Happiness and Job Satisfaction and their Relationships with Emotional Intelligence among Workers in the State of Kuwait

Abdulrahman A. Alfalah

Abstract: Research has suggested that emotional intelligence (EI) plays a crucial role in work settings. However, no study has investigated the relationship between EI and Job Satisfaction and Happiness in Kuwait. The participants voluntarily participated in the research during their work time, and comprised 174 males and 39 females, aged between 24 to 57 years (M = 37.25 years, SD = 7.83). The results indicated that employees tended to be more externally satisfied (like the relationship with direct manager and co-workers) than to be internally satisfied. Moreover, feeling of enthusiasm and optimism seemed to affect their happiness at work more than their feeling of relax. Regarding the research hypotheses, emotion regulation "as part of EI" showed the best associations with job satisfaction and Happiness. That is, those who showed high score on emotion regulation are more likely to be internally and externally satisfied, feel enthusiasm, and have less feeling of anxiety and depression. On the other hand, appraisal of other's emotion was not found to have a significant association with any of the study factors. Finally, self appraisal of emotion was found to have significant relationships with enthusiasm, depression, and anxiety. Thus, these findings could be a basis for more useful aims such as increasing job satisfaction and well-being by manipulating emotional intelligence.

Keywords: Emotional intelligence, Happiness, Job satisfaction.

السعادة والرضا الوظيفي وعلاقتهما بالذكاء الوجداني لدى عينة من العاملين في دولة الكويت

عبدالرحمن أحمد الفلاح(*)

ملخص: يعتبر مفهوم الذكاء الوجداني أحد المفاهيم الحديثة نسبياً، وقد يكون له ارتباط بمستوى رضا العاملين وسعادتهم خاصة في ظل المشكلات الاقتصادية. كانت عينة الدراسة المشاركة 213 موظفاً (174 رجلاً و39 امرأة)، وذلك خلال تأديتهم لعملهم. أشارت النتائج إلى أن العاملين يميلون إلى تقبل مصادر الرضا خارجي المنشأ أكثر من ميلهم نحو مصادر الرضا داخلي المنشأ، كما أن شعورهم بالتفاؤل والحماسة له دور كبير في رفع مستوى السعادة لديهم أكثر من شعورهم بالراحة خلال العمل. ومن خلال حساب معاملات خط الانحدار، أشارت النتائج إلى وجود ارتباط موجب ودال إحصائياً بين الوعي بمشاعر الذات وضبط الانفعال من جهة وبين بعض مكونات السعادة والرضا الوظيفي في العمل من جهة أخرى. كما وُجدت هذه العلاقة أيضاً ولكن بشكل سلبي مع مقياسي القلق والاكتئاب. وفي الختام، توصلت النتائج إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين عنصر واحد من عناصر الذكاء الوجداني، وهو ضبط الانفعال من جهة وعوامل الرضا داخلية المنشأ وعوامل الرضا خارجية المنشأ من جهة أخرى. في مقابل ذلك، خلصت النتائج إلى عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر الوعي بمشاعر الآخرين وأي من عناصر الدراسة الأخرى. نأمل أن تكون هذه الدراسة هي النواة الأولى نحو دراسة كيفية رفع مستوى سعادة العاملين ورضاهم عن طريق تحفيز ذكائهم الوجداني في المستقبل.

المصطلحات الأساسية: الذكاء الوجداني، السعادة، الرضا الوظيفي.

مقدمة:

أثار مفهوم الذكاء الوجداني "Emotional Intelligenc" جدلاً واسعاً خلال القرن الحالي (Joseph & Newman, 2010; Nelis, Quoidbach, Mikolajczak & Hansenne, 2009)؛ فبعض الباحثين، من مثل الباحث بار–أن (Bar-On, 2001)، يؤكد الدور الفعال للذكاء

(*) علم النفس التنظيمي والصناعي – كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت. alfalah.dr@gmail.com

الوجداني في زرع مفهوم النجاح في الحياة، بينما يؤكد غيره من الباحثين مدى تأثير الذكاء الوجداني على الشعور بالسعادة والدعم الاجتماعي من قبل الآخرين (Dachlan, 2008). أما على مستوى الرضا العام في الحياة، فيعتقد آخرون أن الأشخاص الذين لديهم نسبة عالية من الذكاء الوجداني لديهم ميل إلى أن يكونوا راضين عن حياتهم الخاصة. (Palmer, Donaldson & Stough, 2002) وعلى صعيد بيئة العمل، نجد أن مفهوم الذكاء الوجداني قد ربط بمفهوم القيادة (Cooper & Sawaf, 1997)، ومواجهة ضغوط العمل (Slaski & Cartwright, 2002)، والتفوق الأكاديمي (Parker, Summerfeldt, Hogan & Majeski, 2004)، والأداء الوظيفي (Dulewicz & Higgs, 2000)، وأخيراً الرضا الوظيفي (Sy, Tram & O'hara, 2006).

إن مصطلح "الذكاء" وربطه بالمشاعر أحد الأسباب الرئيسة التي أدت إلى جدل واسع بين الباحثين في هذا المجال (Becker, 2003; Brody, 2004). فالناظر إلى أحد أهم تعريفات الذكاء الوجداني، وفقاً لمفهوم ماير، كاروسو، وسالوفي (Mayer, Caruso & Salovey, 1999)، يجد أن الذكاء الوجداني يبدأ بالقدرة على فهم المشاعر ثم استيعاب المعلومات المصاحبة لتلك المشاعر وينتهي بالقدرة على إدارة تلك المشاعر. هذا التعريف يربط مفهوم الذكاء الوجداني بالقدرات المعرفية والعقلية. وعلى غرار ذلك، يرى جولمان (Goleman, 1996)، وهو أول من أخرج مصطلح الذكاء الوجداني إلى العامة ومجال إدارة الأعمال (Morrison, 2007)، أن الذكاء الوجداني محصلة مجموعة من القدرات مثل القدرة على تحفيز الذات ومواجهة الإحباط والقدرة على ضبط الانفعالات المختلفة. وفي هذا السياق، يرى بار–أن (Bar-On, 1997) أن الذكاء الوجداني مجموعة من القدرات غير المعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة المرء على النجاح في التعامل مع المطالب والضغوط المحيطة. بناء على التعريفات السابقة، ينتقد بعض الباحثين تعريف جولمان لكونه يفتقر إلى رؤية واضحة بشأن مفهوم الذكاء الوجداني وكيفية تمييزه عن الكفاءات والسمات الشخصية (Bar-On, 1997).

تجدر الإشارة إلى ندرة الدراسات التي تناولت مفهوم الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي والسعادة في العمل. ولكي نكون أكثر تحديداً، لم نطلع على أي دراسة تربط بين مفهوم الذكاء الوجداني ومفهوم الرضا الوظيفي أو السعادة في العمل، وذلك على نطاق بيئة العمل في دولة الكويت. لذلك، نأمل أن تضيف هذه

الدراسة قيمة علمية للمهتمين بمفهوم الذكاء الوجداني وعلاقته بمتغيرات بيئة العمل. خلال الفقرات القادمة، سوف نعرض الإطار النظري لمفهوم الذكاء الوجداني ومن ثم مفهوم الرضا الوظيفي والسعادة في العمل سوف نختم ذلك بذكر الدراسات التي تربط بين متغيرات الدراسة إضافة إلى الإطار النظري لتلك العلاقة.

الإطار النظري للدراسة:

نماذج الذكاء الوجداني:

1 – النموذج المعرفي للذكاء الوجداني:

تعرض مفهوم الذكاء الوجداني إلى كثير من الغربلة والتصنيف من قبل كثير من الباحثين حتى إن بعضهم يصنفه إلى قسمين رئيسين، في حين يصنفه بعضهم الآخر إلى ثلاثة أقسام. وسواء كان مفهوم الذكاء الوجداني ينقسم إلى نموذجين أو أكثر، فإن النموذج الأهم هو النموذج المعرفي للذكاء الوجداني "أو ما يسمى بنموذج القدرات". بناء على مفهوم ماير، كاروسو، وسالوفي (Mayer et al., 1999)، فإن هذا النموذج يرتكز على القدرات المعرفية والعقلية لدى الأفراد. وبمعنى آخر، يتفاوت الأفراد بمقدار المعلومات التي يمكن أن يحصلوا عليها من وجدانهم. وبناء على ذلك، يتفاوت الأفراد في قدراتهم على الوعي بالمعلومات التي تتعلق بوجدانهم وتفسيرها وتوفيرها من أجل الحصول على توافق أفضل مع متطلبات الحياة. لذلك، يعتقد الباحثون أن الأفراد الأذكياء وجدانياً لديهم قدرة أعلى على إدراك انفعالاتهم وتقييمها بدقة؛ مما يساعدهم على ضبطها ثم توليدها وتوظيفها بشكل مناسب (Mayer et al., 1999). يرى آخرون أن هذا التعريف يجمع بين فكرة التفكير بشكل ذكي نحو حالات الانفعال لدى الأفراد وفكرة أن الوجدان يجعل تفكير الأفراد أكثر ذكاء (الخضر، 2006). لذلك، يمكن اختصار هذا النموذج بأنه نموذج قائم على مجموعة من القدرات العقلية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالوجدان.

2 – النماذج الهجينة للذكاء الوجداني:

يعتقد أصحاب النظرية المعرفية بارتباط الذكاء الوجداني بالقدرات المعرفية والعقلية بالدرجة الأولى، ويعتقد أصحاب النموذج الهجين أن مفهوم الذكاء الوجداني ما هو إلا خليط من السمات الشخصية والكفاءات والمهارات الاجتماعية، التي لها

دور فعال في حياة الأفراد. وهذا ما يمثل الفرق الأساسي بين النماذج الهجينة للذكاء الوجداني والنموذج المعرفي.

يعتبر جولمان (Goleman, 1995) الأب الروحي لهذه النماذج، وهو أول من أظهر مفهوم الذكاء الوجداني للعامة. بحسب وجهة نظر جولمان، فإن مفهوم الذكاء الوجداني يمكن تقسيمه إلى خمسة مجالات أساسية، هي: الوعي بالذات، تنظيم الذات، تحفيز الذات، التعاطف، وأخيراً التواصل مع الآخرين. لاحقاً، قام جولمان بربط هذه المجالات الخمسة بالكفاءات الذاتية (Competencis)؛ وذلك حتى يكون لمفهوم الذكاء الوجداني تطبيقات أفضل في مجال العمل المهني. في مقابل ذلك، يرى باحثون أن بعض محاور هذا النموذج قد تتشابه مع المفهوم المعرفي (النموذج الأول) للذكاء الوجداني إلا أنهم يعيبون على هذا المنهج كونه يقدم تعريفات هلامية وفضفاضة لهذه المحاور. فعلى سبيل المثال، نجد أن هناك كثيراً من الكفاءات، والسمات، والميول الشخصية، والدوافع التي تتبع مفهوم جولمان للذكاء الوجداني (Graves, 2000). لذلك ينتقد بعض الباحثين هذا المزيج ويرى أنه إعادة صياغة لبعض الكفاءات والسمات الشخصية ووضعها في قالب جديد وتسميته بالذكاء الوجداني. في مقابل ذلك وعلى مستوى صدق الاختبار وثباته، انتقد قرافس (Graves, 2000) القوة التنبئية لاختبار جولمان وشكك في مصداقية نموذجه للذكاء الوجداني.

وعلى المستوى المهني والوظيفي، قام كل من دولويسز وهيقز (Dulewicz & Higgs, 2000) بتسليط الضوء بشكل أكبر على مفهوم الذكاء الوجداني وتطبيقه في المجالات المهنية بطريقة فعالة أكثر. فقد قام الباحثان بتحليل مفهوم الذكاء الوجداني لدى العديد من المهتمين بهذا الموضوع، وذلك وفقاً للنموذج المعرفي (Mayer et al., 1999) والنموذج الهجين (Goleman, 1995)، وتوصلوا إلى نتيجة مقاربة لعناصر النموذج الهجين، ولكنهم في مقابل ذلك قد تعرضوا لبعض النقد كما تعرض له مفهوم جولمان من قبله، والسبب يرجع إلى المفهوم الفضفاض للذكاء الوجداني بحسب النموذج الهجين لجولمان. تجدر الإشارة إلى أن أهم ما يميز هذا النموذج هو كونه قد صمم وفقاً لبيئة العمل المهنية، وقد ربط بمفهوم الكفاءات الوظيفية في مجال العمل. أخيراً، لدى بار–أن (Bar-On, 1997) مفهوم مقارب للمفهومين السابقين إلا أنه يهتم بالقدرات والكفاءات الداخلية والخارجية للأفراد.

ولتلخيص ما سبق، نجد أن الفرق الأساسي بين النموذج المعرفي والنماذج الهجينة هو أن النموذج المعرفي يرى أن الذكاء الوجداني يتمثل بقدرة الأفراد العقلية بينما ترى النماذج الهجينة أن الذكاء الوجداني يتمثل بمجموعة من السمات والميول والكفاءات الشخصية.

3 – نموذج السمة للذكاء الوجداني:

بينما يركز النموذج المعرفي على القدرات المعرفية والعقلية وتهتم النماذج الهجينة بالربط بين الذكاء الوجداني والكفاءات والميول الشخصية، نجد أن هذا النموذج يقع في الوسط بين النماذج السابقة. يعرف بيتريدز وفورنهام (Petrides & Furnham, 2000) الذكاء الوجداني بأنه مجموعة من التصورات الذاتية للمشاعر، التي تقع في المستويات الدنيا للشخصية. وبمعنى آخر، إن الذكاء الوجداني ما هو إلا محصلة القدرات العقلية، ومن ثم يتوافق هذا المفهوم مع المفهوم المعرفي الأول ولكنه في الوقت نفسه يُرجع الفروق الفردية بين الأفراد إلى اختلاف السمات الشخصية بينهم، وهو بهذا يتفق مع النماذج الهجينة في مفهوم العلاقة بين الذكاء الوجداني والسمات الشخصية (Petrides & Furnham, 2001). من أهم ما يميز هذا النموذج تصميمه وفقاً لبيئة العمل؛ حيث قام لاو، وونغ، وسونغ (Law, Wong & Song, 2004) بتصميم أداة لقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمفهوم السمة وأسموه The Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS). ينقسم هذا المقياس إلى أربعة أبعاد، هي: الوعي بمشاعر بالذات، والوعي بمشاعر الآخرين، واستخدام المشاعر، وأخيراً ضبط المشاعر. تجدر الإشارة إلى أن هذا المقياس يعد أحد أهم المقاييس التي لاقت قبولاً عاماً بين أوساط المهتمين بتطبيق الذكاء الوجداني في بيئة العمل (Wong, Law & wong, 2004)، كما أنه أظهر صدقاً وثباتاً مقبولين أيضاً.

الرضا الوظيفي والسعادة في العمل:

الناظر إلى تاريخنا الإسلامي والعربي، يجد أن مفهوم الرضا قد تم تناوله بشكل مستفيض؛ فقد ذكر المشعان (1993، ص27) "أن الرضا ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت، والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم، وهما ليسا أمرين متضادين أو منفصلين، وإنما تقوم العلاقة بينهما". وفي العصر الحديث

ومنذ خمسينيات القرن الماضي، بدأ الباحثون بالاهتمام بكيفية جعل بيئة العمل بيئة إيجابية، وهو من شأنه تعزيز الأداء الوظيفي العام للمؤسسات. فعلى سبيل المثال، أشار وار (Warr, 1990)، وهو أحد أهم الباحثين في مجال الرضا الوظيفي والصحة النفسية في العمل، إلى أن الباحثين في مجال السلوك التنظيمي قد بدؤوا بدراسة تأثير بيئة العمل وطبيعته على الصحة النفسية وشعور السعادة العام سواء كان داخل العمل أم خارجه. وبناء على ذلك، خرجت كثير من المقاييس النفسية آنذاك لقياس وملاحظة هذه التأثيرات على العزلة الوظيفية، والرضا الوظيفي، وضغوط العمل، والمعنويات في العمل، والإرهاق الوظيفي، والإحباط (Cook, Hcpworth, Wall & Warr, 1981).

وصل الباحثون إلى أن مفهوم السعادة النفسية هو مفهوم مترامي الأطراف. ففي أبسط صيغة له، هو تعميم الشعور بالفرح (Schmutte & Ryff, 1997). وفق هذا التعريف، يمكن ربط السعادة بالرضا الوظيفي في العمل. وفي صيغة أخرى، ينظر للسعادة على أنها مجموعة من العناصر الإيجابية التي تؤثر على حياة الأفراد (Ryff, 1995). لذلك قام ريف (Ryff, 1989) باقتراح نموذج يحتوي على عدة أبعاد للسعادة النفسية. ومع مرور الأيام، وصل الباحثون إلى وجود بعدين متعامدين: "اللذة والشهوة". وقد لاقى هذان البعدان قبولاً بين أوساط الباحثين (Gehm & Scherer, 1988; Lang, 1995; Warr, 1987). ومن أهم تلك النظريات التي تناولت مفهوم السعادة في العمل نظرية وار (Warr, 1987) للسعادة الوظيفية. بناء على بُعدي اللذة والشهوة اللذين سبق ذكرهما، يعتقد وار (Warr, 1987) أنه يمكننا استخراج ثلاثة بنود فرعية تصف مدى كثافة ومحتوى البعدين السابقين، وهي: الفرح ضد الاستياء، والحماسة ضد الكآبة، والاطمئنان ضد القلق. بعد ذلك، قام وار بتغيير البعد الأخير وأسماه الراحة ضد القلق (Warr, 1994). وفي النهاية، يعتبر مقياس وار (Warr, 1990) أحد أهم مقاييس السعادة في العمل؛ حيث إنه قد حصل على صدق وثبات مرتفعين (Makikangas, Feldt & Kinnunen, 2007).

أما عند النظر إلى مفهوم الرضا الوظيفي، فيعرف بعض الباحثين الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من الحالات العاطفية الممتعة التي تنتج عن الوعي بخصائص وظيفة الفرد (Brief & Weiss, 2001). كما يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه "شعور داخلي يحس به الفرد تجاه ما يقوم به من عمل؛ وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة العمل" (الجريد، 2007، ص46). في مقابل ذلك،

عرف كل من خليل وشرير (2008، ص688) الرضا الوظيفي بأنه "مجموعة العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية التي ترتب عليها الحالة الانفعالية السارة التي تحقق الإشباع للمعلم وتجعله راضياً عن مهنته"، فيما عرفه عبدالخالق (1982، ص 5) على أنه "الحالة التي تكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، وتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية".

وبما أن مفهوم الرضا الوظيفي يندرج تحت كونه حالات عاطفية ممتعة، يرى بعض الباحثين أن السعادة في العمل ترتبط ارتباطاً وثيقاً ببعض عناصر الرضا الوظيفي، من مثل تقييم بيئة العمل، وعملية الترقية في العمل، وتوافر الأمان في العمل، وتوفير الأجور العادلة بين الموظفين (Mirvis & Lawler, 1984). لذلك، يرى البعض ضرورة ضم مفهوم الرضا الوظيفي تحت مفهوم السعادة في العمل؛ لأنه مفهوم يتسم بالشمولية بشكل أكبر (Warr, Cook & Wall, 1979).

إن إحدى أهم النظريات التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي هي نظرية الشعور للباحث لوك (Locke, 1969)، وقد افترض أن الرضا الوظيفي نابع من عدم وجود تناقض بين ما لدى الفرد في العمل وما يريده الفرد في العمل. وبمعنى آخر، يحدث عدم الرضا الوظيفي عندما يواجه الفرد أموراً لم يكن يتوقعها في العمل أو عندما لا يلقى أموراً كان يتمنى وجودها في العمل. في مقابل هذه النظرية، نجد أن هناك نظرية أخرى قد لاقت أيضاً قبولاً بين أوساط الباحثين تسمى نظرية العاملين التي نادى بها هيرزبيرق (Herzberg, 1968)، وقد افترض أن المنبع الأساسي للرضا الوظيفي يأتي من مصدرين أساسيين، هما المصدر الداخلي والمصدر الخارجي (Hackman & Oldham, 1976). تقترح هذه النظرية وجود عاملين للتحفيز، هما حوافز داخلية المنشأ مثل الإنجاز وحوافز خارجية المنشأ مثل المعاش أو الزملاء. وبذلك، نجد أن مستوى الرضا الوظيفي يتأثر بشكل كبير عند توافر الحوافز السابقة. فعلى سبيل المثال، يقترح بعض الباحثين وجود علاقة بين الحوافز الخارجية والشعور بعدم الرضا الوظيفي، بينما توجد علاقة بين الحوافز الداخلية والشعور بالرضا الوظيفي (Herzberg, 1968). في مقابل ذلك، ينتقد بعض الباحثين مقياس هيرزبيرق ويصفونه بعدم قدرته على قياس عوامل التحفيز الداخلية والخارجية (Hackman & Oldham, 1976). بناء على ذلك، قام وار وزملاؤه (Warr, 1979) بتطوير أداة لقياس الرضا الوظيفي وفقاً لعوامل داخلية وخارجية المنشأ؛ حيث تمتع

هذا المقياس بالصدق والثبات العاليين على مر السنين وباختلاف المجتمعات (Magnavita, Fileni, Magnavita, Mammi, Roccia, De Matteis, 2007).

الإطار النظري للعلاقة بين الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي:

عادة ما يميل الأفراد إلى حماية مصادرهم القيمة (Baumeister, Gailliot, DeWall & Oaten, 2006)، التي قد تكون تابعة للأفراد، من مثل الكفاءة الذاتية أو للمحيط حولهم مثل الدعم الاجتماعي. وبناء عليه، تكمن أهمية هذه المصادر في كونها أحد أهم العوامل الرئيسة التي تساعد الأفراد على تحقيق أهدافهم ومواجهة التحديات في الحياة والعمل. وعند النظر إلى بيئة العمل، نجد أن هذه التحديات يمكن النظر إليها كمهام يجب أن يقوم بها الأفراد أو مجموعة من التهديدات التي تهدد المصادر القيمة للأفراد (Frese & Zapf, 1994). بناء على ذلك، يجب أن يتعامل الأفراد مع هذه التحديات حتى يعززوا قيمة مصادرهم في بيئة العمل. تكمن أهمية الذكاء الوجداني في هذا التصور في مدى فاعليته في المحافظة على هذه المصادر. فعلى سبيل المثال، عندما يمتلك الأفراد قدرة متدنية على ضبط انفعالاتهم الشخصية فإن مصادرهم القيمة، من مثل حصولهم على الدعم الاجتماعي، سوف تقل؛ مما سوف يؤثر على حالتهم المزاجية، وقد يشعرهم ذلك بالإحباط أو القلق؛ وهو ما قد يقلل من رضاهم الوظيفي. على عكس ذلك، عندما يكون للأفراد القدرة على الوعي بمشاعر الآخرين فإن هذا يعزز دعم الآخرين لهم؛ مما يعزز من مصادرهم الشخصية "مثل ارتفاع مستوى ثقتهم بأنفسهم"، ويؤدي بالنهاية إلى شعور الأفراد بالسعادة ويزيد رضاهم عن عملهم. في المثالين السابقين، نجد أن عناصر الذكاء الوجداني قد تؤثر بشكل فعال على حماية المصادر الشخصية المتوافرة في بيئة العمل؛ مما يعزز قيمة السعادة والرضا الوظيفي.

بالإضافة إلى التصور السابق حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والسعادة في العمل، يقترح الباحث كوت (Côté, 2005) أن إظهار مشاعر الموظفين سوف يؤثر بشكل فعال على التقليل من ضغوط العمل عن طريق التفاعل الاجتماعي. يؤمن كوت أن قدرة الأفراد على إظهار المشاعر تؤدي دوراً كبيراً في توجيه العملاء أو الزملاء نحو السلوك الأمثل. وبمعنى آخر، يتأثر السلوك الوظيفي بمدى قدرة الأفراد على الوعي بمشاعر من حولهم إضافة إلى وعيهم بمشاعرهم الخاصة وقدرتهم

على إدارتها بشكل فعال. لذلك، يرى بعض الباحثين أن سلوك العملاء ما هو إلا سلوك موجه من قبل الموظفين (Ohman, 2002). إضافة إلى ما سبق، يرى كوت (Côté, 2005) أن سعادة الموظفين ورضاهم مرتبطان بسلوكيات العملاء. إذاً، يعمل التواصل الاجتماعي دوراً كبيراً في تدعيم مفهوم السعادة والرضا الوظيفي، بينما تعزز عناصر الذكاء الوجداني قدرة الأفراد على التواصل الاجتماعي.

بناء على النظريات السابقة، نجد أن هناك علاقة نظرية بين الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي عن طريق توافر المصادر القيمة للأفراد في بيئة العمل إضافة إلى التفاعل الاجتماعي.

الدراسات السابقة:

يقترح الباحثون في مجال الذكاء الوجداني أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء وجداني أعلى لديهم ميل للحفاظ على حالات ذهنية إيجابية؛ مما يعزز من السلوك الإيجابي لديهم (Mayer, Caruso & Salovey, 1999). لذلك، وجد بعض الباحثين أن الذكاء الوجداني يتنبأ بمفهوم السعادة وما يتعلق بها من متغيرات (Magnavita, et al, 2007; Petrides, Pita & Kokkinaki, 2007) بينما وجد غيرهم أن لها علاقة سلبية مع الأمراض النفسية (Malterer, Glass & Newman, 2008). إضافة إلى ذلك، وجد بعض الباحثين أن الذكاء الوجداني يتنبأ بمفهوم السعادة في الحياة (Ciarrochi & Scott, 2006). وفي دراسة تجريبية أخرى طبقت في بيئة العمل على 102 من الموظفين، واستخدم فيها مقياسان للذكاء الوجداني، خلص الباحثون إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني والرضا عن الحياة (Law, Wong, Huang & Li, 2008). في دراسة وظيفية أخرى، خلص الباحثون إلى أن الأذكياء وجدانياً لديهم ميل إلى أن يكونوا راضين عن عملهم عند مقارنتهم بالأفراد الذين لديهم نسب متدنية من الذكاء الوجداني (Sy, Tram & O'hara, 2006). وفي النهاية، أكثر الدراسات التي تناولت هذه العلاقة تقترح وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي.

إضافة إلى ما سبق، عندما يكون مستوى الذكاء الوجداني متدنياً لدى الأفراد فإن ذلك ينعكس بشكل سلبي على السعادة والرضا الوظيفي في العمل. يقترح الباحث أن بناء العلاقات مع العملاء أو الزملاء أو حتى مع مديري العمل قد يصنف على أنه تحد اجتماعي يجب على الأفراد أن يجتازوه في حياتهم المهنية. بناء على

ذلك، قد تؤثر هذه التحديات بشكل سلبي أو إيجابي على سعادة العاملين ورضاهم. على سبيل المثال، في دراسة طولية طبقت على 111 موظفاً، وجد الباحثون أن كبت المشاعر السلبية كمتطلب اجتماعي في العمل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بعدم الرضا الوظيفي والرغبة بترك العمل (Ct & Morgan, 2002).

أما ما يتعلق بالرضا الوظيفي، فكان لها النصيب الأكبر من الدراسة عند مقارنتها مع الذكاء الوجداني، وذلك ضمن نطاق العالم العربي. فعلى سبيل المثال، توصل الخليفات والملاحمة (2009) في دراستهم التي شملت 580 موظفاً وعضو هيئة تدريس في الجامعات الخاصة الأردنية إلى أن العلاقات مع الزملاء (خارجية المنشأ) كان لها النصيب الأكبر من الرضا الكلي للعاملين. كما وافقهما البلادي (2011) في دراسته حول الرضا الوظيفي لمديري المرحلة المتوسطة بمكة المكرمة؛ حيث توصل إلى أن أعلى درجات الرضا للمديرين كانت تحوم حول حسن العلاقات الإنسانية في بيئة العمل. جاءت بعد ذلك المشيخي (2012) بدراسة شملت 199 إدارياً في محافظة ظفار، وتوصلت إلى أن العلاقات الإنسانية (خارجية المنشأ) كانت الأعلى ضمن محددات الرضا الوظيفي. في مقابل ذلك، أشارت دراسة عبدالخالق (1982) التي أجريت على العمالة الوافدة في دولة الكويت إلى أن المصدر الأفضل لتحقيق الرضا الوظيفي يتمثل في الإحساس بتقدير الآخرين والإحساس بالعدالة الاجتماعية (داخلية المنشأ). وقد وافقه العتيبي (1991) ضمنياً من خلال نتائجه التي توصل إليها عند دراسة الفروق في الرضا الوظيفي بين القطاعين الخاص والعام في دولة الكويت، فقد توصل إلى أن الشعور بالاحترام والتقدير، والشعور بالأمن والاستقرار، والشعور بالعدالة في المعاملة (كلها عوامل داخلية المنشأ) ذات تأثير كبير على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في دولة الكويت. وضمن هذا النطاق أيضاً، توصلت المسلم (1993) إلى أنه كلما ازداد ضغط العمل ازداد الرضا الوظيفي! ولعل ما يفسر هذه النتيجة هو إحساس الموظف بالمسؤولية (عامل داخلي المنشأ)، وهذا له دور كبير في زيادة الرضا الوظيفي بشكل عام. وعند التطرق إلى الفروق الفردية فيما يخص الرضا الوظيفي والسعادة في العمل، تضاربت نتائج الدراسات العربية في ذلك. فقد توصلت الشيزاوي (2002) في دراستها التي تهدف إلى تعرف مستويات الرضا في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان – إلى أن الإناث قد أظهرن مستويات أعلى من الرضا الوظيفي، وقد

وافقها الشهري (2002) في دراسته التي طبقت على بيئة أخرى مختلفة كلياً عن البيئة التربوية، وهي بيئة موظفي الجمارك في المملكة العربية السعودية، من حيث إن مستويات الرضا الوظيفي كانت أعلى لدى الإناث عند مقارنتها بالذكور. وفي دراسة أخرى قام بها خليل وشرير (2008) ضمن نطاق 360 معلماً ومعلمة في فلسطين، توصلوا إلى فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث فيما يتعلق بالرضا الوظيفي. في مقابل ذلك، توصل فلمبان (2008) والعمر (2000) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالرضا الوظيفي. أما ما يتعلق ببعض العوامل الشخصية الأخرى، فقد توصل بعض الباحثين إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الحالة الاجتماعية (فلمبان، 2008؛ العديلي، 1986)، والمستوى الوظيفي (العمر، 2000)، وسنوات الخبرة (العتيبي، 1992؛ العمر، 1999؛ العديلي، 1986)، والمستوى التعليمي (العديلي، 1986)، والمستوى المالي (العديلي، 1986).

خلاصة القول في الدراسات السابقة: إنه توجد كثير من الدراسات التي تتناول الرضا الوظيفي في محيطنا العربي إضافة إلى بعض الدراسات الأخرى التي تناولت الذكاء الوجداني. وقد ربطت أغلب هذه الدراسات المستويات العليا للرضا الوظيفي بحسن العلاقات مع الآخرين، إضافة إلى الإحساس بالتقدير والاحترام، ولكنه لم توجد دراسات تطرقت للعلاقة المباشرة بين الرضا الوظيفي والذكاء الوجداني. لذلك، عند التأمل في أصل العلاقة بين الرضا الوظيفي والسعادة من جهة والذكاء الوجداني من جهة أخرى، نجد أن المستويات العليا من الذكاء الوجداني تُعنى بقدرة الأفراد على الوعي بمشاعرهم ومشاعر الآخرين إضافة إلى قدرتهم على ضبط انفعالاتهم الشخصية والتواصل الاجتماعي مع الآخرين. ووفقاً لهذه القدرات، خلص الباحثون إلى علاقتها الإيجابية مع الشعور بالرضا الوظيفي والسعادة في العمل بينما ترتبط النسب المتدنية منها بعدم الرضا الوظيفي والرغبة في اعتزال الوظيفة.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث ابتداء فيما يأتي: (1) قلة الدراسات العربية (نسبياً) التي تناولت مفهوم الذكاء الوجداني كما أن أغلب الدراسات التي طبقت في العالم العربي كانت ميالة نحو المفهوم الهجين للذكاء الوجداني. لذلك، جاء هذا البحث محاولة لتناول الذكاء الوجداني من حيث كونه سمة فارقة بين نموذج القدرة والنماذج

الهجينة. (2) على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، فإننا في حاجة إلى تجديد معلوماتنا حول رضا العاملين، وهذا ما أشار إليه البديوي (2006)، وقد تم شرحه بشكل مستفيض في قسم أهمية البحث. (3) كما أشارت الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي، إلى أن هناك كثيراً من التناقض فيما يخص الفروق بين الذكور والإناث أو العوامل ذات الأهمية الأكبر للارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي. لذلك، جاء هذا البحث محاولة لفك هذا التناقض. (4) وأخيراً، تكمن المشكلة الأساسية في عدم وجود دراسات عربية حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي في بيئة العمل، وذلك على مستوى العالم العربي. إضافة إلى ذلك، لم يتم التطرق إلى الإطار النظري لهذه العلاقة من قبل دراسات أخرى؛ مما يؤكد أصالة هذا البحث. لذلك، يهدف البحث إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية: هل تؤثر العوامل خارجية المنشأ (مثل العلاقات مع الآخرين) أكثر من العوامل داخلية المنشأ (مثل الاستقرار النفسي) على الرضا الوظيفي؟ وهل توجد فروق لمستويات الرضا الوظيفي والسعادة والذكاء الوجداني يمكن إيعازها إلى الجنس، والجنسية، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية؟ وهل توجد علاقة بين العاملين الذين يتسمون بذكاء وجداني أعلى وكونهم راضين وسعداء أكثر عن عملهم؟ هذه الأسئلة هي مناط هذا البحث ومداره.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يتطرق لموضوع بالغ الأهمية على مستوى المؤسسات، وهو الرضا الوظيفي. فعلى الرغم من أنه قد أشبع من ناحية البحث العلمي، فإن البديوي (2006) يعتقد أنه يجب على الباحثين – بين الفترة والأخرى – إعادة دراسة الرضا الوظيفي، فما يرضى عنه الموظف الآن قد لا يرضى عنه مستقبلاً، كما أن المعايير التي تؤثر وتتأثر بالرضا الوظيفي قد تتأثر أوتتغير بهذا التغير السريع في عصر التكنولوجيا الحالي. فكما أشار الجريد (2007)، فإن الرضا الوظيفي مؤشر لنجاح المنظمات ومدى فاعليتها في التعامل مع الموظفين. وقد أشار دحلان (2012) أيضاً إلى أن الأفراد الراضين عن وضعهم الوظيفي يعيشون حياة وظيفية أطول من غيرهم، كما أنهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً لذواتهم وأكثر قدرة على التكيف الاجتماعي والعكس صحيح. وأضاف الأغبري (2002) أهمية الرضا الوظيفي في كونه صمام الأمان للاستقرار النفسي والفكري للعاملين

في شتى المستويات الإدارية. من جانب آخر، أشار الحوسني (2013) إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وهو المحصلة النهائية التي ترغب جميع المؤسسات في الارتقاء بها. وأخيراً، يمكن تلخيص الأسباب التي تجعل من الرضا الوظيفي موضوعاً مهماً وقابلاً للتجديد، وهي: 1 – للرضا الوظيفي علاقة بطموح الموظفين وذلك بشكل إيجابي. 2 – توجد علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وكثرة الغياب عن العمل. 3 – قد يؤثر الرضا الوظيفي بشكل إيجابي على العلاقات الاجتماعية خارج العمل وخاصة الأسرة. 4 – تقلّ حوادث العمل لدى العاملين الذين يظهرون درجة عالية من الرضا الوظيفي. 5 – وأخيراً للرضا الوظيفي علاقة إيجابية مع الإنتاجية في العمل (البدراني، 2006).

من ناحية أخرى، لهذا البحث أهميته حول فهم العلاقة بين الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي؛ حيث إنه يمهد الطريق نحو دراسات أكثر عمقاً، من مثل العلاقة السببية بين هذه المتغيرات وكيفية تعزيز السعادة والرضا الوظيفي من خلال تقوية مستويات الذكاء الوجداني. فمن الممكن اعتباره خطوة أولية لدراسات تجريبية مستقبلية تهدف إلى الارتقاء بالرضا الوظيفي من خلال تعزيز الذكاء الوجداني.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من علاقة الذكاء الوجداني " وفقاً لمفهوم السمات" والسعادة والرضا الوظيفي في لدى عينة من العاملين في دولة الكويت. كما تهدف إلى معرفة العوامل الرئيسة التي تؤثر على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين. وأخيراً، تهدف الدراسة إلى معرفة التأثير في مستويات الرضا والسعادة الوظيفية والذكاء الوجداني، وهو ما يمكن إيعازه إلى العوامل الشخصية، من مثل الجنس، والجنسية، والمستوى الوظيفي، والحالة الاجتماعية.

فروض الدراسة:

وفقاً للإطار النظري والدراسات السابقة، صيغت الفروض الآتية:

1 – للعوامل خارجية المنشأ تأثير أكبر على مستويات الرضا الوظيفي، وذلك عند مقارنتها بتأثير العوامل داخلية المنشأ.

2 – توجد فروق بين مستويات كل من الذكاء الوجداني والسعادة والرضا

الوظيفي، يمكن إيعازها إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة بالجنس، والجنسية، والحالة الاجتماعية، والمستوى الوظيفي.

3 – توجد علاقة موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة والمكونات الإيجابية للسعادة من جهة أخرى.

4 – توجد علاقة سالبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة والمكونات السلبية للسعادة من جهة أخرى.

5 – توجد علاقة موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة وعناصر الرضا الوظيفي داخلية المنشأ من جهة أخرى.

6 – توجد علاقة موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة وعناصر الرضا الوظيفي خارجية المنشأ من جهة أخرى.

حدود الدراسة:

حددت هذه الدراسة وفقاً لحدود العينة المستخدمة وأدوات القياس. كما أنها حددت مكانياً بمؤسسة خاصة قائمة في دولة الكويت. تجدر الإشارة إلى أن البيانات قد جمعت في أثناء وقت العمل الرسمي للعاملين.

منهج البحث

استخدم المنهج الوصفي الارتباطي خلال هذا البحث، وحدد مدى ذكاء العاملين وجدانياً، إضافة إلى تحديد مستويات كل من السعادة والرضا الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال المشاركة في استبانة ورقية خلال وقت العمل. يهدف البحث إلى وصف مستويات المتغيرات السابقة إضافة إلى قياس الارتباط بين تلك المتغيرات.

إجراءات البحث:

العينة:

يمكن وصف عينة البحث بكونها عينة صدفة؛ حيث تمت المشاركة في البحث بناء على وجود العاملين ومدى فراغهم في اليوم الذي تمت زيارتهم فيه. وعند النظر من جانب أعم وأشمل، يمكن وصف المؤسسة التي وافقت على المشاركة بكونها عينة متاحة؛ حيث إنها المؤسسة التي وافقت مشكورة على المشاركة في هذا البحث مع تحفظها على ذكر اسمها وحتى نشاطها الخاص. لكن يمكننا وصفها بشكل عام

بأنها مؤسسة ذات نشاط مالي وذات نشاط اجتماعي (العلاقات العامة). إن هذا التحديد مهم؛ إذ إنه يعطينا تصوراً عاماً عن طبيعة العمل لدى عينة البحث. مجموع عدد المشاركين في هذه الدراسة هو 213 موظفاً (174 رجلاً و39 امرأة). راوحت أعمار العينة بين 24 و 57 عاماً، بمتوسط 37,23 عاماً، وانحراف معياري 7,73 أعوام، بينما كان متوسط خبرتهم في العمل 10,35 أعوام بانحراف معياري 6,02 أعوام، وقد راوحت خبرتهم بين السنة و 25 سنة. تجدر الإشارة إلى أن غالبية العاملين لديهم الشهادة الجامعية (45%)، بينما أشار 25% من العاملين إلى أنهم يمتلكون الشهادة الثانوية أو أقل منها، بينما أشار 6,6% منهم إلى أنهم يمتلكون شهادة الماجستير. إضافة إلى ذلك، يمكن تصنيف 20 مشاركاً بكونهم مديرين أو مساعدي مديرين في تلك المؤسسة، بينما يمكن تصنيف الآخرين على أنهم موظفون. كانت نسبة مشاركة الكويتيين 27% بينما كانت الغالبية العظمى من غير الكويتيين. وأخيراً، أشارت الغالبية العظمى إلى كونهم متزوجين (83,6%)، بينما أشارت البقية إلى كونهم عزاباً أو مطلقين أو أرامل.

الأدوات المستخدمة:

1 – الذكاء الوجداني:

استخدم مقياس لاو، ووونغ، وسونغ (Law, Wong & Song, 2002) Wong Ling Emotional Intelligence Scale (WLEIS) للذكاء الوجداني، وهو مقياس صمم وطبق في المجال المهني. قام الفلاح (Alfalah, 2015) بتعريب وتقنين اختبار WLEIS، وتوصل إلى أن التحليل العاملي للاختبار اختزل عوامل الذكاء الوجداني إلى ثلاثة عوامل فقط، هي: الوعي بمشاعر الذات، والوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال. يُقسم الذكاء الوجداني إلى ثلاثة عناصر رئيسة، هي: العنصر الأول يُعنى بالوعي بمشاعر الذات، ويتألف من 3 بنود. مثال على أحد البنود:" لدي معرفة جيدة عن سبب شعوري بشعور معين وذلك في أغلب الأحيان". العنصر الثاني يُعنى بالوعي بمشاعر الآخرين، ويتألف كذلك من 3 بنود. مثال على أحد البنود: "دائماً ما أعرف مشاعر أصدقائي من خلال سلوكهم". العنصر الثالث يُعنى بضبط الانفعالات، ويتألف من 4 بنود. مثال على أحد البنود: "لدي القدرة على ضبط انفعالاتي بحيث أستطيع التعامل مع الصعوبات بعقلانية". قام الفلاح (Alfalah, 2015) بالتأكد من التحليل العاملي لهذا المقياس ووجد أن هناك

3 عناصر تم استخلاصها، وهي: العنصر الأول يمثل الوعي بمشاعر الذات ويشكل نسبة 14,74% من نسبة التباين الكلي. العنصر الثاني يُعنى بالوعي بمشاعر الآخرين ويشكل نسبة 10,39% من التباين الكلي. العنصر الثالث "ضبط الانفعال" وقد شكل القيمة الكبرى من التباين الكلي وبقيمة 36,74%. وقد توصل الفلاح (Alfalah, 2015) أيضاً إلى أن معاملات ثبات الاختبار وصلت إلى 80. للمقياس ككل. وعند قياس ثبات كل عنصر على حدة، وجد أن ثبات الاختبار وفقاً لطريقة كرونباخ ألفا قد حقق ما يأتي: عنصر ضبط الانفعال حقق أعلى معامل ثبات (76.) بينما راوح عنصرا الوعي بالذات والوعي بالآخرين بين 63. و65.، وفيما يتعلق بالدراسة الحالية، فقد توصل الباحث إلى معاملات ثبات مقبولة لمقياس الوعي بمشاعر الذات، والوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعال، وهي 62.، 61.، و76. على التوالي. تجدر الإشارة إلى أن طريقة الإجابة عن هذا المقياس قد راوحت على مقياس مؤلف من 7 نقاط، مبتدؤه بكلمة أوافق بشدة ومنتهاه بلا أوافق بشدة.

2 – السعادة في العمل:

استخدم مقياس وار (Warr, 1990) The Job-Related Affect Scale، وذلك لقياس السعادة في العمل. قام الفلاح (Alfalah, 2015)، بترجمة المقياس إلى اللغة العربية؛ حيث إنه طلب من مجموعة مؤلفة من 3 أعضاء من قسم علم النفس بجامعة الكويت، وممن يجيدون اللغة العربية والإنجليزية ولديهم درجة الدكتوراه في علم النفس بترجمة الاختبار إلى اللغة العربية. بعد ذلك، قامت مجموعة أخرى بترجمة النسخة العربية إلى الإنجليزية. وعند المقارنة بين النسختين، لم يجد الفلاح فروقات تُذكر بين النسختين. يحتوي المقياس على 12 بنداً لقياس المؤثرات الإيجابية والسلبية في بيئة العمل. تضم المؤثرات الإيجابية بعدين، هما الشعور بالراحة (3 بنود) والشعور بالحماسة (3 بنود)، بينما تضم المؤثرات السلبية بعدين آخرين، هما الشعور بالقلق (3 بنود) والشعور بالكآبة (3 بنود). تم سؤال المتطوعين عن مدى تأثير وظيفتهم على المشاعر الأربعة السابقة خلال الشهر المنصرم. أشار الفلاح (Alfalah, 2013)، إلى أن معاملات الثبات، وفقاً لطريقة كرونباخ ألفا لمقياس القلق، الكآبة، الراحة، والحماسة، هي 76.، 73.، 64.، و74. على التوالي. إضافة إلى ذلك، خلص الباحث إلى أن معاملات الثبات في هذه الدراسة قريبة جداً من معاملات الثبات التي خلص إليها الفلاح (Alfalah, 2013)، وهي: 76.، 72.، 72.، و73. على

التوالي. جاءت طريقة الإجابة عن هذا المقياس من 5 نقاط مبتدئة بكلمة "أبداً" ومنتهية بكلمة "دائماً".

3 – الرضا الوظيفي:

من أهم مقاييس الرضا الوظيفي التي لاقت قبولاً بين أوساط الباحثين وفي مختلف الثقافات بسبب ارتفاع صدقها وثباتها مقياس وار، كوك، ووال للرضا الوظيفي (Stride, Wall & Catley, 2007) (Warr et al., 1979). كما هو الحال مع المقياس السابق، قام الفلاح (Alfalah, 2013)، بترجمة المقياس إلى اللغة العربية؛ حيث إنه طلب من مجموعة مؤلفة من 3 أعضاء من قسم علم النفس بجامعة الكويت وممن يجيدون اللغة العربية والإنجليزية، ولديهم درجة الدكتوراه في علم النفس بترجمة الاختبار إلى اللغة العربية. بعد ذلك، قامت مجموعة أخرى بترجمة النسخة العربية إلى الإنجليزية. وعند المقارنة بين النسختين، لم يجد الفلاح فروقات تُذكر بين النسختين. يحتوي هذا المقياس على 16 بنداً لقياس الرضا داخلي المنشأ (6 بنود) والرضا خارجي المنشأ (9 بنود). يتألف عنصر الرضا داخلي المنشأ من عدة بنود فرعية مثل مدى حرية عمل الموظفين، وتلقي الشكر والثناء عن العمل، ومقدار المسؤولية في العمل، والفرصة لاستخدام القدرات الشخصية في العمل، وفرص الارتقاء الوظيفي، ومدى الاهتمام باقتراحات الأفراد، وتنوع المهام الوظيفية. في مقابل ذلك، يتألف الرضا الوظيفي خارجي المنشأ من عدة بنود فرعية، من مثل زملاء العمل، والرئيس المباشر، والراتب الشهري، وفريق العمل، والعلاقات في العمل، وكيفية الإدارة، وساعات العمل، والشعور بالأمان الوظيفي، وظروف العمل الفيزيقية، من مثل الضوء والحرارة والسعة المكانية. تم سؤال المتطوعين عن مدى رضاهم عن البنود السابقة، وذلك بتقدير يبدأ من غير راض بشدة (1) إلى راض بشدة (7). توصل الباحثون إلى أن هذا المقياس يتميز بثبات عال بحسب معامل كرونباخ ألفا (.88) (Lawson, Noblet & Rodwell, 2009). أشار الفلاح (Alfalah, 2013)، كذلك إلى أن عنصري الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي يتميزون بثبات عال (.87 و.78 على التوالي). تتوافق الدراسة الحالية مع ما توصل إليه الفلاح (Alfalah, 2013)، بشأن معاملات كرونباخ ألفا، وتخلص إلى أن درجة ثبات الرضا داخلي المنشأ وخارجي المنشأ هي .85 و.78 على التوالي.

الإجراءات:

بعد أخذ الموافقة الرسمية على مشاركة المؤسسة المعنية في البحث، طُلب من الأفراد المشاركة وبشكل طوعي في البحث، وذلك خلال وقت العمل الرسمي. لذلك، قام بالاشتراك في هذا البحث من أحس بأن لديه وقتاً إضافياً لا يؤثر على أداء عمله في المؤسسة. سلمت الاستبانة للموظفين مباشرة من قبل الباحث شخصياً أو عن طريق سكرتير المؤسسة وليس عن طريق المدير المباشر؛ وذلك حرصاً على خصوصية البيانات للموظفين، وحتى لا يؤثر ذلك على إجاباتهم، خاصة ما يتعلق بعناصر الرضا الوظيفي التي قد تمس علاقتهم بمديريهم بشكل مباشر. إضافة إلى المقاييس السابقة، جمعت بعض البيانات العامة عن المشاركين، من مثل الجنس، والمسمى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، والجنسية.

جمع البيانات وتحليلها:

قام الباحث بجمع البيانات وإدخالها في حاسوبه الشخصي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أجريت التحاليل الإحصائية الآتية: المتوسط، الانحراف المعياري، معاملات ارتباط بيرسون، معاملات خط الانحدار، ومعامل كرونباخ الفا لحساب الاتساق الداخلي للاختبار. هذا، وقد اعتبرت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلاله $\alpha \leqslant 5,$.

النتائج:

افترضت الدراسة ما يأتي: (1) للعوامل خارجية المنشأ دور أكبر في تحديد مستويات الرضا الوظيفي، وذلك عند مقارنتها بالعوامل داخلية المنشأ. (2) توجد فروق بين مستويات الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي، التي يمكن إيعازها إلى المتغيرات الشخصية مثل الجنس، والجنسية، والحالة الاجتماعية، والمستوى الوظيفي. توجد علاقة إيجابية بين عناصر الذكاء الوجداني وعناصر السعادة والرضا الوظيفي، وذلك ضمن أربعة فروض مرتبة على النحو الآتي: (3) توجد علاقة موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة وعناصر السعادة الإيجابية من جهة أخرى. (4) توجد علاقة سالبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة وعناصر السعادة السلبية من جهة أخرى. (5) توجد علاقة موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة وعناصر الرضا الوظيفي داخلية المنشأ من جهة أخرى.

(6) توجد علاقة موجبة بين مكونات الذكاء الوجداني من جهة وعناصر الرضا الوظيفي خارجية المنشأ من جهة أخرى.

هل للعوامل خارجية المنشأ دور أكبر في تحديد مستويات الرضا الوظيفي، وذلك عند مقارنتها بالعوامل داخلية المنشأ؟ عند النظر إلى جدول (1)، وعند المقارنة بين عوامل الرضا الداخلي والخارجي، نجد أن العلاقة بين الزملاء في العمل تشكل المتوسط الأعلى (م= 5,82، ع= 1,01) بين جميع بنود مقياس الرضا الوظيفي، تليها العلاقة مع الرئيس المباشر (م= 5,74، ع= 1,37) وكلاهما من العوامل خارجية المنشأ. من جانب آخر، أشارت العينة إلى أن مقدار المسؤولية الملقاة على عاتق الموظف (م= 5,39، ع= 1,43) تعتبر الأهم بين عناصر الرضا داخلي المنشأ بينما فرص الترقية هي الأقل (م= 4,00، ع= 1,85). وعند تناول الرضا خارجي المنشأ، نجد أن العلاقة مع الزملاء هي الأعلى بينما الراتب الشهري كان الأقل (م= 4,40، ع= 1,89). يمكن تلخيص هذه النتائج بدعم الفرض الأول للبحث وبكون عينة العاملين في دولة الكويت يميلون إلى الرضا الوظيفي خارجي المنشأ عند مقارنته بالرضا داخلي المنشأ.

جدول (1)
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبنود الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي

البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عناصر الرضا داخلية المنشأ		
حرية اختيار طريقة العمل	5,22	1,53
الشكر والاهتمام عند أداء العمل	5,14	1,68
مقدار المسؤولية	5,39	1,43
فرصة استخدام القدرات الشخصية	4,89	1,73
فرصة الترقية في العمل	4,00	1,85
الاهتمام بالاقتراحات	4,76	1,61
تنوع المهام	4,98	1,59

تابع/ جدول (1)
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبنود الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي

البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عناصر الرضا خارجية المنشأ		
الزملاء في العمل	5,82	1,01
الرئيس المباشر	5,74	1,37
الراتب الشهري	4,40	1,89
العلاقات بين مختلف المستويات	5,27	1,30
كيفية إدارة العمل	4,89	1,64
ساعات العمل	4,61	1,83
الشعور بالأمان الوظيفي	4,83	1,80
ظروف العمل الفيزيقية	4,94	1,86

هل توجد فروق بين مستويات الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي، يمكن إيعازها إلى المتغيرات الشخصية، من مثل الجنس، والجنسية، والحالة الاجتماعية، والمستوى الوظيفي؟ يشير جدول (2) إلى وجود فروق جوهرية ودالة إحصائياً بين عينة البحث، وذلك على النحو الآتي: (1) تميل الإناث إلى الشعور بالراحة بشكل أكبر، وذلك عند مقارنتهن بالرجال (النساء: م= 3,82، ع=,67/ الرجال: م= 3,42، ع=,89)، وذلك عند مستوى دلالة .05. (2) تميل الإناث إلى كونهن راضيات عن عملهن بشكل أكبر عند مقارنتهن مع الرجال، وذلك في كل من الرضا داخلي المنشأ (النساء: م= 5,26، ع= 1,02/ الرجال: م= 4,82، ع= 1,22) (3) والرضا خارجي المنشأ (النساء: م= 5,38، ع= 1,04/ الرجال: م= 4,98، ع= 1,04) وذلك عند مستوى دلالة 05. . (4) أشارت النتائج إلى أن متوسط الذكاء الوجداني لغير الكويتيين أعلى عند مقارنته بالمتوسط الحسابي للذكاء الوجداني لدى الكويتيين (غير الكويتيين: م= 5,70، ع=,65/ الكويتيون: م= 5,50، ع=,55)، وذلك عند مستوى دلالة 01. . (5) يميل الكويتيون إلى الشعور بالراحة أكثر في بيئة العمل (غير الكويتيين: م= 3,33، ع=,91/ الكويتيون: م= 3,68، ع=,73)، وذلك عند

مستوى دلالة 50,. وعند مقارنة الحالة الاجتماعية لدى عينة البحث. (6) أشارت النتائج إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية، وذلك لكل من عنصر ضبط الانفعال، والراحة، والقلق؛ حيث يميل الشخص المتزوج إلى ضبط انفعالاته بشكل أفضل عند مقارنته بالأعزب (الأعزب: م= 5,26، ع= 1,09 / المتزوج: م= 5,56، ع= 85,) (7) كما أنه يشعر بالراحة بشكل أعلى (الأعزب: م= 3,04، ع = 94,/ المتزوج: م= 5,53، ع= 68.)، وذلك عند مستوى دلالة 05, . (8) يميل المتزوج إلى الشعور بالقلق بشكل أقل عند مقارنته بالشخص الأعزب (الأعزب: م= 2,90، ع= 99, / المتزوج: م= 2,48، ع= 1,01)، وذلك عند مستوى دلالة 01, . (9) أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين والمديرين وذلك لمقياس القلق، وقد كانت النتائج لصالح المديرين (الموظف: م= 2,60، ع= 1,01/ المدير: م= 2,10، ع= 58.)، وذلك عند مستوى دلالة 05,. وفي المجمل العام، دعم جزء كبير من الفرض الثاني للدراسة.

هل توجد علاقة إيجابية بين عناصر الذكاء الوجداني وعناصر السعادة والرضا الوظيفي؟ عند النظر إلى جدول (3) نجد أن عنصرين فقط من عناصر الذكاء الوجداني يرتبطان ارتباطاً دالاً إحصائياً وجوهرياً مع السعادة والرضا الوظيفي في العمل. ففي الفرض الثالث للبحث، افترضت الدراسة وجود علاقة بين عناصر الذكاء الوجداني والمؤثرات الإيجابية في العمل "الشعور بالحماسة والراحة". بناء على حساب معاملات خط الانحدار، نجد الآتي: هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ضبط الانفعال والشعور بالحماسة، Unstandardised Coefficients (β) = 19, ، ت (211) = 2,83 ، عند مستوى دلالة 05, ، وهذه العلاقة تمثل نسبة 3,2% من التباين في درجات مقياس الشعور بالحماسة. إضافة الى ذلك، تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الوعي بمشاعر الذات والشعور بالحماسة، (β) = 18,، ت (211) = 2,65، عند مستوى دلالة 05, ، وهذه العلاقة تمثل نسبة 2,8 % من التباين في درجات مقياس الشعور بالحماسة. بناء على هذه النتائج، من الممكن القول بوجود علاقة بين قدرتنا على الوعي بمشاعرنا الخاصة وقدرتنا على ضبط انفعالاتنا وشعورنا بالحماسة في بيئة العمل.

جدول (2)
المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع) وقيمة "ت" لمتغيرات الدراسة وعلاقتها بعناصر البحث

	الجنس					الجنسية					الحالة الاجتماعية					المسمى الوظيفي				
	ذكور		إناث		قيمة ت	كويتي		غير كويتي		قيمة ت	أعزب		متزوج		قيمة ت	موظف		مدير		قيمة ت
	م	ع	م	ع		م	ع	م	ع		م	ع	م	ع		م	ع	م	ع	
الذكاء الوجداني	5.65	.62	5.62	.63	.30	5.50	.55	5.70	.65	-1.98*	5.60	.63	5.65	.62	-.38	5.55	.64	5.68	.58	-.82
الوعي بمشاعر الذات	5.88	.72	5.83	.64	.57	5.76	.59	5.92	.76	-1.40	5.62	.79	5.91	.68	-1.59	5.70	.72	5.96	.63	-1.53
الوعي بمشاعر الآخرين	5.57	.80	5.61	.80	.72	5.43	.80	5.62	.76	-1.45	5.97	.68	5.53	.80	-1.89	5.51	.84	5.45	.69	.34
ضبط الانفعالات	5.54	.88	5.46	.90	.50	5.37	.81	5.58	.98	-1.43	5.26	1.09	5.56	.85	2.54**	5.45	.90	5.67	.85	-.99
الشعور بالراحة	3.42	.89	3.82	.67	.03**	3.68	.73	3.33	.91	2.51**	3.04	.94	3.53	.86	-2.57**	3.27	.87	3.61	.78	-1.61
الشعور بالحماس	3.84	.84	3.91	.75	.47	3.79	.78	3.92	.81	-.99	3.93	.81	3.84	.83	.51	3.69	.81	3.86	.79	-.87
الشعور بالقلق	2.53	1.00	2.41	1.05	.80	2.33	1	2.50	.96	1.03-	2.90	.99	2.48	1.01	1.91*	2.60	1.01	2.10	.85	2.11*
الشعور بالاكتئاب	2.01	.93	1.94	.95	.96	1.95	.90	1.93	.85	.12	2.25	1.04	.92	.06	1.30	2.05	.92	1.70	.77	1.59
الرضا الوظيفي	4.82	1.22	5.26	1.02	.13*	5.14	.97	4.97	1.09	1.01	5.13	.99	4.97	1.06	.76	4.99	.95	5.10	.96	-.79
الرضا الوظيفي داخلي المنشأ	4.82	1.22	5.26	1.02	.10*	5.06	.119	4.83	.125	1.10	5.08	.99	4.88	1.23	.22	4.84	1.12	5.06	1.26	-.13
الرضا الوظيفي خارجي المنشأ	4.98	1.04	5.38	.14	.15*	5.22	.88	5.06	1.05	.98	5.10	1.19	5.05	.99	.68	5.10	.90	5.13	.80	-.45

* دال إحصائياً عند مستوى 0,05 ، ** دال إحصائياً عند مستوى 0,01 بدلالة طرفين.

جدول (3)
معاملات خط الانحدار لجميع عناصر الدراسة الأساسية

البند	الوعي بمشاعر الذات			الوعي بمشاعر الآخرين			ضبط الانفعال			الذكاء الوجداني العام		
	β	SE B	B	β	SE B	B	β	SE B	B	β	SE B	B
الشعور بالراحة	.11	.08	.13	-.01	.07	-.01	.07	.06	.06	.06	.09	.09
الشعور بالحماسة	.18	.07	.21**	.05	.07	.05	.19	.06	.17**	.18	.08	.24**
الشعور بالقلق	-.16	.09	-.18*	-.01	.08	-.01	-.20	.07	-.23*	-.16	.11	-.26*
الشعور بالاكتئاب	-.16	.09	-.22*	.01	.08	.01	-.25	.07	-.27**	-.20	.10	-.30**
الرضا داخلي المنشأ	.11	.11	.19	.11	.10	.16	.26	.09	.35**	.22	.123	.44**
الرضا خارجي المنشأ	.10	.09	.15	.06	.08	.08	.25	.07	.28**	.20	.11	.33**
الرضا الوظيفي العام	.11	.10	.16	.08	.09	.11	.26	.07	.31**	.22	.11	.33**

* دال إحصائياً عند مستوى 0,05 ، ** دال إحصائياً عند مستوى 0,01 بدلالة طرفين.

أما ما يتعلق بالفرض الرابع من البحث، فقد افترضت الدراسة وجود علاقة سلبية ودالة إحصائياً بين عناصر الذكاء الوجداني والمؤثرات السلبية في العمل "الشعور بالقلق والكآبة". وكما الحال مع الفرض الثالث، خلصت النتائج إلى وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين عنصرين من عناصر الذكاء الوجداني (فقط) والشعور بالقلق، الوعي بمشاعر الذات: (β) = -,18 ، ت (211) = -1,93، عند مستوى دلالة 05.، ضبط الانفعال: (β) = -,23 ، ت (211) = -3,1، عند مستوى دلالة 01.، وهذه العلاقة تمثل نسبة 1,7% بالنسبة للوعي بمشاعر الذات و3,9% بالنسبة لضبط الانفعال، وذلك من قيمة التباين في درجات مقياس الشعور بالقلق. إضافة إلى ذلك، خلصت النتائج إلى وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين عنصرين من عناصر الذكاء الوجداني والشعور بالاكتئاب من جهة أخرى، الوعي بمشاعر الذات: (β) = -,16 ، ت (211) = -2,48، عند مستوى دلالة ,05 ، ضبط الانفعال: (β) = -,27 ، ت (211) = -3,87، عند مستوى دلالة ,01 ، وهذه

العلاقة تمثل نسبة 2,4% بالنسبة للوعي بمشاعر الذات و6,2% بالنسبة لضبط الانفعال وذلك من قيمة التباين في درجات مقياس الشعور بالاكتئاب. وبذلك، يمكننا القول بوجود علاقة دالة إحصائياً بين عنصرين فقط من عناصر الذكاء الوجداني والشعور بالقلق والاكتئاب في بيئة العمل.

افترضت الدراسة في الفرض الخامس وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين عناصر الذكاء الوجداني وعوامل الرضا الوظيفي داخلية المنشأ، وقد خلصت نتائج البحث إلى ما يأتي: وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين عنصر واحد من عناصر الذكاء الوجداني وهو ضبط الانفعال من جهة وبين عوامل الرضا داخلية المنشأ من جهة أخرى، β = ,35 ، ت (211) = 3,90، عند مستوى دلالة 01, ، وهذه العلاقة تمثل نسبة 6,3% من قيمة التباين في درجات مقياس عوامل الرضا داخلية المنشأ.

اختتمت هذه الدراسة بالفرض السادس، الذي ينص على وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين عناصر الذكاء الوجداني وعوامل الرضا الوظيفي خارجية المنشأ، وقد خلصت نتائج البحث إلى وجود علاقة واحدة فقط دالة إحصائياً وهي تعنى بضبط الانفعال، (β) = ,28 ، ت (211) = 3,75، عند مستوى دلالة 01,، وهذه العلاقة تمثل نسبة 5,8%، وذلك من قيمة التباين في درجات مقياس عوامل الرضا خارجية المنشأ.

ولتلخيص ما سبق، نجد ما يأتي: (1) العوامل الخارجية كان لها تأثير أكبر على مستويات الرضا الوظيفي. (2) توجد بعض الفروقات بين عناصر الدراسة، يمكن إيعازها للمتغيرات الشخصية. (3) عنصر ضبط الانفعال هو العنصر الوحيد الذي أظهر علاقة دالة إحصائياً مع جميع عناصر الدراسة باستثناء الشعور بالراحة، بينما خلصت النتائج إلى أن عنصر الوعي بمشاعر الذات اظهر علاقة دالة إحصائياً مع ثلاثة عناصر، هي: الشعور بالحماسة، والشعور بالقلق، والشعور بالاكتئاب. تجدر الإشارة إلى أن النتائج قد خلصت أيضاً إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين عنصر الوعي بمشاعر الآخرين وأي من عناصر الدراسة الأخرى.

المناقشة:

سعت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين مفهوم الذكاء الوجداني "مفهوم السمات" ومفهومي السعادة والرضا الوظيفي، وذلك لدى عينة من العاملين في دولة الكويت. وبناء عليه، طرح أربعة فروض للتحقق من هذه العلاقة. كما افترضت

الدراسة أن العوامل خارجية المنشأ لها دور أكبر في تحديد مستويات الرضا الوظيفي وذلك عند مقارنتها بالعوامل داخلية المنشأ، إضافة إلى افتراض وجود فروق بين مستويات الذكاء الوجداني والسعادة والرضا الوظيفي، يمكن إيعازها إلى المتغيرات الشخصية.

دار **الفرض الأول** حول السؤال الآتي: هل للعوامل خارجية المنشأ دور أكبر في تحديد مستويات الرضا الوظيفي وذلك عند مقارنتها بالعوامل داخلية المنشأ؟ أشارت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي للعاملين في دولة الكويت مدفوع بشكل أكبر من قبل العوامل خارجية المنشأ عند مقارنتها بالعوامل داخلية المنشأ. ومن أعلى العوامل خارجية المنشأ العلاقة مع زملاء العمل، يليه العلاقة مع المدير المباشر. هذا، وقد دعم الفلاح (Alfalah, 2013) هذه النتيجة واقترح أن العاملين في دولة الكويت لديهم ميل إلى أن يكون لديهم سلوك مواطنة تنظيمي مرتفع إضافة إلى علاقة متميزة مع المديرين المباشرين. وعند النظر إلى الدراسات السابقة، نجد أن دراسة الخليفات والملاحمة (2009) تؤكد أهمية العلاقات مع الزملاء في المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك دراسة البلادي (2011) في المملكة العربية السعودية ودراسة المشيخي (2012) في سلطنة عمان.

خلصت النتائج أيضاً إلى أن العاملين لديهم رضا أكثر تجاه المسؤولية الملقاة على عاتقهم في العمل، يليه نسبة حرية التعبير في العمل "كلاهما من العناصر داخلية المنشأ". يعتقد الباحث أن ارتفاع مستوى هذين البندين أحد أهم أسباب الشعور بالسعادة بشكل عام. فعندما يشعر العاملون بتساوي المسؤولية الملقاة على عاتقهم إضافة إلى شعورهم بالحرية إزاء سلوكهم الوظيفي أو حتى في طريقة تعبيرهم في بيئة العمل، فإن هذا يعزز من شعورهم بالراحة والحماسة في العمل. وقد خلص عبدالخالق (1982) إلى نتيجة مقاربة لهذه في البيئة الكويتية؛ حيث إن الإحساس بتقدير الآخرين والحرية والعدالة في العمل لها دور كبير في رفع الرضا الوظيفي، وكذلك الأمر مع العتيبي (1991) وفي البيئة الكويتية كذلك.

اللافت للنظر هنا هو تعلق العاملين بالعوامل خارجية المنشأ التي قد تكون أقل ثباتاً على المدى الطويل. لذلك، يجب أن تراعي المؤسسات تأثير العوامل الخارجية وكيفية تعزيز دور العوامل الداخلية في المقابل.

الفرض الثاني تناول الفروق بين مستويات الذكاء الوجداني والسعادة والرضا

الوظيفي، وهل يمكن إيعاز تلك الفروق إلى المتغيرات الشخصية، من مثل الجنس، والجنسية، والحالة الاجتماعية، والمستوى الوظيفي؟ خلصت النتائج إلى وجود فروق جوهرية ودالة إحصائياً بين الرجال والنساء فيما يخص الراحة في بيئة العمل ودرجة رضاهم عن الوظيفة. أشارت النتائج إلى ميل النساء نحو الشعور بالراحة والرضا بشكل أكبر تجاه أعمالهن عند مقارنتهن بالرجال. ولعل مما يساعدنا على تفسير هذه الفروقات كون بيئة العمل المشمولة في هذه الدراسة حريصة على إعطاء الخصوصية الكاملة لكلا الجنسين. بمعنى آخر، قامت المؤسسة مشكورة بفصل القطاع النسائي للعمل بمقر يختلف عن مقر الرجال؛ مما قد يوجد بيئة تبعث على الراحة والرضا بشكل أكبر لدى النساء. ولعل هناك دراسات أخرى، من مثل دراسة الشيزاوي (2009) في سلطنة عمان، ودراسة الشهري (2002) على موظفي الجمارك في المملكة العربية السعودية، ودراسة خليل وشرير (2008) على المعلمين في فلسطين لتتفق مع ما توصلت إليه هذه النتيجة من حيث كون مستويات الرضا الوظيفي لدى النساء أعلى من مستويات الرضا الوظيفي لدى الرجال.

كما أنه من البدهي أحياناً رؤية فروقات في الشعور بالراحة بين المواطنين والمقيمين في الوظائف الحكومية، ولكن قلما نجد هذا الفرق في القطاع الخاص! فقد أشارت النتائج إلى أن المواطنين العاملين في هذه المؤسسة (وهي ضمن القطاع الخاص) لديهم شعور أعلى بالراحة عند مقارنتهم بالمقيمين. ولعل مما يفسر هذا السبب وجود قانون دعم العمالة الوطنية الذي يقدم دعماً مالياً إضافياً للمواطنين، وذلك على عكس المقيمين؛ مما يجعل بيئة العمل أكثر راحة للمواطنين.

وعند مقارنة الحالة الاجتماعية بين العاملين، توصل الباحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوج والأعزب من حيث كون المتزوج يشعر بالراحة بشكل أكبر في بيئة العمل، كما أن مستوى الشعور بالقلق لديه أقل من الأعزب، وهو عكس ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة، من مثل دراسة العديلي (1986) في المملكة العربية السعودية، ودراسة أخرى حديثة (فلمبان، 2008). قد يرجع السبب في وجود فروق لصالح المتزوج إلى ما يحمله الزواج من معاني الاستقرار في البيت؛ مما يؤثر إيجابياً على حياة المتزوج المهنية أيضاً.

وأخيراً، أشارت النتائج إلى أن نسبة الشعور بالقلق لدى المديرين أقل عند مقارنتها بالشعور بالقلق لدى الموظفين. وقد يرجع السبب إلى كون المديرين لديهم

مساحة للعمل بحرية بشكل أكبر كما أن لديهم تحكماً ببيئة العمل بشكل أكبر إضافة إلى قربهم من مناطق اتخاذ القرار في المؤسسة. أما بالنسبة للفروقات بين المديرين والعاملين في مستويات الرضا الوظيفي، فلم توجد فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا يتناسب مع عدة دراسات سابقة (العمر: 2000؛ العتيبي، 1992؛ العمر، 1999؛ العديلي، 1986).

أما ما يخص **الفرض الثالث**، فقد تم دعمه نسبياً؛ حيث إن عنصر ضبط الانفعال وعنصر الوعي بمشاعر الذات قد ثبتت علاقتهما بالشعور بالحماسة في العمل. ولعل السبب في ذلك يرجع إلى مدى تأثير هذين العاملين على حفظ المصادر القيمة لدى العاملين، كما أشار بعض الباحثين (Baumeister, Gailliot, DeWall & Oaten, 2006). حيث تعمل هذه المصادر على تحقيق الأهداف في العمل، كما أنها تعمل على حفظ التوتر الناتج في العمل. على سبيل المثال، عندما يُطلب من موظف ما القيام بعدة مهام في وقت قصير، عادة ما يؤثر ذلك الطلب على تركيزه الذهني للقيام بهذه المهام في وقت قصير. وبمعنى آخر، سوف تزيد هذه المهام المتراكمة من تركيز الموظف نحو أداء المهمة؛ مما يجعله في حالة مزاجية قد تتسم بالتوتر والقلق. في هذا الموقف، عندما يملك الموظف القدرة على الوعي بمشاعره الخاصة والقدرة على إدارتها فإنه سوف يدرك أن أداء هذه المهام يجب أن لا يرتبط بإظهار مشاعره السلبية، وذلك كطريقة للتنفيس عن ضغط العمل. بل على العكس تماماً، سوف يدرك هذا الموظف أن وعيه الذاتي وقدرته على ضبط انفعالاته سوف يزيدان من شعوره بالحماسة نحو الانتهاء بالوقت المحدد. من جانب آخر، يمكن أن تؤثر عناصر الذكاء الوجداني على بث الشعور بالحماسة عن طريق تأثيرها على تواصل العاملين الاجتماعي (CÕté, 2005). فقد أشار كوت إلى أن سلوك العاملين يتأثر بسلوك العملاء بشكل عام وسلوك العملاء يتأثر في المقام الأول بسلوك الموظفين وقدرتهم على ضبط انفعالاتهم وإظهار المشاعر الإيجابية. يأمل الباحث في المستقبل أن يقوم بدراسة تجريبية لقياس مدى تأثير تعزيز الذكاء الوجداني على المؤثرات الإيجابية في العمل، وهو ما من شأنه زيادة السعادة في العمل. كما أنه يأمل أن تتم دراسة أسباب عدم وجود علاقة بين الوعي بمشاعر الآخرين والشعور بالراحة والسعادة في العمل.

أما ما يتعلق **بالفرض الرابع** من البحث، فقد دعمت النتائج هذا الفرض، وذلك بإثبات وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الوعي بمشاعر الذات وضبط الانفعال

من جهة وبين الشعور بالقلق والشعور بالاكتئاب من جهة أخرى. ولعل الباحث في مجال الرضا الوظيفي يجد ما يدلل على نتائج هذه الدراسة. فقد توصل بعض الباحثين إلى أن إظهار المشاعر السلبية في مجال العمل – وهي غالباً ما تنشأ بسبب ضعف القدرة على ضبط الانفعال وقلة الوعي بمشاعر الذات – ترتبط ارتباطاً جوهرياً مع قلة الرضا الوظيفي (Liu, Prati, Perrewe & Brymer, 2010). إضافة إلى ذلك، يرى آخرون أن المشاعر السلبية المصاحبة لضعف إدارة الانفعالات أو قلة الوعي بحقيقة المشاعر الداخلية غالباً ما تؤدي إلى تنفير الأفراد من صاحب هذا السلوك (Furr & Funder, 1998)، وهو ما يؤدي في النهاية إلى شعور الفرد بالكآبة والقلق، وذلك من جراء عدم قدرته على تكوين صداقات في بيئة العمل. وفي تفسير ثالث للعلاقة السابقة، يرى البعض أن بناء العلاقات في العمل يشكل تحدياً لدى كثير من الأفراد (Ct & Morgan, 2002). وبناء عليه، عندما ينخفض معدل الذكاء الوجداني لدى بعض الأفراد، فإنهم يكونون عرضة لتكوين تحديات اجتماعية أكثر مما قد يؤدي إلى الشعور بالقلق والكآبة الناجمين عن التحديات الاجتماعية. وفي مجمل القول، فإن الذكاء الوجداني يؤدي دوراً رئيساً في تعزيز المؤثرات الإيجابية وتقليص المؤثرات السلبية في العمل؛ مما يزيد من نسبة السعادة في بيئة العمل. تجدر الإشارة إلى ضرورة قياس الأبعاد الأخرى لمفهوم السعادة في العمل حتى نصل إلى فهم أعمق حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والسعادة في العمل، أضف إلى ذلك الحاجة إلى دراسة تجريبية طولية لقياس العلاقة السابقة ومدى تأثرها بالزمن.

أما **الفرض الخامس**، فقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ضبط الانفعال (فقط) من جهة وبين عوامل الرضا داخلية المنشأ من جهة أخرى. وبمعنى آخر، عندما يكون للأفراد القدرة على ضبط انفعالاتهم الشخصية، فإنهم يميلون إلى الرضا عن العوامل الداخلية الوظيفية، من مثل حرية التعبير ومقدار المسؤولية الملقاة على عاتقهم. وفي دراسة أخرى تجريبية وطولية حديثة حول ضبط الانفعال وأثره على بيئة العمل، توصل الفلاح (Alfalah, 2013) إلى أنه كلما زاد اهتمام وتقدير العاملين لرضاهم الوظيفي زادت قدرتهم على ضبط انفعالاتهم الشخصية وزاد ولاؤهم التنظيمي للمؤسسة التي يعملون بها.

ختاماً، خلصت النتائج في الفرض السادس إلى وجود علاقة بين ضبط الانفعال والرضا الوظيفي خارجي المنشأ. وفي الدراسة نفسها التي ذكرت سابقاً حول ضبط

الانفعال وأثره على بيئة العمل، خلص الفلاح (Alfalah, 2013) إلى أنه كلما زاد اهتمام العاملين وتقديرهم لرضاهم الوظيفي زادت قدرتهم على ضبط انفعالات من حولهم، إضافة إلى علو سمعتهم الوظيفية وشعورهم بالسعادة في العمل. وفي سياق آخر، يرى بعض الباحثين أن الذكاء الوجداني يرتبط بالتغذية الاجتماعية الراجعة. فعلى سبيل المثال، عندما يبتسم أحد العاملين وسيلة منه لضبط مشاعر العملاء أو للتعبير عن الروح الإيجابية في العمل، فإن هذا السلوك يعزز من التغذية الإيجابية الراجعة من العملاء أو حتى الزملاء. ولذلك، وجد بعض الباحثين أن الأفراد الذين يظهرون مشاعرهم الإيجابية لديهم ميل إلى أن يكونوا اجتماعيين أكثر من غيرهم (Fredrickson, 2001). بناء على ما سبق، أولئك الأفراد الذين يتمتعون بذكاء وجداني أعلى سوف يُنظر إليهم على أنهم متميزون اجتماعياً ويمكن الوثوق بهم؛ مما يؤدي إلى ارتفاع رضا هؤلاء الأفراد عن البيئة الوظيفية التي حولهم وسوف يزيد ذلك من سعادتهم في العمل (Staw, Sutton & Pelled, 1994).

وفي نهاية هذا البحث، تبين لنا كيف أنه على الرغم من كثرة التطرق إلى موضوع الرضا الوظيفي من قبل الباحثين فإن دراسته بين الحين والآخر – كما أشار البديوي (2006) – له ميزته من حيث تطور العوامل المؤثرة في بيئة العمل، وهذا ما اتضح للقارئ في هذا البحث خاصة فيما يتعلق بارتفاع معدل الرضا الوظيفي لدى النساء أكثر من الرجال، وذلك بعكس ما توصل إليه العديلي (1986) في دولة الكويت سابقاً. كما أن أهمية هذا البحث تجلت بشكل واضح عند رؤية أن عوامل الرضا خارجية المنشأ هي العوامل الأهم لدى أغلب العاملين، وهذا أمر يدعو للانتباه والحذر. إن العوامل داخلية المنشأ هي الأصل الذي يبقي الموظف فعالاً في بيئة عمله على المدى البعيد، وهذا ما تتمناه كل مؤسسة. لذلك، حري بالمؤسسات التركيز على عوامل الرضا الداخلي وتعزيزها، قدر الإمكان. ولمساعدتها على هذا الهدف السامي، جاء البحث ليتوج ذلك من خلال دراسة علاقة الذكاء الوجداني بالرضا الوظيفي والسعادة. فقد جاءت نتائج هذا البحث متسلسلة؛ من حيث إنها ابتدأت بالعوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي، ثم مروراً بتأثر ذلك بالفروق الفردية، وختام ذلك بتأصيل أهمية الرضا الوظيفي وإيجاد فكرة الربط بين الرضا الوظيفي والسعادة من جهة والذكاء الوجداني من جهة أخرى؛ ليفتح باباً جديداً للباحثين في المستقبل على مستوى وطننا العربي والإسلامي. كما نأمل أن يكون هذا البحث قد أسهم في تأييد مدى أهمية الذكاء الوجداني في المؤسسات الحديثة،

خاصة أن هذا المفهوم مازال غريباً على كثير من المؤسسات في وطننا العربي. يسر الباحث أن يقدم نسخة من مقياس الذكاء الوجداني ومقياسي السعادة والرضا الوظيفي لمن أراد ذلك من الباحثين؛ وذلك عن طريق التواصل المباشر مع الباحث بالبريد الإلكتروني المرفق.

المراجع :

الأغبري، عبد الصمد. (2002). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية (دراسة ميدانية). **مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية.** 109: 169– 197.

البدراني، بدر. (2007). قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

البديوي، محمود. (2007). الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة. **مجلة عالم السعودية.** http://pr.sv.net/SVW/2006/November2006/page00048.htm

البلادي، صالح. (2011). الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الجريد، عارف ماطل. (2007). التحفيز ودوره في تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف. (رسالة ماجستر غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الحوسني، موزة عبدالله. (2013). أبعاد التمكن الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نزوى، سلطنة عمان.

الخضر، عثمان. (2006). تصميم مقياس عربي للذكاء الوجداني والتحقق من خصائصه السيكومترية وارتباطاته. **دراسات نفسية**، 16(2): 259–289.

الخليفات، عبد الفتاح؛ الملاحمة، منى. (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية. **مجلة جامعة دمشق.** 25(443): 289–340.

خليل، جواد محمد؛ شرير، عزيزعبدالله. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين. **مجلة الجامعة الإسلامية**، 1(6): 683–711.

دحلان، خالد إدريس. (2012). أثر التغير على مستوى رضا العاملين بشركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

الديدي، رشا. (2005). الذكاء الانفعالي وعلاقته باضطرابات الشخصية لدى عينة من دارسي علم النفس. **مجلة علم النفس المعاصر**، 1(1): 69–112.

الشهري، علي. (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية: دراسة تطبيقية لموظفي جمارك

منطقة الرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الشيزاوي، رقية محمد. (2008). أنماط القيادة التربوية السائدة في مدارس التعليم الأساسي للصفوف (بسلطنة عمان وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الخليجية، البحرين.

عبدالخالق، ناصف. (1982). الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل. **مجلة العلوم الاجتماعية**، 3: 73– 106.

العتيبي، آدم. (1991). الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت: دراسة استطلاعية مقارنة. **مجلة معهد الإدارة العامة.** 69: 31– 62.

العتيبي، آدم. (1992). علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت. **مجلة معهد الإدارة العامة.** 76: 91– 122.

العدلي، ناصر. (1986). دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية: بحث ميداني. **معهد الإدارة العامة**، الرياض، المملكة العربية السعودية.

العمر، فؤاد. (1999). نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية. **مجلة معهد الإدارة العامة.** 39: 119– 161.

العمر، فؤاد. (2000). الرضا الوظيفي في الهيئات العامة في دولة الكويت: دراسة استطلاعية مقارنة. **دورية الإداري**. 22 (83): 51– 90.

الفلاح، عبدالرحمن. (2015). دراسة الذكاء الوجداني في علاقته بالتكيفية والفاعلية الإيجابية في أداء مهام العمل بالمؤسسات غير الربحية. **مجلة العلوم الاجتماعية**، 43 (1): 1– 47.

فلمبان، إيناس. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية.

المسلم، بسامة. (1993). الرضا الوظيفي لدى القوة الوطنية العاملة في الكويت. مطبوعات جامعة الكويت، الكويت.

المشعان، عويد. (1993). **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني**. الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.

المشيخي، أحمد. (2012). الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نزوى، سلطنة عمان.

Alfalah, A. (2009). *The relationship between emotional intelligence and job performance*. (Unpublished master thesis). The University of Sheffield, United Kingdom.

Alfalah, A. (2013). *The impact of emotion regulation on job outcomes*. (Unpublished doctoral thesis). The University of Sheffield, United Kingdom.

Bar-On, R. (1997). *The emotional intelligence inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.

Bar-On, R. (2001). Emotional intelligence and self-actualization. In J. P. F. J. Ciarrochi, & J.D. Mayer (Ed.), *Emotional intelligence in every day life: A scientific inquiry* (pp. 82-97). Philadelphia, PA: Psychology Press.

Baumeister, R. F., Gailliot, M., DeWall, C. N., & Oaten, M. (2006). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success, and how depletion moderates the effects of traits on behavior. *Journal of Personality*, 74(6), 1773-1801.

Becker, T. (2003). Is emotional intelligence a viable concept? *Academy of Management Review, 28*(2), 192-195.

Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2001). Organizational behavior: affect in the workplace. *Annual Review of Psychology, 53*, 279-307.

Brody, N. (2004). What cognitive intelligence is and what emotional intelligence is not. *Psychological Inquiry, 15*(3), 234-238.

Cartwright, S., & Pappas, C. (2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace. *International Journal of Management Reviews*, 10(2), 149-171.

Ciarrochi, J., & Scott, G. (2006). The link between emotional competence and well-being: A longitudinal study. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34, 231-243.

Cook, J. D., Hcpworth, S. J., Wall, T. D., & Warr, P. B. (1981). *The experience of work*. London: Academic Press.

Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. New York: Grosset / Putnam.

Côté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review, 30*, 509-530.

Côté, S., & Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior, 23*(8), 947-962.

Dachlan, R. (2008). Subjective well being on young adult and relatedness to emotional intelligence, optimism and sell esteem. *International Journal of Psychology, 43*(3-4), 267-267.

Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence: A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15, 341-372.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology - The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.

Frese, M., & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology: A German approach. In H. C. Triandis, M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook on Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 4): Palo Alto, CA: Consulting Press.

Furr, R. M., & Funder, D. C. (1998). A multimodal analysis of personal negativity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1580-1591.

Gehm, T. L., & Scherer, K. R. (1988). Factors determining the dimensions of subjective emotional space. In K. R. Scherer (Ed.), *Facets of emotion* (pp. 99-113). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.

Graves, M. L. (2000). Emotional intelligence, general intelligence, and personality: Assessing the construct validity of and emotional intelligence test using structural equation modeling. *Unpublished doctoral dissertation, California School of Professional Psychology, San Diego*.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review, 46*(1), 53-62.

Institute, G. (2002). *Giving USA*. Indianapolis, IN.

Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54-78.

Lang, P. J. (1995). The emotion probe - studies of motivation and attention. *American Psychologist, 50*(5), 372-385.

Law, K. S., Wong, C. S., Huang, G. H., & Li, X. X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), 51-69.

Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.

Lawson, K. J., Noblet, A. J., & Rodwell, J. J. (2009). Promoting employee wellbeing: The relevance of work characteristics and organizational justice. *Health Promotion International*, 24(3), 223-233.

Liu, Y., Prati, L., Perrewe, P., & Brymer, R. (2010). Individual differences in emotion regulation, emotional experiences at work, and work-related outcomes: A two-study investigation. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(6), 1525-1538.

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.

Magnavita, N., Fileni, A., Magnavita, L., Mammi, F., Roccia, K., De Matteis, B., et al. (2007). Job satisfaction. Use of the job satisfaction scale (JSS). *G Ital Med Lav Ergon*, 29 (3 Suppl), 655-657.

Makikangas, A., Feldt, T., & Kinnunen, U. (2007). Warr's scale of job-related affective well-being: A longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics. *Work and Stress,* 21(3), 197-219.

Malterer, M. B., Glass, S. J., & Newman, J. P. (2008). Psychopathy and trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 735-745.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence, 27*(4), 267-298.

Mirvis, P. H., & Lawler, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Occupational Behaviour*, 5, 197-212.

Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263.

Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality & Individual Differences*, 47(1), 36-41.

Ohman, A. (2002). Automaticity and the amygdala: Nonconscious responses to emotional faces. *Current Directions in Psychological Science*, 11, 62-66.

Palmer, B., Donaldson, C., & Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1091-1100.

Parker, J. D. A., Summerfeldt, L. J., Hogan, M. J., & Majeski, S. A. (2004). Emotional intelligence and academic success: Examining the transition from high school to university. *Personality & Individual Differences*, 36(1), 163-172.

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality & Individual Differences*, 29(2), 313-320.

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journalof Personality*, 15, 425-448.

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273-289.

Pharoah, C. (2005). *Charity trends 2005*. London: Charities Aid Foundation.

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological wellbeing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.

Ryff, C. D. (1995). Psychological wellbeing in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, 4(4), 99-104.

Schmutte, P. S., & Ryff, C. D. (1997). Personality and wellbeing: what is the connection? *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 549-559.

Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress & Health*, 18(2), 63-68.

Staw, B. M., Sutton, R. I., & Pelled, L. H. (1994). Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace. *Organization Science*, 5, 51-71.

Stride, C. B., Wall, T. D., & Catley, N. (2007). *Measures of job satisfaction, organisational commitment, mental health and job-related well-being: A benchmarking manual* (2nd ed.): Wiley.

Sy, T., Tram, S., & O'hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional

intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 461-473.

Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Oxford University Press.

Warr, P. B. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.

Warr, P. B. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work & Stress*, 8, 84-97.

Warr, P. B., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148.

Wong, C. S., Law, K. S., & wong, P. M. (2004). Development and validation of a forced choice emotional intilligence measure for Chinese respondents in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 21, 535-559.

قدم في: إبريل 2016
أجيز في: يوليو 2017