



جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

أثر الذكاء العاطفي في التّكيّف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة

إعداد الطالبة
تالا سلطان المطرمي

إشراف
الدكتور عبد الرحمن العبادلة

رسالة مقدّمة إلى كلّية الدّراسات العليا استكمالاً
لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
الإدارة العامّة/ قسم الإدارة العامّة

جامعة مؤتة، 2022م

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة



قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب
أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في
محافظة الطفيلة
والموسومة بـ:

الماجستير في الإدارة العامة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

في تاريخ 2022/08/31

التخصص: الإدارة العامة

قرار رقم

2

إلى الساعة

12

من الساعة

التوقيع

أعضاء اللجنة:

مشرفاً ومقرراً

عضواً

عضواً

عضواً خارجي

د. عبدالرحمن فالح دخل الله العبادله

أ.د. سامر عبد المجيد هزيم البشايشة

أ.د. خالد يوسف محمد الزعبي

أ.د. سليمان احمد سليمان آل خطاب

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. مخلص سليمان الطراونة



الإهداء

إهداء محبة وتقدير وعرفان إلى أعلى مَنْ في الوجود:

والذي الغالي حفظه الله وأطال في عمره، الذي شرفني بحمل اسمه وسندني وقت ضعفي، وكان مصدر قوتي، وقد ضحّى بأيامه وعمره في الغربة، وكان قريباً مني رغم بُعد المكان وطول المسافات.

والدتي الحنونة أمد الله في عمرها وحفظها، التي خفت عليّ صعاب هذا الطريق وبقيت إلى جوارتي داعمة مؤنسة، وأمدتني بالقوة والاعتزاز بالذات، وقد أبصرتُ بها طريق حياتي؛ فكانت ولا زالت صورة الكفاح الذي لا يتوقف، ورمز الشموخ والعطاء الذي لا يحدّ.

إخوتي وأخواتي الأعزاء، ملاك، وحمزة، ورؤيا، وزيد، النجوم المنيرة في سماء حياتي، قطع القلب وأنس الروح، الذين وقفوا إلى جانبي مشجعين مباركين.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد المبعوث رحمة للعالمين، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد،
لا يسعني وأنا أقف على أعتاب مرحلة جديدة من مراحل حياتي العلمية أن أتقدم بخالص شكري وعظيم تقديري إلى والديّ العزيزين لما قدّماه من أجلي برّاً وإحساناً، وإلى جميع أفراد عائلتي وأصدقائي الذين وقفوا إلى جانبي مساعدين وداعمين تقديرًا ومحبة.

والشكر موصول أيضًا إلى أساتذتي في جامعة مؤتة، وأخص بالذكر الدكتور عبد الرحمن العبادلة، الذي تشرفت به أستاذًا ومشرقًا على رسالتي، فقد منحني وقته الثمين، وقدم لي النصح والإرشاد، ونهلت من علمه الوفير، وأدبه الغزير، كما أخصّ الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة، الذين تجشّموا عناء قراءة هذه الرسالة وإبداء الملاحظات القيمة حولها، مؤكدة أنّ آراءهم وملاحظاتهم ستكون موضع اهتمامي لأصح ما اعوج من عملي؛ ليخرج على الصورة التي تحوز الرضى والقبول.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	قائمة المحتويات
و	قائمة الجداول
ط	قائمة الملاحق
ي	الملخص باللغة العربية
ك	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها.
1	1.1 المقدمة:
2	2.1 مشكلة الدراسة:
3	3.1 أسئلة الدراسة:
3	4.1 أهداف الدراسة:
4	5.1 أهمية الدراسة :
5	6.1 نموذج الدراسة:
6	7.1 فرضيات الدراسة:
7	8.1 حدود الدراسة:
7	9.1 التعريفات الإجرائية والاصطلاحية:
11	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.
11	1,2 الذكاء العاطفي:
11	1.1.2 مفهوم الذكاء
12	2.1.2 مفهوم العاطفة
13	3.1.2 العقل والعاطفة
13	4.1.2 مفهوم الذكاء العاطفي
16	5.1.2 أهمية الذكاء العاطفي

الصفحة	المحتوى
18	6.1.2 أبعاد الذكاء العاطفي
19	7.1.2 مكونات الذكاء العاطفي
21	8.1.2 نماذج الذكاء العاطفي
24	2.2 التّكّيّف الوظيفي
24	1.2.2 مفهوم التّكّيّف
24	2.2.2 مفهوم التّكّيّف الوظيفي
29	3.2.2 أهمية التّكّيّف الوظيفي
29	4.2.2 أبعاد التّكّيّف الوظيفي
31	5.2.2 أنماط التّكّيّف
32	6.2.2 أهداف التّكّيّف
33	7.2.2 طرق التّكّيّف
34	8.2.2 مراحل عملية التّكّيّف
34	9.2.2 التّكّيّف الوظيفي وعلاقته بالرضا والأداء الوظيفي
35	3.2 الدّراسات السّابقة:
46	الفصل الثالث: المنهجية والتصميم
46	1.3 منهجية الدّراسة
47	2.3 مجتمّع الدّراسة
47	3.3 عينة الدّراسة
49	4.3 أداة الدّراسة
50	5.3 صدق أداة الدّراسة
52	6.3 ثبات أداة الدّراسة
53	7.3 المعالجة الإحصائية
55	الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات
55	1.4 عرض النتائج
78	2.4 مناقشة النتائج

الصفحة	المحتوى
83	3.4 التوصيات
85	المصادر والمراجع
92	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
47	توزع أفراد مجتمَع الدّراسة حسب المسمى الوظيفي	1.
48	توزيع أفراد عينة الدّراسة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية	2.
51	الصدق التمييزي لفقرات أبعاد الذكاء العاطفي	3.
52	الصدق التمييزي لفقرات أبعاد التكيف الوظيفي	4.
53	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	5.
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس أبعاد الذكاء العاطفي	6.
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد فهم الذات	7.
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد ادارة الذات	8.
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التعاطف	9.
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التعاطف	10.
60	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد	11.

الدافعية

12. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على
متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس أبعاد
التكيف الوظيفي 61
13. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على
متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد
التكيف مع بيئة العمل 62
14. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على
متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد
التكيف مع الزملاء 62
15. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على
متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد
التكيف مع المشرفين 63
16. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على
متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد
التكيف مع المستفيدين 64
17. اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل
الالتواء 65
18. نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance)
للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية 66
19. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي
بأبعاده المختلفة في التكيف الوظيفي بأبعاده المختلفة 67
20. نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise
Multiple Regression للتنبؤ بمتغير التكيف الوظيفي من
خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي 68
21. نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) 69

- للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الاولى
22. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي
70 بأبعاده في التكيف مع بيئة العمل
23. نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise
70 Multiple Regression للنتبؤ بمتغير التكيف مع بيئة
العمل من خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي
24. نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance)
71 للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية
25. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي
72 بأبعاده في التكيف مع الزملاء
26. نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise
73 Multiple Regression للنتبؤ بمتغير التكيف مع الزملاء
من خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي
27. نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance)
74 للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة
28. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي
75 بأبعاده في التكيف مع المشرفين
29. نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance)
76 للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة
30. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي
77 بأبعاده في التكيف مع المستفيدين
31. نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise
78 Multiple Regression للنتبؤ بمتغير التكيف مع
المستفيدين من خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي

قائمة الملاحق

الرقم	المحتوى	الصفحة
أ.	قائمة بأسماء السادة لجنة التحكيم لأداة الدّراسة	92
ب.	أداة الدّراسة بصورتها النهائية	94
ج.	كتب تسهيل المهمة	102

المُلخَص

أثر الذكاء العاطفي في التّكَيّف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدّوائر الحكومية في

محافظة الطّفيلة

إعداد الطالبة: تالا سلطان المطرمي

جامعة مؤتة، 2022م

هدفت هذه الدّراسة إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي في التّكَيّف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة، ولتحقيق أهدافها، والإجابة عن تساؤلاتها، واختبار فرضيّاتها، تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتكوّن مجتمع الدّراسة من جميع المديرين العاملين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة من المستويات الإدارية: (المدرء، ورؤساء الأقسام، ورؤساء الشّعب)، والبالغ عددهم (259) مديراً، وتمّ اختيارهم بطريقة المسح الشّامل، كما تمّ استخدام أساليب الإحصاء المناسبة، التي شملت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات، وتحليل الانحدار المتعدّد بغية الإجابة عن أسئلة الدّراسة، واختبار فرضيّاتها.

وقد توصلت الدّراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أنّ مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده (فهم الذات، وإدارة الذات، والتّعاطف، والمهارات الاجتماعيّة، والدّافعية) لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة قد جاء مرتفعاً، وأنّ مستوى التّكَيّف الوظيفي بأبعاده (التّكَيّف مع بيئة العمل، والتّكَيّف مع زملاء العمل، والتّكَيّف مع المشرفين، والتّكَيّف مع المستفيدين) لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة قد جاء مرتفعاً، مع وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة في التّكَيّف الوظيفي بأبعاده مجتمعة.

وأوصت الدّراسة بوضع نظام تحفيزي للمحافظة على ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة؛ من أجل الاستمرار والزيادة في تقديم الخدمات للمواطنين، والمحافظة على ارتفاع مستوى التّكَيّف الوظيفي لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة لما لذلك من آثار إيجابية في تحسين مستوى الأداء الفردي المؤسسي وتجويده، والعمل على عقد ندوات وورش عمل للمديرين والموظفين للمحافظة على مستويات الذكاء العاطفي والتّكَيّف الوظيفي.

الكلمات الافتتاحية: الذكاء العاطفي، والتّكَيّف الوظيفي، والدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة.

Abstract

The impact of Emotional Intelligence on Job Adaptation from the point of view of managers in government departments in Tafila Governorate

**Prepared by the student: Tala Sultan Al Matrami
Mutah University, 2022**

This study aimed to analyze the impact of emotional intelligence on job adaptation from the point of view of managers in government departments in Tafila Governorate. To achieve the objectives of the study, answer its questions, and test its hypotheses, the descriptive analytical method was used. The study sample consists of all managers working in government departments in Tafila Governorate from the administrative levels: (managers, heads of departments, and heads of divisions). The number of (259) managers, department heads and divisions heads were chosen by the comprehensive survey method. In order to answer the study questions, and test its hypotheses, appropriate statistical methods were used, including temps, percentages, arithmetic averages, deviations, and multiple regression analysis.

The study reached several results, the most Important of which are: that the level of emotional intelligence in its dimensions (self-understanding, self-awareness, empathy, social skills, motivation) among managers in government departments in Tafila governorate was high, and that level of functional adaptation in its dimensions (adaptation to the work environment, adaptation with co-workers, adaptation with supervisors, adaptation with beneficiaries) among mangers in government departments in Tafila governorate was high, and there was a statistical significance of emotional intelligence in its combined dimensions in job adaptation in its combined dimensions.

The study recommended the development of a motivational system to maintain the high level of emotional intelligence among managers in government departments in Tafila governorate in order to continue and lead in providing services to citizens, and to maintain a high level of job adaptation among managers in government departments in Tafila governorate, which has positive effects on improving the level of Institutional individual performance, and holding seminars and workshops for managers and employees to maintain levels of emotional intelligence and job adaptation.

Keywords: Emotional intelligence, Job adaptation, Government departments in Tafilah Governorate.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

تتميز الألفية الثالثة بتطور تكنولوجي هائل ومتسارع شمل جميع جوانب الحياة ومجالاتها، وأوجد حالة من التقارب والاندماج والتواصل الإنساني الإيجابي، فالبيئة التي يتفاعل فيها الفرد تتصف بمتغيرات تتطلب التأقلم والتكيف؛ لتحقيق مطالب الحياة اليومية التي يعيشها، ويتفاعل من خلالها مع المكونات المختلفة، فالتفاعل الإنساني يتطلب درجة من التوافق النفسي والبناء الخبراتي المرن، الذي يحقق نتائج عملية تتصف بالشمولية والتكامل.

وإن التطور المعرفي الذي طرأ على جوانب ومجالات العمل جعل من الإنجاز والتقدم جهداً مشتركاً تتداخل فيه عدة مفاهيم لتحقيق الحضور والاستمرارية؛ فالعمل في الدوائر الحكومية لم يعد يستند على الأساليب التقليدية والبيروقراطية، بل أصبح يعتمد على جوانب حديثة تدعم كفاءة العمل وتحقيق التكيف، ومن هذه المفاهيم الذكاء العاطفي الذي نقل فكرة العمل من إجراءات وتعليمات جامدة إلى الاهتمام بالجوانب الإنسانية والتصرف ضمن إطارها بطريقة تعتمد على الفرد العامل.

إن نجاح أي منظمة يعتمد بشكل أساسي على الموظفين داخل هذه المنظمة وعلى نظرهم لتلك المنظمة التي يعملون بها، ومن أجل تحسين هذه النظرة ليتمكن الموظفون من رؤية بيئة عملهم على أنها بيئة مناسبة لهم، وليتكيفوا معها وُجب على المديرين بإدراك مشاعر الموظفين من أجل تحسين مستوى أداء المنظمة من خلال التكيف الوظيفي، الذي يجعل العاملين في هذه المنظمة منسجمين فيها، وذلك من خلال الذكاء العاطفي المفترض وجوده لدى المدير، الذي يمكنه من فهم مشاعر الموظفين واستيعابهم؛ بغية تلبية رغباتهم في بيئة عمل أفضل، وعند وجود مدير مهتم بنجاح المنظمة لا بدّ من أن يكون لديه صلة خاصة تربطه مع الموظفين، وذلك من أجل فهمهم وجعلهم أكثر قابلية للتكيف مع بيئة منظماتهم مما يزيد من أداء هذه المنظمة، الأمر الذي سوف ينعكس على زيادة إنتاجيتها.

إنَّ سلوك الموظفين وتكيفهم في المنظمة يؤثر إما إيجابياً أو سلباً في أداء المنظمة؛ ولذلك يحتاج المدير إلى فهم سلوك الموظفين، ويجب أن يكون المدير ذا قدرة وموهبة. لكن الأهم هو استمرارية هذه القدرات وتطويرها واستخدامها بشكل صحيح مع الموظفين، وفهمهم جيداً بالإضافة إلى تطويرهم وتحفيزهم على العمل بأفضل الأساليب الموجودة من أجل إبقاء المنظمة ناجحة.

وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسات أنَّ التَّكْيِفَ الوظيفي والاتجاه الإيجابي يعدّ أساساً لزيادة فاعلية الموظف ونجاحه نحو عمله، حيث يعدّ التَّكْيِفَ الوظيفي من المهارات الهامة لصناعة مستقبل وظيفي ناجح لأيّ موظف قبل دخوله مجال العمل، أو لأيّ موظف يريد أن يصلح مساره الوظيفي (حجازي، 2013).

2.1 مشكلة الدراسة:

يؤدّي التَّكْيِفَ الوظيفي دوراً حيويّاً في نشاط المنظمة فكّما زاد التَّكْيِفَ بين الموظفين زاد ذلك من نجاح المنظمة، وتحقيق التَّكْيِفَ الوظيفي يحسن من أداء فاعلية المنظمة الأمر الذي يؤدّي إلى زيادة إنتاجيتها، فالتَّكْيِفَ مع زملاء العمل وبيئته أمر لا بدّ منه لتعزيز العمل والحد من تعقيده فعند وجود التَّكْيِفَ يسهّل على المديرين الاتصال مع الموظفين ومعرفة مطالبهم، وهذا ما يجعل بيئة العمل أكثر ملاءمة لهم، وتعتبر الدّوائر الحكومية من أهم القطاعات التي تقدم الخدمات المتنوعة للمواطنين، وأنّ تطويرها والعمل على تحسين أدائها يزيد من دورها المحوري في تحقيق التنمية المستدامة وزيادة الإنتاجية، وإقرار ذلك لا بدّ من مواجهة تحديات كثيرة قد تطرأ خلال نموها ولعلّ من أفضل الحلول لمواجهة هذه التحديات تطوير العنصر البشري عبر إنماء مهاراته وقدراته، وتحسين فاعلية أداء الفرد، وتحقيق أداء تكاملي مع فريق العمل وهذا ما سيحرزه الذكاء العاطفي فهو من الوسائل المستخدمة من قبل المدراء لتحقيق التَّكْيِفَ خصوصاً في الدّوائر والمؤسسات القائمة على العمل الجماعي؛ فالذكاء العاطفي يعتمد على رصد مشاعر الفرد وانفعالاته، ورصد مشاعر الآخرين وانفعالاتهم، والتمييز بينهما. وإنّ إدارة المشاعر والعواطف الذاتيّة، ومتابعة الآخرين ومراقبة مشاعرهم وعواطفهم تساعد على التعامل مع احتياجاتهم. واستخدام هذه المعلومات من

قبل المدراء في توجيه سلوك الموظفين وانفعالاتهم وضبطها يمكن أن تحقق مفهوم التكيف الوظيفي على المستوى الفردي أو الجماعي.

ونسبة إلى ذلك فإنّ الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة بحاجة إلى هذه الدراسة لتحسين مستوى الخدمات من خلال توفير متطلبات التكيف الوظيفي خاصة مع تزايد الطلب على خدمات أفضل.

لذا فان مشكلة الدراسة تتمحور حول عدم ادراك أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

3.1 أسئلة الدراسة:

1-ما مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من وجهة نظر المبحوثين؟

2-ما مستوى التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف مع بيئة العمل، والتكيف مع زملاء العمل، والتكيف مع المشرفين، والتكيف مع المستفيدين) لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من وجهة نظر المبحوثين؟

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس لتحليل أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي من جهة نظر مديري الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، وتهدف أيضاً إلى:

1-تقديم إطار نظري يشمل متغيرات الدراسة المتمثلة في الذكاء العاطفي متغيراً مستقلاً والتكيف الوظيفي متغيراً تابعاً يسهم في إثراء المكتبة العربية.

2-التعرّف إلى مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من وجهة نظر المبحوثين.

3-التعرّف إلى مستوى التكيف الوظيفي لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من وجهة نظر المبحوثين.

4-تقديم مجموعة من النتائج يبنى عليها توصيات يتقيد منها مديرو الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

5.1 أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة كونها تتطرق إلى موضوع الذكاء العاطفي والتكيف الوظيفي ومدى أهميتها خصوصًا في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، ومدى أهمية الموضوعين لما لهما من تأثير فاعل في زيادة الإنتاجية في بيئة العمل واستمرارها، فضلًا عن قلة الدراسات المتخصصة في هذا الموضوع على حد علم الباحثة؛ لذا ستسهم هذه الدراسة في سد النقص الموجود في الدراسات السابقة، ورفد المكتبة العلمية بما يفيد الطلبة والباحثين.

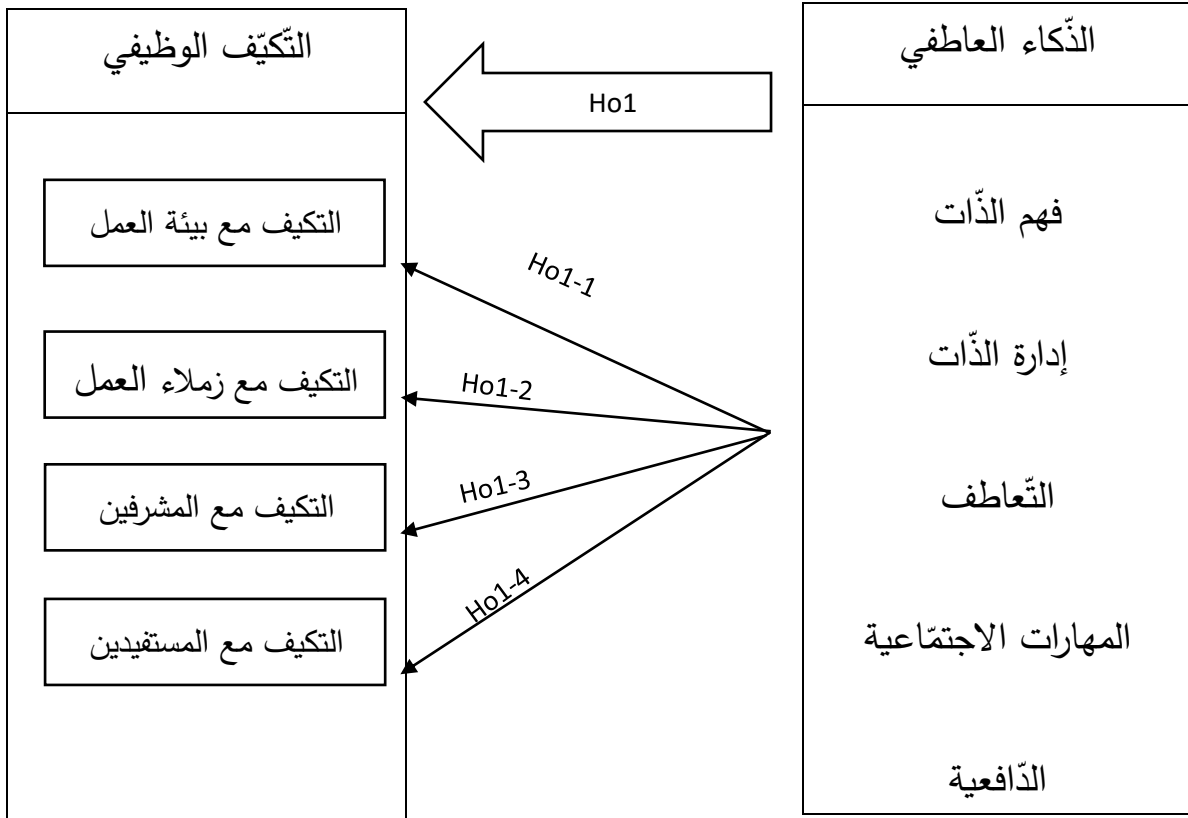
الأهمية العملية:

تبرز الأهمية العملية للدراسة كونها تبحث في أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة؛ ما يساعد المديرين على التعامل مع الموظفين والزملاء والمشرفين والمستفيدين في بيئة العمل، وسوف تسهم نتائج هذه الدراسة في إعطاء المديرين التوصيات المناسبة من أجل الاستخدام الأفضل للذكاء العاطفي بغية التأثير على التكيف الوظيفي.

6.1 نموذج الدراسة:

يمكن توضيح العلاقة بين المتغيرات السابقة في النموذج الموضح في الشكل

التالي:



الشكل (1-1) نموذج

وقد تمّ الاعتماد في تحديد أبعاد الدراسة على المصادر الآتية:

- فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل (الذكاء العاطفي):

Goleman, Daniel. (2006). "Working with Emotional intelligence" **Bantam Book, New York, pp. 26-27.**

أمينة، مولاي، طبي، إكرام، وبن الزرقعة (2021)، تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. **مجلة مجاميع المعرفة،** مج (7). عدد خاص ص ص: 205-187.

• فيما يتعلق بأبعاد المتغير التابع (التكيف الوظيفي):

القوس، سعود بن سهل (2020)، التكيف الاجتماعي والوظيفي للشباب السعودي في وظائف التوطين وفقاً لرؤية 2030، المجلة العربية للدراسات الأمنية. مج (36)، ع(5)، ص ص: 375-392.

الصليبي، محمد غريب (2017)، "مستوى التكيف الوظيفي لدى المعلمين الجدد في وزارة التربية في دولة الكويت واتجاهاتهم نحو المهنة"، (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

7.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) في التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف مع بيئة العمل، والتكيف مع زملاء العمل، والتكيف مع المشرفين، والتكيف مع المستفيدين) من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى Ho1-1:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع بيئة العمل كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

الفرضية الفرعية الثانية Ho1-2:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع زملاء العمل كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

الفرضية الفرعية الثالثة 3-Ho1:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع المشرفين كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

الفرضية الفرعية الرابعة 4-Ho1:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع المستفيدين في المنظمة كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

8.1 حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:

1. الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.
2. الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في جميع مديري الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من فئة (مدير، ورئيس قسم، ورئيس شعبه).
3. الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية لهذه الدراسة من بداية الفصل الثاني (2021-2022م)، ولغاية الفصل الصيفي (2021-2022م).

9.1 التعريفات الإجرائية والاصطلاحية:

تضمنت هذه الدراسة بعض المفاهيم التي تم تعريفها إجرائياً واصطلاحياً كما يلي:

أ. المتغير المستقل الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence):

الذكاء العاطفي: هو قابلية الأفراد على استخدام المعرفة الانفعالية من أجل حلّ المشكلات عن طريق انفعالاتهم الإيجابية، التي تُعتبر من المهارات التي يشار إليها الدقة في تقدير المشاعر وتصحيحها ومعرفة الملامح الانفعالية للآخرين واستخدامها من أجل الإنجاز في حياتهم المهنية (Abraham, 2000).

ويعرّف إجرائيًا على أنّه: المهارات التي يجيدها الفرد المتعلقة بعواطفه وتحكمه لذاته وفهمه لمشاعره ومشاعر الآخرين، واستخدام هذه المهارات لتوجيه سلوكه بشكل مناسب. وتقيسها فقرات الاستبانة من (1-23).

البعد الأول: فهم الذات (Self-understanding):

هو قدرة الأفراد على فهمهم لقدراتهم وإمكانياتهم والوعي الكامل لمشاعر الآخرين وأمزجتهم حتى يساعدهم على الإدراك في أفكارهم وشعورهم. وإدراك نقاط قوتهم وضعفهم (الجبوري، 2011).

ويعرّف إجرائيًا بأنّه: مدى إدراك الفرد لمشاعره ووعيه لشعوره، وتقاس من خلال فقرات الاستبانة من (1-4).

البعد الثاني: إدارة الذات (Self-awareness):

هي قدرة الأفراد على السيطرة على اضطراب العواطف والمشاعر والدوافع (Lazovic, 2012).

ويعرّف إجرائيًا بأنّه إحدى مهارات التحكم في النفس والمشاعر وتوجيهها والتحكم فيها من أجل تحسين السلوك وتحقيق الأهداف والغايات، وتقاس من خلال فقرات الاستبانة من (5-9).

البعد الثالث: التعاطف (Empathy):

ويشير إلى قدرة الأفراد على الإحساس بمشاعر الآخرين ومعرفة شعورهم (Goleman, 2001).

ويعرّف إجرائيًا بأنّه القدرة على قراءة المشاعر والتغيرات الاجتماعية، ووضع الشخص نفسه بموقف الآخرين وفهمه لمشاعرهم، وتقاس من خلال فقرات الاستبانة من (10-15).

البعد الرابع: المهارات الاجتماعية (Social skills):

وتعرّف على أنّها: المقدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية بكفاءة وفاعلية وإقامة علاقات مع الآخرين بسهولة، والفرد الذي يتمتع بهذه المهارات العالية يمكن أن يقنع الآخرين، ولديه قدرة على حل النزاعات والتفاوض (مهدي وعبد، 2015).

وتعرّف إجرائيًا بأنها قدرة الفرد على الاتصال والتواصل مع الآخرين والحديث والتفاعل معهم، وتقاس من خلال فقرات الاستبانة من (16-19).

البُعد الخامس: الدافعية (Motivation):

وتتمثل عملية تقدم الفرد وسعيه نحو تحقيق دوافعه، ويعتبر الأمل محفزًا ومكونًا للدافعية لكثير من الأفراد ما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكلّ عزيمة وإصرار (الشهودي، 2014).

ويعرّف إجرائيًا بأنه الإحساس الداخلي، الذي يحفز الفرد من أجل تحقيق غاية ما، وتقاس من خلال فقرات الاستبانة من (20-23).

ب. المتغيّر التابع: التّكيف الوظيفي (Job Adaptation):

ويعرّف على أنّه: "العملية أو السلوك الذي يحاول الفرد من خلاله التغلب على الصعوبات التي تقف حيال تحقيق حاجة ما أو دافع ما، لذلك فالتّكيف يتضمن تغيرات في سلوك الكائن الإنساني يستطيع بها أن يواجه استجاباته للظروف البيئية المختلفة التي تواجهه أو يعيش في كنفها، وتلك التغيرات تتسم بالمرونة في مواجهة مطالب وظروف المجتمع المتغيرة (عبد الله، 2001).

ويعرّف إجرائيًا على أنّه: انسجام الفرد في مهنته ومع زملائه ومشرفيه وشعوره بالاستقرار في العمل ما ينعكس على أدائهم بالمؤسسة، ويقاس من خلال فقرات الاستبانة من (24-39).

البُعد الأول: التّكيف مع بيئة العمل (Adaptation to the work environment):

وهو الموقع الذي يستخدم لأداء مهمة معينة حتى الانتهاء منها، وهي المكان الجغرافي الذي ينتمي إليه الفرد داخل منظّمته وتأقلمه معها. (عبد السلام، 2015).

ويعرّف إجرائيًا بأنها: شعور الموظفين بالأمن داخل بيئة عملهم واندماجهم معها، ودرجة انتماء الفرد في البيئة الداخلية للمنظمة، ويقاس من خلال فقرات الاستبانة من (24-27).

البُعد الثاني: التّكيف مع زملاء العمل (Adaptation with co-workers):

التعامل مع العاملين في منظمة أو مؤسسة مع بعضهم البعض، بشكلٍ منظم ومنسق وذلك من أجل إتمام أهداف المؤسسة (أبو شعيشع، 2020).
ويعرّف إجرائيًا بأنّه: شعور الموظفين بالراحة أو عدمها مع بعضهم البعض داخل المنظمة، ويقاس من خلال فقرات الاستبانة من (28-31).

البُعد الثالث: التّكيف مع المشرفين (Adaptation with supervisors):

المشرف هو موظف ورئيس إدارة الخطوط الأمامية، الذي يشاهد الموظفين الذين يعملون تحت قيادته وأنشطتهم، ويكون التّكيف بالعلاقة التي تربط المشرف بموظفيه داخل المنظمة (العتيق، 2020).

ويعرّف إجرائيًا بأنّه: الكيفية التي تكوّن علاقة الموظفين والمديرين بالمشرفين الذين يشرفون على عملهم، ومدى تأقلمهم مع الأوامر والتّعليمات وتنفيذ الواجبات على أكمل وجه ويقاس من خلال فقرات الاستبانة من (32-35).

البُعد الرابع: التّكيف مع المستفيدين (Adaptation with beneficiaries)

ويعرّف إجرائيًا بأنّه قدرة الموظف على تلبية حاجات المراجعين وتقديم الخدمات المطلوبة بأفضل الوسائل والأساليب، ومراعاة ظروفهم النفسية والاجتماعية، والتعامل بكلّ احترام وتقدير ويقاس من خلال فقرات الاستبانة من (36-39).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

سيعنى هذا الفصل بمراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وينقسم قسمين: الأول يتضمن مفهوم (الذكاء العاطفي والتكيف الوظيفي) بشكل واسع، والثاني يتضمن الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

1.2 الذكاء العاطفي Emotional Intelligence

1.1.2 مفهوم الذكاء (Intelligence)

لا شك بأن الذكاء يتسم بتعدد مفاهيمه نظراً لعدم وجود مفهوم واحد يوضح المقصود منه على وجه التحديد، الأمر الذي دفع العلماء إلى عدم الاتفاق في تحديد معناه بسبب اختلاف وجهات نظرهم في وضع مفهوم شامل له بجميع جوانبه، ولم يتفقوا على مقياس موحد لقياسه، ولكن لم يمنعهم ذلك من الاستمرار في محاولة تعريفه، وإيجاد مقياس مناسب له يتصف بالثبات والصدق في التنبؤ بمستوى الذكاء للفرد (حسين، 2003).

وعلى الرغم من ذلك عرّف عامر الذكاء بأنه قدرة عضوية لها أساس في التكوين الجسماني. وهو قدرة الفرد على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك والنقد الذاتي، والتصرف الصحيح والسليم في أي مواقف جديدة، بالإضافة إلى أنه القدرة على التعلم والتحصيل. (عامر، 2008).

وبشكل عام يمكن القول بأنّ الذكاء هو قدرة الإنسان على التلاؤم والتعلم والفهم وحلّ المشكلات والاستدلال. (عيواج، 2019)

وترى الباحثة أنّ الذكاء هو قدرة الشخص العقلية وفهمه والتعبير عن الشعور والتعلم، وتختلف تلك القدرة من شخص إلى آخر فكل واحد لديه المنطق الخاص فيه، ولديه القدرة المختلفة التي لا تشبه الآخرين، بل يمكن أن يكون الفرد متميّزاً من خلال طريقة تفكيره، وحلّ المشكلات، والإبداع، والتفكير النقدي، وفي كيفية إدراكه للمعلومات

أو استنتاجها واستخدامها كمعرفة تساعد في حياته. ويختلف مفهوم الذكاء من شخص إلى آخر حسب اهتمامات الأشخاص ودوافعهم ووجهات نظرهم.

ومن خلال تطور المفاهيم مع الوقت يصبح المفهوم تقريباً شبه معقد وقد ينشق من الكلمة الواحدة عدة مفاهيم ومعانٍ يمكن أن تختلف بالمعنى عن الكلمة الأخرى كالذكاء، الذي يندرج تحته العديد من المفاهيم مثل: الذكاء الاجتماعي، والذكاء الاصطناعي، والذكاء العاطفي.... إلخ. فقد تتشارك هذه المفاهيم بكلمة الذكاء لكن لكل منها معنى مختلف تماماً عن غيره.

فالذكاء الاجتماعي مثلاً هو: "القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، ويتضمن ذلك الحساسية لتغيرات الوجه والصوت والإيحاءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة، التي تعتبر هاديات للعلاقات الاجتماعية مع القدرة على الاستجابة المناسبة بما يسمح بالتأثير بالآخرين" (المعموري، 2021).

ويعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه: سلوك معين يمكن أن تؤديه آلة من صنع الإنسان وابتكاره، ويعتبر من قبيل الذكاء الذي يبذله العقل البشري، ويهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسوب قادرة على محاكاة السلوك الإنساني الذكي لحلّ المشاكل واتخاذ القرارات (رحيم، 2013).

وأما الذكاء العاطفي الذي موضوع هذه الدراسة فهو واحد من أنواع الذكاء الذي يتم استخدامه من أجل تحقيق غايات عدة في بعض من أمور الحياة.

2.1.2 مفهوم العاطفة (Sentiment)

هي محصلة ما يفكر فيه الإنسان ويشعر به بخصوص موضوع معين وهي الانفعالات النفسية المنظمة الموجهة إلى مؤثر خاص، التي تنشأ عن الوجدان الفردي أو الاجتماعي التي بدورها تكون عواطف فردية أو اجتماعية. (أبو عفش، 2014).

والعاطفة لا تعني الشعور فقط، بل هي حالة شعورية التي يرافقها النشاط المتواصل؛ فنرى مثلاً بأنّ الأم تشعر بحب شديد نحو أولادها، وهذا الحب الاستثنائي

هو الذي يدفعها نحو استمرار العمل من أجلهم؛ لذا لا يمكننا أن نفصل العاطفة عن العطاء وهو الذي يحدّد مستوى العاطفة. (Montes&Augusto,2007).

وقد خلّقت العاطفة في الإنسان من أجل غاية ما رئيسية وهي رعاية الإنسان، فمن الممكن أن نأخذ على سبيل المثال عاطفة القلق، التي تدفع الفرد إلى البحث عن حلّ لمشكلّة يقع بها، وعاطفة الغضب التي تحتّ الشخص بشكل أو بآخر عن الدفاع عن حقوقه، أمّا عاطفة الحبّ فهي التي تدفع الشخص إلى التضحية من أجل من يحب (العيّتي،2003).

ويمكن أنّ تعرف الباحثة العاطفة بأنّها الشعور العقلي والوجداني، والشعور المبني على المشاعر أو المواقف التي تدفع الإنسان نحو شيء معين.

3.1.2 العقل والعاطفة (intellect and Sentiment)

يوجد لدى الكثير من الناس لبس في العلاقة بين العقل (الفكر) والعاطفة؛ لأنهم يعتقدون بأنّ التفكير السليم لا يستقيم إلّا بغياب العاطفة، وعلى العكس تماماً، فإنّ العقل والعاطفة يقومان في تناغم دقيق في حياتنا؛ لأنّ العاطفة هي التي تغذي العقل وتزوده بعمليات التحصيل بالمعلومات، ويقوم العقل بدوره في تنقية مدخلات العاطفة، التي من الممكن أن يعترض عليها العقل. إنّ المشاعر ضرورية للتفكير، كما أنّ التفكير مهم للمشاعر، لكن إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن هنا بالطبع يسود موقف العاطفة، وفي التعرض لهذا الموقف لا يكون المطلوب تنحية العاطفة جانباً، بل القدرة على محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة، إنّ العاطفة ترشدنا في مواجهة المآزق والمهام الجسمية، مثل مواجهة الأخطار والخسارة أو فقدان شخص عزيز، والعمل بمثابة لتحقيق هدف ما على الرغم من الإحباط. (العيّتي،2003).

4.1.2 مفهوم الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence)

إنّ مفهوم الذكاء العاطفي هو مفهوم حديث نسبياً مقارنة بأنواع الذكاء الأخرى المعروفة منذ فترات طويلة مثل: (الذكاء المنطقي الرياضي، والذكاء الجسمي، والذكاء الاجتماعي، والذكاء الشخصي، والذكاء اللغوي، والذكاء المكاني، والذكاء الموسيقي،

وذكاء الطبيعة) وبالطبع تمّ تمحيص هذه المصطلحات وتدقيقها من قبل العلماء والباحثين والمهتمين، وقد جاء مفهوم الذكاء العاطفي مكملاً للنظرة التقليدية للذكاء، وذلك عن طريق تركيز هذا المفهوم على الخصائص العاطفية والشخصية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد (Dawda & Hart, 2000).

وقد اختلف العلماء العرب في ترجمة مصطلح (Emotional Intelligence) فتعددت ترجماته فمنها الذكاء الوجداني، والذكاء الانفعالي، وذكاء المشاعر، والذكاء العاطفي. (عبد الخالق، 2004).

وقدّم الباحثون تعريفات متعدّدة للذكاء العاطفي منذ ظهوره، فركّز بعضها على أنّه مجموعة من القدرات، وركّز بعضها الآخر على أنّه مجموعة من سمات الشخصية، والمهارات الاجتماعية والانفعالية (Woolsey, 2016).

وقد كانت النقلة الكبيرة لظهور مفهوم الذكاء العاطفي بشكل رئيس عام (1990) على يد ماير وسالوفي عندما قدّما نموذجهما للذكاء العاطفي من خلال كتاب (الخيال، والمعرفة، والشخصية)، الذي سلّط الضوء على مفهوم الذكاء العاطفي، ووضّح الكثير من خفاياه والغموض الذي اعتراه (أبو غفش، 2011).

وفي عام (1995) على وجه التحديد جاء العالم (Goleman) وأصدر كتابه (Emotional Intelligence) وقد عرّف مفهوم الذكاء العاطفي بأنّه المقدرة على إدارة مشاعرنا ومشاعر الآخرين وعواطفهم وتحفيزها بشكل جيد للنجاح في الحياة المهنية، ثم جاءت في العام نفسه دراسة الباحث (جاك بلوك)، الذي قام بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء بشكل مستقل عن الذكاء العاطفي، وعلاقتها بالذكاء العاطفي، وكان من نتائجها أنّ ذوي الذكاء المرتفع مستقلاً عن الذكاء العاطفي كانوا متميزين في الجوانب العقلية، وأقل تميّزاً في الجوانب الشخصية، وأمّا المتميزون في الذكاء العاطفي مستقلاً عن الذكاء، فكانوا أكثر تميّزاً في الجوانب الاجتماعية، ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين (السماذوني، 2007).

وقد عرف ماير وسالوفي الذكاء العاطفي بأنّه مجموعة من عناصر الذكاء الاجتماعي التي تشمل القدرة على قيام الشخص بالتحكّم في عواطفه وأحاسيسه

وعواطف الآخرين وأحاسيسهم، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله وتصرفاته. (Mayer&Salovy,1990).

كما عرّفاه بوصفهما للخصائص العاطفية للأشخاص لتحقيق النجاح، وكانت هذه الخصائص تشمل: التقمص العاطفي، وضبط النزاعات، وتحقيق محبة الآخرين، والمثابرة والتعاطف، والتعبير عن الأحاسيس، والاستقلالية، والقابلية للتكيف، وحلّ المشكلات بين الأشخاص، والمحبة والاحترام). (شابيرو،2003).

وجاء تعريف دوغي وانتون (Dughi & Anton, 2016) للذكاء العاطفي على أنّه إدراك الفرد لما يشعر به، وما يشعر به الآخرون لمعرفة ما يجب عليه القيام به حتى يستجيب لذلك، ويكون ذلك من خلال امتلاك الإدراك العاطفي، والحساسية من أجل زيادة نسبة السعادة للشخص، واستمرارها للمدى الطويل (الحموري،2017).

وعرّفه (Bar-On) بأنّه مجموعة من المهارات والكفاءات الاجتماعية والشخصية والعاطفية، التي تحدّد وتؤثر في قدرة الشخص على فهمه لذاته والتعامل بنجاح مع متطلبات البيئة بالإضافة إلى فهمه للآخرين، من أجل مواجهة الضغوط البيئية وتلبية المتطلبات اللازمة من أجل ذلك (Bar-On,1997).

والذكاء العاطفي من وجهة نظر (Ioannidou & Konstantikaki, 2008) هو تصور وتعبير وسيطرة على العواطف، وضبط النفس والاتصالات والصراع وعملية القرار وأكثر من ذلك. ويتكوّن كما يرى جاماريس من جانبين: الأول يتعلّق بفهم النفس، مثل الغرض من الحياة، ومعنى الحياة، والاستجابة للسلوك، والثاني يتعلّق بفهم مشاعر الآخرين (Maukar,2015).

ومما سبق وترى الباحثة أنّ الذكاء العاطفي نوع من أنواع الذكاء الجديد إلى جانب أنواع الذكاء الأخرى المعروفة التي ثبت للباحثين والعلماء وجودها واستقلالها وتميّزها عن بعضها بعضًا؛ لذا يجب أن ندرس العلاقة بين هذا المفهوم وبين تلك الأنواع الأخرى من المفاهيم.

5.1.2 أهمية الذكاء العاطفي

يعكس الذكاء العاطفي قدرة الفرد على التعامل مع التحديات البيئية اليومية، ويساعد على التنبؤ بالنجاح في الحياة في كل من المساعي المهنية والشخصية. وتشمل كفاءات الذكاء العاطفي: التعاطف، والحدس، والإبداع، والمرونة، وإدارة الاجتهاد، والقيادة، والنزاهة، والسعادة، والتفاؤل، بالإضافة إلى مهارات الاتصال بين الأشخاص. ويُترجم الذكاء العاطفي أيضًا إلى نتائج أفضل كقائد في العمل، أو في المواقف الصعبة مثل: مفاوضات العقود وأنهاؤها، أو في المواقف الإيجابية مثل: احتفالات الشركات والصفقات المغلقة، ويمكن أن تقطع درجة عالية من الذكاء العاطفي شوطاً طويلاً في بناء علاقات قوية وتعزيز الدور كقائد قوي (Shabshaba,2015).

ويمكن للذكاء العاطفي تحسين الأداء في مجموعة متنوعة من جوانب الحياة مثل الإنجاز والعلاقات الوثيقة. كما أنه يساهم في قدرة الناس على العمل بفاعلية في فرق، وإدارة الاجتهاد، أو قيادة الآخرين.

وبدأ البحث العلمي الاهتمام بالعواطف والانفعالات للإنسان، وطور أساليب وطرق لفهم هذه العواطف والانفعالات ودراساتها، حيث كانت مصدر غموض فيما مضى. وتعتبر العواطف جانباً أساسياً من جوانب السلوك الإنساني، وهي ذات صلة وتأثير كبير على حياة الإنسان وشخصيته، وتختلف باختلاف شخصية الشخص وسلوكه وبيئته، فمن الناس من يملك نضجاً عاطفياً وانفعالياً، ويكون لديه المقدرة على التكيف مع أفراد المجتمع، ومنهم من لا يمتلك ذلك النضج فيعانون من مشكلات التكيف والتوافق، وإدارة العلاقات مع المجتمع.

ومن الناس من يمتلك القدرة على التعامل مع العواطف والانفعالات الإيجابية والسلبية، والتحكم بها وإدارتها لتكون حافزاً ودافعاً لهم وتمكّنهم من اتخاذ القرارات، ومنهم من تحطّمه العواطف السلبية، وترمي به يميناً يساراً، وتتحكّم بقراراته وتصرفاته، فيكون الذكاء العاطفي هو المفتاح الجديد للنجاح. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أنّ الكثير من الموظفين ذوي المؤهلات الواعدة فشلوا في تحقيق النجاح، وكان من أسباب فشلهم تدني معدل الذكاء العاطفي لديهم، وعدم مقدرتهم على التواصل وبناء

علاقات مع الآخرين، فالفشل غالباً ما ينشأ عن أسباب عاطفية أكثر منها أسباب فنية ومهنية(خوالدة،2004).

ويستند الذكاء العاطفي إلى فكرة أنّ الفرد في الحياة الاجتماعية أو حتى المهنية لا تعتمد على ما يملك من قدرات عقلية -الذكاء المعرفي- حسب، ولكنه يعتمد أيضاً على مهاراته العاطفية، والاجتماعية؛ فقدرة الإنسان على الاستخدام الفعال لمجموعة من المهارات والكفاءات التي تمكنه من إدراك عواطفه وعواطف الآخرين وفهمها وإدارتها وتقويمها، وهي جوهر الذكاء العاطفي؛ ليكون الشخص أكثر قدرة وتوازناً على ترشيد سلوكه وتفكيره بوسائل متعددة تزيد من فرص نجاحه في التعامل مع ذاته ومع الآخرين في بيئة منظمة وتقلل من أخطار فشله (درة،2015).

كما أنّ القدرة في السيطرة على العواطف والانفعالات هي أساس الإرادة للإنسان، وأساس الشخصية الناجحة، وإدارة العواطف هي تحدٍ وحاجة ملحة في نفس الوقت؛ فهناك أشخاص يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء لكنهم لا يستطيعون تسيير حياتهم العاطفية بشكل جيد، فيمكن أن يفشل الشخص المتألق الذكي مثلاً في حياته نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته ودوافعه الجامحة (خوالدة،2004).

فالعواطف هي من تقود التفكير والقيم والخوف والبقاء، وإنّ القدرة على إدارتها بشكل صحيح يعني الخروج من الأزمات والمشكلات، وإنّ إدارتها بشكل سلبي يعني الانغماس في الأزمات والمشكلات وبالتالي التأثير بشكل سلبي على قرارات الشخص (أبو عفش،2011).

وأكد العلماء والباحثون في المجالات المختلفة على أنّ مهارات الذكاء العاطفي تؤثر بشكل كبير على نجاح الأفراد، فهو أمرٌ مكتسب أي بالإمكان تعلمه، وهو بالغ الأهمية في المجال الحياتي، لذا هنالك جانبان للعواطف يصعب على الناس ممارسة ذكائهم العاطفي تجاههما: الأول هو أنّ معظم الناس لا زالوا يفتقرون إلى فهم المعنى الحقيقي والواضح للعواطف والأحاسيس البشرية، والثاني أننا عندما نفهم عواطفنا من حيث المبدأ، ربما يكون من الصعب علينا أن نتعامل مع الحالات العاطفية التي تنتابنا (البياتي،2019).

6.1.2 أبعاد الذكاء العاطفي:

تتشابه أبعاد الذكاء العاطفي بين الباحثين مع وجود بعض الاختلافات وبدرجات بسيطة بينهم. ومنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات أو قدرات، إلا أنها بالأغلب تتفق في النقاط أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي، وهذا يؤكد أن العلوم النفسية هي مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين، وإننا لا نستطيع الجزم والتأكيد بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالأحاسيس والمشاعر والعواطف داخل الإنسان والنفس البشرية، التي ما زال يكتنفها الكثير من الغموض (أبو عفش، 2011).

وتشتمل الأبعاد التي -تناولتها الدراسة- حسب أنموذج جولمان على ما يلي:

1- فهم الذات (Self-awareness)

وهي قدرة الفرد على فهم مشاعره وقراءتها فور حدوثها بمعنى أن يكون لديه وعي عاطفي ذاتي يفهم من خلاله نقاط القوة والضعف لديه دون أي عوائق، والذي بدوره يؤثر على أداء العمل والرضا الوظيفي للعامل ولديهم قدرة أكثر على معالجة المشاكل والتعامل مع أي مضاعفات مستقبلية. (Goleman, 2001).

2- إدارة الذات (Self-Management)

الذاتي بمشاعره وعواطفه، كذلك الصدق مع نفسه وتحمل المسؤولية والقدرة على التكيف والإنجاز واغتنام الفرص (Goleman, 2001).

3- التعاطف (Sympathy)

وتعني القدرة على التعرف وفهم عوطف ومشاعر الآخرين، بمعنى قراءة مشاعر الآخرين من خلال التعرف على تعبيرات وجوههم وحتى أصواتهم وتلميحاتهم (Goleman, 2001).

4- المهارات الاجتماعية (Social Skills)

وهي قدرة الفرد على التأثير بالآخرين والاتصال والتواصل والاستماع للآخرين، وفهم وإدارة الصراع بشكل صحيح ليصب في منفعة المنظمة، كذلك تولي المسؤولية الرؤية الصحيحة للقائد والعمل بروح الفريق، وبث التعاون بين أعضائه وتطوير قابليات العاملين من خلال التغذية العكسية (Goleman, 2001).

5- الدافعية (Motivation)

وهي قدرة الفرد على حفز ذاته وسعيه نحو دوافعه، بمعنى أنّ وجود محفز لدى الفرد لكي يجعله متمسكاً بتحقيق أهدافه بكلّ عزيمة وإصرار. وقدرة الفرد على مواجهة التحديات وحتى توجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق أهدافه سواء في العمل أو الدراسة وغيرها، وقدرته على التركيز وتجنب المشاعر السلبية عندما يحين وقت الأداء والأعمال (أبو رياش وآخرون، 2006).

7.1.2 مكونات الذكاء العاطفي

حدّد عدد من الباحثين والعلماء ومنهم (Mayer&Salovey,1997) أربع مكونات للذكاء العاطفي هي:

1- إدراك المشاعر والتعبير عنها: وتعني قدرة الشخص على التّعرف على المشاعر الشخصية وعلى مشاعر الآخرين.

2- وضوح التفكير من خلال التحكم في المشاعر: وتعني توظيف المشاعر حتى تؤثر في وضوح عملية التفكير وإضافة المناخ الانفعالي لإدارة العقل للمشاعر، أي أن تكون المشاعر جزءاً من العملية المعرفية مثل الإبداع أو حلّ المشكلات واتخاذ القرار.

3- فهم الانفعالات: وهي الإمكانيات المعرفية في معالجة المعلومات الانفعالية وتتضمّن فهم العلاقات بين أنواع المشاعر التي تكون مختلفة وأضرارها، بالإضافة إلى استيعاب الانفعالات والتغيرات التي تحدث لحظة الانفعال لدى الشخص أو الجماعة.

4- إدارة الانفعالات: وهي القدرة على تنظيم الانفعالات ومراقبتها وضبطها بالإضافة إلى توجيهها لدى الفرد في أي موقف اجتماعي مع الآخرين.

وقد ذكر (خوالدة، 2004) أنّ هنالك خمسة أبعاد للذكاء العاطفي وهي:

1- الوعي بالذات: وهو أساس الثقة بالنفس، فالفرد بحاجة إلى أن يعرف ما وجه القوة والضعف لديه، ويتخذ من هذه المعرفة أساساً لقراراته.

2- معالجة الجوانب الانفعالية: وهو أن يعرف الفرد كيفية التعامل مع المشاعر والقدرة على معالجة المشاعر السلبية، التي بدورها قد تؤثر بشكل سلبي على حياته العامة أو النفسية.

3- التعاطف العقلي أو التفهم: وهي تعني القدرة على قراءة مشاعر الآخرين سواء من تعبيرات وجوههم أو أصواتهم.

4- الدافعية: فالطموح والتقدم والسعي ووجود الأمل كلّها تعتبر مكونات أساسية في الدافعية وهي المكون الرابع للذكاء العاطفي فالفرد الذي يكون لديه هدف، ويحدّد خطواته نحو تحقيقه، ويكون لديه الحماس والمثابرة والأمل في تحقيقه هو المقصود بالدافعية لدى الفرد.

5- المهارات الاجتماعية: وتعني مقدرة ومهارة الفرد على تهدئة نفسي والتغلب على حالته المزاجية السيئة، والقدرة على التزامن في المزاج مع الآخرين وحدوث تفاعل بين الفرد والآخرين يعكس عمق الاندماج والارتباط بين الأفراد. وتضمن الذكاء العاطفي عند (إلياس، 2009) خمسة مكونات هي:

1- **التعاطف**: وهو معرفة الشخص بقراءة مشاعر الآخرين واحتياجاتهم ومشكلاتهم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم دون التعبير عن مشاعرهم بصورة مباشرة.

2- **الدافعية الذاتية**: ويقصد بها قدرة الفرد على مواجهة التحديات وتوجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق أهدافه في الدراسة أو العمل.

3- **الوعي الانفعالي**: وهو معرفة الشخص بمشاعره والاستخدام الأمثل لها فيما يخص اتخاذ القرار المناسب والإيجابي في حياته.

4- **إدارة الانفعالات الشخصية**: وتعني قدرة الشخص على التحكم بمشاعره وانفعالاته السلبية وتحويلها إلى مشاعر وانفعالات إيجابية.

5- **إدارة انفعالات الآخرين**: وهي قدرة الشخص على معرفة مشاعر الآخرين وسهولة تحويل المشاعر السلبية إلى إيجابية من خلال تحسين مزاجهم والتفاعل مع مشاعرهم بإيجابية.

8.1.2 نماذج الذكاء العاطفي

مع بدء الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي ظهر عدد من النظريات التي حاولت تفسيره، ووضعت ثلاثة نماذج تمثل أفضل نماذج لمفهوم الذكاء العاطفي، وهي:

1- نموذج (ماير وسالوفي) للذكاء العاطفي (1997).

يطلق على هذا النموذج (نموذج القدرة والمهارة المتعلقة بالذكاء العاطفي) حيث اهتم الباحثان بالجوانب اللامعرفية، وقاما بإجراء العديد من الأبحاث التي كانت تهدف إلى دراسة أهمية الذكاء العاطفي، وتعتمد نظريتهما الخاصة بالذكاء العاطفي على دمج العديد من الأفكار المتعلقة بمجالي الذكاء والمشاعر. وعرفا الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، ومقدرته على توجيه سلوكه وانفعالاته، وافترض كل من ماير وسالوفي أن هناك فروقاً فردية في قدرة كل فرد على جمع المعلومات المتعلقة بطبيعته النفسية والعاطفية، وفي قدرته على إيجاد علاقة بين تلك العمليات العاطفية، وعملية الإدراك الكلي للمدركات الحسية والمعنوية التي تحيط به. ثم أكدّا على أن تلك القدرة تبدو واضحة من خلال العديد من السلوكيات التي يقوم بها الفرد داخل المجتمع (حسين، 2006).

ولقد بين ماير وسالوفي على أن الذكاء العاطفي يشمل على أربع قدرات أو مكونات، وهي (السمدوني، 2007):

1- القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها بدقة: وتعني قدرة الشخص على التعبير عن الانفعالات سواء من خلال الحركات، أو ملامح الوجه، أو الصوت، أو الإشارات.

2- القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير: بحيث يتم توظيف الانفعالات للمساعدة في زيادة التركيز أو التفكير بشكل إيجابي وتحسين التفكير.

3- القدرة على فهم الانفعالات وتحليلها: وتعني قدرة الفرد على تحليل الانفعالات وتسميتها وفهمها وتفسير معناها.

4- القدرة على إدارة الانفعالات: وتعني القدرة على تنظيم الانفعالات وإدارتها وتكون معيناً للفرد لتطوير علاقته مع الآخرين وتحسينها.

2- نموذج (جولمان) للذكاء العاطفي (1998-2002):

تأثر جولمان بنموذج ماير وسالوفي الذكاء العاطفي وأعماله، وبدأ متأثراً بكتابتهما ونتائجهما في إجراء المزيد من الأبحاث في مجال الذكاء العاطفي، وقد ساهم كتابه بدور كبير في زيادة اهتمام كل من القطاع العام والخاص ولفت انتباههم لمفهوم الذكاء العاطفي، ولأهميته في نجاح المدير في الوفاء بمتطلبات الموظفين داخل مؤسسات، وفي الوفاء بمتطلبات المؤسسة ككل، ويتكون نموذج جولمان للذكاء العاطفي من خمسة أبعاد رئيسية، وهي (الأحمدي، 2007).

1- الوعي بالذات: وهو القدرة على قراءة الفرد لمشاعره وإدراك تأثير تلك المشاعر على ردود أفعال الفرد واستجاباته للمواقف المختلفة، وتأثيرها على عملية صنع القرار لدى الفرد.

2- إدارة الانفعالات: وهي القدرة على إدارة الفرد لأفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة وبمرونة تحت ظل ظروف ومواقف مختلفة.

3- تحفيز الذات: ويطلق عليها البعض الدافعية وهي أن يكون لدينا هدف ومعرفة خطواتنا خطوة خطوة لتحقيق الهدف، وأن يكون لدينا أمل وتوجيه الانفعالات في خدمة هدف ما.

4- التعاطف: قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرين ومعرفة أحاسيسهم من خلال أصواتهم وتعبيرات وجوههم.

5- التواصل أو المهارات الاجتماعية: وهي التأثير الإيجابي والقوي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين بالإضافة إلى القدرة على تكوين علاقات مع الناس والتفاعل معهم بفاعلية وبناء روابط اجتماعية جيدة معهم.

3- نموذج (بار-أون) للذكاء العاطفي (1988-2000):

توصل بار-أون إلى واحد من أهم المقاييس المستخدمة لتقييم الذكاء العاطفي معتمداً على مفهوم نسبة الذكاء Emotional Quotient I ذلك النموذج بقياس قدرات الأداء الوظيفي والنجاح المهني للفرد، وركز بتحليل الذكاء العاطفي على آثاره ونتائج وأنه ينتمي إلى ميدان الإمكانيات العقلية والقدرات العاطفية غير المعرفية. وعرف

الذكاء العاطفي بأنه تنظيم مكون من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغط (أبو عفش، 2011).

وحدد (بار-أون) خصائص الذكاء العاطفي تبعاً لذلك عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة العاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرتنا الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبات البيئة، وأوضح أنّ الذكاء العاطفي يتكون من خمس كفاءات لamacرفية أو قدرات كما يطلق عليها أحياناً، وهي (الأحمدي، 2007).

1-الكفاءات اللamacرفية الذاتية (المكونات الشخصية الداخلية): وهي الكفاءات اللamacرفية الفرعية، أو مجموع القدرات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح، مثل: الوعي الذاتي، والتوكيدية، وتقدير الذات، وتحقيق الذات، والاستقلالية.

2-الكفاءات الضرورية للعلاقة بين الأشخاص: وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقة ناجحة، وذات تأثير إيجابي على الآخرين مثل: التعاطف، والمسؤولية الاجتماعية، والعلاقة بين الأشخاص.

3-الكفاءات الضرورية للقابلية للتكيف: وهي مجموعة من الكفاءات اللamacرفية الفرعية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة، مثل: حلّ المشاكل، وإدراك الواقع، والمرونة.

4-الكفاءات الضرورية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها: وهي مجموعة من الكفاءات اللamacرفية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط، ومقاومة الاندفاع، وضبط الذات، مثل: تحمل الضغوط، والتوتر، وضبط الاندفاع.

5-المزاج العام: وهي مجموعة من الكفاءات اللamacرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية، وتغييرها بشكل إيجابي مثل السعادة والتفاؤل.

2.2 التّكَيّف الوظيفي

1.2.2 مفهوم التّكَيّف

يُعرف التّكَيّف لغويّاً على أنّه التلاؤم أو الملاءمة ويعني التغير للتلاؤم مع الظروف والاحتياجات المتغيرة، أو العملية التي يتلاءم بفعلها الفرد أو الجماعة مع بيئتهم (موترد، 2015)، وأنّه العملية الدينامية المستمرة، التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المادية، والمهنية والاجتماعية، والمحافظة على هذا التلاؤم مما تجعله راضياً عن عمله ومرضياً. (الحليبي، 2004).

كما يُعرف بمفهومه العام على أنّه انسجام الفرد مع محيطه، وهو اتجاه إيجابي ومظهر من مظاهر الصحة النفسية، ويعدّ عملية ديناميكية مستمرة بين الفرد والبيئة الاجتماعية، مما يُمكن من إقامة علاقات جيدة مع الآخرين ليوافق بين نفسه والعالم المحيط به (هندي، 2011).

إنّ التّكَيّف مفهوم مستمد من علم البيولوجيا كما حددته نظرية داروين، المعروفة بنظرية النشوء والارتقاء عام (1985)، التي تشير إلى أنّ الكائن الحي حاول أن يوائم نفسه والعالم الطبيعي الذي يعيش فيه من أجل البقاء. وتتمثل عملية التّكَيّف في سعي الفرد الدائم ومحاولاته للتوفيق بين مطالبه وحاجاته وظروف البيئة المحيطة، فالفرد أحياناً قد يجد نفسه في بيئة تستجيب لمطالبه وحاجاته وتقوم بإشباعها وأحياناً قد لا يجد هذا الإشباع وقد تكون البيئة ذاتها مصدر إعاقة في وجه إشباع حاجته ومتطلباته، فمثل هذه البيئة المعيقة تتطلب من الفرد أن يسعى ويبدل قصارى جهده لمواجهة صعوباتها ومشكلاتها، ومحاولة حلّها لكي يشبع حاجاته ويتكيف معها (غباري وأبو شعيرة، 2015).

2.2.2 مفهوم التّكَيّف الوظيفي

إنّ التّكَيّف الوظيفي يُعبر عن مجموعة من الخصائص التي تميّز بيئة العمل، والعلاقة مع الزملاء، والتّكَيّف مع الراتب والحوافز وعملية التّكَيّف تتمثل في سعي الفرد الدائم للتوافق بين مطالبه وظروف البيئة المحيطة به، فالفرد كثيراً ما يجد نفسه في ظروف أو بيئة لا تشبع مطالبه وحاجاته النفسية والاجتماعية، ومثل هذه الأوضاع

وهذه البيئة تحتّم على الفرد ضرورة بذل الجهد المستمر لمواجهة هذه الصعوبات التي تواجهه سعياً وراء حلّها، وهذه من سلوك الإنسان السوي للوصول إلى التوافق والتكيف (الخنّاق، 2012).

ويعرف التكيف الوظيفي على أنّه حالة تكيف الفرد في عمله واندماجه فيه ووجود علاقات طيبة في العمل يسودها الألفة والمحبة ما يؤثر إيجابياً على إنتاجية العامل وعطائه في العمل (الصبيحي، 2000).

وعرّف فانجر (Vanjer, 2007) التكيف الوظيفي بأنّه تنفيذ الموظف واندماجه أو توجيهه نحو العمل وهو خاتمة لعملية الاختيار وبداية عملية العمل (أنّها عملية تكيف الموظف مع بيئة العمل والبيئة الاجتماعية)، ووصف التكيف بأنّه برنامج دقيق تماماً، مما يجعل عملية التعرّف على بيئة الموظفين وظروف العمل الجديد، والبيئة الاجتماعية وواجبات العمل أسرع وأسهل (Koubek, 2004).

وذكرت (العموش، 2020) أن التكيف الوظيفي هو عبارة عن مجموعة من الظروف والاشتراطات المادية والمعنوية، التي توفرها المؤسسة داخل بيئة العمل، لتضمن من خلالها تحقيق أعلى نسبة رضا للموظفين وتحقيق فيها طموحاتهم وتطلعاتهم، سواء أكانت هذه الطموحات تتعلق بالأجور أم في عمليات الترقية والتطور الوظيفي؟

ويرى ليستوان (Listwan, 2004) أنّ التكيف الوظيفي هو تكيف الموظف مع بيئته الوظيفية وعمليات عمل جديدة من أجل إعداده للعمل الفعال في المنظمة. وذكر بأن القدرة على التكيف مع الظروف الجديدة ليست عملية سهلة، لذلك تحتاج المنظمة إلى ضمان حسن سير هذه الخطوة.

ورأى (Zarczynska, 2008) أنّ التكيف الوظيفي مفهوم يشير إلى العلاقات بين متطلبات المنظمة وقدرات الموظف.

أ- أنواع التكيف

بشكل عام يمكن أن نميز بين ثلاث مستويات من التكيف، وهذه الأنواع المنفصلة يمكن أن تتفاعل وتتأثر ببعضها، ومع ذلك فهي لا تزال مستقلة تماماً ويمكن

تطوير كل منها في اتجاه مختلف بمستوى مختلف من النجاح وهي حسب (Sojka,2008):

1- التّكيّف الاجتماعي: هو عملية ينتج عنها إدراج مناسب لموظف جديد في العلاقات الخاصة المرتبطة بمجموعة وظيفية محددة وفي الجو الاجتماعي للجماعة التنظيمية وكذلك الاستيعاب في القائمة الاجتماعية الجديدة ويطلق عليه مكون التوجيه. ويتعلق بشكل أساسي بوضع الموظف في فريق في مجموعة عمل، لذلك يجب أن يكون الموظف قادراً على التوافق الجماعي والتّكيّف مع الظروف الحالية والعلاقات الشخصية، وعلى التعاون وقبول المجموعة التي تمّ وضعه فيها، ولضمان نجاح عملية التّكيّف، يحتاج الموظفون الآخرون إلى قبول الزميل الجديد والترحيب به.

هي عملية معقدة العلاقات، وتعديل ثنائي الاتجاه وكسب مقابل حلّ وسط، التي لا تعمل دائماً بدون مشاكل. والاستعداد للقبول والتّكيّف مع الظروف الجديدة هو أمر حاسم لكلا الجانبين (المجموعة والموظف الجديد)، والهدف من التّكيّف الاجتماعي هو تحقيق دمج الموظف في النظام الحالي للعلاقات الشخصية في مكان العمل وفي المنظمة (Kachnakova,2003).

العوامل المؤثرة في عملية التّكيّف الاجتماعي:

- العوامل الداخلية:

أ- مستوى التنشئة الاجتماعية للموظف: وهي تكون بالاهتمام بالإنسان وتطوره في محيطه، الاجتماعي حتى في بيئته اليومية. وهي بذلك تحول الإنسان إلى فرد اجتماعي قادر على التفاعل والاندماج مع أفراد المجتمع.

ب- مستوى النضج الاجتماعي للموظف: وتعني النضج ووصول الفرد إلى مرحلة التّكيّف مع بيئته المحيطة ومجتمعه، التي تمّكنه من التواصل مع الآخرين بدون خوف.

ج- القدرة الاجتماعية للفرد: مثل الإدراك المعرفي والبصري.

- العوامل الخارجية:

أ- مجموعة العمل: وهي المجموعة التي تعمل كفريق لتحقيق هدف معين.

ب- العلاقات (الرسمية، غير الرسمية): وهي علاقة الفرد بزملائه أو علاقته مع مشرفيه.

ج- العادات والتقاليد القائمة للمنظمة: بمعنى هل هي منظمة تقليدية، وتستجيب لاحتياجات المجتمع، أم أنها منغلقة على نفسها ولا تستجيب للتطور والتغيير؟

د- شخصية المشرف: بمعنى هل هو شخصية انطوائية أم اجتماعية؟

هـ- المناخ الاجتماعي في مكان العمل: وهي العلاقات التي تنشأ وتنمو، وتشمل علاقات الموظفين ببعضهم البعض، وعلاقتهم برؤسائهم أو مديريهم، إلى جانب علاقتهم بالمنظمة التي يعملون بها.

1- تكيف العمل: هي عملية ينتج عنها معالجة كافية لمهام العمل وتحقيق معيار الأداء المطلوب بالإضافة إلى تدريب وتعليم الموظف. تمّ تمييز هذا المفهوم على أنّه يسمى التدريب. ويرتبط محتوى تكيف العمل ارتباطاً وثيقاً بشروط توظيف محددة، التي تمّ تعيين الموظف من أجلها بقدراته وخصائصه ومعرفة، مما يعني استعداده للقيام بالعمل المحدد.

يتمّ تضمين عمليات التّكيف في هذا الجانب في:

- الظروف المادية وظروف العمل: (الضوضاء، والسرعة في العمل، ونظام العمل والراحة، وعدد الأشخاص في المكتب. الخ)

- الظروف الشخصية: (متطلبات الوظيفة فيما يتعلق بالمعرفة والمهارات والخبرة وما إلى ذلك).

- نظام إدارة وتنظيم العمل في المنظمة.

العوامل المؤثرة في عملية التّكيف مع العمل:

- العوامل الموضوعية

أ- محتوى خصائص العمل: إما أن يكون متغيراً وتكون بيئة مفعمة بالتقلبات أو معقداً بسبب تضارب المصالح بين المنظمات من حيث التنافس، أو واقعياً ويتعامل مع الظروف المختلفة بغض النظر عن صعوبتها... الخ

ب- تنظيم العمل: أي أن يدرك كلّ موظف في المنظمة ما العمل المطلوب أن يؤديه وبالوقت المناسب.

- ج- ظروف العمل: وهي الطبيعية والمادية التي تحيط بالموظف في مكان العمل.
- د- أسلوب الإدارة وطريقتها: أي كيفية تعامل المدير مع موظفيه إما بأسلوب إداري جيد بحيث يحافظ على علاقته الجيدة مع الموظفين أو العكس.
- هـ- تقييم أداء العمل: وذلك بوجود تقييم من قبل الإداريين للموظفين بشكل دوري على أدائهم بالعمل، خصوصاً بداية توظيف الموظف الجديد.
- و- نظام المكافأة: وذلك لتحفيز الموظفين على العمل بشكل متقن.
- ي- فرص التعليم والتطوير: وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للموظفين داخل المنظمة من أجل تدريبهم وتطوير مهارات العمل.

- العوامل الذاتية

- أ- القدرة على الكفاءة المهنية: وهي الخبرات والقدرات الموجودة لدى الموظف التي تساعده في أداء أعماله.
- ب- القدرة على العمل (قدرة الأداء): وهي قدرة الموظف على أداء عمله في المنظمة.
- ج- الملف الشخصي: وهي البيانات الشخصية المرتبطة بالموظف.
- د- الملف الاجتماعي: وتتضمن الصفة الاجتماعية للموظف.
- هـ- التركيز الشخصي والعمل (القدرة التحفيزية): أي القدرة على تحفيز الموظف لنفسه من أجل أداء عمله.
- و- الحالة الظرفية للشخص: وهي الظروف التي يمر بها الموظف سواء أكانت داخل المنظمة أم خارجها (شخصية)؟

2- التّكيف مع ثقافة الشركة: بمعنى تكوين شعور الزمالة للموظف مع الشركة خلال إظهاره له كيف تستقر وظيفته في الإطار العام للشركة.

إنّ الهدف من عملية التّكيف في مجال ثقافة الشركة هو مساعدة الموظفين الجدد على التوجيه بشكل أفضل في الأعراف الاجتماعية القائمة ومعايير الإجراءات، والتّكيف معها وتحقيق التعريف الذاتي لتعاملات الشركة والموظفين، ما يؤدي إلى ازدهاره وإلهامه.

وأما العوامل التي تؤثر إيجابياً أو سلباً على مسار هذا النوع من التّكيف فهي :
قوة ثقافة الشركة، والعلاقة بين الثقافة المهيمنة والثقافات الفرعية في التنظيم،

والاستقرار أو تنوع الثقافة وما إلى ذلك. وأنّ النتيجة الإيجابية لهذا الشكل من التّكيّف هي درجة معينة من تعريف الموظف بالمنظمة، وولائه تجاهها.

3.2.2 أهمية التّكيّف الوظيفي

يستهدف التّكيّف الرضا عن النفس وراحة البال والاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتيّة على التّكيّف مع البيئة والتفاعل مع الآخرين، وهذا لا يحتاج لأكثر من التّعرف على حاجات النفس، بالإضافة إلى معرفة إمكانيات البيئة. وتظهر أهمية التّكيّف من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته، وإرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي يحددها المجتمع، مع مراعاة إمكانيات البيئة. (الحليبي، 2004).

ويعدّ التّكيّف الوظيفي من أهم العناصر التي تؤثر على رضا العاملين، فهو من العوامل التي تجعل من البيئة الوظيفية مكان تتميز به المؤسسة عن غيرها، لذا فإنّ عملية تحسين جودة حياة العمل الوظيفية وتطويرها بجميع مكوناتها الاجتماعية، والنفسية، والمادية هي مسؤولية تترتب على عاتق المؤسسة وإدارتها، وأنّ تطبيق هذه المسؤوليات من قبل المؤسسة ينعكس على نتائج أدائها، وتحقيق خططها وأهدافها، وزيادة طاقات الأفراد وإطلاق إبداعاتهم وابتكاراتهم التي تصل بالنهاية إلى رفع الكفاءة والإنتاجية (الهيّتي، 2016).

وترى الباحثة أنّ أهمية التّكيّف الوظيفي تأتي من خلال مساعدة الموظفين على تحسين أعمالهم في المنظمة؛ ما يساعدهم على رفع أداء المنظمة، لأنّ كفاءة المنظمة تأتي من مدى كفاءة الموظفين الموجودين داخلها، ويعتبر التّكيّف من أهم الأسباب التي تؤدي إلى رفع إنتاجية المنظمة وهذا بدوره يقود إلى إطالة عمر المنظمة وزيادة تنافسها مع باقي المنظمات.

4.2.2 أبعاد التّكيّف الوظيفي

1- التّكيّف مع بيئة العمل:

يمثل المناخ التنظيمي بيئة العمل الداخلية بمختلف متغيراتها وخصائصها وتفاعلاتها، حيث يؤدي المناخ التنظيمي دوراً كبيراً في ترصين السلوك الأخلاقي،

والوظيفي للأفراد العاملين من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم، والعادات، والاتجاهات، والسلوك، ومن هنا فإنّ المناخ التنظيمي يمثل شخصية المنظمة بكلّ أبعادها، وأنّ نجاحها في خلق المناخ الملائم للأفراد من شأنه أن يشجع على خلق أجواء عمل هادفة ترصد سبل الثبات، والاستقرار للأفراد على حد سواء، إذ أنّ الأفراد في البيئة التنظيمية الفاعلة يشعرون بأهميتهم في العمل وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرار، والإسهام في رسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبدلة (حمود، 2002).

2- التّكَيّف مع زملاء العمل

تساعد العلاقات الإنسانية الفرد على توفير مطالبه الأساسية في الحياة، وإشباع حاجاته ليصل إلى درجة مقبولة من الرضا والتوازن. فالعلاقات الإنسانية ليست مجرد خبرة وإحساس يكتسبه الفرد من خلال الخبرة والممارسة، بل أصبحت علماً في فن التعامل مع الأفراد والجماعات ورفع روحهم المعنوية؛ لتعزيز نموهم السليم وتكيفهم مع عناصر المجتمع المختلفة. ولهذا بدأ العلماء في الحديث عن دور العلاقات الإنسانية في بلورة الإدارة الناجحة والقادرة على الاهتمام بمطالب الإنسان الشخصية، والاجتماعية، والمهنية، وغيرها. كذلك الاهتمام بحلّ مشاكل الإنسان وتحسين أدائه الفردي، والجماعي بطريقة تُساعد المجتمع على النهوض والازدهار بشكل عام. ويطلق لفظ العلاقات الإنسانية على مجموعة من التفاعلات، التي تمثل السلوكيات الإدارية، التي أساسها المعاملة الطيبة، والأخلاق الإسلامية الحميدة، مثل الصدق، والألفة، والعدل بينه وبين من يُشرف عليهم، أو يتعامل معهم في الحقل الإداري، الذي تتحقق من خلاله الأهداف المخطط لها (القضاة، 2008).

3- التّكَيّف مع المشرفين

إنّ وظيفة الاشراف ليست سهلة، ومهمة المشرف هي إعطاء الأوامر للموظفين من أجل تحسين سير العمل، فالمشرف الجيد يبقي الموظفين على اطلاع تام بالمعلومات الجديدة، بالإضافة إلى إرشادهم للعمل بالشكل المتقن والصحيح وهذا بدوره يعمل على إبقاء علاقة جيدة مع الموظفين من أجل تأقلمهم في العمل، وعند وجود

علاقة جيدة مع المشرفين يعمل الموظف براحة أكثر مما يؤول إلى إنتاجية جيدة للمنظمة (العتيق، 2020).

4-التكيف مع المستفيدين

تري الباحثة أنّ وجود تكيف بين موظفين المنظمة والمستفيدين يمنح خدمات أفضل للمستفيد، من خلال قدرة الموظف على تلبية حاجات المراجعين، بالإضافة إلى تقديم الخدمات المطلوبة بأفضل الوسائل والأساليب، ومراعاة ظروفهم النفسية والاجتماعية، والتعامل بكلّ احترام وتقدير، كما أنّ فهم شخصيات المستفيدين من الخدمة يجعل من السهل اقناعهم واختيار الأسلوب المناسب للتعامل معهم مما يجعلهم يستمرون في التعامل مع الدوائر الحكومية.

5.2.2 أنماط التكيف

يستجيب الفرد في مواقف الحياة المختلفة بأشكال متعددة، وذلك يرتبط بالفرد نفسه ومقدار ما يملك من خصائص وصفات شخصية من جهة، كما يرتبط بالموقف ونوع الإحباط أو الصراع الذي يواجهه الفرد والضغط التي تنتج عن ذلك من جهة أخرى، وعند استعراض العديد من الآراء التي تتناول الصحة النفسية والتكيف النفسي، تبين أنّ هناك عدة تصنيفات لردود الأفعال المتوقعة من الأفراد، وهذه كلّها أنماط لأساليب التكيف التي يتبعها الفرد لمواجهة الموقف.

وصنف كاميرون أنماط التكيف كما يلي (أبو ريده، 2020):

- السيطرة على الموقف والوصول إلى حلّ.
- تجنب الموقف.
- تطوير الموقف أو المراوغة.
- الهروب من الموقف أو تجاهله.
- الشعور بالتهديد والمعاناة من الخوف.
- وقسم أساليبه إلى مجموعتين:
- أساليب تكيفية عامة: وهي العدوان وثورة الغضب أو الانسحاب والخوف والقلق.

- أساليب تكيفية خاصة: وهي أنّ الفرد نتيجة للنمو والخبرة يكتسب تكيفية كثيرة وهي تختلف من فرد إلى آخر بدرجة كبيرة، ولكنها جميعاً تخفض مستوى القلق.
- كما قسّم الأساليب التّكيفية الخاصة إلى مجموعتين رئيسيتين:
- الأساليب الدفاعية: وهي التي يلجأ إليها الفرد لحماية الذات مثل: (الاهتمام الزائد، والتوحد، والتعويض، والاسقاط، والتبرير.... الخ).
- الأساليب الهروبية: وهي نوع من أشكال التّكيف تهدف إلى الانسحاب من الموقف بغية تخفيض مستوى القلق والضغط النفسي الذي يسببه الموقف مثل: (العزلة، والسلبية، والكبت، وأحلام اليقظة... إلخ).
- استخدم شايفر وشوبن اصطلاحات آليات التّكيف وهي في نظرها عادات تكيفية بديلة، أو غير مباشرة إذ أنّ هذه العادات منتشرة بين الناس، لأنّ كلّ فرد لابد أن يواجه بعض أشكال الإحباط ويحاول بذل الجهود لحلّ الصعوبات التي تواجهه، أو تخفيض مستوى التوتر الناجم عن الموقف من خلال بعض العادات التّكيفية البديلة، رغم أنّها لا تحقق التّكيف المتكامل الذي يدعوان إليه كشرط أساسي للصحة النفسية (أبو ريده، 2020).

6.2.2 أهداف التّكيف

يمكن تحليل التّكيف فيما يتعلق بمجالين (Golani, 2007):

- 1- المهني: بقدر ما يتعلق الأمر بالمجال مهني، يتكيف الموظف بسرعة نسبياً مع ظروف ومتطلبات العمل المرتبطة بالمنصب، ويصبح على دراية بالهيكل التنظيمي، وتقسيم المهام، وتنظيم المهام.
- 2- الاجتماعي: وهو بالتّعريف على القواعد والرسالة والقيم والقواعد في المنظمة وقبولها.

وتعتبر الأهداف التالية من الأهداف الرئيسية للتّكيف (Gajda, 2015):

1. تكيف الموظفين الجدد مع ظروف ومتطلبات العمل المرتبطة بمناصبهم، وتحقيق مستوى الكفاءة المطلوب في أقصر وقت ممكن.

2. تسهيل الموظف الجديد وتمكينه في بعض الأحيان من بدء العمل في بيئة جديدة (التكيف التنظيمي).
 3. تشكيل معرفة الموظف الجديد بالمنظمة والموقع.
 4. تكييف الموظف مع أعراف المنظمة وعاداتها (التكيف الاجتماعي).
 5. تطوير نهج مناسب للمسؤوليات، وموقف ودود تجاه الشركة، وتعزيز مشاركة الموظفين من أجل تقليل مخاطر استقالة الموظف الجديد.
- علاوة على ذلك، فإن الحد من الاجتهاد الناتج عن شغل منصب جديد، وزيادة الرضا عن العمل والتحفيز، وتعزيز الشعور بالانتماء إلى منظمة، يشكل أهدافاً حاسمة للتكيف.

7.2.2 طرق التكيف

يوجد للتكيف مع المدير الجديد في العمل سبعة طرق (العاجز، ونشوان، 2004):

1. الاحترام: من خلال التعامل مع المدير الجديد في العمل على أنه إنسان وإظهار الاحترام، وجعله يشعر بأنه مرحب به وأنه في موضع تقدير، بالإضافة إلى القيام بأداء المهام الممنوعة للموظف.
2. أسلوب التعامل: من الجيد أن يكون الموظف سباقاً دائماً، وذلك بإخبار المدير الجديد أنك تريد أن تكون جزءاً من فريقه، ثم اتباع ذلك بالإجراءات التي من شأنها أن تعزز موقف الموظف.
3. السلوك: بأن يكون السلوك إيجابياً، ومنح المدير الجديد الثقة بأنه الأفضل.
4. التعلم: من الممكن أن يعرض الموظف الجديد على المدير خطة واقعية وصادقة تساعد على تعلم المزيد عن المنظمة، إضافة إلى الانفتاح لتقبل أي توجيهات جديدة من قبل المدير.
5. التوقعات: على الموظف أن يكون على وعي تام بجدول أعمال المدير الجديد، وسر خطاه في الحال، ومعرفة أولوياته ومعرفة ما يتوقع المدير وجوده ضمن أولويات الموظف.

6. التطبيق: على الموظف الالتزام على الفور بنظام العمل الذي يتبعه المدير الجديد؛ فهذه نقلة نوعية صعبة، وليست تحولاً في الأمور الإدارية، أو في عملية اتخاذ القرار أو حتى في وسائل التواصل.
7. تسليم العمل: على الموظف تقديم أفضل ما لديه، ويجب عليه أن يكون حاضراً وفعالاً دائماً؛ فكلّ عمل يقوم به الموظف سيكون جزءاً من تقييم المدير لأدائه.

8.2.2 مراحل عملية التكيف

- تمرّ عملية التكيف بعدة مراحل، وهي (Provaznik, 1997):
1. مرحلة ما قبل التشغيل: التي تشمل فترة زمنية قبل تغيير ظروف الحياة، حيث يقوم الشخص بتكوين فكرة عما ينتظره وكيف يجب أن يكون جاهزاً لذلك.
 2. مرحلة التوجيه العالمي: وهي المرحلة التي تأتي بعد لحظة ابتداء الظروف الجديدة في التأثير على الشخص.
 3. مرحلة التغيير الواعي للعلاقات: هذه المرحلة تبدأ عندما يبدأ الشخص في تغيير علاقته نحو ظروف حياة جديدة ومتغيرة ويكون قادراً على استخدام إمكانياته للتعامل مع تلك التغييرات.
 4. مرحلة التكيف: وتأتي نتيجة اجتياز الوضع والظروف الحياتية الجديدة، وقدرة الموظف على التعامل مع بيئته الجديدة.

9.2.2 التكيف الوظيفي وعلاقته بالرضا والأداء الوظيفي

إنّ الرضا الوظيفي هو مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد اتجاه العمل الذي يشغله حالياً وهذه المشاعر قد تكون إيجابية أو سلبية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتوقع الفرد أن يحققه من عمله فبقدر ما تمثّل وظيفته مصدر إشباع أو منافع كبيرة ومتعددة له، بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها وبالعكس. ويمثّل الرضا الوظيفي عاملاً عاماً يتضمن عوامل رضا فرعية أهمها: رضا الفرد عن أجره، محتوى عمله، فرص الترقية، رئيسه، المنظمة التي يعمل بها، وظروف عمله (قريشي، والسبتي، 2015).

أما الأداء الوظيفي يقصد به الطريقة أو منهج استراتيجي متكامل لتحقيق نجاح تنظيمي متواصل وذلك بتحسين أداء العاملين بالمنظمة وتنمية قدراتهم الفردية والجماعية (Armstrong,2001).

من خلال التعاريف السابقة ترى الباحثة أنه عند وجود رضا للموظف داخل المنظمة فإنّ أدائه يصبح أفضل، وهذا ينعكس عن مدى تكيفه في المنظمة، حيث يحقق النجاح المراد تحقيقه، ما يؤدي إلى دوام سير عمل المنظمة بشكل جيد. وقد يترتب على إهمال الموظفين في بعض المؤسسات الحكومية والمنظمات الأخرى إلى انخفاض إنتاجيتها وانخفاض مستوى الأداء فيها، لذلك من الضروري معالجة هذه القضية من أجل تحسين مستوى أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي، وذلك من خلال توجيههم من قبل المديرين وتحفيزهم ما يؤدي إلى تكيفهم في بيئة العمل، وهذا يؤدي بالطبع إلى تحقيق رضاهم الوظيفي لتوظيف نشاطاتهم في تحقيق أهداف المنظمة، إذ أنّ التّكيف الوظيفي مرتبط بالرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى تحسين أدائهم لتحقيق النجاح للمنظمة.

3.2 الدراسات السابقة:

وبالاطلاع ومراجعة عدد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية، ذات الصلة والعلاقة بموضوع هذه الدراسة، لم يُعثر - بحسب علم الباحثة - على دراسات ربطت متغيرات هذه الدراسة مع بعضها بعضاً "أثر الذكاء العاطفي في التّكيف الوظيفي من وجهة نظر المديرين". ونبين أدناه مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة، وبشكل مستقل:

الدراسات العربية:

أولاً: الدراسات العربية المتعلقة بالذكاء العاطفي

1. دراسة قامت بها (رايس، 2022) والموسومة بـ "تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولاتية: دراسة ميدانية على طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال جامعة محمد خضير بسكرة"

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى وجود أثر الذكاء العاطفي على النية المقاولاتية على طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال في جامعة بسكرة، وكيف يمكن أن تؤثر

على نيتهم في الانخراط في هذا النوع من النشاط بعد التخرج. حيث تكونت العينة من (160) طالباً تمّ اختيارهم عن طريق العينة القصدية، وتمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على النية المقاولاتية ووجود أثر لاستخدام العواطف على النية المقاولاتية. وخلصت إلى ضرورة نشر ثقافة الوعي بأهمية متغيرات الدراسة لدى الطلبة الجامعيين، وتدريبهم من خلال عقد الندوات والمؤتمرات العلمية والبرامج التدريبية الخاصة بهذا الموضوع.

2. دراسة قام بها (القرشي، 2021) والموسومة بـ "أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية لدى قائدي وقائدات مدارس محافظة جدة. حيث تكونت عينة الدراسة من (200) قائد وقائدة للمدارس في محافظة جدة، وتمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمّ اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية على قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة. وخلصت إلى ضرورة الاهتمام بالقيادات الإدارية في المدارس (القادة) بالذكاء العاطفي بأبعاده ومعرفة كيفية الاستفادة منه في النمط القيادي المتبع، بالإضافة إلى رفع المستوى المعرفي لدى (القادة) فيما يخص الذكاء العاطفي في حقل العمل الإداري وتوضيح أثره على الأداء وعلى النمط القيادي، وذلك من خلال عقد الندوات والمحاضرات وورش العمل.

3. دراسة قامت بها (أمينة وآخرون، 2021) والموسومة بـ "تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرار لدى البنوك التجارية، وتكونت العينة من (162) موظف في البنوك التجارية، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى أنّ هناك ارتباط سالب بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات الإدارية، وهناك ارتباط سالب بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية. وخلصت إلى ضرورة عقد برامج تدريبية للموظفين لإكسابهم مهارات الذكاء العاطفي، والاستعانة بخبراء متخصصين في مجال الذكاء العاطفي لتدريب الموظفين على كيفية استخدامه وتوظيفه في عملية اتخاذ القرار.

4. دراسة قام بها (ملحم وآخرون، 2020) والموسومة بـ "الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة، حيث تكونت عينة الدراسة من (496) طالباً وطالبة في الجامعات الأردنية. وتمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمّ اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية في الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده (المعرفة الانفعالية، والوعي الذاتي، والدافعية، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية) في أداء العاملين من حيث (دقة الإنجاز، الإبداع، القدرة على التعلّم، والانتظام في العمل) في الجامعات الأردنية الخاصة. وخلصت إلى ضرورة تبني الإدارة العليا في الجامعات الأردنية رؤية فعالة في إبراز الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة.

5. دراسة (ديب، 2020) والموسومة بـ "دور استراتيجية التدريب في تنمية الذكاء العاطفي: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في جامعة تشرين"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تبني جامعة تشرين لاستراتيجية التدريب وتحديد مدى توافر أبعاد الذكاء العاطفي لدى العاملين الإداريين في الجامعة بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين استراتيجية التدريب وتنمية الذكاء لدى العاملين الإداريين، تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من (150) عاملاً إدارياً.

توصلت الدراسة إلى أنّ جامعة تشرين تتبنى استراتيجية التدريب، وتتوافر فيها أبعاد الذكاء العاطفي بدرجة كبيرة لدى العاملين الإداريين، بالإضافة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين محاور استراتيجية التدريب وتنمية كلّ بعد من أبعاد الذكاء العاطفي. وخلصت إلى الاهتمام المستمر من قبل جامعة تشرين باستراتيجية التدريب ووسيع نطاقها من خلال تفعيل نظم التدريب للحصول على معلومات أكثر تنوعاً، بالإضافة إلى الاهتمام المستمر بالعاملين وتعزيز الثقة بالنفس والرقابة الذاتية والضمير الشخصي لتسهيل عملية التدريب.

دراسات عربية المتعلقة بالتّكّيّف الوظيفي:

1. دراسة (العموش، 2020) والموسومة بـ "التنمية المهنية وعلاقتها بالتّكّيّف الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر مديري المدارس"

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين التنمية المهنية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان والتّكّيّف الوظيفي من وجهة نظر مديري المدارس، تمّ استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تكونت عينة الدراسة من (196) مديراً تمّ اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية، وتمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد عينة على واقع التنمية المهنية لدى المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان ومستوى التّكّيّف الوظيفي لديهم، وخلصت إلى تعزيز درجة ممارسة تطبيق مجالات التنمية المهنية بمشاركة المعلمين في التخطيط لبرامج التنمية المهنية، وتشجيع روح التعاون بين المعلمين والاهتمام بمقترحاتهم والأفكار المقدمة من قبلهم.

2. دراسة (القوس، 2020) والموسومة بـ "التّكّيّف الاجتماعي والوظيفي للشباب السعودي في وظائف التوطين وفقاً لرؤية 2030"

هدفت الدراسة إلى تقصي مدى تكيف الشباب السعودي اجتماعياً ووظيفياً في وظائف التوطين وفقاً لرؤية المملكة 2030، تمّ استخدام المنهج الوصفي حيث تكونت

العينة من (200) شاب وشابة وأخذت العينة بالطريقة العشوائية، وتمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للتكيف الاجتماعي والوظيفي للشباب السعودي في وظائف التوطين لصالح الإناث والحاصلين على مؤهلات أقل وذوي الدخل الأعلى، وخلصت إلى إعادة النظر في قيمة الأجور في وظائف التوطين، وسن وتفعيل القوانين واللوائح التي تكفل حداً للأجور، بالإضافة إلى إسهام المؤسسات الدولة المختلفة (التعليمية، الإعلامية، الثقافية... الخ) في تغيير نظرة المجتمع السعودي لبعض المهن التي لا يزال ينظر إليها بسلبية.

3. دراسة (أبو ريده، 2020) والموسومة بـ "مستوى التكيف الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم للواء ماركا وعلاقته بالالتزام التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التكيف الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم للواء ماركا وعلاقته بالالتزام التنظيمي، تمّ استخدام المنهج الوصفي المسحي حيث تكونت العينة من (159) موظفاً وموظفة، وتمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ مستوى التكيف الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم للواء ماركا جاء بدرجة متوسطة، وخلصت إلى ضرورة التأكيد إلى تعزيز نقاط القوة، وتوفير جميع الإمكانيات للمحافظة على مستوى التكيف الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين، بالإضافة إلى تزويدهم بكلّ ما هو جديد في مجال التكيف الوظيفي، لما له من أثر إيجابي على الالتزام التنظيمي.

4. دراسة (الحوامدة، 2018) والموسومة بـ "ضغوط العمل وأثرها على التكيف الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية في مستشفى الجامعة الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية وذلك من خلال دراسة مجموعة من عناصر ضغوط العمل وتأثيرها على التكيف الوظيفي. تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من (60) موظفاً تمّ اختيارهم عشوائياً، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر بين ضغوط العمل والتكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز الثقة لدى العاملين بما يتعلق بالأمان الوظيفي وتوفير فرص الترقية بشفافية ضمن معايير واضحة.

5. دراسة (الصليبي، 2017) والموسومة بـ "مستوى التكيف الوظيفي لدى المعلمين الجدد في وزارة التربية في دولة الكويت واتجاهاتهم نحو المهنة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التكيف الوظيفي لدى المعلمين الجدد في وزارة التربية في دولة الكويت من وجهة نظرهم، وعلاقته باتجاهاتهم نحو مهنة التعليم، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي. وتكونت عينة الدراسة من (751) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العنقودية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ مستوى التكيف الوظيفي لدى المعلمين الجدد في وزارة التربية في دولة الكويت من وجهة نظرهم جاء بدرجة متوسطة. وخلصت إلى ضرورة توفير أساليب التنمية المهنية للمعلمين الجدد، فضلاً عن عقد دورات تدريبية للمعلمين الجدد تتعلق بالعلاقات الإنسانية والاتصال واستراتيجيات التدريس والتقويم وإدارة الصف.

الدراسات الأجنبية المتعلقة بالذكاء العاطفي

1. دراسة (Hussain, 2021) والموسومة بـ "Impact of Emotional

Intelligence on the Career Performance of Managers: An Applied Study of Principals in Shendi Municipality of Sudan"

"تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمديرين: دراسة تطبيقية للمديرين في بلدية شندي بالسودان"

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في بلدية شندي ولاية نهر النيل بالسودان، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت العينة من (20) مديراً تم أخذهم عن طريق المسح الشامل.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وتعتمد هذه العلاقة على المستوى الذي يتمتع به المديرون في كلّ مكون، وخلصت إلى ضرورة رفع مستوى معرفة المديرين بالذكاء العاطفي كمفهوم جديد في مجال العمل الإداري، بالإضافة إلى عقد ندوات وحاضرات دورية حول مفهوم الذكاء العاطفي.

2. دراسة (Besada,2019,) الموسومة بـ **"The impact of emotional intelligence on the managerial employees job satisfaction: An empirical study on Ain shams University"** أثر الذكاء

العاطفي على الرضا الوظيفي الإداري: دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد الرضا الوظيفي، وتمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت العينة من (373) موظفًا إداريًا وتمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، وخلصت الدراسة إلى ضرورة عقد دورات وندوات للإداريين تبين معنى الذكاء العاطفي، بالإضافة إلى تشجيع العاملين الإداريين على استخدام الذكاء العاطفي لمساعدتهم على الرضا الوظيفي.

3. دراسة (Barakat,2021) الموسومة بـ **"The Role of emotional intelligence on language learning: A case study of AI-Jouf University students (common first year)"**

"دور الذكاء العاطفي في تعلم اللغة: دراسة حالة لطلاب جامعة الجوف (السنة الأولى المشتركة)".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي ومعتقدات طلاب المرحلة الثالثة من التعليم العالي في السعودية حول تعلم اللغة والتأكيد على مفهوم الذكاء العاطفي كأهمية أساليب التعلّم، وتحديد دور الذكاء العاطفي في تقليل قلق تعلم اللغة لطلاب التعليم العالي السعودي. تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت العينة من (30) طالب، وتمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود دلالة إحصائية لدور الذكاء العاطفي في تقليل قلق تعلم اللغة لطلاب التعليم العالي في جامعة الجوف، وخلصت إلى أنه يجب أن يكون الذكاء العاطفي أحد النقاط المحورية في المدارس؛ لأنه يؤثر بشكل كبير على مخرجات التعلم ويجب تفعيل التكنولوجيا الجديدة والحديثة واستخدامها في هذا المجال لتدريب وتعزيز الذكاء العاطفي.

الدراسات الأجنبية المتعلقة بالتكيف الوظيفي:

4. دراسة (Yaacob, Don, & Yaacob, 2020) والموسومة بـ **“Educational policy implementation: adaptation differences among secondary school teachers in Malaysia”**

”تنفيذ السياسة التعليمية: اختلافات التكيف بين معلمي المدارس الثانوية في ماليزيا“

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الاختلافات في مستوى تكيف المعلم مع التغيير في سياسة التعليم الماليزية في المدارس الثانوية الوطنية، والمدارس الدينية الممولة من الحكومة، تم استخدام البحث الكمي حيث تكونت العينة من (300) معلماً تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تكيف المعلمين كان عالياً ولا يوجد فرق في مستوى التكيف بين معلمي المدارس الوطنية ومعلمي المدارس الدينية الممولة من الحكومة، وخلصت إلى أنه من الضروري عقد دورات وندوات لمديري المدارس على وجه التحديد من أجل تحسين تكيف المعلمين بمستوى عال.

5. دراسة (Monika & Magdalena, 2017) والموسومة بـ **“Employees’ adaptation as a critical element of human resources management– a case study”**

”تكيف الموظفين كعنصر حاسم في إدارة الموارد البشرية- دراسة حالة“
الهدف من هذه الدراسة هو تحديد العوامل التي تؤثر على تكيف الموظفين، وتقييم العملية في شركة مختارة. تم استخدام طريقة دراسة الحالة (دراسة تجريبية) حيث

تكونت العينة من (4) رؤساء المكاتب و (3) من مديري الفرق وتمّ إجراء المقابلات والملاحظة لجمع البيانات، ثم تمّ استكمال الدّراسة بالملاحظات وتحليل الوثائق.

توصلت الدّراسة إلى أنّ العملية تسير بطريقة منظمة وخطة الإدارة واتخاذ الإجراءات المرتبطة بإدخال الوافدين الجدد إلى المنظمة من أجل تقليل مخاطر استقالتهم، بالإضافة إلى ضمان مستوى عال من السلامة، وخلصت الدّراسة إلى تقييم العوامل التي تحفز الموظفين على مواصلة العمل، والتّعرّف على آراء الموظفين فيما يتعلق بالقيود المحتملة للتّكيف التي ستكون مفيدة لهم.

6. دراسة (Ssesanga,2005) والموسومة بـ "Job Satisfaction Of

University Academics: Perspectives From Uganda"

"الرضا الوظيفي لأكاديميات الجامعة: وجهات نظر من أوغندا"

هدفت هذه الدّراسة إلى التّعرّف على مستوى التّكيف الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين الأوغنديين، تمّ استخدام النهج الكمي والنوعي حيث تكونت العينة من (182) فرد وقع عليهم الاختيار في جامعة، تمّ استخدام الاستبانات والمقابلات كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدّراسة إلى أنّ العوامل الأكثر تأثيراً في التّكيف هي كلّ ما هو متصل بسلوك زملاء العمل، والاشراف، وأما الدافع لخلق عدم التّكيف فكان أكثرها عوامل خارجية مثل المكافآت والترقية وبيئة العمل، وخلصت إلى أنّه يجب على مديري الجامعات معالجة القضية الحساسة المتمثلة في التوسع المستمر وتناقص الموارد التعليمية بشكل عاجل من أجل التدريس الفعال في الجامعات الأوغندية.

التعقيب على الدّراسات السابقة:

أولاً: مدى استفادة الدّراسة الحالية من الدّراسات السابقة:

كان للدراسات السابقة فائدة كبيرة في تكوين تصور شامل لموضوع الدّراسة، الأمر الذي أسهم في:

1. صياغة مشكلات الدّراسة وفرضياتها.
2. إثراء الجزء النظري من الدّراسة.
3. بناء أداة الدّراسة الحالية (الاستبانة).

4. عرض نتائج الدراسة الحالية وتوصياتها.

5. التأكد من أن هذه الدراسة لا تمثل تكراراً لأي من الدراسات السابقة.

ثانياً: الفجوة البحثية والعلمية للدراسة:

ولعلّ هذه الدراسة قد تطرقت جاهدة- ما أمكن- للدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية: الذكاء العاطفي، والتكيف الوظيفي فوجدت ثمة فجوات بحثية بينها وبين ما سبقها، ترجو الباحثة أن تكون موفقة في إغلاقها، وتغطية النقص الحاصل في الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة وأبعادها في بيئات متنوعة، خاصة بيئة العمل الأردنية، ويمكن توضيح الفجوات البحثية بين هذه الدراسة والدراسات السابقة؛ على النحو الآتي:

1- الأنموذج التكاملي لمتغيرات وأبعاد الدراسة: بعد مراجعة الدراسات السابقة التي

تناولت مفاهيم الذكاء العاطفي، والتكيف الوظيفي، تبين وجود فجوة بحثية في تلك النماذج التي شملت متغيرات مستقلة، وتابعة ووسيطه؛ إذ اتضح عدم وجود دراسات سابقة - على حد علم الباحثة- تناولت عنوان الدراسة الحالي، أو جمعت بين متغيرات الدراسة الحالية وأبعادها؛ لذا تعدّ هذه الدراسة من الدراسات الأردنية القليلة التي تسعى إلى تقديم أنموذج متكامل لدراسة أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، وهذا ما يميز الدراسة الحالية في تناولها المتغيرات مجتمعة، وبذلك تكون الدراسة قد أسهمت في تغطية الفجوة البحثية التي أغفلتها الدراسات السابقة بعدم تناول تلك المتغيرات مجتمعة.

ثالثاً: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، وهذا ما لم يتم اختياره في الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) في الأدب الإداري- على حد علم الباحثة- فهذه الدراسة الوحيدة التي درست أثر الذكاء العاطفي بأبعاده: (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) في التكيف الوظيفي بأبعاده:

(التّكّيّف مع بيئة العمل، والتّكّيّف مع زملاء العمل، والتّكّيّف مع المشرفين، والتّكّيّف مع المستفيدين).

كما تميّزت هذه الدّراسة أيضًا في تناولها للدوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة لما لها من أهميّة في امتلاك مدراء قادرين على استخدام الذّكاء العاطفي وتفعيله في التّكّيّف الوظيفي، حيث تعمل على تحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، الذي يعدّ ذلك كأحدى أدوات الاستمرارية، ورفع القدرات التنافسية للدائرة؛ ما يدفع الدائرة- موضوع الدّراسة- إلى تحسين عملها.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يصف هذا الفصل منهجية الدراسة ومفردات عينتها، والأداة المستخدمة من أجل جمع بيانات الدراسة، وكذلك الإجراءات اللازمة للتحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، والإجراءات التطبيقية اللازمة والأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات، وفيما يلي وصفاً لمفردات المنهجية والإجراءات:

1.3 منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فقد تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات السابقة والبحوث النظرية والميدانية ذات الصلة بموضوع الدراسة من أجل بلورة الأساس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، وكذلك تم الوقوف على أهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة التي تعتبر ذات صلة، وما تتضمنه من محاور معرفية. أما بالنسبة للبحث الميداني التحليلي، فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل وتحليل جميع البيانات التي تم جمعها من خلال الإجابة عن أسئلة الاستبانة المعتمدة في هذه الدراسة، وفيما يلي مصادر الحصول على البيانات والمعلومات:

أولاً: المصادر الثانوية: تم الاعتماد على المصادر العلمية من الكتب والمجلات ورسائل الماجستير والدكتوراه العربية والأجنبية، وكذلك شبكة (الانترنت)، بحيث تم الرجوع إلى بعض المصادر الموثوقة والمعتمدة منها.

ثانياً: المصادر الأولية: من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، فقد تم تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) لتغطيه الجانب الميداني بالاعتماد على الدراسات السابقة والإطار النظري واستشارة ذوي الخبرة والمتخصصين في موضوع هذه الدراسة.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من المستويات الادارية (المدرء، ورؤساء أقسام، ورؤساء الشعب) والبالغ عددهم (259) مديراً ورئيس قسّم ورئيس شعبة، تمّ مسح شامل لجميع افراد مجتمع الدراسة، استجاب منهم ما مجموعه (151) مديراً ووجد أنّ استجاباتهم مناسبة وصالحة للتحليل الاحصائي وشكّلت ما نسبته (94.4%) من عينة الدراسة، و(58.3%) من مجتمع الدراسة. والجدول التالي رقم (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي

3.3 عينة الدراسة:

جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي		
الفئة	العدد	النسبة %
مدير	44	17.0
رئيس قسّم	144	55.6
رئيس شعبة	71	27.4
المجموع	259	100%

ويبين الجدول التالي رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها الشخصية والوظيفية:

جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	103	68.2
	أنثى	48	31.8
	أقل من 30 سنة	5	3.3
الفئة العمرية	30-أقل من 40 سنة	56	37.1
	40-أقل من 50 سنة	78	51.7
	50 سنة فأكثر	12	7.9
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط فما دون	32	21.2
	بكالوريوس	76	50.3
	دراسات عليا	43	28.5
المسمى الوظيفي	مدير	35	23.2
	رئيس قسم	79	52.3
	رئيس شعبه	37	24.5
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	7	4.6
	5-أقل من 10 سنة	41	27.2
	10-أقل من 15 سنة	30	19.9
	15 سنة فأكثر	73	48.3

يتّضح من الجدول رقم (2) أنّ عدد الذكور يفوق عدد الإناث، وشكّل الذكور ما نسبته (68.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، مقابل الإناث اللواتي شكّلن ما نسبته (31.8%)، وهذا يعكس واقع الوظيفة العامة حيث يتفوق عدد الذكور على عدد الإناث في الوظائف الحكومية.

كما بينت معطيات الجدول أعلاه أنّ الفئة العمرية (40-أقل من 50 سنة) احتلت المرتبة الأولى وشكّلت ما نسبته (51.7%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، تلتها الفئة العمرية (30-أقل من 40 سنة) وشكّلت ما نسبته (37.1%)، ثم جاءت الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) في المرتبة الثالثة بنسبة (7.9%)، وفي المرتبة الرابعة

والأخيرة جاءت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة بلغت (3.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فقد تبين من الجدول السابق رقم (2) أنّ حملة درجة البكالوريوس قد شكّلوا ما نسبته (50.3%)، مقابل (28.5%) من مجموع عينة الدراسة كانوا من حملة درجة الدراسات العليا، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء حملة درجة دبلوم متوسط فما دون بنسبة بلغت (21.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وبخصوص متغير المسمى الوظيفي، فقد بينت معطيات الجدول رقم (2) أنّ فئة رئيس قسم قد احتلت المرتبة الأولى وشكّلت ما نسبته (52.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وجاءت فئة رئيس شعبه في المرتبة الثانية بنسبة بلغت (24.5%)، ثم أخيراً فئة مدير بنسبة (23.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وحول متغير عدد سنوات الخبرة، فقد تبين من الجدول رقم (2) أنّ فئة (15 سنة فأكثر) قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة بلغت (47.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، تلتها فئة (5- أقل من 10 سنوات) بنسبة بلغت (27.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وجاءت الفئة (10- أقل من 15 سنة) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (19.9%)، والفئة (أقل من 5 سنوات) في المرتبة الرابعة والأخيرة بنسبة بلغت (4.6%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

4.3 أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة (الملحق (أ))، التي تمّ بناؤها وتطويرها بناءً على الدراسات السابقة والإطار النظري، حيث تمّ الاعتماد على دراسة (Goleman, 2011) لقياس المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)، ودراسة (الصليبي، 2017) لقياس المتغير التابع (التكيف الوظيفي)، وتكونت الاستبانة من الأقسام الآتية:

القسم الأول: ويعبر عن خصائص عينة الدراسة، وفقاً للمتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، والفئة العمرية)، والمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

القسم الثاني: تكون من (39) فقرة تمّ توزيعها لتقيس أبعاد المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)، والمتغير التابع (التكيف الوظيفي) وعلى النحو الآتي:

الجزء الأول: أبعاد المتغير المستقل:

1. فهم الذات ويقاس بالفقرات (1-4).
2. إدارة الذات وتقاس بالفقرات (5-9).
3. التعاطف ويقاس بالفقرات (10-15).
4. المهارات الاجتماعية ويقاس بالفقرات (16-19).
5. الدافعية ويقاس بالفقرات (20-23).

الجزء الثاني: أبعاد المتغير التابع:

1. التكيف مع بيئة العمل ويقاس بالفقرات (23-27).
2. التكيف مع الزملاء ويقاس بالفقرات (28-31).
3. التكيف مع المشرفين ويقاس بالفقرات (32-35).
4. التكيف مع المستفيدين ويقاس بالفقرات (36-39).

وقد صنف إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي وحددت بـ(5) إجابات حسب أوزانها وعلى النحو الآتي: (موافق بشدة وأعطي (5) درجات، موافق وأعطي (4) درجات، موافق بدرجة متوسطة وأعطي (3) درجات، غير موافق وأعطي (2) درجة، غير موافق بشده وأعطي (1) درجة واحدة).

5.3 صدق أداة الدراسة:

للتحقق من أنّ أداة الدراسة تصلح لقياس ما وضعت من أجل قياسه، فقد تمّ عرضها على (10) محكمين من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، وجامعة عمان الأهلية، وجامعة الطفيلة التقنية، ومن أصحاب الخبرة والاختصاص كما في (الملحق أ)) للتحقق من مدى ملائمة فقراتها للأهداف الدراسة، وقد تمّ الأخذ بعين الاعتبار بكافة آراء ومقترحات السادة المحكمين من حيث الحذف

والتعديل بهدف الوصول إلى الصورة النهائية للاستبانة بما يلائم أغراض الدراسة وصلاحيات الفقرات وانتمائها للأبعاد التي صممت لها.

وتمّ التحقق من صدق البناء من خلال عينة استطلاعية بلغ حجمها (30) مديراً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها، حيث تمّ استخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة مع المجال الذي تنتمي إليه، وفيما يلي عرض لنتائج الصدق التمييزي لأبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع:

جدول (3)

الصدق التمييزي لفقرات أبعاد الذكاء العاطفي

فهم الذات		ادارة الذات		التعاطف		المهارات الاجتماعية		الدافعية	
الفقرة	قيمة R	الفقرة	قيمة R	الفقرة	قيمة R	الفقرة	قيمة R	الفقرة	قيمة R
1	**0.550	5	**0.673	10	**0.594	16	**0.751	20	**0.803
2	**0.665	6	**0.593	11	**0.608	17	**0.824	21	**0.819
3	**0.710	7	**0.624	12	**0.689	18	**0.793	22	**0.794
4	**0.700	8	**0.716	13	**0.730	19	**0.749	23	**0.831
		9	**0.760	14	**0.764				
				15	**0.745				

** دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

يتّضح من نتائج الجدول رقم (3) أنّ قيم معاملات ارتباط الفقرات مع أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي كانت جميعها دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وبالتالي يمكن الحكم على تلك الفقرات بأنّها صادقة من الناحية التمييزية.

جدول (4)

الصدق التمييزي لفقرات أبعاد التكيف الوظيفي

التكيف مع بيئة العمل		التكيف مع الزملاء		التكيف مع المشرفين		التكيف مع المستفيدين	
الفقرة	قيمة R	الفقرة	قيمة R	الفقرة	قيمة R	الفقرة	قيمة R
24	0.437	28	0.842	32	0.851	36	0.725
25	0.782	29	0.861	33	0.891	37	0.812
26	0.795	30	0.868	34	0.885	38	0.872
27	0.841	31	0.856	35	0.870	39	0.851

**دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

يتّضح من نتائج الجدول رقم (4) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات مع أبعاد المتغير التابع: التكيف الوظيفي كانت جميعها دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) وبالتالي يمكن الحكم على تلك الفقرات بأنها صادقة من الناحية التمييزية.

6.3 ثبات أداة الدراسة:

جرى استخراج معامل الثبات طبقاً لمعادلة كرونباخ ألفا للتأكد من الاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية ولكل متغير بجميع أبعاده، وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.940) وتعد هذه النسبة مرتفعة وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة، والجدول التالي رقم (5) يبين قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة:

جدول (5)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

رقم الفقرة	اسم البعد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
4-1	فهم الذات	0.734
9-5	ادارة الذات	0.729
15-10	التعاطف	0.816
19-16	المهارات الاجتماعية	0.782
23-20	الدافعية	0.807
23-1	المتغير المستقل: الذكاء العاطفي	0.897
27-24	التكيف مع بيئة العمل	0.722
31-28	التكيف مع الزملاء	0.880
35-32	التكيف مع المشرفين	0.913
39-36	التكيف مع المستفيدين	0.835
39-24	المتغير التابع: التكيف الوظيفي	0.933

7.3 المعالجة الإحصائية:

لاختبار فرضيات الدراسة تمّ اعتماد أساليب الاحصاء الوصفي والتحليلي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.23) وعلى النحو الآتي:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها الشخصية والوظيفية.

2. معامل ارتباط بيرسون (Person) للتحقق من صدق أداة الدراسة من الناحية التمييزية.

3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط إجابات المبحوثين نحو أبعاد متغيري الدراسة: (المستقل، والتابع).

4. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

5. تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لمعرفة المتغيرات المستقلة التي دخلت في معادلة التنبؤ.
6. اختبار معامل تضخم التباين (Variance inflation factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتحقق من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.
7. اختبار معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions).

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج:

تمّ في هذا الفصل عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات وهي: قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد متغيرات الدراسة والفقرات المكونة لكلّ بعد، بالنظر إلى أن الإجابة على فقرات الاستبانة تدرجت ضمن مقياس (ليكرت الخماسي) للخيارات المتعددة والمستخدم في هذه الدراسة وعلى النحو التالي:

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة	موافق	موافق بشدة
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستخدمت قاعدة الاهمية النسبية للتعليق على درجات المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الاجابة لكل عبارة، وعلى النحو الاتي:

قاعدة الاهمية النسبية = (الحد الاعلى للبدل - الحد الادنى للبدل) / عدد المستويات

$$1.333 = 3/(1-5) =$$

$$2.333 = 1.333+1$$

$$3.666 = 1.333+2.333$$

$$5 = 1.333+3.666$$

وبناءً على ذلك فإن التعبير عن مستوى المتوسطات الحسابية لتفسير البيانات

باستخدام المعيار الآتي:

مرتفع	متوسط	منخفض
5.00-3.67	3.66-2.34	1-2.33

واعتماداً على ما تقدم، فإنّ قيمة المتوسط الحسابي الذي يقع ضمن الفئة

(5.00-3.67) يكون مستوى الاستجابات مرتفعاً، أما إذا كانت قيمة المتوسط

الحسابي ضمن الفئة (3.66-2.34) فإنّ مستوى الاستجابات يكون متوسطاً، وإذا

كان المتوسط الحسابي أقل من (2.33) يكون مستوى الاستجابات منخفضاً.

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من وجهة نظر المبحوثين؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من وجهة نظر المبحوثين، وفيما يلي عرض للنتائج:

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس أبعاد الذكاء العاطفي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	فهم الذات	4.23	0.491	4	مرتفع
2	ادارة الذات	4.13	0.548	5	مرتفع
3	التعاطف	4.27	0.519	3	مرتفع
4	المهارات الاجتماعية	4.41	0.527	1	مرتفع
5	الدافعية	4.30	0.560	2	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.27	0.401	-	مرتفع

تُشير نتائج الجدول رقم (6) إلى أنّ المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس الذكاء العاطفي قد بلغ (4.27) بانحراف معياري (0.401) ويمثل درجة مرتفعة، وقد احتل بعد المهارات الاجتماعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.41)، وفي المرتبة الثانية جاء بعد الدافعية بمتوسط حسابي (4.30)، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد التعاطف بمتوسط حسابي (4.27)، وفي المرتبة الرابعة جاء بعد فهم الذات بمتوسط حسابي (4.23)، وأخيراً جاء بعد إدارة الذات بمتوسط حسابي (4.13).

وفيما يلي عرض للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على أبعاد الذكاء العاطفي كلّ على حده:

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد فهم الذات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يتوفر لدي القدرة الذاتية على فهم مشاعري	4.48	0.641	1	مرتفع
2	أشعر بأنني قادر على تقييم نقاط القوة والضعف لدي وللآخرين	4.26	0.670	2	مرتفع
3	أمتلك القدرة على التأثير في مشاعر الآخرين	4.12	0.739	3	مرتفع
4	أعبر عن مشاعري للآخرين حتى وإن كانت مختلفة عنهم	4.07	0.789	4	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.23	0.491	-	مرتفع

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (7) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بعد فهم الذات قد بلغ (4.23) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (1) (يتوفر لدي القدرة الذاتية على فهم مشاعري) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (2) (أشعر بأنني قادر على تقييم نقاط القوة والضعف لدي وللآخرين) بمتوسط حسابي (4.26)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) (أعبر عن مشاعري للآخرين حتى وإن كانت مختلفة عنهم)، بمتوسط حسابي (3.50). وقد حظيت باقي الفقرات بتقديرات مرتفعة.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد إدارة الذات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
5	أستطيع إدارة الوقت حسب المهام المطلوب إنجازها بسهولة	4.32	0.706	2	مرتفع
6	أتجنب الاحكام السريعة على اعمال الآخرين	4.13	0.670	3	مرتفع
7	يتوفر لدي قدرة تساعدني في تأدية واجبات عملي	4.36	0.735	1	مرتفع
8	يتوفر لدي القدرة على اغتنام الفرص	4.10	0.781	4	مرتفع
9	اضبط مشاعري عند سماع اخبار مزعجة	3.73	1.019	5	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.13	0.548	-	مرتفع

تُشير نتائج الجدول رقم (8) إلى أنّ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد إدارة الذات قد بلغ (4.13) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (7) (يتوفر لدي قدرة تساعدني في تأدية واجبات عملي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (5) (أستطيع إدارة الوقت حسب المهام المطلوب إنجازها بسهولة) بمتوسط حسابي (4.32)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (9) (اضبط مشاعري عند سماع اخبار مزعجة) بمتوسط حسابي (3.73)، وقد حظيت باقي الفقرات بتقديرات مرتفعة.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
10	أستطيع قراءة مشاعر الموظفين من تعابير وجوههم	4.12	0.783	5	مرتفع
11	أمتلك القدرة على الاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة	4.05	0.769	6	مرتفع
12	أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لمشكلة ما في أداء اعمالهم	4.33	0.680	3	مرتفع

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
13	أتعاطف مع مشكلات الآخرين وأقدر ظروفهم	4.45	0.671	1	مرتفع
14	أراعي الظروف النفسية للموظفين	4.32	0.679	4	مرتفع
15	أراعي الظروف الاجتماعية للموظفين	4.37	0.727	2	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.27	0.519	-	مرتفع

توضح النتائج الإحصائية في الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التعاطف قد بلغ (4.27) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (13) (أتعاطف مع مشكلات الآخرين وأقدر ظروفهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.45)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (15) (أراعي الظروف الاجتماعية للموظفين) بمتوسط حسابي (4.37)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (11) (أمتلك القدرة على الاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة)، بمتوسط حسابي (4.05)، وقد حظيت باقي الفقرات بتقديرات مرتفعة.

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
10	أستطيع قراءة مشاعر الموظفين من تعابير وجوههم	4.12	0.783	5	مرتفع
11	أمتلك القدرة على الاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة	4.05	0.769	6	مرتفع
12	أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لمشكلة ما في أداء أعمالهم	4.33	0.680	3	مرتفع
13	أتعاطف مع مشكلات الآخرين وأقدر ظروفهم	4.45	0.671	1	مرتفع
14	أراعي الظروف النفسية للموظفين	4.32	0.679	4	مرتفع
15	أراعي الظروف الاجتماعية للموظفين	4.37	0.727	2	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.27	0.519	-	مرتفع

توضح نتائج الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد المهارات الاجتماعية قد بلغ (4.41) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (16) (التي القدرة على التواصل مع الموظفين بشكل مناسب) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.50)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (17) (أمتلك علاقات جيدة مع الموظفين) بمتوسط حسابي (4.42)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (19) (أتحدث مع الآخرين دون مواجهة أي صعوبة) بمتوسط حسابي (4.36)، وقد حظيت باقي الفقرات بتقديرات مرتفعة.

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد الدافعية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	المستوى
20	أمتلك نقاط قوة تزيد من دافعتي نحو العمل	4.37	0.639	1	مرتفع
21	أستطيع أن اعطي الدافع اللازم للموظفين لإنجاز أعمالهم تحت أي ضغط	4.16	0.731	4	مرتفع
22	استخدم قدراتي لإنجاز الأعمال المطلوبة	4.34	0.703	2	مرتفع
23	أسعى دائماً لاستكشاف طرق جديدة لإنجاز أعمالي	4.31	0.741	3	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.30	0.560	-	مرتفع

توضح النتائج الإحصائية في الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد الدافعية قد بلغ (4.30) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (20) (أمتلك نقاط قوة تزيد من دافعتي نحو العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.37)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (22) (استخدم قدراتي لإنجاز الأعمال المطلوبة) بمتوسط حسابي (4.34)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (21) (أستطيع أن أعطي الدافع اللازم للموظفين لإنجاز أعمالهم تحت أي ضغط) بمتوسط حسابي (4.16)، وقد حظيت باقي الفقرات بتقديرات مرتفعة.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى التّكّيف الوظيفي بأبعاده (التّكّيف مع بيئة العمل، التّكّيف مع زملاء العمل، التّكّيف مع المشرفين، التّكّيف مع المستفيدين) لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة من وجهة نظر المبحوثين؟. ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس التّكّيف الوظيفي لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة من وجهة نظر المبحوثين ، وفيما يلي عرض للنتائج:

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس أبعاد التكيف الوظيفي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	التكيف مع بيئة العمل	3.99	0.686	1	مرتفع
2	التكيف مع الزملاء	3.81	0.771	2	مرتفع
3	التكيف مع المشرفين	3.76	0.875	4	مرتفع
4	التكيف مع المستفيدين	3.79	0.860	3	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.84	0.696	-	مرتفع

تبين نتائج الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العينة على الفقرات التي تقيس التّكّيف الوظيفي قد بلغ (3.84) بانحراف معياري (0.696) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتل بعد التّكّيف مع بيئة العمل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.99)، وجاء في المرتبة الثانية بعد التّكّيف مع الزملاء بمتوسط حسابي (3.81)، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد التّكّيف مع المستفيدين بمتوسط حسابي (3.79)، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بعد التّكّيف مع المشرفين بمتوسط حسابي (3.76). وقد حظيت جميع الأبعاد بتقديرات مرتفعة.

وفيما يلي عرض للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على أبعاد المتغير التابع (التّكّيف الوظيفي) كلّ على حده:

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التكيف مع بيئة العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
24	أستطيع ان اتكيف مع بيئة العمل بطريقة مناسبة	4.45	0.597	1	مرتفع
25	يتوفر بيئة عمل آمنة في الدائرة التي أعمل بها	3.94	0.933	3	مرتفع
26	يستقبل المديرون الموظفين الجدد بالترحاب	4.11	0.960	2	مرتفع
27	تعقد الدائرة اجتماعات دورية للموظفين بهدف تنمية روح التعاون بينهم	3.46	1.147	4	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	3.99	0.686	-	مرتفع

تُشير النتائج الواردة في الجدول (13) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التكيف مع بيئة العمل قد بلغ (3.99) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (24) (أستطيع ان اتكيف مع بيئة العمل بطريقة مناسبة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.45)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (26) (يستقبل المديرون الموظفين الجدد بالترحاب) بمتوسط حسابي (4.11)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (27) (تعقد الدائرة اجتماعات دورية للموظفين بهدف تنمية روح التعاون بينهم) بمتوسط حسابي (3.46). وقد حظيت جميع فقرات البعد المشار إليه بأعلاه بتقديرات متوسطة ومرتفعة.

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التكيف مع الزملاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
28	تسود علاقات ودية بين الموظفين وزملائهم في العمل	3.81	0.941	2	مرتفع
29	يحرص الموظفون على مساعدة زملائهم الجدد في وظيفتهم الجديدة	3.88	0.816	1	مرتفع
30	يحرص الموظفون على التعامل مع زملائهم بالعمل بكل موضوعية	3.79	0.853	3	مرتفع
31	يحرص الموظفون على تبادل الخبرات فيما بينهم	3.77	0.981	4	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.81	0.771	-	مرتفع

تُشير النتائج في الجدول رقم (14) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العينة على فقرات بعد التّكَيّف مع الزملاء قد بلغ (3.81) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (29) (يحرص الموظفون على مساعدة زملائهم الجدد في وظيفتهم الجديدة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.88)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (28) (تسود علاقات ودية بين الموظفين وزملائهم في العمل) بمتوسط حسابي (3.81)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (31) (يحرص الموظفون على تبادل الخبرات فيما بينهم) بمتوسط حسابي (3.77). وقد حظيت جميع فقرات البعد المشار إليه بأعلاه بتقديرات مرتفعة.

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التكيف مع المشرفين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
32	تسود علاقات ودية بين الرؤساء والمرؤوسين	3.91	0.966	1	مرتفع
33	يحرص المدير على ان يُطلع جميع الموظفين على أهم التطورات في العمل	3.69	1.115	3	مرتفع
34	يحرص المدير على حفز العاملين على الاستجابة للتغيير	3.77	1.059	2	مرتفع
35	يقوم المدراء بإجراء لقاءات وتوجيهات بطرق تشاركية مع الموظفين	3.65	1.078	4	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	3.76	0.875	-	مرتفع

تُشير النتائج في الجدول رقم (15) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العينة على فقرات بعد التّكَيّف مع المشرفين قد بلغ (3.76) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (32) (تسود علاقات ودية بين الرؤساء والمرؤوسين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.91)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (34) (يحرص المدير على حفز العاملين على الاستجابة للتغيير) بمتوسط حسابي (3.77)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (35) (يقوم المدراء بإجراء لقاءات وتوجيهات

بطرق تشاركية مع الموظفين) بمتوسط حسابي (3.65). وقد حظيت جميع فقرات البعد المشار إليه بأعلاه بتقديرات متوسطة.

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس بعد التكيف مع المستفيدين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
36	أحرص على التعامل مع المواطنين بشكل جيد عند مواجهتهم لمشكلة مع أحد الموظفين	4.19	0.836	1	مرتفع
37	أتأكد من رضا المواطنين عند مراجعة الدائرة	4.01	0.956	2	مرتفع
38	أقوم بالإطلاع على صندوق الشكاوى المقدمة من المواطنين	3.46	1.165	4	متوسط
39	يتم التعاون مع المجتمع المحلي في تحديد احتياجات المواطنين	3.52	1.210	3	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	3.79	0.860	-	مرتفع

يتضح من نتائج الجدول رقم (16) أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العينة على فقرات بعد التكيف مع المستفيدين قد بلغ (3.79) ويمثل درجة تقدير مرتفعة، وقد احتلت الفقرة رقم (36) (أحرص على التعامل مع المواطنين بشكل جيد عند مواجهتهم لمشكلة مع أحد الموظفين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.19)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (37) (أتأكد من رضا المواطنين عند مراجعة الدائرة) بمتوسط حسابي (4.01)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (38) (أقوم بالإطلاع على صندوق الشكاوى المقدمة من المواطنين) بمتوسط حسابي (3.46). وقد حظيت جميع فقرات البعد المشار إليه بأعلاه بتقديرات متوسطة ومرتفعة.

- اختبار فرضيات الدراسة:

قبل إجراء تحليل الانحدار لاختبار فرضيات هذه الدراسة، تم إجراء اختبار معامل تضخم التباين، واختبار التباين المسموح به، ومعامل الالتواء من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، على النحو التالي:

تمّ التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05) وتمّ التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مع مراعاة أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1)، والجدول التالي رقم (17) يبين نتائج هذه الاختبارات:

جدول (17)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

أبعاد المتغير المستقل	معامل التباين VIF	التباين المسموح Tolerance	الالتواء Skewness
فهم الذات	1.481	0.675	0.606
ادارة الذات	2.044	0.489	0.795
التعاطف	1.367	0.732	0.909
المهارات الاجتماعية	1.631	0.613	0.880
الدافعية	1.748	0.572	0.469

وبالرجوع إلى معطيات الجدول رقم (17) يتّضح أنّ قيم (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل تقل عن (10) وتتراوح ما بين (1.367 - 2.044)، وأن قيم (Tolerance) تراوحت ما بين (0.489 - 0.675) ويعدّ هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين أبعاد المتغير المستقل. وقد تمّ التأكد من أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness) حيث كانت القيم أقل من (1).

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) في التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف مع بيئة العمل، والتكيف مع زملاء العمل، والتكيف مع المشرفين، والتكيف مع المستفيدين) من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (18)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج
لاختبار الفرضية الرئيسية

المصدر	معامل R	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار			32.958	5	6.592		
الخطأ	0.673	0.453	39.793	145	0.274	24.019*	0.000
الكل			72.751	150			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (18) صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) في التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعة (التكيف مع بيئة العمل، والتكيف مع زملاء العمل، التكيف مع المشرفين، والتكيف مع المستفيدين) من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (24.019) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل تفسر ما مقداره (45.3%) من التباين في المتغير التابع (التكيف الوظيفي)، وهي قوة تفسيرية تعكس درجة عالية من قوة واستقرار نموذج الدراسة.

جدول (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة في التكيف الوظيفي بأبعاده المختلفة

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta β	قيمة t	Sig. α
فهم الذات	0.220	0.097	0.167	*2.280	0.024
إدارة الذات	0.229	0.097	0.187	*2.360	0.020
التعاطف	0.201	0.093	0.153	*2.149	0.033
المهارات الاجتماعية	0.209	0.103	0.158	*2.016	0.046
الدافعية	0.245	0.081	0.237	*3.043	0.003

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج الجدول رقم (19) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (التكيف الوظيفي) بأبعاده مجتمعة بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول أعلاه ومعنويتها عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). واعتماداً على ما تقدم نرفض فرضية الدراسة الرئيسية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للذكاء العاطفي بأبعاده (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) في التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف مع بيئة العمل، والتكيف مع زملاء العمل، والتكيف مع المشرفين، والتكيف مع المستفيدين) من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (20)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بمتغير التكيف الوظيفي من خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t	مستوى دلالة t
الدافعية	0.295	*7.905	0.000
ادارة الذات	0.379	*4.453	0.000
المهارات الاجتماعية	0.415	*3.027	0.003
فهم الذات	0.436	*2.300	0.023
التعاطف	0.453	*2.149	0.033

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يوضح الجدول رقم (20) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (الدافعية) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (29.5%) من التباين في المتغير التابع (التكيف الوظيفي)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (إدارة الذات) الذي فسر معه ما مقداره (37.9%) من التباين في المتغير التابع (التكيف الوظيفي)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (المهارات الاجتماعية) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (41.5%) من التباين في المتغير التابع (التكيف الوظيفي)، وفي المرتبة الرابعة دخل بعد (فهم الذات) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (43.6%) من التباين في المتغير التابع (التكيف الوظيفي)، وأخيراً دخل بعد (التعاطف) الذي فسر مع الأبعاد الأربعة السابقة ما مقداره (45.3%) من التباين في المتغير التابع (التكيف الوظيفي).

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع بيئة العمل كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (21)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

المصدر	معامل R	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار			26.579	5	5.316		
الخطأ	0.613	0.375	44.213	145	0.305	17.434 *	0.000
الكل			70.792	150			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (21) صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) في التكيف مع بيئة العمل كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (17.434) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، كما يتضح من الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل تفسر ما مقداره (37.5%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع بيئة العمل)، وهي قوة تفسيرية تعكس درجة عالية من قوة واستقرار نموذج الدراسة.

جدول (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع بيئة العمل

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta β	قيمة t	Sig. α
فهم الذات	0.223	0.095	0.178	*2.333	0.021
ادارة الذات	0.208	0.101	0.174	*2.070	0.040
التعاطف	0.206	0.094	0.168	*2.193	0.030
المهارات الاجتماعية	0.196	0.098	0.160	*1.996	0.048
الدافعية	0.163	0.080	0.164	*2.027	0.044

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من الجدول رقم (22)، ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (فهم الذات، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، الدافعية) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (التكيف مع بيئة العمل) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول أعلاه ومعنويتها عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). واعتماداً على ما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع بيئة العمل كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (23)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بمتغير التكيف

مع بيئة العمل من خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t	مستوى دلالة t
ادارة الذات	0.225	*6.578	0.000
المهارات الاجتماعية	0.292	*3.756	0.000
فهم الذات	0.331	*2.910	0.004
التعاطف	0.358	*2.466	0.015
الدافعية	0.375	*2.027	0.044

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يوضح الجدول رقم (23) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (إدارة الذات) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (22.5%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع بيئة العمل)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (المهارات الاجتماعية) الذي فسر معه ما مقداره (29.2%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع بيئة العمل)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (فهم الذات) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (33.1%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع بيئة العمل)، وفي المرتبة الرابعة دخل بعد (التعاطف) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (35.8%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع بيئة العمل)، وأخيراً دخل بعد (الدافعية) الذي فسر مع الأبعاد الأربعة السابقة ما مقداره (37.5%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع بيئة العمل).

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع الزملاء كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (24)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المصدر	معامل R	معامل R ²	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.630	0.397	35.447	5	7.089	19.085*	0.000
الخطأ			53.861	145	0.371		
الكلي			89.308	150			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

تشير نتائج الجدول رقم (24) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة (فهم الذات، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، الدافعية) في التكيف مع الزملاء كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في

الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (19.085) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) ($\geq \alpha$)، كما يتضح من نتائج الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل تفسر ما مقداره (39.7%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع الزملاء)، وهي قوة تفسيرية تعكس درجة عالية من قوة واستقرار نموذج الدراسة.

جدول (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع الزملاء

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta β	قيمة t	Sig. α
فهم الذات	0.215	0.105	0.153	*2.040	0.043
إدارة الذات	0.222	0.108	0.181	*2.056	0.042
التعاطف	0.134	0.103	0.099	1.303	0.194
المهارات الاجتماعية	0.226	0.107	0.167	*2.119	0.036
الدافعية	0.272	0.094	0.245	*2.908	0.004

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

تبين نتائج الجدول رقم (25) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (فهم الذات، وإدارة الذات، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (التكيف مع الزملاء) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق ومعنويتها عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). في حين تبين من النتائج الواردة في الجدول أعلاه عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في المتغير التابع (التكيف مع الزملاء) بدلالة وانخفاض قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق ومعنويتها عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). واعتماداً على ما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الثانية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع الزملاء كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (26)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بمتغير التكيف مع الزملاء من خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t	مستوى دلالة t
الدافعية	0.269	*7.405	0.000
المهارات الاجتماعية	0.340	*3.981	0.000
إدارة الذات	0.372	*2.735	0.007
فهم الذات	0.390	*2.082	0.039

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يبين الجدول رقم (26) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (الدافعية) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (26.9%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع الزملاء)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (المهارات الاجتماعية) الذي فسر معه ما مقداره (34.0%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع الزملاء)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (إدارة الذات) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (37.2%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع الزملاء)، وفي المرتبة الرابعة دخل بعد (فهم الذات) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (39.0%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع الزملاء)، وقد خرج من معادلة الانحدار بعد (التعاطف).

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التّكيف مع المشرفين كبعد من أبعاد المتغير التابع التّكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (27)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المصدر	معامل R	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار			46.959	5	9.392		
الخطأ	0.639	0.409	67.922	145	0.468	20.050*	0.000
الكلي			114.882	150			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتّضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (27) صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة (فهم الذات، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، الدافعية) في التّكيف مع المشرفين كبعد من أبعاد المتغير التابع التّكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (20.050) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، كما يتبيّن من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن أبعاد المتغير المستقل تفسر ما مقداره (40.9%) من التباين في المتغير التابع (التّكيف مع المشرفين)، وهي قوة تفسيرية تعكس درجة عالية من قوة واستقرار نموذج الدراسة.

جدول (28)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع المشرفين

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta β	قيمة t	Sig. α
فهم الذات	0.216	0.119	0.159	1.814	20.07
إدارة الذات	0.260	0.115	0.170	*2.258	0.025
التعاطف	0.204	0.120	0.133	1.705	0.090
المهارات الاجتماعية	0.307	0.105	0.243	*2.917	0.004
الدافعية	0.218	0.121	0.156	1.794	0.075

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

يتضح من نتائج الجدول رقم (28) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن بعدي المتغير المستقل (إدارة الذات، والمهارات الاجتماعية) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (التكيف مع المشرفين) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق ومعنويتها عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta).

في حين بينت نتائج الجدول أعلاه عدم وجود أثر لأبعاد المتغير المستقل (فهم الذات، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) بدلالة وانخفاض قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق ومعنويتها عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). واعتماداً على ما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الثالثة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: $(\alpha \leq 0.05)$ للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع المشرفين كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: $(\alpha \leq 0.05)$ للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع المستفيدين كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (29)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المصدر	معامل R	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار			50.929	5	10.186		
الخطأ	0.677	0.458	60.250	145	0.416	24.514 *	0.000
الكل			111.179	150			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

تبين نتائج الجدول رقم (29) صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة (فهم الذات، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، الدافعية) في التكيف مع المستفيدين كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (24.514) عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.000)$ وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) $(\alpha \geq)$ ، كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أن أبعاد المتغير المستقل تفسر ما مقداره (45.8%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع المستفيدين)، وهي قوة تفسيرية تعكس درجة عالية من قوة واستقرار نموذج الدراسة.

جدول (30)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع المستفيدين

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta β	قيمة t	Sig. α
فهم الذات	0.384	0.115	0.246	*3.349	0.001
ادارة الذات	0.079	0.113	0.058	0.698	0.486
التعاطف	0.289	0.091	0.237	*3.188	0.002
المهارات الاجتماعية	0.226	0.112	0.150	*2.022	0.045
الدافعية	0.272	0.099	0.219	*2.746	0.007

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (30) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (فهم الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، الدافعية) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (التكيف مع المستفيدين) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق ومعنويتها عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). في حين بينت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد إدارة الذات في المتغير التابع (التكيف مع المستفيدين) بدلالة وانخفاض قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق ومعنويتها عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). واعتماداً على ما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الرابعة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده في التكيف مع المستفيدين كبعد من أبعاد المتغير التابع التكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة.

جدول (31)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بمتغير التكيف مع المستفيدين من خلال أبعاد المتغير المستقل: الذكاء العاطفي

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t	مستوى دلالة t
فهم الذات	0.272	*7.461	0.000
التعاطف	0.378	*5.024	0.000
الدافعية	0.438	*3.960	0.000
المهارات الاجتماعية	0.456	*2.214	0.028

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يوضح الجدول رقم (31) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتلّ بعد (فهم الذات) المرتبة الأولى وفسّر ما مقداره (27.2%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع المستفيدين)، تلاه في المرتبة الثانية بعد (التعاطف) الذي فسر معه ما مقداره (37.8%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع المستفيدين)، وفي المرتبة الثالثة دخل بعد (الدافعية) الذي فسر مع البعدين السابقين ما مقداره (43.8%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع المستفيدين)، وفي المرتبة الرابعة والاختيرة دخل بعد (المهارات الاجتماعية) الذي فسر مع الأبعاد الثلاث السابقة ما مقداره (45.6%) من التباين في المتغير التابع (التكيف مع المستفيدين)، وقد خرج من معادلة الانحدار بعد (إدارة الذات).

2.4 مناقشة النتائج

فيما يلي مناقشة نتائج الدراسة الحالية:

1- بينت النتائج أنّ مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده (فهم الذات، وإدارة الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) لدى المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة من وجهة نظر المبحوثين قد جاء مرتفعاً، وتعني هذه النتيجة قدرة المبحوثين على التفكير الإيجابي لتخطي السلبيات واتخاذ القرارات ومواجهة المشاكل، وكذلك استخدامهم المعرفة الانفعالية من خلال الانفعالات الإيجابية التي تعبر عن مهارات الدقة في تقدير المشاعر وتصحيحها ومعرفة ملامح الآخرين

الانفعالية وتوظيفها من أجل الإنجاز في حياتهم المهنية. تتفق النتيجة مع دراسة (الحموري، 2017) التي بينت نتائجها أنّ مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلبة الموهوبين كان متوسطاً.

وقد احتل بعد المهارات الاجتماعية المرتبة الأولى بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة قدرة المديرين على التواصل مع الآخرين بشكل مناسب والعلاقات الجيدة مع الموظفين وكذلك الانصات والاستماع بتمعن وتركيز لأحاديث وملاحظات ومقترحات الموظفين، بمعنى أنّ لدى المديرين المبحوثين فن إدارة العلاقات مع الآخرين، وأنهم قادرون على تطويع عواطف الآخرين ومشاعرهم.

وفي المرتبة الثانية جاء بعد الدافعية بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أنّ لدى المبحوثين الدافعية نحو العمل بسبب امتلاكهم نقاط قوة تزيد من دافعيتهم نحو إنجاز مهام أعمالهم، والسعي دائماً لاستكشاف الطرق الجديدة لإنجاز العمل واعطاء الدافع اللازم للموظفين لإنجاز أعمالهم تحت ضغوط العمل، وكذلك يمتلك المديرين القدرة على مواجهة التحديات وتوجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق أهداف العمل، والقدرة على التركيز وتجنب المشاعر السلبية عندما يحين وقت الأداء والعمل.

وجاء في المرتبة الثالثة بعد التعاطف بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أنّ المديرين لديهم القدرة على إدراك ما يشعر به الآخرون ومعرفة أحاسيسهم، والاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة ومساعدتهم والتعاطف معهم ومراعاة ظروفهم النفسية والاجتماعية.

كما جاء في المرتبة الرابعة بعد فهم الذات بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أنّ لدى المبحوثين القدرة الذاتية على فهم مشاعرهم قدراتهم وإمكانياتهم والوعي الكامل لشعور الآخرين وأمزجتهم؛ ما يساعد على الإدراك في أفكارهم وشعورهم، وإدراك نقاط قوتهم وضعفهم، والقدرة على التأثير في مشاعرهم.

وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بعد إدارة الذات بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أنّ المبحوثين قادرون على السيطرة على اضطراب العواطف

والمشاعر والدوافع، وكذلك لديهم القدرة على إدارة الوقت لإنجاز مهام العمل في الوقت المناسب

2-توصلت النتائج إلى أنّ مستوى التّكّيّف الوظيفي بأبعاده (التّكّيّف مع بيئة العمل، والتّكّيّف مع زملاء العمل، والتّكّيّف مع المشرفين، والتّكّيّف مع المستفيدين) لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة من وجهة نظر المبحوثين قد جاء مرتفعاً، وتعني هذه النتيجة أنّ المديرين المبحوثين قادرون على التغلب على الصعوبات التي قد تواجههم في العمل، ومواجهة الظروف البيئية المختلفة المستجدة التي قد تشكّل تحدياً لهم، بمعنى لديهم القدرة على التكامل مع وظائفهم والاهتمام بها والرضا التام عنها.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الصليبي، 2017) التي بينت نتائجها أنّ مستوى التّكّيّف الوظيفي لدى المعلمين الجدد في وزارة التربية في دولة الكويت من وجهة نظرهم جاء بدرجة متوسطة. كما اتفقت النتيجة مع دراسة (Ochoti,2013) التي وضحت نتائجها أنّ المستجيبين الذين كانوا موظفين في قسم سوق الأعمال في تيلكوم كينيا تكيفوا إلى حد كبير مع التغير التنظيمي.

وقد احتل بعد التّكّيّف مع بيئة العمل المرتبة الأولى بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أنّ المبحوثين منتمون لوظائفهم وقادرون على التّكّيّف في البيئة الداخلية للمنظمة التي يعملون بها بطريقة مناسبة. اتفقت النتيجة مع دراسة (الصليبي، 2017) التي بينت نتائجها وجود تكيف لدى المعلمين مع بيئة العمل.

وفي المرتبة الثانية جاء بعد التّكّيّف مع الزملاء بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أنّ هناك علاقة تفاهم بين المديرين وزملاء العمل وتربطهم علاقات ودية وموضوعية. اتفقت النتيجة مع دراسة (الصليبي، 2017) التي بينت نتائجها وجود تكيف لدى المعلمين مع الزملاء.

وفي المرتبة الثالثة جاء بعد التّكّيّف مع المستفيدين بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أنّ المديرين المبحوثين يحرصون على تلبية حاجات المراجعين وتقديم الخدمات المطلوبة لهم بأفضل الوسائل والأساليب، ومراعاة ظروفهم النفسية والاجتماعية، والتعامل معهم بكلّ احترام وتقدير.

وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بعد التّكّيّف مع المشرفين بدرجة تقدير مرتفعة، وتعني هذه النتيجة أن هناك علاقة جيدة بين الموظفين والمديرين والمشرفين الذين يشرفون على عملهم والالتزام بالأوامر والتّعليمات وتنفيذ الواجبات على أكمل وجه.

3- بينت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة ومنفردة (فهم الذات، وإدارة الذات، والتّعاطف، والمهارات الاجتماعية، والدّافعية) في التّكّيّف الوظيفي بأبعاده مجتمعة (التّكّيّف مع بيئة العمل، والتّكّيّف مع زملاء العمل، والتّكّيّف مع المشرفين، والتّكّيّف مع المستفيدين) من وجهة نظر المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة. وتدلل هذه النتيجة على أنّ توافر الذّكاء العاطفي بدرجة مرتفعة للمديرين المبحوثين من حيث قدرتهم على فهم ذواتهم والتعبير عن مشاعرهم والسيطرة على انفعالاتهم والتعبير عنها بإيجابية وتعاطفهم مع الآخرين ومراعاة ظروفهم ودافعيتهم للعمل، كلّ ذلك يؤثر إيجابيًا في قدرتهم على التّكّيّف مع البيئة الداخلية للعمل ومع الزملاء والمشرفين وجمهور المتعاملين مع الدائرة التي يعملون بها، وبالتالي التّكّيّف الوظيفي بشكل عام.

4- وبينت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة ومنفردة في التّكّيّف مع بيئة العمل كبعد من أبعاد المتغير التّابع التّكّيّف الوظيفي في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة. وتعني هذه النتيجة أن توافر الذّكاء العاطفي بأبعاده لدى المديرين يمكنهم من القدرة على التّكّيّف مع بيئة العمل الداخلية والرضا عن العمل وإنجاز العمل في بيئة يسودها التعاون والاحترام المتبادل.

5- وكشفت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة في التّكّيّف مع الزملاء كبعد من أبعاد المتغير التّابع التّكّيّف الوظيفي في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة. وتعني هذه النتيجة أن توافر الذّكاء العاطفي بأبعاده لدى المديرين المبحوثين أدّى إلى سيادة

العلاقات الودية الطيبة بين الموظفين وزملائهم في العمل والتعاون والعمل بروح الفريق وتبادل الخبرات الوظيفية.

وبصورة منفردة تبين أنّ أبعاد المتغير المستقل كلّ على حده (فهم الذات، وإدارة الذات، والمهارات الاجتماعية، والدافعية) ذات تأثير دال إحصائياً في التّكيف مع الزملاء، وتعني هذه النتيجة أنّ قدرة المبحوثين على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين وقدرتهم على إدارة الذات وتوافر المهارات الاجتماعية لديهم ودافعيتهم للعمل، أثر ذلك في التّكيف مع زملاء العمل بصورة إيجابية.

في حين تبين أنّ بعد التعاطف منفرداً لم يكن له أثر دال إحصائياً في التّكيف مع الزملاء، وربما يمكن أن نعزو هذه النتيجة إلى أنّ بعض متطلبات العمل يجب إنجازها بدقة وموضوعية بعيداً عن المجاملات ومراعاة الظروف النفسية والاجتماعية للموظفين.

6-وبينت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة في التّكيف مع المشرفين كبعد من أبعاد المتغير التابع التّكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة. وتعني هذه النتيجة ان توافر الذكاء العاطفي لدى المديرين المبحوثين بصورة مرتفعة مكنهم من القدرة على التأثير بالآخرين وخاصة المشرفين بصورة إيجابية من حيث التعاون وتبادل الخبرات والعمل بروح الفريق والتّكيف التام مع المشرفين.

وبصورة منفردة تبين أنّ بعدي المتغير المستقل كلّ على حده (إدارة الذات، والمهارات الاجتماعية) ذات تأثير دال إحصائياً في التّكيف مع المشرفين. في حين تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المتغير المستقل منفردة (فهم الذات، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية) في التّكيف مع المشرفين، وربما يمكن عزو هذه النتيجة إلى أنّ ظروف العمل في حالات معينة توجب إنجاز مهام العمل وفق الانظمة والقوانين دون مراعاة جوانب الشخصية والمهارات الاجتماعية.

7-وأخيراً بينت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة في التّكيف مع المستفيدين كبعد من أبعاد المتغير التابع التّكيف الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة. وتعني هذه

النتيجة أنّ الدّوائر الخدمية وجدت لخدمة المواطنين وطالبي الخدمات، وبينت النتائج حرص ومراعاة المديرين المبحوثين على التعامل معهم بشكل جيد وضمان رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم وحلّ مشاكلهم، وهذا يدلّ على توافر القدرات والمهارات لدى المديرين المبحوثين وكذلك قدرتهم على التعبير عن مشاعرهم وانفعالات بصورة إيجابية.

وبصورة منفردة تبين أنّ أبعاد المتغير المستقل كلّ على حده (فهم الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، الدّافعية) ذات تأثير دالّ إحصائياً في التّكيّف مع المستفيدين، وتعني هذه النتيجة أنّ قدرة المديرين المبحوثين على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين والتعبير عن انفعالاتهم بإيجابية والتّعاطف مع الآخرين ومساعدتهم وسادة جو من التعاون والاحترام المتبادل والدّافعية للعمل، كلّ ذلك أثر إيجابياً في القدرة على التّكيّف مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في الوقت المناسب.

في حين تبين عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعد إدارة الذات منفرداً في التّكيّف مع المستفيدين، وربما يمكن عزو هذه النتيجة إلى أنّ الكثير من الخدمات التي يطلبها المراجعون تقدم لهم وفق الأنظمة والقوانين والتشريعات النازمة للعمل.

3.4 التوصيات:

اعتماداً على النتائج السابقة، تقدم الدّراسة الحالية التوصيات الآتية:

1. وضع نظام تحفيزي للمحافظة على ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة؛ من أجل الاستمرار والريادة في تقديم الخدمات للمواطنين من خلال الأثر الوظيفي.
2. المحافظة على ارتفاع مستوى التّكيّف الوظيفي لدى المديرين في الدّوائر الحكومية في محافظة الطّفيلة لما لذلك من آثار إيجابية في تحسين وتجويد مستوى الأداء الفردي والمؤسسي من خلال توسيع العمل وزيادة الصلاحيات والتفويض.

3. العمل على عقد ندوات وورش عمل للمديرين للمحافظة على مستويات الذكاء العاطفي والتكيف الوظيفي من خلال زيادة الحوافز المعنوية من أوسمة وألقاب وظيفية.

4. تكوين فرق عمل لتناسب مع بيئة العمل الجيدة التي كشفت عنها الدراسة.

5. نشر ثقافة المنظمة المتعلمة نظراً للمستوى المرتفع من التكيف مع الزملاء.

6. استخدام أسلوب الإدارة بالأهداف وذلك للمستوى المرتفع من التكيف مع المشرفين.

7. تعزيز العلاقة مع المستفيدين من الخدمة، من خلال الاستمرار في التواصل معهم عبر وسائل التواصل المختلفة.

8. إجراء مزيد من الدراسات العلمية حول موضوع الدراسة الحالية في مؤسسات ودوائر أخرى في الدولة بغية الاستفادة من نتائجها وتعميم توصياتها في محافظات أخرى.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أبو رياش، حسين. الصافي، عبد الحكيم. عمور، أميمة. شريف، سليم. (2006). **الدافعية والذكاء العاطفي**. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- أبو ريده، سهير عبد الرحمن على. (2020). "مستوى التكيف الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم للواء ماركا وعلاقته بالالتزام التنظيمي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- أبو شعيث، أحمد عبد الحميد محمد. (2020). تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للأكاديميين: دراسة حالة الجامعات الخاصة في المملكة العربية السعودية. **مجلة البحوث التجارية المعاصرة**. مج (34)، ع (3)، 86-100.
- أبو عفش، ايناس شحتة. (2011). "دراسة حول أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحلّ المشكلات". (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- الأحمدي، محمد بن عليثة. (2007). "الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء المعرفي والتحصيل الدراسي لدى عينة من طلاب جامعة طيبة بالمدينة المنورة. **مجلة العلوم الاجتماعية**، مج 35، ع4، 57-107.
- أمينة، مولاي؛ طبي، إكرام؛ وبن الزرقعة، إكرام. (2021). "تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. **مجلة مجاميع المعرفة**، مج7، عدد خاص، 187-205.
- البياتي، رنا حكمت عباس. (2019). فن إدارة الموقف بالذكاء العاطفي: رؤية سوسيولوجية. **مجلة الأطروحة-العلوم الاجتماعية**. مج3، ع5، 157-173.
- الجبوري، علاء أحمد حسن عبيد. (2011). "الذكاء الشعوري ودوره في اتخاذ القرار الاستراتيجي: دراسة تحليلية لآراء عينة من مدراء المنظمات في القطاع الخاص بمدينة الموصل". **تنمية الرافدين**، مج(33)، ع(103)، 9-25.

- حجازي، جولتان حسن. (2013). "فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية"، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، مج(9)، ع(4)، 419-433.
- حسين، سلامة عبد العظيم(2006). *الذكاء الوجداني للقيادة التربوية*. عمان دار الفكر ناشرون
- حسين، محمد عبد الهادي (2003). *تربويات المخ البشري*. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- الحليبي، عبداللطيف (2004). "الاتجاهات التربوية لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- حمود، خضير كاظم. (2002). "السلوك التنظيمي"، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الحموري، خالد عبد الله (2017). مستوى الذكاء الروحي لدى الطلبة الموهوبين وعلاقته بالذكاء العاطفي: دراسة ميدانية على الطلبة الموهوبين في مركز الأمير فيصل بن خالد لرعاية الموهوبين في منطقة أبها. *مجلة كلية التربية*. مج (33)، ع (10).
- الحوامدة، ثروت محمد محمود. (2018). "ضغوط العمل وأثرها في التكيف الوظيفي للعاملين: دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية". *مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية*، مج4، ع2، 417-453.
- الخانق، سناء عبد الكريم(2012). *المناخ التنظيمي والعلاقة مع الإدارة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للأكاديميين: دراسة تطبيقية مقارنة في إحدى الجامعات الماليزية، مجلة الباحث: الجزائر*، (10) (1): 311-320
- الحوالدة، محمود (2004). *الذكاء العاطفي-الذكاء الانفعالي*. دار الشروق للنشر والتوزيع.
- درة، عمر محمر (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*. مج11، ع4.

ديب، كنده علي. (2020). "دور استراتيجية التدريب في تنمية الذكاء العاطفي: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في جامعة تشرين". مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج42، ع1، 11-31.

رايس، وفاء. (2022). "تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولاتية: دراسة ميدانية على طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال جامعة محمد خضر بسكرة. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، مج18، ع28، 575-588.

رحيم عبود، و حالم فرح الصوصاع(2013). «مراكز المعلومات والتوثيق و نظم معلوماتها الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.

السمدوني، السيد إبراهيم (2007). "الذكاء الوجداني: أسسه-تطبيقاته-تنميته". عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.

شاببيرو، لورنس. (2003). كيف تنشئ طفلاً يتمتع بذكاء عاطفي: دليل الآباء للذكاء العاطفي. (ط5). الرياض: مكتبة جرير.

الشهودي، أماني محمد. (2014). "أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الأردن"، (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، الكرك.

الصبيحي، أحمد شكر(2000). "مستقبل المجتمع المدني في الوطن العربي"، بيروت، لبنان.

الصليبي، محمد غريب. (2017). مستوى التّكّيف الوظيفي لدى المعلمين الجدد في وزارة التربية في دولة الكويت واتجاهاتهم نحو المهنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

العاجز، فؤاد علي؛ ونشوان، جميل غمر. (2004). عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة. المؤتمر التربوي الأول - التربية في فلسطين ومتغيرات العصر، ج(1)، غزة: عمادة البحث العلمي وكلية التربية -الجامعة الإسلامية- غزة، 368-398.

- عامر، طارق عبد الرؤوف (2008). **الذكاءات المتعددة**. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع
- عبد الخالق، أحمد محمد (2004). **معجم السمات الوجدانية في وصف الشخصية**. الكويت: مجلس النشر العلمي في جامعة الكويت.
- عبد السلام، عيسى أحمد عيسى، والحسيني، حسين محمد سعد الدين. (2015). الرضا الوظيفي: المفهوم، الأهمية، القياس. **المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة**، مج (1)، ع (3)، 262-240.
- عبد الله مجدي (2001). **السلوك الاجتماعي وديناميته**، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- العتيق، حسام بن سعد محمد، والقحطاني، مبارك فهد سرحان. (2020). واقع ممارسة المشرفين لمبادئ إدارة الذات. **مجلة كلية التربية**. مج (31)، ع (121)، 637-619.
- العموش، وفاء إبراهيم. (2020). "التتمية المهنية وعلاقتها بالتكيف الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر مديري المدارس" (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- العتيبي، ياسر (2003). **الذكاء العاطفي: نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة**. دمشق: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- عيواج، صونيا، ومخلوف، سعاد. (2019). **الذكاء: مراحل تطوره معاييرها المحددة، وأدوات قياسه**. **مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية**، ع (58)، 48-33.
- غباري، ثائر أحمد، وأبو شعيرة، خالد محمد، (2015). **التكيف مشكلات وحلول**. ط1 الأردن، عمان: الاصدار العلمي للنشر والتوزيع.
- القرشي، سوزان بنت محمد. (2021). "أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة". **مجلة جامعة الملك عبد العزيز-الاقتصاد والإدارة-**، مج 35، ع2، 25-69.

قريشي، محمد الطاهر؛ السبتي، لطيفة أحمد. (2015). "أثر التمكين الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة محمد خيضر بسكرة". *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، مج(11)، ع(1)، 59-89.

القضاة، محمد. (2008). "قضايا معاصرة في أصول التربية"، اريد: مؤسسة حمادة للنشر والتوزيع والدراسات الجامعية.

القوس، سعود بن سهل. (2020). التّكّيّف الاجتماعي والوظيفي للشباب السعودي في وظائف التّوطين وفقاً لرؤية 2030. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، مج36، ع، 375-392.

المعموري، علي حسين مظلوم، وعباس، محمد عبودي. (2021). الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة. *مجلة العلوم الإنسانية*، مج(28)، ع(1)، 1-20.

ملحم، سامي؛ الحراحشة، علاء؛ أبو غوش، سناء؛ أبو حسين، الحارث؛ كنعان، رائد. (2020). "الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي في أداء

العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة". **DIRASAT:**

EDUCATIONAL SCIENCES، مج(47)، ع(4)، 301-279.

مهدي، ازهار علي؛ عبد، جميلة رحيم. (2015). "الذكاء العاطفي لدى أطفال الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات"، *مجلة كلية التربية للبنات جامعة بغداد*، مج(26)، ع(3).

موترد، بولس (2015). *المنجد في اللغة والاعلام*. ط33، لبنان، بيروت: دار المشرق.

هندي، صالح(2011). واقع المناخ المرسي في المدارس الأساسية في الأردن من وجهة نظر معلمي التربية الإسلامية وطلبة الصف العاشر وعلاقته ببعض

المتغيرات، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، (7) (2): 10-123

الهيّتي، خالد عبد الرحيم. (2016). "إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي". ط4، الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الياس، طارق(2009). *الذكاء العاطفي: وتطبيقاته في بيئة العمل وعلم التفأوض*. القاهرة: بوك سيتي للنشر والتدريب والاستشارات الإدارية.

المراجع الأجنبية

- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence–outcome relationships. **The Journal of Psychology**, Vol(134) No.(2), 169-184.
- Armstrong, Micheal. (2015). “Handbook of Human Resource Management Practice”, **Houghton Mifflin Company**, New York.
- Barakat, A. M. (2021). The role of emotional intelligence on language learning: a case study of Al-Jouf University students (common first year), (2021). **Journal of linguistic and literary studies**, vol (22), No. (4), 124-134.
- Bar-On, R. (1997). **Emotional Quotient Inventory: Measure of Emotional Quotient Inventory**. Toronto, Ontario: Multi-Health System.
- Besada, M. K. Y. M. (2019). “The impact of emotional intelligence on the managerial employees job satisfaction: An empirical study on Ain Shams University”. **Scientific Journal of economic and trade**. No. 3, 165-180.
- Dawda, D. & Hart, S. (2000). “Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-on emotional quotient inventory (E.Q.I) in university students”. **Personality and Individual Differences**. Vol. 28, pp. 797-812
- Dughi, T., & Anton, A. (2016). Emotional intelligence and self-esteem in teenagers. **Journal plus education**, 8(2), 243,251
- Gajda, J. (2015). Social and professional Adaptation of employees as a Main factor in shaping working conditions. **Journal of US-China Public administration**, 12, 10, pp. 789-795.
- Golanu, W. (2007). Human Resources Management. Warszawa:CeDeWu.
- Goleman, D. P. (2001). **Leadership That Gets Results (Harvard Business Review**, March-April).
- Goleman, Danial. (2006). “Working with emotional intelligence” **Bantam Book**, New York, p.p 26-27.
- Hussain, M. S. S. (2021). Impact of Emotional Intelligence on the Career Performance of Managers: An Applied Study of Principals in Shendi Municipality of Sudan. **Scientific and business Journal**. Vol (10), No.2, 426-435.
- Ioannidou, F., & Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about?. **International Journal of caring sciences**, 1(3), 118.
- Kanchonakova, A. (2003). “Riadenie l’udskych zdrojov”, ISBN 978-80-8068-871-4.
- Koubek J. (2004). “Řízení lidských zdrojů”. Praha: **Management Press**, Vol(367) ISBN 80-7261-033-3

- Lazovic, S. (2012). The role and importance of emotional intelligence in knowledge management. In Management, Knowledge and Learning International Conference (pp. 20-22).
- Listwan, T. (2004). Human resources management. Warsaw: C.H. Beck.
- Maukar, S.(2015). The Influence of Emotional Intelligence, Creativity, Work Ethic, to Service Quality of High School Library in the Minahasa Regency. **American Journal of Educational Research**, 2015, Vol. 3, No. 1, 67-79
- Mayer, J. D., Salovey, P., (1997). What is Emotional Intelligence? In P. Salovey and D.J Sluyter (Eds.) Emotional development and emotional intelligence.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1990). Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A component of Emotional Intelligence. **Journal of Personality Assessment**, 54, (4), 772-781.
- Monika, J., Magdalena, K. (2017). Employees' Adaptation as a Critical Element of Human Resources Management- A Case Study. **Scientific Quarterly "organization and management"**. Vol(4), No.(40).
- Montes, B. Augusto, J. (2007). Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support and mental health in nursing students **Journal of psychiatric mantel health Nursing**, Vol. 14(2),163-71.
- Provaznik, V. (1997). **Psychology pro economy**. Grada Publishing. Vol (30). No. (2).
- Shabshaba, A.R, (2015). The importance of emotional intelligence for leadership. **Journal of economics and Political Science**, 1-14.
- SOJKA L. a kol.(2008). "Riadenie ľudských zdrojov".vyd. **Prešov: Grafotlač**, Vol(165) No.(1). ISBN 978-80-8068-871-4
- Ssesanga, K. (2005). Job Satisfaction Of University academics: Perspectives From Uganda Higher Education, Vol(50), No. (1), 33-56.
- Vanjer L. (2007). "Výběr pracovníku do týmu". Praha: Grada Publishing,. Vol(112) ISBN 978-80-247-1739-5
- Woolsey, C. J. (2016). **The explanatory relationship between knowledge sharing, emotional intelligence, and generational cohorts for United States healthcare services employees** (Doctoral dissertation, Capella University).
- Yaacob, N. A. R. N., Don, Y., & Yaakob, M. F. M. (2020). "Educational Policy Implementation: adaptation Differences among Secondary School Teachers in Malaysia". **Journal of Education and e-Learning Research**, 7(2), 174-180.
- Zarczynska-Dobiesz, A. (2008). **The role of coaching and mentoring in the process of adaptation of new employee**. Scientific papers of the University of Economics in Wroclaw, 24.

الملحق (أ)

قائمة بأسماء السادة لجنة التحكيم لأداة الدراسة

قائمة بأسماء السادة لجنة التحكيم لأداة الدراسة (الاستبانة)

الرقم	الاسم	الرتبة	التخصص	الجامعة
1.	الدكتور احمد يوسف عريقات	أستاذ دكتور	إدارة الأعمال	عضو هيئة تدريس في جامعة عمان الأهلية
2.	الدكتور اياد الرواشدة	أستاذ دكتور	إدارة الأعمال	عضو هيئة تدريس في جامعة الطفيلة
3.	الدكتور خالد يوسف الزعبي	أستاذ دكتور	إدارة عامة	عضو هيئة تدريس في جامعة مؤتة
4.	الدكتور خلف الطراونة	أستاذ دكتور	إدارة الأعمال	عضو هيئة تدريس في جامعة مؤتة
5.	الدكتور سامر عبد المجيد البشابشة	أستاذ دكتور	إدارة عامة	عضو هيئة تدريس في جامعة مؤتة
6.	الدكتور علي محمد العضايبة	أستاذ دكتور	إدارة عامة	عضو هيئة تدريس في جامعة مؤتة
7.	الدكتور غازي علي البداينة	أستاذ مشارك	إدارة الأعمال	عضو هيئة تدريس في جامعة الطفيلة
8.	الدكتور كامل محمد الحواجرة	أستاذ دكتور	إدارة عامة	عضو هيئة تدريس في جامعة مؤتة
9.	الدكتور مالك أحمد العدينيات	أستاذ مساعد	إدارة الأعمال	عضو هيئة تدريس في جامعة الطفيلة
10.	الدكتور نضال الحوامدة	أستاذ دكتور	إدارة عامة	عضو هيئة تدريس في جامعة مؤتة

*الترتيب حسب الأبجدية.

الملحق (ب)

أداة الدراسة بصورتها النهائية



جامعة مؤتة - الكرك

عمادة الدراسات العليا

كلية الأعمال

قسم الإدارة العامة

السيدات والسادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،

تجري الباحثة دراسة بعنوان: "أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة" وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة مؤتة، ولأن صدق اجاباتكم ستكون جزءاً من نجاح هذه الدراسة، أمل بالكرم بالإجابة على الأسئلة بكل مصداقية بوضع إشارة (X) عند أحد الخيارات المطروحة، علماً بأن الإجابات ستكون لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل مع الإجابات بكل سرية تامة. شاكرة سلفاً لوقتكم بتعبئة الاستبانة وتقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معي.

ولكم مني جزيل الشكر والتقدير

الباحثة

تالا سلطان المطرمي

الجزء الأول : المعلومات الديموغرافية:

يرجى التكرم بوضع إشارة (X) حول الإجابة الممثلة لوضعكم :

1- النوع الاجتماعي :

☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية :

☐ من 20 سنة - أقل 30 سنة ☐ من 30 سنة - أقل 40 سنة
☐ من 40 سنة - أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي :

☐ دبلوم متوسط فما دون ☐ بكالوريوس
☐ دراسات عليا

4- المسمى الوظيفي :

☐ مدير (نائب عام) ☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة

5- عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 سنوات - أقل من 10 سنوات
☐ 10 سنوات - أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر

الجزء الثاني : أسئلة الاستبيان (متغيرات الدراسة) :

يتكون هذا الاستبيان من عدد من المحاور الرئيسية ، كلّ محور تمّ صياغته بعدد من الفقرات / الأسئلة ، أرجو الإجابة على جميع فقرات الاستبيان من خلال وضع إشارة (X) في الخانة الممثلة لما هو الواقع لديكم ، علمًا بأن مقياس الإجابة مكون من خمس درجات بحيث يشير رقم (5) إلى " موافق بشدة " ، في حين أن رقم (1) يشير إلى " غير موافق بشدة " .

1	2	3	4	5
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة

المحور الأول : الذكاء العاطفي :

حدد مدى موافقتك على كل من العبارات الآتية :

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
#	الفقرات التي تقيس بعد فهم الذات					
-1	يتوفر لدي القدرة الذاتية على فهم مشاعري					
-2	أشعر بأنني قادر على تقييم نقاط القوة والضعف لدي بشكل واقعي					
-3	أمتلك القدرة على التأثير في مشاعر الآخرين					
-4	أعبر عن مشاعري للآخرين حتى وإن كانت مختلفة عنهم					
#	الفقرات التي تقيس بعد إدارة الذات					
-5	أستطيع إدارة الوقت حسب المهام المطلوب إنجازها بسهولة					
-6	أتجنب الاحكام السريعة على أعمال الآخرين					
-7	يتوفر لدي قدرة تساعدني في تأدية واجبات عملي					
-8	يتوفر لدي القدرة على اغتنام الفرص					
-9	اضبط مشاعري عند سماع أخبار مزعجة					
#	الفقرات التي تقيس بعد التعاطف					
-10	أستطيع قراءة مشاعر الموظفين من تعابير وجوههم					

					أمتلك القدرة على الاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة	-11
					أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لمشكلة ما في أداء أعمالهم	-12
					أتعاطف مع مشكلات الآخرين واقدر ظروفهم	-13
					أراعي الظروف النفسية للموظفين	-14
					أراعي الظروف الاجتماعية للموظفين	-15
					الفقرات التي تقيس بعد المهارات الاجتماعية	#
					لدي القدرة على التواصل مع الموظفين بشكل مناسب	-16
					أمتلك علاقات جيدة مع الموظفين	-17
					أنصت واستمع بتركيز لأحاديث الموظفين	-18
					أتحدث مع الآخرين دون مواجهة أي صعوبة	-19
					الفقرات التي تقيس بعد الدافعية	#
					أمتلك نقاط قوة تزيد من دافعتي نحو العمل	-20
					استطيع أن أعطي الدافع اللازم للموظفين لإنجاز أعمالهم تحت أي ضغط	-21
					استخدم قدراتي لإنجاز الأعمال المطلوبة	-22
					أسعى دائماً لاستكشاف طرق جديدة لإنجاز أعمالي	-23

المحور الثاني : التّكّيّف الوظيفي :

حدد مدى موافقتك على كلّ من العبارات الآتية :

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
#	الفقرات التي تقيس بعد التّكّيّف مع بيئة العمل					
-24	استطيع ان التّكّيّف مع بيئة العمل بطريقة مناسبة					
-25	يتوفر بيئة عمل آمنه في الدائرة التي أعمل بها					
-26	يستقبل المديرون الموظفين الجدد بالترحاب					
-27	تعقد الدائرة اجتماعات دورية للموظفين بهدف تنمية روح التعاون بينهم					
#	الفقرات التي تقيس بعد التّكّيّف مع زملاء العمل					
-28	تسود علاقات ودية بين الموظفين وزملائهم في العمل					
-29	يحرص الموظفون على مساعدة زملائهم الجدد في وظيفتهم الجديدة					
-30	يحرص الموظفون على التعامل مع زملائهم بالعمل بكلّ موضوعية					
-31	يحرص الموظفون على تبادل الخبرات فيما بينهم					

					# الفقرات التي تقيس بعد التّكَيّف مع المشرفين
					32- تسود علاقات ودية بين الرؤساء والمرؤوسين
					33- يحرص المدير على ان يطلع جميع الموظفين على أهم التطورات في العمل
					34- يحرص المدير على حفز العاملين على الاستجابة للتغيير
					35- يقوم المدراء بإجراء لقاءات وتوجيهات بطرق تشاركية
					# الفقرات التي تقيس بعد التّكَيّف مع المستفيدين
					36- احرص على التعامل مع المواطنين بشكل جيد عند مواجهتهم لمشكلة مع أحد الموظفين
					37- أتأكد من رضا المواطنين عند مراجعة الدائرة
					38- أقوم بالاطلاع على صندوق الشكاوي المقدمة من المواطنين
					39- يتمّ التعاون مع المجتمع المحلي في تحديد احتياجات المواطنين

الملحق (ج)

كتب تسهيل المهمة



Re.....

Date:.....

الرقم:ك.د.ع/١٠٤/٩٠/١٠٧٣

التاريخ:.....هـ

الموافق:.....م

السادة دائرة
بسم الله الرحمن الرحيم

تحية طيبة وبعد،،،

ارجو التكرم بتسهيل مهمة الطالبه تالا سلطان إبراهيم المطرمي ورقمها الجامعي (620202102023) والتي تدرس في جامعة مؤتة ماجستير / تخصص الإدارة العامة وذلك من اجل توزيع الاستبانه والحصول على المعلومات اللازمة لاعداد دراستها والموسومة بـ"اثر الذكاء العاطفي في التكليف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة" والتي تقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير .

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم يحفظه الله ويرعاه

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. مخلد سليمان الطراونه



MUTAH-KARAK-JORDAN

Postal Code: 61710

TEL :03/2372380-99

Ext. 6131-4050

FAX:03/ 2375694

dean_dgs@mutah.edu.jo

dgs@mutah.edu.jo

http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

ن س / تسهيل مهمة

مؤتة - الكرك - الأردن

الرمز البريدي: 61710

تلفون: 03/2372380-99

فرعي 6131-4050

فاكس 03/2 375694

البريد الالكتروني

الموقع الالكتروني



Re.....

الرقم: ك.د.ع/١٠٤/١٠٣/١٠٣

Date:.....

التاريخ: هـ.....

الموافق: م.....

المحترمين السادة دائرة عرفة بكارة الطفيلة

تحية طيبة وبعد،،،

ارجو التكرم بتسهيل مهمة الطالبه تالا سلطان ابراهيم المطرمي ورقمها الجامعي (620202102023) والتي تدرس في جامعة مؤتة ماجستير / تخصص الإدارة العامة وذلك من اجل توزيع الاستبانة والحصول على المعلومات اللازمة لاعداد دراستها والموسومة بـ"اثر الذكاء العاطفي في التكليف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة" والتي تقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير .

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم يحفظه الله ويرعاه

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. مخلص سليمان الطراونه



تم دراسة الطالبه تالا سلطان ابراهيم المطرمي
ملاحظة: تسمية الطالبه حسب الاصول
المملكة الأردنية

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 6131-4050
FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

الموقع الإلكتروني <http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm>

Re.....

الرقم: ك.د.ع/١٠٧/٩٠/١٠٧٣

Date:.....

التاريخ :

الموافق: ٢٤/٥/٢٠٢٠ م:

السادة دائرة مؤسسة الهدى المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

أرجو التكرم بتسهيل مهمة الطالبه تالا سلطان إبراهيم المطرمي ورقمها الجامعي (620202102023) والتي تدرس في جامعة مؤتة ماجستير / تخصص الإدارة العامة وذلك من أجل توزيع الاستبانة والحصول على المعلومات اللازمة لاعداد دراستها والموسومة بـ"اثر الذكاء العاطفي في التكليف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة " والتي تقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير .

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم يحفظه الله وبراه

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. محمد سليمان الطراونه



MUTAH-KARAK JORDAN
 Postal Code: 31110
 TEL :03/2372380-99
 Ext. 6131-4050
 FAX:03/ 2375694
dean_dgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

Social Security Corporation

إدارة فرع ضمان الطفيل

<http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm>

ن س / تسهیل مہمہ

مؤنة - الكرك - الأردن

الرمز البريدي: 61710

تلفون: 99-03/2372380

فرعي 4050-6131

03/2 3 75694 فاكس
البوابة الإلكترونية

الموقع الإلكتروني



Re.....

Date:.....

الرقم: ك.د.ع/١٠٤/١٠٣/١٠٣

التاريخ:

الموافق:

كلمة ليدع الممتنة

المحترمين

السادة دائرة

تحية طيبة وبعد،،،

ارجو التكرم بتسهيل مهمة الطالبه تالا سلطان إبراهيم المطرمي ورقمها الجامعي (620202102023) والتي تدرس في جامعة مؤتة ماجستير / تخصص الإدارة العامة وذلك من اجل توزيع الاستبانه والحصول على المعلومات اللازمة لاعداد دراستها والموسومة بـ"اثر الذكاء العاطفي في التكليف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة" والتي تقوم بها استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير .

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم يحفظه الله ويرعاه

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. مخلد سليمان الطراونه



MUTAH-KARAK-JORDAN

Postal Code: 61710

TEL :03/2372380-99

Ext. 6131-4050

FAX:03/ 2375694

dean_dgs@mutah.edu.jo

dgs@mutah.edu.jo



<http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm>

ن س / تسهيل مهمة

مؤتة - الكرك - الأردن

الرمز البريدي: 61710

تلفون: 03/2372380-99

فرعي: 6131-4050

فاكس: 03/2 375694

البريد الالكتروني

الموقع الالكتروني

المعلومات الشخصية

الاسم: تالا سلطان المطرمي

التخصص: الماجستير في الإدارة العامة

الكلية: إدارة الأعمال

سنة التخرج: 2022