

## الذكاء الاجتماعي...كمهارة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين

المؤسسة البسكرية للاسمنت - برانيس - بسكرة

Social intelligence...as a skill reducing organizational stress for employees

Biskra Cement Corporation - Baranes – Biskra

وردة عبداليدوم<sup>1\*</sup> ، د. زرفة بولقواس<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، جامعة محمد خيضر (بسكرة)، Warda.adelaidoum@univ-biskra.dz

<sup>2</sup> مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر جامعة محمد خيضر (بسكرة)، Boulekous.z@univ-biskra.dz

تاريخ الاستقبال: 2022/06/07؛ تاريخ القبول: 2022/10/24؛ تاريخ النشر: 2023/03/18

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة الى معرفة مستوى مساهمة الذكاء الاجتماعي للقائد كمهارة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة متكونة من 116 موظف بالمؤسسة البسكرية للاسمنت - برانيس - بسكرة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وذلك بالاعتماد على خطوات المنهج الوصفي، وأداة الاستبيان، وباستخدام البرنامج الاحصائي SPSS تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتحليل البيانات، وظهرت نتائج الدراسة : ان مستوى مساهمة الذكاء الاجتماعي كمهارة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين جاءت متوسطة.

الكلمات المفتاح : ذكاء اجتماعي؛ ضغوط تنظيمية ؛

**Abstract:** This study aims to reveal the contribution level of the social intelligence of the leader as a skill in reducing stress organizational for employees. Questionnaire was applied with a sample of 116 employees at the Biskra Cement Corporation - Branes - Biskra, who were selected randomly. And by using the SPSS statistical program, frequencies, percentages, arithmetic averages, and standard deviations were calculated for data analysis, the results showed: The contribution level of social intelligence as a skill in reducing organizational stress for employees was medium.

**Keywords:** Social intelligence; stress organizational ;

## I- تمهيد :

يشير الذكاء الاجتماعي الى ذلك النوع من الذكاء الإنساني، والذي يرتبط بقدرة الافراد على التعامل مع البيئة الاجتماعية، سواء البيئة المهنية او بيئة العلاقات الشخصية. كما انه من المفاهيم التي ترتبط بمفهوم الذكاء العام الذي وضعه العالم ادوارد ثورنديك، حيث قسمه الى الذكاء المجرد، والميكانيكي، والذكاء الاجتماعي. والذي عرفه بانه تلك القدرة على فهم الرجال والنساء والفتيان والفتيات، والتحكم فيهم وادارتهم بحيث يؤدون بطريقة حكيمة في العلاقات الإنسانية.

وعليه فان نجاح الفرد في حياته وتحقيق سعادته تتوقف على مستوى ذكائه الاجتماعي ومدى تفاعله مع الاخرين، باعتباره كائن اجتماعي له علاقات مع افراد المجتمع الذي يعيش فيه، والذي ينبغي عليه التعامل والتعايش معهم في مختلف المواقف الحياتية، انطلاقا من تطوير وتنمية مهارات ذكائه الاجتماعي، وذلك عن طريق تحسين خبرته الاجتماعية ومحاولة فهمه للآخرين وتحليل الانطباعات وتطوير مهارات الاتصال والعديد من المهارات التي تمكنه من حل مختلف المشكلات التي تعترضه.

**الإشكالية:** تعتبر الضغوط التنظيمية من اكثر الظواهر المنتشرة في المؤسسات، نظرا لأنها ترتبط بطبيعة الاعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها الموظفون في عملهم. وعليه فان هذا المصطلح يشير الى تلك المؤثرات المادية و البيئية التي تؤثر على سلوك الموظف، وبالتالي تؤدي به الى فقدان التوازن في أداء وظائفه، وهذا بدوره يؤثر على نجاح المؤسسة من حيث تحقيق أهدافها. وهذا التأثير يستدعي دراسة إدارة تلك الضغوط وفق أساليب ومهارات الذكاء الاجتماعي للقائد. وعليه فالذكاء الاجتماعي يعتبر من المواضيع المهمة في سلوك القائد لأنه يساعد على الإدارة الجيدة والتفاعل مع الموظفين. وبالتالي فان القائد الذي يتمتع بقدرات الذكاء الاجتماعي من تواصل وتعاون وتعاطف والمحافظة على العلاقات وحل النزاعات، يستطيع تهيئة الجو المناسب للموظفين للعمل، مع القدرة على التعامل مع مختلف المواقف التي تحيط بهم بصورة دائمة بنجاح، وفي تحطي الصعاب والمشاكل التي تواجههم اثناء العمل بفن وفطنة كتقديم المساعدة في كيفية التعامل مع ضغوط العمل، كما يتمكن من تحفيزهم وتوجيههم للقيام بأفضل ما لديهم من قدرات في انجاز الأنشطة والأداء. وعليه يمكن صياغة إشكالية الموضوع من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي

ما مساهمة الذكاء الاجتماعي كمهارة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين ؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم صياغة الفرضيات التالية:

- فرضيات الدراسة:

- يساهم الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط متطلبات العمل للموظفين.
- يساهم الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة العلاقات بين الموظفين.
- يساهم الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة ظروف العمل للموظفين.

- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الذكاء الاجتماعي نظرا لان هذه المهارة تعتبر ضرورية لمن يتعامل مع الآخرين بشكل مباشر، وفي التعامل مع الصعوبات ومختلف المواقف، ولان الانسان كائن اجتماعي، فانه يحتاج الى بناء علاقات اجتماعية، بحيث يمكن ان تتطور هذه العلاقات وتزيد بفضل الذكاء الاجتماعي، ويمكن توضيح هذه الأهمية في النقاط التالية:

- يساعد الفرد على تقبل مزاج الآخرين ومتطلباتهم، خاصة في علاقاته المهنية مع زملاء او رؤساء العمل.
- كذلك يساعد على المحافظة على الهدوء في مواجهة المواقف المستفزة، وخاصة مواجهة الضغوط التي تعترضه اثناء أدائه لمهامه.
- يساعد على تخطي المشكلات والخلافات وتحقيق النجاح. فكلما تحلى الانسان بالذكاء والفطنة كلما استطاع التصرف بحكمة وعقلانية.

- اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن مستوى مساهمة الذكاء الاجتماعي كمهارة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين انطلاقا من دراسة اهتمام القائد باستراتيجيات إدارة الضغوط التنظيمية داخل المؤسسة من حيث:

1- طبيعة العمل ومتطلباته

2- طبيعة العلاقات والاتصالات

3- طبيعة ظروف العمل

1. تعريف الكلمات المفتاحية :

1.1. تعريف الذكاء الاجتماعي:

يعرف حامد زهران 1984: بانه القدرة على ادراك العلاقات الاجتماعية وفهم الناس والتفاعل معهم وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية، مما يؤدي الى التوافق الاجتماعي ونجاح الفرد في حياته اليومية (مُجد عامر و المصري، 2018، الصفحات 102-

(104

وهناك من يرى ان الذكاء الاجتماعي هو قدرة الفرد على التكيف مع البيئة الاجتماعية وعلى التصرف البناء لحياتها. او هو قدرة الفرد على التعامل مع المواقف والعلاقات الاجتماعية الجديدة. يتحكم في هذه القدرة بالإضافة للاستعداد الفردي للتعامل مع الناس نوع ومقدار الخبرات التي يتعرض لها الفرد بالتعليم والتدريب والتوجيه والاعلام.. (حمدان، 2015، صفحة 36)

ويصف "شون فولينو" الذكاء الاجتماعي بأنه قدرة الشخص على فهم بيئته والتصرف بشكل ملائم لسلوك ناجح اجتماعيا، وبدون هذا الذكاء سيتعب الانسان جدا ويفقد ثقته بنفسه وفي الناس، وهذا الذكاء يتطلب العمل والصبر والمجاملة، ويتمثل هذا الذكاء في إمكانية الفرد في التخلص والتخلص من المواقف الحياتية المحرجة، وفي إمكانية الشخص في اقناع من حوله والتكيف معهم وفي التخطيط للوصول الى أهدافه الذاتية. (مهدي السامرائي، 2021، صفحة 33)

اما جكنويكز 2008 توصل الى ان مجمل التعاريف تركز على النواحي الآتية: قدرة الفرد على الانسجام مع الآخرين، وعمق معرفته لمحيطه الاجتماعي واستخدام قدرته ومرونته لتطبيق المعرفة الاجتماعية في حل المشكلات، إضافة الى القدرة على استعمال مشاعره وافكاره وسلوكه، وفهما لذاته وفهما للآخرين من اجل حل المشكلات التي يواجهها. (مهدي السامرائي، 2021، الصفحات 30-31)

نلاحظ من خلال هذه التعاريف بان الشخص الذي يملك القدرة على:

المحافظة على العلاقات الاجتماعية من خلال فهم الآخرين عن طريق ملاحظة تعبيرات الوجه والجسم، مع القدرة على التفاعل والانسجام معهم.

كذلك التكيف مع البيئة الاجتماعية المحيطة به من خلال التصرف والتعامل بذكاء مع مختلف المواقف الاجتماعية الحرجة والصعبة. حل المشكلات والخلافات والنزاعات التي يتعرض لها من خلال استعمال أفكاره وخبراته وقدرته على التواصل والاقناع. فمن خلال هذه القدرات والمهارات يمكن القول بان هذا الشخص يتصف بالذكاء الاجتماعي.

## 2.1 تعريف الضغوط التنظيمية:

تعرف بأنها: ردود أفعال او حالة من عدم التوازن ناجمة عن المصادر التنظيمية وظروف العمل غير العادية وتفاعلها مع شخصية القيادي، ثم بين العاملين واعمالهم، مما يؤثر في حالة العاملين النفسية والبدنية بدرجات متفاوتة، ويؤدي بهم الى تغيير نمط سلوكهم وانحرافهم عن الأداء المتوقع. (العدواني، 2015، صفحة 38)

كما تعرف بأنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الافراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الافراد في العمل، او في حالتهم النفسية والجسمانية، او في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الافراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (احمد سالم، 2007، صفحة 9)

وفي تعريف اخر هي : كل ماله تأثير مادي او معنوي يأخذ اشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي الى احداث توتر عصبي او قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد او القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية (المغربي، 2018، صفحة 68)

ومن خلال هذه التعاريف يمكن الإشارة الى ان الضغوط التنظيمية هي تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد داخل ، من حيث غموضها واعباطها ومسئوليتها و تنوعها واهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، حيث تختلف هذه الضغوط وتأثيرها حسب الدور الذي يأخذه شاغل الوظيفة وقدراته ومهاراته، فالأفراد ذوي الكفاءة العالية في العمل او الذكاء الاجتماعي المرتفع تكون هذه الضغوط غير مؤثرة بدرجة الافراد الذين تكون خبرتهم وكفاءتهم قليلة.

## 2. مكونات او ابعاد الذكاء الاجتماعي :

حاول العلماء اثبات ان للذكاء الاجتماعي مكونات خاصة به مما يثبت استقلالته عن باقي الأنواع الأخرى الذكاء اللفظي والذكاء العام. فقد توصل 'مارلو Marloe' الى ان الذكاء الاجتماعي عبارة عن مكونين:

- الأول: الأداء الاجتماعي: وهو السلوك الفعلي في المواقف الاجتماعية الذي طبيعته المنفعة المتبادلة.
- الثاني: الكفاءة الاجتماعية: وهي القدرة الخاصة للشخص على التعامل مع الآخرين بطريقة ملائمة، أي القدرة على التصرف بشكل فعال اجتماعيا. ويوضح مارلو ان للكفاءة الاجتماعية ثلاثة مكونات هي:
  - الفعالية الذاتية الاجتماعية: وهي الشعور بالثقة، والتمكن من النجاح والتفاعل الاجتماعي.
  - المهارات الاجتماعية: وتتكون من عنصرين المهارات السلوكية والمعرفية الاجتماعية.
  - الاهتمام الاجتماعي: ويتناول الدافع الذي يوجه السلوك للهدف. ويعكس اهتمام الشخص بالهدف واهتمام الناس به. (الدسوقي، 2008، صفحة 85)

## 3. مصادر الضغوط التنظيمية:

يمكن تقسيم مصادر الضغوط التنظيمية الى عدة عوامل، والمتمثلة في:

**طبيعة ظروف العمل :** تلعب ظروف البيئة الفيزيولوجية دورا هاما في احداث ضغوط العمل داخل المؤسسات، كما لها تأثيرات على الصحة الجسمية والنفسية للفرد، وسنشير الى بعض هذه المصادر التي تحيط بالموظف داخل المؤسسة وهي: **الإضاءة /الضوضاء/التهوية وتلوث الهواء / الأجور والمكافآت/ الترقية/ برامج تعليمية وتدريبية**

**طبيعة العمل ومتطلباته:** توجد علاقة بين طبيعة العمل او المهام التي يقوم بها الموظف او المدير وبين الضغوط من حيث الاختلاف في نوع الاعمال و حجمها والمسؤوليات وطريقة الأداء ، وبالتالي فان هذا الاختلاف سيؤدي الى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة على الفرد. وتتمثل متطلبات العمل في: **تقسيم العمل ، حجم المسؤوليات الموكلة، الاستقلالية.**

**متطلبات الدور:** يمكن تحديد ابعاد ومتطلبات الدور في: **غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل**

**طبيعة العلاقات والاتصالات:** كالعلاقات الشخصية المرتبطة بالعمل، العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، الصراع والخلافات بين أعضاء جماعة العمل ، التفاعل، الاتصال، المشاركة، التعاون. (بحري، 2015، الصفحات 13-19)

## II – الطريقة والأدوات :

منهج البحث

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي. والذي يعتبر من المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الإنسانية والاجتماعية ويعتمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الميدان. ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيرا كيفيا او كميًا. (احمد درويش، 2018، صفحة 71)

وتم استخدام هذا المنهج انطلاقا من تحديد الموضوع المتمثل في الذكاء الاجتماعي كفاءة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين، ثم جمع المعلومات المتمثلة في التعاريف الخاصة بالمتغيرين ومكونات الذكاء الاجتماعي ومصادر الضغوط التنظيمية بالاعتماد على المراجع العلمية ذات الصلة بالموضوع، ثم صياغة التساؤلات حول مشكلة البحث، واختيار العينة التي ستجري عليها الدراسة، مع توضيح نوعها وحجمها، ثم تحديد أداة الاستبيان لغرض جمع المعلومات المطلوبة بطريقة منظمة ودقيقة، ثم عرض وتحليل وتفسير المعطيات وقبل ذلك يتم وصف هذه المعطيات من خلال توضيح اعلى النسب المحصل عليها، وكذلك ادنى النسب، ثم المقارنة بينها ثم عرض نتائج الدراسة.

وتم اختيار هذا المنهج لأنه يلائم طبيعة هذا البحث، والذي يحاول التعبير عن الظاهرة تعبيرا كيفيا من خلال وصف خصائصها وجمع معطياتها وتصنيفها، وتنظيمها، وكذلك التعبير عنها كميًا من خلال وصف الظاهرة رقميا من خلال توضيح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجتها.

### 3-2- مجتمع البحث وعينته:

**مجتمع البحث** هو الميدان الذي سنطبق فيه الدراسة والمصدر الأساسي للحصول على معلومات البحث وبياناتها. ويعرف بانه مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج دراسته. فقد يكون افرادا(بشر) او مؤسسات كالشركات والجامعات والمدارس. او وحدات إدارية كالمحافظات والوزارات، او مجموعة من الكتب او أشجار او مبان او حيوانات او غيرها. (ابو سمرة و الطيطي، 2020، صفحة 45)

حيث تكون مجتمع الدراسة من عينة هم ( الموظفون) بالمؤسسة العسكرية للإسمنت - برانيس - بسكرة وهي شركة جزائرية خاصة لمواد البناء. تعتبر الشركة أكبر منتج للإسمنت بالجزائر، وأول مصنع خاص في الجزائر دون شراكة اجنبية، يعد من اضخم إنجازات مجمع "عموري" ببلدية البرانيس الذي يقع على بعد 15 كلم من مدينة بسكرة، انجز بقرب المحجرة على مساحة 100 هكتار، استفاد منها المجمع في اطار دعم الاستثمار. انطلقت اشغاله سنة 2013 تحت اشراف مهندسين وتقنيين صينيين وجزائريين، ويخلق نحو 1000 منصب شغل. (ويكيبيديا، 2020)

اما **عينة البحث** فتمثل في العينة العشوائية البسيطة ، حيث تم اخذ نسبة 10 % من مجموع (1161) موظفا، ما يقابلها

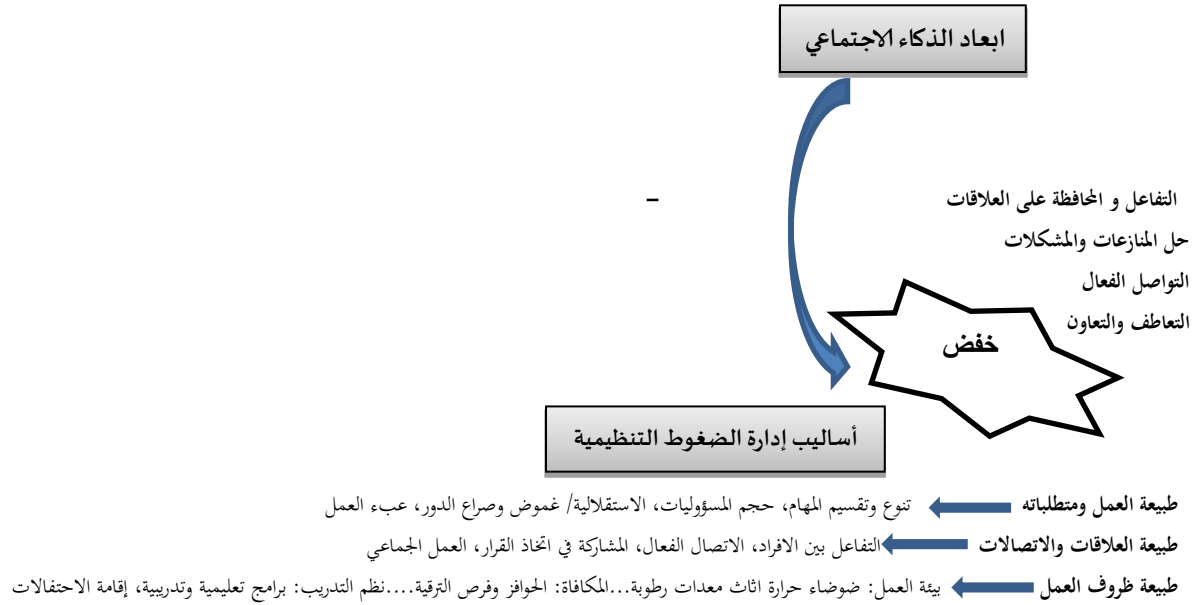
116 موظفا

### 3-3- أداة البحث:

من اجل التحقق من اهداف البحث، تم الاعتماد على أداة الاستبيان وذلك وفقا لطبيعة البحث، وهي عبارة عن نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه الى الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة او موقف، ويتم تنفيذها اما عن طريق المقابلة الشخصية او ان ترسل الى المبحوثين عن طريق البريد. (زرزواقي، 2004، صفحة 108)

### 3-4- اعداد الاستبيان:

تم اعداد الاستبيان بهدف دراسة ابعاد الذكاء الاجتماعي ومساهمته كمهارة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين ، وذلك طبقا للبدائل التالية ( دائما/ غالبا/ نادرا/ ابدا) ودرجتها على الترتيب (1/2/3/4) ، وتمثل ابعاد الدراسة: (تحديد المتغيرات)



### 3-5- الأدوات الإحصائية:

#### ثبات وصدق الاستبيان

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، استخدمت الباحثة (معادلة الفا كرونباخ) cronbach's alpha للتأكد من ثباتها، وتم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من 30 مفردة.

فتبين من الجدول ان معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (0.926) لجميع فقرات الاستبيان (18 عبارة)، فيما تتراوح ثبات المحاور ما بين (0.841) كحد ادنى و (0.855) كحد اعلى، وهذا يدل على ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة. ( انظر الملحق الجدول رقم 1)

#### صدق الاتساق الداخلي:

لقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور الثلاث، والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه الفقرة، وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي spss.

من نتائج الجدول (2) نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول، دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.01)، حيث كان الحد الأدنى للمعاملات الارتباط بلغ (0.612) فيما كان الحد الأعلى (0.829). وعليه فان جميع فقرات المحور الأول متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول ( انظر الملحق جدول رقم 02)

من نتائج الجدول (3) نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01، حيث كان الحد الأدنى للمعاملات الارتباط بلغ 0.596، فيما كان الحد الأعلى 0.831 وعليه فان جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني ( انظر الملحق جدول رقم 3)

من نتائج الجدول (4) نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور الثالث دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.01)، حيث كان الحد الأدنى للمعاملات الارتباط بلغ ( 0.709)، فيما كان الحد الأعلى 0.864 . وعليه فان جميع فقرات المحور الثالث متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث. (انظر الملحق جدول رقم 4). وعليه ومن خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا نطبقها على كامل العينة.

### III- النتائج ومناقشتها :

تحليل الجدول الاحصائي للفرضية الاول: مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط متطلبات العمل للموظفين.

يتضح من الجدول رقم (6) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات افراد الدراسة حول الفرضية الاولى: (مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط متطلبات العمل للموظفين)، حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم 1 والتي تنص على (يهتم مديرك بتقسيم الاعمال بين الموظفين حسب اختصاصهم وقدراتهم) بمتوسط حسابي 3.0517، وانحراف معياري 0.74419 وهو ما يقابل درجة غالبا مثلها 61 مستجيب من اصل 116، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم 3 التي تنص على (يمنح مديرك الموظفين بعض الاستقلالية في العمل) حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي 2.8362 وانحراف معياري 0.64530 وهو ما يقابل درجة غالبا عدد 77 مستجيب من اصل 116، اما المرتبة الثالثة فكانت العبارة رقم 02 (يراعي مديرك حجم المسؤوليات الموكلة لكل موظف) بمتوسط حسابي بلغ 2.7845، وانحراف معياري 0.69540 وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 76 مستجيب من اصل 116، لتليها العبارة رقم 06 (يحرص مديرك على تخفيف من أعباء ومسؤوليات العمل للموظفين) والتي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 2.5776، وانحراف معياري 0.75930 وهو ما يقابل درجة غالبا بعدد 53 مستجيب، ويليهما في المرتبة الخامسة (يهتم مديرك بتزويد الموظفين بالمعلومات بشكل واضح حول عملهم) بمتوسط حسابي 2.5517، وانحراف معياري 0.82720، وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 53 مستجيب. لتليها في المرتبة الأخير العبارة 5 التي تنص (يحرص مديرك على عدم تكليف الموظف بالعمل فوق طاقته) بمتوسط حسابي بلغ 2.5172 وانحراف معياري 0.66572

كما وضح هذا الجدول بان المتوسط الحسابي العام للمحور الأول بلغ قيمة 2.7198، بانحراف معياري 0.5350 وهو ما يقابل درجة غالبا في مقياس ليكرت الرباعي أي ان مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط متطلبات العمل للموظفين حسب استجابات الافراد جاءت متوسطة. (انظر الملحق جدول رقم 6)

2-4 تحليل الجدول الاحصائي للفرضية الثانية: مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة العلاقات للموظفين.

يتضح من الجدول رقم (7) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات افراد الدراسة حول الفرضية الثانية: (مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة العلاقات للموظفين)، حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم 3 والتي تنص على (يشجع مديرك على العمل الجماعي لتقوية العلاقة بين الموظفين) بمتوسط حسابي 3.0862، وانحراف معياري 0.87047 وهو ما يقابل درجة غالبا مثلها 61 مستجيب من اصل 116، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم 1 التي تنص على (يهتم مديرك بتحسين العلاقات بين الموظفين) حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي 2.9741 وانحراف معياري 0.84916 وهو ما يقابل درجة غالبا عدد 48 مستجيب من اصل 116، اما المرتبة الثالثة فكانت العبارة رقم 5 (يتفاعل مديرك مع الموظفين بشكل إيجابي) بمتوسط حسابي بلغ 2.9741، وانحراف معياري 0.61093 وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 39 مستجيب من اصل 116، لتليها العبارة رقم 2 (يسعى مديرك الى حل المشكلات والخلافات بين الموظفين) والتي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 2.8534، وانحراف معياري 0.95329 وهو ما يقابل درجة غالبا بعدد 43 مستجيب، ويليهما في المرتبة الخامسة عبارة 4 (يتواصل مديرك بشكل واضح وفعال) بمتوسط حسابي 2.9741، وانحراف معياري 0.61093، وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 39 مستجيب. لتليها في المرتبة الأخير العبارة 6 التي تنص (يمنح مديرك الموظفين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار) بمتوسط حسابي بلغ 2.8103 وانحراف معياري 0.74500

كما وضع هذا الجدول بان المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني بلغ قيمة 2.9224، وانحراف معياري 0.61677 وهو ما يقابل درجة غالبا في مقياس ليكرت الرباعي أي ان مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة العلاقات بين موظفين حسب استجابات الافراد جاءت متوسطة. (انظر الملحق جدول رقم 7)

### 3-4 تحليل الجدول الاحصائي للفرضية الثالثة: مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة ظروف العمل للموظفين.

يتضح من الجدول رقم (8) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات افراد الدراسة حول المحور الثالث: (مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة ظروف العمل للموظفين)، حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم 1 والتي تنص على (تعمل مؤسستك على تحسين ظروف بيئة العمل من أجهزة ومعدات، اثاث، تهوية، اضاءة..) بمتوسط حسابي 2.6983، وانحراف معياري 0.73685 وهو ما يقابل درجة غالبا مثلها 52 مستجيب من اصل 116، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم 3 التي تنص على (يمنح مديرك فرص للترقية في العمل) حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي 2.1810 وانحراف معياري 0.86073 وهو ما يقابل درجة نادرا عدد 51 مستجيب من اصل 116، اما المرتبة الثالثة فكانت العبارة رقم 2 (تهتم مؤسستك بتوزيع المكافآت بين الموظفين في بعض المناسبات) بمتوسط حسابي بلغ 2.1207، وانحراف معياري 0.54621 وهو ما يقابل درجة نادرا والتي مثلها 80 مستجيب من اصل 116، لتليها العبارة رقم 6 (تسعى مؤسستك لتحسين في الوظائف التي يعاني منها الموظفين من ضغوط عالية) والتي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 1.7414، وانحراف معياري 0.62025 وهو ما يقابل درجة نادرا بعدد 64 مستجيب، ويليهما في المرتبة الخامسة عبارة 4 (تهتم مؤسستك بتدريب الموظفين على أساليب التعامل مع ضغوطات العمل) بمتوسط حسابي 1.5603، وانحراف معياري 0.62260، وهو ما يقابل درجة نادرا والتي مثلها 49 مستجيب. لتليها في المرتبة الأخير العبارة 5 التي تنص (تهتم مؤسستك بإقامة احتفالات سنوية) بمتوسط حسابي بلغ 1.4138 وانحراف معياري 0.67333

كما وضع هذا الجدول بان المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث بلغ قيمة **1.9526**، بانحراف معياري **0.50734** وهو ما يقابل درجة نادرا في مقياس ليكرت الرباعي أي ان مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة ظروف العمل بين موظفين حسب استجابات الافراد جاءت منخفضة (انظر الملحق جدول رقم 8)

#### IV- الخلاصة:

خلاص القول وانطلاقا من عرض مشكلة الدراسة والمتمثلة في ما مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين؟، وبعد تحديد اهم نقاط البحث من تعاريف المتغيرين واهم مكوناتهم ومصادره، ومن خلال ابعاد الدراسة تم بناء الاستبيان وتوزيعه، وبعد تحليل البيانات أظهرت النتائج التالية:

- ان مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط متطلبات العمل للموظفين، حسب استجابات الافراد جاءت متوسطة.
  - ان مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة العلاقات بين الموظفين، حسب استجابات الافراد جاءت متوسطة.
  - ان مساهمة الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة ظروف العمل بين موظفين، حسب استجابات الافراد جاءت منخفضة.
- ومن خلال هذه النتائج وكإجابة على التساؤل الرئيسي بان مساهمة الذكاء الاجتماعي كفاءة في خفض الضغوط التنظيمية للموظفين هي مساهمة متوسطة.

وبعد هذه النتائج يمكن وضع بعض الاقتراحات والتوصيات من اجل تخفيض الضغوط التنظيمية للموظفين، فكلما انخفضت الضغوط كلما زاد أداء الموظف وبالتالي تحقيق المؤسسة لأهدافها . ولهذا يجب على المؤسسة تعيين مسؤولين او موظفين ذوي ذكاء اجتماعي عالي او متوسط، وذلك بعد اخضاعهم لاختبارات الذكاء الاجتماعي، او تدريبهم على تنمية ذكائهم الاجتماعي من خلال توفير برامج تعليمية وتدريبية.

كذلك استخدام أساليب مواجهة ضغوط العمل من خلال توفير المؤسسة:

ما يحتاجه الموظف من بيئة عمل مناسبة، من حيث التجهيزات والمعدات وتجهيدها او صيانتها من فترة الى أخرى حسب الضرورة. فكلما كانت هناك بيئة جيدة كلما انخفض مستوى التوتر وبالتالي انخفاض الضغوط.

منح الموظفين بعض المكافآت والحوافز وزيادة في الأجور ، فهذا أسلوب يحقق الاكتفاء المادي، ما يجعله لا يتأثر بالضغوط بشكل كبير، وبالتالي يشعر بالطمأنينة مما يدفعه الى حب العمل والولاء تجاه عمله ومؤسسته.

محاولة الخروج من روتين العمل من خلال إقامة الحفلات في بعض المناسبات الخاصة بالمؤسسة، مما يساهم في تغيير الجو وتخفيف من الضغوط والتوتر، وهذا الأسلوب يحقق الراحة النفسية للموظف.

محاولة تحسين في الوظائف التي يعاني منها الموظفين من ضغوط عالية او من اجل تجنب هذه النقطة العمل على تقسيم حجم العمل بين الموظفين وفق قدراتهم ومهاراتهم.

العمل على تحسين طبيعة العلاقات سواء بين الرؤساء او بين الموظفين، فكلما كان هناك تفاعل وانسجام وتعاون إيجابي بين افراد المؤسسة، كلما أدى ذلك الى تقوية العلاقات وبالتالي انخفاض التوتر، لان وجود تفاعل سيء وخلافات وصراعات وعدم التفاهم يساهم

في نشر التوتر والانفعالات والغضب وبالتالي وجود ضغوط مرتفعة ما يؤدي الى خلق مشاكل عمل أخرى كالتغيب او ترك العمل، وهذا يؤثر على أداء المؤسسة.

و خلاصة القول فالأفراد ذوي الكفاءة العالية في العمل او الذكاء الاجتماعي المرتفع تكون الضغوط التنظيمية بالنسبة لهم غير مؤثرة بدرجة الافراد الذين تكون خبرتهم وكفاءتهم قليلة او ذكائهم الاجتماعي منخفض. ومنه كلما كان هناك ذكاء اجتماعي مرتفع كلما ساهم في إدارة الضغوط التنظيمية بدرجات وتأثيرات اقل.

### الاحالات والمراجع

- 1 - حنان ناصر العدواني. (2015). الانماط القيادية وعلاقتها بالضغوط التنظيمية دراسة مقارنة في مدارس الكويت. د.ب: دار سعاد الصباح للنشر والتوزيع .
- 2 - رشيد زرواتي. (2004). منهجية البحث في العلوم الاجتماعية "اسس علمية وتدريبية". الجزائر: دار الكتاب الحديث.
- 3 - صابر بحري. (جوان، 2015). المصادر التنظيمية والعامه لضغوط العمل. مجلة الرواق العدد (01). الجزائر: جامعة محمد مين دباغين سطيف 02.
- 4 - طارق عبد الرؤوف محمد عامر، و ايهاب عيسى المصري. (2018). الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي. د.ب: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 5 - عبد القادر احمد سالم . (2007). مصادر الضغوط المهنية واثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة. غزة: الجامعة الاسلامية.
- 6 - محمد الفتاح المغربي. (2018). السلوك التنظيمي. د.ب: الاكاديمية الحديثة للكتاب.
- 7 - محمد زياد حمدان. (2015). بناء تصنيف للسلوك الاجتماعي "التعايش والتكيف والتقدير والالتزام والتعاون والمشاركة والاندماج". د.ب: دار التربية الحديثة.
- 8 - محمد غازي الدسوقي. (2008). الذكاء الاجتماعي لمشرقي الانشطة التربوية قدرة فائقة في النجاح المهني. مصر: دار المكتب الجامعي الحديث.
- 9 - محمود احمد ابو سمرة، و محمد عبد الاله الطيطي. (2020). مناهج البحث العلمي من التبيين الى التمكين . عمان: دار البازوري العلمية.
- 10- محمود احمد درويش. (2018). مناهج البحث في العلوم الانسانية. مصر: مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع.
- 11- مهدي صالح مهدي السامرائي. (2021). الذكاء الاجتماعي. د.ب: دار البازوري للنشر والتوزيع.
- 12 - ويكيبيديا. (2020، 02 25). تم الاسترداد من <https://ar.m.wikipedia.org>

الملحق 01: الجداول الاحصائية

جدول (1): معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور
المحور الاول	6	0.841
المحور الثاني	6	0.855
المحور الثالث	6	0.844
الثبات العام	18	0.926

المصدر: اعداد الطالبة وفق بيانات spss

جدول (2): معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الاول

العبارات	معامل بيرسون	قيمة الدلالة
عبارة 1	0.829**	0.01
عبارة 2	0.794**	0.01
عبارة 3	0.612**	0.01
عبارة 4	0.723**	0.01
عبارة 5	0.784**	0.01
عبارة 6	0.737**	0.01

(\*\*) تمثل معامل ارتباط بيرسون عند مستوى معنوية 0.01

(\*) تمثل معامل ارتباط بيرسون عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: اعداد الطالبة وفق بيانات spss

جدول (3): معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني

العبارات	معامل بيرسون	قيمة الدلالة
عبارة 1	0.822**	0.01
عبارة 2	0.793**	0.01
عبارة 3	0.831**	0.01
عبارة 4	0.797**	0.01
عبارة 5	0.596**	0.01
عبارة 6	0.727**	0.01

المصدر: اعداد الطالبة وفق بيانات spss

جدول (4): معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثالث

العبارة	معامل بيرسون	قيمة الدلالة
عبارة 1	0.864**	0.01
عبارة 2	0.748**	0.01
عبارة 3	0.718**	0.01
عبارة 4	0.709**	0.01
عبارة 5	0.792**	0.01
عبارة 6	0.709**	0.01

المصدر: اعداد الطالبة وفق بيانات برنامج spss

جدول (5): الميزان التقديري وفق مقياس ليكرت

المستوى	المتوسط	الاستجا
منخفض	1.75-1	ابدا 1
منخفض	2.51-1.76	نادرا 2
متوسط	3.27-2.52	غالبا 3
مرتفع	4-3.28	دائما 4

المصدر: اعداد الطالبة.

جدول (6): احصائيات بيانية لاستجابات افراد الدراسة للفرضية الاولى

العبارة	دائما	غالبا	نادرا	ابدا	مجموع	المتوسط	الانحراف	النتيجة
01 تكرار	32	61	20	3	116	3.0517	0.74419	متوسطة
	%	25	47.7	2.3	100			
02 تكرار	11	76	22	7	116	2.7845	0.69540	متوسطة
	%	8.6	59.4	17.2	5.5	100		
03 تكرار	12	77	23	4	116	2.8362	0.64530	متوسطة
	%	9.4	60.2	18.0	3.1	100		
04 تكرار	17	53	38	8	116	2.5517	0.82720	متوسطة
	%	13.3	29.7	41.4	6.3	100		
05 تكرار	1	68	37	10	116	2.5172	0.66572	متوسطة
	%	8	53.1	28.9	7.6	100		
06 تكرار	11	53	34.4	8	116	2.5776	0.75930	متوسطة
	%	8.6	34.4	41.4	6.3	100		
متوسطة						2.7198	0.3550	الدرجة الكلية للفرضية الاولى

المصدر: اعداد الطالبة وفق بيانات spss

جدول (7): احصائيات بيانية لاستجابات افراد الدراسة للفرضية الثانية

العبارة	دائما	غالبا	نادرا	ابدا	مجموع	المتوسط	الانحراف	النتيجة
01 تكرار	35	48	28	5	116	2.9741	0.84916	متوسطة
	27.3 %	37.5	21.9	3.9	100			
02 تكرار	44	43	24	5	116	2.8534	0.95329	متوسطة
	34.4 %	33.6	18.8	3.9	100			
03 تكرار	19	61	34	2	116	3.0862	0.87047	متوسطة
	14.8 %	47.7	26.6	1.6	100			
04 تكرار	20	73	23	00	116	2.8362	0.70949	متوسطة
	15.6 %	57.0	18.0	00	100			
05 تكرار	35	39	32	10	116	2.9741	0.61093	متوسطة
	27.3 %	30.5	25.0	7.8	100			
06 تكرار	16	69	24	7	116	2.8103	0.74500	متوسطة
	12.5 %	53.9	18.8	5.5	100			
06 تكرار						2.9224	0.61677	متوسطة

المصدر: اعداد الطالبة وفق بيانات spss

جدول (8): احصائيات بيانية لاستجابات افراد الدراسة للفرضية الثالثة

العبارة	دائما	غالبا	نادرا	ابدا	مجموع	المتوسط	الانحراف	النتيجة
01 تكرار	16	52	45	3	116	2.6983	0.73685	متوسطة
	12.5 %	40.6	35.2	3.2	100			
02 تكرار	00	25	80	11	116	2.1207	0.54621	متوسطة
	00 %	19.5	62.5	8.6	100			
03 تكرار	8	31	51	26	116	2.1810	0.86073	متوسطة
	6.3 %	24.2	39.8	20.3	100			
04 تكرار	00	8	49	59	116	1.5603	0.62260	منخفضة
	00 %	6.3	38.3	46.1	100			
05 تكرار	00	12	24	80	116	1.4138	0.67333	منخفضة
	00 %	9.4	18.8	62.5	100			
06 تكرار	00	11	64	41	116	1.7414	0.62025	منخفضة
	00 %	8.6	50.0	32.0	100			
منخفضة						1.9526	0.50734	منخفضة

المصدر: اعداد الطالبة وفق بيانات spss

## ملحق رقم 02: الاستمارة

اخي الفاضل / اختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد

## استمارة استبيان

في اطار الاعداد لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، ويصدر اعداد مقال علمي بعنوان : الذكاء الاجتماعي...كمهارة في خفض الضغوط التنظيمية لدى الموظفين -دراسة تحليلية بمؤسسة العسكرية للاسمتت - برانيس- بسكرة . لذا نرجو من سيادتكم ان تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة التي نامل ان تعود على الجميع بالنفع والفائدة ونؤكد لكم ان آرائكم سوف تتسم بالسرية التامة، وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. ونشكر لكم حسن المساعدة.

لتوضيح :

**الذكاء الاجتماعي:** هو قدرة الموظف على التكيف مع البيئة الاجتماعية وعلى التصرف البناء لحياتها. او قدرته على التعامل مع المواقف والعلاقات الاجتماعية الجديدة. يتحكم في هذه القدرة استعداده الفردي للتعامل مع الناس، كذلك نوع ومقدار الخبرات التي يتعرض لها الفرد بالتعليم والتدريب والتوجيه.

**الضغوط التنظيمية:** تشير الى تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الموظف داخل مؤسسته من حيث اعبائها ومسؤولياتها واهميتها، او تلك المتغيرات التي توجد في بيئة العمل، مما تؤثر على حالته النفسية والبدنية وفي أدائه لعمله

**استراتيجية إدارة الضغوط التنظيمية:** هي تلك الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة لإدارة ومواجهة الضغوط المهنية وعلاجها بما يحقق مصلحة الموظف و المؤسسة، نظرا لأنها تشكل عائقا من حيث الإنتاجية المهنية وعدم التقدم المهني.

المحور الاول: يساهم الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط متطلبات العمل للموظفين.

عبارات المحور الثاني	دائما 4	غالباً 3	نادراً 2	ابداً 1
يهتم مديرك بتقسيم الاعمال بين الموظفين حسب اختصاصهم وقدراتهم .				
يراعي مديرك حجم المسؤوليات الموكلة لكل موظف				
يمنح مديرك الموظفين بعض الاستقلالية في العمل				
يهتم مديرك بتزويد الموظفين بالمعلومات بشكل واضح حول عملهم .				
يجرص مديرك على عدم تكليف الموظف بالعمل فوق طاقته				
يجرص مديرك على تخفيف من أعباء ومسؤوليات العمل للموظفين				

المحور الثاني: يساهم الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط طبيعة العلاقات بين الموظفين .

عبارات المحور الثاني	دائما 4	غالباً 3	نادراً 2	أبداً 1
يهتم مديرك بتحسين العلاقات بين الموظفين				
يسعى مديرك الى حل المشكلات والخلافات بين الموظفين				
يشجع مديرك على العمل الجماعي لتقوية العلاقة بين الموظفين				
يتواصل مديرك بشكل واضح وفعال				
يتفاعل مديرك مع الموظفين بشكل ايجابي				
يمنح مديرك الموظفين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار				

المحور الثالث : يساهم الذكاء الاجتماعي في خفض من ضغوط ظروف العمل للموظفين.

عبارات المحور الثاني	دائما 4	غالباً 3	نادراً 2	أبداً 1
تعمل مؤسستك على تحسين ظروف بيئة العمل من أجهزة ومعدات، اثاث، تهوية، إضاءة....				
تتم مؤسستك بتوزيع المكافأة بين الموظفين في بعض المناسبات				
يمنح مديرك فرص للترقية في العمل				
تتم مؤسستك بتدريب الموظفين على أساليب التعامل مع ضغوطات العمل				
تتم مؤسستك بإقامة احتفالات سنوية				
تسعى مؤسستك لتحسين في الوظائف التي يعاني منها الموظفين من ضغوط عالية				