



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات شهادة الماستر
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين في

المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

إشراف الاستاذ:

أحمد تي

إعداد الطلبة :

✓ سليم بكوش

✓ وهيبة فائزي

✓ سعيده دييلي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الرتبة	الصفة
د/ منى مسغوني	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ التعليم العالي	رئيسة اللجنة
د/ أحمد تي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
د/مصعب بالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية : 2022 / 2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات شهادة الماستر

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين في

المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

إشراف الاستاذ:

أحمد تي

إعداد الطلبة :

✓ سليم بكوش

✓ وهيبة فائزي

✓ سعيدة ديبلي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الرتبة	الصفة
د/ منى مسغوني	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ التعليم العالي	رئيسة اللجنة
د/ أحمد تي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
د/مصعب بالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2022 / 2023

الإهداء

أتقدم بإهداء إلى بلسم حياتي أُمي الحبيبة وأبي الغالي أطال الله أعمارهم
الذان تعباً من أجلي وشجعوني على إتمام هذا العمل النبيل.

إلى زوجتي الغالية وفلذات كبدي ابنائي ميار ، رائد الاسلام ، محمد اباد .

إلى كل أخواتي وأخواني .

إلى جميع أصدقائي الأعزاء .

أهدي هذا العمل المتواضع اليهم وأطلب الله أن ينتفع به والله ولي

التوفيق.

سليم

الإهداء

أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى:

روحي أمي الطاهرة رحمة الله عليها.

إلى سندي في الحياة أبي الغالي أطال الله في عمره.

إلى كل أفراد عائلتي كل واحد بإسمه.

إلى صغيري "سيف الدين" و"سيدرا".

وإلى كل من جمعني بهم القدر يوما .

إلى من سكن القلب.

وهيبة

إلى اللذان غمراني بحبك ما شابت ع

إلى اللذان غمراني بنبع حنانها وأنا صغيرة ورافقاني وأنا شابة.
أمي الحنونة، أبي العزيز .

إلى من عشت معهم أجمل أيام حياتي، أخوتي وأخواتي الأعزاء.
أدامهم الله وأطال في أعمارهم.

إلى زوجي وسندي في الحياة.

إلى أعز الأصدقاء والأحباب كل باسمه.

إلى كل زميلاتي.

إلى كل عزيز على القلب ولم يذكره اللسان.

أهدي هذا البحث المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يجد القبول
والنجاح.

سعيدة

شكر وعرفان

الحمد لله الذي تتم بحمده الصالحات، ونصلي ونسلم على أفضل خلق الله
رسولنا وحبينا وشفيعنا محمد.

نشكر الله مولانا وخالقنا الذي من علينا بإتمام هذا العمل المتواضع، وإيماننا
بفضل الاعتراف بالجميل ونتقدم الشكر والامتنان لصاحب المعروف فإننا
نتقدم بالشكر الجزيل والثناء العظيم لكل من ساعد في إنجاح هذه المذكرة
وأخص بالذكر أستاذنا ومشرفنا الفاضل " أحمد تي " حفظه الله على قبوله
الإشراف على هذا البحث.

الملخص:

هدفت دراستنا إلى اختبار أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (إدارة الانفعالات، استخدام العواطف، حفز الذات، الوعي بالذات، التواصل الاجتماعي) على ضغوط العمل للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي. تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية حيث تم اعتماد (70) استمارة، وبعد التحليل الإحصائي. توصلت الدراسة إلى أن العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي يعانون من ضغوط عمل منخفض المستوى، كما أن لهم مستوى متوسط من الذكاء العاطفي.

- يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) وهي متوسطة التأثير، كما دلت الدراسة في نتائجها.

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام العواطف وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين حفز الذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الاجتماعي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، ضغوط العمل، صراع الدور، إدارة الانفعالات، استخدام العواطف.

Abstract:

Our study aimed to test the impact of emotional intelligence in its dimensions (emotional management, use of emotions, self-motivation, self-awareness, social communication) on the work pressures of workers in Algeria Telecom in El-oued.

The questionnaire was relied upon as a tool for collecting primary data, as (70) questionnaires were adopted, after statistical analysis.

The study concluded that the employees of Algeria Telecom Corporation in El-oued suffer from low-level work pressure, and they also have a medium level of emotional intelligence.

-There is a statistically significant impact relationship of emotional intelligence in reducing work pressures for workers in the institution under study at a significant level (5%), which is of medium effect, as indicated by the study results.

-There is no statistically significant effect relationship between the management of emotions and work stress for workers at a significant level of 5% in the institution under study.

-There is no statistically significant effect relationship between the use of emotions and work stress for employees at a significant level of 5% in the institution under study.

-There is no statistically significant effect relationship between self-motivation and work stress for employees at a significant level of 5% in the institution under study.

-There is no statistically significant effect relationship between self-awareness and work stress for employees at a significant level of 5% in the institution under study.

-There is no statistically significant effect relationship between social contact and work stress for employees at a significant level of 5% in the institution under study.

Keywords: emotional intelligence, work stress, role conflict, impulse management, use of emotions.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرافان
II	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
10	مقدمة
5	الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الذكاء العاطفي
7	المطلب الأول: نشأة وتطور للذكاء العاطفي
10	المطلب الثاني: تعريف الذكاء العاطفي
11	المطلب الثالث: أهمية الذكاء العاطفي ودوره في الحياة المهنية
13	المطلب الرابع: أبعاد الذكاء العاطفي
14	المبحث الثاني: ضغوط العمل
14	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
15	المطلب الثاني: أبعاد ضغوط العمل
17	المطلب الثالث: أهم نظريات ضغوط العمل
19	المطلب الرابع: علاقة الذكاء العاطفي بضعوط العمل
20	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
20	الفرع الأول: الدراسات الخاصة بالذكاء العاطفي
22	الفرع الثاني: الدراسات الخاصة بضعوط العمل

24	الفرع الثالث: الدراسات السابقة حول علاقة الذكاء العاطفي بضغط العمل
25	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
27	المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة
29	خلاصة الفصل الأول
31	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المطلب الأول: تعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر
35	المطلب الثاني: الطريقة المعتمدة في الدراسة
35	الفرع الأول: الطريقة
36	الفرع الثاني: الأدوات
42	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
42	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية
46	المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
56	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات
62	خلاصة الفصل الثاني
64	الخاتمة
67	قائمة المصادر والمراجع
71	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	يوضح العينة المستهدفة	(1-2)
36	أئمة مؤسسات مجتمع الدراسة	(2-2)
38	معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).	(3-2)
39	يبين درجات مقياس ليكرت	(4-2)
42	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	(5-2)
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	(6-2)
44	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(7-2)
44	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(8-2)
46	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: إدارة الانفعالات	(9-2)
47	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: استخدام العواطف	(10-2)
48	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: حفز الذات	(11-2)
49	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: الوعي بالذات	(12-2)
50	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الخامس: التواصل الاجتماعي	(13-2)
51	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: عبء الدور	(14-2)
52	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: غموض الدور	(15-2)
53	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: صراع الدور	(16-2)
54	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: بيئة العمل	(17-2)
55	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الخامس: التطور الوظيفي	(18-2)
56	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	(19-2)
57	اختبار الفرضية الرئيسية	(20-2)
58	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	(21-2)
59	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	(22-2)
60	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	(23-2)
60	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	(24-2)
61	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	(25-2)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	مؤشرات نجاح الأفراد في الحياة	(1-1)
33	المهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	(1-2)
42	توزيع العينة حسب الجنس.	(2-2)
43	توزيع العينة حسب السن.	(3-2)
44	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	(4-2)
45	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	(5-2)

مقدمة

تمهيد

يعد موضوع الذكاء العاطفي من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات فهو عامل مؤثر في علاقات الإنسان سواء كانت علاقة بنفسه أو علاقاته بغيره، فعندما يتعلم مهارات الذكاء العاطفي ويتمكن الفرد بالتحكم بانفعالاته ومواجهة المشاكل كفهمة لذاته والآخرين والقدرة على إستخدام وتوظيف الفهم الذي يمكنه من السيطرة على مشاعره، وإنفعالاته، والتحكم فيها، والصبر والقدرة على التحمل هذه الصفات وغيرها التي تمثل أبعاد الذكاء العاطفي هذا الأخير الذي يعتبر من أهم العوامل التي تساعد الفرد على النجاح في الحياة بصفة عامة والنجاح في مجال العمل بصفة خاصة، حيث أكد ذلك جولمان الذي يرى بأن الذكاء المعرفي لا يشكل سوى 20 بالمئة فقط من النجاح في الحياة و80 بالمئة لعوامل أخرى منها عوامل الذكاء العاطفي.

وهذا مما يؤكد أن الموظف الذي يتمتع بالذكاء العاطفي ويملك طموحا والقادر على تحمل المسؤولية وحل المشاكل لا يشعر بوطأة ضغوط العمل بالقدر الذي يتأثر به الفرد القلق وغير القادر على قدراته الوظيفية. وتكون التنمية الفعالة للذكاء العاطفي للموظف هي الحد الفاصل بين المنظمات الناجحة والفاشلة. وسنحاول في هذه الدراسة الكشف عن أثر الذكاء العاطفي في ضغوط العمل للعاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية الوادي.

الإشكالية الرئيسية:

من خلال التوظفة السابقة الذكر ونظرا لأهمية الموضوع جاءت هذه الدراسة لتناقش الإشكالية التالية: هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل عند مستوى معنوية 5% في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الاسئلة التالية:

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد إدارة الإنفعالات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد إستخدام العواطف وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد حفز الذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد التواصل الإجتماعي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة؟

الفرضيات:

بناء على الاشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد إدارة الإنفعالات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد إستخدام العواطف وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد حفز الذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد التواصل الإجتماعي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- أسباب اختيار الموضوع:

يوجد سببان دفعنا إلى اختيار الموضوع:

أ- سبب ذاتي: يتمثل في الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع وتعميق معارف حوله، بمحاولة الكشف عن هذه الظاهرة عن قرب ومن خلال الواقع المعاش والتطرق لتأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل للعاملين.

ب- سبب موضوعي: يعتبر الذكاء العاطفي ذات أهمية بالغة للعامل والمنظمة معا، بحيث تتمحور معظم سياسات الموارد البشرية في المنظمات المختلفة حول المسائل المتنوعة التي يمكن من خلالها اختيار أفضل الأفراد للقيام بالعمل، لكن وجود ضغوط العمل لدى الفرد العامل في المؤسسة حالة يعاني منها الغالبية من العاملين.

– أهداف الدراسة:

- نقل الدراسة من حقل معرفي علم النفس وعلم الاجتماع إلى بناء معرفي آخر اقتصادي يساهم في استقرار واستمرارية المنظمات الاقتصادية.
- معرفة مدى تكيف العاملين مع الظروف المختلفة في المؤسسة.
- تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل.
- تحديد أبعاد الذكاء العاطفي ودوره في التخفيف من حدة ضغوط العمل للعاملين لدى المؤسسة.

– أهمية الدراسة:

- تتجلى أهمية الدراسة من الأهمية الكبيرة لموضوعي الذكاء العاطفي وضغوط العمل في مكان العمل، وخاصة بإعتبارهما عاملين أساسيين في تحسين الأداء والخدمات المقدمة.
- تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين في الوقت الحاضر في عديد من المجالات ومحاولة تسليط الضوء على العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل.
- يساعدنا هذا الموضوع على إبراز سبل إستخدام الذكاء العاطفي من جهة وكيفية التقليل من حدة ضغوط العمل وانعكاساتها على سلوك والصحة النفسية للعاملين من جهة أخرى.
- إثراء الجانب المعرفي لمكتبة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

– منهج الدراسة :

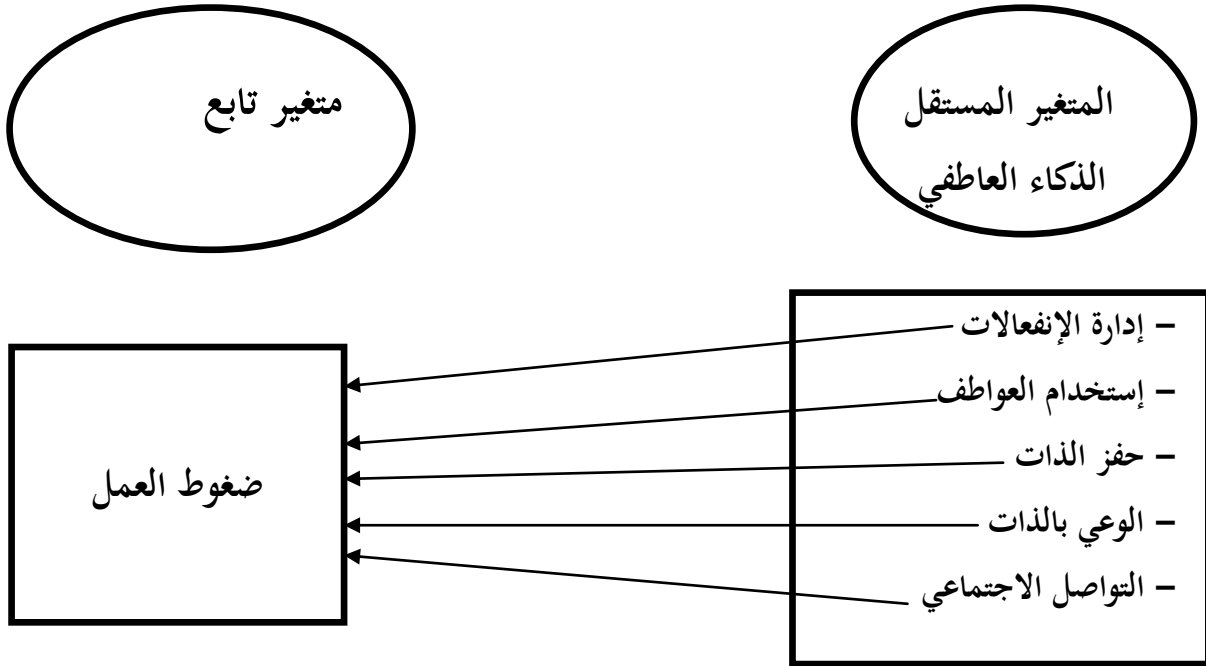
- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه يتناسب مع طبيعة الموضوع، والذي يسمح بوصف متغيرات الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها، حيث اعتمدنا على مدخل الدراسات الوثائقية في إعداد الإطار النظري للدراسة من جهة، ومن جهة أخرى اعتمدنا أسلوب دراسة حالة في محاولة إسقاط الجانب النظري على مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي من خلال توزيع استمارة الاستبيان على العاملين.
- وتم تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال استجواب العينة المدروسة بالاعتماد على برنامج SPSS 22.

– حدود الدراسة:

- تكمن حدود الدراسة في العناصر التالية:
- الحدود المكانية: يتمثل المجال البشري للدراسة في أفراد عينة بمؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.
- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة من 15 أبريل 2023 إلى 15 ماي 2023.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي كمتغير مستقل وضغوط العمل كمتغير تابع.

- صعوبات البحث:
- رفض بعض العمال الإجابة على الاستبيان بسبب كثرة الاستبيانات التي تتلقاها المؤسسة.
- توزيع الاستبيان على جميع الفروع بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- نموذج الدراسة:

الشكل: نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على متغيرات الدراسة.

- هيكل البحث:

- لمعالجة هذا الموضوع قسمنا دراسة البحث إلى فصلين نظري وتطبيقي وهو كالآتي:
- الفصل الأول: بعنوان الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، وتناولنا فيه ثلاث مباحث، الأول مفاهيم عامة حول الذكاء العاطفي، والمبحث الثاني ضغوط العمل والمبحث الثالث الدراسات السابقة.
- الفصل الثاني: بعنوان الإطار التطبيقي للدراسة، حيث تضمن مبحثين، الأول: نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر بالوادي، والمبحث الثاني الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

يعد موضوع الذكاء العاطفي من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين في علم الإدارة وعلم النفس وذلك لأهمية هذا المتغير وانعكاسه على كل من الفرد والمؤسسة، ويعتمد نجاح أي مؤسسة على ما يقدمه أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة وديمومة المؤسسة، وهذا من خلال ضمان التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين داخل المؤسسة، مما يزيد اهتمامهم وولائهم لها وبذلك يساهم في تحقيق إستمرارية المؤسسة.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الذكاء العاطفي.

المبحث الثاني: ضغوط العمل.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الذكاء العاطفي

يعد الذكاء العاطفي من الموضوعات الحديثة الاهتمام في الإدارة نسبياً، ويلعب الذكاء العاطفي دوراً بارزاً في زيادة فعالية النمط القيادي والقدرات القيادية مثل مهارات التأثير والقدرة على المفاوضات ومهارات الاتصال اللفظي والكتابي، ويعتبر الذكاء العاطفي من عناصر النجاح لأداء بعض الوظائف مثل اتخاذ القرارات والاتصالات المفتوحة والابداع والابتكار وزيادة ولاء الزبائن، والنجاح المالي للرياديين وزيادة انتاجية العاملين.

المطلب الأول: نشأة وتطور للذكاء العاطفي:

رغم أن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوماً حديثاً نسبياً إلا أن له تاريخ طويل من البحث والتنظير في علم النفس وهذا ما يؤكد "ماير" فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي:

1- المعرفة: وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالذكر والتفكير وإصدار الأحكام.

2- الوجدان: ويتضمن الانفعالات المشاعر والمزاج.

3- الدوافع: ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجاتنا السلوكية.¹

فخلال القرن الماضي كانت هناك إشارات لذلك فقد حاول بعض أنصار النظرية التقليدية للذكاء إدخال الانفعالات في مجال الذكاء ومنهم "ثورونديك" "E.L.Thorndike" عام 1920 الذي قدم نظرية عن الذكاء والتي ميز فيها بين ثلاثة أنواع من الذكاء المجرد "المهارات اللغوية الرياضية" والذكاء العملي التعامل مع الأشياء الذكاء الاجتماعي "مهارات التعامل مع الآخرين" وقد عرف "ثورونديك" الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على فهم الفرد للحالات الداخلية والدوافع والسلوكيات لديه ولدي الآخرين وعلى التصرف تجاهها في أفضل صوره على أساس تلك المعلومات.

كما أشار "سبيرمان" "H.Spearman" 1927. إلى القدرة على معرفة الحالات العقلية والوجدانية للآخرين وإلى إمكانية قياس هذه القدرة فقد اقترح ما أسماه بالعلاقات السيكلوجية بين الأنواع العشرة التي تألف قانون إدراك العلاقات وقد عرفها "سبيرمان" بأنها القدرة على إدراك أفكار ومشاعر الآخرين من حوله عن طريق التمثيل بينها وبين عالمه الخارجي².

¹ Meyer,J. & Salovey, p **What is emotional intelligence. Emotional development and emotional intelligence: educational implication** NY, 1997, pp 4-6.

² حسن سالي علي، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، دار المعرفة الجامعية، الأزارية، 2007، ص 18.

وفي سنة 1940 عرف دفيد" ويكسلر D.Wechsler" الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفعالية. وفي سنة 1943 أكد "ويكسلر" بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ بقدرة أي شخص على النجاح في الحياة.

فقد أشار إلى أهمية العوامل اللامعرفية للذكاء بالنسبة للتكيف والنجاح في الحياة وأكد أن هذه العوامل لها دور كبير في تحديد السلوك الذكي إلى جانب العوامل المعرفية.

في الفترة 1970-1989 تعرضت الانفعالات للبحث بشكل مكثف حيث انبثقت مجالات جديدة للبحث تناولت المعرفة والوجدان، ودراسة كيفية تفاعل الانفعالات مع الأفكار، وساهم في ذلك ظهور العديد من الدراسات في الذكاء الصناعي artificial antelligence استخدام الحاسوب في فهم المواقف الانفعالية وأسبابها، وكذلك دراسات الدماغ التي كانت تحلل الارتباط بين المعرفة والانفعال، مما ساهم في بدء مرحلة الاختيار التجريبي بشكل رسمي.¹

في سنة 1973 عرض أبو حطب لأول مرة نموذج المعرفي المعلوماتي للقدرات العقلية والذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاثة فئات الذكاء المعرفي، الذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني.

وفي عام 1983 أكد هوارد جاردنر H.Gardner " في كتابه "أطر العقل" الذي قدم فيه نموذج عن الذكاءات المتعددة الذي يرى فيه أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء ومن هذه الأنواع السبعة من الذكاءات هناك نوعين متعلقين بالمظاهر اللامعرفية للذكاء وأعتبرهما مهمين أكثر من الذكاء الذهني وهما:²

– **الذكاء الشخصي:** (داخل الشخص) معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات والقدرة على الضبط الذاتي والاحترام الذاتي.

– **الذكاء البيئي:** القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم، ودوافعهم، ومشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبير الوجه والصوت والإيماءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة.³

وفي عام 1985 توصل العالم النفسي روبر "ستيرنبرج" R Sternberg " من خلال أبحاث إلى نفس النتائج التي توصل إليها "ثورنديك"، والتي مفادها أن الذكاء الاجتماعي متميز عن القدرات والأكاديمية كما أن دوره أساسي في أنه يجعل الناس يتصرفون جيداً حيال تفاصيل حياتهم العلمية، وفي السنوات الأخيرة توصل مجموعة من علماء النفس إلى نتائج تشابه تلك التي توصل إليها "جاردنر" إلى أن مفاهيم معامل الذكاء السابقة تدور حول مجموعة ضعيفة من المهارات اللغوية والرياضية التي تجعل اختبارات الذكاء مناسبة للنجاح في فصول الدراسة حتى

¹ الرفاعي عبد الرحمان، الذكاء الإنفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي، دار المأمون للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 34.

² خوالدة محمود، الذكاء العاطفي للذكاء الانفعالي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 29.

³ رياش حسن، أبو الصافي عبد الحكيم، الدافعية والذكاء العاطفي، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، 2006، ص 228.

الوصول إلى أساتذة الجامعة أي في الحياة التعليمية لكنها لا تجدي كثيرا كمؤشرات تؤدي إلى سبل الحياة المتشعبة والمختلفة عن البيئة الأكاديمية.

ويبدو أن أول من استعمل مصطلح الذكاء العاطفي هو "باين" B. Bayane " طالب جامعي في عنوان رسالته لدكتوراه عام 1985 في كلية أمريكية حيث قدم في أطروحته إطارا نظريا وفلسفيا لإلقاء الضوء على طبيعة الذكاء العاطفي وخصائص وكيفية تطويره أنفسنا وفي الآخريين عن طريق التربية والتعليم.¹

وقد شهد مطلع التسعينيات تقاليد كبيرة في الدراسات المتعلقة بالدور الذي تلعبه العوامل اللامعرفية في مساعدة الناس على النجاح في الحياة بصفة عامة وفي ميدان العمل بصفة خاصة وأظهرت نتائج في مساعدة الناس على النجاح في الحياة بصفة عامة وفي ميدان العمل بصفة خاصة وأظهرت نتائج الدراسات الحديثة التي تناولت عوامل النجاح الإنساني إن نسبة ارتباط الذكاء المعرفي بالنجاح الاجتماعي والمهني لا تتعدى 20 بينها تعزي النسبة المتبقية إلى عوامل نفسية واجتماعية.²

عام 1990 ظهر مصطلح الذكاء العاطفي أول مرة على يد الأستاذين "سالوفاي" "Salovey" من جامعة "Yale" وماير من جامعة "Hampshir" الذين اعتبروا الذكاء العاطفي نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي وتم تعريفه أن ذلك على أنه القدرة على معرفة مشاعرنا وانفعالاتنا والتمييز بينها، واستخدام هذه المعرفة لإرشاد التفكير والسلوك".

لقد قدم "ماير" و"سالوفاي" نموذج للذكاء العاطفي في كتابهما (الخيال المعرفة، الشخصية) وقاما بمحاولة تأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي.

وفي عام 1996 ظهر "جولمان" D. Goleman العالم النفسي في دراسات المخ وعلوم السلوك أصدر كتابه عن الذكاء العاطفي "الذكاء الانفعالي لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء" وقد حقق هذا الكتاب أعلى نسبة مبيعات في العالم فقد كان له الفضل في انتشار مفهوم الذكاء العاطفي، وفي هذا الكتاب جمع "جولمان" مجموعة الأبحاث التي تناولت تأثير مراكز المخ على انفعالات الفرد ومن ثم على أدائه وعلاقاته مع الآخرين.

واستمرت جهود "جولمان" في دراسته للذكاء الوجداني فأصدر كتابا عام 1998 بعنوان "العمل بالذكاء الوجداني Working With Emotional Intelligence" أهمية الذكاء الوجداني للفرد في مجال العمل، وفي نفس العام قام "جاك بلوك" الباحث في جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء بشكل مستقل عن الذكاء العاطفي وعلاقتها بالذكاء العاطفي بشكل مستقل عن الذكاء، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلا عن الذكاء العاطفي كانوا أكثر تميزا في الجوانب العقلية وأقل تميزا في الجوانب

¹ جولمان، مرجع سابق، ص 76.

² Goleman, Daniel, **Working with Emotional Intelligence** ", New York, Bantam Books, 3rd Edition, 2006, p5.

الشخصية، أما المتميزون في الذكاء العاطفي مستقل عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب الاجتماعية، ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.¹

المطلب الثاني: تعريف الذكاء العاطفي

يعرف (Goleman 1995) الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من المهارات العاطفية التي تتوافر لدى الفرد والتي من خلالها يستطيع معرفه عواطفه وعواطف الآخرين وبناء العلاقة مع الآخرين والتي تمكنه من النجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة.²

أما (Baron 1997) يعرفه بأنه مجموعة من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع الضغوط البيئية.

ويعرف سلامة حسين الذكاء العاطفي: " بأنه قدرة الفرد في التعرف على الإنفعالات لديه ولدى الآخرين، وتحديدتها والقدرة على إظهار الاستجابات الملائمة إزاء المثيرات البيئية، فالذكاء العاطفي (الوجداني) يدور حول فهم الفرد ووعيه بمشاعره وإنفعالاته والتحكم فيها وإدارتها والوعي بمشاعر وإنفعالات الآخرين والتعاطف والتفاعل معهم، وأنه قدرة مكتسبة ومتعلمة وأنه ينطوي على مهارات نوعية ومحددة يمكن تعلمها وإكتسابها،³ وقد عرفه ثورنديك واستاين: " بأنه القدرة على فهم المشاعر والإحساسات الداخلية أو الحالات العاطفية أو الوجدانية للأشخاص الآخرين ويتحقق هذا من خلال تعبيرات الوجه وأنبرات الصوت أو السلوك التعبيري.⁴ وتعرفه أدلي لين بأنه "أحد أبعاد الذكاء المسئول عن قدرتنا على إدارة أنفسنا وعلاقاتنا مع الآخرين".

ويرى دانيال جولمان أحد أبرز أعلام هذا الميدان " أن الذكاء العاطفي يشير إلى قدرة الفرد على فهم الإنفعالات لديه وإنفعالات الآخرين، ومعرفتها والتمييز بينها، والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية، والقدرة على تحفيز الذات وعلى إدارة الانفعالات والعلاقات مع الآخرين بشكل فعال".

كما يعد سالوفي وماير (Salovey & Mayer) رائدين في تقديم تعريفات متعددة لهذا المفهوم، وقد اعتمدت كثير من التعريفات على أفكارهما، فقد عرفا الذكاء العاطفي بأنه التعبير والتحليل الدقيق للإنفعالات الشخصية وإنفعالات الآخرين، والقدرة على تحديد مشاعر الفرد الخاصة وتصنيفها والتعبير اللفظي وتصنيفها والتعبير اللفظي والوجهي عنها.⁵

¹ السمدوني، مرجع سابق، ص 35-36.

² جولمان، ت: ليلي الجبالي، الذكاء العاطفي سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2000، ص 67.

³ حسين سلامة عبد العظيم، وحسين طه عبد العظيم، " الذكاء الوجداني للقيادة التربوية "، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2006، ص 35.

⁴ السمدوني السيد إبراهيم، " الذكاء الوجداني - أسسه، تطبيقاته، تميته"، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2007، ص 42.

⁵ هاشم سامي، " الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالصحة النفسية"، دراسات عربية في علم النفس، المجلد الثالث، العدد الثالث، 2004، ص 137.

ويعرف أيضا "جولمان" 1996 الذكاء العاطفي بأنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى.

كما يعرفه "ماير وسالوفي" 1997 على أنه قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني".

أما بار "أون" "Bar-On 1997" فيعرفه على أنه الطريقة التي يتمكن من خلالها الفرد من فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقة معهم، والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فاعلة لمتطلبات الموقف. من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج أن الذكاء العاطفي هو قدرة العاملين على ادراك مشاعرهم وفهمها والتعبير عنها وادارتها بطريقة منظمة ومعرفة استخدامها وتطبيقها.

المطلب الثالث: أهمية الذكاء العاطفي ودوره في الحياة المهنية

لعل من أبرز ما يعزز أهمية الذكاء العاطفي ما ذكره ستيفن كوفي (Stephen Covey) صاحب كتاب العادات السبع حيث يقول: لقد أظهرت الدراسات بالبرهان القاطع أن الذكاء العاطفي (EQ) أكثر أهمية من الذكاء العام أو المعرفي (IQ) في معظم الأدوار وهو أكثر أهمية في أدوار القيادة. يذكر دانيال جولمان (Daniel Goleman) مؤلف كتاب الذكاء العاطفي: "من أجل أداء متفوق في كل المهن والمجالات فإن أهمية الكفاءة العاطفية تعادل ضعف أهمية القدرات المعرفية وحدها، ومن أجل نجاح في المستويات الأعلى والمناصب القيادية فإن الكفاءة العاطفية تلعب الدور كله تقريبا، بما أن الكفاءات العاطفية تشكل أكثر من ثلثي الأداء المتفوق فإن إيجاد الأشخاص الذين يملكون هذه القدرات أو تنميتها عند الموظفين الحاليين يضيف قيمة هائلة إلى الأساس الذي تقوم عليه أي مؤسسة.¹

وعليه يمكن تسليط الضوء على بعض الدراسات التي أجراها جولمان للتحقق من هذا الطرح وصحته، فقد أورد في كتابه العمل بذكاء عاطفي" العديد من الدراسات التي بني عليها هذا الرأي، وتحت عنوان "نسبة الإمتياز" يذكر جولمان أنه أجرى دراسة لـ 181 موقع وظيفي متنوع من 121 شركة ومنظمة حول العالم، قام بإجراء تحليلات بحيث حدد الوظيفة والدور الذي تلعبه وفي أي حقل، ثم عمل مقارنة تبين أي من الكفاءات (competencies) ستكون المميّزة للأداء، وقد قسم هذه الكفاءات إلى ثلاثة أقسام هي: الكفاءات المعرفية والكفاءات الفنية والكفاءات العاطفية، وعلى سبيل المثال تم إعداد قائمة مكونة من خمسة عشر كفاءة لمدراء تكنولوجيا المعلومات مميّزي الأداء في شركة أموكو "Amoco" (شركة عالمية في الصناعات البترولية والكيمياوية)، فوجد جولمان أن هناك فقط أربعة كفاءات هي كفاءات معرفية بحتة من الكفاءات الخمسة عشر، بينما باقى

¹ ريش حسن، مرجع سابق، ص 89.

الكفاءات التي ميزت الأداء هي كفاءات عاطفية، ووجد أيضاً أن 73% من القدرات التي تميز أصحاب الأداء العالي في هذه الوظيفة هي كفاءات عاطفية، وعندما تم تطبيق طريقة التحليل هذه على 181 موقع وظيفي وجد جولمان أن 67% أي ثلثي الكفاءات المميزة لأصحاب الأداء العالي هي كفاءات عاطفية، وعند مقارنة كل من الخبرة .

والذكاء المعرفي مع الذكاء العاطفي، وجد أن الذكاء العاطفي يفوق الذكاء المعرفي ضعفين عند أصحاب الأداء المميز، ومنذ تبلور ذلك "المفهوم" العاطفي" فقد أصبح الذكاء العاطفي أكثر المفاهيم رواجاً في علم النفس لدرجة أن الرئيس الأمريكي السابق بيل كلينتون عندما سأله في أحد اللقاءات عن أهم المفاهيم التي أثرت في حياته المهنية، ونجاحه السياسي والإجتماعي كان مفهوم الذكاء العاطفي من أكثر المفاهيم التي ذكر أنها أثارت تشوقه وإهتمامه وإفادته في حياته.

لقد أظهرت الدراسات العلمية أن الذكاء العام الذكاء المعرفي IQ، يسهم في تحقيق النجاح الشخصي بما قيمته 20%، أما الجزء المتبقى (80%) يعزى إلى الذكاء، وتؤكد ذلك نتائج دراسات قام بها كل من سالوفي وماير (Salovey&Mayer) جاردنر (Gardner) سترنبرج (Sternberg)، حيث إتضح أن الذكاء المعرفي يسهم بنسب تتأرجح ما بين 4 بالمائة، و 10 بالمائة، و 25 بالمائة من تباين أداء الفرد، بينما تعزى النسب المتبقية إلى عوامل إنفعالية، كما تشير بعض الدراسات الحديثة إلى أن نسبة الذكاء المعرفي إلى الذكاء العاطفي في تحقيق النجاح المكانة الاجتماعية هي 1:4 وهذا يعني أن الذكاء العاطفي هو الأكثر أهمية في أداء الفرد وإنجازته في مختلف الأنشطة والمهام والأدوار التي تتطلبها الحياة.¹

شكل رقم: (1-1): يمثل مؤشرات نجاح الأفراد في الحياة

مؤشرات نجاح الأفراد في الحياة



المصدر : حسين سلامة عبد العظيم، مرجع سابق، ص 37.

¹ حسين سلامة عبد العظيم، مرجع سابق، ص 37.

ويورد دانيال جولمان في كتابه " العمل بذكاء عاطفي دراسة أخرى تبرز قيمة الذكاء العاطفي من الناحية الاقتصادية وذلك بمقارنة الموظفين منخفضي الأداء بأصحاب الأداء المتميز بحيث قسمت المهن إلى ثلاثة مستويات حسب مستوى صعوبة المهنة وتعقيدها (منخفض، متوسط ومرتفع)، الدراسة أجريت على آلاف الموظفين في شركات من مجالات، متعدد، وكيف أثر الذكاء العاطفي على القيمة الاقتصادية حسب مستوى تعقيد المهنة وصعوبتها.

المطلب الرابع: أبعاد الذكاء العاطفي

هناك اختلافات ودرجات بسيطة تدور بين الباحثين حين تناول هذا المفهوم ومكوناته، فمنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات ومنه من ذكر أنها قدرات ألا أنها بالأغلب تتفق على النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي، كما نلاحظ أن هناك اختلافات بسيطة بين الباحثين تبين لنا أن العلوم النفسية مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين وأنه لا يمكننا الجزم والتأكيد بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالأحاسيس والشعور والعواطف داخل الإنسان والنفس البشرية والتي مازال يكتنفها الكثير من الغموض، وسنتطرق لها بشيء من التفصيل لبيان ذلك للقارئ. فالأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي كما يراها جولمان والتي يرى أنه يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي فتشمل على ما يلي:

أ: الوعي بالذات: (تعرف على عواطفك وانفعالاتك): الوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس وحسن إدارتها فنحن في حاجة دائمة لمعرفة مواطن القوة ومواطن الضعف لدينا بشكل موضوعي، ونتخذ من هذه المعرفة أساسا لقدراتنا، كما إننا بحاجة لأن نتعلم منذ الصغر التعرف على مشاعرنا وتسميها التسمية الصحيحة فلا نخلط بين القلق والاكتئاب والغضب والشعور بالوحدة والشعور بالجوع... الخ فهذا الوعي الموضوعي بالذات يجعلنا أكثر كفاءة في إدارتها ويجعل قراراتنا أقرب للصواب.

ب: معالجة الجوانب الوجدانية: (إدارة انفعالاتك ومعالجة الجوانب الوجدانية والعاطفية): وهو يعتبر البعد الثاني من الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي، ويهتم بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيه، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية.

ج: الدافعية: إن وجود دوافع قوية تحثنا على التقدم والسعي نحو أهدافنا هو العنصر الثالث العاطفي، ويعتبر الأمل مكون أساسي في الدافعية أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوة نحو تحقيقه أن يكون لدينا الحماس والمثابرة لاستمرار السعي.

د: التعاطف العقلي: (القدرة على التعرف وفهم عواطف الآخرين): ويعني التفهم ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة للذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم.

هـ: المهارات الاجتماعية: (إدارة انفعالات الآخرين): إن القدرة على إدارة الانفعالات مع الآخرين هي أساس تناول العلاقات على نحو صحي سليم، تلك المهارة الأساسية في إقامة علاقات إيجابية مثمرة مع الآخرين، ولكي تظهر هذه القدرة لدى الأشخاص عليهم أن يصلوا أولاً إلى مستوى متقدم من التقدم والتحكم في أنفسهم وإدارة ذواتهم ويتطلب التوافق مع الآخرين قليلاً من الهدوء النفسي. إن التعامل مع انفعالات الآخرين أي إدارة العلاقات بين الأفراد ويستلزم وجود مهارتين انفعاليتين هما: التحكم في الذات والانفعال، فمتى نكون قادرين على إدارة العلاقات مع الآخرين ينبغي أن نكون قد توصلنا إلى قدر من التحكم في ذواتنا، وقدر من تفهمنا لانفعالاتنا مع الآخرين.

إن القدرات الاجتماعية التي يتمتع بها الإنسان تجعله قادراً على مواجهة الآخرين وتحريكهم وعلى إقامة العلاقات الناجحة واقناع الآخرين والتأثير فيهم، وإحدى تلك الكفاءات الاجتماعية هي الكيفية التي يعبر عنها الأشخاص عن مشاعرهم ومدى النجاح والفشل في التعبير عن هذه المشاعر.¹

المبحث الثاني: ضغوط العمل

ضغوط العمل هي الضغوط والتحديات التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل. وسنقسم هذا المبحث إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

قبل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل، ينبغي لفت الإنتباه إلى مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالضغط أولاً، والتي تلازم الإنسان في حياته اليومية، كما قال الله تعالى ((ولقد خلقنا الإنسان في كبد)).²

– الضغط لغة:

ضَغَطٌ: الضَغَطُ: عَصْرُ شَيْءٍ إِلَى شَيْءٍ. وَالضَّغَاطُ: تَضَاغُطُ النَّاسِ فِي الزَّحَامِ وَنَحْوِهِ. تَقُولُ: بِهِ ضَاغِطٌ، وَهِيَ ضَوْاعِطٌ. وَالضُّغْطَةُ: غَلَاءُ الْأَسْعَارِ وَشِدَّةُ الْحَالِ، تَقُولُ: فَعَلَ ذَلِكَ ضُغْطَةً أَيْ: اضْطَرَّارًا.

– أما اصطلاحاً:

عرف Hans le الذي قدم مفهوم الضغوط في الحياة العملية، ذكر أن الضغوط لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنحناك والإنفعال الذي يصيب الجسم، فأى إصابة جسمية أو حالة إنفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب لها علاقة بتلك الضغوط.³

¹ حسين محمد عبد الهادي، تربويات المخ البشري، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص ص: 40-41.

² سورة البلد، الآية 04.

³ وسيلة حمداوي وبلال مشعلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الإداري، مجلة حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد18، ديسمبر 2016، ص ص309-310.

وتعرف الضغوط على أنها: " مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل أو بآخر على الأفراد في بيئة عملهم أو في حياتهم.

وكما تعرف أيضا: "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط".¹

- تعريف ضغوط العمل:

يرى أن ضغوط العمل " عدم القدرة على التوافق أو ضعف التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها محيط عمله بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات محيط عمله التي تشكل عبئا ثقيلًا عليه ". كما تعرف على أنها "هي المثيرات النفسية والفيسيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية".

كما ورد تعريف آخر لضغوط العمل: "أنها ظروف تتسم بالشدة تواجه الإنسان فتفقده توازنه وتجبره على الانحراف عن سلوكه المعتاد".

ويعرف ضغط العمل كذلك " بأنه مجموعة من التغيرات الفسيولوجية الجسمية والنفسية التي تعترض الإنسان العامل أو الموظف كرد فعل أي إستجابة لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في البيئة التنظيمية للعمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادر على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها".²

وعرفت ضغوط العمل بأنها: "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة ويشمل هذا التعريف حالات التوتر والقلق التي يشعر بها الفرد نتيجة ضغوط العمل.

وعرفها كذلك بأنها " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود تظهر في سلوك الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".³

ويرى آخرون أن ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث إنحرافات في أداء الفرد الطبيعي".⁴

¹ المرجع نفسه، ص 311.

² طارق عبد الرؤوف عامر، وإيهاب عيسى المصري، الضغوط المهنية وضغوط العمل، ط 1، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018، ص ص 129-130.

³ عياصرة وبنى أحمد، مرجع سابق، ص ص 107-108.

⁴ خالد عيادة نزال، عليمات ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، ط 1، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 49.

كما تعرف ضغوط العمل على أنها " تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسية أول من البيئة التي يعمل فيها".¹

المطلب الثاني: أبعاد ضغوط العمل

إن ضغط العمل لا يؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تبيينها طبيعة هذا الفرد ومن هذه الأبعاد ما يلي:

أ- صراع الدور:

يحدث نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين أو عندما تكون مطالب العمل متناقضة أو عندما يتلقى العامل تعليمات من أطراف مختلفة. وعليه يمكن القول أن صراع الأدوار ينشأ عندما يواجه الموظف طلبين متعارضين، وقد يتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة مما يتعارض مع دوره الأسري.

ب- غموض الدور:

يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل عند غياب المعلومات الكافية، فهو يحدث حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله.

ج - عبء الدور:

تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد بأقل مما يجب من أعمال يُعتبر من مصادر الضغوط لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته.

د - بيئة العمل:

تمثل الظروف المادية للعمل من درجة الحرارة والتهوية وعدد ساعات العمل ووسائل الصحة والسلامة وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها.

هـ - العلاقات في العمل:

يرى علماء السلوك أن هناك ضغوطاً مصدرها الجماعة التي يعمل معها الفرد كإفتقاره إلى تماسك الجماعة ودعمها والتنازع والصراع بين أفراد الجماعة؛ حيث يوجد داخل المؤسسة أنواع مختلفة من العلاقات تؤدي إلى ضغوطاً لدى الأفراد.

¹ مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع الأزمات التنظيمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 94.

و - التطور الوظيفي:

هي إما أن تتحرك بسرعة كبيرة والشعور بالإجهاد من ملاحقة التغيرات المتسارعة، أو تتحرك ببطء شديد والشعور بالجمود وعدم التقدم.¹

المطلب الثالث: أهم نظريات ضغوط العمل

لقد اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي وانطلقت منها، فهناك نظريات ذات أسس نفسية أو فسيولوجية أو اجتماعية، ومن أهم هذه النظريات ما يلي:

1- نظرية كانون:

يعتبر كانون من الرواد الأوائل للضغوط حيث عرفها بأنها ردود فعل الجسم في حالة الطوارئ، ولمح إلى مفهوم استجابة المواجهة أو الهروب الذي قد يسلكها الفرد حيال تعرضه للمواقف المؤلمة في البيئة، واستجابته حيال هذا الموقف تعبر عن مدى تكيفه وتزيد من مستوى أدائه الانفعالي والسيكولوجي عندما يتعرض لضغوط مستمرة، ففي هذه الحالة وعند عدم المواجهة أو الهروب يحدث تنشيط للجهاز العصبي " السمبتاوي و الجهاز الغددي، مما يؤدي إلى حدوث تغييرات فسيولوجية تجعل الشخص مستعدا لمواجهة التهديد وحسب كانون فإن جسم الإنسان مزود بميكانيزم يساهم في الاحتفاظ بحالة من الاتزان الحيوي Homeostasie ، وبالتالي فإن أي متطلب بيئي إذا فشل الجسم في التعامل معه فإنه يخل بهذا التوازن ومن ثم ينتج المرض.²

2- نظرية فرويد للتحليل النفسي:

طبقا لوجهة نظر فرويد تنطوي ديناميات الشخصية على التفاعلات المتبادلة وعلى الصدام بين الجوانب الثلاثة للشخصية وهي الهو Id وهو الجانب البيولوجي للشخصية، والأنا Ego الجانب السيكولوجي للشخصية، والأنا الأعلى Super Ego ويعكس قيم ومعايير المجتمع، فالهو تحاول دائما السعي نحو إشباع المحفزات الغريزية ودفاعات الأنا تسد عليها الطريق، وبالتالي لا تسمح لهذه المحفزات والرغبات الغريزية الصادرة من الهو بالإشباع مادام هذا الإشباع لا يتسق ولا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع ويتم هذا عندما تكون الأنا قوية و لكن عندما تكون الأنا ضعيفة وتكون كمية الطاقة المستمرة لديها منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات و التوترات والتهديدات، ومن ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب ومحفزات الهو ومتطلبات الواقع الخارجي، وعلى هذا ينتج الضغط النفسي.

¹ زينب العقون وعبد القادر قرش، الذكاء العاطفي وعلاقته بضغوط العمل - دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط - جامعة الأغواط - الجزائر، ص 300 .

² مخلوف أسعيد، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وإستراتيجيات مواجهتها لدى مديدي التعليم المتوسط، مذكرة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2013/2014، ص 48.

وإن الانفعالات السلبية كالقلق والخوف ما هي إلا امتداد لصراعات وخبرات ضاغطة ومؤلمة مر بها الفرد في الطفولة، ولذلك فإن المشقة والكدر النفسي التي يعانيها الفرد في حياته امتداد للصعوبات والخبرات الماضية، والتي حاول التعامل معها من خلال استخدام الحالية هي ميكانيزمات الدفاع في الطفولة والتي تبدو غير توافقية وغير ملائمة اجتماعيا للمواقف والخبرات المؤلمة حاليا.

3- نظرية هنري موراي (Muray 1938):

يرى موراي أن الضغط في أبسط معانيه هو صفة أو خاصية لموضوع بيئي يعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين وترتبط الضغوط بصفة عامة بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجاته، حيث يميز موراي بين نوعين من الضغوط:

- **ضغوط ألفا:** وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد أو تشير إلى خصائص الموضوعات والأفراد ودلالاتها كما توجد في الواقع.
- **ضغوط بيتا:** تشير إلى دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الأفراد، ويرتبط سلوك الفرد غالبا بضغوط بيتا، ولقد قدم موراي قائمة لأهم الضغوط التي تواجه الفرد نذكر بعضها فقط وهي على النحو التالي¹:
- ضغوط نقص التأييد الأسري.
- ضغط الأخطار والكوارث.
- ضغط الخصوم والأقران المتنافسين.
- ضغط العدوان.
- ضغط الانقياد والمدح والتقدير.
- ضغط السيطرة والقصر والمنع.

4- النظرية السلوكية:

يرى السلوكيون أن الضغوط تتمثل في الاعتماد على عملية التعلم كمنطلق من خلاله يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط وتكون هذه المثبرات مرتبطة شرطيا مع مثبرات حيادية أثناء الأزمة أو مرتبطة بخبرة سابقة فإن الفرد يصنفها على أنها مخيفة ومقلقة.

ويرى السلوكيون أن التفاعلات المتبادلة لدى إنسان حي وواقعي مع وسطه الفيزيائي والاجتماعي وهو ممارسة التنبؤ والتوقع لمعرفة السلوك قبل وقوعه ورأوا أن تكيف محل سلوك حسب متطلبات الموقف المحدد وبصورة ذات معنى ومغزى وأن جسم الإنسان ليس سلبيا بل هو فعال يسعى لأن يتكيف ولا يفسر بفعل الوسط، فالوسط والجسم يفسران سويا مع بعضهما البعض.

¹ مخلوفي أسعيد، مرجع سابق، ص 54.

وقد بين غولد بنبرج (1977) أن النتائج النفسية و السلوكية التي تحدثها الضغوط وتحدث من السلوك ومدى تأثيره على نمط سلوكه المعتاد، والضغط في نظره يؤدي إلى القلق، ولكنه يكون أحيانا ناجحا وعمليا لأنه يؤدي بالإنسان إلى اتخاذ قرارات حاسمة ويقوي إرادته التي تمكنه من مواجهة الفشل أو النجاح في المستقبل، كما يُعلم الضغط الإنسان أسلوب حل المشكلات منذ الصغر ويهيئ شخصيته لتكون فاعلة ومواجهة لما قد يواجهه مستقبلا من أحداث، ويرى أنه لن يتمكن أحد من تفسير سلوك الفرد الخاطيء لأن السلوك يُفسَّر بمدى وقت الضغط عليه ليسهل تعديله والتخلص من مسبباته .¹

المطلب الرابع: علاقة الذكاء العاطفي بضغط العمل

سعت العديد من الدراسات الي معرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل وذلك في مجالات مختلفة، وفسرت بعض الدراسات الضغوط بعدة طرق مختلفة على مدار السنوات الماضية وكان التفسير السائد أن الضغوط تتمثل في الضغوط الشخصية والضغوط البيئية، ولكن حديثا تمثلت الضغوط في التفاعل بين الفرد والأحداث المحيطة به. ويوجد العديد من الضغوط المختلفة والتي تواجه العاملين في شتي المجالات وتمثلت في التطور التكنولوجي والتقدم العلمي والابتكار المستمر، مما جعل المؤسسات تعمل على إعادة وضع الاستراتيجيات والتقنيات المختلفة لمواكبة التطور وتحقيق الأهداف المطلوبة والحصول على أعلى كفاءة من التشغيل وادي ذلك الى زيادة التحديات والمسئوليات على العاملين مما سبب ذلك اختلال التوازن بين الفرد والعمل. وهنا ظهر دور الإدارة لمواجهة هذه التحديات المختلفة من خلال التمتع بقدر كافي من الذكاء العاطفي لكي تتمكن من اتخاذ القرارات الملائمة والعمل على تقليص المشاكل التي تواجه العاملين بدقة وكفاءة عالية.

وأشار الأسطل في دراسته والتي هدفت إلي التعرف علي الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة وأظهرت الدراسة بغض النتائج الهامة ومنها وجود علاقة ارتباطيه طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط ومهاراتها أي أنه كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط، وكذلك علاقة عكسية بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء العاطفي وأبعاده أي أنه كلما زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط زاد مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده .²

¹ مخلوفي أسعيد، مرجع سابق، ص 56.

² الأسطل مصطفى ورشاد مصطفى، الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدي طلبة كليات التربية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2009، ص 83.

وأشار (حمد الله وآخرون، 2010) في دراسته أن عواطف الإنسان تساعد على التفكير الموضوعي البناء والتي يسهم بدوره في حل المشاكل المختلفة التي تواجهه وكذلك التي تواجهه الآخرين وذلك من خلال قدرته على التحكم وإدارة الضغوط التي يتعرض لها ويعمل على حلها بطرق مختلفة.¹

كما أن المهارات المختلفة التي يستخدمها الفرد في مواجهه المواقف المختلفة يمكن تطويرها وتنميتها فهي مكتسبة أكثر من كونها وراثية، وذلك من خلال حضور بعض ورش العمل أو الندوات التثقيفية والتي تنمي لديه معرفة مشاعره بشكل أعمق.²

وأكدت دراسة George في عام 2011 على وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين الذكاء العاطفي المستخدم للتعامل مع الموظفين في الحد والتقليل من ضغوط العمل والحد من عملية الدوران وزيادة انتمائهم والتزامهم الوظيفي وذلك بين موظفي المطاعم في المنطقة الغربية في الولايات المتحدة، كما أشارت دراسة Woo Kim في عام 2019 الى أن فهم الذكاء العاطفي لموظفي المكاتب الأمامية في الفنادق واستخدام استراتيجية التكيف مع العمل تساعد على التخلص من ضغوط العمل المختلفة.³

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

قمنا في هذا المبحث بمحاولة عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الموضوع خلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل، قسمنا المبحث إلى ثلاثة مطالب حيث تناولنا في المطلب الأول الدراسات باللغة العربية وفي المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية، ثم تطرقنا إلى تحديد العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وذلك في المطلب الثالث.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

الفرع الأول: الدراسات الخاصة بالذكاء العاطفي

– الدراسة الأولى: دراسة سالم وأحمد (2012): بعنوان: الذكاء العاطفي وعلاقته بالخجل لدى طلبة جامعة بغداد.⁴

¹ الخرابشة، طارق عبد الفتاح، أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 29، السعودية، 2010، ص 198.

² البربري، محمد عوض، دور الذكاء العاطفي في تجويد الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الشرقية، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، العدد 120، 2005، ص 35.

³ أسعيد، حيمر، تأثير ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي، دراسة ميدانية بمركز البريد، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2010/2009، ص 93.

⁴ سالم وأحمد، الذكاء العاطفي وعلاقته بالخجل لدى طلبة جامعة بغداد، مجلة البحوث التربوية والنفسية العدد 34 جامعة بغداد، بغداد، 2012.

- **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة الى معرفة الذكاء العاطفي وعلاقته بمتغير الجنس (ذكر أنثى) والحجل وعلاقته بمتغير الجنس (ذكر) - (أنثى) لدى طلبة جامعة بغداد، ومن ثم إيجاد العلاقة بين الذكاء العاطفي والحجل.
- **منهج وعينة الدراسة:** تم استخدام مقياسين: الأول مقياس الذكاء العاطفي، والثاني مقياس الحجل وتألف مجتمع الدراسة من طلبة جامعة بغداد للعام الدراسي، (2011،2012) وتكونت عينة الدراسة من (200) طالب وطالبة من طلبة جامعة بغداد للعام الدراسي (2011،2012) وبواقع (100) طالب (100) طالبة.
- **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث فيما يتعلق بالذكاء العاطفي لصالح الذكور، وأن هناك فروقا ذات دلالة بين الذكور والاناث فيما يتعلق بالحجل لصالح الإناث، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والحجل لدى أفراد عينة البحث، كما أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء عاطفي لا يعانون من الحجل وهذا ما تؤكدته الكثير من الأدبيات، وأوصت الدراسة بالاستفادة من مضامين البحث الحالي من خلال اتباع الأساليب التربوية الحديثة في عملية التنشئة الاجتماعية دون اللجوء الى الأساليب الصارمة، كذلك أوصت الدراسة بإجراء دراسات للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والحجل وعلاقته ببعض الجوانب الشخصية.
- **الدراسة الثانية: دراسة المللي (2010)، بعنوان: العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي.**¹
- **هدفت الدراسة:** إلى توضيح العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي.
- **منهج وعينة الدراسة:** عينة الدراسة تكونت من (293) من طلبة الصف العاشر من مدارس المتفوقين في مدينة دمشق باستخدام مقياس بار أون المطور للشباب.
- **نتائج الدراسة:** خلصت الدراسة إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي لدى الطلبة العاديين ووجود علاقة لدى الطلبة المتفوقين وكذلك وجود علاقة بين بعد التكيف والتحصيل الدراسي.
- **الدراسة الثالثة: دراسة الجبوري (2007)، بعنوان: أثر برنامج تعليمي في تنمية الذكاء العاطفي لدى طلبة بغداد.**²
- **منهج وعينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من مجموعتين ضابطة وتجريبية بواقع (80) طالبا وطالبة لكل مجموعة (40) موزعين بالتساوي حسب الجنس والتخصص الدراسي.
- **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة الى معرفة أثر برنامج تعليمي في تنمية الذكاء الانفعالي لدى طلبة كلية،

¹ المللي، العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 26، العدد الثالث، 2010.

² الجبوري، مجلة أبحاث، كلية التربية الأساسية، المجلد 4، العدد 4، جامعة الموصل، العراق، 2007.

- نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أثر واضح للبرنامج في تنمية الذكاء الانفعالي، كما أظهرت نتائج عن عدم وجود فرق دال احصائيا بين الذكور والاناث في الذكاء الانفعالي بينما كان الفرق دال احصائيا لمتغير تخصص الدراسة وكان لصالح طلاب وطالبة التخصص العلمي.
- الدراسة الرابعة: دراسة ناشي (2002)، بعنوان: بنية الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية والسمات الشخصية.¹
- هدف الدراسة: هدفت إلى بحث بنية الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية والسمات الشخصية، تألفت عينة الدراسة من (205) طالبا وطالبة.
- نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود ارتباط جزئي بين كل من الذكاء العاطفي والذكاء العام، وبين الذكاء العاطفي ومهارات الاجتماعية والذكاء العاطفي وسمات الشخصية.
- الفرع الثاني: الدراسات الخاصة بضغط العمل
- الدراسة الأولى: دراسة الباحث عيسى إبراهيم المعشر أيار (2009)². بعنوان: "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية".
- أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم والتعرف على مصادر هذه الضغوط.
- عينة الدراسة: مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم، تم إختيار (12) فندق وبتوزيع (197) إستبانة على أفراد عينة الدراسة، وعولجت البيانات بإستخدام الإحصاء الوصفي، والبرنامج الإحصائي (SPSS).
- نتائج الدراسة: قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكلة التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى.
- يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من أخرى. " حيث نجد أن المتغيرين لا يؤثران في أداء العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم وأنه لا توجد فروق في الأداء تعزى للجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة في حين أن أداء العمل يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للعاملين في الفنادق".
- الدراسة الثانية: دراسة ميسون سليم السقا (2009)¹.

¹ ناشي منى سعيد، الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية والسمات الشخصية دراسة عملية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد 35، مصر، 2002، ص 86.

² عيسى إبراهيم المعشر، " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية"، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2009.

– **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة وعلى مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية وكذلك إلى معرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية الجنس، الحالة الاجتماعية عدد أفراد الأسرة المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري وكل مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.

– **نتائج الدراسة:** أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة يعد مقبول حيث احتل محال المسؤولية تجاه الآخرين المركز الأول وكذلك وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على اتخاذ القرارات. كما بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة 0.05 وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الباحثين عن مستوى ضغط العمل تعزى إلى (الجنس الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري) باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي وحدت فروق لبعض مجالات ضغوط العمل وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الباحثين عن مستوى عملية اتخاذ القرارات تعزى إلى (الجنس الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري).

– **الدراسة الثالثة:** دراسة تغريد زياد عمار (2006)، بعنوان: أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة².

– **هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

– **نتائج الدراسة:** أظهرت النتائج عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ومكان العمل في الجامعة على الإحساس بضغط العمل، بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور النوعي والكمي، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية اتجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي

¹ ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2009.

² تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية. 2006.

التكنولوجيا المستخدمة فرص النمو والتقدم المشاركة في اتخاذ القرارات)، بينما لم يكن لطبيعة العمل (إداري / أكاديمي) أثره على الإحساس بضغط العمل.

- الدراسة الرابعة: دراسة " العتيبي آدم غازي " (1997)، بعنوان " علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت.

- هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي.

- منهج وعينة الدراسة: عينة من العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة وقد بلغ عددها 658 موظفا تم إختيارهم من دواوين خمس وزارات حكومية.

- نتائج الدراسة:

أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية:

- كلما زاد ضغط العمل زاد معدل الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية.

- كلما زادت الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية زاد معدل التغيب عن العمل.

- عدم وجود أي علاقة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي.¹

الفرع الثالث: الدراسات السابقة حول علاقة الذكاء العاطفي بضغط العمل

- الدراسة الأولى: دراسة محمد لطرش (2021). بعنوان: "دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل"².

- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة لتحديد ومعرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للأستاذ الجامعي في الجزائر. ولتحقيق هدف الدراسة تم استعمال الاستبيان وتوزيعه الكترونيا كأداة أساسية في جمع البيانات.

- منهج عينة الدراسة: يتكون حجم العينة من 315 أستاذا من الجامعات الجزائرية. تم اختبار موثوقية وصلاحيته المتغيرات من استعمال معادلة النمذجة البنائية من خلال برنامج amos24.

- نتائج الدراسة: أشارت النتيجة إلى أن الذكاء العاطفي المتشكل من أبعاده الأربعة تقييم العاطفة الذاتية، تقييم عاطفة الآخرين، استخدام العاطفة، تنظيم العاطفة له تأثير سلبي في ضغوط العمل للأستاذ الجامعي بمعنى الذكاء العاطفي يساهم في تخفيض من ضغوط العمل.

¹ العتيبي آدم غازي، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية المجلد 25 العدد 2، 1997.

² محمد لطرش، "دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل"، مجلة الإقتصاد والمالية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2021.

- الدراسة الثانية: دراسة عمر السطوحي (2021). بعنوان: الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة الكبرى.
- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق مدينة القاهرة فئة الخمس نجوم، وكذلك التعرف على الدور المعدل للخصائص الديموغرافية (النوع، السن، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة في تحسين هذه العلاقة حيث تم التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته والنماذج المختلفة للذكاء العاطفي وطرق قياسه وكذلك تعريف ضغوط العمل وأهم أسبابها ومصادرها وأهم آثار ضغوط العمل.
- منهج وعينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على المدخل الكمي، حيث تم توزيع عدد 345 استمارة استقصاء، ووجد منهم 198 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي.
- نتائج الدراسة: أظهرت نتائج البحث الى وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ككل وبين الذكاء العاطفي وأبعاده المختلفة، كما بينت النتائج وجود تأثير معنوي للدور المعدل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة لكل من السن نوع الوظيفة سنوات الخبرة في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين. وقدمت الدراسة بعض التوصيات منها إعادة النظر في قائمة المعايير الخاصة بالاختيار والتعيين والترقية على أن تتضمن تلك المعايير معيارا للذكاء العاطفي كأحد المتطلبات الأساسية.¹

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

- الدراسة الأولى: دراسة (Rehman, 2020): بعنوان: **Innovations in Education Management: Impact of Emotional Intelligence and Demographic Variables.**²

- منهج وعينة الدراسة: تم استخدام أخذ العينات العشوائية البسيطة لجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس وغير التدريس العاملين في الجامعات والمؤسسات التعليمية في ولاية أوتار براديش، الهند.
- تم استخدام SPSS 21 لتحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل اختبارات الارتباط واختبار Kruskal Wallis و Mann-Whitney.

¹ عمر السطوحي، الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة الكبرى، مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات المجلد 5، العدد 2، 2021.

² Rehman, **Innovations in Education Management: Impact of Emotional Intelligence and Demographic Variables**, 2020.

- الهدف من الدراسة: هو فهم العلاقة بين الإجهاد المهني والذكاء العاطفي. كما تحاول دراسة تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة العملية على الإجهاد المهني).
- نتائج الدراسة: تظهر النتائج علاقة مهمة بين الذكاء العاطفي والضغط المهنية. تم العثور على الموظفين لديهم مستويات ضغط أعلى مقارنة بنظرائهم من الرجال.
- الدراسة الثانية: دراسة (Rezvani & Khosravi, 2019)، بعنوان: **Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects**.
- منهج وعينة الدراسة: دراسة لـ 363 مطوري البرمجيات في استراليا.
- هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير الذكاء العاطفي للمطورين على ضغوط العمل والثقة والأداء.
- نتائج الدراسة: تظهر نتائجنا التجريبية أن الذكاء العاطفي يخفف من الضغط ويعزز الثقة بين مطوري البرامج الذين يعملون في مشاريع أنظمة المعلومات، بالإضافة إلى ذلك، يزيد غموض الدور من تأثير الضغط على الأداء.¹
- الدراسة الثالثة: دراسة: (Shukla, Srivastava, & Nisar, 2016)، بعنوان: **Examining the effect of emotional intelligence on socio-demographic variable and job stress among retail employees**.
- منهج وعينة الدراسة: تم تحليل البيانات على عينة مكونة من 564 موظفاً بالتحزئة باستخدام منهج الإحصاء الوصفي، وارتباطات بيرسون، والانحدار الهرمي المتعدد.
- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة لاستكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والمتغيرات الاجتماعية والديموغرافية وضغوط العمل ودراسة التأثير المعتدل للذكاء العاطفي على العلاقة بين المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية وضغوط العمل.
- نتائج الدراسة: تعتبر سمة الذكاء العاطفي عاملاً مؤثراً أكثر أهمية لضغوط العمل من الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والتعليم والدخل السنوي والخبرة العملية على وجه التحديد، تشير الدراسة الحالية إلى أن التدخل

¹ Rezvani & Khosravi, **Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects**, 2019.

يهدف إلى تقليل ضغوط العمل من خلال تعزيز الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي بدلاً من مجرد تقليل الضغوط الخارجية.¹

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية، كما سنبين أهم جوانب الاستفادة مما سبق.

الفرع الأول: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة

- اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة من حيث الهدف في بيان مستوى الذكاء العاطفي وأثره على ضغوط العمل.

- اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة من حيث متغيرات الدراسة. الدراسات الأخرى تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية

- اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة من حيث عينة الدراسة.

- اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في استخدام أداة الإستبيان.

- اختلفت الدراسات في مخرجاتها حيث تباينت العلاقة بين الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل بين القوة والتوسط والضعف بالنسبة لأبعاد الذكاء العاطفي وضغوط العمل.

الفرع الثاني: الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية

من خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي وهدفها العام، إلا أنها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي:

1. أنها من أهم الدراسات لمتغيرات الدراسة مجتمعة في ولاية الوادي تخص مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.
2. ومن العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة عالجت الفجوة العلمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة: (الوعي بالذات، معالجة الجوانب الوجدانية، الدافعية، التعاطف العقلي، المهارات الاجتماعية)، وضغوط العمل بأبعاده الستة (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل والتطور الوظيفي)، في الزمان والمكان الخاص بها وشمول عينتها لمؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي، وتعددت أدواتها من خلال المصادر الأولية والثانوية والاستبانة التي لمست جميع المستويات الإدارية والفئات العمرية واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

¹ Shukla, Srivastava, & Nisar, **Examining the effect of emotional intelligence on socio-demographic variable and job stress among retail employees**, 2016.

الفرع الثالث: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من الدراسات حيث حاولت أن توظف الكثير من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، من جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

استفادت الدراسة الحالية مما سبق في الوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي المرسوم ب: الذكاء العاطفي بالتخفيف من ضغوط العمل للعاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.

2. استفادت الدراسة الحالية مما سبق في الوصول للمنهج الملائم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

3. وظفت الدراسة الحالية توصيات المقترحة في الدراسات السابقة في دعم مشكلة الدراسة وأهميتها خصوصا دراسة النمري 2009، ودراسة محمد لطرش 2021.

4. استفادت دراستنا من دراسة سالم وأحمد (2012)، دراسة 2020 (Rehman)، دراسة (2016) Shukla, Srivastava, & Nisar، في صياغة أدوات الدراسة.

5. استفادت دراستنا من دراسة النمري 2009، ودراسة محمد لطرش 2021، ودراسة: (King & Gardner)، في إثراء الجانب النظري للدراسة.

خلاصة الفصل الأول

نستنتج من خلال ما تم ذكره في هذا الفصل الذي تناولنا فيه إطار نظري ومفاهيمي حول الذكاء العاطفي أن الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم وإدارة المشاعر، والتفاعل مع الآخرين بشكل فعال. ويمكن أن يلعب الذكاء العاطفي دورًا مهمًا في التأثير على ضغوط العمل، حيث يمكن للأشخاص الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ أن يكونوا أكثر قدرة على التعامل مع التحديات والصعوبات التي يواجهونها في العمل.

كما أن للذكاء العاطفي أبعاد مختلفة ولكل بعد خاصيته المتميزة التي لها تأثير خاص على مستوى الفرد والمؤسسة، إضافة إلى النظريات العديدة التي تناولت ضغوط العمل من خلال تقديم تفسير لها ودراساتها. يساهم الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل والزيادة في مستوى أداء الموظفين، وهذا ما يظهر من خلال العلاقة التي تربط بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ويعد الذكاء العاطفي مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في المؤسسة، حيث نجد أن هناك تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على ضغوط العمل التي تحدث داخل أي مؤسسة.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، وبهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد إستمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هي:

- المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.
- المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تمثل الدراسة الميدانية في شكل أساسي على دراسة وتحليل أثر الذكاء العاطفي على ضغوط العمل للعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي، قصد الوصول إلى الأهداف المرجوة في هذه الدراسة سنحاول من خلال هذا المبحث إعطاء تعريف بالمؤسسة محل الدراسة والتطرق إلى الطريقة والأدوات المستعملة في ذلك من خلال ثلاثة مطالب.

المطلب الأول: تعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

أولاً: تعريف المؤسسة:

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والإنترنت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلاً عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها إسم " إتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 0018083.02B¹.

ثانياً: أهمية وأهداف مجمع اتصالات الجزائر

1- أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر:

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيد الوطني والدولي للاتصالات.
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر.
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه.
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

¹ المصدر: الموقع الرسمي للشركة www.at.dz

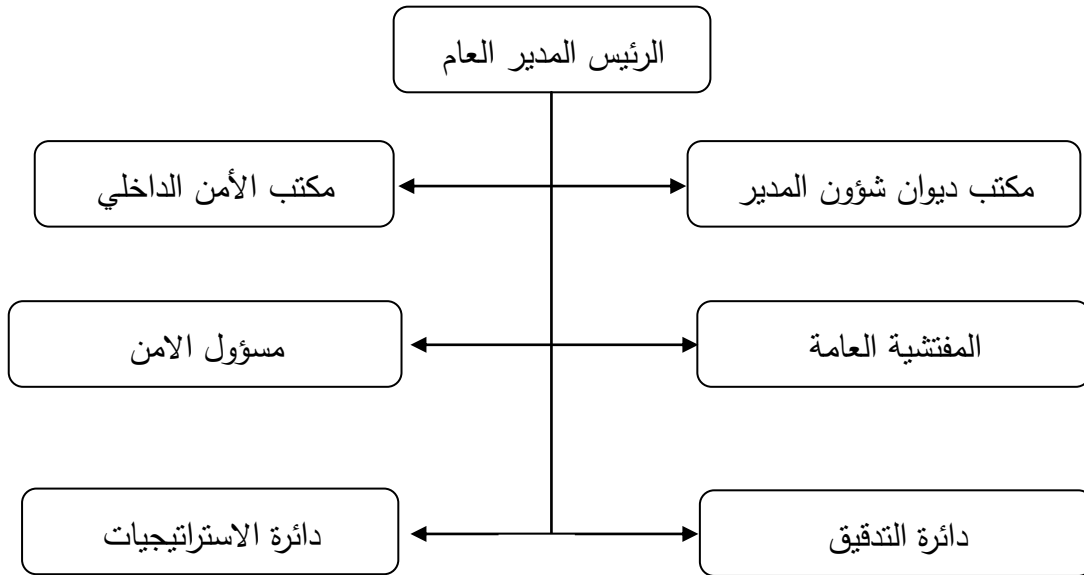
2- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية .
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق.
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء.
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات وإمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية.
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

ويتمثل في الشكل التالي:

شكل رقم (2-1): يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي



المصدر: وثائق من مديرية اتصالات الجزائر الوادي.

الهيكل المرتبطة بالرئيس المدير العام هي :

- ديوان الرئيس المدير العام
- المفتشية العامة
- دائرة التدقيق الداخلي
- دائرة الاستراتيجيات
- دائرة الامن الداخلي للمؤسسة
- المكلف بأمن نظم المعلومات

قطب المهام والدعم : يتكون من ثلاث اقسام و خمس مديريات

- دائرة الموارد البشرية
- دائرة المحاسبة و المالية
- دائرة نظم المعلومات
- مديرية المشتريات و الامداد
- مديرية الوسائل والممتلكات
- مديرية الشؤون القانونية
- مديرية تامين المداخل
- مديرية التحصيل

قطب البنى التحتية والشبكات يتكون من قسمين و ثلاث مديريات و مؤسسة وطنية كالتالي :

- دائرة شبكات النقل
- دائرة شبكات النفاذ
- مديرية الشبكة الاساسية
- مديرية استغلال المنصات
- مديرية الطاقة
- المؤسسة الوطنية لصيانة ومراقبة الشبكات

القطب التجاري والتسويق والابتكار وتتكون من قسم وخمس مديريات ووحدة البحث والتطوير:

- دائرة التسويق والاتصال
- المديرية التجارية العامة
- المديرية التجارية للشركات
- مديرية الدعم التجاري

- مديرية الربط والتنظيم
- مديرية الخدمات
- وحدة البحث والتطوير.

المطلب الثاني: الطريقة المعتمدة في الدراسة

من خلال هذا المطلب سنحاول التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستمارة وأيضا معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستمارة وطريقة توزيعه وفي الاخير سنتطرق الى العينة المدروسة.

الفرع الأول: الطريقة

يشمل هذا العنصر تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك القيام باختبار صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في استمارة.

أولاً: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: "جميع وحدات المعاينة التي تنتمي الى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعاينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها"¹، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي.

الجدول رقم (2-1): يوضح العينة المستهدفة

النسبة المئوية	العدد	الإستمارات
100 %	70	الإستمارات الموزعة
60 %	42	الإستمارات الصالحة
14.3 %	10	الإستمارات الغير مسترجعة
25.7 %	18	الإستمارات الغير صالحة

المصدر: من إعداد الطلبة.

ثانياً: عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعاً في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجاً يشمل ويعكس جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث"²، أما عينة الدراسة فقد اقتصر على العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي.

¹ فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 18.

² عامر إبراهيم قنديلي، منهجية البحث العلمي، دار البيزوري العلمية، عمان، 2013، ص 186.

الجدول رقم (2-2): قائمة مؤسسات مجتمع الدراسة

الرقم	اسم المؤسسة	الاستثمارات المقدمة	الاستثمارات المسترجعة
01	مديرية اتصالات الجزائر بالوادي	26	16
02	اتصالات الجزائر فرع كوينين	08	08
03	اتصالات الجزائر فرع قمار	17	17
04	اتصالات الجزائر فرع حساني عبد الكريم	10	10
05	اتصالات الجزائر فرع الدبيلة	01	01
06	اتصالات الجزائر فرع حاسي خليفة	06	06
07	اتصالات الجزائر فرع المقرن	02	02
	المجموع	70	60

المصدر: من إعداد الطلبة.

الفرع الثاني: الأدوات

يشمل هذا العنصر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

أولاً: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عدداً من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها"¹، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

1- مرحلة تصميم الاستمارة:

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بأثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين

¹ محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، عمان، 2011، ص 205.

بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

2- محتوى الاستمارة:

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، غير متأكد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01).

- الجزء الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من خمسة فقرات (السن، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

- الجزء متغيرات الدراسة: يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى محورين كما يلي:

*- المحور الأول: الذكاء العاطفي، ويتكون من 20 فقرة، مقسمة على خمسة أبعاد:

- البعد الأول: إدارة الانفعالات: يتكون من 4 فقرات.

- البعد الثاني: استخدام العواطف: يتكون من 4 فقرات.

- البعد الثالث: حفز الذات (الدافعية): يتكون من 4 فقرات.

- البعد الرابع: الوعي بالذات (المعرفة الانفعالية): يتكون من 4 فقرات.

- البعد الخامس: التواصل الاجتماعي: يتكون من 4 فقرات.

*- المحور الثاني: ضغوط العمل، ويتكون من 20 فقرة، مقسمة على خمسة أبعاد:

- البعد الأول: عبئ الدور: يتكون من 4 فقرات.

- البعد الثاني: غموض الدور: يتكون من 4 فقرات.

- البعد الثالث: صراع الدور: يتكون من 4 فقرات.

- البعد الرابع: بيئة العمل: يتكون من 4 فقرات.

- البعد الخامس: التطور الوظيفي: يتكون من 4 فقرات.

3- مرحلة صدق الاستمارة:

قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي؛ فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتضت هذه الدراسة

على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الاساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

4- التحكيم من قبل الأساتذة:

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها: إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين. تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

- حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاو الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (2-3): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الرقم	محاو الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
20-01	الذكاء العاطفي	20	0.831	0.911
40-21	ضغوط العمل	20	0.757	0.870
40-01	كل فقرات الاستمارة	40	0.743	0.918

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (2-3) الذي يوضح معامل الثبات لفقرات الاستمارة (معامل ألفا كرونباخ)، نلاحظ بأن أعلى معامل ثبات حققه المحور الاول المتعلق بالذكاء العاطفي وذلك بمعامل ثبات قدره 0.831 ومعامل صدق قدره 0.911، يليه المحور الثاني والمتعلق بضغوط العمل بمعامل ثبات قدره 0.757 ومعامل صدق قدره 0.870. فيما بلغ معامل الثبات لمحاو الاستبانة ككل 0.743 وهي قيمة ممتازة تزيد عن القيمة المقبولة 0.6 مما يدل على توفر درجة عالية جدا من الثبات الداخلي، وهو مؤشر على قدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة.

5- توزيع الاستمارة:

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملئ الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض افراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

6- مقياس ليكارت:

لقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، وهو مناسب لمعرفة أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-4): يبين درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.8-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بما أن قيمة المتوسط المعياري هي متوسط أوزان الدرجات الخمس المشار إليها في الجدول أعلاه فإن: $3=5 / (5+4+3+2+1)$ وهي قيمة المتوسط الحسابي المعياري، والتي على أساسها سيتم اختبار فرضيات الدراسة في مراحل لاحقة.

ومن أجل تحديد بداية منطقة كل اجابة في مقياس ليكارت الخماسي تم إتباع الخطوات التالية: حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من اعلى قيمة في المقياس $(4=1-5)$.

قسمة 4 على أكبر قيمة في المقياس (5) والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية وهي: $(0.8=5/4)$. تكون نهاية الخلية الأولى من مقياس ليكارت الخماسي $(1.80=1+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 1 والقيمة 1.80 يعد ضمن الخلية الأولى "غير موافق بشدة".

تكون بداية الخلية الثانية من 1.8 ونهايتها تكون $(2.60=1.8+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 1.8 والقيمة 2.60 يعد ضمن الخلية الأولى "غير موافق".

تكون بداية الخلية الثالثة من 2.60 ونهايتها تكون $(3.40=2.60+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 2.60 والقيمة 3.40 يعد ضمن الخلية الأولى "محايد".

تكون بداية الخلية الرابعة من 3.40 ونهايتها تكون $(4.20=3.40+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 3.40 والقيمة 4.20 يعد ضمن الخلية الأولى "موافق".

تكون بداية الخلية الخامسة من 4.20 ونهايتها تكون $(5=4.20+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 4.20 والقيمة 5 يعد ضمن الخلية الأولى "موافق بشدة".

ثانيا: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

1- الأدوات الإحصائية:

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين، ومن هذه الأدوات نجد:

- المتوسط الحسابي: يعرف بأنه: " مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداما"¹.

- الانحراف المعياري: الانحراف المعياري هو البعد عن المتوسط، ويعتبر من أهم مقاييس التشتت في الإحصاء وأكثرها استعمالا، ويعتمد في حسابه على المتوسط، ويعرف بأنه: " الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الانحراف عن المتوسط"².

- المدى: " وهو البعد بين أكبر وأقل قيمة وهو يتأثر بالقيم الشاذة"³.

- اختبار الطبيعة (Test Of Normality): من أهم الفروض في الاختبارات الإحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل يعتبر أساسا لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دورا أساسيا في اختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء والزواج وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من المشاهدات فإن توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي، ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجرسى لكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الاختبار من الناحية العلمية⁴.

- اختبار ستودنت (T): يستخدم في ثلاث حالات مختلفة تتضح في التالي⁵:

One-Sample T-test: هذه الحالة تعد من الحالات الخاصة جدا لاختبار " T " وفيها يتم مقارنة متوسط عينة ما (عينة واحدة) بمتوسط مجتمع معروف.

Independent-Samples T-test: وهي أكثر الحالات استعمالا والتي فيها يتم المقارنة بين متوسطين مجموعتين مختلفتين (الذكور والإناث في الذكاء مثلا أو في الابتكار أو في الوزن أو في التحصيل) أو متوسطي

¹ حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في إتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص96.

² هدى برهان سيف الدين، محاضرات الإحصاء في علم النفس، الفصل الخامس، السعودية، 2014، ص13.

³ وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل بيانات الإستهيبان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008، ص16.

⁴ نفس المرجع اعلاه، ونفس الصفحة.

⁵ نفس المرجع اعلاه، ص31

الدخل لشركتين أو قوة تحمل الضغوط لدى الذكور والإناث أو الرضا عن العمل لدى مجموعتين من عمال المصانع المهم من الضروري مراعاة وجود مجموعتين مختلفتين أما إذا كان هناك متوسطين لنفس المجموعة فإن ذلك يعني استخدام الحالة الثالثة.

Paired-Samples T-test: وهنا يكون لدينا مجموعة واحد تم قياس المتغير لديها مرتين ولذلك لكل فرد قيم متناظرة أو متزاوجة في مرتي القياس.

2- البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

المبحث الثاني: مناقشة النتائج

سيتم هذا المبحث عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها من خلال توزيعنا للاستمارة ثم مناقشتها.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية

سيتم فيما يلي تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

1- تحليل خصائص أفراد حسب الجنس:

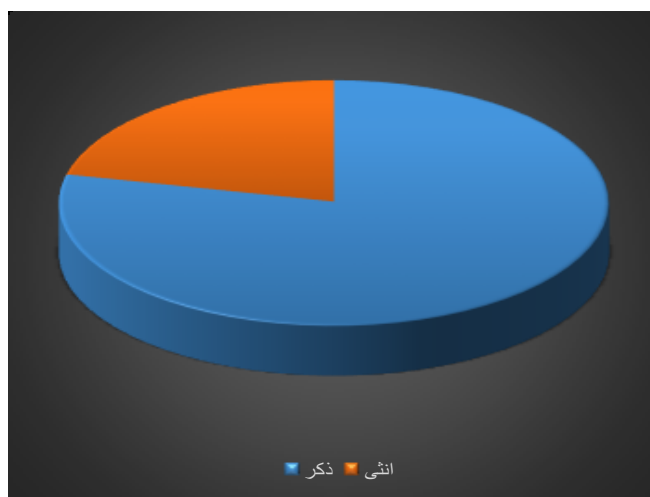
الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	البيان
78.6%	33	ذكر
21.4%	09	أنثى
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (2-5) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم ذكور وذلك حيث بلغ عددهم 33 فرداً أي بنسبة 78.6% من إجمالي أفراد العينة، فيما كان عدد الإناث 09 فرداً بنسبة 21.4%.

الشكل رقم (2-2): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

1-1- تحليل خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

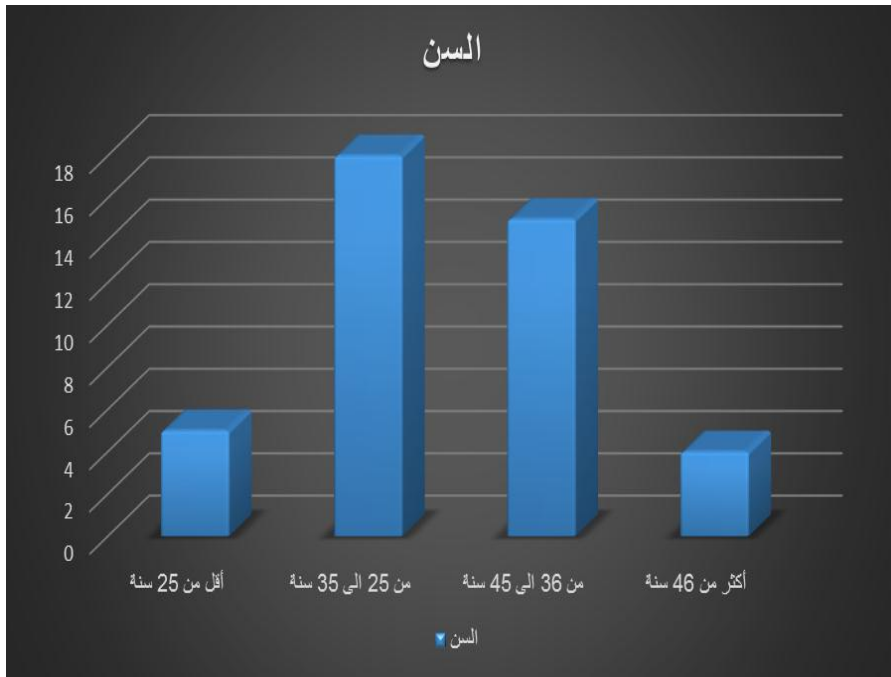
الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
11.9%	05	أقل من 25 سنة
42.9%	18	من 25 الى 35 سنة
35.7%	15	من 36 الى 45 سنة
9.5%	04	أكثر من 46 سنة
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (2-6) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، يتضح أن أكبر فئة عمرية هي من 25 الى 35 سنة حيث بلغت نسبتها 42.9%، تليها الفئة من 36 الى 45 سنة بنسبة 35.7%، ثم الفئة الأقل من 25 سنة بنسبة 11.9%، وفي الأخير الفئة الأكثر من 46 سنة بنسبة 9.5%.

الشكل رقم (2-3): توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

2-1- تحليل خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

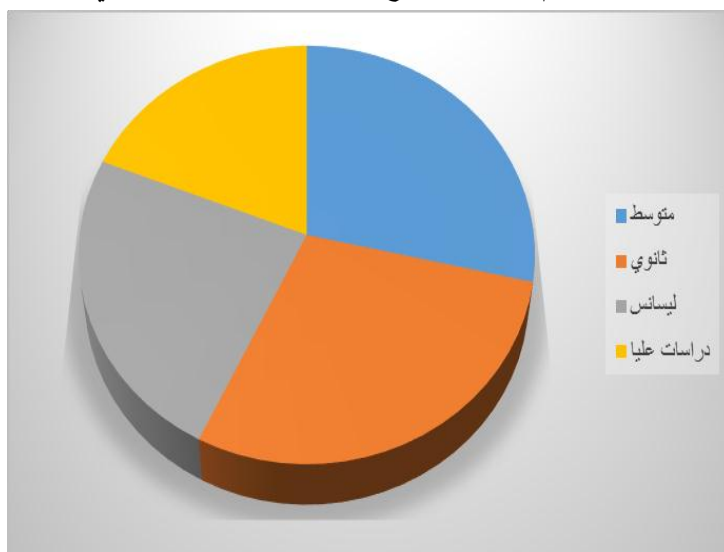
الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
28.6%	12	متوسط
28.6%	12	ثانوي
23.8%	10	ليسانس
19%	08	دراسات عليا
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (2-7) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، ان اعلى مستوى دراسي هم أصحاب المتوسط والثانوي بنسبة متساوية 28.6%، تليها أصحاب الليسانس بنسبة 23.8%، ثم أصحاب مستوى دراسات عليا بنسبة 19%.

الشكل رقم (2-4): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

3-1- تحليل خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

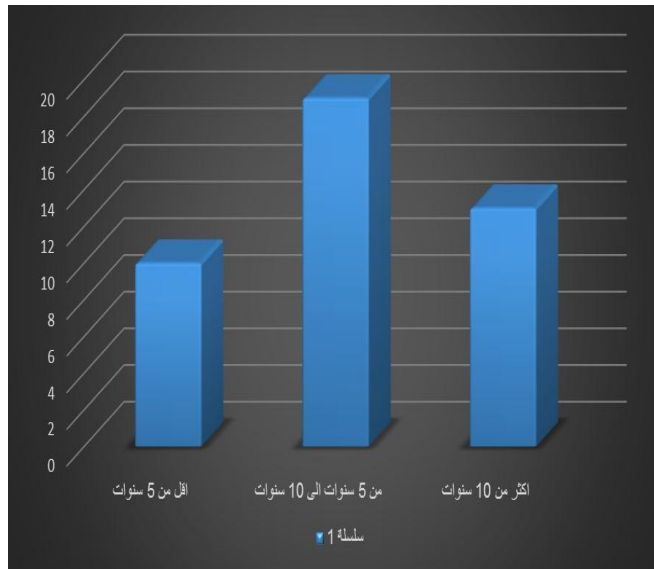
الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
23.8%	10	أقل من 5 سنوات
45.2%	19	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
31%	13	أكثر من 10 سنوات
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (2-8) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، نلاحظ أن أكبر فئة ذات خبرة مهنية هي من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 45.2%، تليها الفئة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 31%، وفي الأخير الفئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 23.8%.

الشكل رقم (2-5): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية واتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتماداً على مقياس ليكارت الخماسي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الأول " الذكاء العاطفي ":

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات ابعاد محور الذكاء العاطفي الخمسة.

1-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: إدارة الانفعالات:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: إدارة الانفعالات

الجدول رقم (2-9): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: إدارة الانفعالات

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة				العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة				
			العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%				
موافق	01	3.98	12	22	04	03	01	01	إدارة الانفعالات البعد الأول	
			28.6	52.4	09.5	07.1	02.4	01		
موافق	02	3.93	10	22	08	01	01	02		
			23.8	52.4	19	02.4	02.4			
موافق	03	3.81	07	24	07	04	-	03		
			16.7	57.1	16.7	09.5	-			
موافق	04	3.81	12	14	12	04	-	04		
			28.6	33.3	28.6	09.5	-			
موافق		3.88	مجموع البعد الأول: إدارة الانفعالات							

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الأول: إدارة الانفعالات، أن الفقرة رقم 01 والتي تنص على " أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي أثناء العمل " على أعلى متوسط حسابي قدر بـ 3.98 أي أنها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 02 في المرتبة الثانية والتي تنص على " أحافظ على هدوئي عندما أكون منفصلاً أثناء عملي. " حيث قدر متوسطها الحسابي بـ 3.93 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة رقم 03 والتي تنص على " أستطيع مراقبة مزاجي لكي أتجاوز الصعوبات التي أواجهها في عملي. " في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.81 وباتجاه (موافق)، فيما جاءت الفقرة رقم 04 والتي تنص على " تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في العمل. " في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.81 أي باتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.88 أي ان اتجاهه (موافق).

2-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: استخدام العواطف:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: استخدام العواطف

الجدول رقم (2-10): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: استخدام العواطف

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	المكون					ارقام الفقرات	العبارات
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
			%	%	%	%	%		
موافق	04	3.4	05	16	12	09	-	01	أستطيع فهم مشاعر زملائي في العمل بسهولة.
			11.9	38.1	28.6	21.4	-	02	أنا قادر على قراءة مشاعر زملائي من خلال تعبيرات وجوههم.
موافق	02	3.69	06	21	11	04	-	03	أستمتع وأسعى لحل مشاكل زملائي في العمل.
			14.3	50	26.2	09.5	-	04	أحس باحتياجات زملائي في العمل.
موافق	03	3.67	07	20	10	04	01	مجموع البعد الثاني: استخدام العواطف	
			16.7	47.6	23.8	09.5	02.4		
موافق	01	3.86	10	21	07	03	01		
			23.8	50	16.7	07.1	02.4		
موافق		3.65							

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الثاني: استخدام العواطف، أن الفقرة رقم 04 والتي تنص على " أحس باحتياجات زملائي في العمل " على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.86 أي انها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 02 في المرتبة الثانية والتي تنص على " أنا قادر على قراءة مشاعر زملائي من خلال تعبيرات وجوههم." حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.69 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة رقم 03 والتي تنص على " أستمتع وأسعى لحل مشاكل زملائي في العمل." في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.67 وباتجاه (موافق)، فيما جاءت الفقرة رقم 01 والتي تنص على " أستطيع فهم مشاعر زملائي في العمل بسهولة." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.4 أي باتجاه (غير موافق). أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.65 أي ان اتجاهه (موافق).

3-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: حفز الذات

الجدول رقم (2-11): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: حفز الذات

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
موافق	01	3.43	07	20	03	08	04	أركز في عملي وسط الضغوط.	01	حفز الذات البعد الثالث:	
			16.7	47.6	07.1	19	09.5				
محايد	02	3.21	21	12	07	01	01	أبدل قصارى جهدي أثناء عملي.	02		
			50	28.6	16.7	02.4	02.4				
محايد	04	3.10	16	19	04	01	02	أستطيع إنجاز أعمالي بنشاط وتركيز.	03		
			38.1	45.2	09.5	02.4	04.8				
محايد	03	3.21	04	16	11	07	04	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.	04		
			09.5	38.1	26.2	16.7	09.5				
محايد		3.23	مجموع البعد الثالث: حفز الذات								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الثالث: حفز الذات، أن الفقرة رقم 01 والتي تنص على "أركز في عملي وسط الضغوط." على أعلى متوسط حسابي قدر بـ 3.43 أي أنها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 02 في المرتبة الثانية والتي تنص على "أبدل قصارى جهدي أثناء عملي." حيث قدر متوسطها الحسابي بـ 3.21 باتجاه (محايد)، ثم الفقرة رقم 04 والتي تنص على "أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج." في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.21 وباتجاه (محايد)، فيما جاءت الفقرة رقم 03 والتي تنص على "أستطيع إنجاز أعمالي بنشاط وتركيز." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.1 أي باتجاه (محايد).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.23 أي ان اتجاهه (محايد).

4-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الرابع: الوعي بالذات:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: الوعي بالذات

الجدول رقم (2-12): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: الوعي بالذات

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			العدد	العدد	العدد	العدد					
			%	%	%	%					
موافق	01	3.88	12 28.6	17 40.5	10 23.8	02 04.8	01 02.4	أفهم جيدا مشاعري.	01	الوعي بالذات: البعد الرابع	
موافق	03	3.83	11 26.2	17 40.5	10 23.8	04 09.5	- -	أستطيع التعبير عن مشاعري (فرح، حزن، قلق، اندهاش،)	02		
موافق	02	3.86	12 28.6	18 42.9	06 14.3	06 14.3	- -	لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي	03		
موافق	04	3.32	04 09.5	15 35.7	16 38.1	04 09.5	03 07.1	كثيرا ما يصدق حدسي	04		
موافق		3.72	مجموع البعد الرابع: الوعي بالذات								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الرابع: الوعي بالذات، أن الفقرة رقم 01 والتي تنص على " أفهم جيدا مشاعري." على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.88 أي انها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 3 في المرتبة الثانية والتي تنص على " لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي." حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.86 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة رقم 02 والتي تنص على " أستطيع التعبير عن مشاعري (فرح، حزن، قلق، اندهاش،)" في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.83 وباتجاه (محايد)، فيما جاءت الفقرة رقم 04 والتي تنص على " كثيرا ما يصدق حدسي." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.32 أي باتجاه (محايد).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.27 أي ان اتجاهه (موافق).

5-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الخامس: التواصل الاجتماعي:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الخامس: التواصل الاجتماعي:

الجدول رقم (2-13): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الخامس: التواصل الاجتماعي

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			بشدة	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
موافق	01	3.86	03	19	04	11	05	لدي القدرة في التأثير على زملائي في العمل.	01	المكون الخامس: التواصل الاجتماعي	
			07.1	45.2	09.5	26.2	11.9				
محايد	02	3.31	04	15	09	09	05	أغضب إذا ضايقتي زملائي بأسئلتهم المتكررة	02		
			09.5	35.7	21.4	21.4	11.9				
محايد	03	3.1	08	16	07	06	05	أتعامل بسهولة مع الأشخاص المتعاملين من خارج المؤسسة.	03		
			19	38.1	16.7	14.3	11.9				
محايد	04	3.1	05	15	12	06	04	لدي مرونة في التعامل مع رغبات وانفعالات زملائي	04		
			11.9	35.7	28.6	14.3	09.5				
محايد		3.34	مجموع البعد الخامس: التواصل الاجتماعي								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الخامس: التواصل الاجتماعي، أن الفقرة رقم 01 والتي تنص على " لدي القدرة في التأثير على زملائي في العمل." على أعلى متوسط حسابي قدر بـ 3.86 أي أنها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 02 في المرتبة الثانية والتي تنص على " أغضب إذا ضايقتي زملائي بأسئلتهم المتكررة." حيث قدر متوسطها الحسابي بـ 3.31 باتجاه (محايد)، ثم الفقرة رقم 03 والتي تنص على " أتعامل بسهولة مع الأشخاص المتعاملين من خارج المؤسسة." في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.1 وباتجاه (محايد)، فيما جاءت الفقرة رقم 04 والتي تنص على " لدي مرونة في التعامل مع رغبات وانفعالات زملائي." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.1 أي باتجاه (محايد).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.34 أي ان اتجاهه (موافق).

2- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الأول " ضغوط العمل":

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات ابعاد محور ضغوط العمل الخمسة.

1-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: عبء الدور:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: عبء الدور:

الجدول رقم (2-14): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: عبي الدور

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
محايد	03	3.19	02	19	09	09	03	أشعر بالملل والروتين في عملي.	01	الدور عبي الأول: البعد	
			04.8	45.2	21.4	21.4	07.1				
موافق	01	3.98	13	20	05	03	01	زيادة عدد الزبائن يتطلب جهدا كبيرا للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم.	02		
			31	47.6	11.9	07.1	02.4				
موافق	02	3.43	08	12	13	08	01	أواجه أعباء كثيرة في عملي.	03		
			19	28.6	31	19	02.4				
محايد	04	3	04	12	11	10	05	يتكرر استدعائي للعمل أثناء العطل.	04		
			09.5	28.6	26.2	23.8	11.9				
محايد		3.4	مجموع البعد الأول: عبي الدور								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الأول: عبي الدور، أن الفقرة رقم 02 والتي تنص على " زيادة عدد الزبائن يتطلب جهدا كبيرا للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم." على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.98 أي انها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 03 في المرتبة الثانية والتي تنص على " أواجه أعباء كثيرة في عملي." حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.43 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة رقم 01 والتي تنص على " أشعر بالملل والروتين في عملي" في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.19 وباتجاه (محايد)، فيما جاءت الفقرة رقم 04 والتي تنص على " يتكرر استدعائي للعمل أثناء العطل." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3 أي باتجاه (محايد).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.4 أي ان اتجاهه (محايد).

2-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: غموض الدور:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: غموض الدور:

الجدول رقم (2-15): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: غموض الدور

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	مواقف					العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
محايد	04	3.05	03	14	10	12	03	لا يوجد تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليها تحقيقها	01	البعـد الثاني: غموض الدور	
			07.1	33.3	23.8	28.6	07.1				
محايد	02	3.26	05	12	17	05	03	لا أمتلك القدر الكافي من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	02		
			11.9	28.6	40.5	11.9	07.1				
محايد	03	3.26	04	14	15	07	02	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا.	03		
			09.5	33.3	35.7	16.7	07.8				
موافق	01	3.95	06	09	10	11	06	ليس لدي المعلومات الكافية المتعلقة بوظيفتي.	04		
			14.3	21.4	23.8	26.2	14.3				
محايد		3.38	مجموع البعد الثاني: غموض الدور								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الثاني: غموض الدور، أن الفقرة رقم 04 والتي تنص على " ليس لدي المعلومات الكافية المتعلقة بوظيفتي." على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.95 أي انها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 02 في المرتبة الثانية والتي تنص على " لا أمتلك القدر الكافي من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي." حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.26 باتجاه (محايد)، ثم الفقرة رقم 03 والتي تنص على "مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا." في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.26 وباتجاه (محايد)، فيما جاءت الفقرة رقم 01 والتي تنص على " لا يوجد تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليها تحقيقها." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.05 أي باتجاه (محايد). أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.38 أي ان اتجاهه (محايد).

2-3 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: صراع الدور:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: صراع الدور:

الجدول رقم (2-16): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: صراع الدور

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	مؤشرات الاتفاق					العبارات	ارقام الفقرات	المكون
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
			%	%	%	%	%			
موافق	02	3.52	09	14	13	02	04	أشعر بالضيق نتيجة عدم التوافق بين ارضاء الزبائن والاحلال بالمهام	01	الصراع الثالث: الدور
			21.4	33.3	31	04.8	09.5			
محايد	04	3.02	06	08	11	15	02	أتلقي أوامر ومعلومات متعارضة داخل عملي.	02	
			14.3	19	26.2	35.7	04.8			
موافق	01	3.76	11	17	08	05	01	تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى على أداء العمل	03	
			26.2	40.5	19	11.9	04.4			
محايد	03	3.19	05	16	08	08	05	أواجه صعوبة في التنسيق بين عملي وواجباتي العائلية	04	
			11.9	38.1	19	19	11.9			
محايد		3.37	مجموع البعد الثالث: صراع الدور							

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الثالث: صراع الدور، أن الفقرة رقم 03 والتي تنص على " تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى على أداء العمل." على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.76 أي انها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 01 في المرتبة الثانية والتي تنص على " أشعر بالضيق نتيجة عدم التوافق بين ارضاء الزبائن والاحلال بالمهام." حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.52 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة رقم 04 والتي تنص على " أواجه صعوبة في التنسيق بين عملي وواجباتي العائلية" في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.19 وباتجاه (محايد)، فيما جاءت الفقرة رقم 02 والتي تنص على " أتلقي أوامر ومعلومات متعارضة داخل عملي." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.02 أي باتجاه (محايد).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.37 أي ان اتجاهه (محايد).

4-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الرابع: بيئة العمل:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: بيئة العمل:

الجدول رقم (2-17): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: بيئة العمل

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة					العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	موافق بشدة				
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
غير موافق	04	2.57	02	08	10	14	08	ظروف العمل غير مناسب (اضاءة، تهوية، ضجيج، علاقات...).	01	البيئة العمل البعد الرابع	
			04.8	19	23.8	33.3	19				
موافق	01	3.71	12	13	13	01	03	أتضايق من الزملاء الذين يتهاونون في إنجاز أعمالهم	02		
			28.6	31	31	02.4	07.1				
محايد	03	3.12	05	11	16	04	06	أفتقد الى روح الفريق عند إنجازي للعمل.	03		
			11.9	26.2	38.1	09.5	14.3				
محايد	02	3.17	07	09	14	08	04	تفتقر المؤسسة الى وسائل المواصلات لنقل الموظفين الى مكان العمل والعكس.	04		
			16.7	21.4	33.3	19	09.5				
محايد		3.14	مجموع البعد الرابع: بيئة العمل								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الرابع: بيئة العمل، أن الفقرة رقم 02 والتي تنص على " أتضايق من الزملاء الذين يتهاونون في إنجاز أعمالهم." على اعلى متوسط حسابي قدر بـ 3.71 أي انها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 04 في المرتبة الثانية والتي تنص على " تفتقر المؤسسة الى وسائل المواصلات لنقل الموظفين الى مكان العمل والعكس." حيث قدر متوسطها الحسابي بـ 3.17 باتجاه (محايد)، ثم الفقرة رقم 03 والتي تنص على " أفتقد الى روح الفريق عند إنجازي للعمل" في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.12 وباتجاه (محايد)، فيما جاءت الفقرة رقم 01 والتي تنص على " ظروف العمل غير مناسب (اضاءة، تهوية، ضجيج، علاقات...)." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 2.57 أي باتجاه (غير موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.14 أي ان اتجاهه (محايد).

2-5 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الخامس: التطور الوظيفي:

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الخامس: التطور الوظيفي:

الجدول رقم (2-18): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الخامس: التطور الوظيفي

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة		محايد	غير موافق		العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			العدد	العدد		العدد	العدد				
			%	%		%	%				
موافق	01	4.10	16	17	07	01	01	تحتاج المنظمة الي توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي	01	تطوير الوظيفي	
			38.1	40.5	16.7	02.4	02.4				
موافق	02	3.88	14	11	15	02	-	توفر لي الوظيفة فرصا للتقدم الوظيفي	02	تطوير الوظيفي	
			33.3	26.2	35.7	04.8	-				
موافق	04	3.62	07	14	20	-	01	تهتم المؤسسة بتنمية القدرات لدى العاملين.	03	تطوير الوظيفي	
			16.7	33.3	47.6	-	02.4				
موافق	03	3.86	11	17	12	01	01	طبيعة الوظيفة التي أشغلها يتلاءم مع قدراتي الذاتية	04	تطوير الوظيفي	
			26.2	40.5	28.6	02.4	02.4				
موافق		3.86	مجموع البعد الخامس: التطور الوظيفي								

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الخامس: التطور الوظيفي، أن الفقرة رقم 01 والتي تنص على " تحتاج المنظمة الي توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي" على اعلى متوسط حسابي قدر ب 4.1 أي انها باتجاه (موافق)، يليه الفقرة رقم 02 في المرتبة الثانية والتي تنص على " توفر لي الوظيفة فرصا للتقدم الوظيفي." حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.88 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة رقم 04 والتي تنص على " طبيعة الوظيفة التي أشغلها يتلاءم مع قدراتي الذاتية" في المرتبة الثالثة ذات متوسط حسابي 3.86 وباتجاه (موافق)، فيما جاءت الفقرة رقم 04 والتي تنص على " تهتم المؤسسة بتنمية القدرات لدى العاملين." في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.62 أي باتجاه (موافق). أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.86 أي ان اتجاهه (موافق).

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أهم الفروض لمعرفة طبيعة الاختبارات اللاحقة التي يجب استخدامها. من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار كولمنجروف سمرنوف (-Kolmogorov Smirnov) تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار فرضيات الدراسة الحالية؛ لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال برنامج SPSS يمكن إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة (K.S)¹.

كما يتضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-19): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

البيان	المحور الأول: الذكاء العاطفي	المحور الثاني: ضغوط العمل	جميع المحاور
التكرارات	42	42	42
المتوسط	3.6405	3.3821	3.35113
الانحراف المعياري ^{a.b}	0.50380	0.46124	0.398840
معظم الاختلافات الشديدة	0.111	0.098	0.104
	0.081	0.098	0.102
	-0.111	-0.063	-0.104
Kolmogorov-Smirnov Z	0.718	0.632	0.675
مستوى الدلالة	0.681	0.819	0.752

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

- فرضية العدم (H_0): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

- الفرضية البديلة (H_1) بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل المحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفرية وبالتالي إتباع

البيانات للتوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية.

¹ رياض عيشوش، مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق ادارة المعرفة: دراسة حالة بعض وكالات البنوك العمومية بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات تخصص: اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010/2011، ص138

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية:

- فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-20): اختبار الفرضية الرئيسية

المحور الثاني	المحور الأول	البيان	
*0.362	01	معامل بيرسون	المحور الاول
0.019	-	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	
01	*0.362	معامل بيرسون	المحور الثاني
-	0.019	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (2-20) نلاحظ معامل بيرسون كان 0.362 وهي دالة، ومستوى الدلالة قدر بـ 0.019 وهي قيمة اقل من 0.05، لذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي انه توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

- فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد إدارة الانفعالات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد إدارة الانفعالات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-21): اختبار الفرضية الفرعية الاولى

المحور الثاني: ضغوط العمل	البعد الأول: إدارة الانفعالات	البيان	
0.205	01	معامل بيرسون	البعد الأول: إدارة الانفعالات
0.192	-	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	
01	0.205	معامل بيرسون	المحور الثاني: ضغوط العمل
-	0.192	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول (2-21) أن معامل الارتباط بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل 0.205 عند مستوى الدلالة 0.192، وهي قيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 أي أننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة. وبناءً على معامل الارتباط وهو دال إحصائياً على وجود علاقة إرتباطية عكسية تبين أنه كلما زادت إدارة الإنفعالات كلما إنخفضت ضغوط العمل .

3- اختبار الفرضية الثانية:

- فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد استخدام العواطف وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد استخدام العواطف وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-22): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المحور الثاني: ضغوط العمل	البعد الثاني: استخدام العواطف	البيان	
0.277	01	معامل بيرسون	البعد الثاني: استخدام العواطف
0.075	-	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	
01	0.277	معامل بيرسون	المحور الثاني: ضغوط العمل
-	0.075	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول (2-22) أن معامل الارتباط بين استخدام العواطف وضغوط العمل 0.277 عند مستوى الدلالة 0.075، وهي قيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 أي أننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام العواطف وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة. وبناءً على معامل الارتباط وهو دال إحصائياً على وجود علاقة إرتباطية عكسية تبين أنه كلما زادت إستخدام العواطف كلما إنخفضت ضغوط العمل .

4- اختبار الفرضية الثالثة:

- فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد حفز الذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد حفز الذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-23): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المحور الثاني: ضغوط العمل	البعد الثالث: حفز الذات	البيان	
		0.188	01
0.233	-	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	
01	0.188	معامل بيرسون	المحور الثاني: ضغوط العمل
-	0.233	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول (2-23) معامل الارتباط بين حفز الذات وضغوط العمل 0.188 عند مستوى الدلالة 0.233، وهي قيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 أي أننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين حفز الذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

وبناءً على معامل الارتباط وهو دال إحصائياً على وجود علاقة إرتباطية عكسية تبين أنه كلما زاد حفز الذات كلما إنخفضت ضغوط العمل .

5- اختبار الفرضية الثالثة:

- فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-24): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المحور الثاني: ضغوط العمل	البعد الرابع: الوعي بالذات	البيان	
0.209	01	معامل بيرسون	البعد الرابع: الوعي بالذات
0.184	-	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	
01	0.209	معامل بيرسون	المحور الثاني: ضغوط العمل
-	0.184	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول (2-24) معامل الارتباط بين الوعي بالذات وضغوط العمل 0.209 عند مستوى الدلالة 0.184، وهي قيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 أي أننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

وبناءً على معامل الارتباط وهو دال إحصائياً على وجود علاقة إرتباطية عكسية تبين أنه كلما زاد الوعي بالذات كلما إنخفضت ضغوط العمل .

6- اختبار الفرضية الخامسة:

- فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد التواصل الاجتماعي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد التواصل الاجتماعي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-25): اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المحور الثاني: ضغوط العمل	البعد الخامس: التواصل الاجتماعي	البيان	
0.209	01	معامل بيرسون	البعد الخامس: التواصل الاجتماعي
0.184	-	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	
01	0.209	معامل بيرسون	المحور الثاني: ضغوط العمل
-	0.184	مستوى الدلالة	
42	42	التكرار	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول (2-25) أن معامل الارتباط بين التواصل الاجتماعي وضغوط العمل 0.209 عند مستوى الدلالة 0.184، وهي قيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 أي أننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الاجتماعي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة. وبناءً على معامل الارتباط وهو دال إحصائياً على وجود علاقة إرتباطية عكسية تبين أنه كلما زاد التواصل الاجتماعي كلما إنخفضت ضغوط العمل .

خلاصة الفصل الثاني

من الدراسة التطبيقية التي قمنا بها عن طريق اعداد استمارة والتي تهدف إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين، حيث تم توزيعها على عينة من مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وبعد تحليل النتائج التي جاءت بها الإستمارة والمدرجة في برنامج (Spss). حيث تم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، ثم قمنا بتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها التي تم تلخيصها ومعالجتها. في الاخير تم إختبار صحة فرضيات المدرسة التي وضعها في مقدمة الدراسة، وقد توصلنا إلى نتيجة رئيسة تمثلت في أن "الذكاء العاطفي يَأثر له علاقة في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي".

الخاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا بجانبه النظري والتطبيقي أن الذكاء العاطفي يدخل في مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على ضغوط العمل، إذ لا يمكن أن تتواجد منظمة سواء كانت خدمية أو إنتاجية خالية من ضغوط العمل، ولكن ذلك لا يعني أن التحكم في هذه الضغوط مستحيل يكفي فقط أن تتوفر المنظمة على كفاءات للحد منها على الأقل ويتوقف ذلك على فعالية الإدارة وطريقة الإشراف على الأفراد من خلال المساهمة في تحقيق اندماجهم وانتمائهم للمنظمة، مما يحقق لهم إستقرار وظيفي يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة للفرد والمنظمة معا.

ولقد تبين لنا من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن المنظمات الناجحة تولى إهتماما بالغا للمورد البشري بإعتباره مصدرا للنجاح والتميز والإبداع، إضافة إلى توفير بيئة عمل مناسبة والتقليل من أعباء العمل وصراع الدور التي من شأنها تدفع بالعامل إلى بذل المزيد من الجهود لتطوير عمله وتحقيق أهداف المنظمة كما أن الإهتمام ببيئة العمل ووضوح الدور ودفع المسار الوظيفي لدى العاملين يساعد في تدعيم التفاعل الإيجابي.

- نتائج الدراسة النظرية:

- تعمل المؤسسة على سلامة البيئة الداخلية للعمل لديها وإرساء روح الحب والتعاون والتكامل بين أفراد العاملين برفع من مستوى إنتمائهم نحو المؤسسة واستعدادهم للعطاء المستمر ومواجهة التحديات.
- تسعى المؤسسة على تحسين أداء العاملين والحفاظ عليهم من خلال إعطاء فرص التقدم الوظيفي من خلال التدرج في السلم الإداري وهو ما يحقق الإستقرار.
- تعمل المؤسسة على خلق جو المنافسة للحصول على المكافآت بإتقانهم للعمل وتنامي خبرتهم وقدرتهم على الإندماج داخل المؤسسة.
- تسعى المؤسسة إلى التقليل من الشكاوى والتظلمات وهذا بسيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والعاملين في المستويات الإدارية المختلفة.
- تعمل المؤسسة على مرافقة العامل عند شعوره لضغوطات نفسية خلال تأدية عمله ومن خلال تشخيص مصادر الضغوط الناتج عنه ومحاولة علاجها.

- نتائج الدراسة التطبيقية:

- هناك توافق بين فرضية البحث والنتائج المتوصل إليها بحيث تشير الدراسة:
- يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية (5%) وهي متوسطة التأثير، كما دلت الدراسة في نتائجها.
 - لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين استخدام العواطف وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
 - لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين حفز الذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
 - لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
 - لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الاجتماعي وضغوط العمل للعاملين عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.
- التوصيات:

- توصي الدراسة مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي بالاستمرار في تقريب فكرة الذكاء العاطفي بغرض تطوير قدرات الموظف العاطفية، ذلك لأن الذكاء الذي يعرفه العامة لا يغطي مساحات القدرات العاطفية التي تفسر الحاجات الأساسية للنفس البشرية، ويبقى الإجهاد الشخصي هو المفعّل الأساسي لتطوير قدرات الذكاء العاطفي لدى الموظفين.
 - تبين نتائج الدراسة أن مستوى ضغط العمل كان منخفض لدى العاملين لذلك توصي الدراسة مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي بتوفير الإمكانيات اللوجستية اللازمة لإنجاز العمل والحد من العلاقات السلبية بين الموظفين، ويكون ذلك عندما يتحول التنافس التكاملي أو الإيجابي بين الموظفين إلى غير شديدة وأحقاد عمياء تكره الموظف بعمله، وتُشعره بالضغط النفسي المتواصل.
 - تبين نتائج الدراسة عدم وجود أثر للدافعية في تخفيف ضغط العمل وتخفيف صراع الدور لذلك توصي الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي بتطوير مفهوم الدافعية لدى الموظفين وحل كافة المشكلات التي تواجهه بالطرق الإيجابية بعيداً على القلق والتوتر والعصبية، واستخدام استراتيجيات مدروسة وفعالة لهذا الغرض والاعتماد على الذات في أداء الأعمال وتحقيق الأهداف.
- آفاق الدراسة:
- دور الذكاء العاطفي في القيادة الإدارية .
 - أثر الذكاء العاطفي على الإستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- 2- حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في إتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 3- حسن سالي علي، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، دار المعرفة الجامعية، الأزربية، 2007.
- 4- حسين سلامة عبد العظيم، وحسين طه عبد العظيم، " الذكاء الوجداني للقيادة التربوية "، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2006.
- 5- حسين محمد عبد الهادي، تربويات المخ البشري، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 6- خالد عيادة نزال، علميات ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، ط 1، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 7- خوالدة محمود، الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- 8- الرفاعي عبد الرحمان، الذكاء الإنفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي، دار المأمون للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 9- رياض حسن، أبو الصافي عبد الحكيم، الدافعية والذكاء العاطفي، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، 2006.
- 10- سالم، سمير، في سيكولوجية السعادة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 11- السمادوني السيد إبراهيم، " الذكاء الوجداني - أسسه، تطبيقاته، تنميته"، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2007.
- 12- طارق عبد الرؤوف عامر، وإيهاب عيسى المصري، الضغوط المهنية وضغوط العمل، ط 1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018.
- 13- عامر إبراهيم قنديجلي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، عمان، 2013.
- 14- فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 15- محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، عمان، 2011.
- 16- مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع الأزمات التنظيمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

- 17- معن محمود عياصرة، ومروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 18- هاشم سامي، " الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالصحة النفسية "، دراسات عربية في علم النفس، المجلد الثالث، العدد الثالث، 2004.
- المذكرات:
- 19- مخلوفي أسعيد، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وإستراتيجيات مواجهتها لدى مديدي التعليم المتوسط، مذكرة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2013/ 2014.
- 20- الأسطل مصطفى ورشاد مصطفى، الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدي طلبة كليات التربية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة، 2009/2010.
- 21- أسعيد، حيمر، تأثير ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي، دراسة ميدانية بمركز البريد، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2009/2010.
- 22- رياض عيشوش، مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق ادارة المعرفة: دراسة حالة بعض وكالات البنوك العمومية بالمسيلة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010/2011.
- 23- عيسى إبراهيم المعشر، " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية"، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2009.
- 2- المجالات:
- 24- جولمان، ت: ليلي الجبالي، الذكاء العاطفي، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2000.
- 25- وسيلة حمداوي وبلال مشعلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الإداري، مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 18، الجزائر، ديسمبر 2016.
- 26- زينب العقون وعبد القادر قرش، الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل - دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط - جامعة الأغواط - الجزائر.
- 27- الخرابشة، طارق عبد الفتاح، أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدي العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 29، السعودية، 2010.

- 28- البربري، محمد عوض، دور الذكاء العاطفي في تجويد الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الشرقية، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، العدد 120، 2005.
- 29- ناشي منى سعيد، " الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام المهارات الاجتماعية والسمات الشخصية دراسة عملية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد 35، مصر، 2002.
- 30- هدى برهان سيف الدين، محاضرات الإحصاء في علم النفس، الفصل الخامس، السعودية، 2014.
- 31- وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل بيانات الاستبيان بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008.
- 32- ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف عاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، 2009.
- 33- تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية. 2006.
- 34- سالم وأحمد، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتحمل لدى طلبة جامعة بغداد، بغداد، 2012.
- 35- المللي، العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 26، العدد الثالث، 2010.
- 36- الجبوري، مجلة أبحاث، كلية التربية الأساسية، المجلد 4، العدد 4، جامعة الموصل، العراق، 2007.
- 37- ناشي منى سعيد، " الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام المهارات الاجتماعية والسمات الشخصية دراسة عملية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد 35، مصر، 2002.
- 38- العتبي آدم غازي، علاقة ضغوط العمل بالإضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية المجلد 25 العدد 2. 1997.
- 39- محمد لطرش، دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل، مجلة الإقتصاد والمالية، جامعة حسية بن بوعلي الشلف، 2021.
- 40- عمر السطوحي، الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة الكبرى، مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات المجلد 5 ، العدد 2 ، 2021.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Meyer,J. & Salovey, p **What is emotional intelligence. Emotional development and emotional intelligence: educational implication** NY, 1997.
2. Goleman, Daniel, **Working with Emotional Intelligence** ", New York, Bantam Books, 3rd Edition, 2006
3. Innovations in Education, **Management: Impact of Emotional Intelligence and Demographic Variables**. 2020.
4. Rezvani & Khosravi, **Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects**. 2019.
5. Shukla, Srivastava, & Nisar ,**Examining the effect of emotional intelligence on socio–demographic variable and job stress among retail employees**, 2016.

ثالثا: المواقع الالكترونية:

1. الموقع الرسمي للشركة اتصالات الجزائر: www.at.dz

الملاحق

ملحق رقم 01 : قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	بوبكر عباسي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
02	تي أحمد	أستاذ محاضر التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
03	عزي خليفة	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

ملحق رقم 02 : الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



في إطار إجراء دراسة حول " أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر-الوادي-"، لإستكمال نيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال.

نرجو منكم الإجابة بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تعتقد أنه ينطبق عليك، وإعطاء رأيك بكل أمانة لما في ذلك من أهمية في نتائج هذه الدراسة. إن الهدف من هذه المعلومات هو لأغراض البحث العلمي فقط، وستكون الإجابة موضع السرية التامة، ولن يتم استخدامها إلا لأغراض علمية محضة لا غير. شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

الطلبة الباحثين: - وهيبة فائزي - سليم بكوش - سعيدة دبيلي -

المحور الأول: المعلومات العامة

يرجى وضع إشارة (X) في مربع الإجابة التي تراها مناسبة:

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 25 من 25 إلى 35 من 36 إلى 45

أكثر من 46

المؤهل العلمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: متغيرات الدراسة
أولاً: الذكاء العاطفي: هو قدرة العاملين على ادراك مشاعرهم وفهمها والتعبير عنها وادارتها بطريقة منظمة ومعرفة استخدامها وتطبيقها

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					إدارة الإنفعالات
					أستطيع التحكم في مشاعري و تصرفاتي أثناء العمل
					أحافظ على هدوئي عندما اكون منفعلا أثناء عملي.
					أستطيع مراقبة مزاجي لكي أتجاوز الصعوبات التي أواجهها في عملي.
					تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في العمل.
					استخدام العواطف
					أستطيع فهم مشاعر زملائي في العمل بسهولة.
					أنا قادر على قراءة مشاعر زملائي من خلال تعبيرات وجوههم.
					أستمع وأسعى لحل مشاكل زملائي في العمل.
					أحس باحتياجات زملائي في العمل.
					حفز الذات (الدافعية)
					أركز في عملي وسط الضغوط.
					أبذل قصارى جهدي أثناء عملي.
					أستطيع إنجاز أعمالي بنشاط وتركيز.
					أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.
					الوعي بالذات (المعرفة الانفعالية)
					أفهم جيدا مشاعري.
					أستطيع قراءة مشاعري سواء كانت (فرح، حزن، قلق، اندهاش،.....)
					لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي.
					كثيرا ما يصدق حدسي .
					التواصل الاجتماعي
					لدي القدرة في التأثير على زملائي في العمل.
					أغضب إذا ضايقتني زملائي بأسئلتهم المتكررة .
					أتعامل بسهولة مع الأشخاص المتعاملين من خارج المؤسسة.
					لدي مرونة في التعامل مع رغبات وانفعالات زملائي.

ثانياً: ضغوط العمل: هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وعلاقتها بالوظائف الأخرى .

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					عبي الدور
					أشعر بالملل والروتين في عملي.
					زيادة عدد الزبائن يتطلب جهداً كبيراً للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم.
					أواجه أعباء كثيرة في عملي.
					يتكرر استدعائي للعمل أثناء العطل.
					غموض الدور
					لا يوجد تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها.
					لا أمتلك القدر الكافي من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة علي عاتقي.
					مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديداً دقيقاً.
					ليس لدي المعلومات الكافية المتعلقة بوظيفتي.
					صراع الدور
					أشعر بالضيق نتيجة عدم التوافق بين ارضاء الزبائن والاخلال بالمهام.
					أتلقي أوامر ومعلومات متعارضة داخل عملي.
					تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى على أداء العمل.
					أواجه صعوبة في التنسيق بين عملي وواجباتي العائلية.
					بيئة العمل
					ظروف العمل غير مناسب (اضاءة، تهوية، ضجيج، علاقات..)
					أتضايق من الزملاء الذين يتهاونون في إنجاز أعمالهم.
					أفتقد الى روح الفريق عند إنجازي للعمل.
					تفتقر المؤسسة الى وسائل المواصلات لنقل الموظفين الى مكان العمل والعكس.
					التطور الوظيفي
					تحتاج المنظمة الي توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي.
					توفر لي الوظيفة فرصاً للتقدم الوظيفي.
					تهتم المؤسسة بتنمية القدرات لدى العاملين.
					طبيعة الوظيفة التي أشغلها يتلاءم مع قدراتي الذاتية.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	40

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
sex	40	0	1.23	.423
age	40	0	2.40	.841
study	40	0	2.30	1.091
experience	40	0	2.08	.764
AA1	40	0	2.00	.906
AA2	40	0	2.08	.859
AA3	40	0	2.20	.853
AA4	40	0	2.28	1.012
AB1	40	0	2.60	.982
AB2	40	0	2.30	.853
AB3	40	0	2.33	.971
AB4	40	0	2.15	.975
AC1	40	0	2.63	1.254
AC2	40	0	1.75	.981
AC3	40	0	1.93	1.023
AC4	40	0	2.80	1.159
AD1	40	0	2.10	.982
AD2	40	0	2.18	.958
AD3	40	0	2.15	1.027
AD4	40	0	2.68	1.047
AE1	40	0	2.95	1.239
AE2	40	0	3.00	1.219
AE3	40	0	2.68	1.289
AE4	40	0	2.75	1.171
BA1	40	0	2.78	1.025
BA2	40	0	2.03	1.000
BA3	40	0	2.60	1.105
BA4	40	0	3.05	1.197
BB1	40	0	2.98	1.121
BB2	40	0	2.75	1.080
BB3	40	0	2.78	1.025
BB4	40	0	3.05	1.300
BC1	40	0	2.45	1.176
BC2	40	0	2.98	1.165
BC3	40	0	2.20	1.067
BC4	40	0	2.80	1.244
BD1	40	0	3.43	1.174
BD2	40	0	2.33	1.141
BD3	40	0	2.93	1.207
BD4	40	0	2.83	1.217
BE1	40	0	1.90	.955
BE2	40	0	2.10	.955
BE3	40	0	2.40	.871
BE4	40	0	2.15	.949

sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	31	77.5	77.5	77.5
Valid انثى	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اقل من 25 سنة	5	12.5	12.5	12.5
Valid من 25 الى 35 سنة	18	45.0	45.0	57.5
من 36 الى 45 سنة	13	32.5	32.5	90.0
اكتر من 46 سنة	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

study

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	12	30.0	30.0	30.0
Valid ثانوي	11	27.5	27.5	57.5
ليسانس	10	25.0	25.0	82.5
دراسات عليا	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

experience

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اقل من 5 سنوات	10	25.0	25.0	25.0
Valid من 5 الى 10 سنوات	17	42.5	42.5	67.5
اكتر من 10 سنوات	13	32.5	32.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

AA1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	11	27.5	27.5	27.5
Valid غير موافق	22	55.0	55.0	82.5
محايد	4	10.0	10.0	92.5
موافق	2	5.0	5.0	97.5
موافق بشدة	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

AA2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	9	22.5	22.5	22.5
Valid غير موافق	22	55.0	55.0	77.5
محايد	7	17.5	17.5	95.0
موافق	1	2.5	2.5	97.5
موافق بشدة	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

AA3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	17.5	17.5
	غير موافق	22	55.0	72.5
	محايد	7	17.5	90.0
	موافق	4	10.0	100.0
	Total	40	100.0	

AA4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	11	27.5	27.5
	غير موافق	12	30.0	57.5
	محايد	12	30.0	87.5
	موافق	5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	

AB1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	12.5	12.5
	غير موافق	15	37.5	50.0
	محايد	11	27.5	77.5
	موافق	9	22.5	100.0
	Total	40	100.0	

AB2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	15.0	15.0
	غير موافق	20	50.0	65.0
	محايد	10	25.0	90.0
	موافق	4	10.0	100.0
	Total	40	100.0	

AB3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	17.5	17.5
	غير موافق	19	47.5	65.0
	محايد	9	22.5	87.5
	موافق	4	10.0	97.5
	موافق بشدة	1	2.5	100.0
	Total	40	100.0	

AB4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	10	25.0	25.0
	غير موافق	19	47.5	72.5
	محايد	7	17.5	90.0
	موافق	3	7.5	97.5
	موافق بشدة	1	2.5	100.0
	Total	40	100.0	

AC1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	15.0	15.0
	غير موافق	19	47.5	62.5
	محايد	3	7.5	70.0
	موافق	8	20.0	90.0
	موافق بشدة	4	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

AC2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	21	52.5	52.5
	غير موافق	11	27.5	80.0
	محايد	6	15.0	95.0
	موافق	1	2.5	97.5
	موافق بشدة	1	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

AC3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	15	37.5	37.5
	غير موافق	18	45.0	82.5
	محايد	4	10.0	92.5
	موافق	1	2.5	95.0
	موافق بشدة	2	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

AC4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10.0	10.0
	غير موافق	15	37.5	47.5
	محايد	10	25.0	72.5
	موافق	7	17.5	90.0
	موافق بشدة	4	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

AD1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	12	30.0	30.0
	غير موافق	16	40.0	70.0
	محايد	9	22.5	92.5
	موافق	2	5.0	97.5
	موافق بشدة	1	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

AD2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	11	27.5	27.5
	غير موافق	15	37.5	65.0
	محايد	10	25.0	90.0
	موافق	4	10.0	100.0
	Total	40	100.0	

AD3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	12	30.0	30.0
	غير موافق	16	40.0	70.0
	محايد	6	15.0	85.0
	موافق	6	15.0	100.0
	Total	40	100.0	

AD4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10.0	10.0
	غير موافق	15	37.5	47.5
	محايد	14	35.0	82.5
	موافق	4	10.0	92.5
	موافق بشدة	3	7.5	100.0
	Total	40	100.0	

AE1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7.5	7.5
	غير موافق	17	42.5	50.0
	محايد	4	10.0	60.0
	موافق	11	27.5	87.5
	موافق بشدة	5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	

AE2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10.0	10.0
	غير موافق	12	30.0	40.0
	محايد	9	22.5	62.5
	موافق	10	25.0	87.5
	موافق بشدة	5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	

AE3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	17.5	17.5
	غير موافق	15	37.5	55.0
	محايد	7	17.5	72.5
	موافق	6	15.0	87.5
	موافق بشدة	5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

AE4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	12.5	12.5
	غير موافق	14	35.0	47.5
	محايد	11	27.5	75.0
	موافق	6	15.0	90.0
	موافق بشدة	4	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BA1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	5.0	5.0
	غير موافق	18	45.0	50.0
	محايد	9	22.5	72.5
	موافق	9	22.5	95.0
	موافق بشدة	2	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BA2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	13	32.5	32.5
	غير موافق	18	45.0	77.5
	محايد	5	12.5	90.0
	موافق	3	7.5	97.5
	موافق بشدة	1	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BA3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	8	20.0	20.0
	غير موافق	10	25.0	45.0
	محايد	13	32.5	77.5
	موافق	8	20.0	97.5
	موافق بشدة	1	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BA4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10.0	10.0
	غير موافق	10	25.0	35.0
	محايد	11	27.5	62.5
	موافق	10	25.0	87.5
	موافق بشدة	5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BB1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	7.5	7.5
	غير موافق	13	32.5	40.0
	محايد	9	22.5	62.5
	موافق	12	30.0	92.5
	موافق بشدة	3	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BB2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	12.5	12.5
	غير موافق	11	27.5	40.0
	محايد	16	40.0	80.0
	موافق	5	12.5	92.5
	موافق بشدة	3	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BB3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	10.0	10.0
	غير موافق	12	30.0	40.0
	محايد	15	37.5	77.5
	موافق	7	17.5	95.0
	موافق بشدة	2	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BB4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	15.0	15.0
	غير موافق	8	20.0	35.0
	محايد	10	25.0	60.0
	موافق	10	25.0	85.0
	موافق بشدة	6	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BC1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	9	22.5	22.5	22.5
غير موافق	13	32.5	32.5	55.0
محايد	13	32.5	32.5	87.5
موافق	1	2.5	2.5	90.0
موافق بشدة	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

BC2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	6	15.0	15.0	15.0
غير موافق	7	17.5	17.5	32.5
محايد	11	27.5	27.5	60.0
موافق	14	35.0	35.0	95.0
موافق بشدة	2	5.0	5.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

BC3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	11	27.5	27.5	27.5
غير موافق	17	42.5	42.5	70.0
محايد	6	15.0	15.0	85.0
موافق	5	12.5	12.5	97.5
موافق بشدة	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

BC4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	12.5	12.5	12.5
غير موافق	15	37.5	37.5	50.0
محايد	8	20.0	20.0	70.0
موافق	7	17.5	17.5	87.5
موافق بشدة	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

BD1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	5.0	5.0	5.0
غير موافق	8	20.0	20.0	25.0
محايد	9	22.5	22.5	47.5
موافق	13	32.5	32.5	80.0
موافق بشدة	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

BD2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	11	27.5	27.5
	غير موافق	12	30.0	57.5
	محايد	13	32.5	90.0
	موافق	1	2.5	92.5
	موافق بشدة	3	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BD3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	12.5	12.5
	غير موافق	9	22.5	35.0
	محايد	16	40.0	75.0
	موافق	4	10.0	85.0
	موافق بشدة	6	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BD4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	17.5	17.5
	غير موافق	8	20.0	37.5
	محايد	14	35.0	72.5
	موافق	7	17.5	90.0
	موافق بشدة	4	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BE1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	16	40.0	40.0
	غير موافق	15	37.5	77.5
	محايد	7	17.5	95.0
	موافق	1	2.5	97.5
	موافق بشدة	1	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BE2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	14	35.0	35.0
	غير موافق	10	25.0	60.0
	محايد	14	35.0	95.0
	موافق	2	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

BE3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	7	17.5	17.5	17.5
غير موافق	12	30.0	30.0	47.5
Valid محايد	20	50.0	50.0	97.5
موافق بشدة	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

BE4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	11	27.5	27.5	27.5
غير موافق	15	37.5	37.5	65.0
Valid محايد	12	30.0	30.0	95.0
موافق	1	2.5	2.5	97.5
موافق بشدة	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
ادارة الانفعالات	40	0	2.1375	.69557
استخدام العواطف	40	0	2.3438	.67389
حفز الذات	40	0	2.2750	.80024
الوعي بالذات	40	0	2.2750	.83551
الاتصال الاجتماعي	40	0	2.8438	.94341
عبئ الدور	40	0	2.6125	.69787
غموض الدور	40	0	2.8875	.89505
صراع الدور	40	0	2.6063	.79841
بيئة العمل	40	0	2.8750	.76586
التطور الوظيفي	40	0	2.1375	.69326
المحور الأول	40	0	2.3750	.51203
المحور الثاني	40	0	2.6238	.46740
المحور ككل	40	0	2.4994	.40709

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		المحور الاول	المحور الثاني	المحور ككل
N		40	40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.3750	2.6238	2.4994
	Std. Deviation	.51203	.46740	.40709
	Absolute	.092	.107	.104
Most Extreme Differences	Positive	.092	.070	.104
	Negative	-.066	-.107	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.580	.679	.657
Asymp. Sig. (2-tailed)		.889	.745	.782

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Correlations

		المحور الاول	المحور الثاني
المحور الاول	Pearson Correlation	1	.381*
	Sig. (2-tailed)		.015
	N	40	40
المحور الثاني	Pearson Correlation	.381*	1
	Sig. (2-tailed)	.015	
	N	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		المحور الثاني	ادارة الانفعالات	استخدام العواطف	حفز الذات	الوعي بالذات
المحور الثاني	Pearson Correlation	1	.277	.276	.208	.218
	Sig. (2-tailed)		.084	.085	.197	.176
	N	40	40	40	40	40
ادارة الانفعالات	Pearson Correlation	.277	1	.259	.089	-.028
	Sig. (2-tailed)	.084		.107	.586	.863
	N	40	40	40	40	40
استخدام العواطف	Pearson Correlation	.276	.259	1	.420**	.235
	Sig. (2-tailed)	.085	.107		.007	.145
	N	40	40	40	40	40
حفز الذات	Pearson Correlation	.208	.089	.420**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.197	.586	.007		.000
	N	40	40	40	40	40
الوعي بالذات	Pearson Correlation	.218	-.028	.235	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.176	.863	.145	.000	
	N	40	40	40	40	40
الاتصال الاجتماعي	Pearson Correlation	.262	-.064	.218	.428**	.420**
	Sig. (2-tailed)	.102	.694	.177	.006	.007
	N	40	40	40	40	40

Correlations

		الاتصال الاجتماعي
المحور الثاني	Pearson Correlation	.262
	Sig. (2-tailed)	.102
	N	40
ادارة الانفعالات	Pearson Correlation	-.064
	Sig. (2-tailed)	.694
	N	40
استخدام العواطف	Pearson Correlation	.218
	Sig. (2-tailed)	.177
	N	40
حفز الذات	Pearson Correlation	.428
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	40
الوعي بالذات	Pearson Correlation	.420
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	40
الاتصال الاجتماعي	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).