

الفصل الأول

المقدمة

١، ١ التمهيد

شهد موضوع الانفعالات والعواطف اهتمامًا كبيرًا في الآونة الأخيرة؛ وبالرجوع إلى الأدبيات والتراث الفلسفي والسيكولوجي، نجد أن العلماء والفلاسفة اعتبروها الموجه الحقيقي للاستبصار والحكمة، إذ يُعتبر الذكاء واحدًا من أهم الصفات التي يتمتع بها الأفراد، والتي يتم قياسها بطرق متنوعة، بحيث تغطي أيضًا مجالات متعددة؛ وتبعًا لذلك لا يمكن على الإطلاق أن نجد أو نصف شخصًا بأنه لا يمتلك مستوى من الذكاء. لذا يُعتبر مُصطلح الذكاء أحد المصطلحات المهمة التي تُستخدم لوصف الناس، حين يُعرف أبو عمشة (٢٠١٣) نقلًا عن بينيه (Binet) الذكاء بأنه: "قُدرة الفرد على الفهم والابتكار والتوجيه الهادف للسلوك الذاتي". ويُعد الذكاء عاملاً مهمًا ومؤثرًا في الحياة الأكاديمية والاجتماعية والوجدانية للفرد، لما له من تأثير كبير على حياته بشكل عام.

ولا تقتصر صعوبة قياس الذكاء في أنه غير ملموس، بل لأنه مفهوم مجرد من الصعب تحديده؛ فالذكاء لا يقتصر فقط على قدرات الفرد العقلية، أو مدى قدرته على ربط الأفكار والمعلومات أو استنتاجها، فالكثير من الأفراد لا يوصفون بأنهم ناجحين في حياتهم، رغم امتلاكهم لمعدلات ذكاء مرتفعة، كما يشير البعض لافتقار هؤلاء الأفراد لأبسط أمورهم الحياتية، حيث إن حياتهم الاجتماعية غير مستقرة نوعًا ما. وقد لاحظ علماء النفس أن نجاح الفرد وسعادته في حياته لا يتوقف على ذكائه العقلي،

وإنما هو بحاجة أيضًا لمجموعة من الصفات والمهارات؛ أطلق عليها العلماء اسم: "الذكاء العاطفي". حيث بدأوا بإجراء أبحاث بشأنه سعيًا إلى توظيفه في فهم شخصية الإنسان، وتنمية قدراته التعليمية والإبداعية ورفع مستوى عمله وإنتاجه، وإرساء قواعد متينة لتكييف الإنسان داخل مجتمعه. ذلك الإنسان الذي لم يعد قادرًا على تحمل ضغوط الحياة اليومية، حيث ينتشر العنف وتكثر الجرائم والأمراض النفسية (سلامي، ٢٠١٦).

وقد ظهرت بُدور مفهوم الذكاء العاطفي عندما عرفه ثورندايك (١٩٢٠)؛ بأنه القدرة على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية، كما وصفه بأنه: "القدرة على فهم وإدارة الآخرين والتصرف الماهر والحكيم في العلاقات الإنسانية. غير إنه اعتبره مظهرًا من مظاهر الذكاء التقليدي". وقدم جاردنر (١٩٨٣) نظريته المتعلقة بالذكاء المتعدد، التي تحدّث فيها عن ثمانية أنماط للذكاء، حين ارتبط من ضمنهما الذكاء الشخصي والاجتماعي بالذكاء العاطفي، ومن ثم تبلور مفهوم الذكاء العاطفي؛ وأصبح الحديث عنه من خلال نظرية جولمان، التي تناولها بسلسلة من الكتب والمقالات، حينما أشارت لنظرية الذكاء العاطفي بجوانبها وتطبيقاتها المختلفة بالمليادين التربوية والتنظيمية والاجتماعية، والتي تشير لفكرة واحدة؛ هي أن نجاح الفرد في حياته الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدراته العقلية، وإنما يعتمد عليها مضافًا لها ما يملكه من قدرات سميت بالذكاء العاطفي (العويدي؛ والروسان، ٢٠١٣).

وقد عرّف "بار-أون" الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع الآخرين ومع انفعالاته الخاصة. أما "جاك ماير وبيتر سالوفي" فاعتبرا الذكاء العاطفي نمطًا من الذكاء الاجتماعي؛ يتضمن قدرة الفرد على مراقبة مشاعره ومشاعر الآخرين وتوجيهها، وأنه مجموعة من المهارات التكيفية، وأن الشخص الذكي انفعاليًا لديه وعي عميق بانفعالاته، مثلما أنّ لديه القدرة على وصف هذه الانفعالات واستخدامها بوصفها مصادر لتوجيه السلوك (غال، ٢٠١٥).

لذلك بدأ الباحثون التربويون إجراء دراساتهم للكشف عن العلاقة الطردية بين نسبة الذكاء العامة والذكاء العاطفي، التي يتم قياسها اعتمادًا على اختبارات الذكاء العاطفي؛ كما انصبت جهودهم على بناء أدوات ومقاييس للكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد باختلاف المتغيرات المتعددة كالعمر. وقد كان "بار- أون" أول من سعى لبناء أداة تقيس الذكاء العاطفي عام ١٩٨٨، وتبعه العديد من الباحثين في مجالات مختلفة، اعتقادًا منهم بأنها المعيار الأهم والحد الفاصل لمستويات الذكاء المختلفة للأفراد، إذ يُشكل الذكاء العاطفي جزءًا هامًا بها. وترجع أهمية الذكاء العاطفي إلى أهمية العواطف في حياتنا عامة وفي بيئة العمل بشكل خاص، كونها من المحددات الأساسية للسلوك والإنجاز في العمل، حيث تؤثر على إنتاجية الفرد والمناخ الاجتماعي. كما تؤثر على عمليات التحفيز والإدراك المرتبطة بالعمل التي تؤثر بدورها على المهام والسلوك الاجتماعي ونتائج الأداء (العويدي؛ والروسان، ٢٠١٣).

ويُعتبر الذكاء العاطفي مفهومًا نفسيًا، حيث سعى الباحثون العاملون في إدارة المؤسسات إلى الاستفادة منه في تنمية الموارد البشرية المتاحة لدى مؤسساتهم، وذلك بتنمية قدرات العاملين على إدراك وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم إضافة لمشاعر وانفعالات الآخرين، وذلك لأجل العمل على إدارتها بما يُقلل من فرص حدوث الصراعات بين الفرد وذاته من ناحية، وبينه وبين العاملين معه في المؤسسة (صبرينة؛ ربحة، ٢٠١٣). كما يلعب الذكاء العاطفي دورًا فعالًا في بيئة العمل، حين يعمل على تنمية الشعور الجماعي بالأهداف والغايات الخاصة بها والتوجه نحو تحقيقها، والحفاظ على الإثارة والحماس والتفاؤل والتعاون، وتشجيع المرونة في صنع القرار والتغيير. كما يؤثر الذكاء العاطفي على مجموعة من سلوكيات العمل من بينها؛ مدى التزام العاملين وعملهم الجماعي وقدرتهم على تنمية مواهبهم وابتكاراتهم، وجودة الخدمة التي يقدمونها (ماضي، ٢٠١٤).

ويُشير جولمان وميكي (2002) إلى أن كفاءات الذكاء العاطفي من مثل الوعي والتنظيم الذاتي

والدافعية؛ كُلُّها عناصر أساسية في مُحيط العمل، فهي تعمل على تحسين قُدرة الفرد على التعرف على مواطن قُوَّة وضُعف الشخصية، وتنمية التقدير الذاتي الجيد، وإظهار المرونة، وتحمل مسؤولية الأفعال الشخصية، واتخاذ المبادرة والمثابرة حتى النجاح (ماضي، ٢٠١٤). كما أشارت والن (٢٠١٣) إلى أن تطوُّر التعاطف والكفاءة الاجتماعية للفرد؛ يعدُّ جزءاً هاماً من الذكاء العاطفي أكثر أهمية من الذكاء العقلي فيما يتعلق بالنجاح الأكاديمي، فمعرفةنا بذواتنا وبالأخرين، وقُدرةنا على استخدامها في حل المشكلات يُعدُّ حَجَر الزاوية في التعلم والنجاح الأكاديمي.

وتهدف الرؤية المستقبلية في سلطنة عمان بشكل عام، بمستوى المؤسسات المختلفة وبخاصة المؤسسات التعليمية؛ إلى تعزيز ورفع مستوى التطوير الشخصي والاجتماعي لأعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية، من مختلف الجنسيات والخلفيات الثقافية المتنوعة، عبر توفير فرص للتدريب المهني وبرامج للتطوير والابتكار، في مناخ فكري وبيئة متكاملة تشجع وتدعم التميز بمستويات دولية في داخل الجامعة وخارج السلطنة، من أجل المساهمة في رفع مستوى الذكاء العاطفي لديهم، والذي من شأنه زيادة نمو الجامعة على المستوى المادي والمعنوي، وتحقيق النجاح في إطار بيئة شاملة تعزز وتشجع ثقافة احترام الناس وتبادل الأفكار، وتوفير الجودة وتعزيز البيئة الأكاديمية والمهنية والشخصية.

ويلعب الذكاء العاطفي دوراً مهماً في إدارة الموارد البشرية بجامعة صحار، سواء على مستوى الاستقطاب أو من أجل رفع كفاءة العاملين فيها، بوصفهم المحرك الرئيسي والعنصر البشري الفعَّال المعني بزيادة الكفاءة الإنتاجية ورفع مستوى التقدم الفكري للجامعة. الأمر الذي يؤكد أهمية بناء مقاييس نفسية خاصة بالموارد البشرية، من شأنها أن تعمل على زيادة مستوى الأداء وخلق ظروف عمل ملائمة للعلاقات الإنسانية، وتحقيق الثقة والرضا عن العمل، بما يدفع إلى المبادرة والاستعداد للتغيير والإبداع،

ومن ثم تطوير جودة محيط العمل، وتحقيق أعلى إنتاجية ممكنة، إضافة إلى رفع المستوى العلمي للجامعة (جامعة صحار، الخطة الاستراتيجية ٢٠١٨/٢٣).

وتحظى قضية بناء المقاييس التربوية والنفسية، وأهمية عدالتها وموثوقيتها؛ باهتمام المختصين في مجال القياس النفسي والتربوي، نظرا لأهمية القرارات المتخذة استنادا لنتائج تطبيقها، فلا بدّ من توفر الصدق والثبات وتقنين المقياس. ويقصد بالصدق أن يقيس المقياس ما وضع لقياسه، فالمقياس يكون صادقًا بالنسبة لجميع الأفراد والمجموعات إذا أعطيت فرصًا متساوية لإبداء آرائهم وميولهم واتجاهاتهم وفق ما يتم قياسه. أما الثبات فيقصد به أن نصل لنفس النتيجة مهما تكرر القياس لنفس العينة وبالظروف ذاتها (Howe, 1995؛ Schumacker, 2010؛ عودة، ٢٠١٤).

لقد ازدادت الحاجة الفعلية في الآونة الأخيرة، إلى إعداد وبناء مقاييس على درجة عالية من الدقة والموضوعية. ولأجل تصميم وبناء مقياس؛ فيجب إتباع إحدى نظريات القياس للوصول لدرجة عالية من الدقة والمصداقية في بنائه. وعندما استخدمت النظرية الكلاسيكية في بناء المقاييس فإنّ الفوائد المرجوة منها كانت محدودة، لاعتمادها في تحليل فقرات المقياس على خصائص عينة الأفراد، مما قلل من اتساقها وفعاليتها ومرونتها (علام، ٢٠١٠). ولوجود قصور في النظرية الكلاسيكية، فقد أدت جهود العلماء المتخصصين في مجال القياس والتقويم التربوي؛ إلى الانتقال إلى استخدام نظرية استجابة الفقرة أو النظرية الحديثة في القياس، التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين لأنها تلخصت من الكثير من المشكلات والعيوب الموجودة في النظرية الكلاسيكية مثل معايرة الاختبارات (Equating Tests) وبناء بنوك الفقرة (Item Banks) وبناء الاختبارات محكية المرجع (Criterion Referenced Tests) والاختبارات التكيفية (Adaptive Testing). (Lord & Hambleton & Swaminathan, 1985). (Novick, 1968) (أبو هاشم، ٢٠٠٧؛ علام، ٢٠١٠).

وتهدف نظرية الاستجابة للفقرة إلى تحديد العلاقة بين استجابات الأفراد على مقياس معين، ومعرفة السمة الكامنة ورائها، بهدف الوصول إلى مستوى قدرات الأفراد بعيدا عن خصائص فقرات المقياس؛ وهذا ما تسعى له النظرية الحديثة في القياس من تحديد معالم الفقرات بعيدا عن ارتباطها بخصائص الأفراد، وهو ما يسمى باللاتغيرات في نظرية الاستجابة للفقرة، وذلك عبر إيجاد معالم أو قدرات الأفراد بعيدا عن خصائص الفقرات (الصعوبة، التمييز، التخمين)، كذلك إيجاد خصائص الفقرات (الصعوبة، التمييز، التخمين) بعيدا عن معالم أو قدرات الأفراد (الكساسبية، 2015). كما إنها تقوم على مجموعة من الافتراضات والنماذج تسمى نماذج السمات الكامنة، التي تعبر بدلالة رياضية عن كل نموذج، بحيث تحدد علاقة أداء الفرد بقدرته التي تكمن وراء هذا الأداء وتفسره على فقرة من فقرات المقياس (Baker, 2001). ولأهمية نظرية الاستجابة للفقرة في مجال العلوم التربوية والنفسية تسعى الدراسة لبناء مقياس للذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار بسلطنة عُمان، وفق نموذج راش (Rasch Model)، الذي اقترح من قبل جورج راش.

٢، ١ مُشكلة الدراسة

تلعب المقاييس دوراً أساسياً في حياة الأفراد في جميع مراحلهم الحياتية، وبناءً على نتائجها يتحدد مستقبلهم، وتتخذ بحقهم الكثير من القرارات. فالمقاييس تعد من أقدم أدوات القياس والتقويم المستخدمة وأكثرها شيوعاً وقبولاً لدى المتخصصين التربويين، فالمقياس قادر على توفير معلومات دقيقة ومفيدة عن الأفراد، بحيث يزود الجهات العديدة كأولياء الأمور وأصحاب القرار في المؤسسات العامة والخاصة والمؤسسات الأكاديمية والعاملين بمجالات القياس النفسي والتربوي، والمتخصصين ببنائها وغيرهم بجوانب القوة والضعف.

وتشير أدبيات القياس والتقويم؛ إلى أن المقاييس النفسية والتربوية تعاني من مجموعة من العيوب، أو جوانب القصور أو النقد بعدة محاور إما بإساءة الاستخدام أو تفسير نتائجها. ويرى علام (٢٠١٦) أن المقاييس تكون مُتحيزة ضد بعض الأفراد في مواقف معينة وخاصة أزاء الأقليات والمحرومين. كما إنَّ التنبؤ باستخدام المقاييس يكون منقوصًا ويتطلب الاستعانة بأنواع أخرى من المعلومات، وأحيانًا ينظر للمحركات المستخدمة في التحقق من صدق الاختبار بأنها ليست مثالية، ويمكن أن تؤدي المقاييس إلى تصنيف الأفراد تصنيفات قاطعة؛ مما يعني عدم الاعتراف بأن الأفراد دائمي التغير، وأن نتائج المقاييس تعد بمثابة قياسات تقريبية لسمات الأفراد وخصائصهم، كما أنها تفترض قياس سمات أو خصائص موروثية، تسهم نتائجها بدرجة أساسية في تغيير نظرة الآخرين عن الفرد وفقًا لما يتوقعونه منه، فهي تؤثر تأثيرًا غير مرغوب فيه في نمط تفكير الفرد، وفقًا لنوع فقراتها. كما تسهم عن طريق إساءة استخدامها في تشكيل المناهج التعليمية، وتعوق التطوير التربوي، حين تؤثر تأثيرًا سلبيًا في مفهوم الذات لدى الفرد ومستوى طموحه، وبخاصة إذا قام بتطبيقها وتفسير نتائجها أخصائي نفسي غير متمرس، فهي تتدخل بخصوصيات الأفراد وبخاصة المقاييس المتعلقة بالجوانب الوجدانية والشخصية كالذكاء العاطفي، وهذا يؤثر بعملية انتقاء الأفراد لوظائف معينة، إذ من الممكن أن يتم استبعاد أفراد أكفاء من وظائف يصلحون لها وفقًا لدرجاتهم المجردة على المقاييس (عودة، ٢٠١٤).

ومن خلال عمل الباحثة كعضو هيئة تدريس في كلية التربية والآداب بجامعة صُحار، وبالرجوع إلى العديد من المراجع العلمية والدراسات السابقة منها (بظاظو، ٢٠١٠؛ بن غريال، ٢٠١٦؛ لزرق، ٢٠١٨؛ Homber, 2018)، وجدت الباحثة أن الذكاء العاطفي لم يأخذ حيزًا من الاهتمام في المؤسسات التعليمية في سلطنة عُمان، إذ إنه لم يُطبق على نطاق واسع، ويكاد أن يكون غائبًا عن كثير من المسؤولين عند تعاملهم مع المعلومات أو المواقف الصادرة من الموظفين، والتي يُمكن أن يُسهم بشكل فعال في

تحسين مستوى الأداء. فقد تمحورت أغلب تلك الدراسات حول جوانب معينة للذكاء العاطفي وركزت اهتماماتها على الطلبة وعلاقتهم بالمستوى التحصيلي مثل الحراسي؛ ميكائيل، (٢٠١٩)؛ شبيب وآخرون، (٢٠١٧)؛ المعولية؛ كاظم؛ الظفري، (٢٠١٧)؛ الصبحية، (٢٠١٣).

وبالرجوع إلى نماذج من تلك الدراسات التي بحثت في الذكاء العاطفي؛ تبين أن معظمها يستند إلى النظرية الكلاسيكية للقياس في بناء الأدوات والمقاييس النفسية، وقد حققت نسبة كبيرة من النجاح لا يمكن إنكاره، وهي تعد من أهم الطرق وأقدمها لبناء وتطوير المقاييس النفسية. إلا إن هذه النظرية تعاني من بعض أوجه القصور؛ التي تتمثل في عدم تحقق استقلالية القياس، وهذا يعني أن تأثر استجابة الفرد على فقرة من فقرات المقياس سيؤثر في استجابته لفقرات الأخرى. كما أن النظرية الكلاسيكية رغم افتراضها أن درجات الاختبار التي تمثل السمة المقاسة، دالة خطية مع الدرجة الحقيقية للأفراد؛ فإنه يلاحظ أحيانا أن بعض الأفراد مرتفعي القدرة يحصلون على درجات منخفضة في المقياس أو العكس (الناعي، ٢٠١١).

غير إنه خلال العقدين الأخيرين تكاثفت جهود العلماء المتخصصين في مجال القياس والتقويم التربوي بشكل سريع، مما أدى إلى تجاوز النظرية الكلاسيكية، إلى استخدام نظرية استجابة الفقرة أو النظرية الحديثة في القياس، وذلك بهدف مواجهة قصور النظرية الكلاسيكية في كثير من بلدان العالم. لذا حظيت النظرية الحديثة باهتمام الكثير من الباحثين لتفادي الكثير من المشكلات والعيوب التي عانت منها النظرية الكلاسيكية في القياس (أبو هاشم، ٢٠٠٧؛ علام، ٢٠١٠).

ومن بين هذه الدراسات دراسة نبيل عبد المجيد (٢٠١٠) "استخدام نموذج راش في اختبار المصفوفات المتتابعة لرافن"، التي توصلت إلى استخدام نموذج راش في تطوير اختبارات الذكاء، وذلك للتغلب على أوجه القصور والنقد الموجه لتلك الاختبارات التي بنيت وفق النظرية الكلاسيكية، وأهمية

الحصول على القياس الموضوعي لتقدير صعوبة الفقرات، وقدرات الأفراد المطبق عليهم الاختبار. ودراسة بشير (٢٠٢٠) "الاختبارات التحصيلية وفق نظرية الاستجابة للمفردة" التي أوصت بأهمية استخدام نماذج الاستجابة للمفردة في بناء الاختبارات، لتفسير أكثر موضوعية للنتائج التي يمكن الحصول عليها. كما أوصت دراسة فريال أبو عواد وأيمن القهوجي (٢٠١٦) "تطوير اختبار في مهارات البحث العلمي لطلبة كليات التربية في الجامعات الأردنية والتحقق من خصائصه السيكومترية وفق نظريتي القياس الكلاسيكية والحديثة"؛ إلى ضرورة استخدام نظرية الاستجابة للفقرة في بناء وتطوير المقاييس النفسية والتربوية، لما تحقّقه من الاستقلالية والموضوعية في عملية القياس. كما أوصت باعتماد اختبار مهارات البحث العلمي كمحك للحكم على مدى امتلاك طلبة كليات التربية في الجامعات الأردنية لمهارات البحث العلمي.

وهكذا أصبحت نظرية الاستجابة للفقرة ذات أهمية بالغة في مجال العلوم التربوية والنفسية عموماً والقياس النفسي على وجه الخصوص. لذلك ارتأت هذه الدراسة رفد البيئة العربية بشكل عام والعمانية بشكل خاص بمثل هذه المقاييس وفق نموذج راش (Rasch Model)، باعتباره أحد نماذج نظرية الاستجابة للفقرة، الذي تم اختيار تطبيقه في بيئة العمل بجامعة صحار مُحاولاً للإسهام في تحديد مواطن الخلل في الذكاء العاطفي لدى العاملين الحاليين، بما يُمكن جامعة صحار من بناء خطط علاجية بشكل أفضل، بحيث ترفع من مستوى الذكاء العاطفي للعاملين، وبما يُمكنّها من اختيار وتعيين الأفراد الجدد بعد قياس مستوى ذكائهم العاطفي، مما يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية لدى الجامعة.

كما تنبع ضرورة إجراء الدراسة وفق نموذج راش الذي تم اختياره عن غيره من النماذج، لكونه من أفضل النماذج التي تهدف إلى التحقق من معالم الفقرات والأفراد في الفقرات، فهو يقوم على تزويدنا بمعلومات أكثر عن قدرة الأفراد، كما انه يمثل العلاقة المنحنية بين مستوى قدرات الأفراد واحتمال

استجاباتهم في كل خيار من خيارات الإجابة، ولا يشترط في هذا النموذج أن تكون جميع فقراته مشتملة على نفس العدد من الفقرات، كما أن فئات الاستجابة وفقه تتوزع عبر متصل السمة.

ومما يسوغ اختيار الدراسة لنموذج راش ما أوصت به دراسات سابقة مثل دراسة حمدي أبو جراد (٢٠٠٨) "استخدام (نموذج راش) في تطوير اختبار كاتل الثالث للذكاء الصورة (أ)"، بضرورة استخدام النموذج في تطوير المزيد من مقاييس القدرات العقلية، للتغلب على أوجه النقد التي وجهت لتلك المقاييس. كما أوصت دراسة خلف (٢٠١٩) "الخصائص القياسية لاختبار القدرة العقلية لدى طلبة المرحلة الإعدادية، باستخدام النموذج اللوجستي ثلاثي البارامتر"؛ إلى إجراء دراسة تهدف إلى تطوير اختبارات القدرة العقلية وفق نموذج راش، أو نموذج ثنائي معلم، أو نموذج ثلاثي معلم للمرحلة الإعدادية. ولأن الذكاء العاطفي هو المسؤول والمتحكم في إدارة وتنظيم وتوجيه المشاعر والعواطف لدى الأفراد، بما يسهم في تعزيز النمو العقلي والعاطفي لديهم، فيصبح الفرد الذكي أفضل من غيره من خلال قدرته على التعرف على عواطفه وعواطف الآخرين المحيطين به في مجال عمله بصورة ناجحة وسليمة، وهكذا عملت الباحثة على تقصي آليات قياس الذكاء العاطفي في جامعة صحار، بوصفها إحدى الأكاديميات العاملات فيها.

ومما يسوغ دور الذكاء العاطفي في تحقيق الصحة النفسية للأفراد في مجال عملهم، وبالتالي رفع مستوى العمل والإنتاج؛ ما أظهرته دراسة كل من وانج (Wang, ٢٠٠٢) وجورتاني (Gortani, 2002) المذكورة في دراسة (نصيرات، ٢٠١٦) من وجود علاقة ارتباطية بين المستوى المنخفض من الذكاء العاطفي، وكُل من القلق المرتفع والاكتئاب الذي يؤثر بدوره على أداء الفرد المهني، وهذا ما يؤكد الدور المهم الذي يلعبه الذكاء العاطفي في تحقيق الصحة النفسية وبالتالي رفع مستوى العمل والإنتاج. كما ذكر شوتيه وآخرون (Schutte et al, 1998) إنَّ الأفراد الذي يمتلكون قدرة على وعي الذات وقدرة على

تنظيم انفعالاتهم؛ يتميزون بتقدير ذات عالٍ وبحالة مزاجية موجبة.

كما أظهرت نتائج دراسات عديدة: الحوسني وآخرون، (٢٠١٤)؛ المخمري، (٢٠١٨)؛ نايف، (٢٠١٩) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين مستوى الذكاء العاطفي وتقدير الذات، والرضا الوظيفي والنفسي، وتحقيق الذات وفعاليتها، والنضج الاجتماعي واتخاذ القرار وحل المشكلات الاجتماعية، والسمات القيادية. ويشير عددٌ من الباحثين: عليان، (٢٠١٧)؛ لرزق، (٢٠١٩)؛ نايف، (٢٠١٩) إلى ضرورة الاهتمام بالذكاء العاطفي للإجادة الفعالة في بيئة العمل، ويعتقدون أنه حتى ولو حظي الفرد بأفضل تدريب لرفع مستوى الذكاء العقلي لديه، دون أن يكون لديه ذكاء عاطفي؛ فإنه لن يصبح فردًا فعالًا في مجال عمله.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الذكاء العاطفي المرتفع يُمكن أعضاء الفريق من الإدارة والوعي بمشاعرهم الذاتية ومشاعر أعضاء الفريق الآخرين، وتُعدّ قدرات الوعي وإدارة العواطف من المحددات المهمة لأداء فريق العمل، إضافة إلى أن هذه القدرات تساعد في الحفاظ على علاقات أكثر فاعلية مع باقي العاملين، لكي تساهم تلك العلاقات في تبادل أفضل للمعلومات وعملية صنع القرار داخل فريق العمل (Jordon & Troth, 2009).

واستنادًا إلى ما تقدم، فقد وُجد بأن جامعة صحار تستخدم استمارات محدودة تُقيس جوانب مختلفة للموظفين داخل الجامعة، ومن خلال تحليل الباحثة لفقرات تلك الاستمارات؛ وجدت أن معظمها لا يتناول الذكاء العاطفي ما عدا استمارتي (الرضا الوظيفي، تقييم أداء الموظف)، اللتان تناولتا الذكاء العاطفي للموظفين في حدود ضيقة جدًا وبعدد بسيط من الفقرات. فبالنسبة إلى استمارة الرضا الوظيفي يتم تقديمها بنهاية العام الأكاديمي، لتقيس مستوى الخدمات المختلفة التي تُقدمها الجامعة للموظفين، وتحتوي ثمانية محاور رئيسية، ثلاثة منها فقط تتطرق للكفاءة الاجتماعية للموظف. أما بالنسبة

إلى استمارة تقييم أداء الموظف؛ فتقيس مستوى الإنجازات التي تتم على مدار العام من قبل الموظف، ويوجد بها ثلاث محاور رئيسية في الجوانب (التدريسية، البحثية، وخدمة المجتمع) للهيئة الأكاديمية. أما الهيئة الإدارية فتتخصص في (الأداء الوظيفي، وخدمة المجتمع)، التي تطرقت بشكل بسيط للكفاءة الشخصية. كما يوجد بالجامعة برامج للإثناء المهني التي يخضع لها العاملون بالجامعة، والتي تنصب في صميم عملهم وتنمية قدراتهم الوظيفية، لكنها أيضاً لا تُعطي الذكاء العاطفي الحيز الكبير الذي يُمكن تغطيته.

واستناداً إلى تلك الملاحظات، وللتأكد والتثبت من مشكلة الدراسة، أجرت الباحثة مقابلات فردية لعدد من المسؤولين والموظفين بالجامعة، وأعدت مجموعة من خمسة أسئلة للمسؤولين، و(١٢) سؤالاً للموظفين تتعلق بالمقاييس والذكاء العاطفي (كما في الملحق ١). وتحليل نتائج تلك المقابلات، توصلت الباحثة إلى: أن الذكاء العاطفي لا يأخذ حيزاً كافياً في الممارسات الوظيفية ذات الصلة، والتي تسهم في زيادة توطيد العلاقات الاجتماعية بين مختلف أطراف العمل الوظيفي. وبناء على ذلك، ارتأت الباحثة بناء مقياس للذكاء العاطفي لأغراض عمل إدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار بسلطنة عُمان، لقياس المستوى الفعلي للذكاء العاطفي الذي يمتلكه الموظفون، لأنَّ ذلك يُعدّ من الأمور المهمة التي يُمكن أن تُسهم في الرقي بالعلاقات التبادلية بين منتمي الجامعة على الصعيدين الشخصي والاجتماعي، عن طريق التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية، وأوجه القصور لكي تستطيع إدارة الجامعة من معالجتها، الأمر الذي يؤدي إلى إبراز الخصائص التي تُتميّز الأفراد بعضهم البعض في كافة المستويات وتحسين أداء فرق العمل، مما قد يؤثر بدرجة عالية في أدائهم وارتفاع مستوى الإنجاز.

كما تنبع ضرورة إجراء الدراسة الحالية من مدى قدرتها على المساهمة في بناء مقياس للذكاء

العاطفي بحيث يسهم المقياس المقترح في التعرف على طبيعة الذكاء العاطفي، ومدى فاعليته في قياس

وتحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في جامعة صحار، نظرًا لأهميته لدى العاملين فهو يمكنهم من فهم أنفسهم وفهم أفكار ومشاعر وعواطف الآخرين، جزاء تعاملهم مع فئات متعددة من أفراد المجتمع، حيث لا يوجد مقياس متوفر في البيئة العربية عمومًا والعمانية على وجه الخصوص، بحيث يكون على درجة عالية من الموضوعية والصدق والثبات في قياس السمة المراد قياسها. في ضوء اطلاع الباحثة إلا دراسات قليلة كدراسة بشير (٢٠١٨) وجعيجع ومنصور (٢٠١٥) والعويدي والروسان (٢٠١٣) والتي ركزت على مقياس "بار-اون" للذكاء العاطفي، ودراسة (Afolabi, ٢٠١٧) بناء مقياس الذكاء العاطفي، والحوسني وآخرون (٢٠١٤) بناء مقياس لإدارة الانفعالات؛ وقد استخدمت جميع هذه الدراسات النظرية الكلاسيكية في القياس؛ فكانت الفوائد المرجوة منها محدودة، بسبب اعتمادها في تحليل فقرات المقياس على خصائص عينة الأفراد، مما قلل من اتساقها وفعاليتها ومرونتها (علام، ٢٠١٠).

ومما يؤكد أيضًا أهمية مشكلة الدراسة عند الباحثة؛ كثرة التوصيات من قبل الباحثين في دراساتهم منهم: نبيل، (٢٠١٠)؛ أبو عواد، القهوجي، (٢٠١٦)؛ بشير، (٢٠٢٠) التي أوصت بضرورة تطبيق النظرية الحديثة بمختلف نماذجها في القياس لأجل الوصول إلى نتائج أدق في الذكاء العاطفي. وتدعم مجمل تلك التوصيات مشكلة الدراسة في الحاجة لإيجاد أداة قياس فاعلة قادرة على تشخيص وقياس الذكاء العاطفي لدى العاملين في جامعة صحار باستخدام نموذج راش.

٣، ١ أسئلة الدراسة

١. ما مدى تحقق افتراضات نموذج راش في مقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة

صحار بسلطنة عُمان؟

٢. ما تقديرات معالم الفقرات (الصعوبة) وتقديرات قدرات الأفراد لمقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد

البشرية في جامعة صُحار بسلطنة عُمان؟

٣. ما مدى مطابقة الفقرات والأفراد لمقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار

بسلطنة عُمان؟

٤. كيف تظهر فقرات مقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار بسلطنة عُمان

الأداء التفاضلي، تبعًا لمتغيرات النوع الاجتماعي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة؟

٥. ما مدى تحقق دلالات الصدق والثبات في مقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة

صُحار بسلطنة عُمان في صورته النهائية؟

٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الذكاء

العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار بسلطنة عُمان وفقًا لمتغيرات النوع الاجتماعي،

المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة؟

٤، ١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. التأكد من افتراضات نموذج راش في مقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار

بسلطنة عُمان.

٢. معالم الفقرات (الصعوبة) وتقديرات قدرات الأفراد لمقياس الذكاء العاطفي وفق نموذج راش.

٣. الكشف عن مطابقة الفقرات والأفراد لمقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار

بسلطنة عُمان.

٤. تقييم الفقرات (المتحيزة) التي تبدي أداءً تفاضلياً في مقياس الذكاء العاطفي لإدارة الموارد البشرية في

جامعة صُحار بسلطنة عُمان؛ تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة.

٥. التأكد من دلالات الصدق والثبات لمقياس الذكاء العاطفي، لإدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار

بسلطنة عُمان بصورته النهائية.

٦. تحديد الفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في جامعة صُحار بسلطنة عُمان وفقاً

لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

١،٥ أهمية الدراسة

١،٥،١ الأهمية النظرية

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة، بكونها توفر قاعدة نظرية وأطر أدبية لدراسة الذكاء العاطفي، من خلال اعتماد نظرية علمية مرتبطة بهذا الموضوع، إلى جانب الدراسات البحثية السابقة التي تناولت هذا الجانب. فالعديد من الدراسات ركزت على الجوانب العقلية والمعرفية، ولم يحظَ الجانب الوجداني العاطفي بالاهتمام والبحث رغم أهميته وعلاقته بنجاح الفرد في حياته الشخصية والمهنية.

وعلاوة على ذلك فإن هذه الدراسة توفر قاعدة نظرية لنظرية الاستجابة للمفردة بشكل عام، ونموذج راش أحادي المعلمة بشكل خاص، وتأمل الباحثة من هذه الدراسة محاولة إثراء الأدب النظري التربوي وعلم النفس الإيجابي، الذي يعدّ حديث العهد بأداة محكمة وصادقة لقياس الذكاء العاطفي في حدود علم الباحثة.

١،٥،٢ الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية (العملية) للدراسة في إمكانية توفيرها مقياس قابل للدراسة والتنقيح

وإعادة الاختبار والتطبيق باستخدام نموذج راش، للوصول إلى أفضل صيغة عربية ممكنة لقياس الذكاء العاطفي للموارد البشرية.

كما أن المقياس يمكن أن يستخدم من جانب تشخيصي (بعد تطويره) لتحديد مدى امتلاك المسؤولين الذكاء العاطفي في المؤسسات والتي يمكنها من بناء برامج أكاديمية تدريبية واستراتيجيات فعالة لتنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين فيها وفقا للاحتياج.

كما إنَّ الدراسة الحالية تعمل على تزويد المكتبة العربية والعاملين بالمجالات التربوية والنفسية؛ بأداة قياس موثوقة سهلة وسريعة التطبيق وتوفر الوقت والجهد وقادرة على قياس وتشخيص الذكاء العاطفي وفق نظرية الاستجابة للفقرة، والتي تعتبر إضافة علمية في بناء مقياس صالح للتطبيق على أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في البيئة العمانية لافتقارها لمثل هذه المقاييس.

٣، ٥، ١ الأهمية المنهجية

تتمثل الأهمية المنهجية لهذه الدراسة، في قيام الباحثة بتسليط الضوء على كيفية بناء المقاييس، باتباع خطوات منهجية دقيقة، بحيث تكون على درجة عالية من الفاعلية والكفاءة والمصداقية والثبات عند بناء فقرات مقياس ذات خصائص سيكومترية، والذي سيسهم في تطوير أساليب وأدوات القياس والتشخيص. إضافة لتناولها نظرية استجابة الفقرة من حيث فهاذجها وافتراضاتها ومعالمها، إضافة لتطرقها لنموذج راش بشكل خاص.

كما تنبع أهميتها من القيمة العالية لمقاييس الذكاء العاطفي، التي تعتبر أداة قياس متميزة ومختلفة عن الأدوات الأخرى، والتي تهتم بقياس الذكاء وسمات الشخصية. حينَ ارتكزت في عملية تصميمها وبنائها على نماذج نظرية محددة؛ أسهمت في تسليط الضوء على الذكاء العاطفي ومكوناته، والتي هدفت عند بنائها الاستفادة من المقاييس العالمية غير المعربة، والتي تعتبر رافداً مهماً لمجال القياس والتقويم النفسي

والتربوي، مما مكنها من مواكبة التطور والتقدم، والاستفادة من المعايير العالمية، بما يساهم في تعزيز أداة الدراسة.

٦، ١ حدود الدراسة

التزمت الدراسة الراهنة بالحدود الآتية:

الحدود البشرية: تكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي جامعة صُحار بسلطنة عُمان، للعام الجامعي (٢٠٢٠ - ٢٠٢١) البالغ عددهم (٤٧٨) موظفا. فيما اقتصرَت عينة الدراسة على عينة عشوائية من موظفي جامعة صُحار بسلطنة عُمان للعام الجامعي (٢٠٢٠ - ٢٠٢١) البالغ عددهم (٣٩٦) موظفا.

الحدود الزمنية: سيتم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي (٢٠٢٠ - ٢٠٢١).

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة بناء مقياس للذكاء العاطفي وفق نموذج راش، لاستخدامات إدارة الموارد البشرية في جامعة صُحار بسلطنة عُمان، وتحديد أداة الدراسة بمدى مطابقة الأفراد وال فقرات، ومدى توافر دلالات إحصائية مقبولة عن الخصائص السيكومترية لفقرات مقياس الدراسة، عبر تمتعها بالصدق والثبات، وبمعاملات صعوبة وتمييز مناسبة وخلوها من دالة الأداء التفاضلي (التحيز).

الحدود المكانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة في جميع الكليات والأقسام الأكاديمية، إضافة لجميع الدوائر والمراكز في جامعة صُحار بسلطنة عُمان.

٧، ١ مصطلحات الدراسة

تعريف المقياس: مجموعة مُرتّبة من المثيرات على شكل عبارات تقريرية، أُعدت وفق طريقة أو

تدريج "ليكرت" لتقيس بطريقة كمية عينة من سلوك المستجيب الدال على سمة معينة (العنبيكي، ٢٠١٤).

وتُعرّف الباحثة المقياس إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه: مجموعة من الفقرات المبنية على أسس نظرية وميدانية وتجريبية وإحصائية، بهدف التعرف على درجة امتلاك موظفي جامعة صُحار للذكاء العاطفي.

بناء مقياس: أداة قياس يتم اعدادها وفق طريقة منظمة من عدة خطوات تتضمن مجموعة من الإجراءات التي تخضع لشروط وقواعد محددة بغرض تحديد درجة امتلاك الفرد لسمة أو قدرة معينة من خلال إجاباته على عينة من المثيرات التي تمثل السمة أو القدرة المرغوب قياسها (الكساسبة، ٢٠١٥).

وتُعرّف الباحثة المقياس إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه: القيام بمجموعة من الإجراءات والعمليات الهادفة لبناء مجموعة من الفقرات يكون محورها الأساسي الذكاء العاطفي، بحيث تكون ذات خصائص إحصائية قادرة على قياس وتشخيص الذكاء العاطفي.

تعريف الذكاء: اسم مصدره ذكي وتُعرّف ذكاء الإنسان: بأنه قُدْرَتُهُ على الفَهم والاستنتاج والتحليل والتّمييز بِقُوَّةِ فِطْرَتِهِ وَذِكَاءِ خَاطِرِهِ.

تعريف الذكاء العاطفي: قدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين والقدرة على إدارة انفعالاته بشكل جيد بما يُحقق النجاح. واستخدام مشاعره وتعاطفه مع الآخرين لتكوين أفكاره وأفعاله وتوجيهها (العبيدي؛ علي، ٢٠١١).

ويُعرّف Mayer, Salovey, & Caruso (٢٠٠٢) **الذكاء العاطفي** بأنه قُدّارت أساسية، تُستخدم أثناء التغذية العكسية في المواقف الاجتماعية كالوعي الذاتي والضبط الذاتي، وهذه القُدّارت تعكس مهارة الذكاء العاطفي للفرد.

وُتعرّف الباحثة الذكاء العاطفي إجرائيًا على أنه: "عملية يتم من خلالها إدارة عواطفنا الشخصية

وعلاقتها بعواطف الآخرين بشكل سليم من أجل اتخاذ قرارات صائبة".

الموارد البشرية: مجموعة الأفراد المشكلين لإدارة القوى العاملة في المنظمة أو الشركة أو المؤسسة

باختلاف نشاطاتها، وهي الجهة المسؤولة في أية منظمة أو شركة على اختيار الموظفين، وتنظيم مهاراتهم

لتخدم الوظيفة التي يتم اختيارهم من أجلها، لكي يتم الاستفادة منهم بأفضل صورة ممكنة لخدمة المنظمة

أو القطاع الذين يعملون فيه، ويطلق عليها أحياناً جهة رأس المال البشري (آيه ناصر، ٢٠٢٠).

تعريف إدارة الموارد البشرية: وسيلة تعتمد على التعامل مع الموارد البشرية بفعالية وكفاءة،

ويُساهم ذلك في الوصول إلى الأهداف المطلوبة (Chand, 2017).

وُتعرّف الباحثة المورد البشري إجرائيًا بأنه: الأشخاص الذين يعملون في جامعة صُحار سواء

على الصعيد الإداري أو الأكاديمي.

نظرية الاستجابة للفقرة: تُعرف باسم نظرية السمات الكامنة أو النظرية الحديثة في القياس،

والتي تهدف للربط بين استجابة الفرد على فقرات مقياس ذات خصائص معينة وقدرته، كما تعتبر نموذجًا

رياضيًا يركز على مجموعة من الافتراضات للعلاقة بين الأداء المشاهد للفرد على المقياس والسمات الكامنة

التي يمتلكها (الشافعي، ٢٠٠٨)؛ (Hambleton & Swaminathan, 1985)

وُتعرّف الباحثة نظرية الاستجابة للفقرة إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها: نظرية السمات الكامنة

كما تسمى بالنظرية الحديثة في القياس، والتي تهدف للربط بين استجابة الفرد على فقرة اختبار ذات

خصائص معينة وقدرته، وتهدف للتركيز على تحديد مواقع الأفراد على المقاييس النفسية والتربوية، كما

تعتبر نموذجًا رياضيًا يركز على مجموعة من الافتراضات للعلاقة بين الأداء الملاحظ للفرد على الاختبار

والسمات الكامنة التي يمتلكها.

نموذج راش: هو أحد نماذج نظرية الاستجابة للفقرة، قام بوضعه جورج راش عام ١٩٦٠، وهو

نموذج لوجستي ذو معلمة واحدة، يعمل على تقدير احتمالية إجابة الفرد عن فقرة ما إجابة صحيحة، بدلالة قدرته، ومعامل صعوبة الفقرة، بغض النظر عن عدد فقرات الاختبار وعدد أفراد العينة (حمادة والبلاونة، ٢٠١٥).

وتُعرف الباحثة نموذج راش إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه: أحد نماذج نظرية الاستجابة للفقرة، الذي يهدف إلى الربط بين استجابة الفرد على فقرة اختبار ذات خصائص معينة وقدرته، كما يهدف إلى التركيز على تحديد مواقع الأفراد على المقاييس النفسية والتربوية، ويُعدّ كذلك نموذجًا رياضيًا يركز على مجموعة من الافتراضات للعلاقة بين الأداء الملاحظ للفرد على الاختبار والسمات الكامنة التي يمتلكها.

١,٨ ملخص الفصل الأول

عرض الفصل الأول أهمية القياس في مجال العلوم التربوية والنفسية، فربط بين عنوان الدراسة ومشكلتها وعكس تلك المتغيرات على أسئلة وأهداف الدراسة. فقد تبين إن المقاييس النفسية والتربوية المستعملة؛ تعاني من مجموعة من العيوب، فهي تتدخل بخصوصيات الأفراد لكونها تتعلق بالجوانب الوجدانية والشخصية كالذكاء العاطفي. وربما تكون مُثيرة ضد بعض الأفراد خاصة الأقليات، مما يؤثر بعملية انتقاء الأفراد لوظائف معينة، واستبعاد أفراد أكفاء من وظائف يصلحون لها اعتمادا على نتائج المقياس.

وجدت الباحثة أن الذكاء العاطفي لم يأخذ اهتماما في المؤسسات التعليمية في سلطنة عُمان، وأن الدراسات التي بحثت في الذكاء العاطفي؛ استند معظمها إلى النظرية الكلاسيكية للقياس التي تعاني

من أوجه القصور وعدم تحقق استقلالية القياس، ما يعني أنَّ تأثير استجابة الفرد على فقرة ما سيؤثر في استجابته لل فقرات الأخرى.

ولتفادي قصور النظرية الكلاسيكية، ولدت النظرية الحديثة في القياس، أو نظرية استجابة الفقرة. ويندرج نموذج (راش) تحت هذه النظرية؛ باعتباره من أفضل نماذج التحقق من فقرات الذكاء العاطفي. لكونها أداة قياس متميزة عن المقاييس الأخرى. وتستخدم جامعة صُحار استمارات محدودة لقياس جوانب مختلفة، منها استمارتي (الرضا الوظيفي، تقييم أداء الموظف)، اللتان تناولتا الذكاء العاطفي للموظفين في حدود ضيقة جدًا وبعدد بسيط من الفقرات.

لذلك أجرت الباحثة مقابلات فردية لعدد من المسؤولين والموظفين بالجامعة، للتأكد من مشكلة الدراسة وأعدت مجموعة من (٥) أسئلة للمسؤولين، و(١٢) سؤالاً للموظفين. وتوصلت إلى أن الذكاء العاطفي لا يأخذ حيزًا كافيًا في الممارسات الوظيفية ذات الصلة. وهكذا ركزت أسئلة الدراسة وأهدافها على نموذج (راش) كمقياس للذكاء العاطفي نظرا للقيمة العالية لقياس الذكاء العاطفي.