

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية: علوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم النفس



عنوان المذكرة:

الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالعقد النفسي

دراسة ميدانية في ديوان الترقية و التسيير العقاري - بسكرة -

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: علم نفس العمل و التنظيم وتسيير

الموارد البشرية.

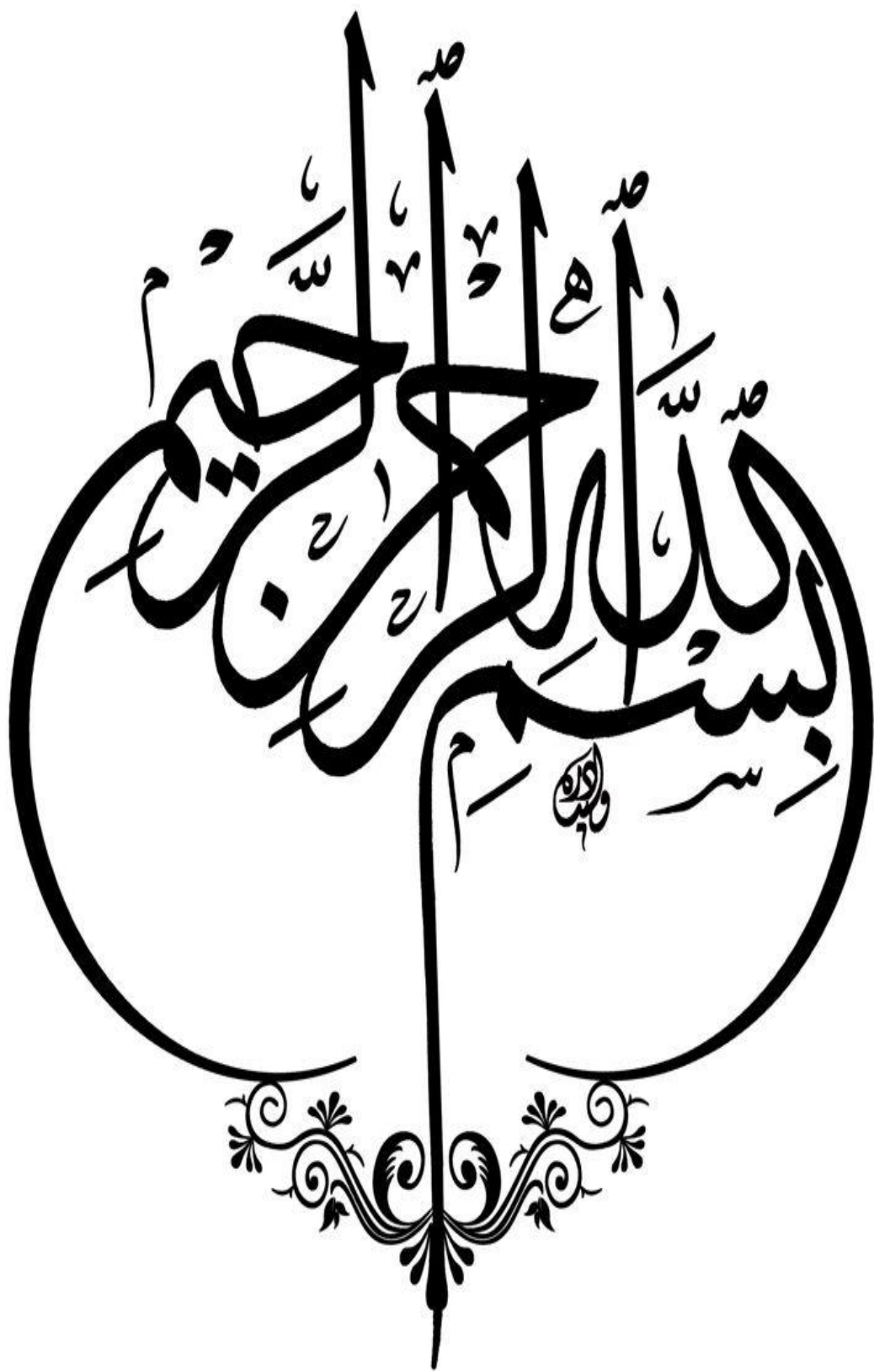
إشراف الأستاذ:

أ.د. يوسف جوادي

إعداد الطالبة :

رقية بشكي

السنة الجامعية 2020/2019



إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى أعز الناس

إلى من هما صاحبا الفضل بعد الله عز و جل فيما وصلت إليه أُمي وأبي
الحبيبين اللذان كان العون الكبير لي و صبر معي أثناء انجازي لهذا التقرير .

أتمنى لهم طول العمر و الصحة و العافية.

إلى من وقفوا معي إخوتي و جدتي أطال الله في عمرها و إلى زوجة أخي و إلى

كافة زملائي و زميلاتي خاصة وإلى كل أحبتي في الله و إلى كل أساتذتي

الكرام.

شكر و عرفان

الحمد لله والشكر إلى مولانا عظم شأنه وجل جلاله الذي خلقنا في أحسن تقويم وقدرنا على هذا العمل المتواضع وكان معنيا في كل لحظة بأس تمكنت منا، فالحمد لله كثيرا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه .ونصلي ونسلم على الحبيب المصطفى محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعه إلى يوم الدين.

إلى من أشعل شمعة في دروب عملنا وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لتيسر دربنا الأستاذ المحترم "يوسف جوادي" الذي تفضل علينا بالإشراف على هذا التبرص فجزاه الله خيرا.

ونشكر جميع أساتذة علم النفس وخاصة أساتذة علم النفس تنظيم وعمل، وكما أتقدم بجزيل الشكر لديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة الذي فتح لنا أبوابه وحسن الإستقبال الذي تلقيناه منهم .

ولا ننسى أن نشكر من هم سبب في وجودي في الجامعة وأبي وأمي وكل من ساعدني إن أكون في هذا المستوى، وكل من قدم لي يد المساعدة .

لكل هؤلاء أقدم العمل عربون عرفان وإمتنان.

ملخص الدراسة :

هدف هذا البحث إلى دراسة الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .و لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي ،و قد تكونت عينة الدراسة من (30) مفردة،قد تم إختيارهم بالطريقة العينة العشوائية ،كما استخدم استبيان الذكاء الإجتماعي و استبيان العقد النفسي . كأدوات لجمع البيانات .

وكانت أهم نتائج البحث التي تم التوصل إليها كالآتي :

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي والعقد النفسي في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي وطبيعة العقد النفسي (العقد العلائقي /التبادلي) في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي والتزامات العامل نحو صاحب العمل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي والتزامات صاحب العما نحو العامل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .
- الكلمات المفتاحية : الذكاء الإجتماعي ،العقد النفسي .

Study summary in English:

The aim of the research is to study social intelligence and its relationship to the psychological contract in the Bureau of Promotion and Real Estate Management in the state of Biskra. To achieve the objectives of the study, the correlational descriptive approach was used. The study sample consisted of (30) items. They were chosen by the random sample method. The social intelligence questionnaire and the contract questionnaire were also used.

Psychological tools as data collection tools

The most important results were as follows:

- 1- There is a statistically significant relationship between social intelligence and the psychological contract in the Office of Real Estate Promotion and Management in the state of Biskra.
2. There is a statistically significant relationship between social intelligence and the nature of the psychological contract (relational / reciprocal contract) in the Office of Real Estate Promotion and Management of the state of Biskra.
- 3 There is a statistically significant relationship between social intelligence and the worker's obligations towards the employer in the Office of Promotion and Real Estate Management in the state of Biskra.

4- There is a statistically significant relationship between social intelligence and the employer's obligations towards the worker in the Real Estate Promotion and Management Bureau.

key words :

Social intelligence, psychological contract

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	إهداء .
	شكر وتقدير.
	ملخص الدراسة .
	فهرس المحتويات .
	فهرس الجداول .
	فهرس الملاحق.
أب	مقدمة
	الفصل الاول : الاطار العام لدراسة
7-9	1 إشكالية الدراسة .
9	2 فرضيات الدراسة .
10	3 أهداف الدراسة .
10	4 أهمية الدراسة.
11	5 تحديد مفاهيم الدراسة .
11-18	6 الدراسات السابقة .
18	7 التعقيب على الدراسات السابقة .

	الاطار النظري لدراسة	
	الفصل الثاني: الذكاء الإجتماعي	
	تمهيد	
21-23	تعريف الذكاء الإجتماعي .	1
23-25	تطور مفهوم الذكاء الإجتماعي .	2
25	المفاهيم المرتبطة بالذكاء الإجتماعي .	3
25-26	خصائص الذكاء الإجتماعي .	4
26-28	نظريات الذكاء الإجتماعي .	5
28	أقسام الذكاء الإجتماعي .	6
29-28	مظاهر الذكاء الإجتماعي .	7
31-30	المتغيرات التي تسهم في تنمية الذكاء الإجتماعي .	8
	الفصل الثالث :العقد النفسي	
	تمهيد	
39-37	تعريف العقد النفسي .	1
40-39	تطور مفهوم العقد النفسي .	2
42-41	المفاهيم المرتبطة بالعقد النفسي .	3
43-42	خصائص العقد النفسي .	4
44-43	محتوى العقد النفسي	5
45-44	أنواع العقد النفسي	6
45	أبعاد العقد النفسي	7
54-46	نظريات العقد النفسي	8
	خلاصة الفصل	
	الفصل الرابع : اجراءات الدراسة لميدانية	
	تمهيد	
60	منهج الدراسة	1
65-60	مجالات الدراسة	2
65	أدوات الدراسة	3

68	أساليب معالجة الاحصائية	4
	خلاصة الفصل	
	الفصل الخامس: عرض وتفسير نتائج الدراسة	
	تمهيد	
73-72	عرض وتفسير الفرضية العامة .	1
74-73	عرض و تفسير الفرضية الجزئية الأولى .	2
76-75	عرض وتفسير الفرضية الجزئية الثانية .	3
77-76	عرض وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة .	4
78	الإستنتاج العام .	
79	خاتمة .	
80	الإقتراحات و التوصيات .	
	قائمة الصادر و المراجع .	
	الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الإلتزامات الخاصة بكل من العامل ورب العمل .	44
02	يوضح تفسير نظرية التبادلالإجتماعي .	50
03	يوضح درجات مقياس ليكرت الثلاثي .	66
04	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقياس الذكاء الإجتماعي و مقياس العقد النفسي	67
05	يمثل المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري للأبعاد .	68
06	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجات الذكاء الإجتماعي و درجات العقد النفسي .	72
07	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي و طبيعة العقد	73

	النفسي (العلائقي /التبادلي).	
75	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي وِالتزامات العامل نحو صاحب العمل .	08
77	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي وِالتزامات صاحب العمل نحو العامل .	09

فهرس الاشكال

الصفحة	عناوين الاشكال	الرقم
45	يوضح أنواع العقود النفسية .	01
47	يمثل نظرية كيلي و ثيوت .	02
50	يمثل نظرية بيتر بلاو في التبادل الإجتماعي .	03
53	يمثل نموذج نظرية التوقع .	04
53	يمثل نظرية المساواة .	05

فهرس الملاحق

الرقم	عناوين الملاحق
01	إستبان الذكاء الإجتاعي و العقد النفسي
02	إستبيان الذكاء الإجتاعي
03	إستبيان العقد النفسي
04	نتائج حساب معامل الإرتباط بيرسون بين الذكاء الإجتاعي و العقد النفسي

مقدمة :

تطورت العلاقات العمالية في الآونة الأخيرة داخل التنظيمات بحكم تعدد المهام و تطور مجال التفاعلات داخل التنظيم و مستويات التقدم التكنولوجي ،ولضمان استمرارية العلاقات بين الأفراد يتطلب من كل فرد أن يتميز بالذكاء الإجتماعي الذي بكونه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين ،وعلى تكوين العلاقات إجتماعية ناجحة ،ويتفاعل إيجابيا مع الآخر .وتظهر إيجابية العلاقة في العقد النفسي الذي يعتبر مجموعة من توقعات و التزامات و تصورات بين العامل و صاحب العمل ،حيث تشكل هذه العلاقات نتيجة الثقة المتبادلة بين الطرفين .

إن الإهتمام بعلاقات الموظفين و أصحاب العمل داخل المنظمات ،يزيد من تحقيق الإستقرار و تحقيق الأهداف . إذ يحقق الإندماج و الإنسجام و التفاعل الإيجابي بين الأفراد فيما بينهم و بين الفرد ومنظمتة، و لذا لايعتبر تأدية الفرد دوره الأساسي فقط يؤدي إلى نجاح الأكثر فالعلاقات و التفاعل الإيجابي والفهم الآخر تكون لديه علاقة في العقود و الوعود . و لذلك كان إختيارنا لدراسة هذين المتغيرين في ديوان الترقية والتسيير العقاري هو محاولة تسليط الضوء و معرفة العلاقة الموجودة بينهما ،حيث تناولت دراسة هذا الموضوع من خلال خطة البحث اشتملت على جانبين :الجانب النظري ، الجانب الميداني .

بحيث يتكون الجانب النظري من ثلاثة فصول :

الفصل الأول : بعنوان الإطار العام للدراسة حيث يحتوي على إشكالية الدراسة ، تساؤلات الدراسة،فرضيات الدراسة ، أهداف الدراسة ،أهمية الدراسة و تحديد لمفاهيم الدراسة ،وعرض الدراسات السابقة و تعقيها .

أما الفصل الثاني : بعنوان الذكاء الإجتماعي سنتطرق إلى تعريف الذكاء الإجتماعي وعرض نبذة عن تطور مفهومه و المفاهيم المرتبطة به ، و خصائصه ونظرياته و أقسامه و مظاهره و أخيرا المتغيرات التي تسهم في تنمية الذكاء الإجتماعي .

و الفصل الثالث :تناول تعريف العقد النفسي ،تطور مفهوم العقد النفسي ،مفاهيم المتبطة بالعقد النفسي

و خصائصه و محتوى العقد النفسي ،أنواع العقد النفسي ،و أبعاده وأخيرا نظريات العقد النفسي .

الجانب الميداني: حيث يتكون من فصلين :

الفصل الرابع: بعنوان إجراءات الدراسة الميدانية حيث تضمن تمهيد ،منهج الدراسة ،مجالات الدراسة ،عينة الدراسة ،أدوات جمع البيانات ،الأساليب الإحصائية .

الفصل الخامس: و قد خصص هذا الفصل لعرض النتائج التي تحصلنا عليها من خلال أدوات الدراسة و تحليلها وتفسيرها لإختبار مدى صحة الفرضيات و الإجابة عن الإشكالية المطروحة .

الأخير تم عرض الإستنتاج العام و الخاتمة و بعض من التوصيات و المقترحات ،مرفقة ببعض الملاحق لزيادة التوضيح مع أهم مراجع التي إعتدنا عليها

لفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة .
2. فرضيات الدراسة .
3. أهداف الدراسة .
4. أهمية الدراسة.
5. تحديد مفاهيم الدراسة .
6. الدراسات السابقة .
7. التعقيب على الدراسات السابقة .

1. إشكالية الدراسة:

يتطلب من الفرد في حياته أن يكون في وسط المجتمع للتواصل معه من تبادل و تفاعل معه، فلإنسان بطبعه إجتماعي لا يستطيع أن يعزل نفسه لهذا يؤدي الذكاء الإجتماعي دوراً هاماً و بارزاً في حياة الإنسان . وهذا ما يحتاجه الفرد داخل جماعته سواء كانت جماعة عمل أو اصدقاء أو عائلة، فالمطلوب منه الإنسجام و تحسين علاقته مع الغير و فهم الآخر، و تكون لديه القدرة على التصرف لمواجهة المشكلات و العمل بكفاءة و فاعلية و مثابرة .

وكانت بداية الإهتمام بمصطلح الذكاء الاجتماعي على يد "ثرونديك" (1920)، لتأكيد على اختلاف هذا المصطلح على مصطلحات الذكاءات الأخرى، حيث ربط ثرونديك بين الذكاء و نجاح الفرد في الحياة الإجتماعية، من خلال أهمية الذكاء الإجتماعي في تنمية القدرة على فهم الناس و التفاعل معهم، وفي هذا الصدد نجد أن موسوعة علم النفس تعرف الذكاء الإجتماعي بأنه "ذلك النوع من الذكاء الذي يظهره الفرد في معاملته مع الآخرين، وفي ممارسة العلاقات الإجتماعية حتى أن الذكاء الإجتماعي العالي هو مرادف البراعة و اللباقة، فهو القدرة على التكيف وسط البيئة الإجتماعية و التصدي بصورة فعالة للعلاقات الإجتماعية الجديدة" (الدسوقي، 2008، ص71).

إذ أن الحياة الإجتماعية ماهي إلا عملية تبادلية بمعنى أن طرفي التبادل تأخذ و تعطي لبعضها البعض . ولا شك أن إمتلاك الفرد داخل المنظمة للذكاء الإجتماعي يمكنه التأثير على أداء و سلوك المنظمة، فالذكاء الإجتماعي في بيئة العمل قد يعطي دوراً و أهمية في العمل. فالمنظمة تقوم على علاقات إجتماعية مهمة بين الإدارة و العمال و نوعية العلاقة بينهم، قد يساهم بشكل أساسي في نجاح المؤسسة أو فشلها، مما يجعله يركز على توقعات و إلتزامات كل طرف نحو الآخر و لذلك تنشأ لدى كل طرف توقعات ضمنية عن طبيعة العمل بينهما، حيث يأمل كلا الطرفين تقديراً و احترام هذه العلاقة و اتفافية الضمنية أو المصرح بها. ولهذا قد يواجه الفرد مشكلات في عمله هنا يبرز الفرد الذكي إجتماعيا .

إضافة إلى ذلك في كل مؤسسة أو منظمة علاقة بين الرئيس و المرؤوس من العلاقات المهمة في بيئة العمل، التي يوجد فيها العديد من المدخلات (الثقة و الإحترام المتبادل، العدالة... إلخ)، والعديد من المخرجات سواء على مستوى المنظمة إذ بين كل صاحب العمل و العامل تنتوع العقود، فمنها الصريحة و منها المؤقتة ومنها الضمنية وقد تستند إلى وثائق مكتوبة، من حوارات و تبادل الآراء، وفي ظل أن العلاقة بين صاحب العمل و العامل تقوم على تبادل و تفاعل على إلتزام و رضا.

من هنا برزت أهمية العقد النفسي الذي يهتم بدراسة تلك العلاقات من جانبها الضمني محاولاً بذلك إبراز طبيعة الوعود و الاتفاقيات التي يشكلها العامل ولا يصرح بها و أثرها على المسار المهني.

يعتبر العقد النفسي مفهوماً جديداً نسبياً، حيث تم تعريفه " هو العلاقة بين العامل و صاحب العمل على مجموعة من الوعود و الانتظارات التي تحدد سلوكيات كلا الطرفين داخل المؤسسة في شكل عقد ضمني غير مصرح به " (صوفي عبد الوهاب، 2013 ص 169). وكما تعددت نظريات التي اهتمت بالعقد النفسي فمنها نظرية التبادل الإجتماعي حيث تؤكد أن الأفراد يتوقعون رداً جميلاً أو المعاملة بالمثل لقاء ما يقومون به. و تقترح وجود عقد ضمني بين الأفراد و المنظمات التي يعملون بها .

هناك العديد من الباحثين من حدد أبعاد العقد النفسي و اختلفوا في تحديدها حسب الخصائص ،فمنها (العقد العلائقي، العقد المتوازن ،العقد الإنتقالي، التأمري ،التحولي ...) ولقد فصلنا من خلال الأبعاد المشتركة بين جل الدراسات المتحصل عليها. إذ تنتقل في التزامات صاحب العمل نحو العامل ،حيث الوعود التي يتم الإعلان عنها سواء صريحة أو ضمنية ،ولكي يتم تحقيق ما يتوقعه من العامل من أداء و رضا عن العمل المقدم إليه و هذا يفسر العلاقة العكسية بين العامل و صاحب العمل .

وفي مقابل ذلك يتأثر الذكاء الإجتماعي بالعقد النفسي حيث يشعر الموظفون أن المنظمة تلتزم بوعودها الموجود في العقد النفسي من خلال تفهم العلاقة بين الطرفين و قدرة فهم الآخر .

ومن هنا تبدو أهمية دراسة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و العقد النفسي و على ضوء ذلك يمكن طرح التساؤل التالي :

ما علاقة الذكاء الإجتماعي بالعقد النفسي في ديوان الترقية و التسيير العقاري ؟

ومنه تندرج التساؤلات الفرعية فما يلي:

-هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي و طبيعة العقد النفسي علائقي/ تبادلي)

في ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة ؟

- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الإجتماعي و إلتزامات العامل نحو صاحب العمل في ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة ؟

- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء إجتماعي و إلتزامات صاحب العمل نحو العامل في ديوان الترقية و التسيير العقاري ؟

2. فرضيات الدراسة .

فرضية العامة:

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي و العقد النفسي في ديوان الترقية و التسيير العقاري؟

فرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي و طبيعة العقد النفسي علائقي/ تبادلي في ديوان الترقية و التسيير العقاري .

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الإجتماعي و إلتزامات العامل نحو صاحب العمل في ديوان الترقية و التسيير العقاري.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي و إلتزامات صاحب العمل نحو العامل في ديوان الترقية و التسيير العقاري.

3. أهداف الدراسة:

- تحديد العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و العقد النفسي .
- التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و طبيعة العقد النفسي (علائقي / تبادلي)
- التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و التزامات العامل نحو صاحب العمل .
- التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و التزامات صاحب العمل نحو العامل.
- فهم طبيعة تأثير الذكاء الاجتماعي على علاقات العمل بين الافراد و رؤسيتهم .
- معرفة خصائص و مميزات الفرد الذكي إجتماعيا من خلال أبعاد الذكاء الإجتماعي .

4. أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من أهمية الموضوع الأساسي الذكاء الاجتماعي و علاقته بالعقد النفسي و تأتي في عدة جوانب :

- تتبع أهمية هذه الدراسة الحالية في أن الذكاء الإجتماعي يعتبر كعامل هام في تحقيق الأفراد التفاعل الإجتماعي داخل المنظمة من خلال إنسجام و تحسين العلاقات مع بعضهم البعض .
- أهمية الجانب النفسي و الإجتماعي و على رأسها الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي من خلال تأثير سلوكيات العاملين في المنظمة و إتجاههم نحوها .

5. تحديد مفاهيم الدراسة:

الذكاء الاجتماعي

هو قدرة الفرد على فهم الآخرين و التفاعل معهم و معرفة حالاتهم المزاجية من خلال الدرجة التي نتحصل عليها من خلال إستجابة الموظفين لبنود إستبيان الذكاء الاجتماعي .

العقد النفسي :

العقد النفسي مجموعة من الوعود والتوقعات والالتزامات لكلا الطرفين (العامل و صاحب العمل) و التي نقيسها من خلال الأبعاد التالية (بعد العقد النفسي العلائقي /التبادلي ،بعد إلتزامات صاحب العمل نحو العامل ،بعد إلتزامات العامل نحو صاحب العمل)و تعكسها الدرجة التي نتحصل عليها من خلال استجابة الموظفين لبنود إستبيان العقد النفسي.

6. الدراسات السابقة :

الدراسات المتعلقة بالذكاء الاجتماعي:

- دراسة موسى صبحي موسى القدرة (2007) بعنوان الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية و

علاقته بالتدين و بعض المتغيرات

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي و علاقته بالتدين لدى مستوى طلبة الجامعة الإسلامية، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي و كل من المتغيرات التالية الكليات العلمية و الأدبية و المستويات الدراسية و المعدل التراكمي .

ولقد طبق الباحث أدوات الدراسة و هي مقياس الذكاء الاجتماعي و مقياس السلوك الديني على عينة فعلية قوامها (528) طال و طالبة .

و أشارت نتائج الدراسة إلى:

- ✚ يوجد مستوى مرتفع للذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة.
- ✚ يوجد مستوى مرتفع للتدين لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة .
- ✚ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين درجات الطلبة على مقياس مستوى الذكاء الاجتماعي و درجاتهم على مقياس التدين .
- ✚ لا توجد فروق بين متوسطي درجات الكليات العلمية و الأدبية في مقياس التدين عند مستوى الدلالة 0.05.
- ✚ لا توجد فروق بين متوسطي درجات الطلبة الكليات العلمية و الأدبية في مقياس الذكاء الاجتماعي عند مستوى الدلالة 0.05.

• دراسة خليل محمد خليل عسقول(2009) بعنوان الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد و بعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و التفكير الناقد و علاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة، وقد إتبع المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على تحليل المحتوى ، و هو أسلوب مألوف في تحليل الكتب وتكونت الدراسة من (381) طالب وطالبة تم إختيارهم بالطريقة العشوائية المنتظمة، وتكونت أدوات الدراسة من مقياسين، المقياس الأول مقياس الذكاء الاجتماعي و مقياس التفكير الناقد. و أوضحت نتائج الدراسة إلى :

- ✚ يوجد مستوى متدني للذكاء الاجتماعي و مستوى فوق المتوسط من التفكير الناقد عند طلبة الجامعة .
- ✚ توجد علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي و التفكير الناقد .
- ✚ لا توجد فروق في الذكاء الاجتماعي لطلبة الجامعة تعزى لاختلاف النوع (ذكور، إناث) عند مستوى الدلالة 0.05.
- ✚ توجد فروق في التفكير الناقد لطلبة الجامعة تعزى لاختلاف النوع (ذكور ، إناث) عند مستوى الدلالة 0.05 لصالح الإناث .
- ✚ لا توجد فروق في الذكاء الاجتماعي و التفكير الناقد لطلبة الجامعة تعزى لاختلاف التخصص (علوم، آداب) عند مستوى الدلالة 0.05.

• جميلة كتفي (2015): بعنوان الذكاء الإجتماعي وعلاقته بمهارات الإتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية -دراسة ميدانية على عينة الأساتذة الإداريين بجامعة المسيلة -

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الذكاء الإجتماعي و مهارات الإتصال التنظيمي لدى الأساتذة الإداريين - رؤساء الأقسام و نوابهم -بالجامعة الجزائرية،ومعرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين مهارات الإتصال التنظيمي(مهارة التحدث،الإستماع،القراءة،الكتابة،التفكير)و الذكاء الإجتماعي،و قد تبعت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي،حيث أجريت الدراسة على عينة تضم (40رئيس قسم و نائبيه)من مجموع (28) قسم موزعين على جميع كليات الجامعة ،و الذين تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة،و استخدمت الباحثة أدوات لجمع البيانات تمثلت في الإستبيان يتكون من مقياسين مقياس الذكاء الإجتماعي و مقياس مهارات الإتصال التنظيمي.

لتحليل البيانات استخدمت الأساليب الإحصائية المتمثلة في معامل الارتباط (برسون) الانحرافات المعيارية،والمتوسطات الحسابية،و كل هذا تم استخدام نظام (Spss) الحزمة الإحصائية الخاصة بالدراسات النفسية والإجتماعية،لتحليل البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة من الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة،و أشارت نتائج الدراسة إلى:

✚ وجود علاقة إرتباطية بين الذكاء الاجتماعي و مهارات الاتصال التنظيمي لدى الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة .

✚ لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي و مهارة الإستماع لدى الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة .

✚ توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي و مهارة التحدث لدى الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة.

✚ توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي و مهارة القراءة لدى الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة.

✚ لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي و مهارة الكتابة لدى الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة .

✚ لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي و مهارة التفكير لدى الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة .

- دراسة ملياني عبد الكريم (2017) بعنوان الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الإجتماعي و الكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية .واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة .وتطرق إلى أداة الدراسة وهي مقياس الذكاء الإجتماعي لمحمد أبو هاشم نسخة (2008).مقياس الكفاءات القيادية من إعداد الباحث ، و تألفت عينة الدراسة من (859) مديرا و مديرة يعملون بالمؤسسات التربوية بولاية المسيلة خلال العام الدراسي (2015/2016).

و أظهرت الدراسة النتائج التالية:

✚ أن مستوى الذكاء الإجتماعي لدى مديري المؤسسات التربوية هو مستوى متوسط،ماعدا بعد الذات الاجتماعية و التي كان المستوى عال.

✚ الكفاءة القيادية الأكثر توافرا لدى مديري المؤسسات التربوية هي كفاءة التفكير الاستراتيجي ثم كفاءة إلى التغيير،ثم كفاءة قيادة الموظفين و تطوير قدراتهم على الترتيب .

✚ عدم وجود تأثيرات دالة للتفاعل المشترك بين الجنس و سنوات الخبرة و المرحلة التعليمية على الذكاء الإجتماعي لمديري المؤسسات التربوية أو على أي بعد من أبعاده الفرعية.

✚ وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الإجتماعي و الكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية على النحو التالي:

-بين الدرجة الكلية للذكاء الإجتماعي والدرجة الكلية للكفاءات القيادية عند مستوى الدلالة (0.01).

- بين الدرجة الكلية للذكاء الإجتماعي و كفاءة التفكير الاستراتيجي ،ثم كفاءة تمكين الموظفين و تطوير قدراتهم ،ثم كفاءة القيادة إلى التغيير عند مستوى الدلالة (0.01).

- بين الدرجة الكلية للكفاءات القيادية و أبعاد الذكاء الإجتماعي (معالجة المعلومات الاجتماعية، المهارات الاجتماعية ،الوعي الإجتماعي،التعاطف الإجتماعي ،حل مشكلات الاجتماعية).

الدراسات المتعلقة بالعقد النفسي :

- دراسة عصام حيدر و فيداء ناصر (2014) بعنوان "أثر إنتهاك العقد النفسي في النية لترك العمل -دراسة

ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر انتهاك العقد النفسي في النية لترك العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية

العاملين في الجامعات الخاصة السورية لتحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بتصميم إستبانة تكونت من (13) فقرة و

ذلك لجمع البيانات ، كما تم إختيار العينة العشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية العاملين

بالجامعات الخاصة بلغت 127 مفردة ،ووزعت عليها إستمارات الإستبيان ،وفي ضوء ذلك جرى تحليل البيانات و

اختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة و توصلت الدراسة إلى النتائج من أهمها :

✚ وجود تأثير واضح لانتهاك العقد النفسي في النية لترك العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في

الجامعات الخاصة في سوريا .

✚ عدم وجود فروق جوهرية في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لانتهاك العقد النفسي حسب متغيرات الجنس و

نوع النقرغ و المسمى الوظيفي .

✚ وجود فروق في إدراك الاعضاء الهيئة التدريسية لانتهاك العقد النفسي بالنسبة للمتغيرات (العمر ،المرتبة

العلمية ،مصدر الشهادة) .

- دراسة أميرة بغداددي(2016)بعنوان " خصائص العقد النفسي لدى مستخدمي شركة دار الهدى للنشر

والطباعة بعين مليلة" .

يهدف البحث الحالي إلى معرفة خصائص العقد النفسي من حيث طبيعته ومن حيث إلتزامات صاحب

العمل نحو العامل ،ومن حيث إلتزامات العامل نحو صاحب العمل ،إضافة إلى علاقة صاحب العمل

بالعامل ،وعلاقة العامل بصاحب العمل لدى مستخدمي شركة دار الهدى للطباعة والنشر و التوزيع .

-عينة الدراسة :قدرت ب (110) عاملا بشركة دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع بعين مليلة.

-أداة جمع البيانات :إستخدم إستبيان العقد النفسي ل (andrew harold patrim2008) بعد ترجمته و
تقنيته . يحتوي هذا الأخير على 52 بند تتوزع على خمسة أبعاد (العقد النفسي العلائقي/التبادلي،التزامات
صاحب العمل نحو العامل ،التزامات العامل نحو صاحب العمل ،علاقة صاحب العمل بالعامل ،علاقة العامل
بصاحب العمل).

نتائج البحث :

توصل البحث الحالي إلى نتائج أهمها أن العقد النفسي لدى مستخدمي شركة دار الهدى يتميز بالخصائص التالية:

✚ من حيث طبيعة العقد النفسي كان تبادليا رغم ان نسبة الأفراد الذين يعتبرونه علائقيا لم تكن ضعيفة .

✚ من حيث إلتزامات صاحب العمل نحو العامل كانت نسبة عدم الإيفاء صاحب العمل بإلتزامته نحو العامل

أعلى من نسبة وفائه بإلتزاماته لكن هذه الأخيرة لم تكن ضعيفة أيضا .

✚ من حيث إلتزامات العامل نحو صاحب العمل كانت إيفاء العامل بالتزاماته تجاه صاحب العمل و في المقابل

كانت نسبة عدم وفاء العامل بالتزاماته نحو رب العمل معتبرة.

✚ من حيث علاقة صاحب العمل بالعامل كانت تميزها الثقة .

✚ و في المقابل علاقة العامل بصاحب العمل يشوبها الشك وعدم الثقة .

• دراسة عاتكة حمو (2018) بعنوان "العقد النفسي وعلاقته بالدافعية العمل لدى شركة سونلغاز - دراسة

ميدانية بشركة سونلغاز بالمسيلة -

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين العقد النفسي و الدافعية للعمل لدى عمال

شركة سونلغاز،و هل هناك فروق بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية (السن،الجنس و الخبرة) ولتحقيق اهداف

الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة تكونت من (21) فقرة و ذلك لجمع البيانات ،كما اختارت عينة

عشوائية من عمال شركة سونلغاز بلغت (79)، وفي ضوء ذلك جرى تحليل البيانات و اختبار الفرضيات

باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة و توصلت الى النتائج التالية :

- ✚ توجد علاقة إرتباطية بين العقد النفسي و الدافعية للعمل لدى عينة من عمال شركة سونلغاز بولاية المسيلة.
- ✚ لا توجد علاقة إرتباطية بين الإلتزام و الدافعية للعمل لدى عينة من عمال شركة سونلغاز بولاية المسيلة .
- ✚ توجد علاقة ارتباطية بين الولاء و الدافعية للعمل لدى عينة من عمال شركة سونلغاز بولاية المسيلة .
- ✚ توجد علاقة ارتباطيه بين الأداء و الدافعية للعمل لدى عينة من عمال شركة سونلغاز بولاية المسيلة .
- ✚ لا توجد فروق نحو العقد النفسي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس،السن،الخبرة).

• دراسة ابرار محمد إبراهيم بكرون (2019) بعنوان " نوع العقد النفسي و أثره على الإلتزام التنظيمي -دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي الفلسطيني غزة "

هدفت الدراسة إلى التعرف على نوع العقد النفسي و أثره على الإلتزام التنظيمي في وزارة الحكم المحلي بغزة، ودراسة تأثير أنواع العقد النفسي الأربعة : (المعاملاتي ، المتوازن ، العلائقي ،الانتقالي) على الإلتزام التنظيمي. وإستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ،كما إستخدمت الإستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (285) موظفا و موظفة في وزارة الحكم المحلي بغزة ، وإستخدمت الباحثة عينة عشوائية طبقية ، حيث تم توزيع (220) استبانة ، وتم استرداد (165) استبانة صالحة لتحليل ،بنسبة استرداد (79.04 %)، وتم استخدام برنامج الرزم الاحصائية للدراسات الاجتماعية (spss) لتحليل البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ،أن الموظفين في وزارة الحكم المحلي يدركون وجود العقد النفسي تحت مسمى اخر بدرجة اقل من مقبولة (54.38 %)، ويمتلكون عقودا نفسية متنوعة،حيث ساد بينهم العقد الانتقالي بنسبة (56.33 %)، ثم العقد المعاملاتي بنسبة (56.68 %)، ثم المتوازن بنسبة (53.04 %)، وأخيرا العلائقي بنسبة (51.51 %)، كما يوجد لديهم حب ممارسة الإلتزام التنظيمي بنسبة (54.59 %) وهي درجة غير مقبولة .

كما أظهرت النتائج :

✚ وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين انواع العقد النفسي و الإلتزام التنظيمي

كما يوجد أولوية التأثير للعقد العلائقي و الانتقالي على الالتزام التنظيمي في العمل ،بينما لم يكن هناك أولوية لتأثير العقد المتوازن و العقد المعاملاتي ،

وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تُعزى الى (العمر،سنوات الخدمة) بينما لم يكن هناك فروق تُعزى إلى (الجنس ،المؤهل العلمي ، الفئة الوظيفية).

7.التعقيب عن الدراسات السابقة :

يمكن الخروج من عرض هذه الدراسات السابقة بالاستنتاجات التالية:

- ❖ إلقاء الضوء على مفاهيم الدراسة لكل من الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي ، و الوقوف على محددات كل منهما .
- ❖ تنوع الدراسة من حيث مجتمع الدراسة و مكان الدراسة فمنها عربية و محلية .
- ❖ تختلف الدراسة الحالية من حيث الهدف الذي تسعى إليه عن باقي الدراسات، في حين أن الدراسات الأخرى تدرس كل متغير على حدا ،فمنها من تحاول الكشف عن العلاقة بين الذكاء الإجتماعي و مهارات الإتصال التنظيمي و كذلك خصائص العقد النفسي و علاقة العقد النفسي بالدافعية العمل، إذ أن دراستنا الحالية تسعى للكشف عن علاقة الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي
- ❖ تختلف الدراسات من حيث البيئة التي طبقت فيها فمنها من طبقت على المؤسسات التربوية ومنها من طبقت على طلبة الجامعة و كذلك لدى عمال شركة سونلغاز .
- ❖ معظم الدراسات تشابهت في المنهج الوصفي .
- ❖ تتشابه أيضا الدراسات في نفس الأداة المستخدمة في الإستبيان .
- ❖ كانت الإستفادة من خلال بناء النظري و إعطاء نظرة عن الدراسة الحالية من خلال الادوات المستخدمة و الأساليب المستخدمة .

الفصل الثاني:

الذكاء الإجتماعي

1. تعريف الذكاء الإجتماعي .
2. تطور مفهوم الذكاء الإجتماعي .
3. المفاهيم المرتبطة بالذكاء الإجتماعي .
4. خصائص الذكاء الإجتماعي .
5. نظريات الذكاء الإجتماعي .
6. أقسام الذكاء الإجتماعي .
7. مظاهر الذكاء الإجتماعي .
8. المتغيرات التي تسهم في تنمية الذكاء الإجتماعي .

تمهيد:

إن ما يتميز به الفرد من صفاته التي تجعله بارزاً سواء في العائلة أو المنظمة أو الأصدقاء هو تفهمه للآخر و الإنسجام معه و التفاعل الإيجابي بينهم وتساوده على التعامل مع الآخرين ،وهذا ما يسمى الذكاء الإجتماعي وقد ظهر على يد ثروندايك 1920 عندما أشار إلى وجود ذكاء يختلف عن الذكاء العام والذكاء الجرد المتعرف عليه،ومنذ ذلك الحين اكتسب الذكاء أهمية خاصة، و فتح المجال أمام العديد من الباحثين و عرض لنظرياته،و ماسنعرض هذا الفصل التعريف بالذكاء الإجتماعي ،والتطرق إلى تطور مفهوم الذكاء الإجتماعي المفاهيم المرتبطة الذكاء الإجتماعي وخصائصه وأقسامه و ومظاهره و المتغيرات التي تسهم في تنمية الذكاء الإجتماعي .

1- تعريف الذكاء الإجتماعي:

1-1 تعريف الذكاء:

المعنى اللغوي للذكاء:

يعرف الذكاء في اللغة -ذكي- ذكاء: سريع الفطنة والفهم فهو ذكي الذكاء أي حدة الفؤاد/سرعة الفطنة. وهو المقدره التي تشير إلى امتلاك الكفاءة التي تؤهل صاحبها إلى القيام بعمل ما.

الذكاء محصلة لمجموعة من القدرات و القوى النفسية كالإحساس و الإدراك والإرادة، والانفعال والهيجان، والعاطفة، والتذكر و التخيل. (عبد الله جاسم، 2012، ص12).

المعنى الاصطلاحي للذكاء:

لا يوجد تعريف واحد للذكاء يرضي جميع علماء النفس ،ومع ذلك فثمة إتفاق بينهم على أنه أنواع النشاط العقلي و المعرفة التي تدخل في مجال الذكاء الإنساني .فالذكاء يشتمل على الإدراك والتعليم و الاستدلال و حل المسائل المعقدة.و يعرف بأنه تكوين فرضي يمكن قياسه عن طريق ملاحظة بعض الإستجابات العادية و المتوقعة من الفرد في حل المشكلات والمقدرة على التميز المعرفي.

و يعرفه سبيرمان بأنه:"المقدرة على إدراك العلاقات و خاصة العلاقات الصعبة أو الخفية"(عبد الله جاسم، 2012، ص12).

2-1 تعريف الذكاء الاجتماعي :

الإنسان يوصف على أنه كائن إجتماعي بطبيعته يعيش وسط مجتمع،ومما لاشك فيه أن الفرد يستخدم ذكاه لكي ينجح في حياته الجتماعية فيكون مؤثرا و متأثرا،لذا فإن بعض العلماء يميلون لتحديد ماهية الذكاء من الناحية الاجتماعية .

ولقد حاول ثورنديك Throndike أن يؤكد هذا المفهوم الإجتماعي حيث قسم الذكاء إلى ثلاثة أقسام :

1- الذكاء الميكانيكي: وذلك يظهر في المهارات العملية اليدوية و الميكانيكية .

2- الذكاء المعنوي: وذلك يظهر في القدرة على فهم و استخدام الرموز و المعاني المجردة.

3- الذكاء الاجتماعي: وذلك يظهر في القدرة على فهم الناس والتفاعل معهم .

قد عرف ثورندايك الذكاء الإجتماعي بأنه: القدرة على فهم المشاعر والإحساسات الداخلية أو الوجدانية للآخرين من خلال تعبيرات الوجه او نبرات الصوت او السلوك التعبيري والتعامل بحكمة في العلاقات الانسانية بالتعرف الصائب والأداء الماهر في المواقف. (فادية أحمد، 2011، ص97)

يعرفه جارندر بأنه : قدرة الفرد على فهم النوايا و دوافع و رغبات الافراد الاخرين ومن ثم يعمل بفاعلية مع الاخرين. (خيرية على، 2009، ص12).

وفي موسوعة علم النفس تم تعريف الذكاء الاجتماعي بأنه "ذلك النوع من الذكاء الذي يتوسله الفرد في معاملته مع الآخرين من الناس، و في ممارسته الاجتماعية"، وأن الذكاء الإجتماعي العالي مرادف لمفهوم اللباقة و البراعة، والقدرة على التكيف وسط البيئة الاجتماعية، والنجاح في العلاقات الاجتماعية. (موسى صبحي، 2007، ص13).

ويعرف حامد زهران بأن الذكاء الاجتماعي: هو القدرة على إدراك العلاقات الإجتماعية وفهم الناس والتفاعل معهم وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية ونجاح الفرد في حياته الإجتماعية، و يضيف أن الذكاء الإجتماعي مفهوم مركب يتضمن العديد من القدرات، وأن له مظاهر عامة و مظاهر خاصة، والمظاهر العامة هي : التوافق الاجتماعي، الكفاءة الاجتماعية و النجاح الاجتماعي، أما المظاهر الخاصة فهي : حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والقدرة على تذكر الاسماء و الوجوه والتعرف على الحالة النفسية للآخرين و سلامة الحكم على السلوك الانساني و روح الدعابة والمرح. (سليمان عبد الواحد ابراهيم، 2014، ص53).

يشير فورد و تيسك (Ford & Tisak) إن مفهوم الذكاء الاجتماعي له معاني متعددة ويتم تعريفه في ضوء ثلاث محكات هي :

1- شفرة المعلومات الاجتماعية و التي تتضمن مجموعة من المهارات ،منها:

- التعبيرات الغير اللفظية .
- الاستبصار الاجتماعي.
- الوعي بالآخرين .
- الوعي بالذات.

2- الفاعلية أو الكفاءة الذاتية.

3- المهارات الاجتماعية.

ويعرف كل من "فورد و تراسك" الذكاء الاجتماعي، بأنه القدرة على فهم سلوكيات الآخرين، والوعي بالعلاقات بين الأشخاص والتأثير فيهم، والكفاءة الذاتية الاجتماعية في المواقف الحياتية المختلفة، و المشاركة الاجتماعية للآخرين عند وجودهم في مواقف تسبب لهم الأذى، أو المشكلات وحل المشكلات الاجتماعية مما يؤدي إلى التوافق اجتماعيا ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية. (عبدالرؤوف، عيسى، 2018، ص101).

الذكاء الاجتماعي في قاموس العلوم الاجتماعية: "بأنه القدرة على الفرد على التعامل في المواقف الجديدة تنطوي على علاقات متبادلة مع أعضاء الجماعة" (موسى الصبحي، 2007، ص14).

نستخلص من التعاريف السابقة أن الذكاء الاجتماعي هو قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم ومعرفة حالاتهم المزاجية و انفعالاتهم و حسن التصرف و ذلك لإستجابة معهم بالطريقة إيجابية في المواقف الاجتماعية.

2- تطور مفهوم الذكاء الاجتماعي :

يمتد الذكاء الاجتماعي بأصوله الى ثورندايك Thorndike عام (1920) حيث ميز بين ثلاثة انواع الذكاء هي: الذكاء المجرد و الذكاء الميكانيكي و الذكاء الاجتماعي .ونشر مفهوم الذكاء الاجتماعي بمعناه الصحيح في مقال عام (1925) في مجلة (Hober) وقد مثل هذا التعريف نقطة بداية التي انطلق منها المنظرون للخوض في مفهوم الذكاء الاجتماعي. (فاطمة ابراهيم، 2017، ص27).

وفي عام (1927) قام موس Moss وهنت Hunt واومواك Omwame ووداورد Woodward بأعداد اختبار جورج واشنطن للذكاء الاجتماعي ويعتبر المقياس من أهم المقاييس التي ظهرت لقياس الذكاء الاجتماعي متأثرا بأفكار ثورندايك ومتجاوزاً تحفظاته على طرق القياس. (سليمان ابراهيم، 2014، ص45).

وقام سترانج (Strang، 1930) بعد ذلك بدراسة عن الخبرات الاجتماعية للأفراد، و بقياسها عن طريق المفاهيم الخلقية والعادات، والتقاليد السائدة في المجتمع وأكدت هذه الدراسة على الخصائص الوظيفية للذكاء الاجتماعي. (فاطمة ابراهيم، 2017، ص27).

وتعتبر دراسة ثورندايك عام 1936 أول دراسة عاملية أجريت في ميدان الذكاء الاجتماعي حيث تم فيها تحليل الإختبارات الفرعية التي يحتوي عليها مقياس جورج واشنطن للذكاء الاجتماعي ، و توصلت نتائج إلى ثلاثة عوامل وكان العامل المركزي الأول هو العامل اللفظي التي تشبعت به جميع الإختبارات تشبعا عاليا وأشار الى أن العامل اللفظي يفسر معظم التباين في إختبارات الذكاء الاجتماعي (سليمان، ابراهيم، 2014، ص46).

في عام 1938 نشر ثرستون Thurston دراسته التي توصل فيها من خلال سلسلة من البحوث العلمية، إلى مجموعة من العوامل المتعددة المنفصلة سماها القدرات العقلية الأولية وهي:

- القدرة على الفهم اللفظي.
- القدرة على الطلاقة اللفظية.
- القدرة العددية.
- القدرة المكانية.
- القدرة على السرعة الإدراكية.
- القدرة على التذكر.
- القدرة على الاستدلال. (عبد الرؤوف، عيسى، 2018، ص107).

في عام 1942 ظهرت مفاهيم أخرى لها صلة بالذكاء الإجتماعي، إذ تطورت الأبحاث والدراسات حول هذا المفهوم و شملت ابعادا واسعة النطاق، و درس بياجيه Piaget في عام (1950) الذكاء الاجتماعي من الجانب التطوري ليس عن طريق الفروق الفردية، ثم بعد ذلك دراسة دايموند Damon عام (1952) التي هدفت إلى بناء مقياس لفهم التعاطف ويمثل هذا مقياسا للذكاء الإجتماعي.

في عام (1953) أكد كير و سبيروف (Kerr&Speroff) على تصور الفرد نفسه مكان الآخر و توقع سلوكه، وعلى أساسه تم بناء إختبارهما للذكاء الإجتماعي، ورأي وكسلر (Wechsler) عام (1958) أن الخاصية السلوكية للذكاء الاجتماعي. (فاطمة ابراهيم، 2017، ص28).

إهتم جليفرود Gullford 1967 في الستينات بالذكاء الاجتماعي توصل الى انه عدد من القدرات تنتمي إلى ما يسميه المحتوى السلوكي، أو محتوى المدركات الإجتماعية، وهي نوع من المعلومات التي تتعلق بسلوك الآخرين، وحالتهم العقلية، كما تظهر في حركاتهم التعبيرية، والقدرات التي تتضمن معلومات سلوكية عن الذكاء الإجتماعي. (عبد الرؤوف، عيسى، 2018، ص108).

وظهرت عام (1978) دراسة لمعرفة مدى استقلال الذكاء الاجتماعي عن الذكاء العام و توصلت الدراسة إلى ضعف إستقلالية الذكاء الاجتماعي عن الذكاء العام، وفي عام (1979) فشلت محاولة فورد و تاسيك Ford & Tisak في اثبات وجود الذكاء الاجتماعي كقدرة مستقلة باستخدام مقياس جيليفورد و الا أنهما في عام (1983) وباستخدامها تصميمات جديدة طبق على طلبة المدارس الإعدادية باستخدام مقياس مختلف، ووجد دليلا على أن عامل الذكاء

الإجتماعي، كما اثبت مارلو Marlowa إستقلالية الذكاء الإجتماعي كقدرة عقلية كما أكد فورد Ford، في أبحاثه اللاحقة أن الذكاء الإجتماعي مساوي لمفهوم الكفاية الإجتماعية. ويتفق الباحث مع وكسلر (Wechsler) في أن الخاصية السلوكية للذكاء الإجتماعي هو تطبيق للذكاء العام وفق السياق الإجتماعي، و أن استخدام الفرد للذكاء الإجتماعي يولد لديه و لدى الآخرين حب المحافظة على العلاقات الإنسانية و يدفع بهم إلى المشاركة الواعية والفاعلة في كل ما يخص العلاقات الإجتماعية. (فاطمة ابراهيم، 2017، ص 28-29).

3- مفاهيم مرتبطة بالذكاء الإجتماعي:

3-1- الذكاء الإنفعالي:

يعرفه جولمان بأنه مجموعة من القدرات المتنوعة التي يملكها الأفراد و اللازمة للنجاح في جوانب الحياة المختلفة و التي يمكن تعلمها وتحسينها و تشمل المعرفة الانفعالية و إدارة الانفعالات والحماس والمثابرة و حفز النفس و إدراك الانفعالات الآخرين و إدراك العلاقات الإجتماعية.

عرفه "ديولكس و هيكس (higgs'dulewicks) بأنه معرفة الفرد مشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء و تحقيق الأهداف التنظيمية، مصحوبة بالتعاطف و الفهم لمشاعر الآخرين مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم. (معروف، بعطوط، 29، 2016).

3-2- الذكاء العاطفي:

يعرف بأنه القدرة على ادراك العواطف، والتعبير عنها، وتفهمها، واستيعابها واستخدامها وإدارة العواطف الكامنة في ذات الفرد، والتحكم فيها و ضبطها، وفهم انفعالات الآخرين، والوعي بها.

كما عرف على أنه القدرة على تمييز الانفعالات وعلاقتها و الاستدلال وحل المشكلات، و القدرة على إدراك الانفعالات واستيعاب المشاعر المرتبطة بها، وفهم المعلومات الخاصة بتلك الانفعالات وإدارتها. (عبد الرؤوف، عيسى، 2018، ص 52)

4- خصائص الذكاء الإجتماعي :

1. الدافعية، والإهتمام بمواجهة المشكلات التي يعاني منها الآخرون ومحاولة حلها .
2. التمتع بتوجيه الإرشاد والنصح للآخرين .

3. تكوين صداقات مع الآخرين بسهولة .
4. معالجة مشكلات الآخرين والتفاعل معهم ببراعة .
5. القدرة على قيادة الآخرين بفاعلية و بكل قوة .
6. التمتع بالعمل الجماعي كفريق، والتعلم التعاوني .
7. التعاطف مع الآخرين والإهتمام بهم والتعامل معهم بحب.(فادية أحمد، 2011، ص101).

وقد ذكر رأيت Wright 2002 أن أهم خصائص الذكاء الإجتماعي ما يلي:

(أ) الذكاء الإجتماعي يسبق الذكاء غير الاجتماعي في التطور الإنساني، فالقدرة على التفكير المرتبط بالآخرين هي جوهر الإنسانية.

(ب) الذكاء الإجتماعي له صفة التوليد للذكاء غير الإجتماعي .

(ج) التطور العصبي للعقل الإنساني هو في الواقع نتاج تركيزه على التعقيدات الاجتماعية.

لذلك فإن الذكاء الإجتماعي أكثر تعقيدا من الذكاء الغير الإجتماعي، لأن البيئة الاجتماعية أكثر تعقيدا.(عبد الرؤوف، عيسى، 2018، ص129-130).

5- نظريات الذكاء الاجتماعي:

من أبرز النظريات التي تناولت الذكاء الاجتماعي هي :

• نظرية ثورندايك (R.Thronime 1920):

يعد ثورندايك أول من قدم الذكاء الاجتماعي، والذكاء لديه متكون من عدد كبير من العناصر أو العوامل المنفصلة فكل أداء عقلي عبارة عن عنصر منفصل مستقل إلى حد ما عن بقية العناصر الأخرى غير أنه قد يشترك مع كثير من العناصر في بعض المظاهر، وقد توصل ثورندايك إلى وجود ثلاثة أنواع من الذكاء هي الذكاء المجرد ، والذكاء الميكانيكي، والأخير الذي تمثل في القدرة على التواصل مع الآخرين وتشكيل العلاقات الاجتماعية والذي أطلق عليه الذكاء الاجتماعي (جميلة كتفي، 2015، ص40).

• نظرية جيلفورد (Guilford 1967):

يرى جيلفورد إن بنية العقل أو القدرات العقلية التي تتضمنها تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي (المحتوى، العمليات، والنواتج)، وبالرجوع إلى تصنيف جيلفورد هذا فإن المحتوى السلوكي يقع ضمن بعد المحتويات

،ويتضمن المحتوى السلوكي المعلومات الخاصة بسلوك الآخرين و الإستدلال على أفكار و مشاعر الأفراد من مظاهر سلوكهم ويمثل هذا المستوى الذكاء الاجتماعي. (ضيماء، أحلام، 2010، 327).

ويرى جيلفورد إن للذكاء الإجتماعي ستة عوامل هي "معرفة الوحدات السلوكية، معرفة الفئات السلوكية، معرفة العلاقات السلوكية، معرفة منظومات السلوكية، معرفة التحويلات السلوكية، معرفة المضامين السلوكية". (منتهى مطشر، 2011، ص213).

• نظرية أبو حطب 1973:

لقد صاغ أبو حطب نظريته الأنموذج الرباعي للعمليات المعرفية في صورتها الأولية عام 1973، ثم ظهرت بشكل أكثر تطوراً في عام 1988 ، وقد صنف الذكاء إلى ثلاثة أنواع هي الذكاء المعرفي و الوجداني والإجتماعي، منطلقاً من تصوره من أن الذكاء دالة نشاط الشخصية ككل، وفي المرحلة الثانية لتطور نظريته فإنه صنف الذكاء إلى ذكاء موضوعي و إجتماعي وشخصي، ويتعلق الذكاء الإجتماعي لديه بالإدراك الإجتماعي و إدراك الأشخاص وكل المواد و الرموز التي تستخدم إجتماعياً، ويتضح تعلقه بالعلاقات الإجتماعية بين الأشخاص، ويتم التعامل معه بطريقة الفحص المتبادل أو الفحص بالمشاركة والتي تتضمن المعاشية و التفاعل مع الآخرين. (ضيماء، أحلام، 2010، 326).

• نظرية هوارد جاردنر (H.Gardner 1983):

اقترح جاردنر وجهة نظر جديدة بشأن الذكاء ،اذ يرى أن الذكاء بنية معقدة تتألف من عدد كبير من القدرات المنفصلة و المستقل بعضها عن بعضها الآخر تشكل كل قدرة منها نوعاً خاصاً من الذكاء تختص به منطقة معينة من الدماغ، ولقد جاءت نظرية جاردنر نتيجة لملاحظاته للعديد من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية خارقة في بعض الجوانب لكنهم لا يحصلون على درجات مرتفعة في اختبارات الذكاء.

وقد أصبحت نظرية جاردنر في الذكاءات المتعددة موضع اهتمام على مستوى واسع، وتبناها تربيون و تضمنتها دورات تدريب المعلمين، وقد أشار جاردنر في كتابه "أطر العقل البشري" مفهوماً جديداً للذكاء الانساني بأن الانسان يمتلك عدة أنواع من الذكاء تصل إلى سبعة أنواع ثم أضاف عام 1995 نوعاً ثامناً أسماه الذكاء الطبيعي، وأكد عند عرضه لنظريته على الترابط بين كل من الذكاء الشخصي و الذكاء الاجتماعي، وذكر إنه رغم انفصالهما إلا أن العلاقات الضيقة داخل معظم الثقافات تجعلهما غالباً ما يرتبطان معاً، و يؤكد أن كل فرد يحمل الذكاءات الثمانية هذه وتعمل معا بطرق فريدة، ويمكن تطوير الذكاءات فإن كل فرد يمتلك السعة على تطوير الذكاءات الثمانية بمستوى عال نسبياً من الاداء. (عبد الكريم ملياني، 2017، ص41-42)

• نظرية ستيرنبرغ (R.sternberg 1988)

توصل ستيرنبرغ إلى نظرية الثلاثية للذكاء، ويرى أن الذكاء بنية تتألف من ثلاثة أبعاد وهي "بعد المكونات، والبعد السياقي، و بعد الخبرات"، وقد أشار إلى أن العد السياقي يتضمن المشكلات المتعددة التي يواجهها الأفراد أثناء حياتهم وتفاعلاتهم اليومية ويمكن تصنيف هذا البعد إلى ثلاثة أنواع من الذكاء وهي الذكاء التحليلي، والإبداعي، والعملية، ويشير ستيرنبرغ إلى أن الذكاء الإجتماعي يقع ضمن الذكاء العملي ويتمثل في القدرة على فهم الآخرين والإستجابة بشكل لائق و ليق مع الافراد ذوي الأمزجة و الدوافع المختلفة والقدرة على تشكيل العلاقات الإجتماعية وتكوين الصداقات فضلاً عن القدرة على التعرف على رغبات الآخرين. (ضيماء، أحلام، 2010، ص328).

6- أقسام الذكاء الاجتماعي:

6-1 الذكاء الذاتي:

هو القدرة على معرفة الفرد لنفسه بواسطة استبطان أفكاره و انفعالاته ثم توظيف هذه المعرفة في توجيه حياته والتخطيط لها، وهذا النوع من الذكاء يتطلب تقدير الذات، والاهتمام بأحوال الآخرين.

5-2 الذكاء التفاعلي:

هو القدرة على معرفة الآخرين و الاندماج معهم و يتطلب اتقاناً واستخداماً جيداً للتواصل اللغوي و الإلتباه الدقيق لردود أفعال الآخرين، و الفروق القائمة بينهم من حيث المزاج والطبع والإتجاهات. (بن فيجان الحربي، 2014، ص12)

7- مظاهر الذكاء الاجتماعي:

7-1- المظاهر العامة: التي يبدو فيها الذكاء الاجتماعي فأهمها ما يلي:

- التوافق الاجتماعي: ويتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام باخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية و الامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي و تقبل التغيير الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي السليم، والعمل لخير الجماعة.
- الكفاءة الاجتماعية: وتتضمن الكفاح الاجتماعي وبذل جهد لتحقيق الرضا في العلاقات الاجتماعية، و تحقيق توازن مستمر بين الفرد و بيئته الاجتماعية لإشباع الحاجة الشخصية و الاجتماعية.

- النجاح الاجتماعي: ويتضمن النجاح في معاملة الآخرين، ويتجلى النجاح في الاتصال الاجتماعي مهنيا وإدريا و أسريا.... إلخ.

- المسايرة: تتضمن الالتزام سلوكيا بالمعايير الاجتماعية في المواقف و المناسبات الاجتماعية. (صواش سمية، 2018، ص34).

7-2- المظاهر الخاصة:

- كفاءة التصرف في المواقف الاجتماعية: فالشخص في تفاعله مع الآخر يواجه مواقف مختلفة، وعليه أن يسلك سلوكا معينة، فالشخص الذي يحسن التصرف في مثل هذه المواقف، أو تبعا لمعايير معينة، هو الشخص الناجح في التعامل مع الآخرين، والذي يتمتع بالقدرة على التعامل معهم.

- فهم حالة المتكلم النفسية: ذلك أن الأفراد يختلفون من حيث القدرة على إدراك المشاعر الآخرين، والتعرف على حالتهم النفسية من حديثهم، ولذلك فإن الشخص الناجح في التعامل مع الآخرين هو الأقدر على إدراك هذه الحالات بسهولة، وهو الأكثر ذكاءً من الناحية الاجتماعية من الشخص العادي.

- الإدراك الاجتماعي: ويتجلى في قدرة الشخص على تفسير السلوك الصادر عن الآخرين، ودلالته الخاصة تبعا للسياق الذي صدر فيه هذا السلوك.

- فهم السلوك الاجتماعي: ويمتثل في القدرة على ملاحظة السلوك الانساني، والتنبؤ به من خلال بعض المظاهر، فالشخص الذكي اجتماعيا يستطيع أن يتعرف على حالة المتحدث من خلال بعض الإشارات البسيطة التي تصدر عنه، أو أوضاع معينة لجسمه.

- فهم التعبيرات الإنسانية: وتعني قدرة الشخص على معرفة الحالة النفسية للآخرين، وذلك من خلال إدراك دلالات بعض تعابير الوجه، أو إيماءات اليد، أو أوضاع الجسم، أو غير ذلك من المؤشرات التعبيرية. (خليل عسقول، 2009، ص23-24).

8- المتغيرات التي تسهم في تنمية الذكاء الاجتماعي:

هناك عدة عوامل تسهم في تنمية الذكاء الاجتماعي وهي:

7-1 التنشئة الاجتماعية:

تسهم التنشئة الاجتماعية الجيدة في جعل الفرد يشعر بمسؤولياته تجاه نفسه، وتجاه الآخرين، عن طريق تعليمه الأدوار الاجتماعية، والمعايير الاجتماعية التي تحدد له هذه الأدوار، إذ يتعلم كيف يسلك سلوكاً اجتماعياً مقبولاً، عن طريق علاقاته الاجتماعية، وفهمه للآخرين، واندماجه معهم، ومسايرتهم، فعن طريق التنشئة الاجتماعية يتحول الفرد من كائن بيولوجي إلى كائن اجتماعي يكتسب سلوكاً، ومعايير وتقاليد الجماعة التي يعيش وسطها ويزداد فهمه وإدراكه للآخرين.

أما إذا كانت التنشئة الاجتماعية غير موفقة في إكساب الفرد السلوك الاجتماعي المقبول، فإنها تؤدي إلى سلوك اجتماعي غير سوي، إذ أنها تعمل على تغيير أنماط تفكير الفرد، حينما يواجه مواقف اجتماعية مختلفة، ويتميز إدراك الفرد للآخرين هنا بالخوف، والرفض، والشك، لاعتماده على ما يحتفظ به من تصورات مختلفة لفهمه للآخرين. (منتهى مطشر، 1011، ص203).

7-2 التفاعل الاجتماعي:

يتضمن التفاعل الاجتماعي أربعة أشكال (التعاون، التنافس، التوافق، الصراع) فمن خلال تلك الأشكال يوصف التفاعل الاجتماعي بأنه "العملية التي يؤثر بها الناس على بعضهم البعض من خلال التبادل المشترك للأفكار و المشاعر وردود الفعل" (جمال، عباس، 2016، ص348)

يسعى الأفراد في تعاملهم الاجتماعي إلى تعديل إدراكاتهم واتجاهاتهم، من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من المواءمة فيما بينهم. وكلما زادت قدرة الفرد على التفاعل مع الآخرين، زادت قدرته على التكهن بوجهة نظر الآخرين. (منتهى مطشر، 2011، ص204).

7-3 المرونة في التعامل:

أن مرونة الفرد في التعامل مع الآخرين تجعله يميل إلى التغيير والاستناد على الدلائل و البراهين حينما يواجه المواقف الاجتماعية، بهدف أداء مهامه المطلوبة. وهذه المرونة في التعامل تسهم في تنمية الذكاء الاجتماعي لدى

الفرد. ويؤكد ليفن (Levine) ذلك، إذ يرى أن العادات التي يكتسبها الفرد في حياته اليومية تتغير بتغير المواقف الاجتماعية. (منتهى مطشر، 2011، ص204).

4-7-4 التقبل:

تحدد نظرة الفرد للآخرين مدى تقبله الإجتماعي لهم، عن طريق إقامة العلاقات الإجتماعية، وفهم الآخرين، والتعاطف معهم، والمحبة، والألفة المتبادلة فيها بينهم، والإهتمام براحتهم وسعادتهم. (مطشر، 2011، ص204).

ويظهر من خلال احترام وتقبل الآخرين كما هم فالأفراد مختلفون إلى درجة كبيرة من حيث ردود أفعالهم تجاه الآخرين فالبعض قلقون للغاية أمام الآخرين و البعض سريعون جدا في المسايرة مع معايير الآخرين ولكن لا يساير جميع المعايير، الفارق بين النوع الأول والنوع الثاني الذكاء فإن تقبل الآخرين واحترامهم يحقق مظهرا من المظاهر العامة للذكاء الإجتماعي هو التوافق الإجتماعي و التوافق حالة تبدو في قدرة الفرد على عقد صلات راضية مرضية مع من يعاملهم من الناس و قدرته على مجارة قوانين الجماعة و معاييرها (جمال، عباس، 2016، ص349).

خلاصة الفصل :

مما سبق ننتج أن الذكاء الإجمالي له أهمية في حياة الإنسان مما يساعده على تنمية العلاقات الإجماعية ناجحة ، و عندما يتمتع الفرد الذكي إجماعيا يمتلك على القدرة لتفاعله إيجابيا مع الآخر . و يكتسب مهارات جديدة التي تمكنه من النجاح في حياته الشخصية أو العملية .

قائمة المراجع الفصل الثاني

- خليل محمد خليل عسقول، (2009)، الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد و بعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة، رسالة ماجستير، كلية التربية قسم علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة .
- فادية أحمد إبراهيم حسين، (2011)، الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الإجتماعي، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع .
- جميلة كتفي، (2015)، الذكاء الإجتماعي وعلاقته بمهارات الإتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية - دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين بجامعة المسيلة - رسالة ماجستير علم النفس، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة .
- خيرية علي محمد علي، (2009)، الذكاء الشخصي (الذاتي - الإجتماعي) وعلاقته بالمهارات الإجتماعية والبيول المهنية لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بقسميها العلمي و الأدبي، رسالة ماجستير تخصص توجيه تربوي مهني، كلية علم النفس، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى .
- دنبا حامد جمال، محمد فاضل عباس، (2016)، الذكاء الإجتماعي وأثره في ولاء الضيف بحث تطبيقي في فنادق القطاع المختلط في بغداد، مجلة الإدارة والإقتصاد & The Journal of Administration & Economi، (39)، العدد مئة وسبعة.
- سليمان عبد الواحد إبراهيم، (2014)، علم النفس الإجتماعي و متطلبات الحياة المعاصرة، ط1، عمان: دار الواراق للنشر و التوزيع .
- صواش سمية، (2018)، الذكاء الإجتماعي و علاقته بجودة الحياة المهنية لدى أساتذة القسم بجامعة المسيلة ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة .
- ضمياء إبراهيم محمد الحزرجي، أحلام مهدي عبد الله العزي، (2010)، الذكاء الإجتماعي و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى الطالبات معهد إعداد المعلمات، مجلة ديالي، العدد السابع و الأربعون .

- طارق عبدالرؤف، إيهاب عيسى، (2018)، الذكاء العاطفي و الذكاء الإجتماعي، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر .

- عبد الكريم ملياني، (2017)، الذكاء الإجتماعي و علاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية لولاية المسيلة، رسالة دكتوراه في علم النفس، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة .

- غدیر عبد الله حسين عبد الله جاسم، (2012)، مستوى الذكاء الإجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت و أثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات. رسالة ماجستير ،كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط .

- فاطمة إبراهيم سعيد عمر، (2017). الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالمسؤولية الإجتماعية لدى المعلمين برئاسة الشركات الخاصة بولاية الخرطوم رسالة دكتوراه في علم النفس الإجتماعي، جامعة الرباط الوطني.

- معروف صلاح الدين، بعتوك يونس، (2016)، الذكاء الوجداني و علاقته بالتحقيق التوافق النفسي الإجتماعي لدى تلاميذ الطور الثانوي، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي .

- منتهى مطشر عبد الصاحب، (2011)، أنماط الشخصية على وفق النظرية الإنكرام و القيم والذكاء الإجتماعي، عمان :دار الصفاء للنشر و التوزيع .

- موسى صبحي موسى القدرة، (2007)، الذكاء الإجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية و علاقته بالتدين و بعض المتغيرات، رسالة ماجستير في علم النفس ،كلية التربية قسم علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة

الفصل الثالث:

العقد النفسي

تمهيد

1. تعريف العقد النفسي .
2. تطور مفهوم العقد النفسي .
3. مفاهيم مرتبطة بالعقد النفسي
4. خصائص العقد النفسي .
5. محتوى العقد النفسي .
6. أنواع العقد النفسي .
7. أبعاد العقد النفسي .
8. نظريات العقد النفسي .

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعد العقد النفسي هو العلاقة الرابطة بين العامل وصاحب العمل و التي تكون مجموعة من الوعود والإنتظارات وتوقعاته و الإلتزامات المنتظرة من كلا طرفين و يكون على شكل ضمني غير مصرح به ، ولهذا يسمح لنا التعرف على طبيعة هذه العلاقات و هذا ما يمكننا من تشخيص الحالة المؤسسات و في هذا الفصل نتعرف بالتفصيل على العقد النفسي .

1- تعريف العقد النفسي:

تعد العقود التي تعرف بشكل عام على أنها مجموعة الوعود التي تلزم شخص ما بأداء تصرف مستقبلي، شيء أساسي في علاقات التوظيف المختلفة، فبدون تلك الوعود بإجراء تبادل مستقبلي لن يتحفز أي طرف في تلك العلاقة لتحقيق استمرار رايته، كما إن الوعود ذاتها لا تضمن استمرار العلاقة بل ما يدفع في مقابل تنفيذ تلك الوعود هو الذي يضمن استمرارها ومن ثم تكوين شكل من أشكال العقود سواء كانت مكتوبة أم شفوية.

(بريس، حسين، ب، س، ص122).

العقد النفسي تلك العلاقة بين العامل و صاحب العمل المبنية و المؤسسة على مجموعة من الوعود و الإنتظارات، التي تحدد سلوكيات كلا الطرفين داخل المؤسسة في شكل عقد ضمني غير مصرح به.

كما عرفته روسو على أنه: "إعتقاد ذاتي للفرد حول طبيعة العلاقات المتبادلة بين الأفراد و الآخرين للمؤسسة المبنية على الوعود سواء كانت خفية أو المصرح عنها في تفاعلاتهم".

وعرفته أيضا " هو ذلك الإعتقاد حول الواجبات الموجودة بين الطرفين أو عدة أطراف".

ويرى روسو و شاك (Rousseau & Schalk): "العقد النفسي الصافي يمنح توازن بين المجهودات المقدمة للتنظيم و ما ينتظره هذا الأخير من المنظمة". (صوفي عبد الوهاب، 2013، ص168).

وحسب (Parks&Tetrick) فالعقد النفسي يمثل إدراكات نفسية ضمنية لطبيعة العلاقات الحالية و المستقبلية بين الأفراد أنفسهم أو بينهم وبين منظماتهم. (جلاب، سعيد، الشريف، 2015، ص172).

ويعرفه الباحثان (Odonohue & Wickam)، أنه عبارة عن التوقعات غير المكتوبة التي عقدت بين الموظف و المؤسسة، عما سوف يقدمه كل طرف للطرف الأخر، و القيام بالإلتزامات المطلوبة من كليهما في المستقبل، وفق ما جاء في القد المكتوب الرسمي و الضمني.

بينما تم تعريف العقد النفسي على أنه إعتقادات الموظف الذاتية حول الواجبات الضمنية التي تنشأ من إدراك الموظف لحدوث وعود متبادلة بينه وبين المؤسسات، و يتوقع الموظف أن تفي بها المؤسسة مقابل إلتزامه بواجباته تجاهها و تتضمن هذه الواجبات منافع مادية و معنوية. (إبراهيم بكر، 2019، ص11).

ويرى الباحثون أن العقد النفسي هو علاقة تبادلية مدركة بين طرفين هما الفرد و المنظمة قوامها المعاملة بالمثل. يُشكل لتحديد ما الذي سوف يقدم له نتيجة لجهده وإسهاماته مثل المكافآت التنظيمية، وظروف العمل المقبولة، وفرص التطوير الوظيفي، والترقيات، ويرسم (Sarantions) حدود هذه العلاقة التبادلية بالتوقعات الآتية:

- (أ) ما الذي تقدمه المنظمة: ويتضمن كل شيء تقدمه المنظمة بهدف الإتفاق بداية من المكافآت المادية، وتحقيق الإنصاف وصولاً إلى الوفاء بجميع إلتزاماتها.
- (ب) ما الذي تتوقعه المنظمة من الأفراد: كل شيء تعتقد المنظمة أنه سوف يضيف قيمة إجمالية لها، وعلى وجه الخصوص العناصر الغير الملموسة في العمل مثل: الصدق، و الولاء، و المرونة... إلخ.
- (ج) ما الذي يقدمه الأفراد للمنظمة: كل شيء يدرك الأفراد بأنه يجب أن يقدم بموجب الإتفاق مثل: الجهد، المهارات، الإلتزام، و الوفاء به.
- (د) ما الذي يتوقعه الأفراد من المنظمة: يتوقعون أن توفر لهم المنظمة لهم الأجر، والأمن الوظيفي، وبيئة العمل الجيدة. وفي هذا الصدد يذكر (Hiltrop) إن العقود النفسية تحقق مهمتين هما:
- أنها تساعد على التنبؤ بنوع مخرجات المنظمة التي سوف يحصل عليها الأفراد.
 - أنها تساعد على التنبؤ بنوع المكافئة التي سوف يحصل عليها الفرد لقاء استثمار وقته وجهده في المنظمة.

فوفقاً لأجيرييس (Argyris, 1960) عرف مصطلح العقد النفسي على أنه "إتفاق ضمني بين مجموعة من الموظفين ورب العمل، وأيد فكرة أن هذه العلاقة يمكن أن تتطور حيث وضع تصورا واضحا للعقد النفسي انطلاقاً من ثلاث خصائص:

- التركيز على التبادل على مستوى المجموعة.
 - إعتبار التبادل كجزء مكمل للجوانب الملموسة.
 - إفتراض أن هناك إتفاقاً بين مختلف الأطراف حول طبيعة كل ما هو متبادل.
- (بغداد، 2016، ص24).

أما تايلور قد توصل من خلال الملاحظة و التجربة العلمية والبحث إلى أن ضعف العلاقة بين الإدارة والعمال، وسوء ظروف العمل و نظم الحوافز هي السمة الغالبة في معظم المنظمات. وقد دفعت هذه الظروف تايلور إلى تحديد ما يمكن أن يؤديه العمال بمعداتهم و عددهم و نشاطاتهم بطريقة علمية، و بمقابل ذلك ما

يمكن أن يقدمه صاحب العمل (الإدارة) إتجاه عماله. وفي ذلك إشارة إلى العقد النفسي القائم على تبادل المنفعة والمصلحة بين الإدارة والعمال، وبهذا يكون تايلور من الأوائل الذين ساهموا و أشارو إلى العقد النفسي، ويتجلى ذلك بصورة واضحة في جوهر الفلسفة التي أوضحتها في المبادئ الأساسية الأربعة للإدارة وهي :

- 1- تطوير حقيقي في الإدارة.
- 2- الإختيار العلمي للعاملين و تعليمهم.
- 3- الإهتمام بتنمية و تطوير العاملين .
- 4- التعاون الحقيقي والكامل بين الإدارة والعمال.(بغداد، 2016، ص30).

2- نشأة و تطور مفهوم العقد النفسي:

يرجع الباحثون نشأة مفهوم العقد النفسي إلى ثلاثينات القرن الماضي، وتحديدًا إلى إسهامات (Bernards)، عند تقديمه لنظرية التوازن التي افترض فيها أن استمرار مشاركة الأفراد في المنظمة مرهون بما تقدمه لهم من مكافآت كافية، فمنها تكمن فكرة التبادل في علاقتها بهم. ووفقًا لأفكار (Bernards, 1938) فإن العلاقة النفسية بين الأفراد والمنظمات (أرباب العمل) في نتيجة لعملية التبادل التعاونية فيما بينهم، وبذلك قدم رؤيا العصر الحديث لمحتويات العقد النفسي من خلال التبادل الإرتباطي و المعاملات. ويرى أيضا أن الفرد هو العنصر الإستراتيجي فالمنظمة، لذا يمكن لها أن تعظم مساهمته الإنتاجية و التعاونية من خلال تقديمها الاغراءات له، ليس المادية فحسب (المعاملات - المكافآت) مثل الأجر، و الترقية، والظروف المادية الأخرى المرغوبة، ولكن أيضا الغير المادية (الإرتباطية) مثل التقدير للأفكار الشخصية، والدعم الإجتماعي، والمعنوي (الشرفي، 2015، ص169-170).

في عام 1958 جاء **مارك و سيمون (March and Simon)** ليوسعاً نظرية التوازن لبرنارد من خلال تقديم نموذج أطلقوا عليه اسم نموذج المساهمة و الإغراءات، قدموا من خلال نظريتهم التي تؤكد بأن مشاركة الأفراد المستمرة في العمل تعتمد على إدراكهم بأن ما تقدمه المنظمة لهم إغراءات و حوافز تساوي أو تزيد على ما يقدمونه هم من مساهمات، وفي المقابل من وجهة نظر المنظمة فإنها بحاجة لمساهمة الأفراد لتكون مقابلًا لما تقدمه من حوافز و مكافآت، بمعنى أن التوازن هنا يحدث عندما تقابل المنظمة ما يقدمه الأفراد من مساهمات بالحوافز و المكافآت التي تساوي أو تزيد عن مساهماتهم. (أبوطايقية، 2017، ص12).

وفي الستينيات مع Argyris، يعد هو أول من طبق العقد النفسي على أرض الواقع، وتم تعريفه بمصطلح (المنفعة المتبادلة) بين طرفي العقد، وهما الموظف و المؤسسة، والذي عليه تقدم المؤسسات الحقوق للموظف من حيث الأمن الوظيفي، و السماح لهم إبداء آرائه في العمل، أما في المقابل المادي يجب أن يكفي حاجة الموظف، وإعطائه المكافآت نتيجة لتقدم إنتاجيته، والتزامه الوظيفي مع المؤسسة.

في عام 1962 م قام الباحثون (Solly ,Levinson ,Price,Munden ,Mandi) بدراسة تجريبية على (800) موظفاً، لاستخلاص نتائج تأثير العقد النفسي على الصحة العقلية، بناءً على دوافع الموظفين و احتياجاتهم من المؤسسات الذين يعملون بها، وتم التوصية على أن الحوافز و الإهتمام بالموظف و ضمان الحقوق له كلها تصب في مصلحة المؤسسة، وما ستحصل عليه من التزام تنظيمي وولاء لها من قبل الموظف، نتيجة احترام وعودها له. (بكرون، 2019، ص9).

بعد ذلك جاء شين (Schein) عام 1965 م في كتابه "علم النفس التنظيمي" ليركز على أهمية العقد النفسي في فهم و إدارة السلوك داخل المنظمات.

ترى روسو (2011) أن جذور العقد تمتد لعلم النفس المعرفي لأنه يوصف بنموذج عقلي و مخطط من الوعود و الإلتزامات الناتجة من العلاقة و تصفها على أنها إعتقاد الفرد بالإلتزامات المتبادلة بين ذلك الفرد و طرف آخر.

نلاحظ أن جذور العقد النفسي إمتدت في شتى المجالات سواء الفلسفية أو الإدارية وحتى الأكاديمية، و حالياً ما نلاحظه من امتداد في مجال العلوم الطبيعية (كالطب، الزراعة، الهندسة...).(حمو، 2018، ص19-20).

وبناء ما جاءت به طروحات و أفكار الباحثين يمكن توضيح الخط الزمني لتطور مفهوم العقد النفسي، وكما يأتي:

- الخط الزمني الأول: ابتدأ في ثلاثينات القرن الماضي و لغاية الخمسينيات منه، من خلال النظريات و الأفكار التي طرحها كل من (Bernard, 1938 ; March & Simon)
- الخط الزمني الثاني: والذي ابتدأ من الستينات القرن الماضي إلى غاية الثمانيات منه، من خلال التي طرحها كل من (Argyris, 1960 ; Schin , 1965 ; Levinson,)
- الخط الزمني الثالث: الذي إمتد من أعمال (Rousseau, 1989)، و لغاية وقتنا الحاضر.

3- مفاهيم مرتبطة بالعقد النفسي :

3-1-الالتزام التنظيمي:

يتمثل الالتزام التنظيمي في الاعتقاد القوي بأهداف المنظمة و قيمها، و الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها و الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من اجل تزويد المنظمة بالحوية و النشاط و منحها الولاء. (فاروق عبده فليه،2005، 285).

كما يمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه السلوك الذي يقوم به العاملون بالمنظمة و الذي يعبر عن درجة التزامهم بأهداف وقيم المنظمة التي يعملون بها وذلك من خلال الرغبة في بذل الجهد لدعم أهداف المنظمة.(صقر محمد أكرم حلس،2012،30).

3-2-الولاء التنظيمي:

ويشير (Loyalty) إلى درجة إرتباط الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها و الرغبة الحقيقية بالبقاء في عمله و عدم تركه.(المغربي،2014،ص370). هو شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء الى المنظمة، وأن الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، و أن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق النجاح للمنظمة. (فاروق عبده فليه 2005، 45).

3-3 - العدالة التنظيمية:

إحدى المتغيرات الهامة لها تأثير محتمل على كافة الأداء الوظيفي للأفراد، و كذلك على أداء المؤسسة بشكل عام من جانب اخر.

كما عرفت العدالة التنظيمية بأنها درجة تحقيق المساوات والنزاهة في حقوق العاملين والواجبات الموكلة إليهم والتي تعبر عن علاقة العاملين بالمنظمة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الإلتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون بها والتأكيد على الثقة التنظيمية التي يحتاجها الطرفان. (محمد عبد سعيد عليان، 2016، ص15).

3-4- الثقة التنظيمية :

يمكن وصف علاقة العمل من خلال العقود النفسية التي هي عبارة عن إلتزامات كل طرف للطرف الآخر على وجه التحديد لأنها تشمل التوقعات و الإلتزامات المتبادلة، والتي تعتبر بمثابة الوعود الأكثر أو الأقل ضمانية. فإذا انتهكت هذه العقود ترتب عنها عدم الثقة، وعدم الرضا، وحتى ربما حل علاقة العمل (إنهاء)، هنا يمكن تسليط الضوء على الدور الأساسي الذي تلعبه الثقة كأساس للعقد النفسي بانتظام. فتعزز الثقة الموظف عندما تقوم المنظمة بتوضيح إلتزاماتها، فهذا ما يولد الثقة وبالتالي يشكل لدى الموظف شعور الإلتزام بالعمل من أجل مصلحة المنظمة. بمعنى أن الثقة تؤثر على السلوك الإجتماعي للفرد الموظف. (بغدادى، 2016، ص36).

4- خصائص العقد النفسي :

حسب "ماكلين" (1993)، و"روسو" (1998)، خصائص العقد النفسي هي عبارة عن خصائص عامة وواسعة لعلاقة العمل، وهي تستبعد التصورات و الإلتزامات المحددة من طرف الموظف و صاحب العمل وهي:

- إستقرار الإلتزامات و إمتدادها .
- نفاذية الحدود بين المجال الخاص و المجال المهني .
- الإلتزامات الملموسة : واضحة، صريحة، وسهلة للملاحظة الطبيعية الإقتصادية للإلتزامات .
- الإطار الزمني : مدة الإلتزامات و ضبط الإلتزامات . (دحمانى، 2019، ص18).

ويتميز أيضا العقد النفسي بمجموعة من الخصائص، وهي كما يلي :

أ) العقود النفسية شخصية:

نظراً لأن العقد النفسي معتقدات شخصية فإنه يعبر عن فهم ذاتي للشخص و ترجمة لإلتزامات المنظمة نحوه و يشير هذا الفهم إلى أن الأفراد يقومون بتشفير تلك المعلومات بطريقة ذاتية خاصة لأنفسهم، يختلفون عن الآخرين في فهم و ترجمة تلك المعلومات .

ب) العقود النفسية كتوقعات:

فإنه بمثابة توقعات أو وعود يلتزم كل طرف بتنفيذها للطرف الآخر في مرحلة مستقبلية و تنشأ هذه التوقعات من العقد المكتوب أو شفهيًا، أو من خلال سلوك أطراف أخرى في العقد .

ج) العقود النفسية كإتجاهات:

تتضمن الإتجاهات ثلاث مكونات (معرفية، عاطفية، سلوكية)، ويشتمل المكون الأول على المعتقدات و هياكل المعرفة و الأفكار و الخبرات المتعلقة بالهدف المراد الوصول إليه و يشير المكون الثاني إلى الإستجابات العاطفية التي تشكل المعتقدات، في حين يمثل مكون سلوك الأفعال التي يؤديها الإنسان للوصول إلى الهدف. (بغدادى، 2016، ص54).

5- محتوى العقد النفسي :

-التمييز بين التوقعات و الإلتزامات و الوعود:

إن العقد النفسي هو مجموعة التوقعات والتي تكون على أساس تصور وجود وعد أو اتفاق متبادل إستنادا إلى الإشارات و المعلومات المستقبلية من طرف الموظف، يكون قد شكل وعودا ضمنية (ناتجة عن تفسيرات الفرد ذاته)، وهذه الوعود تتفق من " الإلتزامات" التي تتشكل نحو رب العمل في عقد نفسي.

قد تم توضيح مصطلح "الوعد" من طرف (جيريرو و كامبوي Geurrero ,Campy) في عام 2005، حيث بينا أن هناك نوعان منها :أولا الضمانة التي يشوبها القليل من الغموض حول الإلتزام بفعل أو عدم فعل شيء ما و هي أكثر غموضا.ثانيا يتم توصيل الوعد من خلال الفعل الذي يعبر عن نية مستقبلية.إذن هذا هو الإعتقاد بالإلتزام الذي سيؤسس الوعود المتصورة إن المعتقدات الأساسية تتعلق "بالإلتزامات" و"الوعد" المنتظرة من صاحب العمل من خطوات و مراحل الإختيار، كذلك بالمثل ما ينتظر من طرف الموظف من أداء و مرونة و ولاء.

يمكن أن نميز حسب روسو (1995) أربعة أحداث يمكنها أن تكون الوعود :

- الإعلانات المفتوحة .

- ملاحظة معاملة الآخرين .

- إيضاح سياسة المنظمة من خلال الوثائق .

- نظام تسير المسارات . (بغدادى، 2016، ص ص 62-64)

و فيما يخص " الإلتزامات " فقد إرتأينا أن نوضح محتوى الإلتزامات الخاصة بالعامل و رب العمل من خلال الجدول التالي :

جدول رقم 01: الإلتزامات الخاصة بكل من العامل و رب العمل. (بغداد، 2016، ص65)

إلتزامات العامل	إلتزامات رب العمل
- يتعاون مع زملاءه و يحسن الإصغاء. - يصلح ،ويقوم بالأحسن .	- يوفر و ينظم الموارد اللازمة،و يوفر محيط عمل صحي . - يكون عادل،منصف،مجتهد،يستخدم الجزاء والثواب .
- يقبل التغييرات .	- الإعلام والإتصال .
- العمل السريع و الفعال يمنح عمل ذو نوعية. - يكون مرن و متكيف مع أوقات العمل،مسافة العمل	- الإستشارة و التوضيح .
- تطوير قدرتو المهنية على العمل .	- توفير المرونة .
- أن يكون له ولاء. - أن يكون صادق و على درجة الأخلاق .	- تعزيز و تطوير الإستقلالية . - توفير فرص الترقية.
- الإحترام .	- توفير فرص التطور . - أن يكون منصفا و مدعما .
	يبهرن على عدالته .

6-أنواع العقد النفسي:

يوجد نوعين رئيسيين للعقد النفسي وهما كما يلي:

(أ) العقود الإجرائية:

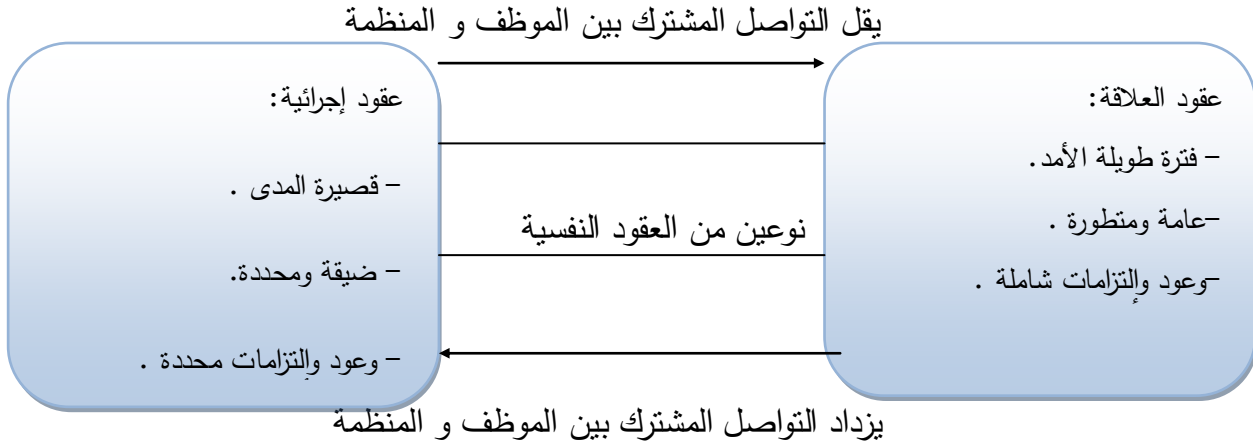
العقود الإجرائية تكون عادة قصيرة الأمد و واضحة جدا، إذ تكون ذات تركيز ضيق و ذات مرونة نسبية. وإذا أنهى أحد الطرفين العلاقة ،فإن البديل يمكن العثور عليه، حيث في العقود الإجرائية يركز الأفراد صورة أساسية على نتائج اعتيادية مثل الأجور .

(ب) عقود العلاقة :

عقود العلاقة تكون ذات أمد طويل و أكثر عمومية و تتطور تدريجيا مع الزمن ،و تتضمن إلتزام متبادل على كلا الطرفين .حيث تغطي عقود العلاقة مدى أوسع العقود الإجرائية لأنها تتطلب أنواع غير ملموسة من العوامل،مثل فرص التطوير الوظيفي ،وبالرغم من أن العوامل الإعتيادية مثل الأجور

تكون مهمة في هذه العقود، وكذلك العوامل الجوهرية مثل عمل إسهام مهم للمنظمات والإحساس بالإنجاز. (جبر دهش، ص 724)

شكل رقم 01: أنواع العقود النفسية (دهش، ب س، ص 725).



7- أبعاد العقد النفسي :

7-1- العقد التبادلي (التعاملي) :

الذي يتميز بأنه عقد قصير الأمد و بمستوى ضعيف من الإلتزام المتبادل بين طرفي العقد (العامل و المنظمة أو رب العمل). إذ يشير العقد التبادلي إلى أن الموظف يقوم بعملية التفاوض حول الموارد الإقتصادية (كالأجور، الزيادات، والحوافز، و أوقات العطل) التي تميل ألى أن تكون غير ثابتة و تقوم على أساس المصلحة الذاتية، و تحدد المسؤوليات بدقة، و التركيز على المدى القصير في العلاقات .

هذا يعني أنه من المرجح أن تسفر هذه العقود عن إنخفاض في الولاء و زيادة الشعور بالإغتراب لدى الموظف مع رغبة عالية في مغادرة المنظمة و مستويات متدنية من الإلتزام.

(حيدر، ناصر، 2014، ص 270).

7-2- العقد النفسي العلائقي :

مقارنة بالعقد التبادلي، يعتمد العقد العلائقي على الإستثمار العاطفي والتبادل الإجتماعي، مثل الولاء والثقة الإجتماعية و العاطفية. ويمكن تعريف العقود العلائقية بأنها العقود التي تكون فيها العلاقة بين الموظف و رب العمل أمراً بالغ الأهمية، تقوم على المصلحة الجماعية، وترتكز بشكل أقل من التبادلات المالية، وتتصف بأنها طويلة الأمد و تخضع لإعتقادات الأفراد، وتستند إلى التبادلات الإجتماعية و العاطفية غير إقتصادية. وتتصف بالإلتزام عاطفي عالي المستوى و درجات عالية من التكامل و الإستقرار في البنى و الإحترام لتقاليد وقيم المنظمة . (حيدر، ناصر، 2014، ص270)

7-3- العقد النفسي الإنتقالي (التحويلي):

هو عقد مبني على حسابات ظرفية محددة، فالعامل مقتنع أن وجوده في المؤسسة هو لمدة معينة و المؤسسة كذلك. و لذلك فالعقد أساسه تبادل الإلتزامات المرتبطة بهذه الفترة الزمنية، كما أن العقد التحويلي قد يقتضي ظروف خاصة تمر بها المؤسسة من حيث تغيير هيكلتها أو إعادة تأهيلها فنقرر نوعاً من العقود التي تأخذ بعين الإعتبار الحالة الظرفية للمؤسسة . (صوفي عبد الوهاب، ص171)

7-4- العقد المتوازن :

ترتيبات العمل تكون ديناميكية و مفتوحة للمستقبل و مشروطة بالنجاح الإقتصادي للمنظمة و فرص العمال لتطوير مساهمهم المهني و تطوير الإمكانيات التي توفرها المنظمة، كل من العامل و المؤسسة تشارك بشكل كبير في تعلم و تطوير الآخر، أما بالنسبة للعائدات تكون على أساس الأداء و المشاركة في أن يكون نوع من المقارنة في الإمكانيات و ماتوفره المؤسسة حسب الأداء الذي يقوم به الأشخاص. (صوفي، 2013، ص174).

(8) نظريات العقد النفسي :

8-1- نظرية التبادل الإجتماعي :

ظهرت هذه النظرية مع نهاية الخمسينيات من القرن الماضي كنظرية تعكس الواقع الإمبريقي (بالدراسات التجريبية) وتفسير السلوك الإنساني في عدة مستويات، حيث جاءت في المرة الأولى بعدة محاولة وأفكار والتي يتمثل بعضها أن الأفراد في عملية التفاعل الإجتماعي إنما يتبادلون أنماط السلوك لتعتمد في تفسيرها للساوك على عوامل سيكولوجية ترتبط في بعض مضمونها بعوامل بيولوجية، وجاءت أيضا في محاولات أخرى في

إختزال السلوك الإنساني في العوامل السيكولوجية (النفسية)، بإرتباط السلوك بالبناء الإجتماعي و الثقافي، حيث تؤمن هذه النظرية بأن الحياة الإجتماعية ماهي إلا عملية تفاعلية تبادلية بمعنى أن طرفي التفاعل تأخذ وتعطي لبعضها البعض و هذا الأخذ و العطاء يسبب ديمومة العلاقة التفاعلية و تعميقها ،بينما إذا أسند الفرد علاقته التفاعلية على مبدأ الأخذ دون عطاء أو العطاء دون أخذ فإن العلاقة لا بد أن تنقطع أو تتلاشى عن الأنظار ومن أهم روادها : (دحماني،2019،ص20).

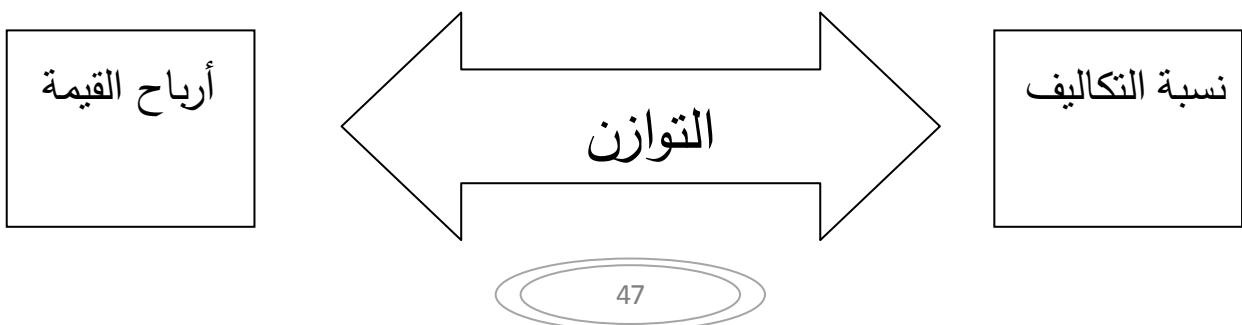
❖ كيلي H.Kelly و ثيبوت T.Thibut (1959):

يشير الباحثان أن مفاهيم التبادل الإجتماعي تستطيع التفسير جميع أنواع العلاقات الإجتماعية والسلوك الإجتماعي عند الأفراد و الجماعات ،فالعلاقات تعتمد على نسب التكاليف و الأرباح التي تتطوي عليها علاقات الأفراد الإجتماعية، إذ لكل علاقة إجتماعية تكاليف و أرباح وأن التفاعل بين الجماعات و المجتمعات يعد إستمراره أو قطعه على توازن أو عدم توازن التكاليف و الأرباح،التي تنمخض عنها عملية التفاعل بين جماعتين أو مجتمعين أو أكثر.

كما أن مفاهيم التبادل الإجتماعي التي جاء به كل من "كيلي و ثيبوت " تعتمد على التوازن الكمي و النوعي بين الواجبات والحقوق ،فإذا كانت واجبات الفرد كثيرة و صعبة يحتاج أدائها إلى خبرة واسعة ودراية عميقة و دراسة طويلة فإن حقوقه المادي و الإعتبارية يجب أن تكون كثيرة ،أما إذا كانت واجبات الفرد قليلة و محدودة و روتينية لا تحتاج إلى مهارة وخبرة نادرة،فإن حقوق ذلك المادية و المعنوية لا بد أن تكون قليلة أو محدودة ، علما عندما تكون الحقوق كثيرة فإن العلاقة تستمر و تقوى و تتعمق بينما إذا كانت الحقوق قليلة و لا تنطبق مع الواجبات التي بتا الفرد الفرد فإن العلاقة تضعف و ربما تقطع كليا. (حمو،2018،ص24).

ويمكن تلخيص نظرية كيلي و ثيبوت في الشكل التالي :

الشكل رقم (02):يمثل نظرية كيلي و ثيبوت (حمو،2018،ص26)



❖ جورج هومنز George Homans (1961):

يعتبر "جورج هومنز" من بين ممثلي نظرية التبادل الإجتماعي، ويتضح ذلك من خلال إسهاماته العديدة في مجال بحوث الجماعات الإجتماعية، وقد تأثر "هومنز" بأعمال كل من باريتو Parito، وهندرسون Hunderson، وكذلك تأثره ببحوث سكينر Skinner، في علم النفس التجريبي .

تتطوي نظرية التبادل الإجتماعي على منهج جديد لرؤية ميكروسوسولوجية دقيقة تنحصر في علاقة فردين فقط، لذا أنتجت قضايا في غاية الدقة عن جزء من السلوك الفردي وليس كله.

لقد ركز "هومنز" على علاقات التكامل و التوازن، وقد ظهر هذا في تناوله لحالة التوازن في النسق الإجتماعي. وقد انعكس هذا التحيز بربطه عمليات التبادل بالإستقرار و التوازن و خاصة بأخذه بما يسمى "بالتبادل المتكافئ" والذي يرتبط في رأيه بتحقيق عدالة عملية التبادل وفي هذا يعرف العدالة باستمرارية عملية التبادل مغفلا في هذا تفاوت القوة بين أطراف التفاعل، و ظروف الأفراد و حاجاتهم. وأن عملية التبادل يمكن أن تتضمن مفهوم القهر والقسرية، أو إضطرار طرف إلى تقبل الأمر دون رغبة، ويتضمن التبادل المتكافئ على المستوى الفردي و الجماعي، كما يظهر في إفتراضاته النابعة من التبادل المتكافئ وهي:

- إفتراض التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها الفرد مقابل ما يقدمه للجماعة، بمعنى آخر التوازن بين مسؤوليات الفرد وحقوقه.

- توازن قيمة المكافأة مه ما تم استثماره.

- توازن المكافأة مع الكلفة. (بغداد، 2017، ص39).

يبدأ التبادل الإجتماعي عند "هومنز" من تفاعل الأفراد التقابلي وجها لوجه، عاكسا الأوجه النفسية و الإقتصادية و الإجتماعية لتكون قاعدة لعملية التبادل فيما بعد بين المتفاعلين وأن الفرد داخل جماعته يشترك في عدة عمليات تبادلية مستمرة، تستهدف القبول الإجتماعي من قبل أعضاء جماعته و إحترامهم له الذي يزيد من اعتباره الإجتماعي، ويكثف من تماثله الإجتماعي لقواعد الجماعة. يضيف "هومنز" أن محفزات السلوك الإنساني هي درجة و قيمة وكمية و المكافأة و العقوبة التي سوف يحصل عليها الفرد لقاء قيام هبه أو عدم ذلك، إذ كلما زادت قيمة المكافأة في تقييم الفرد زاد من نشاطه من أجل أن يحصل على المكافأة و العكس صحيح، لكن إذا كرر الفرد نفس السلوك في الفترة زمنية أخرى فإن قيمة المكافأة

لا تكون عالية في تقييمه لأنه سبق و أن حصل عليها،حتى قوة جاذبيتها نقل في نظره،إضافة إلى ذلك فإن قيمتها لتبقى محافظة على درجتها وكميتها على مر الزمن إذ قد تزداد أو تقل و هذا بدوره يؤثر على جذب الفرد للممارسة سلوك معين .(حمو،2018،ص25).

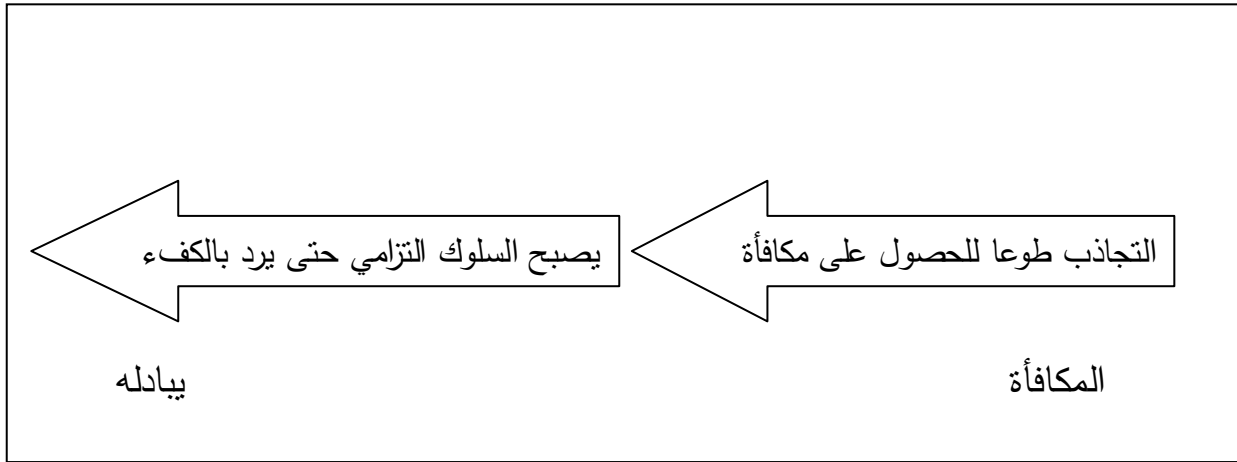
❖ بيتر بلاو Peter Blau(1964):

يؤكد "بلاو" على أن التبادل يعتمد على رد فعل مكافئ يصدر عن الآخر بسبب الجاذب الذي يحصل بينهما،هذا التجاذب له عدة أسباب يدفعهم لتأسيس رباط إجتماعي تعززه المكافأة التي يحصل عليها فتخدم مصالحهما،بعد "بلاو" بداية السلوك التبادلي منطلقا طوعيا إختياريا لا التزام فيه إتجاه أي شيء لأنه ينجذب نحو الآخر بدافع الحصول على مكافأة منه أو بدافع شعور خفي،يأمل الحصول على مايمتلك الآخر من شيء مفقود عند الطرف الأول أو الشيء الذي يبحث عنه و متوفر عند الآخر،آنذاك ينجذب نحوه بهذا الدافع الإختياري ومن ثم يتحول السلوك إلى نوع إلزامي يتوجب على الفرد إرجاعه بشكل آخر .

يتفق "بلاو" مع "ثيوت" و "كيلى" حول أسس العلاقات الإجتماعية و السلوك الإجتماعي و يختلف معهم في نقطة أساسية ،و هي أن الإخلال في التوازن بين النفقات والأرباح بين الأفراد والجماعات ليسبب قطع العلاقات بل يفقد على تقويتها بين أطرافها فالطرف الذي يعطي أكثر مما يأخذ من الطرف الأخرى يجعل الطرف الأخير يشعر بأنه تحت مسؤولية تقديم التنازلات أو المكافآت إلى الطرف الآخر، وعندما يقوم الطرف الثاني بتقديم التنازلات للطرف الأول فإن السبب تقوية العلاقات بين الطرفين المتفاعلين كما يرى بيتر بلاو .(حمو،2018،ص ص 25-26).

ويمكن تلخيص نظرية بيتر بلاو في الشكل التالي :

لشكل رقم (03): يمثل نظرية بيتر بلاو في التبادل الإجتماعي (حمو، 2018، ص27).



ومما سبق نستنتج أن مفهوم هذه النظرية ينطوي على العلاقات بين الأفراد فيما بينهم، أو بين الأفراد و مشرفيهم، من حيث أن الأفراد يتوقعون ردا للجميل، أو المعاملة بالمثل لقاء ما يقومون به، ولكنهم لا يحددون نوعية أو توقيت هذا الرد، لذلك فنظرية التبادل الإجتماعي تقترح وجود عقد ضمني بين الأفراد و المنظمات التي يعملون بها. (بغدادبي، 2017، ص40).

جدول رقم (02): تفسير نظرية التبادل الإجتماعي للعقد النفسي (بغدادبي، 2017، ص40)

ما يقدمه العاملون	ما تقدمه المنظمة
<ul style="list-style-type: none"> - دعم و تأكيد الذات - الإلتزام التنظيمي. - المواطنة التنظيمية. - الإستغراق التنظيمي . 	<ul style="list-style-type: none"> - الدعم التنظيمي. -الدعم القيادي. -العدالة التنظيمية. -تمكين العاملين. - الثقة التنظيمية. -مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات . - جودة حياة العمل.

8-2- نظرية التوقعات لفكتور فروم Victor Vroom:

تعتبر نظرية التوقع "فروم" من أحدث نظريات الدافعية و أكثرها قبولاً من ناحية العلمية بين الباحثين وهي أكثر النظريات وضوحاً و دقة في تفسير سلوك الفرد ودوافعه.يركز "فروم" على أن الدافعية تبدأ برغبة الفرد للحصول على شيء ما.سواء مادي أو معنوي،لذلك الفرد يتحصل على مردود يشبع به حاجاته مقابل ما تتطلبه منه المنظمة في بذل قصارى جهده لإنجاز عمله حسب النظرية فالدافعية للعمل تتحدد من خلال رؤية الفرد للعلاقات بين الجهد و الأداء بين النتائج المتنوعة التي تربط بكل من مستويات الأداء،أي العلاقة بين المجهود الذي يبذله الفرد و العائد أو العوائد التي تتوقع أن يحصل عليها و هي تقوم على منطق "أن الأفراد سوف يؤديون ما يستطيعون عندما يرغبون "

لقد طور الباحث هذه النظرية و أصبحت من النظريات المهمة في تفسير ظاهرة التحفيز عند الأفراد إذ ترى ،هذه النظرية أن العمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو السلوك الذي سيتبعه نتائج معينة و يعتمد كذلك على رغبة الفرد في الوصول إلى هذه النتائج.(حمو،2018،ص27).

أ-خصائص نظرية التوقع لفروم(Vroom):

تقوم هذه النظرية على مسلمة أساسية،وهي أن سلوك أداء الفرد تسبقه عملية الإختيار بين عدة بدائل،قد تتمثل في القيام بالسلوك أو عدم القيام به،و المفاضلة بين بدائل السلوك المتعلقة بالأداء،فنقبل تبني الفرد للسلوك معين يأخذ بالنتائج المحتملة ويختار منها تلك التي يتوقع منها المنافع المناسبة له.

ولتوضيح أكثر نورد الخصائص التالية،حيث أن النظرية قامت على الفروض التالية:

- سلوك الفرد تحدده القوى التي تتبع من الفرد ومن البيئة.
- الأفراد يتخذون قراراتهم بشأن السلوك الذي يجب إظهاره في المنظمة،بالرغم من وجود قيود حول هذا السلوك مثل :القواعد ،التكنولوجيا المستعملة ،المعايير الرقابية على جماعات العمل ...إلخ، فأغلب الأفراد يتخذون نوعين من القرارات،الأول يتمثل في قرار العمل والبقاء في نفس المنظمة أو الانتقال إلى منظمة أخرى،والقرار الثاني يتعلق بمقدار العمل و الإنتاجية .

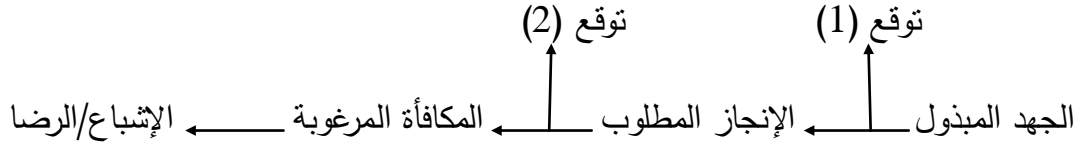
- يختلف الأفراد في حاجاتهم و أهدافهم،ومن ثم فهم يختلفون حول ما يريدونه من المنظمة التي يعلنون فيها .
- تعتبر دافعية الفرد لعمل معين محصلة العلاقات المدركة بين الجهد و الأداء و الحافز المستلزم مقابل الأداء،أي العلاقة بين الجهد و الأداء توقع الفرد أن جهوده ستؤدي إلى أداء معين .
- تمثل العلاقات بين كل من الجهد و الأداء و الحافز عملية تقدير شخصي للفرد،و أنه بحتلاف الأفراد يختلف التقدير،أي ما يشعر به فرد معين يختلف عما يشعر به شخص آخر .
- وبهذا يمكن القول أن النظرية تفترض أن الفرد قبل قيامه بسلوك معين،سيقوم بالبحث نفسه و ذاته عن ترجمة مقدار كل من الجهد المبذول لأداء عمل معين للحصول على العوائد التي يراها مهمة له،وعليه يستوجب الإهتمام بهذه المتغيرات المؤثرة في سلوك الفرد .

إن نجد "فروم" وضح أنه من أجل التحكم في التوقع ،يستوجب على الإدارة اختيار العمال المؤهلين و إعطائهم التكوين اللازم و تزويدهم بما يحتاجون إليه لتحقيق لأهدافهم،في حين من أجل التحكم في الروابط الوسيالية،يرى ضرورة توضيح العلاقة بين الأداء و المكافأة و تأكيد هذا الإرتباط بينهما بمكافأة الذين استطاعو تحقيق الأداء،أما من أجل تسيير قوة جاذبية العوائد ،فعلينا بالبحث حول طرق تقييم الحاجات لكل فرد،ومقابلة كل حاجة بالعوائد اللازمة لإشباعها .

تساعد هذه النظرية الإدارة في القيام بمعرفة الحاجات التي يرغبها الأفراد ،وهذا من خلال محاولتها لإيجاد التناسب بين العوائد المتاحة وبين الحاجات التي يسعى الفرد لإشباعها و التي تمنح على أساس فردي .

ويمثل هذا الشكل نموذج مبسط لجوهر هذه النظرية،إذ يشير فروم إلى أن قوة الحفز عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل معين يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز،أما التوقع الثاني الذي يبني عليه هذا التصور فيرى فروم أن الفرد الذي إذا حقق إنجازة هذا فيعد إلى التساؤل في إمكانية مكافئته أم لا .(بغدادى،2017،ص 42 ص45).

شكل رقم (4): نموذج نظرية التوقع (بغداد، 2017، ص45).

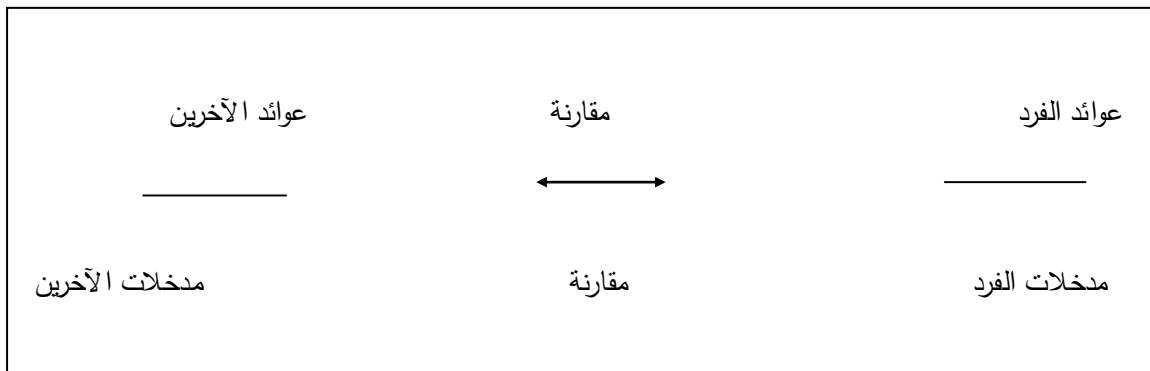


6-3- نظرية المساواة (آدمز 1965):

أشارت هذه النظرية إلى أنه إذا أحس الأفراد بتفاوت في مقدار الحوافز التي يستلمونها ومقدار الجهود المبذولة، فإنهم يتطوعون لتخفيف هذا التفاوت، إلى جانب ذلك كل ما كان التفاوت كبيراً اتجه الأفراد إلى تخفيفه. (دحماني، 2019، ص21).

وهذا التفاوت يمثل اللامساواة و هو الشعور باللاعادلة بين العائدات من عمل الفرد و ما يبذله من جهد ومهارات و معارف و أداء متميز، مقارنة مع شخص آخر، و تستند هذه النظرية التي وضعها "آدمز" إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك بالنسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة و بنفس الظروف فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة و تساوت النسبتان تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله و ذلك على النحو التالي:

شكل رقم (05): يمثل نظرية المساواة (بغداد، 2016، ص46).



وتتضح العدالة عندما يشعر الأفراد أن المكافآت المقدمة من طرف المؤسسة كالراتب ،الاعتراف و التقدير،موزعة توزيعاً متساوياً فيما بينهم وفقاً لما يستحقه كل واحد وتعتمد النظرية على :

✓ المدخلات :التي تعني جدارة الفرد مثل :العمر،مستوى التعليم،المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل .

✓ العوائد :تمثل جزاءات المكافآت التي يحصل عليها الفرد نظير جهده المبذول ،نذكر منها على سبيل المثال :الدخل ،الاعتراف ، الترقية ،العوائد الماليةإلخ.

ويتم تحديد عدالة المكافآت التي تقدمها المؤسسة من عدمه بواسطة مقارنة ما يحصل عليه الفرد من مكافآت بما يحصل عليه زميله.

نستنتج أنه تتم المقارنة على أساس العوائد المنسوبة إلى المدخلات التي قدمها الفرد و الآخرون إلى المنظمة ،و لذلك فإن الفرد يعقد مقارنة في ذهنه كالآتي :

○ إذا كان تقديره أن نتيجة المقارنة تساوي النسبتين سيُشعر الفرد بالعدالة و لن تتوافر له دافعية لتغيير سلوكه و إرضاءه بالمنظمة .

○ أما إذا كان تقديره نتيجة المقارنة عدم تساوي النسبتين سيُشعر الفرد بتوتر نتيجة غياب العدالة،من الملاحظ أن الفرد يبني المقارنة على تقديراته الخاصة و لذلك هذه الأمور لا تتوفر عنها مقاييس موضوعية دقيقة كما تبين هذه النظرية أن درجة الجهد الذي يستثمره الفرد في عمله تتوقف على إحساسه الشخصي بمعاملة المؤسسة له على أساس المساواة و العدالة ضمن الإطار الاجتماعي الذي يتواجد فيه (زملاء العمل) ،حيث تزداد حساسية الفرد إتجاه معاملة التي يتلقاها عند مقارنة نفسه مع الآخرين الذين هم بنفس المؤهلات و الكفاءات الوظيفية ،وفي ضوء هذه المقارنة تحدد درجة الرضا و الأداء الوظيفي ،وبسبب ذلك فإن هذه النظرية غالباً ماتعرف بنظرية المقارنة الإجتماعية.(موسى مطاطة،2016،ص54).

خلاصة الفصل

وفي هذا الفصل تعرفنا على العقد النفسي و أهميته في العلاقات في المنظمة أي بين العامل وصاحب العمل و يتضح الجهد الذي يبذله الآخر لتقديم ما عليه من مسؤوليات و معرفة إلتزامات كل طرف على حدا ما يقدمه الفرد للمنظمة وما تقدمه المنظمة للفرد .

قائمة المراجع فصل الثالث

- عصام حيدر، فداء ناصر، (2014)، أثر انتهاك العقد النفسي في النية لترك العمل -دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد (30)، العدد الأول .

- أحمد كاظم بريس، بشار عباس حسين، (ب،س)، أثر عمليات العقد النفسي في الإغتراب الوظيفي - دراسة إستطلاعية لأراء عينة العاملين في جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 10، العدد (41).

- صوفي عبد الوهاب، (2013، ديسمبر)، طبيعة العقد النفسي في المؤسسة العمومية والمؤسسة الخاصة دراسة مقارنة بعمومية المؤسسة للحديد والصلب بالغزوات و المؤسسة الخاصة للذرة بالمغنية، العدد (13).

- حسان دهش جلاب، شروق عبد سعيد، زينب هادي معيوف الشريفي، دور العقد النفسي في بناء الهوية الإجتماعية للعاملين دراسة تحليلية لأراء عينة من مدرسي الكليات في محافظات الفرات الأوسط، مجلة الغري، مجلد (13)، العدد السادس والثلاثون .

- أبرار محمد إبراهيم بكرون، (2019)، نوع العقد النفسي و أثره على الإلتزام التنظيمي -دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد و العلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة.

- أميرة بغدادي، (2016)، خصائص العقد النفسي لدى مستخدمي شركة دار الهدى للنشر والطباعة بعين مليلة، مذكرة ماستر في علم نفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي .

- أبرار صبري محمود أبو طاقية، (2017). مدى تطبيق العقد النفسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة و أثره على الإنتاجية الموظف، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- عائكة حمو ،(2018). العقد النفسي و علاقته بالدافعية الإنجاز للعمل لدى عمال شركة سونلغاز بالمسيلة،مذكرة ماستر ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة .
- سكينة دحماني،(2018). العقد النفسي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بالمسيلة ،مذكرة ماستر ،كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة .
- زياد كاظم جبر دهش (ب،س)،الروحانية في مكان العمل وأثرها في العقد النفسي دراسة حالة في كلية الإدارة و الإقتصاد جامعة الكوفة ،مجلة الغري للعلوم الإقتصادية و الإدارية ،المجلد (13)،العدد السادس والثلاثون.
- موسى مطاطة،(2017). العقد النفسي وعلاقته بالإنتمام التنظيمي ،أطروحة دكتوراه ،جامعة عبد المهدي،قسنطينة.
- علي محمد خير المغربي،(2014)،الخدمة الإجتماعية و مستوى الإلتزام الوظيفي للجامعة الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر .
- صقر محمد أكرم حلس،2012: دور ادارة التغير في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين ، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال ، كلية التجارة ، قسم إدارة أعمال ، غزة.
- فاروق عبده فليه السيد محمد عبده عبد المجيد،2005:السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية،دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة،عمان.
- محمد عبده سعيد عليان،2016:العدالة التنظيمية و علاقتها بالإنتمام التنظيمي،رسالة ماجستيرفي إدارة الأعمال،كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية،قسم إدارة الأعمال،غزة.

الجانب

الميداني

الفصل الرابع:

إجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد :

1. منهج الدراسة.
 2. مجالات الدراسة .
 3. أدوات جمع البيانات.
 4. الأساليب المعالجة الإحصائية.
- خلاصة الفصل .

تمهيد:

إستنادا إلى الإطار النظري و الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء الإجتماعي والعقد النفسي ،يعتبر الجانب الميداني أهم خطوات البحث العلمي،و بهدف التطرق إليه لجمع البيانات و هذا من شأنه أن يخدم هذا البحث و الوصول إلى نتائج تجيب على تساؤل البحث ، وعليه فقد شمل منهج البحث دراسة استطلاعية، منهج البحث ،و تحديدا لمجال البحث ،وعينته،وكذا وسائل جمع البيانات ، والأساليب الإحصائية .

1. منهج الدراسة:

تختلف المناهج باختلاف المقاربات المتناولة في مواضيع البحث إذ أن الضرورة تستدعي إستخدام المنهج الذي يتوافق مع الموضوع و أهدافه . إذ أن موضوع البحث هو الذي يفرض على الباحث إستخدام منهج معين دون غيره يمكنه من دراسة موضوعه دراسة علمية ، لذلك فتحديد المنهج المستخدم في البحث يعتبر خطوة مهمة لتوضيح الطريق الذي سوف يتبعه الباحث في مسار بحثه للوصول الى اجابات على أسئلته التي يطرحها في بحثه .

فالمنهج هو " يعني مجموعة القواعد التي توضع قصد الوصول الى حقيقة علمية فهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة (عبيدات، عبد الرحمان ،70،1992).

لذلك تم إستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي في الدراسة الحالية،لمناسبته لمثل هذه الدراسة التي ترمي إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي .

والأسباب التي أدت إلى إختيار لهذا المنهج تتضح من خلال هذا التعريف :

" أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد،أو فترات زمنية معلومة،وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية".

أيضا "المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة ، و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها". (دويدري،2000،ص181).

والدراسات الإرتباطية تهدف إلى الكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الإرتباط بينهما .

2 -مجالات الدراسة:

ترتكز مجالات الدراسة على ثلاث مجالات رئيسية و هي المجال الجغرافي ،المجال البشري (العينة) و المجال الزمني ،فهي تعتبر الإطار الذي يسير فيه الباحث في دراسته في محطات أساسية و رئيسية يجب الباحث المرور عليها و تحديدها .

أ-المجال الجغرافي :

وهو المكان الذي سيتم فيه إجراء الدراسة الميدانية .وميدان إجراء الدراسة هو ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة.

➤ تعريف المؤسسة :

ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة (OPGI) مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري (EPIG)، تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، تخضع في تعاملاتها للقانون التجاري و ينحصر نشاطها في مجال الترقية العقارية ، و تشرف على تسيير و صيانة حظيرة مكونة من 15456 وحدة سكنية موجزة و 1180 محلا تجاريا مستغلا، كما تشرف على إنجاز مختلف البرامج السكنية ذات الطابع الإجتماعي الإيجاري بصفتها صاحب مشروع مفوض .

أوكلت مهمة تسيير المؤسسة إلى مدير عام يخضع لرقابة مجلس إدارة تحت وصاية وزارة السكن و العمران و المدينة. تضم الديوان تسع (09) وكالات مالية موزعة عبر إقليم الولاية .

يقع مقر ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة (OPGI) في حي 1000 مسكن بالقرب من مسجد التوبة .

تأسست بموجب مرسوم 143/76 المؤرخ في 1976/10/23 لممارسة نشاط ذو طابع إداري المرسوم 147/91 المؤرخ في 1991/05/12 المعدل والمتمم المتضمن تغيير الطبيعة القانونية لدواوين الترقية و التسيير العقاري و كفاءات تنظيمها و تسييرها .سمح بتحويل الديوان إلى مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري .

➤ نبذة تاريخية عن ديوان الترقية و التسيير العقاري :

نشأة دواوين الترقية والتسيير العقاري تسبق الإستقلال و يمكننا تلخيص تطوره في ثلاث فترات مميزة :

○ مرحلة: (1976-1962)

بعد الإستقلال تم إلغاء جميع القوانين المتعلقة بالسيادة الوطنية، أما القوانين الأخرى بقيت سارية المفعول حتى إشعار آخر (قانون 62/157 إلى 1962/12/31) ومن بينها تلك التي تتعلق بالمؤسسات العمومية التكلفة بالترقية العقارية.

أولا علاج يتمثل في إنشاء دواوين شعبية ذات إيجار متواضع (O.P.H.L.M) في عدة ولايات الوطن، طبق المرسوم رقم 35/86 المؤرخ في 1968/03/05 المتضمن إنشاء تلك الدواوين (O.P.H.L.M) في بعض الولايات .

○ مرحلة : (1985/1976):

خلال هذه الفترة لم يحدث أي تغيير ملحوظ، في 1984 تم نقل الأملاك الشاغرة لفائدة ديوان الترقية والتسيير العقاري ثم طبقا لللائحة رقم 207 المؤرخة في 1984/02/24 ، هذه العملية لا تعني إلا تسيير هذه الأملاك .

دواوين الترقية والتسيير العقاري يمارسون نشاطهم في إطار قانوني منظم ومحكم كالمؤسسة عمومية ذات طابع إداري .

○ مرحلة (1991 إلى يومنا هذا) :

عرفت دواوين الترقية و التسيير العقاري تحولا جذريا في جميع المجالات بموجب المرسوم 147/91 المؤرخ في 1991/05/12، شهدت تحولا في طبيعة قانون تصريح الدواوين و تحديد شروط تنظيماتهم و عملهم .

➤ تقديم الدواوين :

دواوين الترقية والتسيير العقاري نظموا وفقا للقانون الوزاري رقم 512 المؤرخ في 2005/04/25 و متمم للقانون الوزاري رقم 43 المؤرخ في 1998/11/19 شهدت الهيكل التنظيمي لديوان الترقية و التسيير العقاري... .

➤ مهام ديوان الترقية والتسيير العقاري :

- ترقية الخدمة العمومية في ميدان السكن .
- الإنابة عن أي متعامل في الإشراف على المشاريع المسندة إليه .
- الترقية العقارية و ترقية البناءات .
- عمليات تأدية الخدمات قصد ضمان ترميم الأملاك العقارية و إعادة الإعتبار إليها و صيانتها.

- تسيير الأملاك العقارية المسندة لها من بينها ما يلي :

- 1) تأجير المساكن و المحلات ذات الإستعمال المهني و التجاري و الحرفي،أو التنازل عليها.
- 2) تحصيل مبالغ الإيجار و الأعباء المرتبطة بالإيجار وكذا ربوع التنازل عن الأملاك العقارية التي تسييرها .
- 3) المحافظة على العمارات و ملحقاتها قصد الإبقاء عليها باستمرار في حالة صالحة للسكن.
- 4) إعداد جرد للعمارات التي تستهدف الإستعمال الأمثل للمجمعات العقارية التي تسييرها وتنسيق ذلك .
- 5) كل العمليات الأخرى التي تندرج في إطار التسيير العقاري

ب -المجال الزمني للدراسة :

تم إجراء دراستنا المعنونة بالذكاء الإجتماعي وعلاقته بالعقد النفسي و ثلاث مراحل تمثلت في :

• المرحلة الأولى :

تعتبر هذه المرحلة جد مهمة تتمثل في القيام بإستطلاع شامل على ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة طرح المعلومات حول الموضوع و ذلك يوم 2020/03/03 .

• المرحلة الثانية :

في هذه المرحلة قمنا بجمع المعلومات حول المؤسسة في 2020/03/04 إلى غاية 2020/03/12 بدأنا مباشرة بالعمل على موضوع الدراسة و الإطلاع على مختلف الوثائق للوصول إلى الملاحظات كما تم إعداد استمارة الأسئلة حول موضوع الدراسة .

• المرحلة الثالثة :

في هذه المرحلة تم توزيع الاستمارة ثم جمعها في نفس اليوم وذلك يوم 2020/09/10.

ج-المجال البشري :

تحتوي كل مؤسسة على مجموعة من العمال الذين بدورهم يساهمون على نشأة وتطور هذه المؤسسة و رفع مستوى خدماتها و إستمرارها ومن خلال تمهيدنا هذا وجدنا أن العدد الإجمالي لعمال ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة يقدر المجتمع الأصلي ب: 283 عامل موظف يتوزعون حسب التسلسل

المهني و كذلك هناك منهم الدائمون و المتعاقدين. و تم توزيع الإستبيان على عدد 60، ولكن في الأخير تم إسترداد (30) فقط .

بالتالي العينة المعتمدة في هذه الدراسة العينة العشوائية البسيطة. كما تعرف العينة العشوائية البسيطة : ويتم تشكيل هذه العينة على اساس ان يكون هناك احتمال متساوي امام الجميع العناصر في مجتمع الدراسة اختبارها ، بمعنى ان فرص الاختيار اي عنصر من مجتمع الدراسة متساوية لجميع افراد العينة. (كمال دشلي 2016 ، ، ص133،130)

3- أدوات جمع البيانات :

يركز الباحث على تقنيات لجمع البيانات والمعلومات والمعطيات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها، واختيار التقنية أو الأداة يعتمد بالأساس على طبيعة موضوع الدراسة والهدف المراد الوصول إليه وبما أننا بصدد معرفة علاقة بين الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالعقد النفسي فقد إعتدنا على:

الإستمارة والتي هي من أكثر الأدوات إستخداما في جمع البيانات" فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة معدة مسبقا من أجل الحصول على إجابات لها والتي تشكل المعطيات الأساسية التي ينطلق منها الباحث في تفسير الظاهرة موضوع الدراسة.(نقان عبيدات ، 2005 ، ص80)

ويمكن تعريف الاستمارة على أنها "نموذج يستخدم في مناهج البحث ويضم مجموعة من الأسئلة التي توجه لأفراد بغية الحصول لي بيانات معينة " وللاستمارة وظيفة رئيسية فهي تمنح للباحث توسع أكبر والتحقق إحصائيا إلى مدى تمكننا من تقييم المعلومات والفرضيات المعدة مسبقا .(نقان عبيدات ، 2005 ، ص80).

وانطلاقا من مشكلة بحثنا فقد صمم المقياس لغرض الدراسة الحالية الذي اشتملت القائمة على قسمين رئيسيين من الأسئلة ، القسم الأول يتناول أبعاد الذكاء الإجتماعي وهي كالتالي :

1 -المهارات الإجتماعية . (12 عبارة)

2 -الوعي الإجتماعي . (13 عبارة)

3 مهارة حل المشكلات . (14 عبارة)

أما القسم الثاني يتناول أبعاد العقد النفسي و هي كالتالي :

1- العقد النفسي العلائقي /التبادلي .(17 عبارة)

- 2- إلتزامات العامل نحو صاحب العمل. (7 عبارات).
3- إلتزامات صاحب العمل نحو العامل. (13 عبارة).

وقد شمل هذا الاستبيان على ست أبعاد يصف المتغيرات التي تدرس جانب من جوانب المرتبطة بالذكاء الإجتماعي و العقد النفسي ، وتم عرض هذه المتغيرات على سلم ليكرت الثلاثي ويجدر بالذكر أن المقياس الاصلي يحتوي على خمس درجات إلا اننا فضلنا إستعمال 03 درجات لتفادي الملل والتكرار وتكون اكثر دقة ، بحيث تشير اجابة المستقصي منه بنألي:

يوضح الجدول رقم (03) : يوضح درجات مقياس ليكرت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق	الاستجابة
1	2	3	الدرجة

المصدر : اعداد الباحثة

بعد الإطلاع المكثف على الدراسات والبحوث في مجال الذكاء الإجتماعي بهدف الحصول على الأداة تكون أكثر ملائمة لموضوع الدراسة بهدف الحصول على نتائج موثوق فيها، وقع الإختيار على مقياس مستخدم سابقا من إعداد الدكتور السيد محمد أبو هاشم يتكون من 81 بند ،قام ببناء مقياس متكون من 90 بند إعتادا على الدراسات السابقة الأجنبية و العربية ويتكون من خمسة مكونات تشكل 5 محاور هي (معالجة المعلومات الإجتماعية،المهارات الإجتماعية،الوعي الإجتماعي ،التعاطف الإجتماعي،حل المشكلات الإجتماعية) و قد إختير مقياس الإختيار بين خمس بدائل (لا أوافق بشدة، لا أوافق ،غير متأكد،أوافق،أوافق بشدة)،(كتفي،2015،ص105)،إلا أن تماشيا مع أهداف دراستنا قمنا بتعديل و تقليص المحاور لتصبح ثلاثة و هي (المهارات الإجتماعية،الوعي الإجتماعي،حل المشكلات الإجتماعية) و ليصبح عدد البنود (39) وكما فضلنا إستخدام 03 بدائل (موافق محايد ،غير موافق).

في قياس العقد النفسي إعتدنا على مقياس إستخدمته "أميرة بغدادي" بعد ترجمته لـ هارولد باتريك (Harold ;2008 Andrew Patrik) والذي استخدمه في دراسته "العقد النفسي و علاقات الموظفين" يضم 52 بندا الذي يتكون من أربعة أجزاء كما يلي :

-الجزء الأول يضم معلومات عامة حول الجنس والحالة المدنية و سنوات الأقدمية .

- الجزء الثاني يتعلق بقياس طبيعة العقد النفسي (علائقي/تبادلي) بإستخدام مقياس ليكرت مكون من سبع نقاط أنجز من طرف الباحثين ميلوارد و هوبكنس (Millward and Hopkins ;1998) .

- الجزء الثالث و الرابع إقتبسته من إختبار العقد النفسي المطور من طرف روسو (Rousseau,1995) باستخدام مقياس ليكرت خماسي. يقيس هذا الجزئان إلتزامات رب العمل نحو المستخدمين، و إلتزامات المستخدم نحو رب العمل، إلى جانب علاقة رب العمل بالمستخدم و علاقة المستخدم برب العمل . إلا أن تماشياً مع أهداف دراستنا قمنا بتعديل و تقليص المحاور لتصبح ثلاثة و هي (طبيعة العقد النفسي العلائقي/التبادلي، إلتزامات صاحب العمل نحو العامل، إلتزامات العامل نحو صاحب العمل) و ليصبح عدد البنود (36) وكما فضلنا إستخدام 03 بدائل (موافق محايد ،غير موافق). (بغدادى،2016،ص70).

3. الخصائص السيكومترية للأداة .

أولاً: صدق المحكمين : اكتفينا بتحكيم من قبل الأستاذ المشرف لإتمام بعض التعديلات سابقة الذكر، نظراً لظروف COVID 19 و الحجر الصحي لم يتم الوصول للمحكيمين لعرض الإستبيان عليهم .

ثانياً: ثبات الأداة : وسيتم حساب ثبات الاختبار بطريقتين وهي:

1- حساب الثبات :

جدول رقم (04) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقياس الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي .

مستوى الدلالة	معامل الثبات	
0.01	0.72	الذكاء الإجتماعي
0.01	0.79	العقد النفسي

المصدر : اعداد الباحثة

إستبيان الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي يتمتع بدرجة كبيرة من الثبات وتم التأكد من ذلك عن طريق معامل ألفا كرونباخ .

4. أساليب المعالجة الإحصائية :

تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية الإنسانية " spss " وهو أكثر البرامج الإحصائية استخدم لإجراء التحليلات و المعالجات الإحصائية المختلفة في شتى أنواع البحوث. أما الأساليب الإحصائية الموظفة من خلال هذا البرنامج فقد تمثلت أساسا فيما يلي :

- إختبار ألفا كرونباخ للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم .
- معامل إرتباط بيرسون من أجل اختبار الفرضيات و تحديد العلاقة .
- المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية من أجل معرفة الأهمية النسبية لمتغيرات .

جدول رقم (05):المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري للأبعاد

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
0,28	2,22	العقد العلائقي
0,34	2,07	التزامات العامل نحو صاحب العمل
0,47	2,05	التزامات صاحب العمل نحو العامل
0,29	2,14	العقد النفسي
0,23	2,37	النكاء الاجتماعي

خلاصة الفصل :

اتبعنا في البحث الحالي خطوات إجرائية عديدة بدءاً بالنهج المستخدم في البحث و هو المنهج الوصفي الإرتباطي المناسب لمثل هذه الدراسة ،و اختيار العينة بالطريقة العشوائية و إستخدام إستبيان الذكاء الإجتماعي و إستبيان العقد النفسي لجمع البيانات و إستخدام الأساليب الإحصائية لمعالجة هذه المعلومات .

قائمة المراجع الفصل الرابع

- أميرة بغدادي،(2016)،خصائص العقد النفسي لدى مستخدمي شركة دار الهدى للنشر والطباعة
بعين مليلة،مذكرة ماستر في علم نفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ،كلية العلوم الإجتماعية
والعلوم الإنسانية،جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي .
- جميلة كتفي،(2015)،الذكاء الإجتماعي وعلاقته بمهارات الإتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية -
دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين بجامعة المسيلة -رسالة ماجستير علم النفس ،كلية
العلوم الإجتماعية و الإنسانية ،جامعة محمد خيضر بسكرة .
- ذقان عبيدات وآخرون (2005): البحث العلمي مفهوم وأدوات وأساليب ، ط 9 ، دار الفكر للنشر
والتوزيع .
- رجاء وحيد دويدري:(2000):البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسة العملية.لبنان :دار الفكر
المعاصر .
- عبيدات،عبد الرحمان عبد الحق(1992) :البحث العلمي ،مفهومه و أدواته و أساليبه. عمان : دار
أسامة للنشر و التوزيع.
- كمال دشلي:(2016) :مناهج البحث العلمي . مطبوعة الجامعية ، حماة.

الفصل الخامس:

عرض وتفسير النتائج

تمهيد

1. عرض وتفسير الفرضية العامة .
2. عرض وتفسير الفرضية الأولى .
3. عرض وتفسير الفرضية الثانية .
4. عرض وتفسير الفرضية الثالثة .

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة و بعد جمع البيانات و ترتيبها سنحاول في هذا الفصل و تحليل النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الإحصائية لها و كذلك تحليلها و مناقشتها في ضوء الإطار النظري .

1. عرض و تحليل الفرضية العامة :

نصت الفرضية العامة على أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتاعي و العقد النفسي في ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة .

و لتحقق من الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين الذكاء الإجتاعي و العقد النفسي، و النتائج الخاصة بذلك موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (06): يوضح قيمة معامل الإرتباط بيرسون بين درجات الذكاء الإجتاعي و درجات العقد النفسي .

القيمة الإحتمالية Sig	معامل الإرتباط	الفرضيات
0.000	,639**	توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوي $\alpha \leq 0.01$ بين الذكاء الإجتاعي والعقد النفسي في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة.

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.01$

ينتضح من خلال النتائج الجدول أن معامل الإرتباط بين الذكاء الإجتاعي و العقد النفسي يساوي (0.639) و القيمة الإحتمالية (sig) تساوي (0.000) و هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$ و هذا يدل على وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية و العقد النفسي ، وعليه يمكن القول بأن الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة أرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتاعي و العقد النفسي في ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة قد تحققت .

و يعني كلما كان أفراد العينة تتمتع بالذكاء الإجتماعي من حيث القدرة على التفاعل مع الآخرين و مشاركتهم ،زاد الذكاء الإجتماعي استمر العقد و تجسد على أرض الواقع و أن الإهتمام بالعقد النفسي ينعكس إيجابيا على المؤسسة مما يزيد إلتزامهم ووظيفيا و تحسين العلاقات فيما بينهم ،إضافة إلى تحقيق الأهداف المشتركة . حيث تتفق هذه نتيجة هذه الدراسة مع دراسة ملياني عبد الكريم (2017)،التي أشارت على وجود علاقة إرتباطية بين الذكاء الإجتماعي و الكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية التي اظهرت وجود كفاءة تمكين الموظفين و تطوير قدراتهم.و دراسة بكرن (2019)، اظهرت علاقة إرتباطية إيجابية بين أنواع العقد النفسي و الإلتزام التنظيمي .

2. عرض و تحليل الفرضية الفرعية الأولى :

نصت الفرضية على أنه توجد علاقة إرتباطية بين الذكاء الإجتماعي و البعد العلائقي في ديوان الترقية العقاري بولاية بسكرة .

والتحقق من الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط بيرسون لإختبار طبيعة العلاقة بين الذكاء الإجتماعي والعقد العلائقي .والنتائج الخاصة بذلك موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (07):يوضح قيمة معامل الإرتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي وطبيعة العقد النفسي (العقد العلائقي/التبادلي) .

القيمة الإحتمالية Sig	معامل الإرتباط	الفرضيات
,001	,580**	توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.01$ بين الذكاء الإجتماعي وطبيعة العقد النفسي (العقد العلائقي /التبادلي) نحو صاحب العمل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة.

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.01$

من خلال نتائج الجول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الذكاء الاجتماعي والعقد العلائقي يساوي (0.580) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.001) و هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والعقد العلائقي ،وعليه يمكن القول أن الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية إيجابية بن الذكاء الاجتماعي وبعد العقد العلائقي /التبادلي قد تحققت .

كما نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها يبين أن توجد علاقة بين العقد العلائقي إلتزامات العامل نحو صاحب العمل بمعامل الارتباط يقدر بـ (0.50) و القيمة الاحتمالية sig (0.004) و علاقة ارتباطية بين العقد العلائقي و إلتزامات صاحب العمل نحو العامل بمعامل الارتباط يقدر بـ(0.41)،وهذا مايفسر وجود تبادل علائقي بين العامل وصاحب العمل ما يبين أن كلا الطرفين يقوم بإلتزاماته و وعوده .

بما أن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و العقد العلائقي دالة إحصائية ،هذا يدل أن الموظفون في ديوان الترقية والتسيير العقاري أنهم يتسمون بالقيم الإسلامية التي تحث على التفاعل الاجتماعي ،الإحترام المتبادل و الثقة المتبادلة و الإخلاص بينهم و بين مشرفيهم،و الأمانة والتواضع في المعاملة و التفاعل الإيجابي والمعاملة اللينة لقول الله تعالى : « فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَقْبَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ » (آل عمران :159).وهذا مايدل على أن التعامل مع الآخرين بشكل لبق تكون الثقة والتبادل الاجتماعي ، ومن وجهة مظر الباحثة كملاحظة لتعاملهم مع بعضهم ومشرفيهم علائقي تبادلي بما يعبر عن العقد العلائقي من العلاقات المهمة في نية العمل و الذي يوجد مدخلات مثل الثقة والمخرجات سواء على الفرد أو على المنظمة.و ما أتى في دراسة (صوفي عبد الوهاب) ،فالموظف مطلوب منه تدعيم المؤسسة للتعبير عن إخلاصه عن ولاءه لاحتياجاته و إهتماماته للمنظمة ،بمعنى نوع من المواطنة للمؤسسة ،أما بالنسبة لصاحب العمل في المنظمة يدعم الأفراد من حيث تحسين معيشتهم و إهتمامهم به .وهذا ما يضمن من وجهة نظري يحقق الإستقرار و الإخلاص للمنظمة وتحقيق الأهداف .وهذا ما إتفق في دراسة (جبر دهش) أظهرت أن هناك علاقة تأثير معنوية للروحانية في مكان العمل في تعزيز العقد النفسي مما يدل على أن الإهتمام بالقيم الروحية من قبل الإدارات العليا للمنظمة سيؤدي إلى تعزيز العقد النفسي للعاملين و التالي شيوع سلوكيات إيجابية مثل سلوك المواطنة التنظيمية .

3. عرض وتحليل الفرضية الفرعية الثانية :

نصت الفرضية على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي و التزامات العامل نحو صاحب العمل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .

والتحقق من الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي و التزامات العامل نحو صاحب العمل ،والنتائج الخاصة بذلك موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (08):يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي و التزامات العامل نحو صاحب العمل .

القيمة الإحتمالية Sig	معامل الارتباط	الفرضيات
,001	,576**	توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية عند مستوي $\alpha \leq 0.01$ بين الذكاء الإجتماعي والتزامات العامل نحو صاحب العمل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة.

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.01$

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الذكاء الإجتماعي و التزامات العامل نحو صاحب العمل يساوي (0.756) و القيمة الإحتمالية (sig) تساوي (0.001) و هي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.01$ وهذا يدل على أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي والتزامات صاحب العمل نحو العامل ،وعليه يمكن القول أن الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الإجتماعي و التزامات العامل نحو صاحب العمل بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة .

كما نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها يبين أنه توجد علاقة بين إلتزامات العامل نحو صاحب العمل و و إلتزامات صاحب العمل نحو العامل بمعامل الارتباط بمعامل الارتباط يقدر ب (0.54) و القيمة الإحتمالية sig (0.002). و وهذا مايفسر أنه تواجد التزامات بين كل من العامل و صاحب العمل،و لكن

بدرجة متوسطة وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي لـ بعد إلتزامات العامل نحو صاحب العمل بقدر ب(2.07) و انحراف معياري يقدر بـ (0.34) هذا يدل ان التزمات العامل نحو صاحب العمل درجة متوسطة و ليست قوية و هذا مايدل أن العامل يقوم بالتزاماته المحددة نحو صاحب العمل ولا يسعى لبذل قصار جهده كاستغراق وظيفي .

بما أن العلاقة بين الذكاء الإجتماعي و التزمات العامل نحو صاحب العمل دالة إحصائيا ،فهذا يدل أن الفرد الذي يقوم بتعاون مع زملائه،ويحسن الإصغاء و يصلح ويقوم بالأحسن و مع ذلك يكون له ولاء في المؤسسة وهذا يدل أن الفرد ذكي إجتماعيا و في نفس الوقت يقوم بالتزاماته نحو صاحب العمل .يميلون إلى الوفاء في التزماتهم نحو صاحب العمل .ولذا يكون مرن و متكيف مع أوقات العمل،مسافة العمل،و يتوقعون المردود سواء مادي أو معنوي وهذا ما جاءت به نظرية التوقعات لفيكتور فروم"لذلك الفرد يتحصل على مردود يشبع به حاجاته مقابل ما تتطلبه منه المنظمة في بذل قصارى جهده لإنجاز عمله حسب النظرية فالدافعية للعمل تتحدد من خلال رؤية الفرد للعلاقات بين الجهد و الأداء بين النتائج المتنوعة التي تربط بكل من مستويات الأداء،أي العلاقة بين المجهود الذي يبذله الفرد و العائد أو العوائد التي تتوقع أن يحصل عليها و هي تقوم على منطق "أن الأفراد سوف يؤدون مايسطيعون عندما يرغبون ".وذلك لما تقدمه المنظمة من تحفيزات و دعم تنظيمي ومن وجهة نظري هذا ما يحقق الثقة التنظيمي و الإستقرار و المشاركة في تحقيق الأهداف و سيرورة العمل في ظروف ملائمة للعامل و للمنظمة ككل .

اختلفت نتيجة مع دراسة (سكينة دحماني 2018) حيث وجدت أن لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين العقد النفسي و الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المستشفى الزهراوي محل الدراسة .لسبب الضغط الذي يعيشه هؤلاء الممرضين،حيث ينعكس ذلك عل أفراد هؤلاء العاملين داخلها من حيث إنجاز العمل و كذا الإلتزام بالمواعيد المهنية و الوظيفية .و كذلك اختلفت في دراسة (عاتكة حمو ،2018)أن الإلتزام لا يعود لدافعية بقدر ما يعود لنظام الشركة في حد ذاته .

3. عرض وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة :

نصت الفرضية على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي و التزمات صاحب العمل نحو العامل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .

والتحقق من الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي و التزامات صاحب العمل نحو العامل، والنتائج الخاصة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (09): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الإجتماعي و التزامات صاحب العمل نحو صاحب العامل .

القيمة الإحتمالية Sig	معامل الارتباط	الفرضيات
,014	,446**	توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.01$ بين الذكاء الإجتماعي والتزامات صاحب العمل نحو صاحب العامل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة.

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.01$

من خلال نتائج الجدول أن معامل الارتباط بين الذكاء الإجتماعي و التزامات صاحب العمل نحو العامل يساوي (0.44) و القيمة الإحتمالية (0.014) إذن هي تساوي من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.01$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي و التزامات صاحب العمل نحو العامل و عليه يمكن القول أن الفرضية القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي و التزامات صاحب العمل نحو العامل في ديوان الترقية والتسيير العقاري قد تحققت .

وكما وضح في الجدول المتوسط الحسابي لـ بعد إلتزامات صاحب العمل نحو العامل يقدر بـ(2.05) و انحراف معياري يقدر بـ (0.47) وهي درجة متوسطة هذا مايدل أن التزامات صاحب العمل نحو العامل متوسطة مما يبين أن صاحب العمل أنه ليس الذي لايفي بوعوده أبدا ولا يبذل قصارى جهده في تلبية رغبات العاملين مثل مشاركة القرارات.

بما أن العلاقة بين الذكاء الإجتماعي و التزامات صاحب العمل نحو العامل دالة إحصائية وهذا يدل أن فن تعامل صاحب العمل مع مرؤسيه يكسبهم ويكون نكي و يوفر لهم فرص الترقى و الأمن الوظيفي و يكون عادلا و يستخدم الجزاء والثواب، و ما يقدمه من دعم قيادي تنظيمي ،ومن وجهة نظر الباحثة أن صاحب العمل لديه يفى بوعوده حسب ما يكون في مصلحة المؤسسة وقليل ما يكون في مصلحة العامل واتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو طاقية (2019) التي أشارت أن هناك رضا بدرجة كبيرة من العاملين في الجامعات عن التزامهم بتعهداتها التنظيمية ويرجع السبب إلى إمتلاك الجامعات نظام قوي يحدد الصلاحيات و المسؤوليات التنظيمية، كما يحدد الإجراءات المتبعة فيما يتعلق بكافة الأمور الإدارية لا سيما عملية تقييم الأداء . و اختلفت النتيجة مع دراسة (دراسة بكرن ،2019)، التي أظهرت عدم رضى كبيرة بين الموظفين حول ايفاء الوزارة بوعودها النفسية مما نتج عنها نسب غير مرضية للموظفين و حالة من اليأس العام من الأوضاع داخل الوزارة .

الإستنتاج العام :

سعت هذه الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الإجتماعي والعقد النفسي في ديوان الترقية والتسيير العقاري في ولاية بسكرة ومن خلال الإعتماد على الإطار النظري و أدبيات الموضوع و دراسات السابقة و إعتمادا على تقنيات تطبيقية و أساليب الإحصائية للمعالجة والتحليل، أظهرت النتائج على مايلي :

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي والعقد النفسي في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي والعقد العلائقي /التبادلي في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي و التزامات العامل نحو صاحب العمل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإجتماعي و التزامات صاحب العما نحو العامل في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة .

خاتمة :

تطرق هذا البحث إلى مفهومين أساسيين يؤثران بشكل مباشر في الموظفين داخل المؤسسة، أولها الذكاء الإجتماعي الذي يعد من أهم عوامل نجاح الفرد في مؤسسته و تميزه عن غيره في مجتمعه، حيث إن تفاعله الإيجابي و فهم الآخر فقد يساعده على تطوير علاقته وحل مشاكله بسهولة مما يزيد تألقه ونجاحه في مؤسسته .

أما المفهوم الثاني فهو العقد النفسي الذي يعد من العوامل المؤثرة في العامل والمؤسسة لتحقيق أهداف ككل وخاصة عند وفائه لوعوده والتزاماته هنا ما يزيد إرتباط العلاقة والتفاعل فيما بينهم.

كما تطرق البحث إلى العلاقة بين المفهومين (الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي) في ديوان الترقية والتسيير العقاري، والتي كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما فهمها مكملان لبعضهما فكلما زاد الذكاء الإجتماعي زاد العقد النفسي .وكما توصل البحث إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الإجتماعي و أبعاد العقد النفسي (طبيعة العقد النفسي، إلتزامات العامل نحو صاحب العمل، إلتزامات صاحب العمل نحو العامل). وبناءا ما توصل إليه البحث من نتائج و التوصيات و الإقتراحات التي من الممكن أن تفيد في دراسات لاحقة لنفس الموضوع .

التوصيات والإقتراحات :

بعد إنتهاء من الفصول النظرية و التطبيقية و ماخلصت له هذه الدراسة من نتائج فإننا سجلنا العديد من الملاحظات لذا سنحاول تقديم بعض التوصيات التي لها بالموضوع الذكاء الإجتماعي و العقد النفسي و نذكر منها ما يلي :

- لم يحظى موضوع الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالعقد النفسي من قبل الباحثين الجزائريين بالدراسة الكافية بالرغم من أهميته النفسية و التنظيمية،لصالح الأفراد و المنظمات ،لذلك فهو بحاجة إلى توسيع و التعمق فيه أكثر ، وفي مختلف القطاعات و المؤسسات
- إجراء من المفاهيم التي لها علاقة بالعقد النفسي و هي بحاجة إلى الدراسة في البيئة الجزائرية ،كالثقة التنظيمية ،كالجودة الحياة الوظيفية .
- مع تطور العصر من المفروض أن تكون الشفافية في كل منظمة .
- الإهتمام بالعاملين من الناحية المادية و الإجتماعية و ذلك ينتمية الذكاء الإجتماعي .
- الإهتمام بالعلاقة بين العامل وصاحب العمل في المؤسسة لأنها أساس نجاح أي منظمة .
- الأخذ بعين الإعتبار الوعود و التزامات الضمنية لكل من رب العمل والعامل في أساس العلاقة وتحقيق أهدافها .

قائمة المراجع

و

المصادر

قائمة الصادر والمراجع :

أولا :الكتب .

- ذقان عبيدات وآخرون (2005). البحث العلمي مفهوم وأدوات وأساليب . ط 9 . دار الفكر للنشر والتوزيع .
- رجاء وحيد دويدري (2000). البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسة العملية. لبنان :دار الفكر المعاصر .
- سليمان عبد الواحد إبراهيم (2014). علم النفس الإجتماعي و متطلبات الحياة المعاصرة. ط1. عمان : دار الوراق للنشر و التوزيع .
- طارق عبدالرؤوف، إيهاب عيسى (2018). الذكاء العاطفي و الذكاء الإجتماعي. القاهرة:المجموعة العربية للتدريب والنشر .
- عبيدات، عبد الرحمان عبد الحق(1992) . البحث العلمي ،مفهومه و أدواته و أساليبه. عمان : دار أسامة للنشر و التوزيع.
- علي محمد خير المغربي (2014). الخدمة الإجتماعية و مستوى الإلتزام الوظيفي للجماعة الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر .
- فاروق عبده فليه السيد محمد عبده عبد المجيد(2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة.
- فادية أحمد إبراهيم حسين(2011). الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الإجتماعي ،دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع .
- منتهى مطشر عبد الصاحب (2011). أنماط الشخصية على وفق النظرية الإنيكرام و القيم والذكاء الإجتماعي . عمان :دار الصفاء للنشر و التوزيع .

ثانيا:الدوريات العلمية :

- أحمد كاظم بريس،بشار عباس حسين (ب،س).أثر عمليات العقد النفسي في الإغتراب الوظيفي - دراسة إستطلاعية لأراء عينة العاملين في جامعة كربلاء،المجلة العراقية للعلوم الإدارية،المجلد10،العدد(41).
- حسان دهش جلاب،شروق عبد سعيد،زينب هادي معيوف الشريفي،دور العقد النفسي في بناء الهوية الإجتماعية للعاملين دراسة تحليلية لأراء عينة من مدرسي الكليات في محافظات الفرات الأوسط.مجلة الغزي.مجلد (13).العدد السادس والثلاثون . العدد الأول .
- دنيا حامد جمال،محمد فاضل عباس(2016).الذكاء الإجتماعي وأثره في ولاء الضيف بحث تطبيقي في فنادق القطاع المختلط في بغداد.مجلة الإدارة والإقتصاد The Journal of Administration & Economi ،(39)،العدد مئة وسبعة.
- زياد كاظم جبر دهش (ب،س).الروحانية في مكان العمل وأثرها في العقد النفسي دراسة حالة في كلية الإدارة و الإقتصاد جامعة الكوفة ،مجلة الغزي للعلوم الإقتصادية و الإدارية ،المجلد (13)،العدد السادس والثلاثون.
- ضمياء إبراهيم محمد الحزرجي،أحلام مهدي عبد الله الغزي (2010).الذكاء الإجتماعي و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى الطالبات معهد إعداد المعلمات ،مجلة ديالي ،العدد السابع و الأربعون .
- عصام حيدر،فداء ناصر (2014).أثر انتهاك العقد النفسي في النية لترك العمل -دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية ،المجلد(30) .
- صوفي عبد الوهاب (2013،ديسمبر).طبيعة العقد النفسي في المؤسسة العمومية والمؤسسة الخاصة دراسة مقارنة بعمومية المؤسسة للحديد والصلب بالغزوات و المؤسسة الخاصة للذرة بالمغنية ،العدد (13).
- كمال دشلي (2016) .مناهج البحث العلمي . مطبوعة الجامعية ، حماة.

ثالثا : الرسائل الجامعية:

- أبرار صبري محمود أبو طاقية (2017). مدى تطبيق العقد النفسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة و أثره على الإنتاجية الموظف، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- أبرار محمد إبراهيم بكرن (2019). نوع العقد النفسي و أثره على الإلتزام التنظيمي -دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، رسالة ماجستير ،كلية الإقتصاد و العلوم الإدارية،الجامعة الإسلامية،غزة.
- أميرة بغدادي (2016). خصائص العقد النفسي لدى مستخدمي شركة دار الهدى للنشر والطباعة بعين مليلة .مذكرة ماستر في علم نفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية .كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية.جامعة الهري بن مهدي.أم البواقي .
- جميلة كنفى (2015)، الذكاء الإجتماعي وعلاقته بمهارات الإتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية -دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين بجامعة المسيلة .رسالة ماجستير علم النفس .كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية .جامعة محمد خيضر بسكرة .
- خيرية علي محمد علي (2009). الذكاء الشخصي (الذاتي - الإجتماعي) وعلاقته بالمهارات الإجتماعية والميول المهنية لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بقسميها العلمي و الأدبي.رسالة ماجستير ،كلية علم النفس .المملكة العربية السعودية.جامعة أم القرى .
- خليل محمد خليل عسقول(2009). الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد و بعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة.رسالة ماجستير .كلية التربية قسم علم النفس.الجامعة الإسلامية.غزة .
- سكينة دحماني (2018). العقد النفسي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بالمسيلة ،مذكرة ماستر .كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية .جامعة محمد بوضياف .المسيلة .
- صقر محمد أكرم حلس(2012). دور إدارة التغير في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين رسالة ماجستير في إدارة الاعمال . كلية التجارة . قسم إدارة أعمال . غزة .

- صواش سمية(2018).الذكاء الإجتماعي و علاقته بجودة الحياة المهنية لدى أساتذة القسم بجامعة المسيلة . مذكرة ماستر.كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية.جامعة محمد بوضياف .المسيلة.
- عائكة حمو (2018).العقد النفسي و علاقته بالدافعية الإنجاز للعمل لدى عمال شركة سونلغاز بالمسيلة.مذكرة ماستر.كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.جامعة محمد بوضياف .المسيلة .
- عبد الكريم ملياني (2017).الذكاء الإجتماعي و علاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية لولاية المسيلة. رسالة دكتوراه في علم النفس.المملكة العربية السعودية.جامعة أم القرى بمكة المكرمة .
- غدير عبد الله حسين عبد الله جاسم (2012).مستوى الذكاء الإجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت و أثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات.رسالة ماجستير .كلية العلوم التربوية.جامعة الشرق الأوسط .
- فاطمة إبراهيم سعيد عمر (2017).الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالمسؤولية الإجتماعية لدى المعلمين برئاسة الشركات الخاصة بولاية الخرطوم .رسالة دكتوراه .جامعة الرباط الوطني.
- محمد عبده سعيد عليان(2016).العدالة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي.رسالة ماجستير .كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية.قسم إدارة الأعمال.غزة.
- معروف صلاح الدين،بعطوك يونس (2016).الذكاء الوجداني و علاقته بالتحقيق التوافق النفسي الإجتماعي لدى تلاميذ الطور الثانوي.مذكرة ماستر.جامعة العربي بن مهيدي .أم البواقي .
- موسى صبحي موسى القدرة (2007).الذكاء الإجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية و علاقته بالتدين و بعض المتغيرات.رسالة ماجستير في علم النفس .كلية التربية قسم علم النفس.الجامعة الإسلامية.غزة .
- موسى مطاطة (2017).العقد النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي ،أطروحة دكتوراه ،جامعة عبد المهدي،قسنطينة.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

السنة الجامعية: 2019-2020

الطالبة: بشكي رقية

المشرف: د. جوادي يوسف



كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم النفس .

الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالعقد النفسي دراسة ميدانية في ديوان الترقية والتسيير العقاري بسكرة

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة:

بعد التحية الطيبة و السلام..

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، تحت عنوان: "الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالعقد النفسي دراسة ميدانية في ديوان الترقية والتسيير العقاري"

نتقدم إلى سيادتكم الموقرة بإستبيان، يتكون هذا الإستبيان من عدد من العبارات و المطلوب أن تقرأ كل عبارة بدقة تامة و أن تحيب عنها، و لكل عبارة ثلاث إجابات (موافق)، (محايد)، (غير موافق).

المطلوب أن تكون إجابتك معبرة عما تشعر به، أو تقوم به من استجابات.

أجب عن كل العبارات، و لا تترك عبارة بدون إجابة عليها

مع التأكيد أن كل العبارات التي ستدلون بها تعتبر مساهمة في البحث العلمي.

يرجي وضع علامة (X) . أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك الشخصية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أشك في الشخصيات التي لا أعرفها أو التي أقابلها لأول مرة.			
2	أتحكم في المواقف الاجتماعية المختلفة.			
3	أقضي وقتا عصيبا في الإنسجام مع الآخرين .			
4	لدي القدرة على حوار الأشخاص من أول لقاء.			
5	تواجهني صعوبات في إيجاد موضوع للمحادثة مع الآخرين.			
6	أقبل مناقشة الآخرين لأخطائي و أعترف بها .			
7	يمكنني قيادة الفريق و العمل الجماعي في مشروع ما .			
8	أحب سماع رأي الآخرين مهما كان مخالفا لرأيي.			
9	يمكنني تفسير المواقف و الأحداث بصورة يتقبلها الآخرون .			
10	يلجأ زملائي للمشورة و أخذ رأيي عندما تواجههم المشكلات .			
11	يمكنني مناقشة أفكاري مع أفراد أسرتي و إقناعهم بوجهة نظري .			
12	أبدل قصار جهدي لمساعدة الآخرين .			
13	تدهشني ردود فعل الآخرين على ما أفعله .			
14	إنفعالاتي تؤثر على سلوكي اتجاه الآخرين .			
15	يغضب مني الآخرون عندما أقول ما أفكر فيه تجاههم .			
16	أجد صعوبة في فهم خيارات الآخرين في مساعنتي .			
17	يدهشني الآخرون بالأشياء التي يقومون بها .			
18	لدي القدرة على معرفة أسباب غضب الآخرين مني.			
19	أشعر بإنفعالات الآخرين تجاه أفعالي.			
20	أستطيع تغيير وجهة نظر الآخرين نحو موضوع ما .			

			أستطيع تحديد الأوقات التي يتغير فيها مزاجي .	21
			أتناور مع زملائي حول الإنفعالات التي تصدر عني .	22
			لدي القدرة على إستجابة لرغبات الآخرين.	23
			أنتبه لكل أفعالي أثناء مناقشتي و حواراتي مع الآخرين.	24
			لدي القدرة على التعبير عن إنفعالاتي بشكل مناسب.	25
			أفكر في إيجاد طرق ووسائل فعالة لحل المشكلة التي تواجهني.	26
			عندما تواجهني مشكلة أقارن كل الخيارات المطروحة لإختيار أفضله.	27
			أستطيع تحديد المشكلة التي تواجهني تحديدا دقيقا.	28
			عندما تواجهني مشكلة أضع خطة عمل وألتزم بها.	29
			أتعامل مع المشكلات بأسرع ما يمكن.	30
			أستخدم مهاراتي الإجتماعية في حل ما يواجهني من مشكلات.	31
			أقوم بتحليل المشكلة التي تواجهني إلى عناصر حتى أتخذ قراري.	32
			تتولد لدي أفكار تساعدني في وضع حلول لما يواجهني من مشكلات.	33
			أستغل فرصة حدوث تغيرات في موقف ما لصالحني .	34
			أمتلك القدرة على إستنباط أحكام حول المشكلات التي قد تحدث لي.	35
			أقوم ببناء علاقات بين عناصر المشكلة لحلها.	36
			أقارن نتائج المشكلة مع ما كنت أتوقع.	37
			أعطي الوقت الكافي للتعامل مع المشكلة.	38
			عندما أواجه مشكلة ما أستحضر إلى ذهني حلول المشكلات السابقة المشابهة لها.	39
			أقوم بهذا العمل من أجل المال .	40

			41	بالنظر إلى الجهد الذي أبدله في هذه المؤسسة أتوقع الحصول على الترقية .
			42	من المهم أن لا يرتبط الفرد كثيرا بعمله .
			43	أتوقع أن أستمر في هذه المنظمة .
			44	أتوقع أن أتقاضى أجرا لقاء كل وقت إضافي أعمله .
			45	أحضر إلى المؤسسة من أجل إنجاز عملي فقط .
			46	في هذه المنظمة أشعر أنني أشكل جزءا من الفريق .
			47	ولائي إتجاه هذه المنظمة تحده البنود الواردة في عقد عملي فقط .
			48	أشعر أن هذه المنظمة تجازي الجهود التي يبذلها موظفوها .
			49	أقوم فقط بما هو ضروري لإنجاز عملي .
			50	لدي الدافع للمساهمة في هذه المنظمة مقابل فوائد وظيفية مستقبلية .
			51	لدي فرصة معقولة للحصول على ترقية إن عملت بجد .
			52	مساري المهني في هذه المنظمة محدد بوضوح .
			53	أسعى فقط لتحقيق أهداف العمل قصيرة المدى .
			54	أنوي العمل لصالح هذه المؤسسة حتى التقاعد .
			55	أنا مرتبط بشدة بمكان عملي .
			56	أقوم بتضحيات شخصية لهذه المنظمة .
			57	البحث عن مهام من شأنك تطوير مسارك المهني
			58	تغادر في الوقت الذي تختاره .
			59	تزيد من مشاركتك في إتخاذ القرار .
			60	تؤدي فقط المهام المطلوبة منك .
			61	تقوم فقط بما تتقاضه عليه أجرا .
			62	تفتخر بأن تكون جزءا من المنظمة .

ملحق رقم 02

			يوفر لك رئيسك فرص الترقى .	63
			يوفر لك رئيسك فرص التعلم وتطوير القدرات المهنية من خلال التدريب اثناء الخدمة .	64
			يوفر لك رئيسك فرص من شأنه أن تساعدك في تطوير مسارك المهني .	65
			يوفر لك رئيسك توقيت عمل مرن.	66
			يوفر لك رئيسك أجر عادل لقاء عمالك .	67
			يوفر لك المساعدة في الانتقال الى قسم آخر .	68
			يعطيك حق الإختيار مكان عمالك بعد إنتهاء التدريب .	69
			يوفر لك فرصا لإثبات قيمتك .	70
			يوفر لك الأمن الوظيفي .	71
			يهتم بكل ما يحقق راحتك الشخصية	72
			تشعر بانك مكافأ بإنصاف مقارنة بالأشخاص الاخرين الذين يؤدون وظائف مماثلة .	73
			يقوم بتقييم دوري للأداءك.	74
			يوفر لك فرصة لتقييم جدول أعمالك.	75

شكرا على مساهمتك القيمة

إستبيان الذكاء الإجتماعي

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
	المهارات الإجتماعية			
1	أشك في الشخصيات التي لا أعرفها أو التي أقابلها لأول مرة			
2	أتحكم في المواقف الاجتماعية المختلفة.			
3	أقضي وقتا عصيبا في الإنسجام مع الآخرين .			
4	لدي القدرة على حوار الأشخاص من أول لقاء.			
5	تواجهني صعوبات في إيجاد موضوع للمحادثة مع الآخرين.			
6	أقبل مناقشة الآخرين لأخطائي و أعترف بها .			
7	يمكنني قيادة الفريق و العمل الجماعي في مشروع ما .			
8	أحب سماع رأي الآخرين مهما كان مخالفا لرأيي.			
9	يمكنني تفسير المواقف و الأحداث بصورة يتقبلها الآخرون .			
10	يلجأ زملائي للمشورة و أخذ رأيي عندما تواجههم المشكلات .			
11	يمكنني مناقشة أفكارى مع أفراد أسرتي و إقناعهم بوجهة نظري .			
12	أبدل قصار جهدي لمساعدة الآخرين .			
	الوعي الإجتماعي			
13	تدهشني ردود فعل الآخرين على ما أفعله .			
14	إنفعالاتي تؤثر على سلوكي اتجاه الآخرين .			
15	يغضب مني الآخرون عندما أقول ما أفكر فيه تجاههم .			
16	أجد صعوبة في فهم خيارات الآخرين في مساعدتي .			
17	يدهشني الآخرون بالأشياء التي يقومون بها .			

			لدي القدرة على معرفة أسباب غضب الآخرين مني.	18
			أشعر بإنفعالات الآخرين تجاه أفعالي.	19
			أستطيع تغيير وجهة نظر الآخرين نحو موضوع ما .	20
			أستطيع تحديد الأوقات التي يتغير فيها مزاجي .	21
			أتحاور مع زملائي حول الإنفعالات التي تصدر عني .	22
			لدي القدرة على إستجابة لرغبات الآخرين.	23
			أنتبه لكل أفعالي أثناء مناقشتي و حواراتي مع الآخرين.	24
			لدي القدرة على التعبير عن إنفعالاتي بشكل مناسب.	25
حل المشكلات				
			أفكر في إيجاد طرق ووسائل فعالة لحل المشكلة التي تواجهني.	26
			عندما تواجهني مشكلة أقارن كل الخيارات المطروحة لإختيار أفضله.	27
			أستطيع تحديد المشكلة التي تواجهني تحديدا دقيقا.	28
			عندما تواجهني مشكلة أضع خطة عمل وألتزم بها.	29
			أتعامل مع المشكلات بأسرع ما يمكن.	30
			أستخدم مهاراتي الإجتماعية في حل ما يواجهني من مشكلات.	31
			أقوم بتحليل المشكلة التي تواجهني إلى عناصر حتى أتخذ قراري.	32
			تتولد لدي أفكار تساعدني في وضع حلول لما يواجهني من مشكلات.	33
			أستغل فرصة حدوث تغيرات في موقف ما لصالحني .	34
			أمتلك القدرة على إستنباط أحكام حول المشكلات التي قد تحدث لي.	35
			أقوم ببناء علاقات بين عناصر المشكلة لحلها.	36
			أقارن نتائج المشكلة مع ما كنت أتوقع.	37

			أعطي الوقت الكافي للتعامل مع المشكلة.	38
			عندما أواجه مشكلة ما أستحضر إلى ذهني حلول المشكلات السابقة المشابهة لها.	39

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
	العقد العلائقي/ التبادلي			
1	أقوم بهذا العمل من أجل المال .			
2	بالنظر إلى الجهد الذي أبذله في هذه المؤسسة أتوقع الحصول على الترقية .			
3	من المهم ان لا يرتبط الفرد كثيرا بعمله .			
4	أتوقع أن أستمر في هذه المنظمة .			
5	أتوقع ان اتقاضى أجرا لقاء كل وقت إضافي أعمله.			
6	أحضر الى المؤسسة من اجل انجاز عملي فقط .			
7	في هذه المنظمة اشعر اني اشكل جزءا من الفريق.			
8	ولائي اتجاه هذه المنظمة تحده البنود الواردة في عقد عملي فقط.			
9	أشعر ان هذه المنظمة تجازي الجهود التي يبذلها موظفوها .			
10	اقوم فقط بما هو ضروري لانجاز عملي.			
11	لدي الدافع للمساهمة في هذه المنظمة مقابل فوائد وظيفية مستقبلية.			
12	لدي فرصة معقولة للحصول على ترقية ان عملت بجد .			
13	مساري المهني في هذه المنظمة محدد بوضوح .			
14	أسعى فقط لتحقيق أهداف العمل قصيرة المدى .			
15	أنوي العمل لصالح هذه المؤسسة حتى التقاعد .			
16	أنا مرتبط بشدة بمكان عملي .			
17	أقوم بتضحيات شخصية لهذه المنظمة .			

إلتزامات العامل نحو صاحب العمل			
			18 البحث عن مهام من شأنها تطوير مسارك المهني
			19 تغادر في الوقت الذي تختاره .
			20 تزيد من مشاركتك في اتخاذ القرار.
			21 تؤدي فقط المهام المطلوبة منك .
			22 تقوم فقط بما تتقاضه عليه اجرا .
			23 تتفخر بأن تكون جزءا من المنظمة.
			24 يوفر لك فرص الترفي .
إلتزامات صاحب العمل نحو العامل			
			25 يوفر لك فرص التعلم وتطوير القدرات المهنية من خلال التدريب اثناء الخدمة .
			26 يوفر لك رئيسك فرص من شأنها أن تساعدك في تطوير مسارك المهني .
			27 يوفر لك رئيسك توقيت عمل مرن.
			28 يوفر لك رئيسك اجر عادل لقاء عملك .
			29 يوفر لك رئيسك المساعدة في الانتقال الى قسم آخر .
			30 يعطيك حق الإختيار مكان عملك بعد إنتهاء التدريب .
			31 يوفر لك رئيسك فرصا لإثبات قيمتك .
			32 يوفر لك الأمن الوظيفي .
			33 يهتم بكل ما يحقق راحتك الشخصية
			34 تشعر بأنك مكافأ بإنصاف مقارنة بالأشخاص الآخرين الذين يؤدون وظائف مماثلة .
			35 يقوم بتقييم دوري للأداءك.
			36 يوفر لك فرصة لتقييم جدول أعمالك.

ملحق رقم 04

نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات الذكاء الاجتماعي و العقد النفسي

Corrélations

		العقد العلائقي	التزامات العامل نحو صاحب العمل	التزامات صاحب العمل نحو العامل
العقد العلائقي	Corrélation de Pearson	1	,506**	,417*
	Sig. (bilatérale)		,004	,022
	N	30	30	30
التزامات العامل نحو صاحب العمل	Corrélation de Pearson	,506**	1	,542**
	Sig. (bilatérale)	,004		,002
	N	30	30	30
التزامات صاحب العمل نحو العامل	Corrélation de Pearson	,417*	,542**	1
	Sig. (bilatérale)	,022	,002	
	N	30	30	30
العقد النفسي	Corrélation de Pearson	,800**	,754**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	30	30	30
الذكاء الاجتماعي	Corrélation de Pearson	,580**	,576**	,446*
	Sig. (bilatérale)	,001	,001	,014
	N	30	30	30

Corrélations

		العقد النفسي	الذكاء الاجتماعي
العقد العلائقي	Corrélacion de Pearson	,800	,580 **
	Sig. (bilatérale)	,000	,001
	N	30	30
التزامات العامل نحو صاحب العمل	Corrélacion de Pearson	,754 **	,576
	Sig. (bilatérale)	,000	,001
	N	30	30
التزامات صاحب العمل نحو العامل	Corrélacion de Pearson	,853 *	,446 **
	Sig. (bilatérale)	,000	,014
	N	30	30
العقد النفسي	Corrélacion de Pearson	1 **	,639 **
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
الذكاء الاجتماعي	Corrélacion de Pearson	,639 **	1 **
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30