

Integrating Artificial Intelligence in Teaching English as a Foreign Language in Algerian Universities: Perceptions and Structural Challenges

التصورات والتحديات الهيكلية لتبني الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي الجزائري لتعليم اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية.

Nadira Brioua, Djilali Bounaama, University, Khemis Miliana, Algeria.

الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة حياة العمل

دراسة ميدانية بمؤسسة فرتيال- عنابة -

Emotional Intelligence and Its Relationship with Quality of Work Life: A Field Study at the Fertial Company in Annaba

بركات أمينة *

مخبر التطبيقات النفسية والتربوية - جامعة قسنطينة 2 - جامعة 20 أوت سكيكدة (الجزائر) - a.brakat@univ-skikda.dz

بوعطيط جلال الدين

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر) - d.bouattit@univ-skikda.dz

تاريخ القبول: 2026 / 06 / 21

تاريخ الإرسال: 2025 / 07 / 14

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لعينة من العاملين الإداريين بمديرية الموارد البشرية بمؤسسة فرتيال عنابة، وقد شملت الدراسة استبياناً وزع على عينة مكونة من (45) موظف وموظفة بالمؤسسة وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لتماشيه مع طبيعة الدراسة، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي ، التحكم في الانفعالات ، الدافعية ، المهارات الاجتماعية ، التعاطف) وجودة حياة العمل للعاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عنابة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاهتمام بتنمية برامج تدريبية لتطوير مهارات

* بركات أمينة

الذكاء العاطفي و قدرات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة بما يمكنهم التحكم في انفعالاتهم و إدارة مهاراتهم الاجتماعية و توجيهها نحو سلوكيات إيجابية تسهم في تحسين جودة حياة العمل .

الكلمات المفتاحية: الذكاء؛ الذكاء العاطفي؛ جودة؛ جودة حياة العمل؛ الوعي الذاتي .

Abstract:

The study aimed to identify the relationship between emotional intelligence and the quality of working life for a sample of administrative workers at the Human Resources Directorate at the virtual Annaba institution. the study included a questionnaire distributed to a sample of (45) employees at the institution, and they were selected by a simple random sample Method, and the researchers used the descriptive approach in line with the nature of the study, and the results of statistical analysis have shown that there is an average correlation between emotional intelligence with its dimensions (self-awareness, impulse control, motivation, social skills, empathy) and the quality of life the study recommended the need to strengthen attention to the development of Training programs to develop the skills of emotional intelligence and the capabilities of the employees of the institution under study so that they can control their emotions and manage their social skills and direct them towards positive behaviors that contribute to improving the quality of work life .Skills, and Empathy), and the quality of work life for administrative employees at Fertial Company in Annaba. The study recommended the necessity of enhancing focus on developing training programs to improve employees' emotional intelligence skills and capabilities with in the studied institution. This would enable them to control their emotions, manage their social skills, and direct them towards positive behaviors that contribute to improving the Quality of work Life.

Keywords: Intelligence; Emotional Intelligence; Quality; Quality of Work Life; Self-Awareness.

إشكالية :

في ظل التغيرات السريعة التي تشهدها بيئات العمل في عصرنا الحالي، ومع تزايد الحاجة إلى تطوير الكفاءات النفسية والاجتماعية للعاملين، وعلى رأسها الذكاء العاطفي الذي أصبح ركيزة أساسية لتطوير الأداء الفردي والجماعي وبالتالي الأداء التنظيمي للمنظمة، فالذكاء العاطفي يعكس قدرة الفرد على إدراكه لمشاعره وتنظيمها، إلى جانب فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بفعالية، مما ينعكس إيجابيا على جودة العلاقات داخل بيئة العمل ويدعم بناء علاقات عمل متوازنة وواعية.

وقد برز الاهتمام بالذكاء العاطفي كبنية نفسية يمكن من خلالها تفسير العديد من جوانب السلوك الإنساني ، فهو من الموضوعات المهمة التي ظهرت في ميدان علم النفس في السنوات الأخيرة نظرا لأهميته في العديد من المجالات الحياتية ، لاسيما في التعليم ، العمل والعلاقات الاجتماعية ...ويختلف الذكاء العاطفي عن الذكاء العقلي بكونه مؤشرا يمكن التنبؤ به لنجاح الفرد في حياته اليومية أو المهنية. ويعرفه غولمان (Goleman) بأنه " القدرة على ادراك الفرد لمشاعره

الذاتية وفهمه لمشاعر الآخرين، مع القدرة على تحفيز الذات، وضبط الانفعالات وإدارتها بفعالية على الصعيد الشخصي والاجتماعي "(السعيد، 2019).

كما يمثل الذكاء العاطفي عاملا مهما في تحقيق النجاح المهني، إذ يمكن تطويره من خلاله ترشيد السلوكيات والتفكير بطرق تزيد من مستوى التحكم في الانفعالات وتنظيمها مما ينعكس بدوره في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

وقد أكدت العديد من الدراسات الحديثة أهمية هذا النوع من الذكاء في خلق علاقات عمل صحية ومتوازنة، خاصة في سياق التفاعل بين أعضاء فرق العمل، حيث يعد أداة فعالة في تحسين التواصل وتكوين علاقات مهنية صحية، ومن الدراسات التي أثبتت أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل دراسة "Cary Cherniss"، التي عرضت ضمن أبحاث جمعية الذكاء العاطفي في المنظمات (بظاظو، 2010).

وفي سياق ذاته يعد مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى إلى توفير بيئة عمل تلبي الاحتياجات المهنية والشخصية للعاملين، من خلال تحقيق الأمان الوظيفي، والاستقرار النفسي، والعدالة في المعاملة، والاعتراف بالجهود. ويشير هذا المفهوم إلى مجمل السياسات والإجراءات التي تعتمد عليها المؤسسة لتحسين نوعية حياة العاملين، وهو ما ينعكس إيجابا على أدائهم وولائهم المؤسسي، ويسهم في تحقيق أهداف المنظمة وتطلعاتها المستقبلية ويعزز من قدرتها على مواجهة الأزمات. (الرواشدة، 2014)

وقد أظهرت العديد من الدراسات أن الذكاء العاطفي يعد من العوامل المؤثرة بشكل مباشر في تحسين العلاقات الوظيفية وإدارة الضغوط داخل بيئة العمل، فالعامل الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي غالبا ما يكون أكثر قدرة في الحفاظ على حالته المزاجية وتوازنه، ويكون أكثر شعورا بالرضا الوظيفي مما ينعكس على انسجامه وتفاعله الإيجابي مع زملائه في العمل، ويكون أكثر قدرة على التحكم في انفعالاته والتعامل الإيجابي مع مشاعره السلبية فيسهم في تعزيز شعوره بالطمأنينة والاستقرار، ويزيد من قدرته على مواجهة المواقف الضاغطة داخل المؤسسة، وبوجه عام فإن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى العامل يعزز من توافقه المهني واندماجه في العمل، في حين أن انخفاضه قد يؤدي إلى ضعف القدرة على توافقه، وقلة تحمله للضغوط وانخفاض تقديره لذاته.

وعلى الرغم من الأبحاث التي تناولت الذكاء العاطفي ودوره في تعزيز جودة حياة والشعور بالرفاهية وزيادة الرضا، إلا أن العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لا تزال بحاجة إلى المزيد من البحث خصوصا في ظل تباين بيئات العمل والثقافات التنظيمية، كما تبرز الحاجة لدراسة كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي (كالوعي بالذات، وضبط الانفعالات، والدافعية، والمهارات الاجتماعية، والتعاطف) نظرا لاحتمال إسهام كل بعد منها في تحسين جودة حياة العمل بشكل مختلف.

وعليه نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل وهذا من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عنابة؟

واستنادا إلى ذلك فإننا نسعى من خلال هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الوعي بالذات وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال

- عناية ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين التحكم في الانفعالات وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين الدافعية وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين المهارات الاجتماعية وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية بين التعاطف و جودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية ؟

1. الفرضيات :

الفرضية العامة :

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية .

الفرضيات الجزئية :

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين الوعي بالذات وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية .
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين التحكم في الانفعالات وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية .
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين الدافعية وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية .
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين المهارات الاجتماعية وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية .
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين التعاطف وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية .

2. أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوعين بالغي الأهمية في بيئة العمل الحديثة ، وهما الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل واللياقة أصبحا يحظيان باهتمام متزايد من قبل الباحثين في الدراسات الحديثة حيث يعدان عاملان مهمان في الأداء المهني .وتتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة فيما يمكن أن تساهم نتائجها في تطوير إستراتيجيات فعالة لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين بما ينعكس بإيجاب على جودة حياتهم المهنية بمؤسسة البحث . إضافة للاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إعداد برامج تدريبية لتطوير مهارات الذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسة البحث .

3. أهداف الدراسة : تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية :

- التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، التحكم في الإنفعالات، الدافعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف) وجودة حياة العمل لدى الإداريين بمؤسسة فرتيال -عنابة-
- تبين أهمية الذكاء العاطفي باعتباره مصدرا لتحسين جودة حياة العمل إضافة لأهميته في الحياة المهنية للعامل .
- تقديم مجموعة من التوصيات العلمية التي شأنها المساهمة في تحسين جودة حياة العمل من خلال تعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى الإداريين بمؤسسة البحث .

4. تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة :

- الذكاء العاطفي : هو مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال اللازمة لنجاح تفاعلاتهم المهنية وذلك من خلال رصد مشاعرهم وانفعالاتهم الخاصة ومشاعر الآخرين ، ويتم قياسها من خلال استجاباتهم على بنود الاستبيان المصممة لقياس الذكاء العاطفي .
- الوعي بالذات : نقصد بها قدرة الفرد (العامل) على إدراك مشاعره الخاصة وفهمه لذاته مع الوعي بجوانب القوة والضعف لديه.
- التحكم في الانفعالات: هو القدرة على إدارة المشاعر والانفعالات السلبية وضبطها بما يضمن التفاعل المتوازن مع ترشيد الانفعالات بطريقة إيجابية .
- الدافعية : هي الدافع الداخلي الذي يحفز العاملين الإداريين بمؤسسة البحث على أداء مهامهم بكفاءة بغض النظر عن الحوافز المادية .
- المهارات الاجتماعية: هي قدرة على بناء علاقات مهنية إيجابية و التواصل الفعال مع الزملاء و الرؤساء من خلال تقبل وجهات النظر المختلفة والتفاعل الإيجابي في المواقف المهنية .
- التعاطف : هي القدرة على تفهم عواطف الزملاء في العمل من خلال إدراك مشاعرهم واحتياجاتهم والتفاعل معها بوعي وانسجام بما يعكس مستوى من الفهم العاطفي .
- جودة حياة العمل : هي مجموعة الإجراءات والأنظمة التي تنفذها مؤسسة فرتيال عنابة بهدف تحسين رضا العاملين وتشمل جوانب متعددة (الأجور والمكافآت ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات ، خصائص الوظيفة ، ظروف العمل المادية) ويتم قياسها من خلال استجابات الإداريين بمؤسسة البحث حول الاستبيان الذي تم تصميمه .

5. حدود الدراسة :

- الحدود البشرية : إقتصرت الدراسة على عينة من العاملين الإداريين بمديرية الموارد البشرية بمؤسسة فرتيال عنابة.
- الحدود المكانية : شملت هذه الدراسة مؤسسة فرتيال -عنابة-.
- الحدود الزمانية : طبقت هذه الدراسة من تاريخ 15 فيفري 2025 إلى 31 مارس من نفس السنة .

- الحدود الموضوعية : إقتصرت الدراسة الحالية على معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده المتمثلة في (الوعي بالذات ، التحكم في الانفعالات ، الدافعية ، المهارات الاجتماعية، التعاطف) وجودة حياة العمل التي قمنا بدراستها من خلال الأبعاد التالية : (الأجور والمكافآت ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات ، خصائص الوظيفة ، ظروف العمل المادية).

6. الدراسات السابقة :

دراسة أحمد جمعة عبد الحكيم جمعة (2017) تناولت مكونات الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية وسعت هذه الدراسة إلى التعرف على الإسهام النسبي للذكاء الانفعالي في التنبؤ بجودة حياة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية حيث تكونت عينة الدراسة من (120) معلما ومعلمة وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبين جودة حياة الوظيفة ، كما أظهرت أن مستويات الذكاء الانفعالي تتباين باختلاف بعض الخصائص الديمغرافية .

دراسة سحر عبد الله محمد سعيدي (2019) حول العلاقة بين الذكاء العاطفي و جودة الحياة لدى المرشدين النفسيين في لواء قصبة اربد لدى عينة من المرشدين وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتوسطات درجات الذكاء العاطفي وجودة الحياة بشكل عام.

دراسة مصطفى محمد العويمري (2022) تناولت الدراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بكل من الاتزان الانفعالي والذكاء العاطفي لدى معلمي التربية البدنية بولاية الجلفة ، وهدفت إلى الكشف عن مستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي والذكاء العاطفي لدى معلمي التربية البدنية إضافة إلى التعرف على نسبة امتلاكهم لهذه المتغيرات وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط معنوي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الاتزان الانفعالي وبين الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية البدنية بالجلفة .

دراسة بن صديق زهرة (2022) حول الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى المدرسين بولاية النعامة وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل وتكونت عينة الدراسة من (300) أستاذ من أساتذة التعليم الابتدائي وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة حياة العمل .

دراسة Fatin Aina Leong Abdullah (2024) حول التعرف على العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لدى عينة من الموظفين بجامعة ماليزيا والبالغ عددهم (63) موظف وقد تم استخدام مقياس مكونا من 33 بندا لقياس الذكاء العاطفي و(11)بندا لقياس جودة حياة العمل. وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل .

دراسة أسد عباس علي ناصر(2025) حول دور الذكاء العاطفي في تعزيز جودة الحياة " دراسة من المنظورين النفسي والاجتماعي" وتكونت عينة الدراسة من 200 مفردة و توصلت الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي يمثل إستراتيجية تهدف لتحقيق التوازن بين الأبعاد النفسية والاجتماعية والمهنية مما يساهم في بناء مجتمعات أكثر استقرارا ورفاهية .

التعقيب عن الدراسات السابقة : من خلال استعراضنا للدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة حياة العمل ،لاحظنا أنها تعددت أهدافها ونتائجها وذلك باختلاف العينة والبيئة التي طبقت فيها حيث أغلبها تم تطبيقها في بيئات تربوية بينما تتمحور الدراسة الحالية حول مؤسسة إنتاجية- صناعية ما يمنحها بعدا تطبيقيا جديدا في بيئة العمل من حيث الخصائص التنظيمية وطبيعة المهام. ماعدا دراسة (Fatin Aina Leong Abdullah (2024 التي تتوافق مع دراستنا من حيث العينة والمجال الميداني حيث تم تطبيقها في بيئة صناعية إنتاجية.

7. الإطار النظري للدراسة :

7-1 - الذكاء العاطفي :

7-1-2 مفهوم الذكاء العاطفي : نشأ مفهوم الذكاء العاطفي لدراسة أسباب الانفعالات الموظفين ودراسة القدرات الذهنية التي تساعد في فهم المشاعر بشكل عام وتوظيف معلوماتها في العلاقات ، وظهر استخدام مفهومه في أواخر الثمانينات من القرن العشرين. (الزهراني وآخرون، 2023، ص693)

وقد تبلور مفهوم الذكاء العاطفي ونظريته على يد جولمان (Golemen) والذي ألف سلسلة من الكتب والمقالات التي تناولت الجوانب النظرية للذكاء العاطفي وتطبيقاته في الميادين التربوية والتنظيمية والاجتماعية ، والتي تدور جميعها حول فكرة أن النجاح في الحياة الاجتماعية لا يعتمد على قدرات الفرد العقلية فقط وإنما ما يملكه من قدرات اصطلاح على تسميتها بالذكاء العاطفي . (الشهودي، 2014، ص13)

و يعرفه جولمان (Golemen) بأنه القدرة على ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على حفز النفس . (الخير، بوداود ، ص 99، 2020).

كما يعرف بأنه "مجموعة مركبة من القدرات والمهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم المشاعر والانفعالات ثم السيطرة عليها جيدا وعلى فهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم ، مع القدرة على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طبيعية مع المحيطين به" . (الجوهري، 2023، ص 2002) و يشير الذكاء العاطفي لبعدين أساسيين يتمثل الأول في العلاقة بين الفرد والآخرين و يشمل القدرة على إدراك مشاعر الآخرين والتفاعل معها من خلال نبرة الصوت وملامح الوجه، إضافة إلى فهم القيم والاتجاهات والاستجابة المناسبة للتصرفات أما البعد الثاني فيتعلق بعلاقة الفرد بذاته ويتضمن الوعي بالذات والتحكم في الانفعالات وتقدير الذات إلى جانب بناء علاقات واتخاذ القرارات بناءا على الفهم العميق للقيم الفردية والاجتماعية. (الرقاد، 2012)

7-2-1 أبعاد الذكاء العاطفي : يتكون الذكاء العاطفي من خمس أبعاد أساسية تتكامل فيما بينها العاطفي وهي :

- الوعي بالذات : ويتمثل في القدرة على التعرف على الشعور الشخصي وتفهمه ومعرفة الأشياء التي تحفز الفرد ، وتأثير ذلك في الآخرين ، ويشمل كذلك الثقة بالنفس ، والموضوعية في تقييم القدرات . (البوري، 2006، ص13)

- التحكم في الانفعالات : هي قدرة الفرد على تنظيم مشاعره وإدارتها بطريقة تساعده على التعامل مع الانفعالات السلبية التي قد تسبب له الأذى أو الإزعاج .(القرشي، 2021)
 - الدافعية: وتمثل عملية داخلية تدفع بالفرد نحو السعي لتحقيق أهدافه وإشباعها ويعد الأمل من المحفزات الأساسية التي تعزز من الدافعية ، حيث تدفع بالكثير من الأفراد للتمسك بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل إصرار. (المطرمي ، 2022)
 - المهارات الاجتماعية: هي قدرة الفرد على إدارة انفعالات الآخرين من خلال علاقته بهم والاهتمام بهم واستخدام مهارات الإقناع والتفاوض وبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات ناجحة والعمل في فريق بصورة ايجابية فاعلة .(بوزناد ، 2022، ص307)
 - التعاطف : هي القدرة على تفهم مشاعر وعواطف الآخرين وكذلك المهارة في التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية .(القرشي ، 2021، ص33)
- وتشكل أبعاد الذكاء العاطفي الخمسة التي تم ذكرها مكونات مترابطة تساهم بشكل متكامل في بناء الشخصية العاطفية المتزنة، التي تعد الأساس في التفاعل الإيجابي للفرد في مختلف المواقف الحياتية أو المهنية له ، فالوعي بالذات يمكن الفرد من فهم انفعالاته ومشاعره الآخرين مما يسمح له بالانسجام مع ذاته ومع الآخرين ، في حين يسمح التحكم في الانفعالات بالتخلص من المشاعر السلبية التي تهدد الاستقرار النفسي له ، أما الدافعية فهي المحرك الداخلي لتحفيز الذات التي تدفع بالفرد لتحقيق أهدافه بكل عزيمة وإصرار ، أما المهارات الاجتماعية فهي الأداة الفعالة لإدارة انفعالات الآخرين والتفاعل معهم ، ويكمل التعاطف هذا البناء من خلال تمكن الفرد من فهم مشاعر الآخرين والاستجابة لهم بشكل فعال.

2-2-7 جودة حياة العمل :

بدأ تطور مفهوم جودة حياة العمل (QWL) في أواخر الستينيات، حيث ركز على الجوانب الإنسانية للعمل، لا سيما جودة العلاقة بين العامل وسلوكياته في بيئة العمل، وتعرف جودة حياة العمل بأنها عملية يشارك من خلالها جميع الموظفين في اتخاذ القرارات التي تؤثر على وظائفهم وبيئة عملهم، وذلك عبر قنوات اتصال مناسبة تهدف إلى تعزيز الرغبة في العمل وزيادة الدافعية.

وقد تداول مصطلح جودة حياة العمل لأول مرة تحديدا في المؤتمر الدولي الذي عقد بنيويورك سنة 1972 والذي تمت فيه مناقشات علاقات العمل بشكل موسع ، وخرج المؤتمر بإنشاء المجلس الدولي لجودة حياة العمل ، وكانت شركة جنرال موتورز ، هي الشركة الأولى التي بادرت بتطبيقه .(العوقلي ، 2018 ، ص 404)

ويتناول كل باحث من الباحثين مفهوم جودة حياة العمل بمنظور يختلف عن الآخر وفق خلفيته العلمية ، رغم أن المضمون واحد والذي يهتم بتحسين بيئة العمل بالمنظمات ، ووفقا لجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (1979) فان جودة حياة العمل : " عبارة عن عملية تنظيم عمل تمكن أعضائها على جميع المستويات من المشاركة بنشاط في تشكيل

بيئة المنظمة وأساليبها ونتائجها تهدف هذه العملية إلى تحقيق الأهداف المزدوجة المتمثلة في تعزيز فعالية المنظمة وتحسين نوعية الحياة " (بن صديق ، 2022 ، ص66)

و تشير جودة حياة العمل حسب كاسيو (CASIO) إلى مدى إدراك العاملين لرفاهيتهم الجسدية والنفسية داخل بيئة العمل، وتتجلى من خلال بعدين أساسيين: أولهما يتصل بالظروف الموضوعية والإجراءات التنظيمية مثل الترقية وأساليب الإشراف، وظروف العمل، ومشاركة العاملين في صنع القرار؛ أما البعد الثاني فيرتبط بتصورات العاملين الذاتية، والتي تشمل الشعور بالأمان الوظيفي، والرضا المهني، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، بالإضافة إلى فرص التطور والنمو الشخصي. ويعكس هذا المفهوم مدى تلبية بيئة العمل لاحتياجات الفرد الأساسية. (Dhindayanti,2020,p49)

وعلى ضوء ما سبق يمكننا القول، إن جودة حياة العمل تشير إلى كافة الجهود المبذولة من طرف المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، وهذا لإشباع حاجياتهم من خلال خلق بيئة عمل تتسم بالأمان والاستقرار الوظيفي وهذا لتحسين أدائهم في العمل .

3-2-7 أهمية جودة حياة العمل : تحرص المنظمات على تبني برامج جودة حياة العمل لما توفره من مزايا متعددة تنعكس إيجاباً على رفاهية الموظفين، وتحسين بيئة العمل، داخل المؤسسة ، والتي تنعكس إيجاباً على مختلف جوانب الأداء التنظيمي، ومن أبرزها : (بدوي، 2015)

✓ تعزيز قدرة المنظمة على جذب استقطاب وجذب الموارد البشرية مؤهلة ، مما يساهم في الرفع من مستواها التميزي التنافسي .

✓ دعم بناء قوة عمل تتسم بالمرونة والالتزام، إلى جانب تحفيز العاملين ورفع دافعيتهم نحو الأداء الفعال.

✓ توفير بيئة عمل ملائمة ومتطورة تلي احتياجات العاملين من منظورهم، وتساهم في الرفع من مستوى رضاهم الوظيفي.

✓ المساهمة في تحسين الفعالية التنظيمية من خلال زيادة الإنتاجية وتقليل معدلات الغياب ودوران الموظفين.

✓ التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية، لاسيما في مجالات التدريب، والاختيار، والاستقطاب وتطوير رأس المال البشري.

✓ الإسهام في تعزيز الأداء التسويقي للمؤسسة، من خلال تحسين صورة المؤسسة خارجياً وزيادة ولاء العملاء بفضل رضا العاملين.

8. الإجراءات الدراسة الميدانية :

1-8 منهج الدراسة : تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره الأكثر ملائمة لطبيعة دراستنا و أهدافها . وقد تم استخدامه للتعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال.

2-8 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الإداريين بمديرية الموارد البشرية بمؤسسة فرتيال عناية و البالغ عددهم (55) موظف وموظفة ، وتم اختيار عينة تتكون من 45 مفردة أي ما يعادل 82 % من المجتمع الأصلي، بطريقة العينة

العشوائية البسيطة ، وقد تم توزيع (45) استبياناً إلا أنه تم استعادة (43) منها ، أما البقية فقد استبعدت من التحليل والمعالجة لكونها استمارات غير مستوفية الاستجابات .

3-8 أداة الدراسة والخصائص السيكومترية لها :

1-3-8 أداة الدراسة :

لجمع البيانات اللازمة للدراسة تم إعداد إستبيان موجه للعاملين الإداريين بمديرية الموارد البشرية بمؤسسة فرتيال عنابة، وقد شملت محورين، المحور الأول تضمن أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات ، التحكم في الانفعالات ، الدافعية ، المهارات الاجتماعية ، التعاطف) ، وتضمن المحور الثاني أبعاد جودة حياة العمل (الأجور والمكافآت ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات ، خصائص الوظيفة ، ظروف العمل المادية) وتكونت الإجابة على عبارات الاستبيان متدرجة بين (موافق، محايد ، غير موافق) وقد أعطيت لهذه البدائل الدرجات التالية 1،2،3 وقد تم تصميمه بناء على التراث النظري والدراسات السابقة كدراسة بن صديق زهرة (2022) ودراسة بوعطيط و بوعظم (2023).

3-3-8 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

- صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق الاستمارة أن تقيس بنودها ما أسست لقياسه وقد تم حساب صدق الاستبيان بالطرق التالية :

- الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية): بالنسبة لمتغير الذكاء العاطفي

ويسمى أيضا بصدق المقارنة الطرفية، ولحساب الصدق التمييزي لأداة الدراسة قمنا بترتيب درجات أفراد عينة الدراسة على الاستبيان ترتيباً تصاعدياً، ثم أخذ نسبة (27%) من درجات الأفراد الذين لديهم أدنى الدرجات على الاستبيان، وأخذ نفس النسبة من درجات الأفراد الذين لديهم أعلى الدرجات على الاستبيان ثم تطبيق اختبار "ت" للعينات المستقلة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (01) يوضح قيم "ت" لدلالة الفرق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى للاستبانة الدراسة

القيم	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة	الدلالة الإحصائية
أعلى درجات	11	2.93	0.160	0.000	دالة
أدنى درجات	11	2.28	0.166		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن مستوى الدلالة (قيمة sig) المتحصل عليها كانت (0.000) وهي قيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه يمكن القول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أعلى درجات الاستبيان وأدنى الدرجات وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتميز بدرجة عالية من الصدق ويميز بين أطرافه أو بين الأفراد.

- الصدق الذاتي: بالنسبة لمتغير الذكاء العاطفي

قمنا بحساب الصديق الذاتي للاستمارة والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات (ثبات ألفا كرونباخ) حيث بلغت قيمة هذا الأخير (0.82) وبعد حساب الجذر التربيعي نستنتج أن قيمة الصديق بلغت (0.90)، ونلاحظ من خلال هذه النتيجة أن قيمة الصديق مرتفعة مما يدل على أن الأداة صادقة لقياس ما أعدت لقياسه.

- الصديق التمييزي (المقارنة الطرفية): بالنسبة لمتغير جودة حياة العمل

ويسمى أيضا بصديق المقارنة الطرفية، ولحساب الصديق التمييزي لأداة الدراسة قام الباحثان بترتيب درجات أفراد عينة الدراسة على الاستبيان ترتيبا تصاعديا، ثم أخذ نسبة (27%) من درجات الأفراد الذين لديهم أدنى الدرجات على الاستبيان، وأخذ نفس النسبة من درجات الأفراد الذين لديهم أعلى الدرجات على الاستبيان ثم تطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (02) يوضح قيم "ت" لدلالة الفرق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى لاستبانته الدراسة

القيم	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة	الدلالة الإحصائية
أعلى درجات	11	2.76	0.122	0.000	دالة
أدنى درجات	11	2.25	0.126		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن مستوى الدلالة (قيمة sig) المتحصل عليها كانت (0.000) وهي قيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه يمكن القول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أعلى درجات الاستبيان وأدنى الدرجات وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتميز بدرجة عالية من الصديق.

- الصديق الذاتي: بالنسبة لمتغير جودة حياة العمل

قمنا بحساب الصديق الذاتي للاستمارة والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات (ثبات ألفا كرونباخ) حيث بلغت قيمة هذا الأخير (0.72) وبعد حساب الجذر التربيعي نستنتج أن قيمة الصديق بلغت (0.84)، وهي قيمة مرتفعة للصديق مما يدل على أن الأداة صادقة لقياس ما أعدت لقياسه.

- ثبات أداة الدراسة: قمنا بقياس ثبات أداة دراستنا بالطرق التالية:

- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: "سبيرمان براون": بالنسبة لمتغير الذكاء العاطفي

تعتمد هذه الطريقة على حساب ثبات استبيان الدراسة من خلال تقسيم عباراته إلى قسمين، القسم الأول يشمل العبارات ذات الأرقام الفردية و القسم الثاني يشمل العبارات ذات الأرقام الزوجية في الاستمارة ومن ثم يتم حساب معامل الارتباط بين القسمين. والجدول التالي يوضح النتائج التي تم الحصول عليها بعد حساب معامل الارتباط بين العبارات الفردية والعبارات الزوجية للاستبيان.

جدول رقم (03) يمثل نتائج اختبار التجزئة النصفية بمعادلة سبيرمان براون

معامل الارتباط	معامل الثبات بعد التصحيح	الدلالة الإحصائية
0.787	0.881	0.05

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات spss

نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.881) وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) أي أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة ودالة إحصائية وهنا نستنتج بأن بيانات الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على هذه البيانات وتحليلها وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: "سبيرمان براون":

- بالنسبة لمتغير جودة حياة العمل

تعتمد هذه الطريقة على حساب ثبات الاستبيان الدراسة من خلال تقسيم عبارات الاستمارة إلى قسمين، القسم الأول يشمل العبارات ذات الأرقام الفردية و القسم الثاني يشمل العبارات ذات الأرقام الزوجية في الاستمارة ومن ثم يتم حساب معامل الارتباط بين القسمين. والجدول التالي يوضح النتائج التي تم الحصول عليها بعد حساب معامل الارتباط بين العبارات الفردية والعبارات الزوجية للاستبيان.

جدول رقم (04) يمثل نتائج اختبار التجزئة النصفية بمعادلة سبيرمان براون

معامل الارتباط	معامل الثبات بعد التصحيح	الدلالة الإحصائية
0.797	0.887	0.05

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول رقم (04) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.887) وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) أي أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة ودالة إحصائية. وهنا نستنتج بأن بيانات الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على هذه البيانات وتحليلها وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

- طريقة التناسق الداخلي "معامل ألفا كرونباخ"

كانت النتائج التي توصلنا إليها عند تطبيق معامل ألفا كرونباخ كالتالي:

جدول رقم (05) يمثل معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	الدلالة الإحصائية
الذكاء العاطفي	27	0.82	0.05
جودة حياة العمل	35	0.72	0.05

0.05	0.84	62	الاستبيان ككل
------	------	----	---------------

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (05) أن معامل الثبات الكلي للاستبيان باستخدام ألفا كرونباخ بلغ (0.84) وهي قيمة معتبرة، مما يشير إلى أن فقرات المحاور وكذلك الاستبيان ككل تتسم بالصدق والثبات بإضافة إلى التناسق الداخلي القوي، وهو ما يعكس صلاحية الأداة للتحليل الإحصائي ويعطي مصداقية لنتائجها.

9. الأساليب الإحصائية المستخدمة : للتحقق من صدق الفرضيات استخدمنا الأساليب والاختبارات التالية :

- معامل ارتباط بيرسون : لحساب العلاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها .
- اختبار "ت" لعينتين مستقلتين : تم استخدامه في حساب الصدق التمييزي لأداة الدراسة .
- معامل ألفا كرونباخ ومعامل سبيرمان براون: لحساب ثبات أداة الدراسة .

عرض وتحليل نتائج الدراسة :

- اختبار الفرضية العامة:

نص الفرضية: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة فرتيال عناية"

و للتحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجات الأفراد في متغير الذكاء العاطفي ودرجاتهم في جودة حياة العمل، وفيما يلي عرض للنتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية والجدول رقم (06) يوضح نتائج هذه الفرضية.

جدول رقم (06) : يوضح نتائج اختبار العلاقة الارتباطية "بيرسون" بين متغير الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الذكاء العاطفي	0.51	0.001	0.05
جودة حياة العمل			

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (06) يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل قدرت ب (0.51) وأن مستوى دلالتها (قيمة sig) بلغت (0.001) وهذه القيمة أقل من القيمة المعنوية (0.05) وبالتالي فهي دالة إحصائية وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين درجات أفراد عينة الدراسة ومنه نتحقق صحة الفرضية العامة والقائلة بأنه "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية" وتعكس هذه النتيجة أن الارتفاع في مستوى الذكاء العاطفي لدى الإداريين يترافق مع تحسين في مستوى جودة حياة العمل لديهم والعكس صحيح.

ويمكننا تفسير ذلك بأن العاملين الذين يمتلكون مستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على فهم ذواتهم وإدراك مشاعرهم وإدارتها بفعالية، إضافة لكبحهم للانفعالات السلبية كالغضب أو عدم الرضا، واستبدالها

بمشاعر إيجابية تسهم في بناء علاقات عمل سليمة وطيبة مع زملائهم أو رؤسائهم. كما أن مهارات الذكاء العاطفي تساهم في تعزيز التفاعل الإيجابي داخل بيئة العمل، مما ينعكس بشكل مباشر على تحسين جودة حياة العمل وخلق مناخ تنظيمي إيجابي يحث على تحسين الأداء .

- اختبار الفرضيات الجزئية (دراسة العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل)

- اختبار الفرضية الجزئية الأولى:

نص الفرضية: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين الوعي بالذات وجودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة فرتيال عناية"

جدول رقم (07) يوضح نتائج اختبار العلاقة الارتباطية "بيرسون" بين متغير الوعي بالذات وجودة حياة العمل

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الوعي بالذات	0.434	0.004	0.05
جودة حياة العمل			

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات SPSS

تبين من خلال الجدول رقم (07) بأن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الوعي بالذات و جودة حياة العمل قدرت ب (0.434) وأن مستوى دلالتها (قيمة Sig) بلغت (0.004) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي فهي دالة إحصائية وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين درجات أفراد عينة الدراسة ، ومنه تتحقق صحة الفرضية الجزئية الأولى. وهذا يعني أن العاملين الإداريين بمؤسسة البحث يتمتعون بمستوى من الوعي بالذات مما ينعكس إيجاباً على رضاهم في العمل وجودة حياتهم المهنية .

- اختبار الفرضية الجزئية الثانية:

نص الفرضية: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين التحكم الانفعالي وجودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة البحث".

جدول رقم (08) يوضح نتائج اختبار العلاقة الارتباطية "بيرسون" بين متغير التحكم الانفعالي وجودة حياة العمل

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة
التحكم الانفعالي	0.431	0.004	0.05
جودة حياة العمل			

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات SPSS

من خلال معطيات الجدول رقم (08) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط المتحصل عليها بين متغيري التحكم الانفعالي وجودة حياة العمل قد بلغت (0.431) وذلك عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وتعتبر هذه النتيجة عن وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة وذات دلالة إحصائية حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحكم الانفعالي و جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة البحث، بمعنى أن الإداريين بمؤسسة البحث الذين يمتلكون القدرة على تنظيم مشاعرهم والتحكم في ردود أفعالهم الانفعالية يكونون أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل بشكل فعال مما يساهم ذلك في استقرارهم المهني وشعورهم بالرضا .

- اختبار الفرضية الجزئية الثالثة:

نص الفرضية: "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين الدافعية وجودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة فرتيال عنابة"

جدول رقم (09) يوضح نتائج اختبار العلاقة الإرتباطية "بيرسون" بين متغير الدافعية وجودة حياة العمل

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الدافعية	0.471	0.002	0.05
جودة حياة العمل			

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات SPSS

بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة التي تعبر عن وجود علاقة إرتباطية بين الدافعية و جودة حياة العمل فإنه يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الدافعية وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عنابة حيث تقدر قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.471) وهذا يعني أن الإداريين بمؤسسة البحث الذين يمتلكون مستوى من الدافعية يكونون أكثر قدرة على الارتقاء بمستوى جودة حياة العمل ، حيث أن الدافعية تسهم في تحفيز السلوك الإيجابي نحو العمل وتعزيز الرضا الوظيفي مما يسهم في تعزيز شعورهم بالتوازن بين متطلبات العمل واحتياجاتهم الشخصية ويزيد من إحساسهم بالرفاهية في بيئة العمل.

- اختبار الفرضية الجزئية الرابعة:

نص الفرضية: "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين المهارات الاجتماعية وجودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة البحث".

جدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار العلاقة الإرتباطية "بيرسون" بين متغير المهارات الاجتماعية وجودة حياة العمل

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة
المهارات الاجتماعية	0.43	0.004	0.05
جودة حياة العمل			

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة بيرسون بلغت (0.43) وهي درجة دالة إحصائية على وجود علاقة إرتباطية طردية ضعيفة بين إستجابات العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عنابة حول بعد المهارات الاجتماعية حيث تشير هذه النتائج إلى أن الإداريين الذين يمتلكون مهارات اجتماعية كالقدرة على التواصل ، التعاون ، والعمل الجماعي يتمتعون بجودة حياة عمل أفضل ، فالمهارات الاجتماعية لا تقتصر فقط على التفاعلات السطحية في العمل ، بل تشمل القدرة على بناء علاقات مهنية إيجابية ، والتعامل مع الخلافات المهنية بأسلوب مرن مما يسهم في بناء بيئة عمل صحية تحفز العاملين على أداء مهامهم .

- اختبار الفرضية الجزئية الخامسة:

نص الفرضية: "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين التعاطف وجودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة البحث".

جدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار العلاقة الإرتباطية "بيرسون" بين متغير التعاطف وجودة حياة العمل

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة
التعاطف	0.128	0.419	غيردالة
جودة حياة العمل			

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات SPSS

من خلال معطيات المينة في الجدول رقم (11) والمعبرة عن استجابات العاملين الإداريين نحو بعد التعاطف وعلاقته بجودة حياة العمل، فقد استنتجنا عدم وجود علاقة إرتباطية وهو ما تعكسه قيمة بيرسون التي قدرت (0.128) وهذا يدل أن التعاطف لدى هذه العينة لا يؤثر بشكل مرتبط بجودة حياة العمل، و هو وغير دال إحصائيا وبالتالي لم تتحقق الفرضية الجزئية الخامسة. و قد يعزى ضعف العلاقة بين بعد التعاطف وجودة حياة العمل لعدة أسباب ؛ من بينها أن التعاطف بوصفه أحد المهارات العاطفية، قد لا يعد من السمات التي تحظى بأولوية لدى العاملين الإداريين في مؤسسة فرتيال عناية، أو انه لا يمكن التعبير عنه بشكل ملموس ضمن الممارسات المهنية اليومية أو لوجود عوامل فردية كنمط الشخصية أو تنظيمية ذات تأثير أقوى على جودة حياة العمل كثقافة المؤسسة، القيادة ..الخ.

مناقشة نتائج الدراسة :

في ما يتعلق بالفرضية العامة التي تناولت العلاقة الإرتباطية بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل فقد سجلنا وجود علاقة إرتباطية طردية متوسطة و دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ب (0.51) ، وهذا ما يعكس وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين بمؤسسة البحث ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الذكاء العاطفي يعد عاملا مؤثرا في حياة العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية سواء في حياتهم المهنية أو الشخصية ، كما أن الذكاء العاطفي بدوره يؤثر في جودة حياة العمل و الرضا عن الحياة ، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات كدراسة أحمد جمعة عبد الحكيم جمعة (2017) ودراسة بن صديق زهرة (2022) و دراسة العويميري (2022) والتي أكدت جميعها وجود ارتباط دال بين أبعاد جودة الحياة العمل والذكاء العاطفي في بيئات العمل المتنوعة ، ويمكن تفسير ذلك أن الذكاء العاطفي يعزز من قدرة الفرد العامل على إدارة مشاعره والتعامل مع الآخرين بكل فعالية ، مما ينعكس على بيئة عمله بالإيجاب ويزيد من رفاهيته المهنية. كما يمكننا تفسير العلاقة في ضوء نموذج جولمان (GOLEMEN) الذي يرى أن الذكاء العاطفي هو الأساس البنائي لبقية أنواع الذكاء ، إذ تتجلى أهميته في قدرة الفرد على الوعي بمشاعره وإدارتها، فضلا عن فهم مشاعر الآخرين وبناء علاقات الفعالة.

و أظهرت نتائج الفرضية الفرعية الأولى وجود علاقة إرتباطية طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الوعي بالذات وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.434) وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة أسد عباس علي ناصر (2025) التي أظهرت أن (81 %) من أفراد العينة يدركون أهمية الوعي بمشاعرهم في تعزيز قدرتهم على التعامل مع الضغوط اليومية بشكل أفضل كما تتفق هذه الدراسة مع ما أكدته دراسة بن صديق زهرة (2022) التي أبرزت الدور الجوهرى للوعي بالذات كمكون للذكاء العاطفي لما له من أثر في اتخاذ القرارات الواعية وهو ما ينعكس بدوره على جودة حياة العمل . وعليه فإن نتيجة

هذه الفرضية تؤكد أن الوعي بالذات ليس فقط مهارة عاطفية فردية بل هو أساس الذكاء العاطفي ووجوده يسهم في القدرة على التعامل مع التحديات في بيئة العمل فهو عنصر بنائي أساسي في تحسين جودة حياة الفرد داخل المؤسسة. كما يعزز ضعف العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ، رغم دلالتها الإحصائية لعدة عوامل والتي قد ترتبط بمؤسسة البحث أو لنوع العينة الممتثلة في العاملين الإداريين، إذ تعد مؤسسة فرتيال ذات طابع إنتاجي، حيث يعطى التركيز الأكبر للجوانب الإنتاجية على حساب الاهتمام بالبعد الانفعالي للعاملين، إضافة إلى ذلك، قد تكون ثقافتها لا تدعم بشكل كاف تبني العاملين الإداريين للتعامل الواعي مع المواقف المهنية المختلفة ، مما يجعلهم يدركون مشاعرهم، دون أن ينعكس ذلك بشكل فعال في سلوكهم المهني اليومي.

بالنسبة لنتائج الفرضية الجزئية الثانية كانت نتائجها وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التحكم الانفعالي وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.431)، وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة أحمد جمعة عبد الحكيم جمعة (2017) ودراسة سحر عبد الله محمد سعيدي (2019) حيث أن القدرة على ضبط الانفعالات تسهم في تحسين التفاعل الاجتماعي ، وبالتالي تحسين جودة حياة العمل، أما من منظور نظرية مايروسالوفي (Mayer&Salovey) فالفرد ذو الذكاء العاطفي العالي يتميز بقدرته الفائقة على التعرف بدقة على الانفعالات، سواء كانت انفعالاته الذاتية أو انفعالات الآخرين، كما يمتلك مهارة التعبير عن مشاعره بشكل واضح ودقيق، الأمر الذي يسهم في الحد من سوء الفهم أثناء تفاعله مع الآخرين. (سلامي، 2016) ، فمهارات "إدارة الانفعالات" تلعب دورا مهما في الصحة النفسية في العمل، حيث يرتبط ضبط الانفعالات بالقدرة على اتخاذ قرارات مناسبة والتعامل مع الضغوط بائزان ، مما ينعكس إيجابا على جودة حياة العمل للإداريين بمؤسسة البحث. كما توضح هذه النتيجة أن التحكم الانفعالي يعد من العوامل النفسية المهمة التي تؤثر بشكل مباشر في جودة حياة العمل فكلما تمكن الفرد من إدارة انفعالاته السلبية وضبط استجاباته العاطفية، كلما كان أكثر قدرة على الانسجام مع تحديات العمل، وبناء علاقات صحية، واتخاذ قرارات مهنية فعالة.

وقد يعزز ضعف العلاقة بين المتغيرين لعدة عوامل كبيئة العمل لمؤسسة البحث القائمة على الإنتاجية والالتزام بتنفيذ المهام، فقد يواجه العاملون الإداريين عدة تحديات في التحكم في انفعالاتهم مما يؤدي إلى الحد من فرص تفاعلهم المتزن في مواقفهم أثناء أداء مهامهم في العمل ، فيجدون أنفسهم في مواقف تتطلب كبح انفعالاتهم أكثر من إدارتها بكل وعي وهذا يعود لعدم تمييزهم بين كبت المشاعر والانضباط الانفعالي الواعي ما يفرض لعدة ضغوط نفسية داخلية متراكمة تضعف من مستوى جودة حياة العمل، وقد يؤدي في بعض الحالات لضغوط في العمل نتيجة لغياب إدارة الانفعالات .

و بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة فقد كانت نتائج اختبارها وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين بعد الدافعية و جودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية، حيث قدرت قيمة الارتباط ب (0.471) و اتفقت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة العويميري (2022) التي أكدت أن الدافعية الذاتية تعزز من الرضا الوظيفي وتحسن

الأداء المهني ، رغم أن قوة العلاقة قد تتأثر بعوامل تنظيمية أو بيئية مثل الحوافز أو ضغوط العمل . و قد يعزى ضعف العلاقة بين متغيري الدراسة إلى تباين تصورات العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال لمفهوم الدافعية، حيث يربطها بعضهم بالدوافع الذاتية كالطموح وتحقيق الإنجاز، في حين ينظر إليها آخرون من منظور خارجي يرتبط بالحوافز المادية كالأجور والمكافآت وفرص الترقية. و من المحتمل أيضا أن يعزى ضعف العلاقة لبعض الظروف المرتبطة ببيئة العمل كضغوط المهنية التي قد تساهم بدورها في التأثير على إدراك عينة الدراسة لدافعيتهم مما ينعكس على مستوى جودة حياتهم المهنية.

أما بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة فقد كانت نتائجها وجود علاقة إرتباطية طردية ضعيفة ودالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب (0.43)، وعلى الرغم من أن المهارات الاجتماعية هي من مكونات الأساسية للذكاء العاطفي في بيئة العمل فهي تتمثل في قدرة العاملين بمؤسسة البحث على بناءهم للعلاقات المتوازنة بين زملاءهم ورؤسائهم إضافة إلى تواصلهم الفعال والقدرة على العمل ضمن فريق العمل، فهي من الركائز الأساسية في بناء المناخ التنظيمي الإيجابي ، إلا أن ضعف العلاقة الإرتباطية بين المتغيرين في هذه الدراسة يمكن تفسيره لافتقار التوجيه في توظيف المهارات الاجتماعية للعاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية العمل ، فقد نجد أن بعضهم قد يتمتع بقدرة فطرية أو مكتسبة على التعاون والتواصل الفعال في حين يفتقر بعضهم الآخر لها وهذا قد يرجع لعدم تشجيع المؤسسة على تطويرها .

أما بالنسبة للفرضية الجزئية الخامسة، فقد أظهرت نتائجها عدم وجود علاقة إرتباطية بين بعد التعاطف وجودة حياة العمل لدى العاملين الإداريين بمؤسسة فرتيال عناية، وهو ما أدى إلى عدم تحقق الفرضية الجزئية الخامسة فمن منظور نظرية جولمان (Goleman) يعتبر التعاطف من الأبعاد الأساسية في بناء الذكاء العاطفي، حيث يتيح للفرد القدرة على فهم مشاعر الآخرين والاستجابة لها بفعالية، مما يساهم في بناء علاقات اجتماعية مبنية قائمة على الفهم والتقدير المتبادل ومن هذا المنطلق، كان من المتوقع أن تكون نتائج الدراسة في بعد التعاطف لها تأثيرا ايجابيا على جودة حياة العمل، إلا أن هذه النتائج تشير لغياب الممارسة الفعلية أو ضعف الوعي التنظيمي بأهمية التعاطف كمهارة في بيئة العمل بمؤسسة فرتيال عناية وهذا قد يعود للاختلاف في نمط شخصية الأفراد بالمؤسسة ، إذ تختلف قدرة الأفراد على إظهار التعاطف بناء على خصائصهم الشخصية، فالشخصيات الانبساطية و المستقرة انفعاليا يميلون إلى الود والانبساط ويكونون أكثر قدرة على فهم مشاعر الآخرين و التفاعل معها بإيجابية في المقابل الأفراد ذوي الشخصيات الانطوائية قد يظهرون مستويات أقل من التعاطف في بيئة العمل ويضعف من فرص تعبيرهم الوجداني وتفاعلهم الإنساني العميق، وتتعارض نتائج هذه الدراسة مع دراسة أسد عباس علي ناصر (2025)، التي أفادت بأن نحو (75%) من أفراد العينة يرون أن القدرة على التعاطف تساهم في بناء علاقات اجتماعية قوية داخل بيئة العمل، كما تتناقض أيضا مع نتائج دراسة أحمد جمعة عبد الحكيم جمعة (2017) التي أكدت بدورها الدور الفعال للتعاطف في تحسين جودة العلاقات المهنية ورفع مستوى جودة حياة العمل وعليه فإن هذا التباين في النتائج يسلب الضوء على أهمية الاختلاف في الخصائص التنظيمية والثقافية بين المؤسسات، مما يستدعي مزيدا من الدراسات المقارنة لفهم مدى تأثير التعاطف في بيئات عمل خاصة في المؤسسات الصناعية ذات التوجه الإنتاجي .

- التوصيات :

أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إرتباطية ضعيفة إلى متوسطة بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، التحكم في الانفعالات، الدافعية، المهارات الاجتماعية) وجودة حياة العمل ، باستثناء التعاطف الذي لم يظهر تأثيرا دالا ومن التوصيات المقترحة نذكر مايلي:

- تعزيز ثقافة داعمة للذكاء العاطفي بمؤسسة فرتيال عنابة من خلال إشراك القيادات في تطوير مناخ تنظيمي إيجابي يساهم في تحسين جودة حياة العمل .
- نشر الوعي بين العاملين الإداريين بمؤسسة البحث على أهمية الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل، وذلك بتنظيم دورات و لقاءات تفاعلية تشرح كيفية التعامل مع التحديات العمل والضغوط المهنية بشكل أكثر توازنا .
- مراجعة الأنظمة التحفيزية داخل المؤسسة، بحيث تشمل جوانب لا تقتصر على الأداء المهني فقط، بل تتراعي أيضا الجوانب النفسية والاجتماعية التي تساهم في تعزيز دافعية الموظفين ورضاهم.
- إجراء دراسات مستقبلية بمؤسسة فرتيال عنابة تأخذ بعين الاعتبار المتغيرات التنظيمية كالمناخ التنظيمي، نمط الشخصية لفهم العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي و جودة حياة العمل.

5. قائمة المراجع:

- بدوي ، شيرين شريف. (2015). "أثر التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة"، *الإدارة العامة*، 55(4). ص 719-787.
- بظاظو ،عزمي محمد . (2010). *اثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للاونروا* ، رسالة مقدمة لاستكمال درجة الماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة ، الجامعة الإسلامية . غزة .
- بن صديق، زهرة. (2022). *الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى المدرسين بولاية النعامة* . أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم النفس غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية . جامعة أبي بكر بلقايد . تلمسان . الجزائر .
- بوعطيط، جلال الدين و بوعظم ، نسرين . (2023). "التمكين الإداري وعلاقته بجودة حياة العمل لدى العمال" ، *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية* ، 16(01) . ص 565-585.
- البوريني ، ربحية دخيل. (2006). *الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان وعلاقته بأدائهم الإداري من وجهة نظر معلمهم* . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات التربوية العليا . جامعة عمان الأردن .
- بوزناد ، سميرة. (2022). "تنمية مهارات الذكاء العاطفي للحد من العنف المدرسي في ضوء نموذج حولمان" ، *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية* ، 7(01) . ص 296-319.
- جمعة ، احمد جمعة عبد الحكيم . (2017). "مكونات الذكاء الانفعالي وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية " ، *مجلة البحث العلمي في التربية* ، 09(18) . ص 415-450.

- الجوهر، زيد قصي. (2023). " الذكاء العاطفي وتأثيره في جودة حياة العمل "، *مجلة الدراسات المستدامة*، 05، (04). ص 1196-2015.
- الخير، زينب زيد، بداود حسين. (2020). " الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة الحياة لدى التلاميذ ثانوية الجودي بلقاسم بمدينة الاغواط "، *مجلة دراسات نفسية وتربوية*، 13 (3). ص 94-112.
- الرقاد، هناء خالد سالم، و أبو دية، عزيزة. (2012). "الذكاء العاطفي لدى القادة الاكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الهيئة التدريسية"، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 20 (2). ص 737-763.
- الزهراني، نسرين بنت علي، والعتيبي، سارة سعيد، والاندونسي، ثريا محمد. (2023). "درجة إسهام ممارسات القيادة المدرسية لأبعاد الذكاء العاطفي على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية بمدينة مكة المكرمة: دراسة ميدانية". *مجلة التربية*، 200 (3). ص 687-730.
- السعيد، سحر عبد الله محمد. (2019). "الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة الحياة لدى المرشدين النفسيين في لواء قصبة إربد"، *مجلة الآداب*، جامعة ذمار، 12. ص 329-304.
- الشهودي، أماني محمد. (2014). *اثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل : دراسة ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الأردن*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة. الأردن.
- العولقي، عبد الله. (2018). "اثر القيادة الخادمة في تحسين جودة حياة العمل بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية"، *مجلة الإدارة العامة*، 85 (02). ص 392-452.
- العويمري، مصطفى محمد. (2022). "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالانزاج الانفعالي والذكاء العاطفي لدى معلمي التربية البدنية بالجفارة"، *مجلة عالم الرياضة والعلوم التربوية*، 07 (31). ص 197-236.
- القرشي، سوزان محمد. (2021). "اثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائدي قائدات المدارس في محافظة جدة"، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، 35 (02). ص 25-69.
- المطمري، تالا سلطان. (2022). *أثر الذكاء العاطفي في التكيف الوظيفي من وجهة نظر المديرين في الدوائر الحكومية في محافظة الطفلية*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة. الأردن.
- ناصر، أسد عباس علي (2025): " دور الذكاء العاطفي في تعزيز جودة الحياة "دراسة ميدانية من المنظورين النفسي والاجتماعي" *مجلة واسط للعلوم الإنسانية*، 21 (02). ص 687-704.
- Abdullah. FatinAina Leong. (2024). " The CorrelationsbetweenEmotional Intelligenceand the Quality of Work Life", *journal of management scholrship*, pp 35-41.
- Dhindayanti, P., Zamralita, Z., & Idulfilastri, R. M. (2020). "The rôle of personality trait and quality of work life on job performance with work engagement as a mediator". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 478, pp 45-59.