



## الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي وجودة الحياة

# EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS RELATIONSHIP WITH JOB SATISFACTION AND QUALITY OF LIFE

بحث تكميلي مقدم إلى قسم علم النفس بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود  
الإسلامية لنيل درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد الطلابي

إعداد الباحثة

وفاء بنت سعد إبراهيم العكيل

Wafa bint Saad Ibrahim Al-okail

البريد الإلكتروني(wmw11@hotmail.com)

### المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على السمة العامة للذكاء الوجداني ، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وبين الرضا الوظيفي وبين جودة الحياة ، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٣٠) مرشدة طلابية من العاملات في المدارس الحكومية وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وأبعاده والرضا الوظيفي، وكذلك توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وأبعاده وجودة الحياة ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني وفقاً للتخصص، والمرحلة الدراسية ، بينما توجد فروقاً دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني وفقاً لسنوات الخبرة لصالح نوات الخبرة الأقل. تتنبأ بعض أبعاد الذكاء الوجداني بالرضا الوظيفي والبُعد الأقدر على التنبؤ بالرضا الوظيفي بُعد التعاطف يليه بُعد إدارة الانفعالات، وأيضاً تتنبأ بعض أبعاد الذكاء الوجداني بجودة الحياة، والبُعد الأقدر على التنبؤ بجودة الحياة الدافعية الذاتية وبُعد التعامل مع العلاقات. وقد قدمت الباحثة بناءً على ما توصلت إليه جملة من التوصيات والمقترحات بدراسات مستقبلية.

الكلمات المفتاحية : الذكاء الوجداني - الرضا الوظيفي - جودة الحياة



## Abstract

The study aimed to identify the general features of emotional intelligence, as well as knowing the relationship between emotional intelligence and job satisfaction and the quality of life, and the ability of some dimensions of emotional intelligence to predict job satisfaction and quality of life, and the study sample consisted of (230) student guides from workers in governmental schools. The study found that there is a positive correlation statistically significant between emotional intelligence and its dimensions and job satisfaction, as well as there is a positive correlation relationship statistically between emotional intelligence and its dimensions and quality of life, there are no statistically significant differences in emotional intelligence according to the specialty and the school stage, whereas there are significant differences Statistically in emotional intelligence according to years of experience in favor of those with less experience. Some dimensions of emotional intelligence predict career satisfaction and the most capable dimension of predicting job satisfaction, the sympathy dimension is followed by the emotion management dimension, and also some dimensions of emotional intelligence predict the quality of life, the most able dimension to predict the quality of self-motivating life and the dimension of dealing with relationships. Based on the findings of the researcher, the researcher presented recommendations and proposals for future studies.

**Key words:** Emotional Intelligence - Job Satisfaction - Quality of Life



## المقدمة :

يُعد مفهوم الذكاء الوجداني مفهوماً محدثاً، جذب انتباه العديد من الباحثين و العامة خلال العشر سنوات الماضية، ورغم أن أول من أطلق مسمى الذكاء الوجداني (Emotional Intelligence) هما ماير و سالوفي (Salovey & Mayer، 1990)، اللذان بدءا سلسلة دراستهما على المفهوم، إلا أن فضل انتشاره يرجع إلى دانيال جولمان (Goleman,1995) " أن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية فقط (الذكاء العقلي) و لكن على ما يملكه أيضاً من قدرات ، أُصطلح على تسميتها بالذكاء الوجداني " (الخير، ٢٠٠٨، ص ٤)

ويمثل الذكاء الوجداني القدرة على التعرف على المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، والقدرة على تحفيز الذات وإدارة الانفعالات والعلاقات الايجابية مع الآخرين ، والنجاح في الحياة ومواجهة ضغوطها وأعبائها لا يعتمد على الذكاء التقليدي فقط ، ولكن يعتمد بدرجة كبيرة على التواصل، والتعاطف، وتنظيم الانفعالات وإدارتها ؛ ومما يدعم هذا الرأي ما أوضحه (جولمان، ٢٠١٠، ص٦٦)

وعلى ذلك ترى الباحثة أن هناك مهن ووظائف تتطلب قدراً أعلى من الذكاء الوجداني، مما يضمن فعالية العامل فيها، ويحقق بالتالي أفضل إنتاج ومن تلك المهن نجد مهنة المرشدة الطلابية ، فطبيعة عمل المرشدة الطلابية تستلزم منها التعامل مع مختلف الطالبات وأولياء أمورهم، والمعلمات، والإدارة المدرسية وغيرهم ؛ وكما ذكر ( السمدوني، ٢٠٠٧، ٢١٨ ) أن من أهم الصفات والخصائص النفسية التي يجب توافرها في المرشد الذكاء الوجداني، المتمثل في القدرة على الإيحاء الايجابي بالثقة بالنفس لدى الآخرين المتعاملين معه، وعليه فان البحث عن المتغيرات التي تتفاعل مع متغير الذكاء الوجداني لدى المرشحات الطلابيات يعتبر من المجالات البحثية، التي يمكن أن يكون لها دوراً في تطوير وتنمية العمل الإرشادي بالمدارس وبالتالي العملية التعليمية ككل.

ومن ناحية أخرى نجد أن الرضا الوظيفي مثل أيضاً واحداً من المتغيرات النفسية التي لاقت حظاً من الاهتمام والبحث ؛ وذلك اتساقاً مع اتساع قطاع الأعمال والنهضة الصناعية التي تنظم العالم منذ أمد بعيد، والرضا الوظيفي عبارة عن " مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه



الوظيفة إذ أن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به" (حجاج، ٢٠٠٧، ٨٢٢).

وتُعبر جودة الحياة عن " شعور الفرد بالرضا والسعادة وقدرته على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة ورفقي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية والاجتماعية والتعليمية والنفسية مع حسن إدارته للوقت والاستفادة منه" (منسي وكاظم، ٢٠٠٦: ٦٥). حيث إن جودة الحياة كما عرفها ليمان (١٩٨٨) "هي الإحساس بالرفاهية، والرضا التي يشعر به الفرد في ظل ظروفه الحالية" (هاشم ٢٠٠١: ١٢٩).

### مشكلة واسئلة الدراسة :

تبلورت مشكلة الدراسة من خلال موضوعها والمحدد بـ "الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض" وقد اختارت هذا الموضوع نظراً للعوامل التالية:

- طبيعة تخصص الباحثة في مسار التوجيه والإرشاد الطلابي والذي يضع وظيفة المرشدة الطلابية محل اهتمام لها باعتبار أنها الوظيفة الأكثر ارتباطاً بالتخصص .
- استنساخها لأهمية دور المرشدات الطالبات ومعرفة النظرية بدور الذكاء الوجداني كمتطلب أساسي لنجاح المرشدة الطلابية في كثير من الأعمال المتعلقة بوظيفتها، ومعرفة بدور الرضا وجودة الحياة في تحقيق الكفاءة المهنية للمرشدة الطلابية ، وذلك بحكم دراستها وتخصصها في مجال الإرشاد .
- اتصالها بوظيفة المرشدة الطلابية من خلال خبرتها أثناء العمل في المدارس مما وفر لها تلمس العديد من القضايا ذات الارتباط بموضوع الدراسة ، وكذلك خلال فترات التدريب الميداني .

وعلى هذا فقد حددت الباحثة مشكلة هذه الدراسة في البحث عن إجابات للتساؤلات الآتية :

١. ما السمة العامة للذكاء الوجداني لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض ؟
٢. هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وبين الرضا الوظيفي لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض؟



٣. هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وبين جودة الحياة لدى المرشحات الطالبات بمدينة الرياض؟

٤. هل تنتبأ بعض أبعاد الذكاء الوجداني بجودة الحياة لدى المرشحات الطالبات بمدينة الرياض؟

### أهداف الدراسة:

يمكن تحديد أهداف الدراسة فيما يلي:

١. معرفة السمة العامة للذكاء الوجداني لدى المرشحات الطالبات بمدينة الرياض .
٢. معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي وبين جودة الحياة لدى المرشحات الطالبات بمدينة الرياض .
٣. معرفة الفروق في الذكاء الوجداني لدى المرشحات الطالبات بمدينة الرياض وفقاً للمتغيرات ( التخصص، المرحلة الدراسية ، سنوات الخبرة في الإرشاد).
٤. التعرف على قدرة بعض أبعاد الذكاء الوجداني في التنبؤ بالرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى المرشحات الطالبات بمدينة الرياض .

### محتوى الدراسة النظري و التطبيقي

المقدمة .

المبحث الاول: مفهوم واهمية الذكاء الوجداني.

المبحث الثاني: نظريات وطرق قياس الرضا الوظيفي.

المبحث الثالث : مفهوم أبعاد ومظاهر ومجالات جودة الحياة.

الخاتمة .

النتائج والتوصيات:

قائمة المراجع .



## المبحث الاول: مفهوم واهمية الذكاء الوجداني

### مصطلح الذكاء الوجداني :

تعددت تسميات الذكاء الوجداني وتتنوعت بحسب عوامل كثيرة ، ف "هناك من يجمع بين الذكاء النفسي، والذكاء الاجتماعي ويطلق عليها مصطلح الذكاء العاطفي أو الوجداني أو الانفعالي" (أبو النصر، ٢٠٠٨: ٩٨). وأيضاً أشار الخضر (٢٠٠٨، ٢٥) إلى أن هناك عدة ترجمات عربية لاصطلاح " Emotional Intelligence " فالى جانب الذكاء الوجداني هناك الذكاء الانفعالي والذكاء العاطفي وذكاء المشاعر، ورغم أن الترجمة الحرفية للمفهوم هي الذكاء الانفعالي ، إلا أن هذه الترجمة قد يُساء فهمها لدى الذين يميلون إلى حصر اصطلاح " انفعال " في الجوانب غير السارة أو المرضية ، كالخوف والحزن والغضب، وحصر اصطلاح " العواطف " في جوانب الانفعالات السارة ، كالسرور والحب ، لذا قد يكون استخدام مصطلح " الذكاء الوجداني" أكثر شمولية لجوانب المفهوم السارة وغير السارة وأكثر تقبلاً لدى أوساط العامة .

والباحثة تتبنى مصطلح الذكاء الوجداني في الدراسة الحالية ، لان الوجدان أشمل وأكثر عمقاً من الانفعال ، فالوجدان يشمل الانفعال الإيجابي والسلبي .

### مفهوم الذكاء الوجداني :

يعتبر مفهوم الذكاء الوجداني مفهوماً حديثاً على التراث (السيكولوجي) ، ومازال يكتنفه بعض الغموض حيث يقع في منطقة تفاعل بين النظام المعرفي والنظام الانفعالي (عثمان، ١٧، ٢٠٠٩). وعلى ذلك فقد تعددت تعريفاته، واختلف العلماء في وضع تعريف محدد له ومتفق عليه ؛ لذا فقد عرفه كلاً حسب المنظور السيكولوجي والنموذج الذي يتبناه ، وفيما يلي عرض لمجموعة من التعريفات لتوضيح المقصود بهذا المفهوم:

كما ذكرت بشرى أحمد (٢٠٠٨، ١١٥) بأنه بدأت محاولات تعريف وتحديد مفهوم الذكاء الوجداني بالتعريف الذي قدمه أرسطو والذي جاء فيه: " هو تلك المهارة النادرة على أن يغضب من الشخص المناسب بالقدر المناسب في الوقت المناسب وللهدف المناسب". وكما يرى جولمان



(Golman, ١٩٩٥،) المذكور في عجوة (٢٠٠٢: ٢٥٥) أن الذكاء الوجداني لدينا هو " أن نكون قادرين على التحكم في نزعاتنا ونزواتنا، وأن نقرأ، ونفهم مشاعر الآخرين الدفينة، ونتعامل بمرونة في علاقاتنا مع الآخرين". أما بار- أون (Bar-on,1997) فيرى أن الذكاء الوجداني "هو تنظيم من المهارات والكفايات الشخصية والوجدانية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد في التعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط"

ومن جانب الدراسات العربية فقد قدم عدد من العلماء تعريفات لهذا المفهوم حيث عرفته حباب عثمان (٢٠٠٧: ١٠) بأنه " مجموعة من المقدرات العقلية الوجدانية التي تعمل جنباً إلى جنب مع القدرات العقلية المعرفية ، وتأتي من ذات مركز التحكم في الدماغ وهي تعالج جوانب المشاعر والانفعالات، التي تؤثر على نجاح وسعادة الفرد في مختلف مجالات الحياة من خلال العديد من المهارات الوجدانية الناتجة عن التعلم والتربية والخبرة الجيدة".

أما السمدوني (٢٠٠٧، ٤٤) فعرفه بأنه " مجموعة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته وسيطرته عليها جيداً ، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم ، وقدرتهم على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين".

كما عرفه أبو النصر (٢٠٠٨، ١٠٩) بأنه "القدرة على إدارة العواطف و المشاعر بالشكل المناسب وضبط النفس والحماس والمثابرة ، والقدرة على تكوين علاقات فاعلة مع الآخرين والتعاطف معهم وحفزهم".

من خلال ما سبق تبين للباحثة أنه من خلال ما ورد من تعريفات للذكاء الوجداني على سبيل المثال - لا الحصر أنه:

١. يعتبر مفهوم الذكاء الوجداني حديث في مجال علم النفس لذلك لم يرد له تعريف محدد يجمع عليه المنظرون والباحثون.

٢. أجمعت بعض التعاريف السابقة على أهمية الذكاء الوجداني في زيادة الدافعية الذاتية، وفي النجاح في المواقف الحياتية والعملية.

**أهمية الذكاء الوجداني :**



يعتبر الذكاء الوجداني عاملاً رئيساً في تنظيم سلوك الفرد وإدارة انفعالاته ، ومن ثم فإنه يلعب دوراً مهماً في حياته الاجتماعية ، ويعتبر دليلاً حقيقياً على مدى توافق الفرد النفسي والاجتماعي، فالذكاء الوجداني هو المسئول عن العواطف وإدارتها وتوجيهها ، كما أنه مؤثر فعال في السلوك الصادر من الفرد في كل مواقف الحياتية ، ويعزز توجيه الأفراد نحو استقلاليتهم واعتمادهم على أنفسهم وتنظيم علاقتهم مع الآخرين بشكل متوازن مع رغباتهم وأهدافهم ، كما أن تنمية الذكاء الوجداني تكسب الفرد مجموعة من المهارات تدفع الفرد لصياغة أهدافه الخاصة بعيدة المدى في ضوء إدراكه لإمكاناته الحالية ، ويدرك ذاته بشكل مختلف يسهل له تحقيق أهدافه الحالية وبيدال الجهد في مواجهة الفشل ، وينظر إلى المهام الصعبة على أنها مصادر للتحدي وأكثر مرونة في تعاملاته وينسب نجاحه لذاته ، وأنه ليس أقل من الآخرين ، فامتلاك الفرد لمهارات الذكاء الوجداني بشكل مرتفع توجهه لإدارة ذاته بشكل يتم من خلاله تحقيق ذاته (الغافري، ٢٠١٠، ٢٣-٢٤). والأفراد الذين يدركون مشاعرهم وعواطفه بصورة دقيقة يتعاملون مع الموضوعات الانفعالية بصورة أفضل، ومن ثم يتمتعون أكثر بحياتهم قياساً بأولئك الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة أقل دقة، وللذكاء الوجداني تأثير على قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها، وهذا ما أشار إليه بار-أون (Bar-on,1988) وجولمان (Goleman,1995) من أهمية الذكاء الوجداني في النجاح بالحياة والسعادة (الخضر و الفضلي، ٢٠٠٧: ١٨).

وترى الباحثة أن الذكاء الوجداني أساس للانسجام والترابط بين مكونات الشخصية المعرفية والوجدانية سواء كانت مشاعر أو انفعالات ، حيث إن توافق الفرد مع نفسه ومع البيئة التي يعيش فيها تعكس صحته الوجدانية، بمعنى أن الشخص يستطيع أن يعكس نموه المعرفي عندما يعبر عن مشاعره بطريقة جيدة ومرتنة .

#### النظريات والنماذج المفسرة للذكاء الوجداني :

#### أولاً : نظرية ونموذج بار-أون للذكاء الوجداني Bar-on theory

تعتبر تلك النظرية أولى النظريات التي فسرت الذكاء الوجداني وكان عام (١٩٨٨) أول فترة لظهور تلك النظرية ، عندما قام بار-أون في رسالة للدكتوراه بصياغة مصطلح " النسبة الانفعالية (EQ) Emotional Quotient" " كنظير لمصطلح الذكاء العقلي Intelligence



(quotient IQ) وفي عام ( ٢٠٠٠ ) أوضح بار- أون نظريته أن الذكاء الوجداني يتكون من خمسة كفاءات لا معرفية :

- ١- كفاءات لا معرفية ذاتية ( النسبة الوجدانية للشخص ) : وهي عبارة عن الوعي بالذات، والتوكيدية ، وتقدير وتحقيق الذات ، والاستقلالية .
- ٢- كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص ( النسبة الوجدانية للآخرين ) : وهي عبارة عن الكفاءات الاجتماعية كالتعاطف ، والمسؤولية الاجتماعية ، وكذلك العلاقة بين الأشخاص .
- ٣- كفاءات ضرورية للقابلية للتكيف (النسبة الوجدانية للقابلية للتكيف): وتشتمل على مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية منها ، حل المشكلات ، والمرونة .
- ٤- كفاءات القدرة على إدارة الضغوط والتحكم فيها ( النسبة الوجدانية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها ) : وتشتمل على تحمل الضغوط ، وضبط الانفعالات .
- ٥- المزاج العام ( النسبة الوجدانية للحالة المزاجية ) : وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية ومنها ، السعادة ، والتفاؤل ( السامادوني ، ٢٠٠٧ : ١٠٣-١٠٦ ) .

### ثانياً : نظرية ونموذج ماير وسالوفي Mayer & Salove

سمي هذا النموذج بنموذج القدرة وتكون من أربع قدرات كالتالي:

- ١ . إدراك الوجدان والتعبير عنه وتقييمه : يبدأ الذكاء الوجداني مع القدرة على إدراك المشاعر، والتعبير عنها في ذات الفرد ولدى الآخرين.
- ٢ . التيسير الوجداني للتفكير : تختص هذه القدرة بتأثير الانفعال في الذكاء، وتركز على الكيفية التي يدخل بها الانفعال إلى النظام المعرفي ويغير من المعرفة.
- ٣ . فهم الوجدان : تتطلب هذه القدرة فهم الفرد للعواطف المتماثلة والمتعارضة ، التي تجمع بينهما.
- ٤ . إدراك الوجدان : توضح هذه القدرة التنظيم الواعي للانفعالات لتعزيز النمو الانفعالي والفكري.

### ثالثاً : نموذج جولمان Goleman



عبر جولمان عن الذكاء الوجداني في خمسة مكونات هي :

١. **الوعي بالذات : Self-awareness** : ويشير هذا المكون إلى معرفة الشخص انفعالاته ، فهو لا ينفصل عن مشاعره ويستخدمها ليصل إلى قرارات بكل ثقة .

٢. **إدارة الانفعالات ( تنظيم الذات ) : Emotional Management** : وتعني قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة ومرنه عبر مواقف وبيئات مختلفة ، سواء أكانت اجتماعية أم مادية .

٣. **حفز الذات ( تأجيل الإشباعات ) : Self-Motivation** : يشير هذا المكون إلى أن الشخص يعتمد على قوة دافعية داخلية في تحقيق أهدافه ، فالحوافز الداخلية مثل المتعة بالعمل ، وحب التعلم والاطلاع ، تكون أكثر أهمية وتأثيراً في دافع الفرد للعمل والإبداع من الحوافز الخارجية كالمال والمنصب، ويشير جولمان أن الفرد قد يستخدم قلقه كقوة دافعية داخلية للأداء بشكل جيد .

٤. **التعاطف ( استشعار انفعالات الآخرين ) : Empathy** : وتعني قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرون ومعرفة ما يحسون به ، وهو أمر يستلزم قدرتنا على فهم ذواتنا واستشعار أحاسيسنا أولاً ، وهي قدرة تؤسس على القدرة على الوعي بالذات .

٥. **التفاعل مع الآخرين ( تناول العلاقات ) : Relationships** : وتعني قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية ، وقدرته على قيادتهم وبناء روابط اجتماعية وإدارة الصراع ، فالإنسان كائن اجتماعي ، والمهارة الاجتماعية تشير إلى القدرة على فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم ومراعاتهم بالصورة التي يتطلبها الموقف ، وهي تظهر في صورة القدرة على التأثير بالآخرين ، والتواصل معهم ( السمدوني ، ٢٠٠٧ ، ١٠٣ - ١١٧ ) .

**أبعاد الذكاء الوجداني :**

أجمعت الدراسات والبحوث السابقة على أن الذكاء الوجداني يتكون من عدة أبعاد تتشابه فيما بينهما في المفهوم والدلالة .

**البعد الأول : المعرفة الانفعالية**



www.mecsj.com/ar

المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية MECSJ

الاصدار السابع والعشرون ( تموز) ٢٠٢٠

ISSN: 2617-9563

وهي الركيزة الأساسية للذكاء الوجداني وتتمثل في القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التميز بينهما والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

### **البعد الثاني : إدارة الانفعالات**

وتشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية ، وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية ، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية.

### **البعد الثالث : تنظيم الانفعالات**

وتشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق ، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات ، وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة ، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى .

### **البعد الرابع : التعاطف**

وتشير إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم والاتصال بهم ، دون أن يكون السلوك محملاً بالانفعالات الخاصة بالشخصية سواء أكانت سلبية أم إيجابية.

### **البعد الخامس : التواصل**

ويشير إلى التأثير الايجابي والقوي في الآخرين عن طريق انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تفقد الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم ، وكيفية التصرف معهم بطريقة لائقة (عثمان و رزق ١٩٩٨ : ١٠-١١)

### **مستويات الذكاء الوجداني :**

حدد هندي وبرنجر ( Hendrie & Weisinger,1998 ) مستويات للذكاء الوجداني بأنهما:

**المستوى الاول:** الشخصي في إطار الذات

**المستوى الثاني:** التفاعلي في إطار العلاقات



رغم تبادل التأثير بين هذين المستويين، إلا أن الذكاء الوجداني على المستوى الشخصي هو الأصل، ويؤدي غيابه إلى ضعف الذكاء الوجداني على مستوى العلاقات الإنسانية، ويتسبب أيضاً في التقليل من فعالية الذكاء الفكري لأطراف هذه العلاقات، ورغم ذلك فما زال كثيرون يعتقدون بأن التعبير عن العواطف في أماكن العمل من السلوكيات السلبية التي على العاملين أن يتجنبوها، إلا أن التجارب أثبتت خطأ هذا الاعتقاد لأن التحلي بهذه المهارات الطبيعية ومساعدة الآخرين على بناء قواعد ذكائهم النفسي هو الطريق الوحيد إلى بناء علاقات ذكية وبالتالي منظمات قوية، وشركات تنافسية ( أبو النصر، ٢٠٠٨: ١١٦-١١٧).

### مرتكزات الذكاء الوجداني :

حدد Hendrie & Weisinger مرتكزات للذكاء الوجداني هي كالتالي :

١. القدرة على قراءة العواطف وترشيد الانفعالات وتقييمها بطريقة موضوعية والتعبير عنها بوضوح وإنسانية .
٢. القدرة على إطلاق المشاعر حسبما يقتضي الموقف وبطريقة تساعد على فهم الإنسان لذاته ولمن حوله وتقبل علاقاته معهم .
٣. القدرة على سبر غور الآخرين وتوقع ما يريدون قوله، واستيعاب المعلومات في سياقها وخارج سياقها، ثم استخدام هذه المعلومات لدعم العلاقات وزيادة فاعليتها .
٤. القدرة على تنظيم وإدارة النفس وتنميتها عاطفياً وفكرياً وانفعالياً (أبو النصر، ٢٠٠٨: ١١٤).

### المبحث الثاني: نظريات وطرق قياس الرضا الوظيفي.

#### تعريف الرضا الوظيفي:

يرى هوبك ( Hoppock, 1935 ) المذكور في العدلي (١٩٨٥: ٣٥) الرضا الوظيفي بأنه " يعني مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق " أنني راضي في وظيفتي ". أما لوك ( Lock, 1976 ) المذكور في بن زرعة (٢٠٠٩: ٨) فيعرف الرضا الوظيفي بأنه " حالة وجدانية إيجابية ناتجة عن شعور الفرد بأن وظيفته تحقق وتشبع رغباته وطموحه". ويعرفه هيربيرت ( Herbert, 1980 ) المذكور في درادكه ( ٢٠٠٨: ١٠٣) بأن الرضا الوظيفي " هو التعبير الذي يطلق عادة على مشاعر الموظفين والعمال تجاه



أعمالهم ". وكما تعرفه (بخاري، ١٩٨٦ : ٣٠) بأنه " تقبل الفرد لعمله وتمسكه به وشعوره بالسعادة لممارسته وانعكاس ذلك على أدائه وحياته الشخصية ".

ويعرفه التويجري (١٩٨٨ : ٤٨) بأنه "موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه وذلك نتيجة لإدراكه لعمله". أما المعمر (١٩٩٣ : ١٩) فيعرفه بأنه " الحالة التي يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته مما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة ويحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية". أما أبوشيخة (١٩٩٨ : ١٢) فيرى أنه " اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة " .

#### النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :

##### • نظرية الإدارة العلمية : فريدريك تايلور 1911 , Fredrick Taylor

كان فريدريك تايلور من أوائل المهتمين بدراسة السلوك الإنساني في العمل ، إذ قام منذ مطلع هذا القرن بوضع نظرية الإدارة العلمية ، والتي كان الهدف منها تحقيق الكفاءة والفاعلية في إدارة الأنشطة العمل ، حيث بنا هو وإتباعه تقرير الأجور الأساسية والإضافية على نوع العمل المطلوب ومستويات أدائه ، والزيادة التي يمكن أن يحققها العامل ، فإذا زادت الإنتاجية أمكن لكل من الإداريين والعاملين أن يجنوا الفوائد فيحصل الطرف الأول على المزيد من الأرباح ، ويحصل الطرف الآخر على مزيد من الأجور (العديلي ، ١٩٨٤ : ٣٠) .

##### • نظرية العلاقات الإنسانية : التون مايو (١٩٣٠ Elton Mayo)

وجهت هذه النظرية اهتمامها إلى العنصر البشري واعتبرت أنه أهم العناصر ، وإن دوافع العمل لا تنحصر في حول الأجور والمكافآت المادية فحسب ، لكن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين أهمها احترام النفس ، وتأكيد الذات واحترام الآخرين ، والإنسان لا يمكن التعامل معه كآلة ، بل أنه يتأثر بالجماعات وبتسلوكياتهم التي يتفاعل معها ، وإن الاتجاه الديمقراطي في معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق المناخ الملائم للعمل ، حيث تشبع حاجتهم لاحترام الذات والتقدير، مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية، الأمر الذي يفضي إلى زيادة الإنتاجية (الحيدر، ٢٠٠٥ : ٥٨) .

##### • نظرية العاملين : (هرزبرج ، ١٩٥٩ ، Harzberg)



تسمى بنظرية العاملين ، وهي ترتبط أصلاً بتطبيق نظرية ما سلو للحاجات في مواقع العمل ، حيث رأى "هرزبرج " أن هناك مجموعتان من العوامل إحداهما تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم ، وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم ، وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة ، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه ، وظروف البيئة المحيطة بالعمل( خليل، شيرير، ٢٠٠٨، ٦٨٥).

#### • نظرية الإنصاف : آدمز ( Adams,1963 )

تقوم هذه النظرية على الإنصاف والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي ، حيث يعتقد أن المحدد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه ، هو درجة الإنصاف والمساواة ، أو عدم الإنصاف والمساواة التي يدركها الفرد في وظيفته ، وتتضح تلك النظرية في الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون أن مكافآت المنظمة، كالراتب والتقدير موزعة بإنصاف بينهم وفقاً لجدارتهم (السالم ، ١٩٩٧ : ٦٩ ) .

#### • نظرية الحاجة للإنجاز : ماكلياند ( McClelland,1967 )

عرفت بنظرية الإنجاز والتي يرى ماكلياند من خلالها أن العمل في المنظمة يركز على عدة حاجات من أهمها : الحاجة إلى القوة ، والحاجة إلى الإنجاز ، والحاجة إلى الانتماء (الحربي، ١٩٩٤ : ٢٥) .

#### أنواع الرضا عن العمل :

- الرضا الكلي : يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل ، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله ، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا لان هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه ، فهو ربما لا يعتبر جميع العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه .



- **الرضا الجزئي** : يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل ، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل ، وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجوداً لكنه لازال يؤدي أعماله (الشمري، ٢٠٠٩ : ١٦) .

### طرق قياس الرضا الوظيفي :

من أهم طرق قياس الرضا الوظيفي ما يلي :

١. **طريقة تحليل ظواهر الرضا الوظيفي** : وهي أكثر طرق القياس بساطة وانتشارا حيث يعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومجمل مشاعره وأحاسيسه تجاه عمله ووظيفته ، ومن الظواهر التي تساعد على معرفة درجة الرضا الوظيفي ، معدل دوران العمل ، والتغيب ، والتمارض ، فقد أظهر تحليل الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي ، لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة .
٢. **طريقة الاستقصاءات** : تعتمد هذه الطريقة على استخدام نماذج استطلاع (استبيانات) يتم تصميم عناصرها وصياغة فقراتها بالشكل الذي يخدم أهداف الباحثين ، وذلك من أجل استطلاع رأي أفراد العينة المراد قياس رضاهم الوظيفي .
٣. **طريق المقابلة الشخصية** : وتقوم هذه الطريق على مقابلة العاملين شخصيا ، وتوجيه أسئلة مباشرة لهم لمعرفة درجة رضاهم عن عملهم وقد تكون رسمية وغير رسمية .
٤. **طريقة الملاحظة** : تعتمد هذه الطريقة على ملاحظة سلوك العاملين أثناء العمل وتتصف هذه الطريقة بالمرونة في جمع المعلومات ( الغامدي ، ٢٠٠٦ : ٣٩-٤٢) .

### العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

يرى العديلي ( ١٩٨٦ : ٢٢٤ ) أن للرضا الوظيفي أبعاد تعبّر عن عملية سلوكية متداخلة يؤثر بعضها في البعض الآخر وتتأثر بالعوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية التالية :

- **البيئة العامة** : وتشمل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية والسياسية .
- **خصائص المنظمة** : وتشمل أنظمة الرواتب والجزاءات والحوافز المادية والمعنوية .



- **خصائص الفرد:** وتشمل الصفات الشخصية كالذكاء ، والقدرات الخاصة ، والطموح والدوافع، والعمر، والولاء، والخبرات والتجارب، وعلاقة هذه الخصائص بإنجازات العمل ومسؤولية الوظيفة .
- **النتائج :** ويقصد بها ما يترتب على الجهد الذي يبذله الموظف في عمله من أداء وإنجازات ، وتتمثل النتائج في الإنتاجية وحسن الأداء والرضا الوظيفي من عدمه.

### عناصر الرضا الوظيفي:

١. **الرضا عن الوظيفة** ويتضمن البنود الآتية : وتتمثل في اتفاق الوظيفة مع تأهيل الفرد وقدراته واستعداداته الشخصية ، وإتاحة الوظيفة للموظف فرصة لاستخدام مهارته ومواهبه ، وكذلك إتاحة الوظيفة للموظف فرصة للمبادرة والابتكار، وتوفير نظام الإشراف العام وليس الإشراف المباشر ، وأخيراً المكانة الاجتماعية للوظيفة داخل المنظمة وخارجها.

٢. **الرضا عن الأجر** ويتضمن ما يلي: تناسب الأجر مع العمل بالنسبة لوظائف المنظمة ، وتناسب الأجر مع العمل بالنسبة لظروف العمل، وكذلك تناسب الأجر مع تكاليف المعيشة، وإتباع سياسة المكافآت الحافز والمستمرة وإنصاف المكافآت .

٣. **الرضا عن فرص النمو والارتقاء الوظيفي** ويتضمن ما يلي: تحديد سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي، ونمو الوظيفة التي يشغلها الموظف وارتباطه بها عند نموها ، وكذلك تأهيل العاملين بالمنظمة لشغل الوظائف الأعلى .

٤. **الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة** ويتضمن ما يلي : إظهار روح الصداقة في العمل ، وعدالة الرؤساء في معاملة المرؤوسين ، وتركيز الرئيس على نقاط القوة الموجودة فيه .

٥. **الرضا عن مجموعة العمل** ويتضمن ما يلي : الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة ، وتقارب درجات الثقافة والناحية العلمية والفكرية ، ووجود انتماءات مهنية واحدة ، وكذلك تقارب القيم والعادات والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة.

٦. **الرضا عن النواحي والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة :** بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلها كلما أمكن، ورعاية الموظف صحياً ، وكذلك توفير الخدمات للموظف، ومساعدة الموظف في مواجهة حالات الكوارث، ووجود أنشطة ترفيهية (المطيري، ٢٠١٠ : ٣٨-٣٩) .



## المبحث الثالث : جودة الحياة

### تعريف جودة الحياة :

هناك العديد من المفاهيم المتعددة والمتداولة التي تقابل هذا المفهوم مثل ، النوعية ، والتميز ، والإتقان ، والأحسن . ولكن ظهور مفهوم الجودة ومبادئها كان من خلال أفكار طورها من عرفوا برواد الجودة ( Quality Gurus ) أمثال ادوارد ديمينج ( Edward Deming ) ، وجوزيف غوران ( Joseph Juran ) ، وفليب كروسبي ( Philip Crosby ) ، فهؤلاء طوروا مفاهيم أصبحت أكثر انتشاراً ( الغنبيوسي ، ٢٠٠٩ : ٩٦ ) .

### الصعوبات التي تواجه تعريف جودة الحياة :

اختلف تحديد مفهوم جودة الحياة من باحث إلى آخر نتيجة لاختلاف التخصص البحثي والاتجاه النظري وللأهداف البحثية المنشود تحقيقها في دراسته أو بحثه لجودة الحياة لدى الإنسان، ونتيجة لذلك وجد عدد من تعريفات جودة الحياة في التراث النظري ليس محدداً ولكنه متزايداً باستمرار بتزايد الدراسات والبحوث التي يتم إجرائها فيما يتعلق بهذا المصطلح ، وبذلك يرى عزب (٢٠٠٤ : ٥٨٠) أن التحديد الدقيق لمصطلح جودة الحياة مشكلة ليس في هذه الدراسة فحسب، وإنما في كل دراسة تم بناءها على أساس من جودة هذا المصطلح ضمن محتوياتها . لذلك يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لعدة اعتبارات منها :

١. أن المتخصصين في كل مجال من المجالات العلمية المختلفة اعتبروا دراسة هذا المفهوم حكراً عليهم ، وعرفوه من وجهة نظرهم المتخصصة ( الغنصور ، ١٩٩٩ ، ١٦ )
٢. أن مفهوم جودة الحياة يعد مفهوماً نسبياً يختلف من شخص لآخر من الناحيتين ( النظرية والتطبيقية ) استناداً إلى المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الحياة ومتطلباتها ( العادلي ، ٢٠٠٦ ، ٣٨ )
٣. لا توجد نظرية محددة لجودة الحياة ينطلق منها هذا التعريف ، مما جعل العديد من الدراسات تتناول جودة الحياة دون تحديد تعريف إجرائي محدد لها واكتفت بتحديد المؤشرات الدالة عليها ( هاشم ، ٢٠٠١ : ١٢٦ ) .
٤. حداثة المفهوم على مستوى التناول العلمي الدقيق (الأشول ، ٢٠٠٥ : ٣ )



٥. إن مفهوم جودة الحياة يتغير مع الزمن وبتغير حالة الفرد النفسية والمرحلة العمرية التي يمر بها ( عبدالله، ٢٠١٠: ١٢ ) .

وعلى ذلك قدمت الباحثة إيراد ببعض تلك التعريفات التي سعت لتأطير هذا المفهوم ومن أبرز تلك التعريفات في نظر الباحثة تعريف تيلور وبوجدان " (Taylor & Bogdan,1990) المذكور في عبد الفتاح وحسين ( ٢٠٠٦ : ١١ ) يعرفا جودة الحياة بأنها " رضا الفرد عن قدره وحظه في الحياة والشعور الداخلي بالراحة " .

### الاتجاهات النظرية المستخدمة في وصف وتفسير جودة الحياة:

ثمة أربعة اتجاهات رئيسة في تعريف جودة الحياة وهي :

#### أولاً: الاتجاه الفلسفي

يؤكد هذا الاتجاه على أن جودة الحياة "حق متكافئ في الحياة والازدهار"، وهناك كثير من المواطنين التي تتطلب الجودة حتى يحصل الإنسان على "جودة حياة". فمفهوم جودة الحياة حسب المنظور الفلسفي جاء من أجل وضع مفاهيم السعادة ضمن الثلاثية البراجماتية المشهورة ، والمتمثلة في أن الفكرة لا يمكن أن تتحول إلى اعتقاد إلا إذا أثبتت نجاحها على المستوى العملي أو القيمة الفورية وليست المرجأة (النفعية) والمستوى العملي أقرب إلى مفهوم السعادة والرفاهية الشخصية منه إلى أي مفهوم آخر وينظر إلى جودة الحياة من منظور فلسفي آخر على أن هذه السعادة المأمولة لا يمكن للإنسان الحصول عليها إلا إذ حرر نفسه من أسر الواقع وحلق في فضاء مثالية تدفع بالإنسان إلى التسامي على ذلك الواقع الخانق وترك العنان للحظات من خيال إبداعي ثري.

#### ثانياً: الاتجاه الاجتماعي

يعرف أصحاب هذا الاتجاه "جودة الحياة" من منظور يركز على الأسرة والمجتمع ، وعلاقات الأفراد والمتطلبات الحضارية والسكان والدخل والعمل، وضغوط الوظيفة والمتغيرات الاجتماعية الأخرى.

#### ثالثاً: الاتجاه الطبي



اعتمد هذا الاتجاه على تحديد مؤشرات جودة الحياة ولم يحدد تعريفا واضحا لهذا المفهوم، وقد زاد اهتمام الأطباء والمتخصصين في الشؤون الاجتماعية والباحثين في العلوم الاجتماعية بتعزيز ورفع جودة الحياة لدى المرضى من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي لهم.

#### رابعاً: الاتجاه النفسي

ينظر إلى مفهوم جودة الحياة وفقاً للمنظور النفسي على أنه " البناء الكلي الشامل الذي يتكون من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة ، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية ومؤشرات ذاتية" وكلما انتقل الإنسان إلى مرحلة جديدة من النمو فرضت عليه متطلبات وحاجات جديدة لهذه المرحلة تلح على الإشباع، مما يجعل الفرد يشعر بضرورة مواجهة متطلبات الحياة في المرحلة الجديدة فيظهر الرضا " في حالة الإشباع " أو عدم الرضا " في حالة عدم الإشباع " نتيجة لتوافر مستوى مناسب من جودة الحياة (أبو حلاوة، ٢٠١٠: ١٦-١٧) .

#### مؤشرات جودة الحياة :

حدد فلوفيلد ( fallowfield، ١٩٩٠ ) المذكور في منسي و كاظم ( ٢٠٠٦ : ٦٥ ) مؤشرات قياس جودة الحياة فيما يلي :

- ١- **المؤشرات النفسية** : وتتضح في شعور الفرد بالقلق والاكتئاب ، أو التوفيق مع المرض ، أو الشعور بالسعادة والرضا .
- ٢- **المؤشرات الاجتماعية** : وتتضح من خلال العلاقات الشخصية ونوعيتها ، فضلا عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعية والترفيهية .
- ٣- **المؤشرات المهنية** : وتتمثل بدرجة رضاء الفرد عن مهنته وحبها لها ، والقدرة على تنفيذ مهام وظيفته ، وقدرته على التوافق مع واجبات عمله
- ٤- **المؤشرات الجسمية والبدنية** : وتتمثل في رضا الفرد عن حالته الصحية ، والتعايش مع الآلام، والنوم ، والشهية في تناول الغذاء ، والقدرة الجنسية .



## أبعاد ومظاهر ومجالات جودة الحياة :

يشير عبد المعطي (٢٠٠٥ : ١٧-٢٠) إلى ثلاث أبعاد لجودة الحياة هي :

١. **جودة الحياة الموضوعية** : وتعني ما يوفره المجتمع لأفراده من إمكانيات مادية ، إلى جانب الحياة الاجتماعية الشخصية للفرد .

٢. **جودة الحياة الذاتية** : وتعني كيف يشعر كل فرد بالحياة الجيدة التي يعيشها ، أو مدى الرضا والقناعة عن الحياة والسعادة بها .

٣. **جودة الحياة الوجودية** : وتعني مستوى عمق الحياة الجيدة داخل الفرد والتي من خلالها يمكن للفرد أن يعيش حياة متناغمة ويصل إلى الحد المثالي في إشباع حاجاته البيولوجية والنفسية ، كما يعيش في توافق مع الأفكار والقيم الروحية والدينية السائدة في المجتمع .

## مجالات جودة الحياة والمظاهر الدالة عليها :

توصل عيسى و رشوان (٢٠٠٦ : ١٥) إلى أن هناك عدة مجالات ومظاهر دالة على جودة الحياة ويمكن إيجازها فيما يلي :

- **الصحة البدنية** : ( الألم والاضطرابات ، الحيوية والتعب ، الأنشطة الجنسية ، النوم والراحة ، والوظائف ) .
- **الصحة النفسية** : ( المشاعر الايجابية ، التفكير ، والتعلم ، والذاكرة والتركيز ، تقدير الذات، المظهر وصورة الجسم ، المشاعر السلبية ) .
- **مستوى الاستقلالية** : (حرية التصرف ، أنشطة الحياة اليومية ، الاعتماد على المساعدات الطبية ، الاعتماد على المساعدات غير الطبية الكحول والتدخين والمخدرات ، اتساع شبكة الاتصال، طاقة العمل ) .
- **العلاقة الاجتماعية** : ( العلاقات الشخصية ، ممارسة الدعم الاجتماعي ، الأنشطة ) .
- **البيئة** : ( الحرية ، الأمن والسلامة البدنية ، البيئة المنزلية ، والرضاء عن العمل ، والمصادر المالية ، والرعاية الصحية والاجتماعية من حيث الإمكانيات والجودة ، فرص اكتساب معارف جديدة ومهارات، توفير أنشطة للراحة والاستجمام والمشاركة في مثل هذه الأنشطة ، وسائل المواصلات ) .



• كل ما يتعلق بالنواحي الروحية والأخلاقية والمعتقدات الشخصية عن الجودة العامة للحياة والشعور بالصحة العامة

**معوقات جودة الحياة :**

توجد العديد من الأسباب التي تعوق الإنسان عن الشعور بجودة الحياة ، ومن هذه المعوقات كما ذكرتها عجاجة ( ٢٠٠٧ : ٣٨ - ٤٨ ) :

١. ضغوط أحداث الحياة.
٢. فقدان الشعور بمعنى الحياة.
٣. قلة الوازع الديني.
٤. عدم توفير سبل الرعاية الصحية الكاملة للأفراد.
٥. افتقاد الكثير من الأفراد للذكاء الوجداني في التصرف في مواقف الحياة المختلفة.
٦. التأخر التكنولوجي.
٧. قلة الخدمات المقدمة للأفراد.

**علاقة الذكاء الوجداني بجودة الحياة :**

أشار الفرماوي (١٩٩٩ : ٢١٥ ) إلى أن جودة الحياة تكمن في جوهر الإنسان بما يحتويه من خصائص تتمثل في التكامل بين ( قوى الذات، الازدواجية السوية في سلوك الإنسان، النزعة للتدين والإثابة) . حيث وجد أن الذكاء الوجداني يرتبط بمدى النتائج التي يمكن النظر إليها باعتبارها ترتبط بجودة الحياة، وهذه العلاقات والتي تم استنتاجها هي منطقية من الناحية النظرية، وهذه الروابط المقبولة سواء بالنسبة للمفاهيم الشخصية للذكاء أو بالنسبة للمفاهيم العاطفية للذكاء الوجداني ، فمعنى ذلك أن الشخص الذي لديه ذكاء وجداني مرتفع هو أكثر قدرة على التفاعل الإيجابي في الحياة ومن ثم ترتفع جودة الحياة لديه. والافتقار إلى الذكاء الوجداني يترتب عليه عدم القدرة على التكيف وسوء التوافق الوجداني ومن ثم الشعور باليأس وفقدان السيطرة على المواقف التي تواجهه فيخفف ذلك من إحساس الفرد بالرضا عن الحياة وفقدان الشعور بجودة الحياة ، وقد أشار جانون و رانزنجن (٢٠٠٥) (Gannon & Ranzijn) في هذا



الصدد إلى أن الذكاء الوجداني يستطيع التنبؤ ببعض أبعاد الرضا عن الحياة (عجاجة ، ٢٠٠٧ : ٩٠-٩٢) .

### النتائج

تم حساب قيمة " ت " لمعرفة السمة العامة للذكاء الوجداني لدى المرشحات الطلابيات بمدينة الرياض ، والجدول رقم (١) يوضح النتائج التي تم التوصل إليها :

جدول رقم ( ١ ) يوضح السمة العامة للذكاء الوجداني

الاستدلال	القيمة الاحتمالية	قيمة ت	درجة الحرية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوسط الفرضي	حجم العينة	عدد البنود	المتغير
مرتفعة دالة	.000	62.8	229	2.7	32.3	21	230	7	الوعي بالذات
مرتفعة دالة	.000	57.2	229	2.6	31.1	21	230	7	إدارة الانفعالات
متوسطة	.000	57.5	229	2.1	22.9	15	230	5	الدافعية الذاتية
مرتفعة دالة	.000	81.4	229	3.1	46.7	30	230	10	التعاطف
مرتفعة دالة	.000	74.3	229	2.3	32.3	21	230	7	التعامل مع العلاقات
مرتفعة دالة	.000	91.2	229	9.5	165.5	108	230	36	الدرجة الكلية

وبالنظر إلى الجدول أعلاه والذي يتضمن السمة العامة المميزة للذكاء الوجداني لدى المرشحات الطلابيات نلاحظ أن الفروق بين متوسطات الأبعاد (الوعي بالذات، إدارة الانفعالات، الدافعية الذاتية، التعاطف، التعامل مع العلاقات) ومتوسط الدرجة الكلية من ناحية، والمتوسطات المحكية لهن دالة حيث أن قيم ((ت)) لها تبلغ على التوالي : (62.8، 57.2، 57.5، 81.4، 74.3، 91.2) وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١) حيث تبلغ القيم الاحتمالية لها جميعاً (٠.٠٠٠).

لاختبار صحة الفرض الثاني والذي ينص على أنه " توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي لدى المرشحات الطلابيات بمدينة الرياض". وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط ( بيرسون) لفحص اتجاه وقوة العلاقة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها :



معاملات ارتباط بيرسون الذكاء الوجداني وأبعاده والرضا الوظيفي						البيان	حجم العينة	المتغير
الذكاء الوجداني وأبعاده								
الدرجة الكلية	التعامل مع العلاقات	التعاطف	الدافعية الذاتية	إدارة الانفعالات	الوعي بالذات			
.354(**)	.299(**)	.322(**)	.231(**)	.272(**)	.162(*)	م. الارتباط	230	الرضا الوظيفي
.000	.000	.000	.000	.000	.014	ق. الاحتمالية		
ارتباط دال	ارتباط دال	ارتباط دال	ارتباط دال	ارتباط دال	الارتباط دال	الاستدلال		

جدول رقم ( ٢ ) معاملات ارتباط بيرسون بين الذكاء الوجداني وأبعاده والرضا الوظيفي

المتغير	حجم	البيان	معاملات ارتباط بيرسون الذكاء الوجداني وأبعاده وجودة الحياة
---------	-----	--------	--

وبالنظر إلى الجدول رقم (٢) والذي يتضمن العلاقة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وأبعاده والرضا الوظيفي وفق ارتباط (بيرسون) نلاحظ أن كل قيم الارتباطات الواردة أعلاه دالة إحصائياً ، حيث انحصرت معاملات الارتباطات بين (.354- .162). وهي قيم دالة عند مستويات دلالة (.٠٥ ) علاقة الوعي بالذات بالرضا الوظيفي بلغت (.٠١٤ ) ودالة تحت مستوى دلالة (.٠٠١ ) لما تبقى من أبعاده ، ولما كانت علامة كل الارتباطات ذات دلالة موجبة، مما يؤكد على صحة الفرض .

جدول رقم (٣) معاملات ارتباط بيرسون بين الذكاء الوجداني وجودة الحياة



الذكاء الوجداني وأبعاده						العينة	جودة الحياة
الدرجة الكلية	التعامل مع العلاقات	التعاطف	الدافعية الذاتية	إدارة الانفعالات	الوعي بالذات		
.423(**)	.371(**)	.256(**)	.424(**)	.308(**)	.242(**)	م. الارتباط	230
.000	.000	.000	.000	.000	.000	ق. الاحتمالية	
ارتباط دال	ارتباط دال	ارتباط دال	ارتباط دال	ارتباط دال	الارتباط دال	الاستدلال	

وبالنظر إلى الجدول رقم (٣) والذي يتضمن العلاقة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وأبعاده ومتغير جودة الحياة وفق ارتباط (بيرسون) نلاحظ أن كل قيم الارتباطات الواردة أعلاه دالة إحصائياً ، حيث انحصرت معاملات الارتباطات بين (.242 - .423 ) وهي قيم دالة عند مستوي دلالة (.٠٠١ ) حيث بلغت القيمة الاحتمالية لها جميعاً (.٠٠٠) ، ولما كانت علامة كل القيم موجبة يصبح ارتباطها ذات دلالة موجبة ، مما يؤكد على صحة الفرض .

#### من خلال ما سبق فإن الباحثة قد توصلت الى النتائج التالية:

١. تتسم المرشدات الطالبات بمدينة الرياض بدرجة مرتفعة دالة إحصائياً في الذكاء الوجداني وأبعاده .
٢. توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وأبعاده والرضا الوظيفي لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض .
٣. توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني و أبعاده وجودة الحياة لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض .
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض وفقاً للتخصص.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية .
٦. توجد فروقاً دالة إحصائية في الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في الإرشاد، وجاءت لصالح ذوات الخبرة الأقل.
٧. تتنبأ بعض أبعاد الذكاء الوجداني بالرضا الوظيفي لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض حيث أن البعد الأقدر على التنبؤ بالرضا الوظيفي هو بُعد التعاطف يليه بُعد إدارة الانفعالات.
٨. تتنبأ بعض أبعاد الذكاء الوجداني بجودة الحياة لدى المرشدات الطالبات بمدينة الرياض.



## الخاتمة :

وختاماً فإن الدراسة هدفت الى التعرف على السمة العامة للذكاء الوجداني ، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وبين الرضا الوظيفي وبين جودة الحياة ، وقدرة بعض أبعاد الذكاء الوجداني في التنبؤ بالرضا الوظيفي وبجودة الحياة حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وهو " أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة

وتأكيداً على ما أشار إليه عدد من الباحثين من أن الذكاء الوجداني يمثل عنصراً فعالاً لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق نسب نجاح مرتفعة في مختلف المهن، والتي تعتمد بدرجة كبيرة على الثقة والإخلاص في العمل، وفي العلاقات بين العاملين بعضهم البعض، وفي رضاهم عن مستوى إنجازهم .

وعلى ذلك فإن الباحثة ترى أن العلاقة الارتباطية ذات الدلالة الموجبة تتمثل في أن المرشدة الراضية في عملها تكون أكثر استعداداً للعطاء وأفضل في أداء الأدوار المناطة بمهنة الإرشاد ، والمرشدة الغير راضية عن وظيفتها لا يتوقع منها القيام بأداء الخدمة الإرشادية للطلابات بشكل إيجابي.

## توصيات الدراسة

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج توصي الباحثة بما يلي :

١. ضرورة إدراج أبعاد الذكاء الوجداني في استمارة تقييم الأداء الوظيفي ، نظراً لأهميتها البالغة في النجاح في الحياة و النجاح المهني.
٢. إنشاء مركز في إدارة التوجيه والإرشاد تقوم بتدريب المرشحات الطالبات على آليات وإجراءات استخدام مهارات الذكاء الوجداني .
٣. نشر ثقافة الموضوعات المتعلقة بالذكاء الوجداني وتوضيح دور الذكاء الوجداني في نجاح الأفراد مهنيًا .
٤. إعطاء موضوع جودة الحياة قدر من الأهمية في الدورات والندوات التي تعقد للمرشحات الطالبات .



٥. يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في توجيه المرشحات لكيفية تنمية الذكاء الوجداني مما يسهم في زيادة جودة حياتهم .
٦. ضرورة توفير مرشحات طالبات في جميع المدارس الحكومية بمدينة الرياض.
٧. ضرورة توفير الوسائل المعينة على الإرشاد كالمقاييس النفسية المقننة على البيئة السعودية في جميع المدارس .

### المصادر والمراجع

- أبو النصر، مدحت محمد ( ٢٠٠٨ ). تنمية الذكاء العاطفي . القاهرة : دار الفجر .
- أبو حلاوة، محمد السعيد ( ٢٠١٠ ). جودة الحياة المفهوم والأبعاد. ورقة عمل مقدمة ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمي السنوي لكلية التربية جامعة كفر الشيخ .كلية التربية : جامعة الإسكندرية.
- أبوشيخة، نادر أحمد (١٩٩٨). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية . مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية ، الرياض .
- أحمد، بشرى إسماعيل ( ٢٠٠٨ أ ). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من نمط القيادة وأساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من القادة الإداريين. **مجلة كلية التربية ، ٥٩ ، ١٣٥ - ٢١٣** .
- أحمد ، بشرى إسماعيل ( ب ٢٠٠٨ ) . الذكاء الروحي وعلاقته بجودة الحياة . **مجلة رابطة التربية الحديثة ، العدد ٢ ، ٣١٣ - ٣٨٩** .
- الأشول، عادل عز الدين (٢٠٠٥). نوعية الحياة من المنظور الاجتماعي والنفسي والطبي. المؤتمر الثالث الإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة ، ١٥-١٦ (مارس) ، ٣-١٣ .
- التويجري ، محمد عبد المحسن (١٩٩٥). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض . **مجلة الدراسات النفسية ، ٥ (٣) ، ٤٧٩** .
- التويجري ، محمد إبراهيم (١٩٨٨). المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات : دراسة ميدانية مقارنة. **المجلة العربية للإدارة ، ١٢ (٣) .**
- الحربي، حمود صالح (١٩٩٤). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود. رسالة ماجستير منشورة . كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض .



- الحيدر، عبد المحسن بن صالح و ابن طالب، إبراهيم عمر (٢٠٠٥). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض رسالة ماجستير منشورة. مركز البحوث. معهد الإدارة العامة، الرياض.
- الخضر، عثمان حمود و الفضلي، هدى ملح (٢٠٠٧). هل الأذكاء وجدانياً أكثر سعادة. **مجلة العلوم الاجتماعية**، ٣٥ (٢)، ١٣-٣٨.
- الخضر، عثمان حمود (٢٠٠٨). الذكاء الوجداني إعادة صياغة مفهوم الذكاء. الكويت: الإبداع الفكري.
- السالم، سالم محمد (١٩٩٧). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- السامدوني، السيد إبراهيم (٢٠٠٧). الذكاء الوجداني أسسه: تطبيقاته، تنميته. عمان: دار الفكر للنشر.
- الشمري، سالم عواد (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة. رسالة ماجستير منشورة. كلية الاقتصاد والإدارة. جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- العادلي، كاظم كريدي (٢٠٠٦). مدى إحساس طلبة كلية التربية بالمرستاق بجودة الحياة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات. وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان ١٧-١٩ ديسمبر، ٣٧-٤٧.
- العديلي، ناصر محمد (١٩٨٤). الرضا الوظيفي. دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينه الرياض في المملكة العربية السعودية. معهد الإدارة العامة، الرياض.
- العديلي، ناصر محمد (١٩٨٦). دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. بحث ميداني. معهد الإدارة العامة، الرياض.
- الغامدي، حمدان سليمان (٢٠٠٦). الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن مدينة تبوك. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.



- الغندور، العارف بالله محمد (١٩٩٩) . أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة: دراسة نظرية. المؤتمر الدولي السادس لمركز الإرشاد النفسي جودة الحياة توجه قومي للقرن الواحد والعشرين ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١-١٧٧ .
- الغنبوصي، سالم سليم ( ٢٠٠٩). جودة المناخ الجامعي ببعض كليات جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر طلابها. **مجلة التربية ، العدد ٢٥ ، القاهرة .**
- الفرماوي، حمدي على (١٩٩٩). جودة الحياة في جوهر الإنسان. المؤتمر الدولي السادس لمركز الإرشاد النفسي ، جامعة عين شمس، ٢١٥، ١٠-١٢ نوفمبر.
- المطيري، مخلد عباد (٢٠١٠) . الرضا الوظيفي وعلاقته بأسلوب مواجهة الضغوط النفسية . رسالة ماجستير منشورة . كلية الدراسات العليا . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- المعمر، منصور محمد (١٩٩٣). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية . جامعة الملك سعود، الرياض .
- بخاري، مريم سيف الدين (١٩٨٦). الرضا الوظيفي للعاملات في التعليم العام في ضوء اللائحة التعليمية . رسالة ماجستير منشورة . كلية التربية . جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .
- بن زرعة ، سوسن محمد ( ٢٠٠٩) . الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن . **مجلة العلوم التربوية ، العدد ٤ ، ٣-٥٤ .**
- جولمان ، دانيال ( ٢٠١٠) . الذكاء العاطفي . الرياض : مكتبة جرير للنشر .
- حجاج، خليل جعفر (٢٠٠٧). الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية. **مجلة الجامعة الإسلامية ، ١٥ ( ٢) ، ٨١٩-٨٤٤ .**
- خليل ، جواد محمد الشيخ وشرير ، عزيزة عبد الله (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين . **مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية ، ١٦ (١) ، ٦٨٣-٧١١ .**
- درداكة ، أمجد محمود ( ٢٠٠٨). الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية والتعليم في محافظة أربد من وجهة نظرهم . **حولية كلية المعلمين في أبها ، العدد ١٣ ، ١٠٣-١٤٣ .**
- عثمان ، فاروق السيد و رزق ، محمد عبد السميع (١٩٩٨): الذكاء الانفعالي: مفهومه وقياسه . **مجلة كلية التربية ، العدد ٣٨ ، ١-٣٠ .**



www.mecsj.com/ar

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية MECSJ

الإصدار السابع والعشرون ( تموز) ٢٠٢٠

ISSN: 2617-9563

- عثمان، فاروق السيد (٢٠٠٩). العلاقة بين القيادة الخدمية والذكاء العاطفي . برنامج ندوة القيادة ومسئولية الخدمة ، جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٢ مارس.
- عثمان، حباب عبدالحى (٢٠٠٧). الذكاء الوجداني وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية . رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الآداب. جامعة الخرطوم، السودان.
- عجاجه، صفاء أحمد (٢٠٠٧). النموذج ألسببي للعلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط وجودة الحياة لدى طلاب الجامعة. رسالة ماجستير منشورة. كلية التربية. جامعة الزقازيق ، مصر.
- عوجة ، عبد العال حامد (٢٠٠٢). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي: العمر، التحصيل الدراسي ، التوافق النفسي لدى طلاب الجامعة. مجلة كلية التربية، ١٣(١) ، ٣٩٦-٢٥١.
- عزب، حسام الدين محمود (٢٠٠٤). برنامج إرشادي لخفض الاكتئابية وتحسين جودة الحياة لدى عينة من معلمي المستقبل. المؤتمر العلمي السنوي ، ١٢ ، ٢٨-٢٩.
- عبدالفتاح، فووية أحمد و حسين، محمد حسين (٢٠٠٦). العوامل الأسرية والمدرسية والمجتمعية المنبئة بجودة الحياة لدى الأطفال ذوي صعوبات التعليم بمحافظة بني سويف. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الرابع لكلية التربية ببني سويف.
- عبدالله ، هشام إبراهيم (٢٠١٠). مقياس جودة الحياة للراشدين ، سلسلة المقاييس النفسية المقننة . الرياض : مكتبة الشقري للنشر.
- عبدالمعطي، حسن مصطفى (٢٠٠٥). الإرشاد النفسي وجودة الحياة في المجتمع المعاصر. المؤتمر العلمي الثالث الإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة، كلية التربية ، جامعة الزقازيق ، ١٥-١٦ مارس ، ٣٢-١٣.
- عيسى ، جابر عبد الله و رشوان، ربيع عبده أحمد (٢٠٠٦). الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال . مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، ١٢ (٤) ، ٤٥-١٣٠.
- كاظم، علي مهدي ، البهادلي، عبد الخالق نجم (٢٠٠٧). جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانيين والليبيين: دراسة ثقافية مقارنة. مجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، العدد ٣، ٦٧-٨٧.



www.mecsaj.com/ar

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية MECSJ

الإصدار السابع والعشرون ( تموز) ٢٠٢٠

ISSN: 2617-9563

- منسي، محمود عبد الحليم و كاظم، علي مهدي (٢٠٠٦). مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة. وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة ، جامعة السلطان قابوس، مسقط ، ١٧-١٩ ديسمبر .
- هاشم، سامي محمد موسى (٢٠٠١). جودة الحياة لدى المعوقين جسميا والمسنين وطلاب الجامعة . مجلة الإرشاد النفسي ، ١٣ ، ١٢٥ - ١٨٠ .