

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني
لدى أساتذة الجامعة
دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
بجامعة غرداية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ :

د/عبد الرحمان بقادير

إعداد الطالبة:

فضيلة بوطبة

الموسم الجامعي: 2025/2026



إهداء

إلى روح والدي الطاهرة،
الذي غرس في حبّ العلم وعلمني معنى العزيمة،
رحمه الله ورفع درجاته وأسكنه فسيح جنّاته.

إلى أمي الغالية،
نبع الحنان الذي لا ينضب، ودعاؤها السرّ الذي يشقّ الظلام،
أطال الله في عمرها، وشفافها شفاءً عاجلاً لا يُغادر سقماً.

إلى أستاذي المشرف الفاضل الدكتور بقادير عبد الرحمان،
الذي أضاء خطواتي بعلمه وتوجيهاته،
وكان نعم الموجّه ونعم الأستاذ.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، كلّ باسمه:
دربالي محمد، عائشة، وفاظمة الزهراء،
أهل القلب وعماد الروح في كلّ لحظة.

إلى سندي أختي الغالية زهية.

إلى جميع أبناء إخوتي، الكتايت الصغار:
نور الهدى، وميلود رياض، وزكريا عبد الله،
وإلى هناء ومنال ومحمد عبد الحافظ وبسمة.

وإلى روح أختي الغالية رحمها الله،
وإلى جميع أبنائها، وأخصّ بالذكر ربيعة ورحمة.

وإلى كلّ من هم في ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

إليكم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع،
ثمرة جهدٍ سقيتموه بحبّكم ودعائكم.

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، أما بعد؛ لا يسعني في مستهل هذا العمل إلا أن أتوقف وقفة وفاء وعرفاء، فأقدم بخالص شكري وعميق امتناني إلى كل من أسهم في إتمام هذا البحث.

أتوجه بالشكر الجزيل والتقدير العميق إلى أستاذي المشرف الفاضل الدكتور/ بقاير عبد الرحمان، الذي أشرف على هذا العمل بكل صبر وعناية، ولم يخل بتوجيهاته القيمة وملاحظاته الدقيقة في كل مراحل البحث، فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذة الفاضلة الدكتورة / بومهراس الزهرة، التي أمدتني بعلمها ونصائحها القيمة.

والدكتور جديّد عبد الحميد، الذي لم يخلّ عليّ يوماً في تقديم المساعدة والنصح، وكان له الأثر الطيب في إثراء هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة، الذين تفصلوا بقبول مناقشة هذا العمل وتقييمه، فلهم مني كل التقدير والاحترام.

ولا يفوتني أن أشكر أساتذتي الكرام في قسم علم النفس، خصوصاً تخصّص عمل وتنظيم، الذين أثروا مسيرتي العلمية بعلمهم وخبرتهم طوال سنوات الدراسة.

وأخص بالشكر والعرفان عائلتي الكريمة، التي كانت السند والدعم في كل لحظة، ولا أنسى سندي أختي زهية، وزملائي في العمل الأوفياء الذين شاركوني مشقة الطريق وبهجة الإنجاز.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى طاقم مكتبة الكلية: الأخت مليكة، وحكيم، وعليّ وسمية هرمة مهندس الاعلام الآلي بالكلية، وموظفي المكتبة المركزية، وأخص بالذكر الأخت وردة ومفيدة، الذين قدّموا لي كلّ العون والمساعدة في الوصول إلى المراجع والمصادر العلمية، فكانوا خير سند في مسيرة البحث.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى السيد زعنون عبد الكريم، والحاج مباركي حسين، وفاطمة بوعامر، على دعمهم ومساندتهم لي.

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، نافعاً لكل طالب علم وباحت.

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية وكذلك التعرف على الفروق بإختلاف الجنس والأقدمية والتخصص العلمي والكشف عن مستوى التحكم في الضغوط المهنية ودرجات الذكاء الوجداني ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق مقياس «Wocccq» لتشخيص الضغط المهني لـ بن زاهي و دربال (2013) وإستبيان الذكاء الوجداني لعثمان ورزق (1998) تم التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق والثبات)، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي حيث تكونت عينة الدراسة من 56 أستاذ بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية وبإستخدام الوسائل الإحصائية الملائمة وبالإستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss22) تم التوصل الى النتائج التالية :

- مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية متوسط.
- مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية متوسط.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- لا توجد فروق بين الجنسين في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية .
- يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية بإختلاف الأقدمية.
- لا توجد فروق في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف التخصص العلمي.
- لا توجد فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- الكلمات المفتاحية : الضغوط المهنية ، مستوى التحكم في الضغوط المهنية ، ذكاء الوجداني ، أساتذة الجامعة .

Abstract :

This study aimed to identify the level of control over occupational stress and its relationship with emotional intelligence among university professors in the Faculty of Social Sciences and Humanities at Ghardaïa University. as well as to identify gender differences, seniority and scientific specialization, as well as to reveal the level of control over occupational stress and degrees of emotional intelligence. To achieve the objective of the study, the Wocccq scale "Wocccq" was applied to diagnose occupational stress in Ben Zahi Darbal (2013) and the emotional intelligence questionnaire of Othman and Rizk (1998) ,Their psychometric properties (honesty and consistency) were confirmed, and the descriptive approach was adopted, as the study sample included 56 professors from the Faculty of Social Sciences and Humanities of the University of Ghardaia. Using appropriate statistical means and the social science statistical software (SPSS22), the following results were obtained:

- The level of mastery of professional stress among professors in the faculty of social sciences and humanities at Ghardaïa University is average.
- The level of emotional intelligence among professors in the Faculty of Social Sciences and Humanities at Ghardaïa University is average.
- There is no statistically significant relationship between the level of control over occupational stress and emotional intelligence among professors in the Faculty of Social Sciences and Humanities at Ghardaia University.
- There are no gender differences in the level of control over occupational stress among professors at the Faculty of Social Sciences and Humanities, Ghardaia University.
- The level of control over professional stress among professors in the faculty of social sciences and humanities at Ghardaïa University varies according to their seniority.

- There are no differences in the level of control over occupational stress among professors at the Faculty of Social Sciences and Humanities of the University of Ghardaia, depending on the scientific specialization.
- There are no gender differences in emotional intelligence among the professors of the faculty of social sciences and humanities at Ghardaïa University.
- There are no statistically significant differences in the level of emotional intelligence attributed to the seniority variable among professors from the Faculty of Social Sciences and Humanities at Ghardaia University.
- There are statistically significant differences in the level of emotional intelligence attributed to the scientific specialization variable among professors at the Faculty of Social Sciences and Humanities, Ghardaia University.

Keywords: professional stress, level of control over professional stress, emotional intelligence, university professors.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	✓ الإهداء.
/	✓ شكر وتقدير.
/	✓ ملخص الدراسة باللغة العربية.
/	✓ ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.
/	✓ فهرس المحتويات.
/	✓ قائمة الجداول.
/	✓ قائمة الأشكال.
/	✓ قائمة الملاحق.
أ	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

7	1- اشكالية الدراسة.
10	2- تساؤلات الدراسة.
10	3- فرضيات الدراسة.
11	4- أهمية الدراسة.
12	5- أهداف الدراسة.
13	6- المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
14	7- الدراسات السابقة.
22	8- التعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

27	تمهيد.
28	1- لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني
30	2- تعريف الضغوط

31	3- مفهوم الضغوط المهنية
32	4- خصائص الضغوط المهنية
33	5- أعراض الضغوط المهنية
33	6- عناصر الضغوط المهنية
35	7- مراحل الضغوط المهنية
36	8- أنواع الضغوط المهنية
38	9- مصادر الضغوط المهنية
46	10- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
49	11- النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية
53	12- أهم الاستراتيجيات المعتمدة علميا لمقاومة الضغوط المهنية.
57	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الذكاء الوجداني	
60	تمهيد
61	01- التطور التاريخي للذكاء الوجداني
63	02- تعريف الذكاء
64	03- مفهوم الذكاء الوجداني
67	04- أهمية الذكاء الوجداني
68	05- مستويات الذكاء الوجداني
69	06- أساليب قياس الذكاء الوجداني
70	07- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض
72	08- النماذج النظرية المفسرة للذكاء الوجداني
80	09- أسس الذكاء الوجداني
80	10- مهارات الذكاء الوجداني
83	11- أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة
84	12- الذكاء الوجداني والنجاح المهني
86	خلاصة الفصل .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

89	تمهيد.
90	1- منهج البحث المستخدم في الدراسة.
92	2- حدود الدراسة.
93	3- الدراسة الإستطلاعية.
96	4- مجتمع الدراسة و عينة الدراسة.
104	5- أدوات الدراسة.
118	6- إجراءات تطبيق الدراسة.
118	7- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة .
120	خلاصة الفصل .

الفصل الخامس : عرض ومناقشة النتائج

122	تمهيد
122	1- عرض وتحليل النتائج.
130	2- تفسير ومناقشة النتائج.
145	الإستنتاج العام.
146	التوصيات.
147	الإقتراحات.
149	قائمة المصادر والمراجع.
157	الملاحق.

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أنواع الضغوط من حيث الفترة الزمنية.	37
02	أنواع الضغوط من حيث المصدر .	38
03	يمثل مصادر الضغوط المهنية.	44
04	يوضح مستويات الذكاء الوجداني.	68
05	يبين نموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني.	75
06	توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الجنس.	94
07	توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب السن.	95
08	توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب التخصص العلمي.	95
09	توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الأقدمية.	96
10	توزيع أفراد عين الدراسة ذكورا وإناثا.	97
11	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.	99
12	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.	100
13	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير التخصص العلمي .	102
14	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية.	103
15	توزيع بنود إستبيان الضغوط المهنية على أبعاد الإستبيان.	107
16	يوضح مفتاح تصحيح إستبيان الضغوط المهنية .	108
17	صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط المهنية.	110
18	صدق الإتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية.	111
19	يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لإستبيان الضغوط المهنية.	113
20	يوضح ثبات استبيان الضغوط الضغوط بمعادلة ألفا كرونباخ.	113
21	توزيع بنود استبيان الذكاء الوجداني على أبعاد الإستبيان.	113
22	يوضح طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني.	114
23	يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الذكاء الوجداني.	115
24	يوضح صدق الإتساق الداخلي لمقياس الذكاء الوجداني.	116

117	يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لإستبيان الذكاء الوجداني.	25
117	يوضح ثبات إستبيان الذكاء الوجداني بمعادلة ألفا كرونباخ.	26
122	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.	27
123	يبين نتائج مستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.	28
124	يبين نتائج مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة الدراسة.	29
125	يوضح العلاقة بين الضغوط المهنية والذكاء الوجداني.	30
125	يوضح نتائج مستوى التحكم في الضغوط المهنية بإختلاف الجنس.	31
126	يوضح نتائج مستوى التحكم في الضغوط المهنية بإختلاف الأقدمية.	32
127	يوضح نتائج مستوى التحكم في الضغوط المهنية بإختلاف التخصص العلمي.	33
128	يوضح نتائج الفروق في مستوى الذكاء الوجداني بإختلاف الجنس.	34
128	يوضح نتائج الفروق في مستوى الذكاء الوجداني بإختلاف الأقدمية.	35
129	يوضح نتائج الفروق في مستوى الذكاء الوجداني بإختلاف التخصص العلمي.	36
130	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الوجداني حسب اختصاص العلمي	37

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح العلاقة بين عناصر الضغوط المهنية	34
02	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصصات العلمية.	97
03	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.	100
04	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.	101
05	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير التخصص العلمي.	103
06	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية.	104

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استبيان «Wocccq» لتشخيص الضغط المهني	157
02	استبيان الذكاء الوجداني.	159
03	ملاحق الدراسة الإستطلاعية .	162
04	ملاحق الدراسة الأساسية .	168
06	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية	175

مقدمة

مقدمة :

تعد الضغوط المهنية من الموضوعات المهمة التي حظيت بإهتمام علماء النفس والتربويين وذلك لما لها من تأثير على التوافق النفسي للأفراد داخل المؤسسات المهنية ، وقد تؤدي الضغوط المهنية الى الإرهاق النفسي الذي يقلل من قدرة الفرد على العطاء والإبداع. ومن المسلم به بأن الضغوط المهنية قد أصبحت من أخطر الظواهر التي تهدد حياة الفرد فالحياة تجعل الفرد يتعرض للكثير من الفشل والإحباط ، من أجل تحقيق رغباته وإشباع حاجاته مما يؤدي به الى الوقوع تحت وطأة الضغوط ، وسيطرة الانفعالات السلبية وبالرغم من تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها فإن العمل المهني يظل أحد أهم هذه المصادر وأخطرها بإعتبار أن العمل هو سبيل ضروري لرفاهية الفرد ورخاء المجتمع وهو يمضي فيه غالب وقته والضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا يقتصر أثرها عليه وحده، بل يشمل المؤسسة التي يعمل بها ويمتد بعد ذلك الى المجتمع بأسره ، فقد صار ملحا على المنظمات اليوم السعي الى الحد أو التقليل من آثار ضغوط العمل بشتى الوسائل من خلال تبني برنامج لذلك يشمل عدة استراتيجيات لمقاومة أو تخفيف هذه الضغوط ، سواء بمتابعة الفرد على مستواه الشخصي أو تلك التي تتبناها المنظمة في إطار تنظيمي محدد، وقد ذهب بعض المختصين إلى إتهام المنظمات وطرق التسيير التي تفرضها في كونها سببا لرفع الضغوط على العمال إلى مستويات غير محتملة.

ومهنة التدريس بالجامعة هي إحدى المهن الاجتماعية الضاغطة نظرا لكثرة مسؤولياتها وزيادة أعبائها التي تجعل الأساتذة غير راضيين عن مهنتهم وغير مطمئنين عن حياتهم ومستقبلهم المهني مما يكون له الأثر السلبي على عطائهم وكفاءتهم ، لهذا السبب ينبغي الاهتمام بالأستاذ الجامعي نفسيا ومهنيا لأنه حجر الزاوية في العملية التعليمية وبالتالي ينبغي أن نضع في



مقدمة

إعتبارنا أن التعرض المستمر للضغوط المهنية يمكن أن ينهك فعالية الأستاذ وكفاءته وبالتالي تنعكس آثاره السلبية على جودة التعليم وكفاءته وعلى مستقبل الطلاب.

(همومة، 2014، ص30)

وتتعدد وتختلف مصادر وأسباب الضغوط المهنية ومن الصعوبة بمكان وضع قائمة رئيسية لأسباب الضغوط ، بالإضافة الى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر ، فما يعد مصدرا للضغط لشخص ما قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر.

وفي هذا الإطار برز مفهوم الذكاء الوجداني كأحد العوامل النفسية المهمة التي تساهم في تفسير الفروق الفردية في التعامل مع الضغوط فالذكاء الوجداني يشير الى قدرة الفرد على الوعي بمشاعره وتنظيمها وفهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بمرونة وفعالية ، حيث تتعدد أساليب مواجهة الضغوط المهنية، ويختلف كل فرد عن الآخر في الأسلوب الذي يستخدمه في مواجهة الضغوط ويمثل الذكاء الوجداني أحد جوانب المواجهة حيث أن العواطف لها أهمية كبرى في توجيه السلوك ومواجهة ضغوط المهنية وأعبائها ولا يعتمد على الذكاء التقليدي فقط ، ولكن يعتمد على التواصل، والتعاطف ، وتنظيم الانفعالات وإدارتها وأكدت دراسة كلا من (ريهام، 2005) ودراسة (السمادوني، 2001) على دور الذكاء كعامل مساعد في مواجهة الضغوط ومدى التوافق والرضا المهني، وقد أوضح جولمان Golman أن معامل الذكاء التقليدي يسهم بنسبة 20% فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة، تاركا 80 % لعوامل أخرى غير عقلية ومنها الذكاء الوجداني.

وتتجلى أهمية العلاقة بين التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة في أن إمتلاك مهارات وجدانية عالية قد يسهم في التقليل من تأثير الضغوط ويعزز القدرة على التعامل معها بمرونة وفعالية ، فالأستاذ الذي يتمتع بوعي إنفعالي مرتفع وتنظيم جيد لمشاعره يكون أكثر قدرة على إتخاذ قرارات متزنة وبناء علاقات مهنية إيجابية وتحقيق أداء أكاديمي مميز.



مقدمة

ومن هذا المنطلق تكتسب دراسة العلاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى الأساتذة الجامعيين أهمية خاصة ، نظرا للدور الحيوي الذي يضطلعون به في بناء المعرفة وتكوين الأجيال ، وبناءا على ماسبق جاءت فكرة هذه الدراسة لتسليط الضوء على موضوع مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة وذلك من خلال دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية. وعلى هذا الأساس تم تقسيم الدراسة الى جانبين :

الجانب النظري: وقد ضم ثلاثة فصول

الفصل الأول بعنوان: الإطار العام للدراسة يضم العناصر التالية: إشكالية الدراسة ، وتسؤلاتها وفرضياتها، وأهداف الدراسة وأهميتها، والمفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة، والدراسات السابقة وأخيرا التعقيب عليها.

الفصل الثاني: تضمن متغير " الضغوط المهنية " يضم العناصر التالية : تمهيد، ثم لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني ، تعريف الضغوط، مفهوم الضغوط المهنية، خصائصها، أعراضها عناصرها، مراحلها، أنواعها ومصادرها بالإضافة الى الآثار المترتبة عنها وكذا النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية وأخيرا أهم الإستراتيجيات المعتمدة علميا لمقاومتها .

الفصل الثالث: تضمن متغير " الذكاء الوجداني " يضم العناصر التالية : تمهيد، ثم التطور التاريخي للذكاء الوجداني، تعريف الذكاء، مفهوم الذكاء الوجداني ، أهميته، مستوياته، وأساليب قياسه وسمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض بالإضافة الى النماذج النظرية المفسرة للذكاء الوجداني وكذا أسس ومهارات الذكاء الوجداني ، وأهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة و أخيرا الذكاء الوجداني والنجاح المهني .

الجانب التطبيقي وقد تضمن فصلين هما :

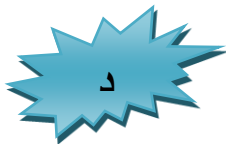
الفصل الرابع:تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة، بعد التمهيد يضم هذا الفصل العناصر التالية: منهج الدراسة، حدودها والدراسة الإستطلاعية، مجتمع وعينة الدراسة ،أدوات الدراسة والخصائص



مقدمة

السيكومترية للدراسة حيث تم فيها حساب الصدق والتباث على العينة الإستطلاعية وإجراءات تطبيق الدراسة ، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس : تضمن عرض ومناقشة النتائج، بعد التمهيد، يضم هذا الفصل العناصر التالية: عرض وتحليل النتائج ، تفسير ومناقشة النتائج ، إستنتاج عام وأخيرا التوصيات والإقتراحات وأنهينا دراستنا بقائمة المصادر والمراجع التي تم الإعتماد عليها في هذه الدراسة وأخيرا الملاحق.



الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 01- إشكالية الدراسة.
- 02- تساؤلات الدراسة.
- 03- فرضيات الدراسة.
- 04- أهمية الدراسة.
- 05- أهداف الدراسة.
- 06- المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
- 07- الدراسات السابقة.
- 08- التعقيب على الدراسات السابقة.

1- إشكالية الدراسة:

يشهد قطاع التعليم العالي في الوقت الراهن تغيرات متسارعة ، إنعكست بشكل مباشر على طبيعة العمل الجامعي ، حيث أصبح الأستاذ الجامعي مطالبا بأداء أدوار متعددة تتجاوز التدريس الى البحث العلمي، والإشراف والمشاركة في الأنشطة الإدارية والأكاديمية وقد أدى ذلك الى إرتفاع مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأساتذة الجامعيون والتي تتطلب تفاعلا مستمرا وجهدا ذهنيا وإنفعاليا كبيرا، حيث أصبحت ضغوط العمل ظاهرة عامة يتعرض لها الأفراد العاملون في مختلف المهن، وتعد مهنة التدريس من المهن الهامة في المجتمع، كما يعد عضو هيئة التدريس هو أهم أعمدة وركائز المنظومة التعليمية في الجامعات لما له من دور أساسي في صقل شخصية الطالب الجامعي من خلال تزويده بالمعرفة العلمية بإعتباره المصدر الأول والنموذج الذي يقتدى به لصقل قدرات الطلبة ومهاراتهم لتطوير المنظومة التعليمية في المجتمع.

(شتيوي، 2022، ص 157)

لهذا فإن التعليم العالي يتطلب أستاذا جامعيا متميز الإعداد ، والتكوين العلمي مخلصا في علمه وعمله، وذلك بإعتباره الدعامة الأساسية التي تقوم عليها العملية التعليمية. (حمدوني، 2016)

لدى نرى من العدل والإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الكفيلة لتحقيق الدرجة المناسبة من الرضى عن العمل وعليه فكل مؤثر خارجي لايلائم الأستاذ، ولا يستجيب لطموحاته ومركزه الإجتماعي العلمي لا يواجه معارضة فحسب ولكن يجعله معرضا لضغوطات مهنية لا تعطل أدائه الفكري- التربوي فحسب بل تعطل عجلة التطور العلمي الجامعي ، مما يجعل الجامعة بعيدة عن الركب الحضاري ويحصرها في مهام تقليدية ضيقة لا ترقى الى مايطمح إليه المجتمع، والحضارة الإنسانية .حيث أشارت نتائج دراسة فوزية عبد القادر عبد الحميد الدعيكي (2025) الى توجيه العاملين الى ممارسة الأنشطة الرياضية والاجتماعية مع توفير الحوافز المادية والمعنوية من أجل رفع مستوى العملية التعليمية ورفع الضغوط المهنية وتذليل الصعوبات أمامهم.

وإيماناً بالدور المميز والواعي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، وما يحتلونه من مكانة مهنية مرموقة وعرفانا بما يبذلونه من جهود وما يقدمونه من عطاء مستمر، وكونهم حجر الأساس في العملية التعليمية الجامعية، وتقدير لصفاتهم المميزة وقدرتهم على التعامل بإحترافية واعترافاً بوجود ضغوط مهنية يواجهونها الأمر الذي قد يحد من فاعليتهم، وهذا ما أكدته نتائج دراسة **مانع صابرينة (2007)** أن مستوى ضغوط المهنة التي يعيشها الأستاذ الجامعي لها تأثير سلبي على مستوى الأداء الذي يحققه و كذلك هذا ما توصلت إليه دراسة **ثابت شتيوي (2022)** الى وجود علاقة ايجابية بين الضغوط المهنية والإحترق الوظيفي لدى المحاضرين مما يشير الى أن ارتفاع مستوى الضغوط يسهم في زيادة الشعور بالإجهاد والإستنزاف النفسي وهذا ما أشارت إليه ايضا نتائج دراسة **آمال دربال (2019)** الى وجود علاقة سلبية بين الضغوط المهنية والقدرة على القيام بالأدوار الأسرية حيث تؤدي زيادة الضغوط في بيئة العمل الى ضعف التوازن بين الحياة المهنية والأسرية .

وفي ظل تزايد الضغوط المهنية التي يواجهها أساتذة الجامعة نتيجة التحولات التي يعرفها التعليم العالي ، أصبح التحكم في هذه الضغوط مسألة أساسية للحفاظ على الصحة النفسية وجودة الأداء الأكاديمي، وعلى الرغم من أن بعض الأساتذة يتمكنون من التكيف الايجابي مع هذه الضغوط إلا أن آخرين يعانون من آثارها السلبية ، مما يطرح تساؤلاً حول العوامل النفسية التي تسهم في هذا التباين. فالحديث عن الضغوط ، يستلزم الكلام عن أساليب مقاومتها والتكيف معها ، لأن فهم طبيعة الضغوط وآثارها، يفرض أساليب التغلب عليها كما أن لإستراتيجيات المقاومة تأثيراً على الإستجابة الفيزيولوجية والنفسية للضغط فهذه الأساليب تعبر عن الكيفية التي يفكر بها الفرد وعن إستجابته للأحداث المسببة للتوتر.

(عداد، 2015، ص7)

وفي ظل هذه الضغوط يبرز الذكاء الوجداني كأحد المتغيرات النفسية المهمة التي قد تسهم في مساعدة الأستاذ الجامعي على التحكم في الضغوط المهنية من خلال الوعي بالذات وتنظيم الانفعالات والتعامل الايجابي مع المواقف الضاغطة وهذا ما خلصت إليه دراسة **نورهان عاطف السيد علي المرسي (2024)** حيث يسهم الذكاء الوجداني في تبني أساليب أكثر فاعلية في مواجهة الضغوط .

"يشير جولمان 1995 في تعريف للذكاء الوجداني بأنه إمكانية إدراك الفرد لمشاعره وإستخدام هذه المشاعر لإتخاذ القرارات الصائبة في الحياة والقدرة على التعامل مع الضغوط والتحكم في الدوافع والإنفعالات والقدرة على إثارة الحماس في النفس والمحافظة على روح الأمل والتفاؤل، والقدرة على التعاطف مع الآخرين ومعرفة مايدور داخلهم مع القدرة على تكوين علاقات إجتماعية تقوم على التعامل مع مشاعر الآخرين وإقناعهم والتأثير فيهم. (Danial Golman ,1995 ,p195)

وقد أشار إبراهيم الحسن الحكمي (2004، ص187) أن الذكاء الوجداني يمثل مفتاح النجاح في الحياة المهنية مقارنة بالذكاء الأكاديمي الذي هو مفتاح النجاح في الحياة الدراسية، حيث ذكرت رشا أبو سيف النصر سلامة (2018، ص87) أن الذكاء الوجداني يتضمن القدرة على التمييز بين مصادر الإحباط والتعامل معها، كما تشمل القدرة على فهم مشاعر الآخرين وبناء علاقات جيدة معهم فمن خلال الذكاء الوجداني يتم ضبط الإنفعالات وتوظيفها من أجل تعزيز القدرة على إتخاذ القرار المناسب. (المرسي، 2024، ص1688-1689)

وهذا ماتوصلت اليه نتائج دراسة عزوز حميدة وقهار صبرينة (2022) الى وجود علاقة عكسية بين الذكاء الوجداني والضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية ، حيث يسهم إرتفاع الذكاء الوجداني في خفض مستوى الضغوط.

وقد عرف كل من ماير وسالوفي (Mayer& Salovey) بأن الذكاء الوجداني هو قدرة الفرد على إدراك إنفعالاته للوصول الى تعميم، ذلك الإنفعال، ليساعده على التفكير وعلى فهم ومعرفة إنفعال الآخرين بحيث يؤدي الى تنظيم و تطوير النمو الذهني المتعلق بتلك الإنفعالات.

(سلامة عبد العظيم وطه عبد العظيم، 2006، ص ص24-25)

ورغم أهمية هذين المتغيرين إلا أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى الأساتذة الجامعيين وبخاصة في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية لاتزال محدودة.

وبناء على هذه المعطيات السابقة نحاول من خلال الدراسة الحالية البحث عن: مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة - دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية، وإنطلاقاً من ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في شكل التساؤلات التالية:

2-التساؤلات:

- ما مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ؟
- ما مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ؟
- هل توجد علاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ؟
- هل يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الجنس،الأقدمية، التخصص العلمي ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية تعزي الى متغير الجنس، الأقدمية، التخصص العلمي ؟

3- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الجنس.
- يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الأقدمية .
- يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف التخصص العلمي .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

4-أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب نظرية وعملية تتضح فيما يلي :

أولاً: الأهمية النظرية :

- توسيع المعرفة العلمية تساهم الدراسة في زيادة الفهم حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والتحكم في الضغوط المهنية لدى الأساتذة الجامعيين.
- سد فجوة البحث حيث تعالج الدراسة نقص الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين داخل البيئة الجامعية .
- تطوير الاطار النظري توفر بيانات تساعد على دعم أو تعديل النظريات المتعلقة بالذكاء الوجداني وإدارة الضغوط المهنية خصوصاً فيما يتعلق بتأثير المتغيرات الديموغرافية (الجنس-الأقدمية -التخصص العلمي).
- تتناول هذه الدراسة أحد الموضوعات ذات أهمية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس الجامعي في عملهم.

ثانياً:الأهمية العملية :

- تحسين الاداء الاكاديمي حيث تساعد نتائج الدراسة في تعزيز قدرة الأساتذة على التعامل مع الضغوط ، مما ينعكس إيجابياً على جودة التدريس والتفاعل مع الطلبة.

- توجيه البرامج التدريبية بتزويد صانعي القرار في الجامعات ببيانات عملية لتصميم برامج تدريبية لتعزيز الذكاء الوجداني وتنمية مهارات التحكم في الضغوط المهنية.
- رفع كفاءة البيئة الجامعية تمكن نتائج الدراسة من تطوير بيئة عمل داعمة، تقلل الضغوط النفسية، وتحفز التعاون الإيجابي بين الأساتذة والطلبة والزملاء.
- ✓ تشكل هذه الدراسة منهج وكم معرفي يمكن الباحثين الرجوع والإستناد إليها عند إجراء دراسات متعلقة بهذا الموضوع .
- ✓ تمكننا هذه الدراسة من الحصول على شهادة الماستر كدرجة علمية توفر لنا فرص التوظيف والترقية في المستويات الإدارية المختلفة.

5- أهداف الدراسة:

- ✓ الكشف عن مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- ✓ الكشف عن مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- ✓ الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- ✓ معرفة الفروق في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية تبعا لمتغيرات الجنس والأقدمية و التخصص العلمي.
- ✓ التعرف على الفروق في مستوى الذكاء الوجداني التي تعزي الى متغير الجنس، الأقدمية التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

6-المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

6-1 الضغوط المهنية :

يعرف كل من (Isabelle hansez) و(veronique keyser) الضغط المهني على أنه درجة تحكم الفرد في العوامل المرتبطة بنشاط عمله والمتمثلة في :

- الموارد الضرورية (Ressources nécessaires)
 - تسيير المهام (La gestion de la tache)
 - إدارة المخاطر (La gestion des risques)
 - تخطيط العمل (La planification de travail)
 - تسيير الوقت (La gestion du temps)
 - المستقبل (l'avenir) .
- (Hansez.2001 ,p110)

التعريف الإجرائي :

تعرف الضغوط المهنية إجرائيا بأنها الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد عينة الدراسة من أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية عند تطبيق مقياس «Wocccq» للضغوط المهنية والذي يقيس الضغوط المهنية من خلال ستة أبعاد، وتعتبر الدرجة المتحصل عليها عن مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد العينة، حيث تشير الدرجات المرتفعة الى إرتفاع مستوى الضغوط المهنية بينما تشير الدرجات المنخفضة الى إنخفاضها .

6-2 الذكاء الوجداني :

ويرى سيمز (sims 1998) أن الذكاء الوجداني هو القدرة على أن تفهم نفسك وتفهم الآخرين جيدا بطريقة تمكنك من التعبير عن الإنفعالات بشكل إيجابي.

(سلامة عبد العظيم وطه عبد العظيم، 2006، ص34)

التعريف الإجرائي :

يعرف الذكاء الوجداني إجرائيا بأنه قدرة الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية في إدارة إنفعالاته وفهمه لمشاعر الآخرين بفعالية ويظهر ذلك في مجموع الدرجات التي

يتحصل عليها الأستاذ في مقياس (فاروق السيد عثمان، محمد عبد السميع رزق، 1998) ويتضمن خمسة أبعاد: إدارة الإنفعالات، التعاطف، تنظيم الإنفعالات، المعرفة الإنفعالية، التواصل الإجتماعي.

7-الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وهي كالاتي :

أولا :الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية :

الدراسات العربية:

دراسة مانع صابرينة (2007)

بعنوان : الضغوط المهنية وأثارها على أداء الأساتذة الجامعيين - دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة باتنة - الجزائر.

هدفت الدراسة الى معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء الأساتذة الجامعيين وقد اشتملت عينة الدراسة على 52 أستاذ وإتبعته الباحثة المنهج الوصفي ومن أهم النتائج التي توصلت اليها :
-أن مستوى ضغوط المهنية التي يعيشها الأستاذ الجامعي لها تأثير سلبي على مستوى الأداء الذي يحققه.

-أن تعدد الأدوار والمهام التي يؤديها الأستاذ الجامعي من وظيفة أكاديمية ووظيفة إدارية يؤثر سلبا على مستوى أدائه.

دراسة آمال دربال (2019)

بعنوان:علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الاسرية - دراسة ميدانية بشركة سونلغاز وهران.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى تحكم الاطارات في العوامل المسببة للضغط المهني ومستوى قدرتهم على أداء أدوارهم الأسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز وهران، وفقا لبعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، والمنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة الدراسة من (250) إطار متزوج أختيرو بطريقة قصدية كما إستخدمت الباحثة مقياسين مقياس wocccq لتشخيص

الضغط المهني ومقياس الأدوار الأسرية من إعداد الباحثة ومعالجة البيانات تم بإستخدام النسخة 22 للبرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج :

-أن الإطارات العاملة بشركة سونلغاز يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني ولديهم قدرة مرتفعة للقيام بأدوارهم الأسرية.

-توجد علاقة موجبة بين الضغط المهني والأدوار الأسرية.

(دربال، 2019)

دراسة ثابت شتيوي (2022) :

بعنوان : الضغوط المهنية وعلاقتها بالإحتراق الوظيفي لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية.

هدفت الدراسة الى التعرف على الضغوط المهنية وعلاقتها بالإحتراق الوظيفي لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية تم إستخدام المنهج الوصفي المسحي وبأحد صوره الإرتباطية لملائمته لأغراض الدراسة، أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (50) محاضرا ومحاضرة من كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية ، حيث إستخدم الباحث الإستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتضم أداتي "الضغوط المهنية" وهي من تصميم الباحث وأداة الإحتراق الوظيفي من تصميم (منصور، 2013).

وتوصلت نتائج الدراسة الى أن المستوى الكلي للضغوط المهنية والإحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة كان منخفضا جدا، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين الضغوط المهنية والإحتراق الوظيفي، إضافة الى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الضغوط المهنية والإحتراق الوظيفي تبعا لمتغيرات النوع الإجتماعي والدرجة العلمية، والخبرة.

(شتيوي، 2022)

دراسة فوزية عبد القادر عبد الحميد الدعيكي (2025)

بعنوان: إستراتيجية التعامل مع الضغوط المهنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد إستراتيجية لكيفية التعامل مع الضغوط المهنية التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، حيث تكونت عينة الدراسة من (200) أستاذا من مختلف التخصصات العلمية داخل جامعة بني وليد، وإستخدمت الباحثة المنهج التجريبي حيث قامت الباحثة بإستخدام مقياس الضغوط المهنية والذي يمكن إستخدامه بشكل فردي أو جماعي وفي صورته النهائية والذي يتكون من (40) عبارة يتم توزيع الدرجات حسب المقياس، وأشارت نتائج الدراسة الى توجيه العاملين الى ممارسة الأنشطة الرياضية والإجتماعية مع توفير الحوافز المادية والمعنوية من أجل رفع مستوى العملية التعليمية ورفع الضغوط المهنية وتذليل الصعوبات أمامهم. (الدعيكي، 2025)

الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني :

الدراسات العربية:

دراسة طيايبة نادية (2015)

بعنوان : الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الإتصال لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية - دراسة ميدانية بجامعة المسيلة.

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الإتصال لدى عينة مكونة من 202 أستاذا مؤطر بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة ، وقد تم صياغة الفروض العلائقية بين درجة الذكاء الوجداني بأبعاده الخمسة المتمثلة في :(-المعرفة الإنفعالية -إدارة الإنفعالات - تنظيم الإنفعالات-التعاطف-التواصل الإجتماعي) ودرجة مهارات الإتصال.

-فرضيات فارقية لدرجة الذكاء الوجداني ودرجة مهارات الإتصال تعزى الى المتغيرات التالية :

- الجنس

-الأقدمية

-التخصص

وللتحقق من ذلك تم تطبيق مقياس الذكاء الوجداني (لعثمان ورزق) وإستبيان مهارات الإتصال، وبعد التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة تم تطبيقها على عينة مكونة من 202 أستاذ وأستاذة من خلال المسح الشامل ، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي ، وقد تمت المعالجة الإحصائية بإستخدام أساليب معالجة البيانات المتمثلة في نظام (SPSS) فأسفرت النتائج على ما يلي :

-توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الذكاء الوجداني ومهارات الإتصال لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة.

-وجود علاقة إرتباطية موجبة بين أبعاد الذكاء الوجداني الخمسة المتمثلة في (المعرفة الإنفعالية، إدارة الإنفعالات، تنظيم الإنفعالات، التعاطف، التواصل الإجتماعي) ودرجة مهارات الإتصال.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات(الجنس، الأقدمية، التخصص).

(طيايية، 2015)

دراسة بن غربال سعيدة (2015)

بعنوان : الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني -دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر -بسكرة-

أهداف الدراسة: الكشف عن العلاقة الإرتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة في ضوء متغيرات (الجنس ، التخصص العلمي والخبرة المهنية).

عينة الدراسة : تكونت من 150 أستاذا من جامعة محمد خيضر بسكرة للموسم الجامعي 2013/2014.

أدوات الدراسة :

مقياس الذكاء العاطفي إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001)

مقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة.

منهج الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي.

نتائج الدراسة :

-يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع.

-يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى توافق مهني مرتفع.

-توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية .
(بن غريال، 2015)

دراسة بلعيد فاييزة وبليلة سهيلة (2022)

بعنوان : الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ابن خلدون - تيارت.

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ابن خلدون -تيارت وللتحقق من هذا الغرض تم بناء الإستبيان المكون 31 فقرة موزعة على 7 أبعاد وهي العواطف -المعرفة الوجدانية- إدارة الإنفعالات -طبيعة العمل -العلاقة بين الزملاء بعد التحقق من الخصائص السيكمترية وتطبيقه على عينة قوامها 90 أستاذ وأستاذة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي الإرتباطي ، وعليه أسفرت نتائج الدراسة :

-عدم وجود علاقة إرتباطية بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة ابن خلدون - تيارت.

-مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة ابن خلدون - تيارت منخفض.

(بلعيد و بليلة، 2022)

دراسة لبنى بن أحمد (2024)

بعنوان : الذكاء الوجداني وعلاقته بإدارة الأزمات لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى ابراهيم ترشين بغرداية.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الذكاء الوجداني وإدارة الأزمات لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى ابراهيم ترشين بغرداية، وكذلك التعرف على الفروق باختلاف السن والأقدمية والكشف عن العلاقة بين درجات الذكاء الوجداني وإدارة الأزمات، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق إستبيان تم التأكد من خصائصها السيكومترية (الصدق والثبات) على عينة مكونة من 176 طبيب وممرض بمستشفى ابراهيم ترشين بغرداية، وبإستخدام المنهج الوصفي والوسائل الإحصائية الملائمة وبالإستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss19) تم التوصل الى النتائج التالية:

-مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى ابراهيم ترشين متوسط.
-لا توجد علاقة بين درجات الذكاء الوجداني وإدارة الازمات لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى ابراهيم ترشين.

-لا توجد فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى ابراهيم ترشين.

-لا توجد إختلافات في درجات الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الأقدمية لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى ابراهيم ترشين.
(بن أحمد، 2024)

الدراسات الأجنبية:

دراسة موهانوس Morehouse (2007)

بعنوان : إستكشاف الذكاء الوجداني في مجال العمل.

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين درجات الذكاء الوجداني للقادة العاملين في مجال العمل المريح والعمل غير المريح، تكونت عينة الدراسة من 32 من العاملين في العمل في مجال العمل غير المريح وإستخدم الباحث مقياس الذكاء الوجداني لبار-اون (1997) bar-on لمقياس الذكاء الوجداني

حيث توصلت نتائج الدراسة الى مايلي :

-وجود فروق دالة بين مجموعة القادة العاملين في مجال العمل غير المريح والقادة العاملين في مجال العمل المريح.

-وجود فروق في الكفاءة في إدارة الضغوط والتكيف في مجال الأعمال المريحة وغير المريحة.

(موهاوس، 2007)

الدراسات التي تناولت المتغيرين معا :

دراسة عزوز حميدة ، قهار صبرينة (2022) :

بعنوان : علاقة الذكاء الوجداني بالضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام ادارية

- دراسة ميدانية بجامعتي الجزائر 2.1

هدفت لدراسة متوسط الذكاء الوجداني ومتوسط الضغوط النفسية والفرق بينهما تبعا لمتغير الجنس (ذكور، اناث) باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي وبتطبيق مقياس الذكاء الوجداني لـ شوت وآخرون(1998) ، وإستبيان الضغوط النفسية من إعداد بوفاتح (2013) على عينة مكونة من (40) فرد، وقد توصلت نتائج الدراسة الى عدم وجود علاقة دالة احصائيا بين متوسط مستوى الذكاء الوجداني ومتوسط مستوى الضغوط النفسية ، بحيث كان متوسط مستوى كلاهما مرتفع، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في متوسط الذكاء الوجداني والضغوط النفسية تبعا لمتغير الجنس.

(عزوز وقهار، 2022)

دراسة العاتي خولة ، باهي مريم (2022)

بعنوان : علاقة الذكاء الوجداني بإستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية جامعة الوادي.

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وإستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة ، ومعرفة ما إن كانت هناك فروق في مستوى الذكاء الوجداني التي تعزى لمتغير الجنس واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي ، واشتملت عينة الدراسة على 140 طالبا من قسم العلوم

وتم إختيارهم بالطريقة العشوائية العنقودية وتم الإعتماد على مقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق (2001) ومقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لـ العدة (2021) وتم جمع البيانات ومعالجتها ببرنامج الحزمة الاحصائية SPSS وذلك بإستخدام معامل إرتباط بيرسون وإختبار ت للفروق.

والنتائج المتوصل اليها :

-وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وإستراتيجية القبول والإستسلام وإستراتيجية الضبط الإنفعالي وإستراتيجية حل المشكلات وإستراتيجية الدعم والمساندة والإستراتيجية الدينية عند طلبة جامعة الوادي وعدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وإستراتيجية المواجهة الإنفعالية عند طلبة جامعة الوادي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني عند طلبة جامعة الوادي حسب متغير الجنس لصالح الإناث. (العاتي وباهي، 2022)

دراسة نورهان عاطف السيد علي المرسي (2024)

بعنوان: أساليب مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالذكاء الوجداني لدى معلمي التعليم الثانوي العام والفني .

هدفت الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى معلمي المرحلة الثانوية بشقيه العام والفني، وتكونت عينة الدراسة من (133) معلما ومعلمة، منهم (70) معلم ثانوي عام و(62) معلم ثانوي فني ، طبقت عليهم أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الثانوية (إعداد الباحثة) ، ومقياس الذكاء الوجداني لدى معلمي المرحلة الثانوية (إعداد الباحثة) ، واستخدام المنهج الوصفي ، وقد توصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة موجبة بين الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى معلمي المرحلة الثانوية ووجود علاقة سالبة بين الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى معلمي المرحلة الثانوية ، كما توصلت الى وجود فروق بين معلمي التعليم الثانوي العام ومعلمي الثانوي الفني في أسلوب التركز على حل المشكلة والمواجهة وتحمل المسؤولية من أساليب

المواجهة الإيجابية لصالح معلمي التعليم الثانوي الفني وفي أسلوب السلوك الانسحابي والدرجة الكلية للأساليب السلبية في إتجاه معلمي التعليم الثانوي العام ، بينما لم تكشف الدراسة عن فروق بين معلمي التعليم الثانوي العام والفني في مستوى الذكاء الوجداني، كما توصلت الدراسة الى إمكانية التنبؤ بأساليب مواجهة الضغوط المهنية من الذكاء الوجداني .
(المرسي، 2024)

8-التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال إستعراضنا للدراسات السابقة المحلية منها والعربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية : مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة :دراسة ميدانية على اساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ، سيتم تقديم تعقيب تحليلي يهدف الى إبراز أبرز إتجاهاتها ونتائجها وبيان موقع الدراسة الحالية ضمن المسار البحثي العام، مع التركيز على الضغوط المهنية وعلاقتها بالذكاء الوجداني، وسيتم التعقيب وفق عدد من المحاور أهمها:

من حيث الأهداف :

بعض الدراسات تطرقت لبحث المتغيرين بشكل منفرد ، كدراسة فوزية عبد القادر عبد الحميد الدعيكي(2025) ودراسة مانع صابرينة (2007) هذا فيما يتعلق بالضغوط المهنية ، أما الذكاء الوجداني فقد تمثلت في دراسة موهوس(2007).

أما الدراسات التي ربطت الضغوط المهنية بمتغيرات أخرى كالإحترق الوظيفي والقدرة على القيام بالأدوار الأسرية كدراسة تابث شتيوي (2022) ودراسة آمال دربال (2019)، أما الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني وعلاقته ببعض المتغيرات كمهارات الاتصال أو التوافق المهني وإدارة الازمات دراسة طيايية نادية (2015) وبن غربال سعيدة(2015) وكذلك دراسة بلعيد فايزة وبليلة سهيلة(2022) ودراسة لبنى بن اجمد(2024).

في حين تمثلت الدراسات التي ركزت على علاقة إرتباطية بين المتغيرين في دراسة كل من (عزوز حميدة،قهار صبرينة،2022) ودراسة (العاتي خولة،باهي مريم،2022) ودراسة (نورهان عاطف السيد

علي المرسي، 2024) ، وهو ما إتفقت فيه هذه الدراسات مع دراستنا بالتركيز على المتغيرين الضغوط المهنية والذكاء الوجداني.

من حيث الفترة الزمنية :

نلاحظ أن معظم الدراسات إنحصرت بين (2007 و 2025) أما الدراسة الحالية أجريت في (2025-2026) مما يدل أن هذا الموضوع من المواضيع التي لاتزال تتناول بالبحث والدراسة عبر فترات زمنية متعاقبة ولم يفقد أهميته العلمية ويشد إنتباه الباحثين كونه من أبرز المتغيرات التي لها دور كبير في الكشف عن كيفية معالجة الضغوط والتخفيف منها لتحقيق الأداء الجيد في العمل.

من حيث المنهج :

معظم الدراسات ركزت على المنهج الوصفي وهو مايتوافق مع دراستنا الحالية بإعتمادها على نفس المنهج.

أما دراسة فوزية عبد القادر عبد الحميد الدعيكي(2025) إستخدمت فيها الباحثة المنهج التجريبي.

من حيث أدوات الدراسة :

استخدمت أدوات جمع البيانات متمثلة في الإستبيان والتي تم الإستعانة بها في كل الدراسات السابقة المذكورة في الدراسة ، وهذا مايتوافق مع دراستنا الحالية في إعتمادها على الإستبيان.

من حيث العينة :

إختلفت العينات التي استخدمت في الدراسات السابقة من عينات صغيرة وعينات كبيرة ، كما أن معظم الدراسات طبقت في الجامعات كدراسة مانع صابرينة (2007) ودراسة ثابت شتيوي (2022) ودراسة فوزية عبد القادر عبد الحميد الدعيكي (2025) و دراسة طيايبة نادية (2015) ودراسة بن غربال سعيدة(2015) و دراسة بلعيد فايزة وبليلة سهيلة(2022) و دراسة عزوز حميدة وقهار صبرينة (2022) ودراسة العاتي خولة وباهي مريم (2022) ودراسة نورهان عاطف السيد علي المرسي(2024) وهو مايتشابه مع دراستنا الحالية . أما دراسة نورهان عاطف السيد علي

المركسي (2020) طبقت في الثانويات ، وهناك دراسات طبقت في مؤسسات كدراسة آمال دربال (2019) ودراسة موهوس (2007) أما دراسة لبنى بن أحمد (2024) فقد طبقت في المستشفى. إن معظم الدراسات التي طبقت في هذا الموضوع في بيئات عربية وأجنبية مثل فلسطين- ليبيا- المنصورة (مصر) ، كما أن هناك العديد من الدراسات على المستوى الوطني من بينها : الجزائر- وهران-مسيلة-تيارت-بسكرة -الوادي ، ما يعكس ندرة كبيرة خاصة في الربط بين المتغيرين وهي تعد من الدراسات القليلة التي جمعت بين متغيري الضغوط المهنية والذكاء الوجداني.

من حيث النتائج :

على الرغم من أهمية ماقدمته الدراسات السابقة من نتائج، إلا أن أغلبها تناول الضغوط المهنية أو الذكاء الوجداني كل على حدة، في حين لم تحضي العلاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة بالقدر الكافي من الدراسة، خاصة في السياق الجامعي المحلي ومن هنا تتجلى أهمية الدراسة الحالية التي تسعى الى سد هذه الفجوة البحثية.

حيث تظهر الدراسات السابقة مثل دراسة مانع صابرين (2007) ودراسة آمال دربال (2019) أن الضغوط المهنية تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي والتوافق النفسي في المقابل أشارت الدراسات المتعلقة بالذكاء الوجداني مثل دراسة طيايبه نادية (2015) ودراسة بن غربال سعيدة (2015) ودراسة عزوز حميدة وقهار صبرينة (2022) الى أن الذكاء الوجداني يعزز القدرة على التكيف وإدارة الضغوط .

وبناء عليه تبرز أهمية الدراسة الحالية التي تهدف الى إستكشاف العلاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإحتماعية والإنسانية بجامعة غرداية وذلك بمعرفة الأساتذة كيف يتحكمون في مستوى الضغوط المهنية بكل ذكاء من أجل إدارة عواطفهم قبل وقوع المشكل وأثناءه وبعد وقوعه من أجل التقليل من الأضرار وحل جميع المشاكل قبل تفاقم الأخطار .

وبناء على ماسبق تعد نتائج الدراسات السابقة إطارا مرجعيا مهما للدراسة الحالية ، أي تساعد في بناء فروض البحث وتوجيه تفسير نتائجه في ضوء ماتوصلت إليه البحوث العلمية السابقة، حيث أن معظم الدراسات تطرقت لبحث الفرق في المتغيرات (الجنس، الأقدمية) وهذا مايتشابه مع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

الضغوط المهنية

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد

- 01- لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني
- 02- تعريف الضغوط
- 03- مفهوم الضغوط المهنية
- 04- خصائص الضغوط المهنية
- 05- أعراض الضغوط المهنية
- 06- عناصر الضغوط المهنية
- 07- مراحل الضغوط المهنية
- 08- أنواع الضغوط المهنية
- 09- مصادر الضغوط المهنية
- 10- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
- 11- النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية
- 12- أهم الاستراتيجيات المعتمدة علميا لمقاومة الضغوط المهنية.

خلاصة

تمهيد:

يعد موضوع الضغوط المهنية من أبرز القضايا التي حظيت باهتمام واسع في مختلف مجالات البحث العلمي ، لما له من تأثير مباشر على أداء الأفراد وصحتهم النفسية والجسدية داخل بيئة العمل.

ومع التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم المهني وتزايد متطلبات العمل وتعدد مهامه، أصبحت الضغوط المهنية ظاهرة شائعة تستدعي الدراسة والتحليل، حيث تعد من الظواهر المعقدة التي تنشأ نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد أو موارده النفسية، مما ينعكس سلباً أو إيجاباً على أدائه المهني ، ومن هذا المنطلق يهدف هذا الفصل الى تقديم إطار نظري شامل حول الضغوط المهنية من خلال التطرق الى مفهومها ، وأهم خصائصها وأعراضها، عناصرها، مراحلها أنواعها، ومصادرها بالإضافة الى آثارها على الفرد والمؤسسة مع استعراض النماذج النظرية المفسرة لها وكذا أهم الإستراتيجيات المعتمدة وسبل التخفيف منها.

1-لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني :

الضغوط المهنية ظاهرة إنسانية قديمة قدم الإنسان والجديد هو الإهتمام بالضغوط حيث أصبحت من المواضيع التي كثر الحديث عنها في السنوات الأخيرة، لما لها من تأثيرات مختلفة في حياة الإنسان ومستويات أدائه وإستقراره.

ففي القرن الرابع عشر استخدم هذا المصطلح بطريقة أكثر عمومية، ليصف المشقة والضيق والشدة، وإستخدمت هذه الكلمة في القرن السابع عشر ، لتصف الشدة والصعوبات الهندسية غير أن العديد من الدعم والتأييد النظري لمفهوم الضغط إستمر حتى اليوم متأثراً بعمل المهندس «hooke» "روبرت هووك" أواخر القرن السابع عشر فلقد كان مهتما بتصميم الأبنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة وتقاوم قوى الطبيعة مثل الرياح ، الزلزال دون أن تنهار ومن تم كتب "هووك" عن فكرة الحمولة كقوة خارجية وطبقاً لوجهة نظره ينشأ الضغط من تأثير العبئ أو الحمل على البناء الذي من خلاله يظهر الإجهاد على الحمولة.

(سلامة عبد العظيم وطه عبد العظيم، 2006، ص 17)

في القرن 17 أستعمل مصطلح الضغط من طرف الإنجليز للدلالة على حالات الأسى والمحنة و صعوبات الشقاء ثم استعمل من طرف العلماء في ميدان الفيزياء مثل روبرت بويل (Robert Boyle) لدراسة الغازات وكذلك من طرف المنظرين في ميدان الهندسة أمثال (روبرت هووك) لدراسة مرونة النوابض .

إبتداءا من القرن 19 استخدم (couche)(كوشي) مصطلح الضغط في ميدان الفيزياء لدراسة الأجسام الصلبة للدلالة على القوة الداخلية الناشئة داخل الجسم الصلب نتيجة تهديده بالتشويه .
(باهي، 2008، ص55)

وفي العشرينيات أجرى (canonne)(كانون) ملاحظاته في المنظمة على التغيرات الفيزيولوجية للمشقة، كالآلم، الجرح وإنتهى الى أن المنبهات التي تحدث إثارة إنفعالية تسبب تغيرات في العمليات الفسيولوجية الأساسية.

ويعتبر (sily) (سيلي) أول من وضع هذا المفهوم حيز التطبيق عام 1946 وفي مقال مشهور وبعنوان " the stress of life"، وقدم "سيلي" إنجازاته النظرية المشهورة حول التكيف الفسيولوجي للمشقة، حيث إنتهى من خلال دراسته العلمية الى مفهوم "زملة التكيف العام" يتألف النسق الفكري لنظرية "سيلي" في أن الضغط متغير غير مستقل، وهو إستجابة لعامل ضاغط ويذكر أن الضغوط يكون لها دور هام في إحداث معدل عام في الإنهاك والإنفعال الذي يصيب الجسم .

وفي الستينات طور الباحثون دليلا يشك في صحة إستجابة "سيلي" الغير المحددة للضغط وقد رمز الجدل على إمكانية أن تكون إستجابة الضغوط ظاهرة سيكولوجية تعتمد على عناصر جديدة ويدعم ذلك ماخلص إليه "لازروس" بأن الضغوط النفسية تعتمد على مايتطلبه الفرد من نفسه.

وهناك دراسات أخرى ركزت على العوامل الاجتماعية للضغوط ، ومن أشهر الدراسات في هذا المجال نجد دراسة Raahee tholmes والتي نشرت سنة 1968 وفي القرن العشرين عرفت القواميس الأجنبية الضغط بأنه الضغط أو القوة، حديثا استخدمت الكلمة بوجه عام لوصف الأحداث الخارجية التي تؤدي الى الشعور بالضيق وعدم الارتياح للفرد، ولكن هذا الشعور يمكن أن يكون ورائه التفسير والمعنى الذي يعطيه الفرد للحدث، وهذا التفسير هو الذي يحدد الحدث من حيث كونه ضاغطا فطبيعة الحمولة أو العبئ والشئ الذي يقع عليه العبئ وأيضا العلاقة بين العبئ والبناء تكون ذات أهمية حاسمة في ظهور الضغط. (باهي، 2008، ص ص 56-57)

02-تعريف الضغوط :

نستطيع القول أن الضغط هو حالة من التوتر العصبي والنفسي تعتري الفرد عندما يتعرض لأحداث ومواقف تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون فوق إحتماله وإمكانياته وأن إستجابة الضغط للحدث الواحد تختلف من شخص لآخر ويوقف ذلك على مدى إدراك الفرد لقدرته على السيطرة والتحكم في الموقف ، وذلك في ضوء إمكاناته الشخصية وخبرات ومايتوافر لديه من مصادر المساندة الاجتماعية من الآخرين. (طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم، 2006، ص 23)

ويمكن أن نعرف الضغوط بأنها أي إثارة أو تغير في البيئة الداخلية أو الخارجية والذي يؤدي الى إضطراب الإتزان البدني للفرد والذي يسبب المرض تحت ظروف معينة. (نعيم، 2015، ص 16)

03- مفهوم الضغوط المهنية:

3-1 المفهوم اللغوي للضغوط المهنية :

الضغوط جمع لكلمة ضغط، والضغط هو التشديد والتضييق، وضغطه معناها القهر والإكراه والإضطرار كما أن لفظ Stress مشتق من الفعل اللاتيني Stingers بمعنى طوق ذراعيه مؤديا الى الإختناق.

(أنور ووجدي ، 2020 ، ص142)

3-2 المفهوم الإصطلاحي للضغوط المهنية :

الضغط المهني ومن هذه التعريفات مايلي :

-تعريف فاروق 1991: الضغوط المهنية هي حالة من الإجهاد العقلي والجسمي وتحدث نتيجة الحوادث التي تسبب تلفا أو إزعاجا أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل، كما أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعا وأن حدة الضغوط تتوقف على مدى إستجابة الفرد لتأثير هذه العوامل أثناء التفاعل مع الموقف.

(النعاس، 2008 ، ص30)

-كما عرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة National Institute For Occupational Safety and Heath ضغط العمل على أنه " الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل.

(الختاتنة ، 2012 ، ص90)

-يرى طه فرج عبد العظيم "بأن الضغط المهني يعبر عن كافة أنماط السلوك الإنفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسمي والنفسي، كتعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء والمهام وتعددتها وتراكمها.

(بن احمد و حابي، 2016 ، ص76)

-في حين عرفه Levasseur (1986) على أنه "إستجابة الجسم الفيزيولوجية والنفسية للعوامل المكونة لمحيط العمل الذي ينشط فيه الفرد".
(شويطر، 2005، ص25)

-كما عرفها عسكر بأنها تعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله والتي تجعله يدرك أن مواجهته لمتطلبات المحيط تمثل عبئا كبيرا عليه.

(عامر وعيسى المصري، 2018، ب، ص69)

كما قدمت الوكالة الأوروبية للأمن والصحة تعريفا للضغط المهني على النحو التالي : "ينتج الضغط عندما يحدث خلل أو عدم توازن بين إدراك الشخص للمخاوف التي تفرض عليه من المحيط وموارده الشخصية من أجل مواجهة أو مقاومة هذه المخاوف".

(ناصر، 2018، ص ص542-543)

04-خصائص الضغوط المهنية :

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة وتتميز :

1-إن ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في كل مكان للعمل بشكل أو بآخر، فإزدحام المكاتب وتعاضم المسؤوليات ، وتراكم البرنامج الدراسي للأستاذ ، وزيادة الضوضاء وتكاثر الواجبات يشكل ضغطا على تفكير الفرد وحالته المزاجية.

2-تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة وقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق ، وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير وقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير وقد تكون مصدرا للإبتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية ، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي ، لذلك فإن هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثارا إيجابية، فإذا قلت للضغوط أو زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة.

(فاروق، 2008، ص52)

3-يختلف الناس في إستجاباتهم وردود أفعالهم إتجاه الضغوط وذلك ناتج عن كيفية إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، فكثرة العمل وازدحام جداوله يعني القلق والتوتر عند البعض بينما يعتبره الآخرون تحديا وإثبات للذات ، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغيابا لفرص النجاح ، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات .

05-أعراض الضغوط المهنية :

هناك أعراض تظهر تعرض وتسبب للعامل أو الفرد ضغوط عمل خاصة عندما يفشل في التحكم في المصادر التي تسبب له ضيق وإزعاج (ضغوط مهنية) ، فإن جسمه يمر بحيرة وخوف أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهروب، وعلى إثر ذلك تزداد ضربات القلب ويتحول الدم من الأطراف الى العضلات الداخلية.. إلخ، والضغط المهني عكس ما يظنه البعض فليس بامر السيئ دائما قد يكون دافع فعال للإنجاز وزيادة الفعالية والكفاءة، ويمكن تصنيف أعراض الضغط الى :

-أعراض جسدية :كالتوتر العالي، العرق، الصراع بأنواعه، آلام العضلات ، خاصة الرقبة والأكتاف الأرق، إلخ.

-أعراض إنفعالية: سرعة الإنفعال ، تقلب المزاج، سرعة الغضب، العدوانية، الإكتئاب، سرعة البكاء.

-أعراض ذهنية: مثل النسيان، صعوبة التركيز، صعوبة إتخاذ القرار، تشويش التفكير.....إلخ.

-أعراض خاصة بالعلاقات الشخصية: كعدم الثقة غير المبررة بالآخرين ، التفاعل الآلي مع الغير بلا إهتمام السخرية ،التهكم من الآخرين . (خواجة، 2010، ص 17)

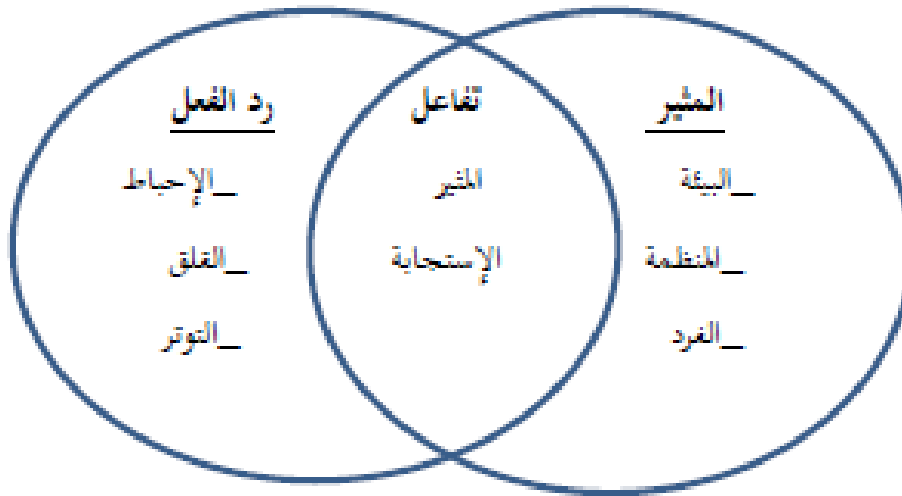
06- عناصر الضغوط المهنية :

تتكون الضغوط المهنية من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير و عنصر الإستجابة و عنصر التفاعل و في مايلي شرح لهذه العناصر :

-**عنصر المثير** :هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري ، والتي تولد شعورا بالضغط .

-عنصر الإستجابة : هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية و الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

-عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والإستجابات، أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة و كذا العوامل المرتبطة بالمورد البشري. (عسكر، 2003، ص 155)



الشكل رقم: (01) يوضح العلاقة بين عناصر الضغوط المهنية (مخلف، 2006، ص 85)

وهناك من يضيف عنصرين آخرين للضغوط المهنية هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية ويمكن توضيحهما كما يلي:

-عنصر الإدراك: "يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات و تفسيرها و ترجمتها إلى سلوك محدد" فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه الضغوط المهني.

-عنصر الفروق الفردية: تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد كالسن، الجنس، الخبرة ... الخ، لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة إختلاف إستجابات الموارد البشرية للضغوط المهنية وفي التعامل معها و السيطرة عليها. (شاطر، 2010، ص 79)

و من خلال ما سبق ذكره في هذه العناصر يمكن إعتبار أن الضغوط المهنية نظام له مدخلات

وعمليات ومخرجات، حيث تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة مصدرا مباشرا لها، وتمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والإستجابات، بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية

07- مراحل الضغوط المهنية :

قد تنشأ الضغوط من داخل الفرد نفسه وتسمى ضغوط داخلية، أو قد تكون من المحيط الخارجي مثل عبئ العمل ، العلاقة مع الزملاء ، البيئة التنظيمية الى غيرها من المتغيرات التي تؤدي الى حدوث الضغوط، وعلى العموم وإنطلاقا من وجهة نظر علمية تعددت المحاولات لتفسير وتحديد مراحل الضغوط ، نذكر منها مايلي:

7-1- مرحلة التعرض للضغوط :

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر ، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا ، ويمكن القول بأن هذا المثير يؤدي الى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه العناصر : الأرق ، زيادة ضربات القلب، توتر الأعصاب، سوء إستغلال الوقت ، الإستهداف للحوادث، الحساسية للنقد.

7-2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي الى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات ، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين ، إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة ، وبذلك يعود الفرد الى حالة التوازن ، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل الى المرحلة التالية : حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغوط.

7-3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الإستجابة ، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية ، بالإضافة الى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا ، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد ، وتزداد فرص العودة الى التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد الى المرحلة التالية.

7-4- مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد الى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط بإستمرار ، ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الإستدلال على الوصول الى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- الإستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر ، السلبية، اللامبالاة، الإكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكري وضغط الدم.

(بلال، 2005، ص44)

08- أنواع الضغوط المهنية :

نظرا لتعدد وكثرة الأبحاث في مجال الضغوط المهنية ، وجدت عدة تصنيفات للضغوط وذلك حسب تصنيف كل باحث أو عالم في هذا المجال ، وسنسردها أهمها وهي ثلاث تصنيفات حسب الأثر، حسب الفترة الزمنية وأخيرا حسب المصدر :

8-1 أنواع الضغوط حسب الأثر :

يوجد نوعان من الضغوط وهي ضغوط إيجابية وضغوط سلبية .

8-1-1 الضغوط الإيجابية :

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة .

8-1-2 الضغوط السلبية:

وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة الى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل. (بوعامر، 2013، ص ص 35-36)

8-2 الجدول رقم (01): من حيث الفترة الزمنية

وهي الفترة التي تستقر فيها الضغوط المهنية من حيث الشدة ودرجة تأثيرها على صحة العامل النفسية والجسدية. (قبلان، 2004، ص 8، ص 82)

الضغوط البسيطة	الضغوط المتوسطة	الضغوط المضاعفة
تستمر في ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تنتج من أحداث قليلة الأهمية.	ممتد من ساعات إلى أيام تنتج بسبب أعمال إضافية أو زيادة لشخص غير مرغوب فيه (مسؤول، رئيس).	تمتد من أسابيع إلى أشهر و إلى سنوات تنتج من الأحداث كالنقل من مكان العمل أو التسريح من العمل.

8-3 الجدول رقم (02) : من حيث المصدر

ضغوط ناتجة عن بيئة مادية	ضغوط ناتجة عن بيئة اجتماعية	ضغوط ناتجة عن خصائص شخصية
بسبب مستوى إستخدام التكنولوجيا في المؤسسة والتي لا يستطيع العامل مواكبتها والتكيف معها وكذا الواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.	تعبّر عن المراحل التي يتفاعل فيها العامل مع زملائه في العمل.	وهي عبارة عن الخصائص الشخصية المتوارثة كالقلق والأساليب الإدراكية.

09-مصادر الضغوط المهنية :

إذا كان العمل يوفر دخلا ماديا ويلبي له مجموعة من الحاجات النفسية، فإنه في آن واحد يعتبر مصدرا رئيسيا لضغوط العمل ولاشك أن صحة العامل الجسدية والنفسية تتأثر بظروف العمل، ومصادر الضغوط المهنية تتداخل فيما بينها لتشكل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة عمله، ومن الصعب عزل هذه المصادر ببعضها البعض ، ويعتبر التعرف على هذه المصادر الخطوة الأولى لفهم الضغوط المهنية. (David Fantana , p 45)

وتتمثل هذه المصادر فيمايلي :

-طبيعة العمل:

تتفاوت المهن من حيث المسؤوليات ، طريقة الأداء، والنتائج المترتبة على السلوك، وهذا التفاوت يؤدي الى إختلاف في مستوى الضغوط باعتبار أن هناك مهن تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس وتتضمن مستوى عال من القلق مقارنة بالأعمال المكتبية مثلا، والشئ نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لإتخاذ القرارات.

(حسن، 2000، ص 97)

-زيادة الحمل الوظيفي:

يحدث الضغط المهني عندما تزداد المهام المطلوبة من العامل وتصنف الزيادة الى نوعين زيادة الكمية وزيادة النوعية ، يشير النوع الأول الى إدراك الفرد بأن المطلوب منه يتجاوز طاقته ، وليس له وقت كاف لإنجاز تلك المهام، أما النوع الثاني فيتعلق بقدرة ومهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوبة منه فمثلا:

موظف متخصص في الأمور المالية طلب منه عمل ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة ورأس مالها يقدر بالملايين خلال ثلاثة أيام، فهذا العامل قد يشعر بأن الوقت المعطى له غير كاف على الرغم من إمكانيته المهنية ، فهو يواجه زيادة كمية في الحمل، وإذا أعطى نفس العمل لموظف لم يسبق له التعامل مع هذا النوع من المسؤوليات من قبل، فإنه يواجه زيادة حمل النوعية لإفتقاره المهارات المطلوبة.

ضمن هذا الإطار يمكن القول أن شاغلي المراكز التنفيذية التي تتضمن أعمالهم إتخاذ قرارات وإصدار أحكام بخبرات النوعين من الحمل، فعملهم يتطلب سرعة إتخاذ القرار وفي الوقت نفسه معرفة الأبعاد المختلفة للموضوع المتعلق بالقرار الذي يكون خارج تخصصه أو قدراته.

ويرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب ، وفي هذا الصدد أثبتت دراسة أجريت عن الأفراد الذين يصابون بنوبات قلبية وهم في سن الرشد (وهي سن مبكرة نسبيا لهذه النوبات)، تبين أن 70% يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا.

- صراع الدور:

يقوم صراع الدور عندما تتعارض المهام الوظيفية مع فكرة الشخص عن نفسه أو دوره، أو قد تتعارض مع ميوله وطموحاته ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين متطلبات العمل والأسرة فأحيانا يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة ، كالسفر في مهمة معينة وهذا يخلق التوتر النفسي والشعور بالضغط والقلق نظرا لترك العمل وعدم قدرة الفرد على الوفاء بالدور

الأسري والمتطلبات الوظيفية وبهذا يحدث الصراع وكذلك حينما يجد العامل نفسه تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.

-غموض الدور:

يقصد بغموض الدور الإفتقار للمعلومات فيما يخص الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند ممارسة واجبات أخرى، فمثلا قد يقوم العامل بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره على الإشراف العام فقط، كما يظهر غموض الدور في عدم تأكد الفرد من مسؤولياته الوظيفية ومن نوع العمل المطلوب منه ويمكن أن يظهر الغموض في واحد أو أكثر من هذه المجالات :

✓ مسؤولية الفرد.

✓ مصادر السلطة.

✓ تقييم المشرف لأداء الفرد.

✓ التغييرات التكنولوجية التي تتطلب أن يغير العامل عمله.

(حسن، 2000، ص 100، ص 367)

-تقييم الأداء

يقصد بتقييم الأداء إعطاء حكم على السلوك الإنتاجي للعامل، ومنحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة التقييم ومن هذا المنطلق فإن العمال ذوى التقديرات المنخفضة في عملية التقييم يرون في هذا مصدرا من مصادر ضغوط العمل والشعور بالتوتر فتقييم الأداء عملية تساعد الفرد على معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف في أدائه، والشعور بالإطمئنان عند مقارنة أدائه مع أداء الآخرين ، هذا مايعرف بالمقارنة الاجتماعية وإذا أجريت عملية التقييم في جو تسلطي فإن ذلك يساعد الى حد بعيد في توتر الموقف وجعله مصدرا من مصادر الضغط النفسي للعامل.

- العمل بالتخصص :

تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في مجال الاختصاص، ويشعر الموظف أو العامل بأنه قضى فترة تعليم طويلة ولايستفيد منها، مما يجعله محبطا وبذلك يفقد الأمل مما ينتج عنه عدم إتقان المهنة.

- العمل الروتيني :

العمل الروتيني يؤدي الى مشاعر الملل والضيق ، حيث تتسم العديد من المهن بالروتين والتكرار والجمود أي عدم التجديد بحيث يتسرب الشعور بالملل والانضباط النفسي الى العامل .

(شحاته، 2006، ص ص696-297)

-عدم المشاركة في إتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة.

(هيجان، 1998، ص 182)

حيث يطلع المديرين بإتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم إتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن إختصاصهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد الى عدة عوامل منها:

✓ أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

✓ درجة تعقيد القرار.

✓ مدى المشاركة في إتخاذ القرار.

✓ درجة توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار.

وإتباع الفردية في إتخاذ القرارات وعدم إشترك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في إتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولين عنها.

(كنعان، 2007، ص388)

-عبء الدور:

ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو نطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الإرتياح ، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

-زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يحب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني إستهانة بقدراته وإمكانياته.

(رفاعي ، 2004 ، ص260)

-الترقى الوظيفي :

يتطلع كل موظف الى الترقى في السلم الوظيفي لإكتساب خبرات جديدة تتبع طموحاته المادية والمعنوية ولا شك أن إحساس الفرد بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكم معايير أخرى غير معيار كفاءة الأداء ويعد أحد المصادر الهامة للضغوط المهنية وذلك لتعارض وضع العامل مع طموحاته ومحاولته تأكيد مستقبله المهني ورغم ما قد يتعرض له الفرد من ضغط بسبب عدم حصوله على الترقية في عمله في الوقت المناسب فإن هذا الشعور أيضا يستمر عندما يترقى لعمل يفوق قدراته الشخصية وطاقاته.

(هيجان، 1998، ص42)

- الظروف الفيزيائية للعمل:

تلعب البيئة المادية دورا كبيرا في صنع الضغوط والإستجابة لها ، ونقصد بالبيئة المادية الظروف العامة التي تحيط بالعاملين وهي شروط قد لا يستطيع بعض العمال التحكم فيها.

ويعد "selye" "سيلي" (1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا الإنتباه الى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، فقد أشار الى أن كثيرا من ظروف العمل المادية تسبب ضغوط للأفراد

وتتضمن هذه الظروف: الضوضاء، والضوء وإختلاف درجات الحرارة، والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل والآلات الموجودة فيه. (شحاته، 2006، ص ص 189-197)

والضغط المهني يشير الى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عليه مثل الحرارة، التلوث، الضجيج الإزدحام وقد ترتبط بإستجابات سلوكية متباينة ، فعلى سبيل المثال مدخل السلوك المقيد يتعلق بالحالة التي يجد الفرد فيها نفسه غير قادر على التحكم في وصوله الى حالة تعرف بالعجز المتعلم أو المكتسب والتي تؤدي في حالة إستمرارها إلى إختلال التوازن في الصحة النفسية للفرد، وفيما يلي عناصر البيئة المادية الضاغطة:

- ✓ **الحرارة:** تكون الحرارة مصدرا للضغوط في حالة تطرفها من حيث الزيادة والإنخفاض.
- ✓ **الإضاءة:** يحدث الآثار السلبية في حالة الإضاءة المتطرفة، تساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير المناسبة الى مشكلات الصراع الناتج عن تكيف العضلات لتمكن من رؤية واضحة.
- ✓ **الضوضاء:** يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت مصدرا للضيق وعدم التركيز والإنزعاج وربما الى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى بصورة مستمرة، والجدير بالذكر هو أن الصوت وحده لا يعتبر العنصر الحاسم في شعور الفرد بالضوضاء من عدمه، حيث يتدخل إدراكه وهدفه وخبراته السابقة في تحديد تكيفه مع الصوت ودرجة شعوره.

(حسن، 2006، ص ص 106-107)

➤ إن ظاهرة ضغوط العمل قد تمس أغلب العاملين في المؤسسة إبتداءا من العمال الى المسؤولين مروراً بالمؤطرين ، وتختلف مصادر الضغط حسب نوع قطاع العمل وحسب وظيفة العامل في المؤسسة، ويمكن جمع مصادر ضغوط العمل في ثلاثة متغيرات أو محاور هي :

1-مصادر ضغط لها علاقة بالمهمة (La tache) .

2-مصادر لها علاقة بمضمون المؤسسة.(le contexte de L'entreprise)

3-مصادر لها علاقة بين العاملين.(relations interpersonnelles)

ويمكن توضيح هذه المصادر بالجدول التالي:

جدول رقم (03) يمثل مصادر الضغوط المهنية

العلاقات بين العاملين	بنية المؤسسة	المهمة
سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة.	عدم ثبات المؤسسات التنظيمية.	عبء العمل.
غياب الحوار والاتصال بين العمال.	صراع من نوع: (مؤسسة، عامل).	الخوف من النتائج.
ضعف السند وعدم توفر المسيرين الأكفاء.	عدم توفر الامكانيات ومختلف الشروط المادية.	الاحطاء المحتملة.
		عدم تحديد المنصب.
		صراع الدور وغموضه.
		نقص في التأهيل والتكوين.
		تتاقض الأوامر وعدم اتساقها.

المصدر (pierre loo. Henriloo et ol 2002.pp 98-99)

- الهيكل والمناخ التنظيمي :

يعتبر الهيكل التنظيمي في المؤسسة مصدرا من مصادر الضغوط، إذا كان الهيكل السائد بيروقراطيا ذو نطاق إشرافي ضيق ويستند الى مركزية القرار، حيث يهمل هذا الهيكل الجوانب الإنسانية، مما يؤدي الى فقدان الشعور بالولاء التنظيمي وضعف الإثراء التنظيمي وعدم المشاركة في صنع القرارات وعدم إدراك وتحديد المهارات اللازمة لتحسين كفاءة المدرسة.

وحدد "روبرت إليوت" (1998) الضغوط المصاحبة للهيكل والمناخ التنظيمي في طبيعة السياسات والهيكل التنظيمي وثقافة المؤسسة ومناخها والقيود السلوكية والقواعد السائدة في المؤسسة وعدم الولاء التنظيمي.

-جماعات العمل :

قد تمثل جماعات العمل مصدرا من مصادر الضغوط في المدرسة ، ويرجع ذلك الى نقص التماسك الجماعي حيث يفتقد الى عدم الجماعة وخاصة في المستويات الأولى للمنظمة، وقد يؤدي إنكار بعضهم لمجهودات أحد أفراد الجماعة الى وجود نوع من الاحباط والقلق والخوف وبالتالي تنشأ بعض الضغوط وكذلك نقص الدعم الاجتماعي ، حيث يتأثر الأفراد العاملون بشكل كبير بدعم من أعضاء الجماعة له من خلال مشاركتهم في القضاء على المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة حيث تسود روح الجماعة.

وفي حالة نقص هذا الدعم تتولد الضغوط وأيضا الصراع داخل الأفراد أو بين الشخص وجماعة العمل حيث يسود نوع من الصراع والنزاع بين أفراد الجماعة نتيجة الرغبة في الحصول على مميزات خاصة بأحدهم في ظل الأهداف الشخصية والإحتياجات الوظيفية.

❖ المصادر المجتمعية :

يوجد العديد من المتغيرات المجتمعية التي تؤثر على المؤسسة وتسبب الضغوط لها ويتمثل فيما يلي:

-**المتغيرات الإقتصادية :** مثال عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية مما يعرضه لتدني مستوى المعيشة وصعوبة التخطيط المالي وكل هذا يسبب ضغطا.

-**المتغيرات السياسية:** يمكن أن تسبب للفرد ضغطا نتيجة للتخبط السياسي وعدم وضوح الرؤيا في توقعات سياسة جديدة.

-المتغيرات الإجتماعية: يمكن أن تسبب المتغيرات الإجتماعية ضغوطا ناتجة عن التغيرات في القيم والمواقف والعادات والتقاليد.

-المتغيرات التكنولوجية: فهي ليست جزءا من الحياة التنظيمية ولكنها جزء هام من الحياة اليومية فلقد أدى التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يعتمد أساسا على العقل البشري والالكترونيات والكمبيوتر وتدفق المعلومات الى ما يسمى بعصر الإدارة فائقة السرعة، كل هذا يسبب ضغوطا على العاملين في مجال إدارة المؤسسة.

-المتغيرات المعرفية: وتتمثل في ثورة الإتصالات والمعلومات وهي الإنتقال الى عصر الإنتاج كثيف المعرفة، لأن المعرفة أصبحت هي القوة في العصر الحالي ولم يعد السلاح أو الثروة المادية هي القوة ولكن المعرفة المتجددة القادرة على فعل كل ذلك هي القوة ، وإنتقال المعرفة بين الأفراد بشكل مباشر وزيادة عبئ العمل بسبب نوعا من الضغوط لدى الفرد.

-مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد:

إن الحديث عن مصادر أو مسببات ضغوط العمل لايمكن أن يتم بمعزل عن فهم الفرد ذاته وردود أفعاله تجاه المؤثرات التي تعرض لها في حياته ، سواء أكان ذلك في نطاق العمل أم خارجه إذ أن التكوين الشخصي للفرد وطبيعة الأحداث التي يتعرض لها تعد مصدرا هاما لضغوط العمل التي تقع عليه، وهناك الكثير من العوامل المتعلقة بالأفراد والتي تسهم في حدوث ضغوط العمل لديهم .
(همومة، 2014، ص 36-38)

10- الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:

صنف علماء النفس آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد الى آثار فسيولوجية ونفسية وسلوكية وإنفعالية :

10-1 الآثار الفسيولوجية:

لجنة الصحة العقلية أكدت في تقريرها سنة 1964 أن حجر الزاوية في كل الإضطرابات النفس جسمية هو الشدائد أو الضغوط.

كما أن البحوث الطبية تكشف عن أكثر من 50% من الأمراض ترتبط أصلا بالضغط ، ومن هذه الأمراض : الأزمات القلبية ، إرتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة ، سكر الدم، الربو ، الصداع النصفي آلام الظهر ويطلق البعض على هذه الأمراض مسمى أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى أو الميكروبات.

10-2 الآثار النفسية:

وتشمل التعب والإرهاق والملل وانخفاض الميل للعمل والإكتئاب والأرق والقلق وانخفاض تقدير الذات والإحترق النفسي ، ويمثل القلق عادة القاعدة الأساسية في أغلب الأمراض النفسية ، وهو من أكثر النتائج النفسية لدى الأفراد الذين يعانون من الضغوط المهنية.

10-3 الآثار السلوكية :

وهي أكثر وضوحا من الأعراض الفسيولوجية والنفسية، ومن بين الأعراض السلوكية التي تنتج عن زيادة الضغط نجد النسيان ، مشاكل في الوزن، إضطرابات النمو، فقدان الشهية ، انخفاض مستوى الطاقة ، إستهلاك الكحول والسجائر، الإنتحار.... الخ ، أما المستوى الثاني يتصل بالمنظمة أو المؤسسة التي ينتمي إليها الفرد .

من المعروف أن تأثير الضغوط المهنية على الأداء يأخذ شكل مقلوب الحرف U أي أن مقدار منخفض أو عالي من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للعمل، ومن ثم تبدأ التأثيرات وتكون نتيجة ذلك أن الأداء يبدأ في الانخفاض والسبب في ذلك أن حدة الإجهاد تستهلك طاقة وإنتباه العامل.

10-4 الآثار الإنفعالية:

من الآثار الإنفعالية للضغوط المهنية أن الأفراد يكونون أكثر عرضة للانغماس في السلوك التخريبي أو الهدام، الذي تكون تكلفته عالية سواء بالنسبة لهم أو لأصحاب العمل أو للمجتمع ويمكن لبعض الأعراض مثل عدم إستقرار الحالة المزاجية والسلوك الشاذ أن تنتقل الى الزملاء والأصدقاء والأسرة وقد يؤدي ذلك في بعض الحالات الى وجود بيئة عمل شريرة تنخفض فيها الثقة مما يؤدي الى مشكلات أكثر خطورة مثل الإكتئاب.

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر الى ضغوط العمل على انها شيء يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوبا فيها، ومن الآثار الإيجابية مايلي :

- 1-تحفز الفرد على العمل.
- 2-تجعل الفرد يفكر بإستمرار في العمل.
- 3-يزداد تركيز الفرد على العمل.
- 4-ينظر الفرد الى عمله بتميز.
- 5-التركيز على نتائج العمل.
- 6-المقدرة على التعبير على الإنفعالات والمشاعر.
- 7-الشعور بالمتعة والإنجاز.
- 8-تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- 9-النظر الى المستقبل بتفاؤل.
- 10-المقدرة على العودة الى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

- الآثار السلبية للضغوط على المنظمة:

- يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة في ما يأتي :
- زيادة التكاليف المالية .
 - تدني مستوى الإنتاج وإنخفاض جودته.
 - الإستهياء من جو العمل وإنخفاض الروح المعنوية.
 - عدم الرضا الوظيفي.
 - صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث وإصابات العمل.
 - الغياب والتأخر عن العمل.
 - إرتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
 - عدم الدقة في إتخاذ القرارات .
 - سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
 - سوء الإتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
 - التسرب الوظيفي.
 - إرتباكات العمل داخل المنظمة.
 - إهدار طاقات الأفراد العاملين.
 - إضعاف المنظمة في تحقيق أهدافها ورسالتها.
 - إعطاء إنطباع سيئ للجهات الأخرى عن سير العمل بالمنظمة.
 - إعاقه حركة التقدم والتنمية بالمنظمة.
- (معمرى، 2017، ص ص 344 - 346)

11- النماذج المفسرة للضغوط المهنية :

قدم عدد من الباحثين بعض النماذج التي يمكن من خلالها تفسير الضغط المهني وهي حسب تسلسلها التاريخي على النحو التالي :

(السيد، 2013، ص 102)

11-1 نموذج التقدير أو التقييم المعرفي لـ "لازاروس وكوهين":

قدم كل من "لازاروس" و"كوهين" هذا النموذج في عام 1977 الذي أسماه نموذج التقدير والتقييم المعرفي وفيه ميز بين نوعين من التقييم المعرفي هما: (أبو قحف، 2001، ص78)

1-التقييم الأولي: وهو عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة.

2-التقييم الثانوي: وهو عبارة عن مجموعة من الرسائل التي يتبعها الفرد في مواجهته لتلك المواقف الضاغطة وقد فرقنا بين نوعين من المواقف الضاغطة هما :

المواقف الضاغطة الخارجية: وتتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني مجموعة من الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي.

ووفقا لهذا النموذج فإن شعور الفرد بالتهديد وعجزه عن السيطرة عليه يتوقف على مدى تقييمه المعرفي لهذا الموقف آخذا في الاعتبار خصائصه الشخصية فإذا كانت آليات التوافق لتلك الأحداث فاشلة فإنها تؤدي بالتالي الى الضغوط وماترتب عليها من آثار عكسية على الفرد.

(صباغ، 1981، ص65)

11-2 نموذج الأعراض العامة للتكيف لـ: هانز سيللي (Hans sely)

ويعد من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ظاهرة الضغط المهني وظهر هذا النموذج على إثر الدراسات التي أجراها "سيللي" عام 1976 حول الإستجابات النفسية للمرض وكشفت أن هناك سلسلة متصلة من الإستجابات يمكن التنبؤ بها، وأطلق سيللي عليها أعراض عامة للتكيف ، فقد وضع "سيللي" نموذجة تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية إتجاه الضغط، وأن تلك الردود لا تحدث في وقت وإنما تمر بثلاثة مراحل متميزة حددها سيللي بمايلي:

1-الإنذار (التنبه بالخطر) 2-المقاومة 3- الإستنزاف، وتمثل مرحلة الإنذار رد الفعل الأولى للجسم لحالة الضغط الذي يتخذ بوجه عام ، صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب ، وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط ثم ينتقل الفرد الى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق الشديد مما يشير الى مقاومة الفرد للضغط وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع السيطرة على الموقف بإحكام ، وأخيرا يحل الإرهاق حينما تنهار المقاومة وفي هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط مثل الفرحة والصداع ، وارتفاع ضغط الدم والأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد والمنظمة على السواء . (رمضان، 2015، ص27)

11-3 نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة:

إقترح كل من فرنش وروجرز وكوب (French ,Rogergrs,cobb) وهذا النموذج كان عام 1974 على إثر الدراسات التي أعدها معهد البحث الاجتماعي بجامعة متشيغان، ويشير هذا النموذج الى وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفرد والبيئة وقد يكون هما تأثير سلبي على صحة الفرد:

- 1-عدم تطابق حاجات الفرد وتوقعاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها .
- 2-عدم تطابق قدرات الفرد ومهاراته مع متطلبات الوظيفة ويترتب على ذلك الخلل حدوث الضغط لدى الفرد في العمل .

ويشير النموذج الى أن المواءمة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات وإنما مرتبطة بتوفر الشروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد والكيفية التي يتم بها إنجاز تلك الأعمال والوقت المخصص لإنجازها وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية والصحية.

وعليه فإن إتجاه هذا النموذج في العلاقة بين إدراك الفرد لإحدى المهام ، وإدراكه لقدرته على إكمال هذه المهمة ، وما لديه من حافز على إكمالها والإقتراض في هذا النموذج هو أن مشاعر الضغط لابد أن تزداد عند إتساع الفجوة بين الفرد والبيئة. (أبو قحف، 2001، ص 41)

11-4 نموذج " هيجان " تفسير ضغوط العمل 1988:

إقترح " هيجان " نموذجاً لتفسير ضغوط العمل ضمنه الأبعاد التالية:

- المصادر المتعلقة بالمنظمة وتشمل: ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة عبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية والتفسير في بيئة العمل.
 - المصادر المتعلقة بالفرد وتشمل: مصادر متعلقة بشخصية الفرد والمصادر النفسية والسلوكية .
 - نتائج الضغوط على الفرد وهي : الإضطرابات الفسيولوجية النفسية ، الإضطرابات النفسية الإضطرابات السلوكية.
 - نتائج الضغوط على المنظمة وهي : عدم دقة القرارات ، تدني مستوى الانتاج ، الغياب والتسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل ، إرتفاع معدل الشكاوي وحوادث العمل .
 - برامج إدارة الضغوط وتشمل:
 - برامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.
 - برامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة.
- (هيجان، 1998، ص 92)

12- أهم الإستراتيجيات المعتمدة علميا لمقاومة الضغوط المهنية :

12- 1 استراتيجيات مقاومة الضغط على المستوى الفردي :

12-1-1 النظام الغذائي والرياضة:

-يقصد بالنظام الغذائي أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الى الجسم ، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل فعندما يتناغم نظام الغذاء مع التمرينات الرياضية تساعد في حرق السعرات الزائدة وتزيد من قدرة الجسم التمثيل الغذائي وتزيد قدرة الجسم في أنشطته الحيوية والبنائية والغذاء والتمرينات الرياضية يؤثران في رفع كفاءة الفرد على التركيز والإسترخاء.

-كما أن تعرض العامل لوضعيات ضغوط كبيرة ودائمة ، يؤثر بصفة مباشرة لذلك فإن العوامل التي تساهم في اللياقة البدنية مهمة وضرورية لمقاومة الضغوط وإنعكاساتها فخبراء اللياقة البدنية يعتبرون ممارسة نشاط رياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد وتمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة.

12-1-2 الإبتعاد عن العادات والسلوكات السيئة:

مثل اللجوء الى المهدئات والأقراص المنومة والإفراط في تناول الطعام والتخلص من التصورات الخاطئة التي تؤدي الى التطرف أو الفشل.

12-1-3 التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية لمدة معينة يساعد على تخفيف حدة الضغوط النفسية للعامل، ويعتمد التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها الطرق الأخرى للإسترخاء، فالتركيز بصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به الى قيامه بعمل خلاق، يساعد على الشعور بتحقيق الذات.

12-1-4 معرفة الذات والوقوف على قدرات الشخص : وهي تعني إدراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه أمام الآخرين، كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه ، يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين، والتعرف على سلوك الفرد ومعرفة مدى قدرته على تحمل الضغوط والإستجابة لها، يعمل على التخفيف من حدة ضغوط العمل ، فمعرفة الفرد للعوامل الضاغطة تمكنه من إيجاد طرق لمقاومتها.

12-1-5 التأمل : وفيها يتم إسترخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الدهن والإبتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط ويردد الفرد كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ ومن طرف التأمل ، قراءة القرآن الكريم ، اليوجا.

12-1-6 شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوثيق روابط الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل ، بمايساعد التوفير المساندة الإجتماعية. (خضير وآخرون، 2009، ص ص303-307)

12-1-7 نمط شخصية الفرد: إن لنمط الشخصية دور مهم في مواجهة المواقف الضاغطة والتعامل معها بإستراتيجيات تكيفية مناسبة لشدة المثيرات المحيطة أو السلبية في حياة الفرد. (لوكيا، 2002، ص19)

فالضغط المهني لايصبح أفضل أو يختفي من تلقاء نفسه أو بطريقة سحرية لكن قد يكون على الفرد القيام بعمل ما ونشاط من أجل السيطرة عليه حتى لا يتحكم في حياته، ولهذا وجب أولاً تحديد كيفية تفاعل الفرد إتجاه المواقف المسببة للضغط المهني حتى لا يمكن بعد ذلك وضع الشخص في موضع أفضل للتعامل ومواجهة الضغوط وإن لم تستطع الجهود المبذولة وهذه التقنيات القضاء عليه يجب اللجوء و البحث عن طرق جديدة .

-تطوير مهارات إدارة ومعرفة الذات حيث يختلف الناس في كيفية قضاء الوقت فمنهم من يقضيه في العمل ولا يبقى وقت للترفيه والتسلية بينما يعمل البعض ببطء ولا يعمل سوى القليل، والشخص الناجح في الإدارة الذاتية هو الذي يوازن بين العمل والإستمتاع بين النشاط والتأمل ويحقق التوازن في حياته ويرى الوقت كاملا عن طريق التخطيط بطرق واضحة وإستخدام الوقت بكفاءة وعدم تضيقه.

(هيجان، 1998، ص ص 234-236)

12-2 إستراتيجيات مقاومة الضغوط على مستوى المنظمة:

ويقصد بها تلك القرارات التي تتخذها للتحكم في مسببات ضغوط العمل، والتقليل من آثارها السلبية على الفرد والمنظمة، فالمنظمة تتحمل نصيبا كبيرا مما يحل بعمالها، وتتمثل أهم هذه الإستراتيجيات فيما يلي:

12-2-1 إعادة تصميم الهيكل التنظيمي :

يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيف مستوى الإشراف، أو دمج عدة وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة الى إدارتين أصغر في الحجم ، أو إنشاء وظائف كمساعد مدير يمكنها أن تحل الكثير من المشاكل بالإضافة الى إمكانية توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات وإعادة تصميم إجراءات العمل وتبسيطها والنظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام والوظائف.

12-2-2 تحسين المواءمة المهنية:

حيث أن عدم مواءمة الفرد من جهة ميوله ومهاراته بما تتطلبه المهنة يمكن أن يكون مصدرا كبيرا للضغط لذلك تستطيع المؤسسة تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين، عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته باستخدام أساليب أفضل في الإختبار والتعيين والتكوين.

12-2-3 نظم المشاركة في إتخاذ القرارات: إن عدم إشراك العمال في إتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز القرار يؤدي الى الشعور بنوع من الإغتراب وضغوط العمل ، ومن أمثلة المشاركة في القرار المشاركة في اللجان ، وبرامج الشكاوي وبرامج المشاركة في الأرباح، والملكية المشتركة وتشجيع الرؤساء على تفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيههم، مما يشعر الموظف بالإنتماء للمنظمة مما يقلل الضغوط عليه.

12-2-4 تحسين الإتصال داخل المؤسسة وتطويره: إذ ينتج الكثير من الضغط في بيئة العمل من وجود صعوبات في الإتصال بين الفرد ورئيسه ، أو مرؤوسيه أو زملائه وكلما كانت العلاقات المتبادلة وأساليب الإتصال بين العاملين أفضل ، كانت معدلات الضغط أدنى ، فكثير من الضغوط سببها سوء الفهم كما أن العمال يشعرون بضغط شديد إذا وجدوا أنهم معزولون داخل مؤسستهم، أو يجهلون عملياتها ومسارها ولهذا فإن إنشاء نظام إتصال داخل المؤسسة وتدعيمه يجنب العاملين الضغوط.

(شريك وعداد، 2021، ص ص 312-313)

خلاصة :

في ختام هذا الفصل نستنتج أن موضوع الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي مسألة جديرة بالدراسة والتحليل والبحث نظرا لأهميتها بالمستقبل في التكوين والإعداد، فالضغوط المهنية التي يواجهها هذا الأخير تعتبر عائقا أمام رسالته التي يجب إكمالها على أحسن وجه وإنطلاقا من ذلك تم التطرق الى مختلف الجوانب النظرية للضغوط المهنية من حيث مفهومها ومصادرها وأثارها كما تم إبراز أهم الاساليب التي تساعد على التخفيف منها داخل بيئة العمل ، ويشكل هذا العرض أساسا لفهم وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

الذكاء الوجداني

الفصل الثالث :الذكاء الوجداني

تمهيد

- 01- التطور التاريخي للذكاء الوجداني
- 02- تعريف الذكاء
- 03- مفهوم الذكاء الوجداني
- 04- أهمية الذكاء الوجداني
- 05- مستويات الذكاء الوجداني
- 06- أساليب قياس الذكاء الوجداني
- 07- سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض
- 08- النماذج النظرية المفسرة للذكاء الوجداني
- 09- أسس الذكاء الوجداني
- 10- مهارات الذكاء الوجداني
- 11- أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة
- 12- الذكاء الوجداني والنجاح المهني

خلاصة

تمهيد :

يشهد العالم المعاصر إهتماما متزايدا بالجوانب النفسية والإنفعالية للفرد خاصة مع تزايد التحديات التي تتطلب قدرة أكبر على التكيف والتواصل الفعال وفي هذا السياق برز مفهوم الذكاء الوجداني كأحد المفاهيم الأساسية التي تفسر كيفية تعامل الإنسان مع مشاعره ومشاعر الآخرين بطريقة واعية ومتزنة.

فالذكاء الوجداني لا يقتصر على مجرد الإحساس بالعواطف بل يشمل القدرة على فهمها وتنظيمها وتوظيفها بشكل إيجابي في مختلف مواقف الحياة كما يسهم في تعزيز العلاقات الإجتماعية وتحقيق النجاح على المستويين الشخصي والمهني ومن هنا يأتي هذا الفصل ليسلط الضوء على الإطار النظري لهذا المفهوم من خلال إستعراض التطور التاريخي للذكاء الوجداني ، تعريف الذكاء و مفهوم الذكاء الوجداني، أهميته، مستوياته، أساليب قياسه وسمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض وكذا النماذج النظرية التي تناولته مع التطرق الى أسسه ، مهاراته وأيضا أهميته في مناحي الحياة.

01- التطور التاريخي للذكاء الوجداني:

توالت الأبحاث لدراسة العلاقة بين الذكاء والوجدان، رغم أن النظريات التي تضيفي صفة الذكاء على الوجدان ليست حديثة فعلى مر السنين قام المنظرون بدراسة العلاقة بينهما بإعتبارهما متكاملين وليس متضادين، حيث سنحاول في مايلي عرض أهم محطات ظهور هذا المفهوم:

-في الفترة من (1920-1930) إعتبر ثرونديك أن الذكاء الإجتماعي أي القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية مظهرا من مظاهر الذكاء.

(الأعسر و كفاي، 2000، ص77)

حيث وضع "كاري شيرنس" (Cary Cherniss , 2000) أن هذا المفهوم ظهر في كتابات ثرونديك (1920-1930) كمرادف للذكاء الإجتماعي، الذي عرفه بأنه: "القدرة على فهم الآخرين وعلى التصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية"، كما نبعت دراسات الذكاء الوجداني من فكرة وكسلر (Wechsler) 1940-1958 عن الجوانب غير المعرفية للذكاء، ويقصد بها الجوانب الوجدانية والشخصية والإجتماعية، وفي ضوء ذلك عرف "وكسلر" الذكاء بأنه القدرة الكلية للفرد على التصرف الهادف والتفكير المنطقي ، والتعامل بفاعلية مع البيئة. (حميد، 2011)

وسنة (1985) ذكر "روبرت سترنبرج robert sternberg" في كتابه "مابعد الذكاء الإجتماعي" أن الذكاء الوجداني مستقل عن القدرات الأكاديمية وأنه أساسي للأداء الناجح في الحياة.

وأكد هاورد جاردنر (howardgardner. 1985) في كتابه عن الذكاءات المتعددة أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على إستخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء، الذكاء الشخصي الذكاء في العلاقة بالآخرين وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة.

(الأعسر و كفاي، 2000، ص77)

نلاحظ من خلال الأفكار التي جاء بها "هاورد جاردنر" على الرغم من أنه لم يستخدم مصطلح الذكاء الوجداني صراحة إلا أنها كانت بمثابة نماذج تصويرية لنماذج حديثة للذكاء الوجداني.

(غالي، 2017، ص72)

قدم بيتر سالوفي وجون ماير "peter salovey and john mayer" سنة (1990) نموذجاً للذكاء الوجداني في كتابهما "الخيال، المعرفة، الشخصية".

(الأعسر و كفاي، 2000، ص77)

ووصفا الذكاء الوجداني على أنه شكل من أشكال الذكاء الاجتماعي يتضمن قدرة الشخص على مراقبة مشاعره وإنفعالاته ومشاعر وإنفعالات الآخرين وأن يميز بينهما وأن يستخدم هذه المعلومات في توجيه تفكيره وأفعاله.

(غالي، 2017، ص73)

سنة (1995) أصدر دانيال جولمان "daniel golman" كتابه "الذكاء الوجداني ، لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء".

وفي نفس السنة قام جاك بلوك (jack blok) من جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلاً عن الذكاء الوجداني، والذكاء الوجداني مستقلاً عن الذكاء وتشير نتائجه إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلاً عن الذكاء الوجداني كانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية ، أما المتميزون في الذكاء الوجداني مستقلاً عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية – أما المتميزون في الذكاء الوجداني مستقلاً عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.

(الأعسر و كفاي، 2000، ص77-78)

كما قدم بار-أون (1997) نموذجاً للذكاء الوجداني بإعتباره مجموعة من المهارات والكفاءات والميولات الوجدانية والاجتماعية.

(حميد، 2011)

02-تعريف الذكاء :

نورد بعض تعريفات الذكاء تبعا لآراء علماء النفس وهي على النحو التالي :

1-تعريف(تيرمان): الذكاء هو القدرة على التفكير المجرد .

2-تعريف (وكسلر):الذكاء هو القدرة العامة للفرد لأن يسلك سلوكا هادفا ويفكر تفكيراً منطقياً ويتعامل بفاعلية مع عناصر بيئته.

3-تعريف (فيرجيسون): وهو القدرة على نقل أثر ما تعلمه الفرد في موقف للإفادة منه في موقف آخر.

4-تعريف(سترن):والذكاء هو القدرة العامة على التفكير حيال المتطلبات الجديدة.

5-تعريف(كلفن): وهو القدرة على إدراك العلاقات عن طريق الإستبصار والتوافق العقلي لمشاكل ومواقف الحياة الجديدة.

6-تعريف(فرج عبد القادر طه):والذكاء قدرة عقلية عامة ، تعتبر الوظيفة الأساسية للذهن أو العقل وتتدخل في كافة الأنشطة العقلية أو الذهنية بدرجات متفاوتة ، ومن هنا كان تسمية الذكاء بالقدرة العقلية العامة.

7-تعريف(جابر عبد الحميد، وعلاء الدين كفاقي): وهو القدرة على الإستدلال وعلى الإستخدام المرن للذاكرة والقدرة على الحكم وإستخدام المعلومات في التعلم ومواجهة المواقف والمشكلات الجديدة.

ويعرف قاموس إكسفورد الذكاء بأنه "ملكة الفهم" مما يوحي بأنه قدرة واحدة فريدة يمتلكها الشخص الذكي.

(النيل ودويدار، 2006، ص ص 103-104)

وعرفه ألفريد بينيه A. Binet الذي ذهب الى أن الذكاء هو القدرة على الحكم السليم ، وهو يشمل أربعة عناصر رئيسية:

1- توجيه الفكر في إتجاه معين، والإستمرار في هذا الإتجاه.

2- الفهم.

3- الإبتكار.

4- نقد الأفكار ووزن قيمتها. (حسنين، 2011، ص22)

ويرتبط المفهوم التقليدي للذكاء بأنه القدرة على التفكير والإستنتاج المنطقي والتوهج العقلي والقدرة على خزن المعلومات والتوصل إليها . (عامر ومجد، 2008، ص15)

03- مفهوم الذكاء الوجداني:

3-1 تعريف الذكاء: فالذكاء هو مجموعة من القدرات الإدراكية المعرفية التي تسمح لنا باكتساب المعرفة والتعلم وحل المشكلات.

3-2 تعريف الوجدان: يعرف قاموس "إكسفورد" العاطفة Emotion وترجمتها الأعسر وكفاقي لمفهوم (الوجدان) الذي يشير الى مشاعر معينة تصاحبها أفكار محددة، حالة بيولوجية ونفسية وإستعدادات متفاوتة للسلوك، إذن الذكاء الوجداني هو دمج مكوني الوجدان والذكاء .

(ذبيحي وستر الرحمان، 2016، ص143)

*يعتبر مفهوم الذكاء الوجداني مفهوما حديثا على التراث السيكولوجي ومازال يكتنفه الغموض لأنه من أحدث أنواع الذكاءات في مجال علم النفس الآن، وقد نمت وتطور هذا المفهوم نتيجة لطابع العصر الذي نعيش فيه، والذي يتطلب رؤية غير تقليدية لمفهوم الذكاء .

وقد تنوعت وجهات النظر في تحديد مفهوم الذكاء الوجداني، ومضامينه الإنفعالية والإجتماعية ومن هذه التعريفات:

-تعريف ماير وسالوفي Mayer & Salovey

عرف الذكاء الوجداني بأنه "القدرة على إدراك الإنفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على توليد الإنفعالات أو الوصول إليها عندما تتييس عملية التفكير والقدرة على فهم الإنفعال والمعرفة الوجدانية والقدرة على تنظيم الإنفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي .

-تعريف جولمان دانيال "Daniel Golman"

عرف جولمان الذكاء الوجداني بأنه "القدرة على إدراك الفرد لمشاعره، وإستخدام هذه المشاعر والقدرة على التعامل مع الضغوط والتحكم في الدوافع والإنفعالات، والقدرة على إثارة الحماس في النفس، والمحافظة على روح الأمل والقدرة على التعاطف مع الآخرين وفهمهم، وتكوين علاقات إجتماعية تتسم بالقدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين وقيادتهم.

-تعريف أونيل (1995):

يرى أن الذكاء الوجداني يتضمن معرفة مشاعر الفرد ، وإستخدام تلك المشاعر في إتخاذ قرارات جيدة في الحياة، أي المقدرة على التعاون مع حالات القلق أو الضيق أو السيطرة وضبط الإندفاعات ، إنه يعني أن يكون الفرد مدفوعا ويستمر إليه الأمل والتفاؤل، حتى عند وجود عقبات أثناء محاولته تحقيق أهدافه، إنه التفهم أو التعاطف ومعرفة شعور الناس المحيطين بالفرد ، إنها مهارات إجتماعية التواجد مع الناس الآخرين في حالة من الرضا والسيطرة على العواطف.

-تعريف بار-أون "Bar-on"

عرفه بأنه "مجموعة من المهارات والكفايات غير المعرفية في الجوانب الشخصية، الإنفعالية والإجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية، وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة ."

-تعريف عثمان فاروق ومحمد رزق:

عرفا الذكاء الوجداني سنة 1998 على أنه "يتضمن القدرة على الإنتباه والإدراك الجيد للإنفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح ، وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لإنفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات إنفعالية اجتماعية إيجابية ، تساعد الفرد على الترقى العقلي والإنفعالي والمهني ، وتعلم المزيد من المهارات الإجتماعية للحياة في ضوء خمسة أبعاد أساسية للذكاء الوجداني وهي المعرفة الإنفعالية، إدارة الإنفعالات، تنظيم الإنفعالات التعاطف والتواصل الإجتماعي.

-تعريف دوليكس وهيكس (Dulewicz & Higgs)

عرفه بأنه "معرفة الفرد لمشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية مصحوبة بالتعاطف والفهم بمشاعر الآخرين مما يؤدي الى علاقة ناجحة معهم.
*من خلال ماورد من تعريفات للذكاء الوجداني يمكن التوصل الى مايلي :

-أن الذكاء الوجداني هو القدرة على التعرف على إنفعالاتنا وإنفعالات الآخرين، والتعامل مع هذه الإنفعالات وإدارتها بشكل جيد وإستخدامها في حل المشكلات والتفكير بطريقة إبداعية.
-كما وتجدر الإشارة الى أن الذكاء الوجداني يسمى أيضا الذكاء العاطفي والذكاء الانفعالي وذكاء المشاعر، فكثير من الباحثين يستخدم كلمتي إنفعال ووجدان كمترادفين فعندما يعرف الإنفعال يشار الى الخبرة الإنفعالية ويرى فريق من الباحثين أنه عندما يقال الذكاء الإنفعالي ، فإن ذلك يشير الى الجوانب غير السارة أو السلبية، أو الإنفعالات كالخوف ، الحزن والغضب وفريق ثان يسميه ذكاء العواطف من منطلق أن هذا يشير الى الإنفعالات السارة كالسرور ، الحب والاعجاب وفريق ثالث يطلق عليه الذكاء الوجداني، وهذا يعد أكثر شمولية ، حيث يضم الخبرات الإنفعالية السارة وغير السارة.
(طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم، 2006، ص ص 109-110)

04- أهمية الذكاء الوجداني :

تبرز أهمية الذكاء الوجداني فيما قالته سلوى مسعود الحطمانى على أن الذكاء الوجداني لديه أهمية كبيرة في حياة الفرد منذ طفولته الى جميع مراحل حياته حيث أكدت على :

1- دائما مايكون الذكاء الوجداني ورائه النجاح في العمل والحياة، فالأكثر ذكاءا وجدانيا محبوبون ومثابرون ، ومتألقون وقادرون على التواصل والقيادة ومصررون على النجاح.

2-يساعد الذكاء الوجداني الأفراد على الابتكار ،الحب المسؤولية، الإهتمام بالآخرين بالإضافة الى تكوين أفضل الصداقات والعلاقات الإجتماعية كما أنه توجد علاقة بين الذكاء الوجداني والتوجه نحو الأهداف والرضا عن الحياة.

3-تتضح أهمية الذكاء الوجداني من أهميته في تحقيق التواصل والتوافق مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم ، كما أن هذه الأهمية تظهر في أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني يستطيع إستخدام المدخلات الوجدانية في الحكم وفي إتخاذ القرارات، ويتميز بالدقة في التعبير عن الإنفعالات مما يجعله قادرا على الإتصال الوجداني مع الآخرين.

4-كما أنه من المهم دراسة الذكاء الوجداني لتحقيق الإيجابية في التكيف مع الظروف المختلفة كما دلت على ذلك دراسة ماير 2001 حيث أثبتت أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني يقوم بالتصدي للأفراد الذين يقومون بأفعال سيئة أو خاطئة أو يقومون بأفعال مهددة من الآخرين وعلى ذلك فالشخص الذي لديه ذكاء وجداني يكون أفضل إجتماعيا كما أن إختياراته في الحياة تصبح أفضل.

5-والذكاء الوجداني يعزي الفضل في نجاح كثير من الناس رغم تمتعهم بحظ قليل من التعليم بينما لم يحقق كثير من المتعلمين النجاح النسبي المنتظر ممن هم مستواهم العلمي عالي ، رغم الألقاب العلمية البراقة والشهادات الكثيرة التي يعلقونها على الجدران.

6-ويعتبر الذكاء العاطفي مرتكزا أساسيا لأنه يتعلق بمعرفة الإنسان لذاته وصفاته للآخرين وصفاتهم إدراكه لواقعه والآخرين.

(الحطمانى،2018، ص ص48-49)

5-مستويات الذكاء الوجداني :حسب نخبة من المتخصصين يمكن توضيح مستويات

الذكاء الوجداني في الجدول التالي:

جدول رقم : (04) يوضح مستويات الذكاء الوجداني

مستوى الذكاء	صفات صاحبه
ذكاء وجداني مرتفع	-يؤمن صاحبه بحقوق الناس كافة وكرامتهم. -لايرفض قيما على الآخرين ، بل يرى إحترام حقوق الناس كافة . -لديه إحساس راسخ بذاته ويستطيع التصرف بشكل مستقل في الشدة -يتصف بدافعية ذاتية وقادر على إشباع ذاته -يتمتع بعلاقات شخصية مرضية. -يتكيف جيدا بلطف في المواقف الإنسانية.
ذكاء وجداني متوسط مرتفع	-صاحبه مواطن صالح يتمتع بالمسؤولية -يعمل بدافع من إحترام الذات. -لديه قدر من الشعور بالذات، إلا أن العاطفة والإنفعال يؤثران في مواقفه. -لديه مستوى لأبأس به من الدافعية وتحقيق الإشباع. -يتمتع بعلاقات شخصية مرضية الى حد ما. -يتكيف في معظم المواقف الإنسانية.
ذكاء وجداني متوسط منخفض	-عوض بلوغ أهداف شخصية فهو يتحدد بما يفكر الآخرين. -أكثر تسامحا ومرونة من ذوي المستويات الأدنى. -يعمل جيدا حين يكون مستوى القلق متدينا، وينتكس حين يزداد -يعتمد شعوره بالكرامة الشخصية على الآخرين. -يفتقر الشعور الراسخ بالذات. -مستويات الإستمتاع بالعلاقات مع الآخرين متدنية.
ذكاء وجداني منخفض	-يعتمد الى النظر الى الأمور من زاوية المصلحة الشخصية المباشرة -الشعور بالذات لديه ضعيف. -أهدافه غير محددة ويفتقر لحظة بلوغها. -إتكالي في علاقته، ويعتمد على الآخرين في العمل. -قدرته على الإستمرار في علاقاته ضعيفة. -يبدد كثيرا من الطاقة ليبتعد عن القلق. -أسلوبه فوضوي عن الحياة.

المصدر: (ميزي، 2018، ص35)

6- أساليب قياس الذكاء الوجداني :

مازال قياس الذكاء الوجداني في مهده محاولا أن يبدأ خطواته الأولى، حثيثا ، فالدراسات التي أجريت في هذا المجال تكاد تكون نادرة في الوطن العربي بصورة عامة وفي الجزائر بصورة خاصة وأيضا عالميا ، وربما يرجع ذلك أجمع الى حداثة الموضوع نسبيا ، ورغم أنه أصبح تحت التركيز بين العامة والممارسين والباحثين المتخصصين.

والمأمل في هذا الموضوع يجد أن هناك عدة طرق مختلفة لقياس الذكاء الوجداني ويرجع الاختلاف بينهما الى تباين تفسير مفهومه وكيفية تعريفه ، والمقصود هنا بتباين مفهوم الذكاء الوجداني بأنه هل يفهم ويفسر على أنه سمة شخصية أو قدرة عقلية .

وبناء على هذا الفهم تعددت أنواع اختبارات الذكاء الوجداني أي المقاييس ، فهناك ثلاثة أنواع من أساليب قياس الذكاء الوجداني يشير كل من "ماير" ، "كاروزو" ، و"سالوفي" أنها كالاتي :

الإتجاه الأول يقيس الذكاء الوجداني من خلال إختبارات الأداء الأقصى ومفهوم الذكاء الوجداني بناء على ذلك يتعلق بالقدرات المعرفية الحقيقية ذات العواطف ويعتمد على نموذج الذكاء الوجداني كقدرة لماير وسالوفي ، وكان (ماير وسالوفي وكاروزو) أول من بدأ بقياسه فقد إتخذوا مهاماً أو مواقف محددة ليتم فيها مطالبة الأفراد بالحكم على المحتوى العاطفي الذي يعبر عنه عمل فني أو موسيقي ضمن أشياء أخرى.

الإتجاه الثاني وقيس الذكاء الوجداني من خلال إستبيانات التقرير الذاتي ومفهوم الذكاء الوجداني بناء على ذلك يعني بالقدرات المعرفية المرتبطة بالمشاعر كما يدركها الفرد ذاتيا ويعتمد على نماذج السمات أو النماذج المختلطة لبار-أون وجولمان وغيرهم.

والذكاء الوجداني كسمة شخصية يقاس بواسطة مفردات إختبار الشخصية من النوع التقليدي تقريبا على النمط الذي وضعه بار-أون.

الإتجاه الثالث يسمى إختبارات تقدير المحيطين وهي طريقة مشابهة لطريقة التقرير الذاتي ولكن تكمن نقطة الإختلاف ، أنه في هذه الطريقة يتم التقييم من قبل شخص آخر وليس الفرد نفسه من يجيب على أداة القياس ، ويعتمد هذا الأسلوب أيضا على نماذج السمات أو النماذج المختلطة لبار-أون وجولمان وغيرهم، ويجب الإشارة الى أنه لا يوجد إتفاق حول أنسب الطرق لقياس الذكاء الوجداني كذلك لا يوجد إتفاق حول ما إذا كانت مقاييس التقرير الذاتي أو مقاييس الأداء طريقتان مختلفتان لقياس نفس المفهوم أم أن كل طريقة تقيس مفهوم مختلف عن المفهوم الذي تقيسه الطريقة الأخرى ، وهذا ما أكدته دراسة بيتريديس وفيرنهام (2000) من أن الطريقتان تقيسان مفهومين مختلفين، وقد قام ديفيس وستانكوف وروبرتس (1998) بمراجعة المقاييس والأدوات القائمة فأقروا : بأنه ليس هناك جديد في قياس الذكاء الوجداني من الناحية العملية ، وتعد قائمة (بار-أون) أقدم أداة لقياس الذكاء الوجداني وهي أداة تقرير ذاتي ، والأداة الثانية هي مقياس الذكاء الوجداني متعدد العوامل وقد أعدها ماير وسالوفي، وهي إختبار قدرة أكثر منها مقياس تقرير أي يقوم فيها المستجيب بعمل سلسلة من المهام التي صممت لتقدير قدرة الفرد على أن يدرك ، يتصرف ، يفهم ويتعامل مع العواطف ، والأداة الثالثة هي قائمة الكفاءة العاطفية وفيها يضع المحيطون بالفرد له تقديرا من 360 درجة موزعة على 20 قدرة .

(نصرات، 2016، ص 66 - 68)

7-سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع والمنخفض:

7-1 سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع:

إن الأفراد المتميزين بذكاء وجداني مرتفع يتصفون بمايلي :

-أنهم أكثر مرونة وإفتاحا وتقمصا إتجاه الآخرين.

-يظهرون مشاعرهم بوضوح وبشكل مباشر.

- لديهم إحساس كبير بالمسؤولية الاجتماعية.
- التواصل بكفاءة.
- التحكم في الذات والتعبير المناسب عن المشاعر.
- التفاؤل والوعي بالذات.
- القدرة على حل المشكلات وذلك بشكل مترو وهادئ.
- القدرة على التخطيط وتحديد الأهداف والمثابرة في أداء الأعمال.
- لديهم القدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين وتحليل إنفعالاتهم.
- يعبرون عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.
- يتفهمون المشكلات بين الأشخاص ويحلون الخلاف بينهم بيسر.
- يحققون الحب والتقدير من الذين يعرفونهم.
- يحترمون الآخرين ويقدرّونهم.
- يظهرون درجة عالية من الود والمودة في تعاملهم مع الناس.
- لديهم القدرة على توقع النتائج المترتبة على السلوك.

7-2 سمات الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض:

- إن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المنخفض يتصفون بمايلي :
- لايتحملون مسؤولية مشاعرهم.
- يلقون بالذنب على الآخرين في المشكلات التي يقعون فيها.

- يبالغون أو يقللون من مشاعرهم.
 - تنقصهم الإستقامة والإحساس بالضمير.
 - غير مرتاحين لكل من حولهم.
 - عديمو الإحساس بمشاعرهم.
 - غير متعاطفين مع الآخرين.
 - لا يضعون مشاعر الآخرين في إعتبارهم قبل التصرف.
 - غير واثقين بأنفسهم ويجدون صعوبة للإعتراف بأخطائهم أو التعبير عن الندم.
 - يمتلكون العديد والكثير من الإعتقادات المشوهة.
 - متشائمين بإستمرار.
- (طيايية، 2015، ص ص 71 - 72)

8- النماذج النظرية المفسرة للذكاء الوجداني :

ظهرت عدة نماذج نظرية حاولت تفسير هذا المفهوم وتحديد أبعاده وإعداد المقاييس اللازمة لقياسه حيث صنف كل من ماير وسالوفي وكاريوسا Salovey Mayer نماذج الذكاء الوجداني الى نموذجين هما:

نماذج القدرة Mental Abilities Models، والنماذج المختلطة Mixed Model .

8-1 نماذج القدرة: Mental Abilities Models

الذكاء الوجداني وفق نموذج القدرة يشبه الى حد كبير الذكاء اللفظي والميكانيكي، إلا أنه يعمل ويؤثر في المحتوى الوجداني ، ويتضمن قدرة الفرد في التعرف على المهارات الوجدانية والإستدلال المجرد مستعينا بهذه المعلومات ، ويتكون من مجموعة من القدرات المعرفية من حيث التركيز

على إدراك وتنظيم الإنفعالات والتفكير فيها، فالذكاء الوجداني هو نوع من أنواع الذكاء ، ومن أمثلة نماذج القدرة نموذج ماير وسالوفي ونموذج ليندا الدر .

8-1-1 نموذج "ماير وسالوفي" للذكاء الوجداني :

يطلق على ذلك النموذج "نموذج القدرة والمهارة المتعلق بالذكاء الوجداني" وبدأ كل من ماير وسالوفي الإهتمام بمفهوم الذكاء الوجداني منذ عام 1990 ، ومنذ ذلك الحين قاما بإجراء العديد من الأبحاث التي كانت تهدف الى دراسة أهمية الذكاء الوجداني ، وتعتمد نظرياتهم الخاصة بالذكاء الوجداني على دمج العديد من الأفكار المتعلقة بمجالي الذكاء والمشاعر .

ويعتمد مفهوم ماير وسالوفي للذكاء الوجداني على أن الذكاء الوجداني عبارة عن مجموعة من القدرات تتعلق بقدرة الفرد في التعرف والتحكم في إنفعالاته وكذلك القدرة على التعامل مع إنفعالات الآخرين وتقييمها على نحو دقيق وأنه يتكون من مجالين مختلفين وهما:

1- التجربة والخبرة (ويتمثل في قدرة الفرد على الإدراك الجيد للمشاعر وردود فعله تجاهها وأيضاً على قدرته في إستغلال تلك المعلومات الوجدانية دون الإضرار أو اللجوء الى فهم تلك المعلومات) حيث يشير الى أن الإنفعالات تقدم معلومات عن العلاقات الإجتماعية المختلفة وأن تلك العلاقات الإنفعالية تعمل مع الذكاء كقدرة عقلية في تجانس تام.

2- الإستراتيجيات والخطط (ويتمثل في قدرة الفرد على فهم وإدارة المشاعر وإستعداده لذلك دون الحاجة الى ضرورة تجربة تلك المشاعر الوجدانية) وتم تقسيم كل مجال من هذين المجالين الى أربعة أقسام متدرجة من العمليات النفسية الأساسية الى العمليات الأكثر تعقيداً والتي تعتمد على خليط من المشاعر والقدرات العقلية والإدراكية للفرد وهي :

أ- الإدراك الوجداني: ويتمثل في قدرة الفرد على إدراك مشاعره الخاصة وعلى التعبير عن تلك المشاعر وعن حاجاته الوجدانية والنفسية بصورة جيدة للآخرين ويشتمل ذلك الإدراك الوجداني

أيضا على قدرة الفرد على التفريق بين المشاعر الجيدة وغير الجيدة وأيضا التعبير عن تلك المشاعر بأمانة أو بغير أمانة.

ب-الإستيعاب الوجداني: ويتمثل في قدرة الفرد على التفريق بين المشاعر المختلفة وعلى تحديد تلك المشاعر التي تؤثر على العمليات الفكرية والذهنية لديه.

ج-الفهم الوجداني : هي قدرة الفرد على فهم المشاعر المعقدة والصعبة مثل شعور الفرد بالسعادة والحزن في نفس الوقت، وأيضا في قدرة ذلك الفرد على إدراك عملية الإنتقال والتحول من إحدى المشاعر الى أخرى.

د- الإدارة الوجدانية للمشاعر: وتتمثل في قدرة الفرد على الربط بين المشاعر المختلفة إعتقادا على النتائج المترتبة على تلك المشاعر الخاصة بالموقف الوجداني الذي يتعرض له ذلك الفرد وبناء على ذلك فإن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني مرتفع هو القادر على إدراك مشاعره كما أن لديه القدرة على إظهار هذه الإنفعالات والتفريق بينها.

(طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006، ص ص 40-42)

وفيما يلي سوف نوضح تلك الأقسام الأربعة والمراحل المترتبة عليها في إدراك المشاعر المرتبطة بكل منها .

جدول رقم (05) يبين نموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني

الإدراك الوجداني	الإستيعاب الوجداني	الفهم الوجداني	الإدارة الوجدانية
- يتم إدراك المشاعر والتعبير عنها في تلك المرحلة. - ثم يبدأ الفرد في الإحساس بتلك المشاعر وتبدأ في التأثير على الإدراك.	- تدخل المشاعر النظام الذهني والإدراكي للفرد كمؤثر على تأثيرهما على قدراته الذهنية والإدراكية. - ثم بعد ذلك يقوم الفرد بإدراك المشاعر الوجدانية والمعلومات المتصلة بها.	- تم الإشارة الى أن الفرد قد استوعب الاشارات الوجدانية المتعلقة بفهم العلاقات بين المشاعر وتطبيقاتها. - ثم بعد ذلك ينتقل الى مرحلة تطبيق المشاعر الوجدانية.	- ثم تتبلور الأفكار والقدرات التي تؤدي الى نموذج تطوير القدرة الوجدانية والذهنية والفكرية للفرد مما يؤدي الى نمو ذلك الفرد الشخصي. - ثم تأتي دور تشجيع الادارة الوجدانية ذلك الفرد على أن يكون متفتحاً ومستوعباً لكل المشاعر.

المصدر (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، 2006، ص 43)

8-1-2 نموذج لندا إلدرا (Linda ELDER ,L.1997):

تركز "الدر" على المشاعر الذاتية وتفاعلاتها مع التفكير داخل العقل وذلك من خلال ثلاثة جوانب كمايلي:

-**الجانب الأول:** ويتمثل في الجانب الإدراكي من العقل ويتضمن العمليات المعرفية المرتبطة بالتفكير كالتحليل والمقارنة والتقييم.

-**الجانب الثاني:** وهو الخاص بنقل الشعور وتوجيهه نحو ما يناسب الفعل أي الإتيان بالشعور الذي يتناسب مع ظروف الموقف فالمشاعر بمثابة المرآة الداخلية للفرد والتي تدفعه للتصرف في مواقف الحياة المختلفة.

-الجانب الثالث: يكون بمثابة المحرك للعقل البشري، والدافع الأساسي للسلوك مع تحديد خبرات النجاح أو الفشل التي يمر بها بناءا على ما يحدد الفرد لنفسه من أهداف ودوافع ورغبات .
وهذه الجوانب الثلاثة تعمل معا في علاقة تفاعل مستمر ، وأن هناك ارتباط بين الذكاء والوجدان من خلال ما يعرف بالتفكير الناقد THINKING CRITICAL الذي يعتبر مفتاح الذكاء الوجداني أو الوسيلة الوحيدة التي نفهم بها إتجاهاتنا الفكرية.

وتنظر Elder الى نموذج القدرة بإعتباره مقياسا لنجاح الفرد أو فشله في عملية الإستدلال أو الإستجابة للمشاعر التي تقابله في مواقف معينة ، وتستلزم هذه العملية إستحضار الذكاء المعرفي في جوانب المشاعر الإيجابية والسلبية، وبذلك يعتبر مقياسا منطقيا لمدى صحة الإستجابات الوجدانية من الناحية المعرفية، وتصف (Elder) الفرد الذكي وجدانيا بأنه " الفرد القادر على تحديد رغباته ، وتصبح إستجاباته الوجدانية في إطار هذه الرغبات منطقية ، وأن يكون سلوكه عقلاني منطقي بمعنى أن يلتزم بالتفكير السليم والحكم الصائب.
وقد أكد أنصار نموذج القدرات على أن الذكاء الوجداني من وجهة نظرهم هو أفضل أنواع الذكاءات لشموله على الإنفعالات الداخلية والخارجية الميسرة للنمو، وإرتباطه بالسمات الوجدانية للمشكلات. (عبد الرحمن ،2009، ص ص 38 -39)

8-2 النماذج المختلطة للذكاء الوجداني Mixed Model:

تختلف النماذج المختلطة عن نماذج القدرة العقلية كونها مزيج من السمات الشخصية والدوافع ومن روادها (جولمان Goleman، وبار-أون Bar-On)، ويذكر جولمان أن فهمه للذكاء الوجداني مبني على مفهوم "هوارد جاردنر" في الذكاءات المتعددة (Multiple Intelligence) وخاصة الذكاء الشخصي والذكاء الإجتماعي .

ومن أمثلة النماذج المختلطة نموذج بار -اون (Bar-On) ونموذج جولمان (Goleman)، وفيما يلي شرح لنموذج جولمان:

8-2-1 نموذج دانيال جولمان (Goleman، 1995): أكد جولمان أن فهمه للذكاء الوجداني مبني على مفهوم جاردنر (Gardner) للذكاءات المتعددة وخاصة الذكاء الشخصي أو الذكاء البينشخصي .

وعرفه بأنه: "مجموعة من المهارات الإنفعالية والاجتماعية اللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى، ويتضمن مفهومه للذكاء الوجداني خمسة أبعاد وهي :

الوعي بالذات أي معرفة إنفعالات الذات، وإدارة الذات أي التخلص من الإنفعالات السلبية ، حفز الذات أي تأجيل الإشباع، التعاطف أي إستشعار إنفعالات الآخرين ، والتواصل معهم أي المهارات الإجتماعية".

1-المعرفة الوجدانية Emotional Cognitives: وتشير الى القدرة على الإنتباه والإدراك الجيد للإنفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث".

2-إدارة الانفعالات (الوعي بالذات) Mangement Emotions: " وتشير الى القدرة على التحكم في الإنفعالات السلبية والسيطرة عليها ، وإستدعاء الإنفعالات الإيجابية بسهولة، وكسب الوقت للتحكم في الإنفعالات السلبية وتحويلها الى إنفعالات إيجابية، وهزيمة القلق والإكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية".

3-تنظيم الانفعالات Reagulating Emotions: وتشير الى القدرة على تنظيم الإنفعالات والمشاعر وتوجيهها الى تحقيق الإنجاز والتفوق وإستعمال المشاعر والإنفعالات في صنع أفضل

القرارات حتى وإن كان تحت ضغط إنفعالي من الآخرين وفهم كيف يتعامل مع الآخرون بالإنفعالات المختلفة وكيف تتحول الإنفعالات من مرحلة الى أخرى.

4-التعاطف (التفهم Empathy): ويشير الى القدرة على إدراك إنفعالات الآخرين والتوحد معهم إنفعاليا وفهم مشاعرهم وإنفعالاتهم والحساسية لإحتياجاتهم حتى وإن لم يفصحوا عنها والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالإنفعالات الشخصية.

5-التواصل الاجتماعي Communication Social: ويشير الى القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم إنفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يمارس القيادة ومتى يتبع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

(ذبيحي و ستر الرحمان، 2016، ص ص 147-148)

8-2-2 نموذج "بار أون " للذكاء الوجداني :

يركز على مجموعة من القدرات والكفاءات الإجتماعية والوجدانية والتي تتمثل في مهارة الفرد في إدراك المشاعر الخاصة به وفهمها ومحاولة التعبير عنها وقدرته في إدراك المشاعر الخاصة به وفهمها ومحاولة التعبير عنها وقدرته في إدراك المشاعر المتصلة بالآخرين وفهمها ومحاولة التعبير عنها والقدرة على التعامل مع المواقف الوجدانية والإنفعالية الصعبة والقدرة على إحداث وتطبيق التغييرات السلوكية وحل المشكلات الفردية والإجتماعية على حد سواء حيث يتناول ذلك النموذج خمسة أبعاد أساسية للذكاء الوجداني وهي :

-الذكاء البينشخصي

-القدرة على التكيف

-إدارة الضغوط

-الحالة المزاجية العامة

ويمكن تعريف الذكاء الوجداني من خلال هذا النموذج بأنه عبارة عن منظومة من القدرات والمهارات والكفاءات غير المعرفية والتي تؤثر على قدرة الفرد في النجاح في مواكبة المطالب والمتطلبات البيئية والضغوط الإجتماعية .

(سلامة عبد العظيم و طه عبد العظيم، 2006، ص ص 45-47)

➤ وأوضح بار-أون أن الذكاء الوجداني يتكون من خمسة كفاءات لا معرفية أو قدرات كما يطلق عليها أحيانا، وهي :

- كفاءات لامعرفية ذاتية (المكونات الشخصية الداخلية): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الإجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين، مثل: التعاطف والمسؤولية الإجتماعية والعلاقة بين الأشخاص.

-كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص(مكونات العلاقة بين الأشخاص): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الإجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين، مثل : التعاطف والمسؤولية الإجتماعية والعلاقة بين الأشخاص.

-كفاءات ضرورية للقابلية للتكيف (مكونات القدرة على التوافق) : وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة مثل: حل المشاكل وإدراك الواقع والمرونة . (سليمان، 2015، ص38)

-القدرة على إدارة الضغوط والتحكم فيها: حل المشكلات، إدراك الواقع، المرونة.

-المزاج العام (النسبة الوجدانية للمزاج العام):التفاؤل، السعادة. (بلال، 2014)

9- أسس الذكاء الوجداني: ويقدم التقرير الصادر عن المركز القومي الإكلينيكي حسب

عامر وعيسى المصري (2018) أن هناك سبعة أسس للذكاء الوجداني وهي :

1-الثقة بالنفس :بالسيطرة على الجسد والتعامل معه، والتمكن من التصرف والتعامل مع العالم المحيط، وأن يشعر العامل بأنه على الأرجح سوف ينجح فيما يعهد إليه من المعلومات والمعارف.

2-حب الإستطلاع: الإحساس بأن إكتشاف الأشياء أمر ايجابي ، لملء النفس بالسرور.

3-الإصرار: أي الرغبة والقدرة على أن يكون مؤثر ، أو على أن يفعل ذلك بإصرار ودأب وهذه القدرة ترتبط بالشعور بالكفاءة والفعالية.

4-السيطرة على النفس: وهي القدرة على تغيير الأفعال والتحكم فيها والإحساس بأن هذا الانضباط نابع من داخله.

5-القدرة على تكوين علاقات وإرتباط بالآخرين: أي الإرتكاز على الإحساس بأنه يفهم الآخرين وأنهم يفهمونه.

6-القدرة على التواصل: أي الرغبة والقدرة على التبادل الشفوي للأفكار والمشاعر والمفاهيم مع الغير وهذا مرتبط بثقتك في الآخرين والإستمتاع بالإرتباط بهم خاصة في بيئة العمل .

7-التعاون: وهو القدرة على عمل توازن في نشاط الجماعة بين الإحتياجات الشخصية وإحتياجات الغير. (عامر وعيسى المصري، 2018، ص ص 57-58)

10- مهارات الذكاء الوجداني:

هناك إرتباط بين الذكاء الإنفعالي ومراعاة التدرج في تقديمها للمتعلم وهذا مايشير إليه ماير وسالوفي Mayer et Salovy لأن مهارات الذكاء الإنفعالي الرئيسية والفرعية جميعها مرتبطة بشك تصاعدي من العمليات النفسية البسيطة الى المعقدة وهي على النحو التالي :

1- إدراك الإنفعالات وتقييمها والتعبير عنها:

حيث يتطلب تعليم هذه المهارة مساعدة المتعلم على إمتلاك إدراك إنفعالات الآخرين بالإضافة الى إدراكها في الأشياء من خلال اللغة والقصص والموسيقى والمثيرات الأخرى.

وتعتبر هذه المهارة من أبسط مهارات الذكاء الإنفعالي ، حيث تتعلق بدقة تحديد الإنفعالات والمحتوى الإنفعالي وتتضمن هذه المهارة أربعة مهارات فرعية هي:

-المهارة في التعرف على الإنفعالات الذاتية من خلال الحالة الجسمية والمشاعر والأفكار.

-المهارة في التعرف على إنفعالات الآخرين.

-المهارة في التعبير عن الإنفعالات بدقة والتعبير عن الحاجات ذات العلاقة بتلك المشاعر.

-المهارة في التمييز بين الإنفعالات الصادقة والمتكلفة وكذلك الإنفعالات البسيطة والمعقدة .

2- إستخدام الإنفعالات لتسهيل التفكير :

وتتضمن هذه المهارة مهارة توليد الإنفعالات وإستخدامها والإحساس بها بصفاتها ضرورية لنقل المشاعر والأحاسيس وتوظيفها في عمليات معرفية أخرى ويركز هذا البعد على الإنفعالات في الذكاء حيث يصف الأحداث الإنفعالية التي تساعد في المعالجة العقلية وتتضمن هذه المهارة الوظائف الإنفعالية الآتية:

-توجيه الإنفعالات الى المعلومات المهمة.

-توليد الإنفعالات التي تساعد على إصدار الأحكام وتنشيط ذاكرة المشاعر.

-التأرجح الإنفعالي الذي يشجع على تناول وجهات النظر المتعددة .

-تقلب الحالات الإنفعالية الذي يشجع على مقارنة المشكلات.

3- فهم وتحليل الإنفعالات وتوظيف المعرفة الإنفعالية :

إذ تتطلب هذه المهارة القدرة على فهم المعلومات الإنفعالية وكيفية ترابطها، تكاملها وتطورها من خلال العلاقات من أجل تقدير معاني تلك الإنفعالات ويركز هذا البعد على القدرة على فهم الإنفعالات وإستخدام المعرفة الإنفعالية وتتضمن هذه المهارة المهارات الفرعية الآتية:

-المهارة في تصنيف الإنفعالات وإدراك العلاقات بين هذه التصنيفات.

-المهارة التي تفسر المعاني التي تعبر عنها الإنفعالات.

-المهارة في فهم الإنفعالات المركبة.

-المهارة في إنتداب الإنفعالات وتسلسلها.

4- التنظيم التأملي للإنفعالات لتعزيز النمو الإنفعالي والمعرفي:

وتتمثل هذه المهارة في القدرة على الإنفتاح على المشاعر والأحاسيس وتعديلها في الذات والآخرين من أجل فهم تلك المشاعر وتطوير النمو الإنفعالي للفرد وتعد هذه المهارة أعلى مستويات الذكاء الإنفعالي حيث تركز على التنظيم الواعي للإنفعالات من أجل تعزيز النمو الإنفعالي والمعرفي للفرد، وتتضمن هذه المهارات الفرعية الآتية :

-المهارة في الإنفتاح على المشاعر السارة وغير السارة.

-المهارة في تحديد الإنفعالات التي يمكن الإندماج من تلك التي يمكن تجنبها إعتقادا على الفائدة من تجنبها.

-المهارة في التأمل الواعي للإنفعالات في علاقتها بالأفراد الآخرين.

-المهارة في إدراك الانفعالات عند الفرد أو لدى الآخرين بتهدة الإنفعالات السلبية وتعزيز الإنفعالات السارة. (سعيد، 2008، ص ص، 24-26)

11- أهمية الذكاء الوجداني في مناحي الحياة:

أوضح جولمان (Goleman) أن الذكاء الوجداني لا يقل أهمية عن الذكاء العام أو التحصيل الدراسي وأشار الى أهمية المعرفة عن الذكاء الوجداني في النقاط التالية:

(نوفل، 2007، ص ص 83-84)

1- يساهم الذكاء العام بـ (20%) من نسبة النجاح في الحياة العامة، بينما يشكل الذكاء الوجداني تقريبا باقي النسبة المئوية، ويمكن ملاحظة هذا النجاح من خلال عملية التفاعل الإجتماعي .

2- يساعد في التنبؤ بنجاح الفرد في أنماط الحياة العملية بشكل عام أكثر من الذكاء العام (IQ) فالأفراد ذوي الذكاء الوجداني يكون أكثر قربا للنجاح في أي قرار يتخذونه في حياتهم.

3- يساهم في بناء شخصية الفرد يجعلها أكثر نجاحا في الحياة، فيما يدعم الذكاء العام النجاح في الحياة الأكاديمية.

4- الذكاء الوجداني أساس ما يحتاجه الأطفال ليكونوا فاعلين وسعداء في حياتهم.

5- يساعد في مواقف العمل أكثر من الخيارات العقلية مقارنة بالذكاء العام، إن إبراز أهمية الذكاء الوجداني بالنسبة للفرد تنبئ عن أهمية هذا الجانب الذي لا يقل بأي حال من الأحوال عن تنمية الجانب العقلي للفرد، والتكامل بين الجانبين العقلي والوجداني يساهم في خلق الشخصية المتوازنة.

كما تبدو أهمية الذكاء الوجداني في قدرته على الربط بين المشاعر والطباع والغرائز الأخلاقية ، فهناك أدلة كثيرة تبين أن مواقفنا الأخلاقية الأساسية في الحياة تنبع من قدراتنا الإنفعالية الكامنة:

أولا لكون الإندفاع هو الوسيط الذي تعمل من خلاله كل الإنفعالات ، فكل إنفعال بداخله بذرة التعبير عن نفسه بالأفعال، فالقدرة على التحكم بالإندفاع هي أساس الإرادة والطبع، فاللامبالاة تأتي من عدم الإحساس بإحتياجات الآخرين. (جولمان، 2000، ص ص17-18)

ويرى جاردنر (Gardner، 1995) أن أهمية الذكاء الوجداني ترجع الى مساهماته في التنبؤ بالنجاح المهني أعلى من الذكاء الأكاديمي، ويشير جولمان (1995) الى أهمية الذكاء الوجداني في العلاقات الإجتماعية بزملاء العمل والرفاق والأبناء ، وجميع من تربط الفرد بهم علاقات سلوكية تأثيرا وتأثرا، ويضيف أن الذكاء الوجداني يساعد في النجاح الوظيفي للفرد ويضمن له النجاح في العمليات والعلاقات المهنية داخل العمل، وفي هذا يؤكد جرافر (Graves، 1999) بأن قياس الذكاء الوجداني يزيد من فاعلية عملية إنتقاء الأفراد عند التقدم للوظائف .

(مدثر، 2003، ص ص53-54)

12- الذكاء الوجداني والنجاح المهني:

ركز بعض الباحثين بالذكاء الوجداني ومدى أهميته في المؤسسات المهنية ، حيث حاولوا دراسة العلاقة بين مجموعة من القدرات وخصوصا القدرات الوجدانية والتقدم في العمل وقد أشار جولمان في المؤتمر العالمي الثاني للقدرات الى ضرورة الإهتمام بتقرير وتنمية الذكاء الوجداني لما له من أهمية داخل المؤسسة والنجاح في العمل.

توصلت نتائج بعض الدراسات بنتيجة هامة تتمثل في أن الذكاء الوجداني يمثل عنصرا فعالا لايمكن الإستغناء عنه لتحقيق نسب نجاح مرتفعة في مختلف المهن والتي تعتمد بدرجة كبيرة على الثقة والإخلاص والجدية في العمل وفي العلاقات بين العاملين بعضهم البعض وفي رضاهم عن إنجازاتهم.

ويشير جولمان Goleman الى أن التفوق في العمل في المهن المختلفة يتطلب توفر نوعية من القدرات أو الكفايات الوجدانية لدى القائمين بالعمل أكثر من الذكاء المعرفي بالإضافة الى المهارة في الأداء ، وتمثل تلك القدرات في الكفاءة الشخصية (الذاتية) والكفاءة الاجتماعية وتتضمن كل كفاءة مجموعة من المهارات النوعية، لذلك تلعب القدرات الوجدانية دورا مهما في بناء الثقة لدى القائمين بالعمل، ويكون لديهم ولاء للعمل، وتحقيق العديد من الإنجازات والإبتكارات.

ويشير سالوبيك (Salopek, 1998) الى أن الذكاء الوجداني لدى القائمين بالعمل له وزن كبير في النجاح المهني إذا قورن بذكائهم العقلي المعرفي، أي أن تحقيق مستوى عال من الأداء في مختلف المهن يتطلب توفر مجموعة من القدرات أو المهارات الوجدانية والاجتماعية لدى العاملين بها.

وتتضح أهمية القدرات -الكفاءات- الوجدانية في الدراسة التي أجريت على مجموعة من العاملين بشركات البيع والذين يتعاملون مع الجمهور ، فقد تبين أن البائعين المتفائلين والذين يتميزون بذكاء وجداني عالي زادت مبيعاتهم عن أقرانهم المتشائمين -ذوي الذكاء المنخفض بنسبة 21 % في العام الأول من مبيعاتهم و57 % في العام الثاني من التحاقهم بمؤسسات البيع.

إن الذكاء الوجداني يعتبر عاملا مهما للإحتفاظ بالوظيفة أو المهنة، وهذا ما أكدته دراسة أخرى لبراون والتي أجريت على عينة من العاملين في مجالات مختلفة وأسفرت بأن الصفة الوجدانية تكون هامة للنجاح في العمل والحياة عامة.

إن النجاح في العمل يتطلب أن يتحلى القائمين به بنوعين من الكفاءات أو القدرات وهما أن يكون لديهم قدرة على التعرف على مشاعره وإنفعالاته وتحليل مشاعر وإنفعالات الآخرين كما يكون لديهم قدرة على إستخدام المعلومات المتعلقة بالمهنة لحل الصراعات والمشكلات القائمة وتحسين العلاقة بالآخرين فالنمو الوجداني والعقلي والمعرفي يعملان على إرتفاع مستوى الأداء والنجاح المهني.

(السمادوني، 2007، ص ص 220-222)

خلاصة:

الذكاء الوجداني هو القدرة على إدراك المشاعر الذاتية وفهم مشاعر الآخرين وتنظيم الإنفعالات وإستخدامها في توجيه التفكير والسلوك يتضمن أبعادا رئيسية مثل الوعي بالذات ضبط النفس، الدافعية، التعاطف، والمهارات الاجتماعية.

وهو يعتبر من بين المواضيع التي إهتم بها الباحثون في علم النفس وتعددت الدراسات في هذا الجانب لكونه يمس جميع الجوانب الحياتية للفرد من تعليم وصحة والمجال المهني وغيره من المجالات فهو ينمي أو يولد أفكار إيجابية تساعد على مواجهة الضغوط التي يتلقاها والتكيف معها .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

- 1- منهج البحث المستخدم في الدراسة.
- 2- حدود الدراسة.
- 3- الدراسة الاستطلاعية.
- 4- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.
- 5- أدوات الدراسة.
- 6- إجراءات تطبيق الدراسة
- 7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

خلاصة الفصل.

-تمهيد:

بعد أن قمنا في الفصول السابقة بالتطرق لمختلف الجوانب النظرية لموضوع الدراسة سنقوم في هذا الفصل بتقديم صورة واضحة وبطريقة منظمة عن مختلف الخطوات المنهجية التي تم إعتماؤها في هذا البحث ، والمتمثلة في الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال وصف مفصل للمنهج المستخدم ، وعرض حيثيات الدراسة الإستطلاعية ، وعينة الدراسة وحدود الدراسة وأدوات الدراسة والخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الذي تم فيها حساب الصدق والثبات على العينة الإستطلاعية وكذا إجراءات تطبيق الدراسة وأخيرا الأساليب الإحصائية التي تم الإعتماد عليها في تحليل بيانات وفرضيات الدراسة.

1-منهج الدراسة:

يعتبر المنهج هو " الطريقة الرئيسية التي يسلكها الباحث أثناء جمعه لمعطيات الدراسة التي سيختبر بها فروضه موظفا مجموعة من الأدوات والتصاميم التي تتناسب خصوصيات هذه الطريقة".

يعطي(المشوخي، 2002) تعريفا شاملا للمنهج الوصفي فيقول "يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة إرتباطها مع الظواهر الأخرى"

كما أشار(المغربي، 2002) أيضا إلى أن أهم أهداف المنهج الوصفي تتلخص فيما يلي :

- الكشف عن الظاهرة المدروسة.
- جمع المعلومات حقيقية ومفصلة لظاهرة موجودة فعلا في مجتمع .
- تحديد المشكلات الموجودة أو توضيح بعض الظواهر .
- إيجاد العلاقة بين الظواهر المختلفة.
- تفسير الظاهرة بتوضيح الأسباب الحقيقية وراء تلك الظاهرة ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها.
- وأخيرا يركز المنهج الوصفي على الأرقام الإحصائية في تفسير الظاهرة.

وانطلاقا من هذا التعريف ومن موضوع الدراسة " مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة -دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية"، فإن المنهج الأنسب لهذه الدراسة هو **المنهج الوصفي** والذي يشمل على الدراسات المسحية - دراسات العلاقات المتبادلة - الدراسات الإرتباطية.

حيث تتضمن دراستنا على أنماط الدراسات الوصفية التالية :

-الدراسات المسحية :

والهدف منها الإطلاع على الدراسات السابقة في مجالي الضغط المهني ، الذكاء الوجداني بقصد جمع المعلومات عن الظاهرة المراد دراستها وبقصد إستخدام البيانات السابقة في صياغة فروض جيدة للدراسة وكذا من أجل الكشف عن أوجه الإتفاق وأوجه الإختلاف في النتائج السابقة مع الدراسة الحالية.

الدراسات المقارنة:

بإستخدام طرق إحصائية للكشف عن المقارنة بين جوانب التشابه والإختلاف وهذا بناء على المعادلات الإحصائية المناسبة لدراسة الفروق.

الدراسات الارتباطية :

وهي تركز على إستخدام الطرق الارتباطية التي تهدف الى إستكشاف حجم ونوع العلاقات بين البيانات، وذلك بالإستناد الى طرق إحصائية والمتمثلة في معاملات الارتباط للكشف عن حجم العلاقة بين الضغط المهني والذكاء الوجداني . (دويدار، 2007، ص ص 78-83)

ومن أهم خطوات المنهج الوصفي المتبعة في البحث : والتي يجب على الباحث أن يتناولها بدقة وعناية وهي:

1-فحص الموقف المشكل.

2-تحديد المشكل وتقرير الفروض.

3-تدوين الإفتراضات أو المسلمات التي تستند عليها فروضهم وإجراءاتهم.

4-إختيار المفحوصين المناسبين ومصادر المعلومات.

5-إختيار أو إعداد الطرق الفنية لجمع البيانات.

6-إعداد فئات لتصنيف البيانات على إستخراج المشابهات أو الإختلافات أو العلاقات الهامة.

7-التحقق من صدق أدوات جمع البيانات.

8-القيام بملاحظات موضوعية منتقاة بطريقة منظمة ومميزة بشكل دقيق.

9-وصف نتائجهم وتحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة محددة.

(دويدار، 2007، ص ص 76-77)

وبما أن هذه الدراسة تسعى بشكل جوهري الى معرفة العلاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية لهذا فقد تم إعتماده في هذه الدراسة، لتحقيق أهداف البحث من خلال تحديد درجة الارتباط وإتجاهه بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

2-حدود الدراسة :

الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة على مستوى كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة

غرداية والتي تأسست بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 012-248 بتاريخ: 14 رجب 1433 هـ

الموافق لـ 04 جوان 2012.

وتتضمن الكلية حاليا 05 أقسام هي:

1-قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.

2-قسم علم الإجتماع والديمغرافيا.

3-قسم العلوم الإسلامية.

4-قسم التاريخ.

5-قسم علوم الإعلام والاتصال.

*حيث يضم كل قسم عدة تخصصات حسب الأطوار الدراسية (ليسانس – ماستر).

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية والبالغ عددهم 147 أستاذ.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة الميدانية خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2026/2025 .

3-الدراسة الإستطلاعية :

في كل دراسة هناك عمل إستطلاعي ، وبغض النظر عن إطارها المنهجي وهدفها وفي بعض الحالات يكون هذا العمل أساسيا يساعد الباحث في ضبط الفرضيات أو تحديد المفاهيم إجرائيا خاصة في الدراسات الحديثة، وفي حالات أخرى تشكل الدراسة الإستطلاعية جزءا رئيسا من البحث وتجرى الدراسات الإستطلاعية عادة عندما لا تتوفر عند الباحث معلومات كافية عن موضوع الدراسة حينها يكون وضع الفرضيات والتعريفات الإجرائية صعبا أو مستحيلا في بعض الأحيان .

(سارنتاكورس، 2017، ص 267)

كما ذكر " أبو علام " 2014 أن كثير من الباحثين يلجؤون دائما الى القيام بما يسمى بالدراسة الإستطلاعية والتي تجري على عدد محدود من الأفراد وذلك قبل الإستقرار على خطة البحث وتنفيذها، ويتوقع الباحث من خلال الدراسة الإستطلاعية أن يحقق الأهداف التالية :

- التيقن من جدوى إجراء الدراسة التي يرغب الباحث القيام بها، والتحقق ما إذا كان الموضوع قابلا للدراسة ، وفي هذا الإجراء يوفر الباحث الوقت والجهد قبل الشروع في إتخاذ قراره النهائي بشأن الدراسة.
- تعمل الدراسة الإستطلاعية على تزويد الباحث بنظرة أولية حول مدى صلاحية الفرضيات البحثية التي يريد إختبارها، وهذا يعطي له الفرصة لإجراء تعديلات مناسبة عليها إن إستلزم الأمر.

- تمكن الدراسة الإستطلاعية الباحث من معرفة قدرة الأدوات البحثية التي سيعتمد عليها في عملية قياس متغيرات الدراسة.
- يمكن الباحث من إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات والعقبات المتوقع ظهورها عند إجراء الدراسة الأصلية، وهذا ما يوفر له الجهد والوقت عند إجرائها. (الزهيري، 2017، ص427)
- في دراستنا الحالية تمت المرحلة الإستطلاعية عن طريق إجراء دراسة ميدانية لدى عينة مكونة من (30) فردا مأخوذين بطريقة عشوائية بسيطة من المجتمع الأصلي بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية، والمتمثلة في الأساتذة الذين يعملون بالكلية والبالغ عددهم 147 أستاذا وتمت هذه المرحلة مع منتصف شهر جانفي الى منتصف شهر فيفري 2026 والأهم من دراستنا هذه هو إلقاء نظرة على متغيرات الدراسة في المنظمة وكذا التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها بغرض تطبيقها على العينة الأساسية.

3-1 خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية:

تضمنت الدراسة الإستطلاعية كلا الجنسين (ذكر، أنثى) بغرض تمثيل العينة الإستطلاعية بطريقة صحيحة ، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	20	60%
	أنثى	10	40%
المجموع		30	100%

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن فئة الذكور تمثل نسبة 60% أما فئة الإناث تمثل نسبة 40%.

❖ كما تم تصنيف السن إلى (02) فئات مبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب السن.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
السن	من 25 الى 35 سنة	02	6.66%
	من 35 الى 45 سنة	17	56.66%
	من 45 الى 55 سنة	09	30%
	من 55 الى 65 سنة	02	6.66%
المجموع		30	100 %

من خلال الجدول رقم (07) يتبين أن توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير السن حيث نلاحظ أن عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 الى 35 سنة وفئة من 55 الى 65 سنة هي الاقل تمثيلا وعددها 2 أفراد أي مايعادل نسبة 6.66 % على التوالي من إجمالي أفراد العينة.

أما الفئة العمرية من 45 الى 55 سنة فقد بلغ عددها 09 أفراد وهو مايمثل نسبة 30%، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 35 الى 45 سنة مايمثل النسبة الأكبر بمقدار 56.66% وعددها 17 فردا.

❖ كما تم تصنيف التخصص العلمي إلى (05) أقسام مبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب التخصص العلمي

المتغير	القسم	التكرار	النسبة المئوية %
التخصص العلمي	التاريخ	6	20%
	العلوم الإسلامية	4	13.33%
	علوم الإعلام والاتصال	7	23.33%
	علم الاجتماع والديمغرافيا	6	20%
	علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا	7	23.33%
المجموع		30	100 %

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن نسبة 20% تمثل أفراد عينة كل من قسمي التاريخ و علم الاجتماع والديمغرافيا أما نسبة 23.33% تمثل أفراد عينة كل من قسمي علوم الإعلام والاتصال و علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا أما نسبة 13,33% فهي تمثل أفراد عينة قسم العلوم الإسلامية.

❖ كما تم تصنيف الأقدمية في العمل إلى (03) فئات مبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (09) توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الأقدمية.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الأقدمية	من 01 سنة الى 10 سنوات	12	40 %
	من 10 سنوات الى 20 سنة	16	53.33 %
	أكثر من 20 سنة	02	6.66 %
المجموع		30	100 %

من خلال الجدول رقم (09) يتضح أن الأساتذة ذو الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة هم الأقل وذلك بنسبة 6.66% في حين قدر عدد الأساتذة ذو الخبرة من 01 سنة الى 10 سنوات بنسبة 40% أما الأساتذة الذين لديهم خبرة من 10 سنوات الى 20 سنة قدروا بنسبة 53.33%.

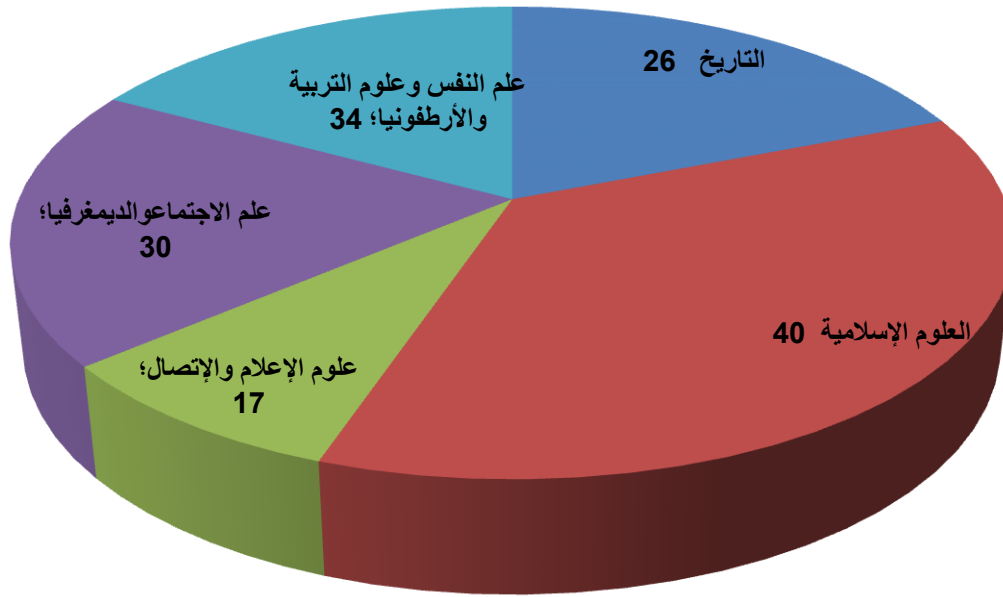
4-مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية خلال الموسم الجامعي 2025/2026م، والبالغ عددهم 147 حيث بلغ عدد الإناث 42 وبلغ عدد الذكور 105 وذلك حسب إحصائيات مصلحة المستخدمين التابعة لكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة.

جدول رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة ذكورا وإناثا

النسبة المئوية	المجموع	عدد الأساتذة الإناث	عدد الاساتذة الذكور	القسم
18%	26	06	20	التاريخ
27%	40	02	38	العلوم الإسلامية
12%	17	08	09	علوم الإعلام والاتصال
20%	30	10	20	علم الاجتماع والديمقراطية
23%	34	16	18	علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا
100%	147	42	105	المجموع

المصدر: مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.



شكل رقم (02) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصصات العلمية

- عينة الدراسة الأساسية :

تم إختيار عينة الدراسة من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة باستخدام عينة عشوائية طبقية وفي تعريفها : تحتاج الى دراسة المجتمع لتقسيمه الى طبقات أو مجموعات متجانسة لظاهرة لها علاقة بالمتغير المطلوب عنه ، على أن يكون حجم كل طبقة في العينة متناسبا مع حجم الطبقة المناظرة في المجتمع الأصلي ومع ذلك يتم إختيار وحدات كل طبقة في العينة على حدة بطريقة عشوائية. (سلاطنية والجيلاني، 2009، ص136)

و تنحصر خطوات إختيار هذا النوع من العينات في عدة خطوات هي :

- تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي الى طبقات أو مجتمعات صغيرة متداخلة.
- تحديد نسبة أفراد العينة من كل طبقة وبما يتناسب مع عددها الكلي.
- إختيار عشوائي لأفراد العينة من كل طبقة.

وبشكل عام تمتاز العينة الطبقية عن الأنواع الأخرى من العينات بأنها أكثر دقة وأكثر تمثيلا لمجتمع الدراسة الى جانب إمكانية استعمالها في حالة المقارنة بين مجتمعات أو طبقات مختلفة. (عليان وغنيم، 2008، ص ص 158-159)

لفئة الأساتذة بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية حيث تم إختيار 60 أستاذا من أصل 147 أستاذا حسب التوزيع التالي :

- قسم التاريخ : 11 أستاذ.
- قسم العلوم الإسلامية : 16 أستاذ.
- قسم علوم الإعلام والإتصال : 7 أساتذة
- قسم علم الاجتماع والديمغرافيا : 12 أستاذ.
- قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا : 14 أستاذ.

حيث قمنا بتوزيع الإستمبيانات خلال زيارة ميدانية على أفراد العينة المستهدفة، وقد أخذ المفحوصين فرصة للإجابة على الإستمبيان بكل دقة وتأن وبعد أن تم إسترجاع الإستمبيانات وفرزها حصلنا على 56 إستمارة صالحة للدراسة من مجموع 60 إستمارة، وبهذا تكون نسبة الإستمبيانات المسترجعة مقبولة لإجراء التحليلات الإحصائية وإستخراج النتائج.

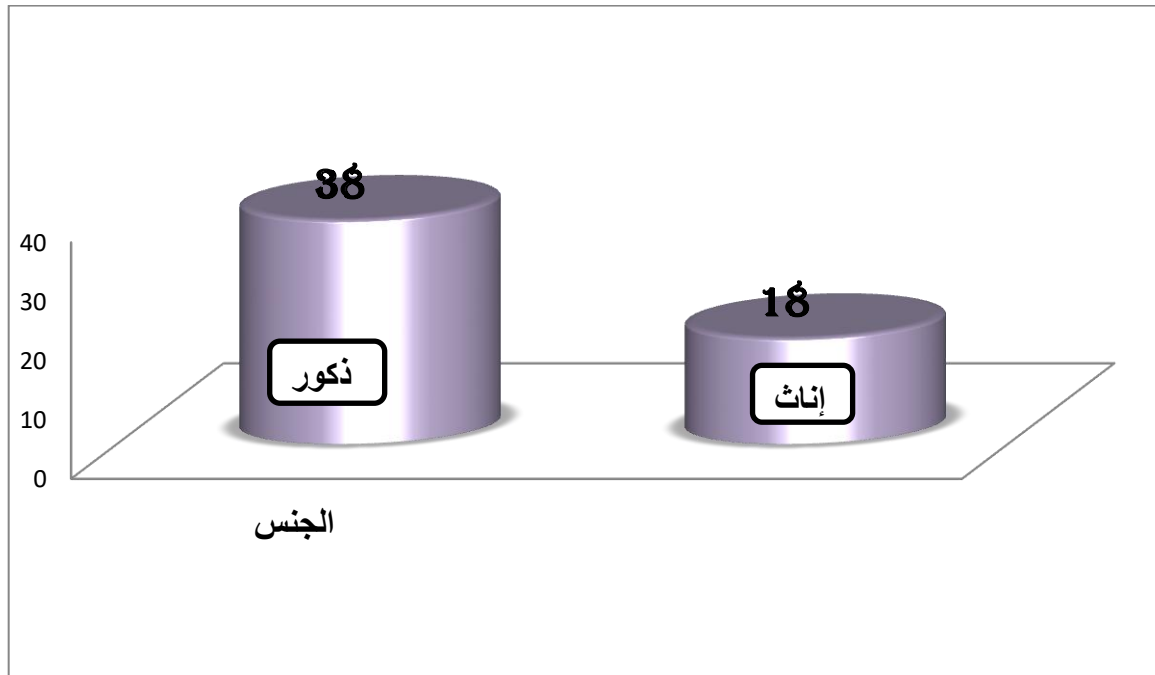
1-4 خصائص عينة الدراسة الأساسية:

1-1-4 خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل الى النتيجة الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	38	68%
	أنثى	18	32%
المجموع		56	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 56 أستاذًا، نلاحظ أن 38 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 68% ، أما حجم الاناث فقد بلغ 18 فرداً بنسبة قدرت بـ 32% ، وعليه فإن أغلب عينة الدراسة من جنس الذكور مما يعكس إهتمامهم الكبير بهذا القطاع.



شكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

4-1-2 خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن: بعد المعالجة الإحصائية تم

التوصل الى النتيجة الموضحة في الجدول التالي :

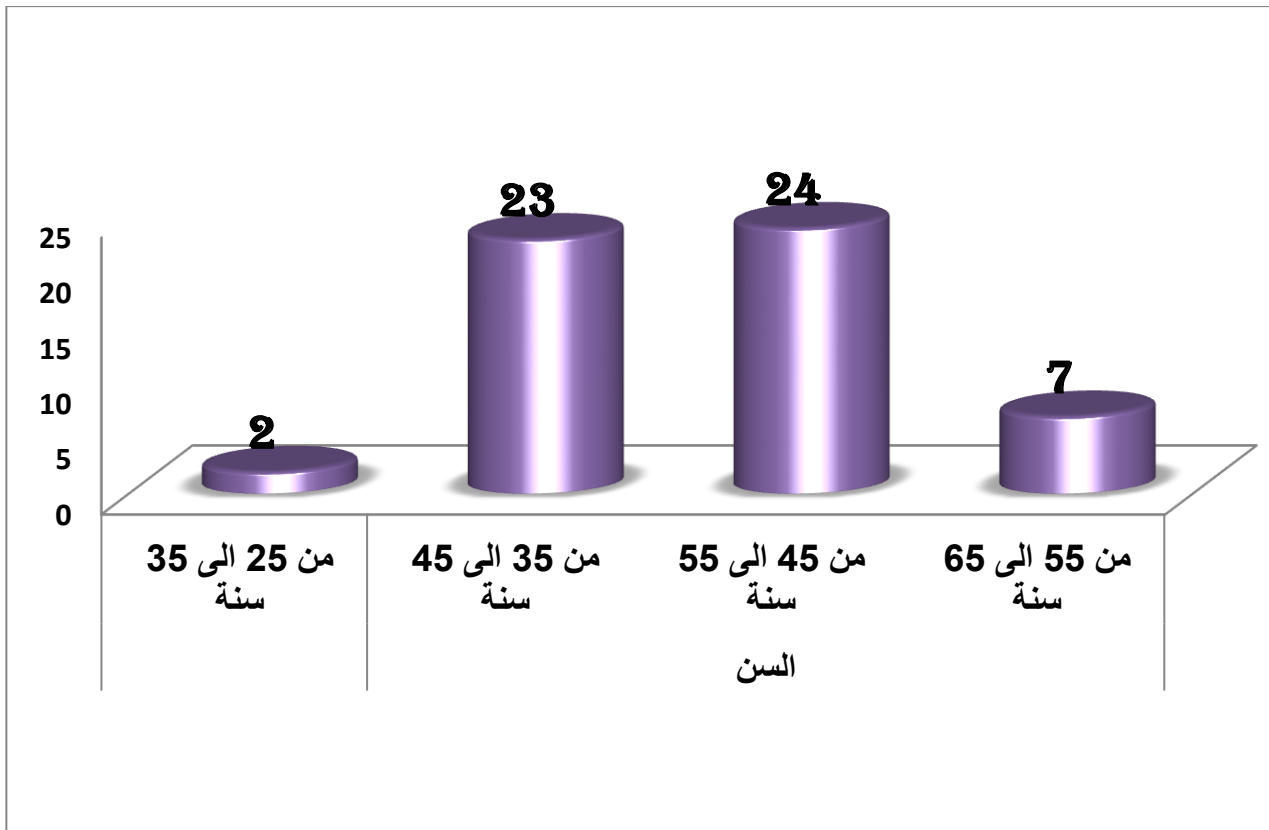
جدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
السن	من 25 الى 35 سنة	2	3.5%
	من 35 الى 45 سنة	23	41%
	من 45 الى 55 سنة	24	43%
	من 55 الى 65 سنة	7	12.5%
المجموع		56	100%

من خلال الجدول رقم (12) يتبين أن توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن حيث نلاحظ أن عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 الى 35 سنة هي الاقل تمثيلا وعددها 2 أفراد أي مايعادل نسبة 3.5% من إجمالي أفراد العينة.

أما الفئة العمرية من 35 الى 45 سنة فقد بلغ عددها 23 فردا وهو مايمثل نسبة 41%، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 45 الى 55 سنة مايمثل النسبة الأكبر بمقدار 43% وعددها 24 فردا ، أما الفئة العمرية من 55 الى 65 سنة عددها 7 أفراد مايمثل نسبة 12.5%.

ونستنتج من ذلك أن الفئة الأكثر تمثيلا في الدراسة هي الفئة (من 35 الى 45 سنة) و(من 45 الى 55 سنة)، مما قد يعكس الطابع العمري الغالب في المؤسسة المدروسة.



شكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.

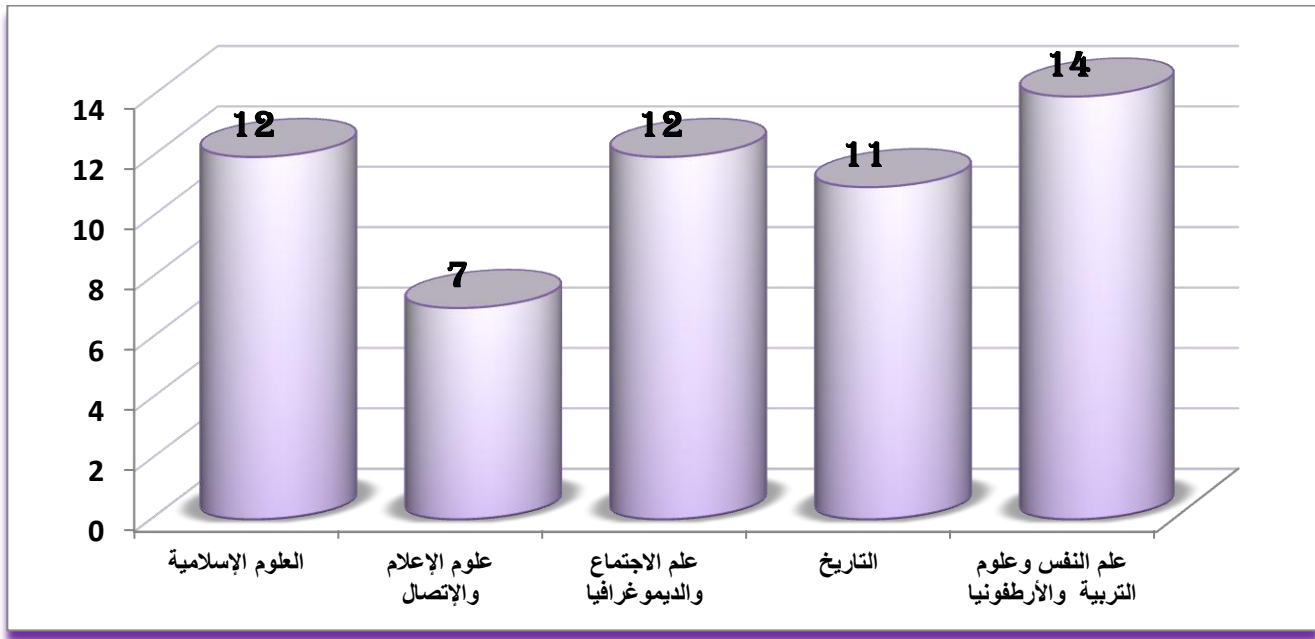
4-1-3 خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير التخصص العلمي: بعد المعالجة

الإحصائية تم التوصل الى النتيجة الموضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير التخصص العلمي.

المتغير	القسم	التكرار	النسبة المئوية %
التخصص العلمي	التاريخ	11	20%
	العلوم الإسلامية	12	21%
	علوم الإعلام والاتصال	7	13%
	علم الاجتماع والديموغرافيا	12	21%
	علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا	14	25%
المجموع		56	100 %

من خلال الجدول رقم (13) يتبين أن أفراد العينة والبالغ عددهم (56) توزعوا حسب التخصص العلمي الى 5 مستويات ، يمثل المستوى الأول المجموعة التي تشمل ذوي التخصص التاريخ وقدر عددهم إجمالاً 11 أستاذاً بنسبة 20%، أما المستوى الثاني والرابع فيمثلان المجموعة التي تكون ذوي التخصص العلوم الإسلامية وتخصص علم الاجتماع والديموغرافيا وعددهم 12 أستاذاً بنفس التكرار على التوالي مايمثل نسبة 21%، في حين بلغ عدد الأساتذة في المستوى الثالث والذي يمثل المجموعة ذوي التخصص علوم الإعلام والاتصال بنسبة قدرت بـ 21% والبالغ عددهم 7 أساتذة ، أما المستوى الخامس فيمثل تخصص علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا بنسبة 25% والبالغ عددهم 14 أستاذاً ، وعليه فإن أغلب أفراد عينة هذه الدراسة من تخصص علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.



شكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير التخصص العلمي

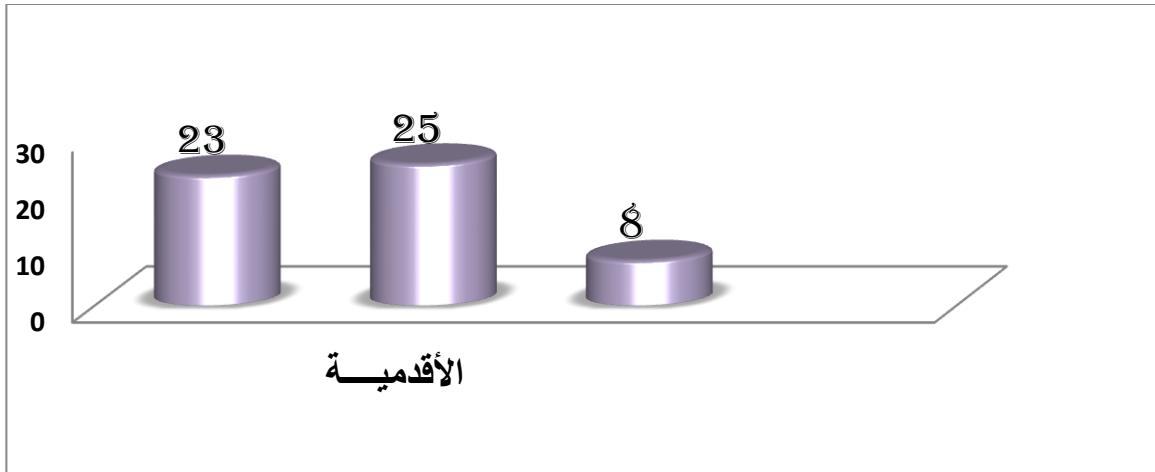
4-1-2 خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية: بعد المعالجة الإحصائية تم

التوصل الى النتيجة الموضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (14) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الأقدمية	من 01 سنة الى 10 سنوات	23	41%
	من 10 سنوات الى 20 سنة	25	45%
	أكثر من 20 سنة	8	14%
المجموع		56	100 %

يتضح في هذا الجدول أن الأساتذة ذو الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة هم الأقل وذلك بنسبة 14% في حين قدر عدد الأساتذة ذو الخبرة من 01 سنة الى 10 سنوات بنسبة 41% أما الأساتذة الذين لديهم خبرة من 10 سنوات الى 20 سنة قدروا بنسبة 45%.



شكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

5- أدوات الدراسة :

إن الأدوات هي الوسائل اللازمة والضرورية التي يستخدمها الباحث للوصول للمعلومة اللازمة للدراسة حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعطيات المتعلقة بالدراسة ، لما تمتاز به بسهولة الحصول على المعلومات من عدد كبير من الأشخاص في وقت محدد كما أنها تعطي للمبحوث مساحة التفكير والإجابة بصدق حيث أن هناك تعريفات عديدة ومن الصعب حصرها لمفهوم الإستبانة من بينها:

- وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد إستمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الإستمارة بالمستجيب.
 - أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إستمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.
- (عليان وغنيم، 2008، ص 88)

ولقد إعتدنا في هذه الدراسة الى تبني مقياسين هما:

1-مقياس «Wocccq» لتشخيص الضغط المهني.

2-مقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق (1998).

هذا جاء بعد الإطلاع على مجموعة من الإستبيانات المماثلة والمتعلقة بمتغيري الدراسة، ومع التنسيق مع الأستاذ المشرف تم إختيار هذين المناسبين لهذه الدراسة، حيث يتكون الإستبيان من 3 أجزاء مقسمة كالتالي :

الجزء الأول : يتعلق بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في: (الجنس - السن - الأقدمية - القسم).

الجزء الثاني: يتعلق بمتغير الضغوط المهنية ويحتوي على 54عبارة موزعة على 6 أبعاد كالتالي:

البعد الأول: الموارد الضرورية، **البعد الثاني:** تسيير المهام، **البعد الثالث:** تسيير الوقت، **البعد الرابع:** إدارة المخاطر، **البعد الخامس:** تخطيط العمل، **البعد السادس:** المستقبل.

الجزء الثالث: يتعلق بمتغير الذكاء الوجداني ويحتوي على 58 عبارة موزعة على 5 أبعاد كالتالي:

البعد الأول: إدارة الإنفعالات، **البعد الثاني:** التعاطف ، **البعد الثالث:** تنظيم الإنفعالات، **البعد الرابع:** المعرفة الإنفعالية، **البعد الخامس:** التواصل الإجتماعي.

5-1 مقياس الضغوط المهنية :

أداة «Wocccq» لتشخيص الضغط المهني من إعداد isabelle hensez إستخدمتها الباحثة آمال دربال النسخة المقننة في البيئة الجزائرية بن زاهي، دربال(2013) والتي سوف نعتمد عليها في دراستنا.

التعريف بالمقياس: أصل كلمة «Wocccq» باللغة الانجليزية Working Conditions And Questionnaire Control لتشخيص الضغط المهني، والتي تعني إستبيان التحكم وظروف العمل فهو يتناول ظروف العمل من خلال مبدئين أساسيين الذاتية والتحكم بمعنى التقييم الذاتي لإستعداداته مقارنة بمدى تحكمه للموارد المتوفرة في عمله ويعتبر طريقة للتشخيص الجماعي للمخاطر النفس الإجتماعية المرتبطة بميدان العمل .

أعدت هذه الأداة من طرف باحثين في مصلحة "علم النفس العمل والمؤسسات" لجامعة Liège ببلجيكا تم نشره لأول مرة سنة 2001 من طرف فرونيك كيسلر وايزابيل هانز ويعتبر أحد الأدوات والأساليب والإختبارات المصممة المعتمدة لتحليل بيئة العمل وتقييم المخاطر النفسية الإجتماعية بصفة خاصة الضغوط وهو إختبار موجه لتقييم مدى تحكم العمال لظروف عملهم والتشخيص الكامل من خلال كشف مواضع المشكلات التي يتلقاها العامل في عمله وكذا تقييم الضغط الإيجابي، كما أنه عرف نجاح وإقبال متزايد من طرف المؤسسات.

(Hansez ,2001 ,p10)

وصف المقياس :

هو إختبار عملي بالدرجة الأولى وسهل التطبيق خاصة في العينات كبيرة الحجم يتألف من ورقة وقلم، يعتمد على القراءة البصرية ، وتتكون بطارية «Wocccq» من ثلاث إستبيانات تسمح كل واحدة منها بقياس :

1-إستبيان «Wocccq» يتكون من 80 بند موزع على ستة أبعاد لمراقبة عوامل الضغط المهني وهي :

- الموارد الضرورية : هي مدى تحكم الفرد في الموارد الضرورية.
- تسيير المهام : ويقصد به كيفية التعامل مع المتطلبات المتناقضة(المتضاربة) المتعلقة بإدارة المهام.
- تسيير الوقت : يأخذ بعين الإعتبار كل العوامل المرتبطة بإدارة الوقت ، المواعيد قصيرة المدى الواجب إحترامها، سرعة العمل المفروضة.

- إدارة المخاطر :ويتضمن جميع المخاطر الشخصية أو المخاطر على الآخرين أي المسؤولين المحتملة إتجاه أشخاص آخرين.
- تخطيط العمل :لا يتحكم العامل دائما في توزيع أعباء العمل.
- المستقبل :يتعلق الأمر بالتحكم في مستقبل العامل فيما يخص إمكانية التطور والإستقرار المهنيين.

ونبين ذلك في الجدول الآتي :

الجدول رقم: (15) يوضح توزيع بنود استبيان الضغوط المهنية على أبعاد الاستبيان

بن زاهي، دربال (2013)

العدد	رقم العبارة	الأبعاد	رقم البعد
7	25-21-16-13-8-5-1	الموارد الضرورية	01
14	47-45-42-39-36-33-29-26-22-20-17-14-9-2	تسيير المهام	02
7	44-41-35-32-19-11-7	تسيير الوقت	03
12	48-46-43-40-37-34-30-27-23-15-6-3	إدارة المخاطر	04
8	38-31-28-24-18-12-10-4	تخطيط العمل	05
6	54-53-52-51-50-49	المستقبل	06
54	مجموع بنود المقياس		

مفتاح التصحيح للمقياس :

وقد تم تحديد طريقة تصحيح الإستبيان بناءا على مقياس تقديري مكون من أربعة بدائل كما يلي:

دائما: 04

أحيانا: 03

نادرا: 02

أبدا : 01

ونبين مفتاح تصحيح بدائل الإستهبان في الجدول الآتي :

الجدول رقم (16) يوضح مفتاح تصحيح إستهبان الضغوط المهنية

أبدا	نادرا	أحيانا	دائما	البدائل اتجاه العبارات
01	02	03	04	البنود كلها في إتجاه واحد

السقف النظري لدرجات مقياس «Wocccq»: يتراوح السقف النظري لتقدير الإجابات ما بين 01 الى 04 درجات أما بالنسبة للمقياس ككل هو موضح في الجدول أدناه :

الدرجات	التقدير	مستوى الضغط المهني
108-54	لا يوجد تحكم في عوامل الضغط	ضغط مرتفع
162-109	تحكم ضعيف في عوامل الضغط	ضغط متوسط
216-163	تحكم متوسط في عوامل الضغط	ضغط منخفض
270-217	تحكم مرتفع في عوامل الضغط	لا يوجد ضغط

الخصائص السيكومترية للمقياس:

تم حساب صدق وثبات الإختبار كمايلي:

الصدق: تم حسابه عن طريق صدق المحكمين وكذلك الصدق العاملي أين أظهرت النتائج صدق المقياس.

التباث: إعتمدت الباحثة على طريقتين حساب معامل ألفا كرونباخ وقدر ب 0.83 ، وكذلك إستعملت الباحثة طريقة التجزئة النصفية حيث تم التحصل على تباث قدره 0.70 مما يدل أن المقياس ثابت.

(دربال، 2019، ص ص 92-97)

الخصائص السيكمترية لمقياس الضغوط المهنية:

1- الصدق :

وإذا أردنا أن نعرف الصدق فإننا نجد عدة تعريفات كثيرة ومتنوعة، نورد فقط التعريفات الثلاثة التالية :

01-تعريف جيولكسن 1950: الصدق هو "ارتباط الاختبار ببعض المحكات".

02-تعريف كيورتن 1950: الصدق هو تقدير للارتباطات بين الدرجة الخام للاختبار والحقيقة الثابتة ثباتا تاما".

03-تعريف جلفورد 1954: الصدق هو تحديد لمعامل الارتباط بين الاختبار وبعض مقاييس أو محكات الأداء في مواقف الحياة.

• أما التعريف العام والشائع جدا للصدق: هو أن الاختبار يعتبر صادقا إذا كان يقيس ماوجب لقياسه وهذا يجعلنا نفكر في المتر والغرام اللتر كأدوات قياس، وإختبارها لكل من الأطوال والأوراق والسوائل فهي إختبارات صادقة لأنها تقيس فعلا ماوضعت لقياسه، ولا تقيس أشياء أخرى غيرها.

• ووفقا لهذا التعريف هناك ثلاثة مفاهيم أساسية تتعلق بصدق الاختبار، بمعنى أنه لا يكون الاختبار صادقا إلا إذا توفر مايلي:

01-أن يكون الاختبار قادرا على قياس ماوضع لقياسه، أي أن تكون بنود الاختبار على علاقة وثيقة بالخاصية التي نقيسها.

02-أن يكون الاختبار قادرا على قياس ماوضع لقياسه فقط، أي أن يكون الاختبار قادرا على أن يميز بين الخاصية التي يقيسها والخصائص الأخرى التي يمكن أن ترتبط بها.

03-أن يكون الاختبار قادرا على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها، أي أن يميز بين الأداء القوي والأداء الضعيف لدى أفراد العينة. (معمرية، 2007، ص130)

1-1 صدق المقارنة الطرفية:

تعريف صدق المقارنة الطرفية:

تقوم هذه الطريقة على أحد مفاهيم الصدق وهو قدرة الاستبيان على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها ، حيث يقوم الباحث بعد تطبيق الاستبيان على مجموعة من المفحوصين بترتيب درجات المفحوصين على الاستبيان تنازليا أو تصاعديا في توزيع ، ثم يسحب 27 % من المفحوصين من طرفي التوزيع ثم نقارن بينهم باستخدام أسلوبا احصائيا ملائما وهو اختبار "ت" لدلالة الفرق بين متوسطين حسابيين.

(معمرية، 2007، ص158)

الجدول رقم (17) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط المهنية

العينه	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	08	159.125	13.0869	7.394	14	دال عند 0.01
الفئة الدنيا	08	123.000	4.4401			

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عدد الأفراد في العينة العليا 8 ومتوسط الحسابي لدرجاتهم على مقياس الضغوط المهنية 159.125 بإنحراف معياري 13.0869 وأن عدد أفراد العينة الدنيا 8 ومتوسط حسابهم 123.000 على مقياس الضغوط المهنية بإنحراف معياري 4.4401 وبلغت درجة الحرية 14 أما قيمة ت 7.394 وهي دالة عند 0.01 بمعنى أن هذا المقياس صادق .

1-2 صدق الإتساق الداخلي :

إستخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون لمعرفة صدق الإتساق الداخلي للإستبيان وذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجة على كل بند (محك داخلي) والدرجة الكلية للإستبيان ، لأن إتساق البنود من خلال معاملات الارتباط الدالة إحصائيا بينها وبين الدرجة الكلية يشير الى أن بنود الإختبار متماسكة ومتربطة ومتسقة فيما بينها وبالتالي تقيس كلها متغيرا واحدا، وهذا مؤشر معقول على صدق الإختبار.

(معمرية، 2007، ص 138)

والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (18) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية

أرقام العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	أرقام العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	أرقام العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	-0.149 غير دال	0.432	19	0.105	0.581	37	0.071	0.710
2	-0.055 غير دال	0.771	20	-0.166 غير دال	0.381	38	-0.006 غير دال	0.977
3	0.356	0.053	21	0.067	0.725	39	0.071	0.711
4	-0.039	0.836	22	0.271	0.148	40	0.271	0.147
5	-0.042 غير دال	0.826	23	0.098	0.605	41	0.456*	0.011
6	-0.189 غير دال	0.317	24	0.085	0.653	42	-0.271 غير دال	0.147
7	-0.143 غير دال	0.451	25	-0.201 غير دال	0.286	43	0.149	0.431
8	0.101	0.596	26	0.451*	0.012	44	0.034	0.857
9	0.014	0.940	27	0.000	1.000	45	0.379*	0.039
10	-0.031 غير دال	0.871	28	0.000	1.000	46	-0.133 غير دال	0.482
11	-0.022 غير دال	0.906	29	0.181	0.338	47	0.533**	0.002
12	0.072	0.704	30	0.210	0.264	48	-0.163 غير دال	0.388
13	-0.400*	0.028	31	0.087	0.648	49	-0.307 غير دال	0.099
14	-0.301 غير دال	0.106	32	0.374*	0.042	50	-0.082 غير دال	0.667
15	0.329	0.076	33	-0.088 غير دال	0.645	51	0.111	0.560
16	0.358	0.052	34	0.360	0.051	52	0.201	0.288
17	0.439*	0.015	35	-0.214 غير دال	0.256	53	0.717**	0.000
18	-0.160 غير دال	0.400	36	0.193	0.307	54	1	

** دال عند 0.01

* دال عند 0.05

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) الذي يوضح صدق الاتساق الداخلي بين درجات البنود والدرجة الكلية للمقياس أن أغلب البنود قد أظهرت معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 و 0.05 مما يدل على إتساقها مع البعد الذي تقيسه ، في المقابل أظهرت بعض البنود معاملات ارتباط غير دالة إحصائياً.

2-الثبات :

- تعريف الثبات :

يعني الثبات مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة على نتائج الاختبار.

والثبات في القياس النفسي بإختصار: "ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد " وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة على نتائج الاختبار. (معمرية، 2007، ص167)

وقد تم تقدير الثبات باستخدام طريقتين :

2-1 طريقة التجزئة النصفية: وكانت نتائج ثبات مقياس الضغوط المهنية

التجزئة النصفية كالاتي:

تعريف التجزئة النصفية :

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الاختبار الى قسمين متساويين فإذا كان الاختبار يتكون من 50 بنداً فإن النصف الأول يتكون من البنود التي تبدأ من الرقم 01 إلى الرقم 25 والنصف الثاني يتكون من البنود التي تبدأ من رقم 26 الى رقم 50، ويتم تنصيف الاختبار بهذه الطريقة بعد تطبيقه على عينة من الأفراد وتصحيحه ، ثم بعد ذلك يقسم الى قائمتين من الدرجات، لكل مفحوص فيهما درجتان إحداها على النصف الأول وثانيهما على النصف الأخير ثم يحسب معامل الارتباط لبيرسون بين النصفين. (معمرية، 2007، ص176)

الجدول رقم (19) يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لإستبيان الضغوط المهنية

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل
استبيان الضغوط المهنية	0.337	0.504

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن قيمة معامل الارتباط "بيرسون" قدرت بـ (0.337) و بعد إجراء عملية التعديل بإستعمال معادلة "سبيرمان براون" تحصلنا على ثبات قدره (0.504).

2-2- حساب الثبات بمعادلة ألفا كرونباخ: ولقد تم حساب الثبات وفق معادلة ألفا كرونباخ كما يلي :

الجدول رقم (20) يوضح ثبات استبيان الضغوط المهنية بمعادلة ألفا كرونباخ

الاستبيان	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الضغوط المهنية	0.810

يتضح من الجدول رقم (20) أن قيمة ألفا كرونباخ هي 0.810 هي قيمة عالية و هذا ما يدل على إن مقياس الضغوط المهنية ثابت.

2-مقياس الذكاء الوجداني :

يتكون مقياس الذكاء الوجداني المطبق في هذه الدراسة من 58 بند موزعة على خمسة أبعاد والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (21) : يوضح توزيع بنود إستبيان الذكاء الوجداني على أبعاد الاستبيان

رقم البعد	الأبعاد	رقم العبارة	العدد
01	ادارة الانفعالات	56-53-50-31-28-26-18-17-16-13-12-11-9-6-4	15
02	التعاطف	57-55-54-44-41-40-38-37-35-34-33	11
03	تنظيم الانفعالات	58-32-30-29-27-25-24-23-22-21-20-19-15	13
04	المعرفة الانفعالية	51-49-14-10-8-7-5-3-2-1	10
05	التواصل الاجتماعي	52-48-47-46-45-43-42-39-36	9
58	مجموع بنود المقياس		

كل البنود إيجابية ماعدا البنود التالية (2-4-5-6-20-31-33-38-49-51-55-56) فهي سلبية .

ويتطلب من المجيب أن يحدد درجة موافقته على ماجاء فيها وذلك على سلم ذو خمس درجات (مقياس ليكرت الخماسي Likertscale) فأقصى درجة يمكن أن يتحصل عليها المجيب في كل بند هي 5 وأدنى درجة هي 1.

وتتم طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني كما هو موضح في الجدول رقم(22) التالي:

البدايل اتجاه العبارات	دائما	عادة	احيانا	غالبا	نادرا
الموجبة	5 درجات	4 درجات	3 درجات	2 درجات	1درجة واحدة
السالبة	1درجة واحدة	2 درجات	3 درجات	4 درجات	5 درجات

حيث تحدد الدرجة الكلية لكل أستاذ حول الاستبيان فتتحصّر من 58 درجة كأدنى حد الى 290 كأقصاه.

صدق المقياس:

على الرغم من فحص صدق المحتوى من جانب محكمي المقياس، وإعتماد الباحثين على صياغة فقرات المقياس من مقاييس أخرى ومن التراث النفسي لمفهوم الذكاء الوجداني ، فإن الباحثين قاما بفحص صدق المقياس بطرق أخرى هي :

الصدق التمييزي

صدق التجانس الداخلي

الصدق التلازمي

ثبات المقياس : تم التحقق من ثبات المقياس بأبعاده الخمسة عن طريق حساب معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وقد إمتدت قيم المعاملات بين (0.49 و 0,81) وهي قيم ثبات مرتفعة.

(خرموش وبن عمرة، 2019، ص29)

- الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني

1- الصدق:

1-1 ولقد تم حساب **صدق المقارنة الطرفية** والجدول الآتي يوضح ذلك.

الجدول رقم (23) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الذكاء الوجداني

العينة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	08	233.125	3.9438	9.190	14	دال عند 0.01
الفئة الدنيا	08	172.625	18.1968			

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عدد الأفراد في العينة العليا 8 وامتوسط الحسابي لدرجاتهم على مقياس الذكاء الوجداني 233.125 بإنحراف معياري 3.9438 وأن عدد أفراد العينة الدنيا 8 وامتوسط حسابهم 172.625 على مقياس الذكاء الوجداني بإنحراف معياري 18.1968 وأن قيمة ت 9.190 وهي دالة عند 0.01 بمعنى أن هذا المقياس صادق .

1-2 صدق الإتساق الداخلي :

استخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون لمعرفة صدق الإتساق الداخلي للإستبيان وذلك بحساب معاملات الارتباط بين الدرجة على كل بند والدرجة الكلية للإستبيان ، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (24) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء الوجداني

أرقام العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	أرقام العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	أرقام العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	.016	.932	20	.033	.863	39	.502**	.005
2	-.085	.654 غيردال	21	.200	.289	40	.518**	.003
3	.394*	.031	22	.321	.084	41	.499**	.005
4	-.035	.856 غيردال	23	.342	.064	42	.431*	.017
5	-.115	.546 غيردال	24	.272	.147	43	.555**	.001
6	-.014	.939 غيردال	25	-.145	.446 غيردال	44	.282	.131
7	-.192	.310 غيردال	26	.574**	.001	45	.589**	.001
8	-.201	.287 غيردال	27	.286	.126	46	.409*	.025
9	-.177	.351 غيردال	28	.274	.142	47	.500**	.005
10	-.049	.795 غيردال	29	.311	.094	48	.633**	.000
11	.094	.620	30	.407*	.026	49	-.411*	.024 غيردال
12	.158	.403	31	-.501**	.005 غيردال	50	.379*	.039
13	-.048	.803 غيردال	32	.363*	.048	51	-.129	.496 غيردال
14	-.024	.901 غيردال	33	-.497**	.005 غيردال	52	-.193	.307 غيردال
15	-.025	.894 غيردال	34	.377*	.040	53	.684**	.000
16	.286	.125	35	.454*	.012	54	.475**	.008
17	.145	.446	36	.225	.232	55	-.490**	.006 غيردال
18	.188	.319	37	.206	.275	56	.114	.549
19	.168	.376	38	-.465**	.010 غيردال	57	.601**	.000
						58	1	

** دال عند 0.01 * دال عند 0.05

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) الذي يوضح صدق الاتساق الداخلي بين درجات البنود والدرجة الكلية للمقياس أن أغلب البنود قد أظهرت معاملات ارتباط دالة إحصائية عند مستوى

0.01 و 0.05 مما يدل على إتساقها مع البعد الذي تقيسه ، في المقابل أظهرت بعض البنود معاملات ارتباط غير دالة إحصائياً.

2-الثبات :وقد تم تقدير الثبات باستخدام طريقتين

1-2 ثبات التجزئة النصفية: ولمعرفة ثبات الإستبيان تم تقسيمه الى قسمين (زوجي، فردي) ثم يوجد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية والزوجية والذي يساوي ثبات نصف الاختبار ثم يعدل بمعادلة سبيرمان براون والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (25) يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لإستبيان الذكاء الوجداني

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل
استبيان الضغوط الذكاء الوجداني	0.588	0.704

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) أن قيمة معامل الارتباط "بيرسون" قدرت بـ (0.588) و بعد إجراء عملية التعديل بإستعمال معادلة " سبيرمان براون" تحصلنا على ثبات قدره (0.704).

2-2 حساب الثبات بمعادلة ألفا كرونباخ: ولقد تم حساب الثبات وفق معادلة الفاكرونباخ كما يلي :

الجدول رقم (26) يوضح ثبات إستبيان الذكاء الوجداني بمعادلة ألفا كرونباخ

الاستبيان	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الذكاء الوجداني	0.903

يتضح من الجدول رقم (26) أن قيمة ألفا كرونباخ هي 0.903 ، هي قيمة عالية و هذا ما يدل على أن مقياس الذكاء الوجداني ثابت.

06- إجراءات تطبيق الدراسة:

أولاً: قمنا بتوزيع أداتي الدراسة على عينة إستطلاعية والمقدرة بـ 30 إستمارة بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية على عينة من أساتذة الكلية وهذا للتأكد من صدق وثبات أداتي الدراسة أين تم إعداد ذلك بصورة نهائية لتطبيقها.

ثانياً: طبقت الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من: 2026/03/03 إلى 2026/03/18 حيث تم توزيع 60 إستمارة وكانت المسترجعة 56 والصالحة للدراسة 56 ، ووزعت هذه الاستمارات بطريقة مباشرة وغير مباشرة وبمساعدة أحد أساتذة الكلية وأحد الموظفين حيث قاموا بتوزيع الإستبيان على أفراد العينة أين تمت إجابتي من طرف جميع أساتذة 4 أقسام بصفة كلية ونظراً لتعذر توزيع الإستبيان على أساتذة أحد أقسام الكلية أين تمت الإجابة على 4 إستبيانات فقط من مجموع 16 إستبيان، لدى قامت الباحثة بتحرير إستمارة الكترونية وإرسالها اليهم عن طريق الايميل وهذا بمساعدة نائب عميد الكلية للبحث العلمي حيث تلقيت إجابة 8 إستمارات إلكترونية أي بمجموع 12 إجابة من بين 16 المخصصة لهذا القسم.

7- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

أساسي على : برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية النسخة 22 (Statistical Package for SciencesSPSS V.22) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداتي الدراسة وكذلك برنامج Exel في تفريغ البيانات، وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة:

- صدق الإتساق الداخلي للمقياسين .
- صدق المقارنة الطرفية للمقياسين.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach 's Alpha) لقياس ثبات أداتي الدراسة.
- معامل إرتباط سبيرمان براون (Spearman-Brown) لقياس الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة دلالة العلاقة بين المتغيرات وذلك في معالجة الفرضية الثالثة التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني.
- إختبار " ف " تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) في معالجة الفرضيات (الخامسة والسادسة والثامنة والتاسعة) .
- إختبار " كا² " لحسن المطابقة لقياس دلالة الفروق بين التكرارات في معالجة الفرضية الأولى و التي تنص على أن مستوى التحكم في الضغوط المهنية متوسط والفرضية الثانية التي تنص على أن مستوى الذكاء الوجداني متوسط.
- إختبار ت لعينتين مستقلتين (Independent Samples t-test) في معالجة الفرضيات (الرابعة والسابعة).

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل بإعتباره الإطار التطبيقي للبحث ومن أهم الفصول في البحث إعطاء نظرة عن المنهج المستخدم وحدود الدراسة، والدراسة الإستطلاعية ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات الدراسة وإجراءات تطبيق الدراسة إضافة إلى إبراز الأساليب الإحصائية المستعملة وهذا كله بغية الوصول الى نتائج هذا البحث ومناقشتها وتحليلها.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد.

1- عرض وتحليل النتائج.

2- تفسير ومناقشة النتائج.

3- إستنتاج عام.

تمهيد :

يتناول هذا الفصل عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وتفسيرها في ضوء فرضيات البحث، كما تتم مناقشة هذه النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة وصولاً إلى الاستنتاج العام وتقديم بعض التوصيات والإقتراحات كما هو مبين أدناه:

-التأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات:

قبل إدخال البيانات للمعالجة الإحصائية يجب على الباحث أن يتأكد من خصائص الإحصاء الذي سيعالج به فرضياته وأهم شرط هو التوزيع الطبيعي وعلى أساسه يتم إختيار نوع الإحصاء والأساليب الإحصائية ونتائج هذا الإختبار مبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (27) يوضح نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغير	قيمة كولموروف - سيمرنوف	الدالة الإحصائية
الضغوط المهنية	0.62	0.200 دال
الذكاء الوجداني	0.114	0.68 دال

لقد دلت النتائج الواردة في هذا الجدول أن قيمة كولموروف سيمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) لإعتدالية التوزيع قد بلغت 0.62 لمتغير الضغوط المهنية ، وبلغت 0.114 عند متغير الذكاء الوجداني وهي القيم الدالة إحصائياً عند مستوى 0.05 مما يدل على أن بيانات المتغيرين موزعة طبيعياً وبالتالي ستعالج هذه البيانات ضمن الإحصاء المعلمي.

1- عرض وتحليل النتائج:

1-1 عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول :

ينص التساؤل الأول على ما مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ؟
وللتأكد من صحة ذلك تم حساب المدى لتحديد المستوى (مرتفع، متوسط، منخفض)

المدى يساوي أعلى قيمة - أقل قيمة + 1/عدد المستويات وبالتعويض في المعادلة :

$$54 = 3/1 + (54 - 216)$$

وعليه كانت المستويات كالتالي:

(107 - 54) منخفض

(161 - 108) متوسط

(216 - 162) مرتفع

بعد ذلك تم حساب "كا²" لحسن المطابقة والإستقلالية وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي

جدول رقم (28) يبين نتائج مستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة

الدالة الإحصائية	كا ²	درجة الحرية	النسبة المئوية %	التكرار	مستوى الضغوط المهنية
0.000 دال	89.393	2	5.35	3	مرتفع
			92.85	52	متوسط
			1.78	1	منخفض

تشير نتائج هذا الجدول أن نسبة مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية كانت في المتوسط ، وهو ماعكسه نسبة 92.85%، في حين قدر مستوى الضغوط المهنية المرتفع بـ 5.35% وتليه نسبة الضغوط المهنية المنخفضة والتي كانت 1.78% حيث أن قيمة "كا²" قدرت بـ 89.393 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 مما يدل على أن هناك فروق بين المستويات الثلاثة، وأن هناك مستوى متوسط في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية .

1-2 عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني :

ينص التساؤل الثاني على ما مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ؟

وللتأكد من صحة ذلك تم حساب المدى لتحديد المستوى (مرتفع، متوسط، منخفض)

المدى يساوي أعلى قيمة - أقل قيمة + 1/عدد المستويات وبالتعويض في المعادلة

$$78 = 3/1 + (58 - 290)$$

وعليه كانت المستويات كالتالي:

منخفض (135-58)

متوسط (213-136)

مرتفع (290-214)

بعد ذلك تم حساب χ^2 لحسن المطابقة والاستقلالية وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي

جدول رقم (29) يبين نتائج مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة الدراسة

الدالة الإحصائية	الدالة	كا ²	درجة الحرية	النسبة المئوية %	التكرار	مستوى الذكاء الوجداني
				36.20	21	مرتفع
			2	53.44	31	متوسط
				6.89	4	منخفض
0.000	دال	19.964				

تشير نتائج هذا الجدول أن نسبة مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية كانت في المتوسط ، وهو ماعكسه نسبة 53.44% ، في حين قدر مستوى الذكاء الوجداني المرتفع بـ 36.20%، وتليه نسبة الذكاء الوجداني المنخفضة والتي كانت بنسبة 6.89%، حيث أن قيمة "كا²" قدرت بـ 19.964 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 مما يدل على أن هناك فروق بين المستويات الثلاثة، وأن هناك مستوى متوسط للذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية .

1-3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية، ومن أجل التأكد من صحة الفرضية تم فحص العلاقة عن طريق معامل الارتباط بيرسون، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه :

جدول رقم (30) يوضح العلاقة بين الضغوط المهنية والذكاء الوجداني

المتغيرات	معامل الارتباط	الدالة الإحصائية
- الضغوط المهنية - الذكاء الوجداني	0.086	0.531

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون بين الضغوط المهنية والذكاء الوجداني بلغ 0.086 بدلالة إحصائية 0.531 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند 0.05 مما يدل على أنه لا توجد علاقة بين درجات التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

1-4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على أنه يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الجنس ، ومن أجل التأكد من صحة الفرضية قمنا بإستخدام إختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Samples t-test) والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (31) يوضح نتائج مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
ذكور	38	135.947	13.7624	54	-1.679	0.099
إناث	18	142.500	13.3692			

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول السابق أن قيم المتوسط الحسابي لدى فئة الذكور كانت أقل من فئة الإناث فقد قدرت ب : 135.947 للأساتذة "الذكور" وبلغت لدى الأساتذة "الإناث" 142.500، أما بالنسبة الى الانحراف المعياري فقدّر ب : 13.7624 للذكور و13.3692 بالنسبة للإناث ، وهذا ما بينته قيمة "ت" والتي بلغت -1.679 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية بين

الجنسين في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

1-5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة على أنه يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الأقدمية، ومن أجل التأكد من صحة الفرضية قمنا بإستخدام اختبار " ف " (F) تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) من أجل معرفة الفروق بين المتوسطات والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (32) يوضح نتائج مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف الأقدمية

الدالة الإحصائية	قيمة "ف" F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر البيانات
0.006	2.622	300.257	23	6905.920	بين المجموعات
		114.529	32	3664.920	داخل المجموعات
		414.786	55	10570.839	المجموع

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (32)، نجد أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغ (6905.920) بدرجة حرية 23 وبمتوسط مربعات قدره 300.257، بينما بلغ مجموع المربعات داخل المجموعات (3664.920) بدرجة حرية 32 وبمتوسط مربعات 114.529، أما قيمة "ف" (F) المحسوبة فكانت (2.622) عند مستوى دلالة (Sig = 0.006) ونظرا لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، مما يدل أنه توجد فروق في مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف الأقدمية لدى الأساتذة في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

1-6 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية الرابعة على إختلاف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف التخصص العلمي ، ومن أجل التأكد من صحة الفرضية قمنا بإستخدام اختبار " ف " (F) تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) من أجل معرفة الفروق بين المتوسطات والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (33) يوضح نتائج مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف التخصص العلمي

مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" F	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1237.482	4	309.371	1.690	0.167
داخل المجموعات	9333.357	51	183.007		
المجموع	10570.839	55			

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (33)، نجد أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغ (1237.482) بدرجة حرية 4 وبمتوسط مربعات قدره 309.371 بينما بلغ مجموع المربعات داخل المجموعات (9333.357) بدرجة حرية 51 وبمتوسط مربعات 183.007 أما قيمة "ف" (F) المحسوبة فكانت (1.690) عند مستوى دلالة (Sig= 0.167) ونظرا لأن مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، مما يدل أنه لا توجد فروق في مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

1-7 عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية الخامسة على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ومن أجل التأكد من صحة الفرضية قمنا بإستخدام إختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Simples t-test) والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (34) يوضح نتائج الفروق في مستوى الذكاء الوجداني باختلاف الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
ذكور	38	201.421	29.9537	54	0.321	0.749
إناث	18	198.500	35.3657			

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول السابق أن قيم المتوسط الحسابي لدى فئة الذكور كانت اكبر من فئة الإناث فقد قدرت بـ 201.421 للأساتذة الذكور وبلغت لدى الأساتذة "الإناث" 198.500، أما بالنسبة إلى الانحراف المعياري فقدر بـ 29.9537 للذكور و35.3657 بالنسبة للإناث، وهذا ما بينته قيمة "ت" والتي بلغت 0.321 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، مما يعكس أنه لا توجد فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

1-8 عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة :

تنص الفرضية السادسة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ومن أجل التأكد من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار " ف " (F) تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) من أجل معرفة الفروق بين المتوسطات والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (35) يوضح نتائج الفروق في مستوى الذكاء الوجداني باختلاف الأقدمية

مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" F	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	19676.650	23	855.507	0.785	0.724
داخل المجموعات	34887.332	32	1090.229		
المجموع	54563.982	55			

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (35)، نجد أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغ (19676.650) بدرجة حرية 23 وبمتوسط مربعات قدره 855.507، بينما بلغ مجموع المربعات داخل المجموعات (34887.332) بدرجة حرية 32

وبمتوسط مربعات 1090.229، أما قيمة "ف" (F) المحسوبة فكانت (0.785) عند مستوى دلالة (Sig = 0.724) ونظراً لأن مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، مما يدل أنه لا توجد فروق في الذكاء الوجداني باختلاف الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

1-9 عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة :

تنص الفرضية السابعة على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ومن أجل التأكد من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار " ف" (F) تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) من أجل معرفة الفروق بين المتوسطات والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (36) يوضح نتائج الفروق في مستوى الذكاء الوجداني باختلاف التخصص العلمي

مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" F	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	9847.419	4	2461.855	2.808	0.035
داخل المجموعات	44716.563	51	876.795		
المجموع	54563.982	55			

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (36)، نجد أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغ (9847.419) بدرجة حرية 4 وبمتوسط مربعات قدره 2461.855، بينما بلغ مجموع المربعات داخل المجموعات (44716.563) بدرجة حرية 51 وبمتوسط مربعات 876.795، أما قيمة "ف" (F) المحسوبة فكانت (2.808) عند مستوى دلالة (Sig=0.035) ونظراً لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، مما يدل أنه توجد فروق في الذكاء الوجداني باختلاف التخصص العلمي لدى الأساتذة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

جدول رقم (37) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمستوى الذكاء الوجداني حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التاريخ	11	206.214	33.029
العلوم الإسلامية	12	174.143	40.539
علوم الإعلام والاتصال	7	205.750	21.549
علم الاجتماع والديموغرافيا	12	215.083	22.557
علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا	14	188.273	31.572

يتضح من خلال الجدول رقم (37) وجود تباين في المتوسطات الحسابية بين التخصصات حيث سجل تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا أعلى متوسط حسابي بلغ 215.083 بإنحراف معياري قدره 22.557 ، يليه تخصص التاريخ بمتوسط حسابي بلغ 206.214 ثم تخصص علوم الإعلام والاتصال بمتوسط حسابي بلغ 205.750 يليه تخصص علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا بمتوسط حسابي بلغ 188.273 في حين سجل تخصص العلوم الإسلامية أدنى متوسط حسابي قدره 174.143 وإنحراف معياري بلغ 40.539 ، وتشير هذه النتائج الى أن مستوى الذكاء الوجداني يختلف باختلاف التخصص العلمي ، وكانت الفروق لصالح تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا بإعتباره حقق أعلى متوسط حسابي.

2- تفسير ومناقشة النتائج :

2-1 تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الأول:

ينص التساؤل الأول على ما مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ؟، وبعد فحص ذلك إحصائيا تم التوصل الى صحة هذا الطرح وهذا ما أكدته النتائج المبينة في الجدول رقم (28) ، حيث أن معظم أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية كان تقييمهم للضغوط المهنية في المتوسط.

يمكن تفسير ماتوصلت إليه الدراسة الى أن مستوى التحكم في الضغوط المهنية جاء في المستوى المتوسط ، من خلال طبيعة العلاقة التفاعلية بين متطلبات العمل الجامعي والموارد المتاحة

لمواجهتها، ويقصد بهذه العلاقة أن التحكم في الضغوط لا يتحدد بعامل واحد ، بل هو نتيجة تأثير متبادل بين شدة الضغوط من جهة ، وقدرة الأستاذ على تعبئة موارده المهنية والشخصية من جهة أخرى، نتحدث عن ذلك البناء النفسي والتنشئة الإجتماعية للأستاذ ومدى مساهمتها في مجابهة مختلف الضغوط المهنية .

فمن ناحية، يواجه الأستاذ الجامعي ضغوطا مهنية متعددة، ككثافة الساعات التدريسية ومتطلبات البحث العلمي والمهام الإدارية وهي عوامل من شأنها أن ترفع من مستوى الضغط ، ومن ناحية أخرى يمتلك موارد تساعد على التخفيف من هذه الضغوط، مثل الخبرة المهنية، والإستقلالية في تنظيم العمل، وإكتساب مهارات التكيف كإدارة الوقت وتحديد الأولويات ، إضافة الى الدعم المهني داخل المؤسسة، ولتوضيح ذلك من الواقع يمكن تصور أستاذ يكلف بعدد كبير من الساعات التدريسية الى جانب الإشراف على مذكرات الطلبة، هذا الوضع يمثل مصدر ضغط واضح ، غير أن هذا الأستاذ بحكم خبرته يقوم بتنظيم وقته وتوزيع جهده بشكل يسمح له بإنجاز مهامه دون الشعور بضغط مرتفع جدا، في المقابل قد يواجه أستاذ حديث التوظيف نفس الأعباء لكنه يفتقر الى الخبرة وإستراتيجيات التكيف، مما يجعله أقل قدرة على التحكم في الضغوط، هنا يظهر بوضوح أن نفس مستوى الضغط يمكن أن يؤدي الى نتائج مختلفة حسب الموارد المتاحة وهو مايعكس الطابع التفاعلي لهذه العلاقة، أي العلاقة بين الضغوط المهنية من جهة والموارد المتاحة للأستاذ من جهة أخرى كالخبرة المهنية وقدرات التكيف وإستراتيجيات تنظيم الوقت.

وعليه فإن المستوى المتوسط للتحكم يعكس حالة من التوازن النسبي بين الضغوط المهنية وموارد مواجهتها، حيث لا تكون الضغوط منخفضة بما يكفي لتحقيق تحكم مرتفع، ولا مرتفعة بشكل يؤدي الى ضعف كبير في التحكم، بل تبقى في مستوى يسمح بدرجة متوسطة من التكيف والسيطرة.

وبناء على ذلك فإن هذا المستوى يعكس وضعا مهنيا يتسم بوجود تحديات قائمة لكنها لا تصل الى درجة التأثير الحاد، الأمر الذي يبرز أهمية الإستمرار في دعم الأساتذة وتوفير ظروف تساعد على أداء مهامهم بكفاءة أكبر.

حيث أرجعت الباحثة آمال دربال(2019) في تحليلها الى أن نتائج دراستها إتفقت مع عداد(2015) في أن مستوى الضغط كما تدركه الإطارات المسيرة بالجزائر متوسط ولايشكل خطرا على الصحة النفسية والفيزيكية لهؤلاء الإطارات، بل يمكن التحكم فيه والتعايش معه وأن الإستراتيجيات المستعملة لديهم هي المقاومة المتمركزة حول الإنفعال بدرجة مرتفعة.

وجاءت النتيجة متوافقة مع ماتوصل إليه لازاروس (1966) أنه كلما كان إدراك الفرد لذاته على أنه قادر على التحكم في المواقف العالية، كانت درجة تعرضه للضغوط قليلة والعكس صحيح. ومايؤكد ذلك ماتوصل إليه شبيرو شوارتز واستان (shapiro, shwatz & astrin) (1966) أن ممارسة التحكم الفعلي أو أن الاعتقاد فقط بممارسته يمثل محرك أساسي لصحة الجسمية والنفسية.

وعلى جانب آخر يجب التركيز على الشخصية المهنية للإطار ومايمتلكه من مهارات وخبرات وتجارب نوعية تؤهله لممارسة مايكلف به من أعمال. (دربال ، 2019، ص ص117-118) حيث أن دراستنا إتفقت مع دراستها التي كانت نتائجها أن الإطارات العاملة بشركة سونلغاز يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني ولديهم قدرة مرتفعة للقيام بأدوارهم الأسرية، كما إختلفت دراستنا مع دراسة ثابت شتيوي (2022) التي أظهرت نتائجها أن المستوى الكلي للضغوط المهنية والإحترق الوظيفي كان منخفضا جدا لدى عينة الدراسة والممثلة بمحاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية.

2-2 تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الثاني:

ينص التساؤل الثاني على ما مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية ؟، وبعد فحص ذلك إحصائيا تم التوصل الى صحة هذا الطرح وهذا ما أكدته النتائج المبينة في الجدول رقم (29)، حيث أن معظم أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية كان تقييمهم للذكاء الوجداني في المتوسط.

يشير تموقع مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية في المتوسط الى حالة من التوازن النسبي في إمتلاك المهارات الوجدانية، حيث لا يعكس هذا

المستوى ضعفا في الكفاءة الوجدانية ولا يدل في الوقت ذاته على بلوغ مستوى عال من الإتيان في إدراك الإنفعالات وتنظيمها.

يمكن تفسير ذلك في ضوء الأبعاد النظرية لهذا المفهوم كما حددها Daniel Goleman والتي تشمل الوعي بالذات وتنظيم الإنفعالات والدافعية والتعاطف والمهارات الإجتماعية ، حيث ركزت هذه الدراسة على بعض الأسس المرتبطة بهذه الأبعاد مثل الثقة بالنفس، وحب الإستطلاع والسيطرة على النفس والقدرة على التواصل وتكوين العلاقات والتعاون.

وتظهر نتائج الدراسة أن طبيعة عمل الأستاذ الجامعي تسهم في تنمية بعض هذه الجوانب خاصة مايتعلق بالتواصل والعلاقات بحكم التفاعل المستمر مع الطلبة، كما تعزز الخبرة الأكاديمية الثقة بالنفس وحب الإستطلاع إلا أن الضغوط المهنية والطابع الرسمي للعلاقات داخل الوسط الجامعي إضافة الى التنافس العلمي قد تحد من التطور الكامل لبقية الأبعاد مثل التحكم في الإنفعالات والتعاون والتعاطف مما يفسر بقاء مستوى الذكاء الوجداني في الحدود المتوسطة. كل الدراسات الخاصة بالذكاء تؤكد أن الذكاء يتوزع توزيعا طبيعيا على الأفراد بحيث تكون الأغلبية متوسطة الذكاء والأقلية إما أن يكونو ضعاف العقول أو متفوقي الذكاء وهو مايمثله منحى الجرس Goos، وهذا ما أكدته دراسة زميتي آية وسايب إناس (2022) بعنوان الذكاء غير اللغوي من خلال الإختبار المصور لزكي صالح لدوي صعوبات التعلم الأكاديمية: دراسة ميدانية في بعض مدارس ولاية قالمة المستوى الرابع والخامس ابتدائي حيث جاء فيها أن الذكاء يتوزع عبر درجات ولكن معظم الأفراد يقعون في منطقة الوسط وهي تمثل نسبة الذكاء التي تتراوح بين 90-110 وفيما يخص الطرفين الأيمن والأيسر يقع أقل عدد من الناس فهناك حوالي 3 % من المجتمع لهم نسب ذكاء أقل من 80 وهم المتأخرون عقليا على حين يوجد 1 % تقريبا من الناس لهم نسب ذكاء تفوق 130 ويمكن أن نعتبرهم من العباقرة . (زميتي وسايب، ص37)

وحسب رأينا فإن هذا المستوى المتوسط يبرز الحاجة الى تعزيز الذكاء الوجداني لدى الأساتذة من خلال إدماج برامج تدريبية وتكوينية تركز على تنمية مهارات الوعي بالذات وتنظيم الإنفعالات والتعاطف لما لذلك من أثر إيجابي على جودة الأداء والعلاقات داخل الوسط الجامعي، كما يمكن

تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة التنشئة المهنية، حيث يكتسب الأستاذ الجامعي مهاراته الوجدانية بشكل تدريجي من خلال الإحتكاك اليومي بالمواقف التعليمية، دون أن يكون ذلك نتيجة تدريب مقصود أو موجه، وهو ما قد يفسر عدم وصول هذه المهارات الى مستوى مرتفع بشكل عام.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة لبنى بن أحمد (2024) والتي أظهرت نتائجها أن مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى ابراهيم ترشين متوسط، أما دراسة بن غربال سعيدة (2015) فهي تختلف مع دراستنا كون أن نتائج البحث أظهرت بأن الأساتذة الجامعيين يتمتعون بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع وهذا ما خلصت إليه أيضا نتائج دراسة بلعيد فايضة وبليلة سهيلة (2022) في أن مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون - تيارت منخفض.

وبعد قراءة نتائج الدراسات الثلاث نجد أن دراستنا إتفقت مع دراسة لبنى بن أحمد والتي أقيمت بنفس المنطقة على عينة من أطباء وممرضى مستشفى ترشين ابراهيم في حين إختلفت مع نفس أفراد العينة إنخفاضاً وارتفاعاً بمنطقتين بسكرة وتيارت على التوالي مما يمكن أن يدلنا أن للمنطقة الجغرافية (البعد الثقافي للمنطقة) تأثيراً واضحاً على أبعاد الذكاء الوجداني، حيث فسرت لبنى بن أحمد (2024) نتائج تقييم عينة الدراسة للذكاء الوجداني بالمتوسط بأن هذا الأخير موجود عند الكل لأنه هو الشعور بالأمن والدافعية والتفاؤل وغيرها، فهذا مايجعل الإنسان قادراً على تجاوز العقبات في ظروف والمواقف المختلفة خاصة أن الطبيب والممرض في حياته العملية يتعرض للعديد من المواقف تجعله يعمل بذكاء وجداني أو إنفعالي يساعده في تجاوزها من أجل إنهاء عمله ومتطلباته على الوجه الكامل مع جميع المرضى .

أما بلعيد فايضة وبليلة سهيلة (2022) فسرت نتائج التساؤل الأول من دراستهما الى أن الذكاء الوجداني منخفض لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تيارت مما يدل على أن عدم إمتلاك الأستاذ الجامعي للذكاء الوجداني لا يؤدي الى توافقه المهني، وكشفت نتائج الدراسة على أن الذكاء الوجداني يتوقف على مايمتلكه الفرد سواء كان ذكراً أو أنثى من مهارات شخصية

وإجتماعية والفرق قد يكون الطريقة التي يدير بها الفرد إنفعالاته فمهنة التدريس تتيح للأستاذ التواصل مع الآخرين وهذا التواصل يحتاج الى مهارة وهي فن التعامل مع الآخرين وإدارة الإنفعالات جيدا.

كما جاء في تفسير بن غربال سعيدة (2015) لنتائج التساؤل الأول من دراستها التي أظهرت بأن الأساتذة الجامعيين بجامعة محمد خيضر ببسكرة، وهذا بناء على الجدول رقم 20 والتي أظهرت نتائجه أن 92 أستاذًا من مجموع 150 أستاذ يتمتعون بذكاء وجداني مرتفع أي بنسبة 61.33 %

2-3 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية، وبعد فحص ذلك إحصائيا تم التوصل الى عدم صحة هذه الفرضية وهذا ما أكدته النتائج المبينة في الجدول رقم (30) إذ أنه لا توجد علاقة بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

تباينت نتائج الدراسات السابقة حول طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني والتحكم في الضغوط المهنية، حيث اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة نورهان عاطف السيد علي المرسي (2024) التي أثبتت وجود علاقة دالة بين أساليب مواجهة الضغوط والذكاء الوجداني، في حين أن دراستنا والدراسات السابقة تتفق في بعض النتائج وتختلف في نتائج أخرى أي أن هناك تشابها جزئيا وليس تطابقا كاملا مع بعض الدراسات التي لم تؤكد علاقة مباشرة بين المتغيرين وذلك راجع الى إختلاف طبيعة العينات والبيئات المهنية، مما يبين بأن التحكم في الضغوط المهنية ظاهرة متعددة الأبعاد ويرجع ذلك من وجهة نظرنا الى أن القدرة على التحكم في الضغوط المهنية لا تعتمد بالضرورة على مستوى الذكاء الوجداني بل تتداخل فيها عوامل أخرى كالخبرة المهنية مثلا، حيث أن الأساتذة ذوي الخبرة الطويلة يكونون أكثر قدرة على التكيف مع ضغوط العمل مثل

كثافة المهام البيداغوجية ، وضغط البحث العلمي ومتطلبات الترقية وذلك نتيجة تراكم الخبرات في التعامل مع المواقف الضاغطة وتطوير استراتيجيات شخصية للتكيف كما أن طبيعة البيئة التنظيمية داخل الجامعة مثل حجم العبئ التدريسي ونظام التقييم والعلاقات الإدارية تلعب دورا مهما في مستوى الضغط الذي يتعرض له الأستاذ بغض النظر عن مستوى ذكائه الوجداني.

كما يمكن أن يكون الأساتذة بحكم خبرتهم الأكاديمية والمهنية، قد طوروا أساليب خاصة في التعامل مع الضغوط تعتمد على الجانب المعرفي كالتخطيط الجيد أو السلوكي كتنظيم الوقت أو تبني استراتيجيات حل المشكلات، أكثر من إعتمادهم على الكفاءات الوجدانية وهو ما قد يفسر ضعف الارتباط بين المتغيرين في دراستنا، ويفهم ذلك في إطار أن الخبرة المهنية الطويلة تؤدي الى نوع من التأقلم المهني حيث يصبح التعامل مع المواقف الضاغطة قائما على الخبرة المتراكمة وفهم طبيعة السياق الجامعي أكثر من كونه إستجابة إنفعالية ، فالأستاذ مع مرور الوقت يطور مايشبه الحس المهني في تقدير المواقف وتوقعها والتعامل معها بهدوء وموضوعية، مما يجعل إدارة الضغط عملية شبه تلقائية مبنية على التعلم من المواقف السابقة وليس فقط على الكفاءات الوجدانية وبالتالي فإن ضعف الارتباط بين المتغيرين يمكن أن يفسر بكون التحكم في الضغوط في الوسط الجامعي يعتمد بدرجة كبيرة على الخبرة التراكمية والتكيف المهني أكثر من إعتماده المباشر على الذكاء الوجداني.

وكذلك ممكن أن يكون هناك تجانس كبير بين أفراد العينة في مستوى الذكاء الوجداني وفي طرق التعامل مع الضغوط مما يقلل من إمكانية الكشف عن العلاقة الإحصائية ، أي أن تقارب أفراد العينة في خصائصهم واستجاباتهم يجعل الفروق بينهم محدودة، وبالتالي يصعب على التحليل الإحصائي إظهار إرتباط واضح بين المتغيرين.

وعليه فإن هذه النتيجة لا تنفي أهمية الذكاء الوجداني في الحياة المهنية وإنما تشير الى أن التحكم في الضغوط المهنية ظاهرة متعددة الأبعاد تتأثر بعوامل شخصية ومهنية وتنظيمية متداخلة.

2-4 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الجنس ، وبعد فحص ذلك إحصائيا تم التوصل الى عدم صحة هذه الفرضية فقد أكدت نتائج قيمة "ت" المبينة في الجدول رقم (31) أنه لا توجد فروق بين الجنسين في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

وهذا ما إتفقت فيه نتائج دراستنا مع بعض الدراسات السابقة التي أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الجنس، حيث أظهرت نتائج دراسة ثابت شتيوي (2022) و دراسة "عزوز حميدة و قهار صبرينة" (2022) إنعدام وجود فروق دالة إحصائيا في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الجنس .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بتشابه طبيعة العمل الأكاديمي بين الجنسين، حيث يواجه كل من الذكور والإناث نفس متطلبات التدريس والبحث العلمي وتقارب مستوياتهم العلمية وخبراتهم المهنية مما يساهم في تطوير إستراتيجيات متشابهة في التعامل مع الضغوط، إضافة الى أن مهارات التحكم في الضغوط ترتبط بالتكوين والخبرة أكثر من إرتباطها بالجنس ، كما قد تعزى هذه النتيجة الى تأثير متغيرات أخرى أكثر أهمية .

ومن جهة أخرى قد يعزى غياب الفروق الى التغيرات الاجتماعية التي قلصت الفوارق بين الأدوار المهنية للذكور والإناث خاصة في الوسط الجامعي، حيث أصبح كلا الجنسين يزاولان نفس المهام تقريبا داخل الجامعة مثل الإشراف على البحوث والمشاركة في لجان المناقشة والقيام بالأعمال البيداغوجية والإدارية دون تمييز واضح في طبيعة الوظيفة، يضاف لذلك طبيعة المهمة فهي لا تتطلب قدرات جسدية خاصة مما يضع كلا الجنسين في مواجهة متساوية مع نفس الضغوط المهنية، كما أن فرص التكوين والترقية العلمية أصبحت متاحة للجميع وفق نفس المعايير الأكاديمية إضافة الى تشابه ظروف العمل وضغط المهام بين الأساتذة الذكور والإناث ، فضلا عن تقلد كلا الجنسين لمناصب المسؤولية مثل رئاسة الأقسام وعمادة الكليات وحتى المناصب

الإدارية العليا، مما يعكس تقلص الفوارق المهنية بين الجنسين داخل الوسط الجامعي ويجعل أثر الجنس أقل وضوحاً في هذه المتغيرات.

2-5 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الأقدمية ، وبعد فحص ذلك إحصائياً تم التوصل الى صحة هذه الفرضية فقد أكدت نتائج قيمة " ف " المبينة في الجدول رقم (32) الى وجود فروق في مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

وما يدعم نتائج صحة هذه الفرضية أن الفئة الأكثر تمثيلاً في دراستنا كانت من الأساتذة الذين لديهم خبرة من 10 سنوات الى 20 سنة قدروا بنسبة 45% وهذا ما يبينه الجدول رقم 14 الذي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية.

حيث تتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التي أكدت وجود فروق في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الأقدمية حيث بينت أن الخبرة المهنية تلعب دوراً أساسياً في تحسين إستراتيجيات التكيف مع الضغوط كدراسة ثابت شتيوي (2022)، والتي توصلت نتائجها الى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الضغوط المهنية والإحترق الوظيفي تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي والدرجة العلمية والخبرة.

وحسب رأينا يدل ذلك على أن سنوات الخبرة تؤثر بشكل واضح في قدرة الأساتذة على التعامل مع الضغوط المهنية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بتراكم الخبرات المهنية التي تسمح للأساتذة ذوي الأقدمية بتطوير إستراتيجيات فعالة في التكيف مع مختلف المواقف الضاغطة إضافة الى الإستقرار المهني والنفسي الذي يميز هذه الفئة.

والخبرة المهنية تعتبر عامل أساسي في مواجهة الضغوط لأنها تساعد الفرد في البحث عن أفضل الطرق وأبسطها من أجل تجاوز الموقف الضاغط أو العمل بشكل مناسب وذلك حسب خبراته السابقة وتعاملاته مع المواقف التي مرت عليه في السابق.

كما يمكن فهم هذه النتيجة في ضوء نموذج التقييم المعرفي لـ "لازاروس وكوهين" التي يرى أن إدراك الفرد للضغوط يتغير تبعاً لخبرته.

ومن جهة أخرى قد تعكس هذه الفروق طبيعة المرحلة المهنية، حيث يواجه الأساتذة الجدد ضغوطاً أكبر مرتبطة بالتكيف وإثبات الذات في حين يتمتع الأساتذة الأكثر أقدمية بدرجة أعلى من الثقة والاستقرار.

كما يمكن تفسير وجود الفروق بأن الخبرة المهنية تلعب دوراً أساسياً في تطوير مهارات التحكم في الضغوط، حيث يكون الأساتذة الأكثر أقدمية أكثر قدرة على التكيف مع متطلبات العمل الأكاديمي، لأن الأستاذ الجامعي مع مرور السنوات يكتسب معرفة دقيقة بطبيعة المهام الأكاديمية مثل إعداد المحاضرات والإشراف على الطلبة والتعامل مع متطلبات البحث العلمي مما يجعله أكثر قدرة على توقع الضغوط والتعامل معها بهدوء وفعالية.

2-6 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف التخصص العلمي وبعد فحص ذلك إحصائياً تم التوصل إلى عدم صحة هذه الفرضية فقد أكدت نتائج قيمة "ف" المبينة في الجدول رقم (33) إلى أنه لا توجد فروق في مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أن التخصص العلمي لا يؤثر بشكل جوهري في قدرة الأساتذة على التحكم في الضغوط المهنية ويمكن تفسير هذه النتيجة بتشابه طبيعة العمل الأكاديمي بين مختلف التخصصات ، حيث يؤدي جميع الأساتذة نفس المهام ويواجهون نفس متطلبات التدريس والبحث العلمي ، إضافة إلى وحدة البيئة الجامعية وتقارب مستوياتهم العلمية.

ويتعزز هذا التفسير في ضوء نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة ، الذي يفترض أن مستوى الضغط يتحدد من خلال درجة التوافق بين خصائص الفرد ومتطلبات البيئة المهنية، حيث يبدو أن أساتذة مختلف التخصصات يحققون درجة عالية من التوافق مع متطلبات العمل الجامعي، نظرا لتقارب تكوينهم الأكاديمي وتشابه المهام الموكلة إليهم ، مما يؤدي الى تقارب مستوى التحكم في الضغوط المهنية.

حيث تتفق دراستنا مع ماتوصلت إليه دراسة فوزية عبد القادر عبد الحميد الدعيكي (2025) بعنوان: إستراتيجية التعامل مع الضغوط المهنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد، حيث تكونت عينة الدراسة من (200) أستاذا من مختلف التخصصات العلمية داخل جامعة بني وليد، والتي بينت أن الضغوط المهنية تمس جميع أعضاء هيئة التدريس بمختلف تخصصاتهم ، وأشارت نتائج الدراسة الى توجيه العاملين الى ممارسة الأنشطة الرياضية والإجتماعية مع توفير الحوافز المادية والمعنوية من أجل رفع مستوى العملية التعليمية ورفع الضغوط المهنية وتذليل الصعوبات أمامهم .

2-7 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية وبعد فحص ذلك إحصائيا تم التوصل الى عدم صحة هذه الفرضية فقد أكدت نتائج قيمة "ت" المبينة في الجدول رقم (34) الى أنه لا توجد فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

وهذا مايتفق مع دراسة طيايبة نادية (2015) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات(الجنس، الأقدمية، التخصص) ودراسة لبنى بن أحمد (2024) في عدم وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني لدى عينة من أطباء وممرضين مستشفى ابراهيم ترشين في حين إختلفت دراستنا مع دراسة العاتي خولة و باهي مريم (2022) في وجود فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الوجداني عند طلبة جامعة الوادي حسب متغير الجنس

لصالح الاناث و دراسة بن غربال سعيدة(2015) في وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

مما يشير أن الأساتذة الممثلين لأفراد العينة لا يختلفون في ذكائهم الوجداني، ويمكن إرجاع ذلك الى أن كلا الجنسين لديهم المقدرة على الوعي بمشاعرهم وإنفعالاتهم وفهمهما وتنظيمهما ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال إعتبار الذكاء الوجداني ككفاءة مهنية يتم بناؤها وتطويرها داخل السياق الأكاديمي، حيث تفرض بيئة العمل الجامعي أنماطا محددة من التفاعل وضبط الإنفعالات، مما يسهم في توحيد السلوك الوجداني بين الأساتذة ، إضافة الى ذلك فإن طبيعة العينة بإعتبارها من فئة ذات مستوى علمي ونضج مرتفع، قد تفسر هذا التقارب خاصة وأن الذكاء الوجداني يعد من المتطلبات الضمنية للنجاح والإستمرار في العمل الجامعي.

وهذا لايعني تماثل الذكور والإناث تماثلا مطلقا في هذا المتغير بقدر مايدل على أن الفروق المحتملة بينهم لم تصل الى مستوى الدلالة الإحصائية في حدود هذه العينة وإستخدام أداة القياس المعتمدة، حيث أن الدراسات السابقة كدراسة لبنى بن أحمد (2024) ودراسة طيايية نادية أظهرت النتائج المبينة ضمن الجدول رقم 21 و22 والمتوسطات الحسابية على التوالي للدراستين وجود فروق طفيفة بين الجنسين في الذكاء الوجداني أما دراسة العاتي خولة و باهي مريم(2022) فقد خلصت نتائجها الى أن الإناث هن أكثر ذكاءا من الذكور.

ومع ذلك تبقى هذه النتائج مرتبطة بحدود الدراسة الحالية، ولا يمكن تعميمها إلا في إطار عينات وسياقات مماثلة.

2-8 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية السادسة على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية وبعد فحص ذلك إحصائيا تم التوصل الى عدم صحة هذه الفرضية فقد أكدت نتائج قيمة "ف" المبينة في الجدول رقم (35) الى أنه لا توجد فروق في الذكاء الوجداني تعزى للأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

ومن الدراسات التي تدعم دراستنا نجد دراسة لبنى بن أحمد (2024) التي توصلت نتائجها الى أنه لا توجد إختلافات في درجات الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الأقدمية لدى عينة من أطباء وممرضى مستشفى إبراهيم ترشين وكذا دراسة طيايية نادية (2015) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، التخصص).

وهذا مايفسر أن سنوات الخبرة لا تلعب دورا حاسما في تحديد مستوى الذكاء الوجداني ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال إعتبار الذكاء الوجداني بنية نفسية مستقرة نسبيا تتشكل في مراحل سابقة من حياة الفرد ولا تتأثر بشكل مباشر بتراكم الخبرة المهنية.

وهذا ما أكدته الباحثة طيايية نادية (2015) في دراستها حين قامت بتفسير الفرضية السابعة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية أين توصلت النتائج الى عدم وجود فروق تعزى الى متغير الأقدمية حيث إعتبرت أن الأساتذة يحصلون على نفس الإمتيازات المهنية ويخضعون الى نفس القوانين المسيرة لمهنتهم كأستاذ ، أو ربما الى ما يحملونه من إعتقادات إيجابية حول كفاءتهم الوجدانية بغض النظر عن كونهم مبتدئين أو ذوي أقدمية. (طيايية، 2015، ص 177-178)

وهذا ما أكدته نماذج القدرة في الذكاء الوجداني مثل ما طرحه نموذج ماير وسالوفي أن مهارات الذكاء الوجداني تتطور عبر مسارات معرفية وإنفعالية عامة ولا ترتبط بالضرورة بطول الممارسة المهنية ، كما أن الخبرة قد تسهم في تطوير المهارات الأكاديمية والتقنية أكثر من المهارات الوجدانية التي تتطلب وعيا ذاتيا وتدريباً مقصوداً إضافة الى ذلك فإن طبيعة العمل الجامعي توفر فرصاً متشابهة للإحتكاك والتفاعل المهني لجميع الأساتذة ، مما يؤدي الى تقارب مستويات الذكاء الوجداني بينهم بغض النظر عن أقدميتهم.

2-9 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة:

تنص الفرضية السابعة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية وبعد فحص ذلك إحصائيا تم التوصل الى صحة هذه الفرضية فقد أكدت نتائج قيمة " ف " المبينة في الجدول رقم (36) مما يدل أنه توجد فروق في الذكاء الوجداني بإختلاف التخصص العلمي لدى الأساتذة في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

كما أظهرت نتائج الجدول رقم 37 الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الوجداني حسب التخصص العلمي أن تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا سجل أعلى متوسط حسابي بلغ 215.083 بينما سجل تخصص العلوم الإسلامية أدنى متوسط حسابي قدره 174.143، أما التخصصات الثلاثة المتبقية فمتوسطاتها الحسابية كانت نتائجها تتراوح بين أعلى نتيجة وأدنى نتيجة، مما يظهر أن الفروق كانت لصالح تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا بإعتباره حقق أعلى متوسط حسابي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة التخصصات العلمية المختلفة، حيث تختلف متطلبات كل تخصص من حيث التفاعل الإنساني ومستوى الانخراط الوجداني، فالتخصصات ذات الطابع الإجتماعي والإنساني غالبا ما تركز على فهم السلوك الإنساني والعلاقات الإجتماعية، مما يتيح للأساتذة فرصا أكبر لتطوير مهاراتهم في إدراك الإنفعالات وتنظيمها والتعاطف مع الآخرين وهي مكونات أساسية للذكاء الوجداني، ويتفق هذا مع ما أكدته نموذج بار-اون الذي يضم ضمن أبعاده الكفاءات البينشخصية (كالتعاطف والعلاقات الإجتماعية) والكفاءات الشخصية (كالوعي بالذات والتعبير الإنفعالي) والتي تتطور من خلال التفاعل الإجتماعي المستمر كما يشير بار-أون أن هذه المهارات ليست ثابتة، بل تنمو عبر الخبرة والممارسة في مواقف تتطلب فهما للذات والآخرين. (سلامة عبد العظيم وطه عبد العظيم، 2006، ص ص 45-47)

في المقابل قد تركز بعض التخصصات الأخرى على الجوانب المعرفية التقنية بدرجة أكبر وهو ما قد يقلل نسبيا من فرص تنمية هذه المهارات الوجدانية، حيث تعتمد على ممارسات بيداغوجية

تركز بدرجة أكبر على الشرح النظري والتحليل المجرد وحل المشكلات مع حضور أقل للتفاعل الوجداني مما قد يقلل نسبيا من فرص تنمية هذه الكفاءات في السياق التعليمي، خاصة تلك المرتبطة بالتفاعل الاجتماعي نظرا لقلة المواقف التي تستدعي استخدام التعاطف وإدارة العلاقات مقارنة بالتخصصات الإنسانية، وهو ما ينسجم مع تصور بار-أون الذي يربط تنمية الذكاء الوجداني بطبيعة البيئة والتجارب الاجتماعية التي يعيشها الفرد.

كما يمكن إرجاع هذه الفروق الى طبيعة الممارسات البيداغوجية المعتمدة في كل تخصص حيث تتطلب بعض التخصصات تفاعلا مستمرا مع الطلبة ومناقشة قضايا إنسانية واجتماعية ، كما هو الحال في تخصصات علم النفس وعلم الاجتماع ، أين يعتمد الأستاذ على أساليب تدريس قائمة على الحوار وتحليل الحالات ومناقشة مواقف واقعية ذات أبعاد إنفعالية واجتماعية وهو ما يفرض عليه إستحضار مهارات مثل التعاطف وفهم مشاعر الطلبة وضبط الإنفعالات داخل الموقف التعليمي الأمر الذي يعزز من كفاءته في إدارة الإنفعالات وفهم الآخرين.

إضافة الى ذلك، فإن الخبرات المهنية والتجارب اليومية التي يمر بها الأستاذ داخل تخصصه تلعب دورا مهما في صقل الذكاء الوجداني وتنميته، حيث يواجه في الممارسة البيداغوجية مواقف تتطلب التفاعل الوجداني مثل التعامل مع طلبة يعانون من قلق أو توتر أو إدارة إختلافات في الآراء داخل القسم أو إحتواء سلوكيات إنفعالية مختلفة وهي كلها مواقف تسهم تدريجيا في تنمية الكفاءات الوجدانية ويتمشى هذا الطرح مع ما أكدته نموذج بار-أون الذي يرى أن الذكاء الوجداني يتطور من خلال الخبرات والتفاعلات اليومية، خاصة تلك التي تتطلب التكيف وإدارة الضغوط والتفاعل الاجتماعي.

ومن جهة أخرى تختلف نتائج هذه الدراسة مع بعض الدراسات التي لم تجد فروقا ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير التخصص كدراسة طيايبة نادية (2015) التي توصلت نتائجها الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، التخصص) .

3-الإستنتاج العام :

في ضوء مأسفرت عنه الدراسة الحالية في شقها النظري والميداني، التي تناولت مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية يمكن إستخلاص أن واقع الممارسة المهنية لدى الأساتذة يتسم بدرجة من التوازن النسبي حيث ظهر كل من مستوى الذكاء الوجداني ومستوى التحكم في الضغوط المهنية في حدود متوسطة وهو مايعكس قدرة مقبولة على التكيف مع متطلبات العمل الجامعي دون أن تصل الى مستويات عالية من الإلتقان أو الإنخفاض.

كما أظهرت النتائج غياب علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ، مما يدل على أن التحكم في الضغوط المهنية لايرتبط بشكل مباشر بالذكاء الوجداني، بل يتأثر بجملة من العوامل الأخرى كطبيعة البيئة المهنية، والخبرة ، وإستراتيجيات التكيف المعتمدة، وهو ما يؤكد أن الضغوط المهنية ظاهرة متعددة الأبعاد، لا يمكن تفسيرها من خلال متغير واحد فقط.

وعليه، فإن هذه النتائج تبرز أهمية النظر الى الذكاء الوجداني كعامل مساعد وليس حاسما في إدارة الضغوط المهنية ، مع ضرورة الإهتمام بالعوامل التنظيمية والمهنية التي تسهم في تحسين ظروف العمل داخل الوسط الجامعي، وبالإعتماد على المنهج الوصفي وتطبيق مقياس «Wocccq» لتشخيص الضغط المهني لـ بن زاهي و دربال (2013) ومقياس الذكاء الوجداني لعثمان ورزق (1998) تم التأكد من خصائصهما السيكومترية، تكونت عينة الدراسة من 56 أستاذ بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية وبإستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة وبعد التفسير والمناقشة تم التوصل الى النتائج التالية:

- مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية متوسط.
- مستوى الذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية متوسط.

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية والذكاء الوجداني لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- لا توجد فروق بين الجنسين في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية .
- يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف الأقدمية.
- لا توجد فروق في مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية باختلاف التخصص العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الأقدمية لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغير التخصص العلمي لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

4-التوصيات : في ضوء ماتم التوصل إليه يمكن إقتراح جملة من التوصيات العملية:

- العمل على تطوير برامج تكوينية موجهة للأساتذة الجامعيين تهدف الى تنمية الكفاءات الوجدانية خاصة في مجالات التحكم في الإنفعالات والتواصل المهني.
- تعزيز آليات الدعم داخل الوسط الجامعي، سواء من خلال الإرشاد النفسي أو تحسين مناخ العمل المهني.
- إعادة النظر في توزيع الأعباء المهنية بما يحقق نوعا من التوازن بين مهام التدريس والبحث والإدارة.
- تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين الأساتذة بما يساهم في تخفيف الضغوط المهنية.
- إدماج مهارات إدارة الضغوط ضمن برامج التكوين المستمر للأساتذة.

5-الإقتراحات :

- إجراء دراسات مقارنة بين جامعات مختلفة للكشف عن تأثير البيئة الجامعية في مستوى الضغوط والذكاء الوجداني.
- دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني ومتغيرات أخرى مثل الإحترق النفسي أو الأداء المهني.
- إعتقاد (المقابلات) لفهم أعمق لتجارب الأساتذة مع الضغوط المهنية.
- إدخال متغيرات وسيطة مثل الخبرة المهنية أو الدعم التنظيمي في الدراسات المستقبلية :عنوان مقترح للدراسة- مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى أساتذة الجامعة في ضوء الخبرة المهنية كمتغير وسيط.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أنور، فدوى ، ووجدي، توفيق علي .(2020). اليقظة العقلية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي، مجلة البحث العلمي في التربية، (21)، (133-183).
- الدعيكي، فوزية عبد القادر عبد الحميد.(2025). استراتيجية التعامل مع الضغوط المهنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد، مجلة الأصالة، المجلد رقم 4 (11)، (178-193) .
- الاعسر، صفاء، وكفاقي، علاء الدين .(2000). الذكاء الوجداني . دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- الإمارة، سعد .(2001). الضغوط النفسية، مجلة النبأ، (54)، (1-10).
- أبو قحف، عبد السلام .(2001). محاضرات في السلوك التنظيمي.(ط1). دار الجامعية للطباعة والنشر.
- باهي، سلامي .(2008). الضغط المهني لدى المعلمين .(رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي غير منشورة). جامعة الجزائر.
- بلال، محمد إسماعيل .(2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق .(ط1). جامعة الأزهر.
- بلال، نجمة .(2014). الذكاء الوجداني وعلاقته بالثقة في النفس لدى طلاب الجامعة:دراسة ميدانية على عينة من طلاب القطب الجامعي .(مذكرة ماجستير في علوم التربية غير منشورة). جامعة تيزي وزو.
- بلعيد، فايزة، وبليلة، سهيلة .(2022). الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .(مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة ابن خلدون، تيارت.
- بن أحمد، لبنى .(2024). الذكاء الوجداني وعلاقته بإدارة الأزمات لدى عينة من أطباء وممرضين مستشفى إبراهيم ترشين بغرداية .(مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة غرداية.
- بن أحمد، قويدر، وحابي، خيرة .(2016). الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت، مجلة العلوم التقنية التربوية، المجلد رقم 1(33)، (71-92) .
- بن غربال، سعيدة .(2015). الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني :دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.(رسالة ماجستير). جامعة محمد خيضر.

قائمة المراجع

- بوعامر، جمال الدين. (2013). *علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى الأطباء :دراسة ميدانية بمستشفى تريشين ابراهيم بغرداية*. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة غرداية.
- جولمان، دانيال. (2000). *الذكاء العاطفي (ليلي الجبالي، مترجم؛ محمد يونس، مراجع)*. سلسلة عالم المعرفة، العدد (262). المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- حسنين، ابراهيم جابر. (2011). *علم نفس الذكاء :العصف الذهني*. (ط1). دار غيداء للنشر والتوزيع.
- حسن، راوية. (2000). *السلوك في المنظمات*. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- الحكمي، إبراهيم الحسن. (2004). *أثر التخصص الدراسي ووجهة الضبط على الذكاء الشخصي لطلاب جامعة أم القرى، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد رقم 16 (1)، (166-224)*.
- حمدوني، رشيد. (2016). *الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس : دراسة حالة*. (رسالة ماجستير). الملحق الجامعية مغنية.
- الحمطاني، سلوى مسعود. (2018). *الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق الزوجي*. مركز الكتاب الأكاديمي.
- خرموش، سميرة، وبن عمرة، لعمرية. (2019). *نماذج من أدوات قياس الذكاء الوجداني، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد رقم 12 (1)، (26-36)*. جامعة علي لونيبي، البليدة 02 .
- الختاتة، سامي محسن. (2012). *علم النفس الإداري*. (ط1). دار حامد للنشر والتوزيع.
- خضير، كاظم، الخرشة، حمود، وكاسب، ياسين. (2009). *إدارة الموارد البشرية*. (ط2). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- خواجه، عبد الفتاح. (2010). *الإدارة الذكية المطورة للمرووسين والتعامل مع الضغوط النفسية*. دار البداية ناشرون وموزعون.
- دربال، آمال. (2019). *علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية :دراسة ميدانية شركة سونلغاز - وهران*. (مذكرة دكتوراه). جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- دويدار، عبد الفتاح محمد. (2007). *المرجع في مناهج البحث في علم النفس وفنيات كتابة البحث العلمي*. (ط4). دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.

قائمة المراجع

- ذبيحي، لحسن، وستر الرحمان، نعيمة. (2016). الذكاء الوجداني كأحد مجالات علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في ميدان العمل، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد رقم 9 (2)، (141-167).
- رفاعي، محمد رفاعي. (2004). إدارة السلوك في المنظمات. دار المريخ للنشر.
- رمضان، فاطمة الزهرة. (2015). الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي وعلاقته بالدافعية للإنجاز : دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة ابن خلدون.
- زميتي، آية، وسايب، إناس. (2022). الذكاء غير اللغوي من خلال الاختبار المصور لزكي صالح لنوي صعوبات التعلم الأكاديمية :دراسة ميدانية في بعض مدارس ولاية قالمة. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة.
- الزهيري، حيدر عبد الكريم. (2017). مناهج البحث التربوي . مركز دبيونو لتعليم التفكير .
- سعيد، سعاد جبر . (2006). أثر برنامج تعليمي في التربية الإسلامية مستند إلى نظرية الذكاء الانفعالي في تنمية مفهوم الذات ودافعية التعلم لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا في الأردن. (رسالة دكتوراه). جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- سلاطنية، بلقاسم، والجيلاني، حسان . (2009). أسس البحث العلمي. (ط2). ديوان المطبوعات الجامعية.
- سلامة، رشا أبو سيف النصر. (2018). دور الذكاء الوجداني كمتغير وسيط في العلاقة بين مسببات ضغوط العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية :دراسة ميدانية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، (19)، (22-158).
- سلامة، عبد العظيم حسين، وطه، عبد العظيم حسين. (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية . (ط1). دار الفكر ناشرون وموزعون.
- السمدوني، إبراهيم. (2001). الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم :دراسة ميدانية على عينة من المعلمين والمعلمات بالتعليم الثانوي العام، مجلة عالم التربية، (3)، (62-152) .
- السمدوني، إبراهيم. (2007). الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته، تنميته. دار الفكر للنشر والتوزيع.
- سوتيربوس، سارنتاكورس. (2017). البحث الاجتماعي، (شحدة فارغ، مترجم). المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.

قائمة المراجع

- السيد، إبراهيم. (2013). علم النفس الصناعي. (ط1). دار البداية.
- شاطر، شفيق. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بمؤسسة صناعية : دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز - جيجل. (رسالة ماجستير). جامعة أمجد بوكرة.
- شتيوي، ثابت. (2022). الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، مجلد رقم 10 (5)، (155-168).
- شحاتة، محمد ربيع. (2006). علم النفس الصناعي. (ط1). دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- شريك، سيليا، وعداد، حسن. (2021). مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مقاومتها، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، المجلد رقم 10 (2)، (299-316).
- شويطر، ليلي. (2005). الضغط المهني لصراع وغموض الدور وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين. (مذكرة ماجستير). جامعة الجزائر.
- صباغ، زهير. (1981). ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد رقم 5 (1-2)، (28-40).
- حميد، صفية مبارك موسى. (2011). فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدى المعاقين بصرياً. (أطروحة دكتوراه). المكتبة الإلكترونية أطفال الخليج ذوي الحاجات الخاصة www.gulfkids.com
- طيايبة، نادية. (2015). الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة محمد بوضياف.
- طه، عبد العظيم حسين، وسلامة، عبد العظيم حسين. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. دار الفكر ناشرون وموزعون.
- عامر، طارق عبد الرؤوف، ومحمد، ربيع. (2008). الذكاءات المتعددة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عامر، طارق عبد الرؤوف، وعيسى المصري، إيهاب. (2018). الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي. (ط1). المجموعة العربية للتدريب والنشر.

قائمة المراجع

- عامر، طارق عبد الرؤوف، وعيسى المصري، إيهاب. (2018ب). الضغوط المهنية وضغوط العمل (ط1). مؤسسة طبية للنشر والتوزيع.
- العاتي، خولة، وباهي، مريم. (2022). علاقة الذكاء الوجداني باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة :دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة الوادي.
- عبد الرحمن، علاء محمد. (2009). الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال. (ط1). دار الفكر ناشرون وموزعون.
- عداد، حسن. (2015). إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة. (رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم). جامعة أبو القاسم سعد الله.
- عزوز، حميدة، وقهار، صبرينة. (2022). علاقة الذكاء الوجداني بالضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية :دراسة ميدانية بجامعتي الجزائر 1 و 2. المجلد رقم 22(1)، (94-78).
- عسكر، علي. (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها في عصر التوتر والقلق. (ط3). دار الكتاب الحديث.
- عليان، ربحي مصطفى، وغنيم، عثمان محمد. (2008). أساليب البحث العلمي :الأسس النظرية والتطبيق العملي. (ط2). دار صفاء للنشر والتوزيع.
- فاروق، السيد عثمان. (2008). القلق وإدارة الضغوط النفسية. دار الفكر العربي.
- قبلان، نجاح بنت قبلان. (2004). مصادر الضغوط النفسية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية. مطبوعات مكتبة الملك.
- كنعان، نواف. (2007). القيادة الإدارية. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- لوكيا، الهاشمي. (2002). الضغط النفسي في العمل :مصادره، آثاره، وطرق الوقاية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية.
- مخلوف، سعاد. (2006). الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية : دراسة ميدانية بولاية مسيلة. (رسالة ماجستير). جامعة الإخوة منتوري.

قائمة المراجع

- مدثر، سليم أحمد. (2003). *الوضع الراهن في بحوث الذكاء*. المكتب الجامعي الحديث.
- المرسي، نورهان عاطف السيد علي. (2024). *أساليب مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالذكاء الوجداني لدى معلمي التعليم الثانوي العام والفني، مجلة كلية التربية جامعة المنصورة، المجلد رقم 126 (4)، (1710-1687).*
- المشوخي، حمد سليمان. (2002). *تقنيات ومناهج البحث العلمي*. دار الفكر العربي.
- معمري، بشير. (2007). *القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين في علم النفس والتربية*. منشورات الحبر.
- معمري، هند. (2017). *مصادر الضغوط المهنية في العمل وآليات إدارتها، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، (10)، (350-339).*
- المغربي، كامل محمد. (2002). *أساليب البحث العلمي*. الدار العلمية للنشر والتوزيع.
- محي الدين، سيد ريهام. (2005). *الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا المهني لدى الأخصائي النفسي المدرسي*. (رسالة ماجستير). جامعة الزقازيق.
- ميزي، صباح. (2018). *مستويات الذكاء الوجداني لدى أطفال المرحلة التحضيرية (4-5 سنوات) بالمدرسة الابتدائية حجاب ابراهيم نموذجًا*. (مذكرة ماجستير). جامعة محمد بوضياف.
- ناصر، عبد القادر. (2018). *ضغوط العمل عند المعلمين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية : دراسة ميدانية لولاية مستغانم، مجلة العلوم النفسية والتربوية. المجلد رقم 6 (2)، (563-539).*
- نصرات، السعيد. (2016). *الخصائص السيكومترية للصورة المعربة لمقياس الذكاء العاطفي لسكوت لدى طلبة المرحلة الثانوية*. (رسالة ماجستير). جامعة وهران 2.
- النعاس، عمر مصطفى محمد. (2008). *الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية*. (ط1). منشورات جامعة 05 أكتوبر.
- نوفل، محمد بكر. (2007). *الذكاء المتعدد في غرفة الصف : النظرية والتطبيق*. (ط1). دار الميسرة للنشر والتوزيع والصناعة.
- النيال، مایسة احمد، ودويدار، عبد الفتاح. (2006). *علم النفس المعلمي والذكاء والقدرات العقلية*. (ط1). دار النهضة العربية.

قائمة المراجع

- هيجان، عبد الرحمان احمد . (1998). *ضغوط العمل :منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*. معهد الإدارة العامة.
- همومة، أحمد الطاهر أحمد . (2014). *الضغوط المهنية لأساتذة كلية الآداب بالزاوية وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، المجلد رقم 2 (4)، (30-59).*

ثانياً : المراجع الأجنبية

- Golman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- HANSEZ, I. (2001). *La validation du WOCCQ: Vers un modèle structural du stress et du contrôle de l'activité de travail* [Thèse de doctorat en Psychologie]. Université de Liège.
- Mayer, J.D, & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey & D.j. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Iōo,P. Iōo , H, & Galinowski ,A. (2003). *Le stress permanent: Réaction – adaptation de l'organisme aux aléas existentiels* (3e éd). Masson.
- Stora, J. B. (1990). *Le stress*. Éditions Que sais-je? / Dahleb.

الملاحق

الملاحق

-إستييان الضغوط المهنية والذكاء الوجداني

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

الأستاذ/ (ة) : المحترم تحية طيبة وبعد

في إطار إجراء بحث علمي لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم ونسيير الموارد البشرية ، نضع بين أيديكم هذه الإستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة ،تدور حول بعض المواقف التي قد تتعرضون لها في العمل، مع العلم أن كتابة إسمكم غير ضروري.

ضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تعتقد أنه ينطبق عليك عند كل فقرة.

ربما تترد في اختيار الإجابة على بعض العبارات، وفي هذه الحالة اختر الإجابة الأقرب للإتفاق مع وجهة نظرك، مع العلم أنه لا توجد اجابة صحيحة وأخرى خاطئة إنما الإجابة هي التي تنطبق عليك وليس أي إجابة أخرى، إن الهدف من هذه المعلومات هو لأغراض البحث العلمي فقط وإجاباتكم ستكون فى غاية السرية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

الطالبة / بوطبة فضيلة

بيانات شخصية

الجنس : ذكر ☐ أن ☐

السنة:

الأقدمية : سنة.....

قسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا علوم الإعلام والاتصال العلوم الاسلامية علم الاجتماع والديموغرافيا التاريخ

مقياس الضغوط المهنية

الرقم	البناء	أبدا	نادرا	أحيانا	دائما
1	اشارك في اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على مهماتي				
2	اعرف بالضبط مايتوقعه مني زملائي في العمل				
3	انا معرض للاعتداءات				
4	اعرف خطة عملي قبل الالوان				
5	استطيع ان احدد بنفسي متى يجب ان انفذ عملية ما				
6	اذا وقع حادث انجح في اعاده تنظيم العمل بطريقة مرضية				
7	استطيع اكيف وتيرة عملي بإرادتي				
8	عملي يمنعي من تطوير معارفي وكفاياتي الخاصة				

9	استطيع التمييز بوضوح بين ما ينتمي الى مسؤوليتي وما لا ينتمي			
10	اقرر بنفسني عندما اريد ان اخذ عطلة			
11	أنهي عملي في المنزل لأن الوقت لا يكفي			
12	تمنعي الأحداث غير المتوقعة من القيام بالعمل كما يجب وكما هو مقرر			
13	يجب ان استمر في تكوين الذات لأحافظ على مستوى أدائي			
14	أتوفر على وصف واضح لمهمتي			
15	أستطيع التأثير على مستقبل الزملاء الآخرين			
16	واجه صعوبات في عملي لأنه أصبح معقد مع مرور الزمن			
17	الظروف لا تسمح لي بتطبيق الإجراءات العادية للعمل			
18	أعرف مسبقا الإجراء الخاص بالعمل المطلوب تنفيذه عند تكليفي بمهمة جديدة			
19	يجب ان أعمل بسرعة لأنني لا املك الكثير من الوقت			
20	لدي رأيي في تحديد الكيفية التي ينبغي أن يتم العمل بها			
21	يساعدني زملائي عندما تكون لدي مشكلة			
22	أستقبل أوامر متناقضة			
23	أعرض لمستوى عالي من الضجيج			
24	العمل ليس موزع بشكل متساو ضمن فريق			
25	أعرف كيف أحصل على المعلومات اللازمة لأداء وظيفتي, او لإتخاذ اي قرار			
26	انا في صراع مع رؤسائي			
27	أعرض لمستوى عال من الرطوبة			
28	أفكر لتعليمات واضحة فيما يتعلق بطريقة العمل			
29	أجد نفسي محتارا أمام تحقيق الإنتظارات المتنوعة للأشخاص فيما يتعلق بعمل			
30	انا منزعج من الغبار في محيط عملي			
31	تقرض علي إجراءات صارمة في عملي			
32	زملائي مرتبطون بالوتيرة التي اعمل بها			
33	تعيق العلاقات المتوترة مع زملائي إنجاز المهمة المطلوبة			
34	أعرض لدرجات حرارة عالية جدا في مكان العمل			
35	انا مستقل عن وتيرة العمل التي يشتغل بها زملائي			
36	تسند إليا مهام لا تدخل في نطاق إختصاصي			
37	اتضايق بسبب وجود روائح كريهة			
38	يجب ان أنسق بشكل وثيق مع زملائي لتحقيق الأهداف المحددة			

39	الآخرون لا يعيرون إهتمام لما أقوم به فعليا				
40	أنا معرض لمخاطر كيميائية				
41	تتجاوزني الأعمال التي يجب أن أقوم بها				
42	اتفق مع الآراء والمبادئ العامة للمنظمة				
43	أنا معرض لاشعاعات ضارة بالصحة				
44	تزايد أعباء العمل يمنعني من القيام بعمل جيد				
45	الاجر الذي اتقاضاه اقل من الخدمات التي أقدمها				
46	يمكنني أن اتخاذ التدابير اللازمة لجعل عملي اقل صعوبة				
47	تؤثر الارغامات المهنية سلبا على نوعية حياتي العائلية				
48	لدي رأيي فيما يخص التخطيط لمنصب عملي				
49	أؤمن بمستقبلي المهني				
50	بتظافر جهود الجميع يمكن أن تؤثر في تطور سوق العمل				
51	أعانب شباب اليوم لكونهم شباب				
52	انتظر بشغف سن التقاعد.				
53	أرغب بترك كل شيء والذهاب بعيدا				
54	أشعر كما لو أنني ضحية الظروف				

مقياس الذكاء الوجداني

العبارة	دائما	عادة	أحيانا	نادرا	ابدا
1-أستخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي					
2-تساعدني مشاعري السلبية في قيادة حياتي					
3-أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي					
4- مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية					
5- ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين					
6-مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
7- أستطيع أدارك مشاعري الصادقة اغلب الوقت					
8-أستطيع التعبير عن مشاعري					
9- أستطيع التحكم في تفكيري السلبي					
10- اعتبر نفسي مسئول عن مشاعري					
11- أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج					
12- أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي					

					13- أنا هادئ تحت إي ضغوط أتعرض لها
					14- لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام
					15- أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج
					16- أستطيع نسيان مشاعري السلبية بكل سهولة
					17- أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة
					18- أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر
					19- أنا صبورحتى عندما لا أحقق نتائج سريعة
					20- عندما أقوم بعمل ممل فإنني استمتع بهذا العمل
					21- أحاول أن أكون مبتكر مع تحديات الحياة
					22- اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به
					23- أستطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي
					24- أستطيع انجاز المهام بنشاط وبتركيز عال
					25- في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب
					26- عادة أستطيع أن افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي
					27- أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط
					28- أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية المرح والفكاهة ببسر
					29- أستطيع أن انهمك في انجاز أعمالي رغم التحدي
					30- أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني
					31- أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي
					32-أستطيع أن أنحي عواظي جانبا عندما أقوم بانجاز أعمالي
					33- أنا حساس لاحتياجات الآخرين
					34- أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين
					35- أجد فهم مشاعر الآخرين
					36- نادرا ما أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم
					37- أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم
					38- أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين
					39- أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين
					40- أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين
					41- أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة
					42- لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء

					43- عندي قدرة على التأثير في الآخرين
					44- عندي القدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين
					45- أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين
					46- أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين
					47- أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم
					48- يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين
					49- أدرك أن لدي مشاعر رقيقة
					50- تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي
					51- يغمرني المزاج السيئ
					52- عندما أغضب لا تظهر على آثار الغضب
					53- يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي
					54- أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرين بالإفصاح عنها
					55- إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم
					56- أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط
					57- أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها
					58- أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لعملتي

ملاحق الدراسة الإستطلاعية :

التوزيع الطبيعي للضغوط المهنية

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الدرجة الكلية	.062	56	.200*	.975	56	.283

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

a. Lilliefors Significance Correction

التوزيع الطبيعي للذكاء الوجداني

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الدرجة الكلية	.114	56	.068	.928	56	.002

a. Lilliefors Significance Correction

صدق المقارنة الطرفية

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
V61					
الدرجة	1.0	8	159.125	13.0869	4.6269
الكلية	2.0	8	123.000	4.4401	1.5698

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	8.679	.011	7.394	14	.000	36.1250	4.8860	25.6456	46.6044
	Equal variances not assumed			7.394	8.590	.000	36.1250	4.8860	24.9913	47.2587

صدق الإتساق الداخلي لمقياس الضغط المهني

البند54	Pearson Correlation										
	Sig. (2- tailed)										
	N										
		-.149	-.055	.356	-.039	-.042	-.189	-.143	.101	.014	
		.432	.771	.053	.836	.826	.317	.451	.596	.940	
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	
-.031	-.022	.072	-.400*	-.301	.329	.358	.439*	-.160	.105	-.166	.067
.871	.906	.704	.028	.106	.076	.052	.015	.400	.581	.381	.725
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.271	.098	.085	-.201	.451*	.000	.000	.181	.210	.087	.374*	
.148	.605	.653	.286	.012	1.000	1.000	.338	.264	.648	.042	
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
-.088	.360	-.214	.193	.071	-.006	.071	.271	.456*	-.271	.149	
.645	.051	.256	.307	.710	.977	.711	.147	.011	.147	.431	
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
.034	.379*	-.133	.533**	-.163	-.307	-.082	.111	.201	.717**	1	
.857	.039	.482	.002	.388	.099	.667	.560	.288	.000		
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

صدق الإتساق الداخلي لمقياس ذكاء الوجداني

البند58	Pearson Correlation	.016	-.085	.394*	-.035	-.115	-.014	-.192	-.201	-.177
	Sig. (2-tailed)	.932	.654	.031	.856	.546	.939	.310	.287	.351
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
-.049	.094	.158	-.048	-.024	-.025	.286	.145	.188	.168	.033
.795	.620	.403	.803	.901	.894	.125	.446	.319	.376	.863
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.200	.321	.342	.272	-.145	.574**	.286	.274	.311	.407*	-.501-**
.289	.084	.064	.147	.446	.001	.126	.142	.094	.026	.005
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.363*	-.497-**	.377*	.454*	.225	.206	-.465-**	.502**	.518**	.499**	.431*
.048	.005	.040	.012	.232	.275	.010	.005	.003	.005	.017
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.555**	.282	.589**	.409*	.500**	.633**	-.411-*	.379*	-.129	-.193	.684**
.001	.131	.001	.025	.005	.000	.024	.039	.496	.307	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.475**	-.490-**	.114	.601**	1						
.008	.006	.549	.000							
30	30	30	30	30						

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

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

ثبات الفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	54

ثبات التجزئة النصفية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.690
		N of Items	27 ^a
	Part 2	Value	.792
		N of Items	27 ^b
	Total N of Items		54
Correlation Between Forms			.337
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.504
	Unequal Length		.504
Guttman Split-Half Coefficient			.485

a. The items are: البند 6، البند 7، البند 1، البند 2، البند 3، البند 4، البند 5، البند 14، البند 15، البند 16، البند 8، البند 9، البند 10، البند 11، البند 12، البند 13، البند 22، البند 23، البند 24، البند 17، البند 18، البند 19، البند 20، البند 21، البند 25، البند 26، البند 27.

b. The items are: البند 33، البند 28، البند 29، البند 30، البند 31، البند 32، البند 40، البند 41، البند 34، البند 35، البند 36، البند 37، البند 38، البند 39، البند 48، البند 49، البند 42، البند 43، البند 44، البند 45، البند 46، البند 47، البند 54، البند 50، البند 51، البند 52، البند 53، البند 54.

مقياس الذكاء الوجداني

ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	58

التجزئة النصفية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.870
		N of Items	29 ^a
	Part 2	Value	.828
		N of Items	29 ^b
	Total N of Items		58
Correlation Between Forms			.588
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.740
	Unequal Length		.740
Guttman Split-Half Coefficient			.736

a. The items are: البند6، البند7، البند1، البند2، البند3، البند4، البند5، البند14، البند15، البند16، البند8، البند9، البند10، البند11، البند12، البند13، البند22، البند23، البند24، البند17، البند18، البند19، البند20، البند21، البند29، البند25، البند26، البند27، البند28، البند35، البند30، البند31، البند32، البند33، البند34، البند42، البند43، البند36، البند37، البند38، البند39، البند40، البند41، البند50، البند51، البند44، البند45، البند46، البند47، البند48، البند49، البند52، البند53، البند54، البند55، البند56، البند57، البند58.

ملاحق الدراسة الأساسية

التساؤل الأول

الدرجة الكلية

	Observed N	Expected N	Residual
91.0	1	1.6	-.6
117.0	1	1.6	-.6
120.0	2	1.6	.4
121.0	1	1.6	-.6
122.0	1	1.6	-.6
123.0	2	1.6	.4
124.0	1	1.6	-.6
125.0	1	1.6	-.6
128.0	4	1.6	2.4
130.0	3	1.6	1.4
131.0	1	1.6	-.6
132.0	4	1.6	2.4
135.0	1	1.6	-.6
136.0	3	1.6	1.4
137.0	1	1.6	-.6
138.0	2	1.6	.4
139.0	2	1.6	.4
140.0	2	1.6	.4
142.0	2	1.6	.4
143.0	1	1.6	-.6
144.0	1	1.6	-.6
145.0	3	1.6	1.4
146.0	1	1.6	-.6
147.0	2	1.6	.4
148.0	1	1.6	-.6
149.0	2	1.6	.4
150.0	1	1.6	-.6
151.0	1	1.6	-.6
152.0	1	1.6	-.6
155.0	1	1.6	-.6
156.0	1	1.6	-.6
157.0	1	1.6	-.6
160.0	1	1.6	-.6
162.0	1	1.6	-.6
166.0	1	1.6	-.6
169.0	1	1.6	-.6
Total	56		

V61			
	Observed N	Expected N	Residual
1	3	18.7	-15.7-
2	52	18.7	33.3
3	1	18.7	-17.7-
Total	56		

Test Statistics

	الدرجة الكلية	V61
Chi-Square	17.286 ^a	89.393 ^b
df	35	2
Asymp. Sig.	.995	.000

a. 36 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 1.6.

b. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 18.7.

التساؤل الثاني

الدرجة الكلية

	Observed N	Expected N	Residual
110.0	1	1.2	-.2
115.0	1	1.2	-.2
123.0	1	1.2	-.2
135.0	1	1.2	-.2
149.0	1	1.2	-.2
155.0	1	1.2	-.2
171.0	1	1.2	-.2
175.0	1	1.2	-.2
178.0	1	1.2	-.2
181.0	1	1.2	-.2
183.0	2	1.2	.8
185.0	1	1.2	-.2
188.0	1	1.2	-.2
189.0	1	1.2	-.2
190.0	2	1.2	.8
192.0	1	1.2	-.2
193.0	1	1.2	-.2
194.0	2	1.2	.8
195.0	1	1.2	-.2
196.0	1	1.2	-.2
197.0	1	1.2	-.2
200.0	1	1.2	-.2
201.0	1	1.2	-.2
202.0	1	1.2	-.2
203.0	1	1.2	-.2

204.0	1	1.2	-.2
206.0	1	1.2	-.2
208.0	3	1.2	1.8
209.0	1	1.2	-.2
210.0	1	1.2	-.2
216.0	2	1.2	.8
217.0	1	1.2	-.2
218.0	1	1.2	-.2
219.0	1	1.2	-.2
220.0	2	1.2	.8
221.0	2	1.2	.8
224.0	1	1.2	-.2
225.0	1	1.2	-.2
226.0	1	1.2	-.2
230.0	1	1.2	-.2
235.0	2	1.2	.8
237.0	1	1.2	-.2
238.0	1	1.2	-.2
241.0	1	1.2	-.2
245.0	1	1.2	-.2
251.0	1	1.2	-.2
252.0	1	1.2	-.2
Total	56		

V65

	Observed N	Expected N	Residual
1.0	21	18.7	2.3
2.0	31	18.7	12.3
3.0	4	18.7	-14.7
Total	56		

Test Statistics

	الدرجة الكلية	V65
Chi-Square	7.786 ^a	19.964 ^b
df	46	2
Asymp. Sig.	1.000	.000

a. 47 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 1.2.

b. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 18.7.

الفرضية الأولى

Correlations

		الدرجة الكلية للذكاء الوجداني	الدرجة الكلية للضغوط المهنية
الدرجة الكلية للذكاء الوجداني	Pearson Correlation	1	.086
	Sig. (2- tailed)		.531
	N	56	56
الدرجة الكلية للضغوط المهنية	Pearson Correlation	.086	1
	Sig. (2- tailed)	.531	
	N	56	56

الفرضية الثالثة

ANOVA

الدرجة الكلية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6905.920	23	300.257	2.622	.006
Within Groups	3664.920	32	114.529		
Total	10570.839	55			

الفرضية الرابعة

ANOVA

الدرجة الكلية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1237.482	4	309.371	1.690	.167
Within Groups	9333.357	51	183.007		
Total	10570.839	55			

الفرضية الثانية

Group Statistics

الجنس		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجة الكلية	1.0	38	135.947	13.7624	2.2325
	2.0	18	142.500	13.3692	3.1511

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	.179	.674	-1.679	54	.099	-6.5526	3.9028	-14.3772	1.2720
	Equal variances not assumed			-1.697	34.371	.099	-6.5526	3.8619	-14.3978	1.2925

الفرضية الخامسة

Group Statistics

الجنس		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجة الكلية	1.0	38	201.421	29.9537	4.8591
	2.0	18	198.500	35.3657	8.3358

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	1.146	.289	.321	54	.749	2.9211	9.0867	-15.2967	21.1388
	Equal variances not assumed			.303	28.979	.764	2.9211	9.6486	-16.8133	22.6554

الفرضية السادسة

ANOVA

الدرجة الكلية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19676.650	23	855.507	.785	.724
Within Groups	34887.332	32	1090.229		
Total	54563.982	55			

الفرضية السابعة

ANOVA

الدرجة الكلية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9847.419	4	2461.855	2.808	.035
Within Groups	44716.563	51	876.795		
Total	54563.982	55			

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للذكاء الوجداني Report

الدرجة الكلية

قسم	Mean	N	Std. Deviation
1.0	206.214	14	33.0295
2.0	174.143	7	40.5398
3.0	205.750	12	21.5496
4.0	215.083	12	22.5568
5.0	188.273	11	31.5724
Total	200.482	56	31.4972

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
الدرجة الكلية * قسم	56	100.0%	0	0.0%	56	100.0%

الهيكل التنظيمي للكلية:

