



جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



العنوان:

دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة
دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين:

مونية مقدم

سندس سماح كلاسي

لجنة المناقشة مكونة من:

أ/ بلال بغدادي

أ/ عبد الحميد رولامي

أ/ عبد الله ظريف

رئيسا جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

مشرفا جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

ممتحنا جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

السنة الجامعية: 2021-2022



جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



العنوان:

دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة
دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين:

مونية مقدم

سندس سماح كلاسي

لجنة المناقشة مكونة من:

أ/ بلال بغدادي

أ/ عبد الحميد رولامي

أ/ عبد الله ظريف

رئيسا جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

مشرفا جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

ممتحنا جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

السنة الجامعية: 2021-2022

إهداء

أهدي ثمرة عملي إلى نفسي أولا التي ساهمت وثابرت في هذا العمل وإلى أمي العزيزة على قلبي التي كانت مصدر دعم لي في كل وقت وفي كل حين وفي تلك الليالي الظالمة التي كانت هي النور ذلك النور الذي ينسيني في عتمة اللون الأسود والذي يحميني وينقذني من ذلك الخوف وذلك النور الذي يبعث لي الطاقة للاستمرار والتحمل والصمود وإلى أبي الغالي الذي يعد رمز قوة لي الذي آمن بي وبقدراتي وشجعني بكلام حكيم كلام يضمنني وهو اليد التي أجدها تمسكني قبل أن أسقط وأهدي هذا العمل أيضا إلى من هم سند لي فهم بمثابة الكتف الذي أضع رأسي فيه الذي ينسيني في عالمي ويأخذني إلى عالم آخر إلى عالم فيه راحتي وسعادتي والأذرع التي تحضنني وتضمنني التي تحتويني بالحنان الذي يدفئ قلبي نعم إنهم أخواتي وإخواني وإلى أحلى شيء قدمته لي الحياة صديقتي سماح التي ساهمت في إنجاز هذه المذكرة بكل جهد وأخيرا أهديه إلى من كان مشرفا عليه الأستاذ عبد الحميد رولامي .

مونية

إهداء

إلى أمي الغالية وأبي العزيز حفظكم الله ورعاكم جزاكم كل خير
فأنتما السند والأساس لوصولي إلى ما أنا عليه الآن بدعواتكما
ورعايتكما أشكركما من أعماق قلبي لوقوفكما دائما بجانبني، دمتما لي
وأطال الله في عمركما وبارك لكما إن شاء الله.

إلى توأمي وحبيبتي أختي العزيزة حماك الله وحفظك سندا لي.

إلى من قاسمتني ضحكتي ومسحت دموعي من كانت بجانبني دائما
على مدار سنوات دراستي الجامعية، من رسمت البسمة على وجهي في
كل الأوقات وفي أصعب اللحظات مؤنستي، صديقتي مونية الشخص
الذي يستحق الشكر ويستحق إهداء هذا العمل له، هذا العمل أهديه لك
وأحمد الله على منحي صديقة وأختا ثانية وهي أنتي أدامك الله في حياتي
وحفظك لي.

إلى كل من ساندني وتمنى لي الخير والنجاح، وكل من آمن بي
وبقدراتي.

سندس سماح

شكر

أولا قبل كل شيء وبعد كل شيء أشكر الله عز وجل فالله وحده من يستحق الشكر فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه الحمد لله حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه شكرا لك يا الله على توفيقك وتسهيلك وتيسيرك ولك الحمد والشكر على نعمة العلم ولك الحمد ربي على ما وصلت إليه الآن بأمرك وتديريك يا من تحسن التدبير الحمد لله على كل شيء أتمنى يا الله أن تتقبل منا هذا العمل وتجعله في ميزان حسناتنا وأقدم جزيل شكري لنفسى التي كانت تعمل بجد بكل قوة واجتهاد التي كانت الدعم الأول والمشجع التي كانت كل شيء لي وأشكر من كانت شريكتي في هذا العمل تلك الروح الطيبة والنقية صديقتي سماح التي كانت معي في كل وقت قضيناه في العمل على هذه المذكرة وأشكر أيضا عائلتي التي كانت المنزل المشجع والمحفز لي أشكرهم على دعمهم ونصائحهم وشكرا لكل من دعمني ولو بكلمة واحدة ولكل من تمنى لي التوفيق ودعا لي وأخيرا إلى الأستاذ عبد الحميد رولامي لكونه مشرفا على هذا العمل.

مونية

شكر

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك، الحمد كله والشكر لله العلي القدير الذي هدانا لإتمام هذا العمل المتواضع وأسأل الله أن يتقبله منا ويدخله بفضلته إلى دائرة العلم النافع، وأن يجعله في ميزان حسناتنا.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الكريم عبد الحميد رولامي على وقوفه معنا ومساعداته لنا جزاك الله كل خير.

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

أتقدم ببالغ الشكر والعرفان إلى أعز الناس وأحبهم إلى قلبي إلى والدي الحبيبين وأختي العزيزة وصديقة عمري لكم كل الشكر لوقوفكم ومساندتكم لاكمال هذا العمل.

إلى كل من ساعدنا بكلمة طيبة ودعاء صادق.

سندس سماح

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي، للتحقق من تأثير المتغير المستقل على المتغير الثابت من خلال الدراسة الميدانية، إذ يتمثل مجتمع الدراسة من أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة والبالغ عددهم 80 أستاذًا، حيث تم استخدام الاستبيان للذكاء العاطفي وعلاقات العمل، وتم الاعتماد على برنامج SPSS في تحليل البيانات الناتجة عن توزيع الاستبيانات من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة وتساؤلاتها ومنها حساب المتوسطات الحسابية، النسب المئوية والتكرارات، معامل ألفا كرونباخ، تحليل الانحدار، معامل ارتباط بيرسون، تحليل التباين، وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، علاقات العمل، الأساتذة، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

Abstract:

This study aims to know the role of emotional intelligence in improving work relationships from the point of view of the professors of the university of Djilali Bounaama in Khemis Miliana, and that by using a descriptive method, to verify the effect of the independent variable on the constant variable through the field study, The study population is made up of 80 professors at Djilali Bounaama of Khemis Miliana, where the questionnaire was used for emotional intelligence and work relationships, and the SPSS program was relied on to analyze the data resulting from the distribution of questionnaires through the use of some statistical methods appropriate to the study's hypotheses and questions, including calculating arithmetic averages, percentages and frequencies, Cronbach's alpha coefficient, regression analysis, Pearson correlation coefficient, and variability analysis, the study concluded that there is a relationship between emotional intelligence and the success of work relationships from the point of view of professors of Khemis Miliana.

Key Words:

Emotional intelligence, Work's relationships, Professors, University of Djilali Bounaama in Khemis Miliana.

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتويات
ب	مقدمة
ب	توطئة
ب	أولاً: إشكالية الدراسة
ب	ثانياً: الأسئلة الفرعية
ب	ثالثاً: الفرضيات
ب	رابعاً: مبررات اختيار الموضوع
ت	خامساً: أهداف الدراسة
ت	سادساً: أهمية الدراسة
ت	سابعاً: حدود الدراسة
ت	ثامناً: منهج الدراسة
ت	تاسعاً: صعوبات الدراسة
ث	عاشراً: هيكل الدراسة
الفصل الأول: الذكاء العاطفي في العمل	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي
07	المطلب الأول: مفهوم الذكاء العاطفي
08	المطلب الثاني: مهارات الذكاء العاطفي
08	أولاً: المهارات الأساسية للذكاء العاطفي حسب جولمان
09	ثانياً: المهارات والسمات الشخصية للذكاء العاطفي
10	المطلب الثالث: طرق تنمية الذكاء العاطفي
12	المبحث الثاني: ماهية علاقات العمل
12	المطلب الأول: مفهوم علاقات العمل
13	المطلب الثاني: كيفية تكوين علاقات العمل
15	المطلب الثالث: مشكلات علاقات العمل
18	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
18	المطلب الأول: مفهوم الدراسات السابقة
18	المطلب الثاني: الهدف من الدراسات السابقة
19	المطلب الثالث: مختلف الدراسات السابقة
21	خلاصة
الفصل الثاني: نتائج الدراسة على أساتذة جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: جامعة خميس مليانة
24	المطلب الأول: نبذة عن جامعة الجليلي بونعامة
24	المطلب الثاني: تعريف جامعة الجليلي بونعامة

25	المطلب الثالث: طريقة عمل جامعة الجبلاي بونعامه
32	المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية
32	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات
32	أولاً: عينة الدراسة
32	ثانياً: أداة الدراسة
33	ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية
33	المطلب الثاني: النتائج التحليلية للدراسة
33	أولاً: الصدق البنائي
34	ثانياً: ثبات أداة الدراسة
34	ثالثاً: خصائص عينة الدراسة
39	رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة
44	خامساً: معامل الارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل
44	سادساً: الانحدار الخطي
45	سابعاً: تحليل التباين الأحادي بالنسبة للمتغيرات الشخصية
47	المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة
47	المبحث الثالث: التوجيهات الإرشادية
47	المطلب الأول: توصيات الدراسة
48	المطلب الثاني: النصائح
48	المطلب الثالث: الاقتراحات
49	خلاصة
51	خاتمة
52	الاقتراحات
52	آفاق الدراسة
54	المراجع
57	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
32	الجدول رقم (01): الاستبيانات الموزعة والمستردة	01
32	الجدول رقم (02): المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها	02
33	الجدول رقم (03): معامل ارتباط الاتساق الداخلي بين عبارات محور الذكاء العاطفي	03
34	الجدول رقم (04): معامل ارتباط الاتساق الداخلي بين عبارات محور علاقات العمل	04
34	الجدول رقم (05): قيمة ألفا كرونباخ لكل محاور الدراسة	05
35	الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
35	الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	07
36	الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب العمر	08
37	الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الصفة	09
38	الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	10
40	الجدول رقم (11): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحور الأول	11
42	الجدول رقم (12): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحور الثاني	12
44	الجدول رقم (13): اختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
45	الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (علاقات العمل)	14
45	الجدول رقم (15): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الجنس	15
46	الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الحالة الاجتماعية	16
46	الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير العمر	17
46	الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الصفة	18
47	الجدول رقم (19): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الرتبة	19

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
25	الشكل رقم (01): الموقع الجغرافي لجامعة الجبلاي بونعامة	01
26	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمديرية الجامعة	02
27	الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للأمانة العامة للجامعة	03
28	الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمصالح المشتركة	04
29	الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للمعهد داخل الجامعة	05
30	الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للكلية	06
31	الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	07
35	الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
36	الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	09
37	الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب العمر	10
38	الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الصفة	11
39	الشكل رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	12

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
57	الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لجامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة	01
63	الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان	02

مقدمة

توطئة:

إن تطور وتقدم أي جامعة يتعلق بجودة تعليمها من أدنى مستوى إلى أعلى مستوى وجامعة خميس مليانة على غرار هذه الجامعات في تغيير وتطوير دائم لمنظومتها التعليمية بكل مستوياتها ومما لا شك فيه أن جامعة الجيلالي بونعامة يهتما أن تكون فاعلة وناجحة في تحقيق أهدافها من أهمها تحسين قدرة الأساتذة ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجابته ومستويات الجهود المبذولة، ومن هذه القدرات التي قد يتميز بها بعض الأساتذة عن البعض الآخر ما يعرف بالذكاء العاطفي الذي بدأ في الوقت الحالي مصدر جذب للانتباه ومحل للاهتمام.

أظهرت الدراسات أن الذكاء العاطفي يساهم في فعالية التعامل مع الآخرين والقدرة على القيادة، فالأساتذة الذين يظهرون مستويات عالية من الذكاء العاطفي لديهم قدرة أكبر على فهم أنفسهم وفهم الطلبة وأشخاص آخرين بالإضافة إلى اتخاذ القرارات والتعبير عن آرائهم بثقة وأنهم قادرين على إدارة عواطفهم بفعالية وأن لديهم النظرة التقاؤلية والدافع لتحقيق النجاح.

ولقد أصبحت مهارات الذكاء العاطفي تحظى باهتمام متزايد فمعظم الجامعات في يومنا هذا يبحثون عن أساتذة يتمتعون بمهارات تواصل جيدة ومن هنا يعتبر كل من الوعي وإدراك المشاعر والعواطف الذاتية أحد الخطوات الأولى للانتفاع بمهارة الذكاء العاطفي باعتباره قدرة الشخص على إدارة عواطفه ومشاعره والتحكم بها، والتصرف بطريقة ايجابية في مختلف المواقف، ويتميز الأساتذة الذين يتمتعون بمهارات الذكاء العاطفي بثقة عالية في النفس والقدرة على حل المشاكل وابتكار الحلول، كما يمكنهم أيضا التعامل مع المواقف الصعبة بفعالية، وهم يحظون باحترام مدراءهم وزملائهم في العمل نظرا لقدرتهم على التواصل معهم وتفهم احتياجاتهم ومشاعرهم.

قد يكون الذكاء العاطفي مهارة فطرية لدى العديد من الأساتذة لكنها أيضا مهارة يمكن اكتسابها وتطويرها بالتدريب والممارسة، هناك العديد من الممارسات التي يستطيع مختلف الأساتذة تطبيقها لتطوير قدراتهم في فهم وتحليل المشاعر في بيئة العمل فهو ينظم التعامل بين الأساتذة والطلبة وبين الإداريين والمدراء، وحتى مع الموظفين الآخرين، إذ أن كلا من العلاقات والقرارات في العمل يعتمد على التفاهم بين الأشخاص، العمل الجماعي والتواصل.

فالذكاء العاطفي يشمل استخدام العقل والقلب معا بتوازن في اتخاذ القرارات لأن هذا لا يعني إطلاقا الاعتماد الكلي على المشاعر وإلغاء أو إهمال العقل، فتحقيق التوازن بين العقل والقلب نصل إلى أفضل الحلول وأصح القرارات وتواصل ناجح مع الآخرين، فالأمر يعتمد على أي درجة أنت قادر على توظيف مشاعرك بالشكل الصحيح.

أولا: إشكالية الدراسة

يمكن للتعليم والخبرة والمعرفة والقدرة العقلية أن توفر درجة كبيرة من النجاح للأستاذ الجامعي خلال مساره الوظيفي، لكن اجتماع التوليفة سابقة الذكر وحدها لا تكفي لضمان هذا النجاح، حيث أثبتت التجارب أن غياب الذكاء العاطفي أو قلة ممارسته قد ينطوي على أخطار جمة تهدد علاقات العمل داخل الجامعة.

من ما سبق ذكره يمكننا طرح إشكالتنا التي تتمثل في: هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق العملي لدى أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة جامعة خميس مليانة؟
- هل يبدي أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة اهتماما بعلاقاتهم المهنية؟

ثالثا: الفرضيات

- يمتلك أساتذة جامعة خميس مليانة قدرا جيدا من الذكاء العاطفي.
- يركز أساتذة جامعة خميس مليانة على أعمالهم فقط ولا يعطون أهمية لعلاقاتهم المهنية.

رابعا: مبررات اختيار الموضوع

نظرا لأهمية الموضوع فإن اختياره تم على الأساس التالي:

1. الأسباب الموضوعية:

- اهتمام الجامعة الحديثة بموضوع الذكاء العاطفي والعلاقات بين الأساتذة إدراكا منهم لمدى أهمية الذكاء العاطفي في تحسن العلاقات بين الأساتذة.
- إبراز أهمية الذكاء العاطفي في بناء علاقات عمل فعالة بين الأساتذة.

• البحث عن دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل.

2. الأسباب الذاتية:

نذكرها على النحو الموالي:

- إن ما دفعنا للاختيار هذا الموضوع (دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة) كان لرغبتنا في توسيع معارفنا العلمية في هذا المجال.
- تساؤلاتنا حول وجود علاقة صريحة بين الذكاء العاطفي وتحسين علاقات العمل.

خامسا: أهداف الدراسة

نسعى في هذه المذكرة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- لفت الانتباه إلى مدى الحاجة للذكاء العاطفي.
- التعرف على مدى فعالية الذكاء العاطفي للأساتذة في المجال المهني.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد جامعة الجيلالي بونعامة في تحسين منظومتها التعليمية.

سادسا: أهمية الدراسة

تبرز أهمية مذكرتنا من خلال النقاط التالية:

- محاولة تحسيس الأساتذة بضرورة إتقان أو التمتع بالذكاء العاطفي.
- محاولة إبراز الجوانب المهمة في موضوع الذكاء العاطفي كأداة لتحسين العلاقات العملية.
- الاهتمام بالأساتذة ذوي مستوى الذكاء العاطفي ومحاولة الاستفادة منهم.

سابعاً: حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة على: الحدود العلمية، الحدود المكانية والزمنية نذكرها في النقاط التالية:

1. الحدود العلمية:

بالنظر إلى طبيعة الدراسة والمشكلة البحثية المحدودة فإنه يمكننا من عناصر المشكلة استخراج المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل هو الذكاء العاطفي.
- المتغير التابع هو علاقات العمل.

2. الحدود المكانية:

سنحاول دراسة مشكلة البحث المتعلقة بدور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة.

3. الحدود الزمنية:

التقرب أكثر من مشكلة البحث، أجرينا دراسة ميدانية ممتدة من أكتوبر 2021 إلى غاية أفريل من سنة 2022.

ثامنا: منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه المذكرة على المنهج الوصفي مع الجانب التطبيقي، ذلك بإظهار علاقات التآثر والتأثير من أجل استخلاص النتائج في جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ولاية عين الدفلى. ولقد اعتمدنا على أدوات الدراسة التالية:

- الملاحظة والمقابلة.
- الاستبيان.
- نظام SPSS.

تاسعا: صعوبات الدراسة

تتمثل أبرز الصعوبات والعقبات في إنجاز هذا العمل في التالي:

- صعوبة الحصول على معلومات عن جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.
- عدم معرفة وفهم أغلبية الأساتذة لمصطلح الذكاء العاطفي.
- واجهتنا صعوبات من جهة الأساتذة عند توزيع الاستبيان فهناك من رفض ملئ الاستمارة بحجة الانشغال.

- تلقينا سوء التعامل والتحاور من بعض الأساتذة وحتى من معظم الإداريين.

عاشرا: هيكل الدراسة

لإحاطة بكل جوانب المشكلة واختيار صحة الفرضيات والوصول إلى أهداف الدراسة، قمنا بتقسيم الموضوع إلى فصلين، ومقدمة التي تم فيها طرح الإشكالية وتبيان التصور العام لموضوع الدراسة، وتليها الخاتمة التي تتضمن أهم النتائج التي تم التوصل إليها، وبعض الاقتراحات المقدمة.

نتطرق في الفصل الأول إلى: "تبيان دور الذكاء العاطفي في العمل" وذلك بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث، أولهما يعرض نظرة شاملة عن الذكاء العاطفي وذلك من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مطالب التي تعرض كل من مفهوم الذكاء العاطفي، مهاراته، وطرق تنميته، أما المبحث الثاني يتناول من خلال مطالبه الثلاثة كل من مفهوم علاقات العمل، كيفية تكوين علاقات العمل، ومشكلاتها، وأخيرا المبحث الثالث الذي يشمل ثلاثة مطالب التي مفادها مفهوم الدراسات السابقة والهدف منها، ومختلف الدراسات السابقة.

كما نتطرق في الفصل الثاني إلى نتائج دراستنا على أساتذة الجيلالي بونعامه بجامعة خميس مليانة حيث يتضمن ثلاثة مباحث، الأول "جامعة خميس مليانة" الذي يشمل نبذة عن جامعة الجيلالي بونعامه وتعريفها، طريقة عملها، أما المبحث الثاني بمطالبه الثلاثة يتضمن نتائج دراستنا التطبيقية بداية من أدوات جمع البيانات وصولا إلى كل من النتائج التحليلية والعمامة للدراسة، والمبحث الثالث "التوجيهات الإرشادية" تتلخص مطالبه الثلاثة في التوصيات، النصائح، الاقتراحات.

الفصل الأول: الذكاء العاطفي في العمل

1. ماهية الذكاء العاطفي:

- مفهوم الذكاء العاطفي
- مهارات الذكاء العاطفي
- طرق تنمية الذكاء العاطفي

2. ماهية علاقات العمل:

- مفهوم علاقات العمل
- كيفية تكوين علاقات العمل
- مشكلات علاقات العمل

3. الدراسات السابقة:

- مفهوم الدراسات السابقة
- الهدف من الدراسات السابقة
- مختلف الدراسات السابقة

تمهيد

إن نجاح الأستاذ يتطلب منه القدرة على التكيف مع محيط الجامعة وبناء علاقات أكثر توافق مما يشعره بأهمية ذاته والسعي إلى تطويرها ضمن إمكاناته وقدراته المتاحة، وبذل أقصى جهوده للنجاح باستمرار، فالأستاذ المتوافق مهنياً يكون باستطاعته أداء مهامه وواجباته المهنية بنجاح وقادراً على تحقيق الأهداف التعليمية على العكس تماماً من الأستاذ الذي يعاني سوء التوافق المهني فقد تضطرب شخصيته فيشعر بعدم الرضا الوظيفي الذي قد يصل إلى الاحتراق النفسي لا سيما إذا كان سوء العلاقات المهنية مستمر وخاصة نتيجة ظروف ومحيط الجامعة وبالتالي عدم القدرة على الأداء الجيد وفشل العملية التعليمية، ففعالية العمل التعليمي الجامعي تتوقف على كفاءة الأستاذ لأن النظام التعليمي الجامعي بأكمله مرهون بأداء الأساتذة، فالأساتذة الجامعيين هم الركيزة الأساسية لتطور ورقي المجتمع كونهم هم المسؤولين عن تكوين وتلقين العلم والمعرفة للطلبة، فالطلبة الجامعيين يشكلون أهم قوة بشرية لأي مجتمع فهم مصدر الطاقة والتجديد والتغيير والإنتاج.

إن سر بناء علاقة عمل أفضل هو التحلي بنظرة ثابتة وتجسيد السلوكيات الإيجابية في مجالات مهارات الذكاء العاطفي المتمثلة في الشخصي والاجتماعي، وإدارة الشخصية والعلاقات، فإذا كانت الجامعة تبحث عن حلول لمواجهة أو لحل المشاكل المتواجدة بين الأسرة الجامعية فسيكون الذكاء العاطفي في العمل أحد الحلول لمعالجة المشاكل فهو يساهم في تقوية العلاقات المهنية وليس الشخصية فقط، ويساعد على تطوير مكان عمل أكثر فعالية والنجاح على المستوى المهني والشخصي. إن الذكاء العاطفي هو الطريق الصحيح في إقامة علاقات عمل وتحسين التواصل مع الأسرة الجامعية وتحسين الأداء لكون الذكاء العاطفي في العمل أحد العوامل الحاسمة التي تميز عن المنافسين وتدعم التقدم الوظيفي واعتباره بمثابة التحول الذي يساعد على الانتقال من الأحسن إلى الأفضل فهو المكون الجوهري للوصول والبقاء في القمة.

إن فهم الذكاء العاطفي ولماذا هو مهم جداً في مكان العمل أمر بالغ الأهمية في عالم اليوم الذي يتزايد فيه التنافس، فالأساتذة بطبيعتهم مخلوقات عاطفية لكن الذكاء العاطفي فقط هو القادر على التعرف على مشاعرهم ومشاعر الآخرين والعمل معهم للوصول إلى أفضل نتيجة ممكنة للجميع لأن داخل غرفة الذكاء العاطفي تكمن فرص للنجاح على المستوى الشخصي والمهني.

المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي

جميعنا على الأرجح نعرف أشخاصا سواء على المستوى الشخصي أو المهني ممن يعتبرون مستمعين جيدين حيث أنه مهما كان الموقف الذي نمر به صعبا ومزعجا نجد أن هؤلاء الأشخاص يعرفون تماما ما يقولون وكيف يقولونه، إنهم ينتقون كلماتهم بعناية فائقة تضمن عدم شعورنا بالضيق أو الانزعاج، وحتى لو لم يقدموا لنا حولا لمشاكلنا فإننا غالبا ما نشعر بحال أفضل بعد التحدث مع مثل هؤلاء الأشخاص والاستماع لكلماتهم فالسر من كل ذلك هو عواطفهم أو بتحديد أكبر ما يعرف بالذكاء العاطفي، إنه تلك القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين وفهم أثرها ثم استخدام هذه المعرفة للسيطرة على أفكارنا وتصرفاتنا.

ونظرا لأن الأشخاص الأذكياء عاطفيا يميلون إلى التوافق بشكل أفضل مع الآخرين ويكونون أكثر تعاطفا ورحمة من غيرهم كما أنهم يتميزون بكونهم يعرفون مشاعرهم الخاصة ويقومون بإدارتها والتحكم فيها بشكل جيد ويفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة متميزة لذا نراهم متميزين في كل مجالات الحياة ويتمتعون بالرضا عن أنفسهم فمن المرجح أن يكونوا أكثر نجاحا مقارنة بالأشخاص ذوي المستوى المنخفض من الذكاء العاطفي أو الذين لا يملكونه أصلا فهم ليس لديهم أي قدرة على مواجهة الأحداث والظروف الصعبة والضعف ويشعرون بالضعف واليأس والاكتئاب وحتى بالإحباط إضافة لتدني مستوى إنتاجهم وهذا ما يجعل الذكاء العاطفي أمرا يستحق المزيد من الاهتمام والتعمق، فمن يريد أن يكون ناجحا في حياته ويجد القبول الإيجابي له في المجتمع لا بد أن يخضع عواطفه ومشاعره وانفعالاته إلى التفكير والتأمل ويعرضها على ميزان العقل حتى يفهمها ويدركها ويتحكم بها ويديرها بشكل جيد فهذا كله منبعه الأساسي للذكاء العاطفي.

وفي ضوء ذلك تبدو الحاجة ماسة للذكاء العاطفي في جميع ميادين الحياة لما له دور كبير في مساعدة الفرد على تحقيق النجاح والتقدم ومواجهة المشكلات المختلفة، ويمكن القول أن الأفراد في ميدان التعليم وخاصة الأستاذ الجامعي بحاجة بشكل كبير للذكاء العاطفي الذي تكمن أهميته في تحقيق التوافق والانسجام بينه وبين الجامعة ككل ويمكنه أيضا من فهم وتفهم طلابه والتعاطف معهم ويزيد من حماسه وإصراره ويمده بالقدرة على تحفيز ذاته باستمرار دون ملل أو تعب.

على هذا الأساس قمنا بتقديم نظرة شاملة عن الذكاء العاطفي في هذا المبحث وذلك من خلال عرض كل من مفهومه ومهاراته وطرق تنميته.

المطلب الأول: مفهوم الذكاء العاطفي

منذ ظهور مصطلح الذكاء العاطفي تعددت تعاريفه بتعدد الباحثين فيه، ولقد اختلف الباحثون وتضافرت جهودهم في تحديد تعريف دقيق له وفيما يلي سوف نعرض بعض هذه التعاريف:

- يعرفه **جولمان 1995** بأنه: "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد وهذه المهارات تؤدي لنجاحه في الحياة المهنية"¹.
- كما يعرفه **مايروسالوفي 1997** على أنه "قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني"².
- كما ذهب **بار أون 1997** إلى اعتبار الذكاء الانفعالي عامل مهم للنجاح في الحياة حيث يعرفه بأنه "مجموعة من القدرات والمهارات الاجتماعية، والانفعالية، والشخصية التي تؤثر على قدرة الفرد على النجاح في مواجهة الضغوط البيئية"³.
- ويعرفه **أبراهام 1999** "إنه القدرة على استخدام المعرفة الانفعالية لحل المشكلات من خلال الانفعالات الايجابية" كما ذكر أنه "مجموعة من المهارات التي يعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات واكتشاف الملامح الانفعالية للآخرين واستخدامها من أجل الدافعية والإنجاز في حياة الفرد"⁴.
- ويعرفه **سنغ** بأنه "القدرة على ابتكار حاجات ايجابية في العلاقات مع الآخرين ومع نفسك وذلك يتضمن هذه المخرجات الايجابية مثل الفرح والتفاؤل والنجاح في العمل والمدرسة والحياة"⁵.

1 دلال سلامي، الذكاء العاطفي -مدخل نظري-، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، العدد 15، مارس 2016، ص 165.

2 سعيدة بن غربال، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2014-2015، ص 50.

3 زينب أونيسي، الذكاء الانفعالي وعلاقته بمستوى الطموح لدى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة -أم البواقي-، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-، 2020/2019، ص 37.

4 دلال سلامي، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا إعطاء مفهوم شامل للذكاء العاطفي على أنه تلك القدرة أو المهارة الموجودة في الفرد التي تمكنه من الفهم الجيد والوعي والإدراك لانفعالاته ومشاعره وحتى فهم مشاعر الآخرين، وهو تلك القدرة التي تساعد في التحكم في ذاته وتوجيه سلوكه وتفكيره وبحيث يكون هذا الفرد قادرا على التأثير في الآخرين وبناء علاقات قوية سواء على الصعيد الشخصي أو المهني بما يزيد من فرص التكيف وتحقيق النجاح في حياته الشخصية والمهنية.

المطلب الثاني: مهارات الذكاء العاطفي

الفرد الذكي عاطفيا يدرك تماما حالاته العاطفية سواء الإيجابية أم السلبية ويكون قادرا على تحديدها وإدارتها وحتى التحكم فيها، كما أنه يعرف كيفية استخدامها ومتى تستخدم وهذا ما يميزه عن غيره، عن الشخص الذي يفترق للذكاء العاطفي، فمن المهم للغاية أن نفهم أن الذكاء العاطفي ليس انتصار القلب على العقل بل هو تقاطع فريد لكليهما.

استنادا من السياق سوف نذكر في هذا المطلب عن المهارات المتوافرة في الفرد الذكي عاطفيا وسماته التي يتميز بها عن الشخص العادي.

أولا: المهارات الأساسية للذكاء العاطفي حسب جولمان

1. الوعي الذاتي:

القدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه في لحظة ما ومن ثم استعمال ذلك في اتخاذ القرارات والتصرف، وكذلك فهم الدوافع وتأثيرها على الآخرين من حوله⁶.

• من يملك الوعي بالذات:

- يفهم عواطفه وأحاسيسه واحتياجاته ودوافعه بعمق.
- يملك الثقة بالنفس ولديه فكرة دقيقة عن قدراته وقيمه وأهدافه.
- يعرف نقاط القوة والضعف لديه.
- يتقبل النقد البناء المخلص.
- يتعلم من خبرات الماضي.
- يحمل كثيرا من التفاؤل والأمل.
- يكون مخلص مع نفسه ومع الآخرين.

2. ضبط الذات:

هو القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين والسيطرة على حالتنا النفسية حتى نشعر بأننا في حالة نفسية أفضل.

• الأشخاص الضابطين لذاتهم:

- يشعرون بالمزاج السيئ والتدفقات العاطفية كغيرهم ولكنهم يعرفون كيف يتحكمون بها وكيف يوجهونها بطرق إيجابية.
- يكونون معقولين.
- يوجدون بيئة من الثقة والعدالة.

3. التحفيز:

هو حب العمل أو السعي نحو تحقيق النجاح بغض النظر عن الأجور والترقيات والمركز الشخصي.

• عرف جولمان الأشخاص المحفزين بأنهم أولئك الذين:

- يميلون لإنجاز بصورة تفوق التوقعات.
- ينجزون لأجل الإنجاز.
- يحفزون بالإنجاز بدلا عن المكافآت الخارجية.
- يحبون العمل لأجله.
- يتحمسون للتحديات الإبداعية والحب والتعلم.

5 نجوى بلال، نصيرة بن تيشة، الذكاء العاطفي للمعلم وعلاقته بالضغوط النفسية لدى تلاميذ السنة الخامسة ابتدائي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2014-2015، ص 34.

6 سلايد بلاير، الذكاء العاطفي (الانفعالي-الوجداني)، 08 ديسمبر 2021، <https://www.google.com/amp/s/slideplayer.com/amp/16111415/>

• كما أن الأشخاص المحفزين هم أولئك الذين:

- يفتخرون بالإنجاز المتميز.
- يظهرون طاقة عالية لأداء الأعمال بصورة أفضل.
- لا يرتاحون من الوضع كما هو.
- يلحون في أسئلتهم لماذا عملت الأشياء بطريقة ما وليس بطريقة أخرى.
- متحمسون لاكتشاف وسائل جديدة لإنجاز أعمالهم.
- يتابعون التقدم في الإنجازات المرتبطة بهم وبشركتهم.

4. التعاطف:

هو القدرة على تفهم مشاعر وعواطف الآخرين، وكذلك المهارة في التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية.

- بقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين.
- عواطف البشر نادرا ما تتجسد في كلمات.
- التعاطف هو شعور يمكن تعلمه.
- العطف هو إحساس شخص بما يشعر به شخص آخر من أحزان ولكن دون أي مشاركة.

5. المهارة الاجتماعية:

هي الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها والقدرة على التفاوض والتفاهم وتنظيم المجموعات.

• الأشخاص الذين لديهم المهارات الاجتماعية:

- يمكنهم التفاعل مع الآخرين ومناقشتهم وإقناعهم وحل الخلافات معهم من أجل التعاون ومصحة العمل الجماعي.

ثانيا: المهارات والسمات الشخصية للذكاء العاطفي

1. لا ينتظرون مقابلا:

أحد الأمور المهمة التي يقوم بها الموظفون الناجحون والتميزون هو أنهم لا يقولون أبدا جملا مثل: "هذا ليس جزءا من مهامي" أو "هذا لم يرد في وصفي الوظيفي"، إنهم يعملون خارج حدود وصفهم الوظيفي، وبدلا من انتظار الاعتراف بجهودهم والحصول على مقابل على عملهم تجدهم يباشرون بالعمل وهم واثقون تماما من أنهم سيحصلون على مكافأتهم لاحقا⁷.

2. متسامحون ويتعاملون مع الخلافات بذكاء:

لا يسعى الموظفون المتميزون لإشعال فتيل الخلافات والنزاعات في وظائفهم، ولكنهم لا يهربون منها أيضا، إنهم قادرين على الاحتفاظ بهدوء أعصابهم والتعبير عن وجهات نظرهم بهدوء ومنطقية، كما يستطيعون أيضا الصمود في وجه الهجوم الشخصي عليهم لأجل تحقيق أهداف الشركة العظمى، ولا يستخدمون مثل هذه الأساليب في تحقيق أهدافهم.

3. يمتلكون القدرة على التركيز:

غالبا ما يتم إخبار طلاب الطيران بهذه العبارة "عندما تسوء الأمور لا تنسوا الحفاظ على بقاء الطائرة في السماء"، فمعظم حوادث تحطم الطائرات جاءت نتيجة لفقدان الطيارين تركيزهم على قيادة الطائرة والتفكير بأمور ثانوية أخرى وتعد الرحلة رقم 401 للخطوط الجوية الشرقية مثلا قويا على ذلك حيث كان كابتن الطائرة قلقا جدا بشأن معدات الهبوط غير مدرك حقيقة أن الطائرة تهوي وعندما تنبه للأمر كان الأوان قد فات على الرغم من جميع إشارات التنبيه التي كانت تظهر له على لوحة القيادة.

الموظفون المتميزون يدركون تماما مغزى جملة: "ركز على قيادة الطائرة" لذا فهم لا يفقدون تركيزهم بسبب العملاء السليبيين أو المنافسات الداخلية بين أقسام المؤسسة أو تغيير نوع القهوة المستخدم في المكتب، إنهم قادرين على التفريق بين المشاكل الحقيقية وتلك التي ليس لها أهمية تذكر وبالتالي يبقى تركيزهم منصبا على ما يهم حقا.

4. يجمعون بين الحكمة والشجاعة:

يمتلك الموظفون الناجحون المتميزون القدرة على التعبير عن رأيهم وإسماع صوتهم في الوقت الذي يلتزم فيه الآخرون الصمت سواء كان ذلك بطرح سؤال بسيط أو تحدي قرار صادر عن الإدارة العليا لكنهم يوازنون

7 فرصة، ما هي مهارات الذكاء العاطفي التي يتميز بها الناجحون؟، 12 ديسمبر 2021، <https://www.for9a.com/learn>

شجاعتهم مع الحكمة والوقت الصحيح، إنهم يفكرون قبل أن يتحدثوا وعند تكلمهم يحسنون اختيار كلماتهم ويختارون الوقت والمكان المناسبين للتعبير عن آرائهم.

5. يسيطرون على كبرياتهم:

يملك جميع الموظفين المتميزين كبرياء عظيم ولعل هذا أكثر ما يحمسهم لكنهم مع ذلك لا يعطون كبرياتهم أكثر مما يستحق لذا نجدهم على استعداد للاعتذار عندما يخطئون، كما أنهم لا يمانعون القيام بالأمر على طريقة شخص آخر سواء كان ذلك بسبب أن هذه الطريقة أفضل أو حفاظا على الانسجام.

6. لا يشعرون بالرضا أبدا:

يملك الموظفون المتميزون قناعات لا مثيل لها بأنه يمكن للأمر دوما أن تكون أفضل إذ أن التطور والتحسين مستمر وعندما يتعلق الأمر بتطوير الذات فليس هناك نقطة توقف أبدا وليس هناك مرحلة تقول عندهم "لقد تطورت بما يكفي" لذا نجد مثل هؤلاء الأشخاص يعملون على الدوام لتحسين أنفسهم وأعمالهم مع الحرص على ألا يقسوا على أنفسهم.

7. يكتشفون المشكلات ويحلونها:

سواء كانت هذه المشكلة درج مكتب مكسور أو إجراءات عقيمة تؤثر على إنتاجية المؤسسة سيحرص الموظف المتميز على معالجتها وحلها وعبارات مثل: "لطالما كان الأمر هكذا" غير موجودة في قاموسه فإنه يرى المشكلات كقضايا لا بد لها من حل ولا نقاش في ذلك.

8. جديرون بالثقة:

قد تكون جملة "إنه ليس خطئي" إحدى أكثر الجمل استقرازا للمدراء في العمل خاصة إن كانوا يحاولون حل مشكلة ما وهي جملة لن تسمعها أبدا من موظف متميز، فهؤلاء الناجحون جديرون بالثقة إنهم أصحاب قرار ويتحملون مسؤولية أفعالهم سواء كانت جيدة أو سيئة لذا نجدهم يبنهون المسئول عنهم على الأخطاء التي ارتكبوها بدل الدعاء ألا يكتشفها أحد، إنهم يدركون أن مهمة المدير ليست إلقاء اللوم على الموظفين وإنما الحرص على إنجاز المهام على أتم وجه.

9. قابلون للتسويق:

يقصد بذلك أن مثل هؤلاء الموظفين المتميزين يتمتعون بسمعة طيبة داخل المؤسسة وخارجها فنجدهم محبوبين من قبل زملائهم ويمتلكون مهارات قيادية يستجيب لها الآخرون حتى لو لم يكن هؤلاء الموظفين في منصب قيادي، أما في خارج المؤسسة فنجد أنهم جديرون بالثقة حينما يتعلق الأمر بتمثيل المؤسسة ويستطيع المدراء إرسالهم لمقابلة العملاء دون أدنى شعور بالقلق حيال ما قد يقولونه أو يفعلونه.

10. يحسنون التعامل مع الأشخاص السامين:

مما لا شك فيه أن التعامل مع الشخصيات الصعبة هو أمر مرهق ومثير للإحباط لكن الموظف المتميز يحسن التحكم في تصرفاته أثناء التعامل مع مثل هؤلاء الأشخاص، إنه يحدد طبيعة مشاعره ولا يسمح لمشاعر الغضب بالسيطرة عليه وإثارة الفوضى، وحتى عندما تسوء الأمور كثيرا نجد أنه قادر على الحفاظ على رباطة جأشه وعدم السماح للأشخاص السلبيين بالتأثير عليه.

المطلب الثالث: طرق تنمية الذكاء العاطفي

تطوير الذكاء العاطفي أساسي لنجاح في العلاقات الشخصية وفي العمل وحتى للسيطرة على المشاعر فإذا كانت هناك رغبة بتطوير مهارات في الذكاء العاطفي فيجب تطبيق التمرينات الآتية:

1. تعلم إدارة المشاعر السلبية:

يتحقق ببعض التدريب فمثلا إذا كان هناك شخص مضايق فلا يجب القفز سريعا إلى الاستنتاجات التي تقود إلى المشاعر السلبية، بل يجب إعطاء النفس بعض الوقت للنظر إلى الموقف بطرق متنوعة ومحاولة تقييم الأمر بموضوعية ووقوف موقف المتفرج بدلا من طرف مباشر ستساعد هذه الطريقة على رؤية الأمور بحيادية أكبر⁸.

2. تعلم تحديد ما يدور بمفردات واضحة ودقيقة:

يجب الحذر من المفردات التي يتم استخدامها فالشخص الذكي عاطفيا يميل إلى استخدام كلمات أكثر تحديدا تساعد في عدم تضخيم المشكلات والمواقف السلبية التي تحدث حوله.

8 عربي بوست، تعتبر نفسك ذكيا وكذلك تعاني في علاقاتك مع الآخرين أو السيطرة على مشاعرك؟ تعلم كيف تنمي ذكائك العاطفي، 03 فيفري 2022، <https://arabicpost.net> (بتصرف).

تساعده التعبيرات أيضا على رؤيتها بحجمها الحقيقي، بعدها يعمل بجهده كاملا على معالجة هذه المشكلات دون أن يستنفد طاقته في الغضب والضيق.

فمثلا إذا كان هناك لقاء مع مدير في العمل وسارت خلاله الأمور بشكل سيء جدا فيجب في البدء أن يتم تحديد بدقة ما الذي جعل اللقاء سيئا وماذا يمكن فعله لإصلاح هذا في المرة القادمة.

تخلق هذه المراجعة قدرة على معالجة المشكلات بدلا من التركيز على وجودها فقط.

3. التدرّب على وضع النفس مكان الآخرين:

دوما ما يكون هناك تعامل خارجي فقط مع الآخرين مهما كانت درجة قربهم وكثيرا ما يقود هذا التعامل الخارجي السطحي إلى الفهم الخاطئ وعدم القدرة على التفاهم.

التدرّب على وضع النفس مكان الآخرين حتى ولو وقتنا قصيرا جدا يمنح بصيرة عالية فيما يخفونه من مشاعر ومخاوف ودوافع غير مرئية وراء سلوكياتهم، ليس المطلوب تقبل سلوكيات متطولة في حق الذات ولكن سيساعد هذا الأمر على تقليل من المشاعر السلبية للشخص تجاه المحيطين به والقدرة على التعامل معهم بذكاء.

4. التعرف على الضغوط الخاصة:

يجب مراقبة النفس لمعرفة ما هي الأمور التي بها يتم الدخول في دائرة المشاعر السلبية على وجه الدقة وما هي الأشياء التي تشعر بوجود ضغط لا يحتمل، فمعرفة هذه الجوانب وتحديدتها على وجه الدقة يساعدان على التعامل معها بذكاء وتحديد الأولويات دون ضغط فمثلا إذا كان تفحص البريد الإلكتروني قبل النوم يشعر الشخص بالضغط فلا يجب تفحصه بكل بساطة، يمكن أن يتم فعل ذلك في الصباح أو ببداية يوم العمل لترتيب الأعمال.

5. ممارسة التفاؤل بدلا من الشكوى:

من الطبيعي خلال الحياة أن يتم الوقوع في مشكلة أو تحدي أو أزمة لا بد ألا يكون التعامل مع هذا كأنه نهاية العالم بل يجب إدراك أن الأزمات ستمر وسيأتي غيرها وسيمر غيرها أيضا فكل ما يجب فعله هو التعامل مع الوضع الحالي بهدوء وتحديد بوضوح في أي شيء يوجد الخطأ وماذا تم تعلمه وبهذا تطور المهارات ولا يتم الوقوع في الخطأ نفسه مرة ثانية.

6. استخدام أسلوب حازم في التواصل:

يقطع التواصل الحازم شوطا طويلا نحو كسب الاحترام دون أن يظهر على أنه عدواني جدا أو سلبي جدا لذا من الضروري دوما الحرص على إيصال الآراء والحاجة للغير بحزم وبطريقة مباشرة مع الحفاظ على الاحترام لهم⁹.

7. الاستجابة للمشاعر بذكاء وعدم جعلها ردة فعل مباشرة:

خلال المواقف التي تتضمن صراعا أو اختلافات نجد أن ردود الفعل العاطفية والانفعالية غالبا ما تكون شائعة لكن إن كان هناك رغبة في تطوير مهارات الذكاء العاطفي يجب البدء بالسيطرة على هذه الانفعالات:

- تدريب النفس على البقاء هادئة في المواقف الصعبة.
- تجنب اتخاذ قرارات متهورة عند الغضب أو الحزن لكي لا يتم الوقوع في مشاكل أكبر.
- التفكير الجيد في الكلمات قبل تقوله وعدم التردد في أخذ وقت مستقطع بعيدا عن الآخرين حتى تهدأ الأعصاب.

8. التطوير من مهارات الاستماع:

يستمتع الأشخاص الأذكياء عاطفيا خلال المحادثات والحوارات بهدف فهم ما يقوله المتحدث وليس لمجرد انتظار دورهم في الكلام، حتى يتم تنمية مهارات الذكاء العاطفي لا بد البدء أولا بتدريب النفس على مهارات الاستماع الحقيقية والسعي لفهم ما يقوله الآخرون والانتباه إلى لغة جسدكم حيث أن ذلك سيمنع سوء الفهم ويسمح بالاستجابة بشكل صحيح.

9. تحفيز الذات:

لا يجب انتظار التشجيع من الآخرين ولا الاعتماد على التحفيز الخارجي لتحقيق الأهداف والطموحات، فالذكي عاطفيا هو من يستطيع تحفيز نفسه بنفسه دون الحاجة لأي عوامل خارجية تحقق له ذلك.

10. المحافظة على السلوك الإيجابي:

9 فرصة، ما هو الذكاء العاطفي وكيف أقوم بتطويره [Emotional Intelligence]، 03 فيفري 2022، <https://www.for9a.com/learn> (بتصرف).

عدم التقليل أبداً من قوة السلوك الإيجابي فالمشاعر السلبية معدية وقد تنتقل بسهولة لذا يجب الوعي دوماً بما يشعر به الآخرون من حولنا وضبط المشاعر والوعي وفقاً لذلك.

حين تعلم كيفية السيطرة على المشاعر السلبية وكيفية رؤية الحياة بطريقة إيجابية لن يكون من الصعب بعد الآن الحظي بيوم سعيد، ستصبح هناك قدرة على رؤية الجانب الممتلئ من الكأس على الدوام وعلى إيجاد شيء إيجابي في كل أمر سلبي يتم التعرض إليه.

11. تقبل الانتقاد بروح رياضية:

يعتبر تقبل الانتقاد بروح رياضية جانباً مهماً من جوانب الذكاء العاطفي، بدلاً من الشعور بالضيق والإهانة أو الغضب حين تلقي الانتقاد من أحدهم بل يجب تدريب الأنفس على تقبله بروح رياضية، يجب بداية محاولة فهم مصدر الانتقاد وسببه وتأثيره على الأداء الذاتي وأداء الآخرين ثم التفكير في طريقة للاستفادة منه في تحسين الأداء أو تغيير السلوك بشكل إيجابي.

12. التعاطف مع الآخرين:

الأذكى عاطفياً يتمتعون بتعاطف كبير مع الغير نظراً لأنهم يفهمون مشاعرهم جيداً لذا فالخطوة الأولى لإمكانية التعاطف مع الآخرين تتمثل في الاستماع إليهم جيداً وفهم ما يشعرون به. ليس من اللزوم التظاهر بالتعاطف أو تصنع الشعور به فذلك لن يفيد وإنما من الوجوب بذل جهد وتدريب على رؤية الأمور من منظور الطرف الآخر.

13. التطوير من المهارات القيادية:

تتنوع المهارات القيادية وتتعدد فهي تتطوي على روح المبادرة والقدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات، فحينما تطور المهارات القيادية فذلك يتم رفع معايير التعامل مع الذات وسوف توضع معايير للتعامل الآخرين.

14. الود والذكاء الاجتماعي:

غالباً ما يرتبط الذكاء العاطفي بالود والانفتاح وامتلاك المهارات الاجتماعية لذا حتى تنمي مهارات الذكاء العاطفي يجب الحرص على وجود الود مع الآخرين وأن يتم تطوير الذكاء الاجتماعي ومهارات في التواصل الفعال.

المبحث الثاني: ماهية علاقات العمل

إن البشر مخلوقات اجتماعية بطبعهم فنحن نتوق إلى الصداقة والتفاعلات الإيجابية تماماً مثل توقنا للطعام والماء، لذلك من المنطقي كلما كانت علاقتنا أفضل في العمل كلما كنا أكثر سعادة وإنتاجية.

توفر لنا علاقات العمل الجيدة العديد من المزايا الأخرى حيث يصبح عملنا أكثر متعة عندما تكون لدينا علاقات جيدة مع من حولنا وتجعل الأشخاص ينسجمون مع التغييرات التي نريد تنفيذها ونصبح أكثر ابتكاراً وإبداعاً، والأكثر من ذلك تمنحنا العلاقات الجيدة الحرية بدلاً من قضاء الوقت والطاقة على المشاكل المرتبطة بالعلاقات السلبية يمكننا التركيز على الفرص المتاحة.

العلاقات الجيدة هي أيضاً ضرورية عادة إذا كنا نأمل في تطوير مهنتنا فإذا كان رئيسك لا يثق بك فمن غير المرجح أن يضعك في اعتباره عندما يتوافر منصب جديد فجميعنا عموماً نريد العمل مع أشخاص نحن على توافق معهم، نحتاج أيضاً إلى علاقات عمل جيدة مع الآخرين في دائرتنا المهنية فالعملاء والموردون وأصحاب المصلحة الرئيسيون جميعهم ضروريين لنجاحنا لذلك من المهم بناء والحفاظ على علاقات جيدة مع هؤلاء الأشخاص، كما أن بناء علاقات العمل هو أمر مشابه لتسويق والترويج عن مهارتك من خلال بناء شبكة من المعارف. انطلاقاً من هذا سند سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم تعريف عام عن علاقات العمل وتبيان كيفية تكوين علاقات جيدة وقوية في إطار العمل ومشكلاتها.

المطلب الأول: مفهوم علاقات العمل

تعددت مفاهيم علاقات العمل فمن خلال هذا المطلب سنذكر بعضها:

- يعرف المشرع الجزائري علاقة العمل بأنها "تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام شخص بالعمل لحساب شخص آخر وهو صاحب العمل، تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه مقابل أجر، وتتشأ هذه العلاقة بعقد كتابي أو غير كتابي وتنتج عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده القانون والاتفاقيات الجماعية وعقد العمل"¹⁰.

- وقد حدد أيضا مفهوم علاقات العمل في الموسوعة العلمية العربية بأنها "تلك الطريقة التي يتعامل بها أصحاب العمل والعمال، ويقوم نظام العلاقات الصناعية التقاليد والقواعد التي تحكم هذه العملية، وتسمى هذه العملية في بعض الأقطار بعلاقات العمل"¹¹.
- كما يعرفها أحمد زكي: "علاقات العمل تنشأ وتتمو بسبب الاستخدام والتي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشآت ونقابات العمل وبين أصحاب العمل، والهيئات والحكومة"¹².
- وعرفها علي غربي بأنها "تشمل كل العلاقات التي تنشأ بين جميع الفئات داخل المصنع للتأثير المتبادل بين المصنع والمجتمع الذي يوجد فيه"¹³.
- وبالتالي فإن علاقات العمل تتعدى كونها علاقة بين صاحب العمل والعمال إلى علاقة تربط بين العمال داخل المؤسسة وبين العلاقات التي تربط تلك المؤسسة بمختلف الشركاء الاجتماعيين¹⁴.

المطلب الثاني: كيفية تكوين علاقات العمل

- إن تكوين علاقات العمل داخل المؤسسة وفق الروابط القوية والاهتمامات المشتركة وتزداد هذه الروابط والعلاقات بشكل كبير وفق الهيكل التنظيمي للمؤسسة أي يكون بشكل غير رسمي حيث يسعى جميع أعضاء المؤسسة إلى الحد من الضغوط ومعالجتها وهنا تظهر العلاقات بين العمال وتتكون وفقا¹⁵:
- عملية الاتصال داخل المؤسسة حيث كل أعضائها يؤثرون في بعضهم البعض من خلال الاتصالات الداخلية في بيئة العمل من حيث التفاهم والاهتمامات والقيم المشتركة.
 - التناسق بين الأعمال والأهداف أي أن العلاقات المتناسقة بين إدارة العمل تزيد من نجاح العمل والعكس، عندما ينعقد التنسيق بين الأعمال يؤدي إلى عدم استقرار المؤسسة ووجود إضرابات مهما كانت صغيرة في بيئة العمل وهذا ينشأ بسبب العلاقات الرسمية بين العاملين.
 - التدفق المستمر للأدوار في تحديد الوظائف والمهام للآخرين أي عند تحديد وظيفة جديدة لابد النظر لأنها على مختلف الوظائف الأخرى.
 - الاتصالات المتكررة بين العاملين فعند تكرار الاتصال يؤكد على تكرار تلك العلاقات غير الرسمية القائمة بينهم فيساعد على القيام بأعمال التي تحتاج إلى التحليل والنقاش والاستكشاف لذا لابد من وجود هذه العلاقات بينهم.
 - كما أنه عند قيام علاقات العمل فهي تأخذ صفة الدوام والاستمرار والانتظام والقابلية للزيادة والتطور. وتتطلب العديد من الوظائف قدرات ومهارات معينة من شأنها المساعدة في زيادة الإنتاجية داخل المؤسسة، وأغلب المؤسسات تتطلب في أطر العمل بناء شبكة قوية من العلاقات مع سائر الموظفين إذ أن هذه الشبكة تساهم في تسريع وتيرة العمل وزيادة الإنتاجية وتقرب وجهات النظر، ولذا يتطلب من الموظفين امتلاك قدرات وأدوات تساعدهم في نجاح عملهم، ومن أبرز هذه الأدوات القدرة على الإقناع واستخدام أساليب مرنة في العمل واللجوء إلى الدبلوماسية في التعامل مع الآخرين ومن بينها ما يلي¹⁶:

1. فن التفاوض والإقناع:

يعتبر التفاوض أسلوبا يلجأ إليه الموظف للتفاوض مع باقي أفراد المؤسسة من أجل تبادل وجهات النظر وتقريبها وحسم المسائل العالقة، ويشكل التفاوض الناجح أداة هامة من الأدوات التي يسعى إليها الموظف حتى يتمكن من إتمام مهامه بشكل سليم، كما أن استخدام الدبلوماسية لإيصال الأفكار من الأساليب الرئيسية لتطوير العلاقات في المؤسسة الواحدة.

11 المرجع السابق، ص 19.

12 ريم لونيبي، طهيرة عواج، واقع علاقات العمل في المقاولات السياحية في الجزائر: "الوكالة السياحية نموذجاً"، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، مخبر الديناميات الاجتماعية في الأوراس

LDSA، العدد 02، جويلية 2020، ص 476.

13 منية غريب، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

14 ريم لونيبي، طهيرة عواج، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

15 شافية بوركو، راضية بوصبيغة، دور علاقات العمل في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية، جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-، 2015-2016، ص 35.

16 لميس عاصي، 5 طرق لبناء شبكة علاقات ناجحة في العمل، 9 ديسمبر 2021، <https://www.google.com/amp/s/www.alaraby.co.uk>

أضف إلى ذلك يتطلب من بعض الموظفين خاصة المديرين أو من يمتلكون مراكز حساسة في المؤسسة أن يمتلكوا قدرة عالية على الإقناع، إذ أن العديد من الخطط التطويرية في العمل تحتاج إلى مدير يتمتع بصفات القائد، لديه القدرة على الإقناع ليتمكن من تمرير خطته.

2. روح الفكاهة والابتسام:

من قال أن العمل الجاد والناجح يتطلب من الموظف أن يكون عبوسا طوال الوقت؟ إن العديد من المهام الوظيفية تتطلب من صاحبها أن يمتلك روح الفكاهة، إذ لا يمكن تمرير خطط العمل وتنفيذها مع باقي فريق العمل بطرق سلبية لذا ينصح خبراء التنمية البشرية بضرورة أن يمتلك الموظف روح الفكاهة والابتسام لكي يستطيع جذب باقي فريق العمل والتنسيق سويا لزيادة الفعالية والإنتاجية من ناحية أخرى، فإن استخدام هذا الأسلوب والابتعاد عن أسلوب التكبر أو الغرور يساعد في إعطاء صورة إيجابية عن نمط العلاقات السائد في المؤسسة.

3. روح التعاون ومساعدة الآخرين:

يملك كل موظف مهام معينة ينبغي تنفيذها في الوقت المحدد ومن أجل نجاح العمل لا بد من تقسيمه بين الوحدات الإدارية والإنتاجية إلا أن ذلك لا يعني أنه لا يمكن لأي موظف أن يقوم ببعض المهام في إدارات مختلفة عن إدارته، إذ يشكل هذا التنوع أسلوبا ناجحا بتعميق العلاقات الوظيفية، فإن بعض المهام الوظيفية تتطلب مساعدة العديد من الأفراد ومن هنا على الموظف أن يتمتع بروح التعاون ومساعدة الآخرين في أي وقت.

4. الثقة:

تعتبر الثقة المحور الرئيسي الذي من خلاله يمكن للموظف بناء شبكة علاقات هامة وممتينة فلا يكفي أن يكون هناك شبكة من العلاقات داخل المؤسسة بل يجب أن تكون هذه العلاقات قوية ومتماسكة، وتعتبر الثقة المتبادلة العمود الفقري الذي من خلاله يمكن قياس نجاح العلاقات داخل المؤسسة، وبحسب العديد من الخبراء فإن الثقة تولد شعورا قويا عند فريق العمل بقدرته على إتمام المهام الوظيفية بنجاح لذا من الضروري أن يبتعد الموظف عن كل الأساليب التي من شأنها أن تؤدي إلى فقدان الثقة والابتعاد عن الكذب والاحتيايل من أجل مصالح شخصية لكي لا يفقد العمل قيمته وبالتالي يخسر الموظف شبكة من العلاقات داخل مؤسسته.

5. الابتكار والإبداع:

حتى ينجح الموظف في جذب فريق العمل ونيل ثقة المدراء عليه أن يتحلى بصفات عديدة أبرزها قدرته الإبداعية لإتمام المهام الوظيفية بالإضافة إلى قدراته على ابتكار كل ما هو جديد يسعى إلى تطوير العمل، ومن هنا لا بد من أن يتضمن العمل العديد من الخطط الإبداعية التي تساهم في نقل المؤسسة من مكان إلى آخر وعندما ينجح الموظف في إدخال الأنماط الإبداعية التي فإنه يسعى إلى بناء شبكة قوية من العلاقات مع باقي أفراد المؤسسة فنجاح مهامه بطرق مبتكرة تساعد في نسج علاقات جيدة مع المدراء.

6. اللباقة في التعامل:

يعد تبادل التحية والابتسامات اللطيفة مع باقي زملاء العمل من أبسط الخطوات التي تساعد في بناء علاقة جيدة مع زملاء العمل، بالإضافة إلى التعاون معهم بسلاسة واستخدام أسمائهم الشخصية، والحفاظ على التواصل البصري معهم أثناء التحدث، إلى جانب التصرف بلباقة وعدم ترك الحاجيات الشخصية على مكاتب الآخرين، والاهتمام بالمظهر الخارجي المناسب لمكان العمل¹⁷.

7. احترام الوقت:

يجب احترام أوقات الآخرين بعدم التأخر في الوصول إلى الاجتماعات على سبيل المثال، كما يجب احترام انشغال الآخرين وعدم مقاطعتهم أثناء قيامهم بمهامهم، كما يفضل عدم تسليم الأعمال خارج أوقات أو أماكن العمل، ويجب احترام الخط الفاصل بين العمل والحياة الشخصية، وعلاوة على ذلك يجب القيام بالعمليات التجارية مع الآخرين في الأوقات التي تكون مناسبة للطرفين، وعدم مقاطعة فترة الغداء الخاصة بالآخرين لتحدث عن العمل.

8. معاملة الجميع بنفس الطريقة:

يفضل عدم التورط بالأحاديث الجانبية التي تطل بعض الموظفين في المؤسسة، وعدم التحدث بأشياء غير مهذبة عن الآخرين، والحفاظ على أسلوب واحد يعتمد على اللطف واللباقة مع الجميع وعدم التمييز بين زملاء العمل.

بالإضافة إلى ذلك هناك العديد من الطرق التي تساعد في تمتين العلاقات منها وسائل التواصل الاجتماعي، إذ أن هذه الوسائل تقرب الموظفين من بعضهم البعض خاصة إن كانت المؤسسة تمتلك فروعاً عدة بين الدول، ولذا تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي من أهم المنصات لبناء شبكة من العلاقات اليومية بين العاملين في المؤسسات. ولكل كيان اجتماعي علاقات اجتماعية وعملية لتطوير نفسه ولتحسين حياته وعمله من خلال تبادل الخبرات مع الكيانات الأخرى ولبناء مثل هذه العلاقات يجب إتباع عدد من النصائح والسلوكيات المتنوعة سنتم ذكر بعضها فيما يلي¹⁸:

- تشكيل علاقة قوية بين الموظفين دون غياب أي موظف لأن العلاقات لا تستند إلى مصادر خارجية.
- البحث المستمر عن اتصال متبادل وذلك عن طريق استغلال الوقت ومحاولة فهم الأشخاص والمحيط وقراءة الجوانب المشتركة وهذه الخطوة تفيد في تشكيل علاقة اجتماعية سريعة بين الموظفين وبين أي شخص يحمل نفس الأفكار والاهتمامات المشتركة.
- الدقة في العمل والمساعدة في تسهيل الطلبات من الوسط المحيط ومن شبكة العلاقات التي يقع الفرد فيها.
- التنوع هو أحد أهم الخطوات في إنشاء شبكة علاقات قوية وذلك عن طريق اختيار أشخاص متنوعين وذو كفاءات مختلفة وأعمال ومهام متفرقة.
- الحفاظ على مصداقية العمل وعدم التأخر في إنجاز أحد المهام والمشاريع ضمن العلاقة.
- البقاء على تواصل مع الشبكة وتعزيزها بشكل مستمر والقيام بالنشاطات المهمة بشكل مستمر.

المطلب الثالث: مشكلات علاقات العمل

يتعرض الموظفون للكثير من الضغوط اليومية في العمل والتي تنشأ نتيجة بعض المشاكل التي تتراكم في بيئة العمل مسببة الكثير من التوتر والانعراج الذي يقف عائقاً في طريق تحقيق النجاح والتفوق في الشركة أو المؤسسة لهذا سنتناول في هذا المطلب إلى عرض بعض المشاكل التي تواجه الموظفين في العمل¹⁹:

1. المنافسة غير الشريفة:

هناك بعض الشركات والمؤسسات يتواجد بها بعض الموظفين الذين يتبعون أسلوب المنافسة الغير شريفة والذين يقومون باتباع بعض الأساليب الملتوية أو الكيدية للتشويش على زملائهم ومنعهم من النجاح في العمل وذلك عن طريق خداع مدراء العمل أو التكلم على زملائهم بأشياء باطلة لذلك عليك أن تنتبه إلى هذه النوعية من الزملاء وتبتعد قدر المستطاع عن التعامل معهم أو الاختلاط بهم وأن تصب اهتمامك على عملك فقط لا غير.

2. عدم التقدير:

المدراء الناجحون لا يلقون اللوم على الآخرين وعلى الظروف إنما يحاولون التصحيح، إن مدير العمل يلعب دوراً أساسياً في نجاح الموظفين وتحسين جودة أدائهم في العمل لذلك فإن عدم تقدير المدراء لأداء وعمل موظفيهم سيساهم بشكل كبير في ملل الموظف وشعوره بالاستياء والتوتر الذي يؤثر على نجاح وتقدم الشركة أو المؤسسة.

3. غياب التعاون في فريق العمل:

هناك الكثير من الأعمال التي تتطلب العمل ضمن فريق عمل متكامل يتألف من عدة موظفين وهذا ما قد يؤثر بشكل إيجابي أو سلبي حيث يكون التأثير إيجابياً في حال الاستفادة من نقاط قوة كل عضو في فريق العمل مع جميع الزملاء، كما أن التعاون الإيجابي يحقق تواصلاً فعالاً بين الموظفين لتحقيق الهدف المطلوب الوصول إليه في إنجاز كافة مهام العمل، كما أنه يعطي حلاً لكافة المشكلات تقريباً، إن التأثير الإيجابي للتعاون له دور كبير في تحسين الرضا الوظيفي ويجعل الموظفين يستمتعوا بوقت عملهم ويحد من الخلافات والمنافسات الغير شريفة بين الموظفين. بينما يكون التأثير سلبياً في حال لم يعمل الفريق كيد واحدة وذلك لأن غياب التكافؤ والتعاون في فريق العمل المشترك سيؤثر على جو العمل بشكل عام، كما أنه يؤدي إلى التباطؤ في الإنتاجية، وهنا يجب على العمال أن يعيدوا النظر في كل ما يقومون به وذلك لكي يوضحوا لبعضهم كل النقاط السلبية التي أثرت على عملهم وأدت لتراجعهم كي يتمكنوا من القضاء على هذه النقاط السلبية والعودة إلى العمل الجاد والمنظم.

4. الافتقار لحب العمل:

يلعب حب العمل دوراً مهماً في نشاط الموظف وقدرته على العمل بجد وإصرار بما يساهم في نجاح العمل وتقدمه بشكل إيجابي، كما أن حب العمل ينعكس بصورة جيدة جداً على الحالة النفسية للموظف، يقول ستيف جوبز

18 ياسر شعبان، كيف تبني علاقات قوية في مجال العمل، 09 ديسمبر 2021، <https://sotor.com>

19 النجاح، 4 مشاكل تواجه الموظفين في العمل، 09 ديسمبر 2021، <https://www.annajah.net>

مؤسس شركة أبل " الوسيلة الوحيدة لإنجاز العمل بطريقة جيدة هو أن تعشق عملك وإذا كنت عاجزا عن العثور على عمل كهذا واصل البحث لا تتنازل تماما مثلما تبحث عن الحب واعلم أنك ستحصل عليه بدون أدنى شك" أما إذا كان الموظف لا يحب عمله فإن ذلك سيجعله يشعر بالتوتر الدائم والتعب الذي سيؤثر سلبا على أدائه الوظيفي ويمكن أن يؤدي ذلك إلى الفشل، يقول ديل كارنيجي: " لا يمكن تحقيق النجاح إلا إذا أحببت ما تقوم به" لذا في حال كنت تعاني من هذه المشكلة عليك أن تسعى لتغيير عملك وبشكل فوري قبل أن يؤثر على عملك وثقتك بأدائك المهني.

5. عدم الاعتراف بهم كشركاء في العمل:

يميل أغلب المديرين إلى تنفيذ كل شيء بأنفسهم رافضين إعطاء الثقة لموظفيهم خوفا من وقوع الأخطاء غير مدركين أن إعطاء الثقة والمساحة للموظفين كفيل باستخراج أفضل ما لديهم من طاقات وقدرات كامنة وإبداعية مما يزيد من إنتاجية وأرباح المؤسسة ويملي بيئة العمل بالمشاعر الإيجابية الخلاقة. يجب أن يعي المديرين فكرة أن كل الموظفين مختلفون وأن كلا منهم متميز ومتفرد، والمدير الناجح هو من يعمل على استنباط السمات المميزة لدى كل موظف.

إن عدم إعطاء الثقة للموظفين وعدم إشراكهم في اتخاذ القرارات التي تخص العملية الإنتاجية يجعل منهم أشخاصا سلبيين لا يملكون الدافع إلى العمل وغير منتمين إلى المؤسسة وغير قادرين على تحمل المسؤولية أو اتخاذ القرارات²⁰.

6. عدم شعور الموظفين بالتحفيز:

لكل من الموظفين أهداف مختلفة وتطلعات ومعتقدات مختلفة، إذ يحفز أغلبهم بالمال وفي هذه الحالة يجب أن يكون هناك نظام عادل للمكافآت والحوافز، بحيث أن من يعمل أكثر يحصل على مكافآت أعلى. إن غياب التحفيز المادي أو انعدام العدل فيه يجعل الموظفين أقل رغبة بالعمل وأقل إنتاجية ويزيد من الطاقة السلبية لديهم تجاه عملهم، ومن جهة أخرى قد يحفز آخرون معنويا كأن يمدحون أمام زملائهم على تفانيهم ودقتهم في العمل.

تتطلب معرفة شخصية كل موظف وكيف يحفز والجلوس والاستماع إلى آرائهم ومعتقداتهم.

7. كآبة ما بعد الوظيفة:

يكتئب الكثير من الموظفين عندما يشعرون أنهم في عمل لا يرتقي إلى طموحاتهم ويستمررون فيه لمجرد أنه يؤمن لهم راتبا شهريا دائما، وهنا يجب أن يتحاور المدير مع موظفيه وأن يوقظ فيهم الأحلام التي دفنتها الوظيفة وأن يبين لهم أن باستطاعتهم تحقيق طموحاتهم من خلال العمل على تطوير أنفسهم أولا ومن ثم تطوير وظيفتهم.

8. الموظفون أسرى الأمان:

لدى الكثير من الموظفين تمسك قوي بالوظيفة العامة كونها وظيفة ثابتة وآمنة ولها ساعات عمل محددة ويستمررون فيها حتى إن كانت طاقاتهم غير مستثمرة فيها لمجرد أنها تحقق عنصر الأمان لديهم غير واعين أنهم من يصنعون الوظيفة وليس العكس.

الأمان الحقيقي هو ذاتك وما تحققه من قيمة، لذا عليك أن تخلق قيمة لك وستتحرر من أسرك، نمي مواهبك وحول موهبتك إلى قيمة عندها ستجد الفرص الخلاقة أمامك.

9. لا يؤخذ بمبادرات بعض الموظفين:

يملك بعض الموظفين رؤى تطويرية تخدم مؤسستهم فيبدؤون بتقديم المبادرات البناءة التي من شأنها تحسين الإنتاجية وتبسيط الإجراءات في المؤسسة وخلق جو من الألفة بين الموظفين وتحرص على العمل بروح الفريق لكن يفاجئ هؤلاء بضعف في الترحيب بمبادراتهم وبتقليل من قيمتها وفعاليتها مما يخلق لديهم ردة فعل عكسية فيتحولون إلى أشخاص غير مبالين وسلبيين وغير مكثرئين أو مهتمين بتطوير المؤسسة.

10. النميمة في العمل:

يعاني كل مكتب تقريبا من النميمة، وفقا لاستطلاع أجراه BetterBuys فإن أكثر من 50% من الموظفين يعرفون ذلك النوع من الأشخاص الذين يتجولون بين مكاتب زملاء العمل مبتدئين حديثهم بعبارة "هل سمعت هذا؟" أو "هل تصدق أن فلان قام بفعل ذلك؟" أو "ماذا بشأن المكافآت لقد تأخرت الإدارة في توزيعها؟".

قد يبدو أن القيل والقال غير ضار ولكن في كثير من الأحيان يمكن أن يصبح مدمرا للمؤسسة، بالإضافة إلى أنه قاتل لإنتاجية الموظفين الذين عوضا عن قضاء وقتهم في العمل يقضونه في النسيمة، لقد وجدت إحدى المجالات الدولية لإدارة الموارد البشرية أن 33% من الأشخاص الذين يتعاملون مع الثرثرة السلبية في مكان عملهم لديهم سلوك متهمك ضد مؤسساتهم وزملائهم.

يتعامل المدير الناجح مع هؤلاء النماذج من خلال ترك بابها مفتوحا للجميع وأن يكون لديه قدرة عالية على سماع مشكلات الموظفين وأحلامهم وآرائهم، فالشفافية المطلقة بين الإدارة وموظفيها تقلص هذه الظاهرة إلى حدودها الدنيا.

11. امتلاك بعض الموظفين ثقافة عمل مشوهة:

لدى الكثير من الموظفين فكرة مفادها "إن الراتب الشهري قليل ولا يستحق العمل بضمير" فيتحولون من ثقافة العمل إلى ثقافة الدوام بحيث يأتون إلى عملهم لكي يثبتوا وجودهم الجسدي فحسب دون تقديم أي قيمة مضافة إلى المؤسسة غير واعين أنه حتى في حال كون الراتب الشهري ضعيفا ولا يكفي متطلبات الحياة إلا أن العمل بضمير واجب على الموظف، فعندما يعمل الشخص يزداد لديه حس الانتماء إلى مؤسسته أما من يأتي لمجرد الحضور الجسدي فسيقضي على أي صلة تربطه بالمنظمة، ومن جهة أخرى لا نستطيع إنكار الأهمية الشديدة للعنصر المادي في الحفاظ على ولاء الموظف، فعندما يكون نظام الرواتب والأجور متناسبا مع القيمة الشرائية للسلع ويؤمن حياة كريمة وسعيدة ومستقرة للمواطنين فسينعكس هذا الأمر إيجابا على رضا وولاء الموظف ومن ثم على إنتاجيته.

12. عدم وجود بيئة عمل مناسبة:

يعاني الكثير من الموظفين من غياب بيئة العمل المناسبة كأن يكون هناك نقص في الإمكانيات المادية والتقنية الموجودة في مكان عملهم أو زيادة كبيرة في أعداد الموظفين دون وجود قدرة استيعابية لهم. تنعكس ظروف العمل غير المناسبة سلبا على إنتاجية الموظفين وعلى أدائهم وإبداعهم.

13. عدم وجود نظام واضح لتقويم أداء الموظفين:

يشعر الكثير من الموظفين بأن الترقية الوظيفية لا تكون على أساس تقويم نزيه وعادل لأداء الموظفين بل على أساس القدم الوظيفي أو المحسوبيات.

إن عدم وجود معايير واضحة للتقويم واعتماد سنوات الخدمة للموظف أو المحسوبية معيارا للترقية عوضا عن مهارات الشخص وشهاداته العلمية وخبرته، يقلل من رغبة الموظفين بالعمل ويضعف أدائهم ويصيبهم بالكآبة واللامبالاة.

14. وجود مشكلات في التواصل بين الموظفين:

قد يساء فهم الشخص الآخر في كثير من الأحيان وقد يؤدي سوء الفهم هذا إلى جدال وتوتر في العلاقات الشخصية والمهنية، وقد يتطور الجدل إلى صراع مما يجعل التواصل أكثر صعوبة. وفي وسط ثقافة مجتمعية لا تحتوي ثقافة الآخر ولا تحترم اختلافه قد تؤدي الاختلافات في الرأي إلى خلافات بين زملاء العمل.

يريد أغلب البشر أن يحمل الآخر معتقدات وآراء مشابهة لمعتقداتهم وآرائهم غير واعين أنه يملك بناء معرفيا مختلفا عنهم وتجارب مختلفة.

إن رسم الحدود في العلاقات المهنية مع جعل الاحترام هو السائد في كل العلاقات وتبني ثقافة تقبل الآخر من شأنه أن يجعل التواصل بين الموظفين أكثر فاعلية.

15. التمر في العمل:

قد يأخذ التمر في العمل شكلا من أشكال التحرش الجنسي، ومحاولات التقليل من أهمية الشخص من خلال التركيز على سلبياته وتضخيمها وإنكار إيجابياته، بالإضافة إلى الثرثرة والنسيمة.

16. التحيز:

هو موقف يمكن أن يؤدي إلى أعمال مسيئة مثل التمييز ومن أمثلة التحيز ما يلي:

• التحيزات ضد كبار السن:

الاعتقاد المسبق بأن كبار السن بطيئون أو مرضى أو غير مهتمين بتعلم أشياء جديدة يمكن أن يؤدي إلى التمييز، على سبيل المثال قد يرفض الشخص المكلف بالتوظيف في مؤسسة تقدر الابتكار وتوظيف عمال كبار في السن معتقدين أنهم يرفضون تعلم أشياء جديدة وأنهم غير قادرين على العمل بسبب كبر سنهم، وتتجاهل الأدلة التي

تتعارض مع ذلك كالمسيرة الذاتية لمقدم الطلب فعندما يلعب هذا الموقف دورا في العديد من القرارات يمكن أن يؤدي إلى التمييز المنهجي.

يؤثر هذا التحيز على سياسة التوظيف لأنه في نهاية المطاف قد تملك هذه المؤسسة موظفون شباب فقط أو أنها ستسيء معاملة موظفيها الأكبر سنا.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

عادة ما يجد الباحث نفسه أمام كم هائل من المعلومات حول موضوع بحثه فتزاحمه الأفكار بين ماذا يقرأ وعلى ماذا يركز وكيف يبدأ، وهذه طبيعة البدايات في البحث حيث يظهر للباحث أنه لن يخرج من هذه الدوامة ولن يستقر على الموضوع، فبين الغموض والحيرة وبين محاولة الوصول إلى بصيص من النور حول الموضوع لابد أن يستند الباحث بالدراسات السابقة، فهي القادرة على ضبط الموضوع بدقة أكثر حيث أن الاطلاع عليها يسمح بغرلة كل الأفكار التي ليس لها علاقة بالموضوع وتبيان أهم الأفكار التي يجب التركيز عليها، وبالتالي نلاحظ أن الدراسات السابقة ومحاولة مراجعتها من قبل الباحث توضح ملامح بحثه.

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة البوصلة التي توجه ربان السفينة إلى شاطئ الأمان بحيث تأخذ الباحث إلى طريق لذي يمر بسلامة، فالخطوات الرئيسية التي يجب إتباعها في إعداد خطوات البحث هو الاطلاع على ما كتب من بحوث سابقة ومما له علاقة مباشرة بموضوع البحث، ثم إن الاطلاع الباحث على الدراسات السابقة له عدة فوائد بالنسبة له وللموضوع.

إن أهمية الدراسات السابقة تظهر في مشروع بحثي باعتبارها العمود الفقري للبحث، بحيث تعطي للبحث تلك المنطلقات المتعددة والمتنوعة، فهي تمد الباحث بمنظومة معرفية حول مشروعه وتزوده بالآليات المنهجية المناسبة لبحثه، والطرق والأساليب التي سلكها من سبقه والنتائج التي توصلوا إليها، فما على الباحث إلا أن يكون مستبصرا في الاستفادة من هذا الرصيد المتين.

ولهذا سلطنا الضوء في مبحثنا هذا على إعطاء تعريف واضح ودقيق حول الدراسات السابقة وذكر الهدف منها وتقديم مختلف الدراسات السابقة.

المطلب الأول: مفهوم الدراسات السابقة

الدراسات السابقة هي كل الدراسات المتصلة بالموضوع، مما تم نشرها بأي شكل من الأشكال بشرط أن تكون مساهمة ذات قيمة علمية، وقد يكون النشر بالطباعة أو بواسطة المحاضرات أو الأحاديث المذاعة صوتا فقط، أو صوتا وصورة، أو تم تقديمها لمؤسسة علمية للحصول على درجة علمية أو على مقابل مادي أو لمجرد الرغبة في المساهمة العلمية.

وتعتبر هذه الدراسات أحد أهم مفردات البحث التي تهدف إلى إبراز الفجوات البحثية المعرفية وما يمكن أن يساهم في البحث الحالي²¹.

والمقصود بالدراسات السابقة هي تلك المجموعة البحثية السابقة التي من شأنها أن تحتوي على موضوع الباحث الذي يتناوله في البحث العلمي، فنقوم الدراسات السابقة بدراسة الموضوع الذي يتناوله الباحث العلمي في بحثه ومناقشتها، إذ يعتمد الباحث العلمي على هذه الدراسات وذلك من أجل تحليل محتواها ودراستها على نحو مطلوب وبالتالي تحديد أوجه المقارنة بين الدراسات السابقة والبحث العلمي الذي يتناوله الباحث²².

كما عرفها إبراهيم تهامي أنها "تلك الدراسات التي تدخل ضمن التراث النظري أو أدبيات الموضوع من أوجه كثيرة، والمقصود باستعراض هذه الدراسات في البحث العلمي هو تقديم ملخصات لمناهجها ونتائجها أو نتائجها فقط، دون أية محاولة تقويمية لبعض مناهجها الظاهرة الوهن، ودون مناقشة لتلك النتائج أو الربط بينها"²³.

المطلب الثاني: الهدف من الدراسات السابقة

إن عرض الدراسات السابقة تتحكم فيه جملة من الأهداف التي تلزم على الباحث أن يضعها بين نصب عينيه ومن بين هذه الأهداف²⁴:

21 بلال بوترة، الدراسات السابقة في البحث العلمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، ص 02.

22 إبراهيم يحيوي، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد أمين دباغين سطيف 2 - الجزائر، المجلد 10 - العدد 01، مارس 2021، ص 321.

23 صونيا قاسمي، الضوابط المنهجية في توظيف الدراسات السابقة في البحث العلمي، مجلة المعيار، جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري، -، مجلد 24- عدد 51، جوان 2020، ص 808.

24 إبراهيم يحيوي، نرجع سبق ذكره، ص 326.

- تعريف القارئ بكافة الدراسات التي سبق إجراؤها في موضوع البحث، مع عرضها بطريقة منطقية وأمانة تأخذ في الحسبان أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نتائجها ومحاولة بيان أسباب أوجه الاختلاف بينها إن وجدت.
- مما يقود الباحث إلى الاطلاع على ما كتب عن موضوع بحثه ممن سبقوه وفي مجالات متنوعة ومتعددة ويفيده ذلك في تحري الدراسات المختلفة التي تمت في شأن موضوعه أو حول ما يحيط به وهكذا يدون وبشكل أولي المصادر والمراجع التي يحصل عليها، ويجد الباحث أن بعضها تتصل بموضوع بحثه اتصالا عاما، وبعضها يخص بعض أبوابه أو فصوله وكل ما يحصل عليه يجعل إحاطته بموضوع بحثه أكثر تكاملا وشمولا.
- كما يتعين على الباحث توسيع قراءته العامة عن موضوع الدراسة في الكتب أو فصول الكتب التي تناولتها، أو رسائل جامعية أو بحوث محكمة أو غيرها مع تركيز على الحديث منها، وتكون تلك القراءة بمثابة القاعدة الأساسية لفهم الموضوع، والتي ينطلق منها الباحث إلى الدراسات الأكثر تعمقا، وتكون الخطوة التالية هب البحث عن مقالات استعراض الدراسات السابقة المهمة بالموضوع، وقراءتها قراءة متأنية، للإلمام بدقائق الموضوع، وتحديد بعض مراجعة الأساسية.

وكذلك تهدف الدراسات السابقة إلى ما يلي:

- أنها تكشف عن استقصاءات حول المشكلة وتشابهاها مع المشكلة التي تود دراستها، وكذلك المنهجية والتصميم المستخدم.
- تكشف عن مصادر المعلومات التي يمكن أن تستفيد منها كباحث.
- تزويد الباحث بأفكار جديدة ومنهجية لم يستدل عليها في دراسته.
- تجعل الباحث أكثر ثقة بنفسه.

المطلب الثالث: مختلف الدراسات السابقة

من بين هذه الدراسات:

- دراسة السمادوني (2001) بعنوان: "الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم"، تكونت عينة الدراسة من 360 معلما ومعلمة من المدارس الثانوية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، كما تم إعداد مقياسي الذكاء الوجداني والتوافق المهني من قبل الباحث وتطبيقهما على أفراد عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي بأبعاده والتوافق المهني بأبعاده، كما يمكن التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم من خلال درجاته على الذكاء العاطفي.
- دراسة الزهار والحبيب (2005) بعنوان: "التحقق النسبي لأبعاد الذكاء الانفعالي في التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية" وكان الهدف من الدراسة التعرف على العلاقة الارتباطية بين أبعاد الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية، وقد تكونت عينة الدراسة من 210 معلما ومعلمة، حيث تم الاعتماد على مقياس الذكاء الانفعالي إعداد عبد النبي (2001)، ومقياس التوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية، إعداد يسرى (1990)، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى أفراد عينة الدراسة، يمكن التنبؤ بالتوافق المهني لمعلمي المرحلة الإعدادية من درجة الوعي بالذات ودرجة الانفعالات.
- دراسة عائشة جوخب (2009) بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة على معلمات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وأبعاد التوافق المهني في ضوء المتغيرات الديمغرافية لدى عينة الدراسة (الحالة الاجتماعية، التخصص، سنوات الخبرة)، وقد تكونت عينة الدراسة من 398 معلمة، وتم الاعتماد فيها على مقياس الذكاء العاطفي لبار أون ترجمة هريري (2003)، ومقياس التوافق المهني إعداد الشهري (2002)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين متوسط درجات عينة الدراسة على مقياس الذكاء العاطفي ودرجاتهم على مقياس التوافق المهني، توجد فروق دالة إحصائيا في متوسط درجات الذكاء العاطفي وفقا لمغير سنوات الخبرة المهنية لصالح سنوات المهنة الأعلى، توجد فروق دالة إحصائيا في متوسط درجات التوافق المهني وفقا لمغير سنوات الخبرة المهنية لصالح سنوات المهنة الأعلى.
- دراسة ريم سليمان وفؤاد صبيبة وريم جراد (2013) بعنوان: "الذكاء العاطفي للمعلم ودوره في تحقيق التوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية"، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الذكاء العاطفي في تحقيق التوافق المهني، وقد بلغ حجم العينة 250 معلما ومعلمة، وقد تم استخدام

مقياس الذكاء العاطفي لفاروق عثمان ومحمد عبد السميع، ومقياس التوافق المهني لـ هيوم بل، إعداد عباس عوض، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء العاطفي للمعلمين والمعلمات ودرجات توافقهم المهني، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في متوسط درجات الذكاء العاطفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في متوسط درجات التوافق المهني.

- دراسة بن غربال سعيده (2015) بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني" دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر ببسكرة، هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أفراد عينة الدراسة وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني في ضوء متغيرات (الجنس، التخصص العلمي، والخبرة المهنية)، وقد تكونت عينة الدراسة من 150 أستاذ طبق عليهم كل من مقياس الذكاء العاطفي إعداد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001)، ومقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة، ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها أن الأساتذة الجامعيين يتمتعون بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع، ويتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى توافق مهني مرتفع، توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

- دراسة أمزال حليلة (2017)، بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي" هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من الدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي، والكشف عن الفروق في متغيرات الدراسة وفقا لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الأقدمية في التعليم، وقد بلغت عينة الدراسة 120 فردا، طبق عليهم مقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق، ومقياس الدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لعبد الرحمان صالح الأزرق، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين درجات الذكاء الوجداني ودرجات الرضا المهني لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين معلمي مرحلة التعليم الابتدائي وفقا لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الأقدمية، عدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين معلمي مرحلة التعليم الابتدائي وفقا لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الأقدمية.

لقد استفدنا من الدراسات السابقة في صياغة فروض وأهداف الدراسة الحالية، وفي تغطية الإطار النظري والتطبيقي للدراسة، كما استفدنا من الدراسات السابقة في إعداد مقياس علاقات العمل وذلك بالرجوع إلى الدراسات التالية: دراسة السمدوني (2001)، دراسة بن غربال (2015)، دراسة أمزال (2017)، وتأخذ الدراسة الحالية مكانتها في منظومة الدراسات السابقة لعدم وجود دراسات وبحوث تناولت متغيرات دراستنا (الذكاء العاطفي، علاقات العمل) مجتمعة لدى أساتذة جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، كما تعتبر الدراسة الحالية أرضية لدراسات أخرى.

خلاصة:

بعد التعرف على الذكاء العاطفي تبين لنا أن الذكاء العاطفي عبارة عن جوهرة ثمينة الغني من يمتلكها والفقير من يفتقدها، فهو مهارة تساعد أولاً قبل كل شيء في فهم النفس فالشخص الذكي عاطفياً لا يجد صعوبة في فهم ما يشعر به فإذا شعر بشيء ما يمكنه اكتشاف ما نوع ذلك الشعور وما سببه بسهولة، كما أنه يستطيع الإفصاح عن تلك المشاعر بكل طلاقة وراحة فهو جريء وبسبب شخصيته القوية والاجتماعية لن يجد عقدة في التحدث مع الغير كما أنه ذو قدرة خارقة في التعامل مع الآخرين يستطيع من خلال درجة ذكاءه العاطفي أن يقرأ انفعالات الآخرين وترجمة ردات فعلهم ومعرفة مشاعرهم بدون أن يبذل أي جهد على عكس الشخص الذي يفتقر لتلك المهارة ستجده شخصاً انطوائياً ضعيف الشخصية، عديم الثقة بالنفس، يخاف الاختلاط، لا يحب تكوين علاقات، لا يجيد التعبير عن مشاعره، سيواجه مشكلة في فهم من حوله وهذا لن يكون في صالحه مع محيط عمله بمن فيه فلبناء علاقات عمل يتطلب مهارات عديدة من بينها مهارة الذكاء العاطفي التي ستكون مصيرها النجاح حتماً، علاقات العمل مهمة في أي مجال وفي أي مكان لأن عند تكوين علاقات مهنية سيحب الشخص عمله أكثر ستكون بالنسبة إليه محفز لأجل تقديم الأكثر وستلعب على جانبه الشخصي حب التعايش مع الغير وحب الحياة أكثر. ولتقوية دراستنا وتأكيدنا قمنا بتقديم بعض الدراسات السابقة لأجل تعزيز موضوعنا والمساهمة في نشره وليكون ضمن مصادر كثيرة.

الفصل الثاني: نتائج الدراسة على أساتذة جامعة
الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
1. جامعة خميس مليانة:

- نبذة عن جامعة الجيلالي بونعامة
- تعريف جامعة الجيلالي بونعامة
- طريقة عمل جامعة الجيلالي بونعامة

2. نتائج الدراسة التطبيقية:

- أدوات جمع البيانات
- النتائج التحليلية للدراسة
- النتائج العامة للدراسة

3. التوجيهات الإرشادية:

- توصيات الدراسة
- نصائح
- اقتراحات

تمهيد

جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة كأى منظمة لها ثقافتها الخاصة وطريقة عمل تنفرد بها عن باقي الجامعات، وهي تضم أساتذة من مختلف الأجناس والأعمار بتعدد الولايات واختلاف المستوى العلمي. بالرغم من تلك الفروق إلا أن بينهم علاقات عمل تختلف من حيث نوعها ودرجة فاعليتها فليس جميع الأساتذة لديهم علاقة صداقة مع أطراف محيط عملهم وهذا راجع لعدم توفر مهارة الذكاء العاطفي. وعليه قامت الباحثين بدراسة دور الذكاء العاطفي في تعزيز علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة وهذا لاكتشاف ما إذا كان أساتذة الجيلالي بونعامة يتمتعون بالذكاء العاطفي ولمعرفة كيفية تأثير الذكاء العاطفي في بناء وتحسين العلاقات المهنية.

يتناول هذا الفصل ثلاثة مباحث حيث يتضمن المبحث الأول كل ما يخص جامعة خميس مليانة بداية من نبذة عامة عنها وتعريفها ختما بطريقة عملها، كما تم التطرق في المبحث الثاني إلى نتائج الدراسة التطبيقية من أدوات جمع البيانات إلى كل من النتائج التحليلية والعامة والخاصة بالدراسة، كما اشتمل المبحث الأخير على التوجيهات الإرشادية حيث لخص كل من توصيات الدراسة والنصائح الختامية والاقتراحات التحسينية.

المبحث الأول: جامعة خميس مليانة

تمت دراستنا التطبيقية في جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة فعلى هذا الأساس تحدثنا في هذا المبحث عن دورة حياة جامعة الجبالي بونعامة وتقديم تعريف عنها وشرح كيفية عملها.

المطلب الأول: نبذة عن جامعة الجبالي بونعامة

ساهمت مدينة مليانة من خلال معالمها التاريخية والأثرية في انطلاق شعاع التعليم العالي على مستوى ولاية عين الدفلى متجسدا في المدرسة الوطنية للمناجم سنة 1991.

بداية من سنة 1995، ومن أجل تهيئة الظروف المناسبة وبمساهمة السلطات المحلية والولاية ارتأى المسؤولون التحول إلى المعهد الفلاحي التقني بمدينة خميس مليانة من أجل التوسعة وفتح اختصاصات جديدة. وذلك لما يلعبه قطاع التعليم العالي في بعث الحياة العلمية والثقافية وانعكاساتها على المجتمع¹.

ابتداء من تاريخ 18 سبتمبر 2001 تم اعتماد الملحقة كمركز جامعي مستقل عن جامعة البليدة وتم تسميتها بالجبالي بونعامة لتخليد ذكرى الشهيد "سي محمد بونعامة" المعروف بالجبالي لما قدمه للوطن ولثورة التحرير إذ كان يعتبر قائدا حقيقيا لما كان يتميز به من خصال كبيرة من الناحية الأخلاقية والسياسية والقيادية. حيث توالى الجهود بعد ذلك من أجل فتح المزيد من التخصصات وتطوير البحث العلمي للمساهمة الفعالة في سياسات التنمية المستدامة في قطاعات شتى.

والآن بعد أن أصبحت جامعة فإن كل الجهود تتجه نحو تطوير علاقتها مع محيطها الخارجي في مجال البحث العلمي.

وتتكون جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة حاليا من الكليات التالية:

- كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية الآداب واللغات.
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

المطلب الثاني: تعريف جامعة الجبالي بونعامة

أنشئت جامعة خميس مليانة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-247 المؤرخ في 14 رجب من عام 1433 الموافق لـ 04 يونيو لسنة 2012 وهي تحتل موقعا استراتيجيا هاما بمحاذاتها لعدة طرق وطنية، وكذا الطريق السيار: شرق-غرب، ما يجعلها قريبة للعديد من الولايات المجاورة: شلف، المدية، تيسمسيلت، البليدة والجزائر العاصمة.

الشكل رقم (01): الموقع الجغرافي لجامعة الجيلالي بونعامة



المصدر: موقع Google Maps

إن توفر جامعة خميس مليانة على العديد من التخصصات، أهلها لاستقطاب عدد هام من الحائزين على شهادة البكالوريا من داخل وخارج الولاية وحتى من الدول الإفريقية والعربية، وهو ما يضعها أمام تحدي لمواكبة التطورات العلمية الحاصلة للوصول إلى مصاف الجامعات العريقة وطنيا.

المواقع الرسمية التي تخص جامعة الجيلالي بونعامة:

الموقع الإلكتروني: www.univ-km.dz

منصة التعليم عن بعد: elearning.univ-km.dz

رقم الفاكس: + 213.27.55.68.44

البريد الإلكتروني: secretariat.ctorat@univ-dbkkm.dz

الصفحة الرسمية على الفيسبوك: www.facebook.com/Udbkm

الصفحة الرسمية على اليوتيوب: www.youtube.com/channel/dbtvuniv

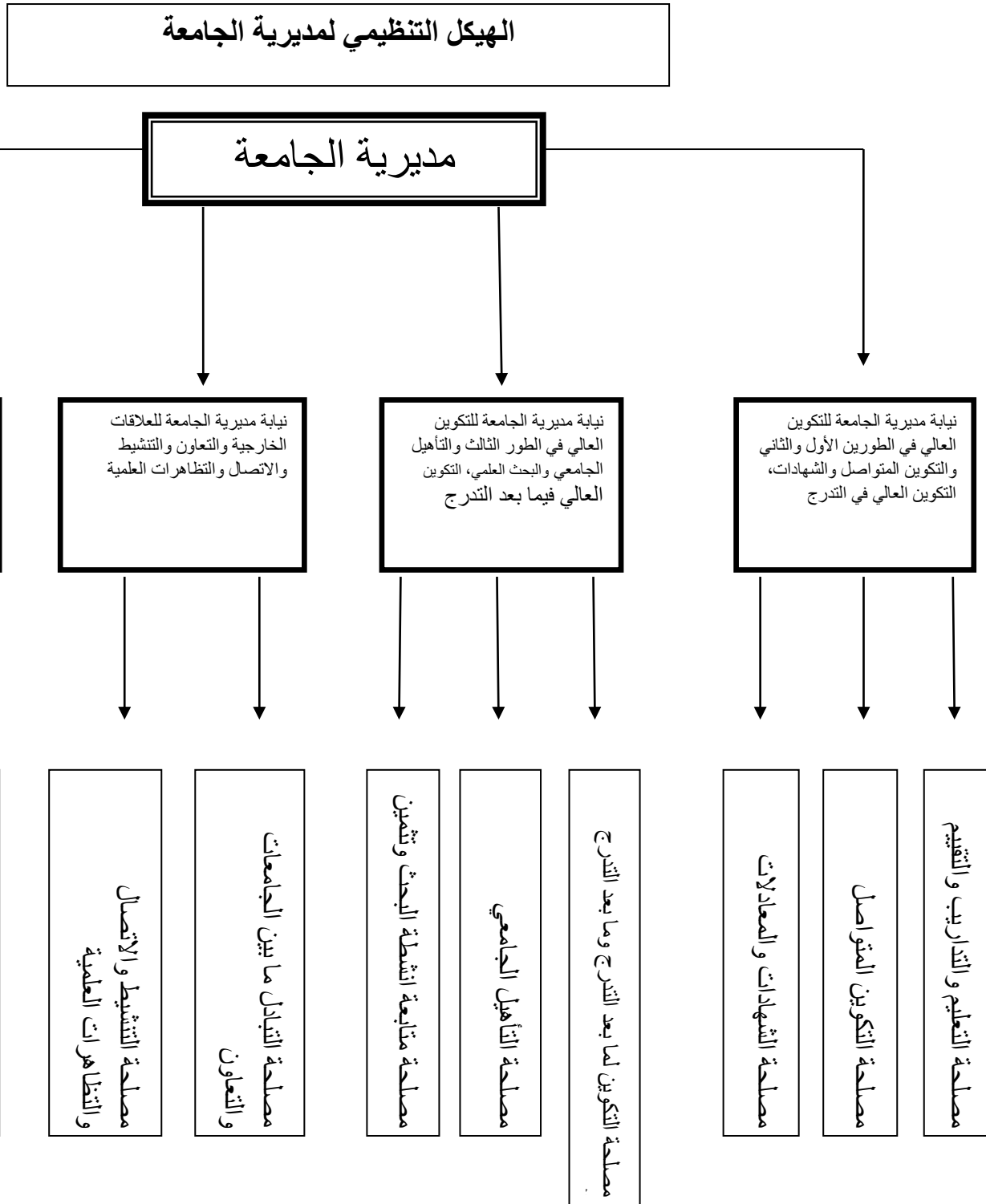
الصفحة الرسمية على التويتر: twitter.com/universite_DBKM

المطلب الثالث: طريقة عمل جامعة الجيلالي بونعامة

تعتمد جامعة الجيلالي بونعامة على الكفاءة البيداغوجية والعلمية لأساتذتها وعمالها وذلك لبناء طلبة ناجحين ومسؤولين، ويتحقق كل هذا من خلال إتباعها طريقة عمل فعالة والتي تتوضح من خلال هيكلها التنظيمي وتقسيماته المختلفة.

تتكون جامعة الجيلالي بونعامة من مجموعة من الهياكل التنظيمية بترتيب وتقسيم خاص بها، تضم كل واحدة منها مجموعة من المصالح، حيث يركز الهيكل الأول على مديرية الجامعة فقط وتقسيماتها الموضحة على النحو الآتي:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمديرية الجامعة



المصدر: وثيقة من المؤسسة

يبين لنا هذا الهيكل ان مديرية الجامعة تتكون من عدة نيابات كل نيابة لها المصالح الخاصة بها والمسئولة عليها.

ويأتي ثانيا الهيكل التنظيمي للأمانة العامة للجامعة كما هو موضح

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للأمانة العامة للجامعة

الهيكل التنظيمي للأمانة العامة للجامعة

الأمانة العامة للجامعة

المديرية الفرعية
للأنشطة العلمية
والثقافية والرياضية

المديرية الفرعية
للولوسائل والصيانة

المديرية الفرعية
للمالية والمحاسبة

المديرية الفرعية
للمستخدمين
والتكوين

مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي

مصلحة الأنشطة الرياضية
والترفيهية

مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية

مصلحة الأرشيف

مصلحة النظافة والصيانة

مصلحة الوسائل والجرد

مصلحة مراقبة التسيير

مصلحة تمويل أنشطة البحث

مصلحة الميزانية والمحاسبة

مصلحة التكوين وتحسين المعلومات

مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوام المصالح

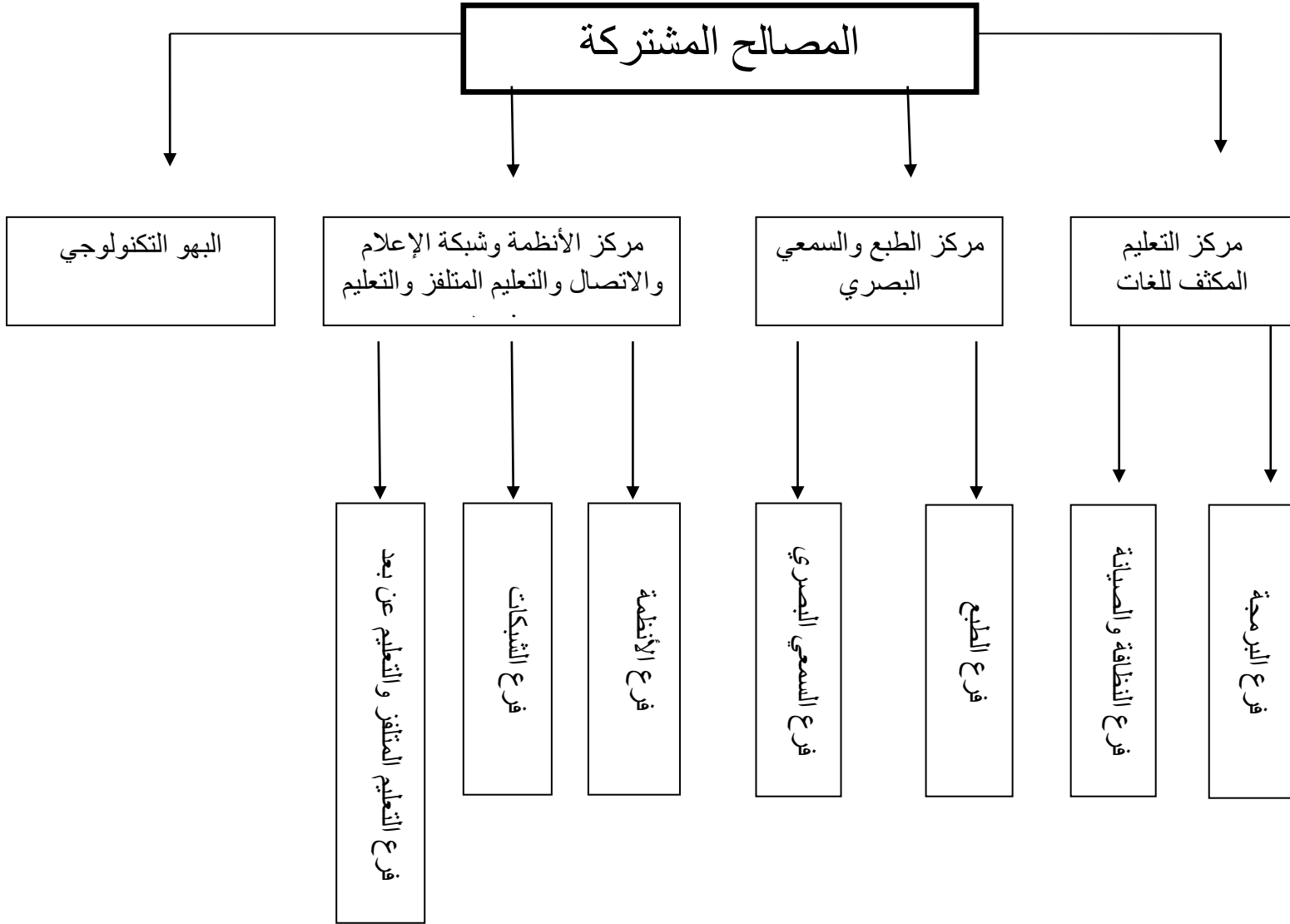
مصلحة مستخدمي الاساتذة

المصدر: وثيقة من المؤسسة

من خلال الهيكل الثاني تبين أن الأمانة العامة للجامعة تتكون من مختلف المديريات الفرعية ومصالحها، كما تضم مكتب التنظيم ومكتب الأمن الداخلي.

يتعلق الهيكل التنظيمي الثالث بالمصالح المشتركة وتقسيماتها الموضحة كالتالي:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمصالح المشتركة



المصدر: وثيقة من المؤسسة

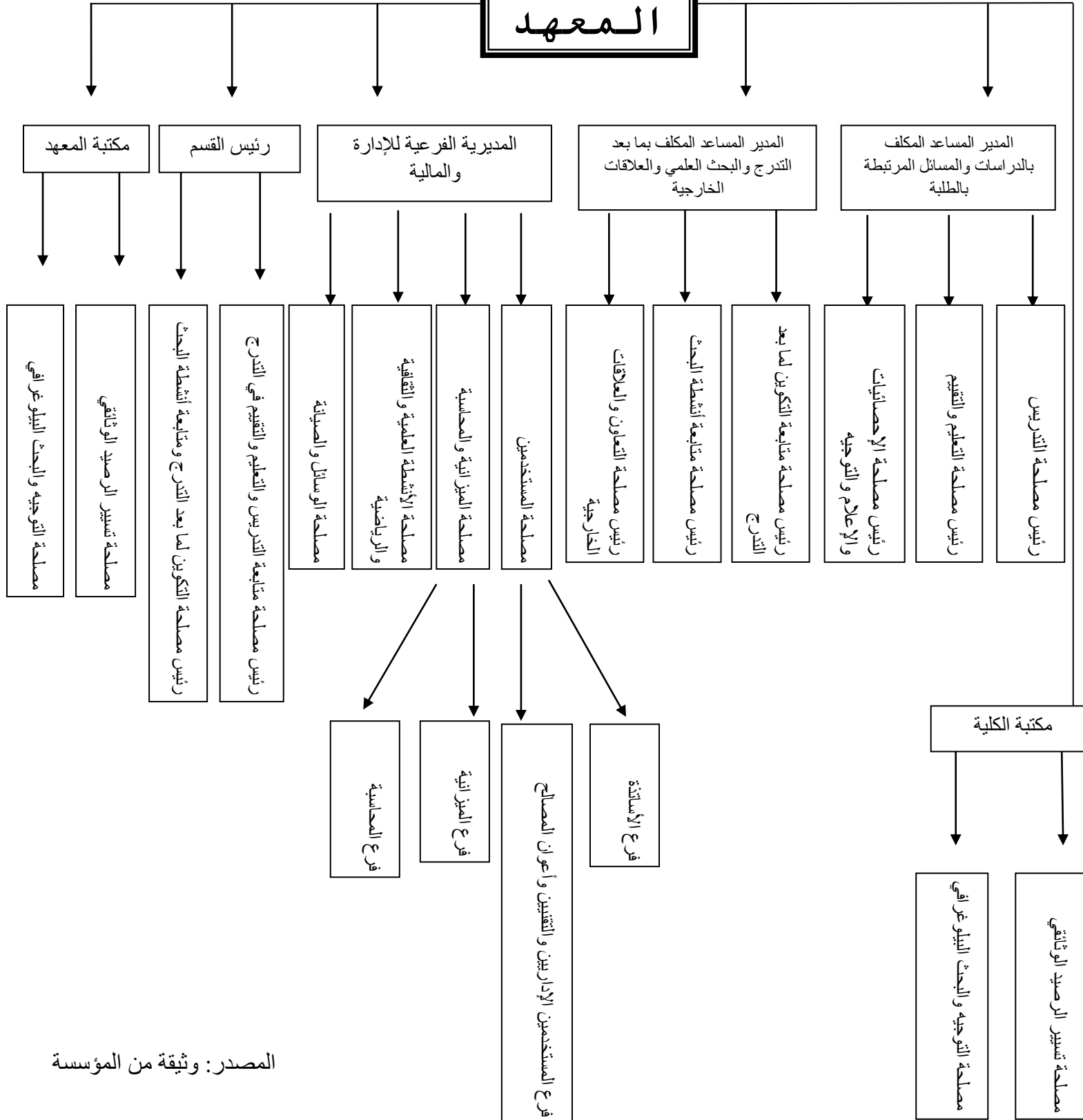
يوضح لنا هذا الهيكل انقسام المصالح المشتركة إلى مجموعة من المراكز وكذلك البهو التكنولوجي.

يهتم الهيكل التنظيمي التالي بالمعهد داخل الجامعة كما هو مبين:

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للمعهد داخل الجامعة

الهيكل التنظيمي للمعهد داخل الجامعة

المعهد

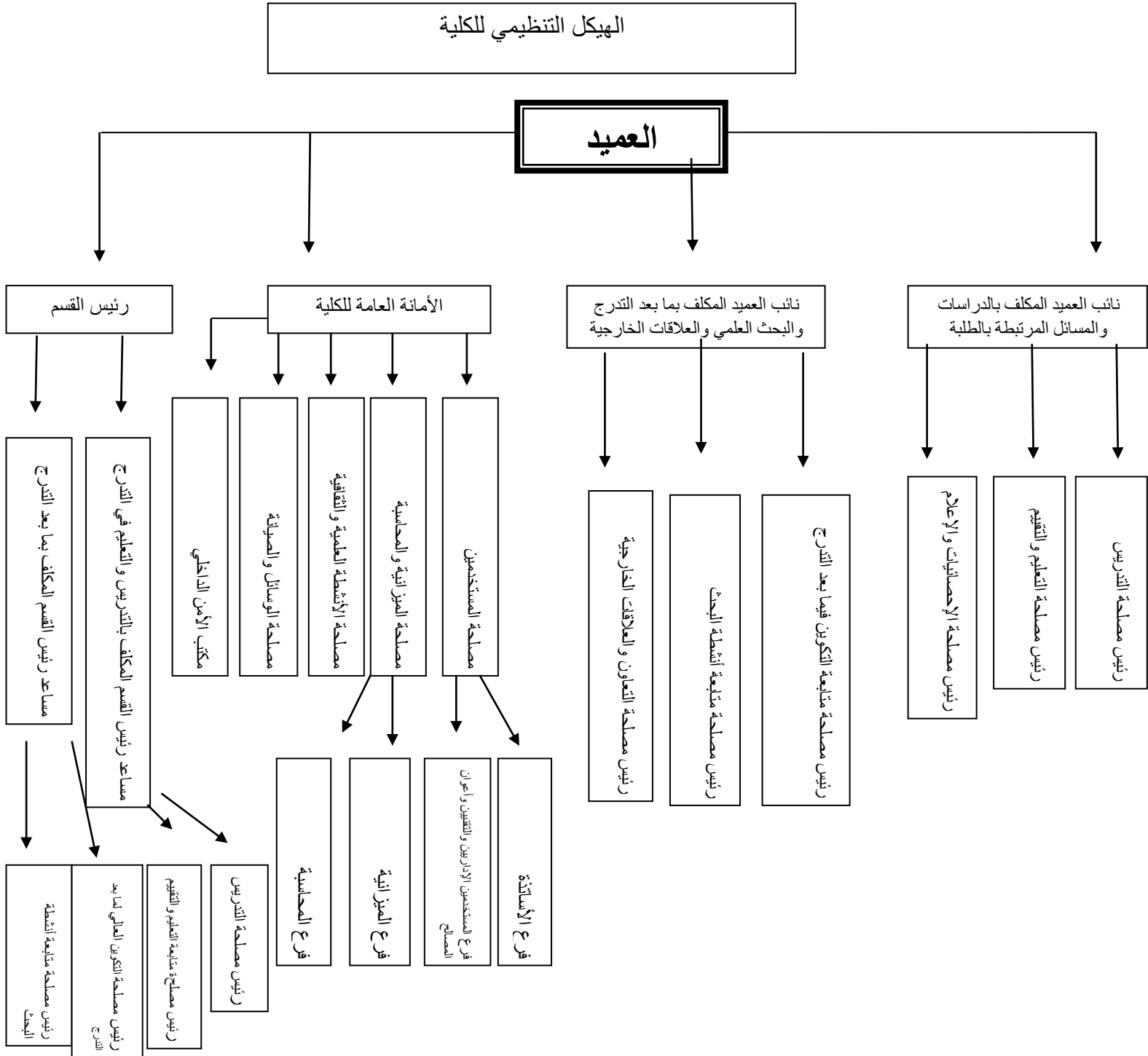


المصدر: وثيقة من المؤسسة

ينقسم المعهد داخل الجامعة إلى مدرء مساعدون لكل واحد منهم رؤساء أقسام تابعين لهم، كذلك يوجد رئيس القسم مع رؤساء المصالح المسئول عنهم، ومكتبة المعهد التي تضم مصلحتين مرتبطتين بها، أخيرا مكتبة الكلية بمصالها.

الهيكل التنظيمي الخامس متعلق بالكلية كما هو موضح:

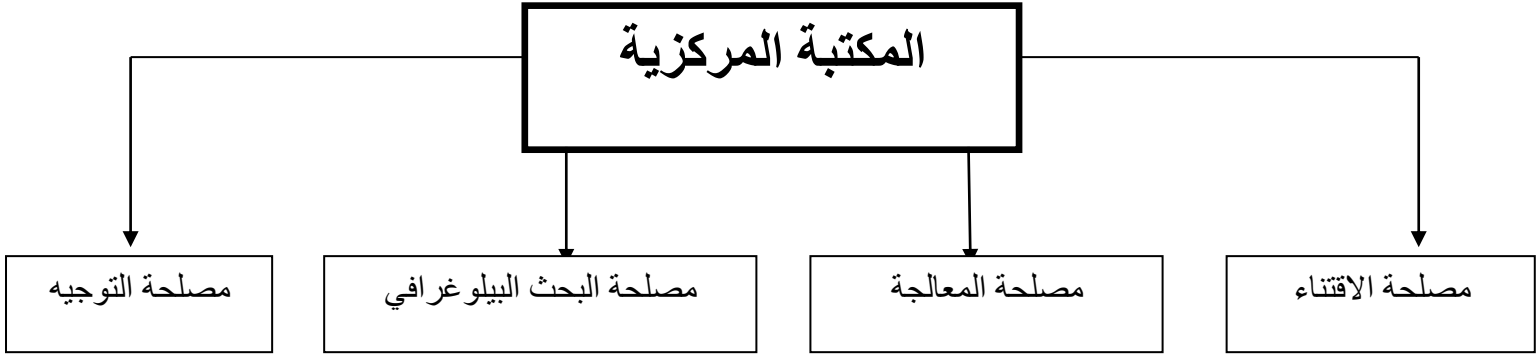
الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للكلية



يترأس العميد الهيكل التنظيمي للكلية بوجود نائبين له بمصالحهما التابعة لهم ورئيس القسم الذي له مساعدين ينتمي لهما رؤساء المصالح، كما تنقسم الأمانة العامة للكلية إلى عدة مصالح التي تتفرع بحد ذاتها.

الهيكل الأخير يبين تقسيمات المكتبة المركزية كالآتي:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية



المصدر: وثيقة من المؤسسة

للمكتبة المركزية أربعة مصالح المتمثلة في مصلحة الاقتناء، مصلحة المعالجة، مصلحة البحث البيلوغرافي ومصلحة التوجيه.

شرح الهيكل التنظيمي:

ما نلاحظه من المخطط أنه يتم تقسيم الهياكل التنظيمية لجامعة الجبالي بونعامة حسب المستويات، فالمستوى الأول يركز على الإدارة العليا للجامعة والمستوى الثاني يركز على الأمانة العامة أما المستوى الثالث فهو يركز على المعهد ويركز المستوى الرابع على الكلية.

المستوى الأول يشمل كل من نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات، التكوين العالي في التدرج ونيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي، التكوين العالي فيما بعد التدرج ونيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية ونيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف حيث أن كل نيابة لديها مصالح خاصة بمجالها والتي تخدم أهدافها، ويضم المستوى الثاني مجموعة من المديريات وهي المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين، المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة، المديرية الفرعية للوسائل والصيانة والمديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية، وكل مديرية تتكون من مصالح تخص مجالها.

بينما نجد أن هناك مصالح مشتركة بين المستويات الأعلى والمستويات الأدنى والتي تتمثل في مركز التعليم المكثف للغات ومركز الطبع والسمعي البصري ومركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد وأخيرا البهو التكنولوجي، ما يميز هذه المراكز هو أن كل منها وفروعه الخاصة به.

ويتمثل المستوى الثالث في المعهد وتقسيماته حيث أنه يضم كل من المدير المساعد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة، المدير المساعد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية، المديرية الفرعية للإدارة والمالية، رئيس القسم ومكتبة المركزية الخاصة بالمعهد نفسه، وكل تقسيماته بداية من الرؤساء والمصالح والفروع الخاصة بكل مصلحة.

أما المستوى الرابع والأخير العميد الذي يشمل كل من نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة ونائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية والأمانة العامة للكلية ورئيس القسم.

وفي الأخير نجد أن المكتبة المركزية تضم كل من مصلحة الاقتناء، مصلحة المعالجة، ومصلحة البحث البيلوغرافي والتوجيه.

كل هذا العمل المكثف لغاية تحقيق أهداف الجامعة من أهداف داخلية مثل التطوير والبقاء والاستمرارية وكذا بناء أحسن الكفاءات الطلابية والخارجية كإكتساب سمعة جيدة سواء على المستوى الوطني أو الدولي.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية

تم العرض في هذا المبحث عن الأدوات المستعملة لجمع البيانات والكشف عن النتائج التحليلية والعامّة للدراسة.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

في هذا المطلب تم الكشف عن الأدوات المستعملة في جمع البيانات التي تضم كل من العينة والأداة والأساليب المعتمد عليها في دراستنا.

أولاً: عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة أساتذة جامعة الجليلي بونعامة بكلا قطبيها القديم والجديد، حيث بلغ حجم العينة المدروسة 86 أستاذاً وبلغ حجم مجتمع العينة المدروسة 80 أستاذاً بعد قيامنا بالحسابات المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): الاستبيانات الموزعة والمستردة

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستمارات الموزعة	86%	100%
عدد الاستمارات الواردة	82%	95%
عدد الاستمارات الملغاة	04%	05%
العينة النهائية	80%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانياً: أداة الدراسة

تم اختيار الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد قسم إلى قسمين كالآتي:

* **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الصفة، الرتبة).

* **القسم الثاني:** يتضمن محوري الدراسة كالتالي:

- **المحور الأول:** يتمثل في المتغير المستقل وهو الذكاء العاطفي وشمل 19 عبارة.

- **المحور الثاني:** يتمثل في المتغير التابع وهو علاقات العمل وشمل 21 عبارة.

اعتمدنا على مقياس ليكارت الثلاثي لتقييم إجابات أفراد العينة والجدول الموالي يبين المتوسطات الحسابية والاتجاهات العامة لها:

الجدول رقم (02): المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها

الاتجاه	الوزن	المتوسط المرجح
غير موافق	01	1,66 – 1
محايد	02	2,33 – 1,67
موافق	03	3 – 2,34

المصدر: تحميل بيانات الاستبيان في بحوث الرأي العام والعالم باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS

ثالثا: أساليب المعالجة الإحصائية

لتحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 20 لتفريغ البيانات وترميز الإجابات، كما استعملنا البرنامج لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج النتائج بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المتمثلة في:

1. معاملات الارتباط بيرسون.
2. معامل ألفا كرونباخ.
3. النسب المئوية والتكرارات.
4. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
5. الانحدار الخطي.

المطلب الثاني: النتائج التحليلية للدراسة

في هذا المطلب قامت الطالبتين باختبار ثبات أداة الدراسة والتعرف على خصائص العينة المدروسة واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

أولاً: الصدق البنائي

لتحديد مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة قمنا بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات محوري الاستبيان وجميع عبارات المحور الذي ينتمي إليه.

• عرض وتحليل النتائج:

الجدول رقم (03): معامل ارتباط الاتساق الداخلي بين عبارات محور الذكاء العاطفي

محور الذكاء العاطفي			
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
01	0,350**	11	0,291**
02	0,395**	12	0,373**
03	0,361**	13	0,524**
04	0,465**	14	0,321**
05	0,483**	15	0,183
06	0,233*	16	0,227*
07	0,374**	17	0,401**
08	0,413**	18	0,052
09	0,422**	19	0,291**
10	0,533**		

** دال عند مستوى (0,01)

* دال عند مستوى (0,05)

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن أغلبية معاملات الارتباط للعبارات الخاصة بالاستبيان المتعلقة بمحور الذكاء العاطفي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) ما عدا العبارتين رقم (06) و(16) فهي دالة إحصائيا عند مستوى (0,05) أما بالنسبة للعبارتين رقم (15) و(18) فهما غير دالتين إحصائيا لأنهما ذات اتجاه إيجابي ذو معنى سلبي للتأكد من شدة تركيز الأساتذة أثناء الإجابة وللكشف عن الاستبيانات ذات الإجابات العشوائية.

الجدول رقم (04): معامل ارتباط الاتساق الداخلي بين عبارات محور علاقات العمل

محور علاقات العمل			
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0,515**	12	0,493**	01
0,289**	13	0,472**	02
0,474**	14	0,316**	03
0,233*	15	-0,073	04
0,416**	16	0,496**	05
0,452**	17	0,350**	06
0,521**	18	0,328**	07
0,299**	19	0,563**	08
0,521**	20	0,383**	09
0,477**	21	0,275*	10
		0,403**	11

** دال عند مستوى (0,01)

* دال عند مستوى (0,05)

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم
يبين لنا الجدول رقم (04) أن أغلبية معاملات الارتباط المتعلقة بمحور علاقات العمل دالة عند مستوى الدلالة (0,01) بخلاف العبارتين رقم (10) و(15) فهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05) أما بالنسبة للعبارة رقم (04) فهي غير دالة إحصائيا وهذا بسبب أن المعنى الأساسي للعبارة كان سلبي ولكنها صيغت بشكل إيجابي وهذا ما جعل الأساتذة يستصعبون الفهم.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

لقد تم التأكد من ثبات الأداة الخاصة بالدراسة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ وذلك لتحديد درجة الاعتمادية على الاستبيان في الحصول على البيانات اللازمة.

الجدول رقم (05): قيمة ألفا كرونباخ لكل محاور الدراسة

عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
40	0,771

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم
من خلال الجدول رقم (05) تبين لنا أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي (0,771) وهي مؤشر لصلاحية أداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على عباراتها وهذا يعني مصداقية عالية للنتائج التي ستفسر عنها الدراسة التطبيقية.

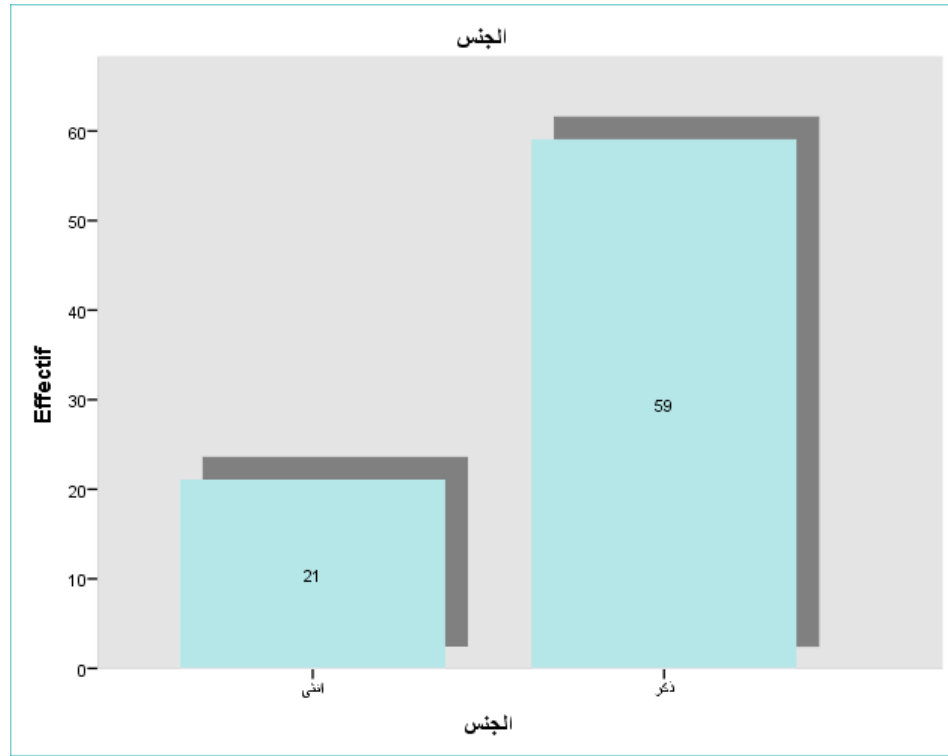
ثالثاً: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية بأفراد مجتمع الدراسة واشتملت البيانات الخاصة بدراستنا التالي: الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الصفة، الرتبة.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الأساليب الإحصائية الجنس
26,3%	21	إناث
73,8%	59	ذكور
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم
الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS

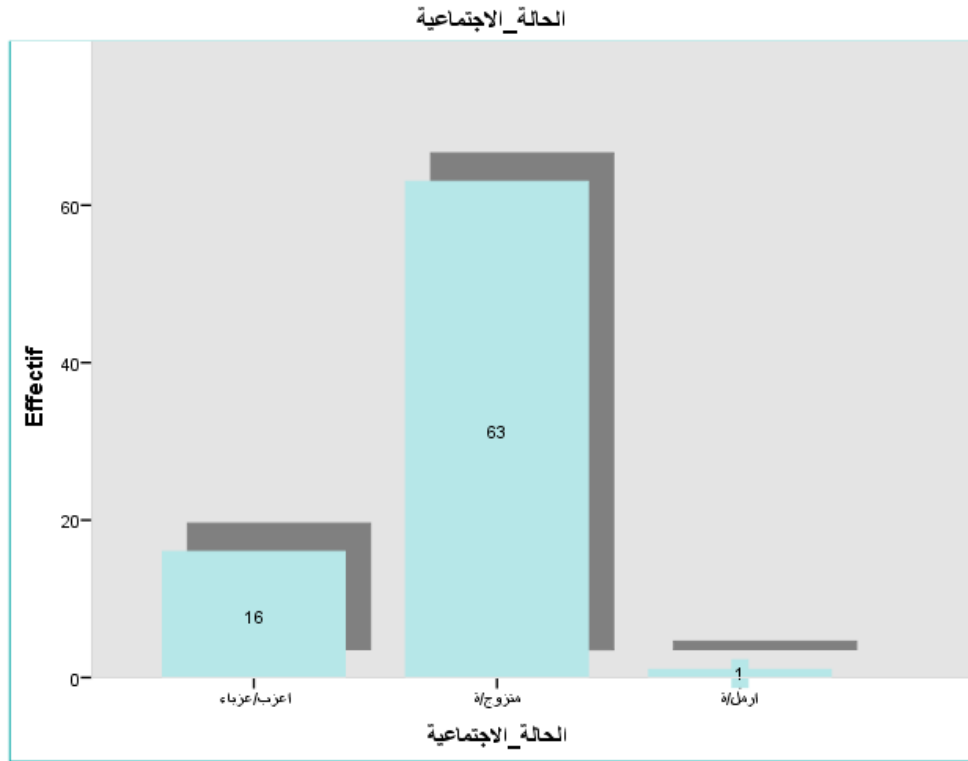
من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن الجنس الطاغي هو الذكور بنسبة 73,8% وبتكرار قدر بـ 59 فردا مقارنة بالإناث الذي بلغت نسبتهم بـ 26,3% وبتكرار قدره 21 فردا وهذا يدل على أن أغلبية الأساتذة في جامعة الجيلالي بونعامة هم ذكور وقد يعود هذا إلى قلة طلبات التوظيف من قبل أساتذة ذوي الجنس إناث.

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الأساليب الإحصائية الحالة الاجتماعية
20%	16	أعزب/عزباء
78,8%	63	متزوج/ة
1,3%	1	أرمل/ة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS

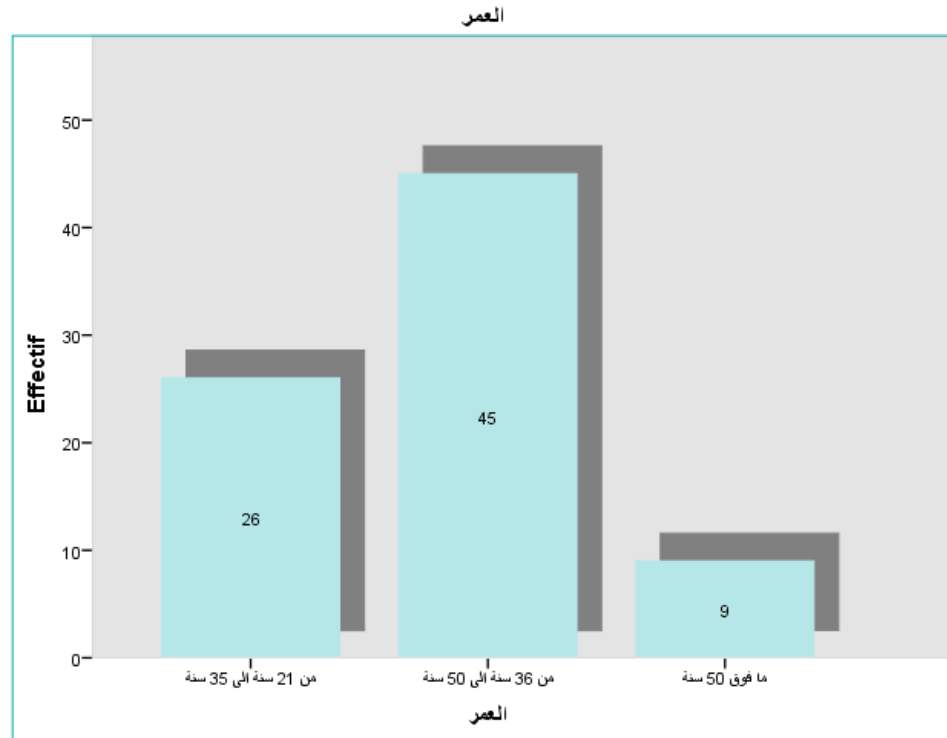
يوضح لنا كل من الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أساتذة الجليلي بونعامة متزوجين حيث قدرت هذه الفئة بنسبة 78,8% وبتكرار قيمته 63 فردا أما بالنسبة لفئة العزاب فقدت بنسبة 20% وتكرار قيمته 16 فردا وصادفنا حالة واحدة تنتمي لفئة أرملة بنسبة 1,3% وبتكرار قيمته فرد واحد لأنها الفئة التي لديها القدرة والإمكانية على بناء علاقات عمل قوية لكونهم ذات تجربة.

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	الأساليب الإحصائية العمر
32,5%	26	من 21 سنة إلى 35 سنة
56,3%	45	من 36 سنة إلى 50 سنة
11,3%	9	ما فوق 50 سنة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS

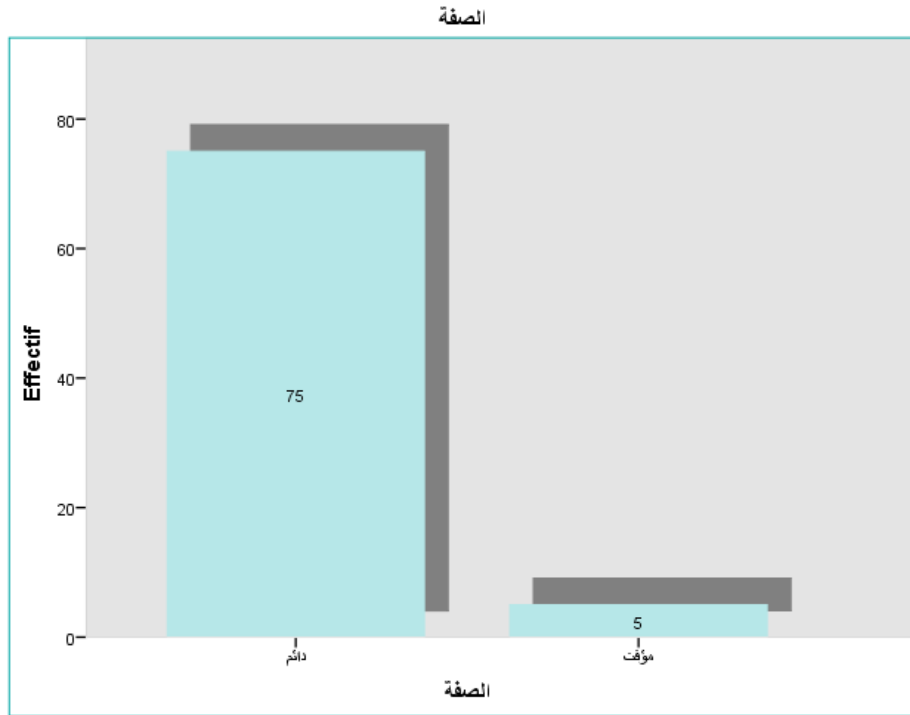
تبين لنا هذه النتائج أن معظم الأساتذة تتراوح أعمارهم ما بين 36 سنة إلى 50 سنة تقدر بنسبة 56,3% وتكرار قدر بـ 45 أستاذًا وتليها فئة الأساتذة الذين أعمارهم بين 21 سنة إلى 35 سنة حيث قدر التكرار بـ 26 أستاذ وذلك بنسبة 32,5% وتأتي في المرتبة الأخيرة فئة ما فوق 50 سنة بنسبة قدرت بـ 11,3% وتكرار 9 أستاذ ويعد هذا دليلًا على أن معظم أساتذة جامعة الجبالي بونعامة هم من فئة الكهول وأغليبتهم ينتمون إلى نفس الفئة العمرية ومن هنا نلاحظ أن تقارب أعمارهم ينتج عليه تقارب أفكارهم واعتقاداتهم وهذا يسهل عليهم فهم بعضهم البعض ويجعل التواصل فيما بينهم فعال.

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الصفة

الصفة	التكرار	النسبة المئوية
دائم	75	93,8%
مؤقت	5	6,3%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم

الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الصفة



المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS

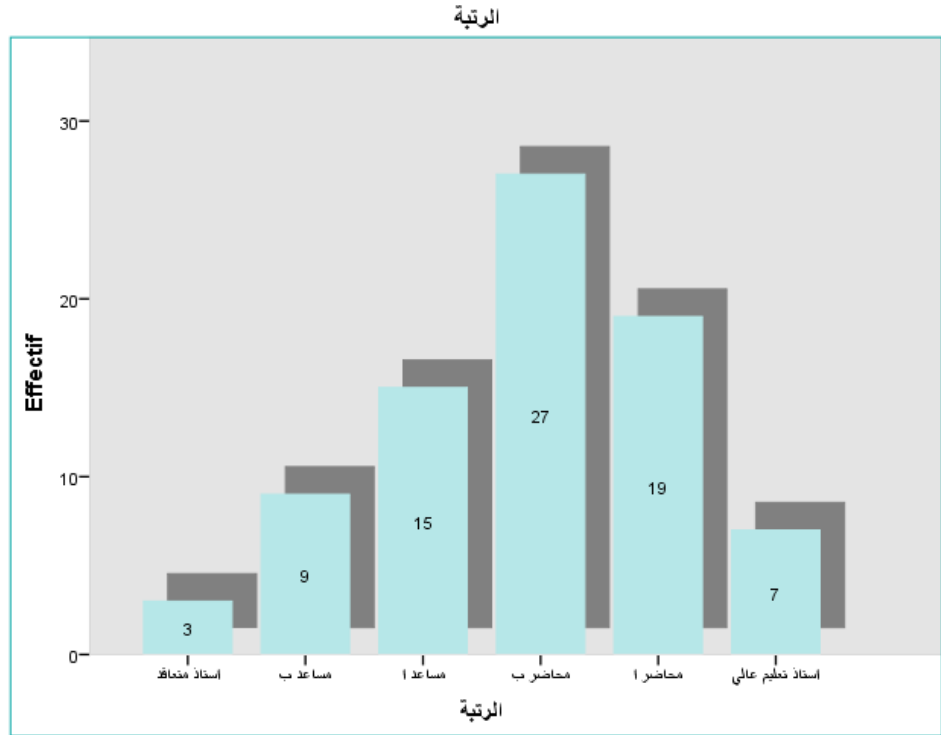
تبين لنا من خلال النتائج أن الصفة الطاغية للأساتذة في جامعة الجليلي بونعامة هي الأساتذة الدائمون بنسبة تقدر بـ 93,8% وبتكرار قيمته 75 أستاذاً وبعدها صفة الأساتذة المؤقتين بنسبة 6,3% وبتكرار خمسة أساتذة لأن الجامعة بحاجة لأساتذة بصفة رسمية دائمة وهذا للحفاظ على بقاءها.

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

النسبة المئوية	التكرار	الأساليب الإحصائية الرتبة
3,8%	3	أستاذ متعاقد
11,3%	9	مساعد ب
18,8%	15	مساعد أ
33,8%	27	محاضر ب
23,8%	19	محاضر أ
8,8%	7	أستاذ تعليم عالي
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم

الشكل رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة



المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS

تبين لنا النتائج أن الرتبة الغالبة لأفراد عينة الدراسة هي رتبة محاضر ب ذات النسبة 33,8% وبتكرار 27 فرد تليها رتبة محاضر أ بنسبة 23,8% وتكرار 19 فرد وبعدها تأتي رتبة مساعد أ ذات تكرار 15 فرد وبنسبة 18,8% وتليها رتبة مساعد ب بنسبة 11,3% وبتكرار 9 أفراد وتليها رتبة أستاذ تعليم عالي بنسبة 8,8% وتكرار 7 أفراد وفي الأخير لدينا تكرار لثلاثة أفراد لرتبة أستاذ متقاعد بنسبة 3,8% هذا ما يدل على أن جامعة الجبيلي بونعامة تمتلك أحسن الأساتذة من حيث التحصيل العلمي والخبرة المهنية ما ينبثق عنه تبادل لمعرفة والخبرات.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها وتحليلها.

الفرضية الأولى: يمتلك أساتذة جامعة خميس مليانة قدراً جيداً من الذكاء العاطفي

للإجابة عن الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بالذكاء العاطفي.

تحليل وعرض نتائج مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة جامعة خميس مليانة:
الجدول رقم (11): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
أعتقد أن الذكاء العاطفي مهم داخل المنظمة	2,76	0,534	موافق
أعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي	2,43	0,708	موافق
أستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي	2,61	0,703	موافق
غالبا ما أقرأ الانفعالات داخل محيط عملي بطريقة صحيحة وفعالة	2,43	0,725	موافق
غالبا ما أتقبل مشاعر الآخرين	2,70	0,664	موافق
الاعتراف بالمشاعر يتطلب جرعة من القوة والجرأة مملوءة بالكثير من الثقة والصدق	2,74	0,522	موافق
أتقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي	2,78	0,503	موافق
أشعر بالرضا على محيط عملي	2,31	0,836	محايد
دائما ما استمتع بالعمل الذي أقوم به	2,70	0,644	موافق
أملك المهارات اللازمة في التواصل	2,51	0,693	موافق
دائما ما تتحكم انفعالاتي في حياتي المهنية	1,94	0,847	محايد
لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملتي مع الآخرين	2,61	0,703	موافق
أعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري	2,83	0,471	موافق
أعي جيدا ما أقوم به	2,88	0,402	موافق
أشعر بالانزعاج عند محاولة الآخرين التقرب مني	1,43	0,671	محايد
لا أدخل عاطفتي في عملي	2,48	0,711	موافق
لا ينجح الآخرون في استفزازي بسهولة	2,63	0,663	موافق
أعتقد أن العاطفة أمر مبالغ به	1,94	0,801	محايد
عاطفتي هي سر نجاح علاقاتي	1,99	0,771	محايد
محور الذكاء العاطفي	2,46	0,230	درجة التقدير مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم

من الجدول نلاحظ أن متوسط الإجابات على العبارات الخاصة بالذكاء العاطفي انحصرت بين [1,43-2,88] كمتوسط حسابي وسلكت إجابات الأفراد اتجاهها عاما نحو موافق ما عدا العبارات التي سلكت اتجاه الحيادية والتمثلة في "أشعر بالرضا على محيط عملي، دائما ما تتحكم انفعالاتي في حياتي المهنية، أشعر بالانزعاج عند محاولة الآخرين التقرب مني، أعتقد أن العاطفة أمر مبالغ به، عاطفتي هي سر نجاح علاقاتي" ولقد تحصلت عبارة "أعي جيدا ما أقوم به" على أكبر متوسط حسابي الذي قدر بـ (2,88) وانحراف معياري قدر بـ (0,40) وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة ذو شخصية واعية وعلى دراية تامة بالأمور وتحصلت عبارة "أعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري" على متوسط حسابي (2,83) وانحراف معياري (0,471) وهذا يدل على أن أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة لديهم حس بالمسؤولية ثم تأتي عبارة "أتقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي" بمتوسط حسابي (2,78)

وانحراف معياري (0,503) بمعنى أن الأساتذة مراعيين لمشاعر الغير كما تحصلت عبارة "أعتقد أن الذكاء العاطفي مهم داخل المنظمة" بمتوسط حسابي (2,76) وانحراف معياري (0,534) وهذا يدل أن الأساتذة على دراية كافية بالذكاء العاطفي ومدى أهميته في العمل وتلتها عبارة " الاعتراف بالمشاعر يتطلب جرعة من القوة والجرأة مملوءة بالكثير من الثقة والصدق" بمتوسط حسابي (2,74) وانحراف معياري (0,522) وتبين لنا إجابات الأفراد على هذه العبارة أن الأساتذة لا يعترفون بمشاعرهم عشوائيا وبشكل متدهور وهذا يعني أنهم يمتلكون الجرأة والشجاعة عند اعترافهم بمشاعرهم وتحصلت عبارة "غالبا ما أتقبل مشاعر الآخرين" بمتوسط حسابي (2,70) وانحراف معياري (0,664) مما يعني أن أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة ليس لديهم أي مشكلة بخصوص مشاعر الآخرين نحوهم وتأتي تاليا عبارة "دائما ما استمتع بالعمل الذي أقوم به" بمتوسط حسابي (2,70) وانحراف معياري (0,644) مما يدل على أن الأساتذة يحبون مهنتهم وتحصلت عبارة "لا ينجح الآخرون في استفزازي بسهولة" على متوسط حسابي يقدر بـ (2,63) وانحراف معياري يقدر بـ (0,663) اتجاه إجابات الأفراد على هذه العبارة تدل على قوة شخصيتهم وثقتهم العالية في أنفسهم وتحصلت العبارتين "أستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي" و"لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملتي مع الآخرين" على نفس المتوسط الحسابي (2,61) والانحراف المعياري (0,703) ما تبينه هاتين العبارتين أن أفراد عينة الدراسة يعون مشاعرهم ولديهم القدرة على جذب المشاعر التي يريدونها وتليها عبارة "أمتلك المهارات اللازمة في التواصل" بمتوسط حسابي (2,51) وانحراف معياري (0,693) وهذا يعني أنهم واثقون من مهاراتهم وتحصلت عبارة "أعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي" على متوسط حسابي (2,43) وانحراف معياري (0,708) وهذا يعني أن الأساتذة على علم بأن أساس الذكاء العاطفي هي المشاعر مما يدل على أنهم مدركون لمكانة المشاعر وأهميتها في محيط العمل وتأتي تاليا عبارة "غالبا ما أقرأ الانفعالات داخل محيط عملي بطريقة صحيحة وفعالة" بمتوسط حسابي (2,43) وانحراف معياري (0,725) يتضح لنا ما اتجاه إجابات هذه العبارة أن أفراد العينة يمتلكون القدرة على فهم مشاعر الآخرين وتصرفاتهم بدون كلام أو إفصاح وينتقل الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة إلى اتجاه محايد بداية من العبارة "أشعر بالرضا على محيط عملي" ذو المتوسط الحسابي (2,31) والانحراف المعياري (0,836) ما يبين أن الجامعة لم توفر المناخ المناسب ولا بيئة سليمة لأساتذتها تليها عبارة "عاطفتي هي سر نجاح علاقاتي" بمتوسط حسابي قدر بـ (1,99) وانحراف معياري قيمته (0,771) وهذا يعني أن أساتذة الجيلالي بونعامة يهتمون المشاعر في العلاقات ولعل هذا راجع لإيمانهم بأن العقل هو أساس نجاح علاقاتهم واحتلت العبارتين تاليا "دائما ما تتحكم انفعالاتي في حياتي المهنية" بمتوسط حسابي (1,94) وانحراف معياري (0,847) تليها عبارة "أعتقد أن العاطفة أمر مبالغ به" بمتوسط حسابي (1,94) وانحراف معياري (0,801) وتدلل إجابات الأفراد على أنهم في بعض المواقف يستطيعون التحكم في انفعالاتهم وأحيانا تتلاشى تلك الإمكانية ولا يفضلون المبالغة في عاطفتهم واحتلت المرتبة الأخيرة عبارة "أشعر بالانزعاج عند محاولة الآخرين التقرب مني" بمتوسط حسابي (1,43) وانحراف معياري (0,671) مما يدل هذا على نوعية الأشخاص واختلاف شخصياتهم.

بناء على تحليل نتائج الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بمحور الذكاء العاطفي تبين أن أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة يمتلكون وعيا ذاتيا مرتفعا كما أن لديهم القدرة على ضبط أنفسهم وتوجيه انفعالاتهم ومشاعرهم اتجاه الآخرين وهذا يدل ويؤكد وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي لدى أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة ما أكدته النتائج التحليلية وذلك بحصول محور الذكاء العاطفي على متوسط حسابي يقدر بـ (2,46) وانحراف معياري بلغ (0,230).

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى لدراستنا والتي نقول أن أساتذة جامعة خميس مليانة يمتلكون قدرا جيدا من الذكاء العاطفي.

الفرضية الثانية: يركز أساتذة جامعة خميس مليانة على أعمالهم فقط ولا يعطون أهمية لعلاقاتهم المهنية
للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بعلاقات العمل.

تحليل وعرض نتائج أهمية علاقات العمل بالنسبة لأساتذة جامعة خميس مليانة:
الجدول رقم (12): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحور الثاني

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0,745	2,55	أكون علاقات عمل بسرعة داخل محيط عملي
موافق	0,413	2,86	يمثل بناء علاقات العمل أهمية بالغة
موافق	0,615	2,66	لا أجد صعوبة في التحدث والاندماج مع الغرباء
محايد	0,862	1,94	أفضل التعامل الرسمي مع زملائي في العمل على التعامل غير الرسمي
محايد	0,742	1,83	دائما ما يستمع زملائي لمشاكلي
محايد	0,719	1,70	غالبا ما يسعى زملائي لحل مشاكلي
موافق	0,550	2,54	أعتبر نفسي موضع ثقة لزملائي في العمل
محايد	0,837	2,21	أعتبر العفوية مهمة في العمل
غير موافق	0,713	1,65	أغلب العاملين في الجامعة يمتلكون القدرة على التأثير في الآخرين
موافق	0,755	2,39	لا أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة
موافق	0,652	2,43	أثق بزملائي في العمل
موافق	0,608	2,60	أنا راض عن علاقتي في العمل
موافق	0,789	2,31	أحيانا ما تؤثر علاقات العمل على مشاعري
موافق	0,527	2,78	إدراك مشاعر العاملين مهم لبناء علاقات عمل ناجحة
موافق	0,646	2,61	أفضل العلاقات المبنية على المنطق (العقل) بدل الإحساس (القلب)
موافق	0,654	2,55	في أغلب الأحيان اعتمد في علاقات عملي على الذكاء بدل المشاعر
موافق	0,608	2,69	عند تعرضي لموقف صعب سأنقذ نفسي باستخدام عقلي مع إتباع إحساسي
موافق	0,755	2,25	علاقات العمل التي يغيب فيها الذكاء العاطفي مآلها الفشل
محايد	0,785	1,94	يقع اللوم علي في انهيار علاقتي مع زملائي لعدم فهمي للطرف الآخر

يتغلب الشخص الذكي عاطفيا على المشاكل المتعلقة بالعمل من خلال مواجهتها	2,69	0,608	موافق
هناك تماسك وترابط قوي بين الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل	2,64	0,621	موافق
محور علاقات العمل	2,37	0,259	درجة التقدير مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم

بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور علاقات العمل تمت ملاحظة أن الاتجاه العام لإجابات الأفراد على هذا المحور كانت بـ "موافق" حيث أن العبارة التي احتلت المرتبة الأولى هي عبارة "إدراك مشاعر العاملين مهم لبناء علاقات عمل ناجحة" بمتوسط حسابي (2,78) وانحراف معياري (0,527) وهذا دليل على فهم عينة الدراسة لمدى أهمية إدراك مشاعر الآخرين ومساهمتها في بناء علاقات مهنية ناجحة تليها عبارة "يمثل بناء علاقات العمل أهمية بالغة" بمتوسط حسابي يقدر بـ (2,86) وانحراف معياري قيمته (0,413) دليل للقيمة المعطاة لعلاقات العمل من قبل عينة الدراسة حيث تحصلت كل من العبارتين "عند تعرضي لموقف صعب سأنقذ نفسي باستخدام عقلي مع إتباع إحساسي" و"يتغلب الشخص الذكي عاطفيا على المشاكل المتعلقة بالعمل من خلال مواجهتها" على متوسط حسابي قدر بـ (2,69) وانحراف معياري بلغ (0,608) ما يوضح لنا أن غالبية أفراد العينة يوفقون بين العقل والإحساس في التغلب على مشاكلهم ومواجهتها بدل التهرب منها وهذا دليل على وعي العينة بما يقومون به، وتأتي تاليا عبارة "لا أجد صعوبة في التحدث والاندماج مع الغرباء" بمتوسط حسابي (2,66) وانحراف معياري (0,615) وتدل إجابات أفراد العينة على هذه العبارة على شخصيتهم الاجتماعية والمتفتحة وسرعة استجابتهم للغير تساعد في تكوين علاقات بسهولة تامة وبشكل أسرع وتحصلت عبارة "أنا راض عن علاقاتي في العمل" بمتوسط حسابي (2,60) وانحراف معياري (0,608) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة لديهم علاقات ودية مع زملائهم ومدى امتنانهم منها والعبارة الموالية كانت من نصيب "أكون علاقات عمل بسرعة داخل محيط عملي" بمتوسط حسابي يقدر بـ (2,55) وانحراف معياري قيمته (0,745) يمكن اعتبار الإجابات الخاصة بهذه العبارة نتيجة للعبارة "لا أجد صعوبة في التحدث والاندماج مع الغرباء" إذ عدم وجود صعوبة في التحدث والاندماج مع الغرباء يساعد ويسهل على تكوين علاقات مهنية وفي فترة قصيرة وتحصلت عبارة "في أغلب الأحيان اعتمد في علاقات عملي على الذكاء بدل المشاعر" على متوسط حسابي قيمته (2,55) وبلغ الانحراف المعياري لها (0,654) تبين أن غالبية أفراد العينة يعطون الأولوية في علاقاتهم المهنية للعقل على إعطائها للمشاعر بمعنى لا مكان للعاطفة في العمل تليها عبارة "أعتبر نفسي موضع ثقة لزملائي في العمل" بمتوسط حسابي (2,54) وانحراف معياري (0,550) وهذا يعني أن أفراد العينة موضع أمن وصدق لزملائهم وهم ذات ثقة بإخلاصهم وولائهم للعلاقات وتلتها تبعا عبارة "أثق بزملائي في العمل" بمتوسط حسابي يقدر بـ (2,43) وانحراف معياري قيمته (0,652) ما يوضح الأهمية المعطاة لزملاء العمل وذلك لدرجة منحهم أهم عنصر في أي علاقة وهي الثقة مما يدل على الثقة المتبادلة بينهما وتحصلت عبارة "لا أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة" على المتوسط الحسابي (2,39) والانحراف المعياري (0,755) مما يدل على قوة أفراد عينة الدراسة، تأتي تاليا عبارة "أحيانا ما تؤثر علاقات العمل على مشاعري" بمتوسط حسابي (2,31) وانحراف معياري (0,789) وهذا دليل على أن أفراد العينة ليست لديهم حساسية مفرطة اتجاه علاقاتهم المهنية لكونهم لا يتأثرون بجميع المواقف، ابتداء من عبارة "أعتبر العفوية مهمة في العمل" يسلك الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة منحني الحيادية حيث تحصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قيمته (2,21) وانحراف معياري يبلغ (0,837) بمعنى أن هناك من يؤيد وجود العفوية في العمل وهناك من لا يفضل العفوية في التعامل بل يفضل الرسمية وهذا يعني أن لكل منهم طريقة تفكير مختلفة عن الآخر وتحصلت العبارتين على التوالي "يقع اللوم علي في انهيار علاقاتي مع زملائي لعدم فهمي للطرف الآخر" بمتوسط حسابي (1,94) وانحراف معياري (0,785) وتليها عبارة "أفضل التعامل الرسمي مع زملائي في العمل على التعامل غير الرسمي" بنفس المتوسط الحسابي وانحراف معياري بلغ (0,862) توضح نتائج العبارتين على أن البعض من أفراد العينة يلوم الطرف الآخر في فشل علاقاته وهناك من يحمل نفسه مسؤولية الفشل كما توضح لنا عبارة "أفضل التعامل الرسمي مع زملائي في العمل على التعامل غير الرسمي" أن أفراد

الدراسة يجيدون الفصل بين المواقف التي تتطلب التعامل الرسمي بها والأخرى التي ليست بالضرورة أن تقع تحت سقف التعامل الرسمي ما يدل على مدى وعيهم وذكائهم في اختيار طريقة تعاملهم مع المواقف التي تصادفهم في حياتهم العملية ومدى إدراكهم ومعرفتهم للتعامل المناسب حسب كل شخص، تحصلت العبارتين "دائما ما يستمع زملائي لمشاكلي" على متوسط حسابي قيمته (1,83) وانحراف معياري يقدر بـ (0,742) والعبارة "غالبا ما يسعى زملائي لحل مشاكلي" بمتوسط حسابي (1,70) وانحراف معياري (0,719) تبين العبارتين أن ليس جميع أفراد العينة يجدون أداني صاغية لمشاكلهم ولا تلقي يد العون لمساعدتهم، ونجد أخيرا عبارة "أغلب العاملين في الجامعة يمتلكون القدرة على التأثير في الآخرين" التي كان اتجاه الإجابة العام عليها بـ "غير موافق" حيث تحصلت على متوسط حسابي (1,65) وانحراف معياري (0,713) وهذا يبين أن غالبية العمال في جامعة الجبيلي بونعامة لا يمتلكون القدرة على التأثير في الآخرين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهذا دليل على أنهم في محيط عملهم لا يوجد من لديه إمكانية التأثير.

بناء على اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور علاقات العمل يتضح أن أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة يدركون أهمية بناء علاقات عمل قوية ويقدرونها كما أنهم يشجعون روح الفريق في العمل، حيث أنه من الجدول رقم (12) أكد دور أهمية وجود علاقات العمل وذلك لحصوله على متوسط حسابي بلغ (2,37) وانحراف معياري قدر بـ (0,25) ونال درجة تقدير مرتفعة جدا.

وبهذا تم التأكد من عدم صحة الفرضية الثانية والتي مفادها أن أساتذة جامعة خميس مليانة يركزون على أعمالهم فقط ولا يعطون أهمية لعلاقاتهم المهنية، إذ أنه بعد تحليل نتائج الدراسة واتجاه العينة المدروسة تبين عكس الفرضية بأن علاقات العمل لها أهمية بالنسبة لأساتذة جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة.

خامسا: معامل الارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل

للتحقق من وجود علاقة بين متغيري الذكاء العاطفي وعلاقات العمل اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون لحساب درجة الارتباط.

الجدول رقم (13): اختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

المتغيرات		الذكاء العاطفي	علاقات العمل
الذكاء العاطفي	ارتباط بيرسون	1	0,537**
	المعنوية sig		0,000
	حجم العينة	80	80
علاقات العمل	ارتباط بيرسون	0,537**	1
	المعنوية sig	0,000	
	حجم العينة	80	80

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم

تشير نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل بوجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية (0,01) حيث قدرت بـ (0,573) إذ أن العلاقة هنا طردية بمعنى أنه إذا ارتفعت نسبة الذكاء العاطفي لدى الأشخاص سيقابله ارتفاع نسبة نجاح علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة والعكس صحيح إذا انخفض مستوى الذكاء العاطفي زادت نسبة فشل وتدهور علاقات العمل وهذا يعني أن تمتع أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة بقدر من الذكاء العاطفي يحقق نجاح العلاقات المهنية وهذا ما توضحه نتائج الجدول أعلاه ومن هنا نستنتج أن للذكاء العاطفي دورا هاما في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة.

سادسا: الانحدار الخطي

تم الكشف هنا عن نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (علاقات العمل).

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (علاقات العمل)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R square	معامل الارتباط R
الانحدار	1,529	1	1,529	0,000	0,289	0,537
الخطأ	3,770	78	0,048			
المجموع	5,299	79				

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم من خلال الجدول رقم (14) قامت الطالبتين بإجراء تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل أن مستوى الدلالة Sig يساوي (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط (R=0,537) أما القوة التفسيرية للنموذج بلغت (R square=0,289) مما يعني أن المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) يفسر ما مقداره 28,9% من المتغير التابع (علاقات العمل) حسب وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

سابعا: تحليل التباين الأحادي بالنسبة للمتغيرات الشخصية

لتعزيز الدراسة قامت الطالبتين بحساب التباين الأحادي لمعرفة إذا كانت المتغيرات الشخصية تؤثر على دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات المهنية.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الجنس

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة المعنوية Sig
بين المجموعات	3,561	20	0,178	0,881	0,610
داخل المجموعات	11,926	59	0,202		
المجموع	15,488	79			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (15) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات متغير الجنس وذلك بسبب أن القيمة المعنوية Sig أكبر من مستوى الدلالة (0,05) حيث بلغت قيمتها (0,610) وعليه نستنتج أنه لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية حول الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل ومتغير الجنس أي أن الجنس لا يؤثر على الذكاء العاطفي وعلاقات العمل.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة المعنوية Sig
بين المجموعات	6,626	20	0,331	1,789	0,044
داخل المجموعات	10,924	59	0,185		
المجموع	17,550	79			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم من خلال تحليل الجدول رقم (16) يتبين أن القيمة المعنوية Sig أصغر من مستوى الدلالة (0,05) إذ بلغت قيمتها (0,044) وعليه يمكن القول أن متغير الحالة الاجتماعية لديه اختلافات ذات دلالة إحصائية حول الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل إذ أن درجة الذكاء العاطفي تختلف من شخص لآخر فمستوى الذكاء العاطفي لدى الشخص المتزوج ليس بنفس المستوى لدى الشخص الأعزب مما له تأثير على العلاقات المهنية.

الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة المعنوية Sig
بين المجموعات	8,499	20	0,425	1,095	0,378
داخل المجموعات	22,888	59	0,388		
المجموع	31,388	79			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم يتضح من خلال المعطيات الإحصائية بالجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر وأثره على الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل وذلك بسبب أن القيمة المعنوية (0,378) أكبر من مستوى الدلالة (0,05) أي أن السن لا يشكل فرقا وليس له تأثير على الذكاء العاطفي وعلاقات العمل.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الصفة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة المعنوية Sig
بين المجموعات	1,568	20	0,078	1,483	0,122
داخل المجموعات	3,119	59	0,053		
المجموع	4,688	79			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم من خلال تحليل الجدول رقم (18) يتبين أن القيمة المعنوية أكبر من مستوى الدلالة (0,05) إذ بلغت قيمتها (0,122) وعليه يمكن القول أن متغير الصفة ليس لديه فروق ذات دلالة إحصائية حول الذكاء العاطفي ونجاح العلاقات وهذا يعني أن درجة الذكاء العاطفي لا تقاس بصفة الشخص.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل التباين ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية على علاقة الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل حسب متغير الرتبة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة المعنوية Sig
بين المجموعات	14,176	20	0,709	0,381	0,990
داخل المجموعات	109,812	59	1,861		
المجموع	123,988	79			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات الحاسوب بالاعتماد على SPSS مع إعادة التنظيم يتضح من خلال المعطيات الإحصائية بالجدول أعلاه إلى عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية لمتغير الرتبة وأثره على الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل وذلك بسبب أن القيمة المعنوية (0,990) أكبر من مستوى الدلالة (0,05) بمعنى أن الرتبة لا تعتبر وجه فرق لكي تؤثر على مستوى الذكاء العاطفي وتعزيز العلاقات المهنية.

المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة

بعد استخراج النتائج وحسابها بمساعدة برنامج التحليل الإحصائي SPSS وفي ضوء ما تم عرضه من الخلفية النظرية عن كل ما يخص الذكاء العاطفي وعلاقات العمل تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يتمتع أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة بمستوى ذكاء عاطفي جيد.
- امتلاك أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة للوعي الذاتي وإدراك المواقف.
- لدى أساتذة جامعة خميس مليانة القدرة على ضبط أنفسهم والتحكم في انفعالاتهم بشكل فعال.
- يمتلك أساتذة الجبيلي بونعامة روح المسؤولية وثقة عالية بالنفس.
- يجيد أساتذة جامعة خميس مليانة التصرف حسب المواقف مع معرفتهم لاختيار طريقة التعامل المناسبة.
- وجود اهتمام كبير من طرف الأساتذة لعلاقاتهم المهنية.
- أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة يدركون قيمة الذكاء العاطفي في بناء علاقات عمل ناجحة وقوية.
- وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل من وجهة نظر أساتذة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة.
- مستوى الذكاء العاطفي لا يتأثر بمعامل الجنس فلا يمكن القول أن الإناث أكثر ذكاءا عاطفيا على الذكور والعكس صحيح.
- يتأثر مستوى الذكاء العاطفي بتغير الحالة الاجتماعية للشخص فنجد أن الشخص المتزوج يمتلك أعلى درجة من الذكاء العاطفي لما نجده عند الشخص العازب.
- لا يؤثر العمر في مستوى الذكاء العاطفي فليس بالضرورة أن يكون الأكبر سنا هو الأكثر ذكاءا عاطفيا أو العكس.
- صفة الأستاذ لا تؤثر على مستوى الذكاء العاطفي إذ أنه لا يمكن الجزم أن الأستاذ المؤقت أقل ذكاءا عاطفيا من الأستاذ الدائم فالصفة ليست أداة قياس لدرجة الذكاء العاطفي.
- لا يتأثر مستوى الذكاء العاطفي بمتغير الرتبة فالذكاء العاطفي لا يكون حسب رتب الأساتذة ليست الرتبة هي من تحدد مستوى الذكاء العاطفي.

المبحث الثالث: التوجيهات الإرشادية

من أجل رؤية مستقبلية مشرقة وناجحة للجامعة ومن أجل تحسين صورتها والارتقاء لأعلى المستويات تم تقديم في هذا المبحث توصيات ونصائح وإعطاء بعض الاقتراحات.

المطلب الأول: توصيات الدراسة

بعد القيام بدراستنا ومن النتائج المتحصل عليها سنقوم بتقديم جملة من التوصيات والمتمثلة في:

- نشر ثقافة الذكاء العاطفي والتعريف به في الوسط الجامعي وبيان دوره وأهميته في نجاح الأفراد.
- لزوم اكتساب مهارة الذكاء العاطفي لأساتذة الجامعة بكلا قطبيها.

- دعم الذكاء العاطفي والعمل به.
- حرص أساتذة جامعة خميس مليانة على تطوير من مهاراتهم في التواصل.
- ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة جامعة الجبيلي بونعامة.
- إعطاء أهمية لدور الذكاء العاطفي في توطيد العلاقات المهنية وتقويتها.
- وجوب إدراك ما مدى فعالية الذكاء العاطفي في نجاح علاقات العمل.
- السهر على القيام ببرامج ودورات تدريبية وتكوينية عن الذكاء العاطفي.
- الاهتمام بالعلاقات المهنية والعمل على تعزيزها.
- التأكد من استعمال الذكاء العاطفي ما بين الزملاء عند إنشاء علاقات عملية.

المطلب الثاني: النصائح

من خلال نتائج دراستنا أردنا إعطاء بعض النصائح لجامعة الجبيلي بونعامة عموماً وأساتذتها على وجه الخصوص كما يلي:

- يجب على جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة أن يكونوا على دراية تامة بالذكاء العاطفي وأخذه بعين الاعتبار والعمل على تطويره.
- يجب على جامعة الجبيلي بونعامة التعرف على مدى امتلاك أساتذتها للذكاء العاطفي.
- على أساتذة الجبيلي بونعامة التأكد من مستواهم في الذكاء العاطفي.
- على أساتذة الجبيلي بونعامة التحسين من طريقة تحدثهم وتعاملهم مع الآخرين.
- يجب على جامعة خميس مليانة الارتقاء في التواصل.
- على أساتذة الجبيلي بونعامة تعلم احترام الطلبة وعدم الاستخافة بهم.
- على أساتذة الجبيلي بونعامة التحدث بشكل لائق وبأسلوب لباقة مع الطلبة.
- لا بد للأساتذة تقديم الدعم للباحثين العلميين.
- على جامعة خميس مليانة تقديم الدعم لكل أفرادها.
- عدم إهمال الأساتذة لعلاقاتهم المهنية.
- يجب تقدير العلاقات المهنية والعمل على المحافظة عليها.

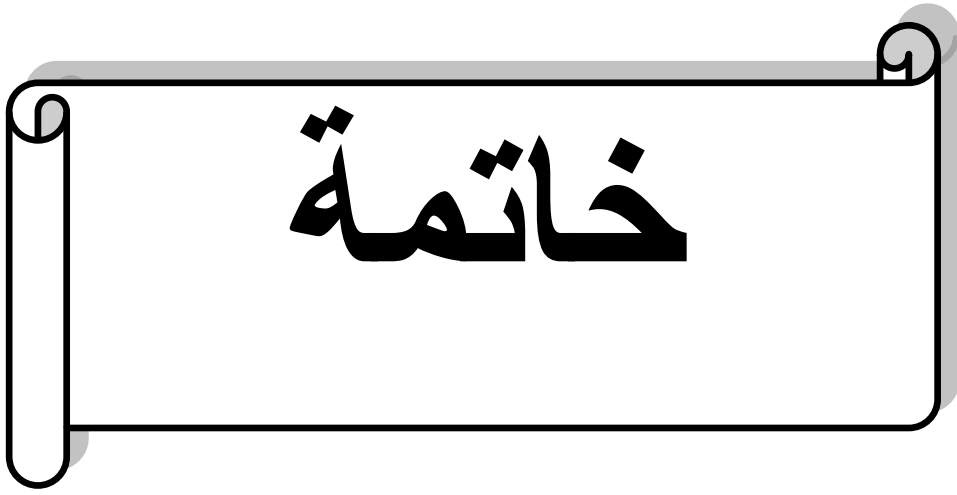
المطلب الثالث: الاقتراحات

من خلال دراستنا تبين أن الذكاء العاطفي مهم لنجاح علاقات العمل لأساتذة جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة وعلى ضوء هذه النتائج يمكن إعطاء مجموعة من الاقتراحات كالتالي:

- تقترح على جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة ضم الذكاء العاطفي وجعله عامل من العوامل الداخلية المكونة لثقافتها التنظيمية.
- الاهتمام بالذكاء العاطفي في بناء العلاقات المهنية.
- يجب إدراج عامل الذكاء العاطفي في اختبارات التوظيف.
- إجراء البحوث والدراسات لمعرفة أسباب ارتفاع وانخفاض مستوى الذكاء العاطفي على مستوى المنظمة.
- قياس مستوى الذكاء العاطفي بشكل مستمر لمحاولة التنبؤ بسلوك الأفراد ودوافعهم للعمل.
- توفير فرص لتعليم الذكاء العاطفي وتبيان أهميته في بناء العلاقات ونجاحها.
- إجراء دورات تكوينية بشكل مستمر لتحقيق مستوى أفضل من الذكاء العاطفي للأساتذة.
- التأكيد على ضرورة الاستغلال الجيد لمهارات التواصل داخل محيط العمل.
- الاهتمام بالمواهب الموجودة في الجامعة.
- تحسين وتطوير بيئة العمل وتوفير ظروف عمل ملائمة للعاملين.
- وضع نظام للحوافز متعدد ومتنوع وسياسة أجور عادلة.
- العمل على تعزيز التواصل الجيد بين العاملين لتنمية الذكاء العاطفي وتقوية علاقات العمل.

خلاصة:

انطلاقاً من الدراسة الميدانية التي أجريناها في جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة حول دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة توصلنا إلى نتائج بينت أن أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة يتمتعون بذكاء عاطفي جيد إلا أن هذا لا يعني بالضرورة صدقها على أرض الواقع فما تم ملاحظته واكتشافه من خلال التعايش مع عينة الدراسة أن أساتذة جامعة خميس مليانة يفتقرون للكثير من أساليب التعامل والتحدث فهم يفتقدون أهم المهارات من بينهم مهارة التواصل التي يفضلها يتم بناء علاقات مهنية قوية وناجحة وهنا تكمن أهمية الذكاء العاطفي.



خاتمة:

إن الذكاء العاطفي مهم للتنبؤ بالنجاح في الحياة، فالكفاءات العاطفية لعبت دوراً مهماً بشكل خاص في مكان العمل فلقد جذب المفهوم انتباه الجمهور بسرعة بما في ذلك مديري الموارد البشرية وقادة الأعمال، اقترح الباحثون أن الذكاء العاطفي يؤثر على كيفية تفاعل الموظفين مع زملائهم، ويعتقد أيضاً أنه يلعب دوراً في كيفية إدارة الوظيفة فلقد اقترح جولمان أنه على الرغم من ارتباط الذكاء التقليدي بنجاح القيادة إلا أنه وحده لم يكن كافياً، الذكاء العاطفي ليس فقط للمديرين التنفيذيين وكبار المديرين بل إنه صفة مهمة في كل مستوى من مستويات حياة الشخص المهنية، من طلاب الجامعات الذين يبحثون عن تطوير شخصي إلى موظفين متمرسين يأملون في تولي دور قيادي، ولكي يكون الذكاء العاطفي فعالاً يجب أن يبدأ الشخص بنفسه فلا يمكن التحسن والتحسن دون أن نفهم أولاً مستوى الذكاء العاطفي الذاتي للأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالي يمكنهم التعامل مع التوتر والقلق الذي يأتي من العمل ومحيطهم بشكل فعال فالتواصل هو علامة منبهة للذكاء العاطفي ويساهم في علاقات أفضل ويسهل الحصول على المساعدة من الآخرين وإقناع وتأثير أكثر فعالية على الآخرين، فإذا أراد الشخص النجاح في مكان العمل والارتقاء في السلم الوظيفي فإن الذكاء العاطفي أمر بالغ الأهمية لتحقيق ذلك النجاح، فكما يقول الفيلسوف الألماني 'غوته' 'مستقبل الأمة نابع من طاقات عناصرها الفتية' لهذا يجب على جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة الاهتمام بكل من الأساتذة والطلبة والسعي إلى بناء علاقات عمل جيدة.

تعتبر علاقات العمل الجيدة الطريق التي تضمن الصعود إلى أعلى مستويات النجاح فهي علاقة تزهر بأصحابها نحو الفوز بمكانة ذو شأن في محيط العمل وتنمي فيهم الثقة بالنفس وحب تكوين علاقات ونفس الشيء مع الأساتذة فالأستاذ أيضاً شخص، إذ أن حاجة الأستاذ لبناء علاقات عمل تكمن في هدف الوصول لأعلى المراتب وكسب زملاء بمثابة أصدقاء وأكثر كما تعزز فيه حب الذات مما يجعله على ثقة وتعطيه قوة الشخصية لمواجهة الصعوبات والوقوف بدون أي مخاوف ضد المخاطر والمشاكل، وتحسن فيه إتقان الكلام وإدراك الطرق المناسبة للتصرف كما تعطيه الجرأة للاعتراف بمشاعره بكل أريحية وبكل صدق وتعطيه القدرة على التحكم في انفعالاته وإخفاء مشاعره المضطربة وكل هذا مصدره الذكاء العاطفي.

بداية الجامعة لم تكن سهلة ومن حسن الحظ أنه تم استغلال ذلك الموقع الاستراتيجي لبناء جامعة مكونة من عدد هائل من الأساتذة والعاملين من مختلف الأجناس والولايات وبتعدد وتنوع التخصصات والكفاءات، ومن خلال غوصنا مع أساتذتها سعدنا لصحبة بعضهم ولطريقة تحدثهم وتواصلهم المتقن في تقديم واستقبال المعلومات والمعرفة ولأسلوبهم المحترم في إعطاء النصائح وتقديم آرائهم على عكس الأغلبية، كما اكتشفنا أن رغم المستويات العلمية إلا أن ليس جميع أساتذة الجيلالي بونعامة على دراية بمصطلح الذكاء العاطفي، نجد هناك بعض لا يعلم ما معنى مصطلح الذكاء العاطفي إلا أنه يكتشف امتلاكه والبعض الآخر يدرك معنى الذكاء العاطفي إلا أنه يفتقر له، كما توجد حالة أخرى هناك من يدركه وفي نفس الوقت يمتلكه، كما استنتجنا أن مهارة الذكاء العاطفي مفقودة في هذه الجامعة ونظراً لأهميته في بناء علاقات مهنية ناجحة وقوية ولدوره الفعال في عملية التواصل فإن جامعة الجيلالي بونعامة من الضروري أن تهتم به من أجل تعزيز علاقاتها ورفع من المستوى وتنشيط المهارات التواصلية فتنمية الأساتذة مرتبط بتوفر نظام للتواصل سليم وفعال.

تمثلت إشكالية البحث في مدى تأثير الذكاء العاطفي على نجاح علاقات العمل في جامعة الجيلالي بونعامة بالنسبة لأساتذتها وتم قياس وتحليل هذا التأثير في جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، وبالتالي فإن هذه الدراسة جاءت كمحاولة لمعرفة الأثر الناجم عن المتغيرين في المنظمة، وبناء على الدراسة والتحليل التي قمنا به فقد تمكنا من التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- للذكاء العاطفي مكانة مهمة في مجال الحياة المهنية.
- هناك مستوى جيد للذكاء العاطفي لدى أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة.
- يهتم أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة بعلاقات العمل.
- توجد علاقة طردية بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (علاقات العمل).
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل بمتغير الجنس.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل بمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل بمتغير العمر.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل بمتغير الصفة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وعلاقات العمل بمتغير الرتبة.

الاقتراحات:

مما سبق ذكره وانطلاقاً من النتائج المستخلصة سنعطي بعض الاقتراحات للتقليل من عوائق عملية التواصل ولرفع من مستوى الذكاء العاطفي للزيادة من فعالية الجامعة من جهة ومن أجل تحسين أسانذتها من جهة أخرى وتتمثل هذه الاقتراحات في:

- توصي الطالبين بضرورة الاهتمام بموضوع الذكاء العاطفي من خلال الدراسات والأبحاث وكذلك توعية الناس بمضمونه وتطبيقاته لأنه يمس جانبا أساسيا في تكوين الإنسان ألا وهي العاطفة.
- تبني استراتيجيات تدعم الذكاء العاطفي.
- الاهتمام بعملية التواصل داخل الجامعة لما له دور مهم في تنمية الأسانذة فالهدف الرئيسي من مزاوتهم لعملية التواصل هو ضمان علاقات عمل جيدة قبل أن يكون إصدار للأوامر والتعليمات.
- تشجيع التعاملات بين أسانذة الجامعة من مختلف الكليات.
- عدم تجاهل مواضيع جديدة والاستهتار بها والاستخفاف منها.
- دعم الطلبة وتحفيزهم.
- الاعتناء بالأسانذة ذو مهارات عالية وكفاءة.
- الإصغاء لكل من أفراد الجامعة والسعي لحلول مشاكلهم.
- تشجيع علاقات العمل الناشئة.
- تحسين محيط العمل.

آفاق الدراسة:

- إن مذكرتنا هذه لامست موضوعا حساسا للغاية وهو دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أسانذة جامعة خميس مليانة وعليه قمنا باقتراح الآفاق التي نرى من الواجب التطرق إليها مستقبلا وهي:
- التوسع في موضوع الذكاء العاطفي وتناوله من زوايا أخرى وبمتغيرات أخرى إما مع نفس عينة الدراسة أو عينات أخرى.
 - إجراء دراسات عن مدى فعالية البرامج التكوينية والتدريبية في الزيادة من مستوى الذكاء العاطفي.
 - دراسة مستوى الذكاء العاطفي لدى أسانذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
 - إجراء بحوث عن كيفية تأثير علاقات العمل على الأسانذة.

قائمة المراجع

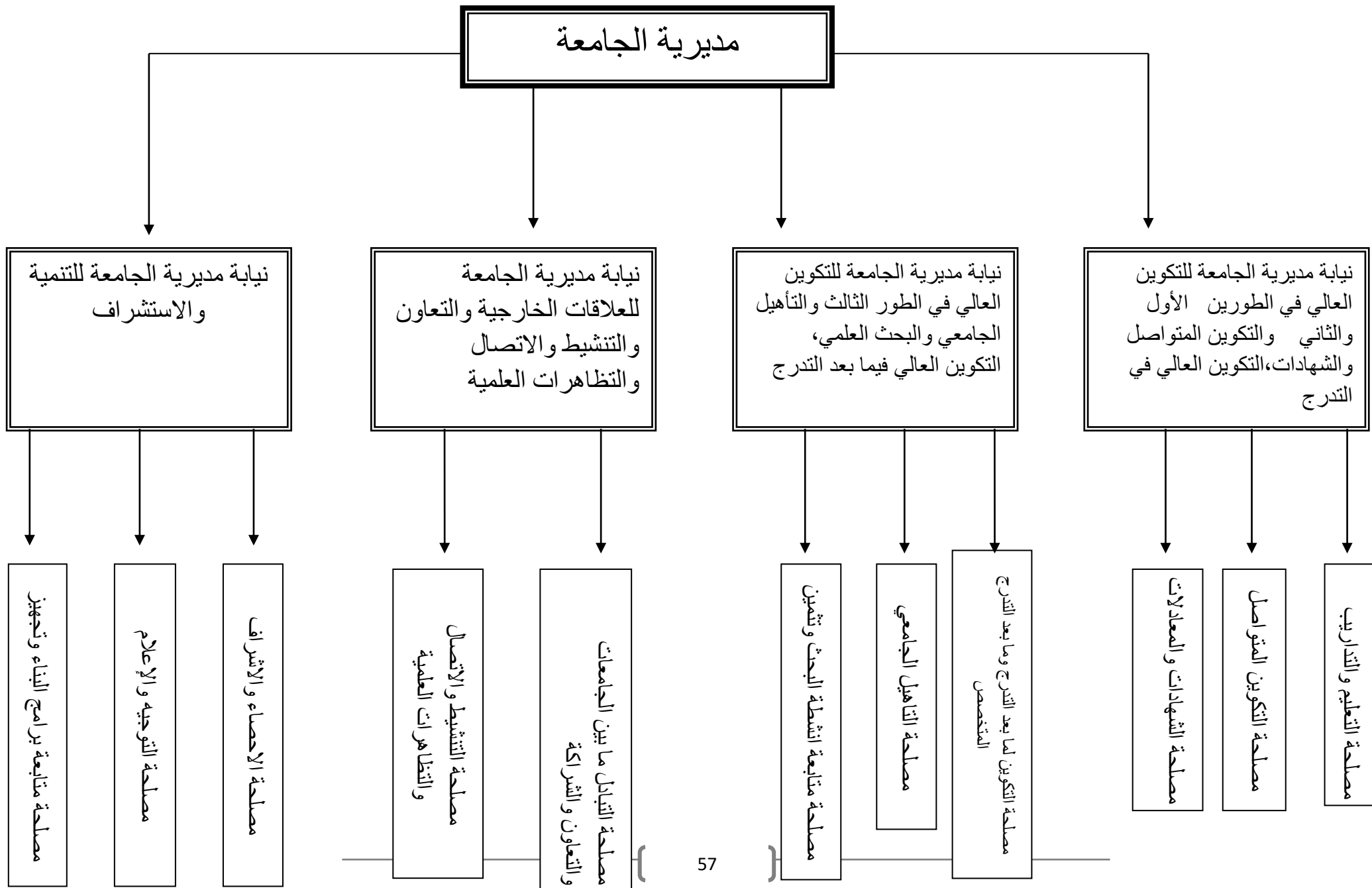
المراجع:

- الأطروحات والمذكرات:
 1. منية غريب، علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، جامعة منتوري - قسنطينة، 2007/2006.
 2. سعيدة بن غربال، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015-2014.
 3. نجوى بلال، نصيرة بن تيشة، الذكاء العاطفي للمعلم وعلاقته بالضغوط النفسية لدى تلاميذ السنة الخامسة ابتدائي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2015-2014.
 4. بلال بوترة، الدراسات السابقة في البحث العلمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
 5. زينب أونيسي، الذكاء الانفعالي وعلاقته بمستوى الطموح لدى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة - أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، 2020/2019.
 6. شافية بوركوة، راضية بوصبيغة، دور علاقات العمل في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيل، 2016-2015.
- المجلات:
 1. إبراهيم يحيوي، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 - الجزائر، المجلد 10- العدد 01، مارس 2021.
 2. دلال سلامي، الذكاء العاطفي - مدخل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، العدد 15، مارس 2016.
 3. ريم لونيبي، طهيرة عواج، واقع علاقات العمل في المقاولات السياحية في الجزائر: "الوكالة السياحية نموذجا"، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، مخبر الديناميات الاجتماعية في الأوراس LDSA، العدد 02، جويلية 2020.
 4. صونيا قاسمي، الضوابط المنهجية في توظيف الدراسات السابقة في البحث العلمي، مجلة المعيار، جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري -، مجلد 24- عدد 51، جوان 2020.
- المواقع الإلكترونية:
 1. الرجل، كيف تبني علاقات عمل جيدة مع زملائك في العمل، 03 ديسمبر 2021، <https://www.arrajol.com/content>.
 2. النجاح، 4 مشاكل تواجه الموظفين في العمل، 09 ديسمبر 2021، <https://www.annajah.net>.
 3. النجاح، أشهر المشكلات التي يعاني منها الموظفون في عملهم، 09 ديسمبر 2021، <https://www.annajah.net>.
 4. سلايد بلاير، الذكاء العاطفي (الانفعالي-الوجداني)، 08 ديسمبر 2021، <https://www.google.com/amp/s/slideplayer.com/amp/16111415/>.
 5. صهيب شنوف، جامعة الجيلالي بونعامة - عين الدفلى - تعرف على اختصاصات الجامعة وكيفية التسجيل، 09 ديسمبر 2021، <https://www.google.com/amp/s/mtayouth.com>.
 6. عربي بوست، تعتبر نفسك ذكيا وكذلك تعاني في علاقاتك مع الآخرين أو السيطرة على مشاعرك؟ تعلم كيف تنمي ذكائك العاطفي، 03 فيفري 2022، <https://arabicpost.net> (بتصرف).
 7. فرصة، ما هي مهارات الذكاء العاطفي التي يتميز بها الناجحون؟، 12 ديسمبر 2021، <https://www.for9a.com/learn>.
 8. فرصة، ما هو الذكاء العاطفي وكيف أقوم بتطويره | Emotional Intelligence، 03 فيفري 2022، <https://www.for9a.com/learn> (بتصرف).

9. لميس عاصي، 5 طرق لبناء شبكة علاقات ناجحة في العمل، 9 ديسمبر 2021، <https://www.google.com/amp/s/www.alaraby.co.uk>
10. ياسر شعبان، كيف تبني علاقات قوية في مجال العمل، 09 ديسمبر 2021، <https://sotor.com>

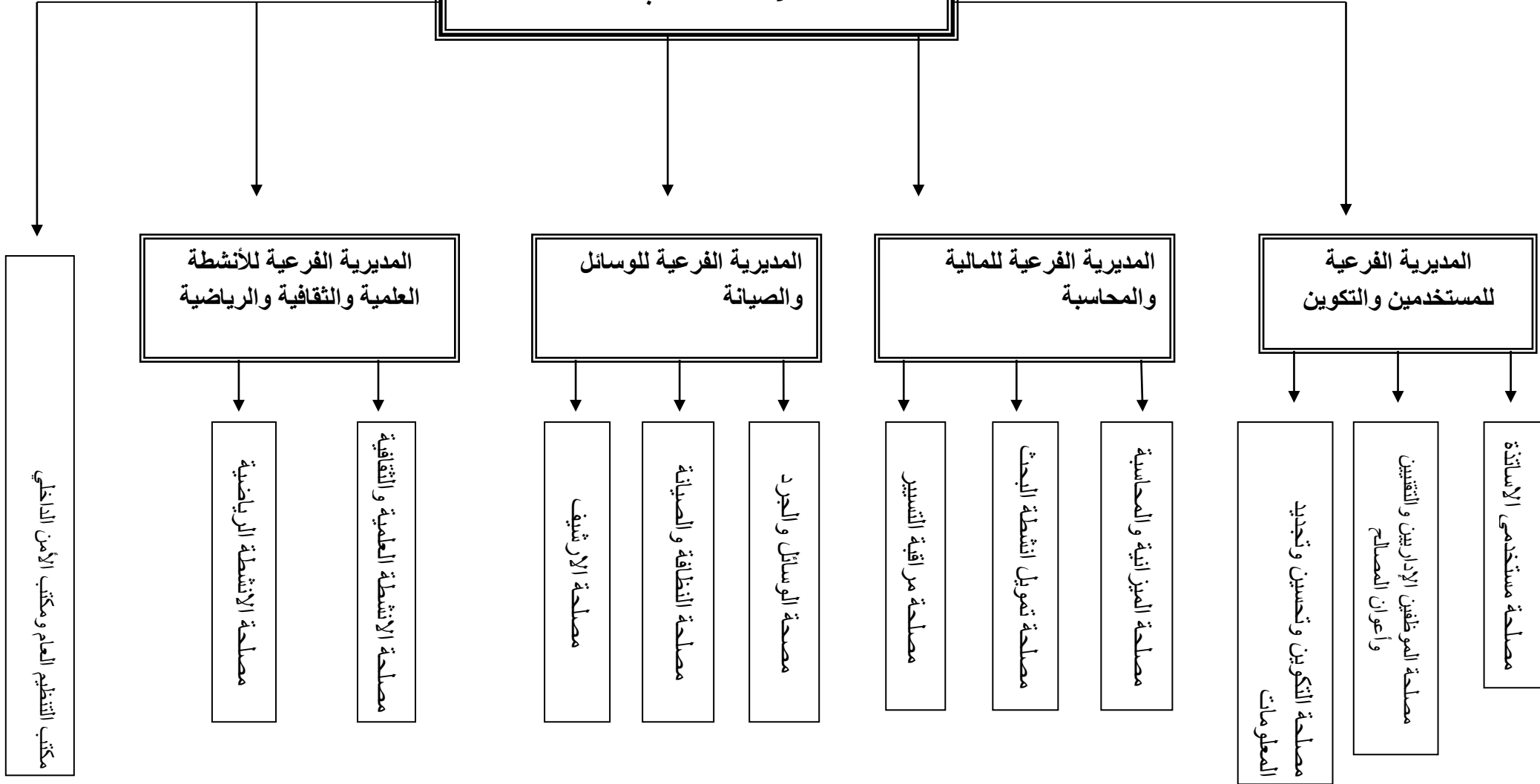
الملاحق

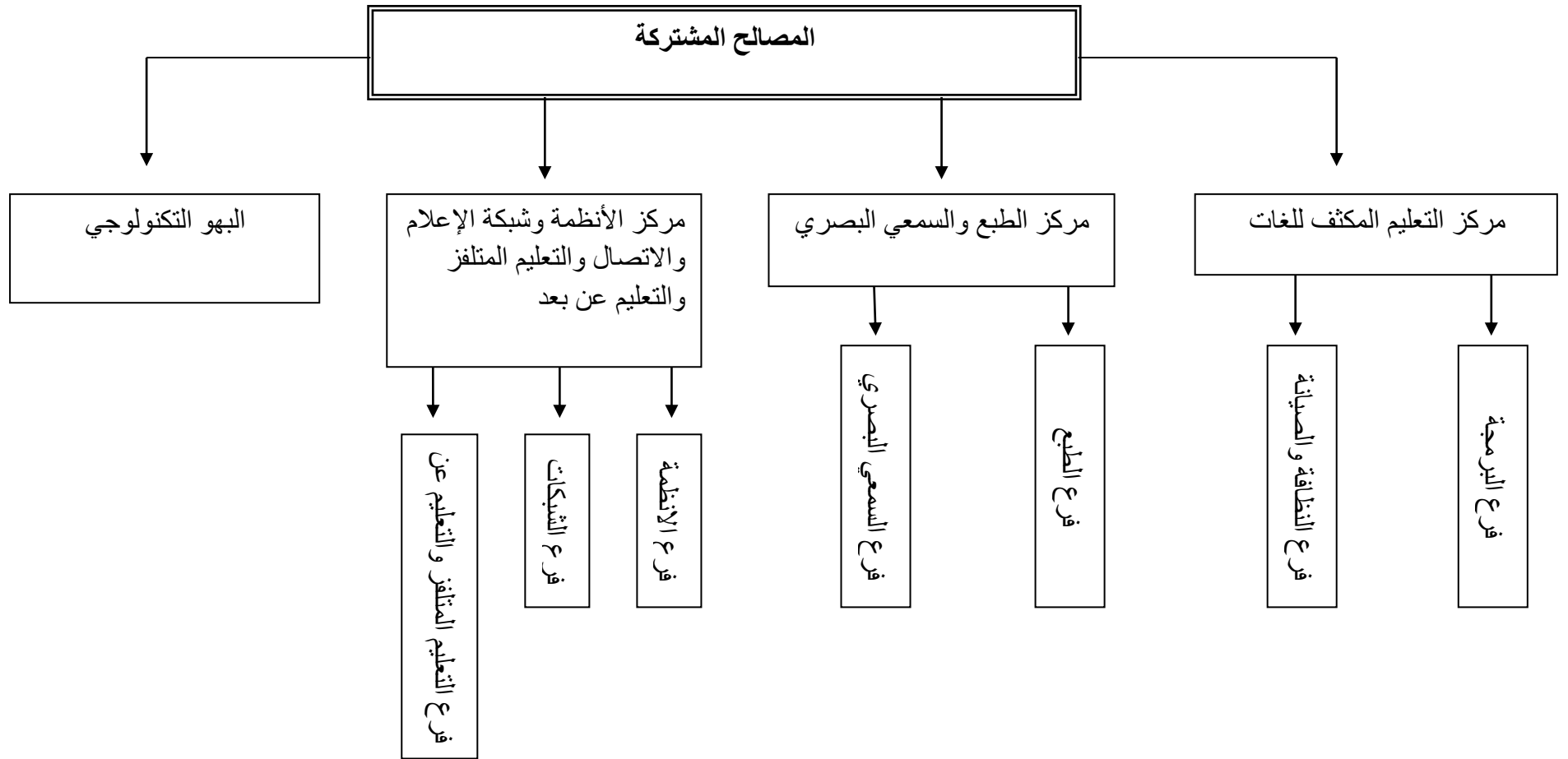
الهيكل التنظيمي لمديرية الجامعة



الهيكل التنظيمي للأمانة العامة للجامعة

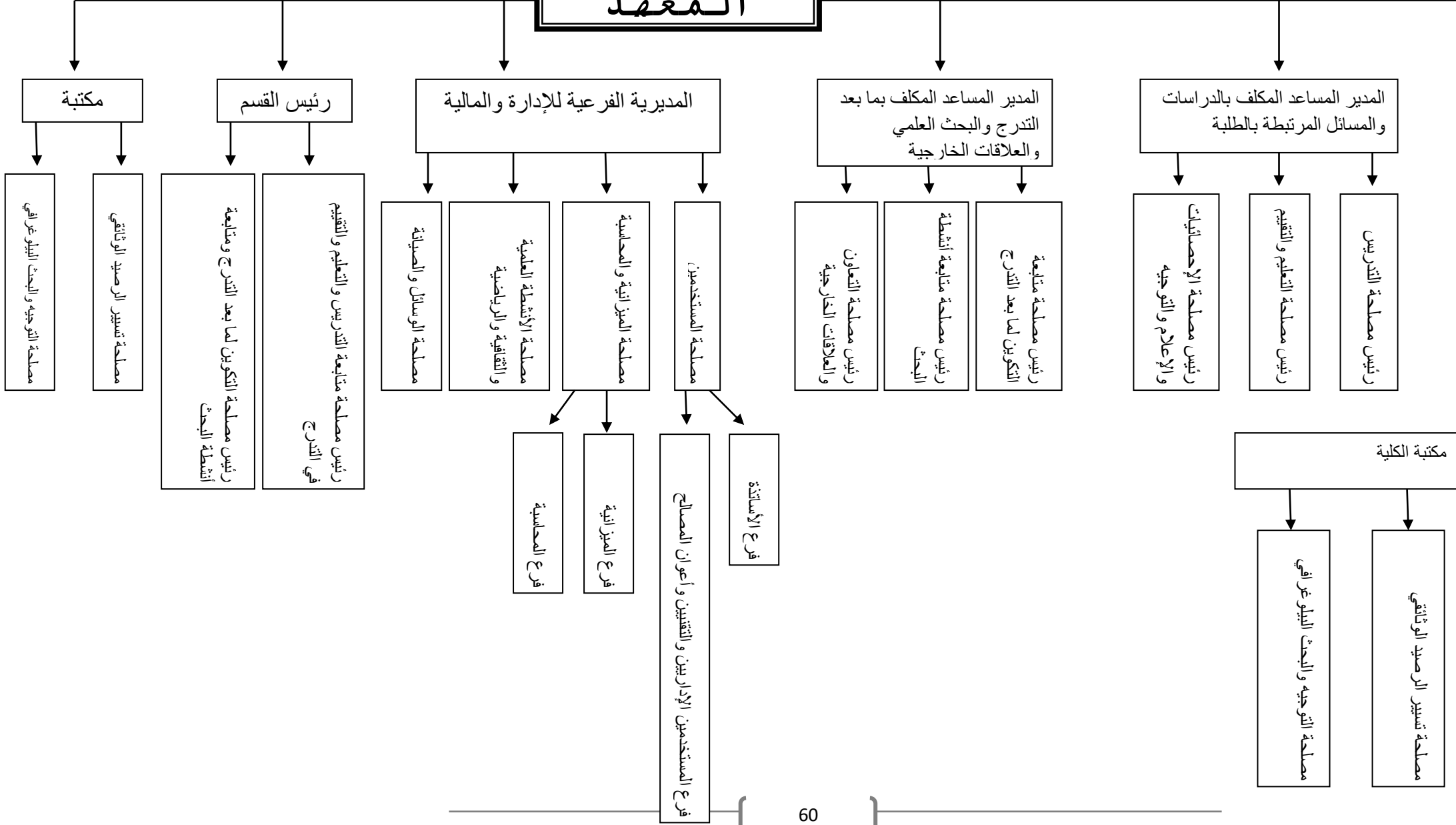
الأمانة العامة للجامعة





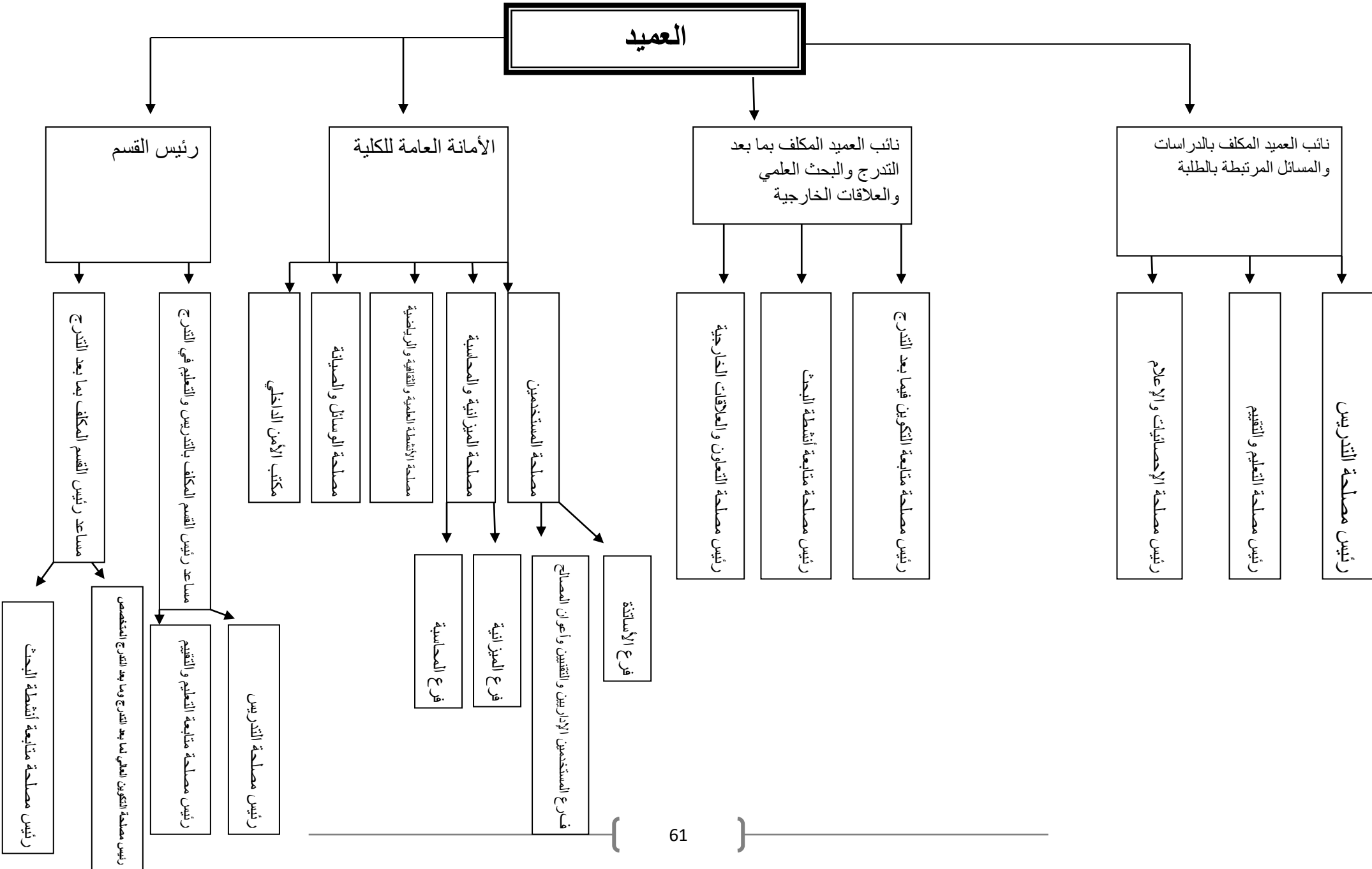
الهيكل التنظيمي للمعهد داخل الجامعة

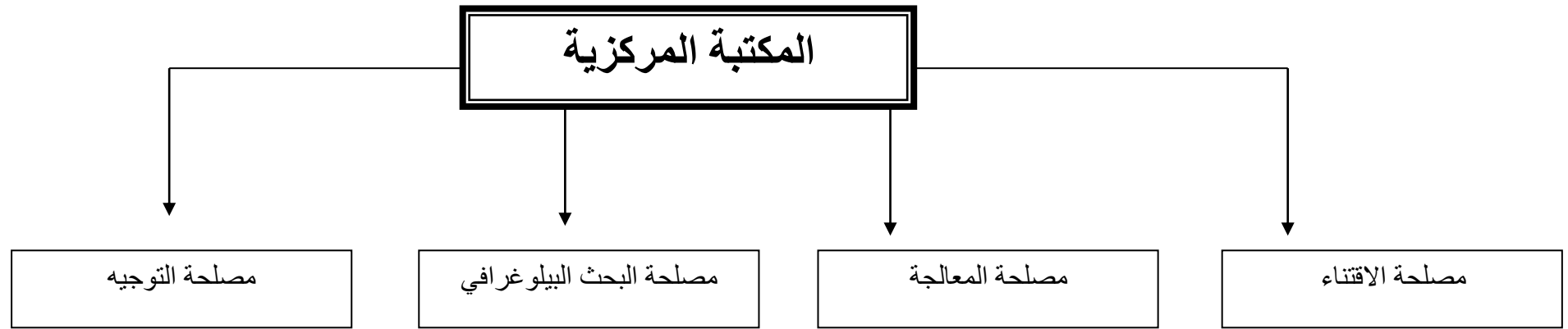
المعهد



الهيكل التنظيمي للكلية

العميد





الملحق رقم 02:



جامعة الجبالي بونعامة - خميس مليانة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استمارة الاستبيان

إلى أساتذة جامعة الجبالي بونعامة:

نضع بين أيديكم أسئلة تخدم دراستنا تحت عنوان "دور الذكاء العاطفي في تحسين علاقات العمل من وجهة نظر أساتذة جامعة خميس مليانة" دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الجبالي بونعامة، وذلك استكمالاً لنيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة الموارد البشرية. يرجى منكم الإجابة بكل صدق وأمانة على الاستبانة.

مع جزيل الشكر والاحترام.

البيانات الشخصية:

- الجنس: أنثى ذكر
- الحالة الاجتماعية: أعزب/ عذباء متزوج/ة مطلق/ة أرمل/ة
- العمر: من 21 سنة الى 35 سنة من 36 سنة إلى 50 سنة ما فوق 50 سنة
- الصفة: دائم مؤقت
- الرتبة: أستاذ متعاقد محاضر ب مساعد ب محاضر أ مساعد أ أستاذ تعليم عالي

المحور الأول: الذكاء العاطفي

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
01	أعتقد أن الذكاء العاطفي مهم داخل المنظمة.			
02	أعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي.			
03	أستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي.			
04	غالبا ما أقرأ الانفعالات داخل محيط عملي بطريقة صحيحة وفعالة.			
05	غالبا ما أتقبل مشاعر الآخرين.			
06	الاعتراف بالمشاعر يتطلب جرعة من القوة والجرأة مملوءة بالكثير من الثقة والصدق.			
07	أتقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي.			
08	أشعر بالرضا على محيط عملي.			
09	دائما ما استمتع بالعمل الذي أقوم به.			
10	أمتلك المهارات اللازمة في التواصل.			
11	دائما ما تتحكم انفعالاتي في حياتي المهنية.			
12	لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملتي مع الآخرين.			
13	أعتبر نفسي مسئولا عن مشاعري.			

			أعي جيدا ما أقوم به.	14
			أشعر بالانزعاج عند محاولة الآخرين التقرب مني.	15
			لا أدخل عاطفتي في عملي.	16
			لا ينجح الآخرون في استفزازي بسهولة.	17
			أعتقد أن العاطفة أمر مبالغ به.	18
			عاطفتي هي سر نجاح علاقاتي.	19

المحور الثاني: علاقات العمل

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
01	أكون علاقات عمل بسرعة داخل محيط عملي.			
02	يمثل بناء علاقات العمل أهمية بالغة.			
03	لا أجد صعوبة في التحدث والاندماج مع الغرباء.			
04	أفضل التعامل الرسمي مع زملائي في العمل على التعامل غير الرسمي.			
05	دائما ما يستمع زملائي لمشاكلي.			
06	غالبا ما يسعى زملائي لحل مشاكلي.			
07	أعتبر نفسي موضع ثقة لزملائي في العمل.			
08	أعتبر العفوية مهمة في العمل.			
09	أغلب العاملين في الجامعة يمتلكون القدرة على التأثير في الآخرين.			
10	لا أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة.			
11	أثق بزملائي في العمل.			
12	أنا راض عن علاقاتي في العمل.			
13	أحيانا ما تؤثر علاقات العمل على مشاعري.			
14	إدراك مشاعر العاملين مهم لبناء علاقات عمل ناجحة.			
15	أفضل العلاقات المبنية على المنطق (العقل) بدل الإحساس (القلب).			
16	في أغلب الأحيان اعتمد في علاقات عملي على الذكاء بدل المشاعر.			
17	عند تعرضي لموقف صعب سأنقذ نفسي باستخدام عقلي مع إتباع إحساسي.			

			18	علاقات العمل التي يغيب فيها الذكاء العاطفي مآلها الفشل.
			19	يقع اللوم علي في انهيار علاقاتي مع زملائي لعدم فهمي للطرف الآخر.
			20	يتغلب الشخص الذكي عاطفيا على المشاكل المتعلقة بالعمل من خلال مواجهتها.
			21	هناك تماسك وترابط قوي بين الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل.

