

## الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة

د. محمد ابراهيم القداح

د. جمال عبد الفتاح العساف

جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

**ملخص:** هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة، وعلاقتها بالذكاء الانفعالي. وقد تكونت عينة الدراسة من (257) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية وفق متغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، نوع المدرسة). ولغاية جمع البيانات طور الباحثان أداتين لجمع البيانات إحداهما للرضا الوظيفي، والأخرى للذكاء الانفعالي.

وقد أظهرت النتائج علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، ومستويات مرتفعة في المجالات كافة باستثناء مجال القوانين والأنظمة والحوافز؛ إذ جاء المستوى منخفضاً. كما أفرزت النتائج اختلافاً دالاً إحصائياً في تلك العلاقة تبعاً لمتغيري الجنس ونوع المدرسة، ولم يظهر أثر لمتغير المستوى التعليمي في هذه الاختلاف. واستناداً إلى تلك النتائج فقد أوصت الدراسة بتعزيز النهج الديمقراطي في المؤسسات التربوية، وإعادة النظر بالقوانين والأنظمة والحوافز المتعلقة بالمعلمين، والإشراف الإداري المباشر على مدارس القطاع الخاص.

**الكلمات المفتاحية:** (الرضا الوظيفي، الذكاء الانفعالي، الإدارة التعليمية).

### Job Satisfaction and its Relationship Eemotional Intelligence Teachers in the First Three Classes in Province Capital

**Abstract:** The aim of this study was to identify the level of job satisfaction among teachers in the first three classes in province capital, and their relationship to emotional intelligence. The study sample consisted of (257) male and female teachers, were randomly selected stratified according to variables (sex, educational level, type of school). Until researchers developed data collection tools for data collection, one for job satisfaction, and other emotional intelligence.

The results showed a positive correlation between job satisfaction and emotional intelligence, and high levels in all areas with the exception of laws, regulations and incentives; there came the low level. Also produced results a Statistically significant difference in the relationship depending on the variables of sex and type of school, did not show the impact of the variable level of education in this difference. Based on these results, the study recommended strengthening the democratic approach in educational institutions, and to reconsider the laws and regulations, and incentives for teachers, and direct administrative supervision of the schools in the private sector.

**Key words:** (job satisfaction, emotional intelligence, educational administration).

## المقدمة

تعد الحياة العملية من أهم مجالات الحياة بالنسبة للفرد، ومؤشراً دالاً على مدى نجاحه في عمله، وانعكاس هذا النجاح على أوجه حياته الشخصية؛ فقدرة الفرد على التكيف الناجح مع متطلبات العمل، والقدرة على حل المشكلات التي تعترضه، والقدرة على التوافق الاجتماعي والاتصال الجيد مع الزملاء مما يساعد الفرد على الاستقرار بالعمل والارتباط به، والشعور بالسعادة في بيئة العمل، الأمر الذي يزيد من درجة الرضا الوظيفي عند الفرد (Ciarrochi, Forgas, & Mayer, 2001).

ويرى علماء الإدارة أن الرضا المرتفع عن العمل يسهم في رفع مستوى الطموح عند العاملين، ويقلل من معدل دوران العمالة، ويقلل معدل الغياب، كما يخفف من صراعات العمل، ويؤدي إلى ارتفاع نسبة الإنجاز، ومن ثم تزداد درجة الرضا عن الحياة بشكل عام. كما أن الرضا المرتفع عن العمل يعمل على زيادة الدافعية عند الفرد لإنجاز المهام المطلوبة منه في العمل بكفاءة عالية لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها. (بدر، 1983).

في حين يعد عدم الرضا عن العمل من أهم مصادر الضغوط النفسية التي يمكن أن يواجهها الفرد في الحياة لأنه - غالباً - ما يؤدي إلى سيطرة المشاعر السلبية، وزيادتها عند الفرد، تلك المتمثلة بالشعور بالتوتر والعدوان، والقلق والغضب والإحباط، وهذا بدوره سينعكس بشكل سلبي على العمل وبيئته من ناحية، وعلى قدرات الفرد المعرفية والفنية، ومهاراته المهنية المطلوبة لأداء العمل من ناحية أخرى (داود وآخرون، 1983).

ويعد الذكاء الانفعالي مطلباً رئيساً لتحقيق النجاح في العمل؛ فقد أشار (Goleman, 1998) من خلال مراجعة الدراسات التي تم إجراؤها على (500) مؤسسة إلى أن الأشخاص الذين سجلوا درجات عالية على مقاييس الذكاء الانفعالي يمتلكون مهارات شخصية واجتماعية، ولديهم ثقة بالنفس أكثر من زملائهم الذين حصلوا على درجات أقل. كما يرى أن الرؤساء والقادة لديهم القدرة على دفع انفعالات العاملين في الاتجاه الإيجابي لتحقيق أهداف المنظمة، ويجب أن يمتلكوا مهارات الذكاء الانفعالي لأنهم يمثلون المؤسسة أمام المجتمع، ويتفاعلون مع أكبر عدد من الأشخاص داخل المؤسسة وخارجها، كما أنهم يصنعون البيئة العامة والجو الأخلاقي للمؤسسة التي يعملون بها.

ويلعب الذكاء الانفعالي دوراً جوهرياً في العمل يفوق دور القدرات المعرفية والمهارات الفنية، لأن امتلاك المهارات الفنية والمعرفية الخاصة بعمل ما تؤهل الفرد للقيام بهذا العمل، لكن الوصول إلى التميز في الأداء، والوصول إلى درجة مقبولة من الرضا عن العمل يحتاج إلى

### الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

قدرات الذكاء الانفعالي؛ فقد تبين من خلال دراسة المواقع التنفيذية للعديد من المهن التجارية، و الصحية، وغيرها من المهن أن هناك مدى واسعاً من كفاءات الذكاء الانفعالي التي يجب امتلاكها للوصول إلى التميز في الأداء (Murray, 1998).

ويعد الحقل التربوي من أهم الحقول التي تحتاج إلى بصيرة نافذة، ومشاعر نبيلة لا يمكن أن تتأتى للفرد إلا في إطار شخصية تتمتع باستقرار انفعالي، وبيئة عمل محببة لدى الأفراد العاملين في المؤسسة التربوية لانهم معنيون بتشكيل البنية الأساسية للشخصية الإنسانية، وتوجيه مسار سلوكياتها، وبناء ثقافتها وعاداتها في ضوء منظومة من القيم الإنسانية التي يؤمن بها المجتمع. وتزداد أهمية هذا الحقل لدى معلمي المرحلة الأساسية الأولى من حياة الأطفال المدرسية التي يعول عليها الشيء الكثير في إحداث نقلات نوعية في حياة الطفل تتمثل في امتلاكه لمهارات أساسية على المستوى الأكاديمي كالقراءة والكتابة والحساب، واتجاهات إيجابية على المستوى الإنساني كالتعاون والتواصل والتكيف، وحب الآخرين، وحب العمل، والسعي الجاد نحو التقدم والنجاح. وهذا بدوره سيصب - لاحقاً - في بناء مجتمع تتحقق فيه أدوات الرفاه الاجتماعي ومتطلباته.

وقد جاء الاهتمام بالرضا الوظيفي انطلاقاً من الافتراض القائل بأن الفرد الراضي عن عمله، والمستمتع بأدائه أكثر إنتاجية، وأجود أداء من زميله غير الراضي عن عمله. "كما أكدت الدراسات على الأثر الكبير الذي يتركه الرضا الوظيفي للعاملين على إنجازاتهم، ونجاحهم بالعمل مما يشير إلى علاقة إيجابية بين الرضا عن العمل والإنتاجية" (العمرى، 1992، 27).

ويلاحظ أن مفهوم الرضا الوظيفي يقترن بمفهوم الحاجة؛ فرضا الفرد عن عمله، أو عن الآخرين، أو حتى عن نفسه مرهون بدرجة تحقيقه لاحتياجاته المتنوعة، وتلبية طموحاته التي يأمل بالوصول إليها من خلال قيامه بوظيفته؛ فهو حالة انفعالية سارة أو إيجابية تنجم عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق متطلباته ضمن إطار من القيم المرتبطة بذلك العمل، وهذا لا يمكن أن يتحقق إلا بامتلاك الفرد لمهارة التكيف الانفعالي مع متطلبات العمل الذي يشغله.

أما الذكاء الانفعالي فقد جذب انتباه كثير من الباحثين والعامّة استناداً إلى الفرضية التي تقول: إن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية (الذكاء العقلي)، ولكن على ما لدى هذا الفرد من قدرات اصطلح على تسميتها بالذكاء العاطفي (الخير، 2007: 1).

ولقد نال مفهوم الذكاء الانفعالي اهتمام العديد من العلماء والباحثين على اختلاف توجهاتهم النفسية والاجتماعية والإدارية، فقد تم نشر المئات من المقالات والأبحاث والدراسات حول هذا

الموضوع منذ منتصف التسعينات من القرن الماضي حتى الآن (Landy 2005:58). ومن أشهر من كتب في هذا الموضوع ماير وسالوفي (Myer & Salovey)؛ إذ أكدا على أنه يتعلق بمدى فهم الفرد لانفعالاته، وتوظيفها في حياته اليومية وصولاً إلى تحقيق أهدافه الخاصة والمهنية (الحمصي، 2006). في حين يرى قوليمان (1998) Goleman أنه قدرة الفرد على مراقبة انفعالاته، وانفعالات الآخرين، والتمييز بينهما، واستخدام المعلومات الانفعالية دليلاً للفرد في التفكير والسلوك، ومدى فهمه لذاته، وكيفية إدراكها بمساعدته في حل المشكلات من أجل حياة ناجحة وفعالة.

ويرى فيرنهام (2006) Furnham أنه منطوق قيادي لأنه يمكن الفرد من التأثير في مشاعر الآخرين، وتوجيههم وتطوير مشاعرهم تمهيداً لإقامة علاقات انفعالية واجتماعية معهم تساعد على الرقي العقلي، والتطور المهني عن طريق تعلم المزيد من المهارات الإيجابية اللازمة للحياة.

وتتبع أهمية دراسة الذكاء الانفعالي من أهمية النتائج المتوقعة من الناحية النظرية عن ارتباطه بعدد من المتغيرات ذات الأهمية في شخصية الإنسان، فالمهارات الاجتماعية لدى مرتفعي الذكاء الانفعالي يتوقع لها أن تؤدي إلى علاقات شخصية واسعة، واهتمام كبير بشؤون الآخرين، بينما المهارات البين شخصية كالقدرة على إدارة الانفعالات وضبطها يتوقع أن ترتبط بمستوى عال من الرضا عن الذات والوظيفة، وانخفاض مستوى القلق والتوتر والضغوطات لدى الأفراد. (عيسى ورشوان، 2006 ، 39).

واتفاقاً مع ذلك فإن هذا النوع من الذكاء أداة فاعلة في تحقيق النجاح المؤسسي الذي لا يمكن له أن يتحقق إلا بتوافر حدود معقولة من الرضا الوظيفي لدى الأفراد، وشعورهم بالانتماء إلى مؤسستهم، ولا سيما إن كانت مفعمة بمشاعر الودّ والدفء، والعلاقات الإنسانية القائمة على الاحترام المتبادل بين أفرادها.

ومن الطبيعي أن يكون التعليم من أولى أولويات أوجه الحياة الإنسانية؛ فمن خلاله يتم بناء الإنسان، وإعداد الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ الخطط التنموية التي تهدف - في نهاية المطاف - إلى رفاهية الإنسان وسعادته. وتعتبر الصفوف الثلاثة الأولى القاعدة الرئيسة للبناء التربوي، والركيزة التي تستند إليها المراحل التعليمية اللاحقة؛ فهي تختص بأسس بناء صانعي المستقبل، ويتزود فيها الأطفال بقدر من المعلومات والمهارات التي تؤهلهم للتفاعل مع مجتمعاتهم بحيث يصبح الفرد قادراً على الإسهام في بناء مجتمعه سواءً قدر له أن يواصل دراسته، ويرتاد مناهل العلم المتقدمة، أو ينخرط في معترك الحياة بعد انقضاء مرحلة التعليم الأساسي (القداح ، 1991).

## الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

وما من شك في أن المعلم في هذه المرحلة يضطلع بدور محوري في النظام التربوي؛ فهو الذي يقوم بتصميم البيئة التعليمية المناسبة، ويخطط الأنشطة التعليمية، ويشرف على تنفيذها وتقويمها، كما أنه الذي يكتشف قدرات الطلبة، واستعداداتهم، وميولهم ومواقع اهتمامهم، ويعد حقيقته الإشرافية لتحتوي أدوات ومناشط تلبي فيها احتياجاتهم الشخصية والتعليمية، وتراعي بها مبادئ وقواعد النمو المتكامل في أبعاده العقلية والجسمية والانفعالية.

واستناداً إلى الاعتبارات السابقة تبرز أهمية الدور الذي يقوم به معلمو الصفوف الثلاثة الأولى، ولكن القيام بهذا الدور على الوجه المفترض يتوقف - كثيراً - على الإجابة عن كثير من التساؤلات المتعلقة بمدى قدرة الأنظمة التربوية على مساعد المعلم في الاستبصار بذاته، ومعرفة قدراته، وتقييم أدائه تمهيداً لتلبية احتياجاته على المستوى المهني والشخصي والاعتباري كي تتحقق له مفاهيم الرضا الوظيفي والروح المعنوية العالية والإنجاز المطلوب.

### مشكلة الدراسة :

ينظر إلى المرحلة الأساسية الأولى بأنها نقطة تحول في حياة الطفل؛ إذ يخرج من دائرة الأسرة العامرة بالدفء والحنان والأمن إلى بيئة جديدة ينظر إليها بعين الريبة والترقب، ويحاول اكتشافها، والتكيف مع مكوناتها من الأفراد والأشياء. وهنا يبرز التساؤل الهام: هل يمكن لمعلمي الصفوف الثلاثة الأولى أن يوفرُوا لهؤلاء الأطفال احتياجاتهم الذاتية إضافة إلى احتياجاتهم التعليمية؟

ولعل الإجابة عن هذا التساؤل تتمحور حول ما يمتلكه هؤلاء المعلمون من ذكاء انفعالي يمكنهم من الإحساس بمشاعر الأطفال، وتلمس مشكلاتهم واحتياجاتهم، ومواقع اهتمامهم، لاسيما أنهم - في هذه المرحلة - لا يفصحون عن تلك الاحتياجات خوفاً أو حياء، ومن ثم العمل على إدارة تلك الانفعالات وضبطها، وتوجيهها لتفرز سلوكيات إيجابية واعية تصب في بوتقة التعلم الهادف والفعال. ومن جانب آخر يرى الباحثان أن معلمي هذه المرحلة لا يحظون باهتمام أو حوافز إضافية مكافئة لأهمية الدور الذي يقومون به، كما لاحظ الباحثان - من واقع عملهما الإشرافي على هؤلاء المعلمين - انخفاضاً في الروح المعنوية، وتقدير الذات المهنية مقارنة مع معلمي المراحل الأخرى، وبخاصة المعلمين الذين يدرسون طلبة الثانوية العامة.

وانفاقاً مع ذلك فإن مستوى الرضا الوظيفي لدى هؤلاء المعلمين سينعكس بصورة ما على ذكائهم الانفعالي من حيث ممارسة الاستراتيجيات الأدائية المرتبطة بهذا النوع من الذكاء بصورة إيجابية. ونظراً لندرة الدراسات التي تناولت هذا النوع من العلاقة فقد ارتأى الباحثان ضرورة الكشف عن العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وتوظيف استراتيجيات الذكاء الانفعالي لدى فئة

## د. محمد القداح و د. جمال العساف

من المعلمين الذين أوكل إليهم تشكيل القاعدة البنوية في شخصية الطفل التعليمية وسلوكاته. ولذا فإن الدراسة ستحاول الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعال لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة؟

وينبثق عن هذا السؤال مجموعة الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة؟
2. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة؟
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة؟
4. هل تختلف العلاقة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعال لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة باختلاف الجنس، والمستوى التعليمي ونوع المدرسة؟

### • محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على معلمي وزارة التربية والتعليم والقطاع الخاص في محافظة العاصمة القائمين على رأس عملهم أثناء الفصل الدراسي الثاني من العام 2011/2012، ولم تشمل معلمي وكالة الغوث الدولية، والمدارس التابعة للمؤسسة العسكرية.

### • التعريفات الإجرائية:

يعرف الباحثان المصطلحات التي وردت في هذه الدراسة على النحو التالي:

1. **الرضا الوظيفي:** عرف الرضا الوظيفي بأنه تعبير يطلق على مشاعر الموظفين والعمال تجاه أعمالهم ومهنهم . ويلاحظ أنه يرتبط بدرجة تحقيق الشخص للاحتياجات المهمة في حياته مثل الصحة والغذاء والحب والتقدير أثناء الوظيفة، أو نتيجة لها. ( Herber1989 , 185 ) ولغايات هذه الدراسة فإنه الدرجة التي يحصل عليها المعلمون على مقياس الرضا الوظيفي الذي تم استخدامه في هذه الدراسة.
2. **الذكاء الانفعال:** هو القدرة على فهم الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين، والتميز بينها واستخدام هذه الانفعالات لتوجيه التفكير والسلوك من أجل الرقي بهما" (Mayer&Salovey,1998). ولغايات هذه الدراسة فإنه الدرجة التي يحصل عليها المعلمون على مقياس الذكاء الانفعال الذي تم استخدامه في هذه الدراسة.

## الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

### أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من الاعتبارات الآتية :

1. أن الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي هذه المرحلة يساعد في تلمس مواطن القوة والضعف، و العوامل المؤثرة في تشكيل هذا المستوى مما يساعد المعنيين من مخططي السياسات التربوية على إعادة النظر في تلك الخطط في الأبعاد البنائية أو العلاجية للوصول إلى مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي الذي يحقق إنتاجية مستهدفة في بعدها الكمي والنوعي.
2. أن إدراك المعلمين لمستوى ذكائهم الانفعالي، وقدرتهم على توظيفه في أداءاتهم، ولاسيما مع هذه الشريحة من الطلبة يعد وقفة تأمل مع الذات، ومحطة تقويم ذاتي هامة تسهم في إعادة النظر في كثير من الاستراتيجيات الأدائية المستخدمة مع الأطفال، والاستزادة من النمو المهني في هذا المجال مما يؤدي إلى صفل شخصياتهم المهنية، ورفع كفاياتهم الأدائية، ويبدو ذلك حاجة ماسة في وقت صارت المؤسسات التربوية تعبأ كثيرا بعقد دورات تدريبية في مجال كفايات التدريس، ولا تولي اهتماما كافيا للجانب الوجداني لدى المعلمين.
3. قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي؛ فرغم كثرة الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين وعلاقة كل منهما بمتغيرات أخرى إلا أن الباحثين لم يعثرا على أي دراسة تناولت هذه العلاقة على وجه الخصوص.

متغيرات الدراسة : تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

- المتغير المسقل: الرضا الوظيفي.
- المتغير التابع : الذكاء الانفعالي.
- المتغيرات المعدلة : الجنس، المستوى التعليمي، نوع المدرسة (حكومية، خاصة).

### الدراسات السابقة

تطرق العديد من الدراسات إلى كل من موضوع الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي بشكل عام، وفي حدود علم الباحثين لم يتم التعرض لموضوع الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في المؤسسات التربوية في دراسة واحدة، وسيتم عرض بعض من الدراسات ذات العلاقة.

ففي دراسة تجريبية أجراها بارسيد (Barsad, 1998) في جامعة ييل (Yale) هدفت إلى معرفة أثر الانفعالات على مجموعة العمل. وقد أجريت الدراسة على أربع مجموعات من

المتدربين في برنامج تدريبي، وكان في كل مجموعة متدرب متطوع يدير المجموعة ويمثلها؛ إذ أظهر ممثل المجموعة الأولى الحماس والمرح، وأظهر ممثل المجموعة الثانية الدفء والهدوء، بينما أظهر ممثل المجموعة الثالثة الإحباط والافتقار للنشاط، وأظهر ممثل المجموعة الرابعة العدوانية وسرعة الانفعال. ومن خلال الملاحظة ومتابعة نتائج المجموعات، أشارت إلى أن ممثل المجموعة الأخيرة كان قادراً على إصابة أفراد المجموعة (بعدوى الانفعالات) بنفس الانفعالات التي عبر عنها، وأكدت النتائج على أن الانفعالات الجيدة تقود إلى تحسين العمل المشترك. كما أشارت بيانات المفحوصين إلى أن مجموعة المرحة والحماس كانت الأكثر نجاحاً، وكانته تعمل بشكل منظم ومتعاون.

وكانت دراسة عواد (2003) من أكثر الدراسات صلة بموضوع هذه الدراسة؛ إذ هدفت إلى الوقوف على الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، وتشكلت عينة الدراسة من (255) عضو هيئة تدريس، واستخدمت الباحثة أداتين هما : مقياس (Aluto) للذكاء الانفعالي، ومقياس للرضا الوظيفي من إعداد الباحثة. وأشارت النتائج إلى درجة عالية من الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، وارتباط إيجابي مرتفع بين الذكاء الانفعالي ومتغير الخبرة .

كما تعتبر دراسة دوونى (2005) Downey التي هدفت إلى معرفة تأثير الوجدان على الرضا المهني لدى مديري الكلية المجتمعية بولاية فرجينيا في الولايات المتحدة من أكثر الدراسات ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، وأشارت النتائج إلى أن المديرين الذين يعملون في رتب إدارية مرتفعة يكونون أكثر رضا مهنيًا، وأن المستويات المرتفعة للذكاء الوجداني يرتبط بالمستوى المرتفع من الرضا المهني.

وأجرى كل من كوالتر وآخرون (2009) Qualter et al دراسة لمعرفة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والمثابرة الدراسية، والنجاح في الجامعة. وتكونت عينة الدراسة من (465) من طلبة إحدى الجامعات الأسترالية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج تفيد بأن الطلبة الذين يمتلكون مستوى أعلى من الذكاء العاطفي هم الأكثر قابلية للنجاح والترقية إلى المستوى التالي، كما تبين أن الطلبة الذين يتطور لديهم مستوى الذكاء العاطفي أصبحوا أكثر مثابرة في دراستهم الجامعية.

وقامت المللي (2010) بدراسة ميدانية على طلبة الصف العاشر من مدراس المتفوقين والعاديين في مدينة دمشق بغرض الكشف عن العلاقة بين التحصيل الدراسي والذكاء الانفعالي لهاتين الفئتين من الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (246)، طالبا وطالبة منهم (25) طالبا وطالبة من المتفوقين، و(161) من الطلبة العاديين. وقد استخدمت الباحثة مقياس (Bar-on)

### الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

للذكاء الانفعالي. ولم تظهر الدراسة علاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي لدى الطلبة العاديين، لكنها أظهرت علاقة دالة إحصائياً لدى الطلبة المتفوقين ولا سيما في بعد القدرة على التكيف.

وبلا حظ من العرض السابق أن هذه الدراسات قد تناولت مستويات الرضا الوظيفي، ودرجات الذكاء الانفعالي لدى فئات من العاملين في الحقول التربوية والتعليمية، إضافة إلى الطلبة، كما حاولت تلك الدراسات الوقوف على العلاقة بين هذين المفهومين ومتغيرات عديدة كالإنجاز، والتحصيل الدراسي، والعلاقات الإنسانية. وتنفرد هذه الدراسة بأنها جاءت محاولة لإلقاء الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، وأثر كل من الخبرة والمستوى التعليمي والنوع الاجتماعي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى للإفادة من نتائجها في اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحقيق متطلبات الرضا الوظيفي، وتطوير مهارات الذكاء الانفعالي لدى هذه الفئة من المعلمين، مما ينعكس على أداء رفيع، وإنتاجية عالية.

#### منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض الأدب النظري المتعلق بالرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة. وطور الباحثان أداة لجمع البيانات، وتحليلها، والوصول إلى النتائج.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من معلمي الصفوف الثلاثة الأولى التابعين لوزارة التربية والتعليم والقطاع الخاص في محافظة العاصمة القائمين على رأس عملهم في الفصل الدراسي الثاني عام 2011 / 2012، والبالغ عددهم ( 5799 ) معلماً ومعلمة من مختلف التخصصات. وتكونت عينة الدراسة من (257) معلماً ومعلمة، أي بنسبة 5% من مجتمع الدراسة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية في ضوء متغيرات الدراسة، ويبين الجدول (1) خصائص هذه العينة.

جدول (1)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيراتها

النسبة	التكرار	الفئات	
19.1	49	ذكر	الجنس
80.9	208	انثى	
18.3	47	دبلوم متوسط	المستوى التعليمي
68.5	176	بكالوريوس	
13.2	34	أعلى من بكالوريوس	
59.1	152	حكومية	نوع المدرسة
40.9	105	خاصة	
100.0	257	المجموع	

أداة الدراسة:

طورت استبانة لقياس متغيرات الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري المتعلق بالرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، وتضمنت الأداة ثلاثة أجزاء: الجزء الأول: خصص لجمع البيانات الديمغرافية عن المعلمين. أما الجزء الثاني فقد خصص لقياس الرضا الوظيفي، أما الجزء الثالث فقد خصص لقياس الذكاء الانفعالي، وتكون من أربعة مجالات هي: ( إدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات، والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي).

واعتمدت الأوزان القيمية للأداة على سلم ليكرت (Likert) الخماسي على النحو التالي:

- (5) عال جداً.
- (4) عال.
- (3) متوسط.
- (2) منخفض.
- (1) نادر.

وقد تم اعتماد المدى في تفسير النتائج حسب المعادلة الآتية:

المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة / عدد فئات الاستجابة المدى = 5-1/5 أي 0.80، وبذلك

تكون قيم المستويات في ضوء متوسطاتها على النحو الآتي.

- من 1-1.8 نادر.
- من 3.41-4.20 عال.

## الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

- من 1.81-2.60 منخفض.
- من 4.21-5 عالٍ جداً.
- من 2.61-3.40 متوسط.

**صدق الأداة :** للتحقق من صدق الأداة اعتمد الباحثان:

**أولاً: صدق المحكمين:** إذ عرضت أداة الدراسة المطورة على عشرة من المتخصصين في مجال علم النفس التربوي، والإدارة التربوية ، والمناهج التعليمية في الجامعات ، ووزارة التربية والتعليم لمعرفة مدى ملاءمة الأداة للغرض الذي أعدت من أجله، وتم الأخذ بملاحظات المحكمين وآرائهم.

**ثانياً: صدق البناء:** لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من (30) معلماً من خارج عينة الدراسة؛ إذ تم تحليل فقرات المقياس، وحساب معامل تمييز كل فقرة، حيث أن معامل التمييز هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها بالسمة التي تنتمي إليها، وبين كل سمة والدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (.39 - .69)، كما هو مبين في الجدولين (2,3).

### جدول (2)

معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه (الذكاء الانفعالي)

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة
1	.63**	.41**	11	.74**	.62**	21	.75**	.59**
2	.61**	.39**	12	.71**	.61**	22	.70**	.53**
3	.69**	.44**	13	.66**	.58**	23	.75**	.61**
4	.72**	.46**	14	.72**	.64**	24	.76**	.57**
5	.69**	.51**	15	.61**	.55**	25	.72**	.54**
6	.68**	.53**	16	.69**	.61**	26	.67**	.49**

د. محمد القداح و د. جمال العساف

معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة
** .50	** .65	27	** .58	** .73	17	** .42	** .56	7
** .54	** .73	28	** .69	** .81	18	** .61	** .50	8
			** .62	** .67	19	** .66	** .71	9
			** .66	** .78	20	** .70	** .81	10

\*\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

جدول (3)

معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لمجال (الرضا الوظيفي)

معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة
** .70	** .82	19	** .71	** .83	10	** .44	** .69	1
** .61	** .86	20	** .71	** .84	11	** .52	** .83	2
** .65	** .88	21	** .72	** .80	12	** .40	** .73	3
** .64	** .89	22	** .61	** .68	13	** .53	** .69	4
** .58	** .89	23	** .75	** .86	14	** .46	** .64	5
** .65	** .90	24	** .75	** .87	15	** .58	** .79	6
** .66	** .82	25	** .74	** .85	16	** .63	** .75	7
			** .74	** .86	17	** .68	** .83	8
			** .68	** .84	18	** .71	** .87	9

\*\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

#### الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

ويلاحظ أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً في المجالين، ولذلك لم يتم حذف أي من فقراتها.

**ثبات الأداة :** للتحقق من ثبات الأداة، تم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلماً من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل الثبات عن طريق الاختبار وإعادة الاختيار، وبفارق أسبوعين بين التطبيقين الأول والثاني، وبلغ (0.87) مما يعد ملائماً لأغراض الدراسة. كما تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات.

#### جدول (4)

##### معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجالات	الاتساق الداخلي
إدارة الانفعالات	0.78
تنظيم الانفعالات	0.85
المعرفة الانفعالية	0.83
التواصل الاجتماعي	0.80
الذكاء الانفعالي ككل	0.83
طبيعة العمل	0.81
الإدارة المدرسية	0.90
الإشراف التربوي	0.92
الأنظمة والقوانين والحوافز	0.93
الرضا الوظيفي ككل	0.88

**المعالجة الإحصائية:** تم استخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package

for Social Science SPSS) للإجابة عن أسئلة الدراسة، وذلك على النحو التالي:-

- للإجابة عن السؤالين الأول والثاني استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى كل من الرضا الوظيفي، والذكاء الانفعالي لدى أفراد العينة.
- وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخراج معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي.

#### د. محمد القداح و د. جمال العساف

- أما السؤال الرابع فقد استخدمت معاملات الارتباط، واختبار (ز) للفرق بين تلك المعاملات تبعاً لمتغيرات الدراسة.

النتائج ومناقشتها :

السؤال الأول: "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة؟"

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة، كما هو مبين في الجدولين (5- 6).

#### جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مجالات الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	طبيعة العمل	3.89	.644	عال
2	2	الإدارة المدرسية	3.75	.790	عال
3	3	الإشراف التربوي	3.68	.883	عال
4	4	الأنظمة والقوانين والحوافز	2.52	1.028	منخفض
		الرضا الوظيفي ككل	3.47	.653	عال

يتبين من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي الكلي للرضا الوظيفي قد جاء مرتفعاً؛ إذ بلغ (3.47)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للمجالات الأربعة بين (2.52 - 3.89)، كما جاء مستوى المجالات الثلاثة الأولى عالياً ومتقارباً في الوقت ذاته، أما مجال الأنظمة والقوانين والحوافز فقد حل في المرتبة الأخيرة بمستوى منخفض، وهذا يعني أن لدى المعلمين قناعة بأعمالهم، ورضا عن الممارسات الإدارية والفنية الموجهة إليهم من قبل المسؤولين عنهم مباشرة، إلا أنهم يرون بأن القوانين والأنظمة والحوافز المقدمة لهم تحدّ من طموحاتهم، ولا تلبّي احتياجاتهم الذاتية. ولعل في ولادة نقابة المعلمين في الآونة الأخيرة نقطة تحول في هذا المجال لإعادة النظر فيها؛ فمن المنتظر منها أن تتصف هذه الشريحة الهامة في المجتمع ليتحقق لها الرضا الوظيفي، وتقوم بدورها البنائي بصورة أفضل.

الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا الوظيفي

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
أولاً: طبيعة العمل :					
1	1	توافق طبيعة المهمة مع التخصص.	4.20	.845	عالٍ
3	2	توافق طبيعة المهمة مع الشخصية.	4.04	.844	عالٍ
2	3	تعدد المهمات و المسؤوليات.	4.07	.800	عالٍ
4	4	المشاركة في اتخاذ القرارات.	3.79	.895	عالٍ
6	5	تعاون الأهل في تشكيل شخصيات الطلبة.	3.46	1.046	عالٍ
4	6	النمو المهني في مجال المهمة.	3.79	.906	عالٍ
ثانياً: الإدارة المدرسية :					
1	1	النمط الإداري في التعامل	3.92	.895	عالٍ
5	2	الدعم اللوجستي للمعلمين في تنفيذ مهماتهم	3.67	.965	عالٍ
6	3	الدعم المعنوي للمعلمين في تنفيذ مهماتهم.	3.65	1.054	عالٍ
7	4	مشاركة المعلمين في صناعة القرارات.	3.57	1.048	عالٍ
3	5	الاهتمام بالجوانب التعليمية والفنية.	3.79	.953	عالٍ
4	6	مساعدة المعلمين في مواجهة المشكلات السلوكية للطلبة.	3.76	.962	عالٍ
2	7	مشاركة المعلمين في المناسبات الاجتماعية الخاصة بهم.	3.89	1.006	عالٍ

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
ثالثاً : الإشراف التربوي :					
2	1	المشاركة في تخطيط المهمات الأدائية للمعلمين.	3.70	1.034	عالٍ
5	2	المساهمة في التطوير الأدائي للمعلمين.	3.64	.991	عالٍ
6	3	الموضوعية في تقييم أداء المعلمين.	3.62	1.054	عالٍ
1	4	العلاقة المهنية مع المعلمين.	3.75	1.035	عالٍ
4	5	العلاقة الاجتماعية مع المعلمين.	3.69	1.141	عالٍ
2	6	الكفاية المعرفية للمشرف في الجوانب التخصصية والتربوية.	3.70	.981	عالٍ
رابعاً : الأنظمة والقوانين والحوافز :					
2	1	يتناسب الراتب الذي تتقاضاه مع الجهد المبذول الذي تقوم به.	2.65	1.189	متوسط
3	2	يوفر الراتب لك مستقبلاً وظيفياً آمناً.	2.50	1.180	منخفض
6	3	تعتبر العلاوة السنوية على الراتب مناسبة.	2.33	1.147	منخفض
5	4	تعتبر مكافئة نهاية الخدمة مرضية.	2.34	1.107	منخفض
4	5	يعتبر نظام الترقيات المتبع مناسباً.	2.42	1.193	منخفض
1	6	تتفق الأنظمة والقوانين مع المبادئ القيمية.	2.86	1.249	متوسط

## الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

يبين الجدول (6) مستوى فقرات الأداة حسب مجالاتها، ويمكن تفسير تلك النتائج على النحو الآتي:

**أولاً: مجال طبيعة العمل :** حلت فقرات هذا المجال جميعها في مستوى عالٍ، ومع ذلك يمكن تصنيفها في بعدين : الأول توافق بين طبيعة العمل مع شخصية الفرد، أما الثاني فيرتبط بعلاقة المعلم مع الإدارة والأهل، وقد تقدمت فقرات البعد الأول بمتوسطاتها على فقرات البعد الثاني. وقد يكون مرد ذلك إلى أن فقرات البعد الأول تشير إلى تفاعل الفرد ذاته مع العمل، بينما يلاحظ أن فقرات البعد الثاني تتجاوز ذلك إلى تفاعلات مع جهات أخرى كالأهل والمسؤولين.

**ثانياً: مجال الإدارة المدرسية :** يلاحظ أن فقرات هذا المجال قد جاءت جميعها بمستوى عالٍ أيضاً، وتفاوت نسبي محدود، وتشير جميعها إلى رضا عن النمط الإداري السائد الذي يهتم بالعلاقات الاجتماعية مع المعلمين، ويوفر لهم - إلى حد ما - دعماً في تنفيذ مهامهم التعليمية، ومواجهة مشكلاتهم مع الطلبة. لكن هذا الدعم يتناقص حينما يقترّب من صناعة القرارات، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الكثير من مديري المدارس ما زال متشبثاً بأحادية اتخاذ القرار رغم التوجهات العصرية التي تؤكد على ضرورة مشاركة العاملين في صناعة القرارات المؤسسية.

**ثالثاً: مجال الإشراف التربوي :** لم تختلف متوسطات فقرات هذا المجال عن سابقه؛ إذ جاءت جميعها بمستوى عالٍ، ولكن بدرجة أقل. ويستدل منها على علاقة مهنية واجتماعية جيدة بين المعلمين والمشرفين التربويين، لكن هذه العلاقة تبدو في أقل مستوياتها في عملية تقويم أداء المعلمين. ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن أدوات التقويم المستخدمة لم ترقّ بعد إلى المستوى الشمولي المتكامل الذي يجب أن يطال جوانب النتائج المفترضة لأداء المعلمين.

**رابعاً: مجال الأنظمة والقوانين والحوافز :** جاءت نتائج هذا المجال بصورة مغايرة للمجالات الثلاثة السابقة؛ فقد تراوحت مستوياته بين المتوسط والمنخفض، وهذا يعني أن المعلمين يرون أن الأنظمة والقوانين القائمة مجحفة بحقهم، كما أنها لا تتناسب مع مهماتهم الأدائية، وأدوارهم البنائية حتى أن الأمر قد وصل إلى الشعور بالظلم مقارنة مع المهن الأخرى، وقد ظهر ذلك جلياً في الفقرات التي تتعلق بالرواتب والعلاوات والمكافآت.

**السؤال الثاني: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة كما هو موضح في الجدولين (8،7).

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مجالات الذكاء الانفعال لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة

المرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	التواصل الاجتماعي	4.19	.527	عال
2	3	المعرفة الانفعالية	4.16	.579	عال
3	2	تنظيم الانفعالات	4.12	.544	عال
4	1	إدارة الانفعالات	3.89	.520	عال
		الذكاء الانفعال	4.08	.436	عال

يبين الجدول (7) أن المتوسط الحسابي للذكاء الانفعال قد حقق مستوى عالياً؛ إذ بلغ (4.08)، كما حققت المجالات الأربعة المستوى ذاته، وقد تراوحت متوسطاتها بين (3.89-4.19)، ويلاحظ أن ترتيب مستوى المجالات قد جاء منطقياً إلى حد كبير؛ إذ جاء مجال التواصل الاجتماعي في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.19)؛ فمهارة التواصل بين الأفراد لا تتوقف فقط على ذكائهم الانفعال بل تتجاوز ذلك إلى الذكاء الاجتماعي واللغوي وغير ذلك، بينما نجد أن مجال إدارة الانفعالات قد حل في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.89)، وقد يعود ذلك إلى أن هذا المجال يشكل المحصلة النهائية للمجالات الثلاثة السابقة، والعملية الإجرائية في توظيف الذكاء الانفعال؛ فقد يكون لدى الفرد معرفة واسعة بحقل معرفي ما لكنه قد لا يحسن توظيفها، أو استثمارها على الوجه المناسب، وهذا ما يطلق عليه الفجوة بين النظرية والتطبيق.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الذكاء الانفعال

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		أولاً : إدارة الانفعالات :	4.12	.707	عال
1	1	أستطيع التحكم بمشاعري وتصرفاتي.	4.07	.725	عال
2	2	أستطيع التحكم باتجاهاتي السلبية.	3.81	.763	عال
5	3	أستطيع الحفاظ على هدوئي تحت أي	3.77	.788	عال

الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		ظروف أتعرض لها.			
6	4	أتمكن من السيطرة على مشاعري بعد أي أمر مزعج .	3.76	.889	عالٍ
7	5	أستثمر مشاعري السلبية في حياتي بشكل ايجابي.	3.83	.931	عالٍ
4	6	أواجه صعوبات الحياة ومشاعر القلق والإحباط بثقة.	3.72	1.001	عالٍ
8	7	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتطلب التحدي.	4.07	.760	عالٍ
3	8	يبقى لدي الأمل والتفاؤل عند تعرضي للفشل.	4.27	.816	عالٍ
		<b>ثانيا : تنظيم الانفعالات :</b>	4.21	.762	عالٍ جداً
2	1	أستمتع بالأعمال التي أقوم بها .	4.15	.751	عالٍ جداً
3	2	أستطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال .	3.99	.758	عالٍ
4	3	أنهمك في إنجاز أعمالك رغم الصعوبات والتحديات.	4.03	.788	عالٍ
6	4	أتحلى بالصبر عندما لا أحقق نتائج سريعة.	3.95	.820	عالٍ
5	5	أنحي عواطفك جانبا عند القيام بإنجاز أعمالك.	3.98	.731	عالٍ
8	6	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي.	4.38	.719	عالٍ
7	7	أعيد تنظيم أفكاري بعد أي حادث مزعج.	4.05	.835	عالٍ

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	8	أسعد بتحقيق ذاتي عند الانتهاء من إنجاز مهماتي.	4.09	.763	عال
		<b>ثالثا : المعرفة الانفعالية</b>			
5	1	أستطيع التعبير بدقة عن مشاعري.	4.17	.787	عال
4	2	أوظف انفعالاتي الايجابية في توجيه مسار حياتي.	4.34	.754	عال جداً
6	3	أتحكم بمشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي.	4.47	.740	عال جداً
3	4	أستطيع تمييز مشاعري الصادقة نحو المواقف و الأفراد.	4.30	.735	عال جداً
2	5	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة وشفافة.	4.15	.725	عال
1	6	تغمرنني السعادة حينما أشعر بالرضا عن ذاتي.	3.98	.831	عال
		<b>رابعا : التواصل الاجتماعي</b>			
2	1	أتحسس الاحتياجات العاطفية للآخرين .	4.03	.731	عال
4	2	أدرك دلالات الاتصال غير اللفظي في قراءة مشاعر الآخرين.	4.24	.768	عال جداً
6	3	أدرك الانفعالات و المشاعر التي يصر الآخرون على إخفائها .	3.98	.831	عال
1	4	أشارك الآخرين انفعالاتهم و معاناتهم حينما استمع إليهم .	4.41	.632	عال جداً
5	5	لدي قدرة تأثيرية في الآخرين .	4.03	.731	عال
3	6	أسعى إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين.	4.24	.768	عال جداً

## الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

يبين جدول (8) مستوى فقرات الأداة ضمن مجالاتها، ويمكن مناقشة هذه المستويات على النحو الآتي:

**أولاً: مجال إدارة الانفعالات :** جاءت فقرات هذا المجال جميعها بمستوى عالٍ، ومع ذلك فقد برزت الفقرات المتعلقة بالقدرة على التحكم، والسيطرة على المشاعر والسلوكيات؛ إذ سجلت أعلى المتوسطات، فيما حلت الفقرات الخاصة باستثمار المشاعر السلبية، والإحساس بالزمن، والتعلق بالأمل في المراتب المتأخرة. وقد يعود ذلك إلى أن إمكانية التحكم بالمشاعر تعد خطوة أولية عند مواجهة الفرد لمشكلة ما، ومن ثم يمكن له أن يقوم بمعالجة المشكلة، وإعادة النظر في التعامل مع إفرازاتها حينما يعود إلى حالة من الاتزان والتوازن.

**ثانياً: مجال تنظيم الانفعالات :** حققت ثلاث فقرات في هذا المجال مستوى عالياً جداً، وهي الفقرات المتعلقة بالجدد في العمل من أجل الإنجاز، والاستمتاع بالعمل، والشعور بالسعادة عند الإنجاز، وهذا ليس بغريب؛ إذ أن المثابرة والاستمتاع بالعمل يقودان إلى الإنجاز، وشعور الفرد بتقدير الذات. أما بقية الفقرات فجاءت بمستوى عالٍ، وهي تتعلق بما يواجه الفرد من عقبات، أو نتائج غير مرضية، وهذا أمر طبيعي لأن المشكلات التي تواجه الإنسان قد تترك تأثيرات سلبية على مشاعره، وقدرته على إعادة تنظيم انفعالاته، ولو بقدر يسير.

**ثالثاً: مجال المعرفة الانفعالية :** جاءت فقرتان في هذا المجال بمستوى عالٍ جداً، وهما الشعور بالسعادة عند الرضا عن الذات، وإدراك الفرد لمشاعره الرقيقة. ولعل في ذلك توافق مع الطبيعة الإنسانية؛ إذ ترتبط سعادة الإنسان بدرجة رضاه عن ذاته حتى لو لم يتناغم ذلك مع رضا الآخرين؛ فنتلك هي رؤيته، وذلك هو تقييمه للأشياء والمواقف، كما أن الفرد أعلم بما تكتنف دخيلته من مشاعر واتجاهات. أما بقية الفقرات فقد حققت مستوى عالياً، ويلاحظ أنها فقرات خاصة بعمليات إجرائية ناتجة عن المعرفة الانفعالية. ويفسر الباحثان ذلك بأن التطبيق العملي للمعرفة لا يرقى - دائماً - إلى مستوى الإلمام النظري بها.

**رابعاً: التواصل الاجتماعي :** يلاحظ أن الفقرات المرتبطة باحتياجات الآخرين ومشاركتهم في مشاعرهم، وهمومهم قد حققت مستويات عالية جداً، في حين أن الفقرات المتعلقة بالفرد من حيث قدرته التأثيرية، ومهارته في إدراك مشاعر الآخرين قد جاءت بمستوى عالٍ، وينظر إلى ذلك على أنه ظاهرة إيجابية لدى عينة الدراسة من حيث سعيهم لإسعاد الآخرين رغم أن أدواتهم الذاتية في تحقيق هذا المسعى لم تصل إلى المستوى ذاته. وقد يعزى ذلك إلى طبيعة مهنة التربية

د. محمد القداح و د. جمال العساف

التي تستند إلى منظومة قيمية سامية قائمة على مبادئ الأخوة، والإيثار، ومد يد العون للآخرين، يؤمن بها هؤلاء الأفراد، ويمارسونها في سلوكياتهم.

السؤال الثالث: ما العلاقة الارتباطية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة

الرضا الوظيفي ككل	الأنظمة والقوانين والحوافز	الإشراف التربوي	الإدارة المدرسية	طبيعة العمل	معامل الارتباط	إدارة الانفعالات
.298(**)	.196(**)	.197(**)	.246(**)	.323(**)	معامل الارتباط	إدارة الانفعالات
.000	.002	.001	.000	.000	الدلالة الإحصائية	
257	257	257	257	257	العدد	
.418(**)	.099	.363(**)	.372(**)	.578(**)	معامل الارتباط	تنظيم الانفعالات
.000	.112	.000	.000	.000	الدلالة الإحصائية	
257	257	257	257	257	العدد	
.280(**)	-.009	.291(**)	.254(**)	.435(**)	معامل الارتباط	المعرفة الانفعالية
.000	.886	.000	.000	.000	الدلالة الإحصائية	
257	257	257	257	257	العدد	
.386(**)	.135(*)	.348(**)	.308(**)	.497(**)	معامل الارتباط	التواصل الاجتماعي
.000	.031	.000	.000	.000	الدلالة الإحصائية	
257	257	257	257	257	العدد	
.431(**)	.135(*)	.370(**)	.369(**)	.569(**)	معامل الارتباط	الذكاء الانفعالي
.000	.031	.000	.000	.000	الدلالة الإحصائية	
257	257	257	257	257	العدد	

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

### الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

يشير الجدول (9) إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي بمجالاته والذكاء الانفعالي بمجالاته، أي أنه كلما زاد الذكاء الانفعالي لدى المعلمين انعكس ذلك على زيادة في مستوى رضاهم الوظيفي، وهذا يعني أن الذكاء الانفعالي عامل حاسم في قدرتهم على التفاعل مع مهماتهم الأدائية، في حين نجد أن هذه العلاقة تختفي بين مجال الأنظمة والقوانين والحوافز في الرضا الوظيفي، ومجالي تنظيم الانفعالات، والمعرفة الانفعالية في الذكاء الانفعالي. وقد يعود ذلك إلى قلة دراية المعلمين بالأنظمة والقوانين المتعلقة بهم، والناظمة لعملهم، أو عدم قناعة بها، أو شعور بأنها غير منصفة لهم. ويلاحظ أن هذه النتيجة تتفق مع نتيجة السؤال الثاني التي أظهرت مستوى منخفضاً في رضا المعلمين عن القوانين والأنظمة والحوافز.

السؤال الرابع: هل تختلف العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة باختلاف الجنس والمستوى التعليمي ونوع المدرسة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد العلاقة الارتباطية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة حسب المتغيرات الجنس (ذكر، انثى)، والمستوى التعليمي (دبلوم متوسط، بكالوريوس، أعلى من بكالوريوس)، ونوع المدرسة (حكومية، خاصة)، كما تم احتساب قيمة (ز) لبيان الفروق في قوة العلاقة الارتباطية بين فئات هذه المتغيرات، كما هو مبين في الجدول أدناه.

### جدول (10)

معاملات الارتباط بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة واختبار ز للفروق بين معاملات الارتباط تبعا لمتغيرات

الجنس والمستوى التعليمي ونوع المدرسة

ز	العدد	ر		
-1.98	49	.501	ذكور	الجنس
	208	.259	اناث	
0.67	47	.543	دبلوم متوسط	المستوى التعليمي
	176	.430	بكالوريوس	
0.81	47	.543	دبلوم متوسط	
	34	.352	أعلى من	

			بكالوريوس	
0.40	176	.430	بكالوريوس	
	34	.352	أعلى من بكالوريوس	
-1.96	105	.571	حكومية	نوع المدرسة
	152	.352	خاصة	

يتبين من الجدول (10) الآتي :

- وجود اختلاف دال إحصائياً في قوة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعال يعزى إلى الجنس، ونوع المدرسة؛ إذ بلغت قيمة  $Z$  (-1.98) بالنسبة للجنس، و(-1.96) بالنسبة لنوع المدرسة، وهما قيمتان دالتان إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $a=0.05$ )، وربما يعود هذا الاختلاف بالنسبة لمتغير الجنس إلى فئاعة الإناث بهذه المهنة والتحاقهن بها بتقبل ورغبة؛ إذ ما زال السياق الاجتماعي يعتبر مهنة التعليم هي المهنة الأفضل لدى الإناث، بينما يطمح كثير من الذكور إلى مهن يرون أنها أعلى مرتبة في النظرة الاجتماعية والمردود المادي، كما يمكن أن يعود هذا الاختلاف إلى الطبيعة التكوينية للأنثى التي - غالباً - ما تكون عامرة بالدفء والحنان، والمشاعر الرقيقة، وحسن التعامل مع الأطفال، مما دفع بالكثير من المؤسسات التربوية إلى تفضيل تعيين الإناث في رياض الأطفال، والمرحلة الأساسية الأولى.

أما بالنسبة لمتغير نوع المدرسة يفسر الباحثان هذا الاختلاف بتوافر الرضا الوظيفي في المدارس الحكومية أكثر من المدارس الخاصة ارتباطاً بتوافر الأمن الوظيفي، والقوانين والأنظمة التي يحتكم إليها في تحديد حقوق هؤلاء المعلمين وواجباتهم، أما في القطاع الخاص فإن الأمن الوظيفي مرهون بالعقود المبرمة بين المعلمين وأصحاب العمل إضافة إلى مستوى جودة أداء المعلمين وإنتاجيتهم، وتشريعات وزارة العمل، مما يؤدي إلى شعورهم بعدم الاستقرار الوظيفي، وترقب التغييرات، وبالتالي تدني مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

- عدم وجود اختلاف دال إحصائياً ( $a = 0.05$ ) في قوة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعال تعزى لأثر المستوى التعليمي؛ فقد بلغت قيمة  $Z$  للدبلوم المتوسط، والبكالوريوس، وما هو أعلى من البكالوريوس (0.67 ، 0.81 ، 0.40) على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $a=0.05$ )، وهذا يعني عدم وجود أثر لمتغير المستوى التعليمي في

## الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

الاختلاف بين هذين المتغيرين. وقد يعزى ذلك إلى أن تباين المستويات التأهيلية للمعلمين لم يعد عامل حسم لديهم لأنهم قد التحقوا بهذه المهنة عن قناعة، أو عن قبول بها لعدم توافر غيرها، وبالتالي فإن التفاعل بين متغيري الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي لم يترك أثراً واضحاً ليفرز اختلافاً دالاً.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من (Barsade (1998، وعواد (2003)، و(Downey (2005، و(Qualter (2009 فيما يلي :

- ارتفاع في مستوى الذكاء الانفعالي.
- ارتفاع في مستوى الرضا عن الإدارة، وطبيعة العلاقات الإنسانية.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي.
- تدني مستوى الرضا في مجال القوانين والأنظمة والحوافز.
- أن الذكاء الانفعالي عامل مؤثر في العلاقات الاجتماعية، والإنجاز في العمل، والرضا عن الحياة.

لكنها اختلفت مع دراسة المللي (2010) لعدم وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي.

### التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحثان بما يلي:

- عقد دورات تدريبية ذات طابع عملي تطبيقي لتطوير قدرات المعلمين في إدارة الانفعالات، والسيطرة على المشاعر السلبية، وتوجيهها نحو سلوكيات إيجابية، ويكون ذلك باستخدام استراتيجيات دراسة الحالة، وتمثيل الأدوار، وغير ذلك.
- تعزيز النهج الديمقراطي في المؤسسة التربوية ليكون نمطاً ثقافياً يمارسه المديرون والمشرفون التربويون، والمعلمون والطلبة في إطار من العمل التعاوني الممنهج القائم على المشاركة في تخطيط العمليات، واتخاذ القرارات مما يساهم في تحقيق تقديرهم لذواتهم، وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.
- إعادة النظر بالقوانين والأنظمة المتعلقة بحاجات المعلمين الاعتبارية والمادية، مما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية، ومنزلتهم الاجتماعية بين أقرانهم من الفئات العاملة في المجتمع.
- الإشراف الإداري المباشر على مدارس القطاع الخاص، إضافة إلى الإشراف الفني حفاظاً على حقوقهم ومكتسباتهم، مما يؤدي إلى تحقيق الأمن الوظيفي لديهم.

المراجع:

- بدر، حامد(1983).الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة الكويت،مجلة العلوم الاجتماعية، العدد(3).الكويت.
- الحمصي، باسم (2006). أنماط الرعاية المؤسسية وأثرها على مستوى الذكاء الانفعال لدى الأطفال، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان،الأردن
- الخضر، عثمان حمود؛ الفضلي، هدى ملوح. (2007م). هل الأذكاء وجدانياً أكثر سعادة؟،مجلة العلوم الاجتماعية. مج (35)، ع (2).
- داوود، فوز وشاكر، شوكة ودعد، فخر الدين وعبد الحكيم، دريفة والرفاعي،ايمان.(1983).مبادئ في علم النفس،(ط1)،الأردن:المطبعة الاقتصادية.
- الطويل ، هاني (1997). الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، سلوك الأفراد والجماعات في التنظيم، ط2 ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
- العمري، خالد(1992).مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في محافظة العاصمة وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية. مؤته للبحوث والدراسات، 7 (3).
- عواد ، سهاد (2003). الذكاء الانفعال وعلاقته بالرضا الوظيفي وأثر بعض المتغيرات الأخرى عليه عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- عيسى ،رشوان وجابر، عيسى وربيح، رشوان ( ٢٠٠٦). الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال ، مجلة العلوم التربوية والاجتماعية ،كلية التربية بجامعة حلوان ، ع ٤
- القداح ، محمد(1991). تقييم الحاجات الفنية التربوية لمعلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة البلقاء رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- القريوتي، محمد قاسم وزيلف، مهدي حسن. (1989). مبادئ الإدارة النظريات والوظائف. عمان: دار المستقبل.
- المللي ، سهاد (2010). الذكاء الانفعال وعلاقته بالتحصيل الداسي لدى عينة من المتفوقين والعاديين (دراسة ميدانية على طلبة الصف العاشر من مدارس المتفوقين والعاديين في مدينة دمشق)، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26 ، العدد 3.
- Barasad,s. (1998).**The ripple effect : Emotional contagion in groups**, (working paper).new haven,ct:yala. Yn ,school of management.

الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى

- Ciarrochi, J., Forgas, J.P., & Mayer, J.D. (2001). **Emotionally Intelligent In every day Life**. Philadelphia: psychology press.
- Downey, j. (2005). The influence of emotion on perception of job satisfaction among community college administrators in virginia: **E.D.D., un, of virgina, AAT. 3149188, 112**
- Furnham, A. (2006). Trait Emotional Intelligence and Happiness Social **behavior and Personalitg**, Vol.31, 8, pp. 815- 824 .
- Herbert, and other (1982). **Personanl Human Resource Management** , Illinois, Richard Irwin.
- Landy, F.j. (2005). "Some Historical and Scientific Issues Related to Research on Emotional Intelligence". **Journal of Organizational Behavior**, Vol.26. pp. 41-109.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. **Applied and Preventive Psychology**, 4, 197-208.
- Murray, B. (1998). **Does "emotional intelligence" matter in the workplace?** APA Monitor, 29(7). Retrieved October 13, 2011 from <http://www.apa.org/monitor/jul98/emot.html>
- Qualter, P. Whiteley, H.E., Morley, A.M., & Dudiak, H. (2009) The role of Emotional Intelligence in the decision to persist with academic studies in HE. **Post Compulsory Education**, 14, 219-231. IF = .89, cited by 5.