

إدارة التفاوض المهني وعلاقته بالذكاء العاطفي لدي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة كمدخل لتحسين القدرة المؤسسية مع مقترح لبرنامج ارشادي

نعمة رقبان، فاطمة حسان، جهاد السيسي، سارة القليبي

قسم إدارة المنزل والمؤسسات، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية، شبين الكوم، مصر

الملخص العربي: يهدف البحث إلى دراسة العلاقة بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده (التروي في اتخاذ القرار المهني، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) والذكاء العاطفي بمحاوره (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في ضوء تحسين القدرة المؤسسية. واشتملت الأدوات على استمارة البيانات العامة للعاملين، واستبيان إدارة التفاوض المهني بأبعاده، استبيان الذكاء العاطفي بمحاوره. وتكونت عينة الدراسة الأساسية من (155) عامل/عاملة بمؤسسات الأسرة والطفولة، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من بين كل 5 عمال من قوائم العاملين بوزارة التضامن الاجتماعي. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبعد جمع البيانات تم تفرغها وتبويبها وجدولتها وتحليلها احصائيا باستخدام برنامج Spss21. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده والذكاء العاطفي بمحاوره لدي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عند مستوى دلالة 0.01. ويوصى البحث بتنظيم برامج ارشادية من قبل متخصصي إدارة المنزل والمؤسسات لتعزيز استراتيجيات إدارة التفاوض والذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة لتحسين القدرة المؤسسية	نوع المقالة بحوث اصلية
	المؤلف المسئول نعمة رقبان neamarak543@hotmail.com الجوال +2 01099795099 DOI:10.21608/mkas.2023.24 6286.1260
	الاستشهاد الي: رقبان وآخرون، 2024: إدارة التفاوض المهني وعلاقته بالذكاء العاطفي لدي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة كمدخل لتحسين القدرة المؤسسية مع مقترح لبرنامج ارشادي. مجلة الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية، المجلد 34 (العدد الثاني) الصفحات من 487-540
	تاريخ الاستلام: 2 نوفمبر 2023 تاريخ القبول: 20 ديسمبر 2023 تاريخ النشر: 1 ابريل 2024

الكلمات الكاشفة: مؤسسات الأسرة والطفولة، إدارة التفاوض، الذكاء العاطفي، القدرة المؤسسية

التسرب الوظيفي الذي يستنزف من جهات العمل سنويا الكثير من الجهد والمال (رقبان وآخرون، 2022). فالمجتمعات تمر بالعديد من التغيرات المتسارعة والمتلاحقة في آن واحد، الأمر الذي يلحق بفئات المجتمع ببعض الآثار السلبية التي تورث الكثير من المشكلات الاجتماعية، والتي ترتبط بطبيعة ظروف المجتمع والمرحلة التاريخية التي يمر بها (أبو النصر، 2007).

ولأهمية دور مؤسسات المجتمع المدني التي تشمل المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والتنموية والتعليمية والثقافية والأكاديمية

مقدمة ومشكلة البحث:

إن البشرية تعتمد على طاقة وأفكار العاملين بالمؤسسات الخدمية وعلى مدي مساهماتهم التي لا حدود لها. لمواجهة المشاكل التي يعانيتها الفرد وكيفية تطوير المهارات للتعايش مع المجتمع، فاستدامة الموارد البشرية لا تهدف فقط للحفاظ على رأس المال البشري في المجتمع وتحسينه بل تشمل كذلك استثمارات جهات العمل لتوفير أنظمة التدريب والتعليم للوصول لخدمات تطوير المعرفة والمهارات والقيم والمواقف اللازمة للعيش في مجتمع فعال مستدام، إضافة الى توفير خطط ادخار استثمارية تحد من ظاهرة

عدد مؤسسات رعاية الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية 468، ووصل عدد مكاتب التوجيه 162، وعدد دور الحضانات التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي 14678، وقد تبين أن إجمالي العاملين في المؤسسات التي تقدم خدمات اجتماعية بالمؤسسات 14570 عاملاً، كما يبلغ عدد العاملين في المؤسسات التي تقدم خدمات تعليمية 655298 عاملاً، وعليه فإن مؤسسات الأسرة والطفولة خلال القرن العشرين في زيادة وتطور مستمر نظراً لما تقوم به من أعمال تساند المجتمعات وتواجهه المشكلات وصنع القرارات وتحمل مسؤولية الإدارة والتنفيذ وتحسين جودة الخدمات المقدمة التي تعمل على توفير بيئة مؤسسية داعمة للعمل تشمل التطوير المهني المستمر للعاملين والمشرفين بهذه المؤسسات لأنهم في أمس الحاجة إلي تنمية مهاراتهم وقدراتهم المعرفية والمهنية (الجهاز المركزي للتعبيات العامة والإحصاء، 2021).

وأشار أبو النصر (2009) ان التدريب له أهمية فاعلة لأي مؤسسة أياً كان نوعها أو حجمها أو مجال عملها أو مستواها؛ كذلك اكدا كل من (الزايدي، 2009 وحمزوي، 2010) ان تدريب العناصر البشرية وتنميتها من أبرز الموضوعات الهامة لأي مؤسسة ولهذا فالمؤسسات التي لا تولي أهمية لموضوع التدريب أو التي لا يوجد لديها خطط للتحسين المستمر لبرامجها ستجد نفسها في مأزق نتيجة التغيرات المتلاحقة حيث أن المورد البشري هو المحرك الأساسي للمؤسسة لما تتمتع به من مهارات وقدرات معرفية تساعد علي غرس الثقة في نفوس العاملين الامر الذي ينعكس علي جودة القرار المهني والعمل التعاوني فيما يعهد إليهم من التزامات مهنية وبما يتناسب مع طبيعة العمل المؤسسي لخدمة افراد المجتمع. كما توصلت دراسة إبراهيم (2015) لعدة نتائج من أهمها، تفعيل البرامج التدريبية بالمؤسسات لتحسين مهارات اتخاذ القرارات.

وانطلاقاً من ذلك فالمؤسسات اليوم تحتاج إلى استجابات سريعة ودقيقة للتغيرات المعاصرة، ونظراً لأهمية دور العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة فهناك مجموعة من المهارات الناعمة التي يجب أن تتوفر لدي العاملين كإدارة التفاوض المهني حيث يراعي التدريب عليها كي تصبح جزءاً من سمات شخصيتهم التي يجب ان يتحلوا بها لتحقيق خدمات مؤسسية ذات تأثير إيجابي فاعل يرنوا للتنمية الاسرية والمجتمعية المستدامة، وقد أتفق العلماء أن التفاوض مهاره حيوية وضرورية ضمن المهارات الإدارية والسلوكية التي يجب ان يتحلى بها العاملين بمؤسسات الاسرة والطفولة (أحمد، 2005 و) Menkel, 2010. وتولي وزارة التضامن الاجتماعي اهتماماً كبيراً لتطوير الأداء المهني للعاملين بالوزارة، باعتبارهم أحد أهم أدوات العمل الاجتماعي حيث تبذل الجهود نحو توفير عاملين

في التنمية الاجتماعية، والتي تعمل على تقديم العديد من الخدمات المجتمعية لأفراد الاسرة في عدد كبير من المجالات المتنوعة، فقد بات التأكيد علي منهجية استدامة التميز من الأهمية بمكان لتطوير البرامج والخدمات لتلبية احتياجات الأسرة التنموية مع التركيز علي التطور النوعي للبرامج والخدمات في المؤسسات نتيجة تراكم الخبرات ونضج الرؤى المؤسسية التي أصبحت متكاملة ومرنة وتوافق متطلبات العصر في ضوء القدرة المؤسسية وبما ينعكس إيجاباً على الأسرة ويضمن استدامتها(غريغوار، 2004)، فالدولة توفر الرعاية والحماية لمؤسسات المجتمع المدني للعمل في ظلها ومساعدتها على تقديم برامج ومشاريع تنموية من خلال لقاء الضوء على النهج التطويري لخدمات وبرامج المؤسسات بما يتماشى مع غايات ومحصلات تهدف الي تمكين الأسرة كي تكون شريكا فاعلا في التنمية (قاسم والغانم، 2019).

وترى غنيم (2006) أهمية بالغة لتفعيل مؤسسات الأسرة والطفولة حيث تسهم في إعادة عملية التنمية الاجتماعية وخاصة التنمية البشرية المستدامة للعاملين بها وللقيام بمهامها وتلبية الاحتياجات والمطالب المجتمعية والأنشطة المختلفة التي تمارسها والتي تتعلق بالجوانب الاجتماعية والثقافية والصحية والاقتصادية. فالعناصر البشرية هي اللبنة الأساسية لمؤسسات الأسرة والطفولة؛ لما لها من دور في تحسين الأداء والمساهمة في تحسين طريقة تفكير الفرد وعلاقاته وانفعالاته لتحقيق أهدافها وكفاءتها المؤسسية بشكل عام (الذفيل، 2022). وتأكيدي علي ذلك ما أشارت اليه (دراسة محمد، 2023 ونعمة رقبان وآخرون 2023) إن نجاح المؤسسات الاجتماعية مرهون بمدى قدرتها على تحقيق رؤيتها وأهدافها وهذا لن يتحقق إلا بتحقيق تطوير في العنصر البشري اي تطوير أداء العاملين وتنمية قدراتهم بما يتفق والإدارة الخضراء في مختلف المؤسسات الخدمية كدور المسنين والحضانات ومراكز الاستشارات الاسرية ورعاية والطفولة لذوي القدرات الخاصة بمختلف الاعاقات.

وذلك وفقا لما حدده القانون 32 لسنة (1964) من مجالات محددة لنشاط مؤسسات الأسرة والطفولة منها رعاية الطفولة والأمومة، رعاية الأسرة، مساعدات اجتماعية، رعاية شيوخوخة، رعاية الفئات الخاصة والمعوقين، خدمات ثقافية وعلمية ودينية، تنظيم الأسرة، الدفاع الاجتماعي، رعاية المسجونين وأسرهم، الصداقة بين الشعوب، تنمية المجتمعات المحلية (حكم، 2002).

وقد بينت إحصائيات الجهاز المركزي للتعبيات العامة والإحصاء أن هناك عدد 400 مؤسسة لرعاية ذوي القدرات الخاصة، كما بلغ

والاقتصادية أفضل؛ وإنه ليس من الممكن فقط جعل العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة يتمتعون بالتروي دون التعاون مع بعضهم البعض داخل المؤسسة لإيجاد الحلول التي تلي حاجات العمل، وخلق مناخا إيجابيا يساعد أطراف التفاوض للعمل معاً لتحقيق أهداف القدرة المؤسسية المستدامة (المعشر، 2005)، بالإضافة إلي بناء كفاءات بشرية قادرة علي إحداث تنمية المجتمع، وتدعيم السلوكيات الإيجابية التي تمكن الأفراد من التعامل بفاعلية مع تحديات المواقف الحياة اليومية (مصطفى، 2008).

ويذكر أبو شيخة (2008) عن التفاوض بأنه عملية إرادية اختيارية تقوم على الحوار أو المناقشة أو تبادل المقترحات بين طرفين أو أكثر يتمتعان بالأهلية القانونية، وقد يتم ذلك من خلال المواجهة المباشرة أو غير المباشرة، ويرتبطان معاً بحاجات مشتركة قد يشوبها شيء من التوتر والقلق بهدف التوصل إلى اتفاق في الرأي، ينعكس علي تنمية العلاقات وتقوية التعاون لتحقيق الهدف الامر الذي ينتهي بالرضى والقبول لما يتم التوصل إليه.

وقد توصلت دراسة الشوريجي (2002) أن بعض المديرين في مؤسسات الأسرة والطفولة يستخدموا أساليب التفاوض بصورة غير صحيحة قد تكون بناءً علي خبرتهم الشخصية لإشباع حاجتهم ورغباتهم، كأسلوب الخداع والمراوغة أو أسلوب المشاركة والتعاون، وقد اكدت النتائج علي انخفاض خبرة المديرين لاتباع اسلوب التفاوض مما اوصي بضرورة الاهتمام بالبحث في سيكولوجية التفاوض في البيئة المصرية والعمل علي تعميق ونشر لغة التفاوض بين المديرين والعاملين بتلك المؤسسات. وأشارت دراسة (يوسف واخرون، 2020) إلي احتياج العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة إلي المزيد من البرامج التدريبية لرفع مستويات التنمية المهنية المستدامة بينهم.

وأظهرت نتائج دراسة (Rowland 2006) أنه كلما زادت مهارات التفاوض لدي الفرد زاد معها ضبط الفرد لانفعالاته وإدارته لعواطفه السلبية المضطربة، ولقد ذكر (الطلاح، 2010) ضرورة تمتع المفاوض بالذكاء العاطفي، حيث أنه يزود المفاوض بالقدرة على التعامل الإيجابي مع نفسه والآخرين، من خلال حُسن تعامله مع عواطفه، فيحققُ قدرًا من الرضا لنفسه وللآخرين.

فالذكاء العاطفي هو قدرة المدراء والعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة علي إدارة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها وتوجيهها لتحقيق التوازن العاطفي ومعالجة الجوانب الوجدانية والعاطفية والتعامل معها خاصة السلبية منها وتحويلها إلى إيجابية بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية وتنعكس على قدرتهم في تهدئة

مؤهلين يمتلكون من الخبرات التفاوضية ما يمكنهم من أداء مهامهم الوظيفية علي أكمل وجه (عبد الله، 2020).

كما أكدت دراسة نصر (2020) أن العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في أمس الحاجة إلى تنمية معارفهم ومهاراتهم لممارسة الخدمة الاجتماعية اللازمة لعدة مجالات مثل وضع السياسات والإدارة والبحث والتعليم وتعزيز المهنة الأمر الذي يتطلب التزاما من جانب العاملين بالتعلم على المدى البعيد لضمان استمرارهم في العمل بشكل آمن وقانوني وفعال.

وتعد مهارة التروي في اتخاذ القرار المهني ضمن مهارات التفاوض والتي يجب أن تتوافر لدي العاملين حيث يطلق عليها مصطلحات عدة منها الصمت المؤقت والصبر، فهي تعني إعطاء النفس فرصة للتفكير ودراسة مغزي الحديث وأهدافه، والتأكيد أن يدقق المفاوض متي يبدأ الحديث ومتي يتوقف (الشوريجي، الحربي، 2013).

وبري إدريس (2001) أنه ينبغي علي المفاوض التحرك ببطء لأن التحرك السريع أو المدفع قد يؤدي إلي تقديم تنازلات بالإضافة لاقتراح العديد من البدائل واختيار البديل المناسب الذي يحقق مصالح الطرفين. ويؤكد عبد الله (2005) أنه لكي ينجح المدير بمؤسسات الأسرة والطفولة في الحصول علي ما يريده من الطرف الآخر في عملية التفاوض لا بد أن يتسم بمهارات تفاوضية محددة ويستخدم استراتيجيات تفاوضية تساعده علي تلبية احتياجاته وأداء أدواره الاجتماعية لتحقيق الأهداف المؤسسية المنشودة وتحقيق الأداء الوظيفي الفعال، وأكدت دراسة محمد (2023) إلي وجود علاقة بين الإدارة بالأهداف وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية عامة ومؤسسات رعاية المسنين خاصة.

وقد أشارت عبد الله (2005) إلي أن التحكم في انفعالات الغضب تعد مهارة من مهارات المفاوض الناجح؛ فالتفاوض الإداري من الأساليب المهمة التي ترتبط بأعمال وأنشطة المؤسسات التعليمية، ولا يقتصر علي التفاوض الإداري بين الإدارة والمروسين بالمدرسة، بل يشمل التفاوض مع الطلاب وبعضهم البعض، فالطالب الذي يمتلك القدرة علي التفاوض لدية القدرة علي تحقيق العديد من التغييرات في الأفكار والمفاهيم والاتجاهات الخاصة بالأطراف المتجادلة (عبد العظيم، 2007).

وتوصلت دراسة (Leary & Wheeler 2000) إلي أن مدخل المصالح المشتركة في التفاوض يحدث فيه تعاون بين أطراف التفاوض لتحقيق وتعظيم المصلحة المشتركة، حيث وجد (Morris 2002) فيما يخص المشاركة أن المفاوضين الذين أشيع بينهم روح الألفة والوئام كانت خططهم تتميز بثقة أكبر ومكاسبهم الاجتماعية

النفس للتمكن من الوصول إلى الأهداف والتمييز عن الآخرين وصولاً لتنظيم الذات وإدارة الانفعالات (عبد العال، 2019).

كما أن للذكاء العاطفي دوراً بالغاً في بناء الشخصية الإيجابية وتشكيل وجدان الإنسان السوي في علاقاته مع نفسه ومع المحيطين به، وانعكاس ذلك على مدى تميزه في شتى مجالات حياته، إضافة إلى تنمية مهاراته الشخصية وتميزه في ميدان العمل من أجل أهداف المؤسسة واستراتيجيتها لتحقيق برامج التنمية الاستدامة (الخضر، 2006). فمعرفة الفرد لعواطفه ووعيه بذاته وإدراك لمشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس والأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته والذي يوفر أساساً لمنهجية منظمة للاستدامة في المهام اليومية للمؤسسات والقرارات المهنية (عبد الهادي، 2006). وأشارت دراسة الشهري (2010) إلى أن الذكاء العاطفي يعمل على زيادة متغير جودة اتخاذ القرارات المهنية، ودراسة (ربوز، 2018) أفادت إلى أن الذكاء العاطفي يعمل على زيادة معدلات الأداء الوظيفي للمدراء، ويمكن الذكاء العاطفي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة من القدرة على النجاح في جميع مناحي الحياة، بل ويعطي صورة كاملة متكاملة لسلوكهم من خلال قدرتهم على معرفة مشاعرهم ومشاعر الآخرين وعلى تحقيق ذواتهم وإدارة انفعالاتهم وعلاقاتهم مع الآخرين بشكل فعال (بن جامع، 2010). وتشير الدافعية للإنجاز إلى قدرة الفرد على توجيه واستخدام وتوظيف مشاعره نحو تحقيق الإنجاز والتفوق وتحقيق الأهداف واستخدامها لصنع أفضل القرارات (موسي، 2017). وقد أكد (Goleman, 2020) على أن الفرد الذي يمتلك هذه المهارة سوف يكون أكثر كفاءة وإنتاجية في إنجاز أي مهمة يكلف بها، حيث تدفعه بكل عزيمة وإصرار لتحقيق الأهداف.

أكدت بعض الدراسات على وجود ارتباط وثيق بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، حيث بينت أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي هم أكثر عرضة لارتفاع مستويات الأداء المهني لأنهم أكثر براعة في تنظيم عواطفهم الخاصة مقارنة بالموظفين ذوي الذكاء العاطفي المنخفض (Sy et al, 2006).

ولقد أوضحت دراسة (Goleman 2020) أن الذكاء العاطفي يؤثر على قدرة العاملين ليكونوا فعالين، كما تبين أن الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، والضبط الانفعالي وتعزيز قوة الإرادة من السمات الأكثر أهمية والحاج لتعزيز قدرة العاملين على اتخاذ قرارات فعالة، ومن ثم يستطيعون تنمية وتطوير المهارات والقدرات الوجدانية والاجتماعية وصولاً لاستدامة القدرة المؤسسية.

ويري (Freedman 2007) أن السر في مقدرة الذكاء العاطفي على تحقيق النجاح المهني للعاملين يعود إلى مساعدته في وضع الأولويات المهنية، والشخصية والاجتماعية في الحياة، كما يحدد أغلبية السلوكيات المهنية اليومية المفضلة لتحقيق النجاح المهني. وأكدت دراسة (Lam & Kirby 2002) على أهمية الذكاء العاطفي في المؤسسات في تحقيق التوافق والانسجام في العلاقات بين العمال وأن الأفراد الذين لديهم هذا النوع من الذكاء يستطيعون استخدام المدخلات الانفعالية في الحكم وفي اتخاذ القرارات كما أن الدقة في التعبير عن الانفعالات تجعل الأفراد قادرين على الاتصال الانفعالي مع الآخرين وصولاً لتحقيق أهداف المؤسسة.

وأضافت نتائج دراسة الذفيل (2022) أن مستوي الذكاء العاطفي لدي مديري ومديرات المدارس الحكومية كان متوسطاً، ويمكن تفسير ذلك بأن معظم مديري ومديرات المدارس الحكومية يتعرضوا لخبرات متنوعة في المدارس، حيث أن دور المدير في العملية التربوية لديه الخبرة والقدرة على تلقي المعلومات، فأسلوب الإدارة المتبع في المدارس يركز على تنظيم المدرسة وعمل المعلم والحصص الصفية والنظام لدي الطلبة، مما يزيد من تعزيز قوة إرادة المدير للإنجاز وهذا بدوره يؤثر إيجابياً على الذكاء العاطفي لديه، وبالتالي فإن إدارة التفاوض المهني من خلال القدرة على إدارة العمل الجماعي واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وحل المشكلات يفيد في تنظيم الذات والقدرة على التحكم في الانفعالات والمشاعر للمدير والعاملين وكل من يتردد على المؤسسة ومستفيدي الخدمات من مسنين وأيتام وأطفال في دور الحضانه ومعاقين وطلاب المدارس (الأبرو، الطائي: 2017).

وفي هذا الإطار عمل العديد من الباحثين على اكتشاف العلاقة بين أداء الموظفين والذكاء العاطفي، حيث توصل كل من (Lam & Kirby, 2002 & Semadar & Ferris, 2006) في بحثهم أن الذكاء العاطفي هو أفضل متنبئ لأداء الموظف وتفعيل القدرة المؤسسية لأنه يمكن التنبؤ بإنتاجية الموظفين من خلال فهم مشاعرهم والتعامل معها بالطريقة المطلوبة التي تتوافق مع هذه المشاعر، وأكدت الأبحاث أن الذكاء العقلي يساهم في النجاح المهني بنسبة صغيرة لا تتجاوز (20) بالمائة في حين يساهم الذكاء العاطفي في نجاح الفرد في أداء وظيفته بنسبة تتجاوز (40) بالمائة، حيث أن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد (الذكاء العقلي) ولكن على ما يملكه هذا الفرد من قدرات اصطلاح على تسميتها بالذكاء العاطفي؛ كما أن سلوك العاملين أثناء إدارة التفاوض المهني يتأثر بوجودهم وانفعالاتهم وإدراكهم للعلاقات التفاعلية الشخصية.

- دراسة العلاقة بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده والذكاء العاطفي بمحاورة للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة الدراسة في ضوء تحسين القدرة المؤسسية.

- الكشف عن التباين في دراسة الفروق بين متوسطات درجات العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة الدراسة لإدارة التفاوض المهني بأبعاده والذكاء العاطفي بمحاورة وفقا للمستوي التعليمي وفئات الدخل الشهري.

- دراسة الفروق بين متوسطات درجات العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة الدراسة بإدارة التفاوض المهني بأبعاده والذكاء العاطفي بمحاورة لتحسين القدرة المؤسسية تبعا للنوع (ذكر- أنثى)، مكان السكن (ريف-حضر).

- دراسة تأثير المتغيرات المستقلة للبحث والمحددة في (متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي لأسر العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة، إدارة التفاوض المهني بأبعاده على المتغير التابع (الذكاء العاطفي) بمحاورها في ضوء تحسين القدرة المؤسسية.

أهمية البحث: يمكن تصنيف أهمية البحث من خلال:

الاهمية النظرية في مجال خدمة التخصص:-

تعد الدراسة الحالية من الدراسات القلائل التي تناولت إدارة التفاوض المهني من حيث التروي في اتخاذ القرار، التعاون المشترك، الأمر الواقع، المهارات الاجتماعية وعلاقته بالذكاء العاطفي لدى العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة.

تفيد نتائج الدراسة الجهات المسؤولة في إعداد برامج وكتيبات إرشادية تتضمن مجموعة من النصائح المستخلصة من الدراسة لتنمية وعى العاملين وتدريبهم على إدارة التفاوض المهني والتأثير الفعال لها على الرعاية المقدمة للأسرة والطفولة.

توظيف إدارة التفاوض المهني في مساعده العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في القيام بواجباتهم من الجهة المثالية من خلال التعامل بالذكاء العاطفي.

تفيد نتائج الدراسة في توضيح بعض أهمية إدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي في مجال رعاية الأسرة والطفولة.

تسهل الدراسة الحالية في إعداد وبناء أدوات علمية مقننه للتفاوض المهني والذكاء العاطفي ومصاغ فقراته من واقع متغيرات العصر الثقافية والاجتماعية.

الاهمية التطبيقية في مجال خدمة المجتمع:-

لفت انتباه الجهات الاهلية المعنية بالاهتمام بمؤسسات الأسرة والطفولة وتنمية وعى العاملين بها بمهارات التفاوض المهني

وانطلاقا من ذلك وبالرغم من الجهود التي تبذل من قِبَل الدولة لتعزيز القدرة المؤسسية والميزة التنافسية لمؤسسات الأسرة والطفولة إلا إنه مازال هناك بعض العقبات التي تقف حائل في سبيل تحقيق تلك الجهود كضعف الاهتمام بتوفير بيئة مؤسسية محفزة لانتهاج وتبني السياسات الإدارية النموذجية بالمؤسسات الخدمية للأسرة والطفولة والاختلاف في اختيار العاملين الكفاء لتلك المؤسسات حيث انخفاض الوعي والثقافة بأساليب الإدارة والتفاوض المهني الامر الذي قد يؤثر سلبا على تقدير العاملين لذاتهم وعدم قدرتهم على المواصلة لتقديم الخدمات المختلفة ومن ثم انخفاض الكفاءة الشخصية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بالمؤسسة، وبناء علي ما سبق يمكننا في الدراسة الحالية الوقوف علي أسباب انخفاض أساليب التفاوض المهني والذكاء العاطفي كأحد مهارات السمات الشخصية والتي هي ضمن المهارات الناعمة المطلوب توافرها لدي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة والتي تعد ميزة تنافسية مستدامة، فمن الضروري التأكيد علي اتخاذ اجراءات تنفيذية حثيثة لتقديم المزيد من البرامج الارشادية لرفع مستويات الاداء المهني بين العاملين الامر الذي يحقق الميزة التنافسية بين المؤسسات الاهلية والحكومية ومن ثم الارتقاء بالقدرة المؤسسية، وبناءا عليه يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي الآتي: ما العلاقة بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده (التروي في اتخاذ القرار المهني، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) والذكاء العاطفي بمحاورة (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في ضوء تحسين القدرة المؤسسية ؟.

هدف البحث:

يهدف البحث بصفة رئيسية إلى دراسة العلاقة بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده (التروي في اتخاذ القرار المهني، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) والذكاء العاطفي بمحاورة (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في ضوء تحسين القدرة المؤسسية. وذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية: -

- تحديد مستويات إدارة التفاوض المهني للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة الدراسة والأهمية النسبية للأبعاد.

- تحديد مستويات الذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة الدراسة والأهمية النسبية للمحاور.

للتصدي للمشكلات من خلال الإعلام والجهات المسؤولة.

افتقار الساحة العلمية لدراسات عربية في مجال التفاوض وارتباطه دائماً بالنواحي السياسية والاقتصادية فقد أصبح مجالاً خصباً للدراسة من الناحية الاجتماعية وقماشياً وتحقيقاً لأهداف استراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر 2030.

تقديم توصيات للمهتمين والباحثين في هذا المجال وتمكينهم من التعرف على درجه ممارسه العاملين بمجال الأسرة والطفولة في إدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي.

يساعد هذا البحث في فتح باب امام مزيد من البحوث والدراسات في مجال الإدارات المختلفة. وإثراء المكتبات بالمراجع التي تخدم الفرد والمجتمع.

فروض البحث:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده (التروي في اتخاذ القرار المهني، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) والذكاء العاطفي بمحاوره (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) لدي عينة العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في ضوء تحسين القدرة المؤسسية .

يوجد فروق دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الاجتماعية الاقتصادية وإدارة التفاوض المهني بأبعاده والذكاء العاطفي بمحاوره للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة.

يوجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض المهني بأبعاده والذكاء العاطفي بمحاوره.

يوجد تباين بين متوسطات درجات عينة العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في إدارة التفاوض المهني بأبعاده والذكاء العاطفي وفقا للمستوي التعليمي وفئات الدخل الشهري.

تختلف نسبة مشاركة المتغير المستقل لبعض المتغيرات الاجتماعية الاقتصادية والوعي بإدارة التفاوض المهني في تفسير نسبة التباين في المتغير التابع (اجمالي الذكاء العاطفي) تبعا لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط معها.

الأسلوب البحثي:-

اولا: مصطلحات البحث العلمية والاجرائية:

التفاوض في أبسط معانيه هو أحد وسائل حل النزاعات وإدارة الصراعات الاجتماعية فردية كانت أم جماعية، وكما أن عملية

التفاوض فن يعتمد على المهبة الذاتية، ويعد علم حديث ترجع أصوله إلى الحضارة اليونانية والإسلامية (عليوة، 2002)

عرف جلال (2007) أنه عملية ديناميكية تتم بين طرفين يتعاونان على إيجاد حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية أو صراع على تحقيق الاحتياجات والاهتمامات أو المصالح والأهداف، وتقوم هذه العملية على احترام متبادل بين طرفيها، يحترم فيها كل طرف حاجات ومصالح وأهداف الطرف الآخر.

عرف عبد الفتاح (2010) مهارات التفاوض بأنها مجموعة المهارات التي يستخدمها الطالب أثناء مناقشة الإشكاليات والقضايا لتقريب وجهات النظر بين بعضهم البعض بهدف التوصل إلى نتيجة ترضى جميع الأطراف المشاركة في القضية، ومن أمثلة هذه المهارات (الإقناع، الإنصات، الاختلاف، حل الصراع، الاتفاق).

التفاوض المهني: عملية اجتماعية ونفسية ومنطقية تعتمد على التفاعل والتأثير النفسي والإقناع والحث من خلال الحوار وتبادل وجهات النظر الهادفة بين طرفين أو أكثر لفرق العمل ولديهما تباين في الآراء والأهداف التي يسعى كل طرف منها لتحقيقها وتتعلق بقضية أو خلاف أو مسألة معينة ترتبط مصالحها بها، بهدف التوصل إلى حل أو اتفاق مقبول ومرضى لجميع أطراف الشراكة (إدريس، 2001).

وهناك من عرف التفاوض بأنه تحرك إيجابي مشترك بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا، يتم خلاله حوار ونقاش وتبادل للآراء للتقريب بين المواقف والموائمة بين المصالح للوصول إلى اتفاق مشترك تقبله الأطراف المعنية (عباد، 2002).

المفهوم الإجرائي :-

إدارة التفاوض المهني: - رسم خطط للتوجهات وللقيام بالأعمال الكبرى وتحديد الهدف المرغوب تحقيقه بمؤسسات الأسرة والطفولة، وكذلك السبل التي يجب اتباعها من خطط وتنظيمات إدارية للوصول الى مستوى عالي من التقييم وتحقيق الرؤي والاهداف لتعزيز القدرة المؤسسية.

وتنقسم إدارة التفاوض المهني

- التروي في اتخاذ القرار المهني اجرائيا:

كيفية اختيار العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة للبدائل المثلي لحل المشكلات المهنية وإذا لزم الأمر يمكن الترويج بين بدائل الحلول وتغليب الأصوب والأفضل او الأقل ضرراً وفقاً للظروف وحسب متطلبات الموقف والزمن المتاح لتحقيق القدرة المؤسسية.

- التعاون والعمل ضمن فريق اجرائياً:

الذكاء العاطفي: بأنه القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين وتحفيز ذاتنا، وعلى إدارة انفعالاتنا وعواطفنا وعلاقاتنا مع الآخرين بشكل فعال (Golman,2020).
- الذكاء العاطفي اجرائيا-: بأنه مجموعة المهارات العاطفية التي يتمتع بها العاملون بمؤسسات الأسرة والطفولة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي المواقف الحياتية المختلفة ومن ثم الوعي بحاجات الآخرين من متلقي الخدمة بالمؤسسات والإحساس بمشاعرهم ومخاوفهم، وفهم وجهة نظرهم، وتعزيز قدراتهم وتوقعاتهم.

الذكاء العاطفي مكون من ثلاث محاور: -

- الوعي بالذات: وهي معرفة الفرد لذاته ومعرفة تفضيلاته وعواطفه وتفضيلاتها القدرة أو الكفاية العاطفية.
- تنظيم الذات: وهي أن يدير الفرد حالته الداخلية ويدير اندفاعه ويضبط نفسه ويراقب عواطفه وأن يكون مرنا في معالجة ما يدور بداخله وأن يكون لديه أفكار مبتكرة ومعلومات جديدة.
- ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة: قدرة العاملين على تنظيم أفكارهم وعواطفهم وسلوكهم من خلال التحكم في رغباتهم ودوافعهم واستخدام المهارات العقلية والحسية لتفادي المشكلات ومعالجتها بأقل جهد ووقت.
- القدرة المؤسسية: هي العملية التي من خلالها تطور المنظمة قدراتها الداخلية بما يمكنها من تحقيق رسالتها وأهدافها بفاعلية ويدعم استمراريتها على المدى الطويل وذلك من خلال تطوير مهارات ومعارف الافراد بالمجتمع المؤسسي لأداء وظائفهم لحل المشكلات وانجازها بصفة مستمرة بما يحقق لها الاستدامة (غنيم، 2019).
- تحسين القدرة المؤسسية اجرائيا: - يمتد دورها داخل المؤسسة لتعزيز وتحقيق الأهداف المستدامة للمؤسسة، وإشراك جميع المستخدمين في تبني ممارسات مستدامة نحو أساليب المعاملة مع المترددين ومتلقي لخدمة المؤسسة، والتي تعنى بتحسين وتطوير المهارات الشخصية وكذلك قدرات واتجاهات العاملين من خلال تصميم برامج ارشادية لتحفزهم على إيجاد طرق لتطوير مؤسساتهم على أن تصبح أكثر نجاحاً حالياً ومستقبلاً.
البرنامج الإرشادي المقترح إجرائيا: يقصد به: تخطيط برنامج في صورة وحدات إرشادية مخططة ومنظمة تهدف إلى تعزيز وعى العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بأهمية اكتساب مهارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي كمدخل لتفعيل القدرة المؤسسية. وذلك لكونها توصية إجرائية في ضوء نتائج البحث.

يعد مهارة أساسية لفريق العمل بالمؤسسات الخدمية لتحقيق رؤية وأهداف المؤسسة وتحسين الأداء العام للعاملين وتعزيز القدرة المؤسسية برفع الكفاءة والإنتاجية وتحقيق الاستفادة المثلي من نقاط القوة لدي كل عضو من أعضاء الفريق وتقليل نقاط الضعف الفردية.

- السيطرة والأمر الواقع اجرائيا:

يلجأ بعض المديرين لأسلوب فرض خطة عمل دون استشارة فريق العمل وبعبء كل البعد عن الحوار الهادف مما يسبب العديد من المشاكل وعرقلة الوصول لأهداف القدرة المؤسسية ومن ثم الاستدامة، الأمر الذي ينعكس سلبياً على بيئة العمل كالعناد وقلة الثقة وعدم التأقلم مع أعضاء فريق العمل ومن ثم المترددين.

- التواصل الاجتماعي النشط اجرائيا:

يقصد به الأنشطة الجماعية المختلفة التي تمنح العاملين دور القيادة بعض الوقت والاستجابة للآخرين والتأثير فيهم، واستخدام الوسائل الفعالة لإقناعهم، وهي مهارة الاتصال والاستماع للآخرين، وإدارة الصراعات والخلافات، وإدارة التغيير، والتعاون مع الآخرين لتحقيق أهداف مشتركة وتفعيل قدرة المؤسسة.

. الذكاء العاطفي :

يعرف عثمان، رزق (2001) أن الذكاء العاطفي هو القدرة على الانتباه والإدراك الجيدين للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها، وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقاً لمراقبه وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية ايجابية، تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة المهنية والاجتماعية.
ويعرف حسين (2006) الذكاء العاطفي: " بأنه قدرة الفرد في التعرف على الانفعالات لديه ولدى الآخرين، وتحديدتها والقدرة على إظهار الاستجابات الملائمة إزاء المثيرات البيئية، فالذكاء العاطفي يدور حول فهم الفرد ووعيه بمشاعره وانفعالاته والتحكم فيها وإدارتها والوعي بمشاعر وانفعالات الآخرين والتعاطف والتفاعل معهم، وأنه قدرة مكتسبة ومُتعلمة وأنه ينطوي على مهارات نوعية ومحددة يمكن تعلمها واكتسابها".

وعرف سعيد (2008) علي أنه مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية والتي تؤثر في قدرة الفرد على مواجهة المطالب والضغوط البيئية وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة.

ثانياً: منهج البحث:

وقد تم الاخذ بالإجراءات الاحترازية اثناء التنفيذ وذلك بعد موافقة الباحثين على المشاركة في تطبيق أدوات الدراسة وفقاً لمبادئ أخلاقيات البحث العلمي".

ج- الحدود الزمنية:

استغرقت تطبيق أدوات الدراسة على العينة (العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة) حوالي أربعة أشهر تقريباً في الفترة من 26/9/2022 إلى 26/1/2023.

رابعاً: أدوات البحث:

اشتملت أدوات البحث على ما يلي: (اعداد الباحثات) تم استخدام عدة أدوات للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة وهي إعداد الباحثات وقد اشتملت على:

-استمارة البيانات العامة للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة.

-استبيان إدارة التفاوض المهني بأبعاده (التروي في اتخاذ القرار المهني، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط).

-استبيان الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة).

أولاً: استمارة البيانات العامة للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة: تم اعداد استمارة البيانات العامة بهدف دراسة عينة الدراسة

ووصفها والاستفادة منها للتحقق من فروض البحث الحالي، وقد اشتملت على بيانات اجتماعية واقتصادية للعاملين كما يلي: تخدم

المؤسسة: تم تقسيمها إلى (الطفل، الأسرة) علي الترتيب , محل الإقامة: تم تقسيمها إلى (ريف، حضر)، الجنس: تم تقسيمها إلى (ذكر، أنثى)، الحالة الاجتماعية: تم تقسيمها إلى(أعزب، متزوج،

أرمل، مطلق)، السن: تم تقسيمها إلى (أقل من 25- من 25:

>35 - من 35: >45 - من 45 فأكثر) الوظيفة: تم تقسيمها إلى أربع فئات(مدير، مشرف، إخصائي , إداري)، سنوات الخبرة:

تم تقسيمها إلى (أقل من 5, من 5: >15, من 15: >25 , من 25 فأكثر، بدون خبرة)، عدد الدورات من داخل وخارج المؤسسة:

تم تقسيمها إلى (0 , دورة واحدة، 2 دوره، 3دورات , 4 فاكتر)،الدورات التدريبية ملائمة لمجال العمل: تم تقسيمها إلى (

ملائم , غير ملائم ,لا يوجد)، هل تطبيق المؤسسة نظام الحوافز والمكافآت: وتم تقسيمها إلى (نعم، لا)،هل تطبيق المؤسسة نظام

التدريب والتطوير للعاملين: وتم تقسيمها إلى (نعم، لا)، المستوى التعليمي: قسم إلى (مؤهل متوسط، فوق المتوسط، جامعي،

دراسات عليا)، الدخل الشهري للعاملين: تم تقسيمها إلى ثلاث

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وهو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. ويقوم بالوصف الدقيق للظاهرة أو الأحداث أو الأشياء وجمع الحقائق والمعلومات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما هي عليه، ولا يقتصر على جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها وتحليلها التحليل الكاف الدقيق المتعمق بل يتضمن أيضاً قدرًا من التفسير لهذه النتائج، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة (المحمودي، 2019).

ثالثاً: حدود البحث:

وتتمثل حدود البحث فيما يلي:

- مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من العاملين بمؤسسات الاسرة والطفولة القاطنين بمحافظة المنوفية.

أ. الحدود البشرية:

عينة البحث: -عينة استطلاعية: طبق الباحثون أدوات البحث على عينة استطلاعية مكونة من عدد (30) مفردة من العاملين بمؤسسات الاسرة والطفولة من خارج العينة الأصلية بهدف تقنين أدوات البحث.

-عينة البحث الأساسية: تكونت عينة الدراسة الأساسية من (155) من العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من بين كل 5 عمال من قوائم العاملين بوزارة التضامن الاجتماعي. وتم اتباع الاجراءات الأمنية والاخلاقية لتطبيق أدوات البحث.

ب- الحدود المكانية: تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الأساسية من العاملين بمؤسسات الاسرة والطفولة محافظة المنوفية وتم توزيعها كالتالي:

يوضح جدول (1) توزيع افراد عينة الدراسة من العاملين بمؤسسات الاسرة والطفولة وفقاً للمؤسسة ن=155

المؤسسة	العدد	%
تربية البنات	25	16.1%
دار مسنين	18	11.6%
تربية البنات بسرس	22	14.8%
الحضانة الإيوائية	23	14.9%
تربية البنين	20	12.9%
التربية الفكرية	28	18.1%
اكاديمية ابني	19	11.6%
الإجمالي	155	100%

فئات (> 1500 جنية، من 1500: > 3000 جنية، من 3000: > 5000 جنية، من 5000: > 7000).

ثانياً: استبيان إدارة التفاوض المهني للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة:

- بناء الاستبيان: تم بناء الاستبيان طبقاً للمفهوم الإجرائي وبعد الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة والتي ترتبط بإدارة التفاوض المهني للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة، للاستفادة منها في وضع بنود الاستبيان. مثل دراسة كل من، (Rowland, 2006)، الطلاع (2010)، ودراسة مصطفى (2015)، درادكة والبقمي (2017)، عبد الله (2020).

- وصف استبيان إدارة التفاوض: اشتمل على (68) عبارة تم تحديدها في 4 أبعاد (التروي في اتخاذ القرار، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) وتم تقسيم مستوياتها بطريقة النسب المئوية للدرجات المطلقة للاستبيان وكانت كما يلي:

البعد الأول: التروي في اتخاذ القرار المهني: ضم (12) عبارة موجبة الاتجاه و(5) عبارات سالبة الاتجاه، لتكون العبارات كاملة (17) عبارة وكانت الاستجابة علي هذا المحور وفقاً لمقياس ثلاثي متصل (نعم، أحياناً لا)، بتقييم (3، 2، 1) للعبارات موجبه الاتجاه و(1، 2، 3) للعبارات سالبة الاتجاه، واشتمل على عبارات تدور حول: تروي العاملين في اتخاذ قرار تجاه أي مشكلة في بيئة المؤسسة وما يواجه الأطراف المجتمعية المستفيدة، حرصهم علي عدم إنهاء المناقشة إلا عندما يتم التوصل إلي قرار يرضي جميع الأطراف بالمؤسسة والمترددین، القيام بتحديد الهدف من الحوار والنقاش للوصول الي القرار الصحيح أو المناسب، أغفال حدود وصلاحيات التفاوض الفعال، أدراك أن مواجه الآخر بخطأ من أفضل اساليب حل المشكلات، أدراك أنه على المفاوض صياغة القرار بعبارات دقيقة وواضحة ومختصرة، اعلام العاملين بالمؤسسة اهمية الوضع في الاعتبار اهداف ورؤية ورسالة المؤسسة عند التفاوض وتعزيز القدرة المؤسسية، التخطيط لتجهيز الامكانيات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ القرار قبل صدوره، تقييم البدائل المقترحة في ضوء ظروف بيئة المؤسسة تمهيدا لاتخاذ القرار الذي يرتقي بالقدرة التنافسية، تقييم الموقف من خلال مساومة الطرف الآخر على قبول الأمر الواقع كي لا تتدهور قدرة المؤسسة، متابعة خطة تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء وإزالة عقبات التنفيذ، بهم العاملين اكتساب ثقة الاخرين أثناء المفاوضات على القرار المناسب، قيام العاملين بتحديد نقاط الاتفاق والاختلاف فيما بين الأطراف للوصول لمناقشه

منطقية، العجز عن حسن التصرف أثناء المواقف المحرجة، التصرف بانفعال وعصبية للوصول إلي حل مناسب، العلم بأن التفاوض خير وسيله لاتخاذ القرار الصحيح، إدراك العاملين المخاطر ولا يستطيعون اتخاذ قرارات حاسمه. وكانت الدرجة العظمي = $17 \times 3 = 51$ درجة والدرجة الصغرى = $17 \times 1 = 17$ درجة مقسمة الي ثلاث مستويات حيث كان المستوي المنخفض (أقل من 50%) من الدرجة العظمي (من 17 حتى 25)، المستوي المتوسط (من 50% > 70%) من الدرجة العظمي (من 26 حتى 35)، المستوي المرتفع (70% فأكثر) من الدرجة العظمي (36 درجة فأكثر) كما هو موضح بجدول (2).

البعد الثاني: التعاون والعمل ضمن فريق: ضم (12) عبارة موجبة الاتجاه و(4) عبارات سالبة الاتجاه، لتكون العبارات كاملة (16) عبارة وكانت الاستجابة علي هذا المحور وفقاً لمقياس ثلاثي متصل (نعم، أحياناً لا)، بتقييم (3، 2، 1) للعبارات موجبه الاتجاه و(1، 2، 3) للعبارات سالبة الاتجاه، واشتمل على عبارات تدور حول: تحقق المؤسسة أهدافها من خلال تعزيز فكرة "أنهم جميعاً في قارب واحد"، سعي العاملين إلى إيجاد حلول متكاملة ترضي الأطراف المتنازعة مع المترددین علي مؤسسات الأسرة، مشاركة جميع العاملين في وضع الأفكار والبدائل لمواجهة مشكلات الاسر، مراعاة الفروق التعليمية والعمرية أثناء التفاوض، انحياز الاهداف المشتركة للمؤسسة تعاون جميع العاملين، تشجيع المؤسسة للعمل بروح الفريق، تهيئة المؤسسة المناخ المناسب لعمليات التفاوض بين الأطراف المتصارعة، تقبل النقد البناء من الطرف الاخر لتحقيق الكفاءة والانتاجية بالمؤسسة، القيام بالرد على الطرف الآخر أثناء حديثه إذا خالفهم الرأي، أنهم يروا أن أبسط أسلوب للتعاون مع الطرف الاخر هو معرفة أفكاره، تجاهل رأي الطرف الآخر عندما يخالف رأيي، الاهتمام بالنقاش والتعاون تجنباً لحدوث مشكله في تنفيذ خطة عمل المؤسسة، التنازل عن موقفهم بالرغم من قناعتهم بصوابه حتى ينهوا النقاش، اهتمام المؤسسة بتعزيز روح العمل الجماعي المشر بين الإدارة والعاملين وبعضهم البعض، امتلاك العاملين لمهارة التعامل مع المواقف بطريقه جيده للوصول إلي الحل المناسب، إهمال حديث الطرف الآخر عندما يشعرون بعدم الجدوية في كلامهم أثناء الحوار. وكانت الدرجة العظمي = $16 \times 3 = 48$ درجة والدرجة الصغرى = $16 \times 1 = 16$ درجة مقسمة الي ثلاث مستويات حيث كان المستوي المنخفض (أقل من 50%) من الدرجة العظمي (من 16 حتى 23)، المستوي المتوسط (من 50% > 70%) من الدرجة العظمي (من 24 حتى 33)، المستوي المرتفع

الاتجاه و(1، 2، 3) للعبارات سالبة الاتجاه، واشتمل على عبارات تدور حول: تشجيع سياسة الأخذ والعطاء للتوصل إلي حل، الشعور بالرضى عن حياتهم وعملهم بمؤسسات الأسرة والطفولة، العيش حياة أفضل لرقى تصرفاتهم مع زملائهم بالمؤسسة والجمهور المستفيد من الخدمة، التأثر بشدة نتيجة لنقد المترددين لهم في وقت العمل، السعي لتقريب وجهات النظر حول نقاط الخلاف أثناء تقييم مواقف الصراع الاسري، تقل عزيمتهم عندما تواجههم مشكلات لا حل لها تواجهه المؤسسة، الشعور بوجد متبادل مع العاملين بالمؤسسة، استطاعة إقناع المترددين بوجهة نظرهم والاستماع لهم دون كلل، التوفيق في كل تصرفاتهم مع زملائهم داخل المؤسسة، العمل على تحقيق المنافع لأطراف الصراع للحصول على رضا الجميع، امتلاك قدرات تجعلهم أشخاص مؤثرين وناجحين في التعامل مع الآخرين من افراد المجتمع، يضعوا أنفسهم محل غيرهم لفهم المواقف أثناء المفاوضات والنزاعات، التنازل عن بعض النقاط أثناء التفاوض تجنباً لعرقلة العمل، امتلاك مهارة التعامل مع المواقف والمشكلات بطريقة جيدة للوصول إلي أنسب حل، التركيز على النقاط التي تم الاتفاق عليها أثناء الحوار دون الاهتمام بالأشياء المختلف عليها، استخدام الحكمة والتفاهم عند حل مشكلاتهم مع زملائهم في العمل والأطراف المجتمعية الأخرى. وكانت الدرجة العظمى = $17 \times 3 = 51$ درجة والدرجة الصغرى = $17 \times 1 = 17$ درجة مقسمة الي ثلاث مستويات حيث كان المستوى المنخفض (أقل من 50%)، الدرجة العظمى (من 17 حتي 25)، المستوى المتوسط (من 50%: >70%) من الدرجة العظمى (26 حتي 35)، المستوى المرتفع (70% فأكثر) من الدرجة العظمى (36 درجة فأكثر)، كما هو موضح بجدول (2).

جدول (2) الدرجة العظمى والصغرى لأبعاد استبيان إدارة التفاوض المهني

البعد	أقل قيمة	أعلى قيمة
إدارة	17	51
التف	16	48
اوض	18	54
المه	17	51
ني	68	204

الصدق والثبات لاستبيان إدارة التفاوض المهني:-

أ- صدق المحكمين (صدق المحتوى):

تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين بإدارة المنزل والمؤسسات بكلية الاقتصاد المنزلي جامعة المنوفية، وزراعة الزقازيق، كلية التربية النوعية المنصورة والزقازيق

(70% فأكثر) من الدرجة العظمى (34 درجة فأكثر) كما هو موضح بجدول (2).

البعد الثالث: السيطرة والأمر الواقع :- ضم (9) عبارة موجبة الاتجاه و(9) عبارات سالبة الاتجاه، لتكون العبارات كاملة (18) عبارة وكانت الاستجابة علي هذا المحور وفقاً لمقياس ثلاثي متصل (نعم، أحياناً، لا)، بتقييم (3، 2، 1) للعبارات موجبة الاتجاه و(1، 2، 3) للعبارات سالبة الاتجاه، واشتمل على عبارات تدور حول: امتلاك العاملين الخبرة على إحكام السيطرة خلال جلسات التفاوض بين حالات المترددين ويحث مشاكلهم، تمكنهم من الاستجابة الفورية والسريعة والاستعداد الدائم للتفاوض لحل المشكلات التي تهم المترددين، أدراك القدرة على التنوع واستخدام البدائل أثناء عملية التفاوض ضرورة لإجبار الأفراد على الخضوع، استطاعه العاملين علي اقناع أطراف الصراع الاسري على قبول الحل الذي يعتبر مناسباً، التصرف بحزم أثناء التفاوض حيال أي موضوعات تعوق تحقيق الأهداف العامة والخاصة، استخدام العاملين العقوبات القانونية حتى تتراجع الأطراف المتصارعة على قبول الحل المطروح أثناء النقاش، رفضهم تقديم التنازلات للأطراف المتنازعة مما يصعب من السيطرة علي الموقف، تطبيق المؤسسة القوانين لإقناع الأطراف المتصارعة على قبول الحل الصحيح، التمسك برأيهم لإرغام المتفاوضين لتقديم التنازلات، قيامهم بتقييم مواضيع الخلاف على أنها مكسب أو خسارة، العمل على مواجهة الصراع بالحقائق القانونية لحل الصراع أو الحد منه، السعي لتحقيق أهداف المؤسسة بثبات، الحزم في تحقيق أهداف المؤسسة وحل مشاكل الاسر، محاولة فرض وجهة نظرهم أثناء التفاوض بسبب عدم التأقلم مع أعضاء الفريق، استخدام الصوت العالي كوسيلة لإقناع الطرف الآخر برأيهم، تحديد الهدف من التفاوض بتحديد المسؤولية وتجنب اللغة العدائية، الانسحاب عندما يقلل الشخص الآخر من رأيهم. وكانت الدرجة العظمى = $18 \times 3 = 54$ درجة والدرجة الصغرى = $18 \times 1 = 18$ درجة مقسمة الي ثلاث مستويات حيث كان المستوى المنخفض (أقل من 50%) من الدرجة العظمى (من 18 حتي 26)، المستوى المتوسط (من 50%: >70%) من الدرجة العظمى (من 27 حتي 37)، المستوى المرتفع (70% فأكثر) من الدرجة العظمى (38 درجة فأكثر)، كما هو موضح بجدول (2).

البعد الرابع: التواصل الاجتماعي النشط :- ضم (14) عبارة موجبة الاتجاه و(3) عبارات سالبة الاتجاه، لتكون العبارات كاملة (17) عبارة وكانت الاستجابة علي هذا المحور وفقاً لمقياس ثلاثي متصل (نعم، أحياناً، لا)، بتقييم (3، 2، 1) للعبارات موجبه

التعديلات.

ب- صدق الاتساق الداخلي (صدق التكوين):

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان إدارة التفاوض المهني باستخدام معامل ارتباط بيرسون وذلك عن طريق حساب معامل ارتباط درجة كل مفردة بدرجة البعد الذي تنتمي إليه وكذلك معامل ارتباط درجات كل بُعد بالدرجة الكلية للاستبيان، والجدول (3) يوضح ذلك.

وأشمون والاسكندرية والفيوم. وبلغ عددهم (11)

محكم. وطلب من سيادتهم الحكم علي مدي مناسبة

كل عبارة للمحور الخاص به وكذلك صياغة العبارات وتحديد اتجاه كل عبارة وإضافة أي مقترحات. وتم حساب نسبة الاتفاق لدي المحكمين على كل عبارة من عبارات الاستبيان، وتراوحت نسبة اتفاق ما بين المحكمين على العبارات ما بين (90%، 95%) وبناءً على نسب اتفاق العبارات قامت الباحثات بإجراء

جدول (3) صدق الاتساق الداخلي لمفردات استبيان إدارة التفاوض المهني: معاملات الارتباط بين درجة المفردة ودرجة البعد الذي تنتمي اليه والدرجة الكلية للمحور = 30

التواصل الاجتماعي النشط		السيطرة والأمر الواقع		التعاون والعمل ضمن فريق		التروي في اتخاذ القرار					
الارتباط	الارتباط	الارتباط	الارتباط	الارتباط	الارتباط	الارتباط	الارتباط				
بدرجة البعد	بدرجة البعد	بدرجة البعد	بدرجة البعد	بدرجة البعد	بدرجة البعد	بدرجة البعد	بدرجة البعد				
**0,662	**0,612	1	**0,748	**0,812	1	**0,679	**0,781	1	**0,592	**0,776	1
**0,815	**0,628	2	**0,752	**0,716	2	**0,725	**0,746	2	**0,610	*0,402	2
**0,609	**0,592	3	**0,713	*0,409	3	**0,745	**0,782	3	**0,748	**0,775	3
**0,518	**0,679	4	**0,767	**0,726	4	**0,989	**0,656	4	*0,405	**0,703	4
**0,708	**0,732	5	**0,635	*0,409	5	**0,725	**0,67	5	**0,779	**0,712	5
**0,784	*0,398	6	**0,641	**0,530	6	**0,713	**0,718	6	**0,765	**0,713	6
**0,731	**0,854	7	**0,639	**0,588	7	**0,723	**0,712	7	**0,756	**0,634	7
*0,412	**0,614	8	**0,495	**0,525	8	**0,718	**0,775	8	**0,592	**0,776	8
**0,571	**0,569	9	**0,635	**0,651	9	**0,792	**0,684	9	**0,571	**0,554	9
**0,555	**0,732	10	**0,535	**0,512	10	**0,405	**0,557	10	**0,412	**0,614	10
**0,503	**0,395	11	**0,513	**0,618	11	**0,725	**0,67	11	**0,702	**0,679	11
**0,565	**0,627	12	**0,613	**0,557	12	**0,531	**0,637	12	**0,78	**0,775	12
**0,691	**0,556	13	**0,553	**0,732	13	**0,662	**0,512	13	**0,512	**0,536	13
**0,473	**0,649	14	**0,413	**0,399	14	**0,515	**0,528	14	**0,431	**0,614	14
**0,430	**0,367	15	**0,552	**0,684	15	**0,609	**0,492	15	**0,677	**0,608	15
**0,512	**0,712	16	**0,401	**0,499	16	**0,518	**0,679	16	**0,681	**0,538	16
**0,733	**0,99	17	**0,533	**0,614	17				**0,531	**0,637	17
			**0,602	**0,579	18						

** احصائيا عند مستوى 0,01 * دال عند مستوى 0,05

أن الاستبيان بوجه عام يتمتع بدرجة عالية من الصدق وصادق لما وضع لقياسه.

جدول (4) علاقة الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان إدارة التفاوض المهني ن = 30

الأبعاد	التروي في اتخاذ القرار	التعاون والعمل ضمن فريق	السيطرة والأمر الواقع	التواصل الاجتماعي النشط
الارتباط بالاستبيان ككل	**0,801	**0,734	**0,792	**0,765

** دالة احصائيا عند مستوى 0,01

ثانيا: حساب ثبات الاستبيان Reliability:

تم حساب الثبات:

يتضح من نتائج الجدول السابق (3) أن جميع مفردات استبيان إدارة التفاوض المهني لها علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بدرجة البعد التي تنتمي إليها وبالدرجة الكلية للاستبيان حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0,402، 0,99) وهي قيم مرتفعة ذات دلالة احصائية. مما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي الذي يعني أن المفردات تشترك في قياس إدارة التفاوض المهني، كما تم حساب معامل ارتباط درجة كل بُعد بالدرجة الكلية والجدول (4) يوضح ذلك ويتضح من الجدول (4) أن معاملات الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان دالة عند مستوى (0,01) مما يدل على

الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) وتم تقسيم مستوياتها بطريقة النسب المئوية للدرجات المطلقة للاستبيان وكانت كما يلي: البعد الأول: الوعي بالذات: ضم (11) عبارة موجبة الاتجاه و(4) عبارات سلبية الاتجاه، لتكون العبارات كاملة (15) عبارة وكانت الاستجابة علي هذا المحور وفقاً لمقياس ثلاثي متصل (نعم، أحياناً، لا)، بتقييم (3، 2، 1) للعبارات موجبه الاتجاه و(1، 2، 3) للعبارات سلبية الاتجاه، واشتمل على عبارات تدور حول: شعور العاملين بإثبات ذاتهم في عملهم عندما ينفذون مهامهم المهنية، مشاعرهم الصادقة تساعدهم على النجاح أثناء التفاعلات المهنية بين المؤسسة ومتلقي الخدمة من المترددين، استخدام انفعالاتهم الإيجابية والسلبية في قيادة حياتهم المهنية، التمتع بالهدوء تحت أي ضغوط يتعرضون لها في بيئة العمل، فقد الاحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي في عملهم، التمتع بالصبر عندما لا يحققون نتائج سريعة لحظية العمل، إعادة فهم مشاعر المترددين لتلقي الخدمة، القيام بأعمال مملّة فلا يستمتعون بالعمل، غضب العاملين إذا ضايقهم المترددين بأسئلتهم، التميز بالقدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم، إدراك الإشارات الاجتماعية التي تصدر عن الآخرين، التأثير بمشاكل متلقي الخدمة من المترددين والتعلم من خلالها، إجاده صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط، الشعور بأنهم أشخاص يتحملون المسؤوليات الشاقة، رفض الهزيمة ومقاومتها والمحاولة مراراً وتكراراً حتى ينجحوا، كانت الدرجة العظمي = $3 \times 15 = 45$ درجة والدرجة الصغرى = $1 \times 15 = 15$ درجة مقسمة الي ثلاث مستويات حيث كان المستوي المنخفض (أقل من 50%) من الدرجة العظمي (من 15 حتي 22)، المستوي المتوسط (من 50% حتي 70%) من الدرجة العظمي (من 23 حتي 31)، المستوي المرتفع (70% فأكثر) من الدرجة العظمي (32 درجة فأكثر) كما هو موضح بجدول (7).

البعد الثاني: تنظيم الذات:

ضم (11) عبارة موجبة الاتجاه و(4) عبارات سلبية الاتجاه، لتكون العبارات كاملة (15) عبارة وكانت الاستجابة علي هذا المحور وفقاً لمقياس ثلاثي متصل (نعم، أحياناً، لا)، بتقييم (3، 2، 1) للعبارات موجبه الاتجاه و(1، 2، 3) للعبارات سلبية الاتجاه، واشتمل على عبارات تدور حول: القيام بواجباتهم في العمل مهما كلفهم من جهد وتعب، الشعور بالضيق عندما يكلفهم المدير بواجبات اضافية، مكافئة أنفسهم بعد أي حدث مزعج، استطاعة انجاز الأعمال المهمة بكل قوتهم، التمتع بالنشاط والهمة

أ- حساب معامل ألفا لتحديد الاتساق الداخلي للاستبيان: تم حساب ثبات الاستبيان باستخدام معامل الثبات وذلك عن طريق معادلة ألفا كرونباخ، وجدول (5) يوضح الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبيان.

جدول (5) الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحاور استبيان إدارة التفاوض المهني ن=30

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
التروي في اتخاذ القرار	17 عبارة	0,862
التعاون المشترك	16 عبارة	0,867
السيطرة والأمر الواقع	18 عبارة	0,859
المهارات الاجتماعية	17 عبارة	0,864
الاستبيان ككل	89 عبارة	0,869

يوضح جدول (5) أن درجات معامل ألفا هي (0,862، 0,867، 0,859، 0,864، 0,869) علي التوالي وهي معاملات ثبات عالية.

طريقة التجزئة النصفية وسبيرمان براون للاستبيان:

جدول رقم (6) معاملات الثبات لاستبيان إدارة التفاوض المهني (التجزئة النصفية لجثمان - سبيرمان وبراون) . ن=30

م المحور	عدد العبارات	معامل ارتباط	معامل ارتباط
1 التروي في اتخاذ القرار	17 عبارة	0,861	0,859
2 التعاون والعمل ضمن فريق	16 عبارة	0,854	0,854
3 السيطرة والأمر الواقع	18 عبارة	0,882	0,880
4 التواصل الاجتماعي النشط	17 عبارة	0,886	0,885
الاستبيان ككل	68 عبارة	0,891	0,890

يتضح من جدول (6) أن أبعاد استبيان إدارة التفاوض المهني حققت معاملات ثبات علي درجة عالية، حيث تراوحت معاملات الثبات وفقاً لمعامل التجزئة النصفية لجثمان ما بين 0,854، 0,891، بينما تراوح معامل الثبات وفقاً لمعامل ارتباط سبيرمان - براون ما بين 0,854، 0,890.

ثالثاً: استبيان الذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة: - بناء الاستبيان: تم بناء الاستبيان طبقاً للمفهوم الإجرائي وبعد الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة والتي تربط الذكاء العاطفي بالعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة للاستفادة منها في وضع بنود الاستبيان. مثل دراسة كل من عثمان ورزق (2001)، شوشان (2009)، عبد العفار (2003)

وصف استبيان الذكاء العاطفي: اشتمل على (46) عبارة تم تحديدها في ثلاث أبعاد (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط

(23) ، المستوى المتوسط (من 50% : 70 %) من الدرجة العظمي (من 24 حتى 33) ، المستوى المرتفع (70 % فأكثر) من الدرجة العظمي (34 درجة فأكثر) كما هو موضح بجدول (7).

جدول (7) الدرجة العظمي والصغرى لأبعاد استبيان الذكاء العاطفي ن = 30

الاستبيان البعد	أقل قيمة	أعلى قيمة
الذكاء الوعي بالذات	15	45
العاطفي تنظيم الذات	15	45
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	16	48
الاستبيان ككل	46	138

الصدق والثبات لاستبيان الذكاء العاطفي

أ. صدق المحكمين (صدق المحتوى):

تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين بإدارة المنزل والمؤسسات بكلية الاقتصاد المنزلي جامعة المنوفية، وزراعة الزقازيق، كليات التربية النوعية المنصورة والزقازيق وأشمون والاسكندرية والفيوم. وبلغ عددهم (11) محكم. وطلب من سيادتهم الحكم علي مدى مناسبة كل عبارة للمحور الخاص به وكذلك صياغة العبارات وتحديد اتجاه كل عبارة وإضافة أي مقترحات. وتم حساب نسبة الاتفاق لدي المحكمين على كل عبارة من عبارات الاستبيان، وتراوحت نسبة اتفاق ما بين المحكمين على العبارات ما بين (90%، 95%) وبناء علي نسب اتفاق العبارات، وتم إجراء التعديلات على صياغة العبارات المطلوبة وحذف العبارات التي لم تحظى باتفاق المحكمين عليها وبالتالي يصبح عدد العبارات (46).

ب- صدق الاتساق الداخلي (صدق التكوين):

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الذكاء العاطفي باستخدام معامل ارتباط بيرسون وذلك عن طريق حساب معامل ارتباط درجة كل مفردة بدرجة البعد الذي تنتمي إليه وكذلك معامل ارتباط درجات كل مفردة بالدرجة الكلية للاستبيان، (جدول 8). يتضح من نتائج الجدول (8) أن جميع مفردات استبيان الذكاء العاطفي لها علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بدرجة البعد التي تنتمي إليها وبالدرجة الكلية للاستبيان حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0,532، 0,889) وهي قيم مرتفعة ذات دلالة احصائية. مما يعنى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي الذي يعنى أن المفردات تشترك في قياس الذكاء العاطفي، كما تم حساب معامل ارتباط درجة كل بُعد بالدرجة الكلية والجدول (9) يوضح ذلك

العالية عندما يتعلق الأمر بتطوير المؤسسة، الانهماك في إنجاز أعمالهم رغم التحدي ، استطاعة تنحيه عواطفهم جانباً عندما يقومون بإنجاز أعمالهم ، بذل المزيد من الجهد حتى ينافسوا زملائهم في العمل ، احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء أعمالهم، الشعور بالفشل عند الإقدام على إنجاز أي عمل داخل المؤسسة، يعانون من عدم السيطرة على أنفسهم بعد أي أمر مزعج ، السعي دائماً الي التطوير الدائم لخدمة المؤسسة، البحث باستمرار عن البدائل الحديثة في حل مشكلات المؤسسة ، أستطاعه إكمال الحديث مع مديرهم عند انتقاده لهم، أصبحوا غير قادرين على تحمل ضغوط العمل والمواقف التي يتعرضون لها في المؤسسة . كانت الدرجة العظمي = $3 \times 15 = 45$ درجة والدرجة الصغرى = $1 \times 15 = 15$ درجة مقسمة الي ثلاث مستويات حيث كان المستوى المنخفض (أقل من 50%) من الدرجة العظمي (من 15 حتى 22) ، المستوى المتوسط (من 50% حتى > 70 %) من الدرجة العظمي (من 23 حتى 31) ، المستوى المرتفع (70 % فأكثر) من الدرجة العظمي (32 درجة فأكثر) (جدول 7).

البعد الثالث: ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة ضم (13) عبارة موجبة الاتجاه و(3) عبارات سالبة الاتجاه، لتكون العبارات كاملة (16) عبارة وكانت الاستجابة علي هذا المحور وفقاً لمقياس ثلاثي متصل (نعم، أحياناً، لا)، بتقييم (3، 2، 1) للعبارات موجبه الاتجاه و(1، 2، 3) للعبارات سالبة الاتجاه، واشتمل على عبارات تدور حول: شعور العاملين بالارتياح عند ذهابهم صباحاً إلى المؤسسة، يتضايقون كلما تأهبوا للذهاب إلى عملهم، يحب العاملين عملهم ويتفانون فيه ، وجودهم ضمن جماعة العمل يشعروهم بالطمأنينة، يستطيعون السيطرة علي هدوئهم تحت أي ضغوط يتعرضون لها، تسود الثقة والتقدير المتبادل مع رؤسائهم في العمل، الحرص على تنفيذ بعض الأنشطة الجماعية، الشعور بالفخر والاعتزاز لما يقومون به من عمل ، التفكير في تغيير مكان عملهم بعد الفشل في اثبات الكفاءة ، القيام بعملهم كما يمليه عليهم الواجب والضمير، خوفهم من الله يدفعهم للعمل بإخلاص، المواظبة على أوقات الدوام في المؤسسة ، يزداد تعلقهم بمهنتهم كلما ازدادت خبرتهم ، المعاملة الجافة من طرف المدير تجعلهم يحسنون من أدائهم باستمرار، السعي باستمرار إلى بناء علاقات جيدة مع زملائهم في العمل ، الوصول إلى ما يرغبون فيه في وقت قياسي . وكانت الدرجة العظمي = $3 \times 16 = 48$ درجة والدرجة الصغرى = $1 \times 16 = 16$ درجة مقسمة الي ثلاث مستويات حيث كان المستوى المنخفض (أقل من 50%) من الدرجة العظمي (من 16 حتى

جدول (8) صدق الاتساق الداخلي لمفردات استبيان الذكاء العاطفي معاملات الارتباط بين درجة المفردة ودرجة البعد الذي تنتمي اليه والدرجة الكلية للمحور ن=30

الارتباط بالذات			تنظيم الذات			ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة		
الارتباط بدرجة البعد الكلية	الارتباط بالدرجة م	الارتباط بالدرجة الكلية	الارتباط بدرجة البعد الكلية	الارتباط بالدرجة م	الارتباط بالدرجة الكلية	الارتباط بدرجة البعد الكلية	الارتباط بالدرجة م	الارتباط بالدرجة الكلية
**0,878	1	**0,733	**0,748	1	**0,851	**0,785	1	**0,831
**0,604	2	**0,709	**0,678	2	**0,608	**0,741	2	**0,848
**0,723	3	**0,711	**0,673	3	**0,747	**0,679	3	**0,639
**0,781	4	**0,763	**0,777	4	**0,652	**0,598	4	**0,719
**0,667	5	**0,809	**0,723	5	**0,726	**0,789	5	**0,763
**0,746	6	**0,792	**0,833	6	**0,851	**0,667	6	**0,609
**0,812	7	**0,788	**0,608	7	**0,718	**0,713	7	**0,860
**0,569	8	**0,532	**0,694	8	**0,641	**0,622	8	**0,678
**0,590	9	**0,578	**0,675	9	**0,728	**0,562	9	**0,812
**0,631	10	**0,569	**0,683	10	**0,767	**0,612	10	**0,775
**0,587	11	**0,473	**0,572	11	**0,660	**0,722	11	**0,683
**0,795	12	**0,792	**0,654	12	**0,542	**0,611	12	**0,761
**0,617	13	**0,670	**0,657	13	**0,607	**0,786	13	**0,638
**0,622	14	**0,802	**0,878	14	**0,613	**0,622	14	**0,693
**0,704	15	**0,617	**0,614	15	**0,889	**0,712	15	**0,837
						**0,622	16	**0,794

** احصائيا عند مستوى 0,01 * دال عند مستوى 0,05

يوضح جدول (10) أن درجات معامل ألفا هي (0,817, 0,803)، 0,825، 0,836) علي التوالي وهي معاملات ثبات عالية.

ب- طريقة التجزئة النصفية وسيبرمان براون للاستبيان:

جدول رقم (11) معاملات الثبات لاستبيان الذكاء العاطفي (التجزئة النصفية لجثمان - سيبرمان وبراون) ن=30

م المحور	عدد العبارات	معامل ارتباط التجزئة النصفية لجثمان	معامل ارتباط سيبرمان - براون
1 الوعي بالذات	15 عبارة	0,812	0,812
2 تنظيم الذات	15 عبارة	0,798	0,797
3 ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	16 عبارة	0,819	0,817
4 الاستبيان ككل	46 عبارة	0,842	0,841

المعاملات الإحصائية المستخدمة في البحث

تم تحليل البيانات وإجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج Spss 25 لاستخراج نتائج الدراسة، الكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة، والتحقق من صحة فروض الدراسة حيث تم حساب النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، حساب معامل ألفا كرونباخ، معامل ارتباط بيرسون، معامل التحديد r2 اختبار (t-test) للمجموعتين المستقلتين واختبار لفرق المتوسطين، اختبار أقل الفروق معنوية LSD، واختبار معامل الانحدار المتعدد بطريقة Enter.

جدول (9) علاقة الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان الذكاء العاطفي ن=30

الأبعاد	الوعي بالذات	تنظيم الذات	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة
الارتباط بالاستبيان ككل	**0,841	**0,862	**0,837

** دالة احصائيا عند مستوى 0,01

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان دالة عند مستوى (0,01) مما يدل على أن الاستبيان بوجه عام يتمتع بدرجة عالية من الصدق وصادق لما وضع لقياسه.

ثانياً: ثبات الاستبيان Reliability:

تم حساب الثبات:

أ) حساب معامل ألفا لتحديد الاتساق الداخلي للاستبيان: تم حساب ثبات الاستبيان باستخدام معامل الثبات وذلك عن طريق معادلة ألفا كرونباخ، وجدول (10) يوضح الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبيان.

جدول (10) الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحاور استبيان الذكاء العاطفي ن=30

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الوعي بالذات	15 عبارة	0,803
تنظيم الذات	15 عبارة	0,817
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	16 عبارة	0,825
المعوقات ككل	46 عبارة	0,836

أولاً: وصف خصائص العينة "المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية"

المتغير		العدد		%	
جدول (12) توزيع العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة وفقاً لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية ن=155					
محل الإقامة			خدمات المؤسسة		
الطفل	141	91%	ريف	53	34,2%
الأسرة	14	9%	حضر	102	65,8%
الإجمالي	155	100%	الإجمالي	155	100%
النوع					
ذكر	33	21,3%	أعزب	13	8,4%
أنثى	122	78,7%	متزوج	125	80,6%
الإجمالي	155	100%	أرمل	13	8,4%
السن					
أقل من 25	2	1,3%	مطلق	4	2,6%
من 25 - 35	38	24,5%	الإجمالي	155	100%
من 35 - 45	65	41,9%	الوظيفة		
45 فأكثر	50	32,3%	مديرة	28	18,1%
الإجمالي	155	100%	مشرفة	64	41,3%
عدد سنوات الخبرة					
بدون	7	4,5%	اخصائية	25	16,1%
أقل من 5	27	17,4%	ادارية	38	24,5%
من 5 حتى 15	58	37,4%	الإجمالي	155	100%
من 15 حتى 25	36	23,2%	ملائمة الدورات لمجال العمل		
25 سنة فأكثر	27	17,4%	ملائمة	130	83,9%
الإجمالي	155	100%	غير ملائمة	3	1,9%
عدد الدورات التدريبية					
من داخل المؤسسة			من خارج المؤسسة		
عدد الدورات التدريبية	العدد	%	عدد	العدد	%
صفر	47	30,3%	صفر	75	48,4%
1	57	36,8%	1	12	7,7%
2	39	25,2%	2	33	21,3%
3	7	4,5%	3	19	12,3%
4 فأكثر	5	3,2%	4 فأكثر	16	10,4%
الإجمالي	155	100%	الإجمالي	155	100%
نظام الحوافز والمكافآت					
نعم	129	83,2%	نعم	77	49,7%
لا	26	16,8%	لا	78	50,3%
الإجمالي	155	100%	الإجمالي	155	100%
مستوي التعليم					
تعليم متوسط	86	55,5%	أقل من 1500 جنيهاً شهرياً	86	55,5%
فوق متوسط	36	23,2%	من 1500 إلى > 3000 جنيهاً شهرياً	36	23,2%
جامعي	30	19,4%	من 3000 إلى > 5000 جنيهاً شهرياً	30	19,4%
دراسات عليا	3	1,9%	من 500 الي > 7000 جنيها شهريا	3	1,9%
الإجمالي	155	100%	الإجمالي	155	100%

للأسرة. - ثلثي العينة من سكان الحضر بنسبة (65,8%)، بينما (34,2%) من سكان الريف من إجمالي العينة. وأكثر ثلاثة أرباع

يوضح جدول (12) أن: الغالبية العظمى (91%) من العينة تقدم خدماتها للطفولة، بينما (9%) من العينة فقط تقدم خدماتها

المؤسسة بنسبة (30,3%) وأقل فئة الحاصلين علي 4 دورات فأكثر من داخل المؤسسة بنسبة 3,2%. أن معظم العينة بنسبة (83,9%) تري ملائمة التدريبات لمجال العمل. أن العينة تنقسم حول تطبيق المؤسسة لنظام الحوافز والمكافآت. - أن (83,2%) تري تطبيق المؤسسة لنظام التدريب والتطوير للعاملين، مقابل (16,8%). أن أكبر فئة في العينة تعليم جامعي بنسبة (73,5%) وأقل فئة الحاصلين علي دراسات عليا بنسبة 5,2% - أن أكثر فئة هي الدخل الشهري أقل من 1500 جنيها شهريا بنسبة (55,5%) وأن أقل فئة 500 > من 7000 ج شهريا بنسبة (1,9%) من العينة.

ثانيا- مستويات أدوات الدراسة:

أ. إدارة التفاوض للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة.

العينة من الاناث بنسبة (78,7%)، بينما (21,3%) من الذكور من إجمالي العينة.، وأن (80,6%) من العينة متزوجين وهم يمثلوا أعلى نسبة، وأن (8,4%) أعزب، وأن (8,4%) أرمل، وأن (2,6%) مطلق. - أكبر فئة في العينة هي المشرفات (41,3%)، وأن (24,5%) إداريين، وأن (18,1%) مديرين، وأن (16,1%) اخصائيين. وأن أكثر من ثلث العينة من الفئة العمرية (من 35 - 45 عام) بنسبة مئوية 41,9% وأقل فئة عمرية هي (أقل من 25 عاما) بنسبة مئوية 1,3%. - وأن أكبر فئة في العينة فئة متوسطي الخبرة (من 5: 15 سنة) بنسبة (37,4%) وأقل فئة (بدون خبرة) بنسبة 4,5%.

- أن غير الحاصلين علي دورات تدريبية من خارج المؤسسة بنسبة (48,4%) وأن غير الحاصلين علي دورات تدريبية من داخل

جدول (13) توزيع عينة البحث وفقا لمستويات إدارة التفاوض بأبعادها للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة ن=155

المحور	المستويات	الدرجة	العدد	النسبة %	الوزن النسبي	نسبة %	الترتيب
التروي في اتخاذ القرار متوسط المهني	منخفض	من 17 حتي 25	63	40,65%	1,94	64,78%	الأول
	مرتفع	من 26 حتي 35	65	41,94%			
	الاجمالي	من 36 حتي 51	27	17,42%			
			155	100%			
التعاون والعمل ضمن فريق	منخفض	من 16 حتي 23	59	38,06%	1,89	62,87%	الثالث
	مرتفع	من 24 حتي 33	63	40,65%			
	الاجمالي	من 34 حتي 48	33	21,29%			
			155	100%			
السيطرة والأمر الواقع	منخفض	من 18 حتي 26	43	27,74%	1,71	56,93%	الرابع
	مرتفع	من 27 حتي 37	57	36,77%			
	الاجمالي	من 38 حتي 54	55	35,48%			
			155	100%			
التواصل والنشط	منخفض	من 17 حتي 25	62	40%	1,90	63,5%	الثاني
	مرتفع	من 26 حتي 35	53	34,19%			
	الاجمالي	من 36 حتي 51	40	25,81%			
			155	100%			
الاستبيان ككل	منخفض	من 68 حتي 101	53	34,19%	1,86	61,93%	
	مرتفع	من 102 حتي 142	63	40,65%			
	الاجمالي	من 143 حتي 204	39	25,16%			
			155	100%			

(62,87%) ، وأخيراً احتل بُعد السيطرة والأمر الواقع المرتبة الرابعة بوزن نسبي (1,71) بنسبة (56,93%) ، وأن الغالبية العظمى من العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة لديهم مستويات متفاوتة إدارة التفاوض المهني وأن المستوي المتوسط هو الأكثر بين العينة (بنسبة 40,65%) يليه المستوي المنخفض (بنسبة 34,19%)، في حين نجد أن نسبة المستوى المرتفع بلغوا

يلاحظ من جدول (13): يتضح أن وجود مستويات متفاوتة من إدارة التفاوض المهني لدي العينة حيث احتل بُعد التروي في اتخاذ القرار المرتبة الأولى بوزن نسبي (1,94) بنسبة (64,78%) ، بينما احتل بُعد التواصل الاجتماعي النشط المرتبة الثانية بوزن نسبي (1,90) بنسبة (63,5%) ، بينما احتل بُعد التعاون والعمل ضمن فريق المرتبة الثالثة بوزن نسبي (1,89) بنسبة

ضمن برامج التطوير والتنمية المهنية للعاملين تحت إشراف مدربين متخصصين حيث أكدت دراسة عبد العال (2013) أن التفاوض من السلوك الإنساني، ويعتبر من المتطلبات الأساسية لبناء الفرد وتطويره وقدمت دراسة سعد (2014) وضع تصور مقترح لتطوير عمليتي صنع واتخاذ القرار في ضوء بعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، وأكدت دراسة غضبان (2018) الي إشاعة ثقافة التعاون حيث أنها تؤثر علي زيادة المعرفة بين الأفراد مما يؤدي إلي تطوير قدراتهم المعرفية، وتوصلت دراسة الهمداني (2022) بوضع وتنفيذ برامج تدريبية لإكساب المديرين والقيادات المهارات اللازمة لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، وتحقيق المشاركة الفعالة في صنع واتخاذ القرارات التي تخص تعزيز القدرة المؤسسية .
ب - مستويات الذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة

(25.16%) .وتري الباحثات من هذه النتيجة أنه يجب توافر الاهتمام اللازم بالتفاوض وضرورته للعاملين بالمؤسسات الخدمية للقيام بدورهم المهني في مواجهة مشكلات الاسرة والطفولة، حيث أنه مطلوب في معظم المواقف والتعاملات التي يقوم بها العاملين ويستطيعوا من خلالها إقامة علاقات الود مع جميع من متلقي الخدمة في وقت حل المشكلات ومواجهة الضغوط والاتصال الناجح والامر الذي يتطلب من الجميع التحلي بقيم التسامح والتعايش والتعاون المشترك وتقبل الرأي والرأي الآخر، لذا فلا يزال يحتاج إلى تدريب واهتمام بعمل الندوات والتدريبات والبرامج الإرشادية وورش العمل التي تناقش أهمية إدارة التفاوض لما لها من آثار علي العاملين الأمر الذي ينعكس على حياتهم الوظيفية والاجتماعية والأسرية من خلال إدراجها

جدول (14) توزيع عينة البحث من العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة وفقا لمستويات الذكاء العاطفي بمحاوره ن=155

المحور	المستويات	الدرجة	العدد	النسبة%	وزن النسبي	نسبة%	الترتيب
الوعي بالذات	منخفض	من 15 حتي 22	51	32,9%	1,83	60,93%	الثالث
	متوسط	من 23 حتي 31	63	40,65%			
	مرتفع	من 32 حتي 45	41	26,45%			
تنظيم الذات	الاجمالي		155	100%	1,89	62,89%	الثاني
	منخفض	من 15 حتي 22	56	36,13%			
	متوسط	من 23 حتي 31	63	40,65%			
ضبط الانفعال وقوة الارادة	مرتفع	من 32 حتي 45	36	23,23%	1,96	65,40%	الأول
	الاجمالي		155	100%			
	منخفض	من 16 حتي 23	53	34,19%			
الاستبتيان ككل	ضبط الانفعال وقوة متوسط	من 24 حتي 33	62	40%	1,89	63,13%	
	مرتفع	من 34 حتي 48	40	25,81%			
	الاجمالي		155	100%			
	منخفض	من 46 حتي 69	51	32,90%	1,89	63,13%	
	متوسط	من 70 حتي 96	55	35,48%			
	مرتفع	من 97 حتي 138	49	31,61%			
	الاجمالي		155	100%			

انفعالات الفرد والقدرة على التكيف والاندماج الاجتماعي، الأمر الذي يتطلب معه تدريب العاملين على ضبط انفعالاتهم لتحقيق الاتزان العاطفي وفهم ذواتهم وتحفيزها للنجاح وإقامة علاقات اجتماعية إيجابية مثمرة داخل المؤسسة. ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن الكثير من العاملين ذوي المؤهلات الواعدة فشلوا في تحقيق النجاح، وكان من أسباب فشلهم تدني معدل الذكاء العاطفي لديهم، وعدم قدرتهم على التواصل وبناء علاقات مع الآخرين، فالفشل غالباً ما ينشأ عن أسباب عاطفية أكثر من أسباب فنية ومهنية أي من المهارات الناعمة بالمقارنة من المهارات الصلبة في مجال تخصص العاملين (خوالدة، 2004) ولقد أوضحت دراسة (Goleman, 2004) أن الذكاء العاطفي يؤثر

باستعراض جدول (15) : يتبين وجود مستويات متفاوتة من الذكاء العاطفي لدي العينة حيث احتل بُعد ضبط الانفعال وقوة الارادة المرتبة الأولى بوزن نسبي (1,96) بنسبة (65,40%)، بينما احتل بُعد تنظيم الذات المرتبة الثانية بوزن نسبي (1,89) بنسبة (62,89) , وأخيراً احتل بُعد الوعي بالذات المرتبة الثالثة بوزن نسبي (1,83) بنسبة (60,93) , وأن الغالبية العظمى من العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة لديهم مستويات متفاوتة من الذكاء العاطفي وأن المستوى المتوسط هو الأكثر بين العينة بنسبة (35,48%) يليه المستوى المنخفض بنسبة (32,90%)، في حين نجد أن نسبة المستوى المرتفع بلغوا (31,61%) وتري الباحثات أهمية الذكاء العاطفي ودوره الإيجابي في السيطرة على

المتربين علي المؤسسات الخدمية سالفه الذكر للارتقاء بالقدرة المؤسسية.

ثالثا: النتائج في ضوء الفروض :-

الفرض الأول ينص على: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده (التروي في اتخاذ القرار المهني- التعاون والعمل ضمن فريق - السيطرة والأمر الواقع - التواصل الاجتماعي النشط) والذكاء العاطفي بمحاوره (الوعي بالذات - تنظيم الذات - ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) لدي عينة من العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة. وللتحقق من ذلك تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين درجات العينة علي متغيري البحث، وللتحقق من الأهمية التربوية للنتيجة ودلالاتها العملية تم حساب معامل التحديد r2 ويوضح ذلك جدول (16)، (17).

على قدرة القادة ليكونوا فعالين، وأن الوعي الذاتي، وتنظيم الذات، ضبط الانفعال وقوة الإرادة من السمات الأكثر تعزيزاً لقدرة العاملين على اتخاذ قرارات فعالة، كما أوضحت الدراسة أن العاملين الذين يتسمون بالقدرات الوجدانية يستطيعون تنمية وتطوير المهارات والقدرات الوجدانية والاجتماعية للقائمين بالعمل المؤسسي. وهذا ما أكدته دراسة (Mavroveli, et al, 2009) حيث أثبتت الدراسة أهمية دور الذكاء العاطفي كسمة في تنمية القدرات المعرفية والإدراك الانفعالي وتنمية السلوك الاجتماعي، وأهتمت دراسة عابدين (2007) على قدرة الفرد على إدراك مشاعره، وانفعالاته، من خلال مجموعة من السمات المزاجية والاجتماعية التي ترفع مستوى قدرة الفرد على مواجهة ومعالجة المشكلات، مما يتيح التواصل والتفاعل وتكوين علاقات اجتماعية إيجابية مع متلقي الخدمة

جدول (16) مصفوفة معاملات بيرسون بين إدارة التفاوض المهني بمحاورها الأربعة والذكاء العاطفي بمحاورها الثلاثة ن=155

المتغيرات	التروي في اتخاذ القرار	التعاون والعمل ضمن فريق	السيطرة والأمر الواقع	التواصل الاجتماعي النشط	إدارة التفاوض المهني ككل	الوعي بالذات	تنظيم الذات	ضبط الانفعال	الذكاء العاطفي ككل
التروي في اتخاذ القرار	1								
التعاون والعمل ضمن فريق	0,517**	1							
السيطرة والأمر الواقع	0,535**	0,755**	1						
التواصل الاجتماعي النشط	0,475**	0,560**	0,578**	1					
الوعي بإدارة التفاوض المهني ككل	0,746**	0,869**	0,892**	0,781**	1				
الوعي بالذات	0,349**	0,527**	0,611**	0,564**	0,629**	1			
تنظيم الذات	0,416**	0,562**	0,554**	0,626**	0,654**	0,637**	1		
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	0,482**	0,639**	0,611**	0,500**	0,681**	0,663**	0,663**	1	
الذكاء العاطفي ككل	0,495**	0,682**	0,695**	0,660**	0,772**	0,786**	0,906**	0,851**	1

** دالة عند مستوى 0,01 * دالة عند مستوى 0,05

عواطفه، فيحقق قدرًا من الرضا لنفسه وللآخرين وأظهرت نتائج دراسة (Rowland,2006) أنه كلما زادت مهارات التفاوض لدي الفرد زاد معها ضبط الفرد لانفعالاته وإدارته لعواطفه السلبية المضطربة، كما اتفقت نتائج البحث مع دراسة (حسام الدين، 2010) التي توصلت إلى أن التفاوض بُعد هام في نمو مفهوم الذات. وأشار (إبراهيم، 2010) أن الذكاء العاطفي يتضمن قرارات ما هيه المشاعر وكيفية استخدامها في اتخاذ قرارات فعالة في الحياة فهو يجعله قادرا على التحكم في المزاج السيئ بطريقة فعالة، كما أنه يبعث على التفاؤل والأمل حتى يتم تحقيق الأهداف المنشودة ويزيد من المهارات الاجتماعية التي تجعله أن تصبح على علاقة جيدة بالآخرين وإدارة الانفعالات لتصبح قادرا على إقناع

أوضحت النتائج البحثية بجدول (16) وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) دالة إحصائيا بين إدارة التفاوض المهني بأبعاده المختلفة (التروي في اتخاذ القرار- التعاون والعمل ضمن فريق - السيطرة والأمر الواقع - التواصل الاجتماعي النشط) والذكاء العاطفي بمحاوره (الوعي بالذات - تنظيم الذات - ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين إدارة التفاوض المهني ككل والذكاء العاطفي ككل (0,772**) وهي دالة عند مستوى معنوية 0,01 كذلك الحال بالنسبة للأبعاد الفرعية لكل من المتغيرين. ولقد ذكر (الطلاح، 2010) ضرورة تمتع المفاوض بالذكاء العاطفي، فالذكاء العاطفي يزود المفاوض بالقدرة على التعامل الإيجابي مع نفسه والآخرين من زملاء العمل وكذلك متلقي الخدمة للمتربين علي المؤسسات، من خلال حسن تعامله مع

يتبعون الذكاء العاطفي للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف المهنية المختلفة مع المترددين ومستفيدي الخدمة وصولاً للارتقاء بالقدرة المؤسسية بفعالية مما سبق يتضح قبول الفرض الأول.

الفرض الثاني: ينص الفرض على أنه: توجد فروق بين متوسطات درجات عينة البحث في الوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها والذكاء العاطفي بمحاوره وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (ما تخدمه المؤسسة، النوع، ملائمة التدريب للعمل، وجود نظام للحوافز، وجود نظام للتدريب).

ما تخدمه المؤسسة:

ولاختبار صحة هذا الفرض تم وصف وتلخيص بيانات البحث بحساب (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لدرجات المجموعتين (خدمة الطفولة - خدمة الأسرة) في استبيان إدارة التفاوض المهني بأبعاده وكذلك الذكاء العاطفي بمحاورها ولتحقق من الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين، وتطبيق اختبار (ت) لفرق المتوسطين لقياس مقدار دلالة الفرق بين متوسطي درجات مجموعتي البحث اتضح ما يلي:

الأخريين ولتحقق من الأهمية التربوية للنتيجة ودلالاتها العملية تم حساب معامل التحديد r^2

ويوضح ذلك جدول (17)

جدول (17) نتائج معامل التحديد للعلاقة بين المتغيرين

معامل الارتباط بين المتغيرين	الدلالة الإحصائية	معامل التحديد الأهمية التربوية للعلاقة
0,772	دال عند مستوى 0,01	0,60
		علاقة طردية مهمة تربوياً

وقد بلغ معامل التحديد للعلاقة بين إدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي = 0,60 مما يعني أن 60% من التباين في درجات عينة من العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة في الذكاء العاطفي يمكن تفسيره من خلال اقترانه (طردياً) بالتغير في مستوى إدارة التفاوض المهني لدى عينة البحث وهذه القيمة (أكبر من 14%) مما يعكس الأهمية التربوية المرتفعة لتلك العلاقة الارتباطية بين متغيري البحث. وترى الباحثات أن التفاوض عملية اتصالية واجتماعية تشكل بما فيها من مبادئ وسلوكيات ضرورية تلازم الفرد في جميع مواقف الحياة والتي تجعل العاملين داخل المؤسسة

جدول (18) نتائج اختبار " ت " للفرق بين متوسطي درجات المجموعتين لإدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي ن=155

الابعاد	طفولة (ن=141)		أسرة (ن=14)		قيمة ت	مستوي الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
إدارة التفاوض التربوي في اتخاذ القرار المهني	33,16	3,75	31,31	3,07	1,785	غير دالة
التعاون والعمل ضمن فريق السيطرة والأمر الواقع	30,33	4,35	28,80	3,40	1,278	غير دالة
التواصل الاجتماعي النشط	31,19	5,06	27,59	4,08	2,579	دالة عند 0,05
الوعي بإدارة التفاوض المهني ككل	32,45	3,91	31,61	3,59	0,773	غير دالة
الذكاء العاطفي الوعي بالذات	127,51	14,24	119,69	9,90	2,005	دالة عند 0,05
تنظيم الذات	27,57	3,05	26,19	3,66	1,591	غير دالة
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	28,55	3,69	26,47	3,52	2,019	دالة عند 0,05
الذكاء العاطفي ككل	31,49	3,97	29,86	4,24	1,458	غير دالة
	87,41	9,11	82,31	9,50	1,99	دالة عند 0,05

درجة الحرية = 153

يتضح من جدول (18): يوجد فرق دال إحصائياً بين (مؤسسات تخدم الطفولة - مؤسسات تخدم الأسرة) بالنسبة لإدارة التفاوض بالنسبة لبعيد السيطرة والأمر الواقع حيث بلغت قيم (ت) 2.579 عند مستوي (0,05)، كما يتضح أنه لا يوجد فرق دال إحصائياً بين (التربوي في اتخاذ القرار، التعاون والعمل ضمن فريق، التواصل الاجتماعي النشط) حيث بلغت قيم (ت) على التوالي (1.785، 1.278، 0.773)، كما يتضح وجود فرق دال إحصائياً بين (مؤسسات تخدم الطفولة - مؤسسات تخدم الأسرة) بالنسبة للذكاء العاطفي ولبعيد تنظيم الذات حيث بلغت قيم (ت) 2,019 عند مستوي (0,05)، كما يتضح أنه لا يوجد فرق دال إحصائياً بين (الوعي بالذات، ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة) حيث بلغت قيم (ت) على التوالي (1.591، 1.458). وترى الباحثات أنه قد يرجع ذلك إلى أن المؤسسات التي تخدم الطفل تمثل (91%) مقابل (9%) للمؤسسات التي تخدم الأسرة حيث أن مؤسسات التي تخدم الطفل في زيادة وتطور مستمر يتضح مما سبق قبول الفرض البديل جزئياً وأن هناك فروق لصالح المؤسسات التي تقدم خدماتها للطفولة للمتغيرات المستقلة والتابعة ككل.

2- النوع:

جدول (19) نتائج اختبار " ت " للفرق بين متوسطي درجات المجموعتين لإدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي ن=155

506

مستوي الدلالة	قيمة ت	انثى (ن=122)		ذكر (ن=33)		الاستبيان	الابعاد
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
غير دالة	0,6	3,90	32,90	3,02	33,34	إدارة	التروي في اتخاذ القرار
دالة عند 0,05	1,987	4,43	29,84	3,47	31,50	التفاوض	التعاون والعمل ضمن فريق
غير دالة	1,692	5,07	30,50	4,92	32,18	المهني	السيطرة والأمر الواقع
دالة عند 0,05	1,972	4,08	32,06	2,77	33,54		التواصل الاجتماعي النشط
غير دالة	1,921	14,40	125,69	12,04	130,94		إدارة التفاوض المهني ككل
دالة عند 0,01	2,66	3,11	27,10	2,88	28,70	الذكاء	الوعي بالذات
غير دالة	1,039	3,73	28,20	3,64	28,96	العاطفي	تنظيم الذات
غير دالة	1,459	4,02	31,10	3,92	32,24		ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة
غير دالة	1,95	9,20	86,21	8,95	89,71		الذكاء العاطفي ككل

درجة الحرية = 153

تبعاً لاختلاف النوع وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (أوغفش، 2011)، (النمري، 2009)، (راشد، 2008)، (Eichmann, 2009) (Charles, 2006). وتري الباحثة بأن الأفراد الذين لديهم وعي اجتماعي يفهمون مشاعر الآخرين ويساعدونها، وتتوافر لديهم القدرة على إدارة العلاقات مع الآخرين وتحفيزهم وتهيئة بيئة عمل إيجابية للعمل معهم، بينما يوجد فرق دال احصائياً لصالح الذكور بالنسبة لبعدها (الوعي بالذات) حيث بلغت قيم (ت) 2,66 حيث توجد فروق دالة احصائياً عند مستوى 0,01 وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسات (فراج، 2005)، (عطا، 2009)، (Jamali et al, 2008) والتي أكدت وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في مستوى الذكاء العاطفي تعزي لصالح الذكور. وتري الباحثة أن الذكور الذين لديهم مستويات مرتفعة من الوعي بالذات يتمتعون بقدرات أكبر للتحكم في الأحداث وإدارتها فهم دقيقون في وظائفهم وصادقون مع أنفسهم ومع الآخرين، كما أن قدرتهم على إدارة ذاتهم تجعلهم قادرين على التحكم في مشاعرهم السلبية وتغييرها عند الشعور بالقلق أو الإحباط أو الغضب بالإضافة إلى أن قدرتهم على فهم مشاعر الآخرين واستخدام الأسلوب المناسب للتعامل معهم واحترام آراءهم فضلاً عن قدرتهم على التواصل مع الآخرين وحل مشاكلهم كل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى زيادة قدرتهم على توقع مشكلات العمل ووضع حلول ابتكارية لحلها مما سبق يتضح رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري جزئياً.

ملائمة التدريب للعمل:

يتضح من الجدول السابق انه لا يوجد فرق دال احصائياً في مستوى وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض بمحاورها (التروي في اتخاذ القرار، السيطرة والأمر الواقع) حيث بلغت قيم (ت) على التوالي (0,6، 1.692) وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الطلاق، 2010) حيث استخلصت الدراسة عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول إدارة العملية التفاوضية وأثرها على اتخاذ القرار الانتماني تعزي إلى الجنس. وتتفق مع دراسة عبد الجواد (2015) والتي أوضحت عدم وجود فروق ذات دالة احصائياً بين الجنسين (الذكور والإناث) في مهارة التفاوض وأيضاً دراسة (Lee, 2011) التي أسفرت على عدم وجود فروق ذات دالة احصائياً في مهارات التفاوض تعزي إلى النوع (ذكور-إناث) وقد أكد (الشنتطي والشريف، 2019) على السبب هو تكافؤ الجنسين في التأهيل وإجراءات العمل والامكانيات المتاحة لهما، فهناك مساواة واضحة بين الجنسين في الواجبات والحقوق، وهذا ربما يدل على الأهمية التي يولها المجتمع للمرأة من خلال دورها الفعال في البناء. بينما يوجد فرق دال احصائياً لصالح الذكور بالنسبة لبعدها التعاون والعمل ضمن فريق وبعدها التواصل الاجتماعي النشط حيث بلغت قيم (ت) على التوالي (1.987، 1.972) حيث الفروق دالة احصائياً عند مستوى 0,05 لصالح الذكور وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (olasumbo & Eigbe, 2014) أنه توجد فروق دالة احصائياً بين أفراد العينة (الذكور والإناث) في مهارات التفاوض لصالح الذكور.

لا يوجد فرق دالة احصائياً في مستوى وعي العاملين الذكاء العاطفي بمؤسسات الأسرة والطفولة بأبعاده (تنظيم الذات، ضبط الانفعال) حيث بلغت قيم (ت) على التوالي (1.039، 1.459)

جدول (19) نتائج اختبار " ت " للفرق بين متوسطي درجات المجموعتين لإدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي ن=155

507

مستوي الدلالة	قيمة ت	غير ملائم (ن=3)		ملائمة التدريب (ن=130)		الابعاد	الاستبيان
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
دالة عند 0,01	3,832	0,58	25,77	3,48	33,49	التروي في اتخاذ القرار	إدارة
دالة عند 0,01	4,462	3,61	20,80	3,90	30,95	التعاون والعمل ضمن فريق	التفاوض
دالة عند 0,05	2,091	5,03	25,63	4,83	31,54	السيطرة والأمر الواقع	المهني
دالة عند 0,01	4,376	6,25	24,18	3,40	33,03	التواصل الاجتماعي النشط	
دالة عند 0,01	4,376	14,93	96,76	12,74	129,40	الوعي بإدارة التفاوض المهني ككل	
دالة عند 0,05	1,942	4,16	24,73	2,75	27,88	الوعي بالذات	الذكاء
دالة عند 0,01	2,982	3,79	23,57	3,16	29,09	تنظيم الذات	العاطفي
دالة عند 0,01	3,351	1,53	25,67	3,39	32,26	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	
دالة عند 0,01	3,339	8,14	73,77	7,83	89,04	الذكاء العاطفي ككل	

جذب العاملين المهنيين بالإضافة إلى تحفيز العاملين الحاليين والاحتفاظ بهم مما يؤدي إلى زيادة المهارة والمعرفة عن العمل فيرفع شأن المؤسسة وتعزز القدرة المؤسسية (نعمة رقبان وآخرون، 2022).

كما يتضح وجود فرق دال احصائيا بين (ملائمة التدريب، غير ملائم) بالنسبة للذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال) حيث بلغت قيمة ت علي التوالي (1.942، 2.982، 3.351) عند مستوى 0,01 للاستبيان ككل ولأبعاده الفرعية لصالح (ملائمة التدريب).

وتري الباحثات أن العاملين الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي لا تعيهم أي خلافات شخصية أو أخطاء ناتجة عن ضعف التواصل ويساعد التدريب على العمل بكفاءة أكبر حيث يتمتع العاملون الذين تم تدريبهم بالتحفيز الذاتي والالتزام بعملهم وتحديد المشكلات وحلها وتحفيز العاملين لتقديم أفضل أداء وتكوين علاقات عمل قائمة على الثقة والدعم ولديهم القدرة على متابعة أهدافهم الشخصية والمهنية بغرض تطوير الذات. وتري (الزبيدي، 2009) أنه تعددت مهارات وقدرات الذكاء العاطفي التي يمكن أن تُتعلم ويتدرب عليها وهذه المهارات يمكن أن تُعلم للعاملين في جميع المنظمات والتدريب عليها فلا يمكن المحافظة على رأس المال الاجتماعي دون الارتقاء بالذكاء العاطفي للعاملين، وتدريبهم على إدارة عواطفهم، وحثهم على التعبير عنها في أماكن العمل. وتشير نتائج ظاهر (2019) إلى دور البرامج التدريبية في مساعدة العاملين علي تطوير مهاراتهم وقدراتهم وتغيير في اتجاهاتهم نحو الأفضل لهم وللمنظمة، ومواكبة تطورات العصر. وقد أشار عوض ونخلة (2003) أن التدريب يعمل علي رفع الروح المعنوية وتحسين

يتضح من الجدول السابق وجود فرق دال احصائيا بين (ملائمة التدريب، غير ملائم) بالنسبة لإدارة التفاوض المهني (التروي في اتخاذ القرار، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) حيث بلغت قيمة ت علي التوالي (3,832، 4,462، 2,091، 4,376) عند مستوى 0,01 للاستبيان ككل ولأبعاده الفرعية لصالح (ملائمة التدريب).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السرسري (2020) أن 95.2% من عينة الدراسة الدورات التدريبية ملائمة لمجال العمل. وأكدت دراسة بصفر وعبد الوارث (2011) أن الدورات التدريبية التي تلقاها أعضاء هيئة التدريس مناسبة لمجال العمل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السعدون (2013) في وجود علاقة ارتباطية بين البرامج التدريبية التي يحصل عليها العاملين وتحسين الأداء العام لهم. وتري الباحثات أن هذه النتيجة قد ترجع إلى أن ملائمة التدريب يعمل على رفع القدرات الفردية والوصول إلي المعايير المطلوبة لتحقيق الأداء المتميز للموارد البشرية للمؤسسة ويساعد التدريب المستمر للعاملين في زيادة مستوى أدائهم لأعمال المساندة إليهم، وتطوير المهارات اللازمة لأداء وظائفهم. كما أن ملائمة التدريبات تزيد من وعي العاملين وتساعدهم في تحسين قدراتهم على اتخاذ القرارات، وحل المشاكل التي تواجههم، والارتقاء بمستواهم الوظيفي، وتحمل مسؤوليات أكبر، كما يكسبهم ثقة بأنفسهم وقدرة على العمل من دون الاعتماد على الآخرين، ويدعم احترامه لنفسه واحترام الآخرين له، ويرفع روحه المعنوية ويساهم في تقليل حدة القلق الناتج عن عدم المعرفة بالعمل أو قلة المهارات التي ينجح عنها ضعف في مستوى الأداء. كما أن إتاحة الفرص للعاملين للتعلم والتطوير يخلق بيئة عمل إيجابية تدعم استراتيجيات العمل من خلال

المكانة الاجتماعية للعاملين وإعادة تنشيط المهنيين نفسيا في العمل لاستعادة توازنهم النفسي ورضاهم عن الحياة بشكل عام .

4- وجود نظام للحوافز والمكافئات:

جدول (20) نتائج اختبار ت للفرق بين متوسطي درجات المجموعتين لإدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي ن=155

الاستبيان	الإبعاد	يوجد حوافز (ن=77)		لا يوجد (ن=78)		قيمة ت	مستوي الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الوعي	بإدارة التروي في اتخاذ القرار	34,67	2,94	31,34	3,69	6,201	دالة عند 0,01
	التعاون والعمل ضمن فريق	32,27	3,22	28,15	4,24	6,808	دالة عند 0,01
	السيطرة والأمر الواقع	33,34	4,32	28,42	4,57	6,893	دالة عند 0,01
الذكاء العاطفي	التواصل الاجتماعي النشط	33,92	2,93	30,85	4,11	5,359	دالة عند 0,01
	الوعي بإدارة التفاوض المهني ككل	134,58	10,90	119,13	12,58	8,168	دالة عند 0,01
	الوعي بالذات	28,66	2,38	26,25	3,31	5,205	دالة عند 0,01
	تنظيم الذات	30,24	2,72	26,52	3,65	7,193	دالة عند 0,01
	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	33,49	2,82	29,22	3,89	7,828	دالة عند 0,01
	الذكاء العاطفي ككل	92,19	6,50	81,78	8,61	8,486	دالة عند 0,01

درجة الحرية = 153

دراسة (بالي، زلاسي، 2017) وهدفت الدراسة الي التعرف علي مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة ومعرفة أنجح الطرق التي تساهم في رفع أداء العاملين وتوصلت النتائج إلي أنها تعتمد علي نظام الحوافز المادية ويعمل علي تحسين أداء العاملين من خلال العمل علي توفير الحوافز بمختلف أشكالها التي تدفعهم إلي أداء أعمالهم بالشكل المطلوب . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو شرخ (2010) التي أظهرت وجود علاقة دالة إحصائية بين فاعلية نظام الحوافز وأداء الموظفين. ودراسة يوسف (2010) حيث توصلت إلي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية والأداء الوظيفي. كما اتفقت مع نتائج دراسة (Gure, 2010) التي أشارت إلى أن التحفيز له أثر إيجابي قوي على أداء الموظفين مما سبق يتضح قبول الفرض البديل الذي يعني وجود فروق دالة لصالح (وجود نظام للحوافز والمكافئات)

5- وجود نظام للتدريب والتطوير:

يتضح من الجدول السابق: يوجد فرق دال احصائيا بين (يوجد نظام للحوافز، لا يوجد) بالنسبة لإدارة التفاوض المهني (التروي في اتخاذ القرار، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) حيث بلغت قيمة ت علي التوالي (6.201، 6.808، 6.893، 5.359) عند مستوى 0,01 للاستبيان ككل ولأبعاده الفرعية لصالح (يوجد نظام). كما يتضح وجود فرق دال احصائيا بين (يوجد نظام للحوافز، لا يوجد) بالنسبة للذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال) حيث بلغت قيمة ت على التوالي (5.205، 7.193، 7.828) عند مستوى 0,01 للاستبيان ككل ولأبعاده الفرعية لصالح (يوجد نظام). وتري الباحثات أن هذه النتيجة قد ترجع إلي أن نجاح أي مؤسسة يجب أن تستخدم الحوافز سواء المادية أو المعنوية لأنها تعزز ارتباط الفرد بالمؤسسة ويجعله يبذل كل طاقاته لتحقيق رؤية وأهداف المؤسسة واتفقت هذه النتيجة مع

جدول (21) نتائج اختبار ت " للفرق بين متوسطي درجات المجموعتين لإدارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي ن=155

الاستبيان	الإبعاد	يوجد تدريب (ن=129)		لا يوجد (ن=26)		قيمة ت	مستوي الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
إدارة التفاوض المهني	التروي في اتخاذ القرار	33,44	3,53	30,79	3,96	3,421	دالة عند 0,01
	التعاون والعمل ضمن فريق	30,85	3,85	26,92	4,88	4,537	دالة عند 0,01
	السيطرة والأمر الواقع	31,36	4,80	28,38	5,73	2,797	دالة عند 0,01
الذكاء العاطفي	التواصل الاجتماعي النشط	32,98	3,21	29,37	5,35	4,6	دالة عند 0,01
	الوعي بإدارة التفاوض المهني ككل	129,02	12,45	115,84	16,56	4,642	دالة عند 0,01
	الوعي بالذات	27,69	2,63	26,21	4,77	2,245	دالة عند 0,05
	تنظيم الذات	29,04	3,18	25,02	4,38	5,497	دالة عند 0,01
	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	32,07	3,73	27,73	3,42	5,488	دالة عند 0,01
	الذكاء العاطفي ككل	88,60	8,04	78,75	10,50	5,398	دالة عند 0,01

تثقل من الخبرة والمهارات والكفاءة لدى العاملين وأن الإدارة الجيدة والناجحة السبب الأساسي في نجاح وتطور المؤسسات وأن الدورات التدريبية في هذا المجال يقدم للموظفين خبرات متعددة في القيادة والإدارة والتواصل وحسن التصرف وقدرة على التفاوض في حال حدوث مشاكل وظيفية، وإدارة أي عارض أو أزمة تقف في وجه مسيرة العمل. مما سبق يتضح قبول الفرض البديل الذي يعني وجود فروق دالة لصالح (وجود نظام للتدريب والتطوير).

الفرض الثالث: -

ينص الفرض على: يوجد تباين بين درجات عينة البحث لإدارة التفاوض المهني بأبعادها والذكاء العاطفي بمحاورة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الحالة الاجتماعية، العمر، الوظيفة، الخبرة، الدورات خارج المؤسسة، الدورات داخل المؤسسة، المستوى التعليمي، الدخل الشهري).. وللتحقق من صحة هذا الفرض احصائياً تم استخدام أسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA، ولمعرفة مصدر هذا التباين والاختلاف والفروق تم استخدام برنامج spss (اختبار أقل الفروق معنوية LSD) وهو أحد أساليب التحليل الإحصائية البعدية لاختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه، والجداول التالية توضح ذلك:

1- الحالة الاجتماعية:

يتضح من الجدول السابق وجود فرق دال احصائياً بين (يوجد نظام للتدريب، لا يوجد) بالنسبة لإدارة التفاوض المهني (التروي في اتخاذ القرار، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع التواصل الاجتماعي النشط) حيث بلغت قيمة ت علي التوالي (3.421، 4.537، 2.797، 4.6) عند مستوي 0,01 للاستبيان ككل ولأبعاده الفرعية لصالح (يوجد نظام للتدريب). وهدفت دراسة (unal & Albayrak,2011) أن الدورات التدريبية لها أثر كبير في رفع مستوى الكفاءة الذاتية كما يتضح وجود فرق دال احصائياً بين (يوجد نظام، لا يوجد) بالنسبة للذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، الدافعية) حيث بلغت قيمة ت علي التوالي (5.245، 5.497، 5.488) عند مستوي 0,01 للاستبيان ككل ولأبعاده الفرعية لصالح (يوجد نظام للتدريب). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بلالي وعلاهم (2018) يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين التدريب وتطوير وتحسين أداء العاملين في مؤسسات القطاع العام لتحسين رؤية واهداف المؤسسات ودراسة السعدون (2013) في وجود علاقة ارتباطية بين البرامج التدريبية التي يحصل عليها العاملين وتحسين الأداء العام لهم. وتري الباحثات أن هذه النتيجة قد ترجع إلي أن الدورات التدريبية سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها

جدول (22) تحليل التباين لدراسة الفروق لإدارة التفاوض المهني بأبعادها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقاً لمتغير (الحالة الاجتماعية) (ن=155)

متغيرات	البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة التفاوض التروي في اتخاذ القرار	القرار	بين المجموعات	39,886	3	13,295	0,958	غير دال احصائياً
		داخل المجموعات	2096,462	151	13,884		
		الكلي	2136,348	154			
التعاون والعمل ضمن فريق	ضمن فريق	بين المجموعات	134,349	3	44,783	2,508	غير دال احصائياً
		داخل المجموعات	2696,644	151	17,859		
		الكلي	2830,994	154			
السيطرة والأمر الواقع	الواقع	بين المجموعات	171,527	3	57,176	2,276	غير دال احصائياً
		داخل المجموعات	3792,64	151	25,117		
		الكلي	3964,168	154			
التواصل الاجتماعي النشط	بين المجموعات	بين المجموعات	144,292	3	48,097	3,344	دال عند مستوي 0,05
		داخل المجموعات	2171,902	151	14,383		
		الكلي	2316,194	154			
الوعي بإدارة التفاوض المهني	إدارة التفاوض المهني	بين المجموعات	1683,476	3	561,159	2,946	دال عند مستوي 0,05
		داخل المجموعات	28765,207	151	190,498		
		الكلي	30448,684	154			
الذكاء العاطفي الوعي بالذات	بين المجموعات	بين المجموعات	45,354	3	15,118	1,569	غير دال احصائياً
		داخل المجموعات	1455,33	151	9,638		
		الكلي	1500,684	154			
تنظيم الذات	بين المجموعات	42,098	3	14,033	1,018	غير دال احصائياً	

متغيرات	البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
		داخل المجموعات الكلي	2082,457	151	13,791		
		الكلي	2124,555	154			
	ضبط الانفعال بين المجموعات		29,119	3	9,706	0,599	غير دال احصائيا
	وتعزيز قوة الإرادة داخل المجموعات الكلي		2447,758	151	16,21		
			2476,877	154			
	الذكاء العاطفي	بين المجموعات	304,315	3	101,438	1,195	غير دال احصائيا
		داخل المجموعات الكلي	12819,272	151	84,896		
			13123,587	154			

بالنسبة للذكاء العاطفي بمحاورها لا يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف الحالة الاجتماعية حيث قيم ف غير دالة احصائيا عند مستوي 0,05 بالنسبة للاستبيان ككل ولمحاوره.

تبين من جدول (22) بالنسبة للوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف الحالة الاجتماعية حيث قيمة ف دالة احصائيا عند مستوي 0,05 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحور الرابع التواصل الاجتماعي النشط بينما لا يوجد تباين دال بالنسبة ل لأبعاد الثلاثة الأولى.

جدول (23) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف على مصدر التباين تبعا لفئات الحالة الاجتماعية

المتغير	المحور	المقارنات الثنائية		الفرق	الدلالة الإحصائية
		المجموعة الأولى	المجموعة الثانية		
إدارة التفاوض المهني	التواصل الاجتماعي النشط	متزوج	أعزب	2,84	مستوي 0,01
	الوعي بإدارة التفاوض المهني ككل	متزوج	أعزب	9,13	مستوي 0,01
		متزوج	مطلق	14,21	مستوي 0,01

والقدرات، والتي من شأنها تساعد على اتباع السلوكيات التفاوضية للعاملين داخل المؤسسات الامر الذي يعزز من القدرة المؤسسية لتحقيق رؤيتها واهدافها مما سبق يتضح قبول الفرض البديل بالنسبة لمقياس ادارة التفاوض المهني لصالح المتزوجين، بينما يتم قبول الفرض الصفري بالنسبة لمقياس الذكاء العاطفي. 2-السن:

حيث تبين من الجدول: بالنسبة لاستبيان الوعي بإدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات المتزوجين مقابل الأعزب والمطلق. وقد يرجع ذلك إلى أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة كانت من فئة المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (80.6%)، وترى الباحثات أن إدارة التفاوض لا ترجع في أغلب الأحيان للحالة الاجتماعية للعاملين، وإنما يحكمه منذ البداية الوعي والمهارات

جدول (24) تحليل التباين لدراسة الفروق في إدارة التفاوض المهني بأبعادها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقا لمتغير (السن) (ن=155)

متغير	البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة التفاوض المهني	التروي في اتخاذ القرار	بين المجموعات	176,08	3	58,693	4,521	دال عند مستوي 0,01
		داخل المجموعات الكلي	1960,268	151	12,982		
			2136,348	154			
	التعاون والعمل ضمن فريق	بين المجموعات	458,855	3	152,952	9,736	دال عند مستوي 0,01
		داخل المجموعات الكلي	2372,138	151	15,71		
			2830,994	154			
	السيطرة والأمر الواقع	بين المجموعات	728,46	3	242,82	11,332	دال عند مستوي 0,01
		داخل المجموعات	3235,708	151	21,429		

متغير	البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
		الكلي	3964,168	154			
	التواصل	بين المجموعات	410,382	3	136,794	10,838	دال عند
	النشط	داخل المجموعات	1905,811	151	12,621		مستوي 0,01
		الكلي	2316,194	154			
	الوعي بإدارة التفاوض	بين المجموعات	6440,159	3	2146,72	13,502	دال عند
	المهني	داخل المجموعات	24008,525	151	158,997		مستوي 0,01
		الكلي	30448,684	154			
الذكاء	الوعي بالذات	بين المجموعات	209,225	3	69,742	8,15	دال عند
العاطفي		داخل المجموعات	1291,459	151	8,553		مستوي 0,01
		الكلي	1500,684	154			
	تنظيم الذات	بين المجموعات	413,739	3	137,913	12,172	دال عند
		داخل المجموعات	1710,816	151	11,33		مستوي 0,01
		الكلي	2124,555	154			
	ضبط الانفعال وتعزيز	بين المجموعات	292,144	3	97,381	6,731	دال عند
	قوة الإرادة	داخل المجموعات	2184,734	151	14,468		مستوي 0,01
		الكلي	2476,877	154			
	الذكاء العاطفي	بين المجموعات	2605,203	3	868,401	12,467	دال عند
		داخل المجموعات	10518,384	151	69,658		مستوي 0,01
		الكلي	13123,587	154			

بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية. يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مستوي وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بالنسبة للذكاء العاطفي بمحاوره (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال) تبعاً لاختلاف السن حيث قيم ف (8.15، 12.172، 6.731) علي التوالي قيم دالة إحصائية عند مستوى 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية.

تبين من جدول (24) يوجد تباين دال إحصائياً بين مستوي وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض بمحاورها المختلفة (التروي في اتخاذ القرار، التعاون ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط) تبعاً لاختلاف متغير (السن) - حيث كانت قيمة (ف) (4.521، 9.736، 11.332، 10.838) علي التوالي قيم دالة إحصائية عند مستوى 0,01.

جدول (25) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف علي مصدر التباين تبعاً لفئات السن

المقارنات الثنائية				متغير	البعد
الدلالة الإحصائية	الفرق	المجموعة الثانية	المجموعة الاولى		
مستوي 0,01	1,79	25 حتي 35	35 حتي 45	إدارة التفاوض المهني	التروي في اتخاذ القرار
مستوي 0,01	2,79	25 حتي 35	45 فأكثر		
مستوي 0,01	3,65	25 حتي 35	35 حتي 45	التعاون والعمل ضمن فريق	
مستوي 0,01	4,15	25 حتي 35	45 فأكثر		
مستوي 0,01	4,31	25 حتي 35	35 حتي 45	السيطرة والأمر الواقع	
مستوي 0,01	5,39	25 حتي 35	45 فأكثر		
مستوي 0,01	7,07	أقل من 25	35 حتي 45	التواصل الاجتماعي النشط	
مستوي 0,01	7,18	أقل من 25	45 فأكثر		
مستوي 0,01	3,36	25 حتي 35	35 حتي 45		
مستوي 0,01	3,47	25 حتي 35	45 فأكثر		
مستوي 0,01	18,2	أقل من 25	45 فأكثر	الوعي بإدارة التفاوض المهني	
مستوي 0,01	13,31	25 حتي 35	35 حتي 45		
مستوي 0,01	15,8	25 حتي 35	45 فأكثر		
مستوي 0,01	1,76	25 حتي 35	35 حتي 45	الوعي بالذات	الذكاء العاطفي
مستوي 0,01	5,72	أقل من 25	45 فأكثر		

المقارنات الثنائية			البعد	متغير
الدلالة الإحصائية	الفرق	المجموعة الثانية		
مستوي 0,01	2,77	25 حتى 35	45 فأكثر	تنظيم الذات
مستوي 0,01	3,19	25 حتى 35	35 حتى 45	
مستوي 0,01	5,84	أقل من 25	45 فأكثر	
مستوي 0,01	3,97	25 حتى 35	45 فأكثر	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة
مستوي 0,01	2,86	25 حتى 35	35 حتى 45	
مستوي 0,01	3,84	25 حتى 35	45 فأكثر	
مستوي 0,01	7,82	25 حتى 35	35 حتى 45	الذكاء العاطفي
مستوي 0,01	13,54	أقل من 25	45 فأكثر	
مستوي 0,01	10,22	25 حتى 35	45 فأكثر	

حول نقاط الخلاف للتوصل إلي حلول ترضي جميع الأطراف المتصارعة بين متلقي الخدمة بالنسبة لاستبيان الذكاء العاطفي يتضح أن الفروق لصالح فئات السن الأكبر مما يعني أن زيادة العمر يقترن طردياً بزيادة مستوى الذكاء العاطفي حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات العمر الأكبر على حساب فئات العمر الأقل.

وتتفق مع دراسة بظاظو (2010)، التي أوضحت أن الذكاء العاطفي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بكل من العمر ويمكن تفسير ذلك بأن كلما زاد العمر زاد النضج يطلق عليه علماء النفس بفعل التقدم في العمر بلوغ طور النضج فقد كشفت العديد من الدراسات ان الشخصيات وسلوكياتهم تتطور تزامناً مع التقدم في العمر لتصبح أكثر اتزاناً وتعقلاً وحكمة. وتري الباحثات نتائج الجدول بأنه كلما زاد العمر زادت معه الخبرة والوعي وكان الفرد أكثر حكمة وحنكة وذكاءً على مواجهة كافة المشاكل والتحديات وذلك من خلال مروره بالعديد من المواقف والتجارب التي يتعلم منها وتزيد من خبرته وبالتالي يزداد الوعي والخبرة بمرور السنين مما سبق يتضح قبول الفرض البديل وأن الفروق لصالح فئات العمر الأكبر.

3-الوظيفة

تبين من جدول (26) بالنسبة للوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها لا يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف الوظيفة حيث قيمة ف غير دالة احصائيا عند مستوى 0,05 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور عدا المحور الأول: التروي في اتخاذ القرار، فيوجد تباين دال عند مستوى 0,05 . بالنسبة للذكاء العاطفي بمحاورها لا يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف الوظيفة حيث قيم ف غير دالة احصائيا عند مستوى 0,05 بالنسبة للاستبيان ككل ولمحاوره.

حيث تبين من الجدول بالنسبة لاستبيان إدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات السن الأكبر مما يعني أن زيادة العمر يقترن طردياً بزيادة مستوى الوعي بإدارة التفاوض المهني حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات العمر الأكبر على حساب فئات العمر الأقل. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة السبيعي (2007) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر لصالح الأكبر سناً. ودراسة مصطفى (2015) التي أكدت وجود تباين دال إحصائياً بين مهارة التفاوض والسن. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المهدي (2001) التي أكدت الي وجود علاقة ايجابية دالة بين العمر ومتوسط عدد مرات التفاوض التي يمارسها الفرد، وبما أن ثلاث أرباع العينة من الاناث أوضحت نتائج دراسة العتبي (2018) أن متغير العمر مهم جداً حيث أن المرأة تحظي بقدرة كبيرة علي التروي في اتخاذ القرار كلما تقدمت في العمر، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة عوض الله (2008) علي أهمية أثر الخبرة بأساليب التفاوض في تحقيق النتائج لصالح المفاوض ذو الخبرة الكبيرة علي المفاوض ذو الخبرة القليلة. وتري الباحثات ذلك إلي أنه كلما زاد العمر لدي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة كلما مروا بتجارب مهنية أكثر واكتسبوا خبرات وازدادوا وعياً كانوا أكثر قدرة علي إدارة التفاوض وأكثر تقديراً لأهمية الحوار واتخاذ قرارات حكيمة متأنية غير متسرعة وزاد التعاون والمشاركة عند مواجهة أي مشكلة تطرأ علي المؤسسة في مواجهة المترددين مما يجعلهم أكثر قدرة علي العمل والإنجاز والاستعداد الدائم للتفاوض لحل المشكلات بالمؤسسة وبتحديد الهدف من التفاوض بتحديد المسؤولية وتجنب اللغة العدائية وامتلاك الخبرة على إحكام السيطرة خلال جلسات التفاوض وامتلاك مهارة التعامل مع المواقف والمشكلات والسعي إلي تقريب وجهات النظر

جدول (26) تحليل التباين لدراسة الفروق في إدارة التفاوض المهني بإبعادها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقاً لمتغير (الوظيفة) (ن=155)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة التروي في اتخاذ القرار	بين المجموعات	125,719	3	41,906	3,147	دال عند مستوي 0,05
	داخل المجموعات الكلي	2010,629	151	13,315		
		2136,348	154			
التعاون والعمل ضمن فريق بين المجموعات	بين المجموعات الكلي	69,716	3	23,239	1,271	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	2761,278	151	18,287		
		2830,994	154			
السيطرة والأمر الواقع	بين المجموعات	103,176	3	34,392	1,345	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	3860,992	151	25,569		
		3964,168	154			
التواصل الاجتماعي النشط	بين المجموعات	14,413	3	4,804	0,315	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	2301,78	151	15,244		
		2316,194	154			
الوعي بإدارة التفاوض المهني بين المجموعات	بين المجموعات	869,626	3	289,875	1,48	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	29579,058	151	195,888		
		30448,684	154			
الوعي بالذات	بين المجموعات	15,81	3	5,27	0,536	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	1484,874	151	9,834		
		1500,684	154			
تنظيم الذات	بين المجموعات	25,896	3	8,632	0,621	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	2098,659	151	13,898		
		2124,555	154			
ضبط الانفعال وتعزيز قوة بين المجموعات	بين المجموعات	54,918	3	18,306	1,141	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	2421,959	151	16,039		
		2476,877	154			
الإرادة	بين المجموعات	253,763	3	84,588	0,992	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	12869,824	151	85,231		
		13123,587	154			

جدول (27) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف على مصدر التباين تبعا لفئات الوظيفة

المقياس	المحور	المقارنات الثنائية		الفرق	الدلالة الإحصائية
		المجموعة الأولى	المجموعة الثانية		
إدارة التفاوض المهني	التروي في اتخاذ القرار	مديرة	إحصائية	2,74	مستوي 0,01
		إدارية	إحصائية	2,17	مستوي 0,01

من أجل التوصل لحلول مرضية. مما سبق يتضح قبول الفرض البديل بالنسبة للبعد الاول وقبول الفرض الصفري بالنسبة للاستبيان ككل وكذلك لاستبيان الذكاء العاطفي.

4-الخبرة

يوضح جدول (28) بالنسبة لإدارة التفاوض المهني بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف الخبرة حيث قيم ف دالة إحصائية عند مستوي 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية.

حيث تبين من الجدول بالنسبة لاستبيان إدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات المديرية والإدارية مقابل الإحصائية. وتري الباحثات كلما ارتفع المستوى الوظيفي للعاملين كلما كان أكثر وعيا بإدارة التفاوض وأكثر تطورا، نظراً للخبرة الوظيفية والتخصصية والوقوف على نقاط القوة والضعف. حيث نجد أن المدراء والإداريين على درجة عالية من الوعي بمراحل التفاوض حيث يجهزون بعناية الهدف من التفاوض قبل البدء بعملية التفاوض، وهذه أحد الاستراتيجيات المهمة التي يجب أن يتبعها المفاوضون

بالنسبة للذكاء العاطفي بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 بالنسبة للخبرة حيث قيم ف دالة احصائيا عند مستوى 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية.

جدول (28) تحليل التباين لدراسة الفروق في الوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقا لمتغير (الخبرة) (ن=155)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة التفاوض التروي في اتخاذ القرار المهني	بين المجموعات	171,887	4	42,972	3,281	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1964,461	150	13,096		
		2136,348	154			
التعاون والعمل ضمن فريق	بين المجموعات	563,677	4	140,919	9,323	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	2267,316	150	15,115		
		2830,994	154			
السيطرة والأمر الواقع	بين المجموعات	650,5	4	162,625	7,362	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	3313,668	150	22,091		
		3964,168	154			
التواصل الاجتماعي النشط	بين المجموعات	349,479	4	87,37	6,664	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1966,714	150	13,111		
		2316,194	154			
الوعي بإدارة التفاوض المهني	بين المجموعات	5989,342	4	1497,335	9,183	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	24459,342	150	163,062		
		30448,684	154			
الذكاء العاطفي الوعي بالذات	بين المجموعات	290,414	4	72,604	8,998	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1210,27	150	8,068		
		1500,684	154			
تنظيم الذات	بين المجموعات	766,891	4	191,723	21,182	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1357,664	150	9,051		
		2124,555	154			
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	بين المجموعات	544,564	4	136,141	10,568	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1932,314	150	12,882		
		2476,877	154			
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	4453,751	4	1113,438	19,264	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	8669,836	150	57,799		
		13123,587	154			

جدول (29) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف علي مصدر التباين تبعا لفئات الخبرة

البعد	المقارنات الثنائية		
	المجموعة الأولى	المجموعة الثانية	الفرق
ادارة التفاوض التروي في اتخاذ القرار المهني	من 5 حتي 15	أقل من 5	2,04
	من 15 حتي 25	أقل من 5	3,15
	25 فأكثر	أقل من 5	2,77
التعاون والعمل ضمن فريق	من 5 حتي 15	أقل من 5	4,26
	من 15 حتي 25	أقل من 5	4,68
	25 فأكثر	أقل من 5	6,03
السيطرة والأمر الواقع	من 5 حتي 15	أقل من 5	5,02
	من 15 حتي 25	أقل من 5	3,92
	25 فأكثر	أقل من 5	5,70
التواصل الاجتماعي النشط	من 5 حتي 15	أقل من 5	3,18
	من 15 حتي 25	أقل من 5	4,47
	25 فأكثر	أقل من 5	3,81

الدلالة الإحصائية	الفرق	المقارنات الثنائية		البعد
		المجموعة الثانية	المجموعة الأولى	
مستوي 0,01	14,51	أقل من 5	من 5 حتي 15	الوعي بإدارة التفاوض المهني
مستوي 0,01	16,23	أقل من 5	من 15 حتي 25	
مستوي 0,01	18,33	أقل من 5	25 فأكثر	
مستوي 0,01	3,33	أقل من 5	من 5 حتي 15	الذكاء العاطفي الواعي بالذات
مستوي 0,01	3,37	أقل من 5	من 15 حتي 25	
مستوي 0,01	3,70	أقل من 5	25 فأكثر	
مستوي 0,01	5,71	أقل من 5	من 5 حتي 15	تنظيم الذات
مستوي 0,01	5,92	أقل من 5	من 15 حتي 25	
مستوي 0,01	5,96	أقل من 5	25 فأكثر	
مستوي 0,01	4,48	أقل من 5	من 5 حتي 15	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة
مستوي 0,01	4,44	أقل من 5	من 15 حتي 25	
مستوي 0,01	5,37	أقل من 5	25 فأكثر	
مستوي 0,01	13,89	أقل من 5	من 5 حتي 15	الذكاء العاطفي
مستوي 0,01	13,75	أقل من 5	من 15 حتي 25	
مستوي 0,01	15,03	أقل من 5	25 فأكثر	

(موسي، 2017) ، التي أوضحت نتائجها وجود فروق تعزي لصالح سنوات الخبرة مؤكداً أن مستوى الذكاء العاطفي يرتفع مع زيادة الخبرة، وأيضاً دراسة (الشهري، 2010)، (السمادوني، 2007) التي أظهرت وجود فروق في الذكاء الوجداني تعزي لمتغير سنوات الخبرة. مما سبق يتضح قبول الفرض البديل وأن الفروق لصالح فئات الخبرة الأكبر. وتري الباحثات أن هذه النتيجة قد ترجع إلى أن الخبرة تعزز قدرتهم على الإدارة والقيادة بوعي وحكمة والتعامل مع المشاكل المتنوعة التي مارسوها خلال فترة عملهم مما أكسبهم خبرة في التعامل مع أمور متعددة ومختلفة في الحياة المهنية.

5- عدد الدورات التدريبية خارج المؤسسة

يوضح جدول (30) بالنسبة للوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف التدريبات خارج المؤسسة حيث قيم ف دالة احصائيا عند مستوي 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية. عدا المحور الثاني (التعاون المشترك).

بالنسبة للذكاء العاطفي بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف التدريبات خارج المؤسسة حيث قيم ف دالة احصائيا عند مستوي 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية.

يوضح جدول (29) بالنسبة لاستبيان إدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات الخبرة الأكبر مما يعني أن زيادة الخبرة يقترن طردياً بزيادة مستوى الوعي بإدارة التفاوض المهني حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات الخبرة الأكبر علي حساب فئات الخبرة الأقل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عوض الله، 2008) التي أكدت على أهمية أثر الخبرة بأساليب التفاوض في تحقيق النتائج لصالح المفاوض ذو الخبرة الكبيرة على المفاوض ذو الخبرة القليلة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (درداكة والبقمي، 2017) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة استراتيجيات التفاوض وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. وتري الباحثات أن هذه النتيجة قد ترجع إلى أن إدارة التفاوض هي أمراً مكتسباً يمكن اتقانه من خلال الخبرة والممارسة والتدريب والموقف حياتية وعملية مختلفة وتزيد جودتها كلما دخل المفاوض في مفاوضات أكثر وأكثر وهذا ما يجعله أكثر قدرة على مواجهة المشكلات والضغوط وامتصاص الانفعال والغضب ويساعده على التصرف السليم والتفاوض الناجح في مواقف المواجهة والخلاف.

بالنسبة لاستبيان الذكاء العاطفي يتضح أن الفروق لصالح فئات الخبرة الأكبر مما يعني أن زيادة الخبرة يقترن طردياً بزيادة مستوى الذكاء العاطفي حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات الخبرة الأكبر على حساب فئات الخبرة الأقل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة

جدول (30) تحليل التباين لدراسة الفروق في الوعي بإدارة التفاوض المهني بأبعادها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقا لمتغير (عدد الدورات خارج المؤسسة) (ن=155)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
الوعي بإدارة التفاوض المهني	بين المجموعات	188,579	5	37,716	2,885	دال عند مستوي 0,05
	داخل المجموعات الكلي	1947,769	149	13,072		
	الكلي	2136,348	154			
التعاون والعمل ضمن فريق	بين المجموعات	176,453	5	35,291	1,981	غير دال احصائيا
	داخل المجموعات الكلي	2654,541	149	17,816		
	الكلي	2830,994	154			
السيطرة والأمر الواقع	بين المجموعات	526,961	5	105,392	4,569	دال عند مستوي 0,01
	داخل المجموعات الكلي	3437,206	149	23,068		
	الكلي	3964,168	154			
التواصل الاجتماعي النشط	بين المجموعات	238,451	5	47,69	3,42	دال عند مستوي 0,01
	داخل المجموعات الكلي	2077,742	149	13,945		
	الكلي	2316,194	154			
الوعي بإدارة التفاوض المهني	بين المجموعات	3669,837	5	733,967	4,084	دال عند مستوي 0,01
	داخل المجموعات الكلي	26778,847	149	179,724		
	الكلي	30448,684	154			
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	168,114	5	33,623	3,759	دال عند مستوي 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1332,57	149	8,943		
	الكلي	1500,684	154			
تنظيم الذات	بين المجموعات	184,317	5	36,863	2,831	دال عند مستوي 0,05
	داخل المجموعات الكلي	1940,238	149	13,022		
	الكلي	2124,555	154			
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	بين المجموعات	215,517	5	43,103	2,84	دال عند مستوي 0,05
	داخل المجموعات الكلي	2261,361	149	15,177		
	الكلي	2476,877	154			
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	1520,646	5	304,129	3,905	دال عند مستوي 0,01
	داخل المجموعات الكلي	11602,941	149	77,872		
	الكلي	13123,587	154			

جدول (31) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف علي مصدر التباين تبعا لفئات التدريب خارج المؤسسة

البعد	المقارنات الثنائية		الفرق	الدلالة الإحصائية
	المجموعة الأولى	المجموعة الثانية		
إدارة التفاوض المهني التروي في اتخاذ القرار	3 دورات	لا	3,27	مستوي 0,01
	3 دورات	1 دورة	3,15	مستوي 0,01
	3 دورات	لا	4,62	مستوي 0,01
السيطرة والأمر الواقع	3 دورات	2 دورة	2,98	مستوي 0,05
	3 دورات	لا	2,80	مستوي 0,01
	3 دورات	1 دورة	3	مستوي 0,05
التواصل الاجتماعي النشط	3 دورات	لا	13,67	مستوي 0,01
	3 دورات	2 دورة	7,69	مستوي 0,01
	3 دورات	لا	2,73	مستوي 0,01
الوعي بإدارة التفاوض المهني	3 دورات	2 دورة	1,71	مستوي 0,05
	3 دورات	لا	2,48	مستوي 0,01
	3 دورات	لا	2,22	مستوي 0,01
الوعي بالذات	3 دورات	لا	2,23	مستوي 0,05
	3 دورات	لا	2,16	مستوي 0,05
	3 دورات	لا	7,44	مستوي 0,01
تنظيم الذات	3 دورات	لا		
	3 دورات	لا		
	3 دورات	لا		
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	3 دورات	لا		
	3 دورات	لا		
	3 دورات	لا		
الذكاء العاطفي	3 دورات	لا		
	3 دورات	لا		
	3 دورات	لا		

الدلالة الإحصائية	الفرق	المقارنات الثنائية		البعد
		المجموعة الثانية	المجموعة الأولى	
مستوي 0,01	7,33	لا	4 دورات	

يوضح جدول (31) بالنسبة لاستبيان الوعي بإدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات (الحاصلين على 3 دورات تدريبية) على حساب فئات (الحاصلين على 3 دورات تدريبية) على حساب فئات التدريبات الأقل. بالنسبة لاستبيان الذكاء العاطفي يتضح أن الفروق لصالح فئات (الحاصلين على 3 دورات تدريبية) على حساب فئات التدريبات الأقل. مما سبق يتضح قبول الفرض البديل.

6- عدد الدورات التدريبية داخل المؤسسة

جدول (32) تحليل التباين لدراسة الفروق في الوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقا لمتغير (عدد الدورات داخل المؤسسة) (ن=155)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة التفاوض التروي المهني	في اتخاذ بين المجموعات	135,72	4	33,93	2,544	دال عند مستوى 0,05
	داخل المجموعات الكلي	2000,628	150	13,338		
التعاون	والعمل بين المجموعات	449,269	4	112,317	7,074	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	2381,725	150	15,878		
السيطرة	والأمر بين المجموعات	479,897	4	119,974	5,165	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	3484,27	150	23,228		
التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	179,355	4	44,839	3,148	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	2136,839	150	14,246		
الوعي	بإدارة بين المجموعات	4442,332	4	1110,583	6,406	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	26006,352	150	173,376		
الذكاء العاطفي الواعي بالذات	بين المجموعات	121,811	4	30,453	3,313	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1378,872	150	9,192		
تنظيم الذات	بين المجموعات	351,562	4	87,891	7,436	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1772,993	150	11,82		
ضبط الانفعال	بين المجموعات	593,706	4	148,426	11,823	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	1883,172	150	12,554		
وتعزيز قوة الإرادة	بين المجموعات	2476,877	4	619,169	10,139	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	10330,591	150	68,871		
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	2792,996	4	698,249	10,139	دال عند مستوى 0,01
	داخل المجموعات الكلي	13123,587	150	87,491		

بالنسبة للذكاء العاطفي بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف التدريبات داخل المؤسسة حيث قيم ف دالة احصائيا عند مستوى 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية.

يوضح جدول (32) بالنسبة للوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف التدريبات داخل المؤسسة حيث قيم ف دالة احصائيا عند مستوى 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الفرعية.

جدول (33) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف علي مصدر التباين تبعا لفئات التدريب داخل المؤسسة

المقارنات الثنائية				
البعد	المجموعة الاولى	المجموعة الثانية	الفرق	الدلالة الإحصائية
إدارة التفاوض المهني التروي في اتخاذ القرار التعاون والعمل ضمن فريق	2 دورات	لا	2,36	مستوي 0,01
	2 دورات	لا	4,28	مستوي 0,01
	3 دورات	لا	4,30	مستوي 0,01
	4 دورات فأكثر	لا	4,27	مستوي 0,01
السيطرة والأمر الواقع	3 دورات	1 دورة	4,30	مستوي 0,01
	4 دورات فأكثر	1 دورة	4,27	مستوي 0,01
	2 دورات	لا	4,68	مستوي 0,01
	2 دورات	1 دورة	2,01	مستوي 0,05
التواصل الاجتماعي النشط الوعي بإدارة التفاوض المهني	2 دورات	لا	2,85	مستوي 0,01
	2 دورات	لا	14,18	مستوي 0,01
	2 دورات	لا	2,16	مستوي 0,01
	4 دورات فأكثر	لا	2,86	مستوي 0,05
الوعي بالذات تنظيم الذات	2 دورات	لا	3,77	مستوي 0,01
	2 دورات	1 دورة	1,47	مستوي 0,01
	2 دورات	لا	4,70	مستوي 0,01
	3 دورات	لا	10,64	مستوي 0,01
الذكاء العاطفي	4 دورات فأكثر	لا	11,03	مستوي 0,01
	4 دورات فأكثر	لا	11,03	مستوي 0,01

للعاملين الطريق أمام بناء ثقافة مؤسسية لعلاقات أكثر تعاونية. ويكونوا أكثر ولاءً للمؤسسة التي تحرص على تعليم القادة كيفية تعزيز بيئة عمل تهتم بالسلامة النفسية للعاملين بها. وقد أشار عوض ونخلة (2003) أن التدريب يعمل علي رفع الروح المعنوية وتحسين المكانة الاجتماعية للعاملين وإعادة تنشيط المنهكين نفسياً في العمل لاستعادة توازنهم النفسي ورضاهم عن الحياة بشكل عام . مما سبق يتضح قبول الفرض البديل. 7-المستوي التعليمي

يوضح جدول (3) بالنسبة لاستبيان الوعي بإدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات (الحاصلين علي 2 دورات تدريبية) علي حساب فئات التدريبات الأقل. بالنسبة لاستبيان الذكاء العاطفي يتضح أن الفروق لصالح فئات (الحاصلين علي 3 دورات تدريبية أو أكثر) علي حساب فئات التدريبات الأقل. وتري الباحثات أن هذه النتيجة قد ترجع إلي أن زيادة التدريب تؤدي الي زيادة الوعي بإدارة التفاوض والذكاء العاطفي وأن أفضل طريقة مباشرة لتحفيز الموظفين وتكوين علاقات قوية معهم هو إشعارهم بالتقدير، ويمهد التدريب الداخلي والخارجي

جدول (34) تحليل التباين لدراسة الفروق في إدارة التفاوض المهني بأبعادها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقاً لمتغير (المستوي التعليمي) (ن=155)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة التفاوض المهني	التروي في اتخاذ القرار بين المجموعات	68,352	3	22,784	1,664	غير دالة
	داخل المجموعات الكلي	2067,996	151	13,695		
	التعاون	2136,348	154	13,888		
التعاون ضمن فريق	والعمل بين المجموعات	263,639	3	87,88	5,169	دال عند مستوي 0,01
	داخل المجموعات الكلي	2567,354	151	17,002		
	السيطرة والأمر الواقع بين المجموعات	2830,994	154	18,383		
الوعي بالذات	داخل المجموعات الكلي	426,662	3	142,221	6,071	دال عند مستوي 0,01
	التواصل الاجتماعي بين المجموعات	3537,506	151	23,427		
	النشط	3964,168	154	25,741		
التواصل الاجتماعي بين المجموعات	داخل المجموعات الكلي	109,209	3	36,403	2,491	غير دالة
	التواصل الاجتماعي بين المجموعات	2206,985	151	14,616		
	النشط	2316,194	154	15,039		

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
الوعي بإدارة التفاوض بين المجموعات المهني	داخل المجموعات الكلي	2925,512	3	975,171	5,35	دال عند مستوي 0,01
	بين المجموعات الكلي	27523,172	151	182,273		
الوعي بالذات	داخل المجموعات الكلي	212,219	3	70,74	8,29	دال عند مستوي 0,01
	بين المجموعات الكلي	1288,465	151	8,533		
تنظيم الذات	داخل المجموعات الكلي	1500,684	3	59	4,574	دال عند مستوي 0,01
	بين المجموعات الكلي	176,999	151	12,898		
ضبط الانفعال وتعزيز بين المجموعات قوة الإرادة	داخل المجموعات الكلي	285,697	3	95,232	6,563	دال عند مستوي 0,01
	بين المجموعات الكلي	2191,18	151	14,511		
الذكاء العاطفي	داخل المجموعات الكلي	2476,877	3	644,193	8,692	دال عند مستوي 0,01
	بين المجموعات الكلي	1932,579	151	74,113		
		13123,587	154			

يوضح جدول (34) بالنسبة للوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها بوجود تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعتين البحث تعزي لاختلاف المستوي التعليمي حيث قيم ف دالة احصائيا عند مستوي 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللحورين.

جدول (34) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف علي مصدر التباين تبعاً لفئات المستوي التعليمي

البعد	المجموعة الاولى	المجموعة الثانية	الفرق	الدلالة الإحصائية
إدارة التفاوض المهني التعاون والعمل ضمن فريق	جامعي	فوق متوسط	2,75	مستوي 0,05
	دراسات عليا	متوسط	5,47	مستوي 0,01
السيطرة والأمر الواقع	جامعي	فوق متوسط	6,77	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	3,1	مستوي 0,01
الوعي بإدارة التفاوض المهني	جامعي	فوق متوسط	7,19	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	6,5	مستوي 0,01
الوعي بالذات	جامعي	فوق متوسط	9,54	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	18,05	مستوي 0,01
تنظيم الذات	جامعي	فوق متوسط	21,54	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	3,36	مستوي 0,01
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	جامعي	فوق متوسط	3,17	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	6,72	مستوي 0,01
الذكاء العاطفي	جامعي	فوق متوسط	2,81	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	3,37	مستوي 0,01
	جامعي	فوق متوسط	5,85	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	3,47	مستوي 0,01
	جامعي	فوق متوسط	5,02	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	6,64	مستوي 0,01
	جامعي	فوق متوسط	9,66	مستوي 0,01
	دراسات عليا	متوسط	11,57	مستوي 0,01
	دراسات عليا	فوق متوسط	18,77	مستوي 0,01

يوضح جدول (34) بالنسبة لاستبيان إدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات المستوى التعليمي الأعلى مما يعني أن زيادة المستوى التعليمي يقترن طردياً بزيادة مستوى الوعي بإدارة التفاوض المهني حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات المستوى التعليمي الأعلى علي حساب فئات المستوى التعليمي الأقل. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (المشهورى، 2006) والتي تبين أن المستوى التعليمي المنخفض للمفاوضين كان له أثراً سلبياً على إنجاح عملية التفاوض. بالنسبة لاستبيان الذكاء العاطفي يتضح أن الفروق لصالح فئات المستوى التعليمي الأعلى مما يعني أن زيادة المستوى التعليمي يقترن طردياً بزيادة مستوى الذكاء العاطفي حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات المستوى التعليمي الأعلى علي حساب فئات المستوى التعليمي الأقل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة

(العمرات، 2014)، (موسي، 2017)، (أبو عفش، 2011) التي توصلت إلي وجود فروق في الذكاء العاطفي، لصالح حملة الدراسات العليا مفسرة ذلك بزيادة تعمقهم بالدراسة، واكتسابهم المزيد من الخبرات والقدرات، وأيضاً دراسة (النمري، 2009) التي أكدت أن المؤهل العلمي مهم في اكتساب مهارات الذكاء العاطفي. مما سبق يتضح قبول الفرض البديل وأن الفروق لصالح فئات المستوى التعليمي الأعلى. وتري الباحثات إلي أن ارتفاع المستوى التعليمي يعنى القدرة علي المعرفة والثقافة التي تجعل العاملين دائماً يميلون إلى تبادل الحوار والأفكار والمعلومات، والقرارات، ويستمعون ويصغون للطرف الآخر ولا يحاولون فرض رأيهم وبهذا يكون لديهم وعى كامل
8-الدخل الشهري للأسرة

جدول (40) تحليل التباين لدراسة الفروق في إدارة التفاوض المهني بأبعادها والذكاء العاطفي بمحاورها وفقاً لمتغير (الدخل الشهري للأسرة) (ن=155)

متغير	البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة التفاوض المهني	التروي في اتخاذ القرار	بين المجموعات	435,479	3	145,16	12,887	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	1700,869	151	11,264		
			2136,348	154			
التعاون والعمل ضمن فريق	التعاون والعمل ضمن فريق	بين المجموعات	715,066	3	238,355	17,01	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	2115,927	151	14,013		
			2830,994	154			
السيطرة والأمر الواقع	السيطرة والأمر الواقع	بين المجموعات	1186,527	3	395,509	21,501	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	2777,641	151	18,395		
			3964,168	154			
التواصل الاجتماعي النشط	التواصل الاجتماعي النشط	بين المجموعات	430,628	3	143,543	11,495	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	1885,566	151	12,487		
			2316,194	154			
الوعي بإدارة التفاوض المهني	الوعي بإدارة التفاوض المهني	بين المجموعات	10343,514	3	3447,838	25,895	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	20105,17	151	133,147		
			30448,684	154			
الذكاء العاطفي	الوعي بالذات	بين المجموعات	331,022	3	110,341	14,245	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	1169,662	151	7,746		
			1500,684	154			
تنظيم الذات	تنظيم الذات	بين المجموعات	534,834	3	178,278	16,934	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	1589,721	151	10,528		
			2124,555	154			
ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة	بين المجموعات	622,646	3	207,549	16,902	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	1854,232	151	12,28		
			2476,877	154			
الذكاء العاطفي	الذكاء العاطفي	بين المجموعات	4326,609	3	1442,203	24,755	دال عند مستوى 0,01
		داخل المجموعات الكلي	8796,978	151	58,258		
			13123,587	154			

الدخل الشهري للأسرة حيث قيم ف دالة احصائياً عند مستوى 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحاور الثلاثة الفرعية.

يوضح جدول (40) بالنسبة للوعي بإدارة التفاوض المهني بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف

بالنسبة للذكاء العاطفي بمحاورها يوجد تباين ذا دلالة إحصائية بين مجموعات البحث تعزي لاختلاف 0,01 بالنسبة للاستبيان ككل وللمحورين.

جدول (41) تحليل التباين الأحادي (LSD) للتعرف علي مصدر التباين تبعاً لفئات الدخل الشهري للأسرة

الدلالة الإحصائية	الفرق	المقارنات الثنائية		البعد
		المجموعة الثانية	المجموعة الاولى	
مستوي 0,01	3,72	أقل من 1500	من 1500 - 3000	الوعي بإدارة التفاوض التروي في اتخاذ القرار المهني
مستوي 0,01	2,94	أقل من 1500	من 3000 - 5000	التعاون والعمل ضمن فريق
مستوي 0,01	4,65	أقل من 1500	من 1500 - 3000	
مستوي 0,01	3,97	أقل من 1500	من 5000 - 3000	السيطرة والأمر الواقع
مستوي 0,01	6,58	أقل من 1500	من 3000 - 1500	
مستوي 0,01	3,28	أقل من 1500	من 5000 - 3000	المهارات الاجتماعية
مستوي 0,01	6,05	أقل من 1500	من 7000 - 5000	
مستوي 0,01	3,81	أقل من 1500	من 3000 - 1500	الوعي بإدارة التفاوض المهني
مستوي 0,01	2,36	أقل من 1500	من 5000 - 3000	
مستوي 0,05	4,23	أقل من 1500	من 7000 - 5000	الوعي بالذات
مستوي 0,01	18,76	أقل من 1500	من 3000 - 1500	
مستوي 0,05	6,18	أقل من 1500	من 5000 - 3000	تنظيم الذات
مستوي 0,01	3,25	أقل من 1500	من 3000 - 1500	
مستوي 0,01	2,06	أقل من 1500	من 5000 - 3000	ضبط الانفعال وتعزيز قوة الإرادة
مستوي 0,01	4,53	أقل من 1500	من 7000 - 5000	
مستوي 0,01	4,36	أقل من 1500	من 3000 - 1500	الذكاء العاطفي
مستوي 0,01	1,78	أقل من 1500	من 5000 - 3000	
مستوي 0,01	4,33	أقل من 1500	من 3000 - 1500	الذكاء العاطفي
مستوي 0,01	3,64	أقل من 1500	من 5000 - 3000	
مستوي 0,01	11,65	أقل من 1500	من 3000 - 1500	الذكاء العاطفي
مستوي 0,01	8,28	أقل من 1500	من 5000 - 3000	
مستوي 0,01	11,75	أقل من 1500	من 7000 - 5000	

في التفاوض مما يؤدي إلى زيادة وتحسين الإنتاجية في كل المجالات وزيادة تقديرهم لذاتهم والمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة. مما سبق يتضح قبول الفرض البديل وأن الفروق لصالح فئات الدخل الشهري للأسرة (المتوسطة والمرتفعة). الفرض الخامس: تختلف نسبة مشاركة المتغير المستقل لبعض المتغيرات الاجتماعية الاقتصادية وإدارة التفاوض المهني في تفسير نسبة التباين في المتغير التابع (الجمالي الذكاء العاطفي) تبعاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط معها. وللتحقق من صحة هذا الفرض احصائياً تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Enter بإدخال المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية في معادلة الانحدار الخطي المتعدد للتعرف على أكثر المتغيرات تأثيراً في جودة الشخصية، ويوضح ذلك جدول (42):

يوضح جدول (41) بالنسبة لاستبيان إدارة التفاوض المهني يتضح أن الفروق لصالح فئات الدخل الشهري (المتوسطة والمرتفعة) مقابل فئات الدخل الشهري الأقل مما يعني أن زيادة مستوي الدخل الشهري للأسرة يقترن طردياً بزيادة مستوي الوعي بإدارة التفاوض المهني حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات الدخل (المتوسطة والمرتفعة).

بالنسبة لاستبيان الذكاء العاطفي يتضح أن الفروق لصالح فئات الدخل الشهري (المتوسطة والمرتفعة) مقابل فئات الدخل الشهري الأقل مما يعني أن زيادة مستوي الدخل الشهري للأسرة يقترن طردياً بزيادة مستوي الذكاء العاطفي حيث الفروق بين المجموعات لصالح فئات الدخل (المتوسطة والمرتفعة). وتري الباحثات أن هذه النتيجة قد ترجع إلي أن كلما ارتفع الدخل الشهري يتحقق قدر كبير في اشباع الحاجات لدي العاملين مما يدفعهم للاستخدام أساليب إيجابية

جدول (42) نتائج الانحدار الخطي المتعدد لبيان أثر بعض المتغيرات المستقلة علي الذكاء العاطفي (ن=155)

الترتيب	مستوي الدلالة	القيمة الاحتمالية	قيمة t	معامل الانحدار	المتغيرات الداخلة في معادلة الانحدار
1	0,001	0,000	9,606	0,387	إدارة التفاوض المهني
3	0,01	0,01	2,58	1,44	الخبرة

المتغيرات الداخلة في معادلة الانحدار	معامل الانحدار	قيمة t	القيمة الاحتمالية	مستوي الدلالة	الترتيب
ملائمة التدريبات للعمل	1,899	3,51	0,001	0,001	2
مستوى التعليم	0,909	1,406	0,04	0,05	4
الدخل الشهري	0,807	1,4	0,043	0,05	5
معامل الارتباط البسيط R			0,824		
معامل التحديد R Square			0,68		
معامل التحديد المصحح Adjusted R Square			0,654		
قيمة F			**27,501		

** (دالة عند مستوى 0,001 - درجة حرية 11، 143)

العمل على تدريب العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة على أيدي خبراء في المهارات الناعمة لكيفية التحضير والإعداد لعملية التفاوض.

إدارة التفاوض هي علم ومهارة يجب على وزارة التضامن الاجتماعي الاهتمام دائما بتنميتها لدى العاملين بمؤسساتها.

تصميم برامج تدريبية تتناول موضوع الذكاء العاطفي للعاملين من حيث المهارات التطبيقية (إعداد مدربين ومحتوي تدريبي في هذا المجال) في ميدان العمل للوصول إلى مستوى متميز في الأداء الوظيفي وخلق بيئة تنافسية كجزء من الثقافة التنظيمية لدى المؤسسات.

تنظيم دورات تدريبية من قبل متخصصي إدارة مؤسسات الأسرة، لتعزيز استراتيجيات إدارة التفاوض والذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة

العمل على إزالة كل العوائق والمشاكل والتحديات التي تواجه الإدارة المؤسسية في تنفيذ وتطبيق عملياتها من خلال توفير كافة المتطلبات اللازمة لإدارتها بجدارة.

حث وسائل الإعلام ككيان متميز لإعداد خطة إعلامية تهدف لنشر الوعي بإدارة التفاوض والذكاء العاطفي.

ب - توصية إجرائية تطبيقية منبثقة من نتائج البحث الحالي:-

مقترح برنامج إرشادي لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بأهمية اكتساب مهارة التفاوض المهني والذكاء العاطفي كمدخل لتفعيل القدرة المؤسسية

في ضوء نتائج الدراسة الحالية التي اثبتت أن الغالبية العظمى من مجموع العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة الدراسة تقع في المستوى المتوسط والمنخفض لإدارة التفاوض المهني حيث بلغت نسبتهم (40,65%، 34,19%)، وأن أكثر من مجموع نصف العاملين يقعون في المستوى المتوسط والمنخفض من الذكاء العاطفي، حيث بلغت نسبتهم (35,48%، 32,90%)، الامر الذي يتطلب

وقد أسفرت نتائج الانحدار بجدول (42) عن أن قيم معامل الارتباط الثلاثة وهي معامل الارتباط البسيط R بلغ (0,824) ومعامل التحديد R2 (0,68) وأخيرا معامل التحديد المصحح R2 والذي بلغ (0,654) جميعها مرتفعة ودالة مما يعني أن المتغيرات المستقلة: إدارة التفاوض المهني ومتغيرات الاجتماعية والاقتصادية (ملائمة التدريبات للعمل، الخبرة، المستوى التعليمي، الدخل الشهري) استطاعت أن تفسر 65,4% من التغيرات الحاصلة في الدرجة الكلية للذكاء العاطفي، وان هناك عوامل أخرى تؤثر في المتغير التابع، ويمكن معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F حيث بلغت قيمة F (27,501) عند مستوى معنوية (0,001) مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية. كما يبين الجدول قيم معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة، ويستنتج منه أن المتغير المستقل كان معنويا من الناحية الإحصائية وقد احتل الترتيب الأول في تأثيره على الذكاء العاطفي، يليه ملائمة التدريب، الخبرة، المستوى التعليمي، الدخل الشهري عند مستويات معنوية (0,05)، (0,01، 0,001) وفقا لاختبار t وتتفق هذه النتيجة مع بظاظو (2010) حيث أوضحت أن هناك بعض المهارات مهمة جدا عند الموظفين وتنعكس إيجابا على الذكاء العاطفي منها الاتصال والتفاوض والمقدرة على معرفة أنواع الشخصية. بذلك يتم قبول الفرض الخامس.

. التوصيات:

أ توصيات في ضوء آليات وجهات التنفيذ:

إعداد وتأهيل موارد بشرية من العاملين من خلال تصميم خطط للتدريب والتطوير من شأنها تدريبهم على الذكاء العاطفي لتعديل سلوكهم وتعزيز اهتمامهم بأهمية التطبيق والتوظيف لها بطريقة إيجابية وفعالة.

زيادة الوعي التفاوضي لدى الأطراف المفاوضة وتدريبهم على فهم الشخصيات والأنماط البشرية.

2. التعرف على أهم خطوات إدارة التفاوض اللازم تنميتها للعاملين (التروي في اتخاذ القرار، التعاون المشترك، السيطرة والأمر الواقع، المهارات الاجتماعية) والذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، ضبط الانفعال)

3. استنباط العلاقة بين الوعي بإدارة التفاوض والذكاء العاطفي لديهم والقدرة على مواجهة التحديات الخاصة بهم.

4. الإلمام بأنواع متعددة من أهداف إدارة التفاوض والذكاء العاطفي التي تساعد العاملين في تنمية مهاراتهم الإدارية.

ب. الأهداف المهارية: في نهاية هذا البرنامج يستطيع المتدرب / المتدربة:

1. تطبيق مراحل إدارة التفاوض من قبل العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة.
2. المتابعة الجيدة لتوعية العاملين وتدريبهم وتقديم الخدمات لهم.
3. تنفيذ الممارسات والسياسات والأنظمة التي تجعل العاملين في المؤسسة يتبعون إدارة التفاوض التي من شأنها ان تعطي الفائدة لصالح الفرد والمجتمع.
4. توظيف المهارات التدريبية للوصول لحل المشكلات المتعلقة بالعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة.
5. تقديم حلول واقتراحات في مجال الإدارة بالمؤسسة، لتشجيعهم على ممارستها بالشكل الصحيح والمطلوب.
- ج. الأهداف الوجدانية: في نهاية هذا البرنامج يستطيع المتدرب / المتدربة:

1. المواظبة على حضور البرنامج والاهتمام بمتابعة الشرح والتفاعل الإيجابي أثناء تطبيق الجلسات.
2. تعديل اتجاهاتهم السلبية عن أنفسهم وإكسابهم الثقة بقدراتهم ومهاراتهم الادارية بمؤسسات الأسرة والطفولة
3. تقدير النتائج المترتبة عن تنمية الوعي بإدارة التفاوض بالنسبة للفرد والمجتمع.

- محتوى البرنامج: تم إعداد البرنامج الإرشادي للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة لمستوى الوعي بإدارة التفاوض بناءً على النتائج المتحصل عليها من استجابات عينة الدراسة الأساسية على استبيان إدارة التفاوض بأبعاده. وتحديد محتوى البرنامج في سبع جلسات إرشادية بواقع (3) جلسات بكل أسبوع وكانت مدة كل جلسة تتراوح من (60 - 90) دقيقة يتخللها (10ق) راحة في حين زادت مدة الجلسات التطبيقية لتتراوح ما بين 120 - 150 دقيقة في الجلسة السابعة. وتم توزيع جلسات البرنامج كما هو موضح بجداول (43). وسوف يتم توزيع جلسات البرنامج كما يلي:

معه التوصية بإعداد برنامج إرشادي كمقترح يوجه لتنمية وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة البحث بناءً على النتائج التي اتضحت من استجابات العاملين، (عينة البحث الأساسية) على الاستبيان لقياس الوعي بإدارة التفاوض المهني بأبعاده (التروي في اتخاذ القرار، التعاون والعمل ضمن فريق، السيطرة والأمر الواقع، التواصل الاجتماعي النشط)، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية المرتبطة بالبرامج الإرشادية للاستفادة منها في كيفية تصميم البرنامج وكيفية تقييمه، والمقابلات الشخصية مع العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة للتعرف على نواحي القصور لديهم في الجوانب الخاصة بإدارة التفاوض، ومدى تطبيقهم لها للاستفادة منها في تخطيط البرنامج.. وفيما يلي عرض لخطوات إعداد البرنامج:

- تحديد أهمية البرنامج:

يعدّ العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة أحد الفئات الهامة، حيث من الضروري العمل على تنمية القدرات والمهارات والمعرفة والاتجاه الإيجابي لديهم بما يحسن من سلوكياتهم، وتصيرهم بأهمية إدارة التفاوض والذكاء العاطفي في جميع نواحي الحياة وخاصة في مجال الأسرة والطفولة.

- تحديد الأهداف العامة والخاصة للبرنامج:

- الهدف العام للبرنامج:

يهدف البرنامج الإرشادي المقترح بصفة رئيسية لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض بمحاورة والذكاء العاطفي بأبعاده التي تساعد العاملين في تنمية مهاراتهم الإدارية، تضمن إعداد البرنامج الاطلاع على الدراسات السابقة والبحوث المرتبطة بالبرامج للاستفادة منها في تصميم وتنفيذ البرامج في إطار إدارة التفاوض والذكاء العاطفي. في ضوء هذه الأهداف العامة انبثقت عدة أهداف فرعية للبرنامج يمكن صياغتها فيما يلي:

- الأهداف الخاصة للبرنامج:

تشتمل الأهداف الخاصة للبرنامج على جوانب الإرشاد الثلاثة (معرفي، مهاري، وجداني) وقد راعت الباحثات أن تتحقق الأهداف في جميع الاتجاهات التعليمية للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة، وتم صياغة الأهداف كما يلي:

أ. الأهداف المعرفية: في نهاية هذا البرنامج يكون المتدرب / المتدربة قادرة على:

1. اكتساب المعلومات والمعارف عن علم إدارة التفاوض والذكاء العاطفي (مفهومها، وظائفها، أهميتها)

(أ) تقييم قبلي (مبدئي): سوف تطبق استبيان إدارة التفاوض والذكاء العاطفي (القياس القبلي)، بهدف الوقوف على مستوى الوعي بإدارة التفاوض والذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة عينة الدراسة التجريبية.

(ب) تقييم مرحلي: وسوف يستمر هذا التقييم طوال فترة تطبيق البرنامج؛ وذلك من خلال المناقشات، وبعض الاختبارات الشفهية في أثناء وفي نهاية كل جلسة.

(ج) تقييم نهائي: سيتم تقييم البرنامج بإعادة تطبيق استبيان إدارة التفاوض بعد الانتهاء من جميع جلسات البرنامج (القياس بعدي)؛ وذلك لمقارنة النتائج القبلية والبعدي لقياس مدى التحسن الذي سوف يتم تحقيقه بعد تطبيق البرنامج.

الجلسة الأولى وهي الجلسة التعريفية ويطبق فيها التقييم القبلي (المبدئي)، يليها الجلسة الثانية والتي محتواها العلمي بعنوان (الطريق للقدرة المؤسسية)- رؤية واهداف المؤسسات الخدمية للأسرة والطفولة - ادارة التفاوض)، يليهم الجلسة الثالثة والتي محتواها العلمي بعنوان (استراتيجيات إدارة التفاوض المهني)، يليها الجلسة الرابعة ومحتواها العلمي بعنوان (التدريب والتطوير لتنمية المهارات الإدارية للعاملين)، يليهم الجلسة الخامسة ومحتواها العلمي بعنوان (العوامل التي يتأثر بها المفاوضات)، يليها الجلسة السادسة ومحتواها العلمي بعنوان (الذكاء العاطفي)، يليها الجلسة السابعة وعنوانها (الختامية) ومحتواها الشكر والختام والتطبيق البعدي للاستبيان.

- أساليب تقييم البرنامج: سوف يشتمل تقويم البرنامج ما يلي:

جدول (43-أ) توزيع جلسات البرنامج الإرشادي لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض المهني. الجلسة الأولى:- تمهيدية للتعرف

محتوى الجلسة	الأهداف التعليمية للجلسات:- في نهاية الجلسة يكون المتدرب / المتدربة قادر على:-	الطرق والوسائل التقييم المرحلي الزماني	المجال
- التعرف بين الباحثات والعاملين - تطبيق الاختبار القبلي من خلال إجابة العاملين عن الاستبيان. - التعرف بأهداف البرنامج وأهميته. - التعرف بمحتوى البرنامج وآلية العمل في الجلسات. - الاتفاق على نظام سير الجلسات وتحديد مواعيد الجلسات القادمة. تحديد الوسائل التعليمية والأنشطة التي سوف تقوم بها الباحثات.	مهارة وجدانية معرفة يحدد الأهداف العامة للبرنامج. يستخلص أهمية البرنامج. يستعرض آلية العمل في الجلسات. يكتسب معارف عن مدى احتياجه للبرنامج	عن طريق مناقشة حرة حوار بين الباحثات وأفراد المجموع ة عن موضوع الجلسة التمهيدية	60 - 90 دقيقة يتخللها 10(ق) راحة موضوع الجلسة التمهيدية

جدول (43-ب) توزيع جلسات البرنامج الإرشادي لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض المهني

محتوى الجلسة	الأهداف التعليمية للجلسات:- في نهاية الجلسة يكون المتدرب / المتدربة قادر على:-	الطرق والوسائل الإرشادية	التقييم المرحلي الزماني	المجال
(الطريق للقدرة المؤسسية) رؤية واهداف المؤسسات الخدمية للأسرة والطفولة. المعلومات والمعارف عن إدارة التفاوض المهني - مفهوم إدارة التفاوض المهني - أهمية إدارة التفاوض المهني - مبادئ عملية التفاوض. - أهمية التفاوض في مجال العمل المهني. - أنواع التفاوض. - صفات المفاوض الناجح.	مهارة وجدانية معرفة يستشعر بمدى أهمية تنمية قدراته الإدارية . يحرص على الاهتمام بتحويل الخطط إلى ممارسات عملية في التعامل مع الآخرين يبدى استعداد لتجربة إدارة التفاوض المهني في أي موقف داخل المؤسسة	اولاً: الوسائل: السبورة، الاقلام 2-جهاز Data show عرض PowerPoint لتوضيح مهارات إدارة التفاوض حتى يكون واضح بالنسبة لعينة الدراسة ثانياً: الأنشطة يطلب من المشاركين ان يقترحوا بعض الافكار التي يمكن اتباعها ليصبح مفاوض ناجح ثالثاً: الاستراتيجيات المحاضرة- المناقشة العصف الذهني - الامثلة التوضيحية	من خلال -1 الملاحظة 2-النشاط (60 - 3- (90 المناقشة دقيقة 4- س1: يتخللها اذكر (10ق) مفهوم إدارة التفاوض المهني؟	من خلال -1 الملاحظة 2-النشاط (60 - 3- (90 دقيقة يتخللها 10(ق) راحة مفهوم إدارة التفاوض المهني؟

جدول (43- ج) توزيع جلسات البرنامج الارشادي لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض.

525

المجال الزمني	التقييم المرحلي	الطرق والوسائل الإرشادية	الأهداف التعليمية للجلسات:- في نهاية الجلسة يكون المتدرب / المتدربة قادر:-	محتوي الجلسة
		أولاً: الوسائل:	معرفية	مهارة
		1- السبورة ، الاقلام	وجدانية	بناء معارف حول التفاوض
		جهاز Data show	يشرح	" كأحد المهارات الناعمة"
		المجموعة عن موضوع	استراتيجيا لعرض البوربوينت	إدارة التفاوض المهني.
		الجلسة وتقييم مدى	ثانياً: الأنشطة	يكتسب الممارسات
		الاستفادة للعاملين من	مناقشة العينة عن تجربتهم	التفاوضية من أجل
		خلال عمل اختبار	عن الاستراتيجيات التفاوضية	خلق " الثقافة
		تحصيلي:-س:1:- عرف	تدريب كل متدرب ببعض	التفاوضية" في
		استراتيجيات إدارة	في الأعمال الإدارية التفاوضية	المؤسسات.
		التفاوض ؟:-س:2- ماهي	أهميتها في	وضع مقاييس ومعايير
		استراتيجيات إدارة	رفع	داخل المؤسسة لتقديم
		التفاوض المهني؟	كفاءة	أفضل خدمات للأسرة
			العاملين	التعاون المشترك
			العصف الذهني	السيطرة والأمر الواقع
				التواصل الاجتماعي النشط وللطفل

جدول (43-د) توزيع جلسات البرنامج الارشادي لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض.

المجال الزمني	التقييم المرحلي	الطرق والوسائل الإرشادية	الأهداف التعليمية للجلسات:- في نهاية الجلسة يكون المتدرب / المتدربة قادر علي:-	محتوي الجلسة
		أولاً: الوسائل	معرفية	مهارة
		1- استخدام السبورة	وجدانية	تحليل وتحديد
		2- جهاز Data show	يستشعر	الاحتياجات
		المجموعة عن موضوع	بمدى أهمية	التدريبية
		الجلسة وتقييم مدى	التدريب	للعاملين
		استفادة للعاملين من	والتطوير في	توفير التدريب
		عمل اختبار تحصيلي:-	إدارة	عن جوانب
		التدريب (10ق)	المؤسسات	الصحيحة وتنمية
		والتطوير في إدارة مؤسسات	يبدي اهتمام	المهارات
		الأسرة والطفولة	نحو صفات	الشخصية
			المفاوض	يطور من مهاراته
			الإداري الناجح	ومعارفه واتجاهاته
				العاملين.

جدول (43-ذ) توزيع جلسات البرنامج الارشادي لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض.

المجال الزمني	التقييم المرحلي	الطرق والوسائل الإرشادية	الأهداف التعليمية للجلسات:- في نهاية الجلسة يكون المتدرب / المتدربة قادر علي:-	محتوي الجلسة
		أولاً: الوسائل:	معرفية	مهارة
		1- السبورة ، الاقلام	وجدانية	تطبيق معارف التفاوض
		2- جهاز Data show	يذكر العوامل التي يتأثر بها	ومحاكاة الواقع مع
		المجموعة عن موضوع	المفاوض	المتريدين علي
		الجلسة وتقييم مدى	يوضح طرق حل مشكلات	المؤسسات الخدمية
		موضوع الجلسة	الرضا الوظيفي.	- مشكلات الرضا الوظيفي
		وتقييم مدى	يعرف أن التروي في اتخاذ	- التسرب الوظيفي
		استفادة للعاملين من	القرار تساعد في القيام	من بيئة العمل وأثرها على
		خلال عمل اختبار	بتحديد الأهداف الواجب	الأداء الوظيفي
		تحصيلي:-س:1- اشرح	تنفيذها.	- التروي في اتخاذ القرار
		آثار بيئة العمل على	يعرف أن الحوافز تركز على	وأثره على الأداء الوظيفي
		الأداء الوظيفي ؟	مكافأة العاملين عن تميزهم	- الحوافز والأداء الوظيفي
			بالأداء.	- التدريب الوظيفي

جدول (43-ر) توزيع جلسات البرنامج الإرشادي لتعزيز وعي العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة بإدارة التفاوض.

526

الجلسة السادسة:- الذكاء العاطفي

محتوى الجلسة	الأهداف التعليمية للجلسات: في نهاية الجلسة يكون المتدرب / المتدربة قادر علي:	الطرق والوسائل الإرشادية	التقييم المرحلي	المجال الزمني
. مفهوم الذكاء العاطفي. . أهمية الذكاء العاطفي. -عناصر الذكاء العاطفي - أبعاد الذكاء العاطفي . تطبيق معارف الذكاء محاكاة الواقع مع المترددين علي المؤسسات الخدمية	مهارية وجدانية معرفية	المحاضرة المدعمة بالبوربوينت. المناقشة الجماعية. العصف وإثارة التساؤلات.	مناقشة حرة وحوار بين الباحثات وأفراد المجموعة عن موضوع الجلسة وتقييم مدى الاستفادة من خلال طرح عدة أسئلة:-س1: ما مفهوم الذكاء العاطفي؟ س2: ما أهمية الذكاء العاطفي؟ س3:-ما عناصر الذكاء العاطفي؟	60 - 90 دقيقة يتخللها (10ق) راحة

جدول (43-و) محتوى الجلسات والأهداف التعليمية والطرق والوسائل الإرشادية المستخدمة في الجلسة الختامية

الجلسة السابعة:- الختامية

محتوى الجلسة	الأهداف التعليمية للجلسات:- في نهاية الجلسة يكون المتدرب / المتدربة قادر علي:-	الطرق والوسائل الإرشادية	التقييم المرحلي	المجال الزمني
. مراجعة النقاط الهامة في البرنامج. . تقييم البرنامج الإرشادي وذلك من خلال التطبيق البعدي للاستبيان. . شكر العاملين على تعاونهم مع الباحثات.	مهارية وجدانية معرفية	يناقش الباحثات حول المفاهيم التي تم تناولها. يفرق بين الاستبيان القبلي والبعدي من حيث الخبرات المكتسبة.	سوف يتم تقييم البرنامج ككل من خلال إجراء الاختبار البعدي بتطبيق الاستبيان	60 - 90 دقيقة يتخللها (10ق) راحة

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- 1- أبو النصر، مدحت محمد (2009): مراحل العملية التدريبية تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج التدريبية، القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر .
 - 2- أبو النصر، مدحت محمد(2007): إدارة منظمات المجتمع المدني، دار ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
 - 3- أبو شرح، نادر حامد عبد الرازق (2010): " تقييم أثر الحوافز علي مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين "، فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة الأزهر.
 - 4- أبو عفش، إيناس (2011): أثر الذكاء العاطفي علي مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة علي اتخاذ القرار وحل المشكلات، غزة،
- رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية إدارة الأعمال ،الجامعة الإسلامية.
- 5- أبو شيخة، نادر أحمد (2008): " أصول التفاوض "، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- 6- أحمد، ماهر (2005): مهارات التفاوض، مصر، الدار الجامعية.
- 7- إبراهيم، خالد عبد الله (2015): التدريب وأثره في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة، دراسة تحليلية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الأنبار، ع(1).
- 8- إبراهيم، سليمان عبد الواحد يوسف (2010): المخ الإنساني والذكاء الوجداني " رؤية جديدة في إطار نظرية الذكاءات المتعددة"، الطبعة الأولى، الإسكندرية، دار الوفاء لدينا للطباعة والنشر.
- 9- إدريس، ثابت عبد الرحمن (2001): التفاوض مهارات واستراتيجيات، مصر، الدار الجامعية، الاسكندرية.

الاستراتيجية بالمنظمات غير الحكومية - قطاع غزة ،مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، الإصدار الأول، السنة الثالثة.

21- الشهري، سعد محمد علي (2010): الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.

22- الشوربجي، أبو المجد إبراهيم (2002): أساليب التفاوض من منظور تنظيم ماسلو للحاجات النفسية لدى مديري ووكلاء التعليم الثانوي العام، مصر، مجلة كلية التربية بينها، مح (12) ع، (51).

23- الشوربجي، أبو المجد إبراهيم ؛ الحربي، نايف بن محمد (2013): "إعداد مقياس مقنن لمهارات التفاوض باستخدام أسلوب التقرير الذاتي"، مجلة دراسات تربوية، جامعة الزقازيق، كلية التربية، ع (61)، ص 1-69 .

24- الطلاع، مراد سالم محمود (2010): ادارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية.

25- العتيبي، ريم ثقل (2018): عمل المرأة وعلاقته باتخاذ القرارات الأسرية لدى بعض النساء العاملات في مدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات، مجلة البحث العلمي في التربية ، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، مح(3)، ع (19).

26- العمرات، محمد سالم (2014): مستوي الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديريتها في الأردن، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ،10(2)، ص 177-190.

27- المحمودي، محمد سرحان علي (2019): مناهج البحث العلمي، اليمن، الطبعة الثالثة، دار الكتب، صنعاء.

28- المشهراوي، حسين محمد (2006): أثر العوامل الثقافية على عملية التفاوض في المنشآت البلاستيكية في قطاع غزة، فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية .

29- المعشر، زياد يوسف (2005): الصراع التنظيمي دراسة تطبيقية لاتجاهات الرؤوسين نحو أساليب إدارة الصراع في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب بالأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2 (1)، ص (40 - 68)

30- المهدي، محمد محمود (2001): ممارسة السياسة الاجتماعية ودورها في التخطيط والتنمية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ص 336.

10- الأبرو، هادي ؛ الطائي، حسن (2017): تأثير الذكاء العاطفي وأنماط التعامل مع الصراع نتائج

القرارات الاستراتيجية من خلال القيادة العلاقاتية، السعودية. مجلة الإدارة العامة، المجلد 57، العدد 3، ص 490-552 .

11- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء (2021): الكتاب الإحصائي السنوي، جمهورية مصر العربية.

12- الخضرم، عثمان حمود (2006): الذكاء الوجداني إعادة صياغة مفهوم الذكاء، الكويت، شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع.

13- الذفيل، زهور إرديعان مطلق (2022): مستوي الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الحكومية وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر المعلمين في لواء سحاب، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية - قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط .

14- الزايد، هائل عبد الوهاب (2009): أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين، دراسة ميدانية علي شركات الصناعات النسيجية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

15- الزيدي، إلهام بنت محمد بن راشد (2009): أساليب لتنمية مهارات الذكاء الوجداني لدى مشرفات الأنشطة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان دراسة نظرية من واقع المدرسة (مقترح لدراسة تجريبية) للعام الجامعي 2009/2008 م.

16- السبيعي، منال بنت مهنا (2007): الشعور بالسعادة وعلاقته بكل من الرضا عن الحياة والتفاؤل ووجهة الضبط لدى المتزوجات وغير المتزوجات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، السعودية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود.

17- السرسري، هبة عادل طلعت (2020): تقييم برامج التنمية المهنية للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة وعلاقتها بجودة الحياة الأسرية، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، جامعة المنوفية، المجلد 1، العدد (22)

18- السعدون، فهد بن حمد (2013): دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض، السعودية، رسالة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

19- السمدوني، السيد إبراهيم (2007): الذكاء الوجداني، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.

20- الشنطي، محمود عبد الرحمن ؛ الشريف، تحرير شعبان (2019): دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الرشاقة

- 42- حكم، نبيل (2002): أهمية التنسيق بين نظم ومؤسسات الحماية الاجتماعية في مصر، ورقة عمل مؤتمر التأمينات الاجتماعية بين الواقع والمأمول، مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر .
- 43- حمزاوي، محمد سيد (2010): إدارة الموارد البشرية، القاهرة، دار الوفاء للطباعة والنشر.
- 44- خوالدة، محمود عبد الله (٢٠٠٤): الذكاء العاطفي: الذكاء الانفعالي، عمان. دار الشروق للنشر والتوزيع ص 26- 27.
- 45- درادكة، أمجد ؛ البقمي، شذى (2017): "استراتيجيات التفاوض وعلاقتها باتخاذ القرار لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة الطائف من وجهة نظر الوكلاء والمعلمين"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية، مج (31)، ع (10)، ص 1665 – 1706 .
- 46- راشد، شيماء على فريج (٢٠٠٨): أثر الذكاء الوجداني على مشاعر الخوف الوظيفي وجودة الخدمة: دراسة ميدانية على الصندوق الاجتماعي للتنمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة – جامعة عين شمس .
- 47- ربوز، ربي (2018): " اثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للمدراء في الشركة السورية للاتصالات"، دمشق. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.
- 48- رقبان، نعمة مصطفى، عبد الشافي، ايه، القاسم، سلمي (2022): تقييم الخدمات بمؤسسات المكفوفين في ضوء الإدارة الخضراء وعلاقته بالتفكير الإيجابي للكفوف مجلة كلية الاقتصاد المنزلي، العدد (32) يناير، جامعة المنوفية .
- 49- رقبان، نعمة مصطفى، ناصف، شذا دوام، فاطمة حسان(2023): "تنمية وعى العاملين بمؤسسات ذوي القدرات الخاصة الذهنية بالإدارة الخضراء وعلاقتها بجودة الشخصية مجلة كلية الاقتصاد المنزلي، العدد (36) يوليو، جامعة المنوفية .
- 50- سعد، لبنى عبد العزيز محمد (2014): تطوير عمليتي صنع واتخاذ القرار بمدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي فى ضوء بعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة قناة السويس.
- 51- سعيد، سعاد جابر (2008): الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة بلا حدود، الأردن. عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العلمي للنشر والتوزيع.
- 52- شوشان، عمار (2009): النمط القيادي لمديري الثانويات وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى الأساتذة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة باتنة .
- 31- النمري، أحمد معتوق (2009): الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- 32- الهمداني، عبد الهادي حسين (2022): أثر أنماط اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية بجامعة صنعاء على الأداء الوظيفي للمرؤوسين، مجلة جامعة عمران، كلية التجارة والاقتصاد، جامعة صنعاء، العدد 4، المجلد2.
- 33- بالي، عمارة ؛ زلاسي، ريدة (2017): الحوافز المادية وعلاقتها بأداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل - الوادي- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر.
- 34- بصفر، خديجة عبد الله ؛عبد الوارث، سميرة علي (2011): برنامج مقترح للتدريب القائم على تقدير الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة الطائف، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، مج (5)، ع (4) .
- 35- بظاظو، عزمي محمد (2010): أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، غزة. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
- 36- بلالي، فضيلة ؛ علاهم، نجوى (2018): دور التدريب في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة،
- 37- " دراسة حالة الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي"، الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر.
- 38- بن جامع، إبراهيم (2010): الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة، الجزائر، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.
- 39- جلال، أحمد فهمي (2007): مهارات التفاوض، القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية.
- 40- حسام الدين، ليلى عبدالله (2010): " فاعلية المدخل التفاوضي في تنمية طبيعة العلم وتقدير العلماء لدى طالبة المعلمة بكلية البنات"، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، ع154، ص 69 – 109.
- 41- حسين، سلامة عبد العظيم (2006): " الذكاء الوجداني للقيادة التربوية"، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى.

- الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس.
- 63-** عبد الهادي، حسين محمد (٢٠٠٦م): "تنمية الذكاء العاطفي -مشاغل تدريبية"، دولة الإمارات العربية المتحدة، دار الكتاب العين.
- 64-** عبدالفتاح، أمال جمعة (2010): "فاعلية استخدام استراتيجية بناء توافق وجهات النظر في تدريس علم الاجتماع على التحصيل وتنمية بعض مهارات التفاوض الاجتماعي لدى طلاب المرحلة الثانوية"، مصر، مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية، ع(27)، ص: 14، 68.
- 65-** عثمان، فاروق السيد؛ رزق، محمد عبد السمیع (2001): الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسيه، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، المجلد 15، العدد 58.
- 66-** عطا، ألفت إبراهيم (2009): "استخدام الذكاء الوجداني في الاستثمار البشري بالهيئة العامة للتأمين الصحي"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، كلية التجارة، ع(7).
- 67-** عليوة، سيد (2002): مهارات التفاوض والجوانب القانونية للتعاقد، القاهرة، الناشر جزيرة الورد، مكتبة جزيرة الورد.
- 68-** عوض، عوض توفيق؛ نخلة، ناجي شنودة (٢٠٠٣): التنمية المهنية لمعلمي التعليم الثانوي العام، القاهرة، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية.
- 69-** عوض الله، سليمان (2008): "التفاوض كمدخل لإدارة الصراع المدرسي"، مصر، مجلة البحوث النفسية والتربوية، كلية التربية، جامعة المنوفية، مج (23)، ع(3)، ص 112-152.
- 70-** عياد، عبد السلام (2002): المفاوضة الجماعية وعلاقات العمل، القاهرة. مطابع الولاء الحديثة.
- 71-** غضبان، ليلى (2018): دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المواد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بجمع صيدا، الجزائر، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة.
- 72-** غنيم، داليا صبرى يوسف (2006): المعوقات التي تعوق الجمعيات الأهلية للنهوض بالمرأة المعيلة عن تحقيق أهدافها ودور وطريقة تنظيم المجتمع في مواجهتها، قسم تنظيم المجتمع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر.
- 73-** غريغوار، حداد (2004): نحو مجتمع مدني، المجتمع المدني العربي والتحدي الديمقراطي، مؤسسة فريديش، بيرت، بيروت.
- 53-** ظاهر، عبد الله خليف (2019): أثر استراتيجيات البرامج التدريبية علي أداء العاملين في الجمارك الأردنية، الأردن. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت.
- 54-** عابدين، حسن (2007): برنامج مقترح لتنمية الذكاء الوجداني وتأثيره في التخفيف من حدة المشكلات السلوكية المصاحبة لصعوبات التعلم لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الإسكندرية.
- 55-** عبد الجواد، وفاء محمد (2015): الحكمة وعلاقتها بمهارات التفاوض لدي عينة من طلاب الدراسات العليا بالإرشاد النفسي والتربية الخاصة، مجلة التربية الخاصة، مجلد 12 الجزء 2، ص 126-75.
- 56-** عبد العال، رجا محمد عبد الجليل (2013): فاعلية برنامج تدريبي مقترح في تنمية مهارات التفاوض والكفاءة الذاتية لدي معلمي الدراسات الاجتماعية بمرحلة التعليم الأساسي، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، مج(4)، ع (37)، ص 133-158.
- 57-** عبد العال، رباب فهمي أحمد (2019): تأثير الذكاء الانفعالي علي القدرة علي اتخاذ القرار في ضوء نمطي القيادة، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة.
- 58-** عبد العظيم، سلامة؛ عبد العظيم، طه (2007): استراتيجيات إدارة الصراع، الأردن، دار الفكر.
- 59-** عبد الغفار، أنور فتحي (2003): الذكاء الوجداني وإدارة الذات وعلاقتها بالتعليم الموجه نحو الذات لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة، مجلة كلية التربية بالمنصورة، مج (2)، ع(53).
- 60-** عبد الله، أمنية محمود فوزي (2020): مهارة التفاوض وعلاقتها بالتنبؤ بنجاح الحياة الأسرية لدي عينة من الفتيات المقبلات علي الزواج، المجلة العلمية لكلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية، مج(30)، العدد (4).
- 61-** عبد الله، نمر ذكي شلبي (2020): تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمدربة التضامن الاجتماعي بالبحيرة كآلية لتحسين أدائهم المهني مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، المجلد(1)، العدد(49).
- 62-** عبد الله، سهير محمود أمين (2005): "برنامج إرشادي لتنمية المهارات التفاوضية للوالدين لمواجهة سلوكيات العنف لدي المراهقين"، مصر، المؤتمر الثاني عشر للإرشاد النفسي، مركز

ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي.

85- يوسف، زينب صلاح محمود؛ السرسى، هبة عادل طلعت؛ الطوخي، انجي سعيد عبد الحميد (2020): تقييم برامج التنمية المهنية للعاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة وعلاقتها بجودة الحياة الأسرية، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، جامعة المنوفية، المجلد 1، العدد (22)

ثانيا: المراجع الاجنبية

- 86-** Charles, R. C. (2006). Effects of emotional intelligence on principals' leadership performance. Unpublished PH. D Thesis Montana State University.
- 87-** Eichmann, K. (2009). The effectiveness of training to improve the emotional intelligence of leaders. ProQuest..
- 88-** Goleman, D. (2020). Emotional intelligence. Bloomsbury Publishing.
- 89-** Goleman, D., (2004): what makes a leader, Harvard Business Review.
- 90-** Gure, N. A. (2010). The Impact of Motivation on Employee Performance: A Study of Nationlink Telecom Somalia (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- 91-** Jamali, D., Sidani, Y., & Abu-Zaki, D. (2008). Emotional intelligence and management development implications: Insights from the Lebanese context. Journal of Management Development, 27(3), 348-360.
- 92-** Lam, L. T., & Kirby, S. L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. The journal of social Psychology, 142(1), 133-143.
- 93-** Leary, K & Wheeler, M.(2000):"Crossing the Threshold – Impression in Therapy Negotiation", USA: Cambridge
- 94-** Lee, S. C. (2011). Negotiating for change: women's movements and education reform in Taiwan. Gender and Education, 23(1), 47-58.
- 95-** Morris, M., Nadler, J., Kurtzberg, T., & Thompson, L. (2002). Schmooze or lose:

- 74-** فراج، محمد أنور (2005): " الذكاء الوجداني وعلاقته بمشاعر الغضب والعدوان"، دراسات عربية في علم النفس، مج(4)، ع(1).
- 75-** قاسم، مصطفى محمد، الغانم، غانم بن سعد (2019): دور مؤسسات المجتمع المدني في تحقيق التنمية الاجتماعية للشباب السعودي في ضوء رؤية المملكة 2030: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية بالرياض.
- 76-** محمد، هبه حاكم كامل (2023): الإدارة بالأهداف كمدخل في تطوير الأداء الوظيفي بمؤسسات رعاية المسنين، مجله الدراسات في الخدمة الاجتماعية، المجلد 62، العدد 2 .
- 77-** مصطفى، فهم (2008): مهارات القراءة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير أساليب التفكير، القاهرة، دار الفكر العربي، ص 386.
- 78-** مصطفى، هناء مهني سليمان (2015): وعي ربة الأسرة بمهارة التفاوض وعلاقته بإدارة الأزمات، المجلة العلمية لكلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية المجلد 25، العدد(3).
- 79-** موسى، حسين خلف (2014): استراتيجيات التفاوض مع التطبيق العملي من الخبرة المصرية، مصر، المركز الديمقراطي العربي.
- 80-** موسى، سوزان حسين (2017): دور برنامج القيادة من أجل المستقبل في رفع كفايات الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وسبل تطويره، غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية.
- 81-** نصر، خالد فوزى صفى الدين (2020): العلاقة بين التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الأيوائية للأطفال وتحسين أدائهم المهني على مستوى الوحدات الكبرى، القاهرة . مجلة دراسات فى الخدمات الاجتماعية والعلوم الانسانية ،مج (3)، ع (50)، ص 763-804.
- 82-** هلال، محمد عبد الغني (2010): أسس ومبادئ التدريب، القاهرة. مركز تطوير الأداء والتنمية.
- 83-** هوارى، معراج ؛ شتوح ،دلال (2011) :قياس اتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة فى المؤسسات الجزائرية، الجزائر،الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري منظمات الأعمال العربية فى الاقتصاديات الحديثة، 14/13 ديسمبر.
- 84-** يوسف، محمد حسن التيجاني (2010): "التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدي العاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة"، المملكة العربية السعودية، رسالة

intra-interpersonal model of* relationships. Spalding University.

100- Semadar, A., Robins, G., & Ferris, G. R. (2006) Comparing the validity of multiple social effectiveness constructs in the prediction of managerial job performance. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.27, No.4.

101- Sy, T., Tram, S., & O'hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 461-473.

102- Unal, Z& Albyrak , M.(2011):The Effect of Methods of Teaching Mathematics Course on Mathematics Teaching Efficacy Beliefs of Elementary Pre-Service Mathematics Teachers , *International Journal of Humanities and social Science*, 1(16), 183-190, November

Social friction and lubrication in e-mail negotiations. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 6(1), 89.

96- Mavroveli, S., Petrides, K. V., Sangareau, Y., & Furnham, A. (2009). Exploring the relationships between trait emotional intelligence and objective socio-emotional outcomes in childhood. *British Journal of Educational Psychology*, 79(2), 259-272..

97- Menkel (2010): Gender and Negotiations: sex , Truths and videotape . *Negotiations J*.

98- olasumbo Oredein, A., & Eigbe, M. (2014). Leadership negotiation skill as correlate of university conflict resolution in Nigeria. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 112, 1237-1245.

99- Rowland, A. V. (2006). *The Scale of Interpersonal Situations: A measure for the*



JHE

JOURNAL OF HOME ECONOMICS, MENOUFIA UNIVERSITY

Website: <https://mkas.journals.ekb.eg>

Print ISSN Online ISSN

2735-5934 2735-590X

HOME AND INSTITUTIONS MANAGEMENT

Professional Negotiation management and its relationship to the emotional intelligence of employees of family and childhood institutions as an input to improve institutional capacity with a proposal for a counseling program

Neama Rakaban, Fatma Dawwam, Gehad Elsis, Sara Al-Qalini

Department of Home and Institutions Management, Faculty of Home Economics m Menoufia University, Shibin El Kom, Egypt

Article Type

Original Article

Corresponding author:

Neama Rakaban

[neamarak543@hotmail.c](mailto:neamarak543@hotmail.com)

[om](#)

Mobile:+2 01099795099

DOI:10.21608/mkas.2023.246286.1260

Cite as:

Rakaban et al., 2024:
Professional
Negotiation
management and its
relationship to the
emotional intelligence
of employees of family
and childhood
institutions as an input
to improve institutional
capacity with a proposal
for a counseling
program. JHE, 34 (2)
487-532

Received: 2 Nov 2023

Accepted: 20 Dec 2023

Published: 1 April 2024

ABSTRACT:

The research aims to study the relationship between managing professional negotiation in its dimensions (deliberation in making professional decisions, cooperation and working within a team, control and fait accompli, active social communication) and emotional intelligence in its dimensions (self-awareness, self-regulation, controlling emotions and enhancing willpower) for workers in family and childhood institutions. In light of improving institutional capacity. The research tools included a general data form for workers, a professional negotiation management questionnaire with its dimensions, and an emotional intelligence questionnaire with its axes. The sample of the basic study consisted of (155) workers in family and childhood institutions, and the sample was selected in a simple random way from the lists of workers in the Ministry of Social Solidarity. The descriptive analytical method was used, and after collecting the data, it was emptied, tabulated, tabulated, and analyzed statistically using the Spss21 program. The results revealed that there is a statistically significant correlation between awareness of professional negotiation management in its dimensions and emotional intelligence in its axes among workers in family and childhood institutions at the level of significance 0.01. The research recommends organizing training courses by home and institutional management specialists - the Faculty of Home Economics, to enhance negotiation management strategies and emotional intelligence for workers in family and childhood institutions.

Keywords: Awareness of workers, Family and childhood institutions, Negotiation management, Emotional intelligence, Institutional capacity.