



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي،الطور الثاني

في ميدان:العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع :علوم التسيير

تخصص : إدارة اعمال

تحت عنوان :

أثر الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين
لراسة حالة بالمؤسستين الاستشفائيتين(ترشين اواهيم، قضي بكير)

الإشراف :

د.حنان عجيلة

من اعداد الطالبات:

- أبانو حنة
- حبيرش سندس

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم و لقب الأستاذ(ة)
رئيسا	غرداية	د.كسنة محمد
مشرفا	غرداية	د.عجيلة حنان
ممتحنا	غرداية	د.بوقرة نور الهدى

الموسم الجامعي :2022م/2023م

(بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ)

(قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ)

سورة الزمر "الاية 9"

(لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ) سورة البلد "الاية 4"

صَدَقَ اللّٰهُ الْعَظِیْمُ

الإهداء

إلى التي تحمل اخف كلمة نطق بها اللسان
ينبع منها الحنان لكي امي الحبيبية
إلى صاحب القلب الكبير الذي كان
هويتي حيثما اسير وعلمي الخير على خطى المصطفى لك أي
الغالي . أسأل الله ان يطيل في عمرهما وان يمنحهما العافية ويجعل
عاقبتهم الجنة وما قربها من قول وعمل .
القلوب التي احاطتني بالرعاية ورافقتني في الحياة اخوتي
إلى طلبة سنة ثانية ماستر التخصص إدارة أعمال دفعة 2023
وإلى كل من مد لنا يد العون في هذا العمل إلى هؤلاء
و أولئك أهدي ثمرة جهدي .

حيرش سندس

الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أطفئ ثمار تعبي ، فاللهم لك الحمد وفقطني لاتمام هذا العمل و تحقيق حلمي

إلى من بها أعلو و عليها أرتكز إلى القلب المعطاء

أمي الغالية

إلى من شجعني على المثابرة طوال عمري إلى الرجل الأبرز في حياتي

أبي الغالي

إلى سندي في مسيرتي الدراسية و بهم تحلو حياتي

أخواتي : "سعاد، سهام، فاطمة الزهراء"

إلى رفقاتي طوال مسيرتي الدراسية

صديقاتي نسرين يسرى إلهام

إلى رفيق دربي

خطيبي مصطفى

إلى كل الأهل و الأقارب و جميع أفراد

عائلة "أبانو" و عائلة " باموسى "

إلى جميع طاقم المؤسسة التي أعمل معهم متوسطة " يعقوب عائشة "

و إلى جميع الأساتذة الذين أشرفوا على تدريسي عبر مختلف الأطوار التعليمية، إلى جميع الزملاء و زميلات الدراسة

إلى هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل المتواضع

شكر وعرفان

نرى لزاما علينا تسجيل الشكر وإعلامه ونسبة الفضل لأصحابه،

وكما قيل :

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز وجل على أن هدانا لسلوك طريق البحث والتشبه بأهل العلم وإن كان بيننا وبينهم مفاوز.

نخص بالشكر الخاص لجميع أستاذتنا الكرام بقسم علوم التسيير و على رأسهم المشرفة على هذا البحث الدكتورة "عجيلة حنان"، فقد كانت حريصا على قراءة كل ما نكتب ثم توجهنا إلى ما يرى بأرق عبارة وألطف إشارة، فلها منا وافر الثناء وخالص الدعاء.

و نشكر جميع أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة عملنا

كما نتقدم بشكر خاص للأستاذ بن زين حمزة على مساعدتنا في إنجاز هذا البحث

و الشكر الخاص موجه لجميع عمال المؤسسات الإستشفائية ترشين ابراهيم و قضي بكير

و على رأسهم الممرضة بكلي نبيلة و الطيب فرطاس محمد

كما نشكر السادة الأساتذة و كل العمال بقسم علوم التسيير وكل من قدم لنا فائدة أو أعاننا بمرجع، نسأل الله أن

يجزيهم خيرا وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تبيان أثر أبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين "تريشين إبراهيم و قضي بكير" ولاية غرداية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري والتحليلي في الجزء التطبيقي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان لجمع البيانات وقد وزع على عينة من العاملين بالمستشفيات ، بلغ عددها(116)استمارة موزعة، و استرجاع (99)استبيان صالح لتحليل، تمت معالجتها عن طريق برنامج Spss26، كما تم الاعتماد على أداة المقابلة كأداة ثانية لدراسة الموضوع.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ↔ توجد علاقة طردية بين متغير المستقل الذكاء العاطفي و متغير التابع الضغوط المهنية ؛
- ↔ يوجد مستوى مرتفع للذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم،قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة ؛
- ↔ لا يوجد فروق بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية)؛
- ↔ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي، المنصب)؛
- ↔ يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة ،
- ↔ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة، الحالة الاجتماعية).

الكلمات المفتاحية : ذكاء عاطفي ، ضغوط مهنية، فهم الذات ،إدارة الانفعالات، تعاطف ، تواصل الاجتماعي.

Abstract:

This study aims to show the emotional intelligence effect dimensions in reducing in reducing the occupational workers' occupational pressures in both (Dr Ibrahim Terichine and Bakir Gueddi hospitals) in the southern province Ghardaia, this is by using the descriptive approach in the theoretical and analytical part in the applied part, and to achieve the study's objective, a questionnaire was designed and distributed for a sample of workers at the two above mentioned hospitals to collect data. In fact, among 116 questionnaires distributed only 99 were valid for the analysis which was processed throughout 26Spss program, then the interview was relied on as subject second study tool. As a matter of fact, the study reached to a set of results, among which the most important are the following:

- There is a direct relationship between the independent variable of emotional intelligence and the dependent variable occupational stress;
- There is a high level of emotional intelligence among the staff of the two hospital institutions (Trichen Ibrahim, Bakir Gueddi) from the point of view of the study sample ;
- There exists an emotional intelligence effect dimensions in reducing the occupational workers' occupational pressures in both Dr Ibrahim Terichine and Bakir Gueddi hospitals from study sample point of view.
- There are no differences between the respondents' answers about emotional intelligence dimensions from: gender , age, position and marital status variables point of views.
- There are statistically significant differences between the respondents' answers about emotional intelligence effect dimensions from : (educational qualification, Position) variables point of views.
- There are no statistically significant differences between the respondents' answers about occupational stress from: (sex, age, Educational qualification, position, Experience, marital status) demographic variables point of view.

Keywords: emotional intelligence , occupational , stress ,stress.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
III	الإهداء
IV	شكر وتقدير
V	ملخص الدراسة باللغة العربية
VI	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمتي الأشكال والملاحق
أ-و	مقدمة
-	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية
8	تمهيد
27-8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية
33-28	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
34	خلاصة
-	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
37	تمهيد
50-38	المبحث الأول: الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
87-57	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
88	خلاصة
90	خاتمة
96-92	قائمة المراجع
117-97	الملاحق
120-118	الفهرس

قائمة الجداول والأشكال و

الملاحق

الإحصائي

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

قائمة الجداول

ص	العبارة	الرقم
15	خصائص النماذج المختلطة (السمات) ونماذج الأداء (نماذج القدرة) في الذكاء العاطفي	01
	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	02
38	الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان	03
39	محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال	04
39	مضمون عناصر المحاور	05
40	متغيرات الدراسة	06
41	درجة أهمية بنود الاستبيان	07
42	مقياس تحديد الأهمية النسبية	08
43	معامل الثبات (ألفا كرونباخ) في توزيع الاستبيان	09
44	صدق الاتساق الداخلي لعبارات مقياس (فعالية الذكاء العاطفي)	10
45	صدق الاتساق الداخلي لعبارات مقياس (الضغوط المهنية)	11
46	تقديرات الأستاذة المحكمين لمقياس (أبعاد الذكاء العاطفي)	12
47	تقديرات الأستاذة المحكمين لمقياس (الضغوط المهنية)	13
49	نتائج إختبار كولمنجروف - سيمرونوف في توزيع الطبيعي للاستبيان	14
50	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس	15
51	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب العمر	16
52	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الحالة الاجتماعية	17
53	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المؤهل العلمي	18
54	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الصنف المهني	19
56	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الأقدمية	20
58	التكرار والنسب المئوية المتعلقة بالمحور الأول فعالية الذكاء العاطفي (بُعد فهم الذات إدارة الانفعالات)	21
59	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لمحور الذكاء العاطفي لبُعدي فهم الذات - إدارة الانفعالات	22
62	التكرار والنسب المئوية المتعلقة بالمحور الأول فعالية الذكاء العاطفي (بُعد التعاطف - التواصل الاجتماعي)	23

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

63	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لمحور الذكاء العاطفي لبُعدي التعاطف - التواصل الاجتماعي	24
66	التكرار والنسب المئوية المتعلقة بالمحور الثاني للضغوط المهنية	25
67	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لمحور الضغوط المهنية	26
71	اختباراً لعينة مستقلة لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع الصحي	27
72	اختبار نموذج الانحدار الخطي البسيط (بُعد تأثير فهم الذات في الضغوط المهنية)	28
74	اختبار نموذج الانحدار الخطي البسيط (بُعد تأثير إدارة الانفعالات في الضغوط المهنية)	29
75	اختبار نموذج الانحدار الخطي البسيط (بُعد تأثير التعاطف في الضغوط المهنية)	30
76	اختبار نموذج الانحدار الخطي البسيط (بُعد تأثير التواصل الاجتماعي في الضغوط المهنية)	31
77	اختبار نموذج الانحدار الخطي البسيط (تأثير الذكاء العاطفي في الضغوط المهنية)	32
78	اختباراً لفروق أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغيرين المستقلين (الجنس)	33
80	اختبار التباين الأحادي ANOVA لفروق أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغيرات (العمر - المؤهل العلمي - المنصب - الخبرة - الحالة الاجتماعية)	34
81	اختباراً لفروق الضغوط المهنية تعزى إلى المتغيرين المستقلين (الجنس)	35
82	اختبار التباين الأحادي ANOVA لفروق أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغيرات (العمر - المؤهل العلمي - المنصب - الخبرة - الحالة الاجتماعية)	36

قائمة الأشكال

الرقم	العبرة	ص
01	يمثل مصادر الضغوط المهنية	19
02	تطور مفهوم الذكاء العاطفي حسب مايو	12
03	عناصر الضغوط المهنية	17
04	علاقة الذكاء العاطفي بتقليل الضغوط المهني	27
05	أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس	50
06	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب العمر	51
07	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الحالة الاجتماعية	52
08	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المؤهل العلمي	53
09	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الصنف المهني	55
10	تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الأقدمية	56

قائمة الملحق

ص	العبارة	الرقم
97	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية (ترشين إبراهيم)	01
98	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية (قضي بكير)	02
102-99	الاستبيان	03
103	قائمة الأستاذة المحكمين	04
115-104	مخرجات spss26	05
117-116	استمارة تسهيل المهمة	06
120-118	الفهرس	07

مقدمة

مقدمة

أ/توطئة:

عرف العالم عدة تطورات تقنية وتغيرات اقتصادية و اجتماعية، فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وينافس بشكل أكبر للبقاء في الوظيفة، وخاصة في ظل الانفجار المعرفي والاضطراب البيئي، ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الإنسان العامل وصفاءه الذهني والنفسي والبدني، مما يُولد لديه ضغوطات مُتنوّعة والتي يُصبح القرد تحت وطئها.

ولعل أبرز هذه الضغوط التي يتعرض لها العامل هي الضغوط المهنية، التي تعتبر من أخطر وأشد ما يواجهه العامل . وذلك لشدة أهمية العمل في حياته، وأهميته لتحديد قيمته وإثبات ذاته أمام الآخرين، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل ، حيث أن مستوى الإحساس بوطأة الضغط المهني لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية كعدد ساعات العمل وتراكم الأعمال اليومية، بل حسب شخصية الفرد الموظف وكفاءته ومستوى طموحه ومقدرته على تحمل المسؤولية و مهاراته في العمل، بالإضافة الى قوة أو ضعف دوافعه وإدارته لانفعالاته ومرونته في تقبل التغيير وإقامة التواصل مع الغير، و هذا ما يعرف بالذكاء العاطفي الذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبيا التي لها دور مهم في مواجهة الضغوط و تحقيق الكفاءة والفعالية للمؤسسات.

يعتبر الذكاء العاطفي متغير مهم لنجاح المؤسسات ، لأن الاستغلال الأمثل لكفاءات العاملين يضيفي ميزة تنافسية للمؤسسة، و يولد نوعا من الاحترام و الثقة بين مختلف أعضاء المؤسسة،

هذا ما جعلنا نحاول إسقاط هذا الموضوع على المؤسسات الاستشفائية لمعرفة أثر هذا نوع من الذكاء في التقليل من الضغوط المهنية .

مقدمة

ب/مشكلة الدراسة :

إن العمل بالمؤسسات العمومية الاستشفائية يتسم بنوع من الصعوبة والخطورة على العاملين المنتمين إليها، لأسباب متعلقة أساسا بمشاكل التسيير العمومي، بالإضافة إلى تبعات التعامل المباشر مع المرضى وذويهم في ضل الإمكانيات المتاحة، و عوامل أخرى من شأنها أن تسبب ضغوطات تتفاوت في مستوى قوتها من شخص الى آخر حيث أن الأفراد يختلفون في قدراتهم ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجابتهم، ومستويات الجهود المبذولة تختلف تبعاً لذلك، ومن بين هذه القدرات ما يعرف بالذكاء العاطفي، الذي أصبح من المفاهيم الحديثة التي لها دور مهم في مواجهة الضغوط المهنية ورفع قدرات العاملين و مهاراتهم في التعامل مع المرضى ، و تحسين فعالية فريق العمل ، حيث أنه يشكل أداة جوهرية من أجل تطوير العاملين، و رفع مستوى الأداء الوظيفي الفردي و الجماعي.

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

← الاشكالية الرئيسية:

"ما مدى تأثير أبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

انطلاقاً من هذه الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- هل يوجد مستوى متوسط للذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- هل يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي (فهم الذات، إدارة الانفعالات، التعاطف، التواصل الاجتماعي) في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة، الحالة الاجتماعية)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة، الحالة الاجتماعية)؟

مقدمة

ج/فرضيات الدراسة:

من خلال الإشكالية السابقة يمكن تقديم الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية الاولى:

"يوجد مستوى متوسط للذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة".

الفرضية الرئيسية الثانية :

"يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في تقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة".

تتفرع هذه الفرضية إلى:

- "يوجد تأثير لبعد فهم الذات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة".
- "يوجد تأثير لبعد إدارة الانفعالات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة".
- "يوجد تأثير لبعد التعاطف في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة".
- "يوجد تأثير لبعد التواصل الاجتماعي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (تريشين إبراهيم و قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة".

الفرضية الرئيسية الثالثة :

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة، الحالة الاجتماعية)".

مقدمة

الفرضية الرئيسية الرابعة :

"توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة، الحالة الاجتماعية)." .

د/مبررات اختيار الدراسة:

يرجع اختيار هذه الدراسة لعدة اعتبارات موضوعية و أخرى ذاتية هي :

- ↪ أهمية الفئة المستهدفة حيث أن عينة الدراسة هما العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين"ترشين ابراهيم و قضي بكير؛
- ↪ التغيرات السريعة في بيئة العمل فرضت دراسة الموضوع ميدانيا؛
- ↪ الرغبة في الإلمام بالموضوع ميدانيا؛
- ↪ إثراء مكتبة الجامعة بهذا الموضوع.

ه/أهداف الدراسة:

- ↪ إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة يتمثل في معرفة أثر الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية؛
- ↪ إلقاء الضوء على مفهومي الذكاء العاطفي و الضغوط المهنية؛
- ↪ التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين"ترشين ابراهيم و قضي بكير"؛
- ↪ التعرف على واقع الضغوط المهنية في المؤسسات محل الدراسة؛
- ↪ محاولة الوصول الى نتائج ممكن أن تفيد المؤسسة في تحديد استراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل في المؤسسة.

و/أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيث طبيعة الموضوع، حيث تسعى الى دراسة فعالية الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية، حيث يعتبر ادخال مفهوم الذكاء العاطفي في المؤسسات العمومية خاصة الخدماتية أمر مهم، حيث أن توفر مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسة تزيد من قدرتهم على مواجهة الضغوط المهنية وتقليل من وطأتها.

ز/حدود الدراسة:

مقدمة

- ↔ الحدود الموضوعية : تتناول الدراسة متغيرين هما المتغير المستقل و هو الذكاء العاطفي و تم تحديد أبعاده إلى أربعة أبعاد هي: فهم الذات، إدارة الانفعالات، التعاطف، التواصل الاجتماعي، أما المتغير التابع فهو الضغوط المهنية .
- ↔ الحدود المكانية: مستشفى ترشين ابراهيم ومستشفى قضي بكير .
- ↔ الحدود الزمانية: تم إجراء البحث من بداية شهر مارس إلى غاية منتصف شهر ماي من الموسم الجامعي 2022-2023.
- ↔ الحدود البشرية: تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين ترشين ابراهيم و قضي بكير من إداريين و أطباء و ممرضين.

ح/منهج الدراسة:

- انطلاقا من التساؤلات المطروحة و بهدف اثبات صحة الفرضيات المتبناة و الوصول الى أهداف الدراسة، تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري و المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، بالاعتماد على العديد من المراجع التي لها صلة وثيقة بالموضوع حرصا على الموضوعية العلمية.
- تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على أداتي الاستبيان و المقابلة حتى تتمكن من دراسة تأثير أبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية.

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات و مصادر البيانات الآتية:

- ↔ المصادر الأولية: تتمثل في الزيارات الميدانية إلى المؤسسات للحصول على المعلومات من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض وزعت على مجموعة من العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين.
- ↔ المصادر الثانوية: بالاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع من كتب ومذكرات ومقالات.

ط/هيكل الدراسة:

بهدف معالجة إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها وتحقيق أهدافها، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين تسبقهم مقدمة تشمل أهم ما يتعلق بالدراسة المختارة وتعقبهم خاتمة تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها، مع تقديم توصيات الدراسة وأفاقها.

- ↔ الفصل الأول: والذي جاء تحت عنوان الإطار النظري لأثر الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية و يتضمن مبحثين، في المبحث الأول، حاولنا التعرف على الأدبيات النظرية لأثر الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية في المطلب الأول و الثاني أما المطلب الثالث فتمثل في طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والضغوط

مقدمة

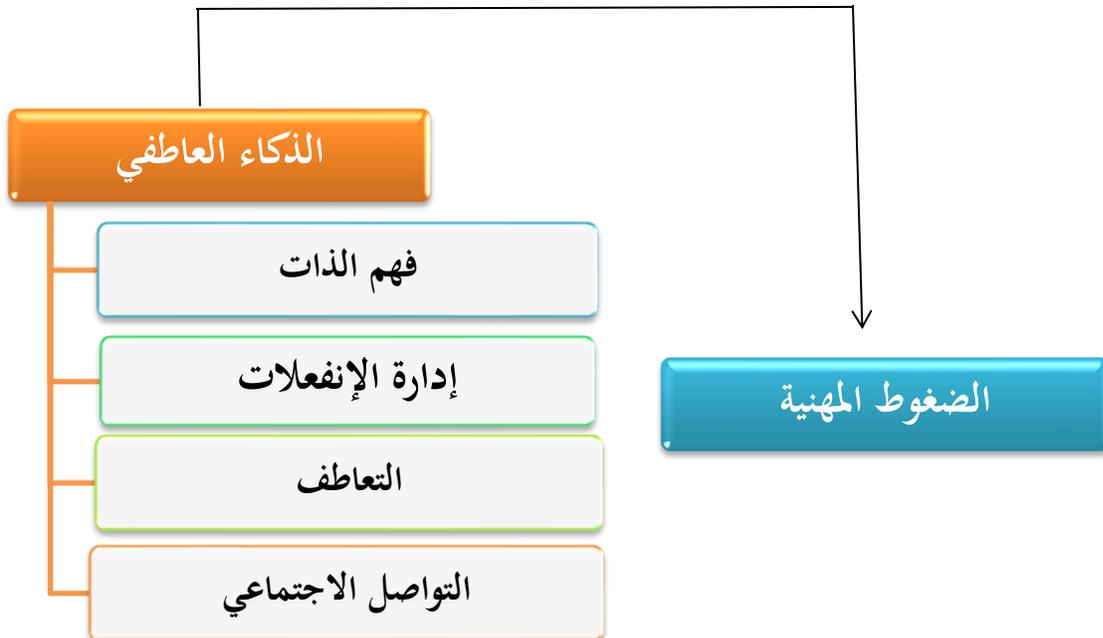
المهنية، و في المبحث الثاني تناولت الدراسة بعض الدراسات التي لها علاقة بالموضوع حيث قسم إلى ثلاث مطالب،
المطلب الأول تمثل في الدراسات السابقة باللغة العربية، و المطلب الثاني تمثل في الدراسات السابقة باللغة الأجنبية،
أما المطلب الثالث فتضمن مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

⇐ الفصل الثاني: يمثل الفصل الثاني الدراسة الميدانية، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تناول الإطار المنهجي
للدراسة والطرق و الأدوات المستخدمة، وقسم إلى مطلبين يضم الطريقة و الاجراءات المستخدمة في الدراسة،
بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة، أما المبحث الثاني فكان عرضا و مناقشة للنتائج، ويضم ثلاثة مطالب،
المطلب الأول يضم تحليل عبارات الاستبيان ، اما المطلب الثاني : يتمثل في اختبار فرضيات الدراسة بالإضافة إلى
تحليل المقابلة أما المطلب الثالث يضم تفسير نتائج الفرضيات.

ي/صعوبات الدراسة:

- ⇐ عند قيامنا بهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من العقبات لعل أهمها ما هو مرتبط بالجانب الميداني منها:
- ⇐ كصعوبة الوصول والاتصال بأفراد العينة خاصة الأطباء بحكم ارتباطهم بالعمل؛
- ⇐ التنقل بين المؤسسات الاستشفائية.

ك/ نموذج الدراسة:



الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في
التقليل من الضغوط المهنية

البيانات من الجمعية المهنية

البيانات من الجمعية المهنية

تمهيد:

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، له تأثير واضح و مهم في حياة كل شخص نظرا لأهميته و دوره الفعال في حياة كل شخص و مساهمته الواضحة في طريقة تفكيره و علاقاته و انفعالاته مع الآخرين،ومما لا شك فيه أن الضغوط المهنية أصبحت اليوم من مظاهر الحياة العملية التي لا يمكن تفاديها نهائيا، ونظرا لخطورتها اهتم الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بدراستها لما تخلفه من آثار سلبية على نفسية وسلوك الأفراد، و مواقفهم اتجاه وظائفهم و اتجاه زملائهم ومنظماتهم.

من خلال ما سبق سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية :

↔ المبحث الأول : الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية.

↔ المبحث الثاني :الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

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

المطلب الأول: ماهية الذكاء العاطفي

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم الذكاء و نحص بالذكر الذكاء العاطفي و أهميته و مختلف نماذجه .

↩ الفرع الأول: نشأة الذكاء العاطفي

نشأة الذكاء العاطفي¹:

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

وفي عام 1943 كتب **wechsler** أن القدرات " الغير معرفية " أو " القدرات العاطفية " ينبغي أن تعتبر جزء من الذكاء العام، على أساس قدرتها على تسهيل ذكاء السلوك، وفي أوائل الثمانينات طور Gardner مفهومه عن "الذكاء المتعدد " الذي تضمن " الذكاء الداخلي " و " الذكاء بين الأفراد " و في نفس الوقت تقريبا بدأ Sternberg في الكتابة عن " الذكاء العملي " .

كما أشارت العديد من البحوث أن الوعي بردود الأفعال العاطفية هي أحد المحفزات التي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على ضبط العاطفة، والتي بدورها تؤثر على الرفاهية والنجاح.

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

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

وفي عام 1960: صدر كتاب عن الذكاء ومقاييسه.

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

وفي عام 1990: قام بيتر سالوفي وجونماير Mayar et salovey بتقديم نموذج للذكاء العاطفي في كتابهما " الخيال، المعرفة، الشخصية " و اعتبروا الذكاء العاطفي نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي .

وفي عام 1995: أصدر دانييل جولمان Golman كتابه " الذكاء الانفعالي لماذا يعني أكثر مما تعني نسبة الذكاء". ولقد لخص ماير تطور مفهوم الذكاء العاطفي في خمسة مراحل هي :

الشكل 1.1.: تطور مفهوم الذكاء العاطفي حسب مايو



من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع: غربال سعيدة، الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

الفرع الثاني : مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته

أولا : تعريف الذكاء

- لغة: هو "تمام الفهم".
 - كما يعرفه كلاباريد Claparide : " القدرة على التكيف في المواقف الجديدة ".
 - وكما يرى هرثمان Herthman: " الذكاء هو القدرة على تكيف الوسائل مع الغايات " والذكاء هو محصلة القدرات العقلية، اللفظية، الحسائية، التخيلية، الذاكرة، الملاحظة، سرعة رد الفعل، و تقوم هذه القدرات على منظومة مهارات التفكير التي يجب التحلي بها في الفهم والتحليل والتذكر والربط والاستنتاج¹.
 - تعريف ترمان TREMAN "الذكاء هو القدرة على الاستمرار في التفكير المجرد"².
 - عرفها وودرو woodrrow: بأنه القدرة على اكتساب القدرة، اما كلفن colvin عرفه بأنه القدرة على التعلم، تعريف ديربون Dearborn: بأنه القدرة على اكتساب الخبرة و الإفادة منها³.
- مما سبق يمكننا تعريف الذكاء " مجموعة من القدرات العقلية المتعلقة بالقدرة على الفهم و التحليل و التذكر و الربط و الاستنتاج، والاستمرار في التفكير المجرد ".

← ثانيا: العاطفة:

- تشتق العاطفة من الكلمة اللاتينية "emotum"، و هي الصيغة الاسمية للفعل اللاتيني "emovere" المقصود به " تهتز أو تتحرك مشاعره"، وتوصف العاطفة كشيء نافع في حالة معينة و هي تعلن عن ردود سلوكية انفعالية و قصدية.
- ومن جهته يرى علم النفس أن العواطف " تعرف بمجموع الاستجابات الفيزيولوجية السلوكية العاطفية و المعرفية التجريبية المصاحبة"⁴.

ومما سبق يمكننا تعريف العاطفة " مجموعة مشاعر و أحاسيس تعكس ردة فعل الشخص اتجاه أمر معين".

¹شين فيروز، أهمية ممارسة القيادة بالذكاء العاطفي في العمل دراسة إتجاهات عينة من أساتذة التعليم العالي بجامعة بسكرة، العدد 16، مجلة الأبحاث الإقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، 2010، ص 12، ص 2.

²عويج صونيا، عمري زهير، الهيكل البشري (أسسه و مناحيه و الأطر المصنفة له)، العدد 7، مجلة القيس للدراسات النفسية و الاجتماعية، جامعة أم البواقي، 2020، ص 15.

³ د إبراهيم جابر السيد، إسماعيل محمود علي، علم النفس الذكاء، ط 1، دار البداية ناشرون و موزعون، عمان، 2013، ص 14.

⁴وهيبة إحدان، نبيلة بوخيرة، التعبير عن العواطف في المحادثات الرقمية الفورية بحث في الكتابة الأيقونة الالكترونية، العدد 1، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، جامعة غرداية، 2021، ص 9.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

ثالثا: تعريف الذكاء العاطفي وأهميته:

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

- **تعريف مايرو سالوفي Mayar et salove** : هو " قدرة الفرد على إدراك انفعالاته للوصول إلى ذلك الانفعال ليساعده على التفكير و فهم و معرفة انفعالات الآخرين بحيث تؤدي إلى تنظيم و تطوير النمو الذهني المتعلق بتلك الانفعالات"².
- **تعريف باراون Baron**: أنه " الطريقة التي يتمكن منها الفرد من فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقة معهم والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فعالة مع متطلبات الموقف"³.
- **تعريف جولمان Golman**: هو " قدرة الفرد على فهم عواطفه وعواطف الآخرين وتحقيق ذاته و القدرة على إدارة العلاقات الإنسانية و عواطف الآخرين بشكل فعال، بما يضمن النجاح في التفاعلات المهنية و مواقف الحياة المختلفة"⁴.
- **تعريف ريد موريس Ride.M**: " القدرة على الإدراك و الفهم و التحكم في المشاعر كمصدر من مصادر الطاقة الإنسانية و المعرفة و التواصل بين البشر، و يضيف أن الاستخدام الأمثل للذكاء العاطفي يعمق استبصار الفرد بالتحديات المعقدة و يزيد دافعيته للعمل"⁵.
- **تعريف أبراهام Abraham**: " مجموعة من المهارات التي تعزى إليها الدقة في تقدير و تصحيح مشاعر الذات و اكتشاف الملامح العاطفية للآخرين و استخدامها لأجل الدافعية و الإنجاز في حياة الفرد"⁶.

¹ بن غربال سعيدة، مرجع سابق، 2015، ص 49- ص 50 .

² السعيد نصرات، شوقي مادي، الذكاء العاطفي و علاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة الوادي، العدد 4، مجلة العلوم النفسية و التربوية، جامعة الوادي، 2022، ص 99.

³ نقموش محمد الطاهر، رياض سعيد، الذكاء العاطفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بولاية الأغواط، العدد 5، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2، 2022، ص 136.

⁴ الطاهر ميمون، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة، العدد 2، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022، ص 55.

⁵ أمال سليمان، فعالية برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2015، ص 29.

⁶ زينب العقون، عبد القادر قرش، الذكاء العاطفي و علاقته بضغط العمل، مذكرة ماجستير ، جامعة الأغواط، 2022، ص 300.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

- و ورد أن الذكاء العاطفي: يشير عامة إلى المهارات و القدرات التي يستطيع من خلالها الفرد أن يعي حالته العاطفية و الحالة العاطفية للآخرين، مع توفره على قدرة لتنظيم و استخدام تلك العواطف لتوجيه أداء الدور و المهام بالإيجاب¹.
- كما يعرف الذكاء العاطفي: أنه "القدرة على إدراك و تقييم العاطفة و التعبير عنها بدقة و القدرة على فهم المشاعر و المعرفة العاطفية و القدرة على تنظيم العواطف و تعزيز النمو العاطفي و الفكري"².
- حيث أكد الباحثون ان معرفة الفرد لعواطفه، و كيفية توظيفها لتحسين أدائه، ومعرفة و فهم مشاعر الآخرين يقوده لإقامة علاقات ناجحة³.

و مما سبق يمكننا استنتاج تعريف الذكاء العاطفي " قدرة الفرد على فهم مشاعره و إدارتها بشكل صحيح، و فهم الآخرين، مما يضمن النجاح في التفاعلات المهنية و مواقف الحياة ".

أهمية الذكاء العاطفي: تلخص الأهمية في النقاط التالية:⁴

- الذكاء العاطفي يخلق علاقات عمل جيدة و يساهم في الحفاظ عليها، كما أن الموظفين الذين يملكون قدرات و مهارات الذكاء العاطفي يتسمون بالمرونة الكافية لأن يضعوا الصعاب و المشاكل جانبا و يواجهوا انتباههم لحلها و التخفيف من وطأة ضغوط العمل؛
- فهم الأدوار و المستويات بصورة عملية أكثر؛
- إمكانية جعل عملية اتخاذ القرار أكثر جودة؛
- جعل الأهداف المتعددة و المعقدة متوافقة مع بعضها؛
- زيادة التعاون و تشجيع العلاقات مع العاملين نحو الأفضل، و المساعدة على بناء شبكات أعمال اجتماعية؛
- الموظفون الأذكياء عاطفيا يشعرون بالإنجاز الشخصي، و يكونون راضين عن وظائفهم؛
- يعتبر الذكاء العاطفي سمة أساسية لإكمال الوظيفة بنجاح، و سمة تنمية الشخصية و التعلم التنظيمي⁵؛

¹ Mattingly v.kraaiger k. can emotional intelligence be trained ? A meta-analytical investigation ,Human Resource Management Review ,2019 ,p140-155.

² Tanu sharma ,anli sehrawat , Emotional intelligence leadership and conflict management.vol 3,2020 , p43.

³ Dulewics v , Higgs M. assessing leadership styles and orgaanizational context. journal Managerial ,2020,p105.

⁴ وفاء رايس، تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولاتية، العدد 18، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2022، ص 578.

⁵ لطرش محمد، اختبار صدق و ثبات بنية مقياس الذكاء العاطفي للعاملين حسب نموذج **wleis** باستعمال التحليل العاملي التوكيدي، العدد 7، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة باتنة الجزائر، 2021، ص 359.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

- الأفراد الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي يتميزون على غيرهم بسيطرة أفضل على عواطفهم، و الأكثر تأثيراً عند التواصل مع زملائهم في مكان العمل¹؛
 - و قد وجد أن للذكاء العاطفي علاقة كبيرة بالنجاح في التجارة و الأعمال، قدرة الإنسان على التعامل مع المشاعر و العواطف و القدرة على التكيف مع الشدة و التوترات تؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل².
- ← الفرع الثالث : نماذج الذكاء العاطفي

يرى العلماء أنه يمكن تصنيف نماذج الذكاء العاطفي إلى قسمين رئيسيين هما نماذج القدرة و النماذج المختلطة أو نماذج السمات، نماذج القدرات تنظر إلى الذكاء العاطفي و مكوناته على أنه قدرة عقلية تعمل من خلال تفاعل بين الجانب العقلي و الانفعالي أو العاطفي للفرد، أما نماذج السمات أو النماذج المختلطة فإنها ترى أن الذكاء العاطفي عبارة عن تركيب يمزج بين القدرات العقلية و خصائص الشخصية مثل التفاؤل و السعادة في الحياة³.

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

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

¹ Ripudamankaur, **Emotional intelligence as indicator of performance at workplace evidencefrombankingfraternity**,vol 2, departement of business administration , Kapurthala, India,,2018 p48

² مأمون المبيض، **الذكاء العاطفي و الصحة العاطفية**، المكتب الإسلامي بيروت، ط2، 2003، ص22.

³ عزمي محمد بظاظو، **أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا**، ماجيستر، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2010، ص28.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

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

المراجع: عدنان محمد عبد القاضي، الذكاء الوجداني و علاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية، العدد4 المجلة العربية لتطوير التفوق، جامعة تعز، 2012، ص41.

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

- نموذج ماير و سالوفي
- نموذج بار أون
- نموذج دانييل جولمان

1/ نموذج ماير و سالوفي¹

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

1.1.- القدرة على الوعي العاطفي : و تتضمن القدرة على إدراك الانفعالات بدقة و التعبير عنها و تتضمن كذلك التقييم و التدقيق للانفعالات الذاتية و انفعالات الاخرين .

1.2.- القدرة على استخدام الانفعالات : و تتضمن القدرة على استخدام الانفعالات لتقوية و تسهيل التفكير و تتضمن كذلك القدرة على الربط الدقيق بين الانفعالات و بعض الاحاسيس

1.3. القدرة على فهم الانفعالات و دلالتها: و تتضمن القدرة على تحليل الانفعالات إلى أجزاء و فهم الانفعالات، و كذلك القدرة على فهم المشاعر المتداخلة و المعقدة في المواقف الاجتماعية.

¹ بعلي مصطفى، مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية، العدد 02، مجلة هيروودوت للعلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022، ص8 و9.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

1.4- القدرة على إدارة الانفعالات : و تتضمن القدرة على إدارة المشاعر الذاتية و مشاعر الاخرين و ضبط المشاعر السلبية و تغيير الحالة المزاجية .

2/ نموذج دانيال جولمان :¹

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

2.1 الوعي بالذات : و يشير ذلك إلى معرفة الشخص لعواطفه و إحساسه بها و استخدامها للوصول إلى قرارات مناسبة .

2.2 إدارة الانفعالات : و يشير إلى قدرة الفرد على إدارة أفعاله و أفكاره و مشاعره بطريقة متوافقة و بمرونة تحت ظل ظروف و مواقف مختلفة .

2.3- حفز الذات : و يشير إلى أن الفرد يعتمد على قوة دفع داخلية لتحقيق أهدافه و طموحاته .

2.4- التعاطف : و يشير إلى قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الاخرين و معرفة أحاسيسهم .

3/ نموذج بار- اون :

بار-اون عالم نفس إسرائيلي و مدير مؤسس لمعهد الذكاء التطبيقي في الدنمارك².

و يتضمن نموذج بار-أون للذكاء العاطفي خمسة أبعاد و هي :³

1.3- الذكاء الشخصي : الاهتمام بالنفس و الوعي الوجداني بالنفس ، التوكيدية ، الاستقلالية ، الواقعية ، إدراك الفرد قدراته و إمكانياته واقعيًا (تحقيق الذات) .

3.2- الذكاء البينشخصي : التعاطف مع الاخرين ، المسؤولية الاجتماعية ، التعاطف و العلاقات القائمة بين الفرد و الاخرين في المجتمع .

¹آمال سليمان، مرجع سابق ص37

²عبد القادر أحمد مسلم، مرجع سابق، ص 31

³بن غريبال سعيدة ، مرجع سابق، ص74

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

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

3.4- إدارة الضغوط : التسامح و التحكم في رد الفعل و ضبط الاندفاع.

3.5- الحالة المزاجية العامة : التفاؤل و السعادة .

المطلب الثاني: ماهية الضغوط المهنية

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى ماهية الضغوط المهنية و اهم الاستراتيجيات المعتمدة لمواجهتها.

⇐ الفرع الأول: الضغوط المهنية، المفهوم، العناصر والمراحل

أولاً: تعريف الضغط :

- لغة: "ضغط ضغطا عسرا، الضيق على الشخص"¹.
- اصطلاحاً: يأتي اصل الضغط من كلمة لاتينية "estrece" و "estrica"، ويعني مجموع الاستجابات الفيزيولوجية (العرق، تسارع دقات القلب و النفس)، و النفسية (الخوف، اضطراب النوم.) الذي تظهر عندما يكون الشخص خاضع إلى تغير في الموقف².
- هناك من عرف الضغط انه " ظاهرة تتسم بزملة أعرض بيولوجية ،يمكن ان تكون سارة أو غير سارة"³.
- كما عرفها سيلبي 1976 عالم الغدد الصماء في جامعة مونتريال والذي يعتبر أول من قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العملية يأتها: "الاستجابة الفسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، الجسم يبذل مجهودا لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثا نمطا الاستجابات الغير نوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم"⁴

يمكن ان نوضح الفرق بين الاجهاد و الضغط هي ان الإجهاد حالة سلبية أو حالة إيجابية تستجيب للضغوط

¹ تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ، المجلد 16 العدد 3، دراسات اقتصادية، 2022، ص 617.

² Mustafa Kemal. EXAMINATION OF JOB SATISFACTION AND JOB STRESS ON THE RESEARCH ASSISTANT, vol22 no2, The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences, Suleyman Demirel University, 2017p130

⁴ تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، مرجع سابق، ص 617.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

ويمكن أن يكون لها تأثير على الصحة العقلية أو الجسدية للشخص¹.

ثانيا: الضغوط المهنية:

- يعتبر كوبر (kooper): الضغوط المهنية بأنها عبارة عن "مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور ظروف العمل البيئية عب العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الاجهاد الفسيولوجي للفرد"².
- كما عرفها (Baron): "الضغوط المهنية بأنها استجابة مكيفة توسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد"³.
- اما المعهد الدولي للأمن والصحة عرفها على انها: "استجابة جسدية و انفعالية ضارة ومؤدية، تظهر عندما لا يكون هناك تناسب بين متطلبات العمل وقدرات الفرد و مصادره وحاجات العمل"⁴.
- كورزيني (Corsini) الضغوط المهنية Occupational Stress في قاموس علم النفس The 1999 Dictionary of Psychology بأنها: "التوتر أو الشدة التي يكابدها العمال والقائمون بالعمل والمسئولون عنه، بسبب الضغوط عليهم لكي ينتجوا، أو بسبب سخطهم على المشرفين عليهم، أو بسبب ظروف العمل غير المناسبة، أو بسبب التعب من كثرة العمل، أو بسبب أخطار العمل، أو بسبب المنافسة الحادة، أو بسبب العطالة المتوقعة أو الفصل من العمل"⁵.
- او انه رد فعل مثل:
- (cox1993): الضغط المهني على انه "حالة نفسية تنتج عن تصورات العامل عن عدم التوازن بين متطلبات العمل و قدراتهم على التعامل مع تلك المطالب"⁶.

كما سبق نلاحظ ان هناك ثلاثة اتجاهات للضغوط المهنية، فهناك من عرفها على انها "مثير" وهناك من اعتبرها "استجابة" وهناك من رأى انها "تفاعل بين البيئة والفرد"، ومن هنا يمكن تلخيص مفهوم الضغوط المهنية بـ:

¹ محمد عطية، ضغوط الشباب والمراهقين وكيفية مواجهتها، مكتبة انجلو المصرية، 2005، ص47

² تاتلي سعيدة وآخرون، أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية، المجلد5، العدد2، مجلة العلوم الإدارية والمالية، 2022، ص186.

³ Sonja Treven، "Strategies and programs for managing stress in work settings"، An article published in Original scientific paper journal، Slovenia، 2005، p46.

⁴ وليد طلعت، متولى الحماني، استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى هيئات التدريس، المجلد3، العدد42، كلية العلوم والآداب، جامعة القصيم، 2012، ص120،

⁵ فرج عبد القادر طه، مصطفى راغب، مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل)، ط1، مكتبة انجلو المصرية، القاهرة، 2010، ص7.

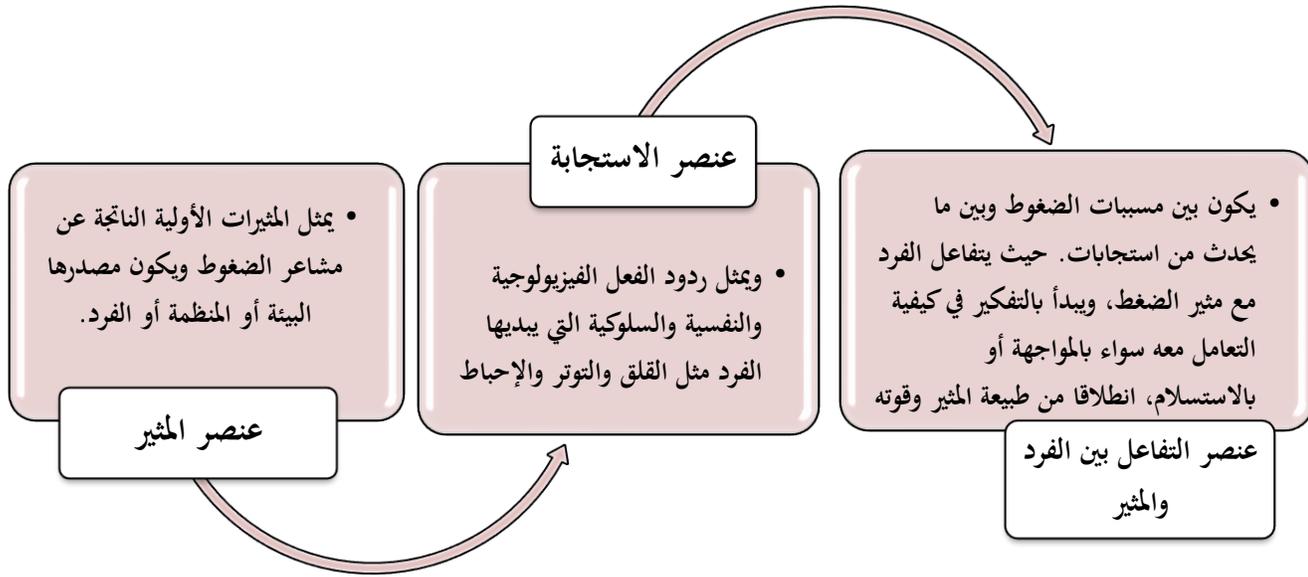
⁶ Jermy sranks، stress at work، congress cataloguing، 2005، p8

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

مجموعة المواقف والضغوط التي يتعرض لها الفرد اثناء العمل مما تنعكس على اداءه في انجاز المهام الموكلة اليه أيضا قد تسبب له العديد من المشاكل النفسية والجسدية مثل التوتر والقلق والتعب والإرهاق".

← ثالثا : عناصر الضغوط المهنية : يمكن تحديد عناصر الضغوط في الشكل التالي:

الشكل 2.2: عناصر الضغوط المهنية



المراجع: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المراجعين: نعوم فؤاد، ضغوط العمل، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات ، العدد 5، جوان 2015، ص41، وفوزية شمام، فهمية بروبة، مساهمة اخلاقيات الاعمال في التخفيف من الضغوط العمل، أبحاث الاقتصادية وإدارية العدد 21 جوان 2017، ص56.

رابعا: مراحل التعرض لضغوط المهنية :

قام سيلبي بوصف ثلاثة مراحل يمر بها العامل عند مواجهته الضغوط المهنية¹ :

1. مرحلة الإنذار المبكر: وهي مرحلة يشعر فيها العامل داخل المؤسسة باقتراب الخطر وهذا بعد تعرضه للعديد من المثيرات الداخلية أو الخارجي².

¹Susan Cartwright ، Cary Lcooper ، managing workplace stress .sage publication inc ، USA 1997،P4.

²بن عبد هلا حفصة، الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة لدى الأطباء ، المجلد 4، العدد 6، مجلة الجزائرية للطفولة و التربية ، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان ، 2017، ص272.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

2. مرحلة المقاومة: عقب المرحلة الأولى أو الصدمة ينتقل العامل إلى المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة ومن خلال تلك المقاومة يقوم العامل بسلوكيات وردود افعال دفاعية وهذا من خلال مهاجمته مصادر الضغط الداخلي والخارجي أو التعامل والتعايش والتكيف معها بحدوء أو تجاهل هذه المصادر فاذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط تكون هذه المرحلة هي الأخيرة اما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل العامل إلى المرحلة التي تليها¹.
3. مرحلة الإنهاك: وهي المرحلة الأخيرة وتحدث هذه المرحلة عندما يتعرض الفرد العامل للضغوط لمدة زمنية طويلة وبصفة متكررة ومستمرة حيث يصاب على اثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة والتعايش مع الضغط وتظهر عليه بعضا من المظاهر مثل التفكير في التخلي عن العمل وانخفاض كبير في الدافعية نحو العمل.
- ← الفرع الثاني: مصادر الضغوط المهنية

مصادر الضغوط المهنية: يمكن تقسيم مصادر الضغوط المهنية الى ثلاثة مصادر

الشكل 2.2 : يمثل مصادر الضغوط المهنية



المراجع : Prakash B. Kunda·WORK STRESS OF EMPLOYEE·IJARIIE-ISSN

Vol-1 Issue-3·2015،r P18

¹ خميسي بسمة، ضغوط العمل وعلاقتها بحدوث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2014/2015، ص69.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

أولاً: مصادر تتعلق بالبيئة الخارجية: تتمثل أهم الضغوط الخارجية التي يتعرض لها العاملون في:¹

- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات السياسية والقانونية؛
- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات الاقتصادية؛
- الضغوط المرتبطة بالتطورات التقنية والتكنولوجية الحاصلة وشدتها خاصة عند موظفي القطاع الخاص.

ثانياً: مصادر تتعلق بالمؤسسة: تتمثل في ما يلي:

- غموض الدور: عرف ماتسون وإيفانسفيك (1987) غموض الدور بأنه "نقص وضوح أهداف العمل ومدى مسؤوليات الفرد في عمله"².
- صراع الدور: يحدث عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة.³
- عبء الدور: و يأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما:⁴
 - ↳ زيادة عبء الدور : و تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح ، يسمى بالعبء الكمي و هناك شكل آخر لزيادة عبء الدور و هو صعوبة العمل و يسمى بالعبء النوعي.
 - ↳ انخفاض عبء الدور: و يعني أن الفرد لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقته و قدراته و اهتماماته.
- الهيكل التنظيمي : يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي يتعرض لها ، فرجل الإدارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية بالإضافة الى بيئة العمل ، بينما يعاني رجال الإدارة الوسطى من ضغوط صراع الدور اما الشكوى العامة عند المستويات الأدنى من التنظيم ، فهي عدم التوازن بين السلطات والمسؤوليات وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم، كما تبين ان شكل الهيكل التنظيمي و المركزية الشديدة و الأفراس في التخصص وتقسيم العمل ونطاق الإشراف غير الملائم والاعتماد الزائد بين وحدات المنظمة العوامل المسببة لضغوط العمل⁵.

¹ جريوب تركية، العيداني الياس، أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من منظور مقدمي الخدمة، المجلد 12، العدد 02 مجلة الإبداع، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدام، 2022، ص47.

² بشرى إسماعيل، ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية، القاهرة، ط1، مكتبة الانجلو مصرية، 2004، ص22.

³ قدور عثمان، ضغوط العمل التنظيمية و أثرها على أداء الوظيفي للعامل الجزائري، المجلد 11، العدد 11، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية، جامعة مولود المعمرى، 2017، ص294.

⁴ عبد الغفار حنفي و آخرون ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، ط1، مكتبة و طبعة الإشعاع الفنية مصر ، 2002، ص199.

⁵ انتظار احمد جاسم ، اثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية، المجلد 4، العدد 1، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، الجامعة المستنصرية (العراق)، 2021، ص440.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

- طبيعة العمل: من الصعب أن نجد وظيفة خالية من أي ضغوط، وإن كان بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها، خاصة إذا تعلق الأمر بصحة المواطن وحياته.
- ظروف العمل المادية: إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، وحرارة، ورطوبة، وتهوية، وضوضاء، وترتيب مكان عمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة مكان العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية¹.
- نظام الحوافز والاجور: ويقصد به العوائد المادية التي تعطى للأفراد مقابل عملهم، وعله فإن انعدام سياسة تنظيمية واضحة تكفل للجميع حقوقهم في هذا المجال، سيؤدي إلى الملل في العمل وعدم الحماس في الإنجاز وعدم الرضا عن العمل².
- تقييم الأداء: يهدف تقييم الأداء في الأصل إلى تطوير الفرد و تحسين فعالية و كفاءة المنظمة لكن يمكن ان يكن مصدر لضغط أيضا، فقد ذكر يورد " هيجان " مجموعة من الأسباب التي تجعل الموظفون يكرهون عملية التقييم و هي على النحو التالي:³
 - تخلق لديهم نوع من التوتر و الضغط؛
 - لا يشاركون في عملية التقييم؛
 - غياب المعايير الموضوعية لعملية التقييم؛
 - عدم قبول الاعتراضات على التقييم؛
 - الخوف من إبداء الرأي الذي قد يختلف مع توجهات المدير؛
 - تركيز التقييم على السلبيات أكثر من الإيجابيات؛
 - أما من حيث التطوير، فإن عدم توفر الفرص للتطوير و تحسين الوضع الوظيفي و المادي و إشباع حاجات الفرد في تحقيق ذاته يمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل التنظيمية.
- الحاجة إلى النمو والتقدم المهني: إن كثيراً من المهن والوظائف تحتاج من العاملين بها إلى الاستمرار لفترة طويلة حتى يمكنهم تأمين مهنة أو وظيفة مستقرة، لذلك نجد أن كثيراً من العاملين وخصوصاً الفنيين والحرفيين يبدلون

¹ مشعلي بلال، محرز صالح، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجته، المنتدى الوطني: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل المستشفيات نموذجاً، 2018. ص 09.

² سمايلي محمود، بن عمارة سعيدة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني للعاملين بمؤسسات التعليم الثانوي، العدد 2، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، 2015، ص 64.

³ مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقة الضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2007/2006، ص 107.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

- أماكن عملهم ونوعية العمل بغية إيجاد عمل مناسب مستقر يتطورون وينمون فيه، غير أن هذا التغيير يترتب عليه ضغوط نفسية بسبب الرغبة في التطور والتقدم والنمو في المهنة.
- عدم المشاركة في اتخاذ القرار: إن الفرد إذا لم يشارك بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرار تكون النتيجة ليست فقط شعوره بالمعاناة ضغط العمل، بل أيضا انخفاض في إنتاجيته ورضاه الوظيفي¹.
 - نمط الإشراف والقيادة الإدارية: تعتبر القيادة مصدرا لضغوط المهنية عندما يتبع الرئيس أنماط قيادية مستبدة تنجم عنها تأثيرات سلبية تنعكس على نفسية العمال، كذلك فإن الإشراف يلعب دورا أيضا في تنامي الضغوط المهنية، إذ أن المشرف الذي لا يهتم بعماله ويسعى لتهميش قدراتهم ولا يحترم مبدأ المساواة والعدل بينهم يكون السبب وراء زيادة مستوى ضغوط العمل لدى عماله².
- ثالثا: مصادر شخصية ترتبط بالفرد: تتمثل المصادر الشخصية في ما يلي:
- نمط الشخصية: ويعرضها عمار كشرود في معجمه: " بأنها تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص".

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية (أ-ب):³

- ⇐ (نمط (أ): أكثر قابلية للضغوط يجب أن ينجز أكبر قدر من الأعمال في أقصر مدة ممكنه ولديه مبالغة في طموحاته ويجب سباق الزمن.
- ⇐ نمط (ب): عكس النمط (أ)، لديه ثقة وهدوء وأخذ الأمور ببساطة.
- الجنس: يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، خاصة عند الإناث ، والتي تتداخل مسؤولياتهم بين العمل والمنزل ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لهم مجتمعنا به، ناهيك عن التفرقة في التعامل عند الترقية أو اختيارهم لمناصب عليا⁴.
 - قلة و نقص القدرات والخبرات: إن قلة التدريب ووضع العمال في مناصب غير مؤهلين للعمل فيها يجعلهم غير قادرين على التأقلم والتعامل مع وظائفهم، فيشعرون بالضغوط نتيجة توقعات الآخرين، بما سينجزونه مع عدم قدرتهم على تحقيق ذلك⁵.

¹ بلعابد مليكة، دنبري لطفي، مصادر الاجهاد المهني لدى الممرضين ، المجلد9، العدد18، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي ام بواقي ،2019،ص39.

² عدنان نبيلة ، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الالكتروني ، الأردن،2019،ص30.

³ قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدفاعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية،2013/2014،ص52-53.

⁴ حليلو نبيل ، معمرى محمد، ضغوط العمل الأسباب و الآثار ، المجلد3، العدد5،مجلة تاريخ العلوم، جامعة بسكرة،2016،ص238.

⁵ عدنان نبيلة ، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي،2020،ص28-29.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

- العلاقات الاجتماعية: تعني الدعم الذي يتلقاه الفرد من خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والافراد داخل التنظيم، فإن أي ضعف فيالمساندة الاجتماعية سوف يشعر الفرد بضغوط العمل التي ستهدد صحته النفسية والجسدية¹.
- الأحداث الشخصية : يتعرض العامل من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة، وضغط النفس، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل.
- الحالة النفسية و الجسمية :إن الحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة، فالتعب و الإجهاد الشديد له تأثير كبير على إدراك العامل لمصادر الضغوط ومن تم له تأثير على إدراكه لمستوى الضغوط... و كذلك تؤثر الحالة الجسمانية للعامل على مستوى معاناته من الضغوط ،فإن العمالالأصحاء يكونون قادرين على التكيف وسيطرة على الضغوط بشكل أفضل من العمال غيرالأصحاء².

↪ الفرع الثالث : اثار واستراتيجيات مواجهة ا لضغوط المهنية

أولاً: الاثار المترتبة من الضغوط المهنية

باينت آراء العلماء والباحثين نحو آثار الضغوط المهنية، فبعضهم يرى أنها لا تؤدي في جميع الأحوال إلى آثار سلبية، وإنما يترك المعتدل منها آثاراً إيجابية يمكن أن تساهم في تحقيق أهداف المنظمة ، وتدفع العمال على الأداء المتقن والإنجاز المتميز، مما يعود بالفائدة على العمال في شكل حوافز مادية أو معنوية وفي شكل زيادة الكفاءة الإنتاجية وانخفاض التكاليف بالنسبة للمنظمة، بينما يركز بعضهم على الآثار السلبية للضغوط المهنية، ويرون أن الضغوط المهنية المستمرة لها آثار سلبية على صحة العامل البدنية والعقلية وعلى سلوكياته مما يؤدي إلى انخفاض الأداء واستمرار الغياب، وأحياناً تصل الأضرار إلى حد التعرض للمخاطر أثناء العمل³.

➤ الاثار الإيجابية: تتمثل الاثار الإيجابية في ما يلي:

- تنمية المعارف لدى العامل وإثارة الدوافع القوية لديه للقيام بالعمل والسعي لتحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات وتأكيد القدرة في القيام بالعمل؛

¹ عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ، مذكرة ماجستير، عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية . غزة، 2007م، ص14-15.

² خميسي بسمة ، مرجع سابق، ص 76.

³ بن نعمان جمال ، بوزيدة حميدة، ضغوط العمل بين الأسباب، الأثر وسبل إدارتها، المجلد 11، العدد 2، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة بومرداس، 2022، ص139.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

- تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات المختلفة، حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط، أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة؛
 - اكتشاف القدرة والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمؤسسات المختلفة من خلال مواجهة الضغوط المهنية، فقد توجد تحديات متعددة بالعمل يجب مواجهتها لتحقيق أهداف المؤسسة، ومن خلال مواجهة تلك التحديات يتضح العمال وكفاءاتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة.
 - تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال لمواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المؤسسة¹؛
 - رفع مستوى الشعور بالرضي والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين، مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء التميز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم؛
 - العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية و يتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع لمعالجة هذه المشاكل².
- الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد الضغوط المهنية بعض الآثار والنتائج السلبية الضارة للفرد وللمنظمة وأهمها ما يلي:
- آثار الضغوط المهنية على الفرد: تنقسم الآثار السلبية لضغوط العمل على الفرد إلى سلوكية نفسية وجسدية كمايلي³:
- ⇐ الآثار السلوكية :

- المعاناة من الأرق الدائم أو المؤقت مع تغير وتذبذب في عادات النوم؛
- الإدمان على الكحول واستخدام الأدوية المهدئة. الإفراط في التدخين وفقدان الشهية ومن ثم اضطرابات في الوزن؛
- العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المؤسسة.

¹ زينب العقون، مرجع سابق، ص205.

² عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم، مذكرة ماجستير، كلية علوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص28.

³ زغداني صحرة، معمر داود، الآثار الصحية والاجتماعية للضغوط المهنية على الأطباء الاستشفائيين في المؤسسة الجامعية، المجلد6، العدد4، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة باجي مختار عنابة، 2021، ص45.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

↩ الآثار الصحية: تنقسم الى نوعين: ¹

- الآثار الفسيولوجية للضغوط: من اهم الضغوط الجسدية التي يمكن ان يعاني منها العامل ارتفاع ضغط الدم أو انخفاضه، مما يسبب أمراضا عديدة من بينها أمراض القلب والسكري والصداع النصفي المزمن آلام الظهر، قرحة المعدة وغيرها.

- لأعراض النفسية: و يطلق عليها البعض اسم أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى أو الميكروبات، ومن بين هذه الأعراض النفسية: الاكتئاب ، القلق، سرعة الغضب الشعور بالتعب ، وعدم الرضا عن العمل.

➤ أثر الضغوط المهنية بنسبة للمؤسسة: ² يتضح مما سبق أن ثمة علاقة وثيقة بين ضغوط العمل والآثار الصحية والسلوكية التي قد تطرأ على العامل بسببها، والمتضرر من هذه الآثار ليس العامل فقط، بل تمتد بدورها لتشمل المؤسسة التي يوجد بها العامل، فإذا لم تعطى المؤسسات الاهتمام الكافي للضغوط المهنية، فسوف يكلفها ذلك بالتأكيد كثيرا من الخسائر التي تنتج بأسباب الآتي:

- قلة الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوافرة في العمل بشكل جيد؛
- ضعف مبادرة العاملين وابتكارهم لأساليب حديثة تساعد في تحسين العمل وأدائه بشكل أفضل؛
- إعاقة قدرات العاملين على التصرف المستقل في إنجاز الأعمال والقدرة على تحمل مهام المسؤوليات خاصة ما يحتاج منها إلى قرارات؛
- تبديد وقت العمل وعدم استثماره في إنجاز الأعمال بالسرعة والدقة المطلوبتين لعدم انتظام العاملين بالدوام الرسمي، وقلة تركيزهم؛
- هدر الإمكانيات المادية المتاحة وعدم الاستفادة منها بشكل جيد في تنفيذ المهام الموكلة للعاملين.
- تعقد العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الزملاء فيما بينهم أو بين العاملين والمستفيدين من الأعمال التي تقدم خدمات مباشرة للجمهور.

¹ الازهر عبد المالك، بوخميس بوفولة، الانعكاسات النفسية والسلوكية لضغوط العمل على الأفراد في المنظمات المعاصرة (مدخل نظري تحليلي)، مجلد13، العدد2، مجلة افاق العلمية، جامعة باجي مختار عنابة، 2020، ص184.

² محمد بن هادي بن أحمد مطمي، أثر ضغوط العمل على الكفاءة الإنتاجية للعاملين بالشؤون الصحية بمنطقة جازان، مذكرة ماجستير، كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة، قسم علوم التنسيير، جامعة الازهر، 2019، ص263.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

الجدير بالذكر أن من الممكن أيضا أن يكون لضغوط العمل المنخفضة آثار سلبية على المؤسسة توازي آثار ارتفاع الضغوط فيها، حيث تؤدي الضغوط المنخفضة إلى انعدام النشاط لدى العاملين والدافعية المحركة لإشباع حاجاتهم وتحسين مستوى أدائهم لوجود مستويات ضغوط معينة تعمل بوصفها مثيرات للأداء الجيد.

ثانيا: استراتيجيات مواجهة الضغط المهني:

وتعني مجموعة من الاستجابات السلوكية، المعرفية والانفعالية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة في ميدان العمل، لتحقيق التكيف والتوازن النفسي أو تخفيف آثارها¹.

➤ الأساليب الفردية للتعامل مع ضغوط المهنية :

- التركيز: تعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وانجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.
- ممارسات الرياضية: للكفاءة البدنية للفرد دور هام في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل حيث تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، ناهيك على أن الرياضة هي أساس الاسترخاء والتركيز وصرف العقل عن المتاعب والقلق².
- الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيء على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط، لقوله تعالى (أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ) الرعد: "الآية 28"³.
- الفكاهة: تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب و تخفيف الضغوط التي يوجهها الناس⁴.

¹ تواتي صليحة، استراتيجيات مواجهة الضغط المهني، المجلد 9، العدد 2، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2017، ص 6.

² ونام طنوس، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2019م، ص 28-29.

³ خنيش ليلي، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي بالوادي، 2008، ص 6.

⁴ مقدر طارق، إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة، المجلد 1، العدد 25، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2017م، ص 254.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

- التغذية: ان الإنسان كائن حي وما يأكله يؤثر على الكيمياء الحيوية لديه، ووظائف عقله بشكل كبير، فإن إحداث أي تغيير في عادات الأكل سوف يؤثر على قدرته لإنجاز مهامه بصورة تامة، وما يتناوله من طعام يعتبر وقودا لعقله فإذا حرم من هذا الوقود فسوف تقل قدرته على الأداء¹.
- التأمل: وتهدف هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسيمة، وتوفر الفرصة للفرد².
- **نسبة للمؤسسة:** هناك بعض الاساليب المتخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الادارة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الاساليب³:
- تطوير نظم الاختيار والتعيين: فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة، دون الاهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.
- برامج مساعدة العاملين: وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الاطباء والاختصاصيين النفسيين.
- نظم الحوافز وتقييم الاداء: ان احساس الفرد بأن ادائه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته الى حد كبير.
- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة: ان المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤوسهم⁴.

¹لعجاجية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في مصالح الاستعجالات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2014م، ص108

²حريم حسن، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، ط1، عمان، دار الزهوان، 2004، ص202

³-سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، المعهد الطبي التقني المنصور، 2013، ص214.

⁴محمد سعد العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط6، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن عمان، 2013، ص129.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

المطلب الثالث : علاقة الذكاء العاطفي بتقليل الضغوط المهنية

↩ ولتوضيح العلاقة أكثر سوف نعتمد على الرسم التالي :

الشكل 4.4: يمثل علاقة الذكاء العاطفي بتقليل الضغوط المهنية



علاقة طردية

الشرح: الشكل التالي يمثل علاقة الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية، نلاحظ أنه كلما زاد وعي العامل **لذكاء العاطفي** بأبعاده الأربعة: فهم الذات، إدارة الانفعالات، التعاطف، التواصل الاجتماعي، قلة نسبة شعوره **بالضغوط المهنية** ، وبالتالي المشكلة ليست في الضغوط التي يواجهها العامل لأنها ضرورة حتميا، بل في **كيفية التعامل** معها.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المبحث إبراز أهم الدراسات السابقة سواء كانت في الدول العربية و الأجنبية التي تناولت احد متغيري الدراسة و التي تناولت العلاقة بينهما في المطلب الاول و الثاني، أما المطلب الثالث فتناول التعقيب على الدراسات السابقة و المقارنة بينها و بين هذه الدراسة .

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

1/عثمان مريم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير حول " الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية " . 2010.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، للإجابة على إشكالية دراسة تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة عشوائية حديثة تمثل أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية بسكرة، و بالتالي يكون عدد عينة الدراسة 119 عوناً حيث تم استبعاد الإناث بقلة عددهن البالغ 1 عوياً، و توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين كل من متغير الضغوط المهنية و دافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة .

2/ امال سليمان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير حول " الذكاء العاطفي و علاقتة بالتوافق المهني " 2015

هدفت هذه الدراسة الى إعداد برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي و أبعاده، و التحقق من فعالية هذا البرنامج في تنمية الدافعية للإنجاز و كذا مستوى الذكاء العاطفي لدى أستاذات التعليم المتوسط، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج التجريبي و لاختبار صحة الفرضيات طبقت الدراسة على عينة تجريبية متكونة من 14 أستاذة لتعليم المتوسط العاملات بالكمالية، ولاية الوادي بالموسم الدراسي 2014/2015، أسفرت نتائج الدراسة على أن هناك فعالية للبرنامج التدريبي المبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الذكاء العاطفي لدى أستاذات التعليم المتوسط.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

3/ بن غريال سعيدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير حول " الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني " 2015.

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر في ضوء المتغيرات الديموغرافية.



للإجابة على إشكالية الدراسة تم توزيع استبيان على 150 أستاذ من جامعة محمد خيضر للموسم الجامعي 2013/2014 ، توصلت الدراسة الى النتائج التالية : يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع كما يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى توافق مهني مرتفع بالإضافة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين تعزى لمتغيرات الجنس، التخصص العلمي.

4/ عبد الحميد معوش نزيح صرداوي، مقال حول " الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي " 2016

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة تمثلت اشكالية الدراسة: "ما مستوى الضغوط المهنية لدى مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة"، و تم طرح فرضية "مستوى الضغوط المهنية لدى مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة مرتفع"، لتحقق من صحة الفرضيات تم توزيع إستبيان على عينة بلغت 46 مفتشا و مفتشة و الذين تم اختيارهم عشوائيا، و توصلت نتائج الدراسة الى وجود مستوى متوسط للضغوط المهنية لدى مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة .



5/ دربال أمال، بن زاهي منصور مقال حول " الضغوط المهنية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز وهران في ظل بعض المتغيرات الشخصية و المهنية " 2019

تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة مستوى الضغط المهني لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز وهران، أين تم التعرف على نوع الضغط السائد في المؤسسة و الكشف على أثر المتغيرات الشخصية و المهنية في إحداث الفروق لمستوى الضغط المهني، حيث اعتمد الباحثان على عينة عشوائية بسيطة متكونة من 80 إطار بإتباع خطوات المنهج الاستكشافي الملائم للدراسة، و بعد معالجة البيانات توصلت النتائج الى وجود ضغوط مهنية معتدلة لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء و الغاز بوهران، بالإضافة إلى وجود ضغوط مهنية إيجابية تحفيزية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء و الغاز بوهران.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

6/لنراق نوال، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه حول " أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية " 2019.

تهدف هذه الدراسة الى تحديد مستويات الذكاء العاطفي السائدة و نمط التفكير الغالب لدى القادة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، و البحث في العلاقة الارتباطية بين الدماغ العاطفي و الممارسات القيادية، تطرقت الباحثة في هذه الدراسة الى التحليل النظري، و للإجابة على اشكالية الدراسة تم توزيع 950 استبيان على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية عبر الولايات الغرب و الشرق و الوسط و الجنوب و اعتماد على أداة المقابلة حيث أشارت النتائج الى أن القيادة التحويلية أسلوب القيادة الأكثر فعالية مقارنة بالقيادة التبادلية و القيادة التساهلية، و تظهر باستمرار في تعزيز الأداء التنظيمي و هناك علاقة بين الذكاء العاطفي و القيادة التبادلية، و يظهر ذلك من خلال محافظة القادة التحويليين على حماسهم و نشاطهم مع تفاؤلهم و تحفيزهم، حيث يلهمون هذه المشاعر الايجابية للموظفين من خلال تعبيرات الوجه الايجابية و لغة الجسد حيث يستطيع القادة التحويليين تحفيز الموظفين على اكتساب الثقة و التغلب على الصعوبات



7/محمد لطرش ، مقال حول " دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل " 2021.

هدفت هذه الدراسة لتحديد و معرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للأستاذ الجامعي في الجزائر و لتحقيق هدف الدراسة تم استعمال الاستبيان و توزيعه الكترونيا كأداة أساسية في جمع البيانات يتكون حجم العينة من 315 أستاذ من الجامعات الجزائرية، أشارت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي المتشكل من أبعاده الأربعة (تقييم العاطفة الذاتية، تقييم عاطفة الاخرين، استخدام العاطفة تنظيم العاطفة) له تأثير سلب في ضغوط العمل للأستاذ الجامعي بمعنى الذكاء العاطفي يساهم في تخفيض من ضغوط العمل .



8/السعيد نصرات شوقي مادي، مقال حول " الذكاء العاطفي و علاقته بالأمن النفسي " 2022.

تهدف الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الذكاء العاطفي بالأمن النفسي لدى الطالب الجامعي، و للإجابة على إشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي الارتباطي، شملت عينة الدراسة الاستطلاعية من 80 طالب و طالبة من كلية العلوم الاجتماعية تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، و تم التوصل الى النتائج التالية :وجود علاقة طردية ضعيفة بين درجات الذكاء العاطفي و الامن النفسي لدى طلبة الجامعة و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن النفسي لدى طلبة الجامعة تعزى الى متغير الجنس و العمر .



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



الفصل الأول : الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

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

المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

1/ Ashim Mohd Hatta،Nurul-Azza Abdullah ،The Role of Emotional Intelligence in work stress and work Performace ، 2020

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



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

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



3/ Hilal Tugce Bayar،Mustafa ozturk،is stresinin is tatmini uzerindeki etkisi، the journal of faculty of Econmics and administrative sciences، suleyman demirel universite،2019



الفصل الأول :الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

تهدف هذه الدراسة إلى فحص الرضا الوظيفي و الضغوط الوظيفية حسب الخصائص الديموغرافية لموظفي ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، تم إجراء الدراسة على 233 فرد بجامعة سليمان ديميريل و توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : وجود اختلاف في الرضا الوظيفي بين الكليات، ضغط العمل يختلف باختلاف الكلية و الحالة التعليمية.

4/ Marc mouze ،amady – michel neboit ، Stress au travail : diagnostic evaluation ، gestion et prevention ، institut national de recherche et de sécurité،2002

هدفت هذه الدراسة إلى تجميع قاعدة البيانات وثائقية خاصة بالتوتر في العمل، و تم تحديد أربع مراجعات ببليوغرافية عامة و بيانات وطنية حول مستوى القيود و تكلفتها على صحة الأفراد، و القيام بتجربة طرق تشخيص الإجهاد، لتحقيق هذه الأهداف تم استخدام طرق مختلفة تكوين قاعدة البيانات و التحليل البليوغرافي للأدبيات الموجودة و تحليل الطلب الاجتماعي.



5/ Daniel c .ganster ، christopher c . rosen ،work stress and employee health : A multidisciplinary review ،journal of management،2013

تهدف هذه الدراسة الى درس العلاقة بين ضغوط العمل و الرفاهية على مدار ثلاثين عام الماضية ، تم استخدام نموذج الحمل التعددي كإطار تنظيمي لمراجعة الأدبيات الواسعة، التي نظرت في النتائج الصحية المرتبطة بالتعرض للضغوط النفسية و الاجتماعية في العمل،امتدة هذه الدراسة لتخصصات متعددة و تتضمن مناقشة نقدية للإدارة و بحوث علم النفس التطبيقي، و الدراسات الوبائية و التطورات الأخيرة في علم الأحياء و علم الغدد الصماء و علم وظائف الأعضاء التي توفر نظرة ثاقبة حول كيفية تأثير تجارب مكان العمل على الرفاهية.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

المطلب الثالث : مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

تم عرض عدة دراسات متعلقة بمتغيري الدراسة، دراسات تشمل متغير واحد أو تلك التي تجمع بين متغيري الدراسة، تم ترتيبها في تسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم خلال الفترة (2010-2022)، كما تم عرض دراسات متعلقة بمتغير " الذكاء العاطفي " كمتغير مستقل ، و دراسات متعلقة بمتغير " الضغوط المهنية " كمتغير تابع ، تم الاستفادة من هذه الدراسات في تصميم و إعداد محاور الإطار النظري و الاستفادة منها في اختيار منهج الدراسة و الأسلوب المناسب لتحليل البيانات .

جدول (1-2) : أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	مجال المقارنة
تناولت متغير الضغوط المهنية و دافعية الانجاز تمت الدراسة على أعوان الحماية المدنية	تهدف إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية تم الاعتماد على المنهج الوصفي	دراسة عثمان مريم
الاعتماد على المنهج التجريبي من خلال إعداد برنامج تدريبي	تناولت متغير الذكاء العاطفي كمتغير مستقل	دراسة امال سليمان
تمت في جامعة محمد خيضر بيسكرة اعتبار التوافق المهني متغير تابع	المنهج الوصفي الاستبيان كأداة للدراسة	دراسة بن غوربال سعيدة
قدمت على شكل مقال تمت الدراسة على عينة مفتشي الابتدائي قدرت ب 46 مفتش	الاعتماد على الاستبيان	دراسة عبد الحميد معوش نزييم صرداوي
اعتماد المنهج الاستكشافي تمت الدراسة بشركة سونلغاز وهران	هدفت إلى معرفة مستوى الضغوط المهنية	دراسة دربال أمال، بن زاهي منصور
دراسة أكاديمية لنيل شهادة الدكتوراه بلغت عينة الدراسة 950 عامل وزعت على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية	اعتبار الذكاء العاطفي كمتغير مستقل اعتماد الاستبيان و المعالجة الاحصائية ببرنامج SPSS	لزراق نوال

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية

محمد لطرش	تناولت الدراسة متغير الذكاء العاطفي كمتغير مستقل و متغير ضغوط العمل كمتغير تابع الاستبيان كأداة لجمع المعلومات	قدمت على شكل مقال بلغت عينة الدراسة 315 أستاذ من الجامعات الجزائرية
السعيد نصرات شوقي ممادي	المنهج الوصفي الاستبيان كأداة لجمع المعلومات	قدمت على شكل مقال شملت عينة الدراسة 80 طالب و طالبة من كلية العلوم الاجتماعية
طارق عبد الفتاح، رشاد محمد الساعد	تناولت الدراسة متغير الذكاء العاطفي كمتغير مستقل و متغير ضغوط العمل كمتغير تابع اعتماد الاستبيان كأداة لجمع المعلومات	قدمت على شكل مقال تمت الدراسة في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية من جميع العاملين البالغ عددهم 90 موظفا
'AshimMohdHatta Nurul-Azza Abdullah	تناولت الدراسة متغير الذكاء العاطفي كمتغير مستقل و متغير ضغوط العمل كمتغير تابع الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و المعالجة الاحصائية ببرنامج SPSS	بلغت عينة الدراسة 211 معلم محل الدراسة 30 مدرسة فرعية بماليزيا
Hyun Jung lee	اعتماد الاستبيان كأداة لجمع المعلومات	بلغت عينة الدراسة 167 وكيلًا للخدمة العامة الأمريكية
Hilal Tugce Bayar' Mustafa ozturk	تناولت الدراسة الضغوط المهنية كمتغير مستقل	بلغت عينة الدراسة 233 فرد بجامعة سليمان ديميريل
Marc mouze' amady – michel neboit	تناولت الدراسة الضغوط المهنية كمتغير مستقل	تكوين قاعدة البيانات و التحليل البليوغرافي للأدبيات
Daniel c .ganster ' christopher c . rosen	تناولت الدراسة متغير الضغوط المهنية أجريت الدراسة في المجال الصحي	تناولت الدراسة الضغوط المهنية كمتغير مستقل و الرفاهية كمتغير تابع

المرجع : من اعداد الطالبتين

خلاصة الفصل الأول :

من خلال هذا الفصل تعرفنا على المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة (فهم الذات ، إدارة الانفعالات، التعاطف ،التواصل الاجتماعي) بالإضافة إلى المتغير التابع الضغوط المهنية، وكذلك العلاقة بين الذكاء العاطفي و الضغوط المهنية ، و لتعمق أكثر في الدراسة تطرقنا في المبحث الثاني إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

توصلنا من خلال هذا الفصل ان الذكاء العاطفي يعتبر من أهم المهارات العاطفية التي تمكنه من توجيه نفسه و التحكم في عاطفته، و كذا تحمل مسؤولية عمله و التحكم في مشاعر الآخرين، و هذا ما يؤثر على أدائه في عمله من خلال تخفيف من الضغوط المهنية التي تواجهه داخل المؤسسة .

و عليه سنحاول في الفصل الثاني إلى إجراء الدراسة الميدانية من خلال استعمال الأدوات الإحصائية و البيانات من أجل عرض المعلومات و بيانات مجتمع الدراسة لتحقق من الفرضيات الرئيسية و الفرعية و الوصول إلى نتائج و توصيات تفيد المؤسسات الاستشفائية .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المترجم

المترجم: الدكتور

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

تمهيد :

بعد تطرقنا إلى الجانب النظري للدراسة، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم توصل له نظريا على المؤسستين الاستشفائيتين "تريشين إبراهيم، قضي بكير"، يتناول هذا الفصل توضيح المنهجية المستخدمة و التعريف بالمؤسستين محل الدراسة و التعريف بمجتمع الدراسة بالإضافة إلى استعراض وسائل الدراسة المستخدمة لمعالجة البيانات، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

↳ المبحث الأول : تقديم الاطار المنهجي لطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميداني

↳ المبحث الثاني : عرض النتائج و مناقشتها

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم الاطار المنهجي لطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .

سنعرض في هذا المبحث المنهاج المستخدم في الدراسة والأدوات التي تم الاعتماد عليها .

المطلب الاول:طريقة و الإجراءات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة وعينتها والمراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم وطرق التحقق من الصدق والثبات وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من الفرضيات.

⇐ الفرع الأول:الإجراءات التطبيقية

أولا :منهجية الدراسة

طبقت هذه الدراسة على المؤسسات الصحية العمومية (تشرين إبراهيم-قضي بكير) حولفعالية الذكاء العاطفي وعلاقته بالضغط المهنية، حيث اتبعنا المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع والمنهج التحليلي من خلال تصميم استبيان وإجراء مقابلة مع رئيس مصلحة ، وقد تم توزيع الاستبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، وذلك وفق جدول البيانات وتمثيلها بيانياً بالإضافة إلى المقاييس الإحصائية المناسبة ومعالجتها واختبار الطبيعة لعينات الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية النسخة 26 SPSS (Statistical Package for Social Science) والاستعانة أيضا ببرنامج Excel ..

ثانيا: مجتمع و عينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين العاملين في المؤسسات الصحية العمومية (تشرين إبراهيم- قضي بكير) بولاية غرداية، تم اختيار تطبيق موضوع الدراسة لهذه المؤسسة الصحية على اعتبار أنها تعتمد أساليب إدارية حديثة، وقد تم توزيع حوالي 116 استبيان على العينة المختارة، وتم استرجاع 99 استبيان صالحة للمعالجة الإحصائية.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الجدول رقم (02) : الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
100%	116	عدد الاستثمارات الموزعة و المعلن عنها
14.65%	17	عدد الاستثمارات الملغاة
85.34%	99	عدد الاستثمارات الصالحة

من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان

ثالثا: لمحة عن مؤسسات محل الدراسة:

➤ تعريف المؤسسة الاستشفائية (ترشين إبراهيم): هي مؤسسة صحية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تحت اشراف الوالي ،تقدم الخدمات الازمة للمواطنين المرضى وذلك بتوفير الراحة اللازمة والعلاج والهدوء ، وهي عبارة عن بناء جاهز من طرف المؤسسة (BOYGUES) في 18 مارس 1982م، وفي عام 1993م سمية بمستشفى الدكتور ترشين براهيم ،مقرها دائرة بنورة.

↔ نشاطها: تتكفل في مجال نشاطها بشكل منظم ومنسجم بحاجيات سكان الصحية، وتقوم بالمهام التالية:

↔ تضمن توزيع الإسعافات وبرمجتها وتساهم في تأهيل مستخدمين المصالح وتحسين المستوى وتشمل المصالح الاستشفائية التالية : مصلحة الاستعجالان، مصلحة الطب الداخلي، مصلحة الجراحة العامة، المخبر وحقن الدم، مصلحة التحليل والأشعة، بالإضافة الى المصالح الإدارية.

↔ الهيكل التنظيمي: (انظر الملحق ص103)

➤ تعريف المؤسسة الاستشفائية المتخصصة (قضي بكير): هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأت في 30 جوان 2007م ، وقد تم افتتاحها رسميا في شهر نوفمبر سنة 2008 بمساحة 8700 متر مربع، مقرها شارع محمد خميستي بالقرب من مديرية التربية لولاية غرداية .

↔ نشاطها: تتخصص نشاطات المؤسسة الاستشفائية لعلاجات الام والطفل، حيث تم تنظيمها في اطار المصالح الاستشفائية التالية : مصلحة التوليد، مصلحة الحمل ذو الخطورة، مصلحة الطفولة، مصلحة المواليد الجدد، وحدت الإنعاش او ما بعد العمليات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

مع المصالح الطبية لتشخيص التي تشمل كل من: مصلحة التحليل الطبية، مصلحة الاشعة، وحدت الكشف عن سرطان عنق الرحم، مصلحة الصيدلة .
↪ الهيكل التنظيمي: (انظر الملحق ص 104) .

رابعاً: متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (05) متغيرات الدراسة

المتغيرات	إسم المتغير
المتغير المستقل	فعالية الذكاء العاطفي
المتغير التابع	الضغوط المهنية

المصدر : من إعداد الطالبين

المطلب الثاني : الأدوات الإحصائية المستخدمة

↪ الفرع الأول : أدوات جمع البيانات

- المقابلة: تم إجراء مقابلة مع بعض من أفراد مجتمع الدراسة للتعلم أكثر في النتائج.
- الاستبيان :تم إعداد استبيان لمعرفة العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة، بالاعتماد على استبيانات دراسات سابقة في نفس موضوع الدراسة، و قد مرَّ تصميم الاستبيان بالمراحل التالية:
 - إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
 - عرض الاستبيان على المشرفة من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاته.
 - عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للتحكيم و إبداء الملاحظات و التصويبات.
 - توزيع الاستبيان في شكله النهائي على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة النهائية من المشرفة.

واشتمل الاستبيان في مطلعته على رسالة وجهت إلى المبحوثين لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية، ولتشخيص الارتباط بين فعالية الذكاء العاطفي والضغوط المهنية في المؤسسات محل الدراسة، و اختبار الفرضيات، و قد تم تقسيمه إلى جزئيين:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

↔ الجزء الأول: البيانات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف المهني، الأقدمية)

↔ الجزء الثاني: يتضمن المحاور التالية:

الجدول رقم (03): محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال

عدد الفقرات	المحور	الرقم
16	فعالية الذكاء العاطفي	01
16	الضغوط المهنية	02
32	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان

بالإضافة إلى أن تحليل العمليات والذي كان على النحو التالي:

جدول رقم (04) مضمون عناصر المحاور

رقم الفقرات	عناصر المحاور	الرقم
04-01	بُعد فهم الذات	01
08-04	بُعد إدارة الإنفعالات	02
12-08	بُعد التعاطف	03
16-12	بُعد التواصل الإجتماعي	04
16	فعالية الذكاء العاطفي	05
16	الضغوط المهنية	06

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

↩ الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد الحصول على وثيقتين تسهيل المهمة و الاتفاقية من الكلية تم توزيع الاستبيان في المؤسسات العموميتين الاستشفائيتين (تشرين إبراهيم – قضي بكير) غرداية، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS26، لتمييزها بالطرق الإحصائية المناسبة بالاعتماد على الأساليب الإحصائية .

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

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

ت. التكرارات: لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من بدائل عبارة الاستبيان.

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

ج. معامل الثبات (Cronbach Alpha): الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه ، أين يعطي نفس النتائج في حالة إعادة تطبيقه على نفس العينة.

ح. معامل الارتباط: لتأكيد الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي واثبات أن المقياس يقيس ماوضع من أجله حيث تم استخدام (Pearson Corrélation Coefficient) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة وقوة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

خ. اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار كولموجروف - سميرونوف (Kolmejevov- Smirnov) لتأكيد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا.

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

ذ. اختبار تحليل التباين الأحادي F (One Way Anova): لاختبار الفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر.

ر. الاعتماد في التحليل على برامج الجداول الالكترونية (EXCEL): لمعالجة البيانات التي تكون في شكل جداول لترجمتها إلى رسومات بيانية في أعمدة و دوائر، لتسهيل عملية الملاحظة و التحليل بغية التحليل الجيد للبيانات التي تم جمعها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

و قد كانت إجابات كل فقرة وفق سلم ليكارت (LIKERT) الخماسي: حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً، بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على واحد من الخيارات و لتحديد أهمية كل بند من بنود الاستبيان كما هو موضح في الشكل التالي :

الجدول رقم (06) : درجة أهمية بنود الاستبيان

درجات المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4,2	4,2-3,4	3,4-2,6	2,6-1,8	1,8-1

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج الاستبيان

الجدول رقم (07) مقياس تحديد الأهمية النسبية

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

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج الاستبيان

الحد الأعلى _ الحد الأدنى (1_5)

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس : طول الفئة = 1,33، عدد المستويات 3 وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات من (2,33_1) فيكون مستوى منخفض (يعني موافقة منخفضة لأفراد العينة على العبارة)، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (3,67_2,34) فيكون مستوى متوسط، وإذا كان المتوسط الحسابي من (5_3 67) فيكون مستوى مرتفع أي موافقة عالية لأفراد للعبارة.

← الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

بغرض الوقوف على صدق وثبات الاستبيان اتبعنا الخطوات التالية:

- أولاً: ثبات الاستبيان:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وهو الاتساق في نتائج الأداة و يقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد استخدام نفس الأداة مرة ثانية التحليل نفس المستوى.

و من أجل التحقق من ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي: (ألفا كرونباخ) (**Cronbach Alpha**) للتأكد من عدم حصول أداة القياس على بيانات خاطئة إذا أعيدت الدراسة نفسها و باستخدام نفس الأداة و باستخدام الحزمة الإحصائية (**SPSS**) تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول:

الجدول رقم 08: معامل الثبات (ألفا كرونباخ) في توزيع الاستبيان

المتغيرات-الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا
بُعد فهم الذات	04	0.643
بُعد إدارة الإنفعالات	04	0.602
بُعد التعاطف	04	0.613
بُعد التواصل الإجتماعي	04	0.621
فعالية الذكاء العاطفي	16	0.774
الضغوط المهنية	16	0.683
معامل الثبات الكلي	32	0.800

المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج الإحصائي Spss

و مع العلم أن معامل الاتساق الداخلي الكلي لجميع العبارات المتغيرين بلغت (فعالية الذكاء العاطفي 0.774- الضغوط المهنية 0.683) تعتبر مرتفعة ، وهذا يشير على أنه كلما كان معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) أكبر من (60%) كلما دل هذا على وجود الاتساق الداخلي.

ويوضح الجدول من خلال تبيان أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.800) و هو معامل ثبات جد مرتفع، وهذا يؤكد جليا على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ممتازة من الثبات و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- صدق الإتساق:

↳ صدق الإتساق الداخلي :

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

↳ صدق ومقياس متغيري الدراسة : (فعالية الذكاء العاطفي - الضغوط المهنية) :

صدق الإتساق الداخلي لأبعاد فعالية الذكاء العاطفي - الضغوط المهنية: حيث يوضح العلاقة الترابطية بين كل فقرة بأبعادها ولقد تم الإعتماد على معامل الإرتباط بيرسون لتوضيح هذا الإتساق حيث تمحورت النتائج كما هو مبين في الجدول الآتي :

الجدول رقم: 09 يوضح صدق الإتساق الداخلي لعبارات للمقياس أبعاد المتغير المستقل (فعالية الذكاء العاطفي)

الفقرة	العبارات	معامل إرتباط بيرسون الفقرة ببعدها
بُعد فهم الذات		
01	لدي نظرة إيجابية إتجاه نفسي	0.629**
02	أعبر عن مشاعري دون أي قيود بصراحة	0.734**
03	أدرك تغيرات المزاج التي أمر بها	0.770**
04	يمكنني تقبل أي إنتقاد يوجه إلي	0.657**
بُعد إدارة الإنفعالات		
05	أجد أنه من السهل علي تنظيم عواظفي ومشاعري الخاصة	**1.000
06	أصرح عما يقلقني من ضغوط في العمل حتى أشعر بالراحة	**0.631
07	أتجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفعلا	0.464**
08	نظام الحوافز يدفعني لتقديم الأفضل	**0.538
بُعد التعاطف		
09	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بشكل دقيق	**0.627
10	بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين	**0.717
11	أأثر نفسيا عندما أرى مريضا يعاني	**0.532
12	أستمتع لمشاكل الآخرين دون ملل	**0.874

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بعد التواصل الإجتماعي

0.561**	أجيد العمل ضمن فريق	13
**0.622	يمكنني تحفيز الناس من أجل تحقيق أهدافهم	14
**0.490	أستطيع التعامل مع الإنفعالات الآخرين	15
**0.591	أحرص على عدم مقاطعة الآخرين	16
المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج الإحصائي Spss - عند مستوى الدلالة 0.01		

التعليق على الجدول: يتوضح لدينا من خلال نتائج الجدول، بأن جميع الفقرات المتعلقة بأبعاد الذكاء العاطفي (عند مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط بيرسون 0.01)، وهذا يؤكد جليا أن عبارات المتضمنة المحور الأول " أبعاد الذكاء العاطفي" تتمتع بدرجة ممتازة من الثبات و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الجدول رقم: 10 يوضح صدق الإتساق الداخلي للمقياس المتغير (الضغوط المهنية)

الفقرة	العبارات المتعلقة بالمتغير (الضغوط المهنية)	معامل إرتباط بيرسون الفقرة ببعدها
01	أرى أن المكان الذي أعمل فيه مريح	**0.925
02	أمارس المهنة التي تتناسب مع قدراتي الشخصية	**0.420
03	تقدم المؤسسة كل التسهيلات والاحتياجات من أجل أداء أفضل في العمل	**0.600
04	أمتلك الثقة الكاملة لإتمام عملي	**0.614
05	العمل الذي أمارسه واضح جدا	**0.582
06	لي فترة راحة كافية بين أوقات العمل	**0.550
07	تقلل المحفزات المادية من الضغوط المهنية التي قد أتعرض لها	**0.620
08	كثرة الازدحام والضوضاء في مكان عملي لاتقلقني	**0.714
09	أقوم بمسؤوليات أخر إلى جانب عملي	**0.500
10	أركز جيدا في أداء عملي حتى بوجود ضغوطات	**0.575
11	المؤسسة التي أعمل فيها تراعي أمن وسلامة عمّالها	**0.752
12	لا أعاني من تدخل لإدارة في عملي	**0.811
13	يوجد إنصاف وتحقيق للعدالة داخل المؤسسة	**0.540
14	لا أشعر بالقلق عند حدوث أي تغيير في القطاع الصحي	**0.661
15	لاتؤثر متطلبات عملي على حياتي الشخصية	**0.770

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

16 أشعر بضغط العمل أكثر في الفترة الصيفية

0.606**

المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss- عند مستوى الدلالة 0.01

التعليق على الجدول : يتوضح لدينا من خلال نتائج الجدول : بأن جميع الفقرات المتعلقة بأبعاد الذكاء العاطفي (عند مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط بيرسون، وهذا يؤكد جليا وهذا أن عبارات المتضمنة المحور الثاني " الضغوط المهنية" تتمتع بدرجة ممتازة من الثبات و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

- ثانيا: تحكيم الاستبيان:

عرضنا الاستبيان على ستة محكمين أعضاء في الهيئة التدريسية، وقد استجبنا لآرائهم وتوجيهاتهم فيما يتعلق بالحذف وتعديل، حتى اعتمدنا الاستبيان في صورته النهائية. انظر الى الملحق 04، ص104

الجدول رقم 12: تقديرات الأستاذة المحكمين لمقياس المتغير (أبعاد الذكاء العاطفي)

الفقرة	العبارات	يقيس	لا يقيس
بُعد فهم الذات			
01	لدي نظرة إيجابية إتجاه نفسي	+	
02	أعبر عن مشاعري دون أي قيود بصراحة	+	
03	أدرك تغيرات المزاج التي أمر بها	+	
04	يمكنني تقبل أي انتقاد يوجه إلي	+	
بُعد إدارة الإنفعالات			
05	أجد أنه من السهل علي تنظيم عواطفني ومشاعري الخاصة	+	
06	أصرح عما يقلقني من ضغوط في العمل حتى أشعر بالراحة	+	
07	أتجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفعلا	+	
08	نظام الحوافز يدفعني لتقديم الأفضل	+	
بُعد التعاطف			
09	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بشكل دقيق	+	
10	بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين	+	
11	أأثّر نفسيا عندما أرى مريضا يعاني	+	
12	أستمتع لمشاكل الآخرين دون ملل	+	

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بُعد التواصل الإجتماعي

+	13	أجيد العمل ضمن فريق
+	14	يمكنني تحفيز الناس من أجل تحقيق أهدافهم
+	15	أستطيع التعامل مع الإنفعالات الآخرين
+	16	أحرص على عدم مقاطعة الآخرين

المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

التعليق على الجدول : تبين لنا من خلال الجدول ، أن جميع العبارات المتعلقة بالمحور الأول (أبعاد الذكاء العاطفي) تقيس ما وضعت لقياسه ، حيث انها تتمتع بدرجة ممتازة من القياس و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الجدول رقم 13 : تقديرات الأستاذة المحكمين لمقياس المتغير (الضغوط المهنية)

الفقرة	العبارات المتعلقة بالمتغير (الضغوط المهنية)	يقيس	لا يقيس
01	أرى أن المكان الذي أعمل فيه مريح	+	
02	أمارس المهنة التي تتناسب مع قدراتي الشخصية	+	
03	تقدم المؤسسة كل التسهيلات والاحتياجات من أجل أداء أفضل في العمل	+	
04	أمتلك الثقة الكاملة لإتمام عملي	+	
05	العمل الذي أمارسه واضح جدا	+	
06	لي فترة راحة كافية بين أوقات العمل	+	
07	تقلل المحفزات المادية منا لضغوط المهنية التي قد أتعرض لها	+	
08	كثرة الازدحام والضوضاء في مكان عملي لا تقلقني	+	
09	أقوم بمسؤوليات أخرى الى جانب عملي	-	
10	أركز جيدا في أداء عملي حتى بوجود ضغوطات	+	
11	المؤسسة التي أعمل فيها تراعي أمن وسلامة عمالها	+	
12	لأعاني من تدخل الإدارة في عملي	+	
13	يوجد إنصاف وتحقيق للعدالة داخل المؤسسة	+	
14	لأشعر بالقلق عند حدوث أي تغيير في القطاع الصحي	+	

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

15 لا تؤثر متطلبات عملي على حياتي الشخصية +

16 أشعر بضغط العمل أكثر في الفترة الصيفية -

المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

التعليق على الجدول : تبين لنا من خلال الجدول، أن جميع العبارات المتعلقة بالمحور الثاني (الضغوط المهنية) تقيس ما وضعت لقياسه ، حيث انها تتمتع بدرجة ممتازة من القياس و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

• ثالثا: توزيع البيانات:

حسب نظرية النهاية المركزية فإنه إذا كانت العينة كبيرة فإن التوزيع يقترب من التوزيع الطبيعي وهذا ما يجعلنا نتجه في تحليلاتنا إلى الاعتماد على الطرق العلمية.

- الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة ؛

- تبرير جميع قيم خصائص العينة ؛

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

➤ الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

➤ الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي .

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (14) نتائج اختبار كولمنجروف_سمرنوف في توزيع البيانات

اختبار كولمنجروف_سمرنوف		المحور
مستوى الدلالة	الإحصائية Z	
**0.200	0.082	بُعد فهم الذات
**0.200	0.071	بُعد إدارة الإنفعالات
**0.200	0.162	بُعد التعاطف
**0.200	0.071	بُعد التواصل الاجتماعي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

0.200**	0.139	فعالية الذكاء العاطفي
0.200**	0.127	الضغوط المهنية

المصدر: من إعداد الطالب تينا بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن إحصائية Z أقل من القيمة الجدولية والمعنوية أكبر من (0,05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H0: تخضع البيانات للتوزيع الطبيعي، ونرفض الفرضية البديلة H1 وبالتالي يتجه التحليل نحو الطرق العلمية.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

سنعرض في هذا المبحث مختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم الوصول إليها من خلال جمع و تحليل البيانات و مناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة

1- الفرع الأول: تحليل الخصائص الديموغرافية لعينات الدراسة

أولاً : تحليل عبارات الخاصة بالجنس و العمر و الحالة الإجتماعية

الجدول رقم (15): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس	الشكل رقم 04 : أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس.	
الفئات	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	47	% 47.50
أنثى	52	% 52.50
المجموع	99	%100

من خلال تحليلنا للجدول رقم 15: يتضح لنا بأن ما نسبته 52.50% هي لفئة الإناث ، في حين أن نسبة 47.50% تمحورت ضمن فئة الذكور، وهذا يشير من خلال إجابات أفراد عينة البحث، بأن الفئة المستقر عليها في

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

مجال التوظيف في المؤسسات من خلال الإجابات هي فئة الإناث والأكثر إستجابة ب 52 مفردة، مقارنة بفئة الذكور ب 47 مفردة، حيث تعتبر فئة الإناث شريك جدير بالتوظيف، وقبول المجتمع بها كإطار إداري فعال من ناحية التسيير في المؤسسة الاستشفائية، وعليه فإن النسب المعمول بها في الجدول وضعت مبدأ التكافؤ من ناحية فرص العمل بين أفراد مجتمع العينة (ذكور-إناث) فيالمؤسسة.

الشكل رقم 05 : أعمدة بيانية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) العمر	الجدول رقم (16): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب العمر		
<p>العمر</p> <p>أقل من 25 سنة</p> <p>25 من 35 سنة</p> <p>36 من 45 سنة</p> <p>أكثر من 45 سنة</p> <p>Total</p>	النسب المئوية	التكرارات	الفئات
	27.30%	27	أقل من 25 سنة
	41.40%	41	25 إلى 35 سنة
	21.20%	21	36 إلى 45 سنة
	10.10%	10	أكثر من 45 سنة
	%100	99	المجموع

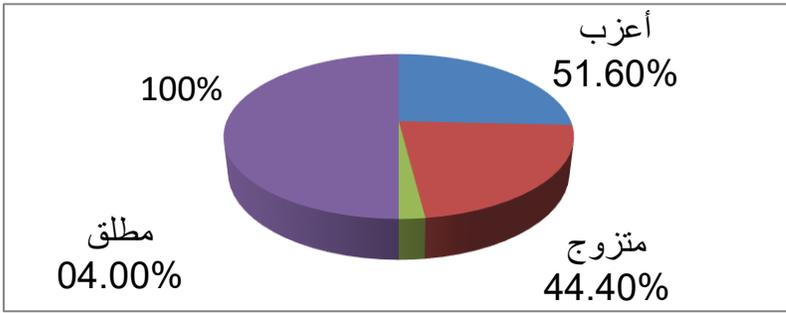
المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

التعليق على الجدول : يتبين لنا من خلال نتائج المعطيات في الجدول رقم 16 تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب العمر، وهذا بعد إجراء الإحصاء وتطبيقه على الإستبيان، حيث توضح لنا أن ما نسبته 41.40% تمحورت ضمن فئة العمرية (من 25 إلى 35 سنة) ، في المرتبة الأولى، في حين تليها ما نسبته 27.30% هم من فئة العمرية (أقل من 25 سنة) في المرتبة الثانية، تليها ما نسبته 21.20% هم من فئة العمرية (من 36 إلى 45 سنة) في المرتبة الثالثة، يليها ما نسبته 10.10% هم من فئة العمرية (أكثر من 45 سنة).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وهذا يشير على أن جل العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين هم من الفئة العمرية الشبابية (ما بين أقل من 25 سنة إلى 35 سنة) ، وهذا يلمح على أن المؤسسة تعتمد على إستقطاب شرائح من ذوي الفئات العمرية الشبابية، وهذا كونهم يتمتعون بالبنية الجسدية وتحمل أعباء العمل المتواصلة داخل المؤسسة ، إضافة إلى كون الفئة الشبابية تتمتع بروح العمل والجماعة، إضافة إلى الخبرة العملية والعلمية في مجال تسيير المؤسسة ، وهذا ما يجعلها هدف رئيسي تعتمد عليه المؤسسة في تحقيق أهدافها.

الشكل رقم 06 : دائرة نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن



الجدول رقم (17): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) الحالة الاجتماعية		
النسب المئوية	التكرارات	الفئات
51.60 %	51	أعزب
44.40 %	44	متزوج
04.00 %	04	مطلق
100 %	99	المجموع

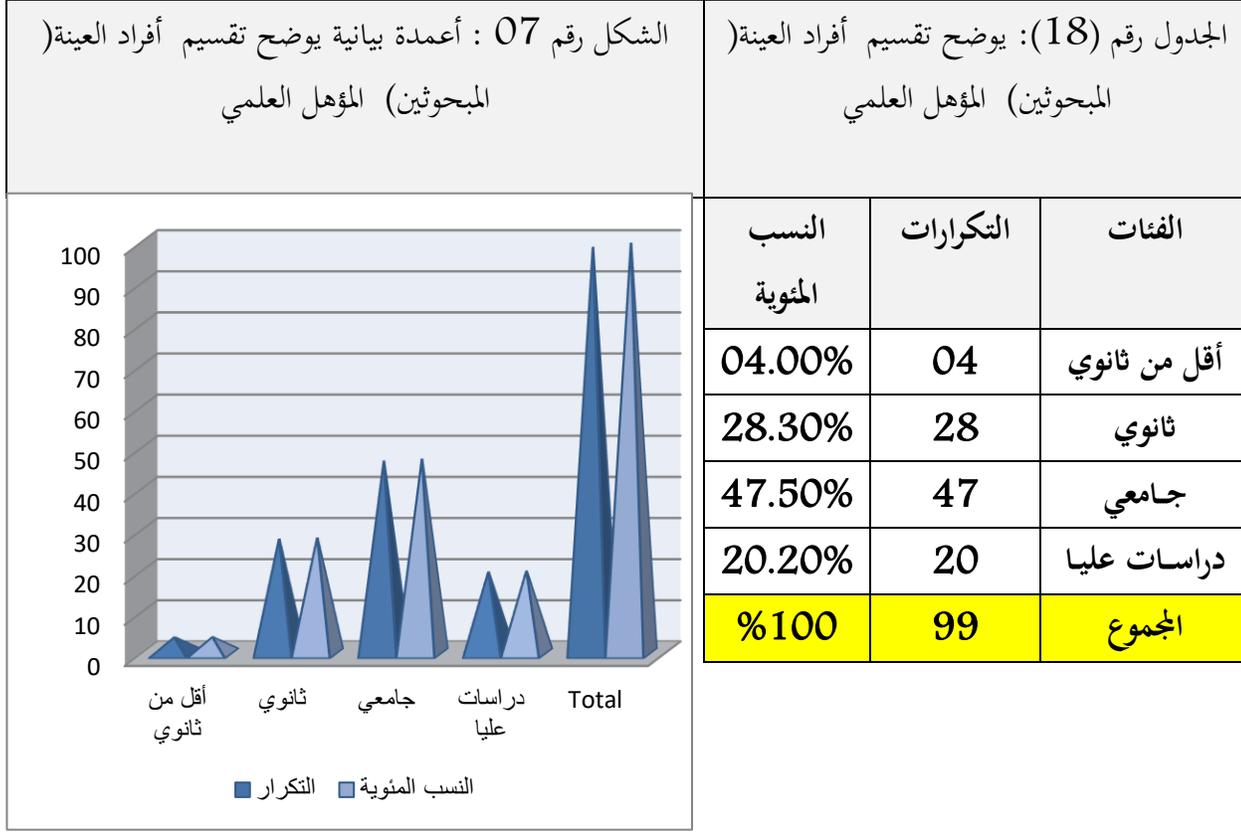
المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي

Spss

التعليق على الجدول : يتبين لنا من خلال نتائج المعطيات في الجدول رقم 17 تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن ، وهذا بعد إجراء الإحصاء وتطبيقه على الإستبيان ، حيث توضح لنا أن ما نسبته 51.60 % هم فئة الحالة الاجتماعية (أعزب) ، في المرتبة الأولى لدى عينة البحث ، يليها أن ما نسبته 28.60 % من فئة الحالة الاجتماعية (متزوج) ، في المرتبة الثانية ، في حين أن ما نسبته 04.00 %، من فئة الحالة الاجتماعية (مطلق) في المرتبة الثالثة لدى عينة البحث ، وهذا يوضح جليا على أن أغلبية فئة الاجتماعية العاملة في قطاع الصحي هم من فئة (العزاب)، وهذا نظرا لكون تلك الفئة تتمتع بالنشاط وروح المسؤولية والتقيد بالانضباطية في أداء العمل والفاعلية في أداء المهام دون ضغوطات نفسية داخل المؤسسة ، مقارنة بالفئات الأخرى .

ثانيا : تحليل العبارات الخاصة بالمؤهل العلمي و الصنف المهني و الأقدمية المهنية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية



المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

التعليق على الجدول : يتبين لنا من خلال نتائج المعطيات في الجدول رقم 18 تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المؤهل العلمي، حيث توضح لنا ما نسبته 47.50% هم فئة المؤهل العلمي (جامعي)، في المرتبة الأولى لدى عينة البحث، يليها ما نسبته 28.30% من فئة المؤهل العلمي (ثانوي)، في المرتبة الثانية، في حين ما نسبته 20.00%، من فئة المؤهل العلمي (ثانوي) في المرتبة الثالثة لدى عينة البحث، يليها ما نسبته 04.00% من فئة المؤهل العلمي (دراسات عليا) في المرتبة الرابعة لدى عينة البحث.

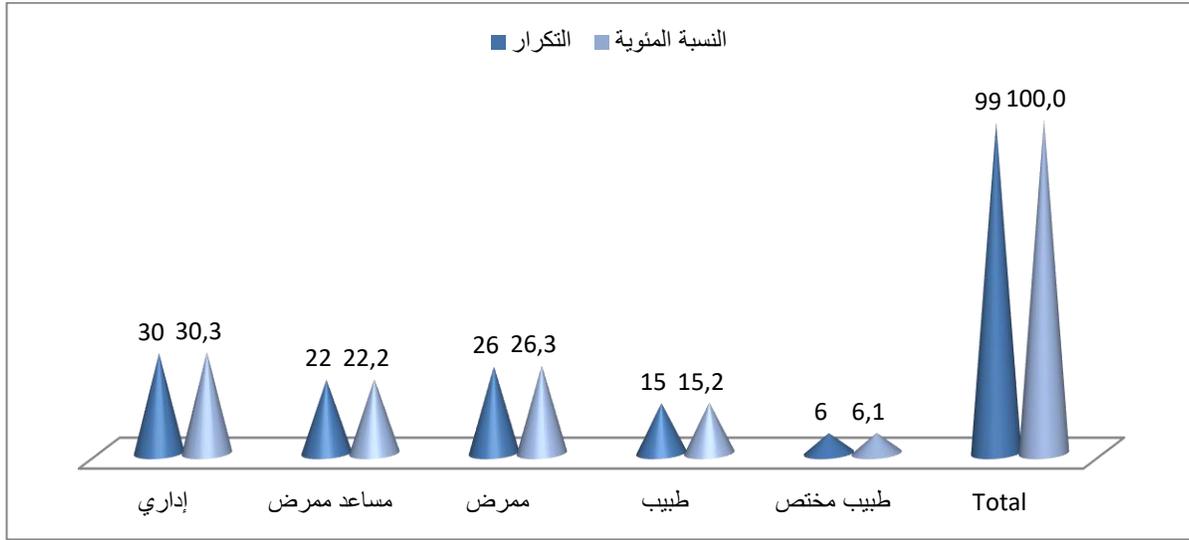
وهذا يوضح جليا على أن أغلبية فئة المؤهل العلمي أكثر توظيفا في قطاع الصحي هم من فئة (الجامعيين - ثانويين)، هذانظرًا لكون المؤسسات تستهدف شريحة كبيرة من ذوي الشهادات الأكثر صنفًا في قانون الوظيف العمومي (جامعيين)، نظرًا لتمتعهم باختصاصات مقبولة في إطار التوظيف في المؤسسة وتماشيا مع المناصب المقررة ضمن المؤسسة، إضافة إلى إستهداف شريحة من العمال المهنيين ذوي الأصناف (عمال أمن ووقاية - حراس) وهذا من أجل تنصيبهم في المؤسسات من أجل حماية ومراقبة ووقاية كل ما يتعلق بالمؤسسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (19): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) الصنف المهني

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
30.30%	30	إداري
22.20%	22	مساعد ممرض
26.30%	26	ممرض
15.20%	15	طبيب
06.10%	06	طبيب مختص
%100	99	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss



الشكل رقم 08: أعمدة بيانية نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الصنف المهني

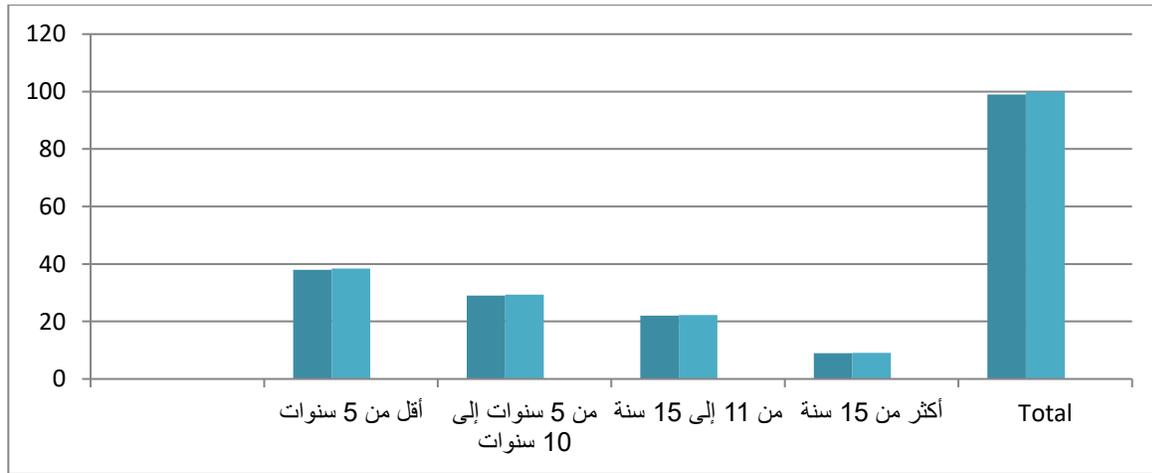
التعليق على الجدول : يتبين لنا من خلال نتائج المعطيات في الجدول رقم 19 تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب فئة الصنف المهني، حيث توضح أن ما نسبته 30.30% هم فئة الصنف المهني (إداريين)، في المرتبة الأولى لدى عينة البحث، يليها أن ما نسبته 22.20% من فئة الصنف المهني (مساعد ممرض) ،في المرتبة الثانية، في حين أن ما نسبته 26.30%، من فئة الصنف المهني (ممرض) في المرتبة الثالثة لدى عينة البحث، يليها ما نسبته 15.20% من الصنف المهني (طبيب) ، يليها ما نسبته 06.10% من فئة المؤهل العلمي (طبيب مختص)،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وهذا يوضح جليا على أن أغلبية فئة الصنف المهني في المؤسسات الاستشفائية تتمحور بين فئات متنوعة (إداريين - مساعد ممرض - ممرض - طبيب - طبيب مختص)، إلى أن الأغلبية هم من فئة الإداريين العاملين في قطاع المؤسسة ، وهذا كون فئة الإدارة هي المسؤولة على تسيير كل ما يتعلق بالقطاع المؤسسة من تسيير وإدارة ورقابة وتخطيط ومراقبة كل ما يتعلق بالموظفين داخل المؤسسة والبحث عن الحلول عند حدوث أي مشاكل متعلقة بالعمل ، وهذا ما يميز الفئة الإدارية على بقية الفئات الأخرى داخل المؤسسة.

الجدول رقم (20): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) الأقدمية المهنية		
النسب المئوية	التكرارات	الفئات
38.40%	38	أقل من 5 سنوات
29.30%	29	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
22.20 %	22	من 11 إلى 15 سنة
%10.10	10	أكثر من 15 سنة
%100	99	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss



الشكل رقم 09: أعمدة بيانية نسبية يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الأقدمية المهنية

التعليق على الجدول: يتبين لنا من خلال نتائج المعطيات في الجدول رقم 20 تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب فئة الأقدمية المهنية، حيث توضح لنا أن ما نسبته 38.40% هم فئة الصنف الأقدمية المهنية (أقل من 5 سنوات)، في المرتبة الأولى لدى عينة البحث، يليها ما نسبته 29.30% من فئة الأقدمية المهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، في

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المرتبة الثانية، في حين أن ما نسبته 22.20%، من فئة الأقدمية المهنية (من 11 إلى 15 سنة) في المرتبة الثالثة، يليها ما نسبته 10.10% من فئة الأقدمية المهنية، (أكثر من 15 سنة). وهذا يوضح جليا على أن أغلبية العاملين في المؤسسات هم من الفئة الشبابية ذوي الأقدمية المهنية الأقل من 5 سنوات، والأغلبية الأخرى (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) ذوي المناصب الأقدمية في المؤسسات، وهذا يشير على ان المؤسسات الاستشفائيتين تقوم على مبدأ التوافق بين الفئتين وهذا نظرا لكون المؤسسات تعتمد على الفئة الشبابية لقدرتهم على تحمل أعباء العمل، إضافة إلى انهم بحاجة لتلك الفئة من أجل اعتماد الفئة الأقدمية عليهم في إعطاء تربيصات لهم داخل المؤسسة من أجل تمكينهم في أداء العمل على أكمل وجه، نظرا لكون الفئة الأقدمية المهنية من ذوي الخبرة والكفاءات العالية داخل المؤسسة .

↩ الفرع الثاني: تحليل عبارات متغير الذكاء العاطفي

- أولا : تحليل عبارات بُعد فهم الذات و بُعد إدارة الانفعالات

الجدول رقم 21: يوضح التكرار والنسب المئوية المتعلقة بالمحور الأول فعالية الذكاء العاطفي (بعد فهم الذات-إدارة الانفعالات)

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة البُعد رقم (1-2) : فهم الذات-إدارة الإنفعالات
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
03.00	03	/	/	05.10	05	40.40	40	51.50	51	1-لدي نظرة إيجابية اتجاه نفسي.
01.00	01	02.00	02	11.10	11	48.50	48	34.40	37	2-أعبر عن مشاعري دون أي قيود و بصراحة.
02.00	02	04.00	04	06.10	06	43.40	43	44.40	44	3-أدرك تغيرات المزاج التي أمر بها.
02.00	02	10.10	10	21.20	21	47.50	47	19.20	19	4-يمكنني تقبل أي انتقاد يوجه إليّ.
03.00	03	04.00	04	16.20	16	46.50	46	30.30	30	5-أجد أنه من السهل عليّ تنظيم عواطفِي ومشاعري الخاصة.
/	/	08.10	08	14.10	14	45.50	45	32.30	32	6-أصرّح عمّا يقلقني من ضغوط في العمل حتى أشعر بالراحة.
06.10	06	15.20	15	14.10	14	34.30	34	30.30	30	7-أتجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفعلاً.
01.00	01	05.10	05	18.20	18	36.40	36	39.40	39	8-نظام الحوافز يدفعني لتقديم الأفضل.
المجموع : 99 عينة / التكرار/ النسبة المئوية 100										

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الجدول رقم (22): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات لحوار الذكاء العاطفي
لُبُعدي فهم الذات-إدارة الانفعالات

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
01	4.37	0.840	مرتفعة جدا	01
02	4.19	0.791	مرتفعة	03
03	4.24	0.893	مرتفعة جدا	02
04	3.72	0.959	مرتفعة	07
05	3.97	0.952	مرتفعة	06
06	4.02	0.892	مرتفعة	05
07	3.68	1.227	مرتفعة	08
08	4.08	0.933	مرتفعة	04
/	4.03	0.935	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول رقم 22: من خلال تحليلنا وملاحظتنا، يوضح لنا أن المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات البُعدين (فهم الذات-إدارة الانفعالات)، المتعلقة بالذكاء العاطفي، حيث اتضح أن نتيجة تحليل العبارات بلغت متوسط حسابي عام بلغ (4.03)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (4) أي (مرتفعة -درجة موافق)، وهذا يشير على أنه يوجد تفاعل إيجابي مرتفع لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البُعدين المتضمن محور الذكاء العاطفي، وانحراف معياري عام ب (0.935)، وهذا إن دل على دل شيء دل على وجود اتساق وانسجام عام لدى إجابات أفراد عينة الدراسة في ما يتعلق بعبارات المحور الأول (الذكاء العاطفي).

ومن خلال نتائج الجدول رقم 21-22: تبين لنا وجود تفاعل إيجابي في إجابات أفراد عينة الدراسة والمتضمنة المحور الأول (الذكاء العاطفي) وهذا وفق البُعدين (فهم الذات-إدارة الانفعالات)، وهذا انطلاقاً من عبارات المحور الأول حيث تبينت النتائج على النحو التالي:

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- ↩ العبارة رقم 01: "لدي نظرة إيجابية اتجاه نفسي": حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا بلغ 4.37، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.840 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .
- ↩ العبارة رقم 03: "أدرك تغيرات المزاج التي أمر بها.. " حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة عالية جدا بلغ 4.24، وانحراف معياري جيد بلغ 0.893 ، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .
- ↩ العبارة رقم 02: " أعبر عن مشاعري دون أي قيود و بصراحة." حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 4.19، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.791، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↩ العبارة رقم 08: "أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل عملي." حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 4.08، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.933، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↩ العبارة رقم 06: "أصّرَحَ عمّا يقلقني من ضغوط في العمل حتى أشعر بالراحة" حصلت على المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 4.02، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.892، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↩ العبارة رقم 05: "أجد أنه من السهل عليّ تنظيم عواظمي ومشاعري الخاصة." حصلت على المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.97، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.952، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↩ العبارة رقم 04: "يمكنني تقبل أي انتقاد يوجه إليّ." حصلت على المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.72، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.959، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↩ العبارة رقم 07: "أتجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفصلا." حصلت على المرتبة الثامنة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.68، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.227، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- وهذا يؤكد من خلال نتائج المحصل عليها على أن العاملين داخل المؤسسات يتمتعون بفعالية الذكاء العاطفي وفق البعدين بُعد (فهم الذات –إدارة الانفعالات)، حيث ان الموظفين يتمتعون بخبرة في مجال إدارة وتسيير المؤسسة وبالتالي فهم يدرسون جميع احتمالات المتوقعة داخل المؤسسة سواء كانت على الصعيد الإيجابي في التسيير أو على الصعيد السلبي من ركود في عملية التسيير او الضغوط المهنية وبالتالي : فإن الموظفين على دراية بتلك العراقيل، وعندهم من الخبرة في التعامل مع تلك الصعوبات بخبرة وذكاء من خلال (التركيز وضبط النفس والتعامل مع المشاكل بحكمة وقيادة وروح الجماعة) وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية في المؤسسات الاستشفائية.

ثانيا :تحليل عبارات بُعد التعاطف و بُعد التواصل الاجتماعي

الجدول رقم 23: يوضح التكرار والنسب المئوية المتعلقة بالمحور الأول فعالية الذكاء العاطفي (بعد التعاطف - التواصل الاجتماعي

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبرة البعد رقم (3-4) التعاطف - التواصل الاجتماعي
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
01.00	01	06.10	06	18.20	18	47.50	47	27.30	27	9- أستطيع فهم مشاعر الآخرين بشكل دقيق
/	/	04.00	04	08.10	08	53.50	53	34.30	34	10- بإمكانني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين
/	/	06.10	06	15.20	15	40.40	40	38.40	38	11- أتأثر نفسيا عندما أرى مريضا يعاني
02.00	02	08.10	08	19.20	19	47.50	47	23.20	23	12- أستمتع لمشاكل الآخرين دون ملل
01.00	01	02.00	02	02.00	02	41.40	41	53.50	53	13- أُجيدُ العمل ضمن فريق.
01.00	01	02.00	02	08.10	08	48.50	48	40.40	40	14- يمكنني تحفيز الناس من أجل تحقيق أهدافهم
04.00	04	06.10	06	19.20	19	43.40	43	27.30	27	15- أستطيع التعامل مع انفعالات الآخرين
/	/	05.10	05	08.10	08	43.40	43	43.40	43	16- أحرص على عدم مقاطعة الآخرين
المجموع : 99 عينة / التكرار / النسبة المئوية 100										

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الجدول رقم (24): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات (الذكاء العاطفي) (التعاطف - التواصل الاجتماعي)

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
09	3.94	0.890	مرتفعة	06
10	4.18	0.747	مرتفعة	04
11	4.11	0.879	مرتفعة	05
12	3.82	0.952	مرتفعة	08
13	4.44	0.732	مرتفعة جدا	01
14	4.25	0.774	مرتفعة جدا	02
15	3.84	1.027	مرتفعة	07
16	4.25	0.812	مرتفعة جدا	03
	4.10	0.851	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول رقم 24: من خلال تحليلنا وملاحظتنا، يتبين لنا أن المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات البعدين (التعاطف - التواصل الاجتماعي) المتعلقة الذكاء العاطفي، حيث اتضح ان نتيجة تحليل العبارات بلغت متوسط حسابي عام بلغ (4.10 مرتفعة)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس ليكرت (4) أي (موافق - مرتفعة)، مما يؤكد لنا أنه يوجد تفاعل إيجابي مقبول لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات البعدين المتضمن محور الذكاء العاطفي، وانحراف معياري عام (0.851)، وهذا يدل على وجود اتساق وانسجام عام في إجابات أفراد عينة الدراسة وعدم تشتت في الإجابات المبحوثين في ما يتعلق بعبارات المحور الأول الذكاء العاطفي.

وعليه من خلال نتائج الجدول رقم 23-24: تبين لنا وجود تفاعل إيجابي في إجابات أفراد عينة الدراسة والمتضمنة المحور الأول (الذكاء العاطفي) وهذا وفق البعدين (التعاطف - التواصل الاجتماعي)، وهذا انطلاقاً من عبارات المحور الأول حيث تبينت النتائج على النحو التالي :

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- ↔ العبارة رقم 13 : "أجيدُ العمل ضمن فريق." : حصلت على المرتبة الأولى وبتوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا بلغ 4.44، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.732، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↔ العبارة رقم 14 : "يمكنني تحفيز الناس من أجل تحقيق أهدافهم " حصلت على المرتبة الثانية وبتوسط حسابي إيجابي بدرجة عالية جدا بلغ 4.25، وانحراف معياري جيد بلغ 0.774، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة
- ↔ العبارة رقم 16 : " أحرص على عدم مقاطعة الآخرين " حصلت على المرتبة الثالثة وبتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 4.25، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.812، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↔ العبارة رقم 10 : "بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين " حصلت على المرتبة الرابعة وبتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 4.18، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.747، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة
- ↔ العبارة رقم 11 : "أناثر نفسيا عندما أرى مريضا يعاني." حصلت على المرتبة الخامسة وبتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 4.11، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.879، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↔ العبارة رقم 09 : "أستطيع فهم مشاعر الآخرين بشكل دقيق." حصلت على المرتبة السادسة وبتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.94 ، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.890، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة
- ↔ العبارة رقم 15 : "أستطيع التعامل مع انفعالات الآخرين " حصلت على المرتبة السابعة وبتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.84، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.027، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- ↔ العبارة رقم 12 : "أستمع لمشاكل الآخرين دون ملل." حصلت على المرتبة الثامنة وبتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.82، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.952، أي انه يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

وهذا يوضح من خلال النتائج المحصل عليها على أن المؤسساتيين يعتمد موظفيها على بُعدي (التعاطف –التواصل الاجتماعي)، كوسيلة ونهج فعال في إدارة المؤسسة وهذا من خلال تبني الروح الجماعية لدى الموظفين من خلال تقاسم أوقات العمل وتمكين السرعة والدقة في أداء الأعمال بسرعة وبأسرع وقت ممكن، إضافة إلى تبني جانب التعاطف من خلال التعامل الجيد بين الموظفين فيما بينهم من خلال تمكين جانب المعنوي والإطراء اللفظي وهذا ما يساهم في تحسين المستوى المعنوي لدى العامل وزيادة نشاطه الفعلي في أداء الأعمال بشكل أدق وسرعة ، وبالتالي أداء جيد وتحقيق أهداف المؤسسة.

↔ الفرع الثالث : تحليل عبارات متغير الضغوط المهنية

الجدول رقم 25 : يوضح التكرار والنسب المئوية المتعلقة بالمحور الثاني الضغوط المهنية

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
09.10	09	08.10	08	16.20	16	48.40	48	18.20	18	1-أرى أن المكان الذي أعمل فيه مريح
05.10	05	03.00	03	10.10	10	54.50	54	27.30	27	2-أمارس المهنة التي تتناسب مع قدراتي الشخصية
12.10	12	26.30	26	30.30	30	19.20	19	12.10	12	3-تقدم المؤسسة كل التسهيلات و الاحتياجات من أجل أداء أفضل في العمل
03.00	03	01.00	01	02.00	02	51.60	51	42.40	42	4-أمتلك الثقة الكاملة لإتمام عملي
03.00	03	15.20	15	12.10	12	41.40	41	28.30	28	5-العمل الذي أمارسه واضح جدا
04.00	04	23.20	23	21.20	21	29.40	29	22.20	22	6-لي فترة راحة كافية بين أوقات العمل
04.00	04	12.10	12	22.20	22	40.50	40	21.20	21	7-تقلل المحفزات المادية من الضغوط المهنية التي قد أتعرض لها
18.20	18	40.40	40	18.20	18	13.10	13	10.10	10	8-كثرة الازدحام والضوضاء في مكان عملي لا تقلقني
03.00	03	08.10	08	22.20	22	46.50	46	20.20	20	9-أقوم بمسؤوليات أخرى إلى جانب عملي
27.30	27	38.30	38	12.10	12	15.20	15	07.10	07	10-أركز جيدا في أداء عملي حتى بوجود ضغوطات
10.10	10	27.30	27	29.30	29	22.20	22	11.10	11	11-المؤسسة التي أعمل فيها تراعي أمن وسلامة عمالها
06.10	06	24.20	24	21.20	21	30.30	30	18.20	18	12-لا أعاني من تدخل الإدارة في عملي
11.10	11	35.40	35	28.30	28	16.20	16	09.10	09	13-يوجد إنصاف وتحقيق للعدالة داخل المؤسسة
03.00	03	18.20	18	36.40	36	28.30	28	14.10	14	14-لا أشعر بالقلق عند حدوث أي تغيير في القطاع الصحي
03.00	03	15.20	15	22.20	22	34.30	34	25.30	25	15-لا تؤثر متطلبات عملي على حياتي الشخصية
23.20	23	43.50	43	09.10	09	13.10	13	11.10	11	16-أشعر بضغط العمل أكثر في الفترة الصيفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الجدول رقم (26): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التبني وترتيب العبارات للمحور الثاني " الضغوط المهنية "

رقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	ترتيب العبارة
01	3.59	1.152	موسط	06
02	3.96	0.979	مرتفعة	02
03	2.93	1.197	متوسطة	12
04	4.29	0.824	مرتفعة جدا	01
05	3.77	1.114	مرتفعة	03
06	3.42	1.187	متوسطة	07
07	3.63	1.075	مرتفعة	05
08	2.57	1.222	منخفضة	14
09	2.36	1.233	منخفضة	16
10	3.37	0.977	متوسطة	08
11	2.97	1.165	متوسطة	11
12	3.30	1.199	متوسطة	10
13	2.77	1.132	متوسطة	13
14	3.32	1.028	متوسطة	09
15	3.64	1.111	مرتفعة	04
16	2.45	1.288	منخفضة	15
	3.27	1.191	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول رقم 26: من خلال تحليلنا وملاحظتنا، يتبين لنا نتائج الجدول رقم 19 أن المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجميع عبارات المتعلقة بالمحور الثاني " الضغوط المهنية، حيث توضح أن نتيجة تحليل العبارات

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

بلغت متوسط حسابي عام بلغ (3.63)، وهذا يعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تمحورت ضمن درجة مقياس لكارث (3) أي (درجة مرتفعة - موافق)، مما يؤكد على أنه يوجد تفاعل إيجابي مقبول لدى إجابات أفراد عينة البحث وفق عبارات المتضمنة محور الضغوط المهنية، وانحراف معياري عام ب (1.095)، وهذا يدل على وجود اتساق وانسجام عام في إجابات أفراد عينة الدراسة وعدم تشتت في الإجابات المبحوثين في ما يتعلق بعبارات المحور الثاني (الضغوط المهنية).

وعليه من خلال نتائج الجدول رقم 25-26: تبين لنا وجود تفاعل إيجابي في إجابات أفراد عينة الدراسة والمتضمنة المحور الثاني ("الضغوط المهنية") وهذا إنطلاقاً من عبارات المحور الثاني، حيث عبرت النتائج على النحو التالي :

↩ العبارة رقم 04: "أمتلك الثقة الكاملة لإتمام عملي": حصلت على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع جداً بلغ 4.29، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.824، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

↩ العبارة رقم 02: "أمارس المهنة التي تتناسب مع قدراتي الشخصية": حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي إيجابي بدرجة عالية جداً بلغ 3.96، وانحراف معياري جيد بلغ 0.979، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

↩ العبارة رقم 05: "العمل الذي أمارسه واضح جداً": حصلت على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.77، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.114، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

↩ العبارة رقم 15: "لا تؤثر متطلبات عملي على حياتي الشخصية": حصلت على المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.64، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.111، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

■ العبارة رقم 07: "تقلل المحفزات المادية من الضغوط المهنية التي قد أتعرض لها": حصلت على المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي إيجابي مرتفع بلغ 3.63، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.075، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

■ العبارة رقم 01: "أرى أن المكان الذي أعمل فيه مريح": حصلت على المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.59، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.152، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

■ العبارة رقم 06: "لي فترة راحة كافية بين أوقات العمل": حصلت على المرتبة السابعة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.42، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.187، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

■ العبارة رقم 10: "أركز جيداً في أداء عملي حتى بوجود ضغوطات": حصلت على المرتبة الثامنة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.37، وانحراف معياري متوسط بلغ 0.977، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

■ العبارة رقم 14: "لا أشعر بالقلق عند حدوث أي تغيير في القطاع الصحي": حصلت على المرتبة التاسعة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.32، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.028، أي أنه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- العبارة رقم 12: " لا أعاني من تدخل الإدارة في عملي " حصلت على المرتبة العاشرة وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 3.30، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.199، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
 - العبارة رقم 11: " المؤسسة التي أعمل فيها تراعي أمن وسلامة عمّالها": حصلت على المرتبة الحادية عشر وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 2.97، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.165، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .
 - العبارة رقم 03: " تقدم المؤسسة كل التسهيلات و الاحتياجات من أجل أداء أفضل في العمل.": حصلت على المرتبة الثانية عشر وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 2.93، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.165، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
 - العبارة رقم 13: " يوجد إنصاف وتحقيق للعدالة داخل المؤسسة ": حصلت على المرتبة الثالثة عشر وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 2.77، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.132، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .
 - العبارة رقم 08: " كثرة الازدحام والضوضاء في مكان عملي لا تقلقني ": حصلت على المرتبة الرابعة عشر وبمتوسط حسابي إيجابي منخفض بلغ 2.57، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.222، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة .
 - العبارة رقم 16: " أشعر بضغط العمل أكثر في الفترة الصيفية": حصلت على المرتبة الخامسة عشر وبمتوسط حسابي إيجابي متوسط بلغ 2.45، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.288، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
 - العبارة رقم 09: " أقوم بمسؤوليات أخرى إلى جانب عملي " حصلت على المرتبة الثانية عشر وبمتوسط حسابي إيجابي منخفض بلغ 2.36، وانحراف معياري متوسط بلغ 1.233، أي انه لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة البحث في ما يخص العبارة.
- وهذا يوضح من خلال النتائج المحصل عليها، على أن المؤسسات الاستشفائية توفر كل الوسائل المادية والبشرية من أجل موظفيها في القطاع، وهذا من أجل التسيير الحسن ، والتصدي لأي من الضغوط المهنية لدى الموظفين داخل المؤسسة، من خلال توفير كل الوسائل المطلوبة والتي بدورها تساهم في عملية التسيير لدى العمال في وقت أقل وبجهد أقل، ما يخلق نشاط وأداء إيجابي لدى العاملين داخل القطاع المؤسسة، وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية في المؤسسات الاستشفائيتين (قضي بكير - تشرين إبراهيم).

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الفرع الرابع :المقابلة

بعد ما تم التوصل الى نتائج الاستبيان، قمنا بإجراء مقابلة الأولى مع مساعد مدير المورد البشرية للمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم" السيد ثامر بن ثامر بتاريخ 18/05/2023 والمقابلة الثانية مع ممرضة مختصة في الصحة العمومية "نبيلة بكلي"، وذلك يوم 2023/05/20، من أجل ايجاد تفسير أعمق للنتائج، كانت على النحو التالي:

↔ السؤال 1 : لماذا تستقطب المؤسسة الاناث في التوظيف أكثر من الذكور ؟

↔ جواب السيد ثامر بن ثامر :يرجع ذلك الى تخرج الإناث من الجامعة أكثر من الذكور

التعليق :من جواب السيد ثامر بن ثامر نستنتج أنه لا يوجد فرق بين توظيف الاناث أو الذكور السبب الرئيسي يعود الى ان الإناث تتخرج من الجامعة أكثر من الذكور .

↔ السؤال 2 : ما هو السر الجوهرى لتفضيل العمال العمل في فريق ؟ .

↔ جواب السيد ثامر بن ثامر :يرجع سر تفضيل العمال العمل مع بعضهم الى انه يزيد من التعاون بين العمال، تطور الأفكار، زيادة الإبداع، داخل محيط العمل .

↔ جواب السيدة نبيلة بكلي : يرجع ذلك الى ان العمل في فريق يقلل من جهد العمل.

التعليق: من خلال أجوبة مدير فرعي للموارد البشرية و الممرضة يمكننا القول :أن العمل في فريق يقلل من الضغوط المهنية و يساعد في تحسين جودة العمل و تطوير الأفكار خاصة عند الأشخاص المتميزين ببعد التواصل الاجتماعي مرتفع .

● السؤال 3 : ماهو سبب عدم شعور بعض العمال بمعاونة المرضى ؟

↔ جواب السيدة نبيلة بكلي : يراجع سبب عدم شعور عمال الصحة بمعاونة المرضى الى روتين العمل لكن الضمير المهني يختلف من عامل الى أخرى .

التعليق: من خلال جواب الممرضة يمكننا القول : أن روتين العمل في المؤسسات الاستشفائية يؤثر في العامل، خاصة في فترات الضغوط المهنية .

● السؤال 4 : فيم تتمثل المحفزات المادية التي تقلل من الضغوط المهنية لدى العاملين ؟

↔ جواب السيدة نبيلة بكلي : تتمثل هذه المحفزات بالإجازات المقدمة كل 3 أشهر و الجوائز المقدمة التي تقدمها الخدمات الاجتماعية في المناسبات الوطنية : مثل عيد المرأة و عيد العمال، هذه المحفزات تشعر العامل بالفخر والامتنان وتنسيه تعب والضغوط التي يتعرض لها داخل المؤسسة .

↔ جواب السيد ثامر بن ثامر : تتمثل برفع من منحة المردودية

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

التعليق : من خلال أجوبة مدير الفرعي للموارد البشرية و الممرضة يمكننا القول : أن المحفزات المادية للعاملين في المؤسسات الاستشفائية تتمثل في رفع منحة المردودية كل 3 أشهر و الهدايا المقدمة في المناسبات، بدورها تساهم هذه المحفزات بخفض من الضغوط المهنية.

• السؤال 6 : صرح العمال بعدم توفر الامن و السلامة داخل المؤسسة ما سبب ذلك ؟

⇐ جواب السيدة نبيلة بكلي : سوء التسيير من طرف الادارة الاستشفائية و عدم توفر الوسائل اللازمة

التعليق: من خلال جواب الممرضة يمكننا القول : أن سبب عدم توفر الامن داخل المؤسسة يعود إلى الإهمال من طرف المسؤولين عن توفير الأمن داخل المؤسسة.

• السؤال 7: حسب رأيك ما هو السبب الرئيسي الذي يجعل الموظف في القطاع الصحي يتعرض لضغوطات؟

⇐ جواب السيدة نبيلة بكلي : رأي هو أن سوء التسيير من رئيس المصلحة إلى أعلى منصب في المؤسسة هو اهم مصدر لضغط الذي يواجه العامل في القطاع الصحي.

التعليق: من خلال جواب الممرضة يمكننا القول :السبب الرئيسي لشعور العامل بضغوط المهنية هو عدم تسيير الجيد من طرف المسؤولين من المدير إلى رئيس كل مصلحة.

• السؤال 8: حسب رأيك هل هناك وعي داخل المؤسسة بالذكاء العاطفي وهل المؤسسة توفر برامج لتعلم بعض

المهارات كالذكاء العاطفي للتقليل من الضغط المهني داخل المؤسسة؟

⇐ جواب السيدة نبيلة بكلي : نعم هناك واعي ،اما من جهة المؤسسة فإنها لا تبالي بأمر كهده برغم من أنها مهمة ،ودالك بسبب سوء التسيير.

التعليق: حسب جواب الممرضة يمكننا القول: أن العاملين بالمؤسسة لديهم وعي بمفهوم الذكاء العاطفي، لكن إدارة المؤسسة لا توفر لهم الجو لتنميته وذلك بسبب سوء التسيير .

المطلب الثاني:اختبار فرضيات الدراسة.

1- الفرع الاول إختبار فرضية الرئيسية الاولى :

• H1 : يوجد مستوى متوسط للذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم،قضي بكير (غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة".

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- H_0 : لا يوجد مستوى متوسط للذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة".

الجدول رقم 27 : إختبار t لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع الصحي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإحرف المعياري	قيمة t	درجة الحرية	عند مستوى الدلالة
مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين	3.68	0.412	88.786	98	0.068

المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يتبين لنا من خلال نتائج المحصل عليها من الجدول أعلاه، أن مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين بلغ عند المتوسط الحسابي 3.68، وهي درجة مرتفعة (4) في سلم مقياس ليكرت، في حين بلغت قيمة الإحرف المعياري لمستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين 0.412، وهذا يفسر وجود تركز لإجابات العاملين وردودهم الإيجابية حول مقياس الذكاء العاطفي، وهذا يعني أن العاملين في قطاع المؤسسة الصحية يرون بأن فاعلية الذكاء العاطفي موجودة بدرجة مرتفعة وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية حيث فسر جل العاملين أهمية الذكاء العاطفي ومساهمته في التعامل مع الآخرين والقدرة على القيادة ، و أن العاملين في قطاع المؤسسة الصحية الذين يظهرون مستويات عالية من الذكاء العاطفي لديهم قدرة أكبر على فهم أنفسهم وفهم الآخرين بالإضافة الى اتخاذ القرارات والتعبير عن آرائهم بثقة ، وحين العودة إلى الجدول أعلاه نلاحظ ان مستوى الدلالة الإحصائية في ما يتعلق بمستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين هي 0.068، وهو أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المفروض في دراستنا ألا وهو 0.05، وهذا يجعلنا على قبول الفرضية الصفرية H_0 والتي تنص على: لا يوجد مستوى متوسط لذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة".

الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية:

- "يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة".
ولاختبار هذه الفرضية، قمنا بالتطرق إلى 5 تساؤلات فرعية.

2- أولا : إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- H1 : يوجد تأثير لُبُعد فهم الذات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) لولاية غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة..
- H0 : لا يوجد تأثير لُبُعد فهم الذات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) لولاية غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة.

الجدول رقم 28 : تحليل إختبار (بُعد تأثير فهم الذات في الضغوط المهنية)

بواسطة النموذج الإنحدار الخطي البسيط

المتغيرات	B	قيمة T المحسوبة	قيمة F	درجة القرار
الثابت	2.239	6.280	/	وجود تأثير موجب دال إحصائيا
بُعد فهم الذات	0.255	2.989	8.932	
معامل التحديد R^2	0.084	المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS		
مستوى دلالة F	0.004			

من خلال تحليلنا لنتائج اختبار النموذج الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية ، تبين لنا ان المتغير الثابت يمثل لنا درجة (الضغوط المهنية) في حالة ثبات درجة (بُعد فهم الذات)، بمعنى أصح ان مستوى تأثير بُعد فهم الذات، في حالة عدم وجود (للضغوط المهنية) والمقدرة ب 2.239، والمعامل الثاني وهو معامل البُعد (فهم الذات) والمتمثل ب 0.255 ، وهذا يمثل درجة التغير في المتغير (ضغوط المهنية) في حالة تغير المتغير بُعد (فهم الذات) بدرجة واحدة، بمعنى أصح إذا تغير بُعد (فهم الذات) بدرجة واحدة فإن متغير (الضغوط المهنية) يتغير بربع درجة، أو إذا تغير بُعد (فهم الذات) بدرجتين فإن متغير (ضغوط المهنية) يتغير بدرجة واحدة هي 25.00 %، والمؤشر يوضح ان هناك تأثير طردي موجب لُبُعد فهم الذات على الضغوط المهنية، حيث نلاحظ ان إشارة معامل (فهم الذات) هي 25.00 % وهي إشارة موجبة، إضافة إلى عامل آخر ألا هو قيمة مستوى الدلالة F حيث يساوي 0.004، وهذا يدل على أن هذا المعامل دال إحصائيا، لان مستوى الدلالة الخاص به أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي افترضناه في دراستنا سابقا ب 0.05، وهذا يجعلنا إلى قبول الفرضية البديلة H1: والتي تنص على "وجود تأثير لُبُعد فهم الذات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة". من وجهة نظر عينة الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية H0.

3- ثانيا إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- H1 : يوجد تأثير لُبُعد إدارة الانفعالات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة..

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- H_0 : لا يوجد تأثير لبُعد إدارة الانفعالات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (قضي بكير، ترشين إبراهيم) (غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة).

الجدول رقم 29 : تحليل إختبار (تأثير لبُعد إدارة الانفعالات في التقليل من الضغوط المهنية) بواسطة النموذج الإتحاد الخطي البسيط)

المتغيرات	B	قيمة T المحسوبة	قيمة F	درجة القرار
الثابت	2.309	15.408	/	وجود تأثير موجب دال إحصائيا
بُعد إدارة الانفعالات	0.288	6.873	47.242	
معامل التحديد R^2	0.328	المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS		
دلالة F	0.000			

من خلال تحليلنا لنتائج إختبار النموذج الإتحاد الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة، تبين لنا ان المتغير الثابت يمثل لنا درجة (الضغوط المهنية) في حالة ثبات درجة (بُعد فهم إدارة الانفعالات)، بمعنى أصح ان مستوى تأثير بُعد إدارة الانفعالات، في حالة عدم وجود (للضغوط المهنية) والمقدرة ب 2.309، والمعامل الثاني وهو معامل البُعد (إدارة الانفعالات) والمتمثل ب 0.288، وهذا يمثل درجة التغير في المتغير (ضغوط المهنية) في حالة تغير المتغير بُعد (إدارة الانفعالات) بدرجة واحدة، بمعنى أصح إذا تغير بُعد (إدارة الانفعالات) بدرجة واحدة فإن متغير (الضغوط المهنية) يتغير بثلاث درجة، أو إذا تغير بُعد (إدارة الانفعالات) بدرجتين فإن متغير (ضغوط المهنية) يتغير بدرجة واحدة هي 28.80 %، والمؤشر يوضح ان هناك تأثير طردي موجب لبُعد إدارة الانفعالات على متغير الضغوط المهنية، حيث نلاحظ ان إشارة معامل (إدارة الانفعالات) هي 28.80 % وهي إشارة موجبة، إضافة إلى عامل آخر ألا هو قيمة مستوى الدلالة F حيث تساوي 0.000، وهذا يدل على أن هذا المعامل دال إحصائيا لان مستوى الدلالة الخاص به أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي افترضناه في دراستنا سابقا ب 0.05، مما يجعلنا الى قبول الفرضية البديلة H_1 : والتي تنص على "يوجد تأثير لبُعد إدارة الانفعالات في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين من وجهة نظر عينة الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية H_0 .

ثالثا إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- H_1 : يوجد تأثير لبُعد التعاطف في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم،قضي بكير) (غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة"

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- H_0 : لا يوجد تأثير لبعء التعاطف في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم،قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة".

الجدول رقم 30 : تحليل إختبار (تأثير بُعء التعاطف في التقليل من الضغوط المهنية)

بواسطة النموذج الإنحدار الخطي البسيط

المتغيرات	B	قيمة T المحسوبة	قيمة F	درجة القرار
الثابت	1.956	5.279	/	وجود تأثير موجب دال إحصائيا
بُعء التعاطف	0.333	3.643	13.269	
معامل التحديد R^2	0.120	المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS		
دلالة F	0.000			

من خلال تحليلنا لنتائج إختبار النموذج الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة ، تبين لنا أن المتغير الثابت يمثل لنا درجة (الضغوط المهنية) في حالة ثبات درجة (تأثير بُعء التعاطف) ، بمعنى أصح ان مستوى تأثير بُعء التعاطف، في حالة عدم وجود (الضغوط المهنية) والمقدرة ب 1.956، والمعامل الثاني وهو معامل البُعء (تأثير التعاطف) والمتمثل ب0.333، يمثل درجة التغير في المتغير (ضغوط المهنية) في حالة تغير المتغير بُعء (تأثير التعاطف) بدرجة واحدة، بمعنى أصح إذا تغير بُعء (بُعء التعاطف) بدرجة واحدة فإن متغير ضغوط العمل يتغير بثلاث درجة، أو إذا تغير بُعء (تأثير التعاطف) بدرجتين فإن متغير (ضغوط المهنية) يتغير بدرجة واحدة هي 33.30 %، والمؤشر يوضح ان هناك تأثير طردي موجب لبُعء تأثير التعاطف على متغير ضغوط المهنية، حيث نلاحظ ان إشارة معامل (تأثير التعاطف) هي 33.30 % وهي إشارة موجبة، إضافة إلى عامل آخر ألا هو قيمة مستوى الدلالة F حيث تساوي 0.000، مما يدل على أن هذا المعامل دال إحصائيا، بسبب ان مستوى الدلالة الخاص به أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي إفترضناه في دراستنا سابقا ب 0.05، وهذا يحيلنا الى قبول الفرضية البديلة H_1 : والتي تنص على: "يوجد تأثير لبُعء التعاطف في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم،قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة". من وجهة نظر عينة الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية H_0 ".

رابعا إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

- H_1 : يوجد تأثير لبُعء التواصل الاجتماعي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم،قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة"

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- H_0 : لا يوجد تأثير لبُعد التواصل الاجتماعي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة"

الجدول رقم 31 : تحليل إختبار (تأثير بُعد التواصل الاجتماعي في التقليل من الضغوط المهنية)

بواسطة النموذج الإنحدار الخطي البسيط

المتغيرات	B	قيمة T المحسوبة	قيمة F	درجة القرار
الثابت	1.787	4.519	/	وجود تأثير موجب دال إحصائيا
بُعد التواصل الاجتماعي	0.359	3.842	14.761	
معامل التحديد R^2	0.132	المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS		
دلالة F	0.000			

من خلال تحليلنا لنتائج إختبار النموذج الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة، تبين لنا ان المتغير الثابت يمثل لنا درجة (الضغوط المهنية) في حالة ثبات درجة (بُعد التواصل الاجتماعي)، بمعنى أصح ان مستوى تأثير بُعد التواصل الاجتماعي، في حالة عدم وجود (الضغوط المهنية) والمقدرة ب 1.787، والمعامل الثاني وهو معامل البُعد (تأثير التواصل الاجتماعي) والمتمثل ب 0.359، يمثل درجة التغير في المتغير (ضغوط المهنية) في حالة تغير المتغير بُعد (التواصل الاجتماعي) بدرجة واحدة، بمعنى أصح إذا تغير بُعد (التواصل الاجتماعي) بدرجة واحدة فإن (متغير الضغوط المهنية) يتغير بثلاث درجة، أو إذا تغير بُعد (التواصل الاجتماعي) بدرجتين فإن متغير (ضغوط المهنية) يتغير بدرجة واحدة هي 35.90%، والمؤشر يوضح ان هناك تأثير طردي موجب لبُعد تأثير التواصل الاجتماعي على متغير الضغوط المهنية، حيث نلاحظ ان إشارة معامل (التواصل الاجتماعي) هي 35.90% وهي إشارة موجبة، إضافة إلى عامل آخر ألا هو قيمة مستوى الدلالة F حيث تساوي 0.000، مما يدل على أن هذا المعامل دال إحصائيا، بسبب ان مستوى الدلالة الخاص به أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي افترضناه في دراستنا سابقا ب 0.05

وهذا يحيلنا الى قبول الفرضية البديلة H_1 : والتي تنص على: "يوجد تأثير لبُعد التواصل الاجتماعي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية H_0 .

4- إختبار الفرضية الرئيسية الثانية :

- يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم، قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 32: تحليل إختبار (تأثير الذكاء العاطفي في الضغوط المهنية)

بواسطة النموذج الإندثار الخطي البسيط

المتغيرات	B	قيمة T المحسوبة	قيمة F	درجة القرار
الثابت	-0.924	-4.108	/	وجود تأثير موجب دال إحصائياً
الذكاء العاطفي	1.000	18.875	356.262	
معامل التحديد R ²	0.786	المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS		
دلالة F	0.000			

من خلال تحليلنا لنتائج إختبار النموذج الإندثار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية، تبين لنا ان المتغير الثابت يمثل لنا درجة (الضغوط المهنية) في حالة ثبات درجة المتغير (الذكاء العاطفي) ، بمعنى أصح ان مستوى تأثير المتغير الذكاء العاطفي ، في حالة عدم وجود (الضغوط المهنية) والمقدرة ب 0.924 ، والمعامل الثاني وهو معامل المتغير (الذكاء العاطفي) والمتمثل ب1.000، وهذا يمثل درجة التغير في المتغير (الضغوط المهنية) في حالة تغير المتغير (الذكاء العاطفي) بدرجة واحدة، بمعنى أصح إذا تغير المتغير (الذكاء العاطفي) بدرجة واحدة فإن متغير الضغوط المهنية يتغير بدرجة كلية، أو إذا تغير متغير (الذكاء العاطفي) بدرجتين فإن متغير (الضغوط المهنية) يتغير بدرجة واحدة هي 100 %، والمؤشر يوضح ان هناك تأثير طردي موجب لمتغير تأثير الذكاء العاطفي على متغير ضغوط المهنية ، حيث نلاحظ ان إشارة معامل (الذكاء العاطفي) هي 100 %وهي إشارة موجبة، إضافة إلى عامل آخر ألا هو قيمة مستوى الدلالة F حيث تساوي 0.000، مما يدل على أن هذا المعامل دال إحصائياً، بسبب أن مستوى الدلالة الخاص به أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي افترضناه في دراستنا سابقا ب 0.05،

وهذا يؤكد على تحقق و قبول الفرضية الرئيسية البديلة H1: والتي تنص على: يوجد تأثير لذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم،قضي بكير) غرداية من وجهة نظر عينة الدراسة".، ورفض الفرضية الصفرية HO.

الفرع الثالث : اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة، الحالة الاجتماعية).

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 33: إختبار t لفروق أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغيرين المستقلين (الجنس)

مستوى الدلالة	قيمة T	إختبار levene		الإختلاف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	المتغير الجنس	الأبعاد
		قيمة F	إحتمالية SIG					
0.225	-1.222	0.605	0.269	0.6775	4.0532	47	ذكر	بُعد الذات
				0.5310	4.2019	52	أنثى	
0.313	-1.014	0.674	0.178	0.8191	3.3032	47	ذكر	بُعد الإنفعالات
				1.2355	3.5192	52	أنثى	
0.052	-1.996	0.100	2.751	0.5044	3.8989	47	ذكر	بُعد التعاطف
				0.5825	4.1154	52	أنثى	
0.274	-2.593	0.011	0.602	0.5612	4.0532	47	ذكر	بُعد التواصل الاجتماعي
				0.4889	4.3269	52	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول : يظهر لنا الجدول الفئتين لمتغيري (الجنس) ذكور وإناث، حيث ان عدد الذكور في العينة هو 47 ذكر، في حين ان عدد الإناث في العينة هو 52 أنثى، ومتوسط الحسابي لبُعد فهم الذات لدى الذكور بلغ 4.0532، في حين ان متوسط الحسابي لبُعد فهم الذات للإناث بلغ 4.2019، بمعنى أن متوسط بُعد فهم الذات لدى الإناث أعلى بدرجة قليلة من متوسط الذكور، غير ان المتوسطين متقاربين إلى حد ما، يليها بعد إدارة الإنفعالات حيث بلغ درجة المتوسط الحسابي لكلى الجنسين (الذكور 3.3032- الإناث 3.5192)، وهذا يفسر نفس النتيجة السابقة حيث ان متوسط بُعد إدارة الانفعالات لدى الإناث أعلى بدرجة قليلة من متوسط الذكور، غير ان المتوسطين متقاربين ، وبالنسبة لبُعد التعاطف حيث بلغ درجة المتوسط الحسابي لكلى الجنسين (الذكور 3.8989- الإناث 4.1154)، مما يؤكد على ان متوسط بُعد التعاطف لدى الإناث هو أعلى قليلا من متوسط الذكور، وأخيرا بُعد التواصل الاجتماعي حيث بلغ متوسط الحسابي لكلى الجنسين (ذكور 4.0532 - الإناث 4.3269)، وهذا يوضح نفس النتائج السابقة حيث ان متوسط بعد التواصل الاجتماعي لدى الإناث هو أعلى قليلا من متوسط الذكور، ومبدئيا توضح النتائج على إحتمالية عدم وجود فروق بين الجنسين، وللتأكيد على صحة القرار ، يوضح الجدول كل من إختبار t، حيث أن قيمته لكلى أبعاد الذكاء العاطفي لمتغيري الجنسين (بُعد فهم الذات : -1.222- بإحتمال 0.605 بمستوى دلالة 0.225، بُعد إدارة الإنفعالات -1.014- بإحتمال 0.674 بمستوى دلالة 0.313، بُعد التعاطف -1.996- بإحتمال 0.100

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

بمستوى دلالة 0.052 ، بُعد التواصل الإجتماعي -2.593 - بإحتمال 0.011 بمستوى دلالة (0.052)، وكلى النتائج توضح أن مستوى الدلالة لكلى الأبعاد (الذكاء العاطفي) هم أكبر من مستوى دلالة الإحصائية المفروض في دراستنا ألا وهو 0.05 ، وهذا يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الصفرية H_0 والتي تنص على " عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس) ، ورفض الفرضية البديلة H_1 .

الجدول رقم 34: إختبار التباين الأحادي ANOVA لفروق أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغيرين (العمر - المؤهل العلمي - المنصب ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية)

المتغير العمر	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	0.693	04	2.166	1.372	0.256
التباين بين المجموعات	15.988	95	0.168		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية
المجموع	16.681	99	/		
المتغير المؤهل العلمي	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	2.135	04	0.712	4.647	0.004
التباين بين المجموعات	14.546	95	0.153		توجد فروق ذات دلالة إحصائية
المجموع	16.681	99	/		
المتغير المنصب	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	1.809	04	0.452	2.858	0.028
التباين بين المجموعات	14.872	95	0.158		توجد فروق ذات دلالة إحصائية
المجموع	16.681	99	/		
المتغير الخبرة	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	1.140	04	0.285	1.723	0.151
التباين بين المجموعات	15.541	95	0.165		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية
المجموع	16.681	99	/		
المتغير الحالة الإجتماعية	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	0.056	02	0.028	0.162	0.851
التباين بين المجموعات	16.625	97	0.173		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية
المجموع	16.681	99	/		

المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

من خلال النتائج المحصل عليها من خلال الجدول : يتبين لنا جدول اختبار التباين الأحادي، وبداية بقراءة التباين تحت على أنه يوجد نوعين من التباينات (التباين داخل المجموعات- التباين بين المجموعات)، حيث قدر النوعين لكلي المتغيرات الديموغرافية (العمر 0.693-15.988، المؤهل العلمي، 2.135-14.546، المتغير المنصب 1.809 - 14.872 ، الخبرة 1.140-15.541، الحالة الإجتماعية 0.056 - 16.625)، حيث توضح النتائج ان النوع الأول من التباين داخل المجموعات لجميع المتغيرات الديموغرافية هو ضعيف جدا، مقارنة بالمجموع الكلي للتباين والذي بلغ لجميع المتغيرات الديموغرافية (16.681)، إضافة إلى قيمة F والتي بلغت في جميع المتغيرات الديموغرافية (العمر 1.372 عند مستوى دلالة 0.256، المؤهل العلمي 4.647 عند مستوى دلالة 0.004، المتغير المنصب 2.858 عند مستوى دلالة 0.028، المتغير الخبرة 1.723 عند مستوى دلالة 0.151، الحالة الاجتماعية 0.162 عند مستوى دلالة 0.851)، والمستوى الدلالة المفروض في دراستنا نحن هو 0.05، وهذا يعطينا قراءة نهائية وجلية نوجزها على النحو التالي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير العمر؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير المؤهل العلمي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير المنصب؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير الخبرة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير الحالة الاجتماعية.

الفرع الرابع: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الرابعة :

"توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية

(الجنس،العمر. المؤهل العلمي المنصب الخبرة الحالة الاجتماعية)"

الجدول رقم 35: اختبار t لفروق الضغوط المهنية تعزى إلى المتغيرين المستقلين (الجنس)

مستوى الدلالة	قيمة T	إختبار levene		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	المتغير الجنس	المتغير
		إحتمالية SIG	قيمة F					
0.610	-0.511	0.997	0.000	0.5392	3.2646	47	ذكر	الضغوط
				0.5312	3.3197	52	أنثى	المهنية

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول : يظهر لنا الجدول الفئتين لمتغيري (الجنس) ذكور وإناث ، عدد الذكور في العينة هو 47 ذكر، في حين ان عدد الإناث في العينة هو 52 أنثى، ومتوسط الحسابي لمتغير الضغوط المهنية لدى الذكور بلغ 3.2646 ، في حين أن متوسط الحسابي لمتغير الضغوط المهنية للإناث بلغ 3.3197 ، بمعنى أن متوسط ضغوط المهنية لدى الإناث أعلى بدرجة قليلة من متوسط الذكور ، غير ان المتوسطين متقاربين إلى حد ما، ومبدئياً توضح النتائج على احتمالية وجود فروق بين الجنسين ، وللتأكيد على صحة القرار ، يوضح الجدول كل من إختبار t ، حيث أن قيمته عند المتغير (ضغوط المهنية -0.511 بإحتمال قيمة F 0.000 عند مستوى دلالة 0.610، وعليه فإن النتيجة النهائية توضح على ان مستوى الدلالة لمتغير ضغوط المهنية لكلى المتغيرين الجنسين هو 0.610 ، وهو أكبر من مستوى دلالة الإحصائية المفروض في دراستنا ألا وهو 0.05 ، وهذا يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الصفرية H0 والتي تنص على " عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس)، ورفض الفرضية الدراسة البديلة

الجدول رقم 36: إختبار ANOVA لفروق الضغوط المهنية(العمر- المؤهل العلمي -المنصب ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية)					
المتغير العمر	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	1.129	04	0.376	1.339	0.267 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية
التباين بين المجموعات	26.718	95	0.281		
المجموع	27.847	99	/		
المتغير المؤهل العلمي	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	1.616	04	0.539	1.951	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية
التباين بين المجموعات	26.231	95	0.276		
المجموع	27.847	99	/		
المتغير المنصب	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	2.381	04	0.595	2.197	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية
التباين بين المجموعات	25.466	95	0.271		
المجموع	27.847	99	/		
المتغير الخبرة	مجموع التباينات	درجة الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

0.566	0.741	0.213	04	0.852	التباين داخل المجموعات
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية		0.287	95	26.996	التباين بين المجموعات
		/	99	27.847	المجموع
مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط التباينات	درجة الحرية	مجموع التباينات	المتغير الحالة الإجتماعية
0.542	0.616	0.177	02	0.353	التباين داخل المجموعات
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية		0.286	97	27.494	التباين بين المجموعات
		/	99	27.847	المجموع
المصدر : من إعداد الطالبتين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS					

من خلال النتائج المحصل عليها من خلال الجدول : يتبين لنا جدول اختبار التباين الأحادي ، وبداية بقراءة التباينات ، حيث أنه يوجد نوعين من التباينات (التباين داخل المجموعات- التباين بين المجموعات) ، حيث قدر النوعين لكلي المتغيرات الديموغرافية (العمر 1.129- 26.718 ، المؤهل العلمي ، 1.616- 26.231 ، المتغير المنصب 2.381- 25.466 ، الخبرة 0.852- 26.996 ، الحالة الإجتماعية 0.353 - 27.494) ، حيث توضح النتائج ان النوع الأول من التباين داخل المجموعات لجميع المتغيرات الديموغرافية هو ضعيف جدا ، مقارنة بالمجموع الكلي للتباين والذي بلغ لجميع المتغيرات الديموغرافية (27.847).

إضافة إلى قيمة F والتي بلغت في جميع المتغيرات الديموغرافية (العمر 1.339 عند مستوى دلالة 0.267 ، المؤهل العلمي 1.951 عند مستوى دلالة 0.127 ، المتغير المنصب 2.197 عند مستوى دلالة 0.075 ، المتغير الخبرة 0.741 عند مستوى دلالة 0.566 ، الحالة الإجتماعية 0.616 عند مستوى دلالة 0.542) ، والمستوى الدلالة المفروض في دراستنا نحن هو 0.05 ، وهذا يعطينا قراءة نهائية وجلية نوجزها على النحو التالي :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للضغوط المهنية تعزى إلى المتغير العمر؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للضغوط المهنية تعزى إلى المتغير المؤهل العلمي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للضغوط المهنية تعزى إلى المتغير المنصب؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للضغوط المهنية تعزى إلى المتغير الخبرة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للضغوط المهنية تعزى إلى المتغير الحالة الاجتماعية.

المطلب الثالث: تفسير نتائج الفرضيات .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الفرع الاول: تفسير نتائج فرضية الرئيسية الأولى :

"يوجد مستوى متوسط للذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين(ترشين إبراهيم ،قضي بكير) من وجهة نظر عينة الدراسة".

حيث عبرت نتائج معطيات الجدول رقم 27 وجود مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع الصحي مرتفع جدا وهذا ما لمسناه من نتائج معطيات الجدول حيث بلغت نسبة تركز إجابات العاملين حول مستوى الذكاء العاطفي في المؤسسات بمتوسط حسابي 3.68، عند الانحراف المعياري 0.412، وهذا يفسر جليا تركز إيجابي لردود أفعال وإجابات العاملين حول مستوى فعالية الذكاء العاطفي في القطاع الصحي حيث يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي موجب ومرتفع، وهذا ما يساهم في تمكين فاعلية العاملين على القدرة في فهم بعضهم البعض واتخاذ القرارات المناسبة والتعبير عن آرائهم وتطلعاتهم داخل المؤسسة الصحية وتحقيق مستوى الروح الجماعية، وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها داخل المؤسسات (ترشين إبراهيم ،قضي بكير).

الفرع الثاني : تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:

"يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين(قضي بكير، ترشين إبراهيم) من وجهة نظر عينة الدراسة".

توضح لدينا من خلال نتائج الجدول رقم 32 بأنه يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط المهنية، حيث أن التغير في وجود الذكاء العاطفي يفسر التغير لدى الضغوط المهنية بنسبة مئوية بلغت عند معامل التحديد ب 78.60% ، وهي نسبة عالية وجد معتبرة ، وهذا يؤكد على وجود تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي (بُعد فهم الذات – بُعد إدارة الإنفعالات – بُعد التعاطف – بُعد التواصل الاجتماعي) بدرجة كبيرة في التقليل من ضغوط المهنية داخل المؤسسات، ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية داخل المؤسسة حيث لاحظنا وجود إيجابية وتفاعل في نشاط العمال داخل المؤسسة، حيث ان العمال في المؤسسات ،مدركون لتغيرات بعضهم البعض أثناء التغيرات الداخلية الخاصة بالمؤسسات سواء كانت على الصعيد الإيجابي أو السلبي وبالتالي فهم دارسون لعملية إدارة الانفعالات ومنسجمين مع بعضهم البعض من خلال تفعيل الجو التعاطفي في ما بينهم والأهم من كل هذا هو التواصل الفعال والاجتماعي بين الموظفين في ما بينهم وهذا ما يسهل عليهم الاقتصاد في العمل والجهد وروح الجماعة وبالتالي يزيد من فعاليتهم ونشاطهم اتجاه القطاع الصحي، وهذا ما لمسناه جليا في دراستنا الميدانية .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

الفرع الثالث: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة :

"توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس ،العمر. المؤهل العلمي المنصب الخبرة الحالة الاجتماعية) ".

حيث توصلنا من خلال نتائج الجدول رقم 33-34 أنه: لا يوجد فروق بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير (الجنس) ، وهذا يفسر على أن تطبيق كلى الجنسين لأبعاد الذكاء العاطفي في المؤسسات موجود وضمن نطاق التساوي فيما بينهم، وهذا ما يؤكد على انسجام وتوافق فعلي بين الفئتين مع بعضهم البعض داخل المؤسسة ، ما يؤدي إلى وجود نشاط فعال و متجانس داخل المؤسسات بين فئة الذكور والإناث ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية داخل المؤسسات الاستشفائيتين.

ومن خلال نتائج الجداول الأخرى توصلنا أيضا على أنه:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير العمر ، وهذا يفسر على أن جميع الموظفين داخل القطاع الصحي من فئة السن 19 لغاية 50 سنة يتمتعون بالقدرة البدنية والعملية والخبرة المكتسبة على أداء العمل وقف أي ظروف معينة يحيطون بها.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير المؤهل العلمي، وهذا يفسر على أن الموظفين داخل القطاع الصحي متفاوتون في ما يخص درجة العلمية ، فأغلبية الموظفين هم من فئة الجامعين وبالتالي فالموظفين الحاصلين على درجات علمية أكبر لهم خبرة و معرفة أكبر بأبعاد الذكاء العاطفي وتطبيقها عكس الموظفين الأخير قليلو الخبرة ولا يتوفرون على درجة مؤهل أعلى وليس لهم دراية بتطبيق أبعاد الذكاء العاطفي داخل القطاع الصحي .توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير المنصب ، وهذا يفسر أيضا على أن المنصب يختلف من موظف لآخر ، فكون الموظفين ذوي المناصب الإدارية تختلف تطبيقاتهم لأبعاد الذكاء العاطفي وهذا نظر لكون ضغوط المهنية تآثر وتقلل من التواصل الاجتماعي بين الموظفين آخرين ، بسبب الأعمال الكثيرة، في حين ان الأطباء وأطباء المختصين ومساعدو التمريض هم في تواصل دائم في ما بينهم ، وهذا ما يشكل فروق في تطبيق أبعاد الذكاء العاطفي بين كل موظف وموظف آخر .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير الخبرة، وهذا يفسر على وجود خبرة كبيرة لجميع الموظفين داخل المؤسسات، وبالتالي فإن الموظفين يتمتعون بالذكاء العاطفي وهذا ما يساهم في خلق خبرة وتناغم بين الموظفين داخل المؤسسة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى المتغير الحالة الاجتماعية، وهذا يفسر ان جميع الفئات الموظفين داخل المؤسسات، بالرغم من اختلافهم في الحالة الاجتماعية إلا أنهم يتمتعون بكل بُعد من أبعاد الذكاء العاطفي من فهم الذات وإدارة الانفعالات والتعاطف والتواصل الاجتماعي .

الفرع الرابع: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية(الجنس،العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة الحالة الاجتماعية)".

حيث توصلنا من خلال نتائج معطيات الجدول 35-36 أيضا على أنه : لا يوجد فروق بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى إلى المتغير (الجنس)، وهذا يفسر على أن كلى الجنسين متفقين في إجاباتهم على عدم وجوت تفاوت في ضغوط المهنية لفئة الذكور والإناث في المؤسسات فيما بينهم، ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية داخل المؤسسات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط المهنية تعزى إلى المتغير العمر ، وهذا ما يفسر من خلال إجابات أفراد العينة البحث، على أنه لا يوجد ضغوط مهنية لدى فئة الموظفين داخل المؤسسات و الذي تتراوح أعمارهم ما بين (أقل من 25 سنة و 45 سنة) ، وهذا ما يؤكد على وجود تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي لدى الموظفين داخل المؤسسات الاستشفائيتين.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط المهنية تعزى إلى المتغير المؤهل العلم، وهذا ما يفسر من خلال إجابات أفراد العينة البحث ، على أنه لا يوجد ضغوط مهنية لدى فئة الموظفين داخل القطاع الصحي من خلال المؤهل الدراسي (أقل من ثانوي - ثانوي - جامعي - دراسات عليا) ، وهذا ما يؤكد على وجود تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي لدى الموظفين داخل المؤسسات الاستشفائيتين.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط المهنية تعزى إلى المتغير المنصب، وهذا ما يفسر من خلال إجابات أفراد العينة البحث، على أنه لا يوجد ضغوط مهنية لدى فئة الموظفين داخل المؤسسات من خلال المنصب (إداري - مساعد ممرض - ممرض - طبيب - طبيب مختص)، ما يؤكد على وجود تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي لدى الموظفين داخل المؤسسات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط المهنية تعزى إلى المتغير الخبرة، وهذا ما يفسر من خلال إجابات أفراد العينة البحث ، على أنه لا يوجد ضغوط مهنية لدى فئة الموظفين داخل القطاع الصحي من خلال سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات إلى 15 سنة)، وهذا ما يؤكد على وجود تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي لدى الموظفين داخل المؤسسات..

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط المهنية تعزى إلى المتغير الحالة الاجتماعية، وهذا ما يفسر من خلال إجابات أفراد العينة البحث، على أنه لا يوجد ضغوط مهنية لدى فئة الموظفين داخل المؤسسات، من خلال الحالة الاجتماعية (أعزب - متزوج - مطلق)، ما يؤكد على وجود تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي لدى الموظفين داخل المؤسسات.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

خلاصة الفصل الثاني

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكاليات الدراسة ، حيث تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسات الاستشفائية "ترشين ابراهيم و قضي بكير" ، من خلال إعطاء لمحة عامة عن المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة و التعرف على مجتمع الدراسة ، حيث اقتصرت عينة الدراسة على 99 استبيان صالح لتحليل الإحصائي ، ثم قمنا بتفريغ هذا الاستمارات بواسطة الأسلوب الإحصائي SpssN26، و بعده تطرقنا إلى اثبات الفرضيات و نفي بعضها و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان.

خاتمة

جريمه

■ خاتمة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة، هو التعرف على مدى تأثير الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين، حيث شمل المجتمع الإحصائي عينة من العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين "ترشين إبراهيم وقضي بكير" و بعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة نظريا بالتطرق إلى المتغير المستقل "الذكاء العاطفي" و المتغير التابع "الضغوط المهنية"، و تطبيقيا باستعمال أدوات منهجية تمثلت في الاستبيان و المقابلة، و بعد جمع البيانات و معالجتها بواسطة الأسلوب الإحصائي SpssN26 و اختبار صحة الفرضيات توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- ↪ توجد علاقة طردية بين المتغير المستقل الذكاء العاطفي و المتغير التابع الضغوط المهنية
- ↪ أنه يوجد مستوى مرتفع للذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم،قضي بكير).
- ↪ أنه يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائيتين (ترشين إبراهيم و قضي بكير) .
- ↪ أنه لا يوجد فروق بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية) .
- ↪ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول ابعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي، المنصب) .
- ↪ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول الضغوط المهنية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب، الخبرة، الحالة الاجتماعية) .

■ توصيات :

- من خلال نتائج الدراسة ارتأينا تقديم مجموعة من التوصيات و هي كالتالي :
- ✓ استغلال كفاءات العاملين الذين يتمتعون بمستوى عالي من الذكاء العاطفي.
 - ✓ اعتماد الذكاء العاطفي عند مرحلة التوظيف و الاختيار، من أجل توظيف عامل ذو ذكاء عاطفي مقبول لتقديم أداء أفضل في المؤسسة يساعد في التقليل من الضغوط المهنية .
 - ✓ فتح مجال أكبر للنشاط و التفاعل بين العاملين بهدف الرقي في العمل من أجل التقليل من الضغوط المهنية؛
 - ✓ تهيئة بيئة عمل آمنة تخلو من أي مخاوف سواء كان مصدرها ماديا أو معنويا .

خاتمة

✓ اعداد برامج تدريبية قائمة على تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين لتحسين الأداء مما يساعد في التقليل من الضغوط المهنية .

✓ ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين لما له من أثر إيجابي على أدائهم، و بالتالي أداء المؤسسة ككل .

■ افاق الدراسة :

✓ اجراء دراسة مقارنة بين المؤسسات الاستشفائية العمومية و الخاصة حول أثر أبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية .

✓ اجراء دراسة لإيجاد الحلول الممكنة لتقليل من الضغوط المهنية.

✓ اجراء دراسة لتأثير أبعاد الذكاء العاطفي في استقطاب العاملين في المؤسسة .

قائمة العراجع والمصادر

قائمة العراجع والمصادر

المصادر:

القران الكريم.

الكتب :

- 1) إبراهيم جابر السيد، إسماعيل محمود علي، علم النفس الذكاء، دار البداية ناشرون و موزعون، عمان، ط1، 2013
- 2) بشرى إسماعيل، ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية، القاهرة، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، 2004م.
- 3) بشرى إسماعيل، ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية، القاهرة، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، 2004،
- 4) حريم حسن، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، ط1، عمان، دار الزهوان، 2004.
- 5) زينب العقون ، عبد القادر قرش ، الذكاء العاطفي و علاقته بضغوط العمل ، جامعة الاغواط ، 2022.
- 6) عبد الغفار حنفي و آخرون ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، ط: 1 مكتبة و طبعة الإشعاع الفنية مصر ، 2002م.
- 7) عدان نبيلة ، ضغوط العمل والأداء الوظيفي ،مركز الكتاب الالكتروني ، الأردن ، 2019.
- 8) عزمي محمد بظاظو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2010.
- 9) فرج عبد القادر طه، السيد مصطفى راغب، مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل) ،مكتبة انجلو المصرية ، ط 1، القاهرة، 2010.
- 10) فرج عبد القادر طه، مصطفى راغب، مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل)، ط 1، مكتبة انجلو المصرية، القاهرة، 2010.
- 11) مأمون المبيض، الذكاء العاطفي و الصحة العاطفية، المكتب الإسلامي ، بيروت، 2003.
- 12) محمد عطية، ضغوط الشباب والمراهقين وكيفية مواجهتها ،مكتبة انجلو المصرية ، 2005.
- 13) محمود سعد العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، ط6، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن عمان، 2013.

المذكرات :

- 1) امال سليمان، فعالية برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة ماجيستر، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015.
- 2) بن غربال سعيدة ، الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة ، مذكرة ماجيستر ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015.

- (3) بعلي مصطفى، مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية، العدد 02، مجلة هيرودوت للعلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022.
- (4) خميسي بسمة، ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، 2015/2014.
- (5) خنيش ليلي، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين، مذكرة ماجستير، المركز الجامعي بالوادي، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2008.
- (6) سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، المعهد الطبي التقني المنصور، 2013.
- (7) عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، مذكرة ماجستير، عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، 2007م.
- (8) عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم، ماجستير، كلية علوم الإدارية والمالية، قسم إدارة اعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009م.
- (9) قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدفاعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، 2014/2013.
- (10) لزرق نوال، أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة مصطفى اسطنبولي بسكرة، الجزائر، 2019.
- (11) لعجاجية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في مصالح الاستعجالات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2014.
- (12) محمد بن هادي بن أحمد مطمي، أثر ضغوط العمل على الكفاءة الإنتاجية للعاملين بالشؤون الصحية بمنطقة جازان، مذكرة ماجستير، كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة، قسم علوم التسيير، جامعة الازهر، 2019.
- (13) مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقة الضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، مذكرة ماجستير جامعة منتوري - قسنطينة، 2007/2006.
- (14) وئام طنوس، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.

- (1) الازهر عبد المالك، بوخميس بوفولة، الانعكاسات النفسية والسلوكية لضغوط العمل على الأفراد في المنظمات المعاصرة (مدخل نظري تحليلي)، مجلة افاق العلمية، مجلد13، العدد02، جامعة باجي مختار عنابة، 2020م.
- (2) انتظار احمد جاسم ، اثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، الجامعة المستنصرية (العراق)، المجلد04 / العدد: 01 (2021).
- (3) بلعابد مليكة، دنبري لطفي ، مصادر الاجهاد المهني لدى المرضين ،مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي ام بواقي المجلد9، العدد،2019.
- (4) بن عبد هلالا حفصة، الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة لدى الأطباء ، مجلة الجزائرية للطفولة و التربية ، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان ، المجلد04، العدد 06 ، 2017 .
- (5) بن نعمان جمال ،بوزيدة حميدة، ضغوط العمل بين الأسباب و الأثر وسبل إدارتها، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد11، العدد02، جامعة بومرداس ،2022.
- (6) ناتلي سعيدة ، محسن عواطف ، ميموني صابري ،أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 5/ العدد02(2022).
- (7) تجاني منصور، إبراهيم بيض القول ، الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ،دراسات اقتصادية ، المجلد16 العدد03'(2022).
- (8) تواتي صليحة، استراتيجيات مواجهة الضغط المهني، المجلد9، العدد2، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ،جامعة الجزائر 2017،2.
- (9) جربوب تركية، العيداني الياس، أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من منظور مقدمي الخدمة، مجلة الإبداع ، جامعة تيسمسيلت ،مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدام ، المجلد12، العدد02 2022.
- (10) حليلو نبيل ،معمر محمد، ضغوط العمل الأسباب و الاثار ،مجلة تاريخ العلوم، العدد الخامس، المجلد3، العدد5، جامعة بسكرة، 2016.
- (11) دن أحمد، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في التخفيض من ضغوط العمل، مجلة البشائر الاقتصادية ،مجلد الرابع، العدد 2019،3م.
- (12) زغداني صحرة، معمر داود، الاثار الصحية والاجتماعية للضغوط المهنية على الأطباء الاستشفائيين في المؤسسة الجامعية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد06، العدد04، جامعة باجي مختار عنابة، 2021.
- (13) زينب العقون، عبد القادر قرش، الذكاء العاطفي وعلاقته بالضغوط العمل ،مجلة دفاتر الاقتصادية ،المجلد 09، العدد1 2018م ،جامعة الاغواط.

- 14) السعيد نصرات ، شوقي ممادي ، الذكاء العاطفي و علاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة الوادي ، مجلة العلوم النفسية و التربوية ، العدد 4 ، جامعة الوادي ، م2022.
- 15) سمايلي محمود، بن عمارة سعيدة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني للعاملين بمؤسسات التعليم الثانوي، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات العدد2، ديسمبر 2015.
- 16) شين فيروز ، أهمية ممارسة القيادة بالذكاء العاطفي في العمل دراسة إتجاهات عينة من أساتذة التعليم العالي بجامعة بسكرة ، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية ، العدد 16 ، 2004.
- 17) نعوم فؤاد، ضغوط العمل، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد 5، جوان 2015.
- 18) الطاهر ميمون، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة ، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة ، العدد 2، جامعة محمد بوضباف المسيلة ، 2022 م .
- 19) عمر صطوحي واخرون ، دور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة الكبرى ، مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات المجلد 5 ، العدد2، 2021م.
- 20) عيواج صونيا ، عمراني زهير، الهيكل البشري أسسه و مناحيه و الأطر المصنفة له، مجلة القبس للدراسات النفسية و الاجتماعية ، العدد 7، جامعة أم البواقي ، 2020 .
- فوزية شتام ، فهمة بروب ، مساهمة اخلاقيات الاعمال في التخفيف من الضغوط العمل، أبحاث الاقتصادية وإدارية العدد21 جوان 2017.
- 21) قدور عثمان، ضغوط العمل التنظيمية و أثرها على أداء الوظيفي للعامل الجزائري، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية، جامعة مولود المعمرى، المجلد أ ، العدد11، سبتمبر 2017 .
- 22) قصار الماحي، عمرابي محمد، الممارسات الرياضية وانعكاسها على الضغط المهني لدى فئة الأطباء ،دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لولاية الجلفة ، مجلة الأسنة للبحوث والدراسات ، العدد 7 جوان 2013م.
- 23) لطرش محمد ، اختبار صدق و ثبات بنية مقياس الذكاء العاطفي للعاملين حسب نموذج wleis باستعمال التحليل العملي التوكيدي ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 7 ، جامعة باتنة الجزائر ، 2021 .
- 24) مقدر طارق ، إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة، المجلد1، العدد25، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2017.
- 25) نقموش محمد الطاهر ، رياض سعيد ، الذكاء العاطفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بولاية الأغواط ، مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية ، العدد 5 ، جامعة الجزائر 2 ، 2022.

- (26) وفاء رايس ، تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولانية ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 18 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2022 .
- (27) وليد طلعت متولى الحمالي، استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى هيئات التدريس، مجلة الارشاد النفسي، العدد 42، ج3، كلية العلوم والآداب بالرس جامعة القصيم، 2012م .
- (28) وهيبه إحدان ، نبيلة بوخبرة ، التعبير عن العواطف في المحادثات الرقمية الفورية بحث في الكتابة الأيقونة الالكترونية ، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ، العدد 1 ، جامعة غرداية ، 2021.

الملتقيات:

- (1) مشعلي بلال، محرز صالح، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجته، الملتقى الوطني: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل " المستشفيات نموذجا"، 2018.

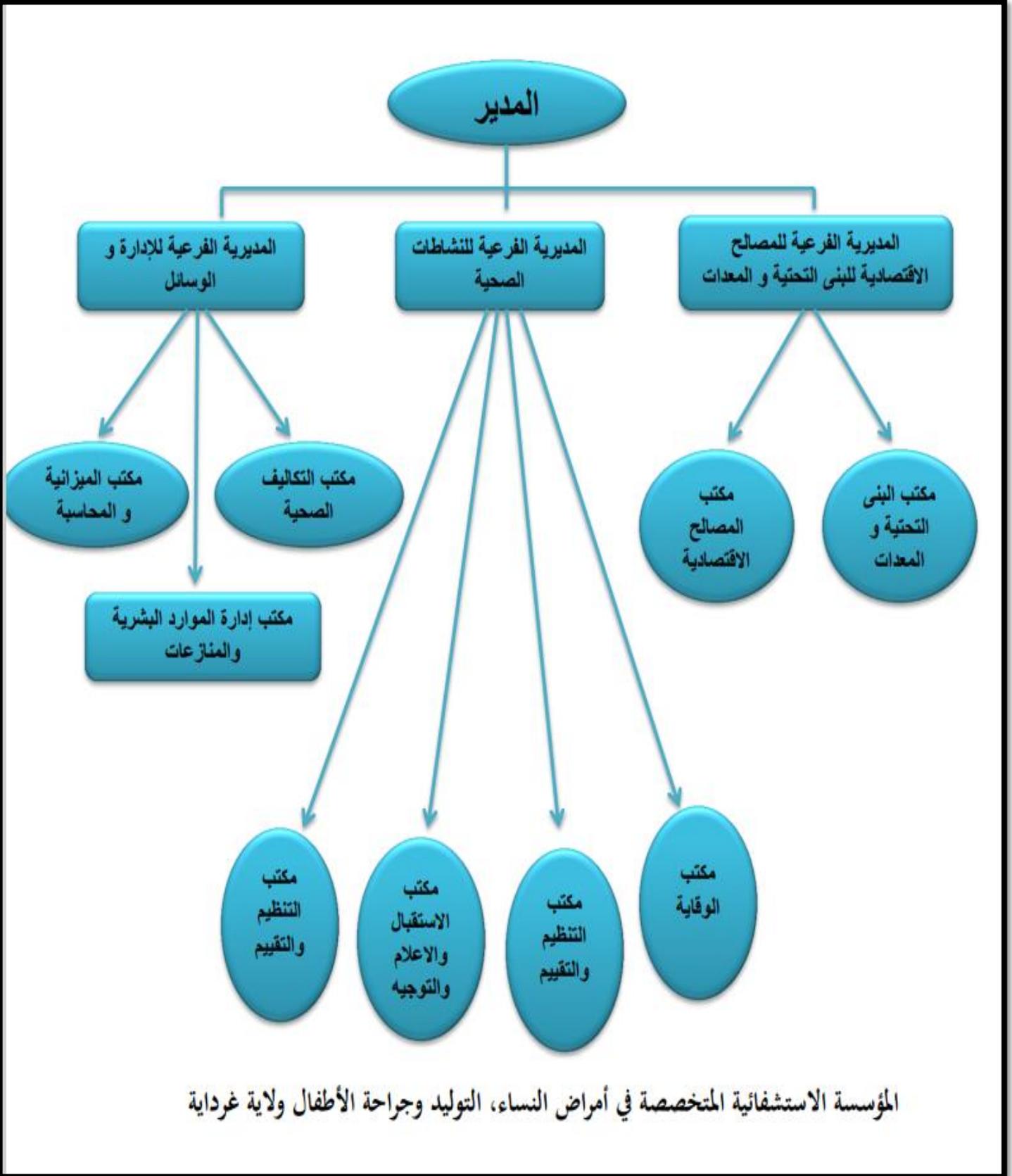
قائمة المراجع الأجنبية :

- 1) Jermy sranks ، stress at work ، congress cataloguing ،2005.
- 2) Susan Cartwright ،Cary Lcooper ،managing workplace stress ،sage publication inc ، USA .199،
- 3) .Ripudamankaur، Emotional intelliége as indicator of performance at workplace evidencefrombankingfraternity، departement of business administration ، Kapurthala ، India ، vol 2.2018
- 4) Prakash B. Kundar،IJARIE-ISSN :،WORK STRESS OF EMPLOYEE،Vol-1 Issue-3، 2015.
- 5) Dulewics v،Higgs M، assessing leadership styles and orgaanizational context ، journal Managerial Psychology .2017 .
- 6) Mattingly v . kraaiger،can emotional intelligence be trained ? A meta-analytical investigation،Human Resource Management Review ،2019.
- 7) Mustafa Kemal،EXAMINATION OF JOB SATISFACTION AND JOB STRESS ON THE RESEARCH ASSISTAN،vol22 ،no2 ،The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences،Suleyman Demirel University 2017 ،،p130
- 8) Sonja Treven، "Strategies and programs for managing stress in work settings"، An article published in Original scientific paper journal، Slovenia، 2005، p46.
- 9) Tanu sharma، anli sehrawat ،Emotional intelligence leadership and conflict management،vol3.2020.

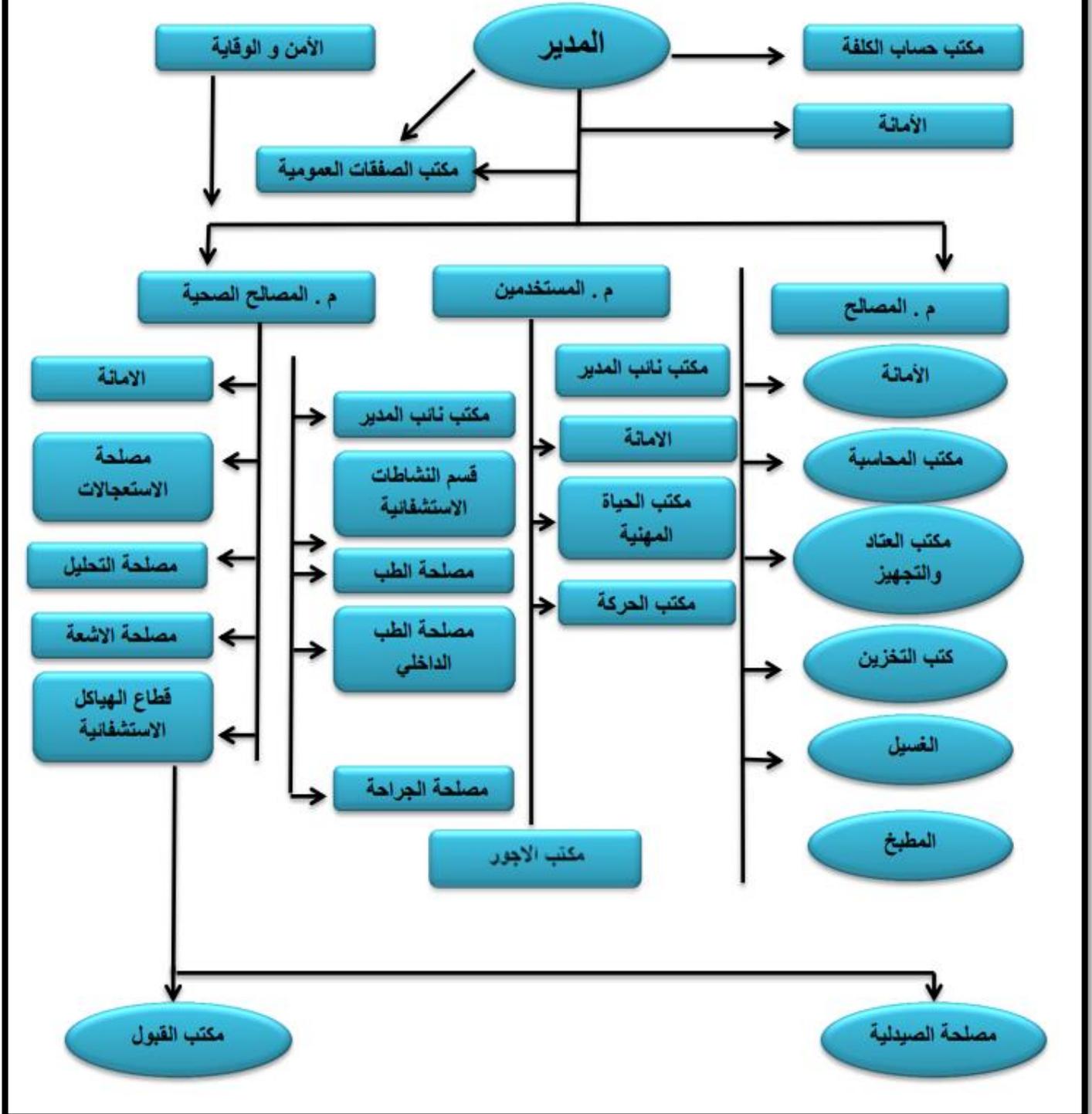
قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية قضي بكي



الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية (ترشين ابراهيم):



الملحق 3: الاستبيان



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

أخي الفاضل / أختي الفاضلة :

تحية طيبة وبعد

إستمارة الاستبيان

في إطار الإعداد لدراسة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال بعنوان " فعالية الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين. "، نرجو من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على عبرات هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، فرأيكم عامل من عوامل نجاحنا و نؤكد لكم أن جميع الآراء التي ستدلوننا بها سوف تتسم بالسرية التامة، وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وشكرا .

تحت اشراف :

د. حنان عجيلة

الطالبتان :

- أباتو حنة
- حبيرش سندس

الموسم الجامعي : 2022م/2023م

❖ القسم الأول : الخصائص الديموغرافية (البيانات الشخصية) :

1. الجنس : ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 25 سنة من 25-35 سنة من 36-45 سنة أكثر من 45 سنة
3. الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)
4. المؤهل العلمي : أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا
5. الصنف المهني : إداري (ة) مساعد ممرض (ة) ممرض (ة) طبيب (ة)
- طبيب مختص (ة)
6. الأقدمية المهنية : أقل من 5 سنوات من 5 - 10 سنة من 11-15 سنة أكثر 15 سنة

❖ القسم الثاني : متغيرات الدراسة

المحور الأول (الذكاء العاطفي): يشير إلى قدرة الفرد على إدراك مشاعره وكيفية توظيفها بشكل صحيح من أجل تحسين أداءه وتحقيق الأهداف التنظيمية و معرفة مشاعر الآخرين وإقامة علاقات ناجحة معهم .

الأبعاد	الرقم	العبارات	البدائل				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
فهم الذات	1	لدي نظرة إيجابية اتجاه نفسي					
	2	أعبر عن مشاعري دون أي قيود و بصراحة					
	3	أدرك تغيرات المزاج التي أمر بها					
	4	يمكنني تقبل أي انتقاد يوجه إليّ					
إدارة الانفعالات	5	أجد أنه من السهل عليّ تنظيم عواطفِي ومشاعري الخاصة.					
	6	أصرّح عمّا يقلقني من ضغوط في العمل حتى أشعر بالراحة					
	7	أتجنب ممارسة أي عمل عندما أكون منفعلا					
	8	نظام الحوافز يدفعني لتقديم الأفضل					
التعاطف	9	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بشكل دقيق					
	10	بإمكاني فهم التلميحات التي تصدر من الآخرين					
	11	أتأثر نفسيا عندما أرى مريضا يعاني					
	12	أستمع لمشاكل الآخرين دون ملل					
التواصل الإجتماعي	13	أجيدُ العمل ضمن فريق.					
	14	يمكنني تحفيز الناس من أجل تحقيق أهدافهم					
	15	أستطيع التعامل مع انفعالات الآخرين					
	16	أحرص على عدم مقاطعة الآخرين					

المحور الثاني (الضغوط المهنية): المشاعر الانفعالية التي تتملك الفرد خلال العمل والتي تكون بسبب المشاكل والصعوبات التي تواجه الفرد عند القيام بالمهام المهنية المطلوبة منه .

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الضغوط المهنية
					1- أرى أن المكان الذي أعمل فيه مريح
					2- أمارس المهنة التي تتناسب مع قدراتي الشخصية
					3- تقدم المؤسسة كل التسهيلات و الاحتياجات من أجل أداء أفضل في العمل
					4- أمتلك الثقة الكاملة لإتمام عملي
					5- العمل الذي أمارسه واضح جدا
					6- لي فترة راحة كافية بين أوقات العمل
					7- تقلل المحفزات المادية من الضغوط المهنية التي قد أتعرض لها
					8- كثرة الأزدحام والضوضاء في مكان عملي لا تقلقني
					9- أقوم بمسؤوليات أخرى إلى جانب عملي
					10- أركز جيدا في أداء عملي حتى بوجود ضغوطات
					11- المؤسسة التي أعمل فيها تراعي أمن وسلامة عمالها
					12- لا أعاني من تدخل الإدارة في عملي
					13- يوجد إنصاف وتحقيق للعدالة داخل المؤسسة
					14- لا أشعر بالقلق عند حدوث أي تغيير في القطاع الصحي
					15- لا تؤثر متطلبات عملي على حياتي الشخصية
					16- أشعر بضغط العمل أكثر في الفترة الصيفية

شكرا على تعاونكم معنا

الملحق 04: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجدول رقم 11 يوضح أسماء الأساتذة المحكمين لأدوات الدراسة

الجامعة	الأساتذة المحكمون
جامعة غرداية	د. طالب أحمد نور الدين.
جامعة غرداية	د. بوذينة بوحفض
جامعة غرداية	د. بلعور سليمان
جامعة غرداية	د. بن زين حمزة
جامعة غرداية	د. بلعربي محمد
جامعة غرداية	طالبة دكتوراه أبانو سهام (علم النفس المدرسي)

الملحق 05: مخرجات spss26

البيانات العاطفية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
،774	16

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
،602	4

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور البيانات الشخصية

Statistiques

N		الجنس	العمر	الإجتماعية_الحالة	العلمي_المؤهل	المهني_الصف	المهنية_الأقدمية
		Valide	99	99	99	99	99
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	1،53	2،14	1،53	2،84	2،44	2،05
	Ecart type	،502	،937	،578	،792	1،239	1،034

التكرار والنسب المئوية المتعلقة بالبيانات الشخصية

الجنس

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		ذكر	47	47،5	47،5
	أنثى	52	52،5	52،5	100،0
	Total	99	100،0	100،0	

العمر

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		سنة أقل من 25	27	27،3	27،3
	سنة 25 إلى 35	41	41،4	41،4	68،7
	سنة 36 إلى 45	21	21،2	21،2	89،9
	سنة أكثر من 45	10	10،1	10،1	100،0
	Total	99	100،0	100،0	

الحالة_الإجتماعية

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		أعزب	51	51،5	51،5
	متزوج	44	44،4	44،4	96،0
	مطلق	4	4،0	4،0	100،0
	Total	99	100،0	100،0	

الصف_ المهني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إداري	30	30.3	30.3	30.3
	مساعدممرض	22	22.2	22.2	52.5
	ممرض	26	26.3	26.3	78.8
	طبيب	15	15.2	15.2	93.9
	طبيبمختص	6	6.1	6.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

المهنية_ الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 أقلمن	38	38.4	38.4	38.4
	سنوات 10 سنواتإلى 5 من	29	29.3	29.3	67.7
	سنة 15 إلى 11 من	22	22.2	22.2	89.9
	سنة 15 أكثرمن	9	9.1	9.1	99.0
	5	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول : فعالية الذكاء العاطفي

Statistiques

		M1S 1	M1S2	M1S 3	M1S 4	M1S5	M1S 6	M1S7	M1S8	M1S9	M1S10	M1S11	M1S12	M1S13	M1S14	M1S15	M1S 16
N	Valide	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.37	4.19	4.24	3.72	3.97	4.02	3.68	4.08	3.94	4.18	4.11	3.82	4.44	4.25	3.84	4.25
Ecart type		.840	.791	.893	.959	.952	.892	1.227	.933	.890	.747	.879	.952	.732	.774	1.027	.812

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني : الضغوط المهنية

Statistiques

		M2S0 1	M2S02	M2S0 3	M2S0 4	M2S05	M2S06	M2S07	M2S08	M2S0 9	M2S10	M2S11	M2S12	M2S13	M2S14	M2S15	M2S16
N	Valide	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.59	3.96	2.93	4.29	3.77	3.42	3.63	2.57	2.36	3.73	2.97	3.30	2.77	3.32	3.64	2.45
Ecart type		1.152	.979	1.197	.824	1.114	1.187	1.075	1.222	1.233	.977	1.165	1.199	1.132	1.028	1.111	1.288

إختبار الإنحدار الخطي لفرضيات الدراسة (المتغير المستقل) فعالية الذكاء العاطفي و (المتغير التابع) الضغوط المهنية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.239	.357		6.280	.000
	X1	.255	.085	.290	2.989	.004

a. Variable dépendante : Y

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2.348	1	2.348	8.932	.004 ^b
	de Student	25.499	97	.263		
	Total	27.847	98			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante)• X1

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.290 ^a	.084	.075	.51272

a. Prédicteurs : (Constante)• X1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,309	,150		15,408	,000
	X2	,288	,042	,572	6,873	,000

a. Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,572 ^a	,328	,321	,43939

a. Prédicteurs : (Constante)· X2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,121	1	9,121	47,242	,000 ^b
	de Student	18,727	97	,193		
	Total	27,847	98			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante)· X2

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.347 ^a	.120	.111	.50253

a. Prédicteurs : (Constante), X3

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3.351	1	3.351	13.269	.000 ^b
	de Student	24.496	97	.253		
	Total	27.847	98			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X3

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1.956	.371		5.279	.000
	X3	.333	.091	.347	3.643	.000

a. Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,363 ^a	,132	,123	,49917

a. Prédicteurs : (Constante)· X4

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,678	1	3,678	14,761	,000 ^b
	de Student	24,169	97	,249		
	Total	27,847	98			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante)· X4

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,787	,395		4,519	,000
	X4	,359	,093	,363	3,842	,000

a. Variable dépendante : Y

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,887 ^a	,786	,784	,24787

a. Prédicteurs : (Constante)· X

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	21,888	1	21,888	356,262	,000 ^b
	de Student	5,959	97	,061		
	Total	27,847	98			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante)· X

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,924	,225		-4,108	,000
	X	1,145	,061	,887	18,875	,000

a. Variable dépendante : Y

جدول نتائج إختبار علاقة الارتباط بين أبعاد جميع العبارات المحور الأول : أبعاد الذكاء العاطفي

Corrélations

	M1S1	M1S2	M1S3	M1S4	M1S5	M1S6	M1S7	M1S8	M1S9	M1S10	M1S11	M1S12	M1S13	M1S14	M1S15	M1S16
Corrélation de Pearson	629.**	734.**	770.**	657.**	1**	631.*	464.**	538.**	627.*	717.**	532.**	874.**	561.**	622.**	490**	591.**
Sig. (bilatérale)	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

جدول نتائج إختبار علاقة الارتباط بين أبعاد جميع العبارات الثاني : الضغوط المهنية

Corrélations

	M2S7	M2S8	M2S9	M2S20	M2S21	M2S22	M2S23	M2S24	M2S25	M2S26	M2S27	M2S28	M2S29	M2S30	M2S31	M2S32
Corrélation de Pearson	925.**	420.**	600.**	614.**	.582**	،550	،620	،714**	،500	،575**	.752**	،811**	،540**	،661**	،770**	،606**
Sig. (bilatérale)	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000	،000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

إختبار t لعنتين مستقلتين لكل من أبعاد و المتغيرين التابع والمستقل

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
X1	ذكر	47	4.0532	.67754	.09883
	أنثى	52	4.2019	.53100	.07364
X2	ذكر	47	3.3032	.81916	.11949
	أنثى	52	3.5192	1.23555	.17134
X3	ذكر	47	3.8989	.50449	.07359
	أنثى	52	4.1154	.58255	.08079
X4	ذكر	47	4.0532	.56129	.08187
	أنثى	52	4.3269	.48894	.06780
X	ذكر	47	3.6297	.40473	.05904
	أنثى	52	3.7284	.41787	.05795
Y	ذكر	47	3.2646	.53926	.07866
	أنثى	52	3.3197	.53129	.07368

إختبار ANOVA لعدة عينات مستقلة (العمر - المؤهل العلمي - المنصب - الخبرة) لمتغيري فعالية الذكاء العاطفي

ANOVA

X

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.693	3	.231	1.372	.256
Intragroupes	15.988	95	.168		
Total	16.681	98			

ANOVA

X

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.056	2	.028	.162	.851
Intragroupes	16.625	96	.173		
Total	16.681	98			

ANOVA

X

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	135.2	3	712.	647.4	004.
Intragruppes	546.14	95	153.		
Total	681.16	98			

ANOVA

X

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1.809	4	.452	2.858	.028
Intragruppes	14.872	94	.158		
Total	16.681	98			

إختبار ANOVA لعدة عينات مستقلة (العمر - المؤهل العلمي - المنصب - الخبرة) لمتغيري الضغوط المهنية

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2.381	4	.595	2.197	.075
Intragruppes	25.466	94	.271		
Total	27.847	98			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.852	4	.213	.741	.566
Intragruppes	26.996	94	.287		
Total	27.847	98			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1.616	3	.539	1.951	.127
Intragruppes	26.231	95	.276		
Total	27.847	98			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.353	2	.177	.616	.542
Intragruppes	27.494	96	.286		
Total	27.847	98			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,129	3	,376	1,339	,267
Intragruppes	26,718	95	,281		
Total	27,847	98			

إختبار التوزيع الطبيعي لجميع عبارات المتغيرات الدراسة (فعالية الذكاء العاطفي - الضغوط المهنية

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Y	,082	99	,200*	,979	99	,116
X	,071	99	,200*	,981	99	,178
X1	,162	99	,200*	,848	99	,198
X2	,139	99	,200*	,784	99	,368
X3	,127	99	,200*	,964	99	,240
X4	,127	99	,200*	,946	99	,587

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

إختبار t لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في قطاع المؤسسة الصحية

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
X	99	3,6815	,41257	,04146

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
X	88.786	98	.068	3.68150	3.5992	3.7638

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances

		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)
X1	Hypothèse de variances égales	.269	.605	-1.222	97	.225
	Hypothèse de variances inégales			-1.207	87.052	.231
X2	Hypothèse de variances égales	.178	.674	-1.014	97	.313
	Hypothèse de variances inégales			-1.034	89.261	.304
X3	Hypothèse de variances égales	2.751	.100	-1.966	97	.052
	Hypothèse de variances inégales			-1.981	96.833	.050
X4	Hypothèse de variances égales	.274	.602	-2.593	97	.011
	Hypothèse de variances inégales			-2.575	91.792	.012
X	Hypothèse de variances égales	.260	.611	-1.191	97	.236
	Hypothèse de variances inégales			-1.193	96.524	.236
Y	Hypothèse de variances égales	.000	.997	-.511	97	.610
	Hypothèse de variances inégales			-.511	95.689	.610

الملحق 06: تسهيل المهمة

République Algérienne Démocratique Et Populaire
 وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
 Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جامعة غرداية
 كلية العلوم الاقتصادية والتمويلية
 وعلوم التسيير
 قسم علوم التسيير

Université de Ghardaïa
 Faculté des Sciences Economiques et
 Commerciales et Sciences de Gestion
 Département des Sciences de
 gestion

غرداية في :
 إلى السيد: مدير مستشفى ترشين ابراهيم بغرداية
 الموضوع: تسهيل مهمة
 في إطار التحضير لإعداد ل بحث أكاديمي في السنة: الثانية ماستر إدارة أعمال
 نرجوا من سيادتكم التكرم بمساعدة الطلبة الآتية أسمائهم(ة) :

- 1.....أبانو حنة.....
- 2.....حبيرش سندس.....

بالسماح له (ا) بالاستفادة من البحث في المؤسسة وذلك لإثراء موضوعه (ا) من أجل استكمال بحث أكاديمي
 تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

سلمت هذه الوثيقة للمعني (ة) بناء على طلبه لاستعمالها في حدود مايسمح به القانون

رئيس القسم
 مساعد رئيس قسم علوم التسيير
 مكنة بوقريش والتعليم في التسيير
 ✦ ✦

مسؤول المؤسسة المستقبلة
 مدير المؤسسة العمومية
 الإستشفائية بغرداية
 ✦ بهاز بشير ✦

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 République Algérienne Démocratique Et Populaire
 وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
 Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جامعة غرداية
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
 وعلوم التسيير
 قسم علوم التسيير

Université de Ghardaïa
 Faculté des Sciences Économiques et
 Commerciales et Sciences de Gestion
 Département des Sciences de
 gestion

غرداية في :

إلى السيد: مدير مستشفى قضي بكير غرداية

الموضوع: تسهيل مهمة

في إطار التحضير لإعداد ل بحث أكاديمي في السنة: الثانية ماستر إدارة أعمال
 نرجوا من سيادتكم التكرم بمساعدة الطلبة الآتية أسماهم(ة) :

1.أهانو حنة.....
 2.حبيرش سندس.....

بالسماح له (ا) بالاستفادة من البحث في المؤسسة وذلك لإثراء موضوعه (ا) من أجل استكمال بحث آ
 تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

سلمت هذه الوثيقة للمعني (ة) بناء على طلبه لاستعمالها في حدود مايسمح به القانون

مسؤول المؤسسة المستشفيات
 المؤسسة الإستشفائية الخيرية
 قضي بكير غرداية
 المدير: بنفاساد أحمد

رئيس القسم

جامعة غرداية
 قسم علوم التسيير
 مكتب بالاعتماد والتدريب والتعليم في التسيير
 السيد: بنفاساد أحمد

المدير

الفهرس:

رقم الصفحة	<<
III	الإهداء
IV	شكر وتقدير
V	ملخص الدراسة باللغة العربية
VI	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال والملاحق
أ-و	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية للذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للذكاء العاطفي وضغوط المهنية
8	المطلب الأول: ماهية الذكاء العاطفي
9-8	الفرع الأول: نشأة الذكاء العاطفي
13-10	الفرع الثاني: مفهوم الذكاء العاطفي وأهميته
13-10	أولا: مفهوم الذكاء العاطفي
13	ثانيا: أهمية الذكاء العاطفي
14-13	الفرع الثالث: نماذج ومقاييس الذكاء العاطفي
14	المطلب الثاني: ماهية الضغوط المهنية
17-15	الفرع الأول: الضغوط المهنية، المفهوم، العناصر والمراحل
15	أولا: مفهوم الضغوط المهنية
16	ثانيا : عناصر الضغوط المهنية
17	مراحل الضغوط المهنية
22-18	الفرع الثاني: مصادر الضغوط المهنية
22	الفرع الثالث: اثار واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
23- 22	أولا : الاثار المترتبة من الضغوط المهنية

26-23	ثانيا: استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
27	المطلب الثالث: علاقة الذكاء العاطفي بتقليل الضغوط المهنية
28	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
30-28	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
32-31	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
33-32	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
34	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسات الميدانية لموضوع الدراسة
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المطلب الأول: الطريقة والإجراءات المستخدمة في الدراسة
41-38	الفرع الأول: الإجراءات التطبيقية
38	أولا: منهجية الدراسة
38	ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة
39	ثالثا: لمحة تاريخية للمؤسسات محل الدراسة
40-39	رابعا: متغيرات الدراسة
40	المطلب الثاني : الأدوات الإحصائية المستخدمة
41-40	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
43-41	الفرع الثاني : الاساليب الإحصائية المستخدمة
43	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
47-43	أولا: ثبات الاستبيان
49-47	ثانيا: تحكيم الاستبيان
50-49	ثالثا :توزيع البيانات
51	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
51	المطلب الأول:تحليل عبارات الدراسة
51	الفرع الأول:تحليل عبارات الخصائص الديموغرافية للدراسة
53-51	أولا: تحليل عبارات الخاصة بالجنس، العمر، الحالة الاجتماعية
57-53	ثانيا: تحليل العبارة الخاصة بالمؤهل العلمي، الصنف المهني، الاقدمية المهنية

57	الفرع الثاني: تحليل عبارات متغير الذكاء العاطفي
61-58	أولا: تحليل عبارات بعد فهم الذات و إدارة الانفعالات
65-61	ثانيا: تحليل عبارات بعد فهم التعاطف و التواصل الاجتماعي
70-66	الفرع الثالث: تحليل عبارات بعد الضغوط المهنية
72-70	الفرع الرابع: المقابلة
73	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
73	الفرع الأول: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الاولى
74-73	الفرع الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
75-74	اولا: اختبار الفرضية الفرعية الاولى
76-75	ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
77-76	ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
78-77	رابعا : اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
79-78	خامسا: اختبار الفرضية الرئيسة الثانية
81-79	الفرع الثالث: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة
83-81	الفرع الرابع: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الرابعة
83	المطلب الثالث: تفسير نتائج الفرضيات
84-83	الفرع الأول: تفسير نتائج الفرضيات
84	أولا: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الاولى
85-84	ثانيا: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية
86-85	ثالثا: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة
87-86	رابعا: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة
88	خلاصة
90	خاتمة
98-92	قائمة المراجع
118-98	الملاحق
121-119	الفهرس