



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية, التجارية وعلوم التسيير
الشعبة علوم التسيير
التخصص: ادارة الأعمال
بعنوان:

تشخيص مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط
العمل
(دراسة ميدانية لعينة اساتذة في المؤسسات التربوية بمدينة غرداية)

تحت اشراف الاستاذ:
د.ا/ بن حكوم علي

من اعداد الطالبتين:
دراوي اسماء
معطالله سهيلة

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/12

امام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	استاذ محاضر ب	بباز عبد العزيز
مشرف	جامعة غرداية	استاذ محاضر ب	بن حكوم علي
مناقشا	جامعة غرداية	استاذ محاضر أ	بن عمر موسى

الموسم الجامعي: 2025 / 2024



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية, التجارية وعلوم التسيير
الشعبة علوم التسيير
التخصص: ادارة الأعمال
بعنوان:

تشخيص مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط
العمل
(دراسة ميدانية لعينة اساتذة في المؤسسات التربوية بمدينة غرداية)

تحت اشراف الاستاذ:

ا.د/ بن حكوم علي

من اعداد الطالبتين:

دراوي اسماء

معطالله سهيلة

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ:/...../.....

امام اللجنة المكونة من السادة:

لقب واسم الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
.....	استاذ.....	جامعة غرداية	رئيسا
بن حكوم علي	استاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرف
.....	استاذ.....	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025 / 2024

شكر وتقدير

الشكر اولا الى الله عز وجل القائل في محكم كتابه العزيز

﴿لئن شكرتم لازيدنكم﴾

الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل لينير لنا الطريق ووفقنا بمشيئته وقدرته الى اتمام هذا العمل

والمار بهذه الصورة يدعوننا واجب الوفاء والعرفان ان نتقدم بخالص الشكر والتقدير الى كل

من مد لنا يد العون والمساعدة وساهم معنا ولوبكلمة او اشارة او راي ونخص بالذكر

استاذنا الفاضل الدكتور بن حكوم علي

وذلك على حسن اشرافه على هذه المذكرة وتقديمه العون وكما نتقدم بالشكر والعرفان الى

اعضاء هيئة التدريس بقسم علوم التسيير لمجهودات المبذولة اتجاه الباحثين.

اهداء

﴿واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين﴾

فعلتها.. لأجل طموح امي المتفائلة

فعلتها.. لأجل كد يد أبي وتعبه

فعلتها.. لأجل مستقبل أولادي وفلذة كبدي

فعلتها.. لأجل اخوتي واخواتي والمميزين في حياتي

فعلتها.. لأجل رفيقة مشواري الجامعي وصديقتي المقربة

فعلتها.. لأجل نفسي التي لا تتوانى على السعي لما هو صحيح وإيجابي

سهيلة



اهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع

الى من وهبوني الحياة والامل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني ان ارتقي سُلّم
الحياة بحكمة وصبراً براً واحساناً، ووفاءً لهما: والدي العزيز، ووالدتي العزيزة.

الى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي وكانو سنداً لي في دربي الى نصفي الثاني وقرة عيني:
زوجي العزيز وأولادي فلذات كبدي

الى من كانوا عوناً وسنداً لي في رحلة بحثي وشاركوا معي لحظات التحدي والنجاح: إخواتي
وأخواتي.

رفيقاتي يا من كاتفتموني وساندموني لشق طريق النجاح والمضي معاً نحو الريادة والتألق.

واخيراً الى كل من ساعدني، وكان له دور من قريب او بعيد في اتمام هذه الدراسة.

سائلة المولى عز وجل ان يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والاخرة.

ثم الى كل طالب علم سعى بعلمه، ليفيد الاسلام والمسلمين بكل ما اعطاه الله من علم ومعرفة.

اسماء



ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص مدى مساهمة أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي ، تنظيم الذات ، التعاطف، التحفيز، المهارات الاجتماعية) في التقليل من ضغوط العمل لدى أساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية، ولأجل ذلك اعتمدنا على المنهج الوصفي وعلى استبيان وزع على عينة مكونة من 52 أستاذ، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل لدى عينة الدراسة، على الرغم من تسجيل مستوى مرتفع للذكاء العاطفي و مستوى متوسط لضغوط العمل لديهم .

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل _ ذكاء عاطفي _ اساتذة _ مؤسسات تربية وتعليم

Study summary

his study aims to assess the extent to which the dimensions of emotional intelligence (self-awareness, self-regulation, empathy, motivation, and social skills) contribute to mitigating work-related stress among education professionals in the municipality of Ghardaia. To achieve this objective, a descriptive research methodology was employed, and data were collected using a structured questionnaire administered to a sample of 52 teachers.

The findings revealed that there is no statistically significant impact of emotional intelligence dimensions on reducing occupational stress among the study sample. This outcome was observed despite the participants exhibiting a high level of emotional intelligence and a moderate level of work-related stress.

Keywords: Work stress, emotional intelligence, educational institutions

قائمة المحتويات

III	شكر وتقدير
IV	اهداء
V	ملخص الدراسة
VII	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
مقدمة	
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لذكاء العاطفي وضغوط العمل	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : ماهية الذكاء العاطفي وضغوط العمل
	المطلب الاول: ماهية الذكاء العاطفي
	المطلب الثاني: ماهية ضغوط العمل
12	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
	المطلب الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية
	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لمدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل لدى أساتذة المؤسسات التربوية باقليم ولاية غرداية	
27	تمهيد

فهرس المحتويات

28	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة
	المطلب الأول: اسلوب ومتغيرات الدراسة
	المطلب الثاني: صدق وثبات اداة الدراسة
	المطلب الثالث: اختبار مجتمع الدراسة
	المطلب الرابع: الوصف الاحصائي لمتغيرات الدراسة
36	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
	المطلب الأول: اختبار الفرضية الاولى ومناقشتها
	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية و مناقشتها
	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة و مناقشتها
	المطلب الرابع اختبار الفرضية الرابعة ومناقشتها
71	خلاصة الفصل
	الخاتمة
73	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
76	أولا : باللغة العربية
78	ثانيا : باللغات الأجنبية
	فهرس الموضوعات
80	فهرس الموضوعات
	قائمة الملاحق
86	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	ص
01	يوضح المراحل التي يمر بها الفرد عند تعرضه للضغط	04
02	يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	09
03	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	19
04	الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان	37
05	محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال	38
06	مضمون عناصر المحاور	38
07	متغيرات الدراسة	39
08	درجة أهمية بنود الاستبيان	40
09	مقياس تحديد الأهمية النسبية	40
10	اختبار الصدق و الثبات	41
11	ثبات فقرات الاستبيان	41
12	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	48
13	نتائج اختبار كولمنجروف _ سمرنوف في توزيع البيانات	49
14	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	50
15	توزيع أفراد العينة حسب السن	51
16	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى التدريس	52
17	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	55
18	إجابات الأفراد على محور الذكاء العاطفي	56
19	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغيري الدراسة	63
20	نتائج تحليل علاقة الارتباط بين عناصر الذكاء العاطفي وضغوط العمل	64

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	ص
03	يوضح الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الجنس	51
04	يوضح الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب السن	52
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى التدريس	53
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	54
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	55

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	مخرجات الاستبيان
02	الاستبيان
03	قائمة الاساتذة المحكمين

مقدمة

أ. توطئة:

شهد العالم المعاصر عدة تطورات تقنية وتغيرات اقتصادية و اجتماعية، فرضت على الإنسان العامل أن على وجه الخصوص تحديات تستوجب عليه التعامل معها بإيجابية حتى لا يكون هناك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الإنسان العامل وصفاء ذهنيته وانفسيته ، اذ غالبا ما يتحمل مقابل ذلك ضغوطات متنوعة لعل أبرزها ضغوط العمل ، التي تعتبر من أشد ما يواجهه العامل ، وذلك لشدة أهمية العمل لتحديد قيمته وإثبات ذاته أمام الآخرين، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزءا كبيرا من وقتهم في العمل ، حيث أن مستوى الإحساس بوطأة الضغط المهني ينبع من المؤثرات الخارجية كعدد ساعات العمل وتراكم الأعمال اليومية، وأيضا يرجع لشخصية الفرد العامل وكفاءته ومستوى طموحه ومقدرته على تحمل المسؤولية و مهاراته في العمل، بالإضافة الى قوة أو ضعف دوافعه وإدارته لانفعالاته ومرونته في تقبل التغيير وإقامة التواصل مع الغير، و هذا ما يعرف بالذكاء العاطفي الذي يعتبر من المفاهيم الحديثة نسبيا التي لها دور مهم في مواجهة الضغوط و تحقيق الكفاءة والفعالية للمؤسسات، فيعتبر الذكاء العاطفي متغير مهم لنجاح الافراد وبالتالي نجاح المؤسسات ، هذا ما جعلنا نحاول إسقاط هذا الموضوع على المؤسسات التربوية لمعرفة مدى مساهمة هذا نوع من الذكاء في التقليل من ضغوط العمل

ب/مشكلة الدراسة:

إن العمل بالمؤسسات التربوية يتسم بنوع من الصعوبة وتحمل المسؤولية على العاملين المنتمين إليها، لاسيما فئة الاساتذة، نظرا لخصوصية التعامل المباشر مع التلاميذ من فتي الطفولة و المراهقة ، و عوامل أخرى من شأنها أن تسبب ضغوطات تتفاوت في مستوى قوتها من شخص الى آخر حيث أن الأفراد يختلفون في قدراتهم ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجابتهم، ومستويات الجهود المبذولة تختلف تبعا لذلك، ومن بين هذه القدرات ما يعرف بالذكاء العاطفي الذي يفترض ان يكون له دور مهم في التقليل من ضغوط العمل ورفع قدرات العمال و مهاراتهم في التعامل مع التلاميذ في كل الفئات السنية .

من هذا المنطلق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية لموضوع دراستنا في ما يلي :

-الإشكالية الرئيسية

ما مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل من وجهة نظر عينة من اساتذة المؤسسات

التربوية بمدينة غرداية

انطلاقا من هذه الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

ب. الأسئلة الفرعية:

وحتى نخطط بجميع الجوانب وتقديم الحلول اللازمة لها لابد من الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى اساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية؟
- هل يشعر اساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية بضغط عمل؟
- هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى اساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية؟
- هل يوجد تأثير بين الذكاء العاطفي على ضغوط العمل لدى اساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية؟
- هل توجد فروق في الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية لدى اساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية

ت. الفرضيات:

الفرضية الرئيسة الأولى: هناك مستوى للذكاء العاطفي لافراد العينة بالابعاذه الخمسة (الوعي الذاتي، تنظيم الذاتن التعاطف، التحفيز، المهارات الاجتماعية).

الفرضية الرئيسة الثانية: هناك ضغوط عمل لافراد العينة بالابعاذ الاربعة(صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، ظروف العمل المادية).

الفرضية الرئيسة الثالثة: وجود اثر ايجابي لابعاد الذكاء العاطفي على ضغوط العمل.

الفرضية الرئيسة الرابعة: يوجد فروقات دلالة احصائية بين اجابة افراد العينة حول ابعاد الذكاء العاطفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية.

الفرضية الرئيسة الخامسة: يوجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابة افراد العينة حول ابعاد ضغوط العمل تعزى الى المتغيرات الديموغرافية.

د/ أسباب اختيار الموضوع :

يرجع اختيار هذه الدراسة لعدة اعتبارات موضوعية وهي:

-أهمية الفئة المستهدفة حيث أن عينة الدراسة هم اساتذة بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية .

- تسليط الضوء على الجانب النفسي والسلوكي في العلاقة بين اساتذة المؤسسات التربوية وبيئة المؤسسات التي يعملون بها .

مقدمة

- محاولة البحث عن أسباب ضغوط العمل وامكانية التقليل والوقاية منها.

- إثراء مكتبة الجامعة بهذا الموضوع

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة من حيث طبيعة الموضوع، حيث تسعى الى دراسة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل لدى الاساتذة بالمؤسسات التربوية، حيث يعتبر ادخال مفهوم الذكاء العاطفي في المؤسسات التربوية أمر مهم. تنعكس أهمية البحث من خلال إبراز دور الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل ، خاصة فيما يتعلق بتحسين العناصر المتعلقة بضغوط العمل لدى اساتذة بالمؤسسات التربوية بولاية غرداية .

أهداف الدراسة:

- معرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل لدى عينة من أساتذة التربية و التعليم بإقليم بلدية غرداية
- إلقاء الضوء على مفهومي الذكاء العاطفي و ضغوط العمل
- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى الاساتذة في المؤسسات التربوية بمدينة غرداية
- التعرف على واقع ضغوط العمل في المؤسسات محل الدراسة
- محاولة الوصول الى نتائج تفيد المؤسسات محل الدراسة في تحديد استراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل .

حدود الدراسة :

تم رسم حدود الدراسة في :

1- الحدود المكانية: المؤسسات التربوية بمدينة غرداية.

2- الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة في الفترة من 15/04/2025 الى غاية 15/05/2025

3- الحدود الموضوعية: وتمثلت في تشخيص وتحليل علاقتي الارتباط و التأثير بين ابعاد الذكاء العاطفي من جهة و ضغوط العمل من جهة اخرى .

4- الحدود البشرية: تمثلت الفئة المستهدفة من هذا البحث في اساتذة الاطوار الثلاثة بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

انطلاقا من التساؤلات المطروحة و بهدف اثبات صحة الفرضيات المتبناة و الوصول الى أهداف الدراسة، تم الاعتماد في

هذه الدراسة على المنهج الوصفي و كذا استبيان بغرض جمع المعلومات الميدانية عن الظاهرة المدروسة ومن تم تحليلها بواسطة برنامج

مقدمة

الحزم الإحصائية spss والأدوات الإحصائية الملحقه به وذلك للوصول الى استنتاجات قد تسهم في فهم الواقع و تحسينه، فضلا عن الاستعانة بالعديد من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة وثيقة بالموضوع .

صعوبات الدراسة:

من الصعب الحصول على كامل الحرية في المؤسسات التربوية هذا ما أدى إلى خلق بعض الصعوبات والتماطل في تقديم بعض المعلومات.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم المذكرة إلى فصلين حيث الفصل الأول تضمن الجزء النظري و المتعلق بالمفاهيم و الادبيات تم الإحاطة فيه بجميع ما يتعلق بالذكاء العاطفي وضغوط العمل والدراسات السابقة اما لفصل الثاني تفقد لجانا فيه الى الجزء الميداني و الذي فتطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية التي تمت بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

للذكاء العاطفي

وضغوط العمل

تمهيد

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، له تأثير واضح و مهم في حياة كل شخص نظرا لأهميته و دوره الفعال في حياة كل شخص و مساهمته الواضحة في طريقة تفكيره و علاقاته و انفعالاته مع الآخرين، ومما لا شك فيه أن ضغوط العمل أصبحت اليوم من مظاهر الحياة العملية التي لا يمكن تفاديها ، ونظرا لخطورتها وسلباتها اهتم الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بدراساتها لما تخلفه من آثار سلبية على نفسية وسلوك الأفراد، و مواقفهم اتجاه وظائفهم و اتجاه زملائهم ومنظماتهم .من خلال التالي سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية :

- المبحث الأول : ماهية الذكاء العاطفي و ضغوط العمل.

- المبحث الثاني :الدارسات السابقة والتعليق عليها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للذكاء العاطفي وضغوط العمل

اهتم الباحثون بدراسة موضوع الذكاء العاطفي الذي يعتبر من المفاهيم الحديثة التي دخلت مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية لما له من أهمية في الحياة المهنية للفرد التي تتسم بالتغيير السريع والمستمر، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور قضايا متعددة منها ضغوط العمل، مما ينجم عنها آثار سلبية تؤثر على أداء العاملين داخل المؤسسة. و عليه سنستعرض في هذا المبحث الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، حيث سنتطرق في المطلب الأول إلى الذكاء العاطفي، و في المطلب الثاني لضغوط العمل

المطلب الأول: ماهية الذكاء العاطفي

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم الذكاء ونخص بالذكر الذكاء العاطفي وأهميته و مختلف نماذجه

الفرع الأول: نشأة الذكاء العاطفي¹

ظهر مصطلح "الذكاء العاطفي" في العصور القديمة في الستينات على شكل أفكار فعلية، مثل قول أرسطو "أن يغضب أي إنسان، فهذا أمر سهل... لكن أن تغضب من الشخص المناسب وفي الوقت المناسب وبالأسلوب المناسب.. فليس هذا بالأمر السهل"، وفي سنة 1920 نشر Thorndike مقال حول "الذكاء الاجتماعي".

وفي عام 1943 كتب wechsler أن القدرات "الغير معرفية" أو "القدرات العاطفية" ينبغي أن تعتبر جزء من الذكاء العام، على أساس قدرتها على تسهيل ذكاء السلوك، ويف أوائل الثمانينات طور Gardner مفهومه عن «الذكاء المتعدد» الذي تضمن "الذكاء الداخلي" و "الذكاء بين الأفراد" و في نفس الوقت تقريبا بدأ Sternberg في الكتابة عن "الذكاء العملي" كما أشارت العديد من البحوث أن الوعي بردود الأفعال العاطفية هي أحد المحفزات التي يمكن أن يكون لها أثر كبير على ضبط العاطفة، والتي بدورها تؤثر على الرفاهية والنجاح

-وفي عام 1960: صدر كتاب عن الذكاء ومقاييسه.

-وفي عام 1985: أشار روبرت سترنبرج R. Stranberg في كتابه (ما بعد الذكاء) إلى أن الذكاء الاجتماعي مستقل عن القدرات الأكاديمية و أنه مفتاح أساسيا للأداء الناجح في الحياة، وأكد هوارد جاردنر Gardner في كتابه عن (الذكاء المتعددة) (أن فهم الإنسان لنفسه و الآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء.

¹ لزرق نوال، أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة مصطفى إسماعيل بسكرة، الجزائر، 2019، ص 32

- وفي عام 1990: قام بيرت سالويف وجومناير salovey et Mayar بتقديم نموذج للذكاء العاطفي في كتابهما " الخيال، المعرفة، الشخصية " و اعتبروا الذكاء العاطفي نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي

- وفي عام 1995: أصدر دانييل جولمان Golman كتابه " الذكاء الانفعالي ملاذا يعين أكثر مما تعين نسبة الذكاء "

الفرع الثاني : مفهوم الذكاء العاطفي و أهميته

أولا : تعريف الذكاء

- لغة: هو "تمام الفهم."

▪ كما يعرفه كالابريد : " Claparide القدرة على التكيف في المواقف الجديدة"

▪ وكما يرى هرثمان : " Herthman الذكاء هو القدرة على تكيف الوسائل مع الغايات " والذكاء هو محصلة القدرات العقلية، اللفظية، الحسائية، التخيلية، الذاكرة، الملاحظة، سرعة رد الفعل، و تقوم هذه القدرات على منظومة مهارات التفكير التي يجب التحلي بها في الفهم والتحليل والتذكر والربط والاستنتاج¹

- اما اصطلاحا لقد اختلف العلماء فيما بينهم في تعريف معنى الذكاء تعريفا منطقيا جامعا و مانعا نظرا لن مدلول الذكاء مدلول واسع حيث تحتوي وتتضمن كافة المهارات والقدرات التي تتميز بها الشخصية عن غيرها من الشخصيات، وبالإضافة الى كونه مفهوم مجرد ويستدل عليه فقط من خلال مؤشرات توحي به

مما سبق يمكننا تعريف الذكاء على انه " مجموعة من القدرات العقلية المتعلقة بالقدرة على الفهم و التحليل و التذكر و الربط و الاستنتاج، و الاستمرار في التفكير المجرد"

ثانيا: العاطفة:

- تشتق العاطفة من الكلمة اللاتينية emotum "، و هي الصيغة الاسمية للفعل الاتيني "emovere" المقصود به "تهتز أو تتحرك مشاعره"، وتوصف العاطفة كشيء انفع في حالة معينة و هي تعلن عن ردود سلوكية انفعالية و قصدية.

-ومن جهته يرى علم النفس أن العواطف " تعرف بمجموع الاستجابات الفيزيولوجية السلوكية العاطفية و المعرفية التجريبية المصاحبة²

¹ شين فيروز، أهمية ممارسة القيادة بالذكاء العاطفي في العمل دراسة اتجاهات عينة من أساتذة التعليم العالي جامعة بسكرة، العدد 16، جملة الأبحاث الاقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، 2010 ص12،

² وهيبه إحدان، نبيلة بوخربة، التعبير عن العواطف في المحادثات الرقمية الفورية بحث في الكتابة الأيقونة الإلكترونية، العدد 1، جملة الواحات للبحوث و الدراسات، جامعة غرداية، 2021، ص 9

ومما سبق يمكننا تعريف العاطفة بأنها " مجموعة من المشاعر و الأحاسيس تعكس ردة فعل الشخص اتجاه أمر ما معين ."

ثالثا: مفهوم الذكاء العاطفي

يعتبر الذكاء العاطفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام العلماء و الباحثين في علم النفس، حيث اختلف الباحثين في ترجمة المصطلح الأجنبي Emotional Intelligence إلى أربع اتجاهات الأول الذي يسميه الذكاء العاطفي، و الاتجاه الثاني الذي يسميه الذكاء الوجداني الذي يضم الخبرات الانفعالية السارة و الغير سارة ، و الاتجاه الثالث يطلق عليه الذكاء الانفعالي الذي يشير إلى الجوانب الغير السارة أو السلبية من الانفعالات كالخوف و الحزن و الغضب، و الاتجاه الرابع الذي يطلق عليه اسم ذكاء المشاعر يشير إلى الجانب الحسي من الخبرة الانفعالية كالشعور بالدفع و الراحة¹.

وفيما يلي سنقوم بسرد بعض التعريفات

- يعرف **Golman "جولمان"**: هو قدرة الفرد على فهم عواطفه وعواطف الآخرين وتحقيق ذاته و القدرة على إدارة العلاقات الإنسانية و وعواطف الآخرين بشكل فعال، مما يضمن النجاح في التفاعلات المهنية و مواقف الحياة المختلفة²

- تعريف **salove et M مايرو سالوف**³ هو قدرة الفرد على إدراك انفعالاته للوصول إلى ذلك الانفعال ليساعده على التفكير و فهم و معرفة انفعالات الآخرين بحيث تؤدي إلى تنظيم وتطوير النمو الذهني المتعلق بتلك الانفعالات³

- تعريف **Abraham أبراهام** مجموعة من المهارات اليت تعزى إليها الدقة في تقدير و تصحيح مشاعر الذات و اكتشاف الملامح العاطفية للآخرين و استخدامها لأجل الدافعية و الانجاز في حياة الفرد⁴

- تعريف **Ride.M ريدموريس** القدرة على الإدراك و الفهم و التحكم في المشاعر كمصدر من مصادر الطاقة الإنسانية و المعرفة و التواصل بين البشر، ويضيف أن الاستخدام الأمثل للذكاء العاطفي يعمق استبصار الفرد بالتحديات المعقدة ويزيد دافعيته للعمل⁵

¹ بن غريال سعيدة، مرجع سابق، 2015، ص49-ص50

² الطاهر ميمون، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة ، العدد 2 ،مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة جامعة محمد بوضباف المسيلة، 2022 ، ص55

³ السعيد نصرات، شوقي ممادي، الذكاء العاطفي و عالفته بالأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة الوادي، العدد 4 ،مجلة العلوم النفسية و التربوية، جامعة الوادي، 2022 ، ص99

⁴ زينب العقون، عبد القادر قرش، الذكاء العاطفي و علاقته بضغوط العمل، مذكرة ماجستير ، جامعة الأغواط، 2022 ، ص300

⁵ أمال سليمان، فعالية برنامج تدريبي مبن على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر ،2015، ص29

- وورد أن الذكاء العاطفي: يشير الى عامة المهارات و القدرات التي يستطيع من خلالها الفرد أن يعي حالته العاطفية و الحالة العاطفية للآخرين، مع توفره على قدرة التنظيم و استخدام تلك العواطف لتوجيه أداء الدور و المهام بالإيجاب¹
- كما يعرف الذكاء العاطفي: أنه " القدرة على إدراك و تقييم العاطفة و التعبير عنها بدقة و القدرة على فهم المشاعر و المعرفة العاطفية و القدرة على تنظيم العواطف و تعزيز النمو العاطفي و الفكري²
- و أكد الباحثون ان معرفة الفرد لعواطفه، و كيفية توظيفها لتحسين أدائه ،ومعرفة و فهم مشاعر الآخرين يقوده لإقامة علاقات ناجحة
- و مما سبق يمكننا استنتاج تعريف الذكاء العاطفي " على انه قدرة الفرد على فهم مشاعره و إدارتها بشكل صحيح'
- أهمية الذكاء العاطفي: تتلخص الالهية في النقاط التالية³
- الذكاء العاطفي يخلق علاقات عمل جيدة و يساهم في الحفاظ عليها، كما أن الموظفين الذين يمتلكون قدرات و مهارات الذكاء العاطفي يتسمون بالمرونة الكافية لأن يضعوا الصعاب و المشاكل جانبا و يواجهوا انتباههم لحلها و التخفيف من وطأة ضغوط العمل
- فهم الأدوار و المسؤوليات بصورة عملية أكثر
- إمكانية جعل عملية اتخاذ القرار أكثر جودة
- يعتبر الذكاء العاطفي سمة أساسية لإكمال الوظيفة بنجاح، و مسة تنمية الشخصية و التعلم التنظيمي⁴
- و قد وجد أن للذكاء العاطفي علاقة كبرى بالنجاح في التجارة و الأعمال، قدرة الإنسان على التعامل مع المشاعر و العواطف و القدرة على التكيف مع الشدة و التوترات تؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل⁵

Human ,can emotional intelligence be trained ? A meta-analytical investigation ,kraaiger k, Mattingly v¹
p140-155, 2019.Resource Management Review

p43 , 2020.vol 3,Emotional intelligence leadership and conflict management,anli sehwat ,Tanu sharma ^{2 2}

Human ,can emotional intelligence be trained ? A meta-analytical investigation ,kraaiger k, Mattingly v³
p140-155, 2019.Resource Management Review

⁴ طرش محمد، اختبار صدق و ثبات بنية مقياس الذكاء العاطفي للعاملين حسب نموذج استعمال التحليل العاملي التوكيدي، العدد 7 ،جريدة اقتصاديات مشال افريقيا ،جامعة باتنة الجزائر ، 2021 ،ص359

⁵ مأمون المبيض ، الذكاء العاطفي و الصحة العاطفية ، المكتب الإسلامي بربوت، ط2، 2003 ، ص22

- الأفراد الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي يتميزون على غيرهم بسيطرة أفضل على عواطفهم، و الأكثر تأثيراً عند

التواصل مع زملائهم في مكان العمل¹

- الذكاء العاطفي هو جزء مهم من فلسفة أي مؤسسة في اختيار وتدريب أفرادها

- يؤثر الذكاء العاطفي في المجموعات والأفراد في تحسين الإنتاج بما في ذلك القدرة على السيطرة على ضغوطات العمل²

- يمنح الذكاء العاطفي للفرد القدرة على التعامل والتكيف مع الأشخاص المختلفين عنه مما يعكس اداء جيداً ضمن فريق العمل داخل المؤسسة³

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من المهارات والقدرات التي تسمح بفرد على ادراك مشاعره وعواطفه الذاتية وفهمها بالاضافة الى ادراك مشاعر الآخرين و تقديرها.

الفرع الثالث : نماذج الذكاء العاطفي

يرى العلماء أنه يمكن تصنيف نماذج الذكاء العاطفي إلى قسمين رئيسيين هما نماذج القدرة و النماذج المختلطة أو نماذج السمات، ونماذج القدرات تنظر إلى الذكاء العاطفي و مكوناته على أنه قدرة عقلية تعمل من خلال تفاعل بني الجانب العقلي و الانفعالي أو العاطفي للفرد، أما نماذج السمات أو النماذج المختلطة فإنها ترى أن الذكاء العاطفي عبارة عن تركيب مزيج بين القدرات العقلية و خصائص الشخصية مثل التفاؤل و السعادة في الحياة⁴

- الجدول(01) خصائص النماذج المختلطة (السمات) و نماذج الأداء (نماذج القدرة) في الذكاء العاطفي

النماذج المختلطة (نماذج السمات)	نماذج الأداء (نماذج القدرة)
مقاييسها مصممة بطريقة التقرير الذاتي، حيث تعكس تفضيلات شخصية أو ميولاً فردية لا تخضع للصحة و الخطأ المطلق	مقاييسها مصممة بحيث يكون هناك إجابة واحدة صحيحة و تناسب المسألة المعروضة
يستخدم لقياسه اختبارات الأداء المميز	يستخدم لقياسه اختبارات الأداء الأقصى
هناك عدد كبير من أدوات القياس، حسب تعدد مظاهر هذه النماذج	هناك عدد قليل من أدوات القياس تركيبتها الرئيسية ضعيفة العدد

1Ripudamankaur، Evidence from banking fraternity، as indicator of performance at workplace، vol 2، department of

business administration، Kapurthala، India، 2018 p48،

2 دى طاهر محمود السامرائي " الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية" متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط عمان _ الأردن 2018 ص 22

3 لباس العيداني مرجع سبق ذكره ص 148- 149

4 عزمي محمد بطاطو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العمالي نفي مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، ماج يسرت، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ، غزة، 2010، ص 28

لا تتعلق بالشخصية	تتعلق بالشخصية
تتعلق بالذكاء العقلي أو المعرفي	لا تتعلق بالذكاء العقلي أو المعرفي
ثبات الثقة يتراوح من منخفض إلى مرتفع	ثبات عالي في الثقة

- المرجع: عدنان محمد عبد القاضي، الذكاء الوجداني و علاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية، العدد4 المجلة العربية لتطوير التفوق ،جامعة تعز، 2012،ص 41

بالرغم من وجود العديد من النظريات المختلفة للذكاء العاطفي ، إلا أن هناك ثلاثة نماذج تمثل أفضل النماذج التي تم التوصل إليها وهي:

-نموذج ماير و سالوفي

-نموذج ابر أون

- نموذج دانييل جوملان

1/ نموذج ماير و سالوفي¹

قدم السيكلوجيان ماير و سالوفي نموذجهما عن الذكاء العاطفي في كتابهما " الذكاء العاطفي، الخيال، المعرفة و الشخصية " و يريان في نموذجهما أن الانفعال يحم الفرد معلومات هامة يتفاوت الأفراد فيما بينهما في القدرة على توليدها

1-1 القدرة على الوعي العاطفي و تتضمن القدرة على إدراك الانفعالات بدقة و التعبير عنها و تتضمن كذلك التقييم و التدقيق للانفعالات الذاتية و انفعالات الآخرين

1-2 القدرة على استخدام الانفعالات و تتضمن القدرة على استخدام الانفعالات لتقوية و تسهيل التفكير و تتضمن كذلك القدرة على الربط الدقيق بني الانفعالات و بعض الأحاسيس

1-3 القدرة على فهم الانفعالات ودلالاتها وتتضمن القدرة على تحليل الانفعالات إلى أجزاء و فهم الانفعالات، و كذلك القدرة على فهم المشاعر المتداخلة و المعقدة في المواقف الاجتماعية

1-4 القدرة على ادارة الانفعالات و تتضمن القدرة على إدارة المشاعر الذاتية و مشاعر الآخرين و ضبط المشاعر السلبية و تغيير الحالة المزاجية

¹ علي مصطفى، مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية، العدد 02، مجلة هريودوت للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022، ص8 و9

2/ نموذج دانيال جولمان¹

دانيال جولمان سيكولوجي و صحافي أمريكي تحصل على درجة الدكتوراه في علم النفس من جامعة هارفارد ، يذكر جولمان تحت عنوان الكفاءة العاطفية " أن الذكاء العاطفي يتضمن خمسة أبعاد و هي

- 1-2 الوعي بالذات و يشير ذلك إلى معرفة الشخص لعواطفه و إحساسه بها و استخدامها للوصول إلا قرارات مناسبة
- 2-2 ادارة الانفعالات و يشير إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله و أفكاره و مشاعره بطريقة متوافقة و بمرونة تحت ظل ظروف و مواقف مختلفة

2-3 حفز الذات و يشير إلى أن الفرد يعتمد على قوة دفع داخلية لتحقيق أهدافه و طموحاته

2-4 التعاطف و يشير إلى قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرين و معرفة أحاسيسهم

3/ نموذج ابر- اون

ابر-اون عالم نفس إسرائيلي و مدير مؤسس لمعهد الذكاء التطبيقي في الدنمارك² ويتضمن نموذج ابر-اون للذكاء العاطفي خمسة أبعاد³ و هي

1-3 الذكاء الشخصي الاهتمام بالنفس و الوعي الوجداني بالنفس ، التوكيدية ، الاستقلالية ، الواقعية ، إدراك الفرد قدراته و إمكانياته واقعيًا

2-3 الذكاء البينشخصي التعاطف مع الآخرين ، المسؤولية الاجتماعية ، التعاطف و العلاقات القائمة بين الفرد و الآخرين في المجتمع

3-3 القابلية للتكيف دراسة الواقع و الظروف البيئية ، المرونة في التعامل مع الآخرين ، حل المشكلات بمنطقية و مهارة

3-4 ادارة الضغوط التسامح و التحكم في رد الفعل و ضبط الاندفاع

3-5 الحالة المزاجية العامة التفاؤل و السعاده

²عبد القادر أحمد مسلم، مرجع سابق، ص 31

²بن غريبال سعيده ، مرجع سابق، ص 74

³ عبد القادر أحمد مسلم، مرجع سابق، ص 31

الفرع الرابع : قياس الذكاء العاطفي

لا يزال الذكاء العاطفي يحاول أن يبدأ خطواته الأولى، فالدراسات التي أجريت في هذا المجال تكاد تكون نادرة وربما يرجع ذلك إلى حداثة المفهوم نسبياً رغم أنه أصبح تحت التركيز بين عامة الممارسين والباحثين والمختصين.

حيث يعتبر موضوع قياس الذكاء العاطفي من أبرز المواضيع الشائكة التي دار حولها جدل كبير ونقاش مستفيض في أوساط البحث العلمي، ومازال الأمر بحاجة إلى مزيد من الدراسة نتيجة الافتقار للوسائل القياسية الجيدة،

حيث تعددت اختبارات ومقاييس الذكاء العاطفي و ذلك لاختلاف مفهوم وتباين تفسير مفهوم الذكاء العاطفي وكيفية تعريفه، وهناك ثلاث أنواع من اختبارات قياس الذكاء العاطفي هي

– الاتجاه الأول: يقيس الذكاء العاطفي من خلال اختبارات الأداء الأقصى

– الاتجاه الثاني: يقيس الذكاء العاطفي من خلال استبيانات التقدير الذاتي

–الاتجاه الثالث: يسمى اختبارات التقديرات المحيطة

اختبارات الأداء الأقصى :

تقيس هذه المقاييس (الاختبارات) الذكاء العاطفي كقدرة عقلية، كالتعرف على الانفعالات والتعبير عنها وتنظيمها، أي أن هذه المقاييس تعد من مقاييس أقصى الأداء، ومنها¹

– أولاً: الصورة الأولى للمقاييس المتعددة العوامل MEIS

تم إعداده من قبل "سالويف وكارسويف" 1990، حيث يرى هذان الأخريان وجود علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي والقدرة على تجهيز المعلومات العاطفية المرتبطة به، ويتكون من 8 مهام منفصلة تتضمن 306 مفردة موزعة على 10 اختبار فرعي، وقياس أربعة قدرات وهي:

– الإدراك الانفعالي: من خلال الوجوه، وحل الشفرات الظاهرة في نبرة الصوت، وتعبيرات الوجه

– السهولة الانفعالية في التفكير: من خلال ربط العاطفة بالإحساسات العقلية.

– الفهم الانفعالي: كتابة السيناريوهات عن بعض الانفعالات

¹ إيمان عباس الخفاف ، "الذكاء الانفعالي: تعلم كيف تفكر انفعاليا"، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1 ،عمان، 2013 ،ص 56-57

- الإدارة الانفعالية: عرض بعض المواقف على الفرد والطلب منه كتابة ردة فعله حول هذه المواقف . من عيوب هذا المقياس أنه يحتاج لوقت طويل لتطبيقه، وضعف الفقرات التي يتضمنها

- ثانيا: الصورة الثانية لمقاييس الذكاء العاطفي متعددة العوامل المعدل MSCEIT

يعد هذا الاختبار أكثر حداثة من اختبار الصورة الأولى، من خلال تحسن الخصائص السيكومترية MEIS، ويتكون من 401 مفردة موزعة على 8 مهام موزعة على 4 قدرات رئيسية، يتميز بتجنب عيوب اختبار الصورة الأولى، يقيس القدرات التالية:

- الإدراك الانفعالي: يقيس الإدراك الانفعالي في التصاميم

- السهولة الانفعالية في التفكير: يقيس الإحساسات، يحدد الكيفية التي تؤثر بها الحالات الانفعالية في العمليات المعرفية

- الفهم الانفعالي: يقيس التوليفات والتبادلات

- الإدارة الانفعالية: و يقيس الإدارة الانفعالية في ذات الفرد ولدى الآخرين (الإدارة- العلاقات)

- ثالثا: مقياس "وونغ" و"الو"

رغم تأييد البعض لاستخدام مقياس MSCEIT « ، « إلا أن طول المقياس والوقت اللازم لاستكمالها يجعله غير عملي لكثير من الأبحاث وخاصة المتعلقة بالبيئة التنظيمية، لذا وضع "الو" و"ونغ" مقياس للذكاء العاطفي معتمدا على نظرية "ماير" و"سالوف" ليستخدم في البحوث التنظيمية متضمنا أربعة أبعاد: تقييم والتعبير عن العواطف الذاتية، تقييم وإدراك عواطف الآخرين، تنظيم العواطف الذاتية، استخدام العاطفة لتيسري الأداء، يتكون المقياس من ستة عشر عبارة بمعدل أربعة عبارات لكل بعد من الأبعاد السابق ذكرها¹

- رابعا: مقياس تحديد مستوى الوعي الانفعالي LEAS

أعد هذا المقياس "لان وآخرون (al et, Lane) " في 1990 ويتكون من (200) مشهدا سينمائيا أو تلفزيونيا، يشتمل كل فيلم على مجموعتين من الأفراد إحداها لديهم قدرة على إحداث أربعة انفعالات مختلفة: الغضب والخوف، والسعادة والحزن، والفئة الأخرى ليس لديها قدرة على إحداث الانفعالات، وتكون الدرجة التي تقدر لكل مشهد من (0 إلى 5) درجات.²

- خامسا: مقياس بحث الدقة الانفعالية EARS

¹ خالد محمد صالح ماضي، مرجع سبق ذكره، ص 67

² إيمان عباس الحفاف ، مرجع سبق ذكره، ص 57

اختبار يتعلق بالتعرف وإدراك العواطف في البيئة الاجتماعية، والاختبار يشتمل على 96 بند كل بند يشتمل على ثلاثة مقالات قصيرة تصف مواقف حقيقية من الحياة ومتبوعة باختبار إجباري لزوج من 12 زوج من الأمزجة تعرب عن الحالة الانفعالية لصاحبها¹.

– سادسا: قياس مهارة التعبير العاطفي:

حاول العديد من الباحثين قياس مهارة التعبير العاطفي للأفراد الذي يعتبر من مظاهر الذكاء العاطفي بطرق عديدة نذكر منها²

– الطريقة الاولى :يطلب من الأفراد اتخاذ وضع أساسي للتعبيرات العاطفية على الحدث.

– الطريقة الثانية :يتم فيها فحص كيفية تعبري الأفراد عن عواطفهم بشكل تلقائي .

يمكن اختصار اختبارات الأداء الأقصى للذكاء العاطفي في الجدول التالي³

¹ محمد أحمد موصلي، " أثر الذكاء العاطفي في أداء المسيرين وأنماط القيادة الادارية – دراسة ميدانية عل الفنادق في مدينة حلب"، رسالة ماجستير في

إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2013، ص42

² صادق عبده حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص39

³ محمد عزمي بظاظو، مرجع سبق ذكره، ص41

- الجدول رقم (03): قياس الذكاء العاطفي حسب اختبارات الأداء

اسم المقياس	رمز المقياس	وصف المقياس	طريقة التصحيح
اختبار الذكاء العاطفي ملير وسالوفي وكاروزو Mayer SaloveyCaruso Emotionnel Intelligence Test	MSCETT	يتكون المقياس من ثمانية مهام موزعة على 141 بند تقيس جوانب مختلفة في الذكاء العاطفي	يتم التصحيح عن طريق - مقاييس التقدير والاختيار - رأي الخبراء - رأي عينة سابقة كبيرة
تحديد مستويات الوعي العاطفي Levels of Emotionnel Awareness	LEAS	يتكون المقياس من 200 مشهد اجتماعي (سينمائي وتلفزيوني) كل مشهد يشتمل على مجموعتين من الأفراد إحداها لديهما القدرة على أحداث 4 أنواع من الانفعالات، ثم يسأل المفحوص ما الذي يشعر به هو وما الذي يشعر به الشخص الآخر الموجود بالمشهد	تقيم حسب نوعيتها إلى خمس مستويات من الوعي العاطفي، أي أن المستوى الأقل من الوعي يأخذ 0 نقطة وأعلى مستوى يأخذ 5 نقاط
مقياس بحث الدقة الانفعالية Emotionnel Accuracy Resarch Scale	EARS	اختبار يتعلق بالتعرف وإدراك العواطف في البيئة الاجتماعية، والاختبار يشتمل على 96 بند كل بند يشتمل على ثلاثة مقالات قصيرة تصف مواقف حقيقية من الحياة ومتبوعة باختبار إجباري لزوج من 12 زوج من الأمزجة تعرب عن الحالة الانفعالية لصاحبها	التقييم يكون بشكل اختيار إجباري والتقييم للإجابة الصحيحة تكون بناء على إجماع عينة سابقة وكذلك الشخص المأخوذ منه السيناريو (شخص يعطي موقف حقيقي عند المشهد)

- المصدر: محمد عزمي بظاظو، المرجع نفسه، ص 41

المطلب الثاني: ماهية ضغوطات العمل

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى ماهية ضغوط العمل و اهم الاستراتيجيات المعتمدة لمواجهتها

الفرع الأول: الضغوط العمل

- ضغوطات العمل أصبحت من أحد المجالات الأساسية التي لاقت اهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم من شخص لأخر كل حسب تخصصه ومجال عمله.¹

لقد تم التعرف على مصطلح ضغوط العمل في القرن الثامن عشر، وفيما يلي سأذكر الاختلاف والتنوع في مفاهيمه:

الفرع الأول: تعريف الضغوط لغة و اصطلاحا

1-1 المفهوم اللغوي: الضغط هو القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة ، وبالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد أن الضغط يعني تضيق معنوي، تأثير، إكراه.

2-2 المفهوم الاصطلاحي: يعرف الضغط اصطلاحا على حسب الإثارة، الاستجابة، التفاعل وهو:

- **الضغوط كمثير:** يتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات، وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تنبع من داخل الشخص نفسه مثل (الجوع أو الرغبة الجنسية) كما تنشأ أيضا من الخصائص العصبية لديه، وهناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالفرد والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضغوط.

كما يعرفه (*Lasarosse and Kohin*) " لازاروس وكوهين " على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي ، ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ، والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية.

- **الضغوط كاستجابة:** يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة، حيث عرف فونتانا الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي.

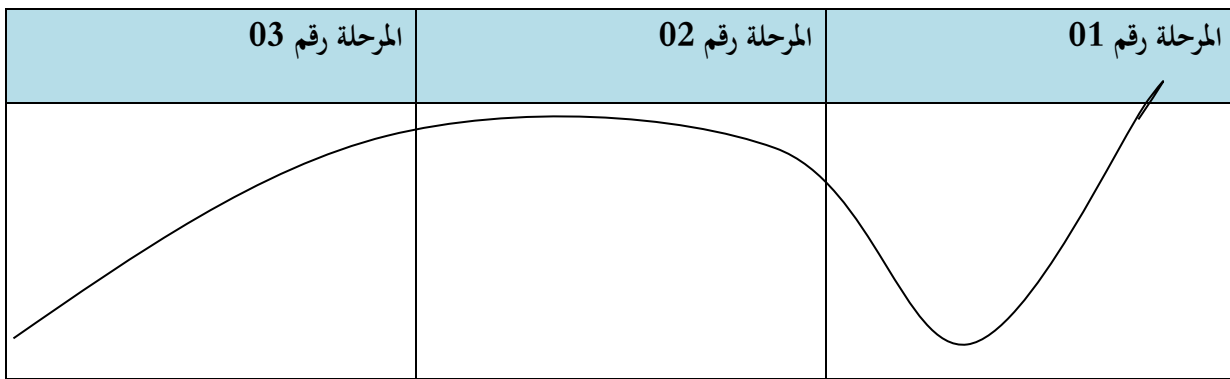
¹ محمد العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005 ، ص 159.

أما (*Grinbredj and Paron*) "جرينبرج وبارون" فيعرفانها على أنها نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المؤسسة.¹

- تعريف (*Hans Selye*) "هانس سيلاي": يرى أن مصطلح الضغوط هو عبارة عن استجابة الجسم للمتطلبات التي يتعرض لها و يؤدي الضغط الى التعب، التوتر، الاكتئاب، القلق.²

قد اقترح هانس سيلاي ثلاث مراحل يمر بها الفرد عند تعرضه للضغط ما سنوضحها في الشكل التالي:³

الجدول رقم (1-1): يوضح المراحل التي يمر بها الفرد عند تعرضه للضغط



حركة المنبه الجرس <i>Alarm</i>	المقاومة <i>Resistance</i>	إرهاك و تعب <i>Exhaustion</i>
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك تقل المقاومة.	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الاحساس بتعب فتقل طاقته مقاومته.

- مفهوم ضغوط العمل:

فالضغط في مجال العمل هو ما يجمع بين جملة من النقاط من وجهة نظر العاملين بمختلف المؤسسات يمكن تلخيصها فيما يلي:

¹ - جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل " نموذج التدريب والممارسة"، ط1، دار إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2004، ص 17.

² - Sharmin Akther et al, *Astudy of Factors influencing job stress, sona global Management review, volume 11 number 1, January, june 2017, p 02.*

³ - معن محمود عباصرة، مروان بني أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع الأردن، عمان، 2008، ص109.

- عدم التأكد مما هو مطلوب مني في أثناء الدوام، وعدم كفاية الوقت للمتطلبات الوظيفية.
 - عدم كفاية المردود المالي لاحتياجات الحياة، وعدم الحصول على الترقيات لأنها في معظم الحالات لا تعتمد على الكفاءة.
 - التفرقة في المعاملة من جانب المسؤول، وغياب العدالة في التقويم الدوري.
 - الضوضاء في مكان العمل، وخلو المكان من التهوية المناسبة.¹
- ومما سبق يمكن القول ان ضغوط العمل هي تلك الضغوط التي تنشأ في بيئة العمل نتيجة لمختلف التفاعلات والظروف الوظيفية التي يواجهها الفرد.

الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل

يرى (Wallace & Szilagyi) "سيزلاجي و والاس" أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية: (المنظمة أو الشخص)، وهذا يعني أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاث عناصر أساسية هي:

__عنصر المثير .

__عنصر الاستجابة .

__عنصر التفاعل .

ويمكن توضيح هذه العناصر كما يلي :

¹ - علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، 2003، ص 105.

2-1 عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد، ويتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات، وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تنبع

من داخل الشخص نفسه مثل "الجوع"، كما تنشأ أيضا من الخصائص العصبية لديه، وهناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالفرد والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضواغط، ويصنفها " لازاروس وكوهين " في ثلاثة فئات هي التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسية، وهي عادة مزلة وتؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص، ثم أحداث الحياة الكبرى التي تؤثر في شخص واحد، أو بعدد قليل من الأشخاص، ثم منغصات الحياة اليومية.¹

2-2 عنصر الاستجابة: يعتبر " هانزسيلي " الذي سبق الحديث عنه واحد من الذي يعتبرون الضغوط استجابة للظروف البيئية، ومن ثم فهي تعرف على أساس معايير ومحكات مختلفة مثل الإنزعاج الإنفعالي، وتدهور الأداء أو التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة توصيل الجلد بالكهرباء، أو زيادة في مستوى هرمونات معينة.

ويرى بعض الباحثين مثل لازاروس أنه من الصعوبة تعريف الضغوط بطريقة موضوعية، ومن ثم فهو يقترح أن الطريقة التي ندرك بها أو نقدر بها الضغوط وكذا البيئة هي تحدد ما إذا كان الضغط موجودا أم لا، وبشكل أكثر تحديدا فإننا نحس أو نشعر بالضغط عندما نقيم الموقف بأنه يتطلب استجابات تكيفية من الفرد، ومن هنا يمكن القول أن لهذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبددها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.²

2-3 عنصر الاستجابة التفاعل: وهو الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات.³

وخلاصة القول أنه يمكن اعتبار الضغط بأنه الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض للأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وأن إستمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمريض والاضطراب وسوء التوافق.

¹ - صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة، 38 سويتز، الأزاريطة، الإسكندرية، 2003، ص 331.

² - العميان محمود سلمان، مرجع سبق ذكره، ص 173.

³ - عليمات خالد عيادة، ضغوط العمل و أثرها على الأداء، ط1، عمان، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2014، ص 53.

الفرع الثالث: آثار واستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

لضغوطات اثار على الأفراد في مكان العمل فقد تؤدي الى تدهور الأداء والصحة النفسية اذا لم تدار بشكل فعال , وتعتبر استراتيجيات ادارة الضغوط جزءا أساسيا من بناء بيئة عمل صحية وفعالة , سنتطرق في هذا الجزء اثار ضغوط العمل بالإضافة لبعض استراتيجيات الفعالة لإدارة هذه الضغوطات بشكل مستدام وصحي .

3-1 آثار ضغوط العمل:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته ، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة ، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يساهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط آثارا سلبية وأخرى إيجابية.

- الآثار الايجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:

أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

ب- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

ج- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز .

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

هـ- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في

قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.¹

- الآثار السلبية للضغوط المهنية: يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

أ- انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل ، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

¹ - وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة " بعد استراتيجي "، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 600 .

ب- الملل: يقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.¹

ج- التعب: يعرفه فيرنون بأن: مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.²

د- التغيب: تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً.

وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل.

هـ- مشكلات صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم.³

3-2 استراتيجيات إدارة ضغوط العمل:

يمكن تصنيف استراتيجيات إدارة الضغوط إلى ثلاث استراتيجيات رئيسية هي كالتالي:

1- استراتيجية قائمة على ردة الفعل: تهدف إلى تطوير آليات دفاعية للتعايش مع الضغوطات، وتعتبر آثارها

قصيرة المدى، ولا تحتاج إلى تحضير مسبق بل تتعامل مع الضغط فور حدوثه.

2- استراتيجية قائمة على تقوية الذات: أي الصمود أمام الضغط تهدف إلى تقوية الذات لحفظ الاتزان ليصبح

جاهزاً ولا ينتظر حدوث الضغط بل يكون محصن ضد الضغوطات و بطبيعة حال أثارها طويلة المدى و تستغرق وقت متوسط الأمد.

3- استراتيجية هجومية: تأخذ المبادرة للقضاء على أسباب الضغط تهدف إلى القضاء على الضغوط بشكل

¹ - عبد المعطي، السلوك الإداري والتنظيمي، مكتبة المحتسب، عمان، الأردن، 1994، ص 336 .

² - كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت ، لبنان، 1996، ص151.

³ - ديفيد فونتانا، ترجمة حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة- موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية،

نهایی، وتعتمد المبادرة لكي تقضي عليه لا تنتظر حدوث الضغوط و بطبيعة الحال فإنه يستلزم وقت طويل للنجاح.¹

للتوضيح أكثر نقارن بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية عن طريق الجدول التالي:²

الجدول رقم (1-2): يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية	الرقم
تسبب انخفاض في الروح المعنوية	تمنح دافعا للعمل	01
تولد ارتباكاً	تساعد عمى التفكير	02
تدعو لتفكير في الجهد المبذول	تحافظ على التركيز على النتائج	03
تجعل الفرد يشعر ب تراكم العمل عليه	تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدى	04
تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه و يشوش عليه	تحافظ على التركيز على العمل	05
الشعور بالقلق	النوم جيداً	06
ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عليها	القدرة على التعبير على الانفعال والمشاعر	07
الإحساس بالقلق	تمنح الإحساس بالمتعة	08
تؤدي إلى الشعور بالفشل	تمنح الشعور بالإنجاز	09
تسبب للفرد الضعف	تمد الفرد بالقوة والثقة	10
التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل	11
عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12

¹ - محمد قاسم القريوتي، إدارة الضغوط، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 293.

² - يوسف لعجايلية ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية "دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، 2014/2015، ص 36 .

المصدر: يوسف لعجايلية ، ص 36

المطلب الثالث : علاقة الذكاء العاطفي بضغوط العمل

لتوضيح العلاقة سوف نعتمد على الشكل التالي:

- الشكل 4: يوضح علاقة الذكاء العاطفي بتقليل ضغوط العمل

فهم الذات	←	- حالة نفسية اجتماعية تصيب الفرد
ادارة الانفعالات	←	- نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية
التعاطف	←	- لتعرضه لمثيرات
التواصل الاجتماعي	←	- بيئة و أخرى موضوعية

- من اعداد الطالبات

- من خلال الشكل الموالي يتضح أن علاقة الذكاء العاطفي بضغوط العمل علاقة عكسية مباشرة، حيث أنه كلما زادت نسبة الذكاء العاطفي للعامل بأبعاده الأربعة: فهم الذات، إدارة الانفعالات، التعاطف، التواصل الاجتماعي، قلة نسبة تعرضه لضغوط العمل ، وبالتالي نعتقد ان المشكلة ليست في تعرض العمال لضغوط العمل، بل في كيفية التعامل معها ،ومن جهة أخرى إن تقليل ضغوط العمل في المؤسسة لها دورا كبيرا في تعزيز الكثير من السلوكيات التنظيمية للعلاقة الإيجابية مع مسؤوليه وزملائه كما تساهم في الرفع من دافعيته مما تساهم في تحفيز العمال واستمرار الجهود لتحقيق أهداف المنظمة.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

سنستعرض في هذا المبحث الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري البحث، حيث سنتطرق إلى الدراسات السابقة للغة العربية، ثم الدراسات للغة الأجنبية، ثم نستعرض الفرق بينها وبين هذه الدراسة، والتعليق على الدراسات السابقة .

المطلب الأول : الدراسات العربية :

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى مجموعة من الدراسات العربية التي عالجت مفهومي الذكاء العاطفي وضغوط العمل كل على حدى .

1/ محمد لطرش (2021)، مقال حول " دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل "

هدفت هذه الدراسة لتحديد و معرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للأستاذ الجامعي في الجزائر و لتحقيق هدف الدراسة تم استعمال الاستبيان و توزيعه الكترونيا كأداة أساسية في جمع البيانات يتكون حجم العينة من 315 أستاذ من الجامعات الجزائرية، أشارت نتائج الدراسة 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 التخفيض من ضغوط العمل

2/ طارق عبد الفتاح الخرايشة ، رشاد محمد الساعد ، مقال حول " أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية "

تهدف هذه الورقة البحثية إلى اختبار الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، مثلت وحدة المعاينة من جميع العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية و البالغ عددهم 90 موظفا و من تم استخدم المسح الشامل و ذلك بالاعتماد على خبرة الباحث و قسم الموارد البشرية ، و تم توزيع الاستبانة عليهم ، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند كل أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي ، الدافعية، ضبط الذات، التعاطف) في تخفيف ضغوط العمل

3/ دراسة حبرش سندس، أبانو حنة (2023)، بعنوان أثر الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين دراسة حالة بالمؤسستين الاستشفائيتين(ترشين ابراهيم، قضي بكير) بولاية غرداية

هدفت هذه الدراسة الى تبيان أثر أبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسستين الاستشفائيتين "ترشني إبراهيم و قضي بكري" والية غرداية، و ذلك باستخدام المنهج الوصفي ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبيان لجمع البيانات وقد وزع على عينة من العاملين بالمستشفين ، حيث بلغ عدد افراد العينة(99) ، كما تم الاعتماد على أداة المقابلة كأداة ثانية لدراسة الموضوع، فتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي و الضغوط المهنية، ووجود تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية من وجهة نظر عينة الدراسة.

4/ دراسة زينب العقون، عبد القادر قرش (2018)، 'بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل: دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط "

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، تم الاعتماد على اداة الاستبيان لجمع البيانات حيث اشتملت عينة الدراسة على 72 موظف من المؤسسة، واعتمد الباحثان من خلالها على التحليل الإحصائي الوصفي، ومعامل الارتباط بيرسون و، تحليل التباين الأحادي واختبار، T. test وقد توصل الباحثان الى جملة من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، وتسجيل مستوى متوسط لضغوط العمل، ولقد تم الوصول إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، في حين توصلت النتائج إلى عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي وضغوط العمل حسب متغيرات: الجنس، العمر، الأقدمية، الحالة الاجتماعية مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي حسب متغير الحالة الاجتماعية.

5/ الطاهر ميمون(2022)، مقال حول " أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة "

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي و الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ وكذلك التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لهؤلاء العاملين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، و تكونت عينة البحث من (32) عاملا، و تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، كما تم تحليل البيانات باستخدام الاختبارات الوصفية المناسبة والاختبارات الاستدلالية المعملية، فتوصلت إلى النتائج الآتية: مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين كان كبيرا، كما كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين كبيرا هو الآخر، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين ، أن الذكاء العاطفي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

6/ دراسة قوفي ليليا حمدان خيرة (2024) بعنوان " تأثير ضغوط العمل على رفاهية العمال" دراسة حالة بالشركة الجزائرية

لصناعة الأنابيب 'ALFA PIPE – Ghardaïa '2024'

أجريت هذه الدراسة بهدف تسليط الضوء على مفهومي ضغوط العمل، ورفاهية الموظفين، ودراسة أثر ضغوط العمل على رفاهية الموظفين لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ألفا بايب" بولاية غرداية ، تكونت عينة الدراسة من عمال المؤسسة والبالغ عددهم (100) عامل بطريقة عشوائية ، حيث وزع عليهم الاستبيان المعتمد في هذه الدراسة ؛ وتم اعتماد المنهج الوصفي في التحقق من أهداف الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية موجبة دالة إحصائية بين عناصر ضغوط العمل (عبئ العمل، ظروف العمل، غموض الدور، علاقات العمل، صراع الدور) ورفاهية الموظفين ، في حين اقتصر الأثر الإيجابي في رفاهية الموظفين على، عبئ العمل وصراع الدور) ، كما تم التوصل إلى وجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى العوامل

الشخصية (الحالة الاجتماعية، السن، المؤهل العلمي، الخبرة) ، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس فيما يخص العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية الموظفين لأفراد العينة.

7/ دراسة هشام عبدالله جاروشي (2023) بعنوان : أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين .

هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكيفية تعامل الموظفين معها للحد منها ومدى نجاح ذلك ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي وباستخدام أداة الاستبانة التي وزعت على موظفي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وبلغ حجم مجتمع الدراسة 144 موظفا وموظفة واختيرت عينة بطريقة كرة الثلج حيث بلغت 100 موظفا وموظفة، توصلت الدراسة إلى وجود أثر لأشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الفلسطينية وبدرجة متوسطة ويفسر ذلك بتعدد المهام الوظيفية التي يقوم موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كما يوجد أسباب لضغوط العمل التي يواجهها الموظفون وبدرجة متوسطة بالإضافة إلى أن التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها مجتمع الدراسة جاءت بدرجة متوسطة أيضا حيث يفسر ذلك بأن الظروف العمل في الجامعة معقولة وأن ضغوط العمل تتعلق بحجم العمل وليس بظروف العمل في الجامعة

8/ محمد نجيب معاصري (2023)، مقال حول ' ضغوط العمل وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى الإطارات' دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الجزائر 03 بدالي ابراهيم.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والذكاء الانفعالي لدى الإطارات وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والذكاء الانفعالي على عينة قدرها (90) أستاذ جامعي ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي لطبيعة موضوعنا، معتمدين على الأدوات والمقاييس الآتية: مقياس ضغوط العمل (الأعراض)، ومقياس الذكاء العاطفي من إعداد محمد إبراهيم القداح وجمال عبد الفتاح العساف، حيث اسفرت النتائج كالاتي: مستوى ضغوط العمل كان مرتفع ، ووجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والذكاء الانفعالي لدى افراد العينة.

9/ دراسة تلي سعيدة ومحسن عواطف وميموني صابرين (2021) بعنوان " أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الاطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية غرداية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة لدى اطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية غرداية، حيث اجريت الدراسة على عينة قدرت ب(42) طبيب بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للحصول على النتائج المرجوة ،فأظهرت نتائج الدراسة الى وجود مستوى

مرتفع من ضغوط العمل ومشاركة المعرفة لدى الأطباء مع وجود علاقة ارتباطية طردية، ووجود تأثير معنوي بين ضغوط العمل ومشاركة المعرفة لدى أفراد العينة.

10/ دراسة عمر وشكر وجيهان (2021) بعنوان ' الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة '

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين بفنادق مدينة القاهرة فئة الخمس نجوم، وكذلك التعرف على الدور المعدل للخصائص الديموغرافية (النوع، السن، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة) في تحسين هذه العلاقة، اعتمدت الدراسة على اداة الاستبيان لجمع البيانات ، حيث بلغ عدد العينة (891) ، وأظهرت نتائج البحث الى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ككل وبين الذكاء العاطفي وأبعاده المختلفة، كما توصلت لوجود تأثير معنوي للدور المعدل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة لكل من السن، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمدريين وضغوط العمل لدي العاملين.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1/دراسة (*Boyland*) (2011) بعنوان : ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له عند مدراء المدارس الابتدائية الولايات المتحدة الأمريكية.

Job Stress and Coping Strategies of Elementary, 2011. Boyland, Principals

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية انديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت إلى الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في مواجهة ضغوط العمل كما هدفت إلى التعرف على الفروق في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغيرات العمر والجنس وسنوات الخبرة كمدير مدرسة، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (140) مديرا واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان صمم لهذا الغرض ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك مستويات إجهاد متوسطة لدى مدراء المدارس في ولاية انديانا، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة كما أن مدراء المدارس يستخدمون وسائل فعالة لمقاومة الاحتراق النفسي تبعاً للمتغيرات الدراسة المستخدمة، ، ومن أهم التوصيات انه يجب النظر في اتخاذ تدابير لمساعدة مدراء المدارس للتغلب على الاحتراق النفسي واحداث التوازن بينها وبين مطالب الوقت

2/Ashim Mohd Hatta,Nurul-Azza Abdullah ،(2020)'The Role of Emotional Intelligence in work stress and work .

- تهدف هذه الدراسة الى تحديد دور الذكاء العاطفي كوسيط للعلاقة بيني ضغوط العمل و الأداء الوظيفي بين معلمي المدارس الثانوية الذين يعملون في ظل النظام التعليمي لهيئة خاصة ، تم توزيع الاستبيان على (211) معلم من المدارس الثانوية من (30) مدرسة فرعية لتعليم عرب ماليزيا، تشير نتائج الدراسة إلى أهمية عناصر الذكاء العاطفي في التأثير على تصورات ضغط العمل و أداء العمل لدى المعلمين، كما يعتبر الذكاء العاطفي من الأصول الهامة التي يجب مراعاتها و مراقبتها في وقت مبكر

3/ Hyun Jung lee, Influence of l'intelligence émotionnelle sur la satisfaction au travel et sur le Syndrome d'épuisement professionnel dans les emplois du secteur public 2018

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقات بين موظفي الخدمة العامة و العلاقات القائمة بين الأبعاد المختلفة للذكاء العاطفي و متلازمة الإرهاق من جهة، و بين أبعاد الذكاء العاطفي و الرضا الوظيفي من جهة أخرى، و للإجابة على إشكالية الدراسة تم توزيع استبيان على (167) وكيل للخدمة العامة الأمريكية ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن القدرة على التحكم في عواطف الفرد ترتبط ارتباطا وثيقا و سلبيا بمتلازمة الإرهاق و أن القدرة على إدراك المشاعر الخاصة به هي بشكل كبير و إيجابي يرتبط بالرضا الوظيفي

4/ Yamani NiKOO, The relationship between emotional intelligence and job stress in the faculty of medicine in Isfahan University of Medical Sciences (2014)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة المحتملة بين الذكاء العاطفي (EI) وضغوط العمل (JS) ، و للإجابة على إشكالية الدراسة تم توزيع استبيان على (202) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة علوم الطب في أصفهان (IUMS) ، فأظهرت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين إجمالي درجة الذكاء العاطفي ومستوى ضغوط العمل، مما يشير إلى أن الذكاء العاطفي الأعلى مرتبط بضغوط عمل أقل

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة السابقة و الدراسات الحالية

بعد ما تطرقنا للدراسات السابقة التي عالجت متغيري الدراسة، العربية منها والأجنبية، سنقوم الآن بتقديم جدول نستعرض فيه أوجه الشبه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة، ثم سنقدم ملاحظات عامة حولها، ثم سنختم للتركيز على الفرق بين دراستنا ومجمل الدراسات السابقة المقدمة.

1. مقارنة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة

الجدول رقم (1-3): مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
الدراسات الخاصة بالذكاء العاطفي		
دراسة محمد لطرش (2021)	- اعتماد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل. - دراسة دور الذكاء العاطفي في التأثير في ضغوط العمل - تم اعتماد عناصر الذكاء العاطفي كمحاور لدراسة التأثير . - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة. -- استعمل المنهج الوصفي التحليلي .	- عينة الدراسة حيث شملت الدراسة أساتذة من الجامعات الجزائرية في حين تمت الدراسة الحالية . في مؤسسة تربوية بمدينة غرداية فقط.
دراسة حبيرش سندس، أبانو حنة (2023)	- اعتماد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل - اعتماد ضغوط العمل كمتغير تابع - تم اعتماد عناصر الذكاء العاطفي كمحاور لدراسة التأثير . - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة . - استخدام المنهج الوصفي - نفس بيئة الدراسة الحالية (ولاية غرداية)	- عينة الدراسة حيث شملت الدراسة العاملين بالمؤسسات الاستشفائية "تريشني إبراهيم و قضي بكري" والية غرداية في حين تمت الدراسة الحالية بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية.
دراسة زينب العقون، عبد القادر قرش (2018)	- اعتماد الذكاء العاطفي كمتغير مستقل - اعتماد ضغوط العمل كمتغير مستقل. - استعمال الاستبيان كأداة للدراسة - استعملت المنهج الوصفي التحليلي .	- عينة الدراسة شملت عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط. - اختلاف بيئة الدراسة
دراسة الطاهر ميمون (2022)	- يكمن الشبه في متغيري الدراسة (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) - استعمل المنهج الوصفي التحليلي . - استعمال الاستبيان كأداة للدراسة	- شملت الدراسة للعاملين في بريد الجزائر بولاية المسيلة في حين تمت الدراسة الحالية في مدينة غرداية. - قدر حجم عينة الدراسة بـ 52 استاذ
دراسة عمر وشكر وجيهان (2021)	- يكمن الشبه في متغيري الدراسة (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) - استعمال الاستبيان كأداة للدراسة	- شملت الدراسة العاملين بفنادق القاهرة بدولة مصر في حين تمت

- استعملت المنهج الوصفي التحليلي . الدراسة الحالية في مؤسسة تنشط في البيئة الجزائرية - حجم العينة كان 891 فرد في حين دراستنا الحالة تراوح عدد عينة الدراسة ب52 استاذ		
- شملت الدراسة العاملين هيئة التدريس في جامعة علوم الطب في أصفهان في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة تنشط في البيئة الجزائرية	- يكمن الشبه في متغيري الدراسة (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) - استعمال الاستبيان كأداة للدراسة	دراسة <i>Yamani</i> <i>NiKOO</i> 2014
- شملت الدراسة العاملين هيئة وكلاء للخدمة العامة الأمريكية في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة تنشط في البيئة الجزائرية	- يكمن الشبه في متغير الدراسة (الذكاء العاطفي) - استعمال الاستبيان كأداة للدراسة	دراسة <i>Hyun Jung lee</i> 2018
الدراسات الخاصة بضغوط العمل		
- شملت الدراسة العاملين بمؤسسة اقتصادية في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة عمومية - قدرت عينة الدراسة ب 100 فرد أما الدراسة الحالية قدرت العينة ب52 استاذ	- استعمال المنهج الوصفي التحليلي . - استعمال الاستبيان كأداة للدراسة - يكمن الشبه في المتغير التابع (ضغوط العمل) - تمت الدراسة بولاية غرداية بالتالي تشابه في الظروف البيئية .	دراسة قرني ليليا حمدان خيرة (2024)
- استعملت المنهج الوصفي الارتباطي في حين استعملت هذه الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي .	- اعتماد ضغوط العمل كمتغير تابع. - تم اعتماد عناصر الضغوط كمحاور لدراسة التأثير .	دراسة هشام عبدالله جاروشي (2023)

- تمت الدراسة في إدارة عمومية تنشط في البيئة الفلسطينية في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة عمومية تنشط في البيئة الجزائرية.	- استعملت الاستبيان كأداة للدراسة. - عينة الدراسة 100 - استعمال المنهج الوصفي الارتباطي.	
الاختلاف غير موجود	- استعمال المنهج الوصفي - اعتماد ضغوط العمل كمتغير مستقل. - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة - أجريت الدراسة في مؤسسة عمومية و تنشط في البيئة الجزائرية	محمد نجيب معاصري (2023)
- قدرت عينة الدراسة 42 عاملا بينما عينة الدراسة الحالية 52 استاذًا .	- اعتماد ضغوط العمل كمتغير مستقل. - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة - استخدام المنهج الوصفي التحليلي - أجريت الدراسة في مؤسسة عمومية تنشط في اقليم ولاية غرداية بالتالي نفس الظروف	دراسة تلي سعيدة ومحسن عواطف وميموني صابرين (2021)
- تمت الدراسة في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية بدولة السعودية ، في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة تنشط في البيئة الجزائرية.	- التشابه في متغيري الدراسة - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة - استخدام المنهج الوصفي	دراسة طارق عبد الفتاح الخرايشة ، رشاد محمد الساعد
- تمت الدراسة في ولاية انديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة عمومية تنشط في البيئة الجزائرية	- يكمن الشبه في متغير ضغوط العمل - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة . - استخدام المنهج الوصفي التحليلي	دراسة <i>Boyland</i> (2011)
- تمت الدراسة في دولة ماليزيا، في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة تنشط في البيئة الجزائرية	- يكمن الشبه في متغيري الدراسة (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة .	دراسة

	. - استخدام المنهج الوصفي	Ashim Mohd Nurul-Azza ,Hatta Abdullah (2020)
المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على الدراسات السابقة		

2. ملاحظات حول الدراسات السابقة

من خلال توضيح الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي وضغوط العمل لاحظنا ما يلي:

__تم الاستفادة من هاته الدراسات بإثراء الجانب النظري لدراستنا الحالية وتوضيح المفاهيم حول متغيري الدراسة .

__هناك دراسات ركزت على متغيرات نفسية وتأثيرها على ضغوط العمل مثل أثر الذكاء الانفعالي محمد نجيب معاصري 2023

- نلاحظ أن معظم الدراسات المذكورة ركزت على مفهوم الذكاء العاطفي كمؤثر على النتائج السلوكية للأفراد في المؤسسات , لكن دراستنا الحالية سلطت الضوء على مفهوم ضغوط العمل كمؤثر من الذكاء العاطفي.

ونلاحظ بأن الدراسات السابقة تنوعت في طبيعة المؤسسات التي أجريت فيها الدراسة فقد شملت القطاع العام وعدة أنشطة اقتصادية بين المدارس والجامعات والمستشفيات وغيرها ؛ ودراستنا الحالية أيضا بدورها تمت في مؤسسة عمومية تنشط في قطاع التربية والتعليم

-ونرى أن فترة اجراء هذه الدراسات كانت حديثة في الفترة بين 2018 و2024 .

- تراوح حجم العينة من 42 الى 800 فرد ما يؤدي لعكس الفرق في المتوسطات الحسابية بين هذه الدراسات وتطابقت هذه الدراسة في أداة الاستبيان .

3. الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة

__ ركزت الدراسة على التحليل الاحصائي لإظهار تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده كمتغير مستقل وبين ضغوط العمل كمتغير تابع ، وهو ما لم نجده في أغلب الدراسات السابقة بحيث معظمها تبحث عن الدور والعلاقة بينهما.

خلاصة الفصل الأول:

- من خلال هذا الفصل تعرفنا على الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (فهم الذات ، إدارة الانفعالات، التعاطف ، التحفيز، التواصل الاجتماعي) بالإضافة إلى المتغير التابع لضغوط العمل، وكذلك العلاقة بين الذكاء العاطفي و ضغوط العمل، و للتعلم أكثر في الدراسة تطرقنا في المبحث الثاني إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة. توصلنا من خلال هذا الفصل ان الذكاء العاطفي يعتبر من أهم المهارات الناعمة (soft Skills) التي تمكن الفرد من توجيه نفسه و التحكم في عاطفته، و كذا تحمل مسؤولية عمله و التحكم في مشاعر الآخرين، و هذا ما يؤثر على أدائه في عمله من خلال التخفيف من ضغوط العمل التي تواجهه داخل المؤسسة . و عليه سنحاول في الفصل الثاني إجراء دراسة ميدانية من خلال استعمال الأدوات الإحصائية و البيانات من أجل عرض المعلومات و بيانات مجتمع الدراسة لتحقيق من الفرضيات الرئيسية و الفرعية و الوصول إلى نتائج و توصيات تفيد المؤسسات التربوية.

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية لمدى مساهمة

الذكاء العاطفي في التقليل من

ضغوط العمل

تمهيد :

بعدما استعرضنا لمفهوم الذكاء العاطفي وضغوط العمل ، وتناولنا لمجموعة من لدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية التي تناولت العلاقة بينهما، ننتقل في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي من دراستنا، والذي يهدف الى استكشاف تشخيص مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل لدى الأساتذة بالأطوار الثلاثة بمدينة غرداية .

ولتحقيق هذا الهدف، سيتم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين رئيسيين:

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

من خلال هذا العرض، نسعى الى تقديم تحليل شامل يبرز العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل في البيئة التعليمية مما يساهم في اثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

المبحث الأول منهجية الدراسة (الطريقة والأدوات)

اعتمدنا على المنهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً ، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات

المطلب الأول أسلوب ومتغيرات الدراسة

-الفرع الأول أسلوب الدراسة

- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي بدوره يهتم بدراسة الظاهرة على أرض الواقع لجمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة، وتحليلها، واستخراج النتائج، ومناقشتها، كما تم الاعتماد على مصدرين لجمع المعلومات وهما :

-البيانات الأولية وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) بهدف الوصول لدلالات ومؤشرات تدعم الموضوع.

- البيانات الثانوية وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بالذكاء العاطفي وضغوط العمل لإثراء الدراسة بشكل علمي

-الفرع الثاني: متغيرات الدراسة : تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (1-1) متغيرات الدراسة

المتغيرات	إسم المتغير
المتغير المستقل	الذكاء العاطفي
المتغير التابع	ضغوط العمل

المطلب الثاني: صدق اداة الدراسة و ثبات صدقها

بهدف إجراء الدراسة تمت صياغة استبيان حول مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل الذي تم بالمرحلة التالية:

— إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛

— الاطلاع على المفاهيم النظرية للموضوع والدراسات السابقة والاستفادة من فقرات البيانات المستعملة فيها

— عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاته؛

— عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للتحكيم و إبداء الملاحظات و التصويبات؛

— توزيع الاستبيان في شكله النهائي على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة النهائية من المشرف.

واشتمل الاستبيان في مطلعه على رسالة وجهت إلى أفراد العينة لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية ، مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل في المؤسسات محل الدراسة ، و اختبار الفرضيات. و قد تم تقسيمه إلى جزئين: الجزء الأول: البيانات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التدريس، الحالة الاجتماعية، الخبرة)، والجزء الثاني يتضمن المحاور التالية:

الجدول رقم (2-1): محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال

عدد الفقرات	المحور
25	الذكاء العاطفي
20	ضغوط العمل
45	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان

— بالإضافة إلى أن تحليل الأبعاد والذي كان على النحو التالي:

جدول رقم (3-1) مضمون عناصر المحاور

البعد	رقم الفقرات	البعد	رقم الفقرات
الوعي الذاتي	5//4/3/2/1	غموض الدور	5//4/3/2/1

تنظيم الذات	10/9/8/7/6	صراع الدور	10/9/8/7/6
التعاطف	15/14/13/12/11	عبيء الدور	14/13/12/11
التحفيز	20/19/18/17/16	ظروف العمل المادية	20/19/18/17/16/15
المهارات الاجتماعية	25/24/23/22/21	المجموع	20 فقرة
المجموع	25 فقرة		

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان

الفرع الأول صدق أداة الدراسة

– صدق الإتساق الداخلي : كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .

2-2-1 درجة اتساق عبارات البعد الأول لمحور الذكاء العاطفي:

الجدول رقم(1-4): معاملات الارتباط بين عبارات بعد الوعي الذاتي

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.693**	0.00
2	0.707**	0.00
3	0.535**	0.00
4	0.588**	0.00
5	0.558**	0.00

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الأول لمحور الذكاء العاطفي مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.535) فيما كان الحد الأعلى (0.707) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول لمحور الذكاء العاطفي .

2-2-2 درجة اتساق عبارات البعد الثاني لمحور الذكاء العاطفي:

الجدول رقم(1-4): معاملات الارتباط بين عبارات بعد تنظيم الذات

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
6	0.555**	0.00

0.00	0.538**	7
0.00	0.604**	8
0.00	0.828**	9
0.00	0.619**	10

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الثاني لمحور الذكاء العاطفي مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.538) فيما كان الحد الأعلى (0.828) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني لمحور الذكاء العاطفي .

2-2-3 درجة اتساق عبارات البعد الثالث لمحور الذكاء العاطفي:

الجدول رقم(1-5): معاملات الارتباط بين عبارات بعد التعاطف

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.519**	11
0.00	0.680**	12
0.00	0.737**	13
0.00	0.591**	14
0.00	0.684**	15

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الثالث لمحور الذكاء العاطفي مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.519) فيما كان الحد الأعلى (0.737) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث لمحور الذكاء العاطفي .

2-2-4 درجة اتساق عبارات البعد الرابع لمحور الذكاء العاطفي:

الجدول رقم(1-6): معاملات الارتباط بين عبارات بعد التحفيز

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.657**	16
0.00	0.729**	17

0.00	0.714**	18
0.00	0.821**	19
0.00	0.768**	20

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الرابع لمحور الذكاء العاطفي مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.657) فيما كان الحد الأعلى (0.821) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع لمحور الذكاء العاطفي .

2-2-5 درجة اتساق عبارات البعد الخامس لمحور الذكاء العاطفي:

الجدول رقم(1-7): معاملات الارتباط بين عبارات بعد المهارات الاجتماعية

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
21	0.583**	0.00
22	0.837**	0.00
23	0.801**	0.00
24	0.546**	0.00
25	0.609**	0.00

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الخامس لمحور الذكاء العاطفي مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.546) فيما كان الحد الأعلى (0.837) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الخامس لمحور الذكاء العاطفي .

2-2-6 درجة اتساق عبارات البعد الأول لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(1-8): معاملات الارتباط بين عبارات بعد غموض الدور

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.6900**	0.00
2	.6600**	0.00

0.00	**8430.	3
0.00	**6730.	4
0.00	**7980.	5

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الأول لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.660) فيما كان الحد الأعلى (0.843) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات لبعد الأول لمحور ضغوط العمل .

2-2-7 درجة اتساق عبارات البعد الثاني لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(1-9): معاملات الارتباط بين عبارات بعد صراع الدور

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
6	**6930.	0.00
7	**7270.	0.00
8	**6970.	0.00
9	**7760.	0.00
10	**7720.	0.00

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الثاني لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.693) فيما كان الحد الأعلى (0.776) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات لبعد الثاني لمحور ضغوط العمل .

2-2-7 درجة اتساق عبارات البعد الثالث لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(1-10): معاملات الارتباط بين عبارات بعد عبئ الدور

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
11	**3880.	0.00
12	**6620.	0.00
13	**7890.	0.00

0.00	**7940.	14
------	---------	----

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الثالث لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.388) فيما كان الحد الأعلى (0.794) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث لمحور ضغوط العمل .

2-2-8 درجة اتساق عبارات البعد الرابع لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(1-11): معاملات الارتباط بين عبارات بعد ظروف العمل المادية

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
15	**5950.	0.00
16	**6870.	0.00
17	**7400.	0.00
18	**6750.	0.00
19	**8000.	0.00
20	**7250.	0.00

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الرابع لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.595) فيما كان الحد الأعلى (0.800) , وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع لمحور ضغوط العمل .

3- قياس الصدق البنائي: يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول رقم (1-12) : معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان

عناصر المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الوعي الذاتي	0.786**	0.00
تنظيم الذات	0.761**	0.00

0.00	0.762**	التعاطف
0.00	0.740**	التحفيز
0.00	0.660**	المهارات الاجتماعية

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لبيرسون عالية ومعنوية أقل من (0.01) في كل المحاور ، إذ أن معامل الارتباط بين محور الوعي الذاتي والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان بلغ (0,786) وهي نسبة ذات دلالة إحصائية عالية و الأبعاد تتقارب في معاملات الارتباط على التوالي بعد عيب التعاطف بنسبة (0,762) وبعد تنظيم الذات (0,761) و بعد التحفيز (0,740)، وبأقل نسبة بعد المهارات الاجتماعية (0,660)، هذا يدل على تجانس عبارات الاستبيان وقد تأكد صدق وتبث استبيان الدراسة وصلاحياتها لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الجدول رقم (1-13) : معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان

عناصر المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
غموض الدور	0.673**	0.00
صراع الدور	0.850**	0.00
عيب العمل	0.685**	0.00
ظروف العمل المادية	0.764**	0.00

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لبيرسون عالية ومعنوية أقل من (0.01) في كل المحاور ، إذ أن معامل الارتباط بين محور صراع الدور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان بلغ (0,850) وهي نسبة ذات دلالة إحصائية عالية و الأبعاد تتقارب في معاملات الارتباط على التوالي بعد ظروف العمل المادية بنسبة (0,764) وبعد عيب العمل (0,685)، وبأقل نسبة بعد غموض الدور (0,673)، هذا يدل على تجانس عبارات الاستبيان وقد تأكد صدق وتبث استبيان الدراسة وصلاحياتها لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الفرع الثاني ثبات اداة الدراسة

الجدول رقم (1-14): اختبار الثبات

المحور	عدد العبارات	قيمة الفاكرونباخ
الذكاء العاطفي	25	0.862
ضغوط العمل	20	0.864
الاستبيان الكلي	45	0.877

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

- نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان الكلي بلغت (0.87) وهي نسبة ممتازة تؤكد ثبات الاستبيان (أي أن الاستبيان سيعطي نفس النتائج إذا وزع على نفس العينة في وقت آخر)
- و يبين الجدول التالي ثبات فقرات الاستبيان بين أبعاد الذكاء العاطفي

الجدول رقم (1-15): ثبات فقرات مقياس الذكاء العاطفي

المحور	عدد الفقرات	قيمة الفاكرونباخ
الوعي الذاتي	05	0.588
تنظيم الذات	05	0.626
التعاطف	05	0.628
التحفيز	05	0.791
المهارات الاجتماعية	05	0.701

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على برنامج (SPSS)

- من خلال الجدول أعلاه، تراوح معاملات الثبات لعناصر المحاور ما بين (0.588-0.791) وهي قريبة من القيمة (1) بحيث أن المعامل العام أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات، وهذا يدل أن الاستبيان ومحاوره التي يحتويها يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة

الجدول رقم (1-16): ثبات فقرات مقياس ضغوط العمل

المحور	عدد الفقرات	قيمة الفاكرونباخ
غموض الدور	05	0.785
صراع الدور	05	0.783
عبء الدور	04	0.531

الظروف المادية	06	0.794
----------------	----	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على برنامج (SPSS)

- من خلال الجدول أعلاه، تراوح معاملات الثبات لعناصر المحاور ما بين (0.794-531.0) وهي قريبة من القيمة (1) بحيث أن المعامل العام أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات، وهذا يدل أن الاستبيان ومحاوره التي يحتويها يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة

المطلب الثالث : اختيار مجتمع الدراسة والاساليب الإحصائية

الفرع الاول: عينة الدراسة : قد اعتمدنا على عينة عشوائية من (52) أستاذ، كما تم اختيار تطبيق موضوع الدراسة لهذه المؤسسات على اعتبار أنها مؤسسات تربوية مهمة، وقد تم توزيع حوالي (80) استبيان على العينة المختارة، وتم استرجاع الاستثمارات التي تم توزيعها كما هو موضح في الجدول أدناه .

الجدول رقم (1-17) : الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان

البيان		الاستبيان
العدد	النسبة	
عدد الاستثمارات الموزعة و المعلن عنها	80	100%
عدد الاستثمارات الغير مسترجعة	24	19,2%
عدد الاستثمارات الملغاة	03	2.4%
عدد الاستثمارات الصالحة	53	42.4%

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية

__ المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان؛ أي احتساب القيمة التي يعطيها أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة أو مجموعة من العبارات.

__ الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية.

__ التكرارات: لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

__ النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

__ معامل الثبات (Cronbach's ALFA): الذي يعكس استقرار المقياس؛ أي يعطي نفس النتائج في حالة إعادة تطبيقه على نفس العينة.

- معامل الارتباط: لتأكيد الصديق البنائي وصدق الاتساق الداخلي وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع من أجله حيث تم استخدام (Pearson Correlation Coefficient) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة وقوة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

__ اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار كولجروف - سميروف (Kolmejevov- Smirnov) لتأكيد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا.

نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple linear regressions) لدراسة تأثير المحاور

المستقلة على متغير الدراسة

اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T Test): لاختبار متوسط العبارات (إيجابية، سلبية، محايدة)

اختبار تحليل التباين الأحادي (one Way Anova) لاختبار الفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر.

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق سلم ليكارت (LIKERT) الخماسي حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً

بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على واحد من الخيارات ولتحديد أهمية كل بند من بنود

الاستبيان كما هو موضح في الشكل التالي :

الجدول رقم (1-18) : درجة أهمية بنود الاستبيان

التعبير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
النقاط	1	2	3	4	5
الدرجة	1,8-1	2,6- 1,8	3,4-2,60	4,2-3,4	5-4,2

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم اعتماد النظرة الإيجابية في تحديد درجة الأهمية من 1_5 على العبارات وفق سلم ليكارت الخماسي

الحد الأعلى _ الحد الأدنى (1_5)

- تم اعتماد هذا المقياس على أساس : طول الفئة = $\frac{5-1}{5} = 0,8$

عدد المستويات 5

- كما تم التبسيط ووضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام الترتيبي وذلك للاستفادة منها

فيما بعد في تحليل النتائج .

الجدول رقم (1-19) مقياس تحديد الأهمية النسبية

الأهمية	منخفض	متوسط	مرتفع
الدرجة	2,33_1	3,67 – 2,34	5 – 3,67

الحد الأعلى _ الحد الأدنى (1_5)

- حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس : طول الفئة = $\frac{5-1}{3} = 1,33$

عدد المستويات 3

- وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات من (1_2,33) فيكون مستوى منخفض (يعني موافقة منخفضة لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (2,34_3,67) فيكون مستوى متوسط, وإذا كان المتوسط الحسابي من (3,67_5) فيكون مستوى مرتفع أي موافقة عالية لأفراد للعبارة

المطلب الرابع: الوصف الاحصائي لمتغيرات الدراسة

الفرع الاول: الوصف الاحصائي لمتغيرات الديموغرافية.

خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس:

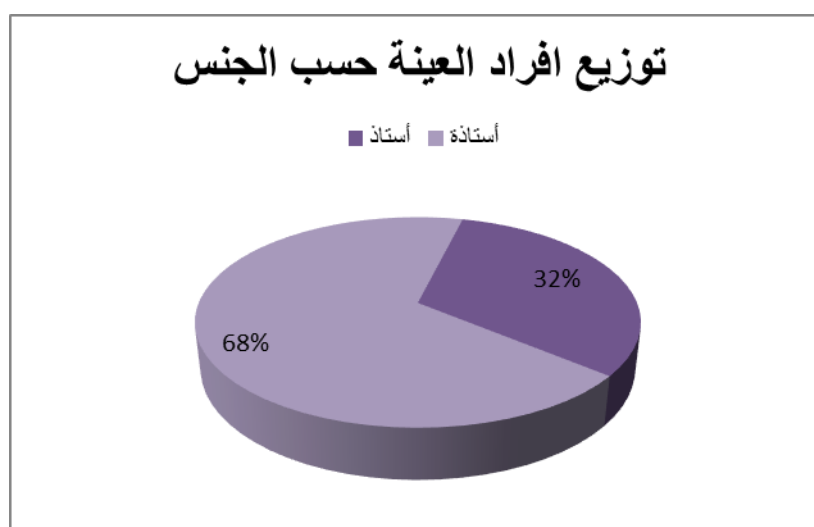
الجدول رقم (1-20) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	17	32%
أنثى	36	68%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد مخرجات برنامج SPSS

- من خلال الجدول السابق يتضح أن معظم المبحوثين كانوا اناث بنسبة 68%, وهذا ا راجع لطبيعة النشاط في المؤسسات التربوية الذي يعتبر أكثر ملائمة لفئة الاناث, أما نسبة الذكور كانت 32% وهذا راجع لقلة حظوظهم في التوظيف والرسم البياني الموالي يوضح نسبة الذكور والإناث في عينة الدراسة.

الشكل رقم (1-1): يوضح الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الجنس



خصائص عينة الدراسة من حيث السن :

الجدول رقم (1-21) : توزيع أفراد العينة حسب السن

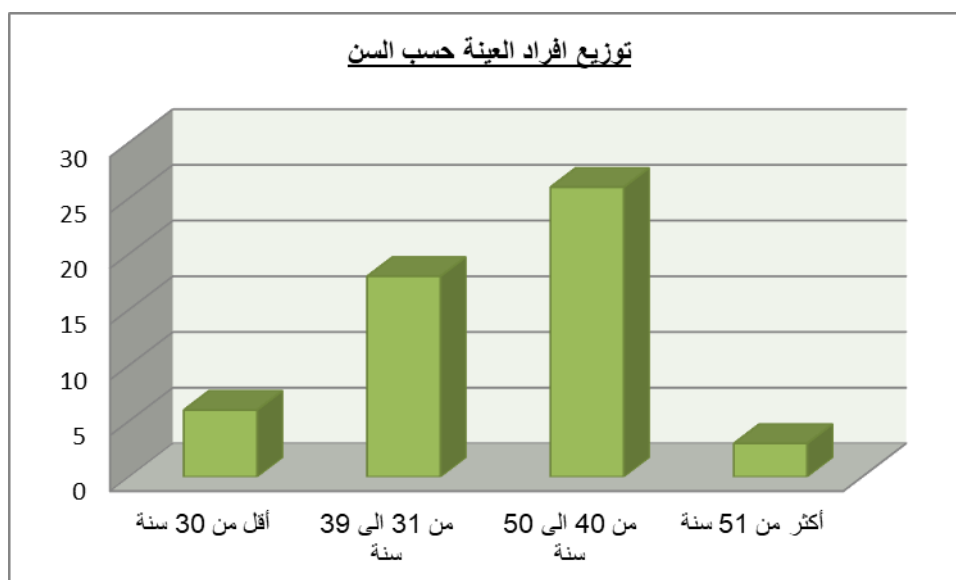
السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	06	11%
من 31 سنة الى 39 سنة	18	34%
من 40 سنة الى 50 سنة	26	49%
أكثر من 51 سنة	03	06%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة كانت أعمارهم (من 40 سنة الى 50 سنة) بنسبة

(49%) وهي الفئة التي تتصف بالنضج والخبرة , أما الفئة التي يتراوح أعمارهم (من 31 الى 39 سنة) كانوا بنسبة (34%) وهي الفئة التي تتصف بالحيوية, أما من تتراوح أعمارهم (بأقل من 30 سنة) و التي تمثل الفئة الشبابية بنسبة (11%), أما الفئة العمرية (الأكثر من 51 سنة) كانوا أقل حضورا بنسبة (06%) وهي الفئة العمرية التي تتصف بالخبرة الكافية لإنجاز العمل, وهذا ما يظهر أن سياسة التوظيف بالمؤسسات التربوية بإقليم ولاية غرداية تولي اهتمام باستقطاب وتوظيف الفئة الأكثر خبرة وحيوية, والرسم البياني الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن

الشكل رقم (1-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



1- خصائص عينة الدراسة من حيث مستوى التدريس :

الجدول رقم (1-22) : توزيع أفراد العينة حسب مستوى التدريس

المستوى	التكرار	النسبة
---------	---------	--------

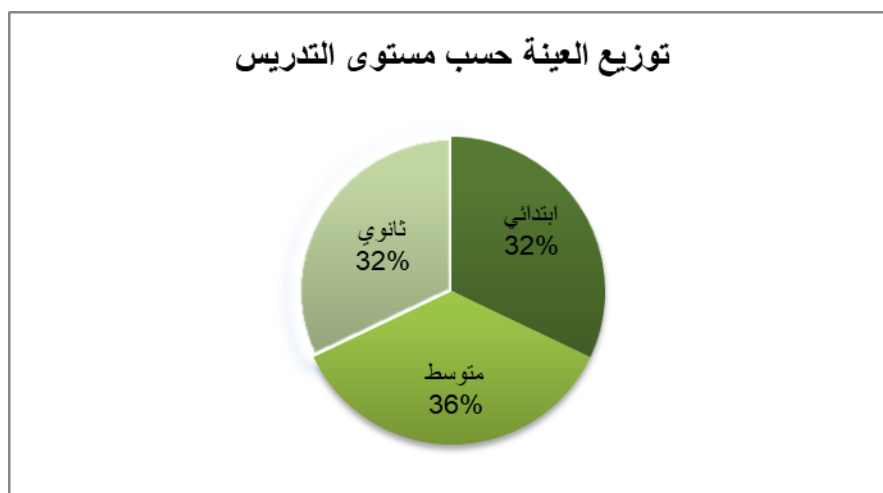
ابتدائي	17	32%
متوسط	19	35%
ثانوي	17	32%

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن عينة الدراسة كانت متوازنة وتمثل جميع المستويات بنسب متقاربة، وذلك يتناسب مع اختيار

العينة القصدية لتمثيل جميع المستويات، والرسم البياني الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة

الشكل رقم (1-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى التدريس



2- خصائص عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية :

الجدول رقم (1-23) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوج(ة)	34	64%
مطلق(ة)	02	03%
أعزب(ة)	16	30%
أرمل (ة)	01	03%

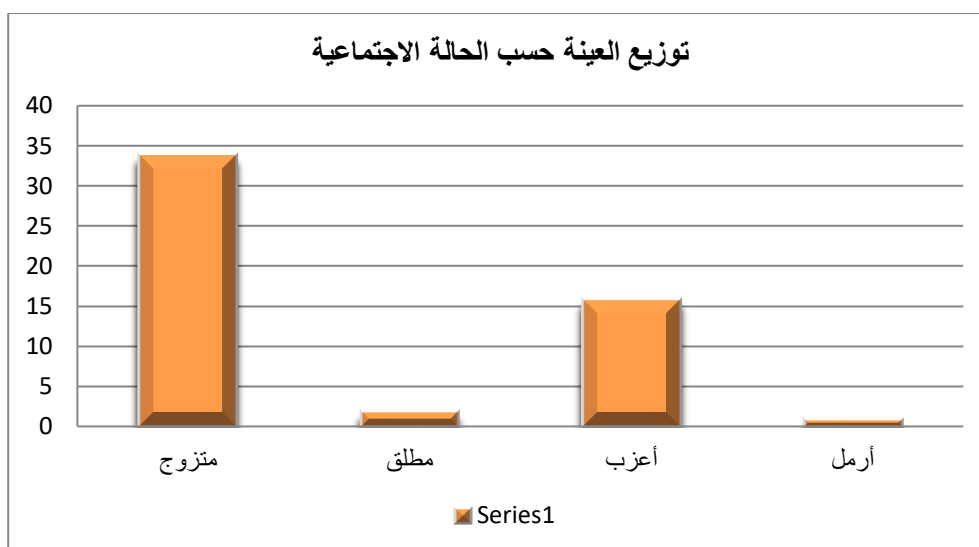
المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة كانوا متزوجين بنسبة (64%)، وتليها فئة العزاب بنسبة (30%)، ولوحظ

أن نسبة الأرمال والمطلقين كانت نسب ضئيلة ومنه نستنتج أن الأساتذة بالمؤسسات التربوية بولاية غرداية حالتهم الاجتماعية مستقرة

، والرسم البياني الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (1-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



4- خصائص عينة الدراسة من حيث الخبرة :

الجدول رقم (1-24) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	02	%04
من 1 الى 5 سنوات	06	%12
من 5 الى 10 سنوات	15	%28
اكثر من 10 سنوات	30	%56

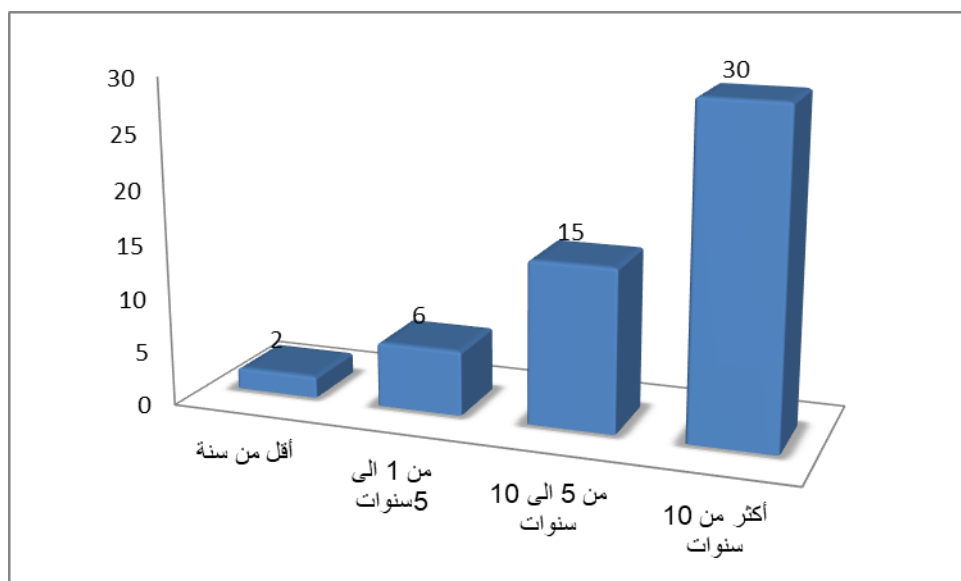
المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة كانت أقدميتهم أكثر (من 10 سنوات) حيث بلغت النسبة (%56)

وهي تؤكد أن المؤسسات التربوية تستقطب أكثر الذين لديهم خبرة كافية لتمكينهم من المسؤوليات التربوية، وتليها الفئة التي تراوحت نسبة خبرتها من (5 الى 10 سنوات) بنسبة %28 , ثم نسبة الأقل خبرة (لأقل من سنة)، وتليها الفئة التي تراوحت نسبة خبرتها من (1 سنة الى 5 سنوات) بنسبة %12

فمن الملاحظ أن أغلب الأساتذة يمتلكون أقدمية تمكنهم من مزاولة النشاط بنضج وخبرة كافية وهذا يدل على الرضا الوظيفي في قطاع التربية والتعليم بإقليم ولاية غرداية , والرسم البياني الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة

الشكل رقم (1-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



الفرع الثاني: الوصف الاحصائي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

وفيها سيتم عرض النتائج باستخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري لتحليل آراء الأفراد حول فقرات في الاستبيان.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة " هل تساهم أبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل لدى اساتذة المؤسسات التربوية بمدينة غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر أفراد العينة، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(1-25) إجابات الأفراد على محور الذكاء العاطفي

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
3	مرتفعة	2.41	20.26	الوعي الذاتي
1	مرتفعة	2.85	18.98	تنظيم الذات
5	مرتفعة	1.97	21.75	التعاطف
4	مرتفعة	3.09	20.54	التحفيز
2	مرتفعة	3.21	20.03	المهارات الاجتماعية
	مرتفعة	9.97	101.58	المجموع العام

المصدر : إعداد الطالبان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

يوضح الجدول أن إجابات عينة الدراسة، قد أظهرت موافقتهم لأبعاد الذكاء العاطفي، حيث كان المعدل العام لدرجة الموافقة مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (101,58) بانحراف معياري (9,97)، فنلاحظ أن أبعاد الذكاء العاطفي لها درجة موافقة مرتفعة وكان ترتيبها على النحو التالي: يحتل تنظيم الذات المرتبة الأولى ويليه على التوالي المهارات الاجتماعية ثم الوعي الذاتي ثم

التحفيز وفي الأخير بعد التعاطف ,وتفسر قيم الانحراف المعياري للأبعاد اتفاق في الرأي بأن هناك ذكاء عاطفي لدى الاساتذة بالمؤسسات التربوية بمستوى مرتفع أي بنسبة مقبولة من وجهة نظر العينة .

ثانيا- محاور الدراسة : أبعاد الذكاء العاطفي وضغوط العمل

1- المحاور الخاصة بالذكاء العاطفي

1_1 الإحصاء الوصفي للبعد الأول :

الجدول رقم(1-26) فقرات بعد الوعي الذاتي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	3,89	,870
2	4,13	,735
3	4,15	,818
4	4,13	,680
5	3,96	,808
المتوسط الحسابي للبعد الأول	20,26	2,41

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الأول بلغ قيمة(20,26) بإنحراف معياري قيمته (2.41) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك وعي ذاتي بمستوى مرتفع, كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي كان ما بين (3.89-4.15) أي مستوى الموافقة مرتفع , في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (0.68-0.81) وهذه القيم لم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بإدراك المستجوبين لعبارات هذا المحور.

1_2 الإحصاء الوصفي للبعد الثاني :

الجدول رقم(1-27) فقرات بعد تنظيم الذات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
6	3,57	,93
7	4,25	,70
8	3,60	,96
9	3,42	1,04
10	4,15	,818
المتوسط الحسابي للبعد الثاني	18,98	2,85

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الثاني بلغ قيمة(18,98) بإنحراف معياري قيمته (2.85) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك تنظيم للذات بمستوى مرتفع, كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفقرات كان ما بين (3.42-4.15) أي مستوى الموافقة مرتفع , في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (0.70-1.04) وهذه القيم

أغلبها لم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بإدراك المستجوبين لعبارات هذا البعد.

1_3 الإحصاء الوصفي للبعد الثالث :

الجدول رقم(1-28) فقرات بعد التعاطف

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	4,34	,55
12	4,68	,47
13	4,25	,70
14	4,00	,76
15	4,49	,57
المتوسط الحسابي للبعد الثالث	21,75	1,97

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الثالث بلغ قيمة(21,75) بإنحراف معياري قيمته (1.97) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك تعاطف بمستوى مرتفع, كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفقرات كان ما بين (4.00-4.68) أي مستوى الموافقة مرتفع , في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (0.47-0.76) وهذه القيم أغلبها لم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بإدراك المستجوبين لعبارات هذا البعد.

1_4 الإحصاء الوصفي للبعد الرابع :

الجدول رقم(1-29) فقرات بعد التحفيز

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	4,19	,761
17	4,25	,757
18	4,23	,847
19	4,13	,878
20	3,75	,939
المتوسط الحسابي للبعد الرابع	20,54	3,09

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الرابع بلغ قيمة(20,54) بإنحراف معياري قيمته (3.09) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك تحفيز بمستوى مرتفع, كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفقرات كان ما بين (3.75-4.25) أي مستوى الموافقة مرتفع , في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (0.75-0.93) وهذه القيم أغلبها لم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بإدراك المستجوبين لعبارات هذا البعد.

1_5 الإحصاء الوصفي للبعد الخامس :

الجدول رقم (1-30) فقرات بعد المهارات الاجتماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	4,21	,81
22	4,17	,93
23	3,98	1,04
24	3,60	1,06
25	4,08	,87
المتوسط الحسابي للبعد الخامس	20,03	3,21

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الخامس بلغ قيمة (20,03) بإنحراف معياري قيمته (3.21) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك مهارات اجتماعية بمستوى مرتفع, كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفقرات كان ما بين (3.60-4.21) أي مستوى الموافقة مرتفع , في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (0.81-1.06) وهذه القيم لم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بإدراك المستجوبين لعبارة هذا البعد, إلا العبارات (23 و 24) ويمكن تفسيره بعدم ادراك المستجوبين للعبارة.

2- المحاور الخاصة بضغوط العمل

2_1 الإحصاء الوصفي للبعد الأول :

الجدول رقم (1-31) فقرات بعد غموض الدور

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	3,21	1,18
2	3,43	1,06
3	3,55	1,20
4	2,68	1,20
5	3,38	1,13
المتوسط الحسابي للبعد الأول	16,24	4,24

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الأول بلغ قيمة (16,24) بإنحراف معياري قيمته (3.21) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك غموض الدور بمستوى متوسط, كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفقرات كان ما بين (2.68-3.55) أي مستوى الموافقة متوسط , في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (1.06-1.20) وهذه

القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك عدم اتفاق في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بعدم إدراك المستجوبين لعبارات هذا البعد.

2_2 الإحصاء الوصفي للبعد الثاني :

الجدول رقم(1-32) فقرات بعد صراع الدور

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
6	3,49	1,15
7	3,36	1,02
8	3,36	1,16
9	3,08	1,29
10	3,30	1,15
المتوسط الحسابي للبعد الثاني	16,58	4,24

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الأول بلغ قيمة(16,24) بانحراف معياري قيمته (3.21) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك غموض الدور بمستوى متوسط, كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفقرات كان ما بين (2.68-3.55) أي مستوى الموافقة متوسط , في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (1.06-1.20) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك عدم اتفاق في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بعدم إدراك المستجوبين لعبارات هذا البعد.

2_3 الإحصاء الوصفي للبعد الثالث :

الجدول رقم(1-33) فقرات بعد عبئ الدور

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	3,00	1,22
12	2,89	1,28
13	2,87	1,37
14	3,38	1,30
المتوسط الحسابي للبعد الثالث	12,13	3,44

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الثالث بلغ قيمة(12,13) بانحراف معياري قيمته (3.44) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك عبئ في الأدوار لدى أفراد العينة بمستوى مرتفع , ونلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارات كان ما بين (2.87-3.38) أي مستوى الموافقة على فقرات عبئ الدور كانت متوسطة , في حين نجد أن الانحراف المعياري للعبارات كان يتراوح ما بين (1.22-1.37) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك تشتت في الرأي من طرف أفراد العينة .

2_4 الإحصاء الوصفي للبعد الرابع :

الجدول رقم(1-34) فقرات بعد ظروف العمل المادية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
15	2,81	1,34
16	2,58	1,35
17	3,11	1,28
18	2,45	1,29
19	2,53	1,23
20	2,87	1,34
المتوسط الحسابي للبعد الرابع	16,35	5,51

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الرابع بلغ قيمة(16,35) بانحراف معياري قيمته (5.51) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك عدم ثقل لظروف العمل المادية لدى أفراد العينة بمستوى متوسط , ونلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارات كان ما بين (2.81-3.11) أي مستوى الموافقة على فقرات ظروف العمل المادية كانت متوسطة , وفي حين نجد أن الانحراف المعياري للعبارات كان يتراوح ما بين (1.23-1.34) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك تشتتاً في الرأي من طرف أفراد العينة .

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يتضمن هذا المطلب اختبار الفرضيات الدراسة و مناقشة وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها، اعتماداً على برنامج SPSS الإحصائي، و باستخدام عدة أساليب احصائية مناسبة لكل فرضية.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى ومناقشتها

قبل اختبار صحة الفرضيات ,تم أولاً التحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث تم إجراء اختبار كولمنجروف_سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات الاحصائية العلمية تشترط أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي(Normal Distribuion) حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الاحصاء سنفترض مايلي:

- الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

- الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (2-1): نتائج اختبار كولمنجروف_سمرنوف في توزيع البيانات

المحور	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
الذكاء العاطفي	0.200	0.06
ضغوط العمل	0.200	0.09

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

- من خلال الجدول أعلاه يتضح أن القيمة الاحتمالية (sig) للاستبيان ككل بلغت (0,09) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع طبيعي ,وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 : نخضع البيانات للتوزيع الطبيعي , ونرفض الفرضية البديلة H_1 , وبالتالي يتجه التحليل نحو الطرق المعلمية.

1- الفرضية الأولى : تنص على أن مستوى الذكاء العاطفي لافراد العينة مرتفع بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) من وجهة نظر افراد العينة حيث استخدمنا اختبار (T sample test) وكانت النتائج كالتالي :

- (**H1**) يوجد مستوى للذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) من وجهة نظر عينة الدراسة

- (**H0**) لا يوجد مستوى للذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) من وجهة نظر عينة الدراسة

الجدول رقم (2-2) اختبار T-test لعينة واحدة

T	الفرق بين	درجة	الدالة	المتوسط	الانحراف	مجال ثقة الاختبار	نتيجة الاختبار
المحسوبة	المتوسطين	الحرية		الحسابي	المعياري		
74.120	101.58	52	0.00	101.58	9.79	ادنى	مقبول
						اعلى	
						104.33	
						98.83	

- المصدر : إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (SPSS)

- نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن T المحسوبة بلغت (74.12) وهي أكبر من T الجدولية وان الفرق بين المتوسطين بلغ (101.58) في حين بلغ المتوسط الحسابي (101.58) والانحراف المعياري (9.97) كما لوحظ أن مستوى الدلالة الاحصائية بلغ (0.00) أقل من القيمة المعنوية (0.05) بالتالي نقبل الفرضية البديلة (**H1**) التي تجيب على الفرضية التي تنص على أن مستوى الذكاء العاطفي مرتفع بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) من وجهة نظر افراد العينة

1-1 الفرضية الفرعية الأولى

- تنص الفرضية الفرعية الأولى على انه تتوفر ابعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) , وللتأكد من ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم(2-3) اختبار T-test للمتغيرات

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الوعي الذاتي	20.26	2.41	مرتفعة
تنظيم الذات	18.98	2.85	مرتفعة
التعاطف	21.75	1.97	مرتفعة
التحفيز	20.54	3.09	مرتفعة
المهارات الاجتماعية	20.03	3.21	مرتفعة

المصدر : إعداد الطالبان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

- يوضح الجدول أن إجابات عينة الدراسة, قد أظهرت توفر أبعاد الذكاء العاطفي, حيث كانت كل الأبعاد تتوفر بدرجة موافقة مرتفعة وكان ترتيبها على النحو التالي : يحتل تنظيم الذات المرتبة الأولى ويليه على التوالي المهارات الاجتماعية ثم الوعي الذاتي ثم التحفيز وفي الأخير بعد التعاطف , وتفسر قيم الانحراف المعياري للأبعاد اتفاق في الرأي بأن هناك اتوفر لأبعاد الذكاء عاطفي لدى الاساتذة بالمؤسسات التربوية بمستوى مرتفع, بالتالي نقبل الفرضية ونقول أنه أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) متوفرة لدى عينة الدراسة

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية ومناقشتها.

تنص الفرضية على ان "هناك شعور بضغوط العمل بدرجة مرتفعة لافراد العينة بأبعاده الاربعة (غموض الدور , صراع الدور , عبئ الدور , ظروف العمل المادية) لعينة الدراسة", حيث استخدمنا اختبار T (sample test) وكانت النتائج كالتالي :

- (H1) يوجد مستوى من ضغوط العمل بأبعاده الخمسة (غموض الدور , صراع الدور , عبئ الدور , ظروف العمل المادية) يشعر بها عينة الدراسة

- (H0) لا يوجد مستوى من ضغوط العمل بأبعاده الخمسة (غموض الدور , صراع الدور , عبئ الدور , ظروف العمل المادية) يشعر بها عينة الدراسة

الجدول رقم (2-4) اختبار T-test لعينة واحدة

T المحسوبة	الفرق بين المتوسطين	درجة الحرية	الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجال ثقة الاختبار	نتيجة الاختبار
34.240	61.32	52	0.00	61.32	13.03	ادنى	مقبول
						اعلى	
						57.72	64.91

- المصدر : إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (SPSS)

- نلاحظ من نتائج الجدول اعلاه أن T المحسوبة بلغت (34.240) وهي أكبر من T الجدولية وان الفرق بين المتوسطين بلغ (61.32) في حين بلغ المتوسط الحسابي (61.32) والانحراف المعياري (13.03) كما لوحظ ان مستوى الدلالة الاحصائية بلغ (0.00) أقل من القيمة المعنوية (0.05) بالتالي نقبل الفرضية البديلة (H1) التي تجيب على الفرضية التي تنص على ان هناك ضغوط عمل يشعر بها الاساتذة

1-2 الفرضية الفرعية الثانية

"نصت الفرضية على ان هناك وجود ضغوط عمل بكل أبعاده (غموض الدور , صراع الدور , عبئ الدور , ظروف العمل المادية) يشعر به الاساتذة في المؤسسات التربوية محل الدراسة, وللتأكد من ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم(2-5) أبعاد محور ضغوط العمل

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
غموض الدور	16,24	4,24	متوسط
صراع الدور	16,58	4,24	متوسط
عبئ الدور	12,13	3,44	متوسط
ظروف العمل المادية	16,35	5,51	متوسط

المصدر : إعداد الطالبان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

- يوضح الجدول أن إجابات عينة الدراسة, قد أظهرت توفر أبعاد ضغوط العمل, حيث كانت كل الأبعاد تتوفر بدرجة موافقة متوسطة وكان ترتيبها على النحو التالي : يحتل عبئ الدور المرتبة الأولى ويليه على التوالي غموض الدور ثم ظروف العمل المادية وفي الأخير صراع الدور , وتفسر قيم الانحراف المعياري للأبعاد اتفاق في الرأي بأن هناك شعور بضغوط عمل بكل أبعاده لدى الاساتذة بالمؤسسات التربوية بمستوى متوسط, بالتالي نقبل الفرضية ونقول أن هناك وجود ضغوط عمل بكل أبعاده (غموض الدور , صراع الدور , عبئ الدور , ظروف العمل المادية) يشعر به الاساتذة في المؤسسات التربوية محل الدراسة

3المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة ومناقشته

تنص الفرضية على انه "وجود اثر ايجابي لأبعاد الذكاء العاطفي على ضغوط العمل لدى اساتذة المؤسسات محل الدراسة"

- **H1**: يوجد اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية لأبعاد الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) على التقليل من ضغوط العمل لدى افراد العينة

- **H0**: لا يوجد اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية لأبعاد الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي , تنظيم الذات , التعاطف , التحفيز , المهارات الاجتماعية) على التقليل من ضغوط العمل لدى افراد العينة

لاختبار صحة الفرضية تم استخدام الاساليب الإحصائية المناسبة والمتمثلة في معامل الارتباط كخطوة اولى لاكتشاف قوة ونوع العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل , ثم الانحدار كخطوة ثانية لمعرفة اثر المتغير المستقل على المتغير التابع , من خلال الجدول التالي:

الجدول (2-6) نتائج تحليل علاقة الارتباط بين الذكاء العاطفي و ضغوط العمل

المتغيرات	معامل الارتباط (Person)	مستوى الدلالة Sig
الذكاء العاطفي/ ضغوط العمل	0.251**	0.070

*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.05)

المصدر : إعداد الطالبان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة الدلالة الاحصائية لاختبار *Corrélation de Pearson* بالنسبة لمحاو الاستبيان هي (0.251) وهي أكبر من (0.05) وهي تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح لنا بتطبيق الاختبارات اللازمة وهناك علاقة ارتباط ضعيفة بين التمكين الاداري والأداء الوظيفي حيث قيمة المعنوية (Sig) كانت (0,070) أي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على عدم وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

بـ نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة بين الذكاء العاطفي و ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة , للتحقق من مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار واختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية, من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية :

معامل R	معامل R ²	الانحراف	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الارتباط	التحديد			
0.267**	0.071	13.21	0.721	0,611
الذكاء العاطفي				

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$)

المصدر: إعداد الطالبان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الذكاء العاطفي لا يساهم في التقليل من ضغوط العمل حيث أظهر التحليل أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين, وذلك باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بمهدف اختبار فروض الدراسة وقد كشفت النتائج الإحصائية عن أن نموذج تحليل الانحدار صالح للدراسة, إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) $R^2 (0,071)$ وهي غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0,05)$ ومنه أن محور الذكاء العاطفي يفسر ما نسبته 07% وذلك عند مستوى الثقة 95% وبمستوى دلالة إحصائية 0,611 من التباينات في المتغير التابع (ضغوط العمل) وبالتالي فإن محور الذكاء العاطفي لا يساهم في التقليل من ضغوط العمل, وهذا يثبت صلاحية النموذج فيمكن اختبار الفرضية الثالثة للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. وبغرض بيان أثر أبعاد الذكاء العاطفي في ضغوط العمل فتم حساب معامل الانحدار المتعدد للتأكد من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-8) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين المتغيرات لدراسة

أبعاد الذكاء العاطفي	المعاملات	مستوى الدلالة
الوعي الذاتي	0,875	0,394
تنظيم الذات	0,066	0,939
التعاطف	0,194	0,876
التحفيز	0,152	0,837
المهارات الاجتماعية	0,392	0,560
معامل الارتباط	0.267	
معامل التحديد	0.071	
مستوى الدلالة	0.611	

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$)

المصدر: إعداد الطالبان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

وهذه المعادلة تفسر معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5$$

حيث تمثل: Y : ضغوط العمل.

X_1 : بعد الوعي الذاتي.

X_2 : بعد تنظيم الذات .

X_3 : بعد التعاطف.

X_4 : بعد التحفيز

X_5 : بعد المهارات الاجتماعية

من خلال الجدول و المعادلة أعلاه و اللذان يوضحان نتائج التحليل الاحصائي لأثر أبعاد الذكاء العاطفي في ضغوط العمل, باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد والذي إعتبرت فيه متغيرات الوعي الذاتي, تنظيم الذات, التعاطف, التحفيز, المهارات الاجتماعية كمتغيرات مستقلة ومتغير ضغوط العمل كمتغير تابع, و قد أظهرت نتائج نموذج الانحدار أنه معنوي وذلك من خلال

قيمة (ف) والبالغة (0.721) بمستوى دلالة (0.611) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) , وتفسر النتائج أن المتغيرات المستقلة لا تفسر ما نسبته (7%) من التباين الحاصل في التقليل من ضغوط العمل وذلك بالنظر لمعامل التحديد وهذا يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين , وقد بلغت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين متغير ضغوط العمل والوعي الذاتي بقيمة (0.875) بمعنوية (0.39) كما جاءت قيمة بيتا لمتغير تنظيم الذات (0.066) بمعنوية (0.93) , بينما جاءت قيمة بيتا لمتغير التعاطف (0.194) بمعنوية (0.87) , بينما جاءت قيمة بيتا لمتغير التحفيز (0.152) بمعنوية (0.83) , بينما جاءت قيمة بيتا لمتغير المهارات الاجتماعية (0.392) بمعنوية (0.56) إلا أن المعنوية لهم جميعا فاقت (0.05) مما يدل على أنه لا يوجد أثر لهذه المتغيرات في التقليل من ضغوط العمل , وبالتالي نستنتج أن الذكاء العاطفي لا يؤثر في التقليل من ضغوط العمل من وجهة نظرة عينة الدراسة.

وبناء على ما سبق يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لأبعاد الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة على التقليل من ضغوط العمل لدى أفراد العينة

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة ومناقشتها

تنص الفرضية على انه " يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة)" تم استخدام اختبار التباين الأحادي الذي يستخدم في حالة متغير كمي يتبع التوزيع الطبيعي مع متغير كيفي ثلاثي البدائل و ذلك لاختبار الفروقات في آراء عينة الدراسة حول محور الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية

4-1 الفرضية الفرعية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-9): نتائج تحليل التباين الأحادي One WayAnova تبعا لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أستاذ	99.29	8.58	0.586	0.255	غير دالة إحصائيا
أستاذة	102.66	10.50			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$)

المصدر: إعداد الطالبان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى مساهمة الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس حيث جاءت قيمة (ف) 0.586 بقيمة احتمالية 0.255 أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائيا وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

4-2 الفرضية الفرعية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تعزى لمتغير السن من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-10): نتائج تحليل التباين الأحادي One WayAnova تبعا لمتغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أقل من 30 سنة	96,83	12,62	1.126	0.341	غير دالة إحصائيا

		7,28	104,22	من 31 إلى 39 سنة
		11,16	101,42	من 40 إلى 50 سنة
		3,51	96,66	أكثر من 51 سنة

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى مساهمة الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير السن حيث جاءت قيمة (ف) 1.126 بقيمة احتمالية 0.341 أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائية وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

3-4 الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تعزى لمتغير السن من وجهة نظر أفراد العينة
الجدول رقم (11-2): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova تبعاً لمتغير مستوى التدريس

مستوى التدريس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
ابتدائي	102,23	13,18	0.333	0.718	غير دالة إحصائية
متوسط	102,47	9,56			
ثانوي	99,94	6,52			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى مساهمة الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير مستوى التدريس حيث جاءت قيمة (ف) 0.333 بقيمة احتمالية 0.718 وهي أكبر من (0.05) بالتالي غير دالة إحصائية وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

4-4 الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تعزى لمتغير الخبرة من وجهة نظر أفراد العينة
الجدول رقم (12-2): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أقل من سنة	99,00	7,07	0.747	0.529	غير دالة إحصائية
من 01 إلى 05 سنة	101,33	13,26			
من 05 إلى 10 سنة	98,66	11,97			
أكثر من 10 سنة	103,26	8,33			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى مساهمة الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الخبرة حيث جاءت قيمة (ف) 0.747 بقيمة إحصائية 0.529 وهي أكبر من (0.05) بالتالي غير دالة إحصائياً وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

4-5الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
متزوج	101,26	8,14	0.582	0.629	غير دالة إحصائياً
عازب	101,00	13,67			
مطلق	106,00	1,41			
ارمل	113,00	..			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى مساهمة الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية حيث جاءت قيمة (ف) 0.582 بقيمة إحصائية 0.629 وهي أكبر من (0.05) بالتالي غير دالة إحصائياً وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

- وبناء على ما سبق يتم رفض الفرضية الرئيسية الرابعة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مساهمة الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس , السن , مستوى التدريس , الخبرة , الحالة الاجتماعية) من وجهة نظر أساتذة التربية والتعليم بإقليم ولاية غرداية

المطلب الخامس: اختبار الفرضية الخامسة ومناقشتها

تنص الفرضية على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد ضغوط العمل تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس , السن , مستوى التدريس , الخبرة , الحالة الاجتماعية)" تم استخدام اختبار التباين الأحادي الذي يستخدم في حالة متغير كمي يتبع التوزيع الطبيعي مع متغير كمي ثلاثي البدائل وذلك لاختبار الفروقات في آراء عينة الدراسة حول محور ضغوط العمل تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية

5-1 الفرضية الفرعية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أستاذ	61,05	10,63	0.010	0.921	غير دالة احصائيا
أستاذة	61,44	14,16			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس حيث جاءت قيمة (ف) 0.010 بقيمة احتمالية 0.921 أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائيا وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

5-2 الفرضية الفرعية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية ضغوط العمل تعزى لمتغير السن من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل التباين الأحادي One WayAnova تبعا لمتغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أقل من 30 سنة	60,00	18,63	0.622	0.604	غير دالة احصائيا
من 31 إلى 39 سنة	64,72	10,72			
من 40 إلى 50 سنة	59,30	13,57			
أكثر من 51 سنة	61,00	10,44			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تبعا لمتغير السن حيث جاءت قيمة (ف)

0.622 بقيمة احتمالية 0.60 وهي أكبر من الدلالة الاحصائية (0.05) بالتالي غير دالة إحصائيا وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

5-3 الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل تعزى لمستوى التدريس من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-16): نتائج تحليل التباين الأحادي One WayAnova تبعا لمتغير مستوى التدريس

مستوى التدريس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
ابتدائي	59,88	13,56	0.276	0.760	غير دالة احصائيا
متوسط	63,05	11,50			
ثانوي	60,82	14,61			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي حيث جاءت قيمة (ف) 0.276 بقيمة إحصائية 0.76 وهي أكبر من الدلالة الاحصائية (0.05) بالتالي غير دالة إحصائياً وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

4-5 الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الخبرة من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-17): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أقل من سنة	73,00	31,11	1.043	0.382	غير دالة إحصائياً
من 01 إلى 05 سنة	59,83	17,38			
من 05 إلى 10 سنة	57,73	11,67			
أكثر من 10 سنة	62,63	11,63			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة حيث جاءت قيمة (ف) 1.043 بقيمة إحصائية 0.38 وهي أكبر من الدلالة الاحصائية (0.05) بالتالي غير دالة إحصائياً وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

5-5 الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (2-18): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
متزوج	62,91	12,85	0.841	0.478	غير دالة إحصائياً
عازب	59,12	13,45			
مطلق	60,00	15,55			
ارمل	45,00	..			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$ **

- نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير الآلة الاجتماعية حيث جاءت قيمة (ف) 0.841 بقيمة احتمالية 0.47 وهي أكبر من الدلالة الاحصائية (0.05) بالتالي غير دالة إحصائياً وهذا راجع لتقارب المتوسطات الحسابية.

- وبناءً على ما سبق يتم رفض الفرضية الرئيسية الخامسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس , السن , مستوى التدريس , الخبرة , الحالة الاجتماعية) من وجهة نظر أساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل لدى الأساتذة بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة, وذلك من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية, إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين , المبحث الأول تعرضنا فيه الى منهجية الدراسة (الطريقة والادوات) تم التعرض فيه إلى منهجية وطرق وأدوات الدراسة, إذ تم إظهار مجتمع وعينة الدراسة, بالإضافة إلى إثبات صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة, و ذلك بإستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ بالإضافة إلى الصدق الظاهري للتأكد من مصداقية الاستبيان وصحة عباراته و ذلك بعد أن تم عرضها على عدد من المحكمين , كما تم التحقق من صدق الإتساق الداخلي للإستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة للاستمارات , وتم قياس الصدق البنائي بحساب معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال, وتم إجراء اختبار كولمنجروف_سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا اما المبحث الثاني قمنا بعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها من خلال اعتماد التكرارات, النسب المئوية والدوائر النسبية في التعبير عن خصائص أفراد العينة وتحليلها. ليتم عرض النتائج باستخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي, الانحراف المعياري, لتحليل آراء الأفراد حول فقرات في الاستبيان وقد أظهروا موافقتهم حول الذكاء العاطفي حيث كان المعدل العام لدرجة الموافقة مرتفعاً , لننتهي إلى اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) لاختبار الفرضية الأولى والثانية , وإستخدامنا معامل ارتباط بيرسون(Pearson Correlation)

لاختبار الفرضية الثالثة بوجود وجود أثر بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والمتغير التابع (ضغوط العمل), و لإختبار فرضيات الفروق تحليل التباين الأحادي F (One Way Anova), بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج SPSS فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و مقترحات وآفاق يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

خاتمة

فخلصنا إلى أن الذكاء العاطفي له دور بالغ الأهمية في تحسين بيئة العمل التربوية، من خلال تمكين الأفراد من إدارة انفعالاتهم بفعالية، وتعزيز قدرتهم على التكيف مع متطلبات وضغوط العمل، فقد تبين أن الوعي الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية، وظروف العمل المادية، تساهم بشكل مباشر في خفض مستويات الضغوط لدى أساتذة التربية والتعليم بمدينة غرداية. كما أظهرت النتائج أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى الأساتذة بالمؤسسات التربوية لا ينعكس فقط على صحتهم النفسية، بل يساهم أيضاً في خفض مستوى أدائهم وتحسين علاقاتهم، مما ينعكس إيجاباً على المناخ جودة الفعالية التربوية ككل. وبناءً على ما توصلنا إليه، نوصي بضرورة إدراج برامج تدريبية وتنموية موجهة لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى كل الأساتذة بالمؤسسات التربوية بمختلف الأطوار الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوية)، وجعلها جزءاً من الاستراتيجيات، كما نوصي الباحثين على إجراء برامج تدريبية معمقة في تنمية الذكاء العاطفي.

نتائج الدراسة:

- إتضح لنا من خلال التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة ما يلي:
- مستوى الذكاء العاطفي لدى الأساتذة بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية كان مرتفع
 - هناك توفر لأبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، التعاطف، التحفيز، المهارات الاجتماعية) لدى الأساتذة بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية.
 - مستوى ضغوط العمل لدى الأساتذة بالمؤسسات التربوية بمدينة غرداية كان متوسط.
 - وجود شعور بضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبئ الدور، ظروف العمل المادية) يشعر بها الأساتذة في المؤسسات التربوية بمدينة غرداية بدرجة متوسطة.
 - لا يوجد اثر ايجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية لأبعاد الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، التعاطف، التحفيز، المهارات الاجتماعية) على التقليل من ضغوط العمل لدى افراد العينة وهذا ما اختلف مع دراسة حبيرش سندس، أبانو حنة (2023)، إضافة إلى دراسة محمد لطرش (2021)، إضافة إلى دراسة محمد لطرش (2021)
 - لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل من وجهة نظر عينة الدراسة
 - موافقة افراد العينة على مقياس الذكاء العاطفي كان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (101.58)، بانحراف معياري (9.97) كما بلغ المتوسط الحسابي لضغوط العمل (61.32)، بانحراف معياري (13.03)، كما تم التوصل الى عدم وجود تاثير ذو دلالة احصائية للذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل حيث بلغ معامل الارتباط (0.257) بدلالة معنوية (0.61)، كما تم تأكيد أن الفرضيات الفرعية بأن أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، التعاطف، التحفيز، المهارات الاجتماعية) لا تساهم في التقليل من ضغوط العمل لأساتذة مؤسسات التربية والتعليم بإقليم ولاية غرداية، وهذا ما اختلف مع دراسة حبيرش سندس، أبانو حنة (2023)، إضافة إلى دراسة محمد لطرش (2021) حيث توصلو لوجود تأثير للذكاء العاطفي على ضغوط العمل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة زينب العقون، عبد القادر قرش (2018)، بأنه لا وجود لعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، ونفسر ذلك على أن الذكاء العاطفي عادةً يساعد في فهم المشاعر والسيطرة عليها، والتعامل بفعالية مع الآخرين، مما يقلل من التوتر والضغوط، بمعنى أنه حتى لو كان الأستاذ بالأطوار التدريسية الثلاث (ابتدائي متوسط ثانوي)، يمتاز بمستوى عالي من الذكاء العاطفي، وتحفيز داخلي، ومهارات اجتماعية جيدة، فإن ذلك لا يؤدي بالضرورة إلى تقليل ضغوط

العمل التي يواجهها، فنعتقد أن ضغوط العمل كما لاحظنا في مؤسسات التربية والتعليم بإقليم ولاية غرداية لها علاقة أكثر بالأنظمة والقوانين، الإدارة، مما جعل تأثير الذكاء العاطفي غير كافٍ لمواجهة هذه الضغوط.

__ لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر عينة الدراسة حول مستوى الذكاء العاطفي في المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، مستوى التدريس، الخبرة، الحالة الاجتماعية) من وجهة نظر أساتذة التربية والتعليم بإقليم ولاية غرداية. وهذا ما يتفق مع دراسة عبد القادر قرش (2018) بوجود فروقات تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة)، وهذا ما نتفق مع دراسة صليحة (2019)، وما يختلف مع دراسة (حسن ديوب) بوجود فروقات تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة)، حيث نرى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى أساتذة التربية والتعليم ثابت نسبياً بسبب عدة أسباب نذكر منها: أن التعليم مهنة تتطلب التحكم بالعواطف، والتعامل مع مواقف متنوعة، ولضبط النفس بشكل مستمر، بالإضافة إلى أن أساتذة ولاية غرداية يعملون تحت ظروف عمل وثقافة مهنية متقاربة، مما يقي تجاربهم العاطفية والاجتماعية تشابه، بالتالي ثبات مستويات الذكاء العاطفي لديهم، فالبينة التربوية المدرسية وطبيعة العمل تجعل الذكاء العاطفي مهارة ضرورية وأساسية تقريباً، مما يؤدي إلى ثبات في مستواه فيما بينهم.

__ لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل في المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، مستوى التدريس، الخبرة، الحالة الاجتماعية) من وجهة نظر أساتذة التربية والتعليم بإقليم ولاية غرداية، بحث أن ضغوط العمل ناتجة عن عوامل تخص بيئة العمل نفسها (عدد التلاميذ، ظروف المادية للمدرسة، ... الخ) أكثر مما ترتبط بصفات الأساتذة الشخصية، بالتالي نرى المتغيرات الديموغرافية السابقة الذكر لا تُحدث فرقاً جوهرياً في شعورهم بضغوط العمل وذلك لتشابه ظروف العمل ككل، وهذا ما نتفق عليه مع دراسة زينب العقون (2018)، التي توصلت لعدم وجود فروق بين متوسطات الذكاء العاطفي وضغوط العمل حسب متغيرات: (الجنس، العمر، الأقدمية).

آفاق الدراسة :

يعتبر موضوع الذكاء العاطفي وضغوط العمل متشعباً ولا يمكن الإحاطة بجميع جوانبه في هذه المذكرة؛ لذا فإننا يمكن أن نعتبره مقدمة لمجموعة من الدراسات المكتملة للجوانب الأخرى منه وذلك من خلال طرح بعض المواضيع التي نراها جديرة بالبحث في المستقبل القريب وهي:

- * الذكاء العاطفي وعلاقته بضغوط العمل في المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي .
- * مقارنة بين مستوى ضغوط العمل و الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاعين العام والخاص .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- 1- جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل " نموذج التدريب والممارسة "، ط1 ، دار إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2004 .
- 2- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة، 38 سويتز، الأزاريطة، الإسكندرية، 2003 .
- 3- عبد المعطي، السلوك الإداري والتنظيمي، مكتبة المحتسب، عمان، الأردن، 1994.
- 4- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3 ، دار الكتاب الحديث، 2003 .
- 5- كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت ، لبنان، 1996.
- 6- عليمات خالد عيادة، ضغوط العمل و أثرها على الأداء، ط1، عمان، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2014.
- 7- مأمون المبيض ، الذكاء العاطفي و الصحة العاطفية ، المكتب الإسلامي بربوت، ط2، 2003
- 8- محمد قاسم القريوتي، إدارة الضغوط، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 9- معن محمود عياصرة، مروان بني أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، ط1 ، دار الحامد للنشر و التوزيع الأردن، عمان، 2008 .
- 10- وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة " بعد استراتيجي "، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 11- إيمان عباس الخفاف ، "الذكاء الانفعالي: تعلم كيف تفكر انفعاليا"، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان، 2013 .
- 12- محمد العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005 .
- 13- ديفيد فونتانا، ترجمة حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة—موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الاردن. ط1994.

الاطروحات والمذكرات الجامعية

- 1- يوسف لعجايلية ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية "دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، 2014/2015.
- 2- ندى طاهر محمود السامرائي " الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية" متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط عمان _ الأردن 2018
- 3- امال سليمان، فعالية برنامج تدريبي مبن على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر ،2015
- 4- زينب العقون، عبد القادر قرش، الذكاء العاطفي و علاقته بضغوط العمل، مذكرة ماجستير ، جامعة الأغواط، 2022
- 5- عزمي محمد بطاطو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لمدرء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ، غزة، 2010،
- 6- لزرق نوال، أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة مصطفى إسطنبولي بسكرة، الجزائر، 2019
- 7- محمد أحمد موصلي، " أثر الذكاء العاطفي في أداء المسيرين وأنماط القيادة الادارية - دراسة ميدانية عل الفنادق في مدينة حلب"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2013

المجلات

- 1- السعيد نصرات، شوقي مادي، الذكاء العاطفي و عالقته بالأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة الوادي، العدد 4 ،مجلة العلوم النفسية و التربوية، جامعة الوادي، 2022
- 2- 1طرش محمد، اختبار صدق و ثبات بنية مقياس الذكاء العاطفي للعاملين حسب نموذج استعمال التحليل العملي التوكيدي، العدد 7 ،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،جامعة باتنة الجزائر، 2021.
- 3- شين فيروز، أهمية ممارسة القيادة بالذكاء العاطفي في العمل دراسة اتجاهات عينة من أساتذة التعليم العالي جامعة بسكرة، العدد 16 ،مجلة الأبحاث الاقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، 2010 .

4- الطاهر ميمون، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة ، العدد 2 ،مجلة اقتصاديات

الأعمال و التجارة جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022

5- علي مصطفى، مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية ،العدد 02،مجلة هريودوت للعلوم

الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ،2022

6- وهيبة إحدان، نبيلة بوخرية، التعبير عن العواطف في المحادثات الرقمية الفورية بحث في الكتابة الأيقونة الإلكترونية ،

العدد 1،مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ،جامعة غرداية ،2021

المراجع الأجنبية

- 1- Mattingly v.kraaiger k,can emotional intelligence be trained ? A meta-analytical investigation ,Human Resource Management Review ,2019
- 2- Sharmin Akther et al, Astudy of Factors influencing job stress, sona global Management review, volume 11 number 1, January , 72une 2017,.
- 3- Mattingly v.kraaiger k,can emotional intelligence be trained ? A meta-analytical investigation ,Human Resource Management Review ,2019,.
- 4- -Ripudamankaur ,Emotional intelligence as indicator of performance at workplace evidencefrombankingfraternity.vol 2 ,departement of business administration ,Kapurthala ,India,,2018
- 5- -Tanu sharma ,anli sehrawat ,Emotional intelligence leadership and conflict management.vol 3,2020

الملاحق

- الملحق رقم 01 الاستبيان

- مخرجات برنامج spss

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الوعي_الذاتي	53	20,2642	2,41112
تنظيم_الذات	53	18,9811	2,85206
التعاطف	53	21,7547	1,97002
التحفيز	53	20,5472	3,09818
المهارات_الاجتماعية	53	20,0377	3,21033
محور_الذكاء	53	101,5849	9,97773
Valid N (listwise)	53		

Oneway

Descriptives

محور_الضغوط

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ابتدائي	17	59,8824	13,56412	3,28978	52,9083	66,8564	37,00	92,00
متوسط	19	63,0526	11,50591	2,63964	57,5070	68,5983	41,00	85,00
ثانوي	17	60,8235	14,61265	3,54409	53,3104	68,3367	45,00	95,00
Total	53	61,3208	13,03807	1,79092	57,7270	64,9145	37,00	95,00

ANOVA

محور_الضغوط

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	96,365	2	48,182	,276	,760
Within Groups	8743,183	50	174,864		
Total	8839,547	52			

Regression

Variables Entered/Removed^a

الملاحق

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ظروف_العمل, غموض_الدور, عبئ_الدور, صراع_الدور	.	Enter

a. Dependent Variable : محور_الذكاء

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,350 ^a	,122	,049	9,72848

a. Predictors : (Constant), صراع_الدور, عبئ_الدور, غموض_الدور, ظروف_العمل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	633,984	4	158,496	1,675	,171 ^b
	Residual	4542,884	48	94,643		
	Total	5176,868	52			

a. Dependent Variable : محور_الذكاء

b. Predictors : (Constant), صراع_الدور, عبئ_الدور, غموض_الدور, ظروف_العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	90,655	6,676		13,579	,000
	غموض_الدور	,263	,360	,112	,730	,469
	صراع_الدور	,719	,464	,306	1,548	,128
	عبئ_الدور	-,666	,492	-,230	-1,354	,182
	ظروف_العمل	,172	,284	,095	,607	,547

a. Dependent Variable : محور_الذكاء

Correlations

ظروف_العمل	عبئ_الدور	صراع_الدور	غموض_الدور	محور_الضغوط
------------	-----------	------------	------------	-------------

الملاحق

محور_الضغوط	Pearson Correlation	1	,673**	,850**	,685**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	53	53	53	53	53
غموض_الدور	Pearson Correlation	,673**	1	,467**	,278*	,289*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,044	,036
	N	53	53	53	53	53
صراع_الدور	Pearson Correlation	,850**	,467**	1	,603**	,502**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	53	53	53	53	53
عبي_الدور	Pearson Correlation	,685**	,278*	,603**	1	,316*
	Sig. (2-tailed)	,000	,044	,000		,021
	N	53	53	53	53	53
ظروف_العمل	Pearson Correlation	,764**	,289*	,502**	,316*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,036	,000	,021	
	N	53	53	53	53	53

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

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

Correlations

Correlations

		محور_الذكاء	الوعي_الذاتي	تنظيم_الذات	التعاطف	التحفيز	المهارات_الاجتماعية
محور_الذكاء	Pearson Correlation	1	,786**	,761**	,762**	,740**	,660**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	53	53	53	53	53	53
الوعي_الذاتي	Pearson Correlation	,786**	1	,540**	,492**	,490**	,436**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,001
	N	53	53	53	53	53	53
تنظيم_الذات	Pearson Correlation	,761**	,540**	1	,543**	,502**	,254
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,066
	N	53	53	53	53	53	53
التعاطف	Pearson Correlation	,762**	,492**	,543**	1	,473**	,445**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001
	N	53	53	53	53	53	53
التحفيز	Pearson Correlation	,740**	,490**	,502**	,473**	1	,232
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,095
	N	53	53	53	53	53	53
المهارات_الاجتماعية	Pearson Correlation	,660**	,436**	,254	,445**	,232	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,066	,001	,095	
	N	53	53	53	53	53	53

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

Npar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		محور الذكاء	محور الضغوط	المقياس ككل
N		53	53	53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	101,5849	61,3208	162,9057
	Std. Deviation	9,97773	13,03807	18,29803
Most Extreme Differences	Absolute	,068	,098	,093
	Positive	,049	,098	,093
	Negative	-,068	-,072	-,070
Test Statistic		,068	,098	,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المهارات_الاجتماعية, التحفيز, تنظيم الذات, التعاطف, الوعي الذاتي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable : محور_الضغوط

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,267 ^a	,071	-,028	13,21655

a. Predictors : (Constant), المهارات_الاجتماعية, التحفيز, تنظيم الذات, التعاطف, الوعي الذاتي

ANOVA^a

الملاحق

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	629,724	5	125,945	,721	,611 ^b
	Residual	8209,824	47	174,677		
	Total	8839,547	52			

a. Dependent Variable : محور_الضعف

b. Predictors : (Constant), المهارات_الاجتماعية, التحفيز, تنظيم_الذات, التعاطف, الوعي_الذاتي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27,136	21,339		1,272	,210
	الوعي_الذاتي	,875	1,016	,162	,861	,394
	تنظيم_الذات	,066	,852	,014	,078	,939
	التعاطف	,194	1,243	,029	,156	,876
	التحفيز	,152	,734	,036	,207	,837
	المهارات_الاجتماعية	,392	,668	,097	,587	,560

استبيان

السلام عليكم، تحية طيبة وبعد

أخي الفاضل أختي الفاضلة...

الملاحق

يشرفنا وفي إطار التحضير لبحث بعنوان " مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل، وتهدف هذه الدراسة إلى البحث في تشخيص مدى تأثير الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط العمل

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة، وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، حيث إن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذا فإن مشاركتكم مهمة وعامل أساسي من عوامل نجاحها.

من إعداد الطالبتين: * معطالله سهيلة , دراوي أسماء
تحت إشراف: د/ علي بن حكوم

علما أن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولأهداف البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

السنة الجامعية: 2024 _ 2025.

البيانات الشخصية

الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ أقل من 30 سنة ☐ سنة ☐ من 40 إلى 50 ☐ سنة ☐ من 31 إلى 39 ☐ أكثر من 51
المستوى التعليمي	☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي
الخبرة	☐ أقل من سنة ☐ من 5 إلى 10 ☐

الملاحق

من 1 الى 5 ☐	اكثر من 10 ☐	
متزوج (ة) ☐	مطلق (ة) ☐	الحالة الاجتماعية
عازب (ة) ☐	ارمل (ة) ☐	

المحور الأول: الذكاء العاطفي

الملاحق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					بعد الوعي الذاتي
					استطيع التعبير عن مشاعري في اي وقت
					امتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد توجهاتي
					لدي معرفة بصفاتي الإيجابية والسلبية
					اتقبل النقد البناء من زملائي
					اكون واعيا لحقيقة عواطفني
					المهارات الاجتماعية
					اشعر بالراحة عند مشاركة الآراء والافكار مع الزملاء العمل
					اعتقد انه لدي القدرة على التواصل مع الآخرين
					استطيع مقابلة زملاء جدد في العمل والتعرف عليهم بسهولة
					افسر المواقف بتاني من منظور الآخرين
					اسعى دائما للعمل ضمن فريق لتبادل الخبرات والمعارف
					بعد تنظيم الذات

الملاحق

					استطيع التحكم في مشاعري السلبية وتصرفاتي	
					احاول البحث عن النواحي الايجابية في كل الظروف التي اتعامل معها	
					اتجاهل مامر بي من مشكلات وغضب واستطيع ان اتجاوزها	
					اسيطر على غضبي عادة عند تلقي امر مزعج	

					بعد التعاطف اساعد في انجاز المهام التي تعود بالفائدة على زملاء العمل اشعر بالارتياح عند تقديم المساعدة للآخرين اتقبل وجهات نظر زملائي في العمل اهني الآخرين عند قيامهم بعمل جيد بعد التحفيز يضل لدي الامل والتفاؤل امام اي صعوبات تواجهني اشجع نفسي لتجاوز المواقف المعقدة اقنع نفسي انه لدي القدرة دائما على تحقيق النجاح اتحدى نفسي لعدم تكرار الاخطاء التي وقعت بها سابقا احاول ان اكون مبتكرا مع تحديات الحياة
--	--	--	--	--	---

الملاحق

الفقرات					
1. غموض الدور					
أفتقر للمعلومات اللازمة والضرورية التي تمكنني من القيام بدوري بشكل جيد. مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بشكل دقيق وواضح لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها. يتشتت تركيزي نتيجة لكثرة الأعمال المطلوبة مني. إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.					
2. صراع الدور					
نوع الوظيفة التي أشغلها لا يتلاءم مع قدراتي الذاتية أواجه صعوبات في تحقيق توافق بين ما تتطلبه مهامي وتوقعات زملائي في العمل أتحمل مسؤولية عدة مهام لا تدخل في نطاق عملي. أوقات العمل المعتمدة في المؤسسة لا تتناسب بشكل جيد مع التزاماتي وظروفي العائلية. أتلقي أوامر متعارضة من المسؤول المباشر.					

الملاحق

					3. بعد عبء الدور اقوم بإنجاز مهام كثيرة في وقت غير كاف. لا أستمتع بأيام إجازتي نظرا لاستدعائي للقيام ببعض المهام الطارئة. فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي للقيام بكل مهام. أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية.
					4. بعد ظروف العمل المادية أعتبر أن مساحة العمل المخصصة لكل موظف غير كافية لأداء مهامه بشكل مريح. أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي. مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب. لا توجد أماكن كافية مخصصة للأكل والراحة في مكان العمل. لا تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب. يفتقر مكان العمل لأنظمة التكييف اللازمة.

شكرا لتعاونكم

قائمة الاساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة العلمية	اسماء الاساتذة
غرداية	استاذة . ا	الاستاذة الدكتورة مريم الشرع
غرداية	استاذ. ب	الاستاذ الدكتور حمزة بهاز
غرداية	استاذة . د	الاستاذة الدكتورة جقاوة اميرة