

**مدى توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس لتحقيق التنمية المهنية في تعليم العنصر البشري
كأحد مقومات النظام الحاسبي
(دراسة ميدانية على المعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي)**

أ.عبدالسلام محمد عمر البريكي - كلية الاقتصاد- جامعة بنغازي.

الملخص

تحرّرت الدراسة عن مدى توظيف أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي، لذكائهم العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، إدارة الانفعالات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية) لتحقيق التنمية المهنية في التعليم، وقد بينت النتائج ارتفاع الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة، كما تبين من النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة ترجع للنوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، التخصص العلمي، ومدة الخبرة، وتم تقديم مجموعة من التوصيات من أهمها: توعية أعضاء هيئة التدريس بأهمية الذكاء العاطفي والعمل على تدريبهم لإثراء معرفتهم، الاستعانة بخبراء علم النفس لتعزيز رفع الصحة النفسية للطلاب وتقوية عمل الذاكرة العاملة، دراسة العوامل المسببة لنوبات الغضب، والتعرف على كيفية كبحها والتعامل معها من قبل المحيطين، وإنشاء مراكز تهتم بتوجيه أعضاء هيئة التدريس لدعم أدائهم، ومراكز تهتم بالصحة النفسية للطلاب للتعرف على انفعالاتهم وما يعيق تحصيلهم العلمي، بالإضافة إلى اقتراح مجموعة دراسات مستقبلية تهتم بكيفية تطوير طرق تدريس المهارات الحاسوبية الفنية وتعزيزها بالمهارات الناعمة كالتواصل الفعال، والعمل تحت الضغط وحل المشاكل بمرونة.

المصطلحات الرئيسية: الذكاء العاطفي - المحاسبة عن الذكاء العاطفي - التنمية المهنية.

Abstract

This study investigated the extent to which faculty members employ their emotional intelligence to achieve professional development in education at the Institute of Financial and Managerial Sciences. The study, moreover, discerned differences in employing emotional intelligence across gender, marital status, area of discipline, and experience. The research instrument used was a questionnaire developed from a review of the Literature, and it consisted of 34 questions that determined the level of emotional intelligence. The findings revealed that faculty members were highly emotionally intelligent and concluded that no significant differences were observed in employing emotional intelligence across gender, marital status, area of discipline, and experience. The paper concludes with suggestions for enhancing faculty members' awareness of emotional intelligence, establishing centers for effective communication with students to identify what hinders their academic achievement, and directions for further research.

Key words: Emotional Intelligence, Accounting for E.I, Professional development.

أولاً. الإطار العام للدراسة

1-1. المقدمة

يتمثل الهدف الأسمى للجامعات والمعاهد في إثراء المعرفة وإعداد كوادر مؤهلة تأهيلاً علمياً وفنياً في مختلف المجالات من خلال تقديم أفضل المعارف النظرية والعملية، حيث تتميز هذه المؤسسات بتنوع تخصصاتها وبرامجها التعليمية ومراحلها الدراسية ابتداءً من مرحلة الدبلوم ثم البكالوريوس مروراً بالمجستير وانهاءً بمرحلة الدكتوراة، أو بمعنى آخر تعلم المهارات الفنية التخصصية، وهنا يتوقف إتمام كل مرحلة على مدى نجاح الطالب أكاديمياً وعلى مدى إنجازه لكافة المتطلبات الخاصة بكل مرحلة من تعليم وتدريب، ويلتحق المتفوقون في العادة بهذه المؤسسات لحمل رسالة التعليم والمساهمة في إعداد غيرهم من الأجيال وترحيل المعارف النظرية والعملية وتحقيق النمو التعليمي.

فيعد التعليم أعظم رسالة بعد رسالة الأنبياء الذي يجب أن يجمع بين المنهجية العلمية الصحيحة وبين الأخلاق والقيم، فعضو هيئة التدريس الذي يعتبر حجر الأساس في العملية التعليمية يحتاج إلى تطوير إمكانياته وأدواته وأساليبه بالإضافة إلى سلوكياته، بما يواءم تقدمه العلمي بل وبجاجة إلى ضبط انفعالاته، نظراً لإطلاقه على أجيال وبالتالي سيكون لردود أفعاله وتصرفاته انعكاسات في مראה المستقبل والمتمثلة فيمن سيحمل الراية من بعده، أي أن عضو هيئة التدريس لدية مهارات وقدرات تمكنه من زرع بذور الوعي بالانفعالات وضبطها وفن التعامل مع الغير وتنميتها في طلابه.

وهنا يبرز موضوع الدراسة فالغاية الأهم تكمن في بيان مدى توظيف عضو هيئة التدريس لذكائه العاطفي في العملية التعليمية لتحقيق التنمية المهنية، لذلك فقد تضمنت الدراسة على أربعة مباحث تناول المبحث الأول الإطار العام والثاني الإطار النظري والثالث الجانب الميداني واختتمت الدراسة بالمبحث الرابع الذي تناول عرض الاستنتاجات والتوصيات.

1-2 . مشكلة الدراسة

أسهمت متغيرات الدراسة في التقصي عن مدى تمتع عضو هيئة التدريس بمهارات الذكاء العاطفي، وعن قدرته على توجيه الطلاب وممارسة التأثير عليهم وعلى زملاء المهنة لدعمهم للوصول إلى النجاح، فكثيراً ما تشتد وتيرة الجدال داخل الحرم الجامعي وتتأزم لتصل إلى الشجار أمام الطلاب وهذا يسئ لمكانة عضو هيئة التدريس باعتباره قدوة للطلاب، ومن هنا تبرز معضلة الدراسة على المستوى النظري من حيث:- تعدد المقررات الدراسية في مرحلتي البكالوريوس والمجستير في مجال الدراسات الاقتصادية بصفة عامة في ليبيا، التي يمكن وصفها بالثرثاء الأكاديمي ولكنها تقتصر على الجوانب العلمية والنظرية الملموسة أي تعليم المهارات الفنية التخصصية، بل ويتوفر دور الإشراف الأكاديمي ولكنه يقتصر على تقديم النصائح المعرفية عن المقررات الدراسية من واقع الخبرة السابقة ولا يوجد ما يتم تقديمه على صعيد المهارات غير ملموسة، فالجدال هنا حول إنعدام تعليم مهارات ذكاء العلاقات التجارية ودورها الفعال في تحقيق النجاح المهني وبناء علاقات حميمة واستثمارها في الأجيال القادمة، أما على صعيد المشكلة الميدانية فالدراسة تُسلط الضوء على الذكاء العاطفي وأبعاده ودوره في تحقيق التنمية والنجاح المهني لأعضاء هيئة التدريس بصفة عامة ومعلمي المحاسبة بصفة خاصة.

فستضح مشكلة الدراسة بصورة أساسية من خلال التساؤلين الآتيين:

■ التساؤل الأول: ما مدى توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس لتحقيق التنمية المهنية في

التعليم؟ ويشق منه التساؤلات التالية:

1. ما هو الذكاء العاطفي، وما هي مهارته، وكيف يتم قياسه؟

2. هل يمكن تنمية مهارات الذكاء العاطفي؟
3. ما هي علاقة الذكاء العاطفي بالتنمية المهنية؟
4. ما هي علاقة الذكاء العاطفي بالمحاسبة والتعليم المحاسبي؟
5. ما هي الأصول العاطفية والإلتزامات العاطفية؟

■ **النسأول الثاني:** هل توجد اختلافات ذات دلالة احصائية في متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول توظيف الذكاء العاطفي، من قبل أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية ترجع لبعض الخصائص الشخصية والاجتماعية والتخصصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، التخصص العلمي، مدة الخبرة)؟

1-3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات المدروسة لا سيما في موضوع الذكاء العاطفي التي تلعب دوراً مهماً في تحقيق التنمية المهنية والتعليمية، من خلال تقويم العنصر البشري واستثمار علاقات ودية بغيره وتحقيق وفاق وتفاهم وظيفي، فالنظام المحاسبي جزء من نظام المعلومات الذي يوصف بأنه نظام صناعي مفتوح معقد واحتمالي، وبالتالي فالنظام المحاسبي التعليمي الذي يختص بتكوين كفاءات محاسبية بشرية، التي تعتبر أحد المقومات الرئيسية للنظام المحاسبي هو أيضاً نظام صناعي من صنع الإنسان، باستخدام الموارد ومفتوح فهو يؤثر ويتأثر بالبيئة التي يعمل فيها، عليه يمكن توضيح أهمية الدراسة بجانبين: - **الجانب النظري** من خلال عرض تأطير نظري عن الذكاء العاطفي وانعكاساته في تحقيق التنمية المهنية والبشرية، وأبرز ما توصل إليه الباحثون في هذا المجال وعرضه من خلال جملة من المحاور المهمة.

أما **الجانب الميداني** فتركز الدراسة على العنصر البشري بأعباءه أحد مقومات النظام المحاسبي، الذي يجب أن تتعدى مهارته إعداد الحسابات والقوائم المالية ومراجعتها، واتخاذ القرارات وتقديم الاستشارات المالية، وتطوير الأداء المالي وتصميم النظم المحاسبية وتطويرها، لتشمل كيفية قياس الذكاء العاطفي وتنمية قدراته ومهارته المتعلقة بالوعي بالذات وإدارة الانفعالات وممارسة التحفيز الذاتي لتحقيق التفوق والإبداع، وقراءة عواطف الآخرين والاستجابة لها، ومهارات تطويع الآخرين والفوز بنتجتهم والتأثير فيهم، فضلاً عن فتح آفاق جديدة أمام الباحثين لإجراء المزيد من الأبحاث في مجال الذكاء العاطفي الذي يعتبر أحد الأصول غير الملموسة.

1-4. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:

التعرف على التنمية المهنية ومبادئها وأهدافها ومجالاتها ومعوقاتها.

التعرف على مفهوم الذكاء وأنواعه.

التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته وأهدافه وأبعاده وخطوات تطويره وتنميته.

1. التعرف على صلة الذكاء العاطفي بالتنمية المهنية والبشرية.
2. التعرف على علاقة الذكاء العاطفي بالحاسبة والتعليم المحاسبي.
3. التعرف على كيفية قياس الذكاء العاطفي وبيان فروقات توظيفية بين أفراد العينة.

1-5. فرضيات الدراسة

تقوم الدراسة على الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الرئيسية الأولى: تدني توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية، ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:
 1. تدني مهارات وقدرات الوعي بالذات.
 2. تدني مهارات وقدرات إدارة الذات.
 3. تدني مهارات وقدرات تحفيز الذات.
 4. تدني مهارات وقدرات التعاطف مع الغير.
 5. تدني المهارات والقدرات الاجتماعية.
- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية، ترجع لبعض العوامل الشخصية والاجتماعية والتخصصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، التخصص، ومدة الخبرة).

1-6. مجتمع وعينة الدراسة

سعيًا لتحقيق أهداف الدراسة ولتطبيق الجانب الميداني فقد تم اختيار المعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية، نظراً لكونه خرج دفعات متعددة من الطلاب في ظل اعتماد وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، فتم اختيار عينة وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan) تتكون من 56 عضواً من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية من مختلف الأقسام العلمية من أصل 65 عضواً حسب جدول المواد المعروضة لدى رؤساء الأقسام العلمية، وحسب كشف مكتب شؤون أعضاء هيئة التدريس.

1-7. منهجية الدراسة

بالنظر لموضوع الدراسة وأهدافها وطبيعة متغيراتها التي تعد حجر الأساس في اختيار المنهج الملائم فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على أساس الوصف المنظم والدقيق للمعلومات عن ظاهرة معينة، والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات وتفسيرها واستخلاص دلالاتها، والوصول إلى نتائج تساعد على فهم الواقع، فالدراسة تستند إلى قائمة الاستبانة لجمع البيانات لغرض قياس الذكاء العاطفي وأبعاده، أما عن الأساليب الإحصائية الاختبارية المستخدمة فقد تم استخدام الاختبارات المعلمية وتحديداً اختبار (T) لعينة واحدة، فقد تبين من خلال اختبار (كالمجروف سميرنوف) أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث كانت القيم الاحتمالية لأبعاد الذكاء العاطفي أكبر من 5%.

8-1. أدوات الدراسة

تتمثل أدوات الدراسة في المصادر والمراجع المطبوعة والإلكترونية، وقائمة الاستبانة تم إعدادها وفقاً لنموذج (ليكرت الخماسي)، ولغرض التحقق من ثبات الاستبانة تم الاعتماد على اختبار (Cronbach's Alpha) حيث بلغ معامل ألفا للثبات (0.956)، أما معامل الصدق فبلغ (0.978) وهي قيم تدل إمكانية الاعتماد عليه في إجراء الدراسة الميدانية.

9-1. حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- 1.. الحدود البشرية: وتشمل أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية..
- 2.. الحدود المكانية: تم اختيار المؤسسات التعليمية وبالتحديد المعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي.
- 3.. الحدود الزمانية: تجسد الوقت المستغرق في إعداد الدراسة 4 أشهر، من شهر 2018/11 إلى شهر 2019/02.
- 5.. الحدود الموضوعية: تركزت الدراسة على مدى توظيف الذكاء العاطفي وأبعاده (الوعي بالذات، إدارة الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية).

10-1. الدراسات السابقة

فيما يلي مجموعة من الدراسات ذات الصلة بالموضوع وهي:

- 1.. دراسة Jones & Abraham (2009) بعنوان: "أهمية توظيف مهارات الذكاء العاطفي في التعليم المحاسبي" (The Value of Incorporating Emotional Intelligence Skills in the Education of Accounting Students)، هدفت الدراسة إلى تقديم تقرير عن دمج مهارات الذكاء العاطفي في التعليم المحاسبي، وتم اقتراح مجموعة من الأساليب التي يمكن استخدامها خلال التعليم الجامعي لثقل مهارات المتعلمين وإعدادهم لسوق العمل.
- 2.. دراسة Khaledian et al (2013) بعنوان: "علاقة الذكاء العاطفي بالخوف من الإمتحانات والتحصيل العلمي لمتعلمي المحاسبة" (The relationship between accounting students' emotional intelligence and test anxiety and also their academic achievements)، هدفت الدراسة إلى فحص علاقة الذكاء العاطفي لمتعلمي المحاسبة في مرحلة البكالوريوس وما بعدها بالخوف من الإمتحانات والتحصيل العلمي، وأظهرت النتائج وجود ارتباطات سلبية كبيرة بين الذكاء العاطفي للطلاب وخوفهم من الإمتحانات، وكذلك بين خوفهم من الامتحانات والتحصيل العلمي.
- 3.. دراسة Lynn Cook et al (2011) بعنوان: "دور الذكاء العاطفي في التعليم المحاسبي والخبرة العملية" (Emotional Intelligence: The Role of Accounting Education and Work Experience)، هدفت الدراسة إلى فحص الذكاء العاطفي لطلاب المحاسبة في ثلاثة جامعات ومقارنتها بطلاب الفنون الحرة، وأظهرت النتائج قلقاً بخصوص برامج التعليم المحاسبي وتم تقديم مجموعة من التوصيات لتطويرها وتوجيهات لمتعلمي المحاسبة لاكتساب خبرة قبل البحث عن العمل.
- 4.. دراسة Tucker et al (2014) بعنوان: "المحاسبة عن الذكاء العاطفي: هل يتنبأ الذكاء العاطفي بنمو أكبر في الثقافات؟" (Does emotional intelligence predict greater intercultural growth?)، وهدفت الدراسة إلى تحديد علاقة الذكاء العاطفي بالتنمية بين الثقافات لمتعلمي المحاسبة من خلال برنامج قصير للدراسة بالخارج، وأسفرت النتائج عن مصداقية

الذكاء العاطفي كمؤشر للتنبؤ بالنمو في الثقافات في صورة انخفاض المركزية العرقية ومخاوف التواصل مع الآخرين، وتم تقديم توصيات تتمثل في تعزيز النداء بضرورة تدريب طلاب المحاسبة على الذكاء العاطفي لتعزيز نجاحهم الوظيفي.

5.. دراسة أسماء (2015م) بعنوان: " قياس مستوى الذكاء الوجداني لدى بعض العاملين في القطاع العام"، هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى بعض العاملين بالقطاع العام ومحاولة إيجاد دالة للتنبؤ بمستوى الذكاء العاطفي، وبينت النتائج أن تمتع أفراد العينة بذكاء عاطفي مقبول ووجود تباين في ارتباط الذكاء العاطفي بمتغيرات الخبرة، والعمر، والتحصيل.

6.. دراسة صالح و داوود (2011م) بعنوان: "الذكاء العاطفي لدى المرشدين التربويين"، هدفت الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي لدى المرشدين التربويين، وأظهرت النتائج تمتع عينة الدراسة بالذكاء العاطفي والإنانث هم الأكثر ذكاءً عاطفياً.

ثانياً. الإطار النظري

1-1.. مفهوم التنمية المهنية للمعلم

رسالة التعليم تتطلب التركيز على إثراء التعليم الرسمي وغير الرسمي، وذلك لخلق توازن بين التطور في العلم مع المحافظة على صقل مهارات التعامل مع الغير، وبالتالي تتعدد مفاهيم التنمية المهنية ولكن لا تختلف في مضمونها فقد بينها (مرجي، 2016م، ص 126) على أنها:- برنامج منظم يمكن تنفيذه للوصول إلى أرقى مستوى أداء ممكن يكتسب من خلاله المعلم مجموعة من المهارات وتنمية التفكير الإيجابي لديه، لرفع مستوى التعلم والتعليم وتلبية حاجات المجتمع المتغيرة، وذكر (مقابلة، 2011م، ص 85-86) أن التنمية المهنية للمعلم أشمل من التدريب فهي تتضمن تقديم حلقات مترابطة من الخبرات والأنشطة والتدريب، بهدف تحقيق النمو المهني والعلمي والشخصي للمعلمين للوصول إلى الريادة في العملية التعليمية وأداء العمل بفاعلية أكبر، وعرفها (النشار، 2017م، ص 266) بأنها:- عملية تفكير منظمة تقوم على إحداث تغييرات سلوكية لدى المعلم تتمثل في تقوية شخصيته ومواهبه، وتركز على قدراته الإبداعية وعلاج نواحي القصور لديه، فهي عملية تحركها اتجاهات ودوافع فردية، للوفاء بالمسؤوليات الملقاة على المعلمين للوصول إلى الكفاءة والجودة في العملية التعليمية، التي تحقق تحسين تعلم الطلاب وإشباع حاجات المؤسسة التي يعمل بها المجتمع بكامله.

1-2. مجالات التنمية المهنية للمعلم

يتمثل رفع الكفاءة المهنية للمعلم في جميع مجالات عمله، فالمتغيرات الاجتماعية المعاصرة فرضت أدوراً جديدة على المعلمين فهم باحثون ومفكرون، قادة ومخططون وخبراء، وهذا يقود كما وضع (القحطاني و اليحيى، 2017م، ص 116-117) إلى تعدد مجالات التنمية لتشمل: مجال التطوير والتحديد المعرفي التخصصي الذي يهتم بمواكبة كل جديد في الحقل التخصصي، ومجال العلاقات الإنسانية الذي يهتم بالإرشاد والتوجيه والتفاعل والتواصل الطلابي في المواقف التعليمية، ومجال البحث العلمي الذي يسعى لرفع أصالة المعلم وإظهار مساهمته العلمية، ومجال توظيف تقنيات التعليم والاتصال الحديثة في العملية التعليمية، ومجال الالتزام بأخلاقيات المهنة وتقوم السلوك مع الآخرين، ومجال تصميم المناهج وتطويرها بما يتوافق مع الحالة النفسية للمتعلم والسعي لتوصيلها وفق التقنيات الحديثة للمعلومات.

1-3. أهداف التنمية المهنية للمعلم

تسعى التنمية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الجوهرية التي بينها (إبراهيم، 2016م، ص 352-353) في مواكبة النظريات التربوية الحديثة والتطورات التخصصية والسعي لتوظيفها بما يحقق التعلم المستمر، إكساب المعلم مهارات جديدة تمكنه من التصدي للمشاكل التعليمية وإيجاد حلول لها وإغناء كفاءته لتحقيق متطلبات عمله، إثراء المعلم بأحدث ما توصل إليه التطور التقني والعلمي لتجديد المناهج

وإتباع طرق التدريس الحديثة، تزويد المعلمين بمهارات التقييم الذاتي وتعزيز دورهم في خلق مجتمعات فعالة ليصبحوا أكثر فائدة للمجتمع، تعزيز المهارات القيادية للمعلم من خلال إدراكه أن ما يحتاجه ليكون قائداً جيداً لا يختلف عنما يحتاجه ليكون معلماً جيداً.

1-4. مبادئ التنمية المهنية للمعلم

ترتكز التنمية المهنية للمعلمين على مجموعة من المبادئ الخاصة بالتربية والتعليم التي يمكن الاسترشاد بها لإعداد معلم كفء، فقد أشار (مرجي، 2016م، ص 126-127) إلى المبادئ العامة وهي: مبدأ وضوح الأهداف والقابلية للتنفيذ، ومبدأ الحق المشروع فهي تشمل جميع المعلمين وفي كافة مراحلهم التعليمية، ومبدأ تحسين العملية التعليمية للمعلم والمتعلم، ومبدأ تلبية احتياجات المؤسسات التعليمية والمجتمع، ومبدأ التغلب على الفروق الفردية بين المتعلمين، ومبدأ التحديد وإثارة دافعية المتعلمين وتنمية روح التحدي لل صعوبات، ومبدأ التأكيد على أهمية التنسيق الفعال بين الأطراف ذات العلاقة، ومبدأ التحفيز وتقديم المكافآت المعنوية والمادية كما بين (Tsivitanidou, 2018, p92-93) المبادئ الخاصة بتنمية المعلمين مهنيًا وهي: مبدأ الانخراط المعرفي الذي ينص على تبادل الأفكار والمعارف والخبرات بشكل وحيادي، ومبدأ إدراك البيئة التعليمية الذي ينص على فهم طبيعة عملية التدريس وخبراته، ومبدأ التسامح الفكري الذي يشجع على تقديم المقترحات والتعبير عن عدم الموافقة، ومبدأ التوازن التربوي الذي ينص على وجود سلطة تربوية لتحقيق التوازن بين اهتمامات المعلمين واهتمامات المؤسسة.

1-5. معوقات التنمية المهنية للمعلم

على الرغم من ثراء برامج التنمية إلا أن تنفيذها لا يخلو من الصعوبات، فعرض (الجعد و الشهري، 2018م، ص 213-214) مجموعة من المعوقات وهي: **معوقات شخصية** تتمثل في ضعف المهارات الفنية التخصصية للمعلمين ومقاومتهم للتغيير وعدم المامهم بأهمية التنمية، و**معوقات مادية** تتضمن عدم توافر المحرصات اللازمة لتنفيذ برامج التنمية وضعف تجهيز القاعات الدراسية بالتقنيات الحديثة وقلة الحوافز المادية والمعنوية، **معوقات إدارية** وتتمثل في ضعف التخطيط والتقييم والمتابعة لبرامج التنمية وتحديد النواحي التي يحتاج فيها المعلمين للدعم والتوقيت المناسب لهم.

2-1. مفهوم الذكاء وأنواعه

أختلف الكتاب والفلاسفة في تعريف الذكاء فالبعض يرى: - أنه ليس هناك حد للمهارات والقدرات التي يمتلكها الإنسان، فقد عرفته (عفيفي، 2015م، ص 9): - بأنه مهارات الفهم والتجديد والتحليل واكتشاف الأخطاء وتوجيه التفكير لحل المشاكل وتحديد دقة الحل لتحقيق التعلم، وذكر (الجبالي، 2016م، ص 8) أن الذكاء: - قدرات فطرية طبيعية تكون مجموع المهارات الفردية التي بدورها تؤثر على جميع نشاطات العقل وتوجيه السلوك، ويرى (العيد، 2018م، ص 21-22) أن الذكاء طاقة عقلية شاملة تمكن الفرد من العمل والتفكير والقيام بسلوك معين والتأثير فيمن حوله، أما أنواع الذكاء كما أشار (شريف، 2017م، ص 104-105) فهي تتعدد حسب المراكز المخية المسؤولة عنها وهي: **الذكاء اللغوي**: ويشير إلى مهارات الاستخدام العملي للغة بهدف البلاغة أو البيان، **الذكاء المنطقي أو الرياضي**: - ويعني مهارة استخدام الأرقام والقيام بالعمليات الحسابية المعقدة للوصول لعلاقات منطقية، **الذكاء التصوري**: ويشير إلى مهارات التصوير البصري والتمثيل الجغرافي والقيام بعمليات تصميم الديكور والأعمال الهندسية، **الذكاء الجسمي**: ويشير إلى المهارات الجسدية التعبيرية مثل التمثيل والرقص والرسم ومهارات مرونة استخدام اليدين والجسد، **الذكاء الموسيقي**: ويشير إلى مهارات التعبير الموسيقي وإنتاج الموسيقى والإيقاع، **الذكاء الاجتماعي**: يتمثل في مهارات التواصل مع الآخرين وإدراكهم والتمييز بين نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم وفقاً لنبزات الصوت وتعابير الوجه وحركات الجسد، **الذكاء العاطفي**: وهو قدرات عقلية تتضمن عمليات معرفية عن الذات والآخرين من حولنا ومهارات تحفيز

الذات والآخريين والتأثير فيهم، الذكاء الروحي أو الخارجي: ويشير إلى مدى تعمق الفرد في سبب وجوده ومعرفته للعلاقات التي تربط الظواهر المحيطة به ومدى تقديره للدور الذي يلعبه في الحياة ومدى اعتزازه بنفسه.

3-1. مفهوم الذكاء العاطفي

اختلف الكتاب والباحثون في ترجمة مصطلح (Emotional Intelligence) وبالتالي تعدد مسمياته فيطلق عليه الذكاء العاطفي أو الذكاء الانفعالي أو الذكاء الوجداني، ولكن لم يختلف مفهوم الذكاء العاطفي نظراً لوقعه بين منطقة التفاعل بين النظام المعرفي والنظام العاطفي فقد أشار إليه (الجبالي، 2016م، ص 143-144): -على أنه مهارة تصنيف انفعالاتنا والتفريق بينها بشكل سليم وانفعالات الآخرين وتوظيف المعلومات العاطفية لتوجيه أفكارنا وسلوكنا للتأثير في الآخرين، ووصفه (عيسى والمصري، 2018م، ص 50-55): -على أنه القدرة على الاستدلال على العواطف والتمييز بينها وفهمها والاستفادة منها وتنظيمها واستخدام معلوماتها لترشيد أنفسنا والرفق بتصرفاتنا مع من حولنا بما يحقق فعالية أكبر في حياتنا اليومية. ووصفه (الحريري، 2016م، ص 288-294): -بأنه وعي الفرد بهويته الذاتية وأحاسيسه الداخلية اتجاه نفسه والآخرين، وتوظيف هذه الأحاسيس لتحفيز ذاته ومن حوله والتواصل معهم والشعور بما يشعرون به، والوصول إلى إدارة انفعالاته ببراعة لتحقيق النجاح اليومي في الأعمال وخلق توافق مع الآخرين، ويمكننا تعريف الذكاء العاطفي: -بأنه القدرة على تحليل عواطفنا وإدراكها بشكل أكثر كفاءة لفهم أنفسنا والمحيطين بنا والتحكم في انفعالاتنا، للوصول إلى الازدهار الجماعي من خلال استخدام معلومات العواطف لتحسين مهارات التواصل مع الآخرين بشكل أكثر مرونة وتسامحاً، وتعزيز أدائنا في علمنا للوصول إلى النجاح في كافة الجوانب.

3-2. أهمية الذكاء العاطفي

تبرز أهمية الذكاء العاطفي من خلال أهمية الصفات التي يجب أن يتحلى بها الفرد لحل النزاعات وفن التفاوض والانفتاح لتقبل آراء الآخرين، فبين (الجبالي، 2016م، ص 73-80) أهمية الذكاء العاطفي للمدراء في: -فهم المهام والمسؤوليات بصورة عملية أكثر مع جعل عملية اتخاذ القرارات أكثر جودة لتضمنها مختلف وجهات النظر، وتحالف الأهداف المختلفة والمعقدة في توليفة متوافقة مع بعضها، وتعزيز التعاون وبناء شبكات من العلاقات الاجتماعية وتوجيهها نحو الأفضل وتخفيف الاتجاهات السلبية في العمل وتقوية الإيجابية منها، وإتقان مهارات التفاوض وبناء وتشكيل فرق عمل فعالة وتنمية مهارات القيادة وحل المشاكل والنزاعات، وتبني أهمية الذكاء العاطفي للمؤسسات التعليمية وللمعلمين في أن مهارات وقدرات الذكاء العاطفي لا تُعَلَّم في المنازل والمدارس وبالتالي الافتقار لمهارات إدارة الانفعالات، فالمعلم الذي يقول أنا هنا للمساعدة وليس للتوبيخ يشعر طلابه بندرة الخطر والتهديد والقلق، فيمكن تلخيص أهمية الذكاء العاطفي في العملية التعليمية كما بينها (عيسى والمصري، 2018م، ص 114-170) فيما يلي: -إن لمعرفة المعلم لذاته تسمح له بمعرفة مشاعر الآخرين وتجعله أكثر وعياً بكيفية السيطرة على أفعاله وعلى غيره خصوصاً في حالة الفصول الدراسية المحجدة أو الفوضوية، فالذكاء العاطفي سيعزز من توازنهم.

إن المعلم الذي يمتلك القدرة على تحفيز ذاته سيمتلك القدرة على تحفيز طلابه والتواصل الفعّال معهم وفهمهم ومعرفة ما يحول دون تقدمهم العلمي، يمكّن الذكاء العاطفي المعلم الوفاء بالمسؤوليات الاجتماعية التي تطالب بتعليم المعرفة والقيم في آن واحد وتفهم مشاكل الطلاب والتعامل معهم بطريقة أكثر تواضعاً ودعمهم وأشعارهم بأنهم مميزون.

3-3. فوائد الذكاء العاطفي

يمنح الذكاء العاطفي الطلاب فوائداً عديدة كما بينها (الدخيل الله، 2014م، ص 86-90) وتمثل في: حرية اتخاذ القرار والتدريب على حل المشاكل ويزرع روح تحمل المسؤولية والقدرة على اكتشاف الأخطاء بمشاعر قوية وعقل مفتوح وتنمية الجانب الخُلقي، من خلال الإقتماد بمعلمٍ يعد نموذجاً للسلوك الأخلاقي الحميد، يعزز دور المعلم في توعية الطلاب بنقاط القوى والضعف الجسدية والتعليمية والاجتماعية وتنمية قدرتهم على التحكم في انفعالاته، علاوةً عن تحذيرهم من استعمال العنف واستبدالها بالتسامح والتماس العذر وقراءة انفعالات الآخرين، وتشجيعهم على التفكير والحوار الذي سيخلصهم من التوتر الذي قد يكون سبباً في سلوكهم العدواني، يساهم الذكاء العاطفي في بناء ثقة الطلاب بالنفس ويجعلهم أكثر قدرة على امتصاص الغضب ويزيد من نجاحهم في التعامل مع الضغوط، كما أن عدم الاهتمام بالذكاء العاطفي قد يعرض الطلاب لأمراض نفسية جسيمة، كالتوهم والشعور بالنبذ وعدم القدرة على التعبير عن الذات إلا تحت تأثير الكحول والمخدرات، مما يعني تقربهم وطاعتهم للأشخاص الخطأ الذين يشعرونهم بأنهم الأكثر تفهماً لاحتياجاتهم وتلبيتهم لها مما قد يعرضهم لمخاطر عدة.

3-4. أبعاد الذكاء العاطفي

يتكون الذكاء العاطفي حسب نموذج (Goleman) من خمسة أبعاد وعشرون مهارة وهي كما يلي:

3-4-1. الوعي بالذات Self-Awareness

يشير الوعي بالذات كما وضع (الحريري أ، 2016م، ص 288): - إلى قدرة الفرد على فهم أحاسيسه عند حدوثها وبالصورة التي حدثت بها ومهارة معرفتها والتعبير عنها، لتقويم النفس وإدراك الخطأ من الصواب وقدرة الفرد على الدراية بسماته وخصائصه والمهام بنقاط قواه وضعفه، وبالتالي فإن إدراك الذات يشمل على الذات الشخصية وهي الصورة التي نرى بها أنفسنا، والذات المثالية وهي الصورة في مخيلتنا التي يجب أن نكون عليها، والذات الاجتماعية وهي النظر إلى النفس من منظور المحيطين بنا ومراقبة ردود أفعالهم لتقييم أنفسنا كما بين (سيف، 2018م، ص 43-44) وأشار إلى أن الأجزاء الثلاثة تتفاعل مع بعضها وتؤثر في الثقة بالنفس والتواصل مع الآخرين، فعند إدراك الذات يستطيع الفرد الوصول إلى التناغم بين الأفعال والنوايا وبين القول والفعل وتحقيق الأهداف وتحديد ارتباطات الأشياء ببعضها، وأي تصرف يتناسب مع الموقف الذي يمر به وملم بمن هم مثله كما عرض (محمد و علي، 2014م، ص 128-129) وبين أن الوعي بالذات يشمل مهارات الوعي بالدوافع والسلوكيات، ومهارات الدقة في تقويم الذات، ومهارة الثقة بالنفس.

3-4-2. إدارة الذات Self-Management

تشير إدارة الذات كما بين (سيف، 2018م، ص 47-51) إلى مهارة الفرد في ترشيد عواطفه وأفكاره لخلق توافق بين الرغبات التي يسعى لإشباعها والأهداف التي يسعى لتحقيقها، وبالتالي فهي تتطلب التوجيه الأمثل للذات واستثمار الانفعالات وتحويلها لمهارات من خلال تحديد مهاراتها الطبيعية أو المكتسبة، وما يمكن إضافته بالممارسة والتمرين للرفق بالنفس وتسهيل تحقيق الأهداف حسب أهميتها، فإدارة الذات كما وضع (محمد و علي، 2014م، ص 129-130) تتضمن فن معالجة المشاكل وتطوير القدرة على حلها من خلال التحكم في المشاعر والتصرفات وتنظيمها، ومعرفة تأثيرها على الآخرين لفهم مشاعرهم والانفتاح على مهارات التعبير عن مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وتشمل إدارة الذات مهارات ضبط الذات، والشعور بالثقة، وصحو الضمير، القدرة على التكيف، التفاؤل.

3-4-3. الدافعية Motivation

تشير الدافعية إلى مجموعة من المتغيرات الذاتية وغير الذاتية التي تقود الفرد للتحرك نحو تحقيق أهدافه، وتعمل على التناغم والتوازن الذاتي بين تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات كما عرض (الحريري ب، 2016م، ص 241) فالتحفيز يعمل على تحريكنا وإثارتنا وتوجيهنا واستمرارية إشباع حاجتنا، وينقسم إلى نوعين من الدوافع وهي: دوافع وراثية تولد مع الفرد ولا يتم تعلمها،

ودوافع مكتسبة من محيطنا مثل دافع الإنجاز والتحصيل وتحقيق الذات وحب المغامرة، والدافعية تتضمن على مهارات الإنجاز، الإصرار، المبادرة، التجديد كما صرح (محمد و علي، 2014م، ص 130-131).

4-4-3. التعاطف Empathy

لا يعني التعاطف مجرد الحائنة العادية مع الآخرين عن مجريات حياتهم ولكنه يمتد إلى مدى إحساسنا ما بداخل الطرف الآخر، فهو يشير كما ذكر (محمد و علي، 2014م، ص 130-131) إلى مجموعة من المهارات التي تختص بالاستماع الدقيق ومحاولة فهمنا وإحساسنا بقوة ما يشعر به الآخرون ووضع أنفسنا مكانهم، بل ويمتد لمحاولة فهم الآخرين من تعابير وجوههم في حالة الصمت ونبرات صوتهم عند الكلام وحركات أجسادهم التي قد تكون أبلغ من الكلام والنهوض لمساعدتهم والاستجابة لهم، ويتضمن التعاطف على مهارات فهم الآخرين، دعم الآخرين، الهب بالمساعدة، التسامح. وبين (المذايبي، 2018م، ص 63) أن التعاطف في علم الاعصاب الإدراكي ينقسم إلى ثلاثة أنواع وهي: تعاطف إدراكي يتمثل في المقدرة على فهم وجهة نظر الآخرين وتفهم أسباب اتخاذهم لقرارات معينة، والتعاطف الحركي ويتضمن القدرة على محاكاة الآخرين والاستجابة لحركاتهم مثل ابتسامة الوجه وحركة اليد للمصافحة، والتعاطف الوجداني ويتمثل في القدرة على الشعور بما يشعر به الآخرون، وللمشاعر ثلاثة أنواع وهي: المشاعر الموجهة نحو الآخرين وتمثل مشاعر التعاطف، والمشاعر الموجهة ضد الآخرين وتمثل مشاعر النفور والعداء، والمشاعر الموجهة إلى خارج الآخرين وتمثل اللامبالاة كما عرض (هيكل، 2013م، ص 65).

5-4-3. المهارات الاجتماعية Social Skills

يشير مفهوم المهارات الاجتماعية كما بينها (فوزي، 2015م، ص 76-78) إلى القدرات المكتسبة التي تمكن الفرد من التواصل والتكيف مع المحيط الداخلي والمتمثل في الأسرة أو المحيط الخارجي والمتمثل في كافة فئات المجتمع، بما يحقق فهم حاجات ورغبات وأحاسيس الآخرين وتجنبة النبذ والعقاب، فهي تشمل مجموع الأفعال اللفظية وغير اللفظية التي يستخدمها الفرد للتفاعل مع غيره وتحقيق له القبول من الغير، وتتكون المهارات الاجتماعية اللفظية وغير اللفظية من: التعبير الانفعالي، الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية، الضبط الاجتماعي. وبالتالي فهي تمثل مهارات عقلية تتوقف على مدى استثمارها لإقامة علاقات ودية مع المحيطين بنا ومحاولة التأثير فيهم، لتعزيز استجابتهم لنا لتحقيق ما نريد ومؤشراً على التمتع بالصحة النفسية كما أشار (غانم، 2015م، ص 73) وحدد ثلاثة مكونات للمهارات الاجتماعية وهي: القدرة التعبيرية، القدرة التواصلية، المبادرة الاجتماعية الفعالة. كما أن التعبير عن العواطف كما صرح (محمد و علي، 2014م، ص 130-131): - هو مفتاح المهارات الاجتماعية ومحدد لنجاحها وفشلها وضرورة لبناء علاقات وثيقة مع الآخرين، عن طريق توظيف فن الدبلوماسية الذي يحقق القدرة على تنظيم الجماعات، والحلول التفاوضية، والتفهم والتواصل، واكتشاف مشاعر الآخرين ببصيرة، أي أن المهارات الاجتماعية تشمل على: مهارات التأثير، التواصل، إدارة الصراع، القيادة، التحفيز للتغيير، بناء الروابط، التعاون والتنسيق ضمن الفريق الواحد.

5-3. خطوات تنمية مهارات الذكاء العاطفي في القطاعات العامة

لا شك في أن قدرتنا على إدراك عواطفنا وعواطف الآخرين وإدارتها بطريقة منتجة وصحية هو أمر أساسي في ممارستنا اليومية على الصعيد الشخصي، وعلى صعيد فرق العمل والمؤسسات الذي يؤثر في نجاح علاقاتنا ومهنتنا، فقد بينت مدير مركز الذكاء العاطفي بأستراليا (Green, 2014, P6-8) خمس خطوات لتحسين الذكاء العاطفي واكتساب مهاراته وهي: ممارسة الوعي بالمشاعر من خلال الاهتمام بما نشعر به ونصبح أكثر مهارة في تفسير معلومات الأحاسيس المختلفة، والخطوة الثانية هي الانتباه إلى التصرفات أي الانتباه إلى السلوكيات وتحديد تأثيرها على إنتاجيتنا وتواصلنا مع الآخرين، وتحديد الانفعالات المصاحبة للمشاعر لغرض إدارتها وعدم الانزلاق في حدتها، فممارسة التحكم في المشاعر يحقق لنا التوازن ويعزز معرفتنا بتأثيرنا على الآخرين، والخطوة الثالثة هي التفكير في

المشاعر المصاحبة لعملية التغيير التي تعد المحور الأساسي للنجاح فمن خلال التنبؤ بمشاعر الآخرين عند سماع خبر التغيير التي في العادة تكون مصحوبة بالمقاومة، فاختيار الطريقة التي تقدم لهم المساعدة والارتياح أفضل من إتباع أسلوب الصدمات، أما الخطوة الرابعة فهي إتباع أسلوب التعبير عن الإمتنان والشكر والعرفان والفخر فهي من أهم الخطوات لنجاح الوزراء والمسؤولين والمدراء، لأن الموظفين عند شعورهم بأهمية عملهم وقيمتهم وسرعة إنجازهم وتلقيهم المكافآت أو الدعم المعنوي سيعزز من تفانيهم في العمل ويعمل على زيادة إنتاجيتهم، والخطوة الخامسة والأكثر تحدياً تتمثل في تطوير قدرة المحافظة على الهدوء من خلال التحكم في ما بغضبنا، والإبتعاد عن الإنفجار في الطرف الآخر وإبراز مهارة إدارة الانفعالات، واستخدام الدبلوماسية وفن الإقناع والاستماع المنفتح لاستثمار علاقات فعالة ووثيقة تمكننا من استخراج الإجابة التي نريد، وتعمل على خلق محيط إيجابي يحسّن من جودة حياتنا ويمكن أن يكون معدياً لمن حولنا.

3-6. علاقة الذكاء العاطفي بالتنمية المهنية والبشرية

3-6-1. علاقة الذكاء العاطفي بالصحة النفسية للمتعلمين

وضح (عون، 2016م، ص 85-87) إن الذكاء العاطفي في علم النفس العصبي والوظيفي يلعب دوراً مهماً يكمن في تحقيق التوازن بين العاطفة والعقل الذي يقود إلى التوازن بين الشعور والفكر، فالطالب إن أحب معلمه فسيحب العلم والتعلم والحياة وسيشعر بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين، وأن الفصل بيئة صديقة وتتعافى فيه صحته النفسية، لأن دماغه يفرز نسبة أقل من هرمونات الانفعال التي تسبب المقاومة ويصبح أكثر قدرة على استيعاب المعلومات، وكذلك يدعم الذكاء العاطفي الذكاء الأكاديمي وينمي، فتعرض الطلاب للخوف والقلق يؤدي إلى إرهاق الذاكرة العاملة التي يعتمد عليها الفرد في عملية التعليم واتخاذ القرارات والعمليات الحسابية، واسترجاع المعلومات من الذاكرة طويلة المدى، وبالعكس فالبيئة التعليمية الآمنة والمستقرة تعزز دور الذاكرة العاملة في التعلم واسترجاع المعلومات وتخزينها وبالتالي تؤدي إلى تعلماً أفضل.

3-6-2. علاقة الذكاء العاطفي بالتنمية المهنية والبشرية

تعتمد الممارسات التربوية التعليمية كما وضح (محمد وعيسى، 2018م، ص 159-162) على الذكاء العاطفي الذي أحدث تغييراً كبيراً في نظرة المعلمين للعملية التعليمية وطور أساليبهم التعليمية، حيث تعتمد العملية التعليمية على الوعي بالمواقف التعليمية واتباع مداخل تعليمية تعتمد على مقدار ما يتمتع به المعلم من مهارات لتحقيق التواصل مع المتعلمين، فمهارات الذكاء العاطفي تساعد المعلم على إدراكه بصفة وفهمه لعواطف طلابه، وتشخيص انفعالاتهم العاطفية التي تعمل معوقاً للتعلم، فمن خلال التفاعل مع المتعلمين وتهيئة الجو المناسب للتعلم وممارسة التأثير في الطلاب يتم تحفيزهم على القيام بواجباتهم وتحسين تحصيلهم العلمي، فالتعليم والتعلم نشاطاً اجتماعياً وعاطفياً يعتمد فيه تقدم الطلاب على صحة حالتهم النفسية والعاطفية، التي تنمي ذكائهم وتزيد نشاطهم، فالمؤسسات التعليمية أصبحت تعتمد على الجودة التعليمية التي تتمثل في جودة المخرجات، فمن خلال تنمية مهارات الذكاء العاطفي للمعلمين يتم تنمية وتطوير الثروة البشرية والمجتمع ككل على اعتبار أن الموارد البشرية هي مورد يمكن تنميته، وبالتالي يتم خلق جيل يتصف بالوعي الذاتي والقدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة، ويحسن التعامل مع الآخرين ولديه مقدرة على فهمهم ومؤمن بحقوقهم ويعي واجباته اتجاههم، ولديه القدرة على التكيف، فذلك يؤدي إلى النجاح والتوافق الجماعي الذي هو جوهر الصحة النفسية للمجتمع ككل.

3-7. علاقة الذكاء العاطفي بالتعليم المحاسبي والمحاسبة واتخاذ القرارات

3-7-1. علاقة الذكاء العاطفي بالتعليم المحاسبي

تزداد التحديات أمام التعليم المحاسبي كما وضع (Jones, et. al. 2009, p49-55) لمواكبة النمو والتطور المستمر الذي تشهده القطاعات المختلفة، فتركيز التعليم المحاسبي على تعليم المهارات الفنية غير كاف في الوقت الحالي فالمحاسبون بحاجة لتعلم المهارات الفنية وغير الفنية (المهارات الناعمة) التي تتمثل في مهارات البراعة الإدارية، ومهارات تقنية المعلومات، ومهارات أكبر تتمثل في فن التعامل مع الآخرين وممارسة التأثير عليهم.

فهذا يتطلب إجراءات تغييرات لخدمة مصالح الأطراف المعنية المتمثلة في الطلاب، ومكاتب المحاسبة المهنية، وهيئات المحاسبين القانونيين، والأكاديميين الذين أهتموا بالتركيز على الأمور المالية والتشريعية وإهمال المهارات المطلوبة لممارسة المهنة، فتمحور مراحل التعليم المبكر على تحليل البيانات المالية، وتحديد الحسابات المدينة والدائنة، والإعداد المبسط للتقارير المالية وتحليلها قد يكون مظلماً ويعطي فكرة خاطئة عن المهام التي يقوم بها المحاسبون في الواقع، وبالتالي فالتحدي الأكبر أمام التعليم المحاسبي العالي يتمثل في المحافظة على وثاقه الصلة بالمواضيع المحاسبية، وجودة مخرجات النظام التعليمي في ظل تضارب مصالح الأطراف المعنية التي تحملهم المسؤولية، فالمسؤولية الجديدة للمعلمي المحاسبة يجب أن تشمل على تعليم المهارات الفنية والعاطفية معاً لتمكين طلابهم من أن يكونوا مستقلين، وموظفين جيدين، ومدراء فاعلين، وقادة متميزين، فالعمل على توفير المعلومات المالية وتحليلها وتوصيلها لم يعد كافياً بل يجب أن يمتد ليشمل تسهيلها وبناء علاقات حميمة مع العملاء، ومن بين الطرق الممكنة لتزويد الطلاب بالمهارات المطلوبة تتمثل في تنمية وتطوير مهارات الذكاء العاطفي لديهم من خلال إعطاء واجبات ذات صلة بالمحاسبة ولكنها تعتمد على التفاعل الجماعي بين فرق العمل.

وأضاف (Evans, et. al. 2012, p68-71) أن التعليم والتدريب المحاسبي يستلزم مهارات ذكاء العلاقات التجارية، ولكن معظم مخرجات المؤسسات التعليمية غير جاهزة للعمل، نظراً لافتقار برامجها التعليمية لتعليم هذه المهارات، فالمحاسبين يجب أن يكون لديهم شقين من المهارات التي ستضع تحديات كبيرة أمام المؤسسات التعليمية المحاسبية وهما: **الشق الأول** يتكون من المهارات الفنية التخصصية وتشمل المحاسبة المالية ومراجعة الحسابات والضرائب والمحاسبة الإدارية، بالإضافة إلى تقنية المعلومات التي تتضمن مهارات العمل على البرامج المحاسبية المحوسبة. أما **الشق الثاني** من المهارات يتمثل في المهارات التجارية وتشمل المهارات الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص مثل: - التأثير في الآخرين، فن تقديم المشورة، ومهارات التواصل مع الآخرين بمرونة، ومهارات التفكير العميق، وفن المبادرة وقيادة التغيير.

3-7-2. علاقة الذكاء العاطفي بالمحاسبة

بين (Balamohan, et. al. 2015, 120) إن الذكاء العاطفي يعزز من مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة بفعالية وكفاءة عالية وسرعة أعلى، فهو يعتبر أحد الأصول غير الملموسة التي ليس لها وجوداً مادياً ولكن لديها القدرة على تزويد المنظمات بالمنافع في المستقبل، فالذكاء العاطفي يساعد الموظفين على التفريق بين أدائهم الفردي وأدائهم بوصفهم في فريقاً واحداً، كما أنه يرتبط وبشكل إيجابي مع التفاني في العمل والرضا الوظيفي وأداء المهام بفاعلية، فضلاً عن كونه مؤثراً إيجابياً في المنظمة التي تتعامل مع الموظفين من المنظور العاطفي بسبب قدرتها على تحريك سلوك الموظفين لتحقيق أهدافها الكلية. وأشار (Abeysekera, 2004, p 3-11) إلى رأس المال العاطفي الذي يتكون من الأصول العاطفية والالتزامات العاطفية، فالأصول العاطفية هي تلك الأصول التي تضيف فاعلية على الأصول الفكرية والمادية وتشمل سمات مثل **الفخر، السرور، الهدوء، العاطفة، الإصرار، الالتزام، الرعاية، والثقة التي تقدمها الشركة لعملائها**، أما الإلتزامات العاطفية هي الأصول التي لا تضيف فاعلية على الأصول الفكرية والمادية وتشمل سمات مثل **الغضب، الكراهية، القلق، والتوتر**، وبالتالي فالقوائم المالية التي لا تتضمن الأصول والإلتزامات العاطفية لا يمكنها أن تشير بدقة إلى الكفاءة الاقتصادية للشركة، نظراً لأن أي تكلفة يتم تكبدها لتعزيز الأصول العاطفية تعامل كمصروف وتظهر في قائمة الدخل، كما أن المنتجات والخدمات التي تقدم للزبائن تتميز بسمات معينة

مثل:- الإعتزاز والفخر وتميز بهما شركات صناعة السيارات، الثقة تتميز بها البنوك، الرعاية والهدوء وتميز بهما المستشفيات ومراكز العلاج الطبيعي والتدليك، الضيافة والبهجة تتميز بهما الفنادق والمنتجعات السياحية.

والعائد من الاستثمار في الذكاء العاطفي عرضه (Freedman & Stillman, 2016, p6) والمتمثل في تحقيق شركة (PepsiCo) زيادة في الإنتاجية بنسبة 10% من تعيينها لمدراء لديهم ذكاءً عاطفياً مرتفعاً، وزيادة في مبيعات شركة (L'Oreal) تقدر بقيمة 2.5 مليون دولار من مدراء المبيعات الذين لديهم ذكاءاً عاطفياً مرتفعاً، كما حققت سلسلة فنادق (Sheraton) زيادة في أسعار أسهمها بنسبة 24%، وحققت شركة (Amadori) إنخفاض بنسبة 63% في معدل دوران الموظفين الذي يشير إلى ارتفاع روحهم المعنوية ورضاهم على الشركة واستمرار عملهم، وبالتالي إنخفاض تكاليف تدريب موظفين جدد، وحققت (The US Air Force) تخفيضاً في التكاليف بقيمة 190 مليون دولار من تعيينها لموظفين بذكاء عالٍ مرتفع في إدارة الموارد البشرية.

3-7-3. علاقة الذكاء العاطفي باتخاذ القرارات

بين تقرير تقييم الوضع الصادر عن الإتحاد الدولي للإنسان الآلي (IFR, 2018, p1,2,17,25-27) التحديات المستقبلية التي تواجه مكان العمل ومدى تأثير تطور التقنيات الحديثة على سوق الوظائف، بالإضافة إلى دراسة الفجوة بين ما تقوم به المؤسسات التعليمية ومتطلبات سوق العمل من جهة وبين النمو التقني في القطاعات المختلفة من جهة أخرى، فيبرز التقرير القلق المستمر لدى الموظفين والخوف من فقدان قوتهم اليومي والبحث عن بدائل للعمل بسبب قرارات إحلال آلات محل العنصر البشري، والمواضع التي أحتمل فيها الإنسان الآلي مكانةً رفيعة نظراً لعدم مطالبته برفع المرتبات والمطالبة بالتعويضات نظير إصابات العمل، وقد خلص تقرير الإتحاد الدولي إلى أن الشركات والقطاعات المختلفة تستلزم في الوقت الحالي مجموعة من المهارات يطلق عليها **المهارات الناعمة** مثل:- حل المشاكل المعقدة واتخاذ القرارات تحت الضغط، فهذه المهارات يفتقر إليها الإنسان الآلي، وأختتم التقرير بإصدار قرارات تلزم الاستثمار في رأس المال البشري في مختلف القطاعات عن طريق التدريب، وأن تكون مسؤولية تمويل برامج التدريب مشتركة بين المؤسسات التعليمية العامة والخاصة والحكومة والشركات بمختلف أنواعها بالإضافة إلى إصدار تشريعات تمنع إحلال آلات محل العنصر البشري، إلا في الأماكن شديدة الخطورة على البشر التي قد تؤدي إلى إصابات مميتة. وصرح (Hughes & Miller, 2010, p77-78) بضرورة عدم فصل المشاعر عن مراحل اتخاذ القرار فالمشاعر إن تم توظيفها بشكل صحيح ستزيد من ملائمة وفعالية القرار ونفسه وتقويته، فالمشاعر الإيجابية تعزز الثقة بالقرار وتعطي شعوراً بالإطمئنان وتؤكد أنه كلما زادت المخاطرة زاد النجاح، بسبب إرتفاع التفاؤل والثقة بالنفس، فالتطور الذي يشهده العالم اليوم في كل الميادين كان بسبب الإندفاع وراء العواطف والتفاؤل وانتصارها على الخوف والقلق.

3-8. قياس الذكاء العاطفي

توجد العديد من المقاييس التي تكون ضمن ثلاث فئات وهي: التقرير الشخصي، القابلية على المراقبة، والمقاييس المختلطة كما بينها (الطائي، 2010م، ص 103-107) وإقتربت منه (الخفاف، 2013م، ص 56-64)، وعلى الرغم من تعدد المقاييس إلا أن هناك مدخلان للقياس وهما: **مدخل القابلية** الذي يقيس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية تعتمد على قيام الفرد بمجموعة مهام أمام شخص خبير ويتم التعرف على إنفعالاته وتعايره، وهذه القدرات تتمثل في: تحديد المشاعر، الربط بين المشاعر والأحاسيس، فهم المشاعر، تنظيم المشاعر في الذات والآخرين، ثم يتم تقديم النتيجة في صورة تغذية عكسية للمشارك، ومن بين هذه المقاييس (MEIS, MSCEIT, ECI, EIA)، ويعاب على هذه الطريقة التقدير الشخصي للمقيم.

أما **المدخل الثاني** فينظر للذكاء العاطفي على أنه خليط من المميزات الشخصية ويعتمد على التقدير الذاتي للفرد من خلال تقييمه لمشاعره الذاتية، حيث يتم طرح مجموعة أسئلة تغطي أبعاد الذكاء العاطفي وتقدم في صورة إستبانة ذات صدق وثبات عالٍ يتم تعبئتها

بمعرفة المشترك وحسب فهمه لقدراته الذاتية في صورة إجابات متدرجة الترتيب (Likert Scales)، ويكون أقل قياس للفقرة بعبارة (لا تنطبق أبداً) وأعلى قياس للفقرة بعبارة (تنطبق دائماً)، ثم يتم حساب الذكاء العاطفي بضرب عدد فقرات الإستبانة في أعلى قياس وتكون الدرجة العليا، أما الدرجة الدنيا فدائماً تكون بضرب عدد فقرات الإستبانة في واحد صحيح ثم يتم جمع الدرجات التي أعطاها المشترك فتكون درجة ذكائه العاطفي، فمثلاً: لو أن عدد فقرات الإستبانة 33 والمقياس خماسي فالدرجة العليا تساوي $165=5 \times 33$ ، أما الدرجة الدنيا فتساوي $33=1 \times 33$ ، ومن بين مقاييس التقرير الذاتي (EQ-I, WPQei)، وأشار (Azevedo & Mesquita, 2018) إلى استخدام الأساليب الإحصائية لقياس الذكاء العاطفي، وذلك بأخذ المتوسط العام كقياس للذكاء العاطفي (AES) ومتوسط كل بعد لقياس مكونات الذكاء العاطفي عند قياس الذكاء العاطفي للمؤسسة أو المنظمة ككل، والملحق رقم (1) يوضح طريقة قياس الذكاء العاطفي للمشاركين في الدراسة.

ثالثاً. الجانب الميداني

1. منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي لبناء الإطار النظري من خلال المسح المكتبي واستخدام شبكة الإنترنت للإطلاع على المراجع المتعلقة بالذكاء العاطفي، والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن التساؤلات المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات الموضوعية، من خلال جمع البيانات بواسطة استمارة الإستقصاء واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة للتحليل.

1-2. أداة الدراسة

تم الاعتماد على استمارة الإستبانة كأداة لجميع بيانات الدراسة، وهي تتكون من قسمين:

- القسم الأول: خصص لجمع البيانات المتعلقة بالعوامل الشخصية والاجتماعية والتخصصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، التخصص، ومدة الخبرة).
- القسم الثاني: خصص لجمع البيانات المتعلقة بالذكاء العاطفي وقياسه الذي صممه الباحث من خلال المراجعة الأدبية لموضوع الذكاء العاطفي، حيث يتكون المقياس من (34) فقرة موزعة على أبعاد الذكاء العاطفي: (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الدافعية، التعاطف، المهارات الاجتماعية)، وتم استخدام اختبار (Cronbach-Alpha) لمعرفة مدى صدق أداة جمع البيانات وثباتها.

جدول رقم (1) نتائج اختبار الصدق والثبات

المتغيرات	الوعي بالذات	إدارة الذات	الدافعية	التعاطف	المهارات الاجتماعية	الذكاء العاطفي
عدد الفقرات	6	8	6	6	8	34
معامل الفا للثبات	0.858	0.770	0.862	0.876	0.875	0.956
معامل الصدق	0.926	0.877	0.928	0.936	0.935	0.978

يتضح من الجدول أن قيم معاملات (Cronbach-Alpha) للذكاء العاطفي وأبعاده تتراوح ما بين (0.770 – 0.956)، ومعاملات الصدق تتراوح ما بين (0.877 – 0.978)، وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه، كما أنه يتمتع بدرجة عالية من الثبات مقارنة بالمستوى المقبول (0.75)، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني مما يجعل إستمارة الإستبانة مقبولة كأداة لجمع البيانات.

1-3. اختبار التوزيع الطبيعي

يتضح من اختبار (Kolmogorov-Smirnova) المبين بالجدول رقم (2) أن مستوى الدلالة لكل أبعاد الذكاء العاطفي أكبر من (0.05)، وهذا يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويتوجب استخدام الإختبارات المعلمية.

جدول رقم (2) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

المهارات الاجتماعية	التعاطف	الدافعية	إدارة الذات	الوعي بالذات	المتغيرات
1.078	1.033	1.142	1.118	1.139	قيمة الاختبار z
0.195	0.236	0.147	0.164	0.149	مستوى الدلالة

1-4. مقياس التحليل

اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس الذكاء العاطفي، وتم تحديد بدائل الإجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وهي: (تنطبق تماماً (5)، تنطبق غالباً (4)، تنطبق أحياناً (3)، تنطبق نادراً (2)، لا تنطبق أبداً (1)، لهذا فقد تم حساب طول الفئة وفقاً للمعادلة (أعلى قيمة - أقل قيمة ÷ أعلى قيمة) أي (5-1=5=0.8) ثم يضاف طول الفئة (0.8) إلى أقل قيمة وتصبح الفئات (1-1.80) ضعيف جداً، (1.81-2.60) ضعيف، (2.61-3.40) حول الوسط، (3.41-4.20) مرتفع، (4.21-5) مرتفع جداً، وبالتالي فإن هناك خمس فئات تنتمي إليها المتوسطات الحسابية، أما المتوسط الحسابي الفرضي فيكون (3=5÷15) وعليه ستوضح الأوساط الحسابية أي الفئات التي تنتمي إليها من خلال تحليل إجابات أفراد العينة.

1-5. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل البيانات التي تم تجميعها باستخدام برنامج حزمة البرامج الجاهزة للعلوم الاجتماعية SPSS، وأساليب الإحصاء الوصفي التحليلي وهي:

- إختبار (Cronbach-Alpha) لمعرفة مدى صدق أداة جمع البيانات وثباتها والاتساق الداخلي لعبارات المقياس.
- إختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnova) لتحديد استخدام الإختبارات المعلمية أو اللامعلمية لاختبار فرضيات الدراسة، وتبين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عليه تم استخدام الإختبارات المعلمية.
- مقاييس الإحصاء الوصفي والمتمثلة في النسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لمعرفة مدى تركيز الإجابات المتعلقة بالذكاء العاطفي وأبعاده ومدى تشتت هذه الإجابات.
- إختبار (One Sample T Test) لعينة واحدة للتعرف على مدى توظيف الذكاء العاطفي وأبعاده لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ودرجات حرية (55) وقيمة المتوسط الحسابي الفرضي (3)، ويشير المتوسط الحسابي إلى إرتفاع توظيف الذكاء العاطفي وكذلك القيمة الإحتمالية (Sig T) إذا كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أما إذا كانت (Sig T) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فتشير إلى تدني توظيف الذكاء العاطفي وأبعاده.
- إختبار (Independent-Sample T Test) لعيتين مستقلتين لقياس إختلاف توظيف الذكاء العاطفي لمتغير النوع ومتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig T) إلى عدم وجود إختلافات إذا كانت أكبر من (0.05).

- إختبار (One-Way-ANOVA) تحليل التباين الأحادي لقياس إختلاف توظيف الذكاء العاطفي لمتغير التخصص ومتغير الخبرة عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig) إلى عدم وجود إختلافات إذا كانت أكبر من (0.05).
- إختبار (Levene's Test) لقياس مستوى التجانس في إختلاف توظيف الذكاء العاطفي لمتغيرات النوع، والحالة الاجتماعية، عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig F) إلى التجانس إذا كانت أكبر من (0.05).

2. خصائص مجتمع وعينة الدراسة

بلغ مجتمع الدراسة 65 عضواً من أعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي، حسب كشف مكتب أعضاء هيئة التدريس بالمعهد وحسب جدول المواد المعروضة لفصل الخريف للعام الدراسي (2018 – 2019م)، وتم اختيار عينة تتكون من 56 عضواً وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan) بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05) من النوعين ومن مختلف التخصصات العلمية، حيث تم توزيع 56 إستبانة بشكل عشوائي وتم إسترجاعها بالكامل التي تمثل 100% من إجمالي عدد الإستمارات المسترجعة، وخصائص هذه العينة وصفاتها كما يلي:

جدول رقم (3) خصائص وصفات عينة الدراسة

النسبة	العدد	2.. متغير الحالة الاجتماعية:	النسبة	العدد	1.. متغير النوع:
%46	26	أعزب	%73	41	ذكر
%54	30	متزوج	%27	15	أنثى
%100	56	المجموع	%100	56	المجموع
النسبة	العدد	4.. متغير الخبرة:	النسبة	العدد	3.. متغير التخصص:
%21	12	أقل من 5 سنوات	%21	12	إدارة أعمال
%43	24	من 5 إلى 10 سنوات	%36	20	محاسبة
%13	7	من 11 إلى 15 سنة	%21	12	تمويل
%23	13	أكثر من 15 سنة	%21	12	نظم معلومات
%100	56	المجموع	%100	56	المجموع

يتضح من الجدول أن غالبية العينة من الذكور بنسبة (73%) مقارنة بنسبة الإناث (27%) ويرجع ذلك إلى زيادة عدد أعضاء هيئة التدريس العاملين بالمعهد الذكور عن الإناث، ويتبين من الجدول تساوي عدد ونسبة المشاركين لثلاثة أقسام علمية بواقع 12 عضو هيئة تدريس و بنسبة 21% من الأقسام إدارة الأعمال والتمويل ونظم المعلومات، وكانت نسبة المشاركة الأكبر لقسم المحاسبة بنسبة 36%، وذلك بسبب زيادة عدد أعضاء هيئة التدريس في قسم المحاسبة عن الأقسام الأخرى.

كما يتضح من الجدول تقارب عدد أعضاء هيئة التدريس حسب الحالة الاجتماعية فبلغ عدد المشاركين المتزوجون 30 وبنسبة (54%) وعدد المشاركين العزاب 26 وبنسبة (46%)، وهذا مؤشر جيد لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقا في توظيف مهارات الذكاء العاطفي تعزى للحالة الاجتماعية، كما يتضح من الجدول أن عدد المشاركين الذين تزيد مدة خبرتهم عن 5 سنوات بلغت 79% من إجمالي المشاركين، وهذا مؤشر جيد لمعرفة مدى تأثير الخبرة في توظيف مهارات الذكاء العاطفي، وهذا التنوع في خصائص أفراد عينة الدراسة من حيث النوع والحالة الاجتماعية والخبرة يؤهلهم للإجابة على الأسئلة المطروحة في إستبانة الإستبانة.

3. اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج

3-1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تدني توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي، والنتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار (T) للذكاء العاطفي وأبعاده كما يلي:

جدول رقم (4) نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الوزن النسبي	مستوى التوظيف	الترتيب	نتيجة الاختبار
الوعي بالذات	3.902	0.979	6.893	0.000	78%	مرتفع	3	دال إحصائياً
إدارة الذات	3.634	0.717	6.620	0.000	73%	مرتفع	5	دال إحصائياً
الدافعية	4.196	0.761	11.767	0.000	84%	مرتفع	2	دال إحصائياً
التعاطف	3.786	1.128	5.215	0.000	76%	مرتفع	4	دال إحصائياً
المهارات الاجتماعية	4.232	0.798	11.561	0.000	85%	مرتفع	1	دال إحصائياً
الذكاء العاطفي	4.063	0.895	8.886	0.000	81%	مرتفع	—	دال إحصائياً

يتضح من الجدول (4) إرتفاع توظيف مهارات الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكاء العاطفي (4.063) مما يشير إلى ممارسة عالية لمهارات الذكاء العاطفي من قبل أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية وإجماع عينة الدراسة على إنطباق المهارات عليهم، كما يشير الإنحراف المعياري الإجمالي (0.895) إلى تجانس عالٍ في إجابات عينة الدراسة، أما أبعاد الذكاء العاطفي فقد تحصل بعد المهارات الاجتماعية على أعلى متوسط حسابي (4.232) وبنحرف معياري (0.798)، يليه بعد الدافعية بمتوسط حسابي (4.196) وبنحرف معياري (0.761)، ثم جاء بعد الوعي بالذات في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.902) وبنحرف معياري (0.979)، وجاء بعد التعاطف في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.786) وبنحرف معياري (1.128)، وبعد إدارة الإنفعالات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.634) وبنحرف معياري (0.717).

كما يشير الجدول (4) إلى الدلالة الإحصائية لإختبار (T) حيث كانت القيمة الإحتمالية (Sig T) أقل من (0.05) مما يدل على تمتع أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بذكاء عاطفي مرتفع بأبعاده الخمسة، وبالتالي تم رفض الفرضية القائلة بتدني توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي وفرضياتها البديلة.

3-1-1. تحليل عبارات بعد الوعي بالذات:

جدول رقم (5) نتيجة اختبار بعد الوعي بالذات

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب ب	النتيجة
1. أدرك أهدافي بوضوح وما يمكنني تحقيقه وما لا يمكنني تحقيقه منها.	3.964	0.934	7.730	0.000	4	دال إحصائياً
2. أدرك هويتي ولملم بجوانب قواي وضعفي.	4.250	0.899	10.399	0.000	1	دال إحصائياً
3. أفكر في أخطائي وأجيد مواجهة نفسي لتجنب تكرارها.	4.196	1.069	8.376	0.000	2	دال إحصائياً
4. أقوم بتقييم نفسي بشكل سليم وأقدر على الربط بين أفعالي	4.161	1.023	8.491	0.000	3	دال إحصائياً

ونواياي.						
5. لدي المقدرة على التفكير بعقلي لا بعواظي في كافة المواقف.	3.518	1.388	2.792	0.007	6	دال إحصائياً
6. أعي أن سعادتني بيدي وهي تعني الراحة والطمأنينة.	3.839	1.218	5.158	0.000	5	دال إحصائياً
الوعي بالذات.	3.902	0.979	6.893	0.000	—	دال إحصائياً

يشير الجدول (5) إلى إرتفاع مهارات الوعي بالذات لدى عينة الدراسة حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.902) وبإختلاف معياري (0.979)، وهذا يشير إلى أن ممارسة الوعي بالذات تنطبق على أعضاء هيئة التدريس، أما فقرات هذا البعد فكانت أعلى النتائج لفقرة رقم (2) (أدرك هويتي ولملم بجوانب قواي وضعفي) إذ بلغت (4.250) وبإختلاف معياري (0.899)، وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة على وعي بالخصائص والسمات التي تميزهم عن غيرهم، والخصائص والسمات التي تميز غيرهم عليهم، أي الإدراك الدقيق للذات وتقبل الجوانب السلبية مع إستمرارية الشعور الجيد إتجاه النفس وغيرهم، وأكدت على ذلك الفقرة رقم (3) (أفكر في أخطائي وأجيد مواجهة ومصارحة نفسي لتجنب تكرارها) إذ بلغت (4.196) وبإختلاف معياري (1.069)، وهي تدل على التقييم الدقيق للذات والإعتراف بالأخطاء لتجنب تكرارها، أما الترتيب ما قبل الأخير فكان للفقرة رقم (6) (أعي أن سعادتني بيدي وهي تعني الراحة والطمأنينة) بمتوسط حسابي (3.839) وإختلاف معياري (1.218)، وهذا يشير إلى أن نسبة قليلة من افراد العينة ترى أن السعادة تتحقق بإشباع الحاجات المادية، أما الترتيب الأخير فكان للفقرة رقم (5) (لدي المقدرة على التفكير بعقلي لا بعواظي في كافة المواقف) بمتوسط حسابي (3.518) وإختلاف معياري (1.388)، وهذا يشير على وعي أفراد العينة بالتفكير بالعاطفة والعقل، ولكن المقصود بالتفكير بالعقل في كل المواقف هو تأجيل غشباع الحاجات وكبح المشاعر السلبية وعدم الإنجراف وراثتها، لكي لا تحرك دوافعنا، أي إدارة الانفعالات التي يتضمنها البعد التالي.

3-1-2. تحليل عبارات بعد إدارة الذات

جدول رقم (6) نتيجة إختبار بعد إدارة الذات

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب	النتيجة
1. أستغل نوبات غضبي لفعال شيء مفيد كالكتابة مثلاً.	3.089	1.149	0.582	0.563	8	غير دال
2. أقدر على العمل في حدود مواردتي البسيطة وباستقلالية عن غيري.	4.250	0.879	10.641	0.000	1	دال إحصائياً
3. أقدر على تغيير أفكاري السلبية بأخرى إيجابية وبسهولة.	3.732	0.981	5.582	0.000	4	دال إحصائياً
4. لا يؤثر مزاجي السيء على عملي وأستطيع تغييره بسهولة.	3.661	1.049	4.712	0.000	6	دال إحصائياً
5. لا أضع نفسي في مواقف لا أدرك عقابها.	3.714	1.331	4.016	0.000	5	دال إحصائياً
6. لدي قدرة عالية على مقاومة الإحباط والقلق وأسعى لأكون متفاعلاً.	4.000	0.915	8.183	0.000	3	دال إحصائياً
7. لدي القدرة على مقاومة رغبتني في الإنتقام لمن تسبب لي بالأذى.	3.464	1.464	2.373	0.021	7	دال إحصائياً
8. لدي القدرة على الإستمتاع بالحياة بالرغم من قلة الموارد.	4.179	0.765	11.524	0.000	2	دال إحصائياً
إدارة الذات.	3.634	0.717	6.620	0.000	—	دال إحصائياً

تبين من الجدول رقم (4) أن بعد إدارة الانفعالات تحصل على المرتبة الأخيرة على الرغم من إرتفاع متوسطه الحسابي، الذي بلغ (3.634) بإختلاف معياري (0.717)، وهذا ما يشير إليه الجدول رقم (6) الذي يوضح تدني مهارات ضبط الإنفعالات لدى أفراد عينة الدراسة في

الفقرة رقم (1) (أستغل نوبات غضبي لفعل شيء مفيد كالكتابة مثلاً)، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.089) وبانحراف معياري (1.149) وأكده انعدام الدلالة الإحصائية لاختبار (T) حيث كانت القيمة الاحتمالية (Sig T) أكبر من (0.05) مما يدل على عدم القدرة على السيطرة على نوبات الغضب فهي مجرد طاقة عصبية ويمكن إستغلالها لفعل شيء مفيد، فقد تمت الإشارة إلى ذلك في مشكلة الدراسة من خلال الملاحظة المباشرة لبعض زملاء العمل، بالإضافة إلى الفقرة رقم (7) (لدي القدرة على مقاومة رغبتني في الإنتقام لمن تسبب لي بالأذى) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.464) وبانحراف معياري (1.464)، وهو متوسط قريب من الحد الأدنى للإرتفاع الذي يبلغ (3.41)، ولكن القيمة الاحتمالية (Sig T) كانت أقل من (0.05) إلا أنها قريبة من 5%، أي أن بعض أفراد العينة لا يتمتعون بمهارات صحو الضمير فهو نور الذكاء لتمييز الخير من الشر ويعتبر المحرك الداخلي للفرد للإبتعاد عن أي عمل خارج عن الأخلاق، أما بالنسبة لأعلى النتائج فقد تحصلت الفقرة رقم (2) (أقدر على العمل في حدود موارد البسيطة وبإستقلالية عن غيري) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.250) وإحرف معياري (0.879)، وهذا يشير إلى تمتع أفراد العينة بالقدرة على التكيف، وكذلك الفقرة رقم (8) (لدي القدرة على الاستمتاع بالحياة بالرغم من قلة الموارد) بمتوسط حسابي (4.179) وانحراف معياري (0.765)، وهذا يدل على إرتفاع الشعور بالثقة لدى أفراد العينة من خلال استمتاعهم بالحياة وخلق توافق بين الرغبات التي يسعى الفرد لإشباعها والأهداف التي يسعى لتحقيقها حسب أهميتها، علاوةً على الفقرة رقم (6) (لدي قدرة عالية على مقاومة الإحباط والقلق)، بمتوسط حسابي (4.000) وانحراف معياري (0.915)، وهذا يدل على إرتفاع مهارات ضبط المشاعر السلبية المتمثلة في الإحباط والقلق اللذان يسببان شعوراً بعدم الإرتياح والخوف والتردد، فالقدرة على تغيير الانفعالات الداخلية والتحكم فيها يعطي إحساساً بالإنضباط والثقة لأنه يكون نابعا من داخل الفرد.

3-1-3. تحليل عبارات بعد الدافعية

جدول رقم (7) نتيجة اختبار بعد الدافعية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب	النتيجة
1. أنفذ عملي بسرور على الرغم من نقص الموارد.	4.375	0.728	14.140	0.000	2	دال إحصائياً
2. أسعى بشات لتحقيق أهدافي وما أريد على الرغم من الصعوبات.	4.321	0.741	13.342	0.000	3	دال إحصائياً
3. أنجز أعمالي بأكملها وبكل قوتي ولا أقوم بتأجيلها.	4.000	0.915	8.183	0.000	6	دال إحصائياً
4. أنجز الأعمال وأحقق النجاح تحت الضغط وكثرة الواجبات العائلية.	4.411	0.757	13.938	0.000	1	دال إحصائياً
5. أتفوق في عملي وأحسن تطويره للأفضل للتنافس مع غيري.	4.286	0.929	10.361	0.007	4	دال إحصائياً
6. لا أحتاج إلى الجوائز والمكافآت للنجاح في عملي.	4.018	1.053	7.234	0.000	5	دال إحصائياً
الدافعية.	4.196	0.761	11.767	0.000	—	دال إحصائياً

يُظهر الجدول (7) إرتفاع مهارات التحفيز لدى عينة الدراسة حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.196) وبانحراف معياري (0.761)، وهذا يشير إلى إنطباق ممارسة مهارات الدافعية والمتمثلة في الإنجاز، والإصرار، والمثابرة، والمبادرة، والتفاوض، والتجديد، أما فقرات هذا البعد فكانت أعلى النتائج للفقرة رقم (4) (أنجز الأعمال وأحقق النجاح تحت الضغط وكثرة الواجبات العائلية) إذ بلغت (4.411) بانحراف معياري (0.757)، وهذا يدل إرتفاع مثابرة وإصرار أفراد عينة الدراسة على إنجاز الأعمال والقدرة على التركيز وتجنب مشاعر ضغط العمل السلبية، وأكدت على ذلك الفقرة رقم (1) (أنفذ عملي بسرور على الرغم من نقص الموارد) إذ بلغت (4.375)

بإنحراف معياري (0.728)، وهي تشير إلى المبادرة والمثابرة في ظل قلة الموارد وتوجيه التركيز نحو إنجاز العمل، وكذلك الفقرة رقم (2) وهي تشير إلى التقدم والإصرار نحو تحقيق الأهداف، ويتضح من الفقرة رقم (5) التحفيز الذاتي للتجديد وتطوير العمل للتنافس مع غيره، أما الفقرة رقم (6) (لا أحتاج إلى الجوائز والمكافآت للتفاني في عملي) بمتوسط حسابي (4.018) وإنحراف معياري (1.053)، وهذه العبارة تشير إلى تفاعل عينة الدراسة وإرتفاع طموحهم ووجود الأمل لديهم الذي يحفز الفرد ويجعله يتمسك بأحلامه وأهدافه، والأهم فهو مجاني وبدون تكلفة للمؤسسة.

3-1-4. تحليل عبارات بعد التعاطف

جدول رقم (8) نتيجة اختبار بعد التعاطف

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب	النتيجة
1. أتمتع بشفافية حسية لفهم الآخرين من تعابيرهم وسلوكياتهم.	4.054	1.151	6.851	0.000	4	دال إحصائياً
2. أتمتع بالإصغاء الدقيق للآخرين وأجيد الاستجابة لهم.	4.214	0.986	9.220	0.000	2	دال إحصائياً
3. أتمتع بالمشاركة الوجدانية لمشاكل غيري وأسعى لمساعدتهم.	4.143	0.883	9.688	0.000	3	دال إحصائياً
4. أتفهم غياب الآخرين لظروفهم الاجتماعية والتمس العذر لهم.	4.036	1.008	7.686	0.000	5	دال إحصائياً
5. أتجنب جرح مشاعر الآخرين وأذيتهم واعتذر منهم عند الخطأ.	4.464	0.873	12.550	0.000	1	دال إحصائياً
6. أحذر غيري وأحيطهم بالمكائد المنصوبة لهم وأتصدى لمن نصبها.	3.518	1.388	2.792	0.007	6	دال إحصائياً
التعاطف.	3.786	1.128	5.215	0.000	—	دال إحصائياً

يتوضح من الجدول (8) إرتفاع مهارات بُعد التعاطف مع الآخرين حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.786) وبانحراف معياري (1.128)، وهذا يشير إلى ممارسة أفراد العينة لمهارات فهم الآخرين ودعمهم ومساعدتهم والتسامح معهم، فكانت أعلى النتائج للفقرة رقم (5) (أتجنب جرح مشاعر الآخرين وأذيتهم وأعتذر منهم عند الخطأ) إذ بلغت (4.464) وبانحراف معياري (0.873)، وهذا يدل على التسامح والمودة والاحترام، أما الفقرة رقم (2) (أتمتع بالإصغاء الدقيق للآخرين وأجيد الاستجابة لهم) إذ بلغت (4.214) بإنحراف معياري (0.986)، وهي تشير إلى القدرة على إدراك مشاعر الآخرين والتوحد والتناغم معهم والمبادرة بالمساعدة وأكدت على ذلك الفقرة (3)، ودلت الفقرة رقم (1) (أتمتع بشفافية حسية لفهم الآخرين من تعابيرهم وسلوكياتهم) إذ بلغت (4.054) وبانحراف معياري (1.151) فهي تبين تمتع أفراد العينة بمهارات قراءة مشاعر الآخرين والتعرف عليها من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم، أما أقل الفقرات فكانت رقم (6) (أحذر غيري وأحيطهم بالمكائد المنصوبة لهم وأتصدى لمن نصبها) بمتوسط حسابي (3.518) وإنحراف معياري (1.388)، وهذه العبارة تشير إلى وجود مشاعر موجهة إلى خارج الآخرين والمتمثلة في اللامبالاة لدى بعض أفراد العينة، مما يعني أيضاً مشاعر موجهة ضد الآخرين وتتمثل في مشاعر النفور والعداء الأمر الذي يتطلب مهارات اجتماعية أكبر لإدارة نزعات وانفعالات الآخرين ولبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات ناجحة، وهذا ما يتضمنه البعد التالي.

3-1-5.. تحليل عبارات بعد المهارات الاجتماعية:

جدول رقم (9) نتيجة اختبار بعد المهارات الاجتماعية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	الترتيب	النتيجة
1. أرحب بمقترحات الآخرين بسرور وأجيد التعبير عن آرائي بوضوح.	4.304	0.711	13.711	0.000	2	دال إحصائياً
2. أتكيف مع الآخرين عند اختلاف وجهات النظر ولا أخسرهم.	3.946	1.069	6.626	0.000	5	دال إحصائياً
3. أمتلك فن الإقناع والتأثير الفعال في الآخرين لتغيير وجهة نظرهم.	3.357	1.327	2.014	0.049	8	غير دال
4. أقوم بحل المشاكل بعقلانية ومرونة وأتجنب الشجار.	3.750	1.405	3.996	0.000	6	دال إحصائياً
5. أمتلك علاقات قوية بالآخرين وأوحي لهم بالثقة.	4.125	0.833	10.112	0.000	4	دال إحصائياً
6. أقدم مواردٍ تعليمية للغير بسرور.	4.482	0.738	15.022	0.000	1	دال إحصائياً
7. أمتص الغضب وأمتلك فن تغيير السلوك العدواني بالمعاملة الودية.	3.714	1.289	4.146	0.000	7	دال إحصائياً
8. لا أقوم باغتيال الآخرين وإفشاء أسرارهم.	4.161	1.172	7.411	0.000	3	دال إحصائياً
المهارات الاجتماعية.	4.232	0.798	11.561	0.000	—	دال إحصائياً

تبين من الجدول رقم (4) أن بعد المهارات الاجتماعية تحصل على أعلى متوسط حسابي الذي بلغ (4.232) بإحرف معياري (0.798)، وهذا ما يشير إليه الجدول رقم (9) الذي يوضح إرتفاع مهارات العلاقات الاجتماعية لدى أفراد عينة الدراسة، ولكن دلت الفقرة رقم (3) (أمتلك فن الإقناع والتأثير الفعال في الآخرين وتغيير وجهة نظرهم) حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.357) وإحرف معياري (1.327)، وأكدته إنعدام الدلالة الإحصائية لإختبار (T) حيث كانت القيمة الغتمالية (Sig T) تقريباً تساوي (0.05)، مما يدل على أن مهارات فن الإقناع والتأثير في الآخرين متوسطة، بالإضافة إلى الفقرة رقم (7) (أمتص الغضب وأمتلك فن تغيير السلوك العدواني بالمعاملة الودية) إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.714) وإحرف معياري (1.289)، وهو عالٍ أي أن أفراد العينة لديهم مهارات إدارة نزعات وإنفعالات الآخرين ومهارات بناء روابط الثقة وتكوين شبكة علاقات ناجحة، وتدل الفقرة رقم (4) (أقوم بحل المشاكل بعقلانية ومرونة وأتجنب الشجار)، بمتوسط حسابي (3.750) وإحرف معياري (1.405)، وهذا يدل على إرتفاع مهارات الفرد في إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة ومرونة تحت ظل ظروف ومواقف مختلفة أي تجنب الصراعات، أما بالنسبة لأعلى النتائج فقد تحصلت الفقرة رقم (6) (أقدم مواردٍ تعليمية للغير بسرور) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.482) وإحرف معياري (0.738)، وهذا يشير إلى تمتع أفراد العينة بمهارات التنسيق والتعاون المتمثل في توازن نشاط الفرد واحتياجاته الشخصية واحتياجات الآخرين ومناقشة مشاكل العمل بشكل موضوعي، وكذلك الفقرة رقم (1) (أرحب بمقترحات الآخرين بسرور وأجيد التعبير عن آرائي بوضوح) بمتوسط حسابي (4.304) وإحرف معياري (0.711)، وهذا يدل على إرتفاع مهارات التواصل والتفاعل الاجتماعي الإيجابي مع الآخرين والتعبير عن الاحتياجات بوضوح، علاوةً على الفقرة رقم (8) (لا أقوم باغتيال الآخرين وإفشاء أسرارهم)، بمتوسط حسابي (4.161) وإحرف معياري (1.172)، وهذا يدل على ارتفاع مهارات بناء الروابط المثينة مع الآخرين والثقة والمودة في العمل الذي يؤدي إلى الإلتزام الوظيفي والإلتزام للفريق وبالتالي رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته، وكذلك أكدت على ذلك الفقرة رقم (5) (أمتلك علاقات قوية بالآخرين وأوحي لهم بالثقة)، بمتوسط حسابي (4.125) وإحرف معياري (0.833)، وهذا يدل على وجود الثقة التي تعتبر فنٌ رفيع المستوى يمارسه الأفراد في إقامة جسور العلاقات الاجتماعية.

3-2.. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية ترجع لبعض العوامل الشخصية والاجتماعية والتخصصية والوظيفية، كما يلي:

3-2-1.. اختبار فروق النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية: تم استخدام إختبار (T) لعينتين مستقلتين لقياس غختلاف توظيف الذكاء العاطفي لمتغير النوع الاجتماعي ومتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig T) إلى عدم وجود إختلافات إذا كانت أكبر من (0.05)، وإختبار (Levene's) لقياس مستوى التجانس في إختلاف توظيف الذكاء العاطفي لمتغيري النوع والحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (Sig F) إلى تجانس التباين إذا كانت أكبر من (0.05).

جدول رقم (10) نتائج اختبار (T) للنوع الاجتماعي

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	قيمة F	Sig F	نتيجة الاختبار
الوعي بالذات.	ذكور	41	3.951	0.941	0.621	0.537	0.443	0.508	غير دال إحصائياً
	إناث	15	3.767	1.100					
إدارة الذات.	ذكور	41	3.598	0.776	(0.624)	0.535	1.521	0.223	غير دال إحصائياً
	إناث	15	3.733	0.530					
الدافعية.	ذكور	41	4.159	0.810	(0.613)	0.543	0.337	0.564	غير دال إحصائياً
	إناث	15	4.300	0.621					
التعاطف.	ذكور	41	3.842	1.132	0.608	0.546	0.051	0.822	غير دال إحصائياً
	إناث	15	3.633	1.141					
المهارات الاجتماعية.	ذكور	41	4.268	0.822	0.557	0.580	0.211	0.648	غير دال إحصائياً
	إناث	15	4.133	0.743					
الذكاء العاطفي.	ذكور	41	4.085	0.858	0.314	0.755	0.702	0.406	غير دال إحصائياً
	إناث	15	4.000	1.018					

جدول رقم (11) نتائج اختبار (T) للحالة الاجتماعية

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig T	قيمة F	Sig F	نتيجة الاختبار
الوعي بالذات.	أعزب	26	3.789	1.159	(0.804)	0.425	0.239	0.630	غير دال إحصائياً
	متزوج	30	4.000	0.799					
إدارة الذات.	أعزب	26	3.750	0.828	1.131	0.263	0.737	0.400	غير دال إحصائياً
	متزوج	30	3.533	0.601					
الدافعية.	أعزب	26	4.231	0.908	0.312	0.756	2.452	0.132	غير دال إحصائياً
	متزوج	30	4.167	0.621					
التعاطف.	أعزب	26	3.577	1.294	(1.298)	0.200	0.941	0.342	غير دال إحصائياً
	متزوج	30	3.967	0.946					
المهارات الاجتماعية.	أعزب	26	4.096	0.959	(1.192)	0.238	0.167	0.687	غير دال إحصائياً
	متزوج	30	4.350	0.618					

غير دال إحصائياً	0.884	0.022	0.854	(1.186)	1.076	4.039	26	أعزب	الذكاء العاطفي.
					0.720	4.083	30	متزوج	

يوضح الجدولان (10) و (11) أن القيمة الإحصائية (**Sig T**) للذكاء العاطفي وأبعاده كانت أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للنوع والحالة الاجتماعية، أي أن المهارات لا تختلف بين الذكور والإناث، ولا تختلف بين العُزب والمتزوجون، كما تبين أن القيمة الإحصائية (**Sig F**) أكبر من (0.05)، مما يدل على تجانس الإختلافات.

3-2-2.. اختبار فروق التخصص والخبرة: تم استخدام إختبار (**One-Way-ANOVA**) تحليل التباين الاحادي لقياس غتختلف توظيف الذكاء العاطفي لمتغير التخصص ومتغير الخبرة عند مستوى دلالة (0.05)، وتشير قيمة (**Sig**) إلى عدم وجود إختلافات إذا كانت أكبر من (0.05).

جدول رقم (12) نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي للتخصص

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig	نتيجة الإختبار
الوعي بالذات.	بين المجموعات	3.972	3	1.324	1.413	0.250	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	48.738	52	0.937			
	الإجمالي	52.71	55	—			
إدارة الذات.	بين المجموعات	2.175	3	0.725	1.446	0.240	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	26.071	52	0.501			
	الإجمالي	28.246	55	—			
المدافعية.	بين المجموعات	2.881	3	0.96	1.724	0.173	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	28.958	52	0.557			
	الإجمالي	31.839	55	—			
التعاطف.	بين المجموعات	3.17	3	1.057	0.823	0.487	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	66.758	52	1.284			
	الإجمالي	69.929	55	—			
المهارات الاجتماعية.	بين المجموعات	1.657	3	0.552	0.862	0.467	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	33.325	52	0.641			
	الإجمالي	34.982	55	—			
الذكاء العاطفي.	بين المجموعات	2.435	3	0.812	1.015	0.394	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	41.596	52	0.8			
	الإجمالي	44.031	55	—			

جدول رقم (13) نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي للخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig	نتيجة الإختبار
الوعي بالذات.	بين المجموعات	2.819	3	0.94	0.979	0.410	غير دال إحصائياً
	داخل المجموعات	49.891	52	0.959			

			—	55	52.71	الإجمالي	
غير دال إحصائياً	0.525	0.754	0.393	3	1.178	بين المجموعات	ادارة الذات.
			0.521	52	27.068	داخل المجموعات	
			—	55	28.246	الإجمالي	
غير دال إحصائياً	0.228	1.49	0.84	3	2.52	بين المجموعات	المدافعية.
			0.564	52	29.319	داخل المجموعات	
			—	55	31.839	الإجمالي	
غير دال إحصائياً	0.096	2.225	2.651	3	7.954	بين المجموعات	التعاطف.
			1.192	52	61.974	داخل المجموعات	
			—	55	69.929	الإجمالي	
غير دال إحصائياً	0.419	0.959	0.612	3	1.835	بين المجموعات	المهارات الاجتماعية.
			0.637	52	33.147	داخل المجموعات	
			—	55	34.982	الإجمالي	
غير دال إحصائياً	0.632	0.579	0.474	3	1.422	بين المجموعات	الذكاء العاطفي.
			0.819	52	42.609	داخل المجموعات	
			—	55	44.031	الإجمالي	

يتبين من الجدولين (12) و (13) أن القيمة الإحصائية (Sig) للذكاء العاطفي وأبعاده كانت أكبر من (0.05) في كلا الجدولين، مما يدل على عدم وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للعوامل التخصصية والوظيفية المتمثلة في التخصص العلمي وعدد سنوات الخبرة، أي أن مهارات الذكاء العاطفي لا تختلف بين التخصصات العلمية وهي: - إدارة الأعمال، المحاسبة، التمويل والمصارف، ونظم المعلومات، وكذلك لا تختلف مهارات الذكاء العاطفي وأبعاده حسب سنوات الخبرة التي يمتلكها أعضاء هيئة التدريس، ولكن عدم وجود فروق جوهرية لا يعني أن المتوسطات الحسابية كانت متساوية كما مبين فيما يلي:

جدول رقم (14) قيمة المتوسط الحسابي للتخصصات العلمية

التخصص:	إدارة أعمال	محاسبة	تمويل ومصارف	نظم المعلومات
المتوسط:	4.292	4.175	4.000	3.708
الترتيب:	1	2	3	4

جدول رقم (15) قيمة المتوسط الحسابي للخبرة

الخبرة:	أكثر من 15 سنة	من 11 إلى 15 سنة	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات
المتوسط:	4.346	4.000	4.000	3.917
الترتيب:	1	2	3	4

رابعاً.. نتائج الدراسة والتوصيات والدراسات المستقبلية:

1.. نتائج الدراسة:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وإختبار الفرضيات، والمسح المكثفي، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

كشفت النتائج إرتفاع مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية بنغازي، فقد جاء بُعد المهارات الاجتماعية في المرتبة الأولى يليه بُعد الدافعية ويُعد الوعي بالذات في المرتبة الثالثة ثم بُعد التعاطف ويُعد إدارة الإنفعالات في المرتبة الأخيرة، مما يعني أن مهارات الذكاء العاطفي المتعلقة بالعلاقات بالآخرين (المهارات الاجتماعية، التعاطف) كانت متقاربة من المهارات المتعلقة بذات الفرد وما يدور في داخله (الوعي بالذات، إدارة الإنفعالات، الدافعية)، وقد يكون للثقافة الدينية والاجتماعية دور في بناء الروابط والتواصل والتنسيق والتعاون والتسامح، كذلك دور الدافعية التي تشير إلى الطموح الفطري لتحقيق الذات والمثابرة ووجود الأمل، أما عن الوعي بالذات فقد يعود السبب إلى دور الأسرة في تقييم الفرد وتقوم تصرفاته وتعزيز ثقته بنفسه، وبالتالي تم رفض الفرضية الأولى، وتأتي النتائج متوافقة مع دراسة (Jones & Abraham, 2009) ودراسة (صالح و داوود، 2011م) في إرتفاع مستوى الذكاء العاطفي، واختلفت مع دراسة (Lynn Cook et al, 2011) التي بينت انخفاض مستوى الذكاء، ودارسة (أسماء، 2011م) التي أشارت أن مستوى الذكاء العاطفي كان مقبولاً.

أوضحت النتائج إرتفاع بُعد الوعي بالذات وهو حجر أساس الذكاء العاطفي والمتمثل في الثقة بالنفس والقدرة على تحديد نقاط القوى والضعف، مما يعني تمتع أعضاء هيئة التدريس بصحة نفسية جيدة ولديهم نظرة إيجابية لأنفسهم، كما أن لديهم القدرة على الخروج من الإنفعالات السلبية بسرعة، إلا أن بعض أفراد العينة تطغى عليهم انفعالاتهم التي قد تكون إيجابية أو سلبية وتسبب لهم الإنحراف، وبأن ذلك من الفقرة رقم (5) التي كان متوسطها عالٍ (3.52) ولكن هذه المهارات تختلف من شخصٍ لآخر.

دلت النتائج على إرتفاع بُعد إدارة الذات الذي يقاس بمهارات ضبط الذات، صحو الضمير، التكيف، والتفاؤل، وهذا يشير إلى توظيف أعضاء هيئة التدريس لمشاعرهم للتأثير في عمليات التفكير والتحكم في المناخ الانفعالي لإدارة العقل للمشاعر، إلا أنه اتضح من الفقرة رقم (1) التي بلغ متوسطها الحسابي (3.09) أن أفراد العينة وبدون استثناء فشلوا في توظيف نوبات الغضب لفعل شيء مفيد، فالغضب إنفجار داخلي يجب توجيه حدته لكي لا تؤذي من حوله، فالطلاب مثلاً لا يسعهم إلا إلتزام الصمت لتفادي إنفجار أعضاء هيئة التدريس، وبالتالي نعلمهم الكتمان وتفادي التعبير عن الرأي عوضاً عن الإفتتاح ومنحهم فرصة التواصل بأسلوب لبق، كما انكشف من الفقرة رقم (7) بمتوسط (3.46) الذي يعتبر مرتفعاً إلا أنه يشير إلى فشل بعض أعضاء هيئة التدريس في السيطرة على انفعالاتهم والسعي وراء الإنتقام لتهديئة حدة الانفعالات وشففي الغليل، أي إرضاء مشاعر الذات السلبية.

بينت النتائج إرتفاع مهارات بُعد الدافعية والمتمثلة في الإصرار، والإلحاح، والمبادرة، والتفاؤل، مما يدل على قدرة أعضاء هيئة التدريس على مواجهة التحديات وتوجيه المشاعر نحو تحقيق أهداف التعليم، وقدرتهم على التركيز وتجنب الانفعالات السلبية عند أداء العمل، وتعد الدافعية محركاً قوياً للسلوك وبدون أي تكلفة للمؤسسات بكافة أنواعها.

تجلى من النتائج إرتفاع مهارات بُعد التعاطف، مما يدل على تمتع أعضاء هيئة التدريس بالشفافية الحسية للغير، والاستماع الدقيق، ومساعدة غيرهم عند الحاجة، أي أن لديهم مهارات قراءة مشاعر الآخرين من خلال تعابير ووجوههم وأصواتهم وتلميحاتهم، كما تبين من الفقرة رقم (6) وجود مشاعر اللامبالاة لدى بعض أفراد العينة فيما يتعلق بتحذير غيرهم من المكائد المنصوبة لهم، فهذا يفسر نتيجة الفقرة رقم (7) في بعد إدارة الذات والمتعلقة برغبة بعض أعضاء هيئة التدريس بالإنتقام لمن تسبب لهم بالأذى، فقد يعزى شعور اللامبالاة لدى بعضهم لتدني السيطرة على الغضب في الفقرة رقم (1) من بعد إدارة الذات.

أبرزت نتائج بُعد المهارات الاجتماعية تمتع أعضاء هيئة التدريس بمهارات التواصل، بناء الروابط، التعاون والتنسيق، مما يعني أن لديهم القدرة على بناء علاقات وعقد صداقات، والأهم مهارة إدارتها مع الآخرين وحل المشاكل والنزاعات والقدرة على التفاوض، إلا أن النتائج كشفت عن تدني مهارات التأثير في غيرهم وتغيير وجهة نظرهم كما دلت الفقرة رقم (3)، وقد يرجع السبب إلى التصلب،

وفظاظلة القول، وإنعدام القدرة على ضبط النفس، وضعف المهارات الاجتماعية لدى الكثير من المحيطين بنا خارج إطار العمل وداخل شبكتنا الاجتماعية، أي عجز كلي في الذكاء العاطفي للمحيطين بناء خارج نطاق العمل.

توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية ترجع لبعض العوامل الشخصية والاجتماعية والتخصصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، التخصص، ومدة الخبرة) وقد يرجع ذلك، لكون أفراد العينة كانوا طلبة في الماضي ولديهم وعي تام بصعوبات التعلم وما يعنيه أن تكون معلماً، هذا بالإضافة إلى كون المعهد العالي أحد المؤسسات الحكومية من قبل اللوائح والقوانين التي تضع حداً للخلافات وتحول دون تصاعدها، فضلاً عن الرسالة التي يحملها أعضاء هيئة التدريس التي تجعلهم مسؤولين أمام أنفسهم والمجتمع، وتختلف النتيجة عن دراسة (صالح و داوود، 2011م) التي بينت أن الإناث أكثر ذكاءً عاطفياً، ودراسة (أسماء، 2011م) التي أشارت إلى وجود اختلافات تعزى للخبرة، وللعم، وللتحصي، واختلفت النتائج عن دراسة (Jones & Abraham, 2009) التي بينت فروقا بين أعضاء هيئة التدريس المتمرسين لمهنة المحاسبة عن غير المتمرسين، كما بينت وجود فروقات في وجهة نظر معلمي المحاسبة من خلال تركيزهم على أهمية المهارات الفنية في حين ركز الطلاب على أهمية الخبرة العملية.

تبين من دراسة (صالح و داوود، 2011م) غموض مصطلح الذكاء العاطفي في حين أن آيات القرآن الكريم تشير إلى الفقه بالقلوب وتحث على التعاون والبر بالوالدين وتنهاي عن الفظاظلة وغلظ القلب، وتبين السلوك الرشيد.

تبين من دراسة (Tucker, et. al, 2014) مصطلح (Accounting for emotional intelligence) المحاسبة عن الذكاء العاطفي، ولكن لم يُعرّف المصطلح بشكل دقيق، وبالتالي فالمحاسبة عن الذكاء العاطفي هي مهارات تحليل وقياس وتوصيل المعلومات المالية، وفن عرضها للأطراف المحتاجة لها وتقديم المشورة والمبادرة في عملية صنع القرار والتأثير فيه لتحقيق التغيير المطلوب.

تبين من تقرير الإتحاد الدولي للإنسان الآلي المدخل العاطفي لاتخاذ القرارات من خلال توصياتهم بالاستثمار في الموارد البشرية، واقتصار عمل الآلات على الأماكن الخطرة للبشر وإصدار قوانين للحد من إنتشار توظيفها دليلاً على إحساسهم بخوف المواطنين من فقدان وظائفهم، والحيلولة دون إرتفاع نسبة البطالة ومسؤوليتهم الاجتماعية، فالخبراء الماليون ترعرعوا على ضرورة نزع العواطف من كل قرار يتخذونه، والتركيز في صنع قراراتهم على المنظور المادي وخصوصاً عند اتخاذهم للقرارات في الأجل القصير التي تعتمد على النظر في التكاليف ذات العلاقة بالقرار ومفهوم المساهمة الحادية الموجبة، فعندما يتعلق الأمر بقرار إقفال خط إنتاجي يكون الفاصل هو المساهمة الحديّة الموجبة ولا يتم النظر إلى العاملين بهذا الخط ومساهماتهم في نمو مبيعات الشركة عبر السنوات، فتكلفة العمل المباشر وغير المباشر هي جزء من التكاليف المتغيرة ومحدد للمساهمة الحديّة، ولكن قد يقضي القرار بتسريح العاملين لتعاني الدول من إرتفاع نسب البطالة، وتمتع الشركات بنمو أرباحها، ويتفنن معلموا المحاسبة بتدريس التكاليف ذات العلاقة بالقرار.

2.. التوصيات:

توظيف علم النفس المعرفي والتربوي وعلم الأعصاب وأبحاث العقل البشري في العملية التعليمية من خلال توظيف الكوادر التعليمية بالكليات المختصة، وإعداد برامج لتوعية أعضاء هيئة التدريس بهرمونات الإنفعال التي تزيد من مقاومة الطلاب، والتعرف على كيفية خلق بيئة صحية للمتعلمين.

توعية أعضاء هيئة التدريس بأهمية الذكاء العاطفي للعمل على إثراء معرفتهم.

الإستعانة بخبراء علم النفس لتعزيز الصحة النفسية للطلاب وتقوية عمل الذاكرة العاملة.

- دراسة العوامل المساهمة في رفع الذكاء العاطفي لتعزيزها والعوامل المؤثرة في إنخفاضه لمعالجتها.
- دراسة العوامل المسببة لنوبات الغضب والتعرف على كيفية كبحها والتعامل معها من قبل المحيطين.
- تطوير نموذج للذكاء العاطفي بما يتوافق مع المجتمعات العربية يتضمن الممارسات الإنفعالية من واقع البيئة الداخلية للمؤسسات المحلية بكافة القطاعات.
- تعزيز التواصل والتفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والإففتاح على الآخرين للتخفيف من الضغوط النفسية، وتشجيعهم على البوح بمشاعرهم وإنفعالاتهم، ومن تسبب بأذيتهم للحيلولة دون إنجرافهم في تيارات الإنتقام.
- دراسة العوامل المسببة للصراع داخل قطاعات الدولة، والعمل على تخفيف حدته فهو من أهم معوقات التنمية.
- إنشاء مراكز تهتم بالصحة النفسية لأعضاء هيئة التدريس لدعم أدايتهم، وكذلك الطلاب للتعرف على ما يعيق تحصيلهم العلمي.
- قياس الذكاء العاطفي للعاملين بالقطاعات المختلفة للتعرف على إنفعالاتهم ومدى تأثيرها على أدايتهم الوظيفي، والعمل على معالجة أوجه القصور في أدايتهم، وتدريبهم على كيفية التخلص من المشاعر السلبية.
- توظيف المدخل العاطفي في إتخاذ القرارات وإعادة النظر في القوانين واللوائح التي تستند على تمييز الفئات الوظيفية، والفئات العمرية، والفئات النوعية، فالتنمية خطية يجب أن تشمل جميع الفئات وتعتمد على التنوع.

3. الدراسات المستقبلية:

- دراسة مدى توظيف الذكاء العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات أخرى لتحقيق الإصلاح في كافة القطاعات، مع ضرورة الإستعانة بخبراء علم النفس لوضع مقياس يقيس مهارات الذكاء العاطفي بعبارات غير مفهومة، فمن عيوب مقياس التقرير الذاتي مغالاة الجيب في مدى إنطباق أو عدم إنطباق العبارة عليه.
- دراسة مدى توظيف الذكاء العاطفي لدى الطلبة للتعرف على إنفعالاتهم السلبية، وتحديد كيفية معالجتها.
- دراسة مدى توظيف الذكاء العاطفي في المناهج الدراسية لتسهيل عملية التعلم، وللتعرف على الصعوبات التي تواجه الطلاب للعمل على معالجتها.
- دراسة كيفية تطوير طرق تدريس المهارات المحاسبية الفنية وتعزيزها بالمهارات الناعمة كالتواصل الفعال، والعمل تحت الضغط وحل المشاكل بمرونة وبدون إنفعال.

* * * * *

المراجع

أولاً. المراجع العربية:

- أحمد الطيب هيكل، 2013م، سلسلة المدرب العملية : مهارات التعامل مع الناس، مجموعة النيل العربية، الطبعة الثانية.
- أسامة رءوف على إبراهيم، 2016م، دور الأكاديمية المهنية للمعلمون في تحقيق التنمية المهنية المستدامة، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية.
- أسماء صالح علي، 2015م، قياس الذكاء الوجداني لبعض العاملين في القطاع العام، مجلة أبحاث البصرة، المجلد 40 العدد 1.
- إيهاب عيسى، عامر المصري، 2018م، الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، Al Manhal.
- الجعد نوال بنت حمد بن محمد، الشهري نورة فارس عبدالله: 2018م، معوقات التنمية المهنية لمعلمات المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية بمنطقة الرياض، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 179 الجزء الأول.
- جهاد عفيفي، 2015م، الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة، Al Manhal.
- حمزة الجبالي، 2016م، الذكاء العاطفي، Dar Al Ausra Media and Dar Alam Al-Thaqafa for Publishing.
- شروق سامي فوزين 2015م، القواعد العامة للإعلام، Al Manhal.
- صالح مهدي صالح ، أحمد عودة خلف داود، 2011م، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد الثاني والسبعون.
- طارق عبد الرؤوف محمد - إيهاب عيسى، 2018م، الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- عبد الرحمن أحمد سيف، 2018م، تطوير الذات، دار المعزز للنشر والتوزيع.
- عبد السلام مرجي، 2016م، من أساسيات في الثقافة المهنية، دار الخليج للنشر والتوزيع.
- عمرو شريف، 2017م، ثم صار المخ عقلا، نيوبوك للنشر والتوزيع.
- عوض بن علي عبدالله القحطاني، محمد بن عبدالله اليحيى، 2017م، مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في التنمية المهنية للمعلمين من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد السابع الجزء الرابع.
- قيس محمد و حموك علي، 2014م، الدافعية العقلية، Al Manhal.
- محمد حسن غانم، 2015م، كيف تتعامل بكفاءة مع نفسك ومع الآخر، The Anglo Egyptian Bookshop.
- محمد سرور الحريوي، 2016م، قواعد التحليل النفسي والمعالجة النفسية والسلوكية، Al Manhal.

- محمد قاسم مقابلة، 2011م، التدريب التربوي و لأساليب القيادة الحديثة و تطبيقاتها التربوية، Al Manhal
- مصطفى النشار، 2017م، التفكير العلمي وتنمية البشر، دار روابط للنشر وتقنية المعلومات ودار الشقري للنشر.
- نسيم عون، 2015م، التعلم وبناء الإنسان: معرفيا، نفسيا، اجتماعيا، Al Manhal.
- هاييل علي المنادي، 2018م، المصعد في نقد المسرح، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- وليد العيد، 2018م، الذكاء والذكاءات المتعددة، دار الكتب العلمية.

ثانياً. المراجع الأجنبية:

- **Dr Ana Azevedo, Dr Anabela Mesquita, 2018, ICGR 2018 International Conference on Gender Research, Academic Conferences and publishing limited.**
- **Elaine Evans, Roger Burritt and James Guthrie, 2012, Emerging Pathways for the Next Generation of Accountants, The Institute of Chartered Accountants in Australia, University of South Australia.**
- **Gail Lynn Cook, Darlene Bay, Beth Visser, Jean E. Myburgh, and, and Joyce Njoroge, 2011, Emotional Intelligence: The Role of Accounting Education and Work Experience. Issues in Accounting Education: May 2011, Vol. 26, No. 2, pp. 267-286.**
- **Indra Abeysekera, (2004), The role of emotional assets and liabilities in a firm, Journal of Human Resource Costing and Accounting, 8 (1), 35-44.**
- **Jones, Greg and Abraham, Anne, 2009, The Value of Incorporating Emotional Intelligence Skills in the Education of Accounting Students, Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 3(2).**
- **Jones, Greg and Abraham, Anne, The Value of Incorporating Emotional Intelligence Skills in the Education of Accounting Students, Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 3(2), 2009.**
- **Joshua Freedman & Paul Stillman, 2016, EMOTIONAL INTELLIGENCE THE BUSINESS CASE, Six Seconds.**
- **Marcia Hughes, Amy Miller, 2010, The Emotional Intelligence in Action Activities Guide, John Wiley & Sons.**
- **Mary L. Tucker, Nicole L. Gullekson, Connie Esmond-Kiger, 2014, Accounting for EI: Does emotional intelligence predict greater intercultural growth? Journal of International Business and Cultural Studies Volume 8 – June.**
- **Mohammad Khaledian, Saber Amjadian, Kayhan Pardegi, 2013, The relationship between accounting students' emotional intelligence (EQ) and test anxiety and also their academic achievements, Pelagia Research Library, European Journal of Experimental Biology.**
- **Olia E. Tsivitanidou, 2018, Professional Development for Inquiry-Based Science Teaching and Learning, Volume 5 of Contributions from Science Education Research,Springer.**
- **Preethi Balamohan, M. Tech, Dr. S. Gomathi, 2015, Emotional Intelligence Its Importance and Relationship with Individual Peformance, Team-Effectiveness,**

Leadership and Marketing Effectiveness, **Mediterranean Journal of Social Sciences**, MCSER Publishing, Rome-Italy.

- **Rachel Green, 2014**, Emotional intelligence: Important applications in local government, State Wide Magazine.
- **Robots and the Workplace of the Future, March 2018**, International Federation of Robotics Frankfurt, Germany.

* * * * *