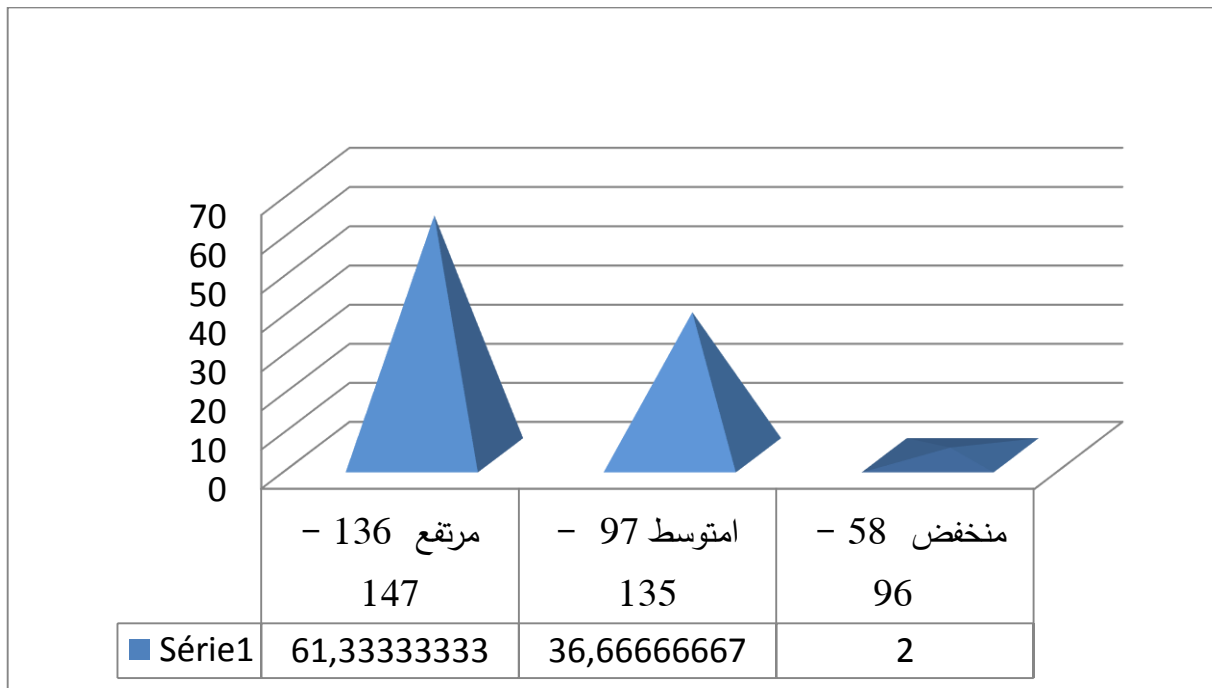
## 1- عرض نتائج الدراسة على أساس تساؤلات الدراسة:

## 1-1- عرض نتائج التساؤل الأول : مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي :

جدول رقم (20) يوضح مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي

المجموع	مرتفع 147 - 136	متوسط 135 - 97	منخفض 96 - 58	مستوى الذكاء العاطفي
150	92	55	30	العدد
% 100	61.33%	36.66%	02.00%	النسبة المئوية

شكل رقم (07) يوضح مستوى أفراد العينة في الذكاء العاطفي





يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن مستوى الأساتذة في الذكاء العاطفي يتراوح بين المتوسط والمرتفع، حيث قدر عدد الأساتذة المتوسطي الذكاء العاطفي بـ (55) أستاذاً، والمرتفع الذكاء العاطفي بـ (92) أستاذاً، في حين قدر عدد الأساتذة المنخفض الذكاء العاطفي بـ (03) أساتذة.

جدول رقم (21) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأفراد العينة في الذكاء العاطفي

عدد أفراد العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المعالجة الإحصائية المقياس
150	14,051	137,51	الذكاء العاطفي

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء العاطفي قد بلغ (137.51) بانحراف معياري قدره (14.05).

وبناء على هذا وطريقة تصحيح المقياس المذكورة سابقاً (أنظر الفصل الرابع) يمكن أن نحكم على أن العينة تتمتع بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (22) يوضح مستوى أفراد العينة ككل في الذكاء العاطفي

مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى الذكاء العاطفي
147 - 136	135 - 97	96 - 58	الذكاء العاطفي
X137.51 =			مستوى أفراد العينة ككل

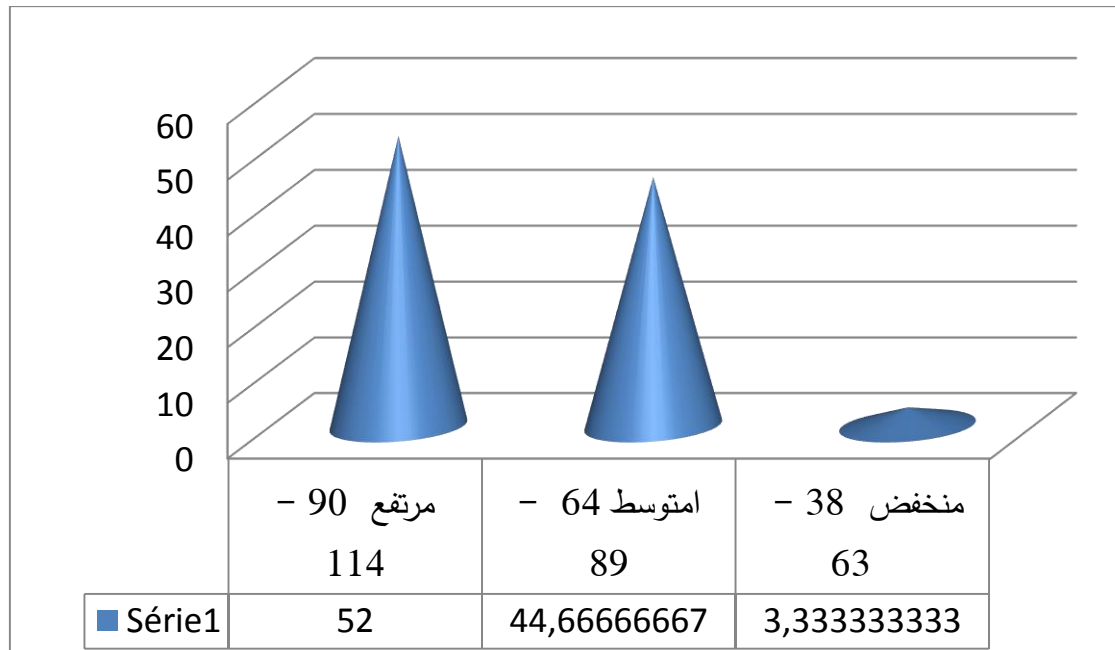
يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الأساتذة الجامعيين مرتفع حيث قدر عدد الأساتذة المرتفعي الذكاء العاطفي بـ (92) أستاذاً (أنظر الملحق رقم (7)) ومتوسط حسابي قدر بـ (137.51)

## 2-1- عرض نتائج التساؤل الثاني مستوى أفراد العينة في التوافق المهني:

## جدول رقم (23) يوضح مستوى أفراد العينة في التوافق المهني

المجموع	مرتفع 114 - 90	متوسط 89 - 64	منخفض 63 - 38	مستوى التوافق المهني
150	78	67	05	العدد
% 100	% 52.00	% 44.33	% 03.33	النسبة المئوية

## شكل رقم (08) يوضح مستوى أفراد العينة في التوافق المهني



يتضح من خلال الجدول رقم (23) أن مستوى الأساتذة في التوافق المهني يتراوح بين المتوسط و المرتفع، حيث قدر عدد الأساتذة المتوسطي التوافق المهني بـ (67) أستاذًا، والمرتفع التوافق المهني بـ (78) أستاذًا، في حين قدر عدد الأساتذة المنخفض التوافق المهني بـ (05) أستاذة .

## جدول رقم (24) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأفراد العينة في التوافق المهني

عدد أفراد العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المعالجة الإحصائية المقياس
150	10.874	89.70	التوافق المهني

يتضح من خلال الجدول أن متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء العاطفي قد بلغ (89.70) بانحراف معياري قدره (10.874).

وبناء على هذا وطريقة تصحيح المقياس المذكورة سابقا (أنظر الفصل الرابع) يمكن أن نحكم على أن العينة تتمتع بمستوى توافق مهني مرتفع كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (25) يوضح مستوى أفراد العينة ككل في الذكاء العاطفي

مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى التوافق المهني
114 - 90	89 - 64	63 - 38	المهني
	X 89.70		مستوى أفراد العينة ككل

يتضح من خلال الجدول رقم (25) أن مستوى التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين متوسط رغم أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة قد بلغ (89.70) والذي يعد قريبا جدا من الحد الأدنى لفئة مرتفعي التوافق المهني، حيث قدر عدد الأساتذة المرتفعي الذكاء العاطفي بـ(78) أستاذا (أنظر الملحق رقم (07))، وعليه يمكن اعتبار مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة مرتفعا.

## 2- عرض نتائج الدراسة على أساس فرضيات الدراسة:

بعد تطبيق مقياسي الذكاء العاطفي والتوافق المهني على أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة- تم جمع المعطيات وفرزها وفق الإطار المنهجي المحدد في الفصل السابق وفيما يلي عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها وفق فرضيات الدراسة.

### 1-2- عرض نتائج الفرضية العامة:

ومنطلق هذه الفرضية هو أنه " توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين "للتحقق من مدى صدق هذه الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط" برسون" وذلك لحساب درجة الارتباط بين المتغيرين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة - والجدول التالي يوضح نتائج هذه الفرضية.

الجدول رقم (26) يوضح معامل الارتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني

لدى الأساتذة الجامعيين

		الذكاء العاطفي	التوافق المهني
الذكاء العاطفي	معامل الارتباط	1	,335**
	مستوى الدلالة		,000
	عدد أفراد العينة	150	150
التوافق المهني	معامل الارتباط	,335**	1
	مستوى الدلالة	,000	
	عدد أفراد العينة	150	150
** معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01 .			

يتضح من خلال الجدول رقم (26) أن معامل الارتباط بين متغير الذكاء العاطفي ومتغير التوافق المهني والذي قدر بـ (0.335) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يعني أن هناك علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

## 2-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

ومنطلق هذه الفرضية هو أنه " توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس" للتحقق من مدى صدق هذه الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط "بيرسون" وذلك لحساب درجة الارتباط بين المتغيرين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة - تبعاً لمتغير الجنس والجدول التالي يوضح نتائج هذه الفرضية.

الجدول رقم (27) يوضح معامل الإرتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى

الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير الجنس

		الذكاء العاطفي	التوافق المهني
الجنس	الذكاء	معامل الارتباط 1,000	,331
	العاطفي	مستوى الدلالة .	,000
	التوافق	معامل الارتباط ,331	1,000
	المهني	مستوى الدلالة ,000	.

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن معامل الارتباط بين متغير الذكاء العاطفي ومتغير التوافق المهني تبعاً لمتغير الجنس والذي قدر بـ (0.331) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يعني أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير الجنس.

### 3-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

4-2- ومنطلق هذه الفرضية هو أنه " توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي " للتحقق من مدى صدق هذه الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط " برسون " لأكثر من عینتين وذلك لحساب درجة الارتباط بين المتغيرين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة - تبعاً لمتغير التخصص العلمي والجدول التالي يوضح نتائج هذه الفرضية.

الجدول رقم (28) يوضح معامل الإرتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني

لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي

		التوافق المهني	الذكاء العاطفي
الكلية	الذكاء	معامل الارتباط	1,000
	العاطفي	مستوى الدلالة	,337
	التوافق	معامل الارتباط	.
	المهني	مستوى الدلالة	,337
			,000
			1,000
			,000
			.

يتضح من خلال الجدول رقم (28) أن معامل الارتباط بين متغير الذكاء العاطفي ومتغير التوافق المهني تبعاً لمتغير التخصص العلمي والذي قدر بـ (0.337) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يعني أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي .

## 2-5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

2-6- ومنطلق هذه الفرضية هو أنه " توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية " للتحقق من مدى صدق هذه الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط " برسون " لأكثر من عينتين وذلك لحساب درجة الارتباط بين المتغيرين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة - تبعاً لمتغير الخبرة المهنية والجدول التالي يوضح نتائج هذه الفرضية.

الجدول رقم (29) يوضح معامل الإرتباط بين درجات مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني

لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير الخبرة المهنية

		الذكاء العاطفي	التوافق المهني
الخبرة المهنية	الذكاء	معامل الارتباط 1,000	,335
	العاطفي	مستوى الدلالة .	,000
	التوافق	معامل الارتباط ,335	1,000
	المهني	مستوى الدلالة ,000	.

يتضح من خلال الجدول رقم (29) أن معامل الارتباط بين متغير الذكاء العاطفي ومتغير التوافق المهني تبعاً لمتغير التخصص العلمي والذي قدر بـ (0.335) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يعني أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير التخصص العلمي.

### 3- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

#### 3-1 مناقشة نتائج الفرضية العامة:

وترى هذه الفرضية أنه " توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين".

تشير نتائج تحليل معامل الإرتباط "برسون" لحساب العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني كما هو مبين في الجدول (26) وجود علاقة إرتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) حيث قدرت بـ (0.335)، والعلاقة هنا علاقة طردية بمعنى أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي يقابله ارتفاع في مستوى القدرة على التوافق المهني لدى الأستاذ الجامعي والعكس إذا انخفض الذكاء العاطفي انخفض التوافق المهني لديهم، وبالتالي نقبل الفرض الذي قد تم التحقق من صحته. مما يدل على أن تمتع الأستاذ الجامعي بذكاء عاطفي يؤدي به إلى التوافق المهني. وهذا ما تتفق فيه هذه الدراسة مع دراسة السميديوني (2001) الذي توصل إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى المعلمين والمعلمات في المرحلة الثانوية، وما توصلت إليه أيضاً دراسة الزهار وحبيب (2005) الذين وجدوا أن هناك علاقة إرتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى معلمي المرحلة الإعدادية، وإمكانية التنبؤ بتوافقهم المهني من درجة الوعي بالذات، ودرجة توجيه الإنفعالات... (الذكاء العاطفي)، كما تتفق أيضاً مع دراسة عائشة بنت علي بن محمد حوجب (2009)



التي خلصت إلى أنه هناك علاقة إرتباطية طردية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى معلمات المرحلة الثانوية .

وبناء على هذا فالذكاء العاطفي للأستاذ الجامعي يلعب دوراً بارزاً في توافقه المهني، فوفقاً لما أكدته معظم الدراسات فإن الذكاء العاطفي في مجال العمل والمؤسسات التنظيمية يجعل للعمل مظاهر مختلفة فهو يصنع التنوع ويحسن بيئة العمل عبر الفهم الجيد للعمل والعاملين وبالتالي تحقيق الرضا عن العمل. فالأستاذ الذي يتمتع بذكاء عاطفي يكون باستطاعته فهم ذاته ورغباته والبيئة الاجتماعية التي ينتمي لها، فهو يسعى إلى أن يحقق أكبر قدر من التوافق المهني هذا الأخير الذي لا يتأتى إلا إذا كان الفرد قادراً على مواجهة بيئته المهنية بكل جوانبها المادية والاجتماعية، والذكاء العاطفي للشخص يضمن له ذلك فهو يساعده على الفهم الإيجابي لزملائه ورؤساء العمل (ومراعاة مشاعرهم وتقبل أفكارهم...) والتواصل معهم ومساعدتهم، والقدرة على السيطرة على ضغوط العمل التي يتعرض لها وإدارة وقته و مواجهة تحديات العمل اليومية، وهذا ما يؤكد ستارتون (Sartton2000) الذي يرى بأن التفوق والنجاح في العمل لا يتحقق إلا إذا توفرت أربع جوانب أساسية على رأسها الذكاء العاطفي للفرد، مهاراته في التعامل مع الضغوط وإدارة الوقت وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية وجوانب الحياة الشخصية. (عثمان، 2009، ص 170) (جاب الله، 2012، ص ص 134-135)

فالذكاء العاطفي للأستاذ يضمن له الطريق السريع للوصول إلى الأهداف، وإنجاز التوقعات وحل المشكلات إلى جانب هذا فإنه يضمن الاستمرارية في تحقيق ونجاح الأهداف والشعور بالمتعة في هذا النجاح . (عثمان، 2009، ص 170). فقد أشار كونس (Koons 1996) إلى أن محددات التوافق المهني تتمثل في مهارات الذكاء العاطفي كما حددها جولمان والتمثلة في الوعي بالذات وضبط الانفعالات والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية. (جاب الله، 2012، ص ص 132-133)

## 3-2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

وترى هذه الفرضية أنه " توجد علاقة موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير الجنس "

تشير نتائج تحليل معامل الارتباط " برسون " لحساب العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تبعاً لمتغير الجنس كما هو مبين في الجدول (27) وجود علاقة إرتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) حيث قدرت بـ (0.331) ، بمعنى أن متغير الجنس لا يؤثر في العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني ، وبالتالي نقبل الفرض الذي قد تم التحقق من صحته .

وعليه يمكننا القول أن العلاقة بين الذكاء عاطفي والتوافق المهني لا تتغير بتغير جنس الأستاذ، أي أن هذه العلاقة لا تتأثر بمتغير الجنس.

يجب الإشارة إلى أنه لم نجد دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تعزى لمتغير الجنس. ومع ذلك فقد تم مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة لكل متغير على حدى.

لقد اتفقت هذه الدراسة مع ما توصلت له الكثير من الدراسات حول الذكاء العاطفي في المجال المهني على غرار دراسة سعادته رشيد سنة (2005) الذي توصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الذكاء العاطفي والقيادة التربوية، ودراسة عزمي محمد بظاظو سنة (2010) حول أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء والتي خلصت إلى عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستويات الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس. بالإضافة إلى بعض دراسات التوافق المهني فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة بوعطيط سفيان سنة (2006) الذي توصل إلى عدم وجود تأثير لمتغير الجنس في التوافق المهني لدى أفراد العينة.

وقد تنافرت نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة مريم تركستاني عام (1998) حول التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، حيث توصلت فيها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في التوافق المهني وهذا ما يمكن إرجاعه إلى طبيعة الفئة التي يتعامل معها المعلمون من فئة ذوي الإحتياجات الخاصة (فئة صم البكم) هذه الأخيرة التي تتطلب توفر سمات شخصية معينة في معلمها كالصبر، المثابرة، القدرة على التحمل، العطف والحنان... كي يتمكنوا من مساعدتهم على التغلب على الآثار النفسية والإجتماعية والدراسية لديهم، والتكيف مع الإعاقته، وهذا ما، جده عند المرأة أكثر من الرجل وهذا نظرا لطبيعة المرأة في حد ذاتها لكونها عاطفية، حنونة، وصبورة. بناء على هذا نتوصل إلى أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين من كلا الجنسين، حيث كلما زاد الذكاء العاطفي زاد التوافق المهني لديهم.

لقد كشفت نتائج الدراسة عدم تأثر علاقة الذكاء العاطفي بالتوافق المهني بمتغير الجنس، وهذا نظرا لأن الذكاء العاطفي يتوقف على ما يمتلكه الفرد سواء كان ذكرا أو أنثى من مهارات شخصية واجتماعية، و الفرق قد يكون الطريقة التي يدير بها الفرد انفعالاته فمهنة التدريس تتيح للأساتذ التواصل مع الآخرين وهذا التواصل يحتاج إلى مهارة، وهي فن التعامل مع الآخرين وإدارة الإنفعالات جيدا.

### 3-3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

وترى هذه الفرضية أنه " توجد علاقة موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعًا لمتغير التخصص العلمي".

تشير نتائج تحليل معامل الإرتباط " برسون " لحساب العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تبعًا لمتغير التخصص العلمي كما هو مبين في الجدول (28) وجود علاقة إرتباطية موجبة

وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) حيث قدرت بـ (0.337)، بمعنى أن متغير التخصص العلمي لا يؤثر في العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، وبالتالي نقبل الفرض الذي قد تم التحقق من صحته.

وعليه يمكننا القول أن العلاقة بين الذكاء عاطفي والتوافق المهني لا تتغير بتغير التخصص العلمي للأستاذ أي أن هذه العلاقة لا تتأثر بمتغير التخصص العلمي.

يجب الإشارة إلى أنه لم نجد دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تعزى لمتغير التخصص العلمي. ومع ذلك فقد تم مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة لكل متغير على حدى.

لقد اتفقت هذه الدراسة مع ما توصلت له الكثير من الدراسات حول الذكاء العاطفي في المجال المهني على غرار دراسة عائشة بنت علي بن محمد حوجب سنة (2009) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مقياس الذكاء العاطفي وفقاً لمتغير لتخصص العلمي. بالإضافة إلى بعض دراسات التوافق المهني فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة كيرك Kirck سنة (1990) الذي توصل إلى عدم وجود أثر للتخصص العلمي في التوافق المهني للمرشدين، بالإضافة إلى ما خلصت له دراسة محمد هاشم الصعب عام (2009) حول قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين في عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات التوافق المهني لدى عينة الدراسة تبعاً للتخصص العلمي.

بناء على هذا نتوصل إلى أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين مهما كان تخصصهم العلمي، هذا لأن مهنة التدريس تتطلب من الفرد أن يكون صبوراً متفهماً قادراً على زيادة دافعية الطلبة نحو التعلم، وضبط النفس، والمشاركة الوجدانية

مع الطلبة ...، فإدراك الأساتذة لضرورة السيطرة على انفعالاتهم وتفهم الآخرين والتحكم بـردات الفعل وصلها لتتلاءم مع العمل الأكاديمي هي سبب في عدم وجود اختلاف بين الأساتذة مهما كان تخصصهم العلمي، فكل يدرك أهمية الإدارة الذاتية، والكل يحاول الوصول إلى أهدافه ضمن ما يراه مناسباً.

### 3-4- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

وترى هذه الفرضية أنه "توجد علاقة موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير الخبرة المهنية".

تشير نتائج تحليل معامل الارتباط " برسون " لحساب العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تبعاً لمتغير الخبرة المهنية كما هو مبين في الجدول (29) وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) حيث قدرت بـ (0.335)، بمعنى أن متغير الخبرة المهنية لا يؤثر في العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، وبالتالي نقبل الفرض الذي قد تم التحقق من صحته.

وعليه يمكننا القول أن العلاقة بين الذكاء عاطفي والتوافق المهني لا تتغير بتغير الخبرة المهنية للأستاذ، أي أن هذه العلاقة لا تتأثر بمتغير الخبرة المهنية.

يجب الإشارة إلى أنه لم نجد دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية. ومع ذلك فقد تم مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة لكل متغير على حدى.

لقد اتفقت هذه الدراسة مع ما توصلت له الكثير من الدراسات حول الذكاء العاطفي في المجال المهني على غرار دراسة سعادته رشيد عام (2005) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي والقيادة التربوية في ظل متغير الأقدمية. بالإضافة إلى بعض دراسات التوافق

المهني فقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة **بوعطي سفيان** سنة (2006) التي خلصت إلى أن متغير الخبرة المهنية لا يؤثر في مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة، ودراسة **محمد عبيد هاشم الصعب** عام (2009) الذي توصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات التوافق المهني لدى أفراد عينة تبعا لسنوات الخبرة المهنية.

وقد تنافرت نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة **سعد محمد علي الشهري** سنة (2010) حول **الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار** الذي خلص إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة وفقا لمتغير الأقدمية، بالإضافة إلى دراسة **مكناسي محمد** عام (2007) حول **التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل** الذي توصل إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين التوافق المهني والخبرة المهنية وهذا ما يمكن إرجاعه إلى عينة الدراسة (موظفين من القطاع العام والخاص، أعوان من الإمن العاملين بمؤسسات إعادة التأهيل).

بناء على هذا نتوصل إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين مهما كانت خبرتهم المهنية.

لقد كشفت نتيجة الدراسة عن عدم تأثير الخبرة المهنية في العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني وهذا عكس ما كشفت عنه بعض الدراسات التي ترى أن مهارات الذكاء العاطفي تزداد وتتطور كلما زادت خبرة العامل، وهذا ما يمكن إرجاعه إلى كون معظم أفراد العينة كانت خبرتهم المهنية بين 10-20 سنة.

#### 4- نتائج الدراسة:

في هذا الجزء الأخير من الفصل الميداني وانطلاقا من نتائج الدراسة وفي ضوء ما تم عرضه من خلفية نظرية وكل ما يتعلق بالذكاء العاطفي والتوافق المهني، واعتمادا على البيانات الإحصائية

المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي والتوافق المهني، على أفراد العينة توصلنا إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة بإثبات فرضياته:

- 1- يتمتع الأساتذة الجامعين بمستوى الذكاء عاطفي مرتفع.
  - 2- يتمتع الأساتذة الجامعين بمستوى توافق مهني مرتفع.
  - 3- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.
- بمعنى أن للذكاء العاطفي دور كبير في توافق الأستاذ الجامعي و ما تأكده معظم الدراسات والتي ترى أن الأستاذ المتوافق مهنيا هو الأستاذ الذكي عاطفيا، فمهارات الشخصية والاجتماعية للأستاذ تضمن له التواصل الفعال مع بيئته المهنية والاجتماعية وبالتالي تحقيق التوافق المهني.
- 4- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.
  - 5- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.
  - 6- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

## الختاتمة:

يتناول هذا البحث بالدراسية والتحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين وشمل المجتمع الإحصائي للدراسة الأساتذة الدائمين بجامعة محمد خيضر - بسكرة - وشملت الدراسة على عينة قوامها 150 أستاذاً وبعد جمع البيانات عن طريق إستعمال مقياسي الذكاء العاطفي والتوافق المهني والمعالجتها إحصائياً وعرضها وتحليلها ومناقشتها خلصنا إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة طردية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

بغض النظر عن النتائج المتحصل عليها تبقى متغيرات هذا البحث (الذكاء العاطفي والتوافق المهني) جديرة بالدراسة وتستدعي الإهتمام والتعمق نظراً لأهميتها وتأثيرها ودورها في شخصية الفرد.

خلاصة القول يبقى المجال مفتوحاً أمام الباحثين للتعلم في هذا الموضوع من هذه الزاوية أو تناوله من زوايا أخرى تثريه نظرياً وتطبيقياً، وتخرج بنتائج جديدة تضاف إلى ما وصل إليه، ونرجو أن هذه الدراسة أن تساهم ولو قليل في إثراء معلومات الطلبة والمهتمين بالبحث العلمي.



# قائمة المراجع

## أولاً: المراجع العربية

- 1- ابن منظور، أبو الفضل(1981). لسان العرب. القاهرة: دار المعارف.
- 2- أبو النصر، مدحت (2008). تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني) مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- 3- أبو النيل، محمود سيد (1985). علم النفس الصناعي بحوث عربية وعالمية. القاهرة: دار النهضة العربية.
- 4- أبو النيل، محمود سيد (2005). علم النفس الصناعي عربيا وعالميا. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 5- ابو حويج، مروان و الصفدي، عصام (2008). المدخل إلى الصحة النفسية. الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 6- أبو دلو، جمال (2009). الصحة النفسية. عمان: دار أسامة للنشر.
- 7- أبو عفش، إيناس شحتة (2011). أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على إتخاذ القرار وحل المشكلات. رسالة ماجستير(غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 8- أبو علام، رجاء محمود (2004). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. مصر: دار النشر للجامعات.
- 9- أحمد محمد حسن صالح وآخرون (2000). الصحة النفسية وعلم النفس الإجتماعي والتربية الصحية. الإسكندرية: مركز للكتاب .
- 10- الأسطل، مصطفى رشاد مصطفى (2010). الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

11- إسماعيل، نبيه أبراهيم (2001). عوامل الصحة النفسية السليمة. القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

12- الأعسر، صفاء و الكفافي، علاء الدين (2000). الذكاء وجداني. مصر: دار قباء للنشر والتوزيع.

13- أنجريس، م (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية (ط 2). (ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد يبعون مترجمون). الجزائر: دار القصبه للنشر.

14- بار اون، ر. (2004). قائمة نسبة الذكاء الإنفعالي (ترجمة محمد حبشي حسين). الإسكندرية: دار الوفاء.

15- بظاظو، عزمي محمد. (2010). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

16- بن جامع، إبراهيم (2009). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة دراسة ميدانية على إطارات الإدارة الوسطى بمركب تكرير البترول -سكيكدة - رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

17- بن عمارة، سمية(د ت). صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعانات في الجزائر، 348-379.

18- بن فطيمة، عزيز (2011). تأثير طرق الإنتقاء في التوظيف على التوافق المهني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

19- بوعيط، سفيان (2006). طبيعة الإشراف وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية بمركب ميتال ستيل - عنابة-. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

20- التيال، مايسة أحمد و دويدار، عبد الفتاح (2008). علم النفس المعملي والذكاء والقدرات العقلية. مصر: دار المعرفة الجامعية.

21- جاب الله، منال عبد الخالق (2012). سيكولوجية الذكاء الإنفعالي أسس وتطبيقات. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

22- جابر، جابر عبد الحميد (2003). الذكاءات المتعددة والفهم. القاهرة: دار الفكر العربي.

23- جبل، فوزي محمد (2000). علم النفس ودراسة التوافق. بيروت: دار النهضة العربية.

24- جلال، أحمد سعد (2008). الإختبارات والمقاييس النفسية. مصر: الدار الدولية للإستثمارات الثقافية.

25- جوخب، عائشة بن علي بن محمد (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني دراسة على معلمات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مكة المكرمة، السعودية.

26- جودة، أمل. (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 21 (3)، 697-738.

27- جولمان، د. (2000). الذكاء العاطفي. سلسلة عالم المعرفة (262). (ترجمة ليلي الجبالي). الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

28- حسن، سالي علي (2007). الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال. الأزارطية: دار المعرفة الجامعية.

29- حسونة، أمل محمد و ابو ناشي، منى سعيد (2006). الذكاء الوجداني. الأزارطية: الدار العالمية للنشر والتوزيع.

- 30- حسين ، سلامة عبد العظيم و حسين، طه عبد العظيم (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. الإسكندرية: دار وفاء لندنيا الطباعة والنشر.
- 31- حشمت، حسن أحمد و باهي، مصطفى حسين (2006). التوافق النفسي والتوازن الوظيفي. الأزراطية: الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- 32- الخالدي، عطاء الله و العلمي، فؤاد دلال سعد الدين (2009). الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف والتوافق. ، عمان: دار صفاء لنشر والتوزيع.
- 33- خوالدة، محمود(2004). الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 34- الخولي، هشام عبد الرحمان (2007). دراسات وبحوث في علم النفس والصحة النفسية. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
- 35- الداهري، صالح حسن (2005). مبادئ الصحة النفسية. دار وائل للنشر.
- 36- الداهري، صالح حسن و العبيدي، ناظم حسن(1999). الشخصية و الصحة النفسية. الأردن: دار الكندري للنشر والتوزيع.
- 37- الداهري، صالح حسين و الكبيسي، وهيب مجيد (د ت). علم النفس العام. الأردن: دار الكندي للنشر والتوزيع.
- 38- الدسوقي، كمال (1974). علم النفس ودراسة التوافق. بيروت: دار النهضة العربية.
- 39- الدسوقي، كمال (د ت). علم النفس ودراسة التوافق. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- 40- دويدار، عبد الفتاح محمد (2003). أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته. الأزراطية: دار المعرفة الجامعية.

- 41- راجح ، أحمد عزت (1976). أصول علم النفس. الإسكندرية: المكتب المصري الحديث.
- 42- الرجو، جنان سعيد (2005). أساسيات في علم النفس. لبنان: الدار العربية للعلوم.
- 43- رزق، أسعد (1979). موسوعة علم النفس (ط 2). بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- 44- رشوان، حسين عبد الحميد أحمد (1990). الذكاء الأسس النفسية والاجتماعية. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- 45- الرفاعي، عبد الرحمان رجب (2012). الذكاء الإنفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي. الأردن: دار المأمون للنشر والتوزيع.
- 46- رمضان، حسين نبيل (2010). درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في محافظة نابلس. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، (19)، 75-45.
- 47- روبنز، ب. و سكوت.ج، (2000). الذكاء الوجداني. (صفاء الأعسر، وعلاء الدين الكفافي مترجمون). القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- 48- رياش، حسن أبو و الصافي، عبد الحكيم (2006). الدافعية والذكاء العاطفي. الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- 49- زهران، حامد عبد السلام (1980). التوجيه والإرشاد النفسي (ط 2). القاهرة: عالم الكتب.
- 50- زهران، حامد (1985). الصحة النفسية. القاهرة: عالم الكتب.
- 51- زهران، حامد (1988). الصحة النفسية و العلاج النفسي. (ط 4). القاهرة: دار المعارف.
- 52- ستغ، د. (2005). الذكاء الإنفعالي في العمل دليل المحترفين. (ترجمة عبد الحكيم أحمد الجزامي). القاهرة: دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع.

53- سعادة، رشيد(2005). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية لدى مديري التعليم الإكمالي والثانوي دراسة ميدانية لولاية ورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

54- سعيد، سعاد جابر(2008). الذكاء الإنفعالي وسيكولوجية الطاقة بلا حدود. الأردن: عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.

55- السمدوني، السيد إبراهيم (2007). الذكاء الوجداني. عمان: دار الفكرناشرون و موزعون.

56- السيد، فؤاد البهي(2000). الذكاء (ط 5). مصر: دار الفكر العربي.

57- شاذلي، عبد الحميد محمد (2001). الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية (ط 2). الإسكندرية: المكتبة الجامعية.

58- الشهري، سعد محمد علي (2010). الذكاء الوجداني وعلاقته بإتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

59- الشيخ، سليمان الخضيرى (1990). الفروق الفردية في الذكاء. القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر.

60- الشيخ، فواز محمد صالح (2010). التوافق المهني والمساندة الإجتماعية لدى عينة من العمال السعوديين العاملين في بعض المصانع بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

61- صالح، نبيل سفيان (2004). الشخصية والإرشاد النفسي. مصر: إيتراك للطباعة والنشر.

62- الصعب، محمد بن عبيد بن هاشم (2009). قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين بتعليم الليث والقنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

- 63- عبد الحميد، إبراهيم شوقي (1998). علم النفس وتكنولوجيا الصناعة. القاهرة: دار قباء.
- 64- عبد الخالق، أحمد محمد (1997). أصول الصحة النفسية (ط 3). الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 65- عبد الخالق، فوزي شوكت، وعلي إحسان (2007). طرق البحث العلمي المفاهيم والمنهجيات والتقارير النهائية. الأردن: المكتب العربي الحديث.
- 66- عبد الرحمان أحمد، هدى (2011). الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة الملك عبد العزيز دراسات. دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP)، (4)5، 479-511.
- 67- عبد اللطيف، مدحت عبد الحميد (1990). الصحة النفسية والتوافق الدراسي. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
- 68- عبد الله، مجدي أحمد محمد (2003). الاضطرابات النفسية للأطفال الأعراض والأسباب والعلاج. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 69- عبد الله، محمد قاسم (2001). مدخل إلى الصحة النفسية. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- 70- عبد الهادي، حسن محمد (2003). تربويات المخ البشري. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- 71- عبده، عبد الهادي السيد و عثمان، فاروق السيد (2002). القياس والإختبارات النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.



- 72- عبيدات ، محمد و أبو نصار، محمد و مبيضين ، عقلة (1999). منهجية البحث القواعد والمراحل لتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 73- عثمان، حباب عبد الحي (2009) الذكاء الوجداني العاطفي- الإنفعالي-الفعال مفاهيم وتطبيقات. الأردن: ديبونو للنشر والتوزيع.
- 74- عثمان، سعد محمد (2006). دراسات في علم النفس الصناعي سيكولوجية التوافق المهني للعامل دراسة ميدانية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- 75- عثمان، فاروق السيد (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 76- عشوي، مصطفى (1997). أسس علم النفس الصناعي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
- 77- عشوي، مصطفى (2003). مدخل إلى علم النفس المعاصرة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 78- العطاس، عبد الله أحمد محمد (2009). فصائل الدم وقيم العمل والتوافق المهني لدى العاملين في مجموعة من الوظائف المهنية في مدينة مكة المكرمة. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- 79- علي، صبرة محمد علي وشريت، محمد عبد الغني (2004). سيكولوجية الصناعة(أسسه وتنظيماته). الأزارطية: دار المعرفة الجامعية.
- 80- علي، صبرة محمد وشريت، أشرف محمد عبد الغني (2005). الصحة النفسية والتوافق النفسي. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- 81- عليان، ربحي مصطفى و غنيم، عثمان محمد (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق.الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

82- عماد ، عبد الغني (2008). منهجية البحث في علم الإجتماع الإشكاليات التقنيات المقاربة. دار الطليعة للطباعة والنشر.

83- العمران، جهان (2006). الذكاء الوجداني لدى عينة من الطلبة البحرينيين تبعا لإختلاف مستوى التحصيل الأكاديمي والنوع والمرحلة الدراسية. مجلة جامعة دمشق، 22 (2)، 131-168.

84- العناني، حنان عبد الحميد (2000). الصحة النفسية والتوافق. مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.

85- عوض ،عباس محمد (1987). دراسات في علم النفس الصناعي والمهني. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

86- عوض،عباس محمود (1987). دراسات في علم النفس الصناعي والمهني. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

87- عوض، عباس محمود(1996). الموجز في الصحة النفسية (ط 2). مصر: دار المعرفة.

88- عوض، عباس محمود (2006). دراسات في علم النفس الصناعي والمهني. الأزارطية: دار المعرفة الجامعية.

89- عويضة، كمال محمد محمود (1996). عالم النفس الصناعي. بيروت: دار الكتب العالمية.

90- فاطمة، عوض صابر و مبرقت علي خفاجة (2002). أسس ومبادئ البحث العلمي. الإسكندرية: مكتبة مطبعة الإشعاع الفنية.

91- فحجان، سامي خليل (2010). التوافق المهني والمسؤولية الإجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

92- فرج، عبد القادر طه (1980). سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج دراسة ميدانية في التوافق المهني والصحة النفسية. القاهرة: مكتبة الخانجي.

- 93- فرج، عبد القادر طه (1988). علم النفس الصناعي والتنظيمي (ط 6). القاهرة: دار المعارف.
- 94- فرج، عبد القادر طه (2001)، علم النفس الصناعي (ط 9). علم النفس الصناعي. القاهرة: دار قباء للنشر والتوزيع.
- 95- فهمي، مصطفى (1990). الصحة النفسية دراسات في سيكولوجية التكيف (ط 3). القاهرة: مكتبة الخانجي.
- 96- القاسم، محمود بديع مبارك (2001). علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 97- القاضي، عدنان محمد عبده (2012). الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية جامعة تعز. المجلة العربية لتطوير التفوق، 3 (4)، 26-80.
- 98- القذافي، رمضان محمد (1998) الصحة النفسية والتوافق (ط 3). الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- 99- القريطي، عبد المطلب إمين (1998). في الصحة النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 100- كمال، سهير أحمد (1999). الصحة النفسية والتوافق. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- 101- كمال، طارق (2007). علم النفس المهني والصناعي. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- 102- محمد، علا عبد الرحمان (2009). الذكاء الوجداني والتفكير الإبتكاري عند الأطفال. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- 103- مدثر، سليم أحمد (2002). الوضع الراهن في بحوث الذكاء. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- 104- معمريّة، بشير (2009). بحوث ودراسات نفسية في الذكاء الوجداني - الإكتئاب - اليأس - قلق الموت - السلوك العدواني - الإنتحار. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

105- مغربي، عمر بن عبد الله مصطفى (2009). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

106- مكناسي، محمد (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

107- مكناسي، محمد (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

108- ملحم، سامي محمد (2010). مناهج البحث في التربية وعلم النفس (ط 2). عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

109- المللي، سهاد (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقين و العاديين دراسة ميدانية على طلبة الصف العاشر من مدارس المتفوقين والعاديين في مدينة دمشق. مجلة جامعة دمشق، 26 (3)، 135-191.

110- المللي، سهاد (2011). الفروق في الذكاء الانفعالي لدى عينة من الطلبة المتفوقين والعاديين دراسة ميدانية على طلبة الصف الأول الثانوي في مدينة دمشق. مجلة جامعة دمشق، 27 (2+1)، 283-320.

111- المليجي، حلمي (2000). علم النفس المعاصر (ط 8). بيروت: دار النهضة العربية للطباعة ونشر.

112- نجاد، شكوة نوابي (2004). التوافق واللاتوافق (لدى الأطفال والناشئة وطرق مواجهتها). بيروت: دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع.

113- النمري، أحمد معتوق (2010). الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

114- ياسين، حمدي و الموسوي، حسين وعسكر، علي(1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الكتاب لطبع والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

114- Daniel Goleman (1997) **l'intelligence, E'motional traduit par** Thiery Pietat edition .Robert.haffont .S.A.Paris

115- Lazarus, R.S. (1961) ,**Adjustement and personality**,McGraw-Hill,New york,

116- Mayer, J.D & Salovey,P. (1990). **emotional intelligence imagination cognition and personality 9(3)**.

117- Mayer, J.D & Salovey,P. (1997). **What is emotional intelligence?** In Salovey,P & Slyter, D (ed.). Emotional development and emotional intelligence: Educational implication, NY. Basic books.

118 - Mayer,J.D et all.(1990) **Perceiving affectif content in ambiguous visual stimuli** : A component of emotional intelligence. Journal of personality assessment, (3&4).

119 - Mayer,J.D et all.(2000) **Modal of emotional intelligence**, handbook of intelligence, Cambridge Univesity press UK.

120 - Ph. Mazet – D, Houzel(1979). **psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent** T01 2eme edition maloine editeur paris France puf .

## فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	إحصائيات الأساتذة الدائمون بجامعة محمد خيضر
02	بسكرة الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة
03	مقياس الدراسة (الذكاء العاطفي والتوافق المهني)
04	قائمة الأساتذة المحكمين لمقياس الذكاء العاطفي
05	مقياس التوافق المهني قبل التحكيم
06	قائمة بإسماء الأساتذة المحكمين لمقياس التوافق المهني
07	مستوى الأساتذة الجامعين على مقياسي الدراسة



## جدول الأساتذة الدائمون بجامعة محمد خيضر بسكرة

المجموع	أستاذ مهندس		معيد		أستاذ مساعد				أستاذ محاضر				أستاذ		القسم	الكلية	
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	الصف ب		الصف أ		الصف ب		الصف أ		إناث	ذكور			
					إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور					
61	20	41	0	0	0	2	2	1	12	12	2	9	0	6	4	11	الهندسة المدنية والري
46	2	44	0	0	0	0	0	1	2	18	0	14	0	5	0	6	الهندسة الميكانيكية
95	30	65	0	0	0	0	2	2	17	18	6	19	4	16	1	10	الهندسة الكهربائية
61	26	35	0	0	0	1	13	6	11	25	2	0	0	2	0	1	الهندسة المعمارية
23	12	11	0	0	0	0	2	0	7	3	3	4	0	3	0	1	الكيمياء الصناعية
286	90	196	0	0	0	3	19	10	49	76	13	46	4	32	5	29	المجموع
	286	0	0	3	29	125	59	36	34								
64	30	34	0	0	0	0	10	3	18	13	2	6	0	11	0	1	الرياضيات
47	27	20	0	0	0	0	2	1	13	8	10	3	0	4	2	4	الفيزياء
36	22	14	0	0	0	0	4	0	14	9	2	1	2	1	0	3	الكيمياء
67	29	38	0	0	0	0	4	4	22	19	2	5	1	8	0	2	الإعلام الآلي
48	32	16	0	0	0	0	8	1	22	12	1	3	1	0	0	0	علوم الطبيعة
15	3	12	0	0	0	0	1	1	2	6	0	2	0	1	0	2	علوم الأرض
39	18	21	0	0	0	0	1	2	16	13	1	3	0	2	0	1	الزراعة
316	161	155	0	0	0	0	30	12	107	80	18	23	4	27	2	13	المجموع
	316	0	0	42	187	41	31	15									
71	41	30	0	0	0	0	2	2	31	16	5	0	3	6	0	6	العلوم الاقتصادية
70	41	29	0	0	0	0	7	2	31	20	0	2	2	3	1	2	علوم التسيير
25	14	11	0	0	0	0	1	1	10	5	1	2	2	3	0	0	العلوم التجارية
166	96	70	0	0	0	0	10	5	72	41	6	4	7	12	1	8	المجموع
	166	0	0	15	113	10	19	9									
75	39	36	0	0	0	0	6	5	26	13	3	9	2	7	2	2	حقوق وإدارية
35	13	22	0	0	0	0	7	5	4	8	2	5	0	2	0	2	العلوم السياسية
110	52	58	0	0	0	0	13	10	30	21	5	14	2	9	2	4	المجموع
	110	0	0	23	51	19	11	6									
41	13	28	0	0	0	0	8	8	4	15	1	4	0	0	0	1	العلوم الإنسانية
96	53	43	0	0	0	0	5	3	32	22	13	2	3	9	0	7	العلوم الاجتماعية
23	0	23	0	0	0	0	0	6	0	8	0	3	0	6	0	0	الرياضيات والبيئية
160	66	94	0	0	0	0	13	17	36	45	14	9	3	15	0	8	المجموع
	160	0	0	30	81	23	18	8									
79	44	35	0	0	0	0	8	1	19	15	11	1	6	11	0	7	اللغة والأدب العربي
81	50	31	0	0	0	0	20	7	27	19	3	3	0	0	0	2	اللغات الأجنبية
160	94	66	0	0	0	0	28	8	46	34	14	4	6	11	0	9	المجموع
	160	0	0	36	80	18	17	9									
1198	559	639	0	0	0	3	113	62	340	297	70	100	26	106	10	71	المجموع
	1198	0	3	175	637	170	132	81									

عميد الجامعة

عميد الكلية

المصالح

المكتبة

الأمانة العامة

ن.ج.م للتنشيط وترقية  
البحث العلمي والعلاقات  
الخارجية والتعاون

ن.ج.م للتكوين العالي  
والتكوين المتواصل  
والشهادات

نائب العميد الكلف بما بعد التدرج  
والباحث العلمي والعلاقات الخارجية

نائب العميد الكلف بالدراسات  
والوسائل المرتبطة بالطلبة

الأمانة  
العامة للكلية

رئيس القسم

مكتبة الكلية

مركز التوثيق

مصلحة  
الاقتناء

المديرية  
الفرعية  
للمستخدمين  
والتكوين

مصلحة  
متابعة أنشطة  
البحث  
وإثمين  
نتائجه

مصلحة  
التعلم  
والتربصات  
والتقييم

مصلحة  
الميزانية  
والمحاسبة

مساعد  
الرئيس

مصلحة  
تسيير  
الرصد

مركز الطبع  
البصري

مصلحة  
المعالجة

المديرية  
الفرعية  
للمالية  
والمحاسبة

مصلحة  
التعاون  
والتبادل ما  
بين الجامعات  
والشراكة

مصلحة  
الشهادات  
والمعدات

مصلحة  
الوسائل  
والصيانة

مساعد  
الرئيس  
القسم  
بما  
بعد التدرج

مصلحة  
التوجه  
والباحث  
الديبلو غرافي

مركز  
الأنظمة  
وشبكة  
الاعلام الألي

مصلحة  
البحث  
البيبلو غرافي

المديرية  
الفرعية  
للسائل  
والصيانة

مصلحة  
التعاون  
بين الجامعات  
والشراكة

مصلحة  
التكوين  
المتواصل

مركز  
الأنظمة  
وشبكة  
الاعلام الألي

مصلحة  
التوجيه

المديرية  
الفرعية  
للأنشطة  
العلمية  
والتقافية  
والرياضية

مصلحة  
التكوين  
لما بعد  
التدرج

الملحق رقم: (02)





الملحق رقم: (03)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الإجتماعية

الأستاذة/ة : المحترم

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني" دراسة ميدانية على عينة من أساتذة محمد خيضر بسكرة وذلك إستكمالا لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الإجتماعي .

ونرجو الإجابة على كل فقرة وإعطاء رأيك في كل عبارة حسب ما تشعر به بكل أمانة لما في ذلك من أهمية في نتائج هذه الدراسة.

ضع علامة ( X ) أمام الاختيار الذي تعتقد أنه ينطبق عليك عند كل فقرة.

ربما تتردد في اختيار الإجابة على بعض العبارات ، وفي هذه الحالة اختر الإجابة الأقرب للاتفاق مع وجهة نظرك.

لاحظ أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، إنما الإجابة هي التي تنطبق عليك وليس أية إجابة أخرى إن الهدف من هذه المعلومات هو لأغراض البحث العلمي فقط ، وستكون الإجابة موضع العناية والسرية ، لذلك لا داعي لكتابة اسمك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

الباحثة: بن غربال سعيدة

بيانات شخصية :

أنثي

ذكر

الجنس :

متزوج

أعزب

الحالة المدنية :

ما بين 10 - 20 سنة

أقل من 10 سنوات

سنوات الخدمة :

أكثر من 20 سنة

الكلية :

لا يحدث أبدا	يحدث نادرا	يحدث أحيانا	يحدث عادة	يحدث دائما	المفردات	ترتيب العبارة
					مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية	1
					أستخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي	2
					أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج	3
					أنا حساس لاحتياجات الآخرين	4
					نادرا ما أغضب إذا ضايقتني الناس بأسئلتهم	5
					مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح	6
					تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي	7
					أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة	8
					أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين	9
					أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين	10
					أستطيع التحكم في تفكيري السلبي	11
					أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	12
					عندما أقوم بعمل ممل فإنني أستمتع بهذا العمل	13
					أجيد فهم مشاعر الآخرين	14
					لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء	15
					أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج	16
					ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين	17
					أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحيات	18
					أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	19
					عندي قدرة في التأثير على الآخرين	20
					أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي	21
					أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت	22
					أتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به	23
					أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين	24
					أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين	25
					أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها	26
					أستطيع التعبير عن مشاعري	27
					أستطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي	28
					أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين	29
					أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين	30
					أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة	31

					أعتبر نفسي مسؤولاً عن مشاعري	32
					أستطيع انجاز المهام بنشاط وبتركيب عالي	33
					أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة	34
					أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم	35
					أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة	36
					لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام	37
					في وجود الضغوط نادراً ما أشعر بالتعب	38
					عندي قدرة على الإحساس من الناحية الانفعالية للآخرين	39
					يراني الناس أنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين	40
					أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر	41
					أدرك أنني لدي مشاعر رقيقة	42
					أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط	43
					أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرين بالإفصاح عنها	44
					عندما أغضب لا يظهر عليا اثر الغضب	45
					عادة أستطيع أن افعل ما أحتاجه عاطفياً بإرادتي	46
					يغمرني المزاج السيئ	47
					أستطيع أن انهمك في انجاز أعمالى رغم التحدي	48
					إحساسى الشديد بمشاعر الآخرين يجعلنى مشفق عليهم	49
					أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة ببسر	50
					أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني	51
					أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها	52
					أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي	53
					أستطيع أن أنحي عواطفى جانباً عندما أقوم بانجاز أعمالى	54
					تساعدنى مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتى	55
					أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائى لأعمالى	56
					يضل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائى	57
					أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط	58

ترتيب العبارة	المفردات	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	معارض	معارض بشدة
1	أعتقد أن ظروف عملي ملائمة من حيث الظروف الفيزيائية (التهوية والحرارة والضجيج)					
2	أعتقد أن الأجر الذي أتقاضاه يفي بمتطلبات الحياة الضرورية					
3	علاقتي في الكلية مع زملائي قائمة على أساس العمل كفريق					
4	علاقتي بطلبتي قائمة على أساس التقدير والإحترام					
5	أثق برئيس القسم					
6	تشبع مهنتي فضولي العلمي وتوسع معارفي					
7	أشعر أن جو المحاضرة الذي أدرس فيه مريح بشكل عام					
8	أشعر بالضيق لعدم تمكني من الادخار					
9	تربطني بزملائي علاقة إحترام وتقدير متبادل					
10	أرى أن أسلوب التعامل الذي أتبعه في تعاملتي مع طلبتي جيد					
11	علاقتي برئيس القسم مبنية على التفاهم والتقدير والإحترام					
12	لا تتلائم طبيعة مهنتي ومتطلباتها مع المستقبل المهني الذي أطمح إليه					
13	يضايقتني زيادة عدد الحصص الأسبوعية عن النصاب القانوني وتأخر عائدها المادي					
14	أعتقد أن أجري يوفر لي فرصة كافية للرفاهية					
15	أعتقد أن التنسيق والتعاون مع الزملاء في العمل قليل جدًا					
16	أساعد الطلبة على حل مشكلاتهم					
17	لا أعتقد أن رئيس القسم يتفهم الظروف الخاصة بي					
18	أستاء كثيرًا من معايير الترقية المعمول بها في الجامعة					
19	أشعر بالاستمتاع عندما أقوم بتدريس طلبتي					
20	أشعر بالضيق لعدم كفاية الأجر والعلاوات					
21	أعتبر بعض زملائي في العمل من أحسن أصدقائي					
22	لا أشعر بتقدير الطلبة لمجهوداتي					

					23 لا أرى أن أسلوب رئيس القسم في معالجة مشاكل العمل جيدة
					24 تتيح لي مهنتي إمكانية تطوير مهاراتي وتحسين أدائي من خلال التدريب
					25 أشعر أن عملي كمدرس لا تلائم مع قدراتي وميولي الشخصية
					26 أعتقد أن نظام الادخار والمعاشات بعد التقاعد مناسب
					27 أرفض تدخل الآخرين في أمور عملي
					28 أشعر بالإستياء من عدم ملاحظة نتائج جهدي مع طلبتي
					29 لا أشعر أن رئيس القسم يحترم آرائي واقتراحاتي المهنية
					30 أنا غير راضي عن المعايير التي تعتمدھا الجامعة في الحصول على فرص للتدريب
					31 أشعر بالفخر والاعتزاز لممارستي مهنة التدريس
					32 أشعر أن الأجر الذي أتقاضاه لا يكافئ المجهود الذي أبذله في العمل
					33 أعتقد أنه من الصعب تكوين علاقات مع زملاء العمل
					34 أرى أن رئيس القسم يراقبني بدقة في عملي حتى يضمن إنجاز العمل على الوجه المطلوب
					35 توفر لي مهنة التدريس الشعور بالإنجاز والعمل المثمر
					36 أعتقد أن الوسائل المساعدة في التدريس غير كافية
					37 أعتقد أن توزيع ساعات العمل لا تناسبني
					38 أفضل العمل في هذه المؤسسة عن مؤسسات أخرى

قائمة الأساتذة المحكمين لمقياس الذكاء العاطفي

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية
01	بلوم محمد	أستاذ
02	رابحي إسماعيل	أستاذ محاضر ب
03	جوادي يوسف	أستاذ مساعد أ

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

## مقياس التوافق المهني

الأستاذ الدكتور/ة :

يزيدني فخراً وشرفاً أن أضع بين أيديكم فقرات هذا المقياس، والتي تشكل أداة قياس في صورتها لجمع بعض المعلومات اللازمة لأجراء هذه الدراسة، حيث أن الطالبة بصدد إعداد مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الإجتماعي بعنوان:

الذكاء العاطفي علاقته بالتوافق المهني - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة محمد خيضر بسكرة-

مما يتطلب من الطالبة إعداد مقياس لقياس التوافق المهني للأستاذ الجامعي الذي يتكون من (38) فقرة موزعة على ستة أبعاد وهي مقدره على سلم خماسي الفئات

لا تنطبق علي	تنطبق قليلاً	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق علي كثيراً	تنطبق علي تماما
--------------	--------------	--------------------	------------------	-----------------

حيث تعطى لها الدرجات التالية على الترتيب 1-2-3-4-5.

كما صيغ منها فقرات ذات اتجاه موجب والذي بلغ عددها 19 فقرة، وفقرات أخرى ذات اتجاه سالب وعددها 19 فقرة، وسوف يتم خلط هذه الفقرات حتى نتقادي الإجابة النمطية.

لذلك نرجو من سيادتكم التأكد من مدى مطابقة الفقرات لكل بعد من الأبعاد، وتعديل فقرات المقياس التي بحاجة لتعديل لتتلاءم مع تلك الأبعاد، وإضافة فقرات جديدة إن لم تكن هذه الفقرات كافية، والتأكد من صلاحية الفقرات لقياس ما وضع لقياسه.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

الطالبة: بن غربال سعيدة

ترتيب العبرة	المفردات	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	معارض	معارض بشدة
<b>I.</b>	<b>محور: طبيعة وظروف العمل</b>					
1	أعتقد أن ظروف عملي ملائمة من حيث الظروف الفيزيائية (التهوية والحرارة والضجيج)					
2	أشعر أن جو المحاضرة الذي أدرس فيه مريح بشكل عام					
3	يضايقني زيادة عدد الحصص الأسبوعية عن النصاب القانوني دون مقابل مادي					
4	أشعر بالاستمتاع عندما أقوم بتدريس طلبتي					
5	أشعر أن عملي كمدرس لا تلائم مع قدراتي وميولي الشخصية					
6	أشعر بالفخر والاعتزاز لممارستي مهنة التدريس					
7	أعتقد أن الوسائل المساعدة في التدريس غير كافية					
8	أعتقد أن توزيع ساعات العمل لا تناسبني					
9	أفضل العمل في هذه المؤسسة عن مؤسسات أخرى					
<b>II.</b>	<b>محور: الأجر</b>					
10	أعتقد أن الأجر الذي أتقاضاه يفي بمتطلبات الحياة الضرورية					
11	أشعر بالضيق لعدم تمكني من الادخار					
12	أعتقد أن أجري يوفر لي فرصة كافية للرفاهية					
13	أشعر بالضيق لعدم كفاية الأجر والعلوات					
14	أعتقد أن نظام الادخار والمعاشات بعد التقاعد مناسب					
15	أشعر أن الأجر الذي أتقاضاه لا يكافئ المجهود الذي أبذله في العمل					
<b>III.</b>	<b>محور: العلاقة بالزملاء</b>					
16	علاقتي في الكلية مع زملائي قائمة على أساس العمل كفريق					
17	تربطني بزملائي علاقة إحترام وتقدير متبادل					
18	أعتقد أن التنسيق والتعاون مع الزملاء في العمل قليل جداً					
19	أعتبر بعض زملائي في العمل من أحسن أصدقائي					
20	أرفض تدخل الآخرين في أمور عملي					



					أعتقد أنه من الصعب تكوين علاقات مع زملاء العمل	21
					<b>محور: العلاقة بالطلبة</b>	<b>IV.</b>
					علاقتي بطلبتي قائمة على أساس التقدير والإحترام	22
					أرى أن أسلوب التعامل الذي أتبعه في تعاملي مع طلبتي جيد	23
					أساعد الطلبة على حل مشكلاتهم	24
					لا أشعر بتقدير الطلبة لمجهوداتي	25
					أشعر بالإستياء من عدم ملاحظة نتائج جهدي مع طلبتي	26
					<b>محور: الأشراف</b>	<b>V.</b>
					أثق برئيس القسم	27
					علاقتي برئيس القسم مبنية على التفاهم والتقدير والإحترام	28
					لا أعتقد أن رئيس القسم يتفهم الظروف الخاصة بي	29
					لا أرى أن أسلوب رئيس القسم في معالجة مشاكل العمل جيدة	30
					لا أشعر أن رئيس القسم يحترم آرائي واقتراحاتي المهنية	31
					أرى أن رئيس القسم يراقبني بدقة في عملي حتى يضمن إنجاز العمل على الوجه المطلوب	32
					<b>محور: الترقية والتطور وفرص التقدم في العمل</b>	<b>VI.</b>
					تشبع مهنتي فضولي العلمي وتوسع معارفي	33
					لا تتلائم طبيعة مهنتي ومتطلباتها مع المستقبل المهني الذي أطمح إليه	34
					أستاء كثيراً من معايير الترقية المعمول بها في الجامعة	35
					لا تتيح لي مهنتي إمكانية تطوير مهاراتي وتحسين أدائي من خلال التدريب	36
					توفر لي مهنة التدريس الشعور بالإنجاز والعمل المثمر	37
					أنا غير راضي عن المعايير التي تعتمدها الجامعة في الحصول على فرص للتدريب	38

قائمة الأساتذة المحكمين لمقياس التوافق المهني

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية
01	بلوم محمد	أستاذ
02	تاويريت نور الدين	أستاذ
03	جابر نصر الدين	أستاذ
04	رابحي إسماعيل	أستاذ محاضر أ
05	سايجي سليمة	أستاذ محاضر أ
06	مدور مليكة	أستاذ محاضر أ
07	نحوي عائشة	أستاذ محاضر أ
08	طاع الله حسينة	أستاذ محاضر ب
09	أوزليفي ناجي	أستاذ مساعد أ
10	جوادي يوسف	أستاذ مساعد أ
11	خياط خالد	أستاذ مساعد أ

الذكاء العاطفي					
		التكرارات	النسبة المئوية	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
المستوى المنخفض	83	2	1,3	1,3	1,3
	92	1	,7	,7	2,0
المستوى المتوسط	105	1	,7	,7	2,7
	108	1	,7	,7	3,3
	113	3	2,0	2,0	5,3
	116	1	,7	,7	6,0
	117	1	,7	,7	6,7
	118	1	,7	,7	7,3
	121	4	2,7	2,7	10,0
	122	2	1,3	1,3	11,3
	123	5	3,3	3,3	14,7
	124	3	2,0	2,0	16,7
	126	3	2,0	2,0	18,7
	127	1	,7	,7	19,3
	128	4	2,7	2,7	22,0
	129	3	2,0	2,0	24,0
	130	2	1,3	1,3	25,3
131	4	2,7	2,7	28,0	
132	4	2,7	2,7	30,7	
133	4	2,7	2,7	33,3	
134	5	3,3	3,3	36,7	
135	3	2,0	2,0	38,7	
المستوى المرتفع	136	2	1,3	1,3	40,0
	137	8	5,3	5,3	45,3
	138	5	3,3	3,3	48,7
	139	6	4,0	4,0	52,7
	140	8	5,3	5,3	58,0
	141	2	1,3	1,3	59,3
	142	6	4,0	4,0	63,3
	143	3	2,0	2,0	65,3
	144	6	4,0	4,0	69,3
	145	3	2,0	2,0	71,3
	146	5	3,3	3,3	74,7
	147	3	2,0	2,0	76,7
148	4	2,7	2,7	79,3	
149	4	2,7	2,7	82,0	
150	5	3,3	3,3	85,3	

152	2	1,3	1,3	86,7
153	6	4,0	4,0	90,7
154	2	1,3	1,3	92,0
155	2	1,3	1,3	93,3
156	1	,7	,7	94,0
157	2	1,3	1,3	95,3
158	1	,7	,7	96,0
159	2	1,3	1,3	97,3
160	1	,7	,7	98,0
163	1	,7	,7	98,7
167	1	,7	,7	99,3
169	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

التوافق المهني					
		التكرارات	النسبة المئوية	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
المستوى المنخفض	57	2	1,3	1,3	1,3
	60	1	,7	,7	2,0
	62	2	1,3	1,3	3,3
المستوى المتوسط	65	1	,7	,7	4,0
	69	1	,7	,7	4,7
	70	1	,7	,7	5,3
	71	2	1,3	1,3	6,7
	72	1	,7	,7	7,3
	74	1	,7	,7	8,0
	75	1	,7	,7	8,7
	76	3	2,0	2,0	10,7
	77	3	2,0	2,0	12,7
	78	2	1,3	1,3	14,0
	79	3	2,0	2,0	16,0
	80	3	2,0	2,0	18,0
	81	1	,7	,7	18,7
	82	3	2,0	2,0	20,7
	83	3	2,0	2,0	22,7
	84	8	5,3	5,3	28,0
	85	6	4,0	4,0	32,0
	86	5	3,3	3,3	35,3
87	10	6,7	6,7	42,0	
88	2	1,3	1,3	43,3	
89	7	4,7	4,7	48,0	
90	4	2,7	2,7	50,7	
	91	4	2,7	2,7	53,3

المستوى المرتفع	92	5	3,3	3,3	56,7
	93	4	2,7	2,7	59,3
	94	7	4,7	4,7	64,0
	95	5	3,3	3,3	67,3
	96	1	,7	,7	68,0
	97	3	2,0	2,0	70,0
	98	8	5,3	5,3	75,3
	99	8	5,3	5,3	80,7
	100	9	6,0	6,0	86,7
	101	4	2,7	2,7	89,3
	102	3	2,0	2,0	91,3
	103	3	2,0	2,0	93,3
	104	1	,7	,7	94,0
	105	2	1,3	1,3	95,3
	106	1	,7	,7	96,0
	107	4	2,7	2,7	98,7
	110	1	,7	,7	99,3
112	1	,7	,7	100,0	
Total	150	100,0	100,0		