

الذكاء العاطفي وتأثيره في جودة حياة العمل

الباحث. زيد قصي الجوهر

إشراف الدكتور: وسام الحاج

الجامعة الإسلامية في لبنان / كلية الاقتصاد وإدارة الأعمال / قسم إدارة الأعمال

الملخص:

يهدف البحث الى التأكيد على أهمية ودور الذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة (تقييم الشعور الذاتي، تنظيم الشعور، تقييم مشاعر الآخرين، استثمار الشعور) وتأثيرها في تحسين جودة حياة العمل بأبعادها (ظروف العمل المعنوية، المزايا المقدمة للعاملين، الاجور والمكافئات، معالجة الشكاوى وتوفير الامن الوظيفي، الالهية الاجتماعية لحياة العمل) في المنظمات، وانطلاقاً من أهمية العلاقة بين متغيرات البحث للمجتمع والمنظمات وأفرادها، وهي تتبنى ركائز الذكاء العاطفي بما يوهلها الى ايجاد مناخ تنظيمي يتميز بجودة حياة العمل مع امكانية تعميم الأنموذج واختباره بمنظمات أخرى تختلف من حيث الرسالة، وعلى هذا الاساس توجه البحث الحالي لاختبار وتشخيص مستوى ارتباط وتأثير الظاهرتين في بيئة عمل المنظمات، وخلص البحث لأبرز نتيجة تجسدت بتحقيق الذكاء العاطفي علاقة ارتباط وتأثير في جودة حياة العمل من خلال تقييم الشعور الذاتي، وتنظيم الشعور، وتقييم مشاعر الآخرين، واستثمار الشعور بشكل تداؤبي في تلك المنظمات.

الكلمات المفتاحية: (الذكاء العاطفي، جودة حياة العمل).

Emotional intelligence and its impact on the quality of work life

researcher. Zaid Qusay Al-Johar

Supervised by Dr. Wissam Al-Hajj

Islamic University of Lebanon / Faculty of Economics and Business

Administration / Department of Business Administration

Abstract:

The research aims to emphasize the importance and role of emotional intelligence in its combined dimensions (evaluating self-feeling, regulating feelings, evaluating the feelings of others, and investing in feelings) and its impact on improving the quality of work life in its dimensions (moral working conditions, benefits provided to employees,

wages and rewards, handling complaints and providing job security). (The social importance of work life) in organizations, and based on the importance of the relationship between research variables for society, organizations and their individuals, it adopts the pillars of emotional intelligence, which enables it to create an organizational climate characterized by the quality of work life with the possibility of generalizing the model and testing it in other organizations that differ in terms of the message, and on this basis. The current research was directed at testing and diagnosing the level of connection and influence of the two phenomena in the work environment of organizations, and the research concluded with the most prominent result embodied in the achievement of emotional intelligence, a relationship of correlation and impact on the quality of work life through evaluating self-feeling, regulating feeling, evaluating the feelings of others, and investing feeling in a collaborative manner in those organizations.

Keywords: (emotional intelligence, quality of work life).

المقدمة:

في ظل التحولات الكبيرة والمتسارعة لبيئة الاعمال وأثناء العقود الاخيرة أصبحت المنظمات في مواجهة مستوى عالٍ من التنافس، نتيجة لتعددّها وصولاً لتقديم خدمة تمنحها رضا الجمهور وأصحاب المصلحة من منظمات وافراد على نطاق رسمي وغير رسمي وبما يعزز هذه الثقة من اداء يستند للذكاءات التي تتمتع بها القيادات، فضلاً عن بقائها والاستمرار والنجاح والتفوق في ظل الانفتاح الشديد وانتشار تكنولوجيا المعلومات والحصول على الخدمات الالكترونية، وأصبح الاعتماد على موارد غير ملموسة يأخذ حيزاً من الاهتمام في عملية ايجاد المورد البشري الذي يتكفل بأداء هذه المهمة الشاقة من قادة وموظفين لهم القدرة على الارتقاء بمستوى عالي من الكفاءة. وعلى الجانب الآخر وفي السنوات الأخيرة، أخذت المنظمات تنظر الى مفهوم الذكاء العاطفي وكل ما يتعلق بمواردها البشرية من مهارات اجتماعية تدعو الى الانسجام، والإدارة، واختيار الدافع، وتعزيز المهارات الفردية، والقدرة على التكيف والاستجابة، والسيطرة على الذات، والتقمص العاطفي، واختيار نظام التواصل الفاعل،

والصراع البناء على الإدارة، والتعاون على مستوى الفريق والجماعة، لتكون المرتكزات الذهنية والسلوكية الأساس لكل عمل اداري هادف ومخطط له بدقة، ويرمي الى التطور والتقدم نحو الأفضل، جاءت فكرة البحث لتؤكد على ضرورة امتلاك المنظمات لتلك المتغيرات بما يجعلهم حريصين على أداء عملياتها الخدمية على أتم وجه لبلوغ أعلى مستوى من السمعة والشفافية اثناء العمل، وتعظيم أدائها بممارسات سلوكية من خلال الذكاء العاطفي للوصول الى جودة حياة العمل الوظيفية.

المبحث الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يتطلب سعي المنظمات نحو تقديم خدمة واسعة ذات طلب متنامي ومن أجل تحقيق الأهداف التي تضعها وبشكل كامل من استراتيجيات وتكتيكات تُكَيَّف من خلال أدائها لتلبية ذلك الطلب، وتكون قادرة على التكيف مع متطلبات بيئة العمل وحاجة القطاع المنتمية اليه، وبالوقت نفسه تزيد من قدرتها على أن تكون مبدعة في مجال عملها وتوليد أفكار وتقديم خدمات متميزة في عملها، بما يجعلها تقتنص فرصة بناء سمعتها التنافسية ومن ثم الوصول الى تحقيق أهدافها. إذ يتجسد بناء ذلك الهدف، في تحقيق متطلبات خارجية تفرضها بيئة العمل ووجود موارد بشرية من حيث تَمَكُّنُها المهني والاخلاقي والسلوكي، لا يكون متاحاً عند الجميع، لكنه يكمن في أساليب ذكية تقطن في أفكار قياداتها مثل الذكاء العاطفي، لقد اختلفت آراء الباحثين السابقين من خلال تحديد المفاهيم الرئيسية له، وتحديد الأنموذج المميز الذي يتلائم مع نمط عمل المنظمات الحكومية الخدمية، وقد ذهب الاختلاف الى صعوبة تحديد مفهوم موحد وأنموذج بحد ذاته يمكن تعميمه على تلك المنظمات، فضلاً عن قوة علاقات أبعاده التي تكون تارة متأثرة وأخرى مؤثرة، ليولد حالة من الجدل وعدم الاتفاق من المنظور الفكري.

ومن هنا تبلورت مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما مستوى إدراك المنظمات لخصائص ومفاهيم متغيرات البحث (الذكاء العاطفي، جودة حياة العمل) وعلاقتها بمجمل اعمالها؟

- ما نوع واتجاه علاقة الذكاء العاطفي وأبعاده مع جودة حياة العمل، وأي أبعاده الأكثر ترابطاً مع جودة حياة العمل وأبعاده؟

ثانياً: أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من خلال تشخيص مستوى توجه واهتمام المنظمات بالذكاء العاطفي، والتعرف على أهميته ومستوى ممارسته فيها، فبرزت أهمية الذكاء العاطفي في العمل الإداري، إذ يعد الذكاء العاطفي المحور الأهم في نجاح أي منظمة تسعى لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية، فضلاً عن أهمية موضوع جودة حياة العمل الذي ينعكس تفعيله على أداء الأفراد وعلى أداء المنظمة بشكل عام، فضلاً عن أهمية المنظمة التي تقدم خدمة للمجتمع وتوفر البيانات والمؤشرات المهمة لمتخذي القرار ورسمي السياسات.

ثالثاً: أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في القدرة على تفسير العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل من خلال معرفة دور كل منها في تحقيق مستوى مرغوب من جودة حياة العمل الوظيفي، وصولاً لتحقيق أهداف أخرى يمكن تلخيصها بالآتي:

- الوقوف على المشكلات ونقاط الضعف التي تعاني منها المنظمات في مجال الذكاء العاطفي واقتراح توصيات لعلاجها، والتعرف على نقاط القوة لتعزيزها.
- تشخيص علاقة التأثير للذكاء العاطفي في جودة حياة العمل في المنظمات.

رابعاً: فرضيات البحث

((وجود علاقة وتأثير بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل))

خامساً: مصادر البحث

تم تغطية الجانب النظري عبر الاستعانة بالدراسات العربية والاجنبية فضلاً عن الرسائل والاطروحات الرصينة وبعض الكتب والمجلات العلمية.

دراسات سابقة

عرض موجز لما جاء من دراسات سابقة متعلقة بموضوع البحث والتي تناولت مواضيع الذكاء العاطفي، جودة حياة العمل.

١. دراسة الزيدي والعزي (٢٠٢١)

بعنوان (تأثير الذكاء الشعوري في سمعة المنظمة: بحث ميداني لعينة من المصارف الاهلية في بغداد)

هدف الدراسة التعرف على مدى تأثير الذكاء الشعوري في سمعة المنظمة لعينة من المصارف الأهلية في بغداد، فضلاً عن مدى اهتمام المصارف الأهلية بمتغيرات البحث وابعادها، للخروج بجملة توصيات تسهم في تحسين ممارستها وتبنيها لهذه المتغيرات، انطلاقاً من حداثة المتغيرات وأهميتها للمصارف من جهة، والمجتمع من جهة أخرى. وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان أبرزها حرص المصارف الأهلية على تحسين مستوى سمعتها التنظيمية، بتوجيه الذكاء الشعوري (تقييم الشعور الذاتي، تنظيم الشعور، استخدام الشعور) لتحسين مستواها، فيما وجهت تقييم الشعور الذاتي وتنظيم الشعور لتحسين الابداع والابتكار، والمسؤولية الاجتماعية، الا انها اضافت استخدام الشعور الى البعدين تقييم الشعور الذاتي وتنظيم الشعور للارتقاء بمستوى الجودة والأداء، والرؤية والقيادة.

٢. دراسة (Surti, Noopur & Gangal, Vineeta (2022)

بعنوان (Emotional Intelligence: A study of its evolution) الذكاء العاطفي دراسة عن تطوره)

هدف الدراسة التعرف على أعمال الباحثين المختلفين منذ القرن الثامن عشر لتتبع تطور الذكاء العاطفي، ويهتم البحث أيضاً في الاخذ بالاعتبار الأدبيات التي تعتقد ان للذكاء العاطفي جذوره في الأدب الهندي القديم. وتوصلت الدراسة الى ان الذكاء العاطفي من أهم المهارات للنجاح. على الرغم من تقديم العالم لهذا المفهوم في القرن التاسع عشر، إلا أن هناك مدرسة فكرية تعتقد أن جذور الذكاء العاطفي يمكن العثور عليها في الأدب والكتب المقدسة في الهند القديمة. يعتقد هؤلاء الباحثون أن الفيدا الهندية و upnishads مليئة بالحالات التي تبشر بأهمية الذكاء العاطفي ووجود مفاهيم karma yogi و sthitpragnya والتي يمكن مقارنتها بالشخص الذكي عاطفياً. رَغَمَ أن الأدب الهندي يتحدث من وجهة نظر روحية.

٣. دراسة العامري وآخرون (٢٠٢١)

بعنوان (دور جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في تحسين ادارة علاقات الزبون: بحث تحليلي في عينة من فنادق الدرجة الممتازة في بغداد)

هدف الدراسة بلوغ مجموعة من الاهداف تتجسد في محتواها حول تكوين تصور واضح عن الظروف والمفاهيمية والنظرية والجانب العملي من خلال التحقق من العقبات والتأثيرات المباشرة وغير المباشرة عبر بحث تحليلي بين جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية والوصول إلى تحسين ادارة علاقات الزبون. وتوصلت الدراسة الى استنتاجات محددة، أهمها ان متغير السعادة التنظيمية كمتغير وسيط يسهم في زيادة تأثير جودة حياة العمل في تحسين ادارة علاقات الزبون، وبالتالي فإن وجود السعادة التنظيمية سيعوض جزءاً من التأثير المباشر لجودة حياة العمل في ادارة علاقات الزبون.

٤. دراسة (Aruldoss et al (2020)

بعنوان (The relationship between quality of work life and work-life-balance)
mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India)
(العلاقة بين جودة الحياة العملية والتوازن بين العمل والحياة. دور الوساطة لضغوط العمل والرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي: دليل من الهند).

تساهم هذه الدراسة في كل من ممارسة المديرين والأدبيات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة ان أرباب العمل بحاجة إلى أن يكونوا على دراية بأهمية جودة التوازن بين العمل والحياة في تحقيق الفعالية التنظيمية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للذكاء العاطفي

أصبحت المنظمات تنظر حالياً الى سلوك الافراد الايجابي كوسيلة أساسية لدرء أي مظاهر سلبية في العمل، ومن أجل تأمين بيئة عمل ايجابية ومشجعة للأبداع، التجأت المنظمات الى الذكاء العاطفي والذي يمثل النقطة الأساس في تفوق المنظمات الحكومية والخاصة، لذا ارتأى الباحث تسليط الضوء على هذا الموضوع الحيوي من خلال عدة فقرات هي:

أولاً: مفهوم الذكاء العاطفي

يعد مفهوم الذكاء العاطفي حديث نسبياً في علم النفس، إذ لم يتوصلوا لتعريف دقيق، وقد يعود ذلك إلى أنه يقع في منطقة التفاعل بين النظام المعرفي والنظام الانفعالي، مما يؤدي إلى تعدد المفاهيم واختلافها، إذ تتمحور حول اتجاهين الأول اتجاه القدرة لذا ينظر لهذا الذكاء على انه مجموعة من القدرات التي ترتبط بالذكاء العقلي العام جزئياً أو كلياً ويمثل هذا الاتجاه الباحثين (Mayer & Salovey)، أما الاتجاه الثاني فتجسد في الأنموذج المختلط الذي يفسر الذكاء العاطفي "مجموعة من المهارات أو الكفاءات المرتبطة بصفات الفرد ذاته" ويمثل هذا الاتجاه الباحثين (Goleman & Bar-On) (علي، ٢٠١٦: ٢٠)، مرَّ هذا المصطلح بمراحل عديدة بدءاً من عام 1920 مروراً بعام 1990 ، إذ ظهر مصطلح الذكاء العاطفي بتسمية الذكاء الاجتماعي، إذ أوضح بأن الذكاء العاطفي يدل على تفهم وتعرف للذات بشكل جيد قبل أن تفهم الآخرين وتقوم بإدارتهم، ومن ثم الحكم على الافراد بمقياس جديد يختلف عن سؤالنا الوارد، كم انت ذكي؟، وانما كيف انت ذكي؟ (العامري، ٢٠١٩: ١٨٨)، ليبقى مفهوم الذكاء العاطفي حديثاً الى حد ما على التراث وعلم النفس السلوكي، إذ ما يزال غير واضح المعالم، لكونه يجمع بين الجانب المعرفي والجانب الانفعالي (العوامرة، ٢٠٢٢: ٣٤٤).

ثانياً: تعريف الذكاء العاطفي

ويعرف الذكاء العاطفي بأنه "مجموعة مركبة من القدرات والمهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم المشاعر والانفعالات ثم السيطرة عليها جيداً وعلى فهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، مع القدرة على استغلال طاقته الوجدانية في الاداء الجيد وعلى اقامة علاقات طبيعية مع المحيطين به" (العتيبي: ٢٠١٠: ٢٤٧)، كما وعرف (بار اون Bar – On) الذكاء العاطفي بأنه: مجموعة منظمة من المهارات والكفايات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالات الاجتماعية، والتي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية التي يتعرضون اليها، فهو عامل مهم في تحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة (نجمة: ٢٠١٤: ١٤)، ويعرف الذكاء العاطفي بأنه "قدرة الفرد على ادراك انفعالاته للوصول إلى تعميم ذلك الانفعال، ليساعده على التفكير وفهم ومعرفة انفعالات الآخرين، إذ تؤدي الى تنظيم وتطوير النمو الذهني المتعلق بتلك الانفعالات" (النواجحة: ٢٠١٢: ٦١)،

وأخيراً عرّف (جولمان) الذكاء العاطفي بأنه "قدرات تشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة، والقدرة على تحفيز الذات" (Hasanzadeha & Shahmohamadib,2011: 1826).

ثالثاً: أهمية الذكاء العاطفي

تبرز أهمية الذكاء العاطفي في ربطه بين الشخصية والاحساس والاستعدادات الاخلاقية النظرية والمواقف الاخلاقية الرئيسة والتي تنبثق من امكانات انفعالية، لذا فان الانفعال بالنسبة للفرد وسيلة وشعور داخله ينفجر للتعبير عن نفسه في فعلٍ ما (العومرة، ٢٠٢٢: ٣٤٤) ، ان حدد (AL-HEEB, 2022: 129) أهمية الذكاء العاطفي للقيادة، والمعنية بالمناصب القيادية التي تحتاج لأكثر من ٩٠٪ من القدرات اللازمة للنجاح في القيادة (اجتماعية وعاطفية) بطبيعتها، ومن وجهة نظر (Daft, 2001: 102) يمثل أداة مهمة في انجاز الفرد وادائه كأداة تشخيصية ترشد الفرد نحو الصواب، فهو أساس نجاحه على الصعيد الاجتماعي والعملية وبالتالي يعد أساساً لنجاح الفريق والمنظمة، فضلاً عما ذكر (Sfetcu, 2020 :6).

رابعاً: مراحل الذكاء العاطفي

تنقسم مراحل الذكاء العاطفي على أربعة مراحل هي (العامري، ٢٠١٩: ١٩١-١٩٣)

١. الاستعداد للتغيير

تشتمل هذه المرحلة على مجموعة من الخطوات، وتقييم حاجات المنظمة كخطوة أولى هي أهم ما يميز هذه المرحلة، لأن التعلم الجيد يبدأ من التقييم الدقيق والفاعل لتلك الحاجات. وفي هذه المرحلة يمكن مواجهة بعض التحديات، ومنها أن بعض الافراد لا زال يساورهم الشك بشأن الذكاء العاطفي.

٢. التدريب

بعد مرحلة التحضير والتهيئة للتعلم، يأتي دور المرحلة الثانية التي تتضمن عملية التعلم العاطفي، والتي تبدأ بمجموعة من الخطوات، أهمها بناء علاقة ايجابية بين المُعلم والمتعلم، ومن خصائص هذه العلاقة

الثقة، ودرجة معتدلة من الكشف الذاتي، إذ يكون الافراد أكثر احتمالاً لتطوير المقدرة الشعورية عندما يقررون أي من هذه المقدرات التي تحقق أهدافهم الخاصة.

٣. التحول والادامة

إن التحول إلى المهارات التي تم تعلمها سابقاً والاحتفاظ بها، يمثل تحدياً خاصاً في عملية التعلم العاطفي. وتتضمن هذه المرحلة خطوتين، أولهما تشجيع استعمال المهارات في العمل، والتي تتضمن تطبيق ما تم تعلمه ونقله الى بيئة العمل، وأفضل السبل في تعزيز ذلك هي أما بتبنيه الافراد لاستعمال تلك المهارات، أو بتعزيز تلك المهارات عندما سيتعلمونها بشكل جيد.

٤. تقويم التغيير

تعد هذه المرحلة خطوة واحدة فائقة الأهمية، وهي عملية تقويم جارية ومستمرة. وقد أكدت البحوث والتجارب الى انه لا يمكن معرفة نجاح عملية التعلم العاطفي في مسعاها إلا من خلال التقييم والتقويم.

خامساً: أبعاد الذكاء العاطفي

أدخل الباحث (دانيل جولمان) تعديلاً على أنموذجه جولمان (Goleman,1998)، إذ يقول جولمان وآخرون أن الأنموذج الخماسي تم تبسيطه الى أربعة أبعاد (الوعي بالذات، وادارة الذات، والوعي الاجتماعي، وادارة العلاقات) (Goleman, et al, 2002: 557)، ويرى الباحث ان هذه الابعاد هي الاساس في تكوين الذكاء العاطفي لذا تم اعتمادها في دراستنا الحالية وهي:

١. فهم الذات:

ويشمل كل من فهم الذات العاطفية، يتمتع القادة بنسب عالية من فهم الذات العاطفية، إذ يمتلكون الحدس الموجه لأفضل الخيارات فهُم صريحون وصادقون في التعبير عن مشاعرهم وعن قناعاتهم ويكون تقويمهم الذاتي دقيقاً، فالقادة يمتلكون درجة مرتفعة من فهم الذات يعرفون غالباً نقاط قوتهم

وضعفهم ويظهرون روح الدعابة والفكاهة ويرحبون بالنقد البناء، والتغذية العكسية. (حسين وحسن، ٢٠١٩: ٣١٢).

٢. إدارة الذات:

وتعني فن التحكم وتهئية الذات أو النفس البشرية وقدرة الفرد على التحكم بكافة مشاعره وضبطها وليس كبتها، فالحياة من دون مشاعر تصبح بلا معنى أو روح تفتقر لمعنى الحياة الحقيقية (شعبان وسليم، ٢٠١٤: ٢٤٣) وتتمثل ادارة الذات بإعادة توجيه إجابي للأمزجة والاندفاعات، إذ يتم من خلاله السيطرة على المواقف الخارجية وتوجيهها بشكل نافع، وهو يشكل الى جانب فهم الذات المقدرات الجوهرية التي يجعل من الافراد نجوماً في الاداء (Goleman, et al, 2002: 557).

٣. الفهم الاجتماعي:

يتمثل الفهم الاجتماعي في التعامل بحساسية مع الثقافات والبيئة الاخرى، وتقديم خدمة مميزة للزبائن، والكفاءة في تطوير الافراد والافادة منهم، فالأفراد الجيدون في تحديد شعور الآخرين هم الأكثر نجاحاً في حياتهم العملية والاجتماعية (ابو دابة، ٢٠١٨: ٤٢)، فضلاً عن مستوى ما يتمتع به الفرد من تأثير في المواقف الاجتماعية المختلفة التي تتناول جمع المهارات التي يستعملها الفرد في الظروف المتعددة مثل المهارة في تكوين علاقات اجتماعية، القدرة على تقبل التغييرات الحادثة في المجتمع، القدرة على أداء الادوار القيادية، الاتصال والتعاون مع الآخرين، القدرة على العمل مع فريق، القدرة على ادارة الصراعات والازمات (Goleman, 1995: 199)

٤. إدارة العلاقات

وتشتمل على أمور عدة منها "الالهام" أي كفاءة القادة في الهام الآخرين وخلق التجاوب وتحريكهم برؤية مقنعة نحو مهمة مشتركة، وهم قدوة لغيرهم، ويمنحون الآخرين حساً وإثارة فعالة نحو العمل، "التأثير" وهو كفاءة القادة في الحصول على مشاركة من يريدون ذلك واتباع الاسلوب المناسب للإقناع وينبع التأثير من شخصية القائد وسلوكه ومن تعبيراته اللفظية وغير اللفظية، "تطوير الذات" وهي

كفاءة القادة في تنمية قدرات الآخرين والاهتمام الحقيقي بفهم أهدافهم ونقاط القوة والضعف لديهم وتقديم تغذية عكسية بناءة في الوقت المناسب (السامرائي، ٢٠١٨ : ٢٤).

المبحث الثالث: الإطار النظري لجودة حياة العمل

تعد جودة حياة العمل من المفاهيم الادارية المعاصرة والتي زاد الاهتمام بها في السنوات الاخيرة، لأنها تستند الى مجموعة من الافكار والاساليب والممارسات التي تعتمدها المنظمات من أجل توفير بيئة عمل تتلائم وخصائص العاملين نتيجة لتأثيرها المباشر في نجاحها وديمومتها، ويقدم المبحث الحالي اطار نظري اعتماداً على الادبيات المرجعية لجودة حياة العمل، لذلك فقد تم التركيز في هذا المبحث على الجوانب الآتية:

أولاً: مفهوم جودة حياة العمل

يعد والتون Walton (١٩٧٣) أول من صاغ مفهوماً تفصيلياً لجودة حياة العمل، والذي عده نهجاً أو طريقة تستعمل لتحسين العمل في المنظمة وإيجاد بيئة مناسبة للعاملين (Yadav, R, et al, 2019: 126) بسبب ظهور مصطلح (جودة حياة العمل) في مؤتمر علاقات العمل الدولية في جامعة كولومبيا، نيويورك عام ١٩٧٢، وتعد جودة الحياة العملية مهمة نظراً لوجود أدلة تثبت ان طبيعة بيئة العمل مرتبطة بإرضاء الموظفين والسلوكيات المتعلقة بالعمل (Sinha, C, 2012 : 32)، وبحسب رؤية (Uddin, S & Rao, D, 2018 : 828) تعد عملية بديلة لنهج التحكم في ادارة الافراد، ويرى العاملون كأحد "الاصول" الأكثر أهمية بدلاً عن ان يكونوا "كُلف"، لأنهم جديرون بالثقة ويستطيعون تقديم المساهمات القيمة لمنظماتهم وعلى هذا الأساس يعاملون بكرامة واحترام ليُسمح لهم بالمشاركة في ادارة اعمالهم واتخاذ القرارات. مفهوم جودة حياة العمل، اتفقت الآراء على سعي المنظمة الى توفير مناخ عمل ملائم للعاملين، إذ لاحظ الباحث إيجاد المنظمة لبيئة عمل مناسبة للعاملين فيها، والمساهمة في اشباع حاجاتهم الاساسية للوصول لمستويات أفضل للأداء الوظيفي وضمان تحقيق حالة من التوازن بين الحياة العملية والشخصية وزيادة رضا العاملين.

ثانياً: أهمية جودة حياة العمل

يعتمد نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها على الاستثمار الفاعل للموارد البشرية، والقدرة على تحقيق الاداء الجيد والتأكيد على الرفاهية الجسدية والعقلية والروحية للعاملين، ووفقاً لـ (Barnett & Brennan Akar, H, 2018)، فإن الرفاهية العالية والرضا الوظيفي اساس لأداء المهام بشكل جيد، أصبح لزاماً على المنظمات السعي لإيجاد بيئة عمل ايجابية من أجل الحفاظ على مواردها البشرية (Akar, H, 2018: 169)، ونتيجة لذلك عدت جودة الحياة العملية مفهوماً شائعاً وبشكل متزايد في الآونة الاخيرة بسبب التحديات المستمرة التي تواجهها المنظمة والناجم عن المنافسة الشديدة، لتشير بشكل أساسي الى الاساليب التي تمكنها من ضمان الرفاهية الشاملة للفرد بدلاً عن التركيز مجرداً من الجوانب المتعلقة بالعمل، وقدرة افرادها على تحسين حياتهم الوظيفية بشكل شخصي (Sivalogathan, V & Edirisinghe, S, 2015: 2)

ثالثاً: أهداف جودة حياة العمل

يكن الغرض الرئيس لجودة حياة العمل في تطوير الوظائف وتحسين ظروف العمل عبر مجموعة من المدخلات التنظيمية الرامية لتحقيق الرضا الوظيفي، والمساهمة في الاحتفاظ بمواردها البشرية وتعزيز الفاعلية التنظيمية وصولاً الى حالة من التميز التي تولدها ظروف العمل (Rahiman, M, & Kodikal, R, 2018 : 1)، فضلاً عن البقاء على قيد الحياة في بيئة تنافسية اجراء تحليل للأسباب الجذرية التي من شأنها ايجاد بيئة مناسبة تسهم في تحقيق تطلعات افرادها، إذ يعتمد نجاحها لحد كبير على نوعية الموارد البشرية التي تمتلكها (Nanjunde, T & Sandhya, M, 2016: 12)، كما تجسد جودة الحياة العملية بناء ديناميكياً تم تطويره بالتزامن مع التطور الإداري، فهي ادارة شاملة لعوامل متعددة (المادية والاجتماعية والنفسية والتكنولوجية) المؤثرة في الثقافة البيئية.

رابعاً: العوامل المؤثرة في جودة الحياة العملية

الجودة المواتية لحياة العمل هي حالة تنشأ عندما يكون هناك توازن بين احتياجات العاملين وجهود المنظمة لاضفاء الطابع الانساني في مكان العمل وتهيئة بيئة عمل آمنة تعمل على توليد فرص وظيفية لتطوير العاملين وحصولهم على الرفاهية من خلال تلبية احتياجاتهم وهذا بدوره يساهم في

تحسين الاداء التنظيمي. وفي هذا السياق، فقد أشار (Sinha, C, 2012: 32) الى مجموعة من العوامل التي تعمل على تطوير الاصول (العاملين) الأكثر قيمة للمنظمات واكتساب ميزة تنافسية وكما موضحة.

١. الاتصالات

يسهم الاتصال في تكوين بيئة يمكنها تطوير حلول فاعلة للعاملين من خلال ضمان عمل الهيكل التنظيمي بشكل منسق، فضلاً عن شغلها مكانة مهمة في ايجاد بيئة عمل ايجابية تزيد من المشاركة في المعلومات والآراء بين العاملين وانشاء نظام يسمح لجميع الوحدات من العمل في مواءمة وتنسيق، لتحقيق أهدافها وغاياتها (Zorlu, K, & Korkmaz, F, 2021: 308).

٢. التحفيز

المشاركة النشطة للمجالات المعرفية والعاطفية للفرد بغية التصرف بأساليب معينة لتحقيق هدف أو نتيجة ما. لذلك فإن الحاجة الى ايجاد بيئة مواتية لإلهام القوى العاملة وتحفيزها عبر تحديد وتعزيز القيم والاجراءات التي تمكن الافراد من العمل بجدية أكبر من أجل رفاهيتهم أمر بالغ الأهمية لتحقيق أهداف المنظمة وتوجهاتها المستقبلية في البقاء في بيئة تنافسية طويلة الامد (Ross, S. C, 2021: 281)

ثالثاً: المناخ التنظيمي

جميع التصورات المشتركة للسياسات التنظيمية، والممارسات والاجراءات، التي تعطي الاولوية لتحقيق الرفاهية الوظيفية، وايجاد بيئة عمل مرنة ابداعية تعزز الرضا الوظيفي والابتكار، إذ يشجع المناخ الإيجابي على زيادة انتاجية العاملين ويقلل من معدل دورانهم.

٣. الدعم التنظيمي

يعد عاملاً مؤثراً في جودة الحياة العملية والذي يشير الى معتقدات العاملين من خلال الدرجة التي تنتظر بها المنظمة الى مساهماتهم واهتمامها برفاهيتهم. إذ يلبي الدعم المتصور للاحتياجات

الاجتماعية والعاطفية، مما يؤدي الى مزيد من السلوك الايجابي والالتزام تجاه المنظمة (Zheng, & Wu, 2018: 4).

العلاقة النظرية الرابطة بين الذكاء العاطفي وجودة حياة العمل

يتجسد الذكاء العاطفي في قدرة القائد على حثّ نفسه باستمرار لمواجهة أي إحباط، إضافةً الى القدرة على التحكم في النزوات، والقدرة على تنظيم الفرد لحالته النفسية، ومنع وقوع الأسى أو الألم والحزن عليها، إذ يؤدي إلى إيقاف قدرته على التفكير، فضلاً عن القدرة على التعرف على عواطفه الشخصية، وفهمها بصورة سليمة، وإدراك مدى تأثيرها على العاملين من حوله، كما يتمكن العاملون ممن يتمتعون بمعدل ذكاء عاطفي عالٍ السيطرة على سلوكهم وضبطه، ولديهم فاعلية أكبر على معرفة وإدراك مشاعرهم الخاصة، وإدارة مشاعر الآخرين أيضاً، وكلما ارتفعت مهارات الذكاء العاطفي، أدى ذلك لعلاقات شخصية فاعلة وناجحة بشكل أكبر في مكان العمل (Goleman, 2002: 13)، ولتحقيق الربط الفاعل بين الشعور الذي ينتاب العاملين في مكان عملهم والفكر التنظيمي الذي يتمتعون به، أو بين العقل ومشاعر القلب، تبرز أهمية دور العاطفة في التفكير المؤثر سواءً في اتخاذ قرارات حكيمة أم في إتاحة الفرصة للتفكير بصفاء ووضوح وتقديم عمل وأداء وظيفي يلبي رغبات المنظمة ويجعلها تسير في طريق تحقيق الغايات، وبما يضمن تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية على مستوى الأفراد والمنظمات، والتميز في قيادة الآخرين، فالقيادة بالذكاء العاطفي، تعد مفهوم عصري حديث له تأثير واضح ومهم في حياة العاملين، ونمط تفكيرهم وعلاقاتهم مع بعضهم البعض، فضلاً عن انفعالاتهم وتفاعلهم وتكامل ادوارهم اثناء العمل اليومي، فضلاً ايجاد مكانة جيدة لهم يتم تحقيقها من خلال المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة والعوائد والمزايا التي توفرها للمجتمع (Green, 2004: 2).

إذ أشار (Bar-on, 2000: 24) الى ضرورة تبني منظومة القدرات غير المعرفية والكفاءات والمهارات المؤثرة في قدرة العاملين وتمكينهم من النجاح في مواجهة متطلبات بيئة العمل وتعتمد على (المهارات الشخصية، المهارات التفاعلية، القدرة على التكيف، ادارة ضغوط العمل، المزاج العام) وصولاً الى تقديمها التسهيلات اللازمة لمساعدة جميع العاملين وتضمن تقدمهم في مسارهم الوظيفي نتيجة لاعتمادها معايير ادارية واضحة وعادلة، وهذا ما توافق مع طروحات (Singh, 2006: 121)

بالتأكيد على ضرورة استجابة الفرد للملاءمة والناجحة للمثيرات الانفعالية واسعة التنوع والتي تتحرك من داخل الذات والبيئة المحيطة بالفرد لتعتمد على (الكفاية العاطفية، النضوج العاطفي، الحساسية العاطفية) وهذا ما يدفعهم الى الالتزام بالمتطلبات القانونية وأنظمة الصحة والسلامة المهنية والمراقبة الدورية لجميع اجزاء العمل من أجل توفير بيئة عمل آمنة وصحية تقودهم الى الرضا والولاء والالتزام والمواظبة على العمل بأداء تقاعلي مع الموقف.

وعلى الجانب الآخر تعد جودة حياة العمل نتيجة مرغوبة عالمياً للفرد وهي ضرورية لصحته التنظيمية، فهي مفهوم شخصي ومتعدد الأبعاد يتم الاعتراف به بشكل متزايد كنتيجة مفيدة في البحوث السلوكية والنفسية والاجتماعية، إذ تظهر بشكل تصورات للفرد لموقعه في الحياة التنظيمية، والمرتبطة بسياق الثقافة التنظيمية وأنظمة القيم التي يعيش فيها، وفيما يتعلق بأهدافه وتوقعاته ومعاييرها واهتماماته، ذات الارتباط المتفاعل مع بقية أجزاء المنظمة وتعطي مؤشراً انتاجياً (, Vahid Nejati, 2008)، وبنفس الاتجاه توافقت هذه الطروحات مع (Goleman et al., 2002: 62) عندما أكد على التفاعل المتواصل بين أعضاء الفريق سيكون المرتكز الرئيس لتوليد نوع من المزيج العاطفي المؤدي للإنجاز، ليضيف كل منهم نكهته الخاصة لذلك المزيج، لتكون البصمة الأخيرة للقائد عندما يضيف اقوى التوابل، ليجعلهم يستمدون أمزجتهم العاطفية من القمة حتى وإن لم تكن صورة المدير مرئية ولكنه حاضر في أذهانهم، من خلال موقفه ومزاجه الذي يبيلور سعادة في مكان العمل وينشر محفزات الإنجاز بينهم بشكل معنوي ومادي ويجعل مناخ المنظمة عاطفياً وصحياً وذا مناعة تنظيمية تحافظ عليها من مختلف الامراض التي قد تصيبها.

كما يرتبط الرضا الوظيفي بالذكاء الشعوري وجودة حياة العمل من خلال الموقف العاطفي الذي يجعل الفرد محباً لوظيفته، وينعكس على الأداء الوظيفي، مما يؤدي الى رفع الروح المعنوية عنده، كما يؤدي الى الانضباط والالتزام في العمل، والترقي لمناصب أعلى في هرمية المنظمة، ليلعب الرضا الوظيفي دور مهم في الأداء العالي، وبما يؤدي الى تحسين جودة الخدمة عبر حزمة من العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية التي يترتب عليها تحقيق اشباع الفرد لمختلف احتياجاته وتجعله راضياً عن مهنته، وكل هذا يرتبط بالذكاء الشعوري للقيادة (Hutapea et al.,2016:14).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات: خلص البحث الى مجموعة من الاستنتاجات وهي:

١. هنالك توجه لدى المنظمات الى تقييم الشعور الذاتي بشكل مرتفع جداً، إذ تعتمد على جعل موظفيها يدركون ما يزعجهم، مما دفعهم الى معرفة حالتهم المزاجية أثناء العمل.
٢. اهتمام المنظمات بتنظيم الشعور لدى موظفيها، من خلال تقديمهم الملاحظات الإيجابية عن أداء زملائهم، فضلاً تعبيرهم عن الانزعاج حال إساءة أي من الآخرين لهم بشكل معتدل.
٣. تظهر المنظمات اهتمامها بظروف العمل المعنوية بشكل جيد، والناجم عن توفيرها لبيئة عمل آمنة وصحية تخلو من المخاطر التي تؤدي لضعف في أداء موظفيها، واعتماد برامج تدريب وورش عمل تتعلق بالصحة والسلامة المهنية.
٤. هنالك اهتمام لدى المنظمات بالمزايا التي تقدمها لموظفيها من خلال تعاملها معهم بعدالة دون تحيز لاعتبارات المنصب والنوع والعمر، فضلاً عن تشجيعهم على طرح الآراء والمقترحات حول قواعد العمل واجراءاتها.
٥. ارتكاز المنظمات على الاهمية الاجتماعية لحياة العمل في تحسين توجهها نحو جودة حياة العمل من خلال اعتمادها أساليب تشجع افرادها على المشاركة في تحسين الوعي الصحي وبمختلف البرامج الموجهة للمجتمع، فضلاً عن حرصها على أن تكون لها مكانة وسمعة عالية على الصعيد المحلي والعالمي.

ثانياً: التوصيات: خلص البحث الى مجموعة من التوصيات وهي:

١. ضرورة تعزيز المنظمات لتقييم الشعور الذاتي لموظفيها من خلال زيادة وعيهم بالأمور التي تزعجهم أثناء العمل والتعبير عنها لرؤسائهم من خلال نبذة الصوت عند شعورهم بالإزعاج.
٢. ينبغي على المنظمات الاهتمام الإضافي بالمزايا المقدمة لعاملها وبما يحسن من جودة حياة العمل بالاعتماد على التعامل مع العاملين بعدالة ودون تحيز لاعتبارات مثل (المنصب، النوع، العمر)، وتشجيع موظفيها في طرح الآراء والاقتراحات حول قواعد واجراءات العمل المطبقة.

٣. التوجه الى معالجة الشكاوى وتوفير الأمن الوظيفي لموظفي المنظمات من خلال اعتمادها معايير وأسس ادارية واضحة للترقية والتقدم الوظيفي، وتقديم الفرص الكافية من المنح الدراسية والدورات التخصصية لرفع مستوى المهارات اللازمة للأداء الفاعل.
٤. التركيز على الأهمية الاجتماعية لحياة العمل في المنظمات من خلال تشجيع افرادها على المشاركة في تحسين الوعي الصحي وبمختلف البرامج الموجهة للمجتمع المحلي، فضلاً عن حرصها على أن تكون الدائرة ذات مكانة مهمة على الصعيدين المحلي والعالمي.
٥. ينبغي استثمار المنظمات للشعور المتنامي داخل افرادها وتوجيهه نحو الإنجاز أثناء العمل من خلال مراعاة قيمها عند اتخاذ القرار، وسؤال الآخرين عن شعورهم حول مختلف الحلول المقدمة لحل مشكلات العمل، فضلاً عن اعتماد الآليات الآتية:
 - أ. الحرص على اكتساب التزام أصحاب المصلحة بالقرارات التي تتخذها خدمةً لتحقيق أهدافها.
 - ب. الإبلاغ عن قرارات العمل بطريقة تلفت انتباه العاملين فيها.

المصادر:

١. علي، صادق عبده حسن، (٢٠١٦)، تنمية الذكاء الوجداني وأثره على جودة الحياة النفسية لدى المراهقين الايتام المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في جمهورية اليمن، اطروحة دكتوراه، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية.
٢. نجمة، بلال، (٢٠١٤) الذكاء الوجداني وعلاقته بالثقة بالنفس لدى طلاب الجامعة، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس.
٣. السامرائي، ندى طاهر محمود، (٢٠١٨) الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية دراسة ميداني في البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط.
٤. العوامرة، سناء يوسف علي (٢٠٢٢)، دور المناهج الرقمية في تنمية الذكاء الوجداني وعلاقتها بالدافعية لدى طلبة المرحلة الأساسية من وجهة نظر معلمي اللغة الانكليزية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد ١، ال ٣، العدد ٣، الاردن.

٥. حسين، وليد حسين، حسن، منى عبد الستار، (٢٠١٩) الذكاء الشعوري للعاملين وعلاقته برضاهم الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي جهاز الاشراف والتقويم العلمي، مجلة اهل البيت، العدد ١٥.
٦. العامري، عامر عبد اللطيف، (٢٠١٩) علاقة التدريب بالذكاء الشعوري: دراسة استطلاعية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المجلة العراقية للعلوم الادارية، العدد ٢١.
٧. العتيبي، تركي بن كديميس، (٢٠١٠) تصور مقترح لتوظيف الذكاء العاطفي في الرفع من فعاليات القيادة التربوية، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الثاني، العدد الاول، السعودية.
٨. شعبان، فرست علي، سليم، فهين عصمت، (٢٠١٤) دور الذكاء الإداري في تعزيز أبعاد جودة الخدمة الصحية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة دهوك، مجلة جامعة زاخو، المجلد B2، العدد ١.
٩. النواجحة، زهير عبد الحميد، (٢٠١٢) الذكاء الوجداني وعلاقته بجودة الحياة والتحصيل الأكاديمي لدى الدارسين بجامعة القدس المفتوحة بمنطقة خان يونس التعليمية، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٤، العدد ٢.
١٠. بدوي، زينب عبد العليم، الكلية، نجلاء عبد الله ابراهيم، ابو دوابة، محمد محمود محمد، (٢٠١٨) أثر فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، العدد ٤٢، مج ١.
١١. العامري، سارة علي، صبر، رنا ناصر، العامري، سري علي، (٢٠٢١) دور جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في تحسين ادارة علاقات الزبون: بحث تحليلي في عينة من فنادق الدرجة الممتازة في بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 63.
١٢. الزيدي، ناظم جواد، العزي، صفا عدنان، (٢٠٢١) تأثير الذكاء الشعوري في سمعة المنظمة: بحث ميداني لعينة من المصارف الأهلية في بغداد، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد الثاني، العدد ٣.

13. Goleman, D., 1995, "Emotional Intelligence ", New York: Bantam Books.

14. Daft, Richard L. and Noe, Raymond. A 2001, Organizational Behavior, Harcourt Inc., U.S.A
15. Zorlu, K., & Korkmaz, F. (2021). Organizational Communication as an Effective Communication Strategy in Organizations and the Role of the Leader. In Management Strategies to Survive in a Competitive Environment (pp. 305-320). Springer, Cham.
16. Ross, S. C. (2021). Organizational Behavior Today. First published by Routledge is an of the Taylor & Francis Group.
17. Singh. D, (2006), Emotional Intelligence at Work, Response Books, 3rd Edition, New Delhi.
18. Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A. (2002). The New Leaders Transforming the Art of Leadership into the Science of Results: Boston: Harvard Business School Press, pp. 253- 256
19. Hasanzadeha Ramezan & Shahmohamadib Fatema (2011) Study of Emotional Intelligence and Learning Strategies, Procedia - Social and Behavioral Sciences 29 (2011) 1824 – 1829
20. AL-HEEB, Ola Hussein, (2022), Emotional Intelligence and its Implications for the teaching profession in the childhood generation within the green line in Palestine, International Journal of Humanities and Educational Research, Volume 4, Issue
21. Surti, Noopur & Gangal, Vineeta (2022) Emotional Intelligence: A study of its evolution, journal of education: Rabindra Bharati University, Vol.: XXIV, No: 5
22. Sfetcu, Nicolae (2020), Emotional Intelligence, Set Things, pp: 1-13.
23. Yadav, R., Khanna, A., & Panday, p. (2019). Dimensions of Quality of Work Life affecting Commitment and Performance: A Theoretical Framework, Pacific Business Review International, Volume 12 Issue 1.
24. Aruldoss, A., Kowalski, K. B., & Parayitam, S. (2020). The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India. Journal of Advances in Management Research.
25. Sinha, C. (2012). Factors affecting quality of work life: Empirical evidence from Indian organizations. Australian Journal of Business and Management Research, 1(11), 31-40

26. Uddin, S., & Rao, D. K. S. (2018). Quality of Work-Life in Education Sector: With Reference to Deemed Universities in Andhra Pradesh. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 9(3), 828-836.
27. Sivalogathan, V., & Edirisinghe, S. S. (2015). Improve your Work Life: The Impact of Quality of Work Life on Organizational Commitment of Selected Apperal Company. In *International Conference on Contemporary Management (ICCM-2015)*.
28. Akar, H. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
29. Nanjunde, T. S., & Sandhya, M. N. (2016). Quality of work life components: A literature review. *The International Journal of Indian Psychology*, 4(75), 12-36.
30. Rahiman, M. H. U., & Kodikal, R. (2018). Quality of work life: An Empirical review, *The International Journal of commerce & Behavioral science*, V (07), Number: 07.
31. Zheng, J., & Wu, G. (2018). Work-family conflict, perceived organizational support and professional commitment: A mediation mechanism for Chinese project professionals. *International journal of environmental research and public health*, 15(2), 344.
32. Vahid N, Peymaneh S, Ahmadali AK, Mahshid F, Parisa T, and Mehrdad S, (2008): Quality of life in elderly people in Kashan, Iran. *Middle East Journal of Age and Aging*, April, Volume 5 - Issue 2.
33. Green. G, (2004), "the Impact of Cognitive Complexity on project Leadership Performance", *Information and Software Technology*, Vol 46.
34. Goleman. D, Boyatzis. R, McKee. A, (2002), "The Emotional Reality of Teams", *Journal of Organizational Excellence*, Vol 21, No 2, pp 62- 79.
35. Hutapea, A. S., Hasiholan, L. B., & Paramita, P. D. (2016). Effect of career development and quality of work life on job satisfaction mediated person organization fit (Study of employees PT. HD Trans Semarang). *Journal of Management*, 2 (2)