

جامعة 8 ماي 1945

قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان

دور الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل  
التنظيمية لدى الأطقم الطبية.

– دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي – قالمة –

إشراف الأستاذ:

د. بوناب محمد

إعداد الطلبة:

معيزي هديل

خلف الله ريان

السنة الجامعية 2024/2023





جامعة 8 ماي 1945

قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان

دور الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل  
التنظيمية لدى الأطقم الطبية.

– دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي – قالمة –

إشراف الأستاذ:

د. بوناب محمد

إعداد الطلبة:

معيزي هديل

خلف الله ريان

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال سبحانه وتعالى:

﴿ اِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴾

[العلق: 1]

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾

[المجادلة: 11]

﴿ الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ﴾

[الرحمن: 1-4]

﴿...وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾

[طه: 114]

﴿ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴾

[الزمر: 9]

من لم يذق مر العلم ساعة

تجرع الجهل طول حياته

الشافعي "رحمه الله"

## شكر وتقدير

يقول الله تعالى في محكم تنزيله:

﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾

[إبراهيم/07]

ويقول رسول الله -صلى الله عليه وسلم-: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

رواه الترمذي في كتاب البر والصلة.

صعبة هي كلمات الشكر عند انتقائها والأصعب اختزالها في سطور لأنها تشعرنا بمدى قصورها وعدم إيفائها حق صانعيها.

لا يسعنا وقد وفق الله جل في علاه أن يصل مسار هذه الدراسة إلى نهايته إلا أن نعظم الشكر له جل وعلا فهو صاحب الفضل والمنة والجدير بالشكر، ثم إنه من باب شكر الله على فضله، أن يشكر المرء من تفضل من خلقه بتوجيه أو نصح أو أي نوع من المساعدة، وبهذا الخصوص يطيب لنا أن نتقدم بالشكر والتقدير لكل من نصحننا أو أرشدنا أو وجهنا أو ساهم معنا في إعداد هذا البحث بإيصالنا للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحلها، ونشكر على وجه الخصوص الأستاذ الفاضل الدكتور "بوناب محمد" على تفضله بقبول الإشراف على هذه المذكرة ومساندتنا وإرشادنا بالنصح والتصحيح.

كما نتقدم بالشكر لجميع أساتذة قسم علوم التسيير الذين تدرسنا على أيديهم، جزاهم الله عنا كل خير، وإلى أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل الذين منوا علينا بقبول مناقشة المذكرة، راجين أن تكون في المستوى الذي يتوقون إليه، وإلى جميع الأساتذة الذين ساهموا بتحكيم الاستبانة لما كان لإرشادهم من النفع والفائدة، كما نتقدم بالشكر لكل من ساهم في تعبئة الاستبانة من الطاقم الطبي والشبه طبي للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي -قالمة-.

لجميع هؤلاء كل الشكر والتقدير والامتنان، والله الموفق لما فيه الخير لديننا، ودينانا.

" وما توفيقى إلا بالله..... عليه توكلت وإليه أنيب "

## الإهداء

الحمد لله على ما اجتزنا دربا ولا تخطينا جهدا إلا بفضلته وإليه ينسب الفضل والكمال.

"الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله" [الأعراف/43]

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات، لكنني فعلتها وها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجني الذي كانت رحلته تحمل في باطنها العثرات والأشواك ورغما عنها ظلت قدمي تخطو بكل صبر وطموح وعزيمة وتقاؤل وحسن ظن بالله، كم من أيام مرت شعرت بثقلها ومرارتها ولكن لم تعيقني بل كانت ذكرى تمر لتتير الأحلام، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

بكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجني لنفسي الطموحة أولا، بدأت بطموح وانتهت بنجاح، وأمتن لكل من كان له فضل في مسيرتي وساندني ولو باليسير.

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله

إلى فخري واعتزازي والدي أدامك الله ظللا لنا

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي

إلى وهج حياتي والدتي الغالية حفظها الله ورعاها

إلى روح جدتي رحمها الله

إلى جدتي العزيزة أطال الله في عمرها

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى ملهمي نجاحي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها إلى خيرة أيامي وصفوتها أخي وأخواتي ("وسيم" "رندة" "أسيل")

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق لرفقاء السنين وأصحاب الشدائد والأزمات إلى من رسموا بسمتي وقت الصعاب وكل من كان له الأثر في إنجازي وكل من أحبهم قلبي أهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لا طالما تمنيته ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته

راجية من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا علي.

وفي الأخير من قال أنا لها نالها وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

## هديل

## الإهداء

بسم خالقي وميسر أموري وعصمت أمري، لك كل الحمد والامتنان، الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام،

"ولقد آتينا داوود وسليمان علما وقالوا الحمد لله الذي فضلنا على كثير من عباده المؤمنين" [النمل/15]

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وها أنا اليوم أتوج لحظاتي الأخيرة من بحث تخرجي بكل همة أطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر، وقد أصبح عنائي اليوم للعين قرّة، مرت قاطرة البحث بعوائق عدة ومع ذلك حاولت تخطيها بثبات بفضل من الله الذي وفقني لإتمام هذا النجاح وتحقيق مبتغاي.

أهدي هذا النجاح إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة وكل من شجعني، دمتم لي سنداً وعمراً.. من كلكه الله بالهيبة والوقار من أحمل اسمه بكل فخر، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم بعد فضل الله الرجل الذي سعى طوال حياته لتكون أفضل منه -أبي العزيز- حفظه الله لنا.

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم الجراح داعمتي الأولى ووجهتي التي استمد منها القوة، من علمتني الأخلاق قبل الحروف، اليد الخفية التي أزالت عن طريقي الأشواك، من ساندتني عند ضعفي التي تعبت دون مقابل وتحملت العناء من أجل إسعادي وإتمام مسيرتي -أمي العزيزة- متعها الله بالصحة والعافية.

إلى من زرع الثقة والإصرار بداخلي أرضي الصلبة وجداري المتين سندي ومسندي والضوء الذي ينير حياتي من شد الله به عضدي فكان خير معين أخي الوحيد "صبري"

إلى من عشت معهم أجمل لحظات حياتي الشموع التي تنير طريقي الكتف الذي أستند عليه دائماً من قمن بتشجيعي دائماً ودعمني بلا حدود أخواتي: "نوال، سوسن، إكرام، آية"

إلى صهرى العزيزين ذوي الوجه الطيب والأخلاق الحسنة: "فارس وخالد"

إلى من أفضلهم على نفسي براعم العائلة الأعزاء: سمر، تيم، أفنان

ولا أنسى صاحبنا الفضل العظيم من شاركنا في خطوات هذا الطريق من شجعتاني على المثابرة وإكمال المسيرة صديقتي: أمال وهديل.

أحب أن أختم الإهداء إلى نفسي على الصبر والعزيمة والإصرار، والتي كانت أهلاً للمصاعب.

فاللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

ريان

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	بسملة
ب	آيات قرآنية
ج	شكر وتقدير
د/هـ	الإهداء
I	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
1	مقدمة الموضوع
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للذكاء العاطفي</b>	
14	مقدمة الفصل
15	<b>المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي</b>
15	المطلب الأول: نشأة وتطور مفهوم الذكاء العاطفي
19	المطلب الثاني: مفهوم الذكاء العاطفي
25	المطلب الثالث: أهمية الذكاء العاطفي
28	<b>المبحث الثاني: مظاهر الذكاء العاطفي، نماذجه وأبعاده</b>
28	المطلب الأول: مظاهر الذكاء العاطفي
29	المطلب الثاني: نماذج الذكاء العاطفي:
40	المطلب الثالث: أبعاد الذكاء العاطفي
43	<b>المبحث الثالث: قياس الذكاء العاطفي</b>
43	المطلب الأول: اختبارات الأداء الأقصى
47	المطلب الثاني: اختبارات التقرير الذاتي
50	المطلب الثالث: اختبارات التقديرات المحيطة
52	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري لضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالذكاء العاطفي</b>	

54	مقدمة الفصل
55	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل التنظيمية
55	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل التنظيمية
60	المطلب الثاني: مراحل ضغوط العمل
62	المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل
66	المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل، آثارها وأساليب التعامل معها
66	المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل
71	المطلب الثاني: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
74	المطلب الثالث: أساليب التعامل مع ضغوط العمل
78	المبحث الثالث: أبعاد الذكاء العاطفي وأهميتها في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية
78	المطلب الأول: دور الوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية
79	المطلب الثاني: دور إدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية
80	المطلب الثالث: دور تحفيز الذات في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية
81	المطلب الرابع: دور التعاطف في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية
82	المطلب الخامس: دور المهارات الاجتماعية في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية
84	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية</b>	
86	مقدمة الفصل
87	المبحث الأول: التعريف بمستشفى الحكيم عقي - قامة-
87	المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقي، مهامها وأهدافها
89	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقي - قامة-.
93	المطلب الثالث: الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي - قامة-
94	المبحث الثاني: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، منهجها وحدودها
94	المطلب الأول: منهج الدراسة
95	المطلب الثاني: حدود الدراسة

96	المطلب الثالث: خصائص أفراد مجتمع وعينة الدراسة
104	<b>المبحث الثالث: أداة الدراسة</b>
104	المطلب الأول: بنية أداة الدراسة
106	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
109	المطلب الثالث: التناسق الداخلي لأداة الدراسة
116	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية
118	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية</b>	
120	مقدمة الفصل
121	<b>المبحث الأول: الذكاء العاطفي بالمؤسسة محل الدراسة</b>
121	المطلب الأول: الوعي بالذات لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
122	المطلب الثاني: إدارة الذات لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
124	المطلب الثالث: تحفيز الذات لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
125	المطلب الرابع: التعاطف لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
126	المطلب الخامس: المهارات الاجتماعية لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
130	<b>المبحث الثاني: ضغوطات العمل التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة</b>
130	المطلب الأول: غموض الدور لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
132	المطلب الثاني: صراع الدور لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
133	المطلب الثالث: عبء العمل لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
135	المطلب الرابع: ظروف العمل المادية لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة
139	<b>المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة</b>
139	المطلب الأول: اختبار توزيع بيانات الدراسة
140	المطلب الثاني: اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى عينة الدراسة
147	المطلب الثالث: المتغيرات الشخصية لدى عينة الدراسة وعلاقتها بمدى تمتعهم بالذكاء العاطفي
153	خلاصة الفصل
155	خاتمة الموضوع

159	قائمة المراجع
171	قائمة الملاحق
182	ملخص الدراسة

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان 1995.	01
35	الذكاء العاطفي وفق نموذج بار أون 1988 .	02
39	مقارنة بين نماذج الذكاء العاطفي.	03
45	قياس الذكاء العاطفي حسب اختبارات الأداء.	04
49	قياس الذكاء العاطفي حسب اختبارات التقدير الذاتي.	05
97	الاستمارات الموزعة، المسترجعة، الملغاة والمعمول بها.	06
97	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.	07
98	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن.	08
99	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المنصب الوظيفي.	09
100	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي.	10
101	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة.	11
102	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية.	12
108	معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات محاور الدراسة.	13
109	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الوعي بالذات والدرجة الكلية للبعد.	14
110	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد إدارة الذات والدرجة الكلية للبعد.	15
110	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تحفيز الذات والدرجة الكلية للبعد.	16
111	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد التعاطف والدرجة الكلية للبعد.	17
112	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد المهارات الاجتماعية والدرجة الكلية للبعد.	18

113	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد غموض الدور والدرجة الكلية للبعد.	19
113	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد صراع الدور والدرجة الكلية للبعد.	20
114	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد عبء العمل والدرجة الكلية للبعد.	21
115	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد ظروف العمل المادية والدرجة الكلية للبعد.	22
121	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الأول للمحور الأول الوعي بالذات.	23
122	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الثاني للمحور الأول إدارة الذات.	24
124	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الثالث للمحور الأول تحفيز الذات.	25
125	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الرابع للمحور الأول التعاطف.	26
126	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الخامس للمحور الأول المهارات الاجتماعية.	27
128	إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى وجود الذكاء العاطفي في مستشفى الحكيم عقبي من خلال أبعاده.	28
130	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الأول للمحور الثاني غموض الدور.	29
132	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الثاني للمحور الثاني صراع الدور.	30
133	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الثالث للمحور الثاني عبء العمل.	31
135	إجابات أفراد عينة الدراسة حول البعد الرابع للمحور الثاني ظروف العمل المادية.	32
136	إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى وجود الذكاء العاطفي في مستشفى الحكيم عقبي من خلال أبعاده.	33
139	نتائج اختبار «Kolmogorov-Smirnov» لمتغيرات الدراسة	34
140	معامل الارتباط سبيرمان "Spearman".	35

141	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الأولى.	36
142	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثانية.	37
143	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثالثة.	38
143	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الرابعة.	39
144	نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الخامسة.	40
145	ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي حسب درجة ارتباط كل بعد بضغط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة.	41
146	نتائج اختبار "Spearman" للذكاء العاطفي.	42
148	اختبار (Mann Whitney) بالنسبة لمتغير "الجنس".	43
149	اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "السن".	44
149	اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "المستوى التعليمي".	45
150	اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "المنصب الوظيفي".	46
150	اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "الخبرة".	47
151	اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "الحالة الاجتماعية".	48
151	اختبار (Mann Whitney) بالنسبة لمتغير "الحالة الاجتماعية" حسب الحالة	49

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	نموذج الدراسة.	01
30	تصنيف نماذج الذكاء العاطفي.	02
32	الذكاء العاطفي وفق نموذج ماير وسالوني 1990.	03
33	الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان 1995.	04
38	الذكاء العاطفي وفق نموذج بار أون 1988 .	05
59	عناصر ضغوط العمل التنظيمية.	06
61	مراحل التعرض لضغوط العمل التنظيمية.	07
65	أنواع ضغوط العمل التنظيمية.	08
92	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقي - قالمة-.	09
98	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.	10
99	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن.	11
100	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المنصب الوظيفي.	12
101	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي.	13
102	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة.	14
103	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية.	15
129	مدى توفر أبعاد الذكاء العاطفي	16
137	مدى توفر أبعاد ضغوط العمل التنظيمية	17

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
169	استمارة الأسئلة	01
175	قائمة الأساتذة المحكمين	02
176	اتفاقية إجراء دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي - قالمة-	03
177	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي - قالمة-	04
178	بطاقة تقنية للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي - قالمة-	05

# مقدمة الموضوع

# مقدمة الموضوع

## مقدمة الموضوع:

### 1- طبيعة وأهمية الموضوع:

مع تطور التكنولوجيا وتزايد الاعتماد على المعلومات في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية، أصبح من الواضح أن المعرفة تلعب دورا حاسما في تحديد مسار النمو والتقدم، في هذا السياق تحولت الاقتصاديات التقليدية التي تعتمد على الموارد المادية إلى اقتصاديات تعتمد بشكل أكبر على الأفكار والمعلومات في مجال علوم التسيير وإدارة الموارد البشرية، حيث أصبح العنصر البشري هو المحرك الأساسي للإبداع والابتكار، من هنا تبرز أهمية المهارات المتقدمة التي تشمل القدرة على التواصل الفعال والعمل الجماعي وحل المشكلات بطرق فعالة ومبتكرة، وهو ما يعرف باقتصاد المعرفة

فالمنظمات لم تعد تقتصر في اختيار موظفيها على الذكاء العقلي فقط لأن النجاح لا يعتمد فقط على المعرفة الفنية والمهارات التقنية، بل يمتد ليشمل قدرة الأفراد على فهم الذات والآخرين والتفاعل بفعالية معهم بل أصبح من المهم أن يكون لدى الأفراد القدرة على فهم وإدارة المشاعر سواء مشاعرهم الذاتية أو مشاعر الآخرين تحت ما يسمى "الذكاء العاطفي" كعامل مؤثر في تعزيز الأداء الوظيفي وبناء علاقات عمل قوية وفعالة.

بات مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي دخلت مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، حيث أصبح هذا الأخير يمثل جزءا أساسيا من رأس المال البشري في أي منظمة، كما يلعب دورا حيويا في تحديد أداء الموظفين وفعالية الفرق العملية بالإضافة إلى المهارات الفنية والمعرفية كونه عامل مؤثر في علاقات الفرد سواء علاقته بذاته أو في تفاعله مع الآخرين، من خلال التحكم في انفعالاته وفهم عواطفه وإدارتها بشكل فعال من أجل بناء علاقات عملية إيجابية وفعالة، مما يساهم في نجاحه في الحياة بصفة عامة ومجال العمل بصفة خاصة.

من ناحية أخرى فان حياة الفرد لا تخلو من الضغوط التنظيمية التي تفرضها ظروف العمل داخل المنظمات، والتي تشكل عقبات أساسية أمام الأداء، إذ يمكن للمستويات المرتفعة من هذه الضغوط أن تؤثر سلبا على الأداء الفردي، وبالتالي على الكفاءة العامة للمنظمة، ويحدث الضغط عندما تكون طبيعة العمل وحجمه فوق الطاقة الفسيولوجية والنفسية والذهنية للفرد، أي خارج نطاق خبرته ومهاراته بحيث يكون غير قادر على التكيف والتعايش مع الجوانب المتعلقة بعمله ومعالجتها، وهنا يبرز دور الذكاء العاطفي الذي يعتبر أداة فعالة في

## مقدمة الموضوع

تعزيز التواصل الفعال وبناء العلاقات المهنية الإيجابية داخل بيئة العمل، مما يقلل من حدة التوتر والصراعات ويعزز التعاون والتفاهم بين أفراد الفريق كونه مهارة أساسية في مواجهة ضغوط العمل وتعزيز الصحة النفسية والعملية للأفراد داخل بيئة العمل المتغيرة باستمرار.

وباعتبار المستشفيات مؤسسات ذات طبيعة خاصة لأن العمل بها يعتمد أساساً على العلاقات الإنسانية المتنوعة التي تنشأ بين الأطباء وجهاز التمريض والجهاز الإداري من جهة وبينهم وبين المرضى من جهة أخرى، فلا بد أن يتم اعتماد الذكاء العاطفي في المنظمات، ذلك لأن الاستغلال الإيجابي في العاطفة يضيف نوعاً من الاحترام والثقة بين مختلف أعضاء المؤسسة.

وهنا تحديداً تبرز أهمية الموضوع باعتباره يلقي الضوء على الذكاء العاطفي ودوره في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي، من خلال التطرق لمفهوم الذكاء العاطفي وكيفية ظهوره وتطوره وتوضيح مختلف أبعاده ونماذجه وطرق قياسه داخل المؤسسات، بالإضافة إلى موضوع ضغوط العمل التنظيمية التي يعد من المواضيع التي تتسم بأهمية كبيرة، وذلك بتحديد مصادرها، أنواعها وأساليب التعامل مع كل نوع منها، وأخيراً محاولة الربط النظري والتطبيقي بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية.

### 2- أسباب اختيار الموضوع:

هناك جملة من الأسباب الموضوعية والشخصية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع يمكن إيجازها في ما يلي:

- حداثة الموضوع وقلة الدراسات التي تعرضت له خاصة في مجال إدارة الأعمال.
- تسليط الضوء على مهارات الذكاء العاطفي والدور الذي يلعبه في مختلف مجالات الحياة.
- تعزيز فهم المنظمات حول أهمية ضغوط العمل في البيئة التنظيمية والآثار الناتجة عنها، وكيفية التعامل معها.
- عرض التأسيس النظري للذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية.
- هذا النوع من الدراسات يمكن أن يساهم بشكل كبير في وضع طرق و استراتيجيات للتعامل مع المشاكل التي يمكن أن تتعرض لها المنظمات بصفة عامة، وعند مجتمع الدراسة المتمثل في الطاقم الطبي والشبه طبي بصفة خاصة.
- المساهمة في إثراء مكتبة الكلية وتقديم مرجع يسترشد به في دراسات قادمة مشابهة.
- الميل الشخصي لدراسة الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية والعلاقة بينهما لما له من أهمية بالغة في حياة الأفراد.

## مقدمة الموضوع

### 3- أهداف الموضوع:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- الإلمام بكافة الجوانب النظرية للذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية.
  - معرفة مدى توفر ذكاء عاطفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
  - التعرف على مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
  - معرفة الدور الذي يلعبه الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية.

### 4- إشكالية الدراسة:

يتمحور التساؤل الرئيسي للدراسة في:

ما مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي؟

إن الإجابة على التساؤل الرئيسي أعلاه يقتضي طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تمتع الطاقم الطبي والشبه طبي في مستشفى الحكيم عقبي بالذكاء العاطفي؟
- ما مستوى ضغوط العمل التنظيمية التي تعرض لها أفراد عينة الدراسة؟
- هل توجد علاقة تأثير وارتباط بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي؟
- هل توجد فروق في إجابات الأفراد حول مدى توفر ذكاء عاطفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم؟

### 5- فرضيات الدراسة:

من أجل التعامل مع التساؤلات السابقة و على أساس مبادئ البحث العلمي تم طرح فرضيتين، تختص الأولى في الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية، أما الثانية فتختص في الكشف عن أي فروق في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم.

## مقدمة الموضوع

- الفرضية الرئيسية الأولى:

والتي جاءت صيغتها كما يلي:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

ويتجزأ من الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تعالج كل منها بعدا معينا من أبعاد الذكاء العاطفي، وكانت هذه الفرضيات كما يلي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الوعي بالذات ومستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد إدارة الذات ومستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تحفيز الذات ومستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعاطف ومستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المهارات الاجتماعية ومستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

- الفرضية الرئيسية الثانية :

للتعمق أكثر في تحليل مدى توفر ذكاء عاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، يفترض طرح فرضية ثانية كما يلي:

" لا توجد فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

وللتأكد من صحتها يجب اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها:

- لا توجد فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

## مقدمة الموضوع

- لا توجد فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى لمتغير السن لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- لا توجد فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- لا توجد فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- لا توجد فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى لمتغير الخبرة لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- لا توجد فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

### 6- منهج الدراسة

من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي واختبار صحة الفرضيات المطروحة، ونظرا إلى طبيعة الموضوع الذي يهدف إلى استجواب عينة من الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، تم إتباع المنهج الوصفي من أجل وصف الظاهرة وإثبات وجودها، ومن ثم تحليل النتائج المتوصل إليها وتفسيرها، وتمثل استمارة الأسئلة الأداة الأساسية للدراسة باعتبارها أفضل وسيلة لتوفير البيانات والمعلومات، ومن ثم استخدام الأساليب والبرامج الإحصائية الملائمة.

### 7- دراسات السابقة

- دراسة رشيد سعادة، 2012، تحت عنوان " الذكاء الانفعالي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية":

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والقدرة على إدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 180 مدير تم اختيارها بطريقة عشوائية.

توصلت الدراسة إلى الذكاء الانفعالي يلعب دورا بارزا في البيئة التربوية ذلك لما له من أثر كبير على قدرة المدير على إدارة ومواجهة الضغوط، وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الذكاء الانفعالي وإدارة الضغوط تمكن من التنبؤ بمستوى المديرين في القدرة على إدارة ومواجهة الضغوط من خلال معرفة مستوى الذكاء الانفعالي إضافة

## مقدمة الموضوع

إلى أن هذا الأخير لا يختلف لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف الجنس إلا أنه بالمقابل يختلف باختلاف كل من الأقدمية المهنية والمرحلة التعليمية.

- دراسة فراس حاج محمد، 2016، تحت عنوان " أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان تم توزيعه عشوائيا على عينة مكونة من 200 موظف.

توصلت الدراسة إلى أن العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي يتعرضون لمستويات متفاوتة من ضغوط العمل التي تم اختبارها، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المدروسة وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول جميع متغيرات ضغوط العمل المدروسة تعزى لاختلاف نوع العمل.

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

هدفت الدراسة لاستكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والمتغيرات الاجتماعية والديموغرافية وضغوط العمل، ودراسة التأثير المعتدل للذكاء العاطفي على العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية وضغوط العمل، لتحقيق هدف الدراسة تم تحليل بيانات عينة مكونة من 564 بالاعتماد على استمارة أسئلة وزعت على عمال البيع بالتجزئة.

خلصت الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي عامل مؤثر لضغوط العمل أكثر من الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والتعليم والدخل السنوي والخبرة العلمية على وجه التحديد، كما تشير هذه الدراسة على إن التدخل يهدف إلى الحد من ضغوط العمل إذا كان يتضمن تعزيز الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي بدلا من مجرد تقليل الضغوط الخارجية.

## مقدمة الموضوع

- دراسة بسام فتحي الذيابات، 2018، تحت عنوان "أثر الذكاء العاطفي في الأنماط القيادية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الذكاء العاطفي في النمط القيادي للعاملين في البنوك الأردنية، والتعرف على مستوى الذكاء العاطفي والأنماط القيادية السائدة، اعتمدت الدراسة على استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 390 موظف.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في الأنماط القيادية وأن أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثير في النمط القيادي الوعي الاجتماعي يليه الوعي بالذات بدرجة عالية أما بالنسبة لإدارة الذات وإدارة العلاقات فجاءت بدرجة متوسطة، وأكثر الأنماط القيادية في البنوك هو نمط القيادة التبادلية، وتدل هذه النتيجة إلى إدراك عينة الدراسة لأهمية مهارات الذكاء العاطفي في العمل المصرفي.

- دراسة عودة الله بدوي مشاركة، 2019، تحت عنوان: "العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي: دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بالتطبيق على البنك العقاري المصري العربي، تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان موزع على عينة مكونة من 175 موظف مختارة بشكل عشوائي.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وأنه كلما ازدادت ضغوط العمل ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وأنه يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، وفي مقدمتها الدور الوظيفي، يليه المناخ التنظيمي، ثم الموظف نفسه، كما أن الدرجة الكمية للاحتراق الوظيفي كانت متوسطة، أعلاها بعد الإنهاك العاطفي، يليه بعد الإنجاز الشخصي، وأخيراً بعد العدائية تجاه الآخرين.

## مقدمة الموضوع

- دراسة عمر السطوحي عبد المعز، إبراهيم محمد عبد العزيز شكر، جيهان نبيل أحمد، 2021، تحت عنوان: الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل بفنادق القاهرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل بفنادق القاهرة، والتعرف أيضا على الدور المعدل للخصائص الديموغرافية (النوع، السن، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة) في تحسين هذه العلاقة، واعتمدت الدراسة على المدخل الكمي، حيث تم توزيع 345 استمارة. خلصت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ككل وبين الذكاء العاطفي وأبعاده المختلفة، كما بينت النتائج وجود تأثير معنوي للدور المعدل للخصائص الشخصية لعينة الدراسة لكل من السن، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدي العاملين.

- **Aida Shaari, Ikmal Malik, Darren Fernandez, Yoga Rubhan, Sri Raam, Kirthana Vimala, 2023, "Leader's emotional intelligence: How it affects employee's performance at workplace? "**

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي الثلاثة: المهارات الاجتماعية للقائد والتعاطف والتحفيز تجاه أداء موظفيهم، اعتمدت في جمع البيانات على الاستبيانات باستخدام منصة عبر الإنترنت، موزعة على 128 مستجيبا من الموظفين في وادي كلانج وتم اختيارهم من خلال أخذ عينات ملائمة. توصلت الدراسة إلى أن الأبعاد الثلاثة للذكاء العاطفي للقائد لها تأثير كبير على أداء الموظفين والقائد الذي يعزز مستوى عالي من المهارات الاجتماعية ويتفاعل مع الفريق ويظهر التعاطف، ولديه مستوى عالي من الحافز في قيادة أداء الفريق سيكون له تأثير كبير على أداء الموظف، وتوصلت أيضا إلى أنه من بين الأبعاد الثلاثة للذكاء العاطفي، فإن دافع القائد هو العامل الأكثر أهمية في قيادة أداء الموظف من خلال تعزيز الشعور بالمهارات الاجتماعية والتعاطف والتحفيز، مما يدفع الفريق نحو أداء أفضل حتى في أصعب الظروف.

- دراسة خديجة يحيى عبد الصمد، 2023، تحت عنوان "أثر الذكاء العاطفي في ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر".

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر ومدى تأثيره وتأثير كل بعد من أبعاده الخمسة في ضغوط العمل وكذلك التعرف على مدى اختلاف مستوى الذكاء العاطفي ومستوى ضغوط العمل لدى أفراد التمريض بالمستشفيات محل الدراسة وفقا للنوع، الحالة الاجتماعية،

## مقدمة الموضوع

العمر، مستوى التعليم، وعدد سنوات الخبرة، تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان تم توزيعه على 344 فرد مختارة بطريقة عشوائية.

توصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة من الذكاء العاطفي ودرجة متوسطة من ضغوط العمل ووجود اختلافات معنوية في مستوى الذكاء العاطفي ومستوى ضغوط العمل لدى أفراد التمريض في جميع الخصائص الشخصية والوظيفية التي شملتها الدراسة إضافة إلى وجود تأثير معنوي سلبي لكل من الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة على ضغوط العمل لدى العاملين ببيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر من حيث درجة تأثيرها.

- دراسة سارة السيد الدريني، 2024، تحت عنوان "تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على أبعاد رشاقة القوى العاملة بالتطبيق على العاملين بقطاعات ونظم تكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات، اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية على قائمة استقصاء تم توزيعها على عينة مكونة من 291 مفردة.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية ايجابية بين أبعاد الذكاء العاطفي المتمثلة في الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات وأبعاد الرشاقة لدى العاملين المتمثلة في الاستباقية، القدرة على التكيف، والمثابرة.

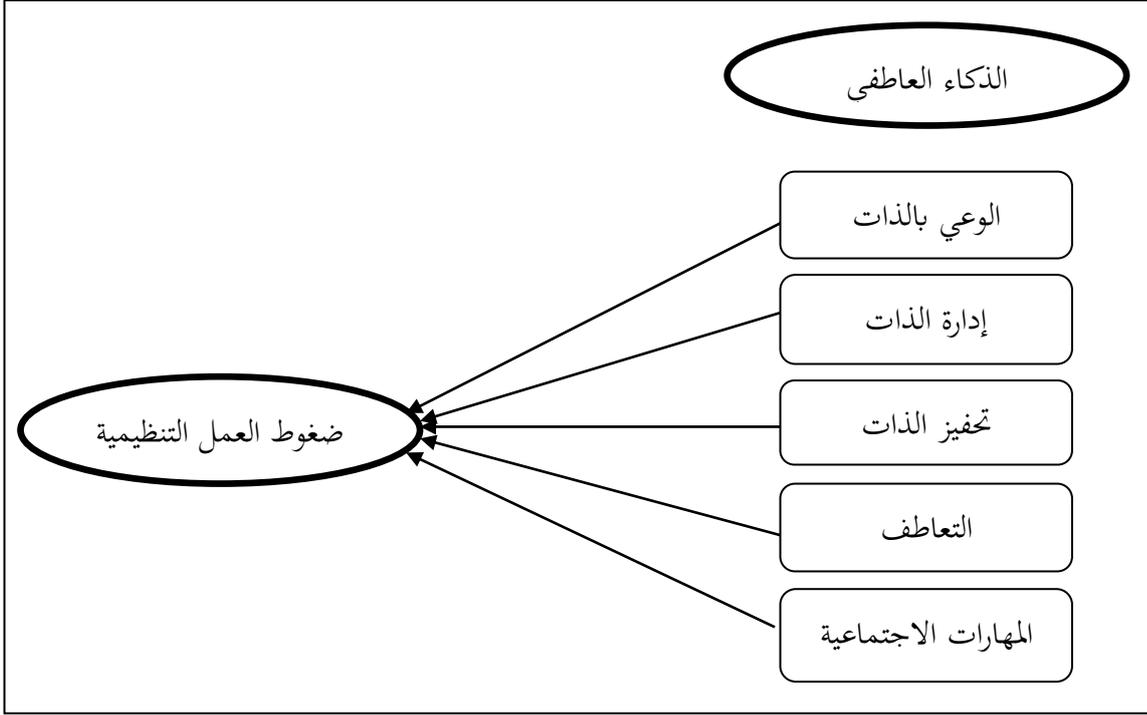
إن ما يميز دراستنا هذه عن باقي الدراسات هو انفرادها بالربط بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية من خلال التطرق للذكاء العاطفي كأحد أبرز الأساليب المستخدمة لتخفيض ضغوط العمل التنظيمية، على عكس الدراسات السابقة التي اقتصر على دراسة أحد المتغيرين، كما عاجلت الفجوة العلمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة، وضغوط العمل الأربعة في الزمان والمكان الخاص بها، وتعددت أدائها من خلال المصادر الأولية والثانوية والاستبيان والتي مست جميع المستويات والفئات العمرية. لقد تميزت دراستنا في تحليل الذكاء العاطفي كأسلوب أساسي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بولاية قالمة، كونها المكان المناسب لإجراء هذه الدراسة الميدانية نظرا لكون الطاقم الطبي والشبه طبي الأكثر عرضة لضغوط عمل أكثر تعقيدا وهذا ما أضفى لدراستنا نتائج واقعية أكثر.

## مقدمة الموضوع

### 8- نموذج الدراسة:

انطلاقاً من إشكالية الدراسة وأهدافها، فقد تم تصميم نموذج يوضح متغيرات الدراسة والعلاقة التي تربط بينهما من خلال النموذج التالي:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

### 9- هيكل الدراسة

للإلمام بموضوع الدراسة وبكافة جوانبه والإجابة على إشكالية البحث، تم تقسيم الدراسة إلى جزأين أساسيين كالآتي:

الجزء الأول يختص بالإطار النظري للدراسة حيث اشتمل على فصلين هما:

الفصل الأول تحت عنوان "الإطار النظري للذكاء العاطفي" والذي قسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تم التطرق فيه إلى ماهية الذكاء العاطفي من نشأة وتطور هذا المصطلح، مفهومه والأهمية البالغة التي يلعبها هذا الأخير في حياة الفرد عامة وبيئة العمل خاصة، أما المبحث الثاني فتم فيه التطرق إلى مظاهر الذكاء العاطفي، نماذجه وأبعاده في حين أن المطلب الثالث شمل الاختبارات التي يتم من خلالها قياس الذكاء العاطفي لدى الأفراد.

## مقدمة الموضوع

الفصل الثاني تحت عنوان "الإطار النظري لضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالذكاء العاطفي"، تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث تناول المبحث الأول ماهية ضغوط العمل التنظيمية، مفهومها، مراحلها وأنواعها، أما المبحث الثاني فتم فيه التعرف على مصادر الضغوط، أثارها وأساليب التعامل مع هذه الضغوط، في حين جاء المبحث الثالث بعنوان أهمية الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية، حيث تم تقسيمه إلى خمسة مطالب، تناول كل مطلب علاقة كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي بضغوط العمل التنظيمية.

في حين تم تخصيص الجزء الثاني للدراسة التطبيقية، كان هدفه الأساسي إسقاط الدراسة النظرية على الواقع العملي، واشتمل هو الآخر على فصلين كما يلي:

بالنسبة للفصل الثالث تحت عنوان منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية يتضمن التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، والتعريف بمجتمع وعينة البحث، كما تم فيه أيضا إثبات صدق وثبات أداة الدراسة، والتناسق الداخلي لها، إضافة إلى عرض أهم أساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الرابع تحت عنوان تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية تم التطرق فيه إلى ثلاث مباحث تضمن الأول مستوى الذكاء العاطفي بالمؤسسة الإستشفائية الحكيم عقبي، أما الثاني فتم فيه تحليل نتائج ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك تفسير إجابات الطاقم الطبي والشبه طبي، في حين أن المبحث الثالث تضمن اختبار صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية والإجابة على التساؤلات المطروحة. وفي الأخير تم عرض خاتمة الموضوع والتي من خلالها تم تسليط الضوء على النتائج المتوصل إليها، وكذلك تقديم بعض التوصيات.

### 10- صعوبات الدراسة:

- لكل عمل يواجه صعوبات وعوائق، ومن أبرز الصعوبات التي واجهتنا:
- قلة المراجع التي تخص الذكاء العاطفي كونه من المواضيع الحديثة.
- صعوبة توزيع واسترجاع بعض الاستبيانات نظرا لانشغال الطاقم الطبي والشبه طبي بالعديد من المهام، مما يجعلهم يفتقرون للوقت والطاقة للقيام بعمل إضافي.
- عدم قبول بعض العمال الإجابة على الاستبيان بسبب كثرة الاستبيانات التي تتلقاها المؤسسة.

# الفصل الأول

## الإطار النظري للذكاء العاطفي

## مقدمة الفصل

في عالم يتسم بالتغيرات السريعة والمستمرة تواجه مؤسسات اليوم تحديات متعددة، تتطلب منها أن تكون أكثر مرونة لضمان بقائها واستمراريتها، وهذا من خلال رؤية إستراتيجية تستشرف المستقبل وتحدد الفرص والتهديدات المحتملة.

إن بلوغ ذلك لا يكون إلا من خلال تحقيق أفضل استغلال لجميع مواردها لاسيما البشرية منها، كذلك الاستثمار في مهارات الذكاء العاطفي كونه مفتاح النجاح في مختلف المجالات الوظيفية.

كما يعد عامل أساسي للنجاح في الحياة الشخصية والمهنية، فهو مهارة حياتية ضرورية يمكن تطويرها وتعزيزها بمرور الوقت عن طريق الاستغلال الايجابي في العاطفة، لذا من الضروري أن يتمتع موظفي وقادة المؤسسات الناجحة بمهارات الذكاء العاطفي التي تتيح الفرصة للتفكير بوضوح، وهذا لما له من أثر بالغ في تحسين الأداء وحل المشكلات وزيادة الإنتاجية على مستوى الأفراد والمؤسسة.

يستعرض هذا الفصل أساسيات الذكاء العاطفي بداية من ظهوره وتعريفاته والأهمية البالغة التي يقدمها ومن ثم استكشاف أبعاده وقياسه وصولا إلى مجموعة من النماذج المقدمة من قبل الباحثين المهتمين بهذا المجال.

## المبحث الأول: ماهية الذكاء العاطفي

يعد الذكاء العاطفي من الموضوعات الحديثة التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين في علوم متعددة، ذلك لغموض ماهيته وعلاقته بالعديد من المتغيرات، مما أدى إلى ظهور نظريات مختلفة تفسره وتفسر أبعاده وبنيته واستخدامه لترشيد الأفكار والسلوك في الحياة الاجتماعية والمهنية، حيث أصبح من السمات اللازم توفرها في العاملين داخل منظمات الأعمال الناجحة التي لها تأثير واضح على الفرد وطريقه تفكيره وعلاقاته. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بالذكاء العاطفي كمفتاح وعامل للنجاح في مختلف جوانب الحياة، إلا أنه لازال من المفاهيم التي تكتنفها بعض التحديات في القياس والتقييم الدقيق، فهو يتعدى كونه مجرد مجموعة من المهارات العاطفية إلى ضرورة فهمه كجزء متكامل من الذكاء الإنساني الشامل الذي يتطلب دراسة معمقة لآثاره السلوكية والنفسية.

## المطلب الأول: نشأة وتطور مفهوم الذكاء العاطفي

تؤدي القدرات العقلية وخصائص الشخصية دوراً مهماً بوصفها محددات لسلوك الإنساني، وهي تشكل محور اهتمام الدراسات والبحوث النفسية، وقد بدأ حديثاً الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي كبنية نفسية مهمة في تفسير بعض جوانب السلوك الإنساني خاصة تلك المظاهر السلوكية التي يصعب التنبؤ بها من خلال مقاييس الذكاء التقليدية.<sup>1</sup>

حيث أنه مع بداية القرن الثاني عشر وضع علماء النفس تقسيماً ثلاثي الأبعاد لعقل الإنسان يتضمن المعرفة، الوجدان، والدوافع:<sup>2</sup>

- المعرفة: وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالالتذكر والتفكير وإصدار الأحكام.
- الوجدان: (العاطفة) ويتضمن الامتحانات والمشاعر والمزاج.
- الدوافع: وتتضمن الحاجات المرتبطة بحياتنا السلوكية وان الذكاء العاطفي مرتبط بشكل أو بآخر بالقسمين الأول والثاني.

<sup>1</sup> طارق عبد الرؤوف محمد عامر، إيهاب عيسى المصري، "الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي"، المجموعة العربية للتدريب والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018، ص54.

<sup>2</sup> صالح مهدي السامرائي، "الذكاء العاطفي"، دار البازوري للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2022، ص11-12.

وفي هذا السياق يمكن توضيح نشأة وتطور الذكاء العاطفي من خلال ثلاث مراحل ألا وهي:

### أولاً: مرحلة الذكاء الاجتماعي

بدأت هذه المرحلة فعلياً منذ عام 1837 عندما تعرض "تشارلس داروي" (Charles Darwi) لهذا المفهوم ثم ما لبث إلى أن نشر كتابه الذي أشار فيه إلى أن التعبير العاطفي يلعب دوراً هاماً في السلوك التوافقي وذلك عام 1871.

وفي عام 1920 جاء "ثورندايك" (Thorndike, 1920) بما يسمى الذكاء الاجتماعي مميزاً بين ثلاث أنواع من الذكاء: الذكاء المجرد، الذكاء الميكانيكي والذكاء الاجتماعي وعرف الأخير على أنه "قدرة الفرد على فهم الآخرين والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية".<sup>1</sup>

وركزت العديد من الدراسات على طرق التطوير بالوصف وتقييم السلوك الاجتماعي المناسب واستمرت النشاطات العلمية حول الذكاء الاجتماعي دون انقطاع من بداية 1920 لغاية الآن، كما تضمنت دراسات علمية أجريت من قبل العديد من علماء النفس المشهورين، وبدأ الباحثون في هذا المجال بتوجيه انتباههم من التقييم إلى التركيز أكثر لفهم الغاية من العلاقات الشخصية ودورها في التكيف الفعال في إطار المجتمع.

يعتبر "دافيد وجستر" (David Wachester) أحد أبرز العلماء الذين بحثوا في مفهوم الذكاء من الواجهة الاجتماعية فعرّفه عام 1940 على أنه "القدرة الشاملة على التصرف والتفكير بعقلانية والتعامل مع البيئة المحيطة بالفاعلية" وهذا ما وضع بوضوح الذكاء الاجتماعي في مرتبة مهمة في الذكاء العام، وفي سنة 1943 حيث قال "دافيد وجستر" (David Wachester) أن القدرات العاطفية ضرورية للتنبؤ بقدرة أي شخص على النجاح في الحياة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صادق عبده حسن علي، "تنمية الذكاء الوجداني وأثره على جودة الحياة النفسية لدى المراهقين الأيتام المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في الجمهورية اليمنية"، أطروحة دكتوراه في علم النفس وعلوم التربية، تخصص إرشاد وتوجيه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، ص19، 2016/2015.

<sup>2</sup> حسين أبو رياش وآخرون، "الدافعية والذكاء العاطفي"، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006، ص285.

## ثانيا: مرحلة الذكاء الشخصي

هذه المرحلة لم تحظى بكثير من الاهتمام مقارنة بالمرحلة السابقة إلا أن "جراندر" (Gardner) اقترح في كتابه "الذكاءات المتعددة" الذي تحدث فيه عن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء، ويعتبر مهارات ذات قيمة في الحياة وتساهم في حياة الفرد.

وقد حدد هذا الأخير عدة أنواع للذكاء العاطفي تمثلت فيما يلي:<sup>1</sup>

- الذكاء البيئي.
- الذكاء البصري.
- الذكاء الجسدي.
- الذكاء الاجتماعي.
- الذكاء الموسيقي.
- الذكاء المنطقي والرياضي.

إضافة إلى الذكاء العلاقتي (ذكاء شخصي وذكاء بيئي)

ومن بين هذه الأنواع هناك نوعين متعلقين بالمظاهر اللامعرفية للذكاء واعتبرهما "جراندر" (Gardner) أنهما أهم من الذكاء الذهني، أي النواة الأساسية التي يبني عليها الذكاء العاطفي، وهما:

- الذكاء الشخصي: وهو معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع، والقدرة على الضبط والاحترام الذاتي.<sup>2</sup>
- الذكاء البيئي: وهو القدرة على الإدراك والتمييز بين الحالات المزاجية للآخرين، وإدراك نواياهم، دوافعهم ومشاعرهم ويتضمن القدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمود سمالي، سعيدة بن عمارة، "الذكاء الوجداني، مفهومه ونماذجه وتطبيقاته في الوسط المدرسي"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 09، العدد 03، نوفمبر 2018، ص 285.

<sup>2</sup> جابر عبد الحميد جابر، "الذكاءات المتعددة والفهم"، دار الفكر العربي، ط 1، مصر، 2003، ص 12.

<sup>3</sup> واثم محمد المامي، "الذكائين الشخصي والبيئي الشخصي وعلاقتهم بالسلوك العدواني لدى طلاب الثانويات في موريتانيا"، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد 19، العدد 19، ديسمبر 2018، ص 303.

## ثالثا: مرحلة الذكاء العاطفي

إن البدايات الحقيقية للذكاء العاطفي ظهرت في سلسلة البحوث العلمية والأعمال التي تم تقديمها من طرف (Mayer & Salovey) سنة 1990 بعدها زاد اهتمام الأفراد بها وأخذ ينظر إليها على أنها محدد نفسي للنجاح والتفوق المهني.<sup>1</sup>

وقد عرفه (Mayer & Salovey) سنة 1990 على أنه فرع من فروع الذكاء الاجتماعي يشمل القدرة على مراقبة الفرد لنفسه، شعور الآخرين والعواطف، والتمييز بينهم واستخدام المعلومات لإرشاد التفكير والسلوك الشخصي، وقد جاء هذا التعريف بعد أن قاما في محاولات لتطوير طريقة علمية لقياس الفروق بين الأفراد في القدرة العاطفية فتبين لهما أن هناك أناس لديهم قدرة أعلى من غيرهم في تحديد عواطفهم الخاصة وعواطف الآخرين وحل المشكلات المتعلقة بالقضايا العاطفية.<sup>2</sup>

واستمرت جهود "جولمان" في دراسة الذكاء العاطفي فأصدر كتابا ثانيا عام 1998 بعنوان "العمل بالذكاء العاطفي" "working With Emotional Intelligence" وفيه وضع أهمية الذكاء العاطفي للفرد في مجال العمل.<sup>3</sup>

وعند الحديث عن جذور الذكاء العاطفي لا ننسى التطرق إلى إسهامات (Baron) المعروف بخبرته في هذا المجال باعتباره أول من تطرق له في أطروحة الدكتوراه التي قدمها كما قام بمراجعة لبعض الأدبيات خلال الثمانينات والتسعينات من القرن العشرين والتي تناولت الأفراد الناجحين في الحياة وأهم خصائصهم وتبين له أن محددات النجاح والسعادة لا تعتمد بشكل دائم على الذكاء المعرفي فكثير من الأذكيا فشلوا في حياتهم العلمية وآخرون لم ينعموا بالراحة العاطفية أو السعادة في حين أن كثيرا من متوسطي الذكاء نعموا بالرخاء والنجاح.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> فوزية مفراش، "أثر الإدارة بالذكاءات على التوجه الإستراتيجية للمؤسسة، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014، ص43.

<sup>2</sup> دلال سلامي، "الذكاء العاطفي - مدخل نظري"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 04، العدد 01، مارس 2016، ص165.

<sup>3</sup> رضوان أنساع، حليلة قموي، "دور الذكاء العاطفي في القيادة الإدارية بقطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة حسينية بن بوعلي الشلف"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد 02، ديسمبر 2022، ص459.

<sup>4</sup> يوسف حجيم الطائي، "الذكاء الشعوري في المنظمات مدخل متكامل"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص36.

## المطلب الثاني: مفهوم الذكاء العاطفي

كما سبق وأشرنا أن الذكاء العاطفي من المفاهيم التي ازداد الاهتمام بها مؤخرا في المجالات التربوية والنفسية والإدارية، لما له من تأثير واضح على مستوى أداء الأفراد ومعالجة مشاكلهم واتخاذ قرارات سليمة بشأنهم، لذلك فإن تحقيق فهم دقيق وواضح لهذا المصطلح يتطلب التطرق إلى ما يلي:

## أولاً: الذكاء

يعرف الذكاء لغة واصطلاحاً كما يلي:

## 1- لغة:

يعرف الذكاء لغوياً على أنه الذهن، والعقل، والحكمة وهذه الكلمة مشتقة من الفعل الثلاثي ذكا، ويقال ذكت النار ذكوا، وذكا وذكاء، أي اشتد لهبها واشتعلت، ويقال ذكت الشمس أي اشتدت حرارتها، وذكت الحرب إي انتقدت، وذكا فلان ذكاء أي سرع فهمه وتوقد.<sup>1</sup>

## 2- اصطلاحاً:

عرف بأنه "القدرة على استخدام الذاكرة والمعرفة والخبرة والفهم والتفكير والخيال والحكم من أجل حل المشاكل والتكيف مع الحالات الجديدة".<sup>2</sup> وهو "قدرة عقلية عامة تتضمن القدرة على التفكير والتخطيط وحل المشكلات والتفكير المجرد وفهم الأفكار المعقدة والتعلم بسرعة من خلال التجارب".<sup>3</sup> يمكن تعريفه على أنه "قدرة العقل وخاصة على فهم المبادئ أو الحقائق أو المعاني واكتساب المعرفة وتطبيقها على الممارسة".<sup>4</sup> وأيضاً يعرف على أنه "القدرة العامة الشاملة التي تمكن الفرد من أن يتصرف تصرفاً حسناً ويفكر تفكيراً جيداً وأن يتكيف مع بيئته بجدارة".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمود عبد الله، محمود خوالدة، "الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي"، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2004، ص48.

<sup>2</sup> Share Legg, Marcus Hutter, "A collection of definitions of intelligence", Idisia Galleria 02, n°0200, Australia, October the4, 2006, p02

<sup>3</sup> Dario Judicibus, "The definitions of intelligence", journal of cognitive science, 107-132, 16-02, p108, from the site [https://www.academia.edu/20140700/The\\_Definition\\_of\\_Intelligence](https://www.academia.edu/20140700/The_Definition_of_Intelligence), last seen: date 30/01/2024

<sup>4</sup> Share Legg, Marcus Hutter, Op Cit, p02

<sup>5</sup> طارق عبد الرؤوف، مرجع سبق ذكره، ص19-20.

يعتبر الذكاء أيضا مصطلح يتضمن الكثير من القدرات العقلية المتعلقة بالقدرة على التحليل والتخطيط، وحل المشاكل، ورسم الاستنتاجات، وسرعة المحاكمات العقلية، كما يشمل أيضا القدرة على التفكير المجرد، وجمع وتنسيق الأفكار، والتقاط اللغات، وسرعة التعلم.<sup>1</sup>

مما سبق يمكن القول أن الذكاء هو مجموعة معقدة من القدرات العقلية التي تشمل التعلم من التجارب السابقة، التفكير، التكيف مع المتغيرات، ربط المفاهيم المجردة، التحكم في البيئة المحيطة واستخدام هذه الإدراكات لاتخاذ قرارات منطقية وحل المشكلات في مختلف سياقات الحياة.

### ثانيا: العاطفة

يمكن تعريف العاطفة لغة واصطلاحا كما يلي:

#### 1- لغة:

العاطفة من عطف الرحم، صفة غالبية ويقال رجل عطف حسن الخلق ويقال رجل عاطفي بمعنى مرهف الحس وغير عقلائي ويقال حرمان و فراغ عاطفي.<sup>2</sup>

#### 2- اصطلاحا:

هي مصطلح لم يتفق علماء النفس والفلاسفة لأكثر من قرن حول معناه الحقيقي، حيث عرفها قاموس أكسفورد الانجليزي على أنها " أي إثارة أو اضطراب في العقل، الشعور والعاطفة أي حالة عقلية شديدة أو متحمسة".<sup>3</sup> تعرف أيضا على أنها " استعداد نفسي ينزع بصاحبه إلى الشعور بانفعالات وجدانية خاصة، والقيام بسلوك معين حيال شيء أو شخص، أو جماعة أو فكرة معينة، ففيها إذن: انفعال وتصور وفعل، كالعواطف الدينية أو الخلفية أو الاجتماعية، فهي لا تخلو من تصور واضح أو غامض مصحوب بفعل محدد أو غير محدد".<sup>4</sup> يمكن تعريف العاطفة على أنها حالة معقدة من الوعي، بشكل عام مفاجئ ولحظي، مصحوبة بعلامات فسيولوجية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> صونيا عيواج ، عمراني زهير، "هيكل العقل البشري، أسسه ومناحيه والأطر المصنفة له"، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 07، جوان 2020، ص16

<sup>2</sup> سعيدة بن غربال ، "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة"، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014، ص48.

<sup>3</sup> Daniel Golman, "Emotionnel intelligence", A Bantam Book, New York , 2005, p311

<sup>4</sup> محمد الصديق معوش، "العاطفة في الخطاب النقدي عند عبد الرحمان شكري، دراسة مصطلحية"، مجلة علوم اللغة العربية وآدابها، المجلد 10، العدد13، جانفي 2018، ص08.

<sup>5</sup> Philippe Claudon, Margot Weber, " L'émotion contribution à l'étude psychodynamique du developpement de la pensée de l'enfant sans langage en interaction", editions medicine & hygiene, n:01, vol 21, 2009, P62.

والعاطفة أيضا هي عبارة عن مجموعة من المشاعر والأحاسيس الجسدية إضافة إلى الوعي والإدراك والتي تعكس ردة فعل الشخص تجاه المواقف والأمر الحياتية التي يواجهها في يومه، وهي في الحقيقة تشمل مجموعة لا متناهية من الظواهر النفسية سواء كانت محدّدة تجاه حدث معيّن يرافقها بعض الانفعالات المرئية والواضحة للآخرين، أو تدفّق مفاجئ من المشاعر الغير مرئية للآخرين.<sup>1</sup>

كخلاصة لهذا يمكن القول أن العاطفة هي حالة نفسية تعبر عن مجموعة من التجارب الشخصية، الحالات المزاجية والاستجابات الجسدية تجاه مواقف ما ناتجة عن تفاعلات مع البيئة كالسعادة، الحزن، الخوف، الغضب، حيث تلعب العواطف دورا مهما في توجيه السلوك الإنساني واتخاذ القرارات.

### ثالثا: الذكاء العاطفي

بات الذكاء العاطفي من أكثر المواضيع دراسة وبجثاً، نظرا لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد وصلته الوثيقة بتفكيره وذكائه، ومساهماته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف في المواقف الحياتية التي يتفاعل فيها مع أفراد مجتمع و نتيجة لذلك، فقد جذب هذا المفهوم اهتمام العديد من الباحثين في الأوساط العالمية في نهاية القرن العشرين.

الذكاء العاطفي يسمح للفرد بالتعرف على مشاعره والقدرة على التعامل معها، وهو كذلك القدرة على تحفيز النفس لأداء العمل سعيا نحو الإبداع وبذل أقصى الجهود، والإحساس بمشاعر الآخرين والقدرة على إدارة العلاقات مع الآخرين بفعالية في إطار سلوكي يتسم بالضمير والأخلاق.<sup>2</sup>

ويمكن تعريفه على أنه "القدرة على فرز العواطف الذاتية، وحسن استعمالها والتعرف على الشعور الشخصي للفرد، وشعور الآخرين، وذلك من أجل تحفيز بشكل سليم في العلاقات مع الآخرين، إضافة إلى قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي، مع نفسه ومع الآخرين بما يحقق أكبر قدر من الرضا".<sup>3</sup>

يعرف أيضا على أنه علم جديد يعد بالكثير، حيث تم التوصل إلى أن التفكير والشعور هما قدرتان تمثلان الذكاء الذي يوجه حياة الأفراد<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عباس العساف، "ماهي العاطفة؟"، من الموقع

[https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7\\_%D9%87%D9%8A\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D8%B7%D9%81%D8%A9](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D8%B7%D9%81%D8%A9) بتاريخ 2024/01/28

<sup>2</sup> يوسف بن محمد القبان، "لاتخاذ اللازم"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2012، ص82.

<sup>3</sup> رولا نايف المعاينة، صالح سليم الحموري، "إدارة الموارد البشرية: دليل عملي"، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص216.

<sup>4</sup> أحمد توفيق حجازي، "الامتياز والنجاح بالعمل والبيع الخلاق"، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص25.

هو مفهوم يتكون من أربعة أبعاد: "القدرة على إدراك المشاعر، التعبير عنها، القدرة على استخدام العواطف لتسهيل التفكير والقدرة على فهم العواطف".<sup>1</sup>

وهو "القدرة على إدراك وفهم وتناول المهارات ببطانة ومهارة، واستخدامها كمصدر للطاقة الإنسانية وتكوين العلاقات مع الآخرين".<sup>2</sup>

عرفه "جولمان" على أنه "القدرة على إدراك المشاعر والشعور بها وفهمها وتنظيمها ذاتيا من منظور التنمية العاطفية والفكرية"، أما وفقا لماير وسالوفي فهو "القدرة على إدارة العواطف ومشاعر الآخرين، وعلى وجه الخصوص استخدامها بمعنى يعزز فعالية العمليات المعرفية".<sup>3</sup>

هو فكرة تحاول ربط العواطف والإدراك والعمليات ما وراء المعرفة، وأيضا مزيج من التأثيرات والقدرات المختلفة، والقدرة على فهم الآثار والتعبير عنها، واستيعاب التأثيرات في الذات والآخرين.<sup>4</sup>

وبالتالي يمكن القول أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من المهارات والقدرات التي تسمح للفرد على إدراك مشاعره وعواطفه الذاتية وفهمها بالإضافة إلى إدراك مشاعر الآخرين وتقديرها، أي التحكم بالعواطف وتوجيهها بشكل إيجابي للتواصل بفعالية، والتغلب على التحديات، وتخفيف التوتر مما يساعد الفرد على توجيه سلوكه وتفكيره، بما يزيد من فرص التكيف والنجاح، في مختلف ميادين الحياة.

<sup>1</sup>Ahmed Kamassi, Noor Hazila Abd Manaf, AzuraOmar, "The level of emotional intelligence among administrative staff in higher learning institution", Journal of Economics and Human Development, Vol 10, N°02, October 2019, p325.

<sup>2</sup> صفية مبارك موسى حميد، "الذكاء الوجداني"، المكتبة الالكترونية، ص3

<sup>3</sup> Larras Chafika, Kareche Meriem , "L'intelligence émotionnelle, un trait de leadership influençant la performance de l'entreprise. Cas d'étude: HENKEL Algérie", Revue Innovation Vol12, N°01, juin2022, p358.

<sup>4</sup> Abdul Haeba Ramli, Fairynda Novariani , "Emotional intelligence, organizational commitment and job performance in the private hospital", Master of Management Universitas Trisakti Jakarta, Indonesia Advances in Economics, Business and Management Research, Proceedings of the International Conference on Management, Accounting, and Economy, vol 151, January 2020,p280.

#### رابعاً: مبادئ الذكاء العاطفي

من أهم المبادئ التي يقوم عليها الذكاء العاطفي نجد:<sup>1</sup>

##### (1) الثقة بالإحساس:

تكون بالسيطرة على الجسد والتعامل معه، القدرة على التصرف والتعامل مع العالم المحيط، وأن يشعر الفرد بأنه على الأرجح سوف ينجح فيما يعهد إليه من معلومات ومعارف.

بشكل عام "الثقة بالإحساس" تعتبر مزيجاً من الوعي الذاتي، الثقة بالنفس، والكفاءة الاجتماعية، تشمل القدرة على التحكم في الاستجابات الجسدية والعاطفية، التفاعل بشكل إيجابي وفَعَال مع البيئة والأشخاص، والإيمان بالقدرة الشخصية على تحقيق النجاح استناداً إلى المعارف والمهارات المكتسبة.

##### (2) حب الاستطلاع:

أي الإحساس بأن اكتشاف الأشياء أمر إيجابي ملء النفس بالسرور، وهو عنصر أساسي في الدافعية الذاتية والتطور الشخصي، يحفز الأفراد على تجاوز حدود معرفتهم الحالية، مما يؤدي إلى اكتشافات جديدة وتوسيع آفاقهم، يعتبر هذا الدافع مهماً للغاية في مختلف مجالات الحياة بما في ذلك التعليم والعمل وحتى العلاقات الشخصية، حيث يسهم في تعزيز الإبداع والابتكار والتواصل الفَعَال.

##### (3) الإصرار:

أي الرغبة والقدرة على أن يكون مؤثراً، أو أن يفعل ذلك بإصرار ودأب، فهذه القدرة ترتبط بالشعور بالكفاءة والفعالية، فهو محرك قوي يساعد الفرد على التغلب على العقبات وتحقيق النجاح، ويساعد الأفراد على التعامل بفعالية مع الإحباطات والتحديات والعاطفية مما يعزز من قدرتهم على النمو الشخصي وتحقيق أهدافهم.

##### (4) السيطرة على النفس:

هي القدرة على تنظيم العواطف والسلوكيات بشكل فَعَال، حيث يتحكم الفرد في ردود أفعاله ويتحلى بالانضباط الذاتي اللازم دون تأثيرات خارجية كثيرة، يعني ذلك أن الشخص لديه القدرة على توجيه تصرفاته والتحكم فيها بما يتماشى مع قيمه ومعتقداته، ويتمتع بالوعي بالعواقب المحتملة لأفعاله، هذا الانضباط ليس مجرد تقليديات خارجية أو ضغوط اجتماعية، بل هو تعبير عن توازن داخلي وشعور بالمسؤولية عن أفعال الفرد.

##### (5) القدرة على تكوين علاقات وارتباط بالآخرين:

أي الارتكاز على الإحساس بأنه يفهم الآخرين وأنهم يفهمونه، فتسمح للفرد ببناء وتعزيز العلاقات الاجتماعية من خلال فهم متبادل وتواصل فَعَال، وهذا يشمل الإحساس بالتعاطف والقدرة على رؤية الأمور من

<sup>1</sup> طارق عبد الرؤوف محمد عامر، مرجع سبق ذكره، ص 57-58.

وجهة نظر الآخرين مما يسهل على الأفراد فهم بعضهم البعض بشكل أعمق والشعور بالاتصال العاطفي، وتعتبر هذه القدرة أساسية لبناء علاقات صحية ومستدامة حيث تقوم على أسس من الثقة المتبادلة والاحترام والقبول مما يخلق بيئة داعمة تسمح بالتعبير الحر عن الذات وتبادل الأفكار والمشاعر بأمان.

### (6) القدرة على التواصل:

تتجاوز مجرد تبادل الكلمات لتشمل تفاعلا عميقا يعتمد على الثقة المتبادلة والرغبة الصادقة في الارتباط بالآخرين، حيث يكون الاستماع النشط، التعاطف والتعبير الواضح عن الذات عناصر أساسية لإنجاح هذا التواصل، من خلال فهم مشاعر وأفكار الآخرين والاستجابة لها بإخلاص يمكن للفرد بناء علاقات متينة ومرضية، هذا ما يتطلب مهارات تواصل شفوية وغير شفوية متقنة، بما في ذلك استخدام لغة الجسد المناسبة ونبرة الصوت التي تعمل معا على تعزيز الفهم المتبادل وتقوية الروابط الشخصية والمهنية.

### (7) التعاون:

وهو القدرة على عمل توازن في نشاط الجماعة بين الاحتياجات الشخصية واحتياجات الغير، حيث يتطلب من المشاركين مهارات متقدمة في التواصل، التفاهم المتبادل، القدرة على التأقلم والتنازل عند الضرورة لضمان الوصول إلى الأهداف المشتركة.

### خامسا: خصائص الذكي عاطفيا (السمات)

يمكن القول عن شخص ما أنه ذكي عاطفيا إذا توفرت فيه الخصائص التالية:<sup>1</sup>

- أن تكون له القدرة على مواجهة الضغوط العاطفية.
- أن يكون قادرا على السيطرة على الغضب.
- أن يكسب محبة الآخرين.
- أن يتعاطف مع الآخرين.
- أن يفهم مشاعر الآخرين.
- أن يكون مستقلا.
- أن يكون قادرا على حل المشكلات بسرعة.

<sup>1</sup>حمزة الجبالي، "الذكاء العاطفي"، دار الأسرة ميديا، دار عالم الثقافة، الأردن، 2016، ص 33. من الموقع:

<https://books.google.dz/books?id=4kRTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false>

- أن يكون أميناً وصادقاً.
- أن يحمل بعض الخجل الايجابي وبعض الندم على ما يخطئ فيه.
- أن يكون واقعياً.
- أن يكون مستعداً للاعتذار إذا أخطأ.
- أن يكون مسامحاً وغفوراً.

### المطلب الثالث: أهمية الذكاء العاطفي

في عصر يتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المعقدة، ونظراً لكون العواطف والانفعالات تمثل جانبا أساسيا من الجوانب المشكّلة للسلوك الإنساني، برزت أهمية الذكاء العاطفي كعنصر لا غنى عنه للنجاح والتفوق في مختلف مجالات الحياة، حيث تظهر أهمية هذا الأخير فيما يلي:

- الذكاء العاطفي مفهوم جذاب حيث أشارت بعض الدراسات أن كون القدرات المعرفية تمثل حوالي 25% فقط من التباين في الأداء الوظيفي، لذلك تكمن جاذبية الذكاء العاطفي في إمكانية الاستفادة من جزء آخر من التباين المتبقي وشرح ذلك (Van Rooy & Viswesvaran) فالعمال ذوي الذكاء العاطفي العالي يميلون إلى اتخاذ قرارات أفضل، والحفاظ على هدوئهم تحت الضغط، حل النزاعات بذكاء، الاستجابة بشكل إيجابي للتعليقات البناءة، العمل بشكل جيد مع الآخرين وإظهار قدراتهم القيادية بالإضافة إلى ذلك يميل الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع إلى الأداء الجيد والتقدم في السلم التنظيمي.<sup>1</sup>
- للذكاء العاطفي تأثير على قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها، وهذا ما أشار إليه "بارون" (Baron) و"جولمان" (Golmen) من أهمية الذكاء العاطفي في النجاح بالحياة والسعادة، فالأفراد الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة دقيقة يتمتعون أكثر بحياتهم قياساً لأولئك الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة أقل دقة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد لطرش، "دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل"، المجلة الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، جوان 2021، ص 110.

<sup>2</sup> يوسف عبد عطية بحر، إيناس شحّنة أبو عفش، "أثر الذكاء العاطفي على مقدرة المدراء على إتخاذ القرار وحل المشكلات"، المجلة العربية للإدارة للنشر، ط 1، مصر، 2012، ص 09.

- بدون الذكاء العاطفي لن يكون الشخص قادرا على فهم أو إدارة عواطفه، فأكثر فائدة هي فهم الأفراد لنوع شخصيتهم، وكيف يمكن أن يتعاملوا في وقت الضغط وكيف يمكن أن ينظموا أماكن عملهم<sup>1</sup>.
- إن الارتباط بين المشاعر والشخصية والميول الأخلاقية الفطرية يسلط الضوء على أهمية الذكاء العاطفي، تؤدي القدرات العاطفية الأساسية للشخص إلى ظهور مواقف الأخلاقية الأساسية، تعتبر العاطفة بمثابة الأساس لجميع المشاعر، حيث تعمل كمحفز يدفع الأفراد إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة. فأولئك الذين يفتقرون إلى القدرة على تنظيم عواطفهم يجدون أنفسهم مسجونين لمشاعرهم الخاصة، مما يؤدي إلى النقص الأخلاقي، وبالتالي تشكل القدرة على إدارة العواطف حجر الأساس لقوة الإرادة والشخصية، في حين يكمن جوهر الإيثار في التعاطف مع الآخرين من خلال فهم حالتهم العاطفية. وعلى العكس من ذلك، فإن عدم القدرة على التعرف على احتياجات الآخرين أو إحباطاتهم يدل على اللامبالاة، وفي عصرنا الحالي يعتبر ضبط النفس والرحمة موقفين أخلاقيين أساسيين<sup>2</sup>.
- الذكاء العاطفي عنصر هام جدا للنجاح بكافة مجالات الحياة لأنه يجعل الفرد قادرا على بدل أقصى جهد له كما يجعله من أكبر المشاركين في مجتمعه، الأفراد يحتاجون لفهم مشاعرهم لكي يصبحوا متعلمين فاعلين، ويحتاجون لإدارة مشاعرهم لكي تنمو لديهم علاقات اجتماعية إيجابية ونافعة كما أنهم يحتاجون للتعبير عن مشاعرهم حول الآخرين وبالتالي مساعدة أنفسهم و الآخرين<sup>3</sup>.
- كما تبدو أهمية الذكاء العاطفي في قدرته على الربط بين المشاعر والطباع والغرائز الأخلاقية فهناك أدلة كثيرة تبين أن مواقفنا الأخلاقية الأساسية في الحياة تنبع من قدراتنا الانفعالية الكامنة: أولا لكون الاندفاع هو الوسيط الذي تعمل من خلاله كل الانفعالات، فكل انفعال بداخله بذرة التعبير عن نفسه بالأفعال، والقدرة على التحكم أساس الإرادة والطبع، أما اللامبالاة تأتي من عدم الإحساس باحتياجات الآخرين<sup>4</sup>.
- يزيد الذكاء العاطفي من كفاءة الفرد في تفاعله الإيجابي مع المحيط الاجتماعي والمادي الذي يعيش فيه، مما ينعكس على ثقته بذاته نتيجة فهمه لمشاعره وانفعالاته كضبطها والتحكم فيها، ووعيه بمجريات الأحداث

<sup>1</sup> مولاي أمينة و آخرون، "تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار"، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 07، العدد 01 مكرر، أفريل 2021، ص 195.

<sup>2</sup> محمود عبد الله محمد خوالدة، مرجع سبق ذكره، ص 47.

<sup>3</sup> صفية مبارك موسى حميد، مرجع سبق ذكره، ص 25.

<sup>4</sup> الحسن ذبيحي، ستر الرحمان نعيمة، "الذكاء الوجداني كأحد مجالات علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في ميدان العمل"، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 02، العدد 15، ديسمبر 2016، ص 152.

والظروف الحياتية التي تواجهه، مع تحمل الإحباط والقدرة على مواجهة الضغوط التي تعترضه، وتمكنه من إيجاد الحلول، فالنجاح لا يعتمد على مستوى الذكاء العقلي فقط، وإنما على ما يمتلك الفرد من مهارات الذكاء العاطفي أيضا.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> صادق عبده حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص 37.

## المبحث الثاني: مظاهر الذكاء العاطفي، أبعاده ونماذجه

يُعد الذكاء العاطفي مكوناً أساسياً للنمو الشخصي والمهني، حيث يركز على القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين وإدارتها بفعالية، واستخدام هذه المعرفة لتوجيه السلوك واتخاذ القرارات من تحليل كيفية تأثير الذكاء الانفعالي على التفاعلات الاجتماعية والأداء الوظيفي، مع التركيز على سبل تطوير هذه المهارات لتحسين جودة الحياة، وفهم أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة وأثرها على الفرد.

## المطلب الأول: مظاهر الذكاء العاطفي

يمثل الذكاء العاطفي مفتاحاً رئيسياً لفهم الذات والآخرين، ويشكل أساساً لبناء علاقات إنسانية ناجحة ومتوازنة، يتجاوز هذا المفهوم مجرد القدرة على التحكم في الانفعالات أو التعاطف مع الآخرين، فهو يشمل مجموعة واسعة من المظاهر والمبادئ التي تساعد الأفراد على التفاعل مع بيئتهم بشكل أكثر فاعلية وإنسانية، وفيما يلي أبرز هذه المظاهر والمبادئ، التي يمكن من خلالها معرفة كيف يمكن لتطوير الذكاء العاطفي أن يعزز من قدرتهم على التواصل الفعال وتحقيق التوافق العاطفي والنفسي، وتعزيز جودة الحياة بشكل عام.

إن الذكاء العاطفي كغيره من الذكاءات تأصيل نظري غير قابل للقياس المباشر وقابل للملاحظة من خلال مجموعة من المظاهر التي تعتبر مؤشر على وجوده.

ويشير فورد 1993 إلى أن المظاهر الأساسية للذكاء الوجداني تتلخص في<sup>1</sup>:

**(1)** الحساسية لشعور الآخرين، احترام حقوقهم مع الإخلاص، الاهتمام بهم وإمكانية تحمل المسؤولية: حيث تشمل الاهتمام الصادق بالآخرين والرغبة في دعمهم والمساهمة في رفاهيتهم، مع الالتزام القوي بتحمل المسؤولية تجاه العلاقات والمواقف الاجتماعية.

**(2)** التميز بمهارة التواصل، القيادة والمهارة الاجتماعية: يعني امتلاك القدرة على إيصال الأفكار والمشاعر بوضوح وفعالية، وقيادة الآخرين نحو تحقيق أهداف مشتركة بطريقة تحفز وتلهم، هذا يشمل الاستماع بتعاطف، التعبير عن نفسك بثقة، والتفاعل مع الآخرين بطريقة تبني الثقة والاحترام المتبادل، كل هذه المهارات تعتبر حيوية لبناء علاقات مهنية وشخصية ناجحة وتعزيز بيئة عمل تعاونية تشجع على الابتكار والإنتاجية.

**(3)** الكفاءة الاجتماعية التي تتضح من خلال التوافق الاجتماعي والاهتمام والمشاركة والتواصل مع الآخرين: تعكس قدرة الفرد على التناغم والتفاعل بشكل فعال ومثمر مع الآخرين، مما يشمل القدرة على التواصل الفعال، المشاركة في النشاطات الجماعية، وإظهار اهتمام حقيقي بالآخرين وبالتالي فهي لا تفيد الفرد فحسب، بل تساهم في بناء مجتمعات أكثر ترابطاً وتفهماً.

<sup>1</sup> علي بن حسن الزهراني، سرى محمد رشدي، "الرضا المهني كمنبئ للذكاء الإنفعالي لدى معلمي التربية الخاصة"، مجلة كلية التربية، جامعة الرقازيق، المجلد 06، العدد 15، جانفي 2009، ص 11.

4) المفهوم الموجب عن الذات والحفاظ على كينونة الفرد في مواقف مختلفة: يعكس القدرة على تقدير الذات والثقة بالنفس عبر ظروف متنوعة وتحديات الحياة، هذا يشمل الإيمان بالقدرات الشخصية والقيم الأساسية للفرد، مما يمكنه من مواجهة الضغوط والتحديات بثبات وإيجابية، هذه الصفات تجعل الفرد مصدر إلهام للآخرين وتمكنه من المساهمة بشكل إيجابي في المجتمع.

إذن يمكن القول من خلال هذه المظاهر أن الذكاء الوجداني يبرز بوضوح في جانبين أساسيين:

- الجانب الاجتماعي: ويظهر في شكل فهم الشخص لمشاعر الآخرين وقدرته على التواصل معهم تواصلًا أصيلاً من خلال المشاركة الفعالة، تحمل المسؤولية واحترام الآخر وتقدير آرائه.
- الجانب الشخصي: يظهر في صورة الاستجابة الانفعالية المناسبة والمعبرة عن الذات، وسلاسة التعبير عن المشاعر والانفعالات والتحكم فيها والسيطرة عليها.

#### المطلب الثاني: نماذج الذكاء العاطفي:

عادة ما يتفاجأ المهتمون بتعدد النظريات والنماذج المفسرة للذكاء العاطفي التي تعتبر محاولة لفهم وتوضيح أفضل للمهارات والسمات والقدرات المرتبطة بهذا الأخير، وتقديم المقاييس المناسبة لكل الأبعاد في كل نموذج، حيث كان لبعض الباحثين الأوائل الفضل في تمهيد الطريق للبحث في هذا المجال.<sup>1</sup>

وفي هذا الصدد أوضح "تيسوما" أنه يمكن تلخيص النماذج النظرية للذكاء العاطفي في صنفين:

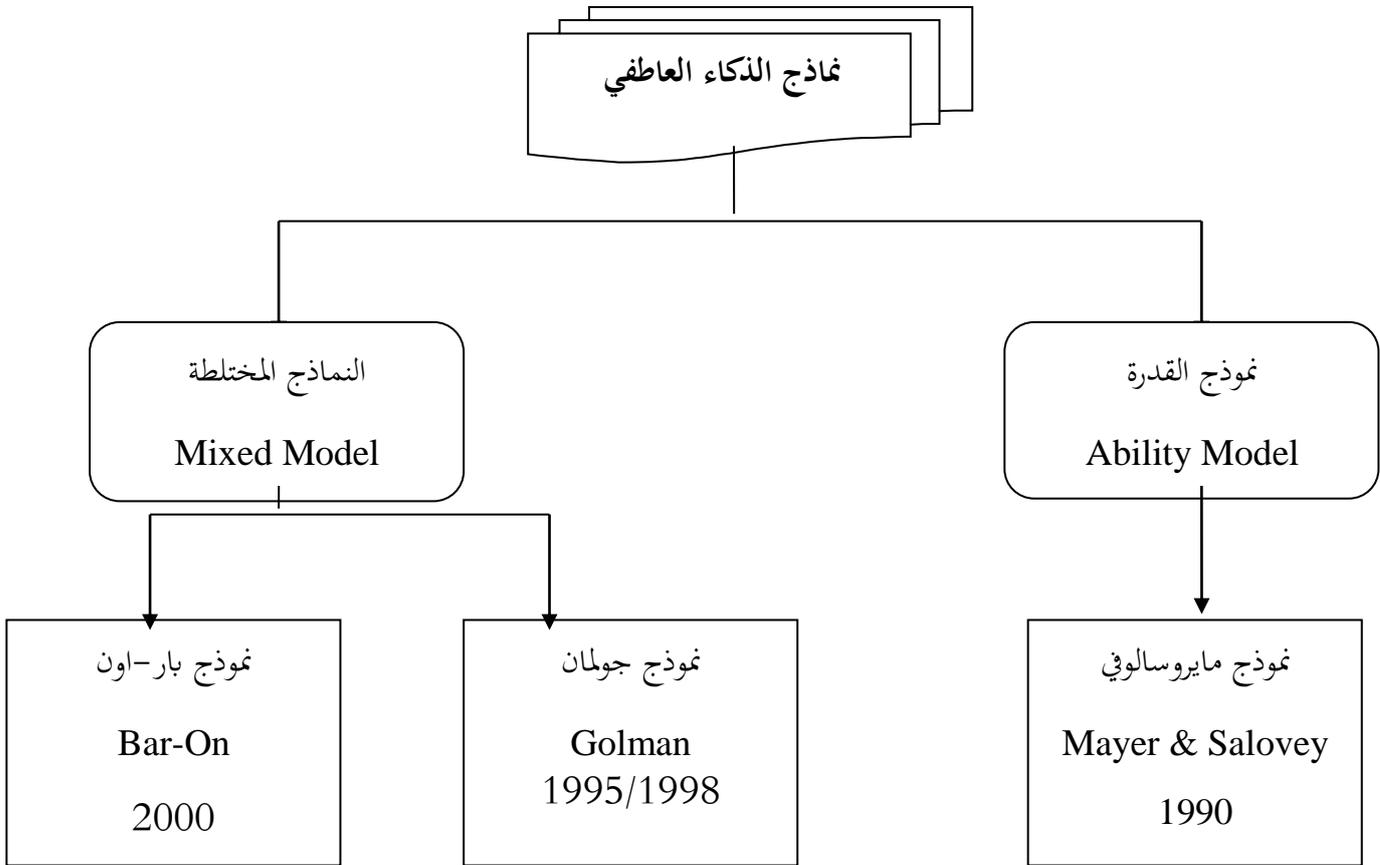
الأول يشمل ما يسمى بنماذج القدرة تصف الذكاء العاطفي بأنه شكل من أشكال الذكاء العقلي المحض وأهمها نموذج "ماير وسالوفي".

والثاني يتضمن النماذج المختلطة يعرف فيه الذكاء العاطفي على أنه تركيبة من القدرات العقلية والسمات الشخصية وأهمها نموذج "جولمان" و نموذج "بار أون".

ويمكن توضيحها في الشكل التالي:

<sup>1</sup> دلال سلامي، مرجع سبق ذكره، ص 166-167.

الشكل (02): تصنيف نماذج الذكاء العاطفي



**Source:** Tessema, D. B, “The relationship between emotional intelligence and transformational leadership in project management: A quantitative study (Doctoral dissertation)”, (2010) Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No.3402253), p03.

## أولاً: نموذج ماير وسالوفي (Mayer &amp; Salovey)

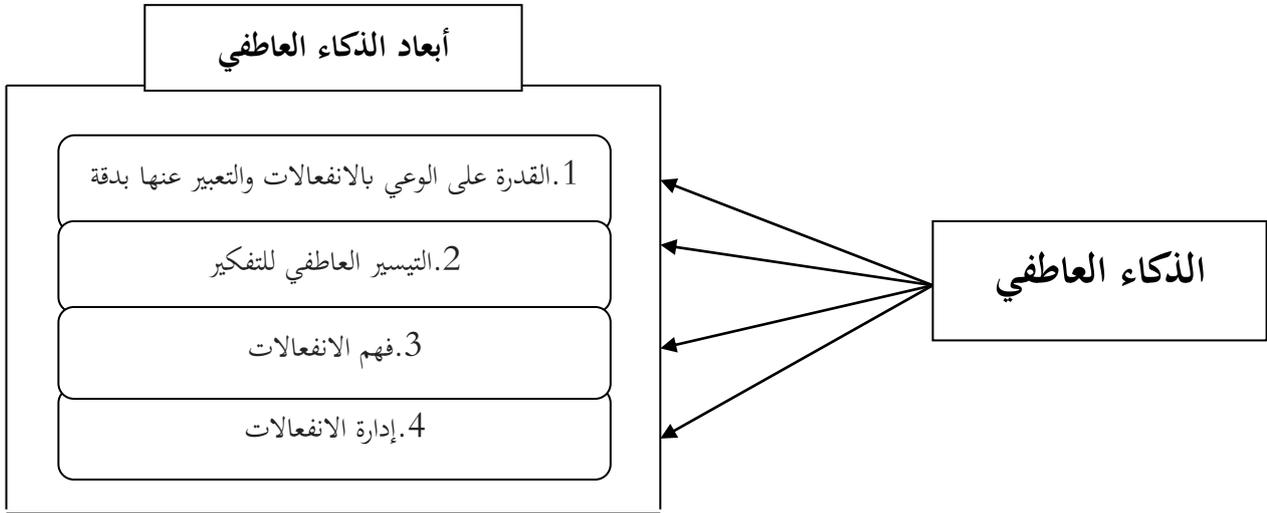
يمثل اتجاه القدرة والذي وضع أسسه "ماير وسالوفي"، ويعود الفضل لهما في استخدام مفهوم الذكاء العاطفي 1990، والذي ينشأ بحسب "ماير وسالوفي وكوسا" من اتحاد مثمر للأنظمة المعرفية والعاطفية، فيحمل النظام المعرفي التفكير المجرد الخاص بالعواطف والوجدان، أما النظام العاطفي يدعم القدرة المعرفية ويتكون مما يلي:<sup>1</sup>

- القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها بدقة: تشير إلى قدرة الفرد على التعبير عن انفعالاته، وينعكس ذلك في معرفة الفرد مكوناته ومشاعره والوعي بذاته، وفهم مشاعر وأفكار الآخرين، تعد هذه القدرة أهم مكون من مكونات الذكاء العاطفي وبدونها لا يتكون.
  - التيسير العاطفي للتفكير: تعني مدى تأثير العواطف على تجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية، أي تؤثر تأثيراً إيجابياً على النشاط العقلي للفرد.
  - فهم الانفعالات: هي قدرة الفرد على وصف وتحليل الانفعالات وتسميتها، وقدرته على فهم المشاعر المركبة والتغيرات الحاصلة للانفعالات وتمييز العلاقات والانفعالات المشابهة، واستخدام المعرفة الانفعالية في مواقف الحياة المختلفة.
  - إدارة الانفعالات: تعبر عن قدرة الفرد على التنظيم الواعي للعواطف لتعزيز نموه الفكري والانفعالي، يشمل تنظيم الانفعالات في الفرد نفسه ولدى الآخرين (تهدئة النفس، تخفيف قلق الآخرين).
- هذا النموذج يركز على العلاقة بين العقل والوجدان، فالذكاء العاطفي هو محصلة هذه العلاقة الذي يتكون من مجموعة قدرات فرعية مرتبطة بالذكاء العقلي مرتبة بشكل هرمي، فقاعدة الهرم تتشكل من القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها، تنمو بنمو الإنسان.

<sup>1</sup> صادق عبده حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص 22-23

وفيما يلي شكل يلخص الأبعاد الذكاء العاطفي وفق نموذج ماير وسالوفي:

الشكل (03): الذكاء العاطفي وفق نموذج ماير وسالوفي 1990



المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الشكل (01) يتبين أن الذكاء العاطفي عند "ماير وسالوفي" يتكون من أربعة أبعاد فرعية تتمثل في: معرفة الانفعالات، التعامل مع المشاعر، فهم الانفعالات وإدارة الانفعالات أي أنه نموذج سهل وواضح يغطي جميع جوانب الذكاء العاطفي، حيث يركز أكثر على الجانب المعرفي والمهارات الأساسية للذكاء العاطفي.

### ثانياً: نماذج جولمان (1998/1995)

اقترح "جولمان" نموذجاً المتكون من خمسة أبعاد سنة 1995، وقام بتعديله سنة 1998 حيث أصبح يتكون من أربعة أبعاد، يمكن توضيح النموذجين كالتالي:

#### 1) نموذج جولمان الأول 1995:

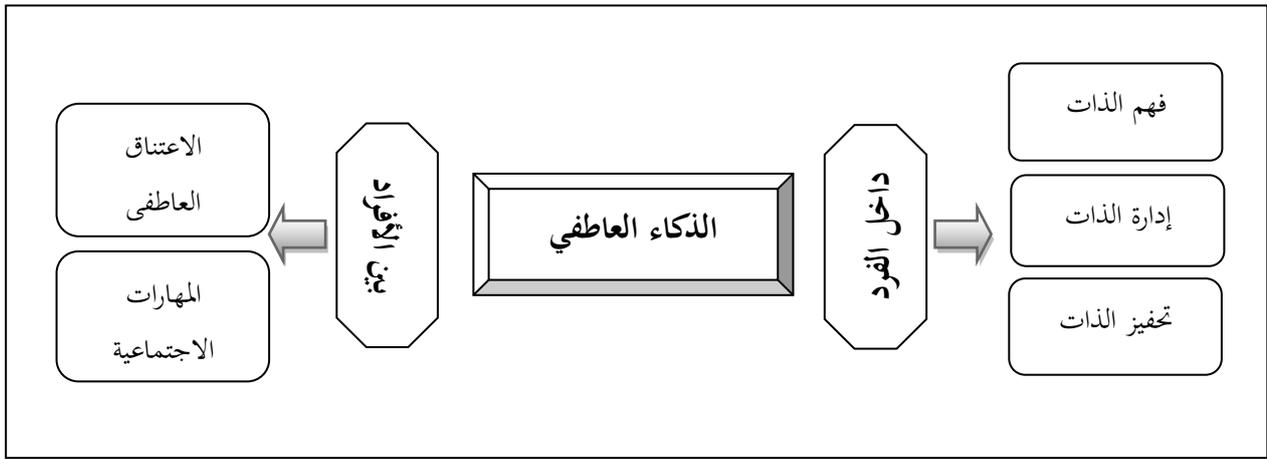
قدم "جولمان" عام 1995 خمسة مقدرات أساسية يشتمل عليها الذكاء العاطفي، الثلاثة الأولى منها داخل الفرد نفسه وهي مخفية عن الآخرين، والاثنان المتبقيان بين الأفراد أي التي تحدث بيننا وبين الأفراد الآخرين، التي يمكن ملاحظتها في السلوك وهي: <sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد علي صالح وآخرون، "الإدارة بالذكاءات: منهج التميز الإستراتيجي والاجتماعي للمنظمات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص 242-243.

- فهم الذات Self- Awareness
- تنظيم وإدارة الذات Self- Regulation
- التحفيز الذاتي Self-Motivation
- الاعتناق أو التقمص العاطفي Empathy
- العلاقات Relationship

و الشكل التالي يتضمن المقدرات الأساسية للذكاء العاطفي حسب "جولمان":

شكل رقم(04): الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان 1995



المصدر: من إعداد الطالبتين

وكل من هذه العناصر تشتمل على مجموعة من المهارات الفرعية بلغ عدد هذه المهارات الإجمالي 25 وهذا ما يوضحه الجدول التالي:<sup>1</sup>

جدول رقم(01): الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان 1995

المهارات الفرعية	التعريف	القدرة الرئيسية
الفهم العاطفي/ تقييم ذاتي دقيق/ الثقة بالنفس.	القدرة على إدراك الأمزجة، وفهم الشعور الخاص بالفرد والذي يؤثر أيضا على الآخرين.	فهم الذات
الرقابة الذاتية/ المعتمدية/ الضمير الحي/ التكيف/ الإبداع.	القدرة على رقابة أو إعادة توجيه الأمزجة والاندفاعات، والاستعداد للتفكير وتعليق الحكم قبل إجراء الفعل.	إدارة الذات

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص244.

قيادة الإنجاز/ الالتزام/ المبادرة/ التفاؤلية.	حب العمل جنباً إلى جنب مع حب المال والمكانة، والاستعداد لمتابعة الأهداف بقدرة ومواظبة.	تحفيز الذات
فهم الآخرين/ تطوير الآخرين/ توجيه الخدمة/ دعم التنوع/ الفهم التكتيكي.	القدرة على فهم التركيب العاطفي للآخرين، والمهارة في معاملة الأفراد على أساس ردود أفعالهم الشعورية.	التقمص العاطفي
التأثير/ إدارة الصراع/ دعم التغيير/ التعاون/ الاتصال/ القيادة/ بناء الروابط/ مهارات الفريق.	البراعة في بناء وإدارة شبكة العلاقات، والقدرة على إيجاد أرضية مشتركة لبناء الألفة.	المهارات الاجتماعية

المصدر: أحمد علي صالح وآخرون "الإدارة بالذكاءات: منهج التميز الإستراتيجي والاجتماعي للمنظمات"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص244.

يعتبر نموذج جولمان من أهم النماذج لأنه يشير إلى أن الذكاء العاطفي ليس مجرد مهارات فردية، بل هو مجموعة متكاملة من المهارات التي يمكن تطويرها وتحسينها عبر التدريب والتمارين، وبفضل هذه المكونات، يمكن للأفراد تعزيز قدراتهم في التعامل مع العواطف والتفاعلات الاجتماعية بشكل أكثر فعالية، مما يساهم في تحقيق النجاح والرضا في الحياة الشخصية والمهنية.

(2) نموذج جولمان المعدل 1998:

أعاد جولمان عام 1998 هيكله النموذج السابق الذي قدمه، وذلك بأن جعله يتكون من أربعة أبعاد رئيسية بدلا من خمسة وهو ما تم توضيحه في الجدول الموالي:<sup>1</sup>

جدول رقم (02): الذكاء العاطفي وفق نموذج جولمان المعدل 1998

مع الآخرين	داخل النفس	
<p><b>الوعي الاجتماعي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- التقمص العاطفي</li> <li>- توجيه الخدمة</li> <li>- الفهم المنظمي</li> </ul>	<p><b>الوعي بالذات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- فهم النفس العاطفي</li> <li>- تقييم دقيق للنفس</li> <li>- الثقة بالنفس</li> </ul>	<b>الوعي</b>
<p><b>إدارة العلاقات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير الآخرين</li> <li>- التأثير</li> <li>- الاتصال</li> <li>- إدارة الصراع</li> <li>- القيادة</li> <li>- دعم التغيير</li> <li>- بناء روابط</li> <li>- فريق العمل والتعاون</li> </ul>	<p><b>إدارة الذات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الرقابة الذاتية</li> <li>- المعتمدية</li> <li>- الضمير الحي</li> <li>- التكيف</li> <li>- قيادة الإنجاز</li> <li>- المبادرة</li> </ul>	<b>الإدارة</b>

المصدر: بتصريف بالاعتماد على مرجع خالد محمد صلاح ماضي، "دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ"، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، 2014، ص 58.

من خلال الجدول رقم (02) يمكن القول أن نموذج "جولمان" ركز على مجالين أساسيين الأول خاص بحياة الفرد الشخصية والثاني خاص بالحياة الاجتماعية للفرد، وكل جانب يشتمل على عدة مهارات يتمتع بها الذكي عاطفياً، أي أن النموذج يركز أكثر على المهارات العاطفية للذكاء العاطفي.

<sup>1</sup> خالد محمد صلاح ماضي، "دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ"، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، 2014، ص 58.

## ثالثاً: نموذج بار أون (1988)

يرى "بارأون" أن الذكاء العاطفي هو خليط من القدرات العقلية والسمات الشخصية، وأنه نظام من المهارات الشخصية والقدرات العقلية التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواجهة متطلبات وضغوط البيئة، وحدد هذا الأخير خمسة أبعاد للذكاء العاطفي، تندرج منها 15 قدرة ومهارة كما يلي:<sup>1</sup>

## 1) العوامل الداخلية للفرد (الذكاء البين- شخصي):

تختص بنظرة الفرد لنفسه فتشمل:

- الوعي بالذات: يتحدد من خلال قدرة الفرد على إدراك وفهم مشاعره.
- تأكيد الذات: يتحدد عن طريق قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره وأفكاره والدفاع عن حقوقه.
- استقلالية الذات: تتحدد عن طريق قدرة الشخص على توجيه نفسه والتحكم بأفكاره وقراراته، وأن يكون مستقل عاطفياً عن الآخرين.
- اعتبار الذات: يتحدد بقدرة الشخص على إدراك ذاته، فهمها، تقبلها واحترامها.
- تحقيق الذات: من خلال قدرة الفرد على إدراك إمكاناته وتطبيقها.

## 2) العوامل الخارجية للفرد:

- تتعلق بمهارات الأفراد وقدرتهم على إقامة علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم وتشمل:<sup>2</sup>
- المشاركة العاطفية: إدراك الفرد وفهمه لمشاعر الآخرين وتفسيرها.
- المسؤولية الاجتماعية: قدرة الفرد على توجيه نفسه كعضو بناء في المحيط الخاص به.
- العلاقات مع الآخرين: إقامة الفرد لعلاقات ناجحة مع الآخرين، والمحافظة على إدامتها وتطويرها.

<sup>1</sup> أنعام هادي حسن، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص54-56.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص56-57.

## 3) عوامل التكيف:

مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة وتتمثل في:<sup>1</sup>

- اختبار الواقع: يختص بتمييز الفرد بين ما يشعر به وما هو موجود بالواقع.
- المرونة: تختص بقدرة الفرد على تعديل مشاعره وأفكاره وسلوكه كلما تغيرت ظروفه الحياتية.
- حل المشكلات: تختص بتحديد وتعريف الفرد للمشكلات وإيجاد حلول فعالة لها.

## 4) إدارة الضغوط:

- تتم بقدرة الفرد على مواجهة الضغوط والسيطرة والتحكم بمشاعره دون انهيار وتشمل الأتي:<sup>2</sup>
- تحمل الضغوط: تتم ببقاء الفرد هادئاً عند تعرضه لأحداث ضاغطة أو انفعالات شديدة.
- ضبط الاندفاع: سيطرة الفرد على عواطفه أو تأجيلها عند القيام بفعل معين (التحكم بالمشاعر).

## 5) عوامل الحالة المزاجية العامة:

- تتحدد برؤية الفرد للجانب المشرق من الحياة والرضا عن نفسه وعن الآخرين، تحتوي على ما يلي:<sup>3</sup>
- التفاؤل: قدرة الفرد على النظر إلى الجانب المشرق من حياته والحفاظ على الاتجاه الإيجابي في مواجهة المشاعر السلبية.
- السعادة والبهجة: شعور الفرد بالرضا عن حياته ونفسه وعن الآخرين والاستمتاع بالحياة والتعبير عن مشاعره الإيجابية.

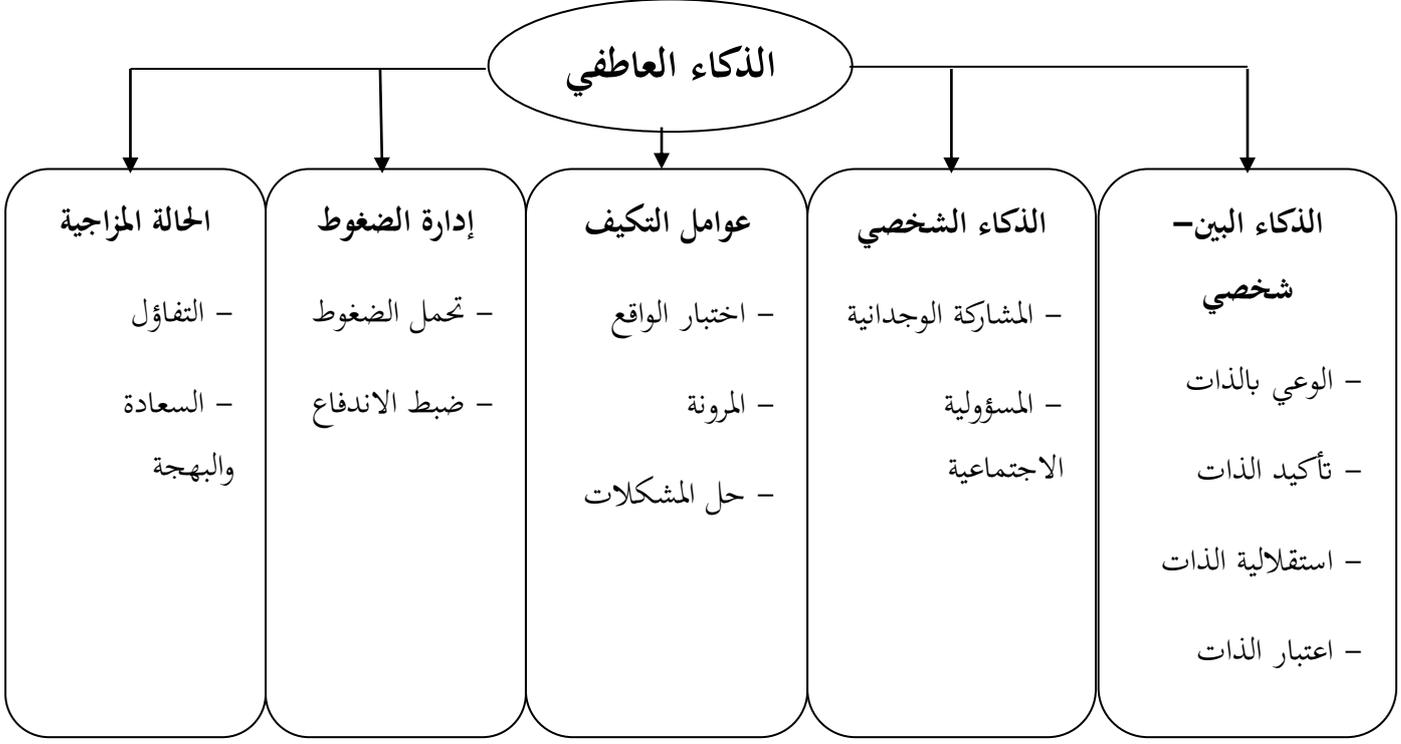
<sup>1</sup>سعاد جبر سعيد، "الذكاء الإنفعالي وعلم النفس التربوي"، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص49.

<sup>2</sup> أنعام هادي حسن، مرجع سبق ذكره، ص56.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 56-57.

يمكن تلخيص ما سبق في الشكل التالي:

الشكل (05): الذكاء العاطفي وفق نموذج بار أون 1988



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الشكل رقم (05) يتضح أن "بارأون" اعتبر الذكاء العاطفي مجموعة من القدرات الغير معرفية والتي تتعلق بالفرد نفسه والتي تمكنه من فهم الآخرين وبناء علاقات جيدة معهم.

رابعاً: مقارنة بين نماذج الذكاء العاطفي:

تلخص أوجه التشابه والاختلاف بين النماذج السابقة في الجدول التالي:<sup>1</sup>

الجدول رقم (03): مقارنة بين نماذج الذكاء العاطفي

نموذج بار اون	نموذج جولمان المعدل	نموذج جولمان	نموذج ماير وسالوفي	النموذج وجه المقارنة
مختلط أو سمات	مختلط أو سمات	مختلط	قدرات	نوع النموذج
حقل الصحة العقلية	الحقل الصناعي والاقتصادي	الحقل الصناعي والاقتصادي	حقل الانفعالات والذكاء التطبيقي	بيئة النشأة والتطوير
5	4	5	4	عدد المكونات الأساسية
15	18	25	لا يوجد	عدد المكونات الفرعية
2000	1998	1995	1990	سنة الإصدار

المصدر: عزمي محمد بظاظو، "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأورنوا"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010، ص37.

خامساً: التعقيب على نماذج الذكاء العاطفي:

على الرغم من وجود ثلاثة نماذج مختلفة للذكاء العاطفي إلا أنه هناك بعض أوجه الشبه بين المفاهيم التي تتبناها تلك النماذج ومقاييسها، فعلى المستوى العام تهدف إلى محاولة فهم وقياس العناصر الداخلة في إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين، وضبط مشاعره للتأثير على مشاعر الآخرين، ويظهر تشابه النماذج في وجود العديد من أبعاد الذكاء العاطفي والتداخل في مسميات الأبعاد الرئيسية والمكونات الفرعية، أما الاختلاف الطفيف بينها فيبرز في درجة فهم كل نموذج لتلك الأبعاد.

<sup>1</sup> محمد عزمي بظاظو، "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأورنوا"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010، ص37.

لا يقتصر الذكاء العاطفي على نموذج واحد، بل على مجموعة نماذج تهتم بإبراز موضوع واحد، ويسعى كل نموذج لفهم مهارات وسمات وقدرات الذكاء العاطفي، وتفسيرها بعقلانية مما يساهم في الوقوف على ماهية الذكاء العاطفي، فكل نموذج يضيف جوانب إضافية مختلفة عن النموذج الذي يسبقه، وهذا لا يشير إلى أي ضعف أو قصور بل إلى خصوبة ذلك المجال.

ومن خلال النم التي تم التطرق إليها يمكن ملاحظة التكامل بينها، فبينما ركزت نماذج القدرة على المشاعر والانفعالات من خلال علاقتها بالتفكير والإدراك، كانت النماذج المختلطة أكثر شمولية فقد أضافت إلى نموذج القدرة مجموعة المهارات الاجتماعية، وركزت على نتائج المهارات الانفعالية المتوافرة لدى الفرد، فنماذج الذكاء العاطفي المختلطة ألفت الضوء إلى هذا المفهوم الحديث وأهميته، وأهمية إعادة النظر لسمات مهمة في الشخصية لها قدرة تنبؤية بالنجاح في الحياة بشكل عام.

يستخلص مما سبق أن نموذج القدرة يركز على انفعالات الفرد وتفاعلاتها مع التفكير، أما النماذج المختلطة خاصة نموذج جولمان فتري الذكاء العاطفي على أنه قدرات تم دمجها مع خصائص أخرى في الشخصية لأنه يتكون من خمسة أبعاد تم طرحها بوضوح وربطها بمختلف جوانب الحياة الاجتماعية وغيرها، تماشياً مع التوجه الحديث في علم النفس الإيجابي الذي يعتبر الذكاء العاطفي مساهماً جيداً فيه.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أبعاد الذكاء العاطفي

يتكون الذكاء العاطفي من خمسة أبعاد:

#### 1) الوعي بالذات: Self – Awareness

أي امتلاك المرء فهماً عميقاً لعواطفه، وأيضاً لقواه وحدوده، وقيمه ودوافعه، فالأشخاص الذين يتمتعون بوعي ذاتي واقعيون، وأمناء مع أنفسهم بشأن ذواتهم وبشأن الآخرين.<sup>2</sup> ويشمل النقاط التالية:<sup>3</sup>

- التقييم الدقيق للذات: ويعني معرفة مواطن القوة والضعف لدى الفرد وحدودها.
- الثقة بالنفس: وتعني الإحساس بقيمة الذات وقدراتها.

<sup>1</sup> فايذة لحو، "المكونات العاملة للذكاء الوجداني لدى الطالب الجامعي-دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بجامعة البليدة"، رسالة ماجستير في القياس في علم النفس والتربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سعد دحلب البليدة، 2013، ص 72-73.

<sup>2</sup> دانيال جولمان وآخرون، ترجمة عثمان الجبالي المثلوثي، بشير أحمد سعيد، "القادة الجدد، تحويل فن القيادة الإدارية إلى علم نتائج"، دار المريخ للنشر والتوزيع، ط1، المملكة العربية السعودية، 2004، ص71.

<sup>3</sup> الطاهر ميمون، "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة المسيلة المجلد 07، العدد 02، سبتمبر 2022، ص 56.

**(2) إدارة الذات (الانفعالات): Self - Management**

تشير إلى القدرة على إدارة تصرفات الفرد وأفكاره ومشاعره بطرق مرنة للحصول على النتائج المرجوة، وتساهم إدارة الذات بشكل أمثل في الشعور بالرفاهية والكفاءة الذاتية. كما تتضمن التحكم في عواطف الفرد ودوافعه والتكيف مع الظروف المتغيرة.<sup>1</sup>

ولا يعني الذكاء العاطفي القدرة على إدارة مشاعر الفرد الذاتية فقط ولكن أيضا القدرة على إدارة مشاعر وعواطف ومزاج الآخرين، فالقدرة على إثارة حماس الآخرين تعد من أهم مهارات التفاعل معهم ومن أدوات التأثير الاجتماعي.<sup>2</sup>

**(3) تحفيز الذات (الدافعية) Self - Motivation**

القدرة على تحفيز الذات، وهي تقدم الفرد والسعي نحو دوافعه ويعتبر الأمل محفز ومكون للدافعية لكثير من الأفراد مما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار، وتعني القدرة على تنظيم الانفعالات وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر في صنع أفضل القرارات.<sup>3</sup>

بمعنى آخر أن الذكاء العاطفي يؤثر بقوة وعمق في كل القدرات الأخرى إيجابا أو سلبا لأن حالة الفرد، الانفعالية تؤثر على قدراته العامة وأدائه بشكل عام.<sup>4</sup>

**(4) التعاطف: ( التقمص العاطفي) Empathy**

هي الإحساس بالناس وما يشعرون به والاستعداد لقبول وجهات نظرهم، والعمل على إنشاء علاقات وصلات واسعة مع مختلف الناس.<sup>5</sup>

أي البراعة في فهم التكوين العاطفي للآخرين إدراك مشاعرهم واحتياجاتهم النفسية من خلال منظورهم والاستجابة وفقا لذلك.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> سارة السيد الدريني، "تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة: بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 03، ديسمبر 2021، ص 6.

<sup>2</sup> راوية حسن، "القيادة: الماضي الحاضر المستقبل"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2014، ص 249.

<sup>3</sup> عائشة حديد، طالي صلاح الدين، " أثر الذكاء العاطفي على الالتزام الوظيفي - دراسة ميدانية بجزيرة ولاية البيض"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 03، ديسمبر 2023، ص 366.

<sup>4</sup> عبد القادر حسين، أحمد بن سعد، "الذكاء الوجداني وعلاقته بإدراك الضغط النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي - دراسة تطبيقية بمدارس التعليم الابتدائي بولاية الأغواط"، مجلة الباحث عي العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 02، جوان 2021، ص 30.

<sup>5</sup> ياسر سيف، "الذكاء العاطفي"، جمعية محيي فن صلاح طاهر للنشر، ط1، الإسكندرية، 2001، ص 35

<sup>6</sup> صبرينة بنبة، بلجياي فتيحة، "أهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة القرارات الائتمانية من وجهة نظر العاملين-دراسة حالة على مجموعة من البنوك الجزائرية"، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، مارس 2023، ص 622.

كما يمكن تعريفه على أنه قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولونه حيث أن معرفة مشاعر الآخرين قدرة إنسانية أساسية، ويبنى التعاطف على الوعي بالذات، فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه وانفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة المشاعر، فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين، هو نقطة عجز أساسية في الذكاء العاطفي.<sup>1</sup>

### (5) المهارات الاجتماعية Social Abilities:

تتمثل في القدرة على التعرف كيف يشعر الآخرون و التعامل معهم وفقا لاستجاباتهم العاطفية، وتشمل الصفات كذلك التعامل بحساسية مع الثقافات والبيئات الأخرى، والقدرة على تقديم خدمة متميزة للزبائن، والكفاءة في تطوير والاستفادة من العاملين.<sup>2</sup>

ويشير إلى القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يمارس القيادة، ومتى يتبع الآخرون ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.<sup>3</sup>

كما تشمل المهارات الاجتماعية أيضا الإلهام، التأثير، تطوير الآخرين، الحث على التغيير، إدارة الصراع بالإضافة إلى التعاون والعمل ضمن فرق العمل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> السعيد نصرات، شوقي ممادي، " الذكاء العاطفي وعلاقته بالأمن النفسي - لدى عينة من كطلبة جامعة الوادي"، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 08، العدد 04، ديسمبر 2022، ص101.

<sup>2</sup> وفاء رايس، " تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولاتية- دراسة ميدانية على طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال جامعة محمد خيضر بسكرة"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 28، مارس 2022، ص 579.

<sup>3</sup> لحسن الذبيحي، مرجع سبق ذكره، ص148.

<sup>4</sup> خضر جميل أحمد محمود، "تنمية المهارات الإبداعية لقادة المنظمات العامة والخاصة"، بحوث وأوراق عمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010، ص29.

## المبحث الثالث: قياس الذكاء العاطفي

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

يعتبر موضوع قياس الذكاء العاطفي من أبرز المواضيع الشائكة التي دار حولها جدل كبير ونقاش مستفيض في أوساط البحث العلمي، ومازال الأمر بحاجة إلى مزيد من الدراسة نتيجة لافتقار الوسائل القياسية الجيدة . حيث تعددت اختبارات ومقاييس الذكاء العاطفي وذلك لاختلاف مفهوم وتباين تفسير مفهوم الذكاء العاطفي وكيفية تعريفه، وهناك ثلاث أنواع من اختبارات قياس الذكاء العاطفي هي:

- الاتجاه الأول: يقيس الذكاء العاطفي من خلال اختبارات الأداء الأقصى.
- الاتجاه الثاني: يقيس الذكاء العاطفي من خلال استبيانات التقدير الذاتي.
- الاتجاه الثالث: يسمى اختبارات التقديرات المحيطة.

## المطلب الأول: اختبارات الأداء الأقصى

تقيس هذه المقاييس (الاختبارات) الذكاء العاطفي كقدرة عقلية، كالتعرف على الانفعالات والتعبير عنها وتنظيمها، أي أن هذه المقاييس تعد من مقاييس أقصى الأداء، ومنها:<sup>1</sup>

## أولاً: الصورة الأولى للمقاييس المتعددة العوامل MEIS

تم إعداده من قبل "سالوبي وكارسوني" 1997، حيث يرى هذان الأخيران وجود علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي والقدرة على تجهيز المعلومات العاطفية المرتبطة به، ويتكون من 8 مهام منفصلة تتضمن 306 مفردة موزعة على 12 اختبار فرعي، ويقاس أربعة قدرات وهي:

- الإدراك الانفعالي: من خلال الوجوه، وحل الشفرات الظاهرة في نبرة الصوت، وتعبيرات الوجه.
  - السهولة الانفعالية في التفكير: من خلال ربط العاطفة بالإحساسات العقلية.
  - الفهم الانفعالي: كتابة السيناريوهات عن بعض الانفعالات.
  - الإدارة الانفعالية: عرض بعض المواقف على الفرد والطلب منه كتابة ردة فعله حول هذه المواقف.
- من عيوب هذا المقياس أنه يحتاج لوقت طويل لتطبيقه، وضعف الفقرات التي يتضمنها.

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

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

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

- الإدراك الانفعالي: يقيس الإدراك الانفعالي في التصاميم.
- السهولة الانفعالية في التفكير: يقيس الإحساسات، يحدد الكيفية التي تؤثر بها الحالات الانفعالية في العمليات المعرفية.
- الفهم الانفعالي: يقيس التوليفات والتبادلات
- الإدارة الانفعالية: ويقيس الإدارة الانفعالية في ذات الفرد ولدى الآخرين (الإدارة- العلاقات) ومن عيوبه فشل في التوصل إلى دليل مقنع للاندماج الواضح بين قدرات الذكاء العاطفي.

## ثالثا: مقياس "وونغ" و"لاو"

رغم تأييد البعض لاستخدام مقياس « MSCEIT »، إلا أن طول المقياس والوقت اللازم لاستكمالته يجعله غير عملي لكثير من الأبحاث وخاصة المتعلقة بالبيئة التنظيمية، لذا وضع "لاو" و"ونغ" مقياس للذكاء العاطفي معتمدا على نظرية "ماير" و"سالوفي" ليستخدم في البحوث التنظيمية متضمنا أربعة أبعاد: تقييم والتعبير عن العواطف الذاتية، تقييم وإدراك عواطف الآخرين، تنظيم العواطف الذاتية، استخدام العاطفة لتيسير الأداء، يتكون المقياس من ستة عشر عبارة بمعدل أربعة عبارات لكل بعد من الأبعاد السابق ذكرها.<sup>1</sup>

## رابعا: مقياس تحديد مستوى الوعي الانفعالي LEAS

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

<sup>1</sup> خالد محمد صلاح ماضي، مرجع سبق ذكره، ص 67.

<sup>2</sup> إيمان عباس الحفاف، مرجع سبق ذكره، ص 57.

خامسا: مقياس بحث الدقة الانفعالية EARS

اختبار يتعلق بالتعرف وإدراك العواطف في البيئة الاجتماعية، والاختبار يشتمل على 96 بند كل بند يشتمل على ثلاثة مقالات قصيرة تصف مواقف حقيقية من الحياة ومتبوعة باختبار إجباري لزوج من 12 زوج من الأمزجة تعبر عن الحالة الانفعالية لصاحبها.<sup>1</sup>

سادسا: مهارة التعبير العاطفي

حاول العديد من الباحثين قياس مهارة التعبير العاطفي للأفراد الذي يعتبر من مظاهر الذكاء العاطفي بطرق عديدة منها:<sup>2</sup>

طريقة 01: يطلب من الأفراد اتخاذ وضع أساسي للتعبيرات العاطفية على الحدث.

طريقة 02: يتم فيها فحص ككيفية تعبير الأفراد عن عواطفهم بشكل تلقائي.

يمكن إدراج اختبارات الأداء الأقصى للذكاء العاطفي في الجدول التالي:<sup>3</sup>

الجدول رقم (04): قياس الذكاء العاطفي حسب اختبارات الأداء

اسم المقياس	رمز المقياس	وصف المقياس	طريقة التصحيح
إختبار الذكاء العاطفي لماير وسالوفي وكاروزو Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test	MSCETT	يتكون المقياس من ثمانية مهام موزعة على 141 بند تقيس جوانب مختلفة في الذكاء العاطفي	يتم التصحيح عن طريق: - مقياس التقدير والاختيار - رأي الخبراء - رأي عينة سابقة كبيرة
تحديد مستويات الوعي العاطفي	LEAS	يتكون المقياس من 200 مشهد اجتماعي (سينمائيا وتلفزيونيا) كل مشهد يشتمل على	تقيم حسب نوعيتها إلى خمسة مستويات من الوعي العاطفي، أي أن المستوى الأقل من

<sup>1</sup> محمد أحمد موصلي، " أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية - دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2013، ص 42.

<sup>2</sup> صادق عبده حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

<sup>3</sup> محمد عزمي بظاظو، مرجع سبق ذكره، ص 41.

<p>الوعي يأخذ 0 نقطة وأعلى مستوى يأخذ 5 نقاط</p>	<p>مجموعتين من الأفراد إحداهما لديهما القدرة على أحداث 4 أنواع من الانفعالات، ثم يسأل المفحوص ما الذي يشعر به هو وما الذي يشعر به الشخص الآخر الموجود بالمشهد</p>		<p>Levels of Emotional Awareness</p>
<p>التقييم يكون بشكل اختياري وإجباري والتقييم للإجابة الصحيحة تكون بناء على إجماع عينة سابقة وكذلك الشخص المأخوذ منه السيناريو (شخص يعطي موقف حقيقي عند المشهد)</p>	<p>اختبار يتعلق بالتعرف وإدراك العواطف في البيئة الاجتماعية، والاختبار يشتمل على 96 بند كل بند يشتمل على ثلاثة مقالات قصيرة تصف مواقف حقيقية من الحياة ومتبوعة باختياري إجباري لزوج من 12 زوج من الأزوجة تعبر عن الحالة الانفعالية لصاحبها</p>	<p>EARS</p>	<p>مقياس بحث الدقة الانفعالية Emotional Accuracy Research Scale</p>

المصدر: محمد عزمي بظاظو، المرجع نفسه، ص 41

## المطلب الثاني: اختبارات التقرير الذاتي Self-Report Tests

تكون الاجابة عليه من خلال الطلب من المفحوص أن يحدد مستوى ذكائه العاطفي في ضوء تقديراته على الاستبيان، وقد أظهرت عدة مقاييس من هذا النوع فعاليتها لقياس مكونات الذكاء العاطفي، ويمكن عرض مجموعة منها على النحو التالي:<sup>1</sup>

## أولاً: اختبار جولمان للذكاء العاطفي:

يعد من أكثر المقاييس انتشاراً وشيوعاً لتقدير نسبة الذكاء العاطفي وضع هذا المقياس في صورة تساؤل يقابلها بدائل للإجابة عن استجابات المفحوصين.

افترض جولمان وجود إجابة واحدة صحيحة على كل موقف من المواقف فكلما زادت الإجابات الصحيحة للفرد زادت درجته في الذكاء العاطفي<sup>2</sup>

## ثانياً: قائمة بار أون لتحديد النسبة العاطفية EQI :

وهو أكثر موضوعية ودقة في تحديد نسبة الذكاء العاطفي وسمي بمقياس نمط الإدراك العاطفي، وتم نشره عام 1997 يتكون من 133 عبارة موزعة على 15 مقياساً فرعياً، ويجاب عنها في ثلاثين دقيقة، وتتضمن القائمة خمسة أبعاد تتمثل فيما يلي:

القدرات الشخصية- القدرات الاجتماعية- إدارة الضغوط- التكيفية- المزاج العام

تطبق هذه القائمة على الأفراد من ستة عشر عاماً أو أكثر، صممت لقياس الكفاءات والمهارات العاطفية و الاجتماعية التي تعطي انطبعا واضحا للذكاء العاطفي والاجتماعي لدى الفرد، والهدف من هذه القائمة هو تقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع متطلبات البيئة والتكيف معها.

يتم الإجابة عنها من خلال مقياس متدرج من خمسة نقاط تتراوح ما بين: ( نادرا جدا/ ليس صحيحا/ صحيحا غالبا/ يحدث ذلك الأمر أحيانا/ مطلقا)، وتحول الإجابات إلى نتائج ونسب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صادق عبده حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص40.

<sup>2</sup> سعيدة بن غربال ، مرجع سبق ذكره، ص 86

<sup>3</sup> علي خرف الله، "نوعية العلاقة الزوجية وعلاقتها بمهارات الذكاء العاطفي دراسة مطبقة على عينة من الأزواج بولايات باتنة-الوادي-مسيلة"، أطروحة دكتوراه في علوم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2013/2014، ص ص، 144 - 146.

ثالثا: مقياس إدراك العاطفة لبارنت:

يتكون هذا المقياس من 93 عبارة لقياس إدراك العاطفة يعتمد على قدرة الشخص في أن يتنبه بسرعة ويبدل الجهد لكي يدرك مشاعره وتفضيلات المستجيبين في الأنماط الثلاثة التالية: النمط الخاص بالجسم المعتمد على إدراك العاطفة، تقييم الإدراك المعتمد على العاطفة، وإدراك العاطفة على أساس منطقي.

رابعا: مقياس تورانتو للتبديل العاطفي:

يعد من الأدوات الصادقة التي استخدمت لقياس مكونات الذكاء العاطفي، وهذا المقياس يصف ويحدد مشاعر الأفراد التي تعكس ذكائهم العاطفي.

خامسا: مقياس سكوت (1998):

أجرى سكوت مجموعة من الدراسات لإعداد مقياس للذكاء العاطفي وتطويره وفقا لنموذج القدرة، وتكونت الصورة الأولية من 62 عبارة، وهو مقياس خماسي.

سادسا: خريطة الحصاة الإنفعالية لكوبر:

من إعداد كوبر وصوف في كتابهما "Executive EQ" وتسمى خريطة معامل الذكاء العاطفي تتكون من أكثر من 250 بندا موزعة على 21 مقياس فرعي، وتقيس خمسة أبعاد هي:<sup>1</sup>

- البيئة الحالية: تقيس ضغوط الحياة والرضا عن الحياة
- المعرفة العاطفية: تقيس الوعي الذاتي، الوعي بالآخرين والتعبير الانفعالي.
- الكفاءات المرتبطة بالعاطفة: تقيس القصدية والابتكارية.
- الاتجاهات والقيم المتعلقة بالجوانب العاطفية: تقيس استشراف المستقبل، التعاطف، الحدس، الثقة.
- محصلات مجال خريطة الحصاة العاطفية: تقيس نتائج محددة للذكاء العاطفي كالصحة العامة والمكانة الاجتماعية ومحصلة العلاقات والأداء المتفائل وجودة الحياة.

<sup>1</sup> إيمان عباس الخفاف، مرجع سبق ذكره، ص58.

بالإضافة إلى مقاييس اختبارات التقرير الذاتي للذكاء العاطفي الموضحة في الجدول الموالي:<sup>1</sup>

الجدول رقم(05): قياس الذكاء العاطفي حسب اختبارات التقرير الذاتي

اسم المقياس	رمز المقياس	وصف المقياس	طريقة التصحيح
اختبار بارأون لتحديد النسبة العاطفية Emotional Quotient Inventory	EQ-i	يتكون المقياس من 133 عبارة في صورة مقياس تقرير ذاتي وتلك العبارات موزعة على 15 مقياس فرعي تم استخلاصها من خلال الخبرة المهنية لبارون.	مقياس خماسي التقدير (Lickertscale) وكذلك، هناك مقياس لتقدير الأقران.
اختبار الذكاء العاطفي بواسطة التقرير الذاتي Self-Report Emotional Intelligence Test	SREIT	الاختبار مكون من 33 بند لتقييم مستوى الذكاء العاطفي بشكل عام	التقييم وصفي باستخدام مقياس ليكرت.
التقييم المتعدد الأبعاد للذكاء العاطفي Multidimensional Emotional Intelligence Assessment	MEIA	الاختبار مكون من 118 بند MEIA بعشرة مقاييس بعضها بناء على نموذج ماير وسالوفي وبعضها بناء على نماذج أخرى	التقييم وصفي باستخدام مقياس ليكرت.

المصدر: المرجع نفسه، ص 42.

<sup>1</sup> محمد عزمي بظاظو، مرجع سبق ذكره، ص42

### المطلب الثالث: اختبارات التقديرات المحيطة (مدخل المعلومات)

يعد مدخل المعلومات من المداخل المستخدمة في السمعة أو الشهرة والتي تتأثر بالعديد من الأشياء والتعبيرات الشخصية والمعتقدات الروائية المتعلقة بكيفية إدراك الفرد لشخصيته.

يتوقف هذا المدخل على الأفراد الملاحظين المكلفين للقيام بهذه المهمة وعلى مدى قدرتهم على تنظيم المعلومات، كما يعد مناسباً لقياس رؤية الملاحظين وليس لقياس القدرات العقلية للفرد لأنه لا توجد نتائج سلوكية ثابتة تدعم هذا التوجه.

من أمثلة مقاييس تقدير الملاحظ أو المقاييس المتعددة على مدخل المعلومات هي<sup>1</sup>:

- قائمة الكفاءة العاطفية ECI.

- استبيان تقدير الذكاء العاطفي.

#### أولاً: قائمة الكفاءة العاطفية: ECI

تتكون من مجموعة من القدرات، تكون على هيئة أسئلة يجيب عنها شخص يعرف الفرد الذي يراد قياس ذكائه العاطفي، وتتوزع الأسئلة على 20 قدرة أو جانب من جوانب الذكاء العاطفي، وتتكون هذه القائمة من أربعة أبعاد هي<sup>2</sup>:

- **الوعي الذاتي:** يقيس الوعي بعواطف الآخرين، والثقة بالنفس.

- **الوعي الاجتماعي:** يقيس التعاطف، والوعي التنظيمي، وتقديم الخدمة.

- **إدارة الذات:** يقيس الضبط الذاتي، والتكيف والتوجه نحو الانجاز والحدس.

- **المهارات الاجتماعية:** يقيس القيادة والتأثير والتواصل.

<sup>1</sup> سعيدة بن غريال ، مرجع سبق ذكره، ص88.

<sup>2</sup> إيمان عباس الحفاف، مرجع سبق ذكره، ص62.

ثانيا: استبيان تقدير الذكاء العاطفي:

صمم كل من "براديري وقرينغ وإيمرلغ 2004 استبيان لتقدير الذكاء العاطفي بناء على نموذج "جولمان" 2001 الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات الاجتماعية، وتناولت أسئلة الاستبيان هذه المكونات .

تم بناء أسئلة الاستبيان باستخدام مقياس متدرج سداسي ( أبدا/ نادرا/ أحيانا/ عادة/ غالبا/ دائما) ولهذا الاستبيان ثلاثة نسخ هي<sup>1</sup>:

#### - نسخة التقييم الذاتي (ME Edition)

هو أداة تستخدم لتقييم مستوى الذكاء العاطفي للفرد من خلال تقييمه لنفسه، يتألف استبيان التقييم الذاتي عادةً من مجموعة من عبارات تصف سلوكيات أو مهارات معينة مرتبطة بالذكاء العاطفي، يُطلب من الفرد تقدير نفسه بناءً على مدى توافقه مع هذه العبارات تشمل العبارات عادة جوانب مختلفة من الذكاء العاطفي مثل التعرف على المشاعر، إدارة العواطف، التواصل الاجتماعي، تحفيز الذات وفهم الآخرين. بعد الانتهاء من الاستبيان، يتم تحليل الإجابات لتقدير مستوى الذكاء العاطفي للشخص، يمكن استخدام هذه النتائج لفهم نقاط القوة والضعف في الذكاء العاطفي الخاص بالفرد، وتوجيه جهود التطوير الشخصي لتحسين مهارات الذكاء العاطفي إذا لزم الأمر.

#### - نسخة التقييم المتعدد (MR Edition)

هو أداة تقييم شاملة تقيس أبعاد الذكاء العاطفي لدى الأفراد من خلال جمع آراء متعددة من الذات والزملاء والمدربين وغيرهم لتوفير صورة متكاملة ودقيقة عن القدرات العاطفية والاجتماعية للفرد، تهدف هذه الأداة إلى جمع تقييمات من مختلف الأطراف المعنية لتقديم نظرة شاملة عن القدرات العاطفية للفرد بالإضافة إلى فهم جوانب الذكاء العاطفي التي يحوز عليها.

#### - نسخة تقييم الذكاء العاطفي للفريق (Team EQ Edition)

هو أداة تستخدم لقياس وتقييم مستوى الذكاء العاطفي لدى أعضاء الفريق ككل، بهدف تحسين التفاعل والتواصل بينهم، وتعزيز التعاون والأداء الجماعي، من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف في العلاقات العاطفية والاجتماعية داخل الفريق.

يعتبر استبيان تقدير الذكاء العاطفي من أكثر المقاييس استخداما لأنه استبيان متدرج يمكن الأفراد من العمل على تطوير مهاراتهم الشخصية والاجتماعية بشكل موجه وفعال، وبالتالي تحسين جودة حياتهم الشخصية والمهنية.

#### خلاصة الفصل

<sup>1</sup> سعيدة بن غريال ، مرجع سبق ذكره، ص 89.

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل وتعمقا في فهم الذكاء العاطفي الذي اعتبره البعض مجموعة قدرات عقلية بينما اعتبره البعض الآخر مجموعة قدرات مختلطة تمس الجانب الانفعالي والاجتماعي في شخصية الفرد، وهذه القدرات تنطوي على العديد من الكفايات الفرعية إضافة إلى كل الجوانب الأخرى المتعلقة بالذكاء العاطفي، وبغض النظر عن أوجه الاختلاف والتوافق فإن الجميع يرون أن هذا النوع من الذكاء يتجاوز مجرد التعامل مع العواطف الشخصية ويشمل القدرة على قراءة وفهم الإشارات العاطفية للآخرين، مما يعزز العلاقات الإنسانية ويسهم في بناء بيئة عمل اجتماعية متناغمة وإيجابية، ومن الجوانب الهامة له القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى تفكير إيجابي وسلوك منتج، هذا يتضمن القدرة على التعامل مع الضغوط والتحديات بصبر وتفاؤل، مما يسهم في الصحة النفسية والعافية العامة.

## الفصل الثاني

الإطار النظري لضغوط العمل

التنظيمية وعلاقتها بالذكاء

العاطفي

## مقدمة الفصل

في عصر يتسم بالتطورات السريعة والتنافسية الشديدة، تبرز ضغوط العمل كموضوع حيوي يؤثر على مسار الأحداث داخل المؤسسات التنظيمية، حيث لا تعني فقط الأحمال الوظيفية المرتفعة أو مواعيد العمل النهائية، بل إنها تسبب تشتتاً وهزات نفسية قد توقع الفرد في فخ الإجهاد المزمن، فالموظف الذي يعتبر حجر الأساس في أي تنظيم عندما يتعرض لضغوط مستمرة، قد يشهد انخفاضاً في أدائه، وربما يصاحب ذلك غيابات متكررة وانحدار في الصحة العامة والرضا الوظيفي.

لذا تأتي أهمية تناول هذا الموضوع ليس فقط في الحد من هذه الضغوط وإنما أيضاً في فهم طبيعتها، أسبابها، وتأثيراتها وكيفية إدارتها من خلال منظور علمي يسعى إلى تحقيق التوازن بين طموحات الفرد وأهداف المؤسسة و أيضاً على استقصاء أساليب المواجهة والتدخل المبكر الذي يمكن أن يساهم في خلق بيئة عمل صحية تدعم الاستدامة والابتكار.

## المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل التنظيمية

أثناء ممارسة الإنسان لعمله لا بد أن يواجه الكثير من المتاعب والتحديات التي تعرّضه لضغوط يومية، ومن هذه الضغوط ما يستطيع أن يواجهها ويتكيف معها، وما هو خارج عن إرادته فلا يستطيع مواجهته، وبالتالي تسبب له المتاعب، لذلك يستوجب على الموظف أن يصون نفسه من هذه الضغوط ليستمر في العمل والكسب وعلى المنظمة أن تساعد في التخفيف من أعباء هذه الضغوط، لأنّها لا تؤثر على الموظف وحده، بل يمتد أثرها على المؤسسة ككل.

## المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل التنظيمية

إن ارتباط نجاح المنظمات بفعالية الأداء لدى موردها البشري ساهم في بروز الاهتمام بالمحيط الذي يعيش فيه هذا المورد، وبشكل خاص مختلف الضغوط التي يتعرض لها في بيئته الداخلية أو الخارجية، وكثيرا ما يكون لضغوط العمل تأثير على مستوى أداء الأفراد بسبب حالات الاضطراب والقلق والغضب التي تنعكس على حالتهم الصحية والنفسية والسلوكية.

## أولاً: تعريف ضغوط العمل التنظيمية

يعتبر مفهوم الضغوط التنظيمية من المفاهيم الحديثة في الإدارة، والذي بدأ الاهتمام به في السنوات الأخيرة، ويمكن تعريفه كما يلي:

## (1) تعريف الضغوط:

إنّها تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق.<sup>1</sup>

كما يمكن تعريفه على أنه حالة مزاجية معقدة يشعر بها الفرد، وتؤثر على تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره.<sup>2</sup> مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة لعدة عوامل خارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر كما تؤدي هذه الأخيرة إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحوّلة للنشاط.<sup>3</sup>

## (2) تعريف العمل:

<sup>1</sup> سعيد مخلوفي، "ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية والانجاز استراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط - دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة باتنة"، مجلة الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 01، ديسمبر 2015، ص 212.

<sup>2</sup> عبد الرزاق الرحالة، زكريا أحمد العزم، "السلوك التنظيمي في المنظمات"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2011، ص 173.

<sup>3</sup> فاروق عثمان السيد، "القلق وإدارة الضغوط النفسية"، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، 2001، ص 18.

يعتبر عنصر العمل من أهم العناصر الإنتاجية، إن لم يكن أهمها على الإطلاق، فهو يشكل القوة البشرية التي تؤثر على النتائج النهائية للنشاط الإنتاجي، سواء كان هذا النشاط فردي أو جماعي. يقصد بالمصطلح "عمل" بمفهومه الشمولي كل جهد عقلي أو بدني يقوم به إنسان ابتغاء منفعة أو درء ضرر والعمل جهد إرادي.<sup>1</sup>

العمل هو حركة أو نشاط يقوم به الإنسان لتحويل المادة من صورتها غير النافعة إلى الصورة النافعة التي يريدها، حسب وسائله وغاياته، مستخدماً قواه الجسمية والعقلية معاً، مؤثراً في الطبيعة ومتأثراً بها، وهي المميزات العقلية التي اختص بها الله الإنسان عن غيره من الكائنات.<sup>2</sup> كما يعرف على أنه كل إجهاد ذهني أو عضلي يهدف به الإنسان إلى إيجاد أي شيء يسد به بعض حاجاته.<sup>3</sup>

### (3) تعريف ضغوط العمل:

حظيت ضغوط العمل باهتمام واسع من طرف الباحثين في مجال علم النفس والإدارة والاجتماع لذلك اختلفت التعاريف المتعلقة بضغوط العمل والتي نذكر منها: يعرف على أنه "كل تأثير مادي أو نفسي معنوي يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك الفرد داخل المؤسسة ويعيق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرارات بشكل جيد، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجهه في المنظمة".<sup>4</sup> كما يمكن تعريفه على أنه "مجموعة من التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد، وتؤدي إلى ظهور حالة وجدانية سيئة كالقلق والتوتر".<sup>5</sup> أيضاً هو عبارة عن "موقف أو حالة يتعرض لها الفرد نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية أو الداخلية التي يعملون فيها، تؤدي إلى توتره، وبالتالي تؤثر في أداءه".<sup>6</sup>

<sup>1</sup> آدم عبد الله سليمان عبد الله، "أثر ضغوط العمل على إنتاجية العاملين بقطاع الاتصالات السودانية: دراسة تطبيقية على شركات الهاتف السيار"، أطروحة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014، ص 38.  
<sup>2</sup> محمد قشار، "مفهوم ومكانة العمل في المجتمع"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 10 العدد، 02، ديسمبر 2017، ص 1146.  
<sup>3</sup> أونيس عبد المجيد بن أونيس، "إدارة العلاقات الإنسانية: مدخل سلوكي تنظيمي"، دار البازوري للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2018، ص 67.  
<sup>4</sup> قاسم نايف علوان، نجوى رمضان إحميد، "إدارة الوقت: مفاهيم - عمليات - تطبيقات"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 126.

<sup>5</sup> اسماعيل بوعمامة، بن صافية فاطمة الزهراء، "ضغوط العمل مصادرها وأثارها: النفسية، الجسدية، السلوكية، الاجتماعية"، مجلة دفاتر علم الاجتماع، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر 2016، ص 285.

<sup>6</sup> سهام إبراهيم الطوال، صالح ناصر عليمات، "ضغوط العمل الإداري وعلاقتها بالكتابة التنظيمية لدى القادة الإداريين في الجامعات الأردنية الحكومية"، المجلة الأردنية للعلوم التربوية الأردنية، المجلد 05، العدد 02، جوان 2020، ص 242.

تعرف أيضا على أنها الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانيات وحاجات العامل أو الموظف، ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته.<sup>1</sup> مما سبق يمكن تعريف ضغوط العمل التنظيمية على أنها تلك الضغوط التي تنشأ في بيئة العمل نتيجة لمختلف التفاعلات والظروف الوظيفية التي يواجهها الفرد، حيث يمكن أن تؤثر هذه الأخيرة سلبا على الصحة العقلية والبدنية للأفراد وتقلل من مستوى الرضا الوظيفي والإبداع، لذا تتطلب هذه الضغوط إدارة فعالة وممارسات منظمة لدعم العاملين وتطوير بيئات العمل مما يحافظ على الصحة والاستدامة.

### ثانيا: خصائص الضغوط:

- تتميز الضغوط بعدد من الخصائص الهامة حولها نوضحها فيما يلي:<sup>2</sup>
- إن الضغوط منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، كازدحام المكاتب زيادة إلى طلبات الجمهور، وتغير مواعيد دورات العمل.
  - تتفاوت الضغوط من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد.
  - يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط.

### ثالثا: عناصر ضغوط العمل:

- تعتبر عناصر ضغوط العمل عن المكونات التي يتم من خلالها تكوين تلك الحالة النفسية التي يعجز الشخص عن التأقلم معها ومن خلال ما يلي سيتم التطرق إلى أهم هذه العناصر والمتمثلة في:<sup>3</sup>
- (1) **عنصر المثير:** وهو القوة المسببة للضغط، وهي أي حدث يدركه الفرد على أنه تهديد، وقد تكون هذه المثيرات طبيعية أو نفسية أو اجتماعية.
  - (2) **عنصر الاستجابة للضغط:** يتمثل في ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية اتجاه الضغط، وتظهر الاستجابة في صورة نفسية مثل الإحباط أو القلق، أو الجسدية مثل: أزمات القلب، الصداع... أو سلوكية مثل: سوء الأداء تجاه الضغط، تظهر على شكل استجابات له.
  - (3) **عنصر التفاعل بين الفرد والمثير:** ويكون بين مسببات الضغوط وما يحدث من استجابات، حيث يتفاعل الفرد مع مثير الضغط ويبدأ بالتفكير في كيفية التعامل معه، سواء بالمواجهة أو الاستسلام، انطلاقا من طبيعة المثير وقوته.

<sup>1</sup> كلثوم قاجة، "مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية: دراسة استكشافية بمدينة ورقلة"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية،

المجلد 03، العدد 03، ملتقى دولي حول المعاناة في العمل، جانفي 2010، ص 384.

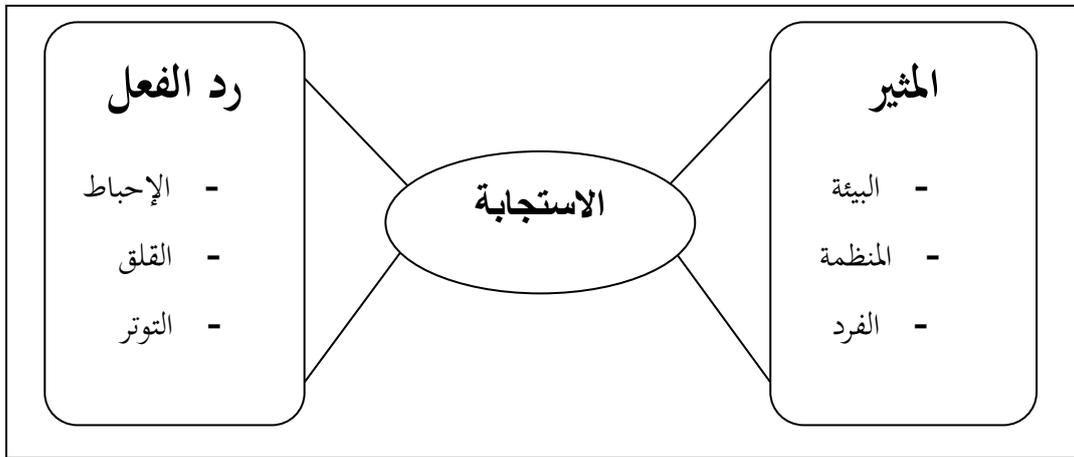
<sup>2</sup> سعاد مخلوف، صونيا عيواج، "دور التمكين الإداري في تخفيف ضغوط العمل"، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 07، العدد 05، ديسمبر 2020، ص 56.

<sup>3</sup> جمال بوزكري، رابح معروف، "البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة"، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 02، أكتوبر 2021، ص 659.

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية، ويمكن توضيحهما كما يلي:<sup>1</sup>

- **عنصر الإدراك:** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد، فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.
  - **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة... الخ لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها
- من خلال ما سبق ذكره يمكن اعتبار ضغوط العمل كنظام لها مدخلات وعمليات ومخرجات. حيث تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة مصدرا لها، وتمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية.
- يمكن توضيح عناصر ضغوط العمل التنظيمية في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): عناصر ضغوط العمل التنظيمية



المصدر: عبد الباقي صلاح الدين، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2004، ص 337.

<sup>1</sup> شفيق شاطر، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز جيجل"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2020/2019، ص 79.

رابعاً: أهمية دراسة ضغوط العمل:

- أصبح موضوع دراسة ضغوط العمل أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي، لذلك لا بد من دراسة الضغوط الإدارية لما لها من أهمية يمكن إبراز جانبها منها في النقاط التالية:<sup>1</sup>
- حماية متخذ القرار ومن ثم المنظمة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني أو ناجم عن ردود الفعل العصبية في المواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.
  - توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل بالمنظمة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل.
  - تخفيف المنظمة تكاليف اتخاذ قرار إداري غير رسمي وكذا تكاليف إصلاح ما ترتب على هذا القرار غير السليم الناجم عن وقوع متخذ القرار تحت ضغط عمل مدمر.
  - تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار في المنظمة.
  - سيادة روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الايجابية والبناءة، بما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي بالمنظمة.
  - تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة المستويات الإدارية (علياً، وسطياً، تنفيذية) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط الموضوعية ويتلافى الأخطاء الناجمة عن أي ضغط على متخذ القرار.
  - تحقيق الرقابة الفعالة على العلاج الصحي سواء النفسي أو غير النفسي الناجم عن ضغوط العمل المدمرة والمؤثرة على توازن الفرد النفسي والعاطفي.<sup>2</sup>
  - زيادة العمر الإنتاجي لمتخذي القرار وبالتالي تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الأموال التي استثمرت وأنفقت على تدريبهم وإكسابهم المهارات والخبرات خلال عمرهم الوظيفي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فؤاد نعمون، "ضغوط العمل"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 03، العدد 05، جوان 2015، ص 43-44.

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، "السلوك الإداري - العلاقات الإنسانية"، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2007، ص 325.

<sup>3</sup> قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره، ص 128.

### المطلب الثاني: مراحل ضغوط العمل

كانت أول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط قهي التي قام بها الطبيب والعالم (هانس سيليه) حيث اقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما ألا وهي:<sup>1</sup>

#### (1) الإنذار:

في هذه المرحلة عندما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استئارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب، وارتفاع معدل التنفس، وارتفاع ضغط الدم.

#### (2) المقاومة:

إذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط أي التكيف.

#### (3) الإنهاك:

مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط أي تنهار نظم ووسائل التكيف.

وهناك من يصنف مراحل الضغوط إلى أربعة مراحل حيث يفصل مرحلة الإنذار إلى مرحلتين كما يلي:<sup>2</sup>

#### (1) مرحلة التعرض للضغوط:

ويطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض المورد البشري لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا.

#### (2) مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد اتجاهين، إما المواجهة وذلك في محاولة التغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود المورد البشري إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

#### (3) مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

يحاول المورد البشري في هذه المرحلة علاج التوترات التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية في التقليل من مشاعر

<sup>1</sup> خضير كاضم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، "السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة"، دار إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص278.

<sup>2</sup> يوسف بوكردون، خالد علي، سليمة طبائية، "الإدارة بعاطفة الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والاحترق النفسي للطاقم الطبي بمستشفى التيجاني هدام- بئر العاتر"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد01، جوان 2021، ص782

التوتر فإن المظاهر المصاحبة للتوتر مثل القلق، وزيادة ضغط الدم تتلاشى أما إذا فشلت الوسائل الدفاعية، فإن ذلك يؤدي إلى تفاقم مشاعر الضغط والوصول إلى درجة الإنهاك.

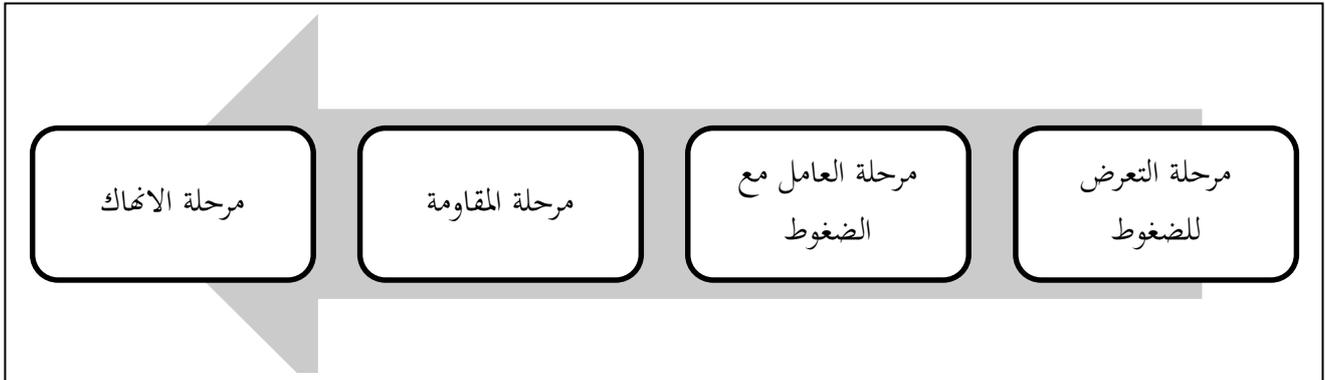
#### 4) مرحلة الإنهاك:

تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وتعرض الفرد للضغوط بشكل مستمر ولفترات زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لمحاولات التكيف والمقاومة.

يمكن الاستدلال على الوصول لهذه المرحلة من خلال مجموعة من المظاهر والآثار أهمها:<sup>1</sup>

- الاستياء من جو العمل.
  - السكري وارتفاع ضغط الدم.
  - انخفاض معدلات الإنجاز.
  - التفكير في ترك الوظيفة.
  - الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية واللامبالاة والاكتئاب.
  - الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة.
- ويمكن تلخيص المراحل السابقة في الشكل التالي:

الشكل رقم(07): مراحل التعرض لضغوط العمل التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتين

<sup>1</sup> فراس حاج محمد، "أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2016، ص19.

### المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل

تتعدد أنواع ضغوط العمل، ولكل نوع منها خصائص ومواصفات، لذا فتشخيصها يتم وفق العدة معايير رئيسية مختلفة باختلاف الزوايا التي ينظر إليها، وهي: <sup>1</sup>

#### أولاً: ضغوط العمل من حيث الضرورة والضرر

إن ضغط العمل له طبيعة خاصة، فهو ذو تأثير مختلف وليس كله ضار، بل قد يكون بعضه ضروري ومطلوب، ومن ثم يمكن القول أن ضغوط العمل وفقاً لهذا الأساس تنقسم إلى نوعين هما:

**(1) ضغط عمل ضروري:** وهو ضغط تتطلبه طبيعة العمل، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه القائد على العاملين معه للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم وقهر أي تكاسل، وهذا لا بد أن يكون هذا الضغط في حدود ما يتطلبه العمل وإلا أصبح ضاراً، مؤذياً ومرهقاً للعاملين.

**(2) ضغط عمل ضار:** يشمل أنواع الضغوط التي تؤثر على سلوك العاملين بشكل سيئ وضار، تولد معه مجموعة من الأضرار والأعراض كفقدان الرغبة في العمل، العزوف عنه، تنامي الإحساس بالإحباط والاكتئاب والقلق وعدم التوافق ...

#### ثانياً: ضغوط العمل حسب تأثيرها

برغم ما تسببه الضغوط من آثار سيئة فإن الضغوط لا تكون بالضرورة سلبية بل تكون أحياناً دافعا للأداء وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف الضغوط إلى: <sup>2</sup>

**(1) ضغوط إيجابية:** هي ضغوط مفيدة لها انعكاسات إيجابية، تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة إضافة إلى آثار نفسية إيجابية تتمثل في الشعور بالسعادة التي تتولد لدى الفرد، كما أنها تعتبر ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح، وتؤدي إلى ارتفاع فعالية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية.

**(2) ضغوط سلبية:** هي ضغوط ضارة ذات انعكاسات سلبية على أداء الفرد وتؤدي به إلى سوء التوافق، القلق، الاكتئاب، عدم الرضا، والارتباك في العمل.

<sup>1</sup> خير الدين بن خرو ، "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية: دراسة ميدانية لمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة"، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010/2011، ص 47.  
<sup>2</sup> موسى مطاطلة ، "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني: دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة"، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2010، ص 23.

تسبب هذه الضغوط انخفاضاً في الروح المعنوية، الشعور بالأرق، الفشل والتشاؤم من المستقبل، يزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي وخاصة من المسؤولين عن العمل.<sup>1</sup>

ثالثاً: ضغوط العمل من حيث الشمول:

ويشتمل هذا التصنيف على ما يلي:<sup>2</sup>

- (1) **ضغط كلي شامل:** هو ضغط مرتبط بما يتعرض له العامل في العمل من جميع النواحي، سواء كانت من ناحية وظيفية، أو سلوكية أو بيئية، وهو الضغط السائد على اهتمامات العامل.
- (2) **ضغط جزئي فرعي:** ضغط مرتبط بجزء من الإدارة أو بيئة العمل يكون عندما تتعارض مصلحة الفرد مع مصلحة العمل أو تتعارض مصلحة متخذ القرار مع مصلحة الفئة الضاغطة في بيئة العمل.

رابعاً: ضغوط العمل من حيث معيار الشدة:

تشتمل ضغوط العمل وفق هذا المعيار على ثلاثة أنواع تتمثل فيما يلي:<sup>3</sup>

- (1) **الضغوط البسيطة:** هي التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، وهي عبارة عن أحداث بسيطة يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.
- (2) **الضغوط المتوسطة:** هي عبارة عن الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام كفترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه...
- (3) **الضغوط المعقدة (الشديدة):** هي الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثل الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة، وغيرها من الأمثلة الأخرى.

<sup>1</sup> خديجة عاشور، "ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة"، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015، ص 42.

<sup>2</sup> إبراهيم علي محمد المومني، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد 09، العدد 26، ديسمبر 2018، ص 93.

<sup>3</sup> شاطر شقيق، مرجع سبق ذكره، ص 80.

خامسا: ضغوط العمل من حيث شدتها:

- تختلف ضغوط العمل حسب شدتها فهي بذلك تصنف إلى أربعة أنواع وفق هذا المعيار وتشمل الآتي:<sup>1</sup>
- 1) ضغوط غير حادة: هي ضغوط ينتج عنها استجابات طفيفة وعلامات وأعراض للضغط سهلة الملاحظة.
  - 2) ضغوط حادة: هي الضغوط التي ينتج عنها استجابات قوية لدرجة تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة.
  - 3) ضغوط متأخرة: هي التي لا تظهر أثناء وقوع الحدث دائما بل بعد مرور فترة زمنية من وقوع الضغط.
  - 4) ضغوط بعد الصدمة: ضغوط تنتج عن حوادث عنيفة وشديدة تترك أثرها بشكل طويل المدى على الفرد.
- يمكن تلخيص الأنواع سالفة الذكر في الشكل الموالي:

<sup>1</sup> جمال بن نعمان ، بوزيدة حميد، "ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد 02، ديسمبر 2022، ص 133.

الشكل رقم (08): أنواع ضغوط العمل التنظيمية

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضغط عمل ضروري</li> <li>• ضغط عمل ضار</li> </ul>	<p>ضغوط العمل من حيث الضرر والضرورة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضغوط ايجابية</li> <li>• ضغوط سلبية</li> </ul>	<p>ضغوط العمل حسب تأثيرها</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضغط كلي شامل</li> <li>• ضغط جزئي فرعي</li> </ul>	<p>ضغوط العمل من حيث الشمول</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضغوط بسيطة</li> <li>• ضغوط متوسطة</li> <li>• ضغوط معقدة</li> </ul>	<p>ضغوط العمل من حيث معيار الشدة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضغوط غير حادة</li> <li>• ضغوط متأخرة</li> <li>• ضغوط حادة</li> <li>• ضغوط ما بعد الصدمة</li> </ul>	<p>ضغوط العمل من حيث شدتها</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين

## المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل، آثارها وأساليب التعامل معها

تعتبر ضغوط العمل قضية متجذرة تنخر في صميم البيئة المهنية، متسببة في معاناة الأفراد واضطراب الهياكل التنظيمية، يتناول هذا المبحث مصادر هذه الضغوط، مستعرضاً تأثيراتها المتنوعة على الصحة النفسية والجسدية للعاملين، وكذلك على إنتاجية المؤسسات، كما يهدف إلى استكشاف العوامل المؤدية للضغوط، من أجل تمكين الأفراد والشركات من التعرف عليها والتقليل من حدتها بالإضافة إلى سبل تجاوز تلك الضغوط من خلال مجموعة من الأساليب التي من شأنها تعزيز بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي بهدف إرساء بيئة عمل صحية ومناسبة.

## المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون أي مثير داخلي وخارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعات الفروق الفردية عند الأشخاص، تعددت التقسيمات التي على ضوءها يتم تصنيف العوامل المسببة لضغوط العمل، والتي يمكن تحديد مصادرها في ثلاث فئات رئيسية وهي عوام لبيئية، عوامل تنظيمية ترتبط بالعمل ومطالبه، وعوامل شخصية ترتبط بالفرد وتوقعاته.

## أولاً: مصادر الضغوط على مستوى البيئة

تتمثل البيئة الخارجية للمؤسسة في مجموعة العوامل المحيطة والمؤثرة في المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر، ويقصد بالعوامل تلك المتغيرات العامة (متغيرات اقتصادية، متغيرات تكنولوجية، متغيرات اجتماعية وثقافية وتشريعية... الخ).

تمثل المصادر البيئية العوامل التي تؤثر على العامل وتشكل ضغوط العمل ومنها:<sup>1</sup>

- **عدم استقرار الحالة الاقتصادية:** الكساد أو ارتفاع معدلات التضخم في دولة ما ينعكس سلبيًا على السكان، من ناحية الأسعار أو من ناحية مدى توفر السلع المستهلكة، وبالتالي فإنه يؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين الذي بدوره ينتج قلق وضغط.
- **التطور والتقدم التكنولوجي:** التقنيات الحديثة أو المعدلة التي تم إدخالها إلى العمل جعلت الفرد يشعر بالتهديد والضغوط الكثيرة فيما يخص كيفية استعمالها.

<sup>1</sup> حنان إيكدمي، مريم يجاوي، " ضغوط العمل كمصدر لحوادث العمل"، مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطوفونيا"، المجلد 04، العدد 01، جانفي 2024، ص 226.

- الظروف الاجتماعية: برزت في المجتمعات القديمة والجديدة ظواهر متعددة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع كانتشار حالة الإدمان مما يؤدي إلى شعور الفرد بالضغط.<sup>1</sup>
- الظروف الثقافية والتشريعية: التعددية الثقافية لا يمكن فصلها عن وجود إطار ديمقراطي فإنها تيسر المبادلات الثقافية وازدهار القدرات الإبداعية التي تغذي الحياة العامة، فإذا كانت الحقوق الثقافية جزء لا يتجزأ من حقوق الإنسان فمن حق كل شخص أن يتمتع بقدرة التعبير عن نفسه والإبداع في كل المجالات والتدريب والتعليم فضلا عن الحق في ممارسة تقاليده وأعرافه الثقافية الخاصة وذلك من خلال تنمية السبل الكفيلة بتحقيق ذلك (تطوير المهارات والقدرات) بما يتماشى وقيم تلك الثقافات وخاصة داخل منظمات الأعمال التي لا تكاد تخلو من الثقافات الفرعية والتي تؤثر بشكل أو بآخر في سلوكياته وقيمه إن لم نقل في هويته الشخصية ما يسبب له العديد من الضغوطات والصراعات الداخلية ذات التأثير السلبي على حالته الصحية والاجتماعية والأدائية.<sup>2</sup>
- المنافسين: يمكن تعريف المنافسون بصورة عامة على أنهم "جميع المنظمات التي تتنافس فيما بينها للحصول على الموارد، وقد تشمل هذه الموارد كل من خلال مستهلك العمالة، الموارد المالية... الخ".  
لقد خلفت المنافسة الشديدة والمتزايدة درجة عالية من الضغوط بين المؤسسات غلبت على يوميات الموارد البشرية، حيث وجدت نفسها مجبرة وباستمرار على التحلي باليقظة التامة اتجاه المنافسين لمواجهة أي قرار صادر عنهم الذي يمكن أن يكون له أثر سلبي على الموقع التنافسي لمؤسساتها، وهذا من خلال الجمع المستمر لمختلف البيانات المتعلقة بالمنافسين وتحليلها وتبويبها للحصول في الأخير على معلومات يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية.<sup>3</sup>
- الموردين: يمكن أن تشكل سلوكيات الموردين والمستهلكين ضغطا كبيرا على الموارد البشرية فنظرية النظم تذكرنا دائما أن المؤسسة نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها، فهي تتحصل منها على مدخلاتها لتشغيل العملية الإنتاجية وتقدم لها في المقابل منتجات وعلية فإن عدم تحصيل المؤسسة على المواد الأولية من الموردين أو عدم تقبل المستهلكين للمنتجات التي تقدمها، يؤدي إلى زوالها من خصائص النظام التحلل والتلاشي، وهذا ما شكل ضغطا كبيرا على مختلف الموارد البشرية في المؤسسة.

<sup>1</sup> أمال بوسمين، أسماء سفاري، "أثر ضغط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19"، دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 03، ديسمبر 2021، ص 215-216.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 216.

<sup>3</sup> شاطر شفيق، مرجع سبق ذكره، ص 87.

فهذه الأخيرة مطالبة من جهة بضمان تسويق المنتجات للمستهلكين وفق حاجتهم ورغباتهم المتزايدة والمتنوعة، ومن جهة أخرى الحفاظ على استمرارية العملية الإنتاجية، وذلك من خلال التحقق من درجة توافر عناصر المداخلات وجودتها وكذا درجة الاستمرارية في توفيره.<sup>1</sup>

### ثانيا: مصادر الضغوط على مستوى المنظمة

تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل من أهمها:

- **الاختلاف المهني:** من الصعب أن تكون هناك وظيفة في المجتمع خالية من الضغوط، ولكن يمكن تقسيمها إلى مستوى عالي من الضغوط في حين تتعرض مهنة أخرى لمستوى منخفض من الضغط.<sup>2</sup>
- **غموض الدور:** يعني ذلك النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد لذلك يحدث غموض الدور عندما تكون المهام والاختصاصات والأهداف ومتطلبات العمل غير واضحة وغامضة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم توافقه مع عمله.<sup>3</sup>
- **صراع الدور:** ينشأ عادة عندما يطلب من الفرد العامل العديد من الأعمال المتناقضة التي قد تتعارض توقعاتها مع قيمه، أو عندما يفرض عليه القيام بمهام خارج نطاق عمله.<sup>4</sup>
- **أعباء العمل:** قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت اللازم، فهذه المهام تتطلب مهارات عالية يملكها الفرد، وينقسم عبء العمل إلى نوعين:<sup>5</sup>
  - ✓ عبء كمي: يكون عندما يتسبب للفرد مهام كثيرة لا يجد لها وقت حتى ينجزها.
  - ✓ عبء نوعي: يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات اللازم إنجازها تحتاج إلى مستوى أداء معين أكبر من قدرته.
- **المساندة الاجتماعية:** هي العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيط بيئتهم التي تنشط استجاباتهم نحو مشيرات ضغوط العمل أو تخفيفها، فالإنسان لا يستطيع أن يبدع إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة وقدرته على التحكم في مشاعره وذاته والتكلم في مشاعر الآخرين وهنا يبرز دور الذكاء العاطفي.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 88.

<sup>2</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار حميثرا للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2019، ص130.

<sup>3</sup> هالة تحتي، "ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى ممرضات المؤسسة الإستشفائية للصحة الجوارية: عين غسل بالطارف"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 34، العدد02، جوان2023، ص775.

<sup>4</sup> حنان إيكدموي، مرجع سبق ذكره، ص227.

<sup>5</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص130.

<sup>6</sup> نعيمة مزرارة، "مصادر ضغوط العمل التربوية الخاصة المتواجدين بالمراكز النفطية البيداغوجية - الجزائر وسطا أمودجا"، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 05، العدد02، ديسمبر 2021، ص450.

- **ظروف العمل المادية :** إن البيئة المادية (الفسولوجية) تلعب دور كبير في صنع الضغوط في منظمات العمل في العصر الحاضر، وتعني هذه البيئة العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمة مثل التكيف، الإضاءة، الأثاث والهيكل المعماري.
- كما أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العاملين وتؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية الخاصة به مما يزيد إحساس العامل بالضيق والتعب والملل ويقلل كفاءته في العمل.<sup>1</sup>
- وهناك من يضيف عنصر مهم جدا يؤثر على الفرد داخل المنظمة وهو:
- **جماعات العمل:** غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة ( دائرة أو قسم أو شعبة)، وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، وليس مستغربا أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها، ومن أهم هذه الضغوط:<sup>2</sup>
  - الافتقار إلى تماسك الجماعة.
  - افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
  - التنازل والصراع بين أفراد الجماعة.
- ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم، من خلال:<sup>3</sup>
  - افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
  - عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد.
  - عدم إظهار اهتمام بالفرد.
  - ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.
  - السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية.
  - التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

<sup>1</sup> سعيدة تلي، محسن عواطف، ميموني صابرين، " أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء - المؤسسة العمومية الإستشفائية بقرطاجنة"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 190.

<sup>2</sup> حسين حريم، "السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2004، ص 289.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 289-290.

ثالثاً: مصادر الضغوط على مستوى الفرد

- هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب في شعور الأفراد بالضغوط ومنهم هذه العوامل<sup>1</sup>:
- **اختلاف شخصية الأفراد:** وهذا من حيث إدراكهم لمكونات وخصائص بيئة العمل وتفسيرهم للقرارات الإدارية والعلاقات التنظيمية داخل المنظمة، حيث يمكن أن يكون الفرد على درجة عالية من النشاط والحيوية والاستعداد للتعلم والمخاطرة ولديه رغبة قوية في العمل المتواصل، في حين هناك شخص يميل إلى البطء في التحرك وتجنب المخاطرة ولا يرغب في خلق أو تعميق التنافس مع الآخرين ولا يتعجل لتحقيق النتائج.
  - **اختلاف قدرات الأفراد:** من حيث قدرتهم على التعامل مع أنماط البشر سواء كانوا رؤساء أو زملاء أو مرؤوسين، وقدرته على تحمل أعباء مسؤولياته سواء كانت فنية أو مالي أو إشرافية وغيرها.
  - **التحكم في الأحداث:** يرتبط الإحساس بالضغط بشعور الفرد بمدى تحكمه في الأحداث المحيطة به، وقدرته على السيطرة عليها، فإذا كان مركز التحكم في الأحداث خارجياً، فإن الفرد يعتقد بأن ما يحدث له يتحدد لفعل عوامل خارجية عن تحكمه مثلاً لحظ ولذلك فإنه يكون أميل للاستسلام للضغط، أما إن كان مركز التحكم في الأحداث داخلياً، فإن الفرد يشعر بأنه يستطيع السيطرة على ما يحيط به من أحداث، وبالتالي فإنه يكون أقدر على التعامل مع الضغوط.
  - **مستوى الثقة بالنفس:** نجد أنه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل، ازدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بالتوتر والضغط، في حين أن الفرد الذي يفقد شعور الثقة بالنفس، يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعاً من المواجهة والتحدي، ويكون أكثر عرضة للمعاناة من ضغوط العمل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مصطفى محمود أبو بكر، "الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2006، ص146-147.

<sup>2</sup> جمال بن نعمان، مرجع سبق ذكره، ص 138.

### المطلب الثاني: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

تمثل ضغوط العمل التنظيمية جزءاً لا يتجزأ من الحياة المهنية في العصر الحديث، ومع تزايد التحديات في بيئات العمل برزت الحاجة الملحة لفهم أعماق الآثار المترتبة عن هذه الضغوط، ليس فقط على الفرد بل على المنظمات أيضاً ومن بين هذه الآثار نجد:

#### أولاً: الآثار الإيجابية:

- تنظر العديد من المنظمات إلى أن ضغوط العمل شر يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على كل من المنظمة والفرد، إلا أنه لضغوط العمل آثار إيجابية، ومن أهم هذه الآثار الإيجابية:<sup>1</sup>
- تحفز على العمل.
  - تجعل الفرد يفكر في العمل.
  - يزداد تفكير الفرد على العمل.
  - ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
  - التركيز على نتائج العمل.
  - النوم بشكل مريح.
  - القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
  - الشعور بالمتعة.
  - الشعور بالإنجاز.
  - تزويد الفرد بالنشاط والحيوية والثقة.
  - النظر إلى المستقبل بتفاؤل.
  - المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهته تجربة غير سارة.

#### ثانياً: الآثار السلبية

إلى جانب آثار الضغوط الإيجابية السابق ذكرها هناك ضغوط سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

### 1) آثار ضغوط العمل على الفرد:

نظراً للمصادر المختلفة لضغوط العمل فالأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر، وبسبب الاختلافات الفردية فإنهم يتباينون في مواجهتها، وتصنف آثار ضغوط العمل كما يلي:

<sup>1</sup> سليم بطرس جلدة، "الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات في ظل عالم متغير"، دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007، ص 123-

أ. الآثار الفسيولوجية (الجسمية):

تختلف الآثار الصحية والجسمانية من فرد لآخر بوجود علاقة طردية بين ضغوط العوامل والظواهر الصحية الآتية:<sup>1</sup>

- ارتفاع ضغط الدم.
- ارتفاع نسبة الكوليسترول.
- زيادة نسبة السكر في الدم.
- أمراض القلب.
- القلق و عدم الانتظام في النوم.
- آلام الظهر والتهام المفاصل.

ب. الآثار النفسية:

يمكن القول بان المستويات العالية من الضغوط عادة ما يصاحبها ما يلي:<sup>2</sup>

- الإحباط والقلق.
- الاكتئاب والتوتر.
- الانفعال والشعور بالملل.

وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في المزاج النفسي والعاطفي للفرد، علاوة على ضعف القدرة على التركيز في العمل واتخاذ القرارات وعدم الرضا.

ج. الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ومن أهم تلك التغيرات ما يلي:<sup>3</sup>

- 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 الوزن.
- العدوانية والتخريب وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة.

<sup>1</sup> نادر أحمد أبو شيخة، "مدخل إلى إدارة الوقت"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2009، ص 303-304.

<sup>2</sup> آدم عبد الله سليمان عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص101.

<sup>3</sup> حنان ايكدومي، يحيياوي مريم، مرجع سبق ذكره، ص 228.

#### د. الآثار المعرفية:

من بين الآثار المعرفية التي تواجه الفرد وتسبب له ضغوط داخل المؤسسة نجد ما يلي:<sup>1</sup>

- عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة السابقة.
- ضعف التركيز.
- انتباه قصير المدى.
- حساسية زائدة اتجاه النقد.
- حواجز ذهنية.

#### (2) آثار ضغوط العمل على المنظمة:

يعتبر الفرد حجر الأساس في المنظمة، وبالتالي فتعرضه للضغوط يؤدي إلى ولادة ضغوط تنظيمية داخلها حيث تؤثر في العمل بها، فعندما يكون معدل الغياب والتنقلات مرتفع إضافة إلى زيادة حوادث العمل وفساد العلاقات يدل على أنها ضغوط تنظيمية.<sup>2</sup>

ويمكن إيجاز الآثار السلبية على المنظمة فيما يلي:<sup>3</sup>

- زيادة التكاليف المالية " كتكلفة التأخر أو التوقف عن العمل والغياب، عطل الآلات... "
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز والوقوع في حوادث العمل.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن مواعيد العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.

<sup>1</sup> حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 293.

<sup>2</sup> هالة تهنتي، مرجع سبق ذكره، ص 777.

<sup>3</sup> موسى مطاطة، مرجع سبق ذكره، ص 35.

### المطلب الثالث: أساليب التعامل مع ضغوط العمل

من الصعب التخلص من ضغوط العمل بشكل نهائي وهذا نظرا لإدراك الأفراد لمصادر هذه الضغوط، لكن حاول بعض الباحثين والمهتمين بموضوع ضغوط العمل تقديم بعض الحلول للتخفيف من حدتها.

#### أولاً: أساليب التعامل مع الضغوط من جانب الفرد:

لقد ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل على المستوى الفردي، ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح نفسه واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية، شروط أساسية لتقليل من ضغوط العمل التنظيمية، ومن هذه الطرق:<sup>1</sup>

**(1) التأمل:** وذلك لتحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفير الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه، ويؤدي ذلك على إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.

**(2) الاسترخاء:** إن جلوس الفرد مستريحاً وهادئاً في الاسترخاء يؤدي إلى ذات النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب عن راحة الجسم.

**(3) التركيز:** إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذات معنى وأهمية ولمدة معينة يساعده في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد هذه الطريقة من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء، فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى عمل خلاق و مبدع يساعده على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

**(4) التمرينات الرياضية:** حيث أن للكفاءة البدنية للفرد دوراً في مواجهة الآثار الجانبية السلبية لضغوط العمل وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم، بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بالإرهاق تكون مقدرته على تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية بالعمل منخفضة، بالإضافة إلى ذلك فإن التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر.

**(5) التقنيات المعرفية:** يتم تحقيق استجابة الفرد للضغوط عن طريق العمليات والأفكار، والافتراض الأساسي لهذه التقنيات هي أن أفكار الأشخاص والتي توجد في مجال التوقعات هي عبارة عن سمات يجب تغييرها وفق المواقف.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سليم بطرس جلدة، مرجع سبق ذكره، ص 126-127.

<sup>2</sup> سعاد مخلوف، عيواج صونيا، مرجع سبق ذكره، ص 57.

(6) ضبط السلوك ذاتيا: وبموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه، وبهذا يستطيع السيطرة على سلوكه، فمثلا مدير المبيعات الذي يواجه سبلا مستمرا من شكاوي العملاء طيلة اليوم، يمكنه تغيير تدفق هذه الشكاوي عليه بتعيين مساعد له يقوم بالنظر في هذه الشكاوي، كما يمكن للمدير تغيير النتائج من خلال إعطاء نفسه فترة استراحة وهدوء بعد مواجهة الضغوط.<sup>1</sup>

(7) إدارة نمط الحياة: وذلك بإتباع نظام غذائي سليم، ومحاولة تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد فلا يعطي كل حياته للعمل، بل لابد أن يخصص جزء للأنشطة الأخرى (الأنشطة الأسرية، الأنشطة الاجتماعية)، لأن هذا من شأنه أن يجدد نشاط الفرد، ويجعله يقبل على عمله، كما يجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات التي تواجهه في العمل.<sup>2</sup>

ثانيا: أساليب التعامل مع الضغوط من جانب المنظمة

صنف كل من "جرينبرج" و"بارون" استراتيجيات المنظمة في التقليل من ضغوط العمل كما يلي:<sup>3</sup>

- (1) الممارسات الخاصة بتدعيم الأسرة: دخول الزوجين إلى العمل أوجد نوعا من التعارض في الأدوار في العمل، فتحاول المنظمات التقليل من حدة الضغوط الناتجة عن صراع الدور في هذا الأمر من خلال المرونة في جدول العمل اليومي الأمر الذي يساعد الأزواج على إعادة ترتيب حياتهم بشكل يقلل من التعارض.
- (2) بعض البرامج الخاصة: تعتمد بعض المنظمات على برامج خاصة تأخذ شكل مداخل مختلفة لمساعدة العاملين على التكيف مع الضغوط مثل:
  - برامج إدارة الضغوط: يتم فيها تدريب الأفراد على مختلف فنون التكيف مع الضغوط كالتأمل، الاسترخاء، وتغيير نمط الحياة، قد تستعين المنشأة هنا ببعض المختصين لعقد هذه البرامج.
  - برامج ترفيهية: تساعد العاملين على إدارة الضغوط بالشكل الذي يضمن لهم الصحة النفسية والجسمانية، وهذا البرنامج أشمل من البرنامج السابق حيث تعقد ورش عمل لتدريب الموظفين على بعض النواحي السلوكية المساعدة على تخفيف الضغوط: التدريبات البدنية، النظم الغذائية، وبالتالي فمسؤولية المنظمة تنحصر في تزويد الفرد بالمعلومات المطلوبة في هذا المجال من خلال التدريب، أما مسؤولية الفرد فتبقى عن حياته الخاصة.

<sup>1</sup> حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 298-299.

<sup>2</sup> بن نعمان جمال، بوزيد حميد، مرجع سبق ذكره، ص 143.

<sup>3</sup> جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، تعريب رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل على بسيوني، "إدارة السلوك في المنظمات"، دار الراجحة للنشر، الطبعة الإنجليزية، الرياض، 2004، ص 271-272.

- إضافة إلى وجود استراتيجيات أخرى تعتمد على المنظمات لتخفيف وعلاج ضغوط العمل منها:<sup>1</sup>
- (1) تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: حيث كل فرد يعي بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقع من غيره، بما يساعده على تجنب تضارب الأدوار والنزاع.
  - (2) إعادة النظر في تصميم الأعمال: بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية كتوفير مسؤولية واستقلالية أكبر، الاعتراف، وفرص التقدم... إلخ.
  - (3) إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد: عن طريق تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات مما يتيح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، الاتصالات، المشاركة، اللامركزية، المرونة، اللارسمية، وتفويض السلطة.
  - (4) المؤازرة الاجتماعية: تكون بتوفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد حيث يشعر الفرد بأن رئيسه وزملاءه يساندونه ويقدمون له العون ويقدرونه، كما يشعر أنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته، ويشركونه في أنشطتهم، الأمر الذي يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعتزاب.
  - (5) تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد: يكون الفرد على علم ودراية بمساره الوظيفي وفي أي اتجاه هو سائر.
  - (6) برامج مساعدة العاملين: تشمل برامج تعليمية وتدريبية إرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بالزامية معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها " برامج تركز على الأسلوب الطبي التقليدي في العلاج ويتضمن: تشخيص، علاج، وتصفية وتمثل في أجزاء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب ضغوطا للكشف عن أي مؤشرات على وجود مشكلات مسبقا واتخاذ الإجراءات الوقائية.
  - (7) الإرشاد: يهدف إلى تحسين صحة وسلامة الموظفين عقليا حيث يشعر الفرد بالارتياح تجاه نفسه وبتعبير أصح تجاه الآخرين، وشعوره بالقدرة على مواجهة متطلبات الحياة، ويتم بصورة سرية حيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشاكله الخاصة وفي العمل.
- يتم هذا الأخير بطرق متنوعة منها:<sup>2</sup>
- الإرشاد الموجه: يتم فيه الاستماع لمشكلة الموظف ويقرر المرشد ما يجب عمله ويخبر ويحفز الموظف على عمل ما هو مطلوب بما يحقق وظيفة النصح.
  - الإرشاد غير الموجه: عكس الأسلوب الأول، يتم فيه إعطاء الموظف قدرا كبيرا من المشاركة، ويصغي المرشد بمهارة، وتشجيع الموظف على فهم وشرح المشكلة وإيجاد الحلول المناسبة.

<sup>1</sup>خضير كاضم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، مرجع سبق ذكره، ص 303.

<sup>2</sup> حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 296.

- الإرشاد التعاوني: لا يكون المرشد ولا الموظف مسيطرا على عملية الإرشاد.

## المبحث الثالث: أبعاد الذكاء العاطفي وأهميتها في التخفيف من حدة ضغوط العمل

تشير العديد من الدراسات و الأبحاث إلى أن الذكاء العاطفي يمكن أن يكون عاملاً مؤثراً في كيفية تعامل الأفراد مع ضغوط العمل التنظيمية، حيث أن أبعاده تلعب دوراً بارزاً في تقليص من حدة هذه التحديات، وتكمن هذه الأبعاد في الوعي بالذات، إدارة وتحفيز الذات، التعاطف بالإضافة إلى المهارات الاجتماعية. لإلقاء المزيد من الضوء على دور الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لابد من توضيح العلاقة التي تجمع بين هاذين المتغيرين كما يلي:

## المطلب الأول: دور الوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية

يعتبر الوعي الذاتي من أكثر القضايا المألوفة في الحياة وأكثرها غموضاً في نفس الوقت ذلك أن النظرة السائدة عند المختصين هي أن العلم الذي يعتمد على مناهج موضوعية لا يستطيع استيعاب شيء بهذه الدرجة من الذاتية، فالذات الإنسانية ليست كتلة جامدة بل هي مفهوم متعدد المستويات وكلما تحياً لنا الوصول للقاع يظهر مستوى آخر.<sup>1</sup>

في حين يشير مفهوم إدارة الضغوط إلى قدرة الفرد على التحكم الذاتي وممارسة التقييم والتنوع المستمر في مصادر التكيف الذاتي، والنظر إلى التغيير كفرصة للنمو بدل من كونها مصدر لتهديد منطقة الراحة النفسية، لذا يعد الوعي و ما يتضمنه من عمليات التقييم الذاتي المستمر مطلباً حياتياً هاماً<sup>2</sup>، نظراً لكونه معرفة الفرد بحالته المزاجية وانفعالاته، إضافة إلى مواطن القوة والضعف لديه<sup>3</sup>، وهذا ما ينعكس بإيجابية على جميع الأنشطة الحياتية والتعامل مع الانفعالات والضغوط اليومية، بما يساهم في تعزيز نمط الحياة والحد من الممارسات التي تعيق تحقيق

<sup>1</sup> علي بن صالح الشايع، وليد أحمد المصري، "مفهوم الوعي الذاتي من الطفولة إلى الشباب من منظور الفلسفة وعلم النفس النمائي"، مجلة البحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 12، ديسمبر 2011، ص 268-269.

<sup>2</sup> أمل الهدابي وآخرون، "علاقة الوعي الذاتي بالعوامل الخمسة لتقييم نمط الحياة الصحي في المجتمع العماني"، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 01، العدد 05، سبتمبر 2017، ص 146.

<sup>3</sup> زينب العقون، عبد القادر قرش، "الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل - دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 09، العدد 01، ماي 2018، ص 229.

الأداء الأمثل المتوقع من الفرد، حيث أشارت بعض الدراسات على المستوى المعرفي أن الأفراد ذوو الوعي الداخلي المرتفع أقل عرضة لتغيير مساراتهم نتيجة الضغوط الاجتماعية الخارجية مقارنة بأصحاب الوعي الذاتي المنخفض.<sup>1</sup>

كما أن وعي الفرد بمشكلاته والضغوط التي تعترضه في الحياة وإدراكه لكل جانب من جوانب ذلك دليل على مدى تمكنه من تفسير العلاقات بين جهوده المبذولة والنتائج المترتبة على حلها فضلا عن مدى إمكانيةه في المحافظة على استمرارية هذا السلوك إزاء الضغوطات التي تواجهه، ما يولد له القدرة على مواجهة جميع المواقف واكتساب الخبرات العقلية والانفعالية والاجتماعية بصورة واعية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: دور إدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية

ينبغي على من يتعامل مع المشكلات والصعوبات تنمية المهارات التي تساعد على التكيف مع البيئة الاجتماعية والعملية وهو أساس ما يسمى إدارة الذات، التي تعتبر من العوامل المهمة المؤثرة إيجابا في حياة الفرد وتساعد على النجاح الاجتماعي عامة والمهني خاصة.<sup>3</sup>

تشكل هذه المهارة تدريجيا من خلال مجموعة الخبرات والتجارب التي يخوضها الفرد عبر مسيرة حياته، هذا التراكم المعرفي والعملية يمكن الفرد من الوصول إلى مستوى من الرضا الذاتي الذي يساعده في التعامل مع الضغوطات المختلفة التي قد تواجهه، والتي تكون قادرة على إحداث اضطرابات في مسيرته العملية، لكن بفضل مهارته في التحكم في عواطفه، يستطيع أن يحافظ على استقراره النفسي والمهني، ويخلق بيئة من الطمأنينة يعيش فيها بشكل متوازن، متقبلا للواقع برحابة صدر وقناعة تامة.<sup>4</sup>

من خلال النتائج التي خلصت إليها غالبية الدراسات يتبين أن القدرة على إدارة الأفكار والمشاعر والتحكم فيها، بالإضافة إلى تنظيمها بشكل فعال، تلعب دورا كبيرا في تحديد كيفية تعامل الأفراد العاملين مع الضغوط، وأن الأفراد الذين يتمكنون من الحفاظ على الهدوء في الأوقات التي قد تتطلب انفعالا شديدا، ويستطيعون السيطرة على المواقف الاستثنائية، ويظهرون عواطفهم بطريقة تتناسب مع متطلبات كل موقف، تكون

<sup>1</sup> أمل الهدابي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 148-149.

<sup>2</sup> حسن أحمد سهيل، مظهر عبد الكريم العبيدي، "أثر برنامج إرشادي (مقترح) لتنمية الوعي الذاتي لدى الطلاب المتفوقين في مرحلة الثانوي" مجلة دراسات تربوية، المجلد 06، العدد 22، أبريل 2013، ص 11.

<sup>3</sup> السلمي عوض، عليان ثالب، "مهارات إدارة الذات المدركة لدى الأخصائي الاجتماعي بمنطقة جدة بالمملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للقياس والتقويم، المجلد 01، العدد 01، جانفي 2020، ص 02.

<sup>4</sup> حنان السيد، عبد القادر زيدان، "مهارات إدارة الذات وعلاقتها بالرضا عن الحياة وتحمل الضغوط لدى طلاب الجامعة"، مجلة العلوم البيئية، المجلد 50، العدد 12، ديسمبر 2021، ص 04.

لديهم قدرة أكبر على مواجهة الضغوط التنظيمية بشكل إيجابي، علاوة على ذلك تشير هذه الدراسات إلى أنه كلما زادت قدرة الأفراد على هذا النوع من التحكم الذاتي والتنظيم العاطفي، كلما انخفض مستوى الضغط الذي يشعرون به في بيئة العمل، هذا يعكس الأهمية الكبيرة لإدارة الذات في تحسين الصحة العامة والرفاهية في العمل.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: دور تحفيز الذات في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية

يقصد بتحفيز الذات قدرة الفرد على توجيه كل طاقاته وإمكاناته واستغلالها للوصول إلى طموحاته وأهدافه المسطرة، و تعتبر هذه الحاجات هي التي تدفع الفرد للتعبير عن ذاته و إثبات شخصيته، و أن يقوم بأعمال إيجابية ذات قيمة نافعة للآخرين من خلال القيام بالعمل الموكل إليه، وإقناع نفسه بقدرته على مواجهة المشاكل والضغوط من خلال تشجيع نفسه على تجاوز المواقف المعقدة.<sup>2</sup>

التحفيز الذاتي يمكن أن يكون عاملاً هاماً في تحمل ضغوط العمل والحفاظ على الأداء بمستوى جيد، عندما يكون الشخص محفزاً وملتزماً بأهدافه، يمتلك إرادة قوية لتحقيقها، هذا ما يساعده على مواجهة التحديات والضغوط التي قد تواجهه في بيئة العمل، ومن بين الأساليب التي تساعد في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية انطلاقاً من تحفيز الفرد لذاته نجد:<sup>3</sup>

- التفاؤل والإيجابية: يميل الأشخاص المحفزون ذاتياً إلى التفكير بشكل إيجابي والنظر إلى الجوانب المشرقة في الوضع، مما يساعدهم على التعامل بشكل أكثر فعالية مع التحديات والضغوط.
- التخطيط والتنظيم: يتمتع الأفراد المحفزون بالقدرة على تحديد الأهداف بوضوح ووضع خطط فعالة لتحقيقها، مما يساعدهم في التصدي للضغوط بشكل أفضل من خلال ترتيب أولوياتهم وتنظيم وقتهم.
- المرونة والتكيف: يتمتع الأفراد المحفزون بالمرونة والقدرة على التكيف مع التغييرات والتحديات في بيئة العمل، مما يمكنهم من التكيف بسرعة مع المواقف الصعبة والمتغيرة.

<sup>1</sup> محمد عوض البربري، "دور الذكاء العاطفي في تجويد الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الشرقية -دراسة ميدانية-"، مجلة كلية التربية، المجلد 30، العدد 120، أكتوبر 2019، ص 82.

<sup>2</sup> رشيد مجاهد، "أثر دوافع العمل والتحفيز كوسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي والأداء في المنظمة"، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المجلد، العدد 22، ديسمبر 2014، ص 99.

<sup>3</sup> عبد الرحمن، محمد أحمد، "تأثير تحفيز الذات على ضغوط العمل والتكيف معها: دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في قطاع الخدمات بالسودان". مجلة العلوم النفسية، المجلد 09، العدد 35، 2019، ص 151.

– المثابرة والإصرار: يكون الأفراد المحفزون ذاتيًا عادةً مصممين على تحقيق أهدافهم، ويتمتعون بمستوى عالٍ من الإصرار والمثابرة، مما يساعدهم في البقاء على المسار الصحيح حتى في وجود الضغوط.

### المطلب الرابع: دور التعاطف في التخفيف من ضغوط العمل التنظيمية

يتعين على الأفراد تنمية مهاراتهم للتصدي للضغوط التنظيمية وتعزيز قدراتهم على إدارة التوتر في بيئة العمل، ومن بين أهم المهارات ما يعرف بالتعاطف أو ما يسمى باستخدام العواطف التي كما سبق وعرفت بأنها قدرة الفرد على فهم ما يشعر به الآخرون ومحاولة مساعدتهم في حل مشكلاتهم أو النزاعات القائمة بينهم، ودعم قدراتهم التي تعود بالفائدة على العمل.<sup>1</sup>

هذه الميزة تمثل قدرة استثنائية للتعرف على الحالات العاطفية والعقلية التي يمر بها الآخرون مما يجعلهم قادرين على تقديم الدعم والمساعدة في الوقت المناسب، بالإضافة إلى ذلك فإنها تعكس الرغبة الحقيقية في تخفيف الصعوبات التي يواجهها الآخرون ومساعدتهم في تجاوزها، ما يعزز ترابط الفريق وقوة التآزر بين أفرادها، علاوة على ذلك فإن الاعتراف بالتجربة الإنسانية المشتركة يساهم في بناء جسور من التفاهم والتعاطف بين الأفراد، مما يوطد الروابط الإنسانية ويجعل بيئة العمل مكانا يسوده التعاون والتضامن، تلك القدرة تمثل أساسا للتفاعل الإيجابي والعمل الجماعي الفعال في البيئة العملية، حيث يتبادل الأفراد الدعم والتعاون لتحقيق الأهداف المشتركة والتغلب على التحديات والتوترات بنجاح.

وبالتالي تقليل النزاعات والتوتر، تخفيف ضغوط العمل، المساهمة في تحسين العلاقات بين الزملاء، تقوية الدعم والمساندة المتبادلة، تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي بما يسمح لهم بالتعبير عن احتياجاتهم ومشاعرهم بصراحة، أي خلق بيئة عمل أكثر إنتاجية وابتكار، لذا يعد تشجيع وتنمية التعاطف في بيئات العمل ضروريا لتحقيق نتائج إيجابية ومستدامة.<sup>2</sup>

ونظرا لكون التعاطف يلعب دورا بارزا في الجانب العملي وخاصة لدى الطاقم الطبي والشبه طبي، التي تعتبر من أكثر المهن أثقالا بضغط العمل، نجد أن العمال ذوي مهارة التعاطف يكونون محبوبين وأكثر شعبية، ويمتلكون مهارة اجتماعية عالية، كما يكونون أكثر انتباها في مواقف وظيفتهم، أما العمال ذوي التعاطف المنخفض يكونوا قاسين وغير مهتمين بحاجات الآخرين، وبالتالي يمكن القول أن العامل المتعاطف لديه قدرة على إدراك وفهم ومعرفة انفعالات الآخرين ويتمتع بتحمل المسؤولية.

<sup>1</sup>ع زينب العقون، مرجع سبق ذكره، ص 299.

<sup>2</sup>نور الدين قرة، شعبان شريف، "تقييم الخصائص السيكومترية للنسخة المختصرة لمقياس التعاطف مع الذات - دراسة على عينة من الطلبة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة - الجزائر"، مجلة الروائر، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2023، ص 33.

### المطلب الخامس: دور المهارات الاجتماعية في التخفيف لضغوط العمل

تؤثر المهارات الاجتماعية بشكل كبير على كيفية تحمل الفرد لضغوط العمل، حيث تساعد القدرة على التواصل وحل المشكلات وبناء العلاقات على تقليل مستوى الإجهاد والضغط في بيئة العمل، نظراً لأن العمل الجماعي والتعاون بين الزملاء والقدرة على التفاوض والتواصل بشكل فعال يخفف من الضغوط ويزيد من مرونة الفرد في التعامل مع متطلبات العمل اليومية.<sup>1</sup>

ومن بين العوامل المرتبطة بالمهارات الاجتماعية التي تلعب دوراً في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية نجد:

– الاتصال الفعال: يعبر الاتصال الفعال على مدى قدرة الأفراد على أداء أدوارهم الاتصالية بطريقة دائمة، هادفة وفعالة، تسمح بتوفير متطلبات الجماهير الداخلية وكذا الخارجية باستمرار، وبالتالي تحقيق علاقات طيبة وصورة حسنة مفعمة بالثقة، بالإضافة إلى أنه يعتبر أحد العوامل المؤثرة في تحمل الفرد لضغوط العمل، حيث يمكن من خلال الاتصال الفعال تبادل الأفكار وحل المشاكل بسرعة، مما يساهم في تقليل التوتر والإجهاد، فقدرة الفرد على التعبير عن احتياجاته وفهم احتياجات الآخرين يعزز التفاهم ويجعل التعاون في بيئة العمل أكثر سلاسة.<sup>2</sup>

– حل المشكلات بشكل فعال: يلعب حل المشكلات بشكل فعال دوراً هاماً في تقليل ضغوط العمل، حيث تساعد القدرة على تحليل المواقف بشكل منطقي وإيجاد الحلول المناسبة على التخفيف من الضغط الناتج عن المشكلات، بالإضافة إلى ذلك يتيح حل المشكلات بشكل فعال تحسين الأداء وبناء سمعة قوية للفرد في مجال العمل، ومنه فإن أسلوب حل المشكلات يعتبر أداة وتقنية معرفية سلوكية مناسبة وملائمة لتحقيق الفرد لهده الجوهري و التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية<sup>3</sup>

– بناء فرق العمل القوية: يعزز من قدرة الأفراد على التعامل مع ضغوط العمل بشكل فعال، حيث يعتمد نجاح الفريق بشكل كبير على التواصل الجيد والثقة المتبادلة والتعاون البناء.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> صالح بن ناصر شغرد، "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية- دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2007، ص 35.

<sup>2</sup> عاطف بضياف، "الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 48، ديسمبر 2017، ص 317

<sup>3</sup> نبيلة بن الزين، أسلوب حل المشكلات كتقنية إرشادية"، مجلة المداد، المجلد 10، العدد 01، جويلية 2020، ص 215

<sup>4</sup> طارق كاظم شلاكة، "فرق العمل"، ورقة عمل، كلية الإدارة والاقتصاد، دراسات عليا، دكتوراه في الإدارة العامة، بغداد، 2020، ص 3.

فالمهارات الاجتماعية لدى الأفراد مرتفعي الذكاء الانفعالي، يتوقع أن ترتبط بارتفاع مستوى المواطنة التنظيمية لديهم ، وكذا توطيد العلاقات بين الأفراد وتدعيم روح الفريق والتعاون وتفضيل مصلحة العمل على المصلحة الشخصية، وفي الوقت نفسه فإن تنمية المهارات الشخصية لدى مرتفعي الذكاء الانفعالي، يتوقع أن يرتبط بارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وانخفاض مستوى الضغوط والسيطرة على كل مسببات التوتر والقلق لدى العاملين.<sup>1</sup>

لذا نجد أن هناك العديد من العوامل التي تقف وراء تزايد الاهتمام بموضوع الذكاء العاطفي وهذا راجع إلى أهمية النتائج المتوقعة عن ارتباط الذكاء العاطفي بكثير من المتغيرات المهمة خاصة المهارات الاجتماعية التي عادة ما يكون لها تأثير أكبر من بقية الأبعاد الأخرى، والذي يظهر من خلال قدرة الأفراد على التعامل مع المواقف الاجتماعية بصورة أفضل وتعزيز روح الفريق مما يخفف التوتر والضغوط.

<sup>1</sup> رشيدة سعادة، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 23، العدد 38، ديسمبر 2012، ص 159.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه سابقا من مفاهيم ومصادر وآثار ذات أهمية بالغة لضغوط العمل التنظيمية تبين أن هذه الأخيرة تعتبر من المفاهيم التي أسالت الكثير من الحبر لعديد الكتاب في مجال علم الإدارة، وعلم النفس، والعلوم الاجتماعية، باعتبارها قضية من القضايا الهامة ذات الصدى في المنظمات المعاصرة والتي تؤثر على أداء الموظفين ورفاهيتهم الشخصية لكونها نتاج تفاعلاتهم مع البيئة المحيطة، وذلك حسب المفاهيم السلوكية التي تشير إلى أن الضغوط ناتجة عن تفاعل واستجابة بين البيئة المحيطة والموظف نفسه واختلافها باختلاف الخصائص الشخصية للفرد

في هذا السياق، يلعب الذكاء العاطفي دورا حاسما في التعامل مع ضغوط العمل التنظيمية، حيث يتضمن القدرة على التحكم في المشاعر والتعامل معها بشكل بناء، فهو مهارة أساسية للتأقلم مع بيئة العمل المليئة بالضغوط والتحديات، فالأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ يمكنهم تقدير الضغوطات التنظيمية بشكل أكبر وتحديد استراتيجيات فعالة للتعامل معها، حيث يمكن لهؤلاء الأفراد تنظيم وتحديد أولوياتهم والتعبير عن احتياجاتهم بوضوح، والبحث عن الدعم من الزملاء والمدراء عند الضرورة، بالإضافة إلى ذلك يساهم هذا الأخير في بناء علاقات إيجابية في العمل، مما يخفف تأثير الضغوط ويساعد في توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة.

باختصار يمكن أن يكون الذكاء العاطفي عاملا مهما في تقليل تأثير ضغوط العمل التنظيمية، من خلال تعزيز القدرة على التحكم في المشاعر والتفاعل بشكل بناء مع التحديات اليومية في بيئة العمل، فالجمع بين فهم الضغوط التنظيمية وأهمية الذكاء العاطفي يقدم رؤية شاملة لتحسين أداء الموظفين ورفاهيتهم الشخصية في المنظمات المعاصرة.

# الفصل الثالث

منهجية الدراسة الميدانية

وخطواتها الإجرائية

## مقدمة الفصل:

إن الفهم الصحيح لحقيقة الذكاء العاطفي يبدأ من كونه مهارة عملية لا بد من وجودها لدى الموظفين لتحقيق التواصل الفعال في بيئة العمل والقدرة على تحمل الضغوط المحتملة، كما أن الجدل السابق بين اختلاف الآراء حول نوعية العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية يزيد الموضوع محل البحث أهمية، وعلى هذا الأساس فإن الجانب التطبيقي للدراسة يهدف إلى إسقاط الإطار النظري على أرض الواقع من خلال إجراء الدراسة على مؤسسة الحكيم عقبي - قائلة- لما لها من خصوصية متميزة كونها مؤسسة استشفائية تحتوي على العديد من الضغوط وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخلها، ولتحقيق الفهم الصحيح لمختلف نتائج الدراسة يقتضي أولاً إلقاء الضوء على الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

لذلك فهذا الفصل يهدف أساساً إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة من مختلف جوانبها، وتوضيح منهجها وحدودها، إضافة إلى التعريف بالمجتمع المدروس وخصائص العينة المختارة حسب متغيراتها الشخصية، وشرح بنية أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة مختلف بيانات البحث.

## المبحث الأول: التعريف بمستشفى الحكيم عقبي - قالمة-

أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، ولاية قالمة، والتي تعتبر من أهم المؤسسات التي تنشط في القطاع الصحي، ومن أجل التعرف على هذه الأخيرة سنقوم بالتطرق إلى مجموعة من النقاط التي من شأنها أن تعطي نظرة شاملة عنها بناء على المعلومات التي تم الحصول عليها من قبل عدة مصادر

## المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي، مهامها وأهدافها

تعتبر المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي أحد المعالم البارزة في مجال الرعاية الصحية ضمن المنطقة التي تقدم خدماتها فيها، من خلال إسهامها في تعزيز النظام الصحي عن طريق الارتقاء بمستوى الخدمات الطبية المقدمة، وتحسين جودة حياة المرضى بتوفير خدمات صحية عالية الجودة، ومتكاملة لهم.

## أولاً: تعريف المؤسسة الاستشفائية

تعتبر المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي من أهم المرافق الحيوية العمومية بولاية قالمة وهي حديثة النشأة، بدأت خدماتها في فيفري 1985 وقد بنيت وجهزت وفقاً لتقنيات حديثة.

هي مؤسسة عمومية استشفائية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع تحت وصاية الوالي، يسيروها مجلس إدارة تابع لوزارة الصحة والسكن، تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة من البلديات تحدد مشتملاتها المادية بقرار من الوزير المكلف بالصحة.<sup>1</sup>

يتربع على مساحة إجمالية قدرها 32095 كلم<sup>2</sup> كما استحوذت على موقع جغرافي استراتيجي جعلها همزة وصل لقاطني الولاية حيث تتوسط العديد من الدوائر والبلديات التابعة لها.

أما الإمكانيات المادية فهي معتبرة من أجل السير الحسن للعمل، إذ أن كل مصلحة استشفائية مجهزة بالعتاد الطبي المتطور، حيث يقدر عدد الأسرة الفعلية 314 سرير، وعدد الأسرة التقنية 327، وتضع في خدماتها 13 سيارة إسعاف، وهي مصنفة ضمن الفئة A حسب الترتيب الوزاري للمؤسسات ونظراً لما تقدمه من خدمات

<sup>1</sup> المادة 02، 03، "المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتعلق بإنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها"، الجريدة الرسمية رقم 33 بتاريخ 20 ماي 2007.

مستمرة 24 ساعة على 24 ساعة دون انقطاع وهي تجمع مختلف رتب المستخدمين مقسمين وفقا لشهاداتهم كالتالي:<sup>1</sup>

- جهاز طبي: أطباء عامون وأطباء خاصون.
- جهاز شبه طبي: تقنيين عاديين وتقنيين ساميين.
- جهاز إداري: مقتصدین وأعاون إداريين.
- جهاز عام: مستخدمين متخصصين، سائقين وحجاب.

#### ثانيا: مهام وأهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية

تتمثل مهام المؤسسة في النقاط التالية:

- تقديم الخدمات الاستشفائية للمواطنين.
- محاولة التسيير الجيد للميزانية التي تمنحها الدولة لها.
- تمويل المراكز الصحية التابعة لنفس القطاع الصحي.
- تزويد المراكز بوسائل طبية والوسائل العامة والخدمات.
- أما أهداف المؤسسة فتتمثل في ما يلي:
- توفير الظروف العامة والحسنة لعمليات العلاج.
- توفير مناصب الشغل.
- تزويد المراكز الصحية بالاحتياجات وخاصة الأدوية.
- الخروج بالإحصائيات المالية التي تساعد على تسيير الميزانية في المستقبل.

<sup>1</sup> من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق من المؤسسة.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقي - قائمة -.

بالتناسق بين مجموعة من الوظائف لمنح أعلى مستوى من الخدمات الصحية يقدم مستشفى الحكيم عقي خدماته، حيث تتوزع مختلف المسؤوليات والمهام اعتمادا على وظائف وأنشطة يحددها هيكله التنظيمي الذي يشرف عليه المدير بصفته الأمر بالصرف والمسؤول عن اتخاذ جل الإجراءات اللازمة لضمان سير المؤسسة بشكل فعال، ويمكن توضيح مكونات الهيكل التنظيمي لهذا الأخير كما يلي:

#### - المدير:

تدار المؤسسة العمومية الاستشفائية من طرف مدير معين من وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وهو المسؤول عن إدارة المؤسسة بمساعدة مختلف المديرين التنفيذيين.

#### - الأمانة العامة:

تمثل حلقة الوصل بين المدير العام والمديريات الفرعية ومختلف مصالح المؤسسة، حيث يقوم مكتب الأمانة العامة بمتابعة البريد الصادر والوارد، تنظيم الملفات والوثائق، الرد على المكالمات الهاتفية، استقبال الزائرين، تنظيم الاجتماعات.... الخ.

#### - المديرية الفرعية للموارد البشرية:

تشتمل على مكنتين هما:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

- مكتب التكوين.

تهتم بشؤون المستخدمين كافة من خلال تسيير ملفاتهم من تاريخ التوظيف إلى غاية التقاعد وتنفيذ المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية، ضمان استمرارية التكوين، تنظيم امتحانات التوظيف ومراقبة نشاط العمال، المنازعات... الخ.

بالإضافة إلى إعداد تقارير دورية عن نفقات المؤسسة مثل نفقات العمال، نفقات التوظيف، نفقات التكوين.... الخ.

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

تشتمل على أربعة مكاتب هي:

- مكتب القبول.
- مكتب الاستقبال والتوجيه.
- مكتب تنظيم، متابعة النشاطات الطبية وتقييمها.
- مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى المؤسسة، حيث نجد ضمن هذه المديرية مكتب الدخول الذي يقوم بالاتصال المباشر بزبائن المؤسسة خاصة الذين تستدعي حالتهم الصحية المكوث بها، كما يسهر على المراقبة المستمرة لحركة المرضى داخل مختلف المصالح الاستشفائية .

كما هو موضح في الهيكل التنظيمي فإن مكتب الاستقبال والتوجيه هو جزء من هذه المديرية الفرعية، وهو يعمل على توجيه المرض والزوار ومتابعة المواليد والوفيات بالإضافة إلى متابعة المرضى من لحظة دخولهم إلى المؤسسة إلى غاية خروجهم منها فهو بمثابة الدليل الإرشادي بالمؤسسة.

أما فيما يتعلق بمكتب التنظيم ومتابعة النشاطات الطبية ومراقبتها فهي متعلقة بالتنظيف والتطهير وكل ما يتعلق بحماية محيط المؤسسة بالإضافة إلى تشخيص حالة المرضى واتخاذ قرار مكوثهم في المستشفى.

- المديرية الفرعية للمالية والوسائل:

تشتمل على ثلاثة مكاتب هي:

- مكتب المحاسبة والمالية.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهيكل.

يعمل على ترتيب وتنظيم الرواتب تسيير الميزانية إعداد الفواتير، متابعة الوضعية المالية، المؤسسة، عقد الصفقات، التكفل بكافة الأمور المتعلقة بالإطعام، نظافة المستشفى... الخ.

- المديرية الفرعية للتجهيزات الطبية:

تشتمل على مكتبين اثنين هما:

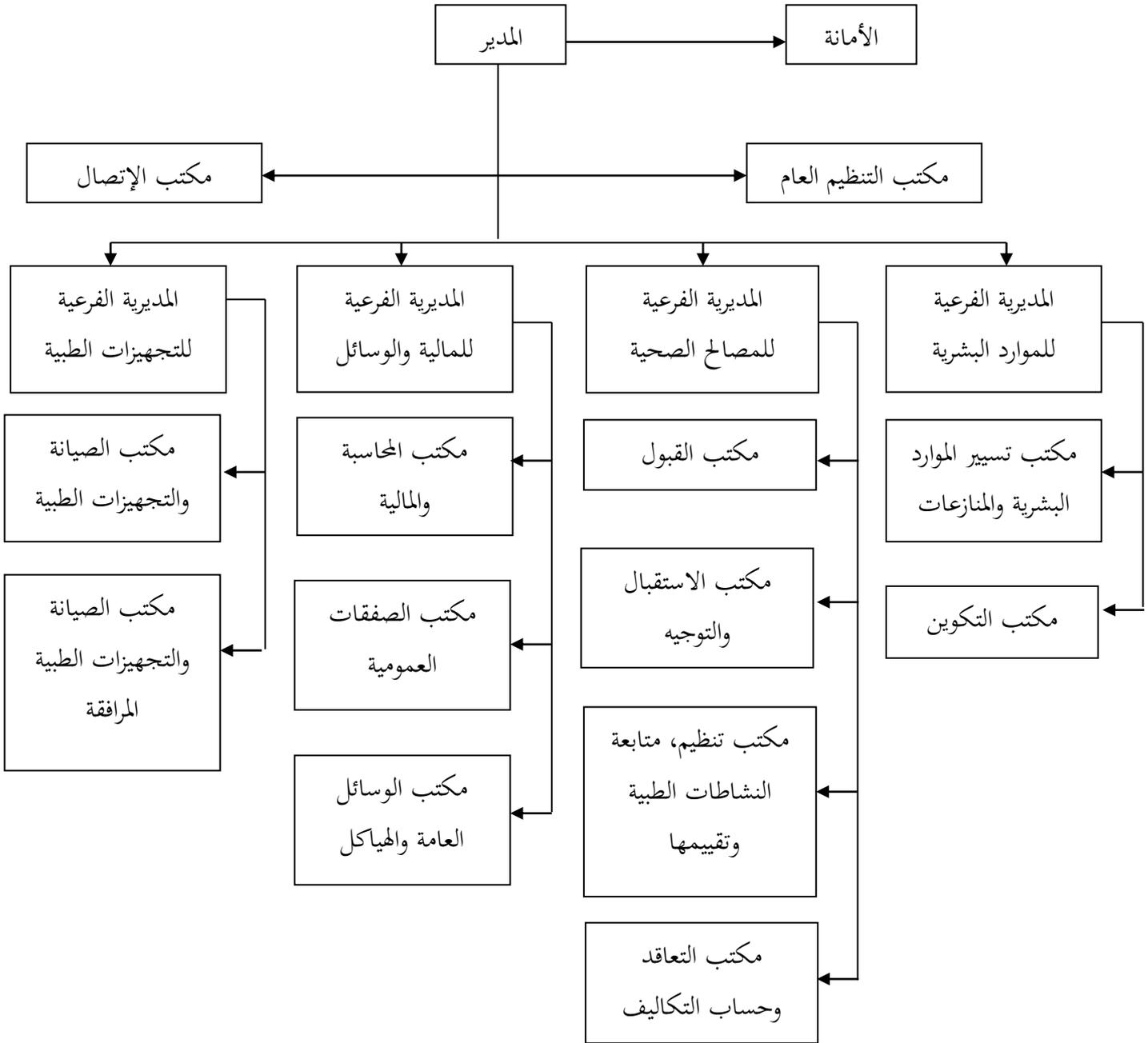
- مكتب الصيانة والتجهيزات الطبية.
- مكتب الصيانة والتجهيزات الطبية المرافقة.

تتم بصيانة التجهيزات التي يحتويها، حيث تتم قبل حدوث الأعطال كإجراء وقائي أو بعدها كإجراء

تصحيحي.

يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الشكل التالي:

الشكل رقم(09): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقي - قالة-



المصدر: المؤسسة الاستشفائية - الحكيم عقي -

### المطلب الثالث: الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي - قائمة -

بعد التطرق إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، نسعى في ما يلي إلى تسليط الضوء على مختلف الخدمات التي يتم تقديمها من قبل مستشفى الحكيم عقبي وإعطاء صورة واضحة لها.

- **الخدمات الوقائية:** وتتمثل في حملات التطعيم والتحصين الجماعية للسكان، تحسين ظروف الإسكان، إعداد برامج توعية نحو فئات معينة كالأمهات وطلاب المدارس، الكشف المبكر عن المرض وعالجه من خلال حملات المسح الصحي الموجهة نحو تقصي الأمراض في المجتمع، أو مجموعات سكانية محددة... الخ

- **الخدمات العلاجية:** يتم تقديم هذا النوع من الخدمات العلاجية للمرضى الداخليين والخارجيين باستمرار، الاهتمام بأحوال المريض النفسية و الاجتماعية كجزء من علاجه، توفير التسهيلات الطبية والفندقية للمريض... الخ

- **الاستقبال والتوجيه:** إن خدمة الاستقبال تتم على مستوى مكتب الدخول أين يتم توجيه كل مريض حسب حالته لأن الوقت الضائع في البحث عن مصلحة أو مريض يكون في الغالب أكثر من الوقت الذي يقضيه الزبون بالمصلحة أو الزائر بجانب المريض لذا عمدت المؤسسة محل الدراسة إلى تجنب هذه المواقف من خلال اتخاذ بعض الإجراءات مثل:

- عرض لوحات التعريف والتوجيه لمختلف المصالح والأقسام في مدخل المؤسسة.

- عرض مواعيد الزيارات.

- **النظافة:** إن النظافة عامل من أهم عوامل صحة الإنسان وهو ما يستوجب القيام بالاهتمام بهذا الجانب وخاصة بمكان مثل المستشفى الذي يتجه إليه الزبون للتخلص من الأمراض وليس التعرض لها كنتيجة لنقص النظافة فبالرغم من وجود وحدة خاصة بالنظافة إلا أن الشيء الملحوظ و في جل المستشفيات أن النظافة فقدت معناها الحقيقي وهي أول ما ينتقده الزبون خلال زيارته للمستشفى.

- **الإيواء والإطعام:** وهو ما يعرف بخدمات الفندقية بالمؤسسات الاستشفائية، فيعمل المستشفى على توفير غرف بها أسرة للمرضى بالإضافة إلى توفير الوجبات الغذائية للمرضى حسب الحاجة من جهة وتعليمات الأطباء من جهة أخرى.

## المبحث الثاني: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، منهجها وحدودها

بعد إزالة الغموض حول تعريف ومهام وأهداف المؤسسة الإستشفائية الحكيم عقبي، سيتم إلقاء الضوء على المنهج المعتمد في الدراسة وتوضيح حدودها، كذلك مجتمع وعينة الدراسة، كما تهدف إلى التعريف بخصائص أفراد مجتمع الدراسة وفق المتغيرات السوسيو- مهنية.

## المطلب الأول: منهج الدراسة

يعرف المنهج على أنه الطريق التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضوع البحث، فعندما يواجه الباحث أو الإنسان العادي مشكلة ما فإنه يبدأ بالتفكير كيف سيحل هذه المشكلة، أي أن المنهج هو طريقة الحل.<sup>1</sup>

ويقصد بمنهج البحث العلمي مجموعة القواعد العامة التي توضع من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية من أجل الوصول إلى حقائق مطلوبة حول الظواهر موضوع الاهتمام.<sup>2</sup>

ولمعرفة الدور الذي يلعبه الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية على الطاقم الطبي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي اعتمدنا المنهج الوصفي لأنه يقوم على الرصد والمتابعة الدقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية محددة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المضمون والمحتوى والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.

وبما أن الدراسة الميدانية تهدف لمدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، فإن الطالبين رأنا أن أنسب منهج يسمح بتحقيق أهداف الموضوع هو المنهج الوصفي، حيث تم الاعتماد على استجواب عينة من أفراد المجتمع المدروس في المؤسسة، وذلك بالاعتماد على أداة خاصة بجمع البيانات الضرورية والمناسبة لطبيعة هذا الموضوع والمتمثلة في استمارة أسئلة تم توزيعها على عينة عشوائية من الطاقم الطبي للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، ما مكن من جمع معلومات وبيانات دقيقة بناء على إجابات الأفراد، ومن ثم ضبط المعلومات في شكل متغيرات إجرائية يمكن التحكم فيها ووصفها إحصائياً، ثم تحليل البيانات التي تم تجميعها ما ساهم في التعرف على العوامل المكونة للظاهرة المدروسة والمؤثرة فيها، وكيفية مساهمتها للحد من ضغوط العمل التنظيمية التي يعاني منها الطاقم الطبي،

<sup>1</sup> إبراهيم ابراش، "المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية"، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 65.

<sup>2</sup> محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، "منهجية البحث العلمي - القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999، ص 35.

كما سمح أسلوب مقارنة النتائج المتحصل عليها من المؤسسة في التوصل إلى نتائج أوفى وأدق وتقديم تفسيرات أكثر عمقا للظاهرة محل الدراسة.

#### المطلب الثاني: حدود الدراسة

انطلاقا من أهداف وطبيعة الدراسة والإمكانات المتاحة، فإن حدود الموضوع كانت كالتالي:

##### أولاً: الحدود البشرية

أجريت الدراسة على عينة سحبت من الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية (الأطباء والمرضى)

##### ثانياً: الحدود المكانية

مجمع الدراسة اقتصر على الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بولاية قالمة.

##### ثالثاً: الحدود الزمنية

امتدت الدراسة الراهنة طيلة الموسم الجامعي 2024/2023.

##### رابعاً: الحدود الموضوعية

سوف تركز الدراسة الميدانية على معرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة الضغوط التي يعاني منها الطاقم الطبي للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي.

### المطلب الثالث: خصائص أفراد مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو عبارة عن مجموعة العناصر أو جميع الأفراد الذين يقعون تحت لواء الدراسة، ويهدف تعريف المجتمع الإحصائي إلى تعيين الحدود الصريحة لعملية جمع البيانات ولعملية الاستقراء والاستنتاجات التي يمكن الحصول عليها من الدراسة، لذا يجب أن يكون المجتمع معرفاً تماماً ومحدداً بحيث يستطيع الباحث معرفة انتماء أي عنصر من ذلك المجتمع من عدمه.<sup>1</sup>

ويقصد بمجتمع الدراسة أيضاً ذلك المجتمع الذي يحمل خصائص المشاركين في الدراسة ومنه يتم اختيار العينة.<sup>2</sup>

والعينة هي عبارة عن جزء من مفردات مجتمع الدراسة يتم جمع بياناته بهدف دراستها وتعميم النتائج المتوصل لها على كامل مجتمع الدراسة.<sup>3</sup>

يتكون مجتمع الدراسة إجمالاً من (423) فرد وذلك باختلاف رتبهم من أطباء وشبه طبيين، وقد سحبت عينة عشوائية بسيطة من الطاقم الطبي والشبه طبي للمؤسسة الاستشفائية.

وتختلف طرق حساب حجم عينة بناء على الطريقة المستخدمة والأهداف المحددة للدراسة أو البحث، حيث نجد من بينها الحكم الذاتي للباحث أو عن طريق بعض الأساليب الإحصائية التي نجد من بينها: ريتشارد جيجر، هيربيرت اركن، ستيفن تامبسون على غرار معادلة روبرت مايسون التي تم استخدامها في دراستنا. وبالتالي فإن حجم العينة المطلوب لتحقيق التمثيلية المرجوة سيكون وفق هذه المعادلة على النحو التالي:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ \left[ N - 1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

N: حجم المجتمع

Z: قسمة الدرجة للعبارة المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي قسمة 1.96 على معدل الخطأ 0.05.

D: نسبة توافر الخاصية وهي 0.50.

P: النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.50.

وفي هذا الصدد تم توزيع (240) استمارة على الطاقم الطبي للمستشفى محل الدراسة لولاية قلمة كما يوضحه الجدول التالي:

<sup>1</sup> أسعد حسين عطوان، يوسف خليل مطر، "مناهج البحث العلمي"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2018، ص124.

<sup>2</sup> سعد غانم ناصر القريني، "البحث النوعي الاستراتيجيات وتحليل البيانات"، دار جامعة الملك سعود للنشر، ط1، الرياض، 2020، ص98.

<sup>3</sup> فتحي عاروري، "المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها"، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013، ص14

الجدول رقم(06): الاستثمارات الموزعة، المسترجعة، الملغاة والمعمول بها

البيان	العدد
الاستثمارات الموزعة	240
الاستثمارات المسترجعة	215
الاستثمارات الملغاة	01
الاستثمارات المعمول بها	214

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم توزيع (240) استمارة على الطاقم الطبي لمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي البالغ عدده الإجمالي (423)، وتم استرجاع (215) استمارة منها (214) استمارة قابلة للتحليل ، واستمارة ملغاة. وفيما يلي عرض لخصائص أفراد الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية.

#### أولاً: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير " الجنس "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد الدراسة وفق متغير " الجنس ":

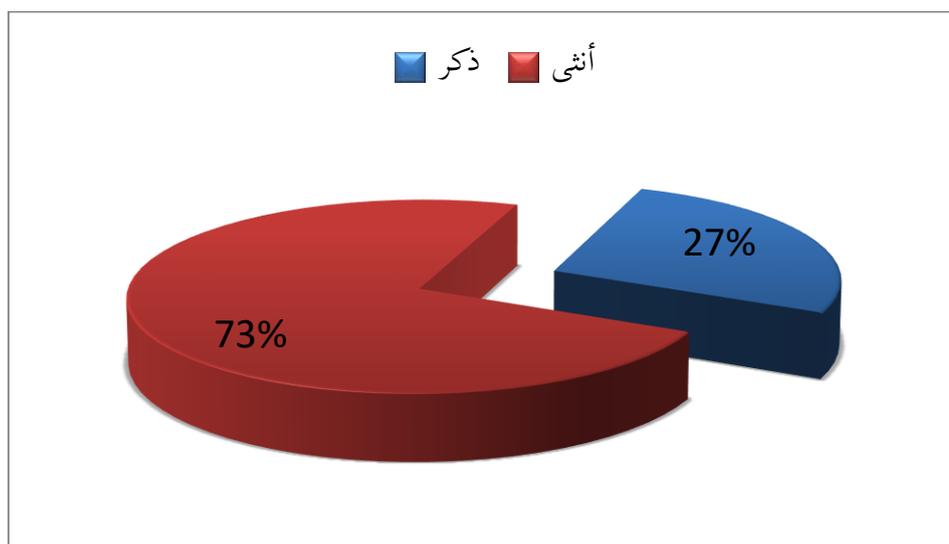
الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الجنس "

البيان	العدد	النسبة %
ذكر	57	26.6
أنثى	157	73.4
المجموع	214	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يلاحظ من الجدول السابق، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من النساء، حيث يشكلون ما نسبته (73.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وبلغ عددهم (157)، بينما تمثل نسبة الرجال (26.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وذلك بتكرار مقداره (57)، وهذا راجع إلى طبيعة وظيفة أفراد عينة الدراسة، ويمكن الاستعانة بالشكل رقم (10) لتوضيح كيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير "الجنس":

الشكل رقم(10):توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الجنس"



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

ثانيا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير "السن"

للتعامل مع سنوات العمر تم تقسيم متغير السن إلى (4) فئات عمرية، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (08):توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "السن".

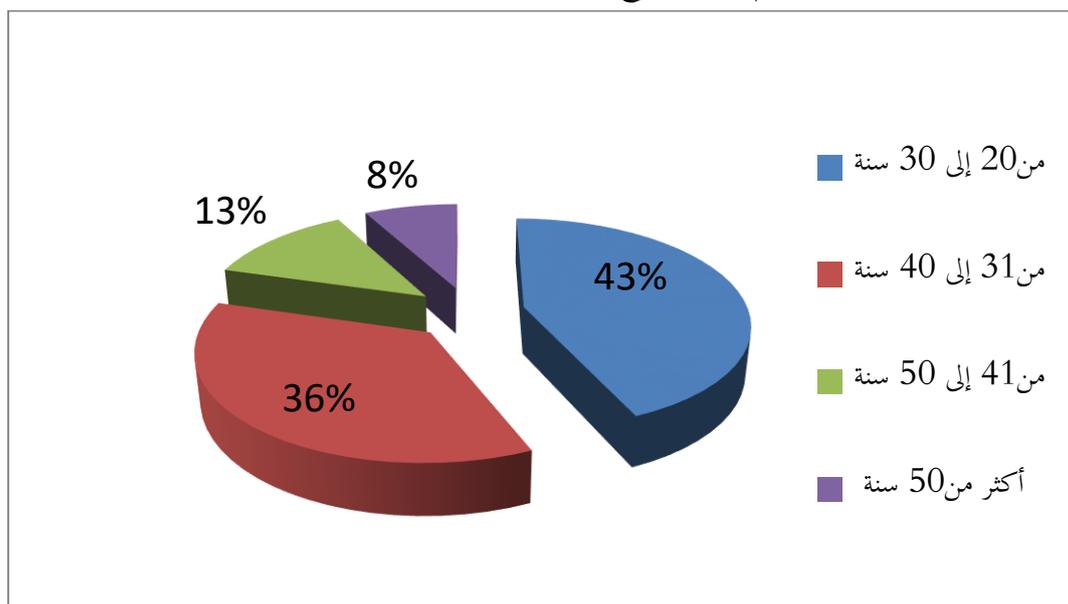
البيان	العدد	النسبة %
من 20 إلى 30 سنة	93	43.5
من 31 إلى 40 سنة	77	36
من 41 إلى 50 سنة	27	12.6
أكثر من 50 سنة	17	7.9
المجموع	214	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة تتركز أعمارهم في الفئة (من 20 إلى 30 سنة)، حيث بلغ تكرارها (93) بنسبة قدرها(43.5%).

ويمكن توضيح كيفية توزيع عينة أفراد الدراسة وفق متغير "السن" حسب الشكل الموالي:

الشكل رقم(11):توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " السن "



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

### ثالثا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير "المستوى التعليمي"

للتعامل مع المستويات التعليمية المختلفة لأفراد الدراسة تم اقتراح (4) اختيارات، وهي موضحة في الجدول الموالي، والذي يبين توزيع أفراد العينة وفقا لهذه الخيارات:

الجدول رقم(09):توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "المستوى التعليمي"

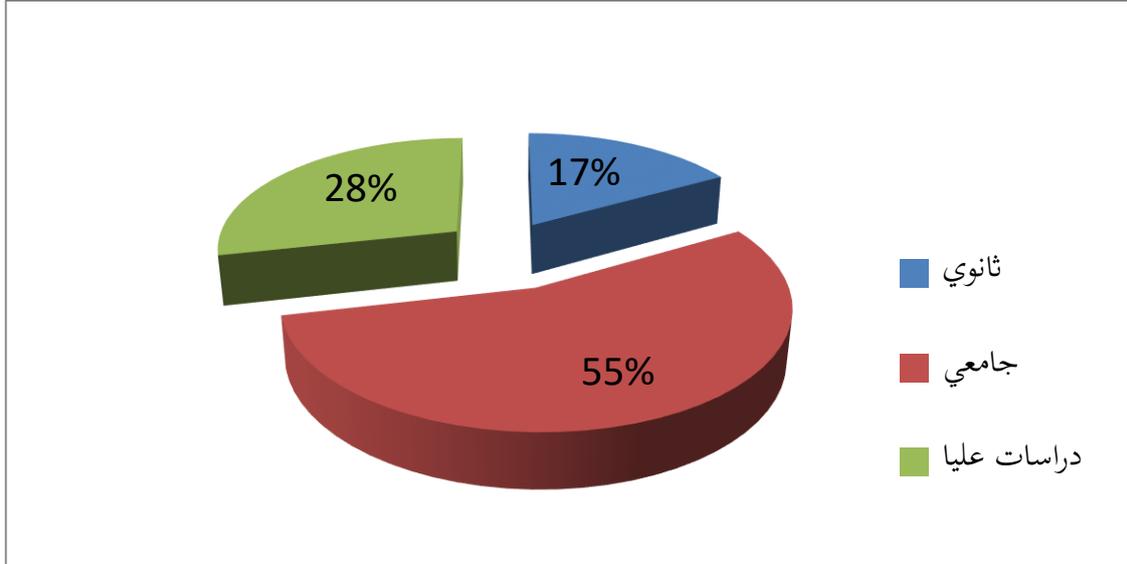
البيان	العدد	النسبة %
متوسط	0	0
ثانوي	36	16.8
جامعي	117	54.7
دراسات عليا	61	28.5
المجموع	214	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من ذو المستوى الجامعي، حيث بلغ عددهم (117) عاملا وهو ما نسبته (54.7%) من إجمالي العينة، في حين لا يمثل العمال ذوي الدراسات العليا إلا ما نسبته (28.5%) الذين بلغ عددهم (61) عمال من النسبة الإجمالية للعينة، في حين أن الأفراد

ذوي المستوى الثانوي بلغت نسبتهم (16.8%) بتكرار (36)، وهذا راجع إلى متطلبات الوظائف الطبية والتعليمية التي تفرض الحصول على تعلم عالي والتشجيع المستمر على التطوير المهني والتدريب، ويمكن الاستعانة بالشكل التالي لتوضيح كيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير " المستوى التعليمي " .

الشكل رقم(12):توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

رابعا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير " المنصب الوظيفي "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المنصب الوظيفي "

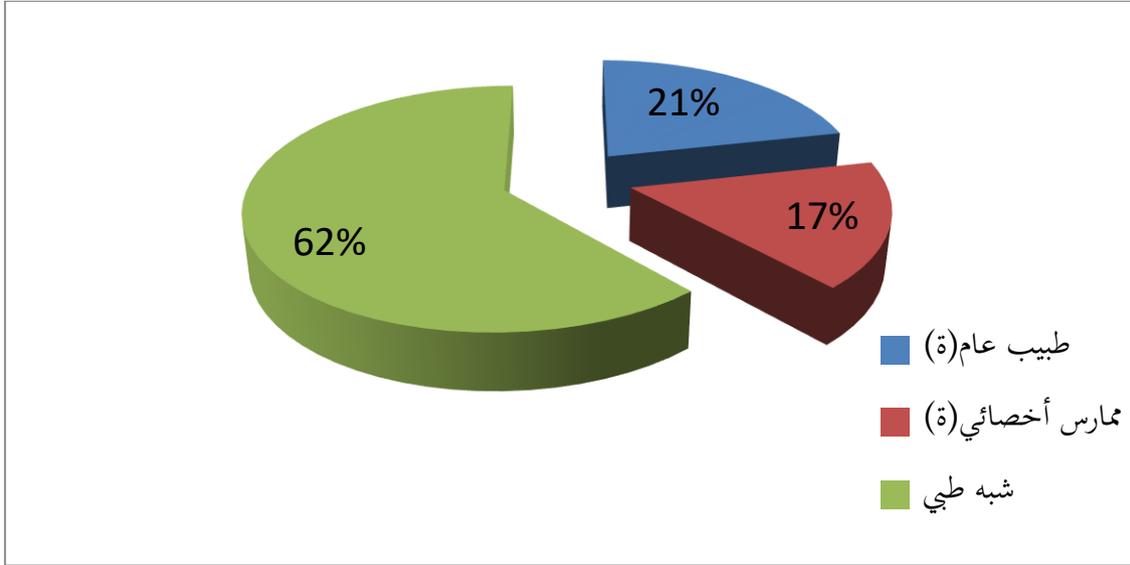
الجدول رقم (10):توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المنصب الوظيفي "

النسبة	العدد	البيان
21.5	46	طبيب عام(ة)
16.8	36	ممارس أخصائي(ة)
61.7	132	شبه طبي
%100	214	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن الفئة الأولى (طبيب عام) اشتملت على (46) أي ما نسبته (21.5%)، في حين بلغت نسبة الفئة الثانية (ممارس أخصائي) على (36) أي ما نسبته (16.8%)، إضافة إلى (الشبه طبي) (61.7%) بتكرار قدره (132) من إجمالي العينة، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " المنصب الوظيفي "



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

خامسا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير " الخبرة "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لأقدميتهم في مستشفى الحكيم عقبي:

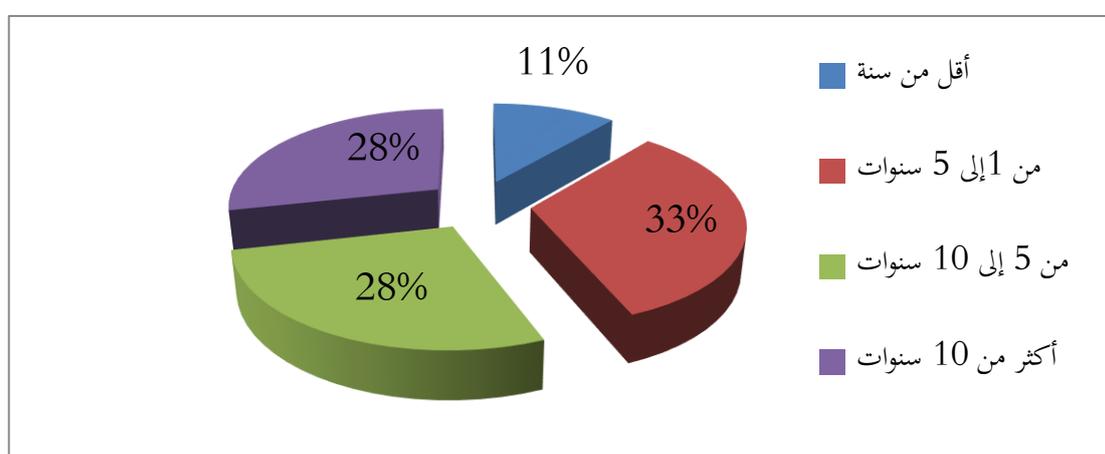
الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الخبرة "

النسبة %	العدد	البيان
11.2	24	أقل من سنة
32.7	70	من 1 إلى 5 سنوات
27.6	59	من 5 إلى 10 سنوات
28.5	61	أكثر من 10 سنوات
100%	214	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته (11.2%) بتكرار (24) من أفراد عينة الدراسة، العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي تقل خبرتهم عن سنة في حين تبلغ نسبة الذين تتراوح خبرتهم ما بين (1) و(5) سنوات (32.7%) بتكرار (70) من إجمالي العينة، بينما يمثل الذين تتراوح خبرتهم بين (5) و (10) سنوات ما يعادل (27.6%) بتكرار (59) موظف من أفراد العينة، أما الموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 10 سنوات فأكثر بلغت نسبتهم (28.5%) بتكرار (61) من مفردات عينة الدراسة بالمؤسسة، والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الخبرة":

الشكل رقم(14): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الخبرة "



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

سادسا: خصائص أفراد الدراسة وفق متغير "الحالة الاجتماعية "

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير " الحالة الاجتماعية "

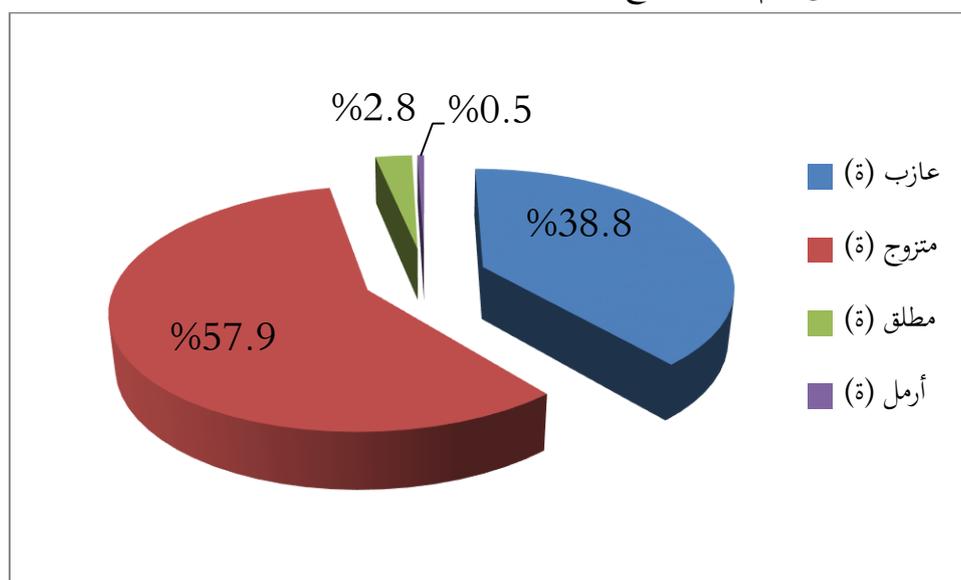
الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الحالة الاجتماعية "

النسبة %	العدد	البيان
38.8	83	عازب (ة)
57.9	124	متزوج (ة)
2.8	6	مطلق (ة)
0.5	1	أرمل (ة)
%100	214	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة ينتمون للفئة الثانية (متزوج (ة)) حيث بلغت نسبتهم (57.9%) من إجمال أفراد العينة بتكرار قدره (124) مفردة، في حين تمثل الفئة الأولى (عازب(ة)) ما نسبته (38.8%) من إجمالي أفراد العينة والبالغ عددهم (83) شخص، بينما تحتل الفئة الثالثة (مطلق(ة)) المرتبة الثالثة بنسبة قدرها (2.8%)، وتكرار (6) مفردة، في حين تحتوي الفئة الأخيرة (أرمل(ة)) على مفردة واحدة بنسبة مئوية قدرها (0.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، ويمكن الاستعانة بالشكل التالي لتوضيح كيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

الشكل رقم(15): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير "الحالة الاجتماعية"



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

## المبحث الثالث: أداة الدراسة

تعتبر عملية مسح القراءات والأدبيات النظرية ذات الصلة بالموضوع المدروس، الأساس في تكوين جملة الأفكار التي تصب في إطار إشكالية الدراسة وطبيعتها، والتي تم تعديلها وبلورتها لتناسب مع طبيعة الموضوع المراد معالجته، لتشكل النواة الأساسية للعبارات التي اشتملت عليها استمارة الأسئلة، هذه الأخيرة تمثل الأداة الرئيسية للدراسة، والتي تسعى الطالبتين فيما يلي إلى عرض وصف شامل لكيفية بنائها وإثبات صدقها.

## المطلب الأول: بنية أداة الدراسة

اعتمدت الطالبتين في تصميمهما لأداة الدراسة وهي استمارة أسئلة على تقسيمها إلى جزئين كما يلي:

## الجزء الأول: محور البيانات الشخصية

الغرض من هذا الجزء هو التعرف على بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية المتعلقة بعينة الدراسة وذلك

من حيث:

- الجنس.
- السن.
- المستوى التعليمي.
- الخبرة.
- المنصب الوظيفي.
- الحالة الاجتماعية.

## الجزء الثاني: محاور الدراسة

تضمن هذا الجزء المحاور الأساسية للدراسة والتي كانت كالتالي:

## 1) المحور الأول: الذكاء العاطفي

يهدف هذا المحور إلى معرفة مستوى الذكاء العاطفي بالمؤسسة محل الدراسة، وهو يعبر عن المتغير المستقل للدراسة الذي قسم بدوره على متغيرات جزئية، ويبلغ عددها خمسة متغيرات، تم التعبير على كل منها بمجموعة من العبارات، وفي المقابل فقد تم اقتراح خمس إجابات ممكنة تعبر عن مدى إحساس أفراد عينة الدراسة

بتوفر متغيرات الذكاء العاطفي في بيئة عملهم، وكانت الإجابات كما يلي: ضعيف جدا ، ضعيف، متوسط، عالي وعالي جدا.

واشتمل هذا المحور ككل على (25) عبارة تم تقسيمها على أبعاد الذكاء العاطفي كما يلي:

- العبارات من (1) إلى (5) خاصة بالوعي بالذات.
- العبارات من (6) إلى (10) خاصة بإدارة الذات.
- العبارات من (11) إلى (14) خاصة بتحفيز الذات.
- العبارات من (15) إلى (19) خاصة بالتعاطف.
- العبارات من (20) إلى (24) خاصة بالمهارات الاجتماعية.

## (2) المحور الثاني: ضغوط العمل التنظيمية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي، وهو يعبر عن المتغير التابع للدراسة، ولكي تحقق الدراسة هدفها تم اختيار عبارات هذا المحور بعناية كبيرة، وفي المقابل تم اقتراح خمسة إجابات ممكنة تعبر عن مدى إحساس أفراد عينة الدراسة بتوفر ضغوط العمل ، وكانت هذه الإجابات كما يلي: ضعيف جدا ، ضعيف، متوسط، عالي وعالي جدا.

وقد اشتمل هذا المحور على (20) عبارة، تم تقسيمها حسب المصادر التنظيمية كالتالي:

- من (1) إلى (5) خاصة بغموض الدور.
- من (6) إلى (10) خاصة بصراع الدور.
- من (11) إلى (14) خاصة بعبء العمل.
- من (15) إلى (20) خاصة بظروف العمل المادية.

## المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق المقياس هو أن يكون المقياس صالحا لقياس الظاهرة أو السمة التي يراد قياسها

الصدق يعد شرطا من الشروط الأساسية الواجب توافرها في أداة القياس وإلا فقدت قيمتها وعلى هذا يمكن أن القول أن الصدق هو أن يقيس الاختبار الظاهرة محل القياس دون غيرها.<sup>1</sup>

المقصود بصدق الاستمارة هو إلى أي درجة تقيس ما وضعت لقياسه، والذي يتطلب صدق المعاينة الذي يعني الإحاطة بكل الجوانب، وصدق المحتوى (عبارات الاستمارة).<sup>2</sup>

ثبات المقياس يعني أن المقياس يعطي النتائج نفسها إذا قاس الشيء نفسه مرات متتالية تحت الظروف نفسها، أي عدم تناقض المقياس مع نفسه، ولا تصل المقاييس النفسية إلى دقة مقياس الظواهر المادية المختلفة كالطول والوزن والزمن.<sup>3</sup>

## أولا: صدق أداة الدراسة

حرصا على صدق الاستمارة، ونظرا لأهمية نوع البيانات التي تسعى الطالبتان لأن تكون كافية وشاملة لجميع جوانب الموضوع، وجب الالتزام بقواعد الاستمارة من أجل أن تكون عباراتها موجزة بقدر الإمكان ومصاغة بأسلوب واضح ومفهوم، كما تم تجنب المصطلحات الصعبة والمعقدة واقتراح إجابات بسيطة وغير غامضة.

تم عرض الاستمارة بصورتها الأولية على (07) من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قلعة، متخصصين في إدارة الموارد البشرية، إدارة الأعمال الاقتصاد والتسويق، والذين تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول مضمون الاستمارة والحكم على مدى ملائمة العبارات ووضوحها وسلامتها العلمية واللغوية، وإحاطتها بكافة أبعاد الظاهرة المدروسة، وبناء على توجيهاتهم فقد تم إخراج الاستمارة في صورتها النهائية بعد إجراء بعض التعديلات تمثلت أساسا فيما يلي:

- حذف بعض المفردات وتعويضها بأخرى.

<sup>1</sup> رضا خطاب ، موسى مطاطة ، "اشكالية الصدق والثبات في البحوث النفسية والتربوية دراسة نظرية تشخيصية"، مجلة القياس والدراسات النفسية، المجلد 02، العدد 02، أبريل 2023، ص 178.

<sup>2</sup> منذر الضامن، "أساسيات البحث العلمي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، 2007، ص 113.

<sup>3</sup> حنان بشته ، نعيم بوعموشة ، "الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية"، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 03، العدد02، جوان 2020، ص 126.

- إعادة صياغة بعض العبارات.
- تبسيط بعض العبارات لتحقيق الفهم الصحيح والموحد لها.
- إضافة بعض البيانات الشخصية للعينة المدروسة.

#### ثانياً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الأداة أن تكون أدوات القياس على درجة عالية من الدقة والإتقان والاتساق، أي متى ما كانت أداة القياس خالية من الأخطاء العشوائية وقادرة على قياس المقدار الحقيقي للسمة أو الخاصية المراد قياسها قياساً متسقاً وفي ظروف مختلفة ومتباينة كان المقياس عندئذ مقياساً ثابتاً.<sup>1</sup>

حيث يعد معامل "ألفا كرونباخ (Alpha Crombkh)" أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستمارة، وقياس مستوى الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة المستخدمة لجمع البيانات وكذلك تحليلها وإضفاء الشرعية عليها، وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستمارة أو قبولها.<sup>2</sup>

ويستخدم هذا الاختبار لتحديد ما إذا كانت أسئلة الاستمارة صحيحة، على إثر أجوبة المبحوثين عليها، وتكون القيمة مقبولة "لألفا كرونباخ" هي (0.6) وأفضل قيمة عندما تكون بين (0.7) و (0.8) وكلما تزيد تكون أفضل.

<sup>1</sup> سوسن شاكر مجيد، "أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية"، مركز دينوبو لتعليم التفكير، ط1، عمان، 2013، ص124.

<sup>2</sup> كيفية استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي، من الموقع

<https://www.manaraa.com/post/4892/%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85-%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-%D9%83%D8%B1%D9%88%D9%86%D8%A8%D8%A7%D8%AE-%D8%A3%D9%84%D9%81-%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B3%D8%A7%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%A7%D8%AE%D9%84%D9%8A#:~:text=%D9%81%D9%8A%20%D9%86%D9%87%D8%A7%D9%8A%D8%A9%20%D9%87%D8%B0%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84%20%D9%8A%D8%B8%D9%87%D8%B1,%D9%88%D9%84%D9%83%D9%86%20%D9%84%D8%A7%20%D8%AA%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85%D9%87%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%B1%20%D9%85%D9%86> ، تاريخ 18ماي 2024

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل " ألفا كرونباخ " لكل محور من محاور الاستمارة، وحسب العينة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): معامل " ألفا كرونباخ " لقياس مدى ثبات محاور الدراسة

معامل " ألفا كرونباخ "	محاور الاستمارة
88.30 %	الذكاء العاطفي
88.90 %	ضغوط العمل التنظيمية
70.70%	جميع محاور الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن معامل الثبات لكل محور من محاور الاستمارة مرتفع ومقبول في العينة، كما تم حساب معامل "ألفا كرونباخ" لكافة محاور الدراسة مجتمعة والذي بلغ قيمة (70.70%)، وهو ما برهن ثبات أداة الدراسة وما يؤكد على صلاحيتها للتطبيق الميداني.

المطلب الثالث: التناسق الداخلي لأداة الدراسة

لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، يتم حساب معاملات الارتباط "بيرسون" بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، أو البعد الذي تنتمي إليه العبارة إذا كان المحور مقسماً إلى أبعاد مستقلة عن بعضها البعض، كما هو الحال بالنسبة لمحوري الاستمارة موضوع الدراسة، وعليه فإنه من الضروري حساب معامل "بيرسون" للتناسق الداخلي للعينة، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: اختبار التناسق الداخلي لعبارات المحور الأول "الذكاء العاطفي"

ينقسم المحور الأول لاستمارة أسئلة "الذكاء العاطفي" إلى (05) أبعاد، وعليه فقد تم حساب معامل بيرسون لعبارات كل بعد على حدا، وكانت النتائج كالتالي:

1- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الأول "الوعي بالذات":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الأول "الوعي بالذات":

الجدول رقم (14): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الوعي بالذات" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
01	أستطيع التعبير عن مشاعري في أي وقت	0.567	0.00
02	أمتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد توجهاتي.	0.627	0.00
03	أميز بين نقاط القوة ونقاط الضعف لدي.	0.656	0.00
04	أقبل النقد البناء من زملائي.	0.589	0.00
05	أكون واعياً لحقيقة عواطفني.	0.670	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "الوعي بالذات" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

## 2- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثاني "إدارة الذات":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثاني " إدارة بالذات":

الجدول رقم (15): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "إدارة بالذات" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
06	أستطيع استعادة هدوئي بسرعة عندما يزعجني أمر ما.	0.709	0.00
07	أمتلك القدرة على التحكم في مشاعري وأفكاري.	0.728	0.00
08	أستفيد من تجاربي السابقة في إدارة تصرفاتي.	0.681	0.00
09	أنجز مهامي اليومية بهدوء وتركيز .	0.673	0.00
10	امتلك القدرة على احتواء المشاعر السلبية عند الحاجة إلى ذلك.	0.675	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "إدارة الذات" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

## 3- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثالث "تحفيز الذات":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثالث " تحفيز بالذات":

الجدول رقم (16): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "تحفيز الذات" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
11	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام أي صعوبات تواجهني.	0.799	0.00
12	أشجع نفسي لتجاوز المواقف المعقدة.	0.763	0.00
13	أقنع نفسي أنه لدي القدرة دائما على تحقيق النجاح.	0.731	0.00

0.00	0.689	أتحدى نفسي لعدم تكرار الأخطاء التي وقعت فيها سابقا.	14
------	-------	---	----

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "تخفيف الذات" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

#### 4- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "التعاطف":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "التعاطف":

الجدول رقم (17): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "التعاطف" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
15	أساعد في انجاز المهام التي تعود بالفائدة على زملاء العمل.	0.732	0.00
16	أشعر بالارتياح عند تقديم المساعدة للآخرين.	0.755	0.00
17	أتقبل وجهات نظر زملائي في العمل.	0.743	0.00
18	أساعد الآخرين على حل النزاعات في مكان العمل.	0.731	0.00
19	أهنئ الآخرين عند قيامهم بعمل جيد.	0.709	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "التعاطف" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

5- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الخامس "المهارات الاجتماعية":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الخامس "المهارات الاجتماعية":

الجدول رقم (18): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "المهارات الاجتماعية" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
20	أشعر بالراحة عند مشاركة الآراء والأفكار مع زملاء العمل.	0.772	0.00
21	أعتقد أنه لدي القدرة على التواصل مع الآخرين.	0.798	0.00
22	أستطيع مقابلة زملاء جدد في العمل والتعرف عليهم بسهولة.	0.794	0.00
23	أفسر المواقف بتأني من منظور الآخرين.	0.760	0.00
24	أسعى دائما للعمل ضمن فريق لتبادل الخبرات والمعارف.	0.798	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "المهارات الاجتماعية" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

ثانيا: اختبار التناسق الداخلي لعبارات المحور الثاني "ضغوط العمل التنظيمية"

يتكون المحور الثاني لاستمارة الأسئلة "ضغوط العمل التنظيمية" من (20) عبارة مقسمة على 4 أبعاد، ولاختبار التناسق الداخلي لعبارات المحور تم حساب معامل بيرسون بين كل بعد والدرجة الكلية للبعد، وكانت النتائج كالتالي:

### 1- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الأول "غموض الدور":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الأول "غموض الدور".

الجدول رقم (19): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "غموض الدور" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
25	أفتقر للمعلومات اللازمة والضرورية التي تمكنني من القيام بدوري بشكل جيد.	0.552	0.00
26	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بشكل دقيق وواضح.	0.712	0.00
27	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها.	0.654	0.00
28	يتشتت تركيزي نتيجة لكثرة الأعمال المطلوبة مني.	0.562	0.00
29	إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.	0.692	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "غموض الدور" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

### 2- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثاني "صراع الدور":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثاني "صراع الدور".

الجدول رقم (20): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "صراع الدور" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
30	نوع الوظيفة التي أشغلها لا يتلاءم مع قدراتي الذاتية.	0.546	0.00
31	أواجه صعوبات في تحقيق توافق بين ما تتطلبه مهامي وتوقعات	0.571	0.00

		زملائي في العمل.	
0.00	0.521	أتحمل مسؤولية عدة مهام لا تدخل في نطاق عملي.	32
0.00	0.520	أوقات العمل المعتمدة في المؤسسة لا تتناسب بشكل جيد مع التزاماتي وظروفي العائلية	33
0.00	0.552	أتلقي أوامر متعارضة من المسؤول المباشر.	34

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "صراع الدور" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

### 3- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثالث "عبء العمل":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الثالث "عبء العمل".

الجدول رقم (21): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "عبء العمل" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
35	أقوم بإنجاز مهام كثيرة في وقت غير كاف.	0.562	0.00
36	لا أستمتع بأيام إجازتي نظرا لاستدعائي للقيام ببعض المهام الطارئة.	0.692	0.00
37	فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي للقيام بكل مهامي.	0.613	0.00
38	أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية.	0.585	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "عبء العمل" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

4- اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "ظروف العمل المادية":

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار التناسق الداخلي لعبارات البعد الرابع "ظروف العمل المادية".

الجدول رقم (22): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "ظروف العمل المادية" والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig
39	أعتبر أن مساحة العمل المخصصة لكل موظف غير كافية لأداء مهامه بشكل مريح.	0.451	0.00
40	أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي.	0.548	0.00
41	مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب.	0.570	0.00
42	لا توجد أماكن كافية مخصصة للأكل والراحة في مكان العمل.	0.620	0.00
43	لا تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب	0.545	0.00
44	يفتقر مكان العمل لأنظمة التكييف اللازمة	0.609	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "ظروف العمل المادية" والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وكلها دالة عند درجة معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وهو ما يؤكد أن كل العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه.

### المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التعامل مع مختلف الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة، كانت كما يلي:

- 1- معامل "ألفا كرونباخ" لقياس درجة ثبات أداة الدراسة.
  - 2- معامل الارتباط "بيرسون" لقياس درجة التناسق والتجانس الداخلي للعبارات المكونة لأداة الدراسة.
  - 3- التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع وعينة الدراسة.
  - 4- المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل محور من محاورها ولترتيب إجاباتهم.
  - 5- الانحراف المعياري لقياس مدى تجانس إجابات الأفراد وتشتتها حول متوسطات إجاباتهم.
  - 6- مقياس "ليكرت" الخماسي: يعتبر من أكثر المقاييس الإحصائية استخداما في مجال الدراسات التي تعتمد على المنهج المسحي، لاسيما في الدراسات التي تحاول الوقوف على الآراء والانطباعات والسلوكيات لمجموعة من الأفراد حول مجموعة من البنود التي تحيط بالظاهرة أو الموقف الذي يتم بحثه. ويعرف هذا الأخير على أنه " هو مقياس باسم الباحث Likert، يؤكد على التمييز بين مدى قوة توافق المفردة مع الخيار أو العبارة أو غير ذلك، بتحديد المستويات من علاقة قوية طردية إلى علاقة قوية عكسية، ويعتبر من أكثر المقاييس سهولة و استخداما وتتلخص خطواته في الآتي:<sup>1</sup>
- اختيار عدد من العبارات الواضحة والمفهومة.
  - يتكون هذا المقياس بإجراء العمليات الحسابية كاستخراج المتوسط الحسابي لجميع الإجابات ونسبها المئوية.

ولحساب طول خلايا "ليكرت" الخماسي بمعنى الحدود الدنيا والعظمى فقد تم حساب المدى العام وفق القانون  $E = X_{max} - X_{min}$  ، أي أعظم مشاهدة مطروح منها أدنى مشاهدة ( $5-1=4$ )، تم تقسيم النتيجة على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلايا الصحيح، وذلك على النحو التالي: ( $4/5 = 0.8$ )

<sup>1</sup> إبراهيم رحيم، "الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج Spss"، مطبوعة بيداغوجية في مادة: الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة، 2021/2020، ص 09.

بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح (1)، وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى، والذي يصبح (1.8)، ثم نضيف إلى هذه النتيجة نفس القيمة الأولى للحصول على الحد الأعلى للخلية الثانية والذي يكون (2.6)، وبإضافة القيمة ذاتها مرة أخرى نحصل على الحد الأعلى للخلية الثالثة والذي يصبح (3.4)، ثم نضيفه مرة أخرى فيصبح الحد الأعلى للخلية الرابعة (4.2) وبعد إضافته مرة أخيرة يكون الحد الأعلى للخلية الخامسة بطبيعة الحال هو (5)، وهكذا يمكننا حساب الخلايا على النحو التالي:

- [1.8-1] تمثل (ضعيف جدا) بالنسبة للمحور الأول والثاني.
  - [2.6 - 1.8] تمثل (ضعيف) بالنسبة للمحور الأول والمحور الثاني.
  - [3.4 - 2.6] تمثل (متوسط) بالنسبة للمحور الأول والمحور الثاني.
  - [4.2 - 3.4] تمثل (عالي) بالنسبة للمحور الأول والمحور الثاني.
  - [5 - 4.2] تمثل (عالي جدا) بالنسبة للمحور الأول والمحور الثاني.
- 7- اختبار "kolmogorov Smirnov" للتأكد من طبيعة توزيع بيانات متغيرات الدراسة، يقوم الاختبار بمقارنة الدالة التوزيعية التجميعية (CDF) للعينة مع توزيع معين، عن طريق حساب اختلاف القيم بين العينة والتوزيع المفترض باستخدام إحدى الإحصائيات المعيارية مثل المسافة الطبيعية أو الإحصائية.
- 8- معامل ارتباط الرتب سبيرمان "spearman" الذي ستخدم لقياس العلاقة بين المتغيرات التي تتبع التوزيعات الحرة (غير المعلمية) واختبار فرضيات الدراسة.
- 9- اختبار "kruskal Wallis" هو اختبار إحصائي يُستخدم للتحقق مما إذا كانت هناك فروقات معنوية بين متوسطات ثلاثة أو أكثر من المجموعات المستقلة، يعتبر هذا الاختبار بديلا عن تحليل "Anova".
- 10- اختبار "Mannwhitney" هو اختبار يستخدم للكشف عن أصل الفروقات في إجابات أفراد العينة، بدل اختبار "Scheffe"

## خلاصة الفصل:

بعد تقديم المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي محل الدراسة الكائن مقرها بولاية قلمة، ذلك بالتطرق لتعريفها وإعطاء نبذة تاريخية عن نشأتها وهيكلها التنظيمي وشرح مختلف المهام المدرجة ضمنه، تم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة بوصف أهم خصائص أفراد العينة حسب أبرز المتغيرات الشخصية، وشرح بنية أداة الدراسة، وتوضيح طريقة توزيع عبارات الاستمارة على مختلف محاورها، هذا وقد بينت نتائج اختبار (ألفا كرونباخ) التي أجريت على أداة الدراسة مدى صدقها وثباتها وهو ما يدل على صلاحية الأداة للتطبيق الميداني، كما بينت نتائج اختبار (بيرسون) أن عبارات استمارة الأسئلة متناسقة كل منها مع البعد الذي تنتمي إليه، أي توفر شرط التناسق الداخلي، وهو ما يثبت قدرتها على قياس ما صممت فعلا لقياسه، وفي الأخير تم توضيح أهم الأساليب الإحصائية التي تم اعتمادها في التعامل مع مختلف بيانات الدراسة.

## الفصل الرابع

تحليل وتفسير نتائج

الدراسة الميدانية

## مقدمة الفصل

انطلاقاً من أهداف وتساؤلات الدراسة التي تم تحديدها مسبقاً، سيتم في هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ميدانياً، من خلال التعرف على مدى تمتع الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة بالذكاء العاطفي وذلك من خلال مختلف أبعاده المتمثلة في الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية، إضافة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

كما أن الدراسة تسعى في جزئها الأخير للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة، من خلال صياغة نموذج رياضي يفسر طبيعة العلاقة التي تجمع بين أبعاد الذكاء العاطفي ومصادر ضغوط العمل التنظيمية في المستشفى محل الدراسة، إلى جانب محاولة الكشف على أي فروق في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم.

### المبحث الأول: الذكاء العاطفي بالمؤسسة محل الدراسة

إن التعرف على مدى أبعاد الذكاء العاطفي لدى الأفراد عينة الدراسة يقتضي الإجابة على التساؤل الفرعي الأول والذي كان: ما مدى تمتع الطاقم الطبي والشبه طبي بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي؟ تتضمن الإجابة على التساؤل أعلاه حساب التكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الأول لاستمارة الأسئلة "الذكاء العاطفي"، والذي تم التطرق من خلاله إلى خمسة أبعاد، يشير كل منها إلى بعد معين من أبعاد الذكاء العاطفي، والتي تم التعبير عن كل منها بمجموعة من العبارات، وقد كانت نتائج هذه الحسابات حسب كل بعد موضحة كما يلي:

#### المطلب الأول: الوعي بالذات لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

كانت إجابات الأفراد المتعلقة بالبعد الأول للذكاء العاطفي (الوعي بالذات) والممثل بالعبارات الخمسة الأولى من المحور الأول على النحو التالي:

الجدول رقم (23): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول للمحور الأول "الوعي بالذات"

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم	
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا				
01	أستطيع التعبير عن مشاعري في أي وقت.	ت	61	58	73	13	9	3.70	1.077	عالي
		%	28.5	27.1	34.1	6.1	4.2			
02	امتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد توجهاتي.	ت	91	78	37	5	3	4.16	0.891	عالي
		%	42.5	36.4	17.3	2.3	1.4			
03	أميز بين نقاط القوة ونقاط الضعف لدي.	ت	80	91	39	1	3	4.14	0.827	عالي
		%	37.4	42.5	18.2	0.5	1.4			
04	أقبل النقد البناء من زملائي.	ت	50	70	71	14	9	3.64	1.041	عالي
		%	23.4	32.7	33.2	6.5	4.2			

عالي	0.913	3.96	66	88	51	4	5	ت	أكون واعيا لحقيقة عواطفني.	05
			30.8	41.1	23.8	1.9	2.3	%		
عالي	/	3.92	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة واعون بدرجة عالية حول حقيقة عواطفهم تجاه العمل، ويظهر ذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي لبعد الوعي بالذات الذي بلغت قيمته (3.92) والتي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] والتي تمثل الخلية "عالي"

ونلاحظ أن جميع عبارات هذا البعد متوفرة بدرجة "عالية"، حيث أن جميع القيم متوسطاتها تتراوح بين [3.64 - 4.14] وهي تندرج ضمن الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] التي تمثل فئة "عالي"، وهو ما يشير الى ثقة أفراد عينة الدراسة بأنفسهم، وتحديد اتجاهاتهم وتحقيق أهدافهم وهذا يختلف باختلاف تفكير ودرجة وعي كل فرد داخل المؤسسة محل الدراسة.

#### المطلب الثاني: : إدارة الذات لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

كانت نتائج إجابات الأفراد المتعلقة بالبعد الثاني للذكاء العاطفي (إدارة الذات) والمتمثلة في العبارات "06، 07، 08، 09، 10" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني للمحور الأول "إدارة الذات"

الحكم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة	رقم العبرة
			عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا		
متوسط	1.174	3.24	34	56	73	30	21	ت	06
			15.9	26.2	34.1	14	9.8	%	
عالي	1.044	3.57	49	60	76	23	6	ت	07

			22.9	28	35.5	10.7	2.8	%	التحكم في مشاعري وأفكاري	
عالي	0.919	4.14	90	78	35	8	3	ت	أستفيد من تجاربي السابقة في إدارة تصرفاتي.	08
			42.1	36.4	16.4	3.7	1.4	%		
عالي	0.970	3.86	63	77	58	12	4	ت	أنجز مهامى اليومية بجدوء وتركيز .	09
			29.4	36	27.1	5.6	1.9	%		
متوسط	1.121	3.37	40	55	76	30	13	ت	امتلك القدرة على احتواء المشاعر السلبية عند الحاجة إلى ذلك.	10
			18.7	25.7	35.5	14	6.1	%		
عالي	/	3.64	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لديهم قدرة عالية على إدارة ذاتهم، ودليل ذلك هو المتوسط الحسابي الكلي لبعء إدارة الذات الذي بلغت قيمته (3.64) وهي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4- 4.2] والتي تمثل الخلية "عالي".

ونلاحظ أنه باستثناء العبارتين (06 و 10) المتوفرتان بدرجة متوسطة، جاءت جميع عبارات هذا البعد بدرجة عالية، لاسيما العبارة (08) التي جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط قدره (4.14)، وهو ما يشير إلى إيمان الأفراد عينة الدراسة بأن لهم قدرة عالية على إدارة ذاتهم من خلال التحكم في مشاعرهم والاستفادة من الأخطاء السابقة، إضافة إلى إنجاز المهام اليومية بجدوء، وقدرتهم على التحكم في مشاعرهم وأفكارهم.

المطلب الثالث: تحفيز الذات لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

كانت نتائج الإجابات المتعلقة بالبعد الثالث للذكاء العاطفي (تحفيز الذات) والمتمثلة في العبارات "11، 12، 13، 14" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (25): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث للمحور الأول "تحفيز الذات"

الحكم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبارة	رقم العبارة
			عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا		
عالي	0.959	4.02	81	72	48	10	3	ت	11
			37.9	33.6	22.4	4.7	1.4	%	
عالي	0.773	4.15	77	97	35	5	0	ت	12
			36	45.3	16.4	2.3	0	%	
عالي جدا	0.794	4.32	104	80	26	2	2	ت	13
			48.6	37.4	12.1	9	9	%	
عالي	0.940	4.09	87	75	40	9	3	ت	14
			40.7	35	18.7	4.2	1.4	%	
عالي	/	4.14	المتوسط الحسابي العام						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يستطيعون تحفيز ذاتهم ودليل ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعد تحفيز الذات الذي بلغت قيمته 4.14 التي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 – 4.2] والتي تمثل الخلية "عالي".

العبارة رقم (13) هي الوحيدة المتوفرة بدرجة "عالية جدا"، وقد بلغ المتوسط الحسابي لها (4.32) وهو متوسط يندرج ضمن حدود الفئة الخامسة [4.2 - 5] أي أن أفراد الدراسة يشعرون بدرجة عالية جدا بأنهم يستطيعون تحقيق النجاح دائما وعدم تكرار الأخطاء السابقة التي وقعوا فيها وتجاوز المواقف المعقدة.

أما بقية العبارات قد جاءت متوسطاتها الحسابية بدرجة "عالية"، حيث تراوحت قيمتها ما بين [4.02 - 4.15] وهي تندرج ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يمكنهم تحفيز ذاتهم بدرجة عالية من خلال صمودهم أمام الصعوبات من خلال تفاؤلهم وتحمسهم لتحقيق أهداف العمل.

#### المطلب الرابع: التعاطف لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

كانت نتائج الإجابات المتعلقة بالبعد الرابع للذكاء العاطفي (التعاطف) والمتمثلة في العبارات "15، 16، 17، 18، 19" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع للمحور الأول "التعاطف"

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
		ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا			
15	ت أساعد في إنجاز المهام التي تعود بالفائدة على زملاء العمل.	1	7	40	90	76	4.09	0.843	عالي
		0.5	3.3	18.7	42.1	35.5			
16	ت أشعر بالارتياح عند تقديم المساعدة للآخرين	0	4	21	78	111	4.38	0.740	عالي جدا
		0	1.9	9.8	36.4	51.9			
17	ت أقبل وجهات نظر زملائي في العمل.	11	12	55	77	59	3.75	1.079	عالي
		5.1	5.6	25.7	36	27.6			
18	ت أساعد الآخرين على حل النزاعات في مكان العمل.	16	10	54	82	52	3.67	1.120	عالي
		7.5	4.7	25.2	38.3	24.3			
19	ت أهنئ الآخرين عند	0	8	27	78	101	4.27	0.823	عالي

جدا			47.2	36.4	12.6	3.7	0	%	قيامهم بعمل جيد.
عالي	/	4.03	المتوسط الحسابي العام						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لديهم القدرة على التعاطف فيما بينهم ودليل ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعدهم التعاطف الذي بلغت قيمته (4.03) التي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] والتي تمثل الخلية "عالي".

نجد أن العبارة رقم (16 و19) متوفرتان بدرجة "عالية جدا"، وقد بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهما (4.27) و (4.38) وهو متوسط يندرج ضمن حدود الفئة الخامسة [4.2 - 5] ما يظهر روح التعاون والتآزر بين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

أما بقية العبارات قد جاءت متوسطاتها الحسابية بدرجة "عالية"، حيث تراوحت قيمتها ما بين [3.67 - 4.09] وهي تندرج ضمن الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يمكنهم بدرجة عالية تقبل وجهات نظر زملائهم في العمل والتعاطف معهم، ومساعدة بعضهم في حل النزاعات.

#### المطلب الخامس: المهارات الاجتماعية لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

كانت نتائج الإجابات المتعلقة بالبعد الخامس للذكاء العاطفي (المهارات الاجتماعية) والمتمثلة في العبارات "20، 21، 22، 23، 24" من المحور الأول على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الخامس للمحور الأول "المهارات الاجتماعية".

الحكم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبارة	رقم العبارة
			عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا		
عالي	1.067	3.96	79	77	36	14	8	ت	20
			36.9	36	16.8	6.5	3.7	%	
عالي	1.018	3.97	71	92	33	9	9	ت	21

			33.2	43	15.4	4.2	4.2	%	التواصل مع الآخرين.	
عالي	1.173	3.81	81	49	57	16	11	ت	أستطيع مقابلة زملاء جدد في العمل والتعرف عليهم بسهولة.	22
			37.9	22.9	26.6	7.5	5.1	%		
عالي	1.145	3.46	45	64	63	29	13	ت	أفسر المواقف بتأني من منظور الآخرين.	23
			21	29.9	29.4	13.6	6.1	%		
عالي	1.062	3.94	78	75	37	18	6	ت	أسعى دائما للعمل ضمن فريق لتبادل الخبرات والمعارف.	24
			36.4%	35%	17.3%	8.4%	2.8%	%		
عالي	/	3.83	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة لديهم القدرة على إقامة علاقات جيدة فيما بينهم ودليل ذلك المتوسط الحسابي الكلي لبعد المهارات الاجتماعية الذي بلغت قيمته 3.83 التي تقع ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 – 4.2] والتي تمثل الخلية "عالي".

ونلاحظ أن جميع عبارات هذا البعد متوفرة بدرجة "عالية"، حيث كانت جميع القيم متوسطة تتراوح بين [3.46 – 3.97] وهي تندرج ضمن الفئة الرابعة [3.4 – 4.2] التي تمثل فئة "عالي"، مما يبين أن أفراد عينة الدراسة قادرين على مقابلة زملاء جدد في العمل والتعرف عليهم، إضافة إلى قدرتهم تقبل آراء الآخرين واحترامهم والتعامل معهم، والعمل ضمن فريق لتبادل الخبرات.

ومن خلال استغلال نتائج الجداول (23،24،25،26،27) التي توضح إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توفر كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي بمستشفى الحكيم عقبي، يمكننا صياغة الجدول رقم (28)، والذي يوضح مدى توفر هذه الأبعاد كما يلي:

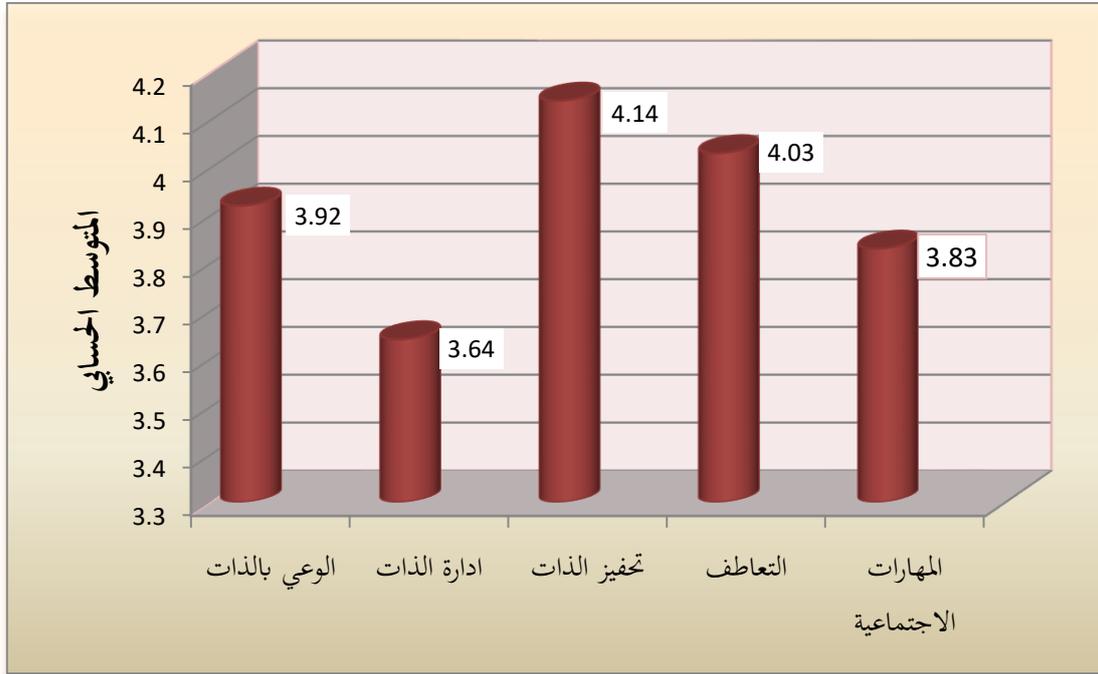
الجدول رقم (28): إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى وجود الذكاء العاطفي في مستشفى الحكيم عقي من خلال أبعاده.

الترتيب	الحكم	المتوسط الحسابي	الذكاء العاطفي من خلال الأبعاد
3	عالي	3.92	الوعي بالذات
5	عالي	3.64	إدارة الذات
1	عالي	4.14	تحفيز الذات
2	عالي	4.03	التعاطف
4	عالي	3.83	المهارات الاجتماعية
/	عالي	3.93	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي متوفرة بدرجة عالية، إذ يأتي في مقدمتها حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "تحفيز الذات"، بمتوسط حسابي قدره (4.14)، يليه البعد الرابع "التعاطف" بمتوسط حسابي (4.03)، ويأتي في المرتبة الثالثة البعد الأول "الوعي بالذات" بمتوسط حسابي (3.92)، لنجد أن البعد الخامس "المهارات الاجتماعية" جاء في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (3.83)، وأخيرا البعد الثاني "إدارة الذات" بمتوسط حسابي قدره (3.64)، والشكل الموالي يوضح مدى توفر هذه الأبعاد مقارنة ببعضها البعض.

الشكل رقم(16): مدى توفر أبعاد الذكاء العاطفي



المصدر: من إعداد الطالبتين

استنادا لنتائج الجدول السابق وللإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الأول القائل: "ما مدى تمتع الطاقم الطبي والشبه طبي بالذكاء العاطفي؟"، ومن خلال المتوسط العام للمحور الأول ككل الذي بلغت قيمته (3.93) التي تدخل ضمن الفئة الرابعة [3.4 – 4.2]، فإنه يمكن القول أن الذكاء العاطفي متوفر في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بدرجة "عالية".

### المبحث الثاني: ضغوط العمل التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة

إن التعرف على مستوى ضغوط العمل التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، يقتضي الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني والذي كان: ما مستوى ضغوط العمل التنظيمية التي تعرض لها العاملون في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟

تتضمن الإجابة على التساؤل أعلاه حساب التكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني لأداة الدراسة "ضغوط العمل التنظيمية" والذي يتضمن أربعة أبعاد، يشير كل بعد منها إلى مصدر معين من المصادر التنظيمية لضغوط العمل، وقد تم التعبير عن كل بعد بمجموعة عبارات، عبارات المحور الثاني لأداة الدراسة و الذي يتضمن أربعة أبعاد، يشير كل بعد منها إلى مصدر معين من المصادر التنظيمية لضغوط العمل، وقد تم التعبير عن كل بعد بمجموعة عبارات.

وقد كانت نتائج هذه الحسابات حسب كل بعد موضحة كما يلي:

#### المطلب الأول: غموض الدور لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول للمحور الثاني (غموض الدور) لأداة الدراسة، كما يوضح الجدول الموالي النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد حول هذا البعد كما يلي:

الجدول رقم (29): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول للمحور الثاني "غموض الدور".

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
25	أفتقر للمعلومات اللازمة والضرورية التي تمكنني من القيام بدوري بشكل جيد.	13	11	69	75	46	2.39	1.068	ضعيف
		6.1	5.1	32.2	35	21.5			
26	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بشكل دقيق وواضح.	23	33	67	52	39	2.76	1.227	متوسط
		33	15.4	31.3	24.3	18.2			
	لا يوجد هناك تحديد واضح	13	34	50	63	54	2.48	1.201	ضعيف

			6.1	15.9	23.4	29.4	25.2	%	للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها.	27
متوسط	1.223	2.95	23	52	63	43	33	ت	يتشتت تركيزي نتيجة لكثرة الأعمال المطلوبة مني.	28
			10.7	24.3	29.4	20.1	15.4	%		
ضعيف	1.176	2.57	12	37	59	58	48	ت	إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.	29
			5.6	17.3	27.6	27.1	22.4	%		
متوسط	/	2.73	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للبعد بلغ (2.73) ، وهي قيمة تندرج ضمن الفئة الثالثة [2.6- 3.4] والتي تمثل الخلية "متوسط" أي أن غموض الدور بالمؤسسة محل الدراسة موجود بدرجة "متوسطة".

ويلاحظ أن العبارات (25 و 27 و 29) لهذا البعد متوفرة بدرجة "ضعيفة" حيث بلغت المتوسطات الحسابية الخاصة بها على التوالي (2.3) و (2.48) و (2.57) وهي متوسطات تندرج ضمن حدود الفئة الثانية "ضعيف" وأي عدم افتقار أفراد العينة للمعلومات اللازمة التي تمكنهم من القيام بأعمالهم وإجراءات العمل التي يقومون بها واضحة إضافة إلى وجود تحديد للأهداف التي ينبغي عليهم تحقيقها، أما العبارتين (26) و (28) فبلغ المتوسط الحسابي لهما (2.76) و (2.95) على التوالي وهي متوسطات تندرج ضمن الفئة الثالثة [2.6- 3.4] والتي تمثل الخلية "متوسط" أي أن أفراد العينة غالبا ما يشعرون أن مسؤولياتهم وصلاحياتهم محددة بشكل دقيق مع تشتت تركيزهم نتيجة الأعمال الكثيرة المطلوبة منهم.

المطلب الثاني: صراع الدور لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

فيما يلي سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني للمحور الثاني (صراع الدور) لأداة الدراسة حيث الجدول الموالي يوضح النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد حول البعد:

الجدول رقم (30): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني للمحور الثاني "صراع

الدور".

الحكم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة	رقم العبرة	
			عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
ضعيف	1.347	2.38	22	28	33	57	74	ت	30	نوع الوظيفة التي أشغلها لا يتلاءم مع قدراتي الذاتية.
			10.3	13.1	15.4	26.6	34.6	%		
ضعيف	1.244	2.33	17	21	47	60	69	ت	31	أواجه صعوبات في تحقيق توافق بين ما تتطلبه مهامي وتوقعات زملائي في العمل.
			7.9	9.8	22	28	32.2	%		
متوسط	1.359	2.89	34	40	52	44	44	ت	32	أتحمل مسؤولية عدة مهام لا تدخل في نطاق عملي.
			15.9	18.7	24.3	20.6	20.6	%		
متوسط	1.318	3.17	48	36	60	44	26	ت	33	أوقات العمل المعتمدة في المؤسسة لا تتناسب بشكل جيد مع التزاماتي وظيفي العائلية.
			22.4	16.8	28	20.6	12.1	%		
ضعيف	1.300	2.37	22	19	46	57	70	ت	34	أتلقي أوامر متعارضة من المسؤول المباشر.
			10.3	8.9	21.5	26.6	32.7	%		
متوسط	/	2.75	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للبعد بلغ (2.73)، وهي قيمة تدرج ضمن الفئة الثالثة [2.6 - 3.4] والتي تمثل الخلية "متوسط" أي أن صراع الدور بالمؤسسة محل الدراسة موجود بدرجة "متوسطة".

ويلاحظ أن العبارات (30 و 31 و 34) لهذا البعد متوفرة بدرجة "ضعيفة" حيث بلغت المتوسطات الحسابية الخاصة بها على التوالي (2.38) و (2.33) و (2.37) وهي متوسطات تدرج ضمن حدود الفئة الثانية "ضعيف" ومعناه أن أفراد العينة يشغلون وظائف تتلاءم مع قدراتهم الذاتية ولا يواجهون تعارض بين ما تتطلبه مهامهم وتوقعات زملائهم منهم، إضافة إلى عدم تلقي أوامر متعارضة من رئيسهم المباشر، أما العبارتين (32 و 33) فبلغ المتوسط الحسابي لهما (2.89) و (3.17) على التوالي وهي متوسطات تدرج ضمن حدود الفئة الثالثة [2.6 - 3.4] والتي تمثل الخلية "متوسط" وهذا دليل على أن أفراد العينة غالبا ما يشعرون أنهم يتحملون مسؤولية عدة مهام لا تدخل في نطاق عملهم وأن أوقات العمل في المؤسسة لا تتناسب بشكل جيد مع التزاماتهم وظروفهم العائلية.

#### المطلب الثالث: عبء العمل لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

فيما يلي سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث (عبء العمل) للمحور الثاني لأداة الدراسة حيث يوضح الجدول الموالي النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد حول البعد:

الجدول رقم (31): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث للمحور الثاني "عبء العمل".

الحكم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة	رقم العبرة
			عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا		
متوسط	1.221	3.26	37	62	56	38	21	ت أقوم بإنجاز مهام كثيرة في وقت غير كاف.	35
			17.3	29	26.2	17.8	9.8		
متوسط	1.389	2.67	30	34	44	48	58	ت لا أستمتع بأيام إجازتي نظرا لاستدعائي للقيام ببعض المهام الطارئة.	36
			14	15.9	20.6	22.4	27.1		

متوسط	1.283	2.71	24	34	58	51	47	ت	فترة العمل اليومي المحددة رسمياً لا تكفي للقيام بكل مهامها.	37
			11.2	15.9	27.1	23.8	22	%		
متوسط	1.350	2.95	34	45	53	40	42	ت	أضطر أحياناً للعمل لساعات إضافية.	38
			15.9	21	24.8	18.7	19.6	%		
متوسط	/	3.06	المتوسط الحسابي العام							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للبعد بلغ (3.06) ، وهي قيمة تندرج ضمن حدود الفئة الثالثة [2.6 - 3.4] والتي تمثل الخلية "متوسط" أي أن عبء العمل بالمؤسسة محل الدراسة موجود بدرجة "متوسطة".

ويلاحظ أن جميع العبارات لهذا البعد متوفرة بدرجة "متوسطة" وتتراوح المتوسطات الحسابية الخاصة بها ما بين [2.71 - 3.26] وهي متوسطات تندرج ضمن حدود الفئة الثالثة "متوسط" أي أن الوقت لا يكفي لإنجاز أفراد عينة الدراسة جميع المهام الموكلة إليهم.

المطلب الرابع: ظروف العمل المادية لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع للمحور الثاني (ظروف العمل المادية) لأداة الدراسة، كما يوضح الجدول الموالي النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد حول هذا البعد كما يلي:

الجدول رقم (32): إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع للمحور الثاني "ظروف العمل المادية".

الحكم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة	رقم العبرة	
			عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
متوسط	1.316	3.33	49	59	44	37	25	ت	أعتبر أن مساحة العمل المخصصة لكل موظف غير كافية لأداء مهامه بشكل مريح.	39
			22.9	27.6	20.6	17.3	11.7	%		
عالي	1.274	3.73	80	53	41	24	16	ت	أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي.	40
			37.4	24.8	19.2	11.2	7.5	%		
متوسط	1.275	3.19	41	45	70	29	29	ت	مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب.	41
			19.2	21	32.7	13.6	13.6	%		
عالي	1.388	3.63	83	42	38	28	23	ت	لا توجد أماكن كافية مخصصة للأكل والراحة في مكان العمل.	42
			38.8	19.6	17.8	13.1	10.7	%		
متوسط	1.268	3.38	56	42	60	39	17	ت	لا تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب	43
			26.2	19.6	28	18.2	7.9	%		
متوسط	1.274	3.37	55	42	64	33	20	ت	يفتقر مكان العمل لأنظمة	44

			25.7	19.6	29.9	15.4	9.3	%	التكليف اللازمة
عالي	/	3.64	المتوسط الحسابي العام						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للبعد بلغ (3.64)، وهي قيمة تندرج ضمن حدود الفئة الرابعة [3.4 - 4.2] والتي تمثل الخلية "عالي" أي أن ظروف العمل اليومية بالمؤسسة محل الدراسة موجود بدرجة "عالية".

ويلاحظ أن العبارات (39 و 41 و 43 و 44) فتراوح المتوسط الحسابي لها ما بين [3.19 و 3.38] وهي متوسطات تندرج ضمن حدود الفئة الثالثة والتي تمثل الخلية "متوسط" أي أن أفراد العينة يشعرون أحيانا أن مساحة العمل، مستوى التهوية وأنظمة التكيف اللازمة غير كافية، إضافة إلى عدم توفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء العمل بالشكل الكافي.

على غرار العبارتين (40 و 42) لهذا البعد متوفرة بدرجة "عالية" نجد أن المتوسطات الحسابية الخاصة بها بلغت على التوالي (3.73) و (3.63) على التوالي وهي متوسطات تندرج ضمن حدود الفئة الرابعة "عالي" وهذا دليل على أن أفراد العينة يعانون من كثرة الضجيج مكان العمل كما لا تحتوي المؤسسة محل الدراسة على أماكن كافية مخصصة للأكل والراحة.

إن استغلال نتائج الجداول (29، 30، 31، 32) التي توضح إجابات أفراد عينة أفراد الدراسة حول مدى تعرضهم لضغوط العمل التنظيمية من خلال كل بعد على حدا، يسمح بصياغة الجدول رقم (33)، والذي يوضح هذه العناصر كما يلي:

الجدول رقم (33): إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى وجود الضغوط التنظيمية في مستشفى الحكيم عقبي من خلال أبعاده.

الترتيب	الحكم	المتوسط الحسابي	ضغوط العمل من خلال الأبعاد
4	متوسط	2.73	غموض الدور
3	متوسط	2.75	صراع الدور
2	متوسط	3.06	عبء العمل

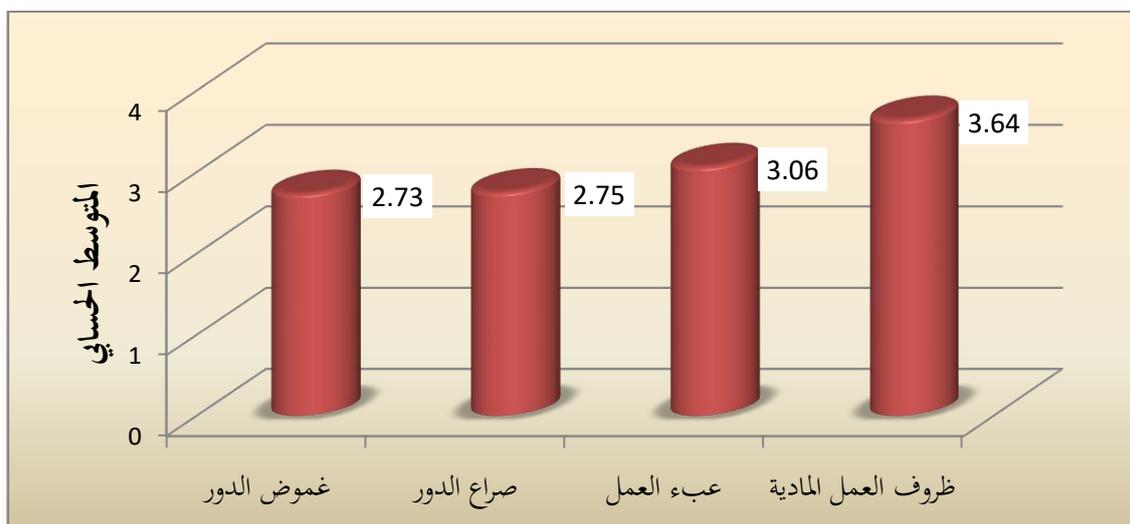
1	عالي	3.64	ظروف العمل المادية
/	متوسط	2.93	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي يرون بأن ظروف العمل المادية متوفرة بدرجة عالية وبمتوسط حسابي قدر ب (3.64)، أما باقي أبعاد ضغوط العمل التنظيمية فقد توفرت بدرجة "متوسطة" حيث تنحصر كل المتوسطات الحسابية ضمن حدود الفئة الثالثة [2.6 – 3.4] أي ما بين [2.73 و 3.06] والتي تقابل خلية "متوسط".

كما يتضح أن أكثر الأبعاد توفرا حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، هي "ظروف العمل المادية" التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.64)، مما يدل على توفرها بدرجة "عالية"، بينما توفرت باقي الأبعاد بدرجة "متوسطة" إن أكثرها توفرا "عبء العمل" يليها بعد ذلك "صراع الدور"، بينما جاء بعد "غموض الدور" في المرتبة الأخيرة، وذلك بمتوسطات حسابية بلغت (3.06)، (2.75)، (2.73)، وهي متوسطات تنحصر كلها ضمن حدود الفئة الثالثة [2.6 – 3.4]، أي أنها تقابل الخلية "متوسط" في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي وشبه طبي للمؤسسة محل الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (17): مدى توفر أبعاد ضغوط العمل التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتين

استنادا لنتائج الجدول السابق وللإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الأول القائل: " ما مستوى ضغوط العمل التنظيمية التي تعرض لها العاملون في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟"، ومن خلال المتوسط العام للمحور الأول ككل الذي بلغت قيمته (2.93) التي تدخل ضمن الفئة الثالثة [2.6 – 3.4]، فإنه يمكن القول أن ضغوط العمل التنظيمية متوفرة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بدرجة "متوسطة".

### المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

إن التحقق من صحة فرضيات الدراسة، يقتضي أولاً التأكد من طريقة توزيع بيانات الدراسة من أجل تحديد الطريقة والأسلوب الإحصائي الأنسب للتعامل مع هذه البيانات، ولتحقيق ذلك ومعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا فقد قمنا بالاعتماد على اختبار «Kolmogorov-Smirnov» الذي يسمح بمعرفة شكل توزيع البيانات قبل المباشرة في اختبار فرضيات الدراسة وذلك على النحو التالي:

#### المطلب الأول: اختبار توزيع بيانات الدراسة

يفترض اختبار الفرضيات التأكد أولاً من كيفية توزيع بيانات الدراسة، وتم الاعتماد على اختبار «Kolmogorov-Smirnov» أو (k-s) لمعرفة ذلك، ويقوم هذا الاختبار على الفرضيات التالية:

- الفرضية الصفرية  $H_0$ : متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي
- الفرضية البديلة  $H_1$ : متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي

يتم قبول الفرضية الصفرية إذا كان مستوى المعنوية (sig) لقيم (k-s) الخاصة بمتغيرات الدراسة أكبر من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ( $\alpha=0.05$ ) والعكس صحيح بالنسبة للفرضية البديلة.

ولاختبار هاتين الفرضيتين، فقد تم حساب قيمة اختبار (k-s) لعينة الدراسة، وكانت نتائج هذا الاختبار كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (34): نتائج اختبار «Kolmogorov-Smirnov» لمتغيرات الدراسة

		x1	x2	x3	x4	x5	Y
N		214	214	214	214	214	214
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	Moyenne	3.92	3.64	4.14	4.03	3.83	2.93
	Ecart-type	.588	.737	.646	.676	.857	.724
	Absolue	.114	.097	.134	.121	.118	.066
Différences les plus extrêmes	Positive	.084	.043	.093	.076	.086	.049
	Négative	-.114	-.097	-.134	-.121	-.118	-.066
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.666	1.421	1.960	1.764	1.730	.969
Signification asymptotique (bilatérale)		.008	.035	.001	.004	.005	.305

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى المعنوية (sig) لقيم (k-s) الخاصة بجميع متغيرات الدراسة باستثناء تلك الخاصة بالمتغير (Y) جاءت أقل من درجة المعنوية المفترضة ( $\alpha=0.05$ )، حيث بلغت كل من قيم (sig) للمتغيرات (x1)، (x2)، (x3)، (x4) و (x5) القيم (0.008)، (0.035)، (0.001)، (0.004)، (0.005) على الترتيب، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) القائلة بأن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) القائلة أن متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الثاني: اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي لمستشفى الحكيم عقبي.

لاختبار العلاقة التي تجمع بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بولاية قلمة، تم الاعتماد على اختبار ارتباط الرتب "Spearman"، ويعتمد القرار لهذا الاختبار على المعنوية الإحصائية (I)، التي تشير إلى قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتتم قراءة قيمة معامل الارتباط سبيرمان (I) وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (35): معامل الارتباط سبيرمان.

نوع العلاقة	مجال (r)
علاقة قوية جدا	$r \geq 0.70$
علاقة قوية	$0.40 \leq r \leq 0.69$
علاقة متوسطة	$0.30 \leq r \leq 0.39$
علاقة ضعيفة	$0.20 \leq r \leq 0.29$
علاقة ضعيفة جدا	$0.01 \leq r \leq 0.19$

Source : Loren Leclezio et al, « Pilot Validation of the Tuberos Sclerosis-Associated Neuropsychiatric Disorders (TAND) Checklist », Article in Pediatric Neurology, University of Cape Town, South Africa, October 2014, P18

وفي حالة الإشارة السالبة (-) معناه أن نوع العلاقة هو علاقة عكسية، حيث يقوم اختبار سبيرمان على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ).

حيث يتم قبول الفرضية الرئيسية ( $H_0$ ) إذا ما كانت درجة الدلالة (sig) أكبر من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، ويتم رفضها وقبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) في حالة درجة الدلالة (sig) أصغر من درجة المعنوية ( $\alpha=0.05$ ).

### 1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، وكانت نتائج اختبار "Spearman" كما يلي:

الجدول رقم (36): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الأولى.

ضغوط العمل		
-0.289	Spearman	الوعي بالذات
0.000	sig	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (-0.289) بين الوعي بالذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، ما يدل على معنوية إحصائية سبيرمان، الأمر الذي يعني أن هناك ارتباط عكسي وضعيف بين الوعي بالذات وضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، أي أنه كلما زاد الوعي بالذات بدرجة واحدة، كلما انخفضت ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة بـ (0.289) درجة.

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الأولى، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة بأنه: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

## 2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة الذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قالمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، وكانت النتائج كما يلي اختبار "Spearman":

الجدول رقم (37): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثانية.

ضغوط العمل		
-0.249	Spearman	إدارة الذات
0.000	Sig	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (-0.249) بين إدارة الذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قالمة، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، مما يعني أن هناك ارتباط عكسي وضعيف بين إدارة الذات وضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، أي أنه كلما زادت إدارة الذات بدرجة واحدة، كلما انخفضت ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة بـ (0.2849) درجة.

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الثانية، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة بأنه: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة الذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قالمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

## 3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تحفيز الذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قالمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، وكانت النتائج كما يلي اختبار "Spearman":

الجدول رقم (38): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الثالثة.

ضغوط العمل		
-0.342	Spearman	تحفيز بالذات
0.000	sig	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (-0.342) بين تحفيز الذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، مما يعني أن هناك ارتباط عكسي ومتوسط بين تحفيز الذات وضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، أي أنه كلما زاد تحفيز الذات بدرجة واحدة، كلما انخفضت ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة بـ (0.342).

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الثالثة، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة بأنه: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تحفيز الذات وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

#### 4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، وكانت النتائج كما يلي اختبار "Spearman":

الجدول رقم (39): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الرابعة.

ضغوط العمل		
-0.260	Spearman	التعاطف
0.000	sig	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (-0.260) بين التعاطف وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، مما يعني أن هناك ارتباط عكسي وضعيف بين التعاطف وضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، أي أنه كلما زاد التعاطف بدرجة واحدة، كلما انخفضت ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة بـ (0.260).

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الرابعة، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة بأنه: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

#### 5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة القائلة: " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، وكانت النتائج كما يلي اختبار "Spearman":

الجدول رقم (40): نتائج اختبار "Spearman" للفرضية الفرعية الخامسة.

ضغوط العمل		
-0.448	Spearman	المهارات الاجتماعية
0.000	Sig	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي (-0.448) بين المهارات الاجتماعية وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقبي بولاية قلمة، وأن مستوى الدلالة (sig) يساوي القيمة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، مما يعني أن هناك ارتباط عكسي وقوي بين الوعي بالذات وضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، أي أنه كلما زادت المهارات الاجتماعية بدرجة واحدة، كلما انخفضت ضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي وشبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة بـ (0.448).

وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرضية الفرعية الخامسة، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة بأنه: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قلمة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

بالاعتماد على الجداول السابقة وفي ضوء هذه النتائج فإنه يمكن صياغة الجدول الموالي والذي يوضح درجة ارتباط كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي بضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قلمة:

**الجدول رقم (41):** ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي حسب درجة ارتباط كل بعد بضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قلمة.

الأبعاد	معامل ارتباط الرتب " Spearman " (r)	قوة العلاقة	الترتيب
الوعي بالذات	-0.289	ضعيفة	3
إدارة الذات	-0.249	ضعيفة	5
تحفيز الذات	-0.342	متوسطة	2
التعاطف	-0.260	ضعيفة	4
المهارات الاجتماعية	-0.448	قوية	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن كل أبعاد الذكاء العاطفي لها علاقة عكسية بضغوط العمل التنظيمية لدى مختلف باختلاف درجة تأثير كل بعد على حد الطاقم الطبي والشبه طبي بمستشفى الحكيم عقي بولاية قلمة، وتتمثل هذه الأبعاد بالدرجة الأولى في "المهارات الاجتماعية"، ويليه "تحفيز الذات"، ثم "الوعي بالذات"، بعد ذلك "التعاطف"، ويأتي في المرتبة الأخيرة "إدارة الذات"، وبما أن جميع هذه الأبعاد لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بضغوط العمل التنظيمية فإنه يمكن الجزم بأن الذكاء العاطفي له علاقة عكسية بضغوط العمل التنظيمية، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (41):

الجدول رقم (42): نتائج اختبار "Spearman" " للذكاء العاطفي.

ضغوط العمل		
-0.446	Spearman	الذكاء العاطفي
0.000	sig	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان يساوي (-0.446) بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة محل الدراسة، ومستوى الدلالة (sig) يساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، مما يعني أنه توجد بالفعل علاقة ارتباط عكسية قوية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي أي أنه كلما زاد الذكاء العاطفي بدرجة واحدة كلما انخفضت ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بولاية قلمة ب (0.446).

وفي ظل رفض جميع الفرضيات الفرعية فإنه يمكن الحكم برفض الفرضية الرئيسية الأولى القائلة بأنه "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين لذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي"، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بأنها "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بجميع أبعاده وضغوط العمل التنظيمية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي"، عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

المطلب الثالث: المتغيرات الشخصية لدى الطاقم الطبي والشبه طبي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي وعلاقتها بمدى تمتعهم بالذكاء العاطفي

إن محاولة التعرف والكشف على أية فروق يمكن أن تتسبب فيها المتغيرات الشخصية في إجابات الأفراد حول درجة تمتعهم بمهارات الذكاء العاطفي، يقتضي الإجابة على التساؤل الفرعي الرابع المتمثل في " هل توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى توفر ذكاء عاطفي في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم؟"

وتقتضي الإجابة على التساؤل أعلاه اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية القائلة بأنه " لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

إن اختبار هذه الفرضية يقتضي كذلك اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والتي تعالج كل منها الفروق المعنوية في إجابات الأفراد حسب متغير شخصي معين.

من أجل تحديد الفروقات بين إجابات أفراد عينة الدراسة، ونظرا لكون بيانات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، فإنه سيتم الاعتماد على الاختبارات البديلة وهي في هذه الحالة (Kruskal Wallis)، للكشف عن معنوية الفروقات بدلا من اختبار (Anova)، والذي يعد أحد الاختبارات اللامعلمية التي تستخدم عند توفر الشروط التالية:

- 1- أن تكون متغيرات الدراسة أكثر من متغيرين، أحدهما سلمي، ( الذكاء / ضغوط العمل).
- 2- أن يكون المتغير الثاني المعني بالمقارنة فئوي، ترتيبي ( في هذه الحالة بقية المتغيرات الشخصية).

تم كذلك إجراء اختبار (Mann Whitney) بدل اختبار (Scheffe) للكشف عن أصل الفروقات في حالة ما إذا كان المتغير الفئوي المعني بالدراسة يقبل قيمتين فقط على الأكثر، حالة متغير الجنس (ذكر أو أنثى) في هذه الدراسة، وهو من الاختبارات اللامعلمية التي شاع استخدامها في التحليلات الإحصائية بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية، وعموما فإن قاعدة القرار بالنسبة للاختبارين تقوم على نفس الأساس، وتصاغ الفرضيات لكليهما كالتالي:

- ( $H_0$ ): لا توجد فروق معنوية في إجابات الأفراد عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- ( $H_1$ ): توجد فروق معنوية في إجابات الأفراد عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ).

حيث يتم قبول الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) إذا ما كانت د رجة الدلالة (sig) أكثر من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، ويتم رفضها وقبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) في حالة العكس.

#### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي لمتغير الجنس عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، تم استخدام اختبار (Mann Whitney) كما سبق وأشرنا، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (43) اختبار (Mann Whitney) بالنسبة لمتغير "الجنس"

مجموع الرتب	متوسط الرتب	الجنس	
5962.50	104.61	ذكر	الذكاء العاطفي
17042.50	108.55	أنثى	
0.680			sig

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (sig) لإحصائية (Mann Whitney) أكثر من مستوى المعنوية المفترض في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، حيث بلغت القيمة (0.680)، وبالتالي يتم قبول الفرضية الأولى والقول بأنه: "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي تعزى لمتغير "الجنس" عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

#### ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي تعزى لمتغير السن عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، تم استخدام اختبار (Kruskal Wallis)، لأن عدد فئات هذا المتغير أكثر من فئتين، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (44): اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "السن"

المتغيرات الشخصية	معامل (Kruskal Wallis)	درجة الحرية	sig
السن	0.754	3	0.860

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة (sig) أكبر من مستوى المعنوية المفترض في الدراسة ( $\alpha = 5\%$ )، حيث قدرت قيمة (sig) ب (0.860)، ومنه يتم قبول الفرضية الثانية "لا توجد فروق معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي لمتغير "السن" عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي لمتغير "المستوى التعليمي" عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )"، تم استخدام اختبار (Kruskal Wallis)، لأن عدد فئات هذا المتغير أكثر من فئتين، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (45): اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "المستوى التعليمي"

المتغيرات الشخصية	معامل (Kruskal Wallis)	درجة الحرية	sig
المستوى التعليمي	0.325	2	0.850

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة (sig) أكبر من مستوى المعنوية المفترض في الدراسة ( $\alpha = 5\%$ )، حيث قدرت قيمة (sig) ب (0.850)، ومنه يتم قبول الفرضية الثالثة "لا توجد فروق معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي لمتغير "المستوى التعليمي" عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي تعزى لمتغير "المنصب الوظيفي" عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، تم استخدام اختبار (Kruskal Wallis)، لأن عدد فئات هذا المتغير أكثر من فئتين، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (46): اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "المنصب الوظيفي"

المتغيرات الشخصية	معامل (Kruskal Wallis)	درجة الحرية	sig
المنصب الوظيفي	0.322	2	0.851

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة (sig) أكبر من مستوى المعنوية المفترض في الدراسة ( $\alpha = 0.05$ )، حيث قدرت قيمة (sig) ب (0.851)، ومنه يتم قبول الفرضية الرابعة "لا توجد فروق معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي تعزى لمتغير "المنصب الوظيفي" عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )".

خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة القائلة "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي تعزى لمتغير الخبرة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، تم استخدام اختبار (Kruskal Wallis) ، لأن عدد فئات هذا المتغير أكثر من فئتين، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (47): اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "الخبرة"

المتغيرات الشخصية	معامل (Kruskal Wallis)	درجة الحرية	sig
الخبرة	0.556	3	0.906

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة (sig) أكبر من مستوى المعنوية المفترض في الدراسة ( $\alpha = 0.05$ )، حيث قدرت قيمة (sig) ب (0.906)، ومنه يتم قبول الفرضية الخامسة القائلة "لا توجد فروق معنوية في إجابات

أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي تعزى لمتغير "الخبرة" عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ).

سادسا: اختبار الفرضية الفرعية السادسة

لاختبار صحة الفرضية الفرعية السادسة القائلة "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، تم استخدام اختبار (Kruskal Wallis) ، لأن عدد فئات هذا المتغير أكثر من فئتين، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (48): اختبار (Kruskal Wallis) بالنسبة لمتغير "الحالة الاجتماعية"

المتغيرات الشخصية	معامل (Kruskal Wallis)	درجة الحرية	sig
الحالة الاجتماعية	10.899	3	0.012

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (sig) أقل من مستوى المعنوية المفترض في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، حيث بلغت قيمة (sig) (0.012)، ومنه يتم رفض الفرضية السادسة القائلة "لا توجد فروق معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، ما يدل على وجود فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هذا المتغير، وهو ما يطرح تساؤلا جديدا في هذه الحالة، وهو أين تكمن هذه الفروقات؟ ولصالح من؟

إن الإجابة على هذا التساؤل تكون من خلال إجراء اختبار بين كل فئتين من متغير "الحالة الاجتماعية" مثنى مثنى، وكانت نتائج هذا الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (49): اختبار (Mann Whitney) بالنسبة لمتغير "الحالة الاجتماعية" حسب الحالة

رقم الفئة	الحالة الاجتماعية	متوسط الرتب	مجموع الرتب	sig
1	عازب(ة)	88.51	7346.50	0.002
	متزوج(ة)	114.37	14181.50	
2	عازب(ة)	45.31	3761	0.670
	مطلق(ة)	40.67	244	

0.548	3508	42.27	عازب(ة)	3
	62	62	أرمل(ة)	
0.111	826550	66.66	متزوج(ة)	4
	24950	41.56	مطلق(ة)	
0.864	7803.50	62.93	متزوج(ة)	5
	71.50	71.50	أرمل(ة)	
0.571	22	3.67	مطلق(ة)	6
	6	6	أرمل(ة)	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بناء على الجدول أعلاه يتضح أن جميع الفروق بين الفئات غير معنوية، باستثناء الفروق الخاصة بالفئة "عازب(ة)" مع "متزوج(ة)"، حيث قدرت قيمة (sig) الخاصة بهذه الفئة ب(0.002)، وهي أقل من مستوى المعنوية المفترض في الدراسة ( $\alpha=0.05$ )، ما يدل على وجود فروقات جوهرية بين الفئتين، وهي لصالح فئة الأفراد "المتزوجين" (114.37) مقابل (88.51)، وهو ما يشير إلى أن أفراد هذه الفئة يتمتعون بمستوى أعلى من الذكاء العاطفي، وهذا ناتج عن عدة أسباب متعلقة بالتجارب والعلاقات التي يمرون بها في حياتهم الشخصية كقدرتهم على التواصل الفعال الذي يعزز من مهاراتهم في التعبير عن المشاعر وفهم مشاعر الآخرين، واكتسابهم الخبرة في حل النزاعات من تجارب العلاقة الزوجية، وتنمية حس أعلى بالتعاطف والتفهم المتبادل مع الزوجة، والدعم العاطفي الناتج عن الزواج الذي يمكن الأفراد من مشاركة تجاربهم، وقدرتهم على الحفاظ على مستوى معين من التوازن بين الحياة العائلية والعمل، والسعي إلى التعاون والتنسيق المستمر، مما ينعكس إيجاباً على مستوى ذكائهم العاطفي.

وفي ظل رفض الفرضية الفرعية السادسة فإنه يمكن الحكم برفض الفرضية الرئيسية الثانية القائلة بأنه "لا توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بأنها "توجد فروق جوهرية في إجابات الأفراد حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

## خلاصة الفصل:

انطلاقاً مما جاء في هذا الفصل، ومن خلال النتائج المستخلصة إليها في الدراسة الميدانية واختبار صحة الفرضيات، تم التوصل إلى أن أفراد عينة الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي يتمتعون بالذكاء العاطفي بدرجة عالية وذلك من خلال توفر جميع أبعاده الخمسة والمتمثلة في الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، التعاطف والمهارات الاجتماعية، كما بينت النتائج كذلك أن مستوى ضغوط العمل التنظيمية لدى أفراد هذه العينة متوسط، وأن هذه الأخيرة تتأثر بجميع أبعاد الذكاء العاطفي، إضافة إلى وجود ارتباط عكسي بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى عينة الطاقم الطبي والشبه طبي للمؤسسة محل الدراسة.

كذلك تمكنت الدراسة من الكشف عن وجود أية فروقات جوهرية في إجابات الأفراد تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم لاسيما متغير "الحالة الاجتماعية"، وكانت هذه الفروقات لصالح فئة المتزوجين وهو ما يعود إلى خبرتهم في العلاقة الزوجية، على غرار باقي المتغيرات التي لم تظهر أي فروقات ملحوظة.

خاتمة الموضوع

### خاتمة الموضوع:

تعتبر بيئات العمل واحدة من أهم العوامل المؤثرة على نجاح أو فشل المنظمات في تحقيق أهدافها وأهداف أفرادها، باعتبار المورد البشري أحد أهم ركائزها فهو معرض من خلال تفاعلاته وعلاقاته التنظيمية إلى العديد من الصراعات والضغوطات، نتيجة لتعارض المطالب والمهام الموكلة وانعدام الحوافز المادية والمعنوية وفرص التدريب والترقية المتاحة له، كلها عوامل تؤثر على أداءه ومعنوياته وتزيد من حدة التوتر والقلق.

تعتبر هذه العوامل أساس يقظة المنظمات من أجل الاهتمام بضغوط العمل التنظيمية، التي قد تخلف خسائر طائلة، ولمواجهة هذه الضغوط يلجأ الأفراد للتعامل معها من خلال إتباع أساليب عديدة تبعد الخطر عنهم، وتجعلهم في حالة من التوازن إلا أن البعض الآخر قد يفشلون في ذلك، وهذا راجع إلى اختلاف الأفراد أنفسهم وتنوع الأحداث ذاتها، فهذا شخص يتعامل مع الأحداث الضاغطة بمرونة وترو، وآخر يتعامل بقوة واندفاعية حيال الحدث ذاته، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الشعور بالضغط لديه، وعلى هذا تختلف أساليب إدارة الضغوط لدى الأفراد تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية، ما يدفع إلى الاهتمام بدراسة الأساليب التي يسلكها الأفراد في إدارة ما يواجهونه من ضغوط، والحد من تأثيراتها ومن بين أهم هذه الأساليب نجد الذكاء العاطفي.

يعكس هذا الأخير قدرة الفرد على فهم ذاته وإدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وتقديرها بالشكل الذي يمكنه من التواصل بفعالية، حيث يساهم في إنشاء بيئة تفاعلية تعزز التعاون والتفاهم، بالإضافة إلى ذلك يظهر الأشخاص ذوو الذكاء العاطفي العالي قدرة على التعامل مع الصراعات بشكل بناء وحلها بطرق تشجع على الابتكار، هذا ينعكس إيجاباً على أدائهم ومرونتهم في مواجهة التحديات المختلفة في بيئة العمل، ما يزيد الثقة والتفاعل الإيجابي بين أفراد الفريق ويساهم في تحقيق الأهداف المشتركة بنجاح.

ومن خلال هذا البحث الذي ربطنا فيه بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى الأفراد، حاولنا معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية لدى أفراد عينة من الطاقم الطبي والشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بولاية قلمة، وبناء على تحليل وتفسير البيانات المجمعة، تم اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، وكانت النتائج كما يلي:

- فيما يتعلق بما مدى تمتع الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى الحكيم عقبي بالذكاء العاطفي أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يحسون بمستوى عال من الذكاء العاطفي، حيث أن أكثر ما يتميز به أفراد الدراسة، هو قدرتهم العالية على تحفيز أنفسهم لتجاوز الصعوبات والمواقف المعقدة، وتحقيق النجاح والتقليل من الأخطاء التي وقعوا فيها سابقاً، ومساعدة بعضهم البعض في حل النزاعات وإنجاز كل المهام التي تعود

## خاتمة الموضوع

- بالفائدة على زملاء العمل، إضافة وعيهم بذاتهم، كما أنهم يتمتعون بمهارات اجتماعية عالية تتجلى من خلال تواصلهم مع الآخرين وسعيهم للعمل ضمن الفريق، وأخيرا قدرتهم على إدارة ذاتهم.
- أما فيما يتعلق بمستوى ضغوط العمل التنظيمية التي تعرض لها العاملون في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، تم التوصل إلى أنها متوفرة بدرجة متوسطة، حيث يحس العاملون أنهم أكثر عرضة لمشاكل ظروف العمل المادية والتي تتجلى أساسا في كثرة الضجيج وعدم وجود أماكن مخصصة للراحة داخل المستشفى، كما يعانون من ضيق الوقت اللازم لأداء مهامهم وهو ما يدخل ضمن عبء العمل ويليه صراع الدور وفي الأخير غموض الدور.
- من بين أهم ما توصلت إليه الدراسة كذلك هو وجود علاقة معنوية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية، إن طبيعة هذه العلاقة هي علاقة عكسية تشير إلى أنه كلما زاد الذكاء العاطفي الذي يتمتع به الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة، كلما انخفضت ضغوط العمل.
- كما بينت النتائج أنه توجد فروق معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية لديهم، وأن هذه الفروق كانت على مستوى الحالة الاجتماعية، حيث توصلنا إلى أن الأفراد المتزوجين يتمتعون بمستوى أعلى من الذكاء العاطفي، وهذا ناتج عن عدة أسباب متعلقة بالتجارب والعلاقات التي يمرون بها في حياتهم الشخصية والتي تنعكس بشكل إيجابي على بيئة العمل، من خلال تقليل التوترات والضغوط التنظيمية.

### التوصيات والاقتراحات:

وعلى ضوء ما تم تقديمه في الجانب النظري للدراسة ، ما تم التوصل إليه من نتائج في الجانب التطبيقي، فإنه تم الخروج ببعض التوصيات المتمثلة في:

- 1- اعتماد اختبارات الذكاء العاطفي في اختيار وتعيين موظفي المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي.
- 2- الاستفادة من الفئة التي تتمتع بمستوى عالي من الذكاء العاطفي واستغلال مهاراتهم لمواجهة ضغوط العمل بالمؤسسة.
- 3- إنشاء برنامج استشاري يوفر دعماً للموظفين الذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية في إدارة العواطف والتعامل مع ضغوط العمل.
- 4- تعزيز التواصل الفعال ومهارات حل المشكلات لدى الموظفين، وتشجيع التفكير الإيجابي والمرونة في التعامل مع التحديات.
- 5- تعزيز الوعي بأهمية الذكاء العاطفي من خلال حملات توعية وجلسات تثقيفية دورية لجميع الموظفين.

## خاتمة الموضوع

- 6- إعداد برنامج توجيه وتدريب للموظفين لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي والقدرة على التعامل مع المواقف الصعبة.
- 7- تقديم تدريبات حول إدارة الذات، تشمل تقنيات التحكم في العواطف والانفعالات.
- 8- إن التدخل بهدف تقليل ضغوط العمل يمكن أن يتضمن تعزيز الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي بدلاً من مجرد تقليل الضغوط الخارجية.
- 9- على المؤسسة إعطاء اهتمام أكبر لضغوط العمل التنظيمية كونها أحد العوامل التي تلعب دوراً هاماً في التأثير على أداء العاملين وبالتالي على أداء المنظمة وتحقيقها لأهدافها.
- 10- استغلال الجوانب الإيجابية الموجودة في المؤسسة التي يمكن استثمارها في تحسين أداء الموظف والتقليل من عبء العمل في ظل وجود مشاكل وبوجود فهم متبادل بين الموظفين.
- 11- تزويد المستشفى بكافة الوسائل والإمكانات اللازمة حتى يتم تهيئة الجو المناسب للعمل، بالإضافة إلى أماكن أخرى لأخذ فترات راحة.
- 12- تحديد العوامل التي تسبب التوتر والضغوطات للعاملين والعمل على إيجاد الحلول لمعالجتها.

### آفاق الدراسة:

- توصلنا من خلال تحليل ودراسة جوانب البحث إلى وجود مفاهيم جانبية في موضوعنا لكنها مهمة في مجال إدارة الأعمال والموارد البشرية على غرار تقبل الرأي الآخر، تعزيز ثقافة الثقة، تنمية حس التعاون، تطوير التواصل الفعال، حيث شكلت حدوداً نظرية تم التعرض إليها باختصار، بحيث تتيح المجال للغير في البحث والتوسع فيها، وعلى أساسه تقترح الطالبتين القيام بالمزيد من الدراسات حول موضوع الذكاء العاطفي، وتغطية جوانب أخرى لم تتمكن الدراسة من تغطيتها نظراً لقلّة الدراسات المتوفرة عنها.

# قائمة المراجع

### أولا: المراجع باللغة العربية:

#### ❖ الكتب:

- 1- أبراش إبراهيم، "المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية"، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009.
- 2- أبو رياش حسين، الصافي عبد الحكيم، عمور أميمة، الشريف سليم، "الدافعية والذكاء العاطفي"، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006.
- 3- أبو شيخة نادر أحمد ، "مدخل إلى إدارة الوقت"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2009.
- 4- الجبالي حمزة، "الذكاء العاطفي"، دار الأسرة ميديا، دار عالم الثقافة، 2016.
- 5- الخفاف إيمان عباس ، "الذكاء الانفعالي: تعلم كيف تفكر انفعاليا"، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.
- 6- الرحاحلة عبد الرزاق ، زكريا أحمد العزم، "السلوك التنظيمي في المنظمات"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 7- السامرائي صالح مهدي ، "الذكاء العاطفي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2022.
- 8- السيد فاروق عثمان، "القلق وإدارة الضغوط النفسية"، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2001.
- 9- الصيرفي محمد ، "السلوك الإداري - العلاقات الإنسانية"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2007.
- 10- الضامن منذر ، "أساسيات البحث العلمي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان 2007.
- 11- الفاتح محمد محمود بشير المغربي، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار حميثرا للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2019.
- 12- المعاينة رولا نايف ، الحموري صالح سليم ، "إدارة الموارد البشرية: دليل عملي"، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.
- 13- بحر عبد عطية يوسف، شحثة أبو عفش إيناس، "أثر الذكاء العاطفي على مقدرة المدراء على إتخاذ القرار وحل المشكلات"، المجلة العربية للإدارة للنشر، ط1، مصر، 2012.

## قائمة المراجع

- 14- بطرس جلدة سليم، "الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات في ظل عالم متغير"، دار الياض للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007.
- 15- بن أونيس عبد المجيد أونيس، "إدارة العلاقات الإنسانية: مدخل سلوكي تنظيمي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2018.
- 16- بن محمد القبلان يوسف، "لاتخاذ اللازم"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2012.
- 17- جابر عبد الحميد جابر، "الذكاءات المتعددة والفهم"، دار الفكر العربي، ط1، مصر، 2003.
- 18- جبر سعيد سعاد، "الذكاء الإنفعالي وعلم النفس التربوي"، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 19- جولمان دانيال، بويانيزيس ريتشارد، ماكي اني، ترجمة عثمان الجبالي المثلوثي، بشير أحمد سعيد، "القادة الجدد، تحويل فن القيادة الإدارية إلى علم نتائج"، دار المريخ للنشر والتوزيع، ط1، المملكة العربية السعودية، 2004.
- 20- جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، تعريب رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل على بسيوني، "إدارة السلوك في المنظمات"، دار الياض للنشر، الطبعة الإنجليزية، الرياض، 2004.
- 21- حجازي أحمد توفيق، "الامتياز والنجاح بالعمل والبيع الخلاق"، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.
- 22- حجيم الطائي يوسف، "الذكاء الشعوري في المنظمات مدخل متكامل"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
- 23- حريم حسين، "السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2004.
- 24- حسن أنعام هادي، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.
- 25- حسن راوية، "القيادة: الماضي الحاضر المستقبل"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2014.
- 26- خضير كاضم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، "السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة"، دار إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009.
- 27- شاعر مجيد سوسن، "أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية"، مركز دينوبو لتعليم التفكير، ط1، عمان، 2013.

## قائمة المراجع

- 28- صالح أحمد علي، العزاوي بشرى هاشم، إبراهيم خليل إبراهيم، "الإدارة بالذكاءات: منهج التميز الإستراتيجي والاجتماعي للمنظمات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
- 29- عاروري فتحي، "المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها"، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013.
- 30- عبد الباقي صلاح الدين، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2004.
- 31- عبد الرؤوف طارق، محمد عامر، إيهاب عيسى المصري، "الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي"، المجموعة العربية للتدريب والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018.
- 32- عبيدات محمد، أبو نصار محمد، عقلة مبيضين، "منهجية البحث العلمي - القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999.
- 33- عطوان أسعد حسين، مطر يوسف خليل، "مناهج البحث العلمي"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2018.
- 34- علوان قاسم نايف، رمضان نجوى إحميد، "إدارة الوقت: مفاهيم - عمليات - تطبيقات"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009.
- 35- غانم سعد، القريني ناصر، "البحث النوعي الاستراتيجيات وتحليل البيانات"، دار جامعة الملك سعود للنشر، ط1، 2020.
- 36- مبارك صفية موسى حميد، "الذكاء الوجداني"، المكتبة الالكترونية.
- 37- محمود عبد الله، خوالدة محمود، "الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي"، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2004.
- 38- مصطفى محمود أبو بكر، "الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، 2006.
- 39- ياسر سيف، "الذكاء العاطفي"، جمعية محيي فن صلاح طاهر للنشر، ط1، الإسكندرية، 2001.

### ❖ المجالات:

- 1- أنساعد رضوان، قموي حليلة، "دور الذكاء العاطفي في القيادة الإدارية بقطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة حسينية بن بوعلي الشلف"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد20، العدد 02، ديسمبر 2022.

## قائمة المراجع

- 2- البربري محمد عوض، " دور الذكاء العاطفي في تجويد الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الشرقية -دراسة ميدانية-"، مجلة كلية التربية، المجلد 30، العدد120، أكتوبر 2019.
- 3- إيكدومي حنان، يحيوي مريم، "ضغوط العمل كمصدر لحوادث العمل"، مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا"، المجلد 04، العدد 01، جانفي 2024.
- 4- الزهراني علي بن حسن، رشدي سري محمد، "الرضا المهني كمنبئ للذكاء الإنفعالي لدى معلمي التربية الخاصة"، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، المجلد06، العدد15، جانفي 2009.
- 5- السعيد نصرات، ممادي شوقي، " الذكاء العاطفي وعلاقته بالأمن النفسي - لدى عينة من كطلبة جامعة الوادي"، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 08، العدد 04، 2022.
- 6- السلمي عوض، عليان ثالب، "مهارات إدارة الذات المدركة لدى الأخصائي الاجتماعي بمنطقة جدة بالمملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للقياس والتقييم، المجلد01، العدد 01، جانفي 2020.
- 7- السيد الدريني سارة، "تأثير الذكاء العاطفي على رشاقة القوى العاملة: بالتطبيق على العاملين بقطاعات نظم وتكنولوجيا المعلومات بالشركة المصرية للاتصالات"، المجلة العربية للإدارة، المجلد44، العدد03، ديسمبر 2021.
- السيد حنان، زيدان عبد القادر، " مهارات إدارة الذات وعلاقتها بالرضا عن الحياة وتحمل الضغوط لدى طلاب الجامعة"، مجلة العلوم البيئية، المجلد 50، العدد12، ديسمبر 2021.
- 8- الشايع علي بن صالح، المصري وليد أحمد، "مفهوم الوعي الذاتي من الطفولة إلى الشباب من منظور الفلسفة وعلم النفس النمائي"، مجلة البحوث والدراسات، مجلد08، العدد12، ديسمبر 2011.
- 9- العقون زينب، قرش عبد القادر، " الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل - دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد09، العدد01، ماي 2018.
- 10- الطوال سهام إبراهيم، عليمات صالح ناصر، "ضغوط العمل الإداري وعلاقتها بالاكثاب التنظيمي لدى القادة الإداريين في الجامعات الأردنية الحكومية"، المجلة الأردنية للعلوم التربوية الأردنية، المجلد05، العدد02، جوان 2020.

## قائمة المراجع

- 11- المامي وئام محمد، "الذكائين الشخصي والبين شخصي وعلاقتها بالسلوك العدواني لدى طلاب الثانويات في موريتانيا"، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد 19، العدد 19، ديسمبر 2018.
- 12- المومني إبراهيم علي محمد، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد 09، العدد 26، ديسمبر 2018.
- 13- الهدابي أمل، الحميدي خالد، الوهبي سليمة، المبسلي أمينة، الحبسي عامر، "علاقة الوعي الذاتي بالعوامل الخمسة لتقييم نمط الحياة الصحي في المجتمع العماني"، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 01، العدد 05، سبتمبر 2017.
- 14- بشتة حنان، بوعموشة نعيم، "الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية"، مجل دراسات في علوم الانسان والمجتمع، المجلد 03، العدد 02، جوان 2020.
- 15- بضيف عاطف، "الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 48، ديسمبر 2017.
- 16- بن الزين نبيلة، أسلوب حل المشكلات كتقنية إرشادية"، مجلة المداد، المجلد 10، العدد 01، جويلية 2020.
- 17- بن نعمان جمال، بوزيدة حميد، "ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد 02، ديسمبر 2022.
- 18- بنية صبرينة، بلجيلالي فتيحة، "أهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في جودة القرارات الائتمانية من وجهة نظر العاملين-دراسة حالة على مجموعة من البنوك الجزائرية"، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2023.
- 19- بوزكري جمال، معروف رابح، "البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة"، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 02، أكتوبر 2021.
- 20- بوسمينة أمال، سفاري أسماء، "أثر ضغط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19، دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 03، ديسمبر 2021.
- 21- بوعمامة اسماعيل، بن صافية فاطمة الزهراء، "ضغوط العمل مصادرها وأثارها: النفسية، الجسدية، السلوكية، الاجتماعية"، مجلة دفاتر علم الاجتماع، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر 2016.

## قائمة المراجع

- 22- بوكردون يوسف، خالد علي، طبائية سليمة، "الإدارة بعاطفة الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والاحترق النفسي للطاقم الطبي بمستشفى التيجاني هدام- بئر العاتر"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 01، جوان 2021.
- 23- تلي سعيدة، محسن عواطف، ميموني صابرين، " أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2021.
- 24- تهنّي هالة، "ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى ممرضات المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية: عين عسل بالطارف"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 34، العدد 02، جوان 2023.
- 25- حديد عائشة، طالي صلاح الدين، " أثر الذكاء العاطفي على الالتزام الوظيفي- دراسة ميدانية بخزينة ولاية البيض"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 03، 2023.
- 26- حسن أحمد سهيل، العبيدي مظهر عبد الكريم، "أثر برنامج إرشادي (مقترح) لتنمية الوعي الذاتي لدى الطلاب المتفوقين في مرحلة الثانوي" مجلة دراسات تربوية، المجلد 06، العدد 22، أبريل 2013.
- 27- حسين عبد القادر، بن سعد أحمد، "الذكاء الوجداني وعلاقته بإدراك الضغط النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي- دراسة تطبيقية بمدارس التعليم الابتدائي بولاية الأغواط"، مجلة الباحث العلمي العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 02، جوان 2021.
- 28- خطاب رضا، مطاطلة موسى، "أشكالية الصدق والثبات في البحوث النفسية والتربوية دراسة نظرية تشخيصية"، مجلة القياس والدراسات النفسية، المجلد 02، العدد 02، أبريل 2023.
- 29- ذبيحي لحسن، ستر الرحمان نعيمة، "الذكاء الوجداني كأحد مجالات علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في ميدان العمل"، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 02، العدد 15، ديسمبر 2016.
- 30- رايس وفاء، "تأثير الذكاء العاطفي على النية المقاولاتية- دراسة ميدانية على طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال جامعة محمد خيضر بسكرة"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 28، 2022.
- 31- سعاده رشيدة، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 23، العدد 38، ديسمبر 2012.
- 32- سلامي دلال، "الذكاء العاطفي- مدخل نظري"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 04، العدد 01، مارس 2016.

## قائمة المراجع

- 33- سمايلي محمود، بن عمارة سعيدة، "الذكاء الوجداني، مفهومه ونماذجه وتطبيقاته في الوسط المدرسي"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشري، المجلد 9، العدد 3، نوفمبر 2018.
- 34- عبد الرحمن محمد أحمد، "تأثير تحفيز الذات على ضغوط العمل والتكيف معها: دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في قطاع الخدمات بالسودان"، مجلة العلوم النفسية، المجلد 09، العدد 35، 2019.
- 35- عيواج صونيا، عمراني زهيرن، "هيكل العقل البشري، أسسه ومناحيه والأطر المصنفة له"، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 07، جوان 2020.
- 36- قاجة كلثوم، "مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية: دراسة استكشافية بمدينة ورقلة"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 03، العدد 03، ملتقى دولي حول المعاناة في العمل، جانفي 2010.
- 37- قرة نور الدين، شريفي شعبان، "تقييم الخصائص السيكومترية للنسخة المختصرة لمقياس التعاطف مع الذات - دراسة على عينة من الطلبة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر"، مجلة الروائر، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2023.
- 38- قشار محمد، "مفهوم ومكانة العمل في المجتمع"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 10 العدد، 02، ديسمبر 2017.
- 39- لطرش محمد، "دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل"، المجلة الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، 2021.
- 40- مجاهد رشيد، "أثر دوافع العمل والتحفيز كوسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي والأداء في المنظمة"، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المجلد 11، العدد 22، ديسمبر 2014.
- 41- مخلوفي سعيد، "ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية والانجاز استراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط - دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة باتنة"، الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 01، ديسمبر 2015.
- 42- مزرارة نعيمة، "مصادر ضغوط العمل التربوية الخاصة المتواجدين بالمراكز النفطية البيداغوجية - الجزائر وسطا أمودجا"، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2021.
- 43- معوش محمد الصديق، "العاطفة في الخطاب النقدي عند عبد الرحمان شكري، دراسة مصطلحية"، مجلة علوم اللغة العربية وآدابها، المجلد 10، العدد 13، جانفي 2018.

## قائمة المراجع

- 44- مولاي أمينة، طيبي إكرام، بن الزرقة إكرام، "تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار"، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 07، العدد 01 مكرر، أبريل 2021.
- 45- ميمون الطاهر، "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة المسيلة، المجلد 07، العدد 02، 2022.
- 46- نعمون فؤاد، "ضغوط العمل"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 03، العدد 05، جوان 2015.

### ❖ الرسائل الجامعية:

- 1- ادم عبد الله سليمان عبد الله، "أثر ضغوط العمل على إنتاجية العاملين بقطاع الاتصالات السودانية: دراسة تطبيقية على شركات الهاتف السيار"، أطروحة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014.
- 2- بن خرو خير الدين، "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية: دراسة ميدانية لمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة"، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010/2011.
- 3- بن غربال سعيدة، "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة"، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015.
- 4- بن ناصر شغروود صالح، "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية - دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2007.
- 5- حاج محمد فراس، "أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2016.
- 6- خرف الله علي، "نوعية العلاقة الزوجية وعلاقتها بمهارات الذكاء العاطفي دراسة مطبقة على عينة من الأزواج بولايات باتنة-الوادي-مسيلة"، أطروحة دكتوراه في علوم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2013/2014.

## قائمة المراجع

- 7- شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعي: دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز جيجل"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2020/2019.
- 8- شلاكة طارق كاظم ، "فرق العمل"، ورقة عمل، كلية الإدارة والاقتصاد ، دراسات عليا، دكتوراه في الإدارة العامة، بغداد، 2020.
- 9- عاشور خديجة، "ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة"، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014.
- 10- عبده حسن علي صادق، "تنمية الذكاء الوجداني وأثره على جودة الحياة النفسية لدى المراهقين الأيتام المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في الجمهورية اليمنية"، أطروحة دكتوراه في علم النفس وعلوم التربية، تخصص إرشاد وتوجيه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2016/2015.
- 11- عزمي محمد بظاظو، "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010.
- 12- حول فايزة، "المكونات العاملة للذكاء الوجداني لدى الطالب الجامعي -دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بجامعة البليدة"، رسالة ماجستير في القياس في علم النفس والتربية، جامعة سعد دحلب البليدة، 2013.
- 13- ماضي خالد محمد صلاح، "دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ"، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، 2014.
- 14- مطاطلة موسى، "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني: دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة"، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009.
- 15- مقراش فوزية، "أثر الإدارة بالذكاءات على التوجه الإستراتيجية للمؤسسة، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014.

## قائمة المراجع

16- موصلي محمد أحمد، " أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية - دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2013.  
❖ المواقع الالكترونية:

17- العساف عباس، "ماهي العاطفة؟"، من الموقع  
[https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7\\_%D9%87%D9%8A\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D8%B7%D9%81%D8%A9%D8%A9](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D8%B7%D9%81%D8%A9%D8%A9)  
بتاريخ 2024/01/28.

18- كيفية استخدام معامل كرونباخ ألف لقياس الاتساق الداخلي، من الموقع  
<https://www.manaraa.com/post/4892/%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9>  
بتاريخ 2024/05/18.

### ❖ المحاضرات:

19- خضر جميل أحمد محمود، "تنمية المهارات الإبداعية لقادة المنظمات العامة والخاصة"، بحوث وأوراق عمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010.

20- رحيم إبراهيم، "الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج Spss"، مطبوعة بيداغوجية في مادة: الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف - ميله، 2021/2020.

### ❖ الوثائق الرسمية:

1- المادة 02، 03، المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتعلق بإنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية رقم 33 بتاريخ 20 ماي 2007.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

❖ **books:**

1. Daniel Golman "**Emotionnel intelligence**", A Bantam Book .New York, 2005.

❖ **Magazines:**

1. Abdul Haeba Ramli, Fairynda Novariani , "**Emotional intelligence, organizational commitment and job performance in the private hospital**", Master of Management Universitas Trisakti Jakarta, Indonesia, Advances in Economics, Business and Management Research, vol 151, Proceedings of the International Conference on Management, Accounting, and Economy, 2020.
2. Ahmed Kamassi, Noor Hazila Abd Manaf, AzuraOmar,"**The level of emotional intelligence among administrative staff in higher learning institution**", Journal of Economics and Human Development, Vol 10, N°02.
3. Larras Chafika, Kareche Meriem , "**L'intelligence émotionnelle, un trait de leadership influençant la performance de l'entreprise. Cas d'étude: HENKEL Algérie**", Revue Innovation Vol12, N°01, 2022.
4. Philippe Claudon, Margot Weber," **L'émotion contribution à l'étude psychodynamique du development de la pensée de l'enfant sans language en interaction**", editions medicine & hygiene, n:01, vol 21, 2009.
5. Loren Leclezio et al, « **Pilot Validation of the Tuberos Sclerosis-Associated Neuropsychiatric Disorders (TAND) Checklist** »,Article in Pediatric Neurology, University of Cape Town, South Africa, October 2014.
6. Share Legg, Marcus Hutter, "**A collection of definitions of intelligence**",Idisia Galleria 02, n°0200, Australia, October the4, 2006.
7. Tessema Dereje.B, "**The relationship between emotional intelligence and transformational leadership in project management**", Journal of leadership and international development, ICIRS conferences, Walden university, school of business.

❖ **Articles :**

8. Dario Judicibus, "**The definitions of intelligence**", journal of cognitive science, 107-132, 16-02, from the site

## قائمة المراجع

---

[https://www.academia.edu/20140700/The\\_Definition\\_of\\_Intelligence](https://www.academia.edu/20140700/The_Definition_of_Intelligence), last seen: date 30/01/2024.

الملاحق



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

دراسة ميدانية لدور الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية في المؤسسة  
الاستشفائية "الحكيم عقبي".

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد

في إطار السعي الدائم لتحسين بيئات العمل والارتقاء بمستويات الأداء داخل المؤسسات الصحية، تبرز أهمية دراسة العوامل النفسية والإدارية التي تؤثر على العاملين في هذا القطاع الحيوي، حيث نجد من بين هذه العوامل ما يسمى **الذكاء العاطفي** الذي يعتبر عنصر حاسم في تعزيز قدرة الأفراد على التكيف والتعامل مع جميع التحديات بفعالية، ليس فقط في فهم وإدارة الذات أو الآخرين ولكن أيضا كأداة فعالة للتخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية، حيث يؤدي تطوير الذكاء العاطفي لدى العاملين في المستشفيات إلى تحسين التواصل والتعاطف وزيادة الكفاءة والرضا الوظيفي، ونظرا لأهمية هذا الموضوع بالنسبة للفرد والمؤسسة فنحن بصدد إجراء دراسة بعنوان **"دور الذكاء العاطفي في التخفيف من حدة ضغوط العمل التنظيمية"** وهي دراسة مسحية لوجهات نظر عينة من الطاقم الطبي والشبه طبي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، فالرجاء الإجابة على الأسئلة المرفقة بكل صراحة وحرية لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، وستحظى إجاباتكم بالسرية التامة، فالمعطيات المقدمة لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

شكرا لكم على حسن تعاونكم

## قائمة الملاحق

### الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الغرض من هذا الجزء هو معرفة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم، الرجاء وضع إشارة (X) أمام العبارة المناسبة وتعبئة الفراغ بما يناسبكم وذلك حسب المطلوب فيما يلي:

#### 1. الجنس:

- ذكر
- أنثى

#### 2. السن:

- من 20 إلى 30 سنة
- من 41 إلى 50 سنة
- من 31 إلى 40 سنة
- 50 سنة فما فوق

#### 3. المستوى التعليمي:

- متوسط
- ثانوي
- جامعي
- دراسات عليا

#### 4. المنصب الوظيفي:

- طبيب (ة) عام (ة)
- ممارس (ة) أخصائي (ة)
- شبه طبي

#### 5. الخبرة:

- أقل من سنة
- من 1 إلى 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

#### 6. الحالة الاجتماعية:

- عازب (ة)
- متزوج (ة)
- مطلق (ة)
- أرمل (ة)

## قائمة الملاحق

الجزء الثاني: محاور الدراسة

الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة المعبرة عن رأيكم

المحور الأول: الذكاء العاطفي

ما مدى إحساسكم بتوفر المتغيرات التالية في واقع عملكم؟

رقم العبارة	الإجابة	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
<b>الوعي بالذات</b>						
1	أستطيع التعبير عن مشاعري في أي وقت.					
2	امتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد توجهاتي.					
3	أميز بين نقاط القوة ونقاط الضعف لدي.					
4	أتقبل النقد البناء من زملائي.					
5	أكون واعيا لحقيقة عواطفني.					
<b>إدارة الذات</b>						
6	أستطيع استعادة هدوئي بسرعة عندما يزعجني أمر ما.					
7	أمتلك القدرة على التحكم في مشاعري وأفكاري.					
8	أستفيد من تجاربي السابقة في إدارة تصرفاتي.					
9	أنجز مهاممي اليومية بهدوء وتركيز .					
10	امتلك القدرة على احتواء المشاعر السلبية عند الحاجة إلى ذلك.					
<b>تحفيز الذات</b>						
11	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام أي صعوبات تواجهني.					
12	أشجع نفسي لتجاوز المواقف المعقدة.					
13	أقنع نفسي أنه لدي القدرة دائما على تحقيق النجاح.					

## قائمة الملاحق

					أتحدى نفسي لعدم تكرار الأخطاء التي وقعت فيها سابقا.	14
<b>التعاطف</b>						
					أساعد في انجاز المهام التي تعود بالفائدة على زملاء العمل.	15
					أشعر بالارتياح عند تقديم المساعدة للآخرين.	16
					أقبل وجهات نظر زملائي في العمل.	17
					أساعد الآخرين على حل النزاعات في مكان العمل.	18
					أهنئ الآخرين عند قيامهم بعمل جيد.	19
<b>المهارات الاجتماعية</b>						
					أشعر بالراحة عند مشاركة الآراء والأفكار مع زملاء العمل.	20
					أعتقد أنه لدي القدرة على التواصل مع الآخرين.	21
					أستطيع مقابلة زملاء جدد في العمل والتعرف عليهم بسهولة.	22
					أفسر المواقف بتأني من منظور الآخرين.	23
					أسعى دائما للعمل ضمن فريق لتبادل الخبرات والمعارف.	24

## قائمة الملاحق

### الخور الثاني: ضغوط العمل التنظيمية

ما مدى إحساسكم بتوفر المتغيرات التالية في واقع عملكم؟

رقم العبارة	الإجابة	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
<b>غموض الدور</b>						
25	أفتقر للمعلومات اللازمة والضرورية التي تمكنني من القيام بدوري بشكل جيد.					
26	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بشكل دقيق وواضح.					
27	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها.					
28	يتشتت تركيزي نتيجة لكثرة الأعمال المطلوبة مني.					
29	إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.					
<b>صراع الدور</b>						
30	نوع الوظيفة التي أشغلها لا يتلاءم مع قدراتي الذاتية.					
31	أواجه صعوبات في تحقيق توافق بين ما تتطلبه مهامي وتوقعات زملائي في العمل.					
32	أتحمل مسؤولية عدة مهام لا تدخل في نطاق عملي.					
33	أوقات العمل المعتمدة في المؤسسة لا تتناسب بشكل جيد مع التزاماتي وظروفي العائلية.					
34	أتلقي أوامر متعارضة من المسؤول المباشر.					
<b>عبء العمل</b>						
35	أقوم بإنجاز مهام كثيرة في وقت غير كاف.					

## قائمة الملاحق

					لا أستمتع بأيام إجازتي نظرا لاستدعائي للقيام ببعض المهام الطارئة.	36
					فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي للقيام بكل مهامى.	37
					أضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية.	38
<b>ظروف العمل المادية</b>						
					أعتبر أن مساحة العمل المخصصة لكل موظف غير كافية لأداء مهامه بشكل مريح.	39
					أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي.	40
					مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب.	41
					لا توجد أماكن كافية مخصصة للأكل والراحة في مكان العمل.	42
					لا تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب.	43
					يفتقر مكان العمل لأنظمة التكييف اللازمة.	44

شكرا على تعاونكم

## قائمة الملاحق

الملحق رقم (02):

### قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة

الرتبة	الجامعة	الأستاذ(ة)
أستاذ تعليم عالي	جامعة قلمة	بناخشة موسى
أستاذ تعليم عالي	جامعة قلمة	لراري ليلي
أستاذ محاضر	جامعة قلمة	قدوم لزهر
أستاذ محاضر	جامعة قلمة	زرقة رؤوف
أستاذ محاضر	جامعة قلمة	حرنان سمية
أستاذ محاضر	جامعة قلمة	بن صالح ماجدة
أستاذ محاضر	جامعة قلمة	مجلخ سليم

## قائمة الملاحق

الملحق رقم (03): اتفاقية إجراء دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي - قالمة-

**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**  
**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE**

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPERIEUR ET DE LA  
RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA

فakulte des sciences économiques et  
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

قسم علوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION  
Ref :..... D.G/F.S.E.C.S.G/UG/20.....  
Guelma le :.....

الرقم: .....  
قالمة في : .....

إلى السيد: .....  
.....

الموضوع : ف/ي إجراء زيارة ميدانية أو تريض

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب (ة): .....  
الطالب (ة): .....  
مسجل (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) ماستر فرع: (علوم التسيير) / (علوم ~~البيحة~~)  
تخصص: .....  
موضوع الزيارة: .....  
.....

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.  
ولكم منافاتق التفاتير والاحترام

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف  
د. محمد بن  
.....

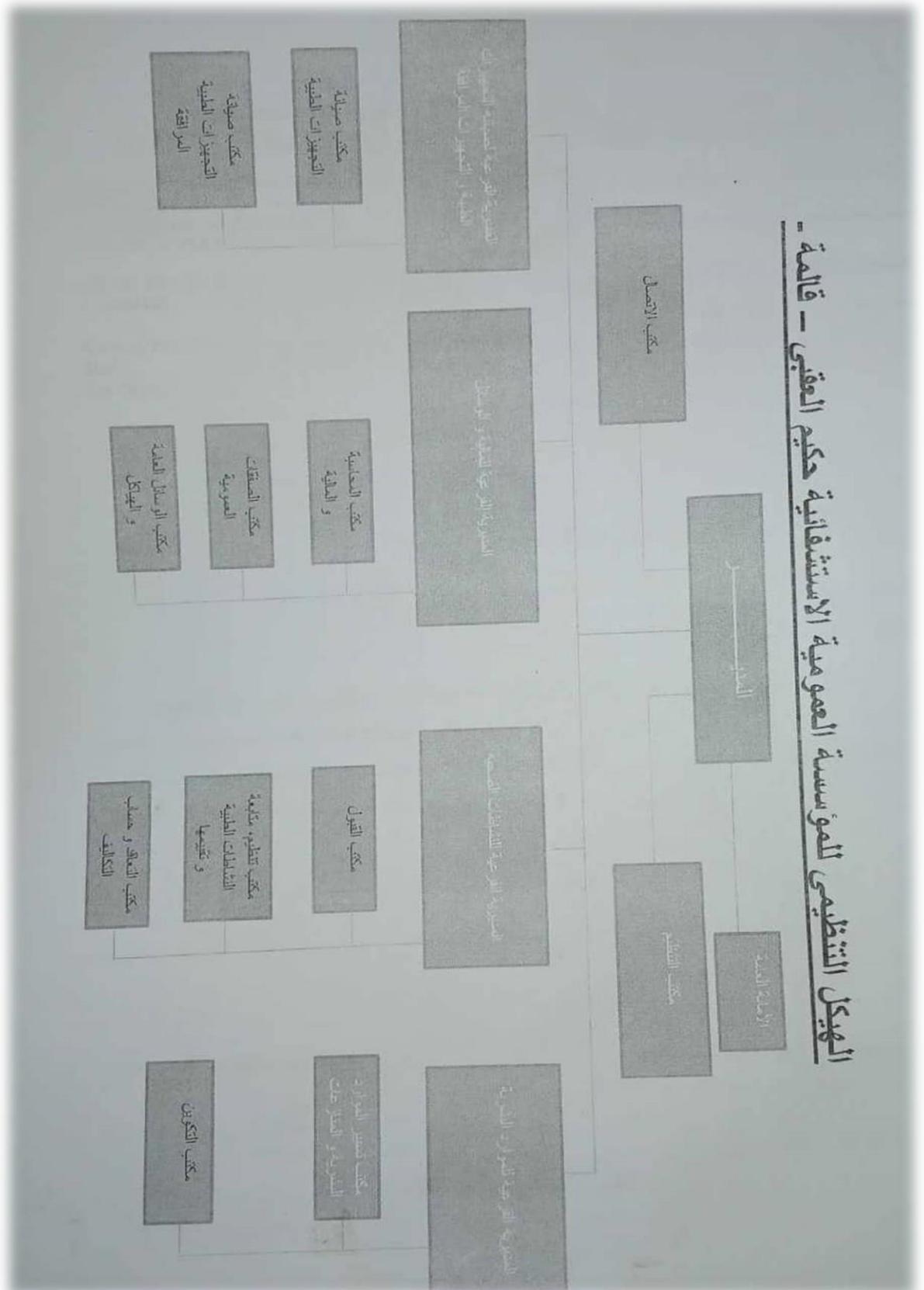
ع / رئيس القسم  
.....

مساعد رئيس القسم الكلفر بما يخص المدرج قسم  
والبحث العلمي بقسم علوم التسيير  
.....

تأشيرة المؤسسة المستقبلية الدكتور: عبد السلام كلابية  
.....

## قائمة الملاحق

الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي - قالة-



## قائمة الملاحق

الملحق رقم (05): بطاقة تقنية للمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي - قالمة-

### الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة

مديرية الصحة و السكان لولاية قالمة

المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم العقبي قالمة

### بطاقة تقنية للمؤسسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم العقبي قالمة هي مؤسسة استشفائية من الصنف أ تقع شمال شرق ولاية قالمة تسع لـ 327 سرير موزعة على المصالح كالاتي:

عدد الأسرة الفعلية	عدد الأسرة التقنية	المصالح
30	30	جراحة العظام و المفاصل
16	16	أمراض العيون
16	16	الأنف، الأذن و الحنجرة
46	60	الجراحة العامة
58	60	الطب الداخلي
44	38	طب الأطفال
58	60	أمراض النساء و التوليد
07	10	الانعاش و التخدير
08	08	أمراض الكلى
13	13	تصفية الدم
18	16	الاستعدادات الطبية الجراحية
314	327	المجموع

\*

تغطي بلدية قالمة التي يبلغ عدد سكانها 141118 و يمكن الوصول إليها بكل سهولة.

\* تغطي ولاية قالمة التي يبلغ عدد سكانها 563352 نسمة موزعة على 10 دوائر و 34 بلدية

\* تبعد بمسافة 65 كلم عن المركز الاستشفائي الجامعي ابن رشد عنابة و 120 كلم عن المركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس قسنطينة.

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى توفر الذكاء العاطفي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي بولاية قالمة، وتحليل أثرها في الحد من ضغوط العمل التنظيمية التي يعاني منها الطاقم الطبي والشبه طبي في المؤسسة، ومن أجل معالجة الموضوع، والتحكم فيه ميدانيا تم الاعتماد على استمارة أسئلة كأداة أساسية لجمع البيانات، تم توزيعها على عينة من 214 فرد، سحبها عشوائيا من عمال المؤسسة محل الدراسة، بعدها تم تحليل البيانات المتحصل عليها واختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية وقوية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، أي أنه كلما زاد الذكاء العاطفي بدرجة واحدة كلما انخفضت ضغوط العمل التنظيمية، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضا وجود فروق جوهرية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تمتعهم بالذكاء العاطفي، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لهم.

## الكلمات المفتاحية:

الذكاء العاطفي، ضغوط العمل التنظيمية، الوعي بالذات، إدارة الذات، تحفيز الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية

## Abstract :

This study aimed to determine the availability of Emotional Intelligence in the hospital institution Alhakim Okbi in the wilaya of Guelma, and analyze its impact on reducing Organizational Work Stress that the medical and paramedical staff experienced in the institution. In order to address the issue, and control it in the field the study was conducted using a questionnaire randomly distributed to a sample of (214) individual randomly drawn from the hospital's employees, The SPSS software was relied upon to analyse collected data and test the hypotheses of the study.

the study concluded that there is a strong negative relationship between emotional intelligence and the Organizational Work Stress that the medical and paramedical staff experienced in the institution, meaning that the study sample members see the more they have the Emotional Intelligence a one degree

increase, the lower the Organizational Work Stress, it was also shown that there are fundamental differences in the extent to which individuals feel they have an Emotional Intelligence due to their personal variables, specifically their social status.

**Key Words:**

Emotional Intelligence, Organizational Work Stress, Self-awareness, Self management, Self motivation, Empathy, Social skills.

