

عنوان البحث

أثر الذكاء العاطفي على سلوكيات الموظفين: التعاطف وتنظيم العواطف كأدوات
لتقليل ضغوط العمل

**The Impact of Emotional Intelligence on Employee Behavior:
Empathy and Emotion Regulation as Tools for Reducing Work Stress.**

إعداد الطالب/ بسام جمال قوته

العام الدراسي:

2025

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن، حيث أن جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك الجامعة، ولا يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون إذن مسبق من جامعة ميدأوشن .

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى بيان أثر أبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى ، وذلك باستخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري والتحليلي في الجزء التطبيقي ،ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان لجمع البيانات وقد وزع على عينة من العاملين، بلغ عددها (70) استمارة موزعة، واسترجاع (50) استبيان صالح لتحليل، تمت معالجتها عن طريق برنامج Spss، كما تم الاعتماد على أداة المقابلة كأداة ثانية لدراسة الموضوع.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

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

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

Abstract:

This study aims to demonstrate the impact of emotional intelligence dimensions on reducing occupational stress, using a descriptive approach in the theoretical part and an analytical approach in the applied part. To achieve the study's objectives, a questionnaire was designed to collect data and distributed to a sample of (70) employees. (50) valid questionnaires were retrieved for analysis and processed using SPSS. The interview tool was also used as a second tool to study the topic.

The study reached a number of results, the most important of which are:

- ☐ There is a direct relationship between the independent variable (emotional intelligence) and the dependent variable (occupational stress).
- ☐ There is a high level of emotional intelligence among employees, from the perspective of the study sample.
- ☐ There are no differences between the sample members' responses regarding the dimensions of emotional intelligence attributable to variables (gender, age, marital status).
- ☐ There are statistically significant differences between the sample members' responses regarding the dimensions of emotional intelligence attributable to variables (educational qualification, position).
- ☐ Emotional intelligence dimensions have an impact on reducing occupational stress among employees, from the perspective of the study sample.
- ☐ There were no statistically significant differences between the sample members' responses regarding occupational stress attributable to demographic variables (gender, age, educational qualification, position, experience, marital status).

Keywords: Emotional intelligence, occupational stress, self-understanding, emotion management, empathy, social communication.

قائمة المحتويات

م	الموضوعات	رقم الصفحة
1	الاستهلال	أ
2	الملخص	ج
3	Abstract	هـ
4	جدول المحتويات	و
5	الفصل الاول : مشكلة البحث وأبعادها	1
6	أولاً : المقدمة	2
7	ثانياً : أشكالية البحث	4
8	ثالثاً : تساؤلات البحث	5
9	رابعاً : أهداف البحث	5
10	خامساً : أهمية البحث	6
11	سادساً : فروض الدراسة	8
12	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة	9
13	الدراسات السابقة	10
14	المنطلقات النظرية للدراسة	19
15	أولاً: ماهية الذكاء العاطفي	19
16	ثانياً: سلوكيات الموظفين	40
17	ثالثاً: ضغوط العمل	67
18	الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للبحث	80
19	المنهج	81
20	الأدوات الاحصائية المستخدمة	82

21	عينة الدراسة	85
22	مؤسسة الدراسة	85
23	حدود الدراسة	85
23	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	86
24	النتائج	87
25	التوصيات	88
26	المراجع	89

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الأستاذ المساعد الدكتور
ياسر محمد علي

المدرسة
التي

مقدمة:

تعتبر بيئة العمل الإيجابية عنصراً رئيسياً في نجاح المنظمات الحديثة، إذ تسهم بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي. ويأتي الذكاء العاطفي كأداة فعّالة لتحسين التواصل بين الموظفين، إدارة النزاعات، والتخفيف من آثار الضغوط الوظيفية. حيث تشير الإحصائيات الحديثة إلى أن 70% من الموظفين الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يظهرون أداءً وظيفياً أفضل واندماجاً أكبر في بيئة العمل.

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

ولعل أبرز هذه الضغوط التي يتعرض لها العامل هي الضغوط المهنية، التي تعتبر من أخطر وأشد ما يواجهه العامل، وذلك لشدة أهمية العمل في حياته، وأهميته لتحديد قيمته وإثبات ذاته أمام الآخرين، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل ، حيث أن مستوى الإحساس بوطأة الضغط المهني لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية كعدد ساعات

العمل وتراكم الأعمال اليومية، بل حسب شخصية الفرد الموظف وكفاءته ومستوى طموحه ومقدرته على تحمل المسؤولية و مهاراته في العمل، بالإضافة الى قوة أو ضعف دوافعه وإدارته لانفعالاته ومرونته في تقبل التغيير وإقامة التواصل مع الغير، وهذا ما يعرف بالذكاء العاطفي الذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً التي لها دور مهم في مواجهة الضغوط و تحقيق الكفاءة والفعالية للمؤسسات.

يُعدّ الذكاء العاطفي من أبرز المفاهيم التي أثارت اهتمام الباحثين والمتخصصين في مجالات علم النفس وإدارة الأعمال، حيث يشكّل هذا النوع من الذكاء أداة فعّالة لفهم الذات وإدارتها، إلى جانب تعزيز العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل وخارجها. ففي عالم يعج بالتحديات وضغوط الحياة اليومية، أصبح للذكاء العاطفي دورٌ محوري في تمكين الأفراد من تحقيق التوازن النفسي والمهني، مما ينعكس بشكل مباشر على أدائهم وسلوكياتهم.

وفي إطار بيئة العمل الحديثة، يشكّل الذكاء العاطفي عنصراً جوهرياً يساهم في بناء تفاعلات إيجابية بين الموظفين، ويحفّز على تعزيز الروح الجماعية والانتماء. كما يمكّن الأفراد من التعامل مع ضغوط العمل بصورة أكثر مرونة، من خلال تنظيم العواطف واستخدام استراتيجيات فعّالة للحد من التوتر. إن امتلاك الموظفين لمهارات الذكاء العاطفي يجعلهم أكثر قدرة على فهم مشاعرهم والتعامل مع مشاعر الآخرين بحكمة، مما يساهم في خلق بيئة عمل متناغمة ومنتجة.

من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات الموظفين، يظهر جلياً الدور الفاعل الذي يلعبه هذا المفهوم في تعزيز الإيجابية والابتكار داخل المؤسسات. وعبر تنظيم العواطف، يتمكّن الأفراد من الحد من تأثيرات الإجهاد النفسي والضغط المهني، مما يساهم في تحسين جودة حياتهم المهنية والشخصية. وفي هذا السياق، يُعد استكشاف آليات تطوير الذكاء العاطفي وتطبيقه في الحياة اليومية مطلباً ضرورياً لتحقيق الرفاهية والنجاح المستدام.

يعتبر الذكاء العاطفي متغير مهم لنجاح المؤسسات، لأن الاستغلال الأمثل لكفاءات العاملين يضفي ميزة تنافسية للمؤسسة، و يولد نوعاً من الاحترام و الثقة بين مختلف أعضاء المؤسسة، هذا ما جعلنا نحاول إسقاط هذا الموضوع على المؤسسات الاستشفائية لمعرفة أثر هذا نوع من الذكاء في التقليل من الضغوط المهنية.

مشكلة الدراسة:

تعاني العديد من المنظمات من تحديات متزايدة مرتبطة بضغوط العمل، مما ينعكس سلباً على الأداء والسلوكيات الإيجابية للموظفين. وعلى الرغم من أهمية الذكاء العاطفي كأحد الحلول المحتملة للتخفيف من هذه الضغوط، لا تزال الدراسات التي تربط الذكاء العاطفي (وبالأخص مهارات التعاطف وتنظيم العواطف) بقدرة الموظفين على التعامل مع الضغوط في بيئة العمل المحلية نادرة ومحدودة. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

كيف يمكن لمهارات التعاطف وتنظيم العواطف باعتبارهما من مكونات الذكاء العاطفي أن تساهم في تخفيف ضغوط العمل وتحسين التفاعلات الإيجابية بين الموظفين في بيئة العمل السعودية؟

تساؤلات الدراسة :

- ما مدى تأثير الذكاء العاطفي على تقليل ضغوط العمل؟
- ما دور التعاطف وتنظيم العواطف في تعزيز بيئة العمل الإيجابية؟
- كيف يؤثر الذكاء العاطفي على تفاعل الموظفين مع الضغوط اليومية في العمل؟

أهداف الدراسة:

- تحليل أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل، وذلك من خلال تحديد الطرق والأساليب التي يستخدمها الموظفون لمهارات الذكاء العاطفي لمواجهة الضغوط اليومية.
- توضيح دور التعاطف باعتباره أحد المكونات الرئيسية للذكاء العاطفي في تعزيز العلاقات الإيجابية والتفاعلات الفعالة بين الموظفين.
- تقييم العلاقة بين تطبيق ممارسات الذكاء العاطفي والتغير في سلوكيات الموظفين، بهدف تعزيز البيئة العملية الإيجابية في المنظمات السعودية.
- إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة يتمثل في معرفة أثر الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية؛
- إلقاء الضوء على مفهومي الذكاء العاطفي و الضغوط المهنية.
- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في المؤسسات السعودية .

- التعرف على واقع الضغوط المهنية في المؤسسات محل الدراسة؛
- محاولة الوصول الى نتائج ممكن أن تفيد المؤسسة في تحديد استراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل في المؤسسة.

أهمية الدراسة:

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

أهمية الموضوع علمياً:

- فهم السلوك الإنساني: الذكاء العاطفي يُعدّ من المجالات الحديثة التي تسهم في تعزيز فهمنا للسلوك الإنساني والتفاعل الاجتماعي. دراسته توفّر رؤى عميقة عن كيفية تعامل الأفراد مع مشاعرهم ومشاعر الآخرين.
- تطوير نظريات الإدارة: يضيف أبعاداً جديدة لنظريات الإدارة وعلم النفس التنظيمي، مما يساعد في تحسين إدارة الموارد البشرية.

- الأبحاث المتقدمة: يشجع الباحثين على استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي وعناصر الأداء والإبداع والرفاهية.

أهمية الموضوع عملياً:

- تحسين بيئات العمل: الذكاء العاطفي يساهم في خلق بيئات عمل أكثر تعاوناً وتقليلاً للنزاعات.
- تعزيز الإنتاجية: يساعد الموظفين على التعامل مع الضغط بفعالية، مما يزيد من مستوى إنتاجهم.
- التدريب والتطوير: يعزز من كفاءة برامج التدريب المهنية من خلال تعزيز المهارات الاجتماعية والعاطفية.

أهمية الموضوع محلياً:

- مواكبة التغيرات المجتمعية: يساعد في تلبية احتياجات سوق العمل المحلي الذي يشهد تحولات تتطلب مهارات اجتماعية وعاطفية عالية.
- تعزيز الأداء المؤسسي: يوفر أداة قوية لتحسين أداء المؤسسات المحلية في مواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية.

- الإسهام في الصحة النفسية :يعزز من جهود المجتمع المحلي في تقليل ضغوط العمل وتحسين جودة الحياة .

فروض الدراسة:

هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتقليل ضغوط العمل.
التعاطف كجزء من الذكاء العاطفي يساهم في تحسين العلاقات بين الموظفين.
تنظيم العواطف يساعد في خلق بيئة عمل إيجابية وتعاونية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

الأستاذ المساعد الدكتور محمد علي

الطائي

الدراسات السابقة:

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

الدراسات السابقة باللغة العربية

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

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

2/ امال سليمانى، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر حول " الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني "

2015 .

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

3/ بن غربال سعيدة ،مذكرة لنيل شهادة الماجيستر حول " الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق

المهني " 2015.

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

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

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

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

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

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

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

تهدف هذه الدراسة الى تحديد مستويات الذكاء العاطفي السائدة و نمط التفكير الغالب لدى القادة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، و البحث في العلاقة الارتباطية بين الدماغ العاطفي و الممارسات القيادية، تطرقت الباحثة في هذه الدراسة الى التحليل النظري، و للإجابة على اشكالية الدراسة تم توزيع 950 استبيان على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية عبر الولايات الغرب و الشرق و

الوسط و الجنوب و اعتماد على أداة المقابلة حيث أشارت النتائج الى أن القيادة التحويلية أسلوب القيادة الأكثر فعالية مقارنة بالقيادة التبادلية و القيادة التساهلية، و تظهر باستمرار في تعزيز الأداء التنظيمي و هناك علاقة بين الذكاء العاطفي و القيادة التبادلية، و يظهر ذلك من خلال محافظة القادة التحويليين على حماسهم و نشاطهم مع تفاؤلهم و تحفيزهم، حيث يهتمون هذه المشاعر الايجابية للموظفين من خلال تعبيرات الوجه الايجابية و لغة الجسد حيث يستطيع القادة التحويليين تحفيز الموظفين على اكتساب الثقة و التغلب على الصعوبات

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

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

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

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

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

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

الدراسات باللغة الأجنبية :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6Goleman, D :Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than
.1995 , Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter
More Than IQ. Bantam Books.**

ركزت الدراسة على أهمية الذكاء العاطفي في تحسين أداء الأفراد في بيئات العمل، وبيّنت أن الذكاء العاطفي يتفوق أحياناً على الذكاء العقلي (IQ) في تحديد مستوى النجاح في الحياة المهنية. كما أكدت الدراسة على أهمية التعاطف والتنظيم الذاتي للمشاعر كعوامل رئيسية في تحسين التفاعلات الاجتماعية وإدارة الضغوط المهنية.

نتائج الدراسة: أوضحت نتائج الدراسة أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي أظهروا قدرة أفضل على التعامل مع النزاعات في العمل وتخفيف الضغوط بفاعلية، ما انعكس إيجاباً على إنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي.

**Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R.: Mayer, J. D., Salovey, P.,
& Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic
traits?. American Psychologist, 63(6), 503–517.**

قدّمت الدراسة تحليلاً شاملاً لمفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده، وتناولت دور الذكاء العاطفي في إدارة العواطف وتوظيفها لتحسين الأداء الفردي والجماعي. وأظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين ذوي المستويات العالية من الذكاء العاطفي كانوا أكثر قدرة على تنظيم عواطفهم والتعامل بشكل أفضل مع الضغوط اليومية، مما أدى إلى تعزيز بيئة العمل الإيجابية وزيادة الإنتاجية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence):

نشأته وتطوره:

وضع ثورنديك (Thorndik) عام 1920م بذور مفهوم الذكاء العاطفي عندما تحدث عن مفهوم "الذكاء الاجتماعي (Social Intelligence)" والذي عرف بأنه: "القدرة على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية".

وفي عام 1983م أكد هوارد جاردنر (Gardner) في كتابه عن "الذكاءات المتعددة" أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء.

ونذكر من أنواع الذكاء: الذكاء الضمنشخصي (أي داخل الشخص).

(Intrapersonal Intelligence): معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات، والقدرة على ضبط الذاتي والاحترام الذاتي. وكذلك الذكاء البينشخصي (في العلاقة مع الآخرين).

(Interpersonal Intelligence) : القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم، ودوافعهم، ومشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة.

ويبدو أن أول من استعمل مصطلح الذكاء العاطفي طالب جامعي في عنوان رسالته للدكتوراة عام 1985م في كلية أمريكية للفنون، ولكن دون أن يُنتبه لهذا المصطلح ولعدة سنوات.

وفي عام 1990م قام بيتر سالوفي وجون ماير (Salovy and Meyar) بتقديم نموذج للذكاء الانفعالي في كتابهما (الخيال، المعرفة، الشخصية)⁽ⁱ⁾ كما قاما بمحاولة لتأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي، حيث لاحظا أن الناس يتفاوتون في دقة معرفة العواطف التي يشعرون بها، وفي التعرف على عواطف الآخرين، وكذلك في القدرة على حل المشكلات المتعلقة بالعواطف.

وقد كان دانييل جولمان Goleman

(واعياً ومتيقظاً بأعمال سالوفي وماير في تلك الفترة مما حدا به إلى نشر كتابه المعروف "الذكاء الوجداني (الانفعالي)" عام 1995م ومنذ ذلك الحين يحاول الباحثون إجراء دراسات عديدة حول هذا المفهوم وكيفية قياسه، للتعرف على دوره في النجاح في الحياة العامة.

وفي عام 1995م قام جاك بلوك (Block) بدراسة بعض التغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلاً عن الذكاء الانفعالي، والذكاء الانفعالي مستقلاً عن الذكاء، وأشارت نتائجه إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلاً عن الذكاء الانفعالي كانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية، أما المتميزون في الذكاء الانفعالي مستقلاً عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.

تعريف الذكاء العاطفي:

أثبتت الدراسات والأبحاث أن الذكاء الذهني وحده غير كافٍ للنجاحات المستقبلية، بل يجب أن يتوفر إلى جانبه الذكاء العاطفي، فهو عبارة عن قدرات ومهارات قد تكون موجودة لدى الشخص وقد تكون غير موجودة، ولكن يمكن اكتسابها وتنميتها وتدريب النفس عليها.

وتشير تعريفات الباحثين للذكاء العاطفي على أنه قدرات ومهارات في فهم مشاعر الذات ومشاعر الآخرين، وإن اختلفت عباراتهم في التعبير عن هذا المضمون.

ويعرف سالوفي وماير الذكاء العاطفي بأنه: "القدرة على معرفة الشخص مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط، ومعرفته بمشاعر الآخرين، وقدرته على ضبط مشاعره، وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم، وتحفيز ذاته لصنع قرارات ذكية".

ويرى دانييل جولمان أن الذكاء العاطفي: "مجموعة من السمات، قد يسميها البعض صفات شخصية، لها أهميتها البالغة في مصيرنا كأفراد".

ويعرفه بعض علماء النفس: "القدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية، من خلال استقبال هذه العواطف واستيعابها وفهمها وإدارتها".

وخلص الدكتور السيد السمدوني في تعريفه بأنه: "مجموعة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على معرفة مشاعره وانفعالاته، وسيطرته عليها جيداً، وفهم مشاعر وانفعالات

الآخرين، وحسن التعامل معهم، وقدرته على استثمار طاقته الوجدانية في الأداء الجيد، وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين".

وباختصار هو: "قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين، لتحقيق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله".

يعرف ماير وسالوفي (Mayrr & Salovey, 1990: 772) الذكاء الوجداني بأنه: " نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي، والذي يتضمن قدرة الفرد على التعرف على انفعالاته وانفعالات الآخرين من أجل التمييز بينها، واستخدام هذه المعرفة لتوجيه طريقة تفكير الفرد وأفعاله الخاصة".

ويعرفه جلمان (Golman, 1995) بأنه القدرة على إدراك الانفعالات وفهم ومعرفة انفعالات الآخرين، بحيث يؤدي ذلك إلى تنظيم وتطوير النمو الانفعالي المرتبط بتلك الانفعالات من خلال الوعي بالذات وإدارة الانفعالات والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية (in: Rode, et al., 2007: 400).

ويعرفه ماير وسالوفي وكاروسو (Mayer, Salovey & Crauso, 2000: 401) بأنه: " عبارة عن مجموعة من القدرات التي تمكن الفرد من مراقبة مشاعر وانفعالات الذات والآخرين، والتعبير عن تلك المشاعر والتمييز بينها، واستخدام هذه المعلومات في توجيه التفكير والتنظيم الذاتي".

في حين يعرف زي، وشاكيل (Zee & CHakel, 2002: 104) الذكاء الوجداني بأنه: " مجموعة من العمليات والقدرات المعرفية التي تمكن الفرد من التمييز بين مشاعره وانفعالاته، ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، واستخدام هذه المعلومات في توجيه التفكير واتخاذ الإجراءات".

ويُعرف مصطفى أبوسعد (2005: 2) الذكاء الوجداني بأنه: " قدرة الفرد على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين، بحيث يحقق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله".

ويضيف له تعريفاً آخر على أنه: " عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقاً من هذه المهارات".

في حين يعرفه سولواي وكارترت (Solloway & Cartright, 2008: 2) بأنه: " القدرة على إدراك مشاعرنا الخاصة ومشاعر الآخرين، لتحفيز أنفسنا على إدارة الانفعالات جيداً في أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين".

ويعرفه أحمد العلوان (2011: 131) بأنه: "قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية وانفعالات الآخرين وتنظيم انفعالاته وانفعالات الآخرين، والتعاطف والتواصل الاجتماعي مع الأفراد المحيطين به".

ويعرفه أيمن ناصر (2011: 157) بأنه: " مجموعة من السمات المزاجية والاجتماعية التي تؤثر على تنوع المحتوى الوجداني للأشخاص من حيث مدى ودقة فهم المشاعر، ومن ثم رفع مستوى القدرة على مواجهة ومعالجة المشكلات خاصة الوجدانية منها بنجاح، وتتضمن أربعة مكونات أساسية هي: الوعي بالذات، والفهم والتواصل الاجتماعي، والتعبير عن المشاعر، والتكيف ومعالجة المشكلات".

وتعرفه سامية صابر (2011: 202) بأنه: "قدرة الفرد على إدراك مشاعره، وانفعالاته، وفهمها، والتعبير عنها، وإدارتها، وقدرته على النفاذ إلى مشاعر وانفعالات الآخرين، مما يتيح التواصل والتفاعل وتكوين علاقات اجتماعية إيجابية مع الآخرين".

يعرفه سالوفي و ماير: "بأنه يشمل قدرة المرء على رصد مشاعره و مشاعر الآخرين، وما يصدر عنه وعنهم من عواطف واستخدام هذه المعلومات لتوجيه فكر المرء و أفعاله". وهو أيضا حسبهما قدرة الفرد على مراقبة مشاعره وانفعالاته ومشاعر الآخرين و التمييز بينهما واستخدام هذه المعلومات لإرشاد تفكير الفرد وتصرفاته.

وبناء على ذلك يرى سيمز " أن الذكاء الموجه في طبيعة العمل هو القدرة على تفهم نفسك وتفهم الآخرين من حولك بصورة جيدة تمكن من التعبير عن انفعالاته بصورة صحيحة وباعتبار أن ذلك يعد تمهيدا للنجاح الوظيفي و الرضا المهني". (محمد السعيد أبو حلاوة 2010 ص 65).

يعرفه ماير ومالوني: " القدرة على تمييز الانفعالات وإنتاجها أو لمساعدة التفكير في فهم الانفعال وإدراكه وتنظيم انعكاسه وبالتالي يشجع التحسين في النمو الانفعالي و العقلي وهذا يشير إلى أن الانفعالات تعمل على جعل التفكير أكثر ذكاء وتدفع الفرد لان يفكر بانفعالاته بطريقة ذكية". (عبد الرحمان، 2009 ص 570).

يعرفه رتشرس و فكين " هو القدرة على إدراك مشاعره و مشاعر الآخرين لتحفيز أنفسنا على إدراك مشاعرنا داخل أنفسنا و داخل الآخرين". (رمضان، حسين 2010 ص 5).

تعريف عثمان و رزق " القدرة على الانتباه و الإدراك الجديد للانفعالات و المشاعر الذاتية وفهمها و صياغتها بوضوح وتنظيمها وفق المراقبة و إدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية إيجابية وتساعد الفرد على الرقي العقلي و المهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة". (المغازي 2002 ص 19).

تعريف فقيه محمد راضي: " القدرة على فهم المشاعر و الانفعالات الذاتية وفهم مشاعر و انفعالات الآخرين و التمييز بينها، واستخدام المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله". (فوقية محمد راضي 2001 ص 180)

تعريف مصطفى أبو سعد: "مجموعة من الصفات الشخصية و المهارات الاجتماعية و الوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر و انفعالات الآخرين ومن ثم تكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية و الاجتماعية انطلاقا من هذه المهارات." (مصطفى أبو سعد 2005 ص 83).

تعريف جولمان: " هو القدرة على مراقبة انفعالاته و انفعالات الآخرين للتمييز بينهما ولإستخدام هذه المعلومات كدليل للفرد في التفكير و السلوك." (جين ان كريغ 2006 ص 29).

أهمية الذكاء العاطفي:

تتمثل أهمية الذكاء العاطفي في الصلة بين الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية النظرية، وأن المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة إنما تتبع من قدرات الإنسان الانفعالية الأساسية، ذلك أن الانفعال بالنسبة للإنسان هو (واسطة) العاطفة، وهو شعور يتفجر داخل الإنسان للتعبير عن نفسه في فعل ما.

وهؤلاء الذين يكونون أسرى الانفعال أي المفتقرون للقدرة على ضبط النفس، إنما يعانون من عجز أخلاقي فالقدرة على السيطرة على الانفعال هي أساس الإدارة وأساس الشخصية وأساس مشاعر الإيثار إنما يكمن في التعاطف مع الآخرين أي القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث به.

ولقد أشارت نتائج البحوث إلى أن النجاح في الأداء أو أماكن العمل في الحياة العامة يعتمد بقدر كبير على الذكاء العاطفي، بنسبة 80%، بينما يعتمد 20% فقط منه على الذكاء العقلي، وقد وجد

أن للذكاء العاطفي علاقة كبيرة بالنجاح في التجارة والأعمال، فقدرة الإنسان على التعامل مع المشاعر والعواطف، والقدرة على التكيف مع الشدة والتوترات، تؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل. ووجدت دراسة حديثة نسبياً أن من أكثر الصفات التي تشجع الزبائن على الشراء هي قدرة البائع على معرفة مشاعر الزبون ومن ثم تلبية هذه المشاعر، وقد عبّر الزبائن عن تفضيلهم للبائع الذي يحسن الاستماع إليهم والذي يتفهم حقيقة ما يريدون وما يهمهم.

كما يعد الذكاء العاطفي صفة أساسية في تكوين شخصية القائد الناجح، وذلك أن القدرة على التأثير في الآخرين هي الصفة الأهم في القيادة، لأن هذه الصفة تحدد فيما إذا كانت الصفات الأخرى ستعمل أم لا، فما قيمة صفة الذكاء والقدرة على التخطيط إذا لم يكن القائد قادراً على التأثير في الآخرين؟.

وفي كتابه "ما فوق الذكاء العاطفي - حلاوة الإيمان" يبين الدكتور ياسر العيتي العلاقة بين الإيمان والذكاء العاطفي قائلاً: "إذا كان الذكاء العاطفي يمكن الإنسان من التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين حيث يحقق لنفسه ولمن حوله أكبر قدر من السعادة، فإن الإيمان يمكن الإنسان من التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين حيث يحقق لنفسه ولمن حوله أكبر قدر من السعادة في الدنيا والآخرة، وإن الإنسان يشعر بحلاوة الإيمان عندما يتحلى بمهارات بالذكاء العاطفي ويربطها بربه ودينه وآخرته".

- الانسجام بين عواطف الشخص ومبادئه وقيمه مما يشعره بالرضا و الاطمئنان.
- تمكين الشخص من اكتساب المرونة المطلوبة للتعاطي في أي بيئة متغيرة.
- تمكين الشخص من إدراك الإيماءات الدقيقة للآخرين ومعرفة مشاعرهم.
- القدرة على تحفيز الأنفس وإيجاد الدافعية لدى الشخص.
- يمنح القدرة على ضبط الانفعالات و توظيفها من اجل القدرة على اتخاذ القرار المناسب و الصائب كردة فعل لهذه الانفعالات، وهذا يتضمن ضبط العواطف واستثمار المناسب منها عند الحاجة لها وكذلك تغيير أنماط السلوك المتعلمة في اتجاهات مرغوبة.

أبعاد الذكاء العاطفي:

تتمثل أبعاد الذكاء العاطفي في:

- 1- **الوعي بالذات:** ويعني وعي الفرد بمشاعره و انفعالاته و عواطفه وكذلك بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف و الانفعالات.
- 2- **اسر الانفعالات العاصفة:** أي قدرة الفرد على التحكم في مشاعره بضبطها وليس منعها، وذلك لان كل شعور له قيمته و معناه فالحياة بدون مشاعر تصبح بلا روح وتفقر إلى مغزى الحياة الحقيقي.
- 3- **الاستعداد الرئيسي:** ويعني الطاقة التي تؤثر بشدة وعمق في القدرات الأخرى إيجابيا أو سلبيا، تيسيرا أو إعاقة وهذا ينطوي على مهارة التحكم في الاندفاع أو مقاومة الاندفاع،

التي تعد من أكثر المهارات النفسية أهمية حيث أنها الأصل في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية.

4- **الفنون الاجتماعية:** إن أساس العلاقات الجوهرية السليمة مع الآخرين، تقوم على إدارة الانفعالات باعتبار أن التعامل مع مشاعر الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقة إيجابية مثمرة مع الآخرين، ويتطلب التعامل مع الآخرين نضج مهارتين وجدانيتين هما إدارة الذات و التعاطف مع الآخرين أو التفهم، ويؤدي القصور فيهما إلى تعرض الفرد إلى المشكلات.

5- **التعاطف:** يعني قراءة مشاعر الآخرين من صوته أو تعبيرات وجههم وليس بالضرورة مما يقولون.

مكونات الذكاء العاطفي:

1- **المعرفة الانفعالية:** وهي الركيزة الأساسية للذكاء العاطفي، وتتمثل في القدرة على الانتباه و الإدراك الجيد للانفعالات و المشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهما و الوعي بالعلاقة بين الأفكار و المشاعر الذاتية و الأحداث الخارجية.

2- **إدارة الانفعالات:** وتشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها و تحويلها إلى انفعالات إيجابية، وهزيمة القلق و الاكتئاب و ممارسة الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.

3- **تنظيم الانفعالات:** وتشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات و المشاعر و توجيهها إلى تحقيق

الإنجاز و التفوق، واستعمال المشاعر و الانفعالات في صنع أفضل القرارات، وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.

4- **التعاطف:** ويشير إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخرين و التوحد معهم انفعاليا وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم و الاتصال بهم.

5- **التواصل:** ويشير إلى التأثير الإيجابي و القوى في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود و متى تتبع الآخرين وتساندهم وتتصرف معهم بطريقة لائقة.
(فاروق السيد عثمان 2006، ص 117-118).

محاك الذكاء العاطفي:

1- **أن يكون إجرائيا ويشمل مجموعة من القدرات:**

أي أن يعكس الأداء العقلي بدلا من أساليب السلوك وتقدير الذات للفرد و الذكاء العاطفي يشتمل ضمن أبعاده على العديد من القدرات التي ترتبط بالأداء العقلي مثل إدراك و تقييم الانفعالات و إدراك و تنظيم الانفعالات.

2- **أن يلتقي مع محاك ارتباطيه معينة:**

أي القدرات التي تعرف من قبل الذكاء يجب ان تشكل مجموعة مرتبطة كالذكاء العام و الذكاء الاجتماعي و الذكاء الشخصي.

أن قدرات الذكاء يجب أن تنمو مع العمر و الخبرة و هذا يتحقق في الذكاء العاطفي حيث تؤثر فيه المتغيرات الديمغرافية مثل الجنس و العمر ويزداد الذكاء العاطفي كلما تقدم الفرد بالعمر وكما أن الإناث أكثر ذكاء عاطفيا من الذكور ويشير مايور و آخرون ان الذكاء العاطفي يرتبط بالعمر و انه يزداد في أواخر مرحلة المراهقة و الرشد.(رشاد، سوسن، 2009 ص 31).

مهارات الذكاء العاطفي:

حدد سالوفي مهارات الذكاء العاطفي كمايلي:

- أن يعرف الفرد عواطفه.
- أن يمتلك المهارة على إدراك عواطفه.
- أن يمتلك القدرة على تحفيز النفس.
- القدرة على التعرف على عواطف الآخرين و توجيه العلاقات الإنسانية.

أما شابير فحددها كمايلي:

هي المهارات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي و التفكير و حل المشكلات و التفاعل الاجتماعي و النجاح الأكاديمي و العلمي و العاطفي (شابيرو، 2005 ص 36).

أما بار- أون فقال:

هو المهارة على فهم الشخص لعواطفه وفهم و إقامة علاقات بين شخصية مرنة و القابلية للتكيف و المهارات في إدراك الضغوط و التحكم بالمزاج العام.(رزق الله 2000 ص 201).

قياس الذكاء العاطفي:

لا يزال الذكاء العاطفي يحاول أن يبدأ خطواته الأولى فالدراسات التي أجريت في هذا المجال تكاد أن تكون نادرة وربما يرجع ذلك إلى حداثة المفهوم نسبيا رغم انه أصبح تحت التركيز بين العامة و الممارسين و الباحثين و المختصين.

وهناك مدخلان لقياس الذكاء العاطفي، كقدرة انفعالية، وكسمة للشخصية، وكان مايروس و الوفيوكا روسو أول من بدءوا بقياسه، فلقد اتخذوا مواقف محددة ليتم فيها مطالبة الأفراد بالحكم على المحتوى الانفعالي الذي يعبر عنه عمل فني أو موسيقي ضمن أشياء أخرى. و الذكاء الانفعالي كسمة شخصية يقاس بواسطة مفردات اختبار للشخصية من النوع التقليدي نوعا ما على النمط الذب وضعه بارون .2000

أسس الذكاء العاطفي:

يقوم الذكاء العاطفي على الأسس الآتية:

1) أن يعرف كل إنسان عواطفه "الوعي بالذات" (Self – Awareness): فالوعي بالذات والتعرف على الشعور وقت حدوثه، هو الحجر الأساسي في الذكاء العاطفي، وامتلاك القدرة على رصد

المشاعر من لحظة إلى أخرى يعد عاملاً حاسماً في فهم النفس، كما أن عدم القدرة على فهم المشاعر الحقيقية، تجعل الفرد يقع تحت رحمتها، فالأشخاص الذين يمتلكون هذه القدرة أشخاص واثقون في أنفسهم وفيما يتخذونه من قرارات(ii).

ولقد صنف "ماير" الناس بالنسبة للوعي بأنفسهم إلى ثلاثة أصناف(iii):

الأول: الواعون بأنفسهم: وهم الذين يدركون حالتهم النفسية في أثناء معاشتها، وعندهم الحنكة فيما يخص حياتهم الانفعالية ويمثل إدراكهم الواضح لانفعالاتهم أساساً لسمااتهم الشخصية يتمتعون باستقلالية في شخصياتهم، واثقون من أنفسهم ويتمتعون بصحة نفسية جيدة، ويميلون أيضاً إلى النظر للحياة نظرة إيجابية، وهم أيضاً قادرين على الخروج من مزاجهم السيء في أسرع وقت ممكن، باختصار تساعد عقلانيتهم على إدارة عواطفهم وانفعالاتهم.

الثاني: الغارقون في انفعالاتهم: العاجزون عن الخروج منها، وكأن حالتهم النفسية تمتلكهم تماماً، وهم متقلبو المزاج، غير مدركين لمشاعرهم إلى الدرجة التي يضيعون فيها ويتوهون عن أهدافهم إلى حد ما، ومن ثم فهم قليلاً ما يحاولون الهرب من حالتهم النفسية السيئة، كما يشعرون بعجزهم عن التحكم في حياتهم العاطفية، إنهم أناس مغلوبون على أمرهم فاقدوا السيطرة على عواطفهم.

الثالث: المتقبلون لمشاعرهم: وهؤلاء على الرغم من وضوح رؤيتهم بالنسبة لمشاعرهم، فإنهم يميلون لتقبل حالتهم النفسية دون محاولة لتغييرها، وهؤلاء ينقسمون إلى مجموعتين، الأولى:

تشمل من هم عادة في حالة مزاجية جيدة، ومن ثم ليس لديهم دافع لتغييرها. المجموعة الثانية: تشمل من لهم رؤية واضحة لحالتهم النفسية، ومع ذلك فحين يتعرضون لحالة نفسية سيئة يتقبلونها كأمر واقع، ولا يفعلون أي شيء لتغييرها على الرغم من اكتئابهم، فهم استكانوا لليأس.

(2) إدارة العواطف والتحكم بها (Emotion Handling): وينبني على الوعي بالذات والتعامل مع المشاعر لتكون ملائمة مع المواقف الحالية، عن طريق القدرة على تهدئة النفس، والتخلص من القلق الجامح، وسرعة الاستثارة، وإن من يفتقر إلى هذه المقدرة، يظل في عراك مستمر مع الشعور بالكآبة أما من يتمتع بها فهو ينهض من كبوات الحياة وتقلباتها بسرعة أكبر^(iv).

(3) تحفيز النفس (Motivation): توجيه العواطف في خدمة هدف ما، فهذا أمر مهم لانتباه النفس ودفعها للتفوق والإبداع، فالتحكم في الانفعالات وتأجيل الإشباع، أساس مهم لكل إنجاز ومن يتمتع بهذه المهارة الانفعالية يكون لديه فاعلية في كل ما يناط به من أعمال^(v).

(4) معرفة عواطف الآخرين أو "النقص الوجداني" (Empathy):

وهي مقدرة تتأسس على الوعي بالانفعالات، حيث يدفع النقص الوجداني الإنسان إلى الإيثار والغيرية (الاهتمام بالغير)، ومن لديه هذه الملكة يكون أكثر قدرة على التقاط الإشارات التي تدل على أن هناك من يحتاج إليهم^(vi).

5) توجيه العلاقات الإنسانية أو المهارات الاجتماعية (Social Skills): عن طريق إدارة انفعالات

الآخرين وتطويع عواطفهم، والقدرة على القيادة الفاعلة والتأثير في

الآخرين من خلال مشاعرهم^(vii).

الذكاء الانفعالي: Emotional Intelligence

يعتبر مفهوم الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence من المفاهيم التي شاع استخدامها وانتشارها في العصر الحديث، ومن الأسباب التي أدت إلى شيوع هذا المفهوم هو التطور العلمي والتكنولوجي وسيطرة الماديات على أساليب تعاملات الفرد مع البيئة والسكان، وانتشار العنف والإرهاب وانتهاك الحقوق، ففطن العلماء إلى أهمية فهم الإنسان لذاته، وفهمه للآخرين، وقدرته على توظيف واستخدام هذا الفهم الذي يمكنه من السيطرة على مشاعره وانفعالاته والتحكم فيها، وينمي لديه القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم ومساندتهم، إضافة إلى النظر إلى هذا المفهوم على أنه أفضل منبئ للنجاح في الحياة الاجتماعية وتحقيق الرضا عن الحياة (جابر عيسى، وربيع رشوان، 2006: 50؛ وآمال جودة، 2007: 698؛ وأيمن ناصر، 2011: 154؛ وهدي أحمد، 2011: 482).

أبعاد الذكاء الانفعالي ومكوناته:

اتفقت الأبحاث و الدراسات السابقة على أن الذكاء الانفعالي يتكون من عدة أبعاد تتشابه فيما

بينهما في المفهوم و الدلالة فقد ذكر ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1990: 773) أن

الذكاء الانفعالي يتكون من أربعة أبعاد هي :

1. إدراك الانفعالات : و يعني القدرة على تعرف الفرد على انفعالات الوجوه و التصميمات والموسيقا.
2. قياس و استخدام الانفعالات؛ وذلك بهدف تحسين التفكير بمعنى توظيف الانفعالات.
3. فهم الانفعالات: ويعني التصرف بناء الانفعالات و التفكير المنطقي .
4. تنظيم الانفعالات: أي :ادارة و توجيه الانفعالات .

في حين قسم جولمان (Golman, 1995: 15) الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد هي:

- 1- الوعي بالذات :Self Awareness: ويتضمن هذا القسم معرفة الفرد لحالته المزاجية بحيث يكون لديه ثراء في حياته الانفعالية و رؤية واضحة لانفعالاته، والوعي بالذات عنصر مؤثر في مشاعرنا؛ حيث إن الفرد الغاضب عندما يدرك أن ما يشعر به هو الغضب، فهذا يتيح له فرصة كبيرة من الحرية ليختار عدم إطاعة هذا الشعور، والتخلص من قبضة هذا الغضب .

2- ادارة الانفعالات: Managing Emotions و يعني هذا القسم قدرة الفرد على تحمل

الانفعالات العاصفة وألا يكون عبدا لها، أي : يشعر بأنه سيد نفسه . وهذا يمثل دالة على الكفاءة في تناول أمور الحياة (تنظيم الذات).

3- دافعية الذات (حفز الذات) Self-Motivation بمعنى أن الذكاء الانفعالي يؤثر بقوة وعمق في كافة القدرات الأخرى إيجابا أو سلبا؛ لأن حالة الفرد الانفعالية تؤثر على قدراته العقلية وأدائه بشكل عام.

4- التعاطف أو التفهم العطوف: Empathy ويقصد به معرفة وإدراك مشاعر الغير مما يؤدي إلى التناغم الوجداني مع الآخرين .

5- المهارات الاجتماعية: Social Skills ويقصد بها التعامل الجيد والفعال مع الآخرين بناء على فهم ومعرفة مشاعرهم

(في: عبدالعظيم سليمان، 2008: 597؛ جولمان، 2000: 75).

و قسم بار- أون (Bar-on, 1996) الذكاء الانفعالي إلى ستة أبعاد هي: البعد الشخصي، بعد

تكوين العلاقات مع الآخرين، التكيف، التحكم في الضغوط، المزاج العام، الانطباع الإيجابي (in:

(Ladd & Chan, 2004: 96).

ويرى سولواي وكارتريت (Solloway & Cartright, 2008) أن للذكاء الانفعالي أربعة أبعاد

هي: الوعي بالذات Self Awareness، الوعي الاجتماعي Social Awareness، إدارة

العلاقات Management Relations، إدارة الذات Self-Management.

ويرى صبحي الكفوري (2007: 52) أن هناك خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي هي: الوعي بالذات،

التحكم في الانفعالات، المهارات الاجتماعية، دافعية الذات، التعاطف.

وقسمت سامية صابر (2011: 217) أبعاد الذكاء الانفعالي إلى بعدين رئيسيين هما:

1- أبعاد تتعلق بالذات وتتضمن:

البعد الأول: الوعي بالذات.

البعد الثاني: تنظيم الذات/ إدارة الانفعالات/ التحكم في الانفعالات.

البعد الثالث: الدافعية/ تحفيز الذات.

2- أبعاد تتعلق بالآخرين وتتضمن:

البعد الرابع: الإمباتية/ التعاطف.

البعد الخامس: المهارات الاجتماعية (إدارة وتطويع انفعالات الآخرين).

ومما سبق يتضح للباحث أن هناك أبعادًا متفق عليها بين الباحثين هي: الوعي بالذات، التحكم في الانفعالات، المهارات الاجتماعية، دافعية الذات، التعاطف.

قياس الذكاء الانفعالي:

لا يزال قياس الذكاء الانفعالي في مهده يحاول أن يبدأ خطواته الأولى حثيثًا، فالدراسات التي أجريت في هذا المجال تكاد تكون نادرة، وربما يرجع ذلك إلى حداثة المفهوم نسبيًا، رغم أنه أصبح تحت التركيز بين العامة والممارسين والباحثين والمتخصصين

(Mayer, Salovey & Crauso, 2000: 401).

وهناك مدخلان لقياس الذكاء الانفعالي، كقدرة عقلية، وكسمة شخصية، وكان (ماير وسالوفي وكاروسو) أول من بدءوا بقياسه، فقد اتخذوا مهامًا أو مواقف محددة؛ ليتم فيها مطالبة الأفراد بالحكم على المحتوى الانفعالي الذي يعبر عنه عمل فني أو موسيقي ضمن أشياء أخرى، والذكاء الانفعالي كسمة شخصية يقاس بواسطة مفردات اختبار للشخصية من النوع التقليدي تقريبًا على النمط الذي وضعه بارون (Bar-on, 2000)، وحتى الآن هذان المدخلان لم يُبحثا جيدًا، ولم يتم التحقق من الصدق والثبات بأنواعها المختلفة في القياسات التي أجريت حتى الآن، ويحتمل أن يكون نموذج القدرة العقلية هو النموذج الأوحده الذي يمكن تسميته بالذكاء الانفعالي، في حين أن النموذج الآخر

عام بدرجة كبيرة، يتعلق بمعاني الذكاء، والوجدان (Mayer, Salovey & Caruso, 2000:416؛ عبدالعظيم سليمان، 2007: 599 - 600).

وفي السنوات القليلة الماضية قدمت عدت مقاييس للذكاء الانفعالي، تباينت وفقا للنماذج النظرية الممثلة لها، منها ما يقوم على أسلوب التقرير الذاتي Self- Report مثل مقياس جولمان (Golman, 1995)، ومقياس بار- أون (Bar- on, 1997)، ومقياس كوبر (Cooper, 1997)، ومقياس سكوت (Schutte, 1998)، ومقياس ديولويتيز وهيجز (Dulewicz & Higgs, 1996) (أيمن ناصر، 2011: 164).

وفي البيئة العربية فقد تباينت مقاييس الذكاء الانفعالي وفقا للنموذج النظري المقدمة من خلاله، فهناك مقاييس تأسست وفق نظام بار- أون مثل: مقياس عادل هريدي (2003)، ومنها مقاييس بنيت على أساس نموذج جولمان مثل مقياس السيد السمدوني (2001)، ومنها مقاييس بنيت على أساس نموذج ماير وسالوفي مثل مقياس فوقية رضوان (2001)، وهناك مقاييس دون توجهات نظرية محددة مثل: مقياس فاروق السيد عثمان، ومحمد عبدالسميع رزق (2001) (المرجع السابق).

الذكاء الانفعالي والذكاءات المتعددة:

يرى علماء النفس أن الذكاء الانفعالي تمتد جذوره إلى عام 1983- أي إنه مفهوم حديث نسبيا-
عندما قدم هاوارد جاردنر (Gardner, 1983) نظرية الذكاءات المتعددة، حيث يرى أن النجاح في
الحياة يتطلب ذكاءات متعددة ومتنوعة، وحدد سبعة أبعاد للذكاء هي:

1- **الذكاء اللغوي Linguistic Intelligence**: ويعني القدرة على استخدام الكلمات بكفاءة
شفهيا وكتابة.

2- **الذكاء المنطقي الرياضي Logical Mathematical Intelligence**: ويعني القدرة على
استخدام الأرقام بكفاءة، والقدرة على التفكير المنطقي.

3- **الذكاء المكاني Spatial Intelligence**: ويعني القدرة على إدراك العالم البصري المكاني
بدقة مثل: الصياد، والكشاف، والدليل، ويتضمن القدرة على التصور البصري والتمثيل الجرافي
لأفكار ذات الطبيعة البصرية أو المكانية، وكذلك تحديد الوجهة الذاتية.

4- **الذكاء الجسدي أو الحركي Bodily- Kinesthetic Intelligence**: وتعني الخبرة
في استخدام الفرد لجسمه للتعبير عن مشاعر وأفكاره، كما يبدو في أداء الممثل والرياضي.

5- **الذكاء الموسيقي Musical intelligence**: القدرة على إدراك الموسيقى والتحليل الموسيقي
مثل الناقد الموسيقي، ويتضمن الحساسية للإيقاع، والنغمة، والميزان الموسيقي.

6- الذكاء في العلاقة مع الآخرين Interpersonal Intelligence: وتعني القدرة على إدراك

الحالات المزاجية للآخرين، والتمييز بينها، وإدراك نواياهم ومشاعرهم، والاستجابة لها بصورة عملية تؤثر في توجيه الآخرين.

7- الذكاء الشخصي الداخلي: Intrapersonal Intelligence: وتعني معرفة الذات، والقدرة

على التصرف المتوائم مع هذه المعرفة، ويتضمن معرفة جوانب القصور والضعف في الذات، والوعي بحالتك المزاجية، ونواياك، ودوافعك، ورغباتك، والقدرة على ضبط الذاتي، والفهم الذاتي والاحترام الذاتي

(روبنس، وسكوت، مترجم، 2000: 89 - 90).

مما سبق يتضح أن الذكاء الانفعالي نوع من أنواع الذكاءات المتعددة التي يحتاجها الفرد في حياته، فإذا كان من أنواع الذكاءات المتعددة الذكاء في العلاقة مع الآخرين، والذكاء الشخصي الداخلي، فإن الذكاء الانفعالي لا يخرج عن كونه أيضا الوعي بمشاعر وانفعالات الذات ومشاعر وانفعالات الآخرين.

النماذج والنظريات المفسرة للذكاء الانفعالي:

أولا: نظرية ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1997):

اقترح ماير وسالوفي (1997) نموذجاً للذكاء الانفعالي ينظران فيه للذكاء الانفعالي على أنه مجموعة من القدرات العقلية المرتبطة بتجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية، وتختص بصفة عامة بإدراك الانفعالات واستخدام الانفعالات في تيسير عملية التفكير والفهم الانفعالي، وتنظيم وإدارة الانفعالات (Ashkanasy & Daus, 2005: 442).

والذكاء الانفعالي بوصفه تجهيز ومعالجة للعمليات الانفعالية يتطلب ثلاث عمليات عقلية أساسية هي: إدراك الانفعالات الذاتية والخاصة بالآخرين والتعبير عنها، تنظيم الانفعالات الذاتية والخاصة بالآخرين، الاستخدام التكيفي للانفعالات بغرض تحقيق الأهداف الذاتية

(Zee & Wabeke, 2004: 244).

ويذكر ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 2000: 411 – 413) أن نموذج الذكاء الوجداني كقدرة ينطلق من فكرة أن الانفعالات تتضمن معلومات عن العلاقات (والنماذج الأخرى كذلك تركز على مكون علاقات الفرد بالآخرين وبالأشياء)، ولكن المهم من وجهة نظر هذا النموذج هو المعلومات المرتبطة بهذه العلاقات، وهذه العلاقات تتصف بأنها واقعية وقابلة للتذكر والتخيل، حيث تتكون تلك العلاقات من مجموعة من الدلالات ذات الطابع الوجداني وبالتالي يتمثل الذكاء الوجداني كقدرة في "القدرة على تذكر معنى الانفعالات والعلاقات بينها، واستخدام تلك الانفعالات كأساس معرفي للاستدلال وحل المشكلات.

ويتضمن نموذج ماير وسالوفي أربع قدرات مترابطة فيما بينها، وتسهم بصفة عامة في التفكير المنطقي، وترتبط بالقدرة العقلية العامة، وتتنظم هرميا من العمليات النفسية الأساسية إلى العمليات الأكثر تعقيدا أو تركيبا، ومن المفترض أنها تنمو وتتطور بتطور العمر والخبرة بطريقة تتشابه كثيرا مع نمو وتطور القدرات العقلية المكتسبة (جابر عيسى، وربيع رشوان، 2006: 58).

والمستوى الأساسي في الترتيب الهرمي لقدرات الذكاء الانفعالي يتمثل في: الوعي الانفعالي الذي يتكون وينمو في مرحلة الطفولة المبكرة، والمستوى التالي يتمثل في: تجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية والذي يتضمن القدرة على توفيق الخبرات الانفعالية والوعي العام، وفي المستوى الثالث يصبح الفرد أكثر قدرة على فهم الانفعالات والاستدلال عليها، والذي يتضمن كيف ولماذا تنمو وتتطور الانفعالات، والمستوى الأخير يتضمن أعلى درجات القدرة الانفعالية من حيث مستوى النمو، والتي تتمثل في القدرة على ضبط وتنظيم الانفعالات، ومثال ذلك: القدرة على تهدئة مشاعر الغضب والقلق داخل الفرد وداخل الآخرين (المرجع السابق: 58: Berrocal & Extremera, 2006).

ويمكن تلخيص هذه القدرات الأربع فيما يأتي:

1- تحديد الانفعالات لدى الذات ولدى الآخرين.

2- استخدام الانفعالات أو الوجدانات في تيسير التفكير.

3- فهم العمليات الانفعالية.

4- إدارة الانفعالات والمواقف الشخصية التي تتطوي على تحدي وجداني.

وهذه القدرات لها أهميتها في تحقيق التوازن والصحة النفسية للفرد، وإن أي خلل في هذه القدرات

يصاحبه قصور في الجانب الانفعالي والاجتماعي

(Lopses & Salovey, 2006: 57).

ثانيا: نظرية بار - أون (Bar- on, 2006) في الذكاء الاجتماعي الانفعالي:

قدم بار - أون (Bar- on, 2006) نموذجا للذكاء الانفعالي أسماه النموذج المختلط التكاملي،

والذكاء الانفعالي وفق هذا النموذج هو توسيع لمفهوم الذكاء الانفعالي كما قدمته نماذج القدرات،

حيث اعتبر مفهوم الذكاء الانفعالي مجموعة من المهارات غير المعرفية، و يرتبط بالمكونات

الانفعالية والشخصية والاجتماعية للفرد، ففيه تتكامل محاور فهم الذات والآخر، وبناء العلاقات مع

الآخرين، والتكيف مع المتغيرات البيئية والاجتماعية المحيطة، وإدارة العواطف (صبحي الكفوري،

2007: 41؛ وسهاد المللي، 2011: 286).

يشير بار - أون (Bar- on, 2006:1) إلى أن تعريفات الباحثين وتصوراتهم حول مفهوم الذكاء

الاجتماعي الانفعالي لا تخرج عن كونها واحدة أو أكثر من المكونات الأساسية الآتية:

. القدرة على التعرف على الانفعالات والمشاعر وفهمها والتعبير عنها.

. القدرة على فهم مشاعر الآخرين وربطها بهم.

. القدرة على ضبط الانفعالات والتحكم في المشاعر.

. القدرة على إدارة التغيير والتكيف مع المشكلات وحلها.

. القدرة على توليد عاطفة إيجابية وإثارة الدوافع الذاتية.

ويشير بار-أون (Bar- on, 2006: 2) أن الشخص الذي يتمتع بذكاء انفعالي واجتماعي، لديه القدرة على فهم ذاته ويعبر عنها بفاعلية، وفهم الآخرين، ولديه القدرة على مواجهة تحديات الحياة والضغوط اليومية، وهذا يعتمد قبل كل شيء على قدرة الفرد الشخصية الداخلية، بحيث يكون على وعي بذاته وقدراته، ونواحي قصوره وضعفه، ويعبر عن أفكاره وانفعالاته بشكل صحيح.

وحدد بار- أون (Bar- on, 2006: 3-4) خمسة عشر مكوناً أساسياً للذكاء الانفعالي هي:

احترام الذات Self- Regard، المهارات البينشخصية Interpersonal Relationship، ضبط الاندفاع Impulse Control، حل المشكلات Problem- Solving، الوعي الانفعالي بالذات Emotional Self- Awareness، المرونة Flexibility، اختبار الواقع Reality Testing، تحمل الضغوط Stress- Bear، التوكيدية Assertiveness، التعاطف Empathy، التفاؤل Optimism، تحقيق الذات Self-Realization، السعادة Happiness، الاستقلال Autonomy، المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility.

نموذج سامية القطان (٢٠٠٦) للذكاء الانفعالي.

وفي هذا النموذج تشير سامية القطان (2006، 4-35) إلى أن أبعاد الذكاء الوجداني (ثلاثة أبعاد) تنتظم في شكل هرمي، بينهم تفاعل وإحالة متبادلة مستمرة (تأثير وتأثر) وهذه الأبعاد هي: النضج الوجداني ، والتواصل الوجداني ، والتأثير الوجداني.

أولاً: النضج الوجداني: وهو بمثابة الأساس الذي تقوم عليه مكونات الذكاء الوجداني ، ويتضح النضج الوجداني لدى الفرد من خلال كم الطاقة الانفعالية المتاحة تحت تصرف الأنا، أو ما يعرف بالاقتصاديات النفسية، وهذه الطاقة هي التي تجعل الفرد قادراً على التعايش مع الضغوط والإحباطات والصراعات، وكلما انخفضت الطاقة الانفعالية كلما انخفض استثمار الفرد لذاته وقدراته أو تركزت طاقته في مجالات محدودة. ويتمثل النضج الوجداني في: (الوعي بالذات، وتوجيه الذات، وتقدير الذات، والمرونة، والدافعية).

ثانياً: التواصل الوجداني: وهو يمثل الحلقة الوسطى بين النضج الوجداني، والتأثير الوجداني، وحتى يكون الفرد على درجة عالية من التواصل الوجداني، فلا بد أن يكون قادراً على مواجهة المشكلات والصعوبات، وقادراً على التعبير عن وجهة نظره والدفاع عنه، وكذلك لابد أن يفهم وجدان الآخرين ويقدر رؤيتهم، وهذا يعني الإحساس بمشاعر غيره وتقدير وجهة نظرهم والاهتمام بمساعدتهم، ويظهر ذلك في العناية بمشاعر الآخرين، والحساسية المرتفعة تجاههم، والمبادرة بمعاونتهم والاعتراف

بإنجازاتهم، وكذلك التعاطف والمشاركة الوجدانية والكماسة في الاستجابة للآخرين، ويتمثل التواصل الوجداني في: (التوكيدية، والإمباتية، والنظرة الإيجابية، وشجاعة المواجهة، وتقبل اختلاف الآخرين).

ثالثا: التأثير الوجداني: وهو يمثل قمة الصرح للذكاء الوجداني، فلن يصل الفرد إلى التأثير

الوجداني إلا بتملكه قدرًا مناسباً من قدرات النضج الوجداني، والتواصل الوجداني. وتمثل قدرات التأثير الوجداني أعلى درجات الذكاء الوجداني، لأن هذه القدرات تجعل الفرد قادراً على التأثير الجيد في الآخرين، بما لديه من مهارة عالية لكسب الآخرين في صفه، ومساعدتهم في تغيير بعض الجوانب من أنفسهم وبيئتهم؛ لتحقيق أهدافهم

ويعتبر التأثير الوجداني في: الإقناع، والقيادة، والمبادرة في التغيير، والتعاون، والتفاوض

(سامية القطان، 2009: 3-26).

سادساً: خصائص الشخص الذكي انفعالياً:

1- يتعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم.

2- يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم.

3- يتحكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية.

4- يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.

- 5- يتفهم المشكلات بين الأشخاص، ويحل الخلافات بينهم بيسر.
 - 6- يحترم الآخرين ويقدرهم.
 - 7- يظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملاته مع الآخرين.
 - 8- يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه.
 - 9- يتفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم، ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم.
 - 10- يميل إلى الاستقلال في الرأي والحكم وفهم الأمور.
 - 11- يتكيف للمواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة.
 - 12- يواجه المواقف الصعبة بسهولة.
 - 13- يشعر بالراحة في المواقف الحميمة التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة.
 - 14- يستطيع أن يتصدى للأخطاء والامتحان الخارجي.
- (مصطفى أبوسعد، 2005: 3).

سابعاً: تحسين الذكاء الانفعالي:

يمكن تحسين الذكاء الانفعالي من خلال تضافر جهود البيئة المدرسية والأسرية معاً؛ فلببيئة المدرسية دور مهم في تحسين الذكاء الانفعالي، حيث تعد المدرسة هي حجر الزاوية في الدافعية، وقد تزايدت الدراسات والبحوث حول أثرها في شخصية التلاميذ وأدائهم، وإدراك التلاميذ لذواتهم وحالاتهم

الانفعالية، فالوحدة النفسية والقلق في الفصل المدرسي يشعر التلميذ بالجمود أما تقبل روح التعاون والمشاركة الفعالة والجاذبية بين الطلاب والمعلمين، والتجديد والابتكار والتشجيع على التنافس يجعل بيئة التعلم فعالة تؤكد أهمية التواد والمساندة، ويكون الطلاب والمعلمون أكثر راحة ودافعية ومشاركة، ويعد المعلم العضو الهام والفعال في خلق بيئة تعليمية تؤثر تأثيراً مباشراً في نمو شخصية التلاميذ من النواحي كلها وخاصة السيكولوجية والعقلية والاجتماعية والوجدانية (غسان الزحيلي، 2011: 243).

وإن زيادة الثقة، وتنمية التعاون، وتحمل المسؤولية، وزيادة الطموح، واحترام الآراء بين المعلمين المؤهلين والتلاميذ، وداخل الأسرة أيضاً، يخلق بيئة نفسية اجتماعية فعالة. ولا ينكر أحد أن تحسين مهارات الذكاء الوجداني يتطلب جهود مجموعة من المؤسسات الاجتماعية مع الآباء، ويقول جولمان إن تحسين مهارات الذكاء الوجداني، وإدخاله ضمن المساهمة، يتطلب إحداث تغييرات شاملة في المناهج الدراسية، وتحسين العلاقة بين الحياة والمدرسة. وتشير الأبحاث العلمية إلى أن اكتساب المهارات الانفعالية أسهل في سنوات التكوين الأولى من الميلاد حتى سن العاشرة، وبالتالي تكون المدرسة المكان الأنسب لتعليم المهارات المعرفية كالقراءة والكتابة والحساب، وتوجد برامج تدريبية لإعداد المعلمين لتعليم تلك الأعمار الصغيرة تلك المهارات (المرجع السابق: 243 - 244).

ويشير نيال وأرنيل وويلسون (Neale, Arnell & Willson, 2009: 7) إلى أن هناك

مجموعة من المزايا لتحسين الذكاء الانفعالي تتمثل في:

1- تحسين العلاقات.

2- تحسين التواصل مع الآخرين.

3- تكون المهارات العاطفية.

4- التصرف بنزاهة.

5- الاحترام من قبل الآخرين.

6- تحسين آفاق التطور الوظيفي.

7- إدارة التغيير بثقة أكبر.

8- القوة في العمل.

9- الشعور بالثقة والإيجابية.

10- خفض مستويات التوتر.

ثانياً: سلوكيات الموظفين :

سلوكيات الموظفين هي مجموعة من الأفعال والتصرفات التي تصدر عن العاملين في مكان العمل،

سواء كانت موجهة نحو تحقيق أهداف المؤسسة أو تعبر عن طريقة تعاملهم مع زملائهم والإدارة.

تُعدّ هذه السلوكيات مؤشراً هاماً على مستوى الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة وأداة رئيسية لتقييم أداء الأفراد والجماعات.

تتأثر سلوكيات الموظفين بعدة عوامل، من أبرزها طبيعة بيئة العمل، والثقافة السائدة داخل المؤسسة، ونمط القيادة الإدارية. فالموظف الذي يعمل في بيئة داعمة يتمتع بسلوكيات إيجابية مثل التعاون، الالتزام، والمرونة. على النقيض، البيئات المشحونة بالتوتر قد تؤدي إلى ظهور سلوكيات سلبية، مثل النزاعات الشخصية أو التراخي في أداء المهام.

السلوكيات الإيجابية تشمل الالتزام بالعمل، التعاون مع الفريق، والحرص على الابتكار والإبداع. هذه السلوكيات تعزز إنتاجية المؤسسة وتحسن بيئة العمل العامة، مما ينعكس إيجابياً على نجاح المنظمة. في المقابل، السلوكيات السلبية مثل التهرب من المسؤولية أو نشر الطاقة السلبية تؤدي إلى ضعف الأداء وزيادة التحديات داخل المؤسسة.

تُعتبر القيادة عاملاً جوهرياً في تشكيل سلوكيات الموظفين. القادة الذين يتسمون بالدعم والتوجيه الإيجابي يساهمون في تعزيز سلوكيات إيجابية لدى موظفيهم. كما تلعب برامج التدريب والتطوير المهني دوراً رئيسياً في تنمية المهارات السلوكية وتعزيز الذكاء العاطفي لدى العاملين.

السلوكيات التنظيمية ليست مجرد تصرفات فردية، بل هي منظومة متكاملة تعكس مدى الالتزام بالأهداف المؤسسية والقيم الأخلاقية. لذا، تهتم المؤسسات الناجحة بتطوير بيئة عمل تشجع على السلوكيات الإيجابية وتقلل من الفرص التي تؤدي إلى التصرفات السلبية. تعزيز السلوكيات الإيجابية يُعدّ استراتيجية فعالة لتحقيق التميز المؤسسي والنجاح المستدام

أنماط السلوك الوظيفي:

أنماط السلوك الوظيفي تشير إلى التصرفات والأنماط السلوكية التي يظهروها الموظفون في مكان العمل، وتعكس شخصياتهم وطريقتهم في التفاعل مع المهام والزملاء والبيئة المحيطة. يمكن تقسيم هذه الأنماط إلى عدة أنواع رئيسية:

السلوك الإنتاجي:

- يتمثل في قيام الموظفين بالمهام المطلوبة منهم بكفاءة عالية وفي الوقت المحدد.
- يعكس التزاماً بأهداف المؤسسة ومبادئها.
- يعزز الأداء العام ويسهم في تحقيق النجاح المؤسسي.

السلوك الابتكاري:

- يتسم بإظهار الإبداع وتقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات أو المنتجات.

- يُظهر الموظفون من هذا النمط استعداداً للتجربة والمخاطرة المحسوبة.
- يعزز روح الابتكار والقدرة على التكيف مع التغيرات.

السلوك التعاوني:

- يقوم على التعاون والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف المشتركة.
- يتصف بالاحترام المتبادل بين الزملاء والرغبة في دعم الآخرين.
- يساعد في خلق بيئة عمل متناغمة ومحفزة.

السلوك التكيفي:

- يعبر عن قدرة الموظف على التعامل مع التغيرات المفاجئة أو الظروف غير المتوقعة.
- يتسم بالمرونة في تعديل الخطط أو المهام لتحقيق النجاح.
- يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع تحديات السوق.

السلوك السلبي:

- يشمل التصرفات التي تعيق الأداء مثل التأخير، التهرب من المسؤولية، أو إثارة النزاعات.
- يؤثر سلباً على الإنتاجية والروح المعنوية داخل الفريق.
- يتطلب تدخلاً من الإدارة لمعالجته وتقليل تأثيراته.

السلوك الأخلاقي:

- يتجسد في احترام القوانين والقيم الأخلاقية للمؤسسة.
- يعكس التزام الموظفين بالنزاهة والمصداقية.
- يعزز الثقة بين المؤسسة وعمالئها والعاملين بها.

السلوك العدواني:

- يشمل التصرفات التي تحمل طابع التحدي أو الصراع، سواء كان لفظياً أو فعلياً.
- يؤدي إلى بيئة عمل غير مريحة ويؤثر على علاقات الموظفين.
- يحتاج إلى إدارة حازمة لمعالجته.

فهم أنماط السلوك الوظيفي يساعد المؤسسات على تطوير برامج لتحسين الأداء وتعزيز السلوكيات الإيجابية، مما يساهم في تحقيق أهدافها بشكل أفضل .

التعاطف والشفقة والرحمة :

في الأدبيات الفلسفية والعلمية، لا يزال المرء يجد غموضاً طويلاً الأمد بين ثلاث ظواهر وثيقة الصلة ولكنها متميزة: **التعاطف والتعاطف والرحمة**، إحدى المشكلات هي أن مصطلحات مثل "التعاطف" و"التقصص العاطفي" قد اتخذت معاني مختلفة منذ استخداماتها المبكرة. على سبيل المثال، اعتبر

آدم سميث التعاطف قدرة فطرية بشرية تخدم عمليات العلاقات الاجتماعية والأخلاقية والتعاون والتواصل. وفي الآونة الأخيرة، أصبح يدل على شيء يشبه الشفقة أو الشعور بالحزن تجاه شخص ما". التعاطف"، وهو مصطلح أحدث (كان في الأصل ترجمة تيتشنر لمصطلح ليبس)، كان يعني في البداية شيئاً يشبه الشعور التلقائي أو الاستجابة أو الرنين تجاه شخص آخر، وهو معنى لا يزال قائماً في نظريات محاكاة التعاطف (على سبيل المثال) ومع ذلك، في الاستخدام الشائع المعاصر، ليس من الواضح ما إذا كان يُنظر إلى التعاطف على أنه تلقائي. وبدلاً من ذلك، يُنظر إلى التعاطف على أنه أكثر انتقائية - وهو نوع خاص من الحالة العاطفية التي قد تعتمد على فهم موقف الشخص. إن توضيح معنى التعاطف أمر مهم لأنه يُناقش بشكل متزايد في السياقات السريرية والسياقات المتعلقة بالصحة النفسية. يحاول العلاج الذي يركز على التعاطف لمشاكل الصحة العقلية، على سبيل المثال، تحديد التدخلات التي تحفز عمليات التعاطف (على سبيل المثال، يجد المرء اهتماماً مماثلاً ومتزايداً بالتعاطف في التعليم والطب وسياقات تطبيقية أخرى) ومع ذلك، في هذه السياقات المختلفة، لا يتم التمييز دائماً بين مفهومي التعاطف والتعاطف، على الرغم من أنه في العلاج الذي يركز على التعاطف يتم التمييز أحياناً، حيث يُعتبر التعاطف شكلاً من أشكال الدافع والتعاطف كفاءة يمكن استخدامها لوسائل التعاطف.

بالاعتماد على علم النفس، والفلسفة الغربية، وعلوم الأعصاب المعرفية والعاطفية، والعلوم التأملية، نُوضّح طبيعة التعاطف واختلافه عن التعاطف والتعاطف من خلال تطوير نظرية أنماط التعاطف. في هذا النهج، يتكون التعاطف من مجموعة محددة من العوامل المترابطة ديناميكياً، والتي تشمل العمليات الفسيولوجية والمعرفية والعاطفية، والعمليات العلائقية/التفاعلية، والميول السلوكية/الفعالية. كما سنُبين أن الطبيعة الديناميكية لنمط التعاطف تنعكس في نتائج علم الأعصاب، وكذلك في ممارسات التعاطف.

ثالثاً: ضغوط العمل :

ضغوط العمل :

تعتبر ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة التي تطورت في المجتمعات الغربية والعربية ونأمل أن تأخذ دورها من البحث والدراسة في المجتمع السعودي . وكلمة الضغط من الكلمات المعروفة في اللغة العربية وذكر "مجد الدين الفيروز أبادي" (د . ت) (ضغطه) عصره وغمره إلى شيء، ومنه ضغط القبر، والضغوط الرقيب، والضغط بالضم الضيق والإكراه والشدة والضغوط أيضاً من الكلمات الشائعة في اللغة الإنجليزية، وبالرغم من ذلك يرى "ياتس" (Yates . 1979) أنها غير مفهومة ويصعب الوصول إليها بسرعة .

وقد ذكر بعض علماء النفس تعريفات لهذا المصطلح منها تعرف "سيلي" (1956) .

(Selye) الضغط بأنه أي مطب يوضع الفرد تحته كنتيجة لقوة مباشرة عليه ووضع كيرياكو-وسوتكليف (Kyriacou and - sutcliffe - 1978) تعريفاً للضغوط في ضوء تعريف سيللي بأنها الاستجابة لزمرة انفعالات سلبية كالغضب والقلق والاكتئاب والتي يصاحبها عادة تغيرات فسيولوجية كزيادة ضربات القلب وزيادة نسبة بعض الهرمونات في الدم كرد فعل للضغوط التي يتعرض لها المعلم وكنتيجة لمتطلبات المهنة وقد يشكل ذلك تهديداً لذاته أو يجعله يشعر بالسعادة فينخفض التهديد المدرك . كما يشير "ماك جراف" (Mcgraph —1979) إلى الضغوط بأنها إدراك الفرد لعدم قدرته على حدوث استجابة مناسبة لمطلب أو مهام ويصاحب ذلك مظاهر سلبية تكون مؤشراً لهذا الإدراك .

ويعرف "دالي" (Daly — 1979) الضغوط بأنها الحالة الناتجة عن عدم توازن بين مطالب الموقف وقدرة استجابة الفرد لهذا الموقف .

الضغوط المهنية:

- يعتبر كوبر (kooper) : الضغوط المهنية بأنها عبارة عن "مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور ظروف العمل البيئية عب العمل، العلاقات الشخصية في العمل ،هذه العناصر تسبب الاجهاد الفسيولوجي للفرد".

▪ كما عرفها (Baron): "الضغوط المهنية بأنها استجابة مكيفة توسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكلولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، بحيث تضع متطلبات سيكلولوجية أو مادية مفرطة على الفرد.

▪ اما المعهد الدولي للأمن والصحة عرفها على انها: "استجابة جسدية و انفعالية ضارة ومؤدية، تظهر عندما لا يك ون هناك تناسب بين متطلبات العمل وقدرات الفرد و مصادره وحاجات العمل".

▪ كورزيني (Corsini)الضغوط المهنية Occupational Stress في قاموس علم النفس The Dictionary of Psychology 1999 بأنها: "التوتر أو الشدة التي يكابدها العمال والقائمون بالعمل والمسئولون عنه، بسبب الضغوط عليهم لكي ينتجوا،أو بسبب سخطهم على المشرفين عليهم، أو بسبب ظروف العمل غير

المناسبة، أو بسبب التعب من كثرة العمل، أو بسبب أخطار العمل، أو بسبب المنافسة الحادة، أو بسبب العطالة المتوقعة أ والفصل من العمل".

او انه رد فعل مثل:

▪ الضغط المهني على انه " حالة نفسية تنتج عن تصورات العامل عن عدم التوازن بين متطلبات العمل و قدراتهم على التعامل مع تلك المطالب".

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

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

مراحل التعرض لضغوط المهنية :

قام سيللي بوصف ثلاثة مراحل يمر بها العامل عند مواجهته الضغوط المهنية:

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

2. **مرحلة المقاومة:** عقب المرحلة الاولى أو الصدمة ينتقل العامل إلى المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة ومن خلال تلك المقاومة يقوم العامل بسلوكيات وردود افعال دفاعية وهذا من خلال مهاجمته مصادر الضغط الداخلي والخارجي أو التعامل والتعايش والتكيف معها بهدوء أو تجاهل هذه المصادر فاذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط تكون هذه المرحلة هي الأخيرة اما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل العامل إلى المرحلة التي تليها.

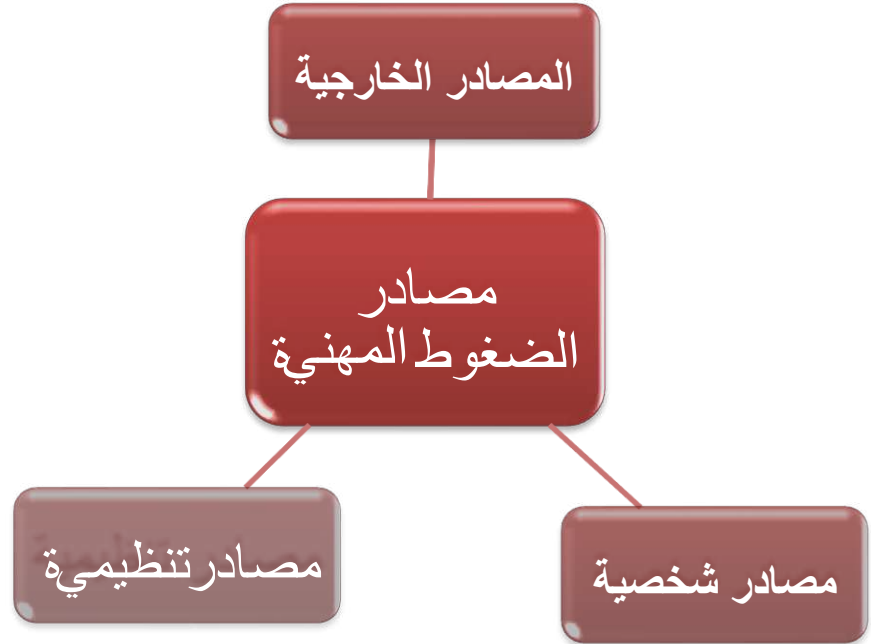
3. **مرحلة الإنهاك:** وهي المرحلة الاخيرة وتحدث هذه المرحلة عندما يتعرض الفرد العامل للضغوط لمدة زمنية طويلة وبصفة متكررة ومستمرة حيث يصاب على اثرها بالإنهاك نتيجة لتكرر المقاومة والتعايش مع الضغط وتظهر عليه بعضا من المظاهر مثل التفكير في التخلي عن العمل وانخفاض كبير في الدافعية نحو العمل.

4. يتضح مما سبق أن الباحثين يتفقون في تحديد المقصود بالضغوط في مجال العمل، فهم يشيرون إلى الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية والقدرات الخاصة للفرد، فلا يستطيع أداء العمل المطلوب على الوجه الأكمل فيشعر بالضغط، ويعتمد مستوى الضغط الحادث على مدى إدراك الفرد للفشل في مواجهته لتلك المتطلبات .

5. **مصادر الضغوط المهنية:**

يمكن تقسيم مصادر الضغوط المهنية الى ثلاثة مصادر

الشكل يمثل مصادر الضغوط المهنية



إن مصادر الضغوط في حياة الفرد متعددة ويمكن تصنيفها إلى مصادر داخلية وأخرى خارجية. فالمصادر الداخلية تتمثل في ذاتية الفرد أو التكوين النفسي له مثل نمط الشخصية، القيم والعادات، الدوافع والاتجاهات، كما قد ترجع إلى طريقة إدراكه للظروف من حوله؛ فالشخصية ككيان منطو على سمات وراثية وأخرى مكتسبة تشكل في مجموعها الإطار المرجعي الذي يؤثر في سلوك الفرد في المواقف المختلفة .

والمصادر الخارجية تتمثل في الضغوط الأسرية مثل العبء الأسري الزائد، وعدم التوافق النفسي بين الزوجين، ومشاكل الأطفال، وغيرها كما تتمثل في الضغوط البيئية التي تتسبب في إحداث القلق والتوتر والاكتئاب وتؤدي إلى مزيد من الضغوط مثل: الأخبار

الحزينة والسيئة والكوارث، ومن المصادر الخارجية ضغوط العمل التي تختلف باختلاف المهن .. فالوظائف الإدارية القيادية تعاني من مستوى عالٍ من الضغط بسبب ضغط الوقت، والصعوبات في تحقيق معايير الجودة .. ركزت معظم الدراسات التي تناولت ضغط العمل على العوامل الخاصة بالعمل لما يمثلها العمل من أهمية، ولأن هذه العوامل يمكن تغييرها لصالح الأفراد إذا ما توافر الإخلاص وروح الجماعة في تنظيمات العمل من الرؤساء والمرؤوسين .

ويذكر "علي عسكر" (1998) أن الدراسات المسحية التي اعتمدت على الاستبانات خلال الخمسين سنة الأخيرة تمكنت من تحديد مصادر الضغوط الخاصة بمهنة التدريس وذكر (16) مصدراً . وقد اختلفت الدراسات الأخرى في عدد المصادر التي تناولتها فقد ذكر "حمدي الفرماوي" (1990) (14) مصدراً، بينما ذكرت "هانم ياركندي" (1993) ثلاثة عشر مصدراً، وتناولت "مشيرة اليوسف" (1990) ثلاثة أبعاد من المصادر، والباحثة في هذه الدراسة اختارت المصادر التي تناولتها من رأي العاملات في الميدان كما يتضح عند شرح أداة (ضغوط العمل) .

مستويات الضغوط:

المستوى الأمثل للضغوط :

بعض العلماء ينظرون إلى الضغط باعتباره بهارات الحياة حيث يمكن أن ينظر إلى الفرد الذي يتميز بمستوى توافق شخصي مرتفع بأن لديه القدرة على مواجهة الضغط العادي

بل وقد يتمتع به، وبذلك فهو يؤكد نوع الضغوط الإيجابية أو الضغوط المفيدة . وهذا النوع من الضغوط يعطي إحساساً بالقدرة على إنجاز الأعمال السريعة والحاسمة فهي بمثابة حوافز إيجابية لما لها من تأثير نفسي وإيجابي عند شعور الفرد بالإنجاز، وما يجلبه ذلك من شعور بالسعادة والغبطة والسرور، وبالتالي فهي ليست لها أضرار على صحة الفرد، بل إن كمية من الضغط يعتبر مطلباً وشرطاً أساسياً للإنجاز .

المستوى المرتفع أو المنخفض من الضغط :

وهو ذو انعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية، وتنتج عن العوامل والظروف الخارجية، والشعور بعدم الراحة والاستقرار، مما يؤدي إلى الاضطراب، ويدل ذلك على عدم القدرة على التكيف مع الظروف والعوامل .

التعريف الإجرائي للضغط :

بناء على ما سبق فإن التعريف الإجرائي الذي تضعه الباحثة لضغوط العمل هو "مواقف ومشكلات بيئية محددة تواجه مديرة المدرسة في مجال العمل والأسرة وتسبب لها المستوى المرتفع من الضغط الذي يؤدي إلى الشعور بالقلق والضيق، وعدم الراحة والاستقرار" وهي الدرجة التي تحصل عليها مديرة المدرسة في مقياس "ضغوط العمل" .

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات وتعتبر ضغوط العمل (Occupational Stress) جزءاً مهماً من هذه المتغيرات وتعد ضغوط العمل في أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث

المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها حيث إن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلباً على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المنظمة ككل .

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بمتغيرات البيئة المختلفة وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية .

وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمة وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث الشخصية والجنس والمستوى التعليمي . (برهم، 3، 2006).

مفهوم ضغط العمل :

مفهوم الضغط مصطلح في علم الفيزياء وهو بهذا المفهوم الفيزيائي يعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسم ؛ إما في مفهوم علم النفس فإن الضغوط تعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله، وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع والنزاع والشعور بالألم .

اما مصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم إلا في القرن الثامن عشر و يقصد بها (جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم او قواه العقلية) (حريم,1997, 378) .
ومنذ ذلك الوقت اختلفت آراء الباحثين في تعريف ضغط العمل فظهرت العديد من التعريفات لضغوط العمل منها :

1. هي مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له . (عسكر، 1988، 10)
2. هي تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي (77, 1994, Brodzinski and other ,
3. هي استجابة تكيفيه تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثير وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في المنظمة (Ivancevich and
- (Matteson, 1996, 697)
4. هي استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية اكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها (Baron, 1983, 305) .
5. هي تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وينتج عن العوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه (Szilagy, 180 , 1991) .

مراحل ضغوط العمل :

تنقسم الي ثلاث مراحل مميزة وهي :

-المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر) :

يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

-المرحلة الثانية (المقاومة) :

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد الى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو اذي نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فان أعراض الضغط تزول.

-المرحلة الثالث (الإنهاك) :

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فان طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهد، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض الضغط وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، و كلما زاد معدل تكرر الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر أرهقا في عمله و حياته وازدادت قابليته لأمراض البدانة و الأمراض النفسية(Seley, 1976,35) .

مصادر ضغوط العمل :

تعددت التقسيمات التي تصنف المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل و يمكن تحديد

المصادر وتنقسمها إلى ثلاث فئات رئيسية :

-عوامل بيئة .

-عوامل تنظيمية تتعلق في العمل .

-عوامل شخصية ترتبط في الفرد نفسه .

اولا:- العوامل البيئية **Environmental Factors** :

أن العوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها :

-عدم استقرار الحالة الاقتصادية :

ان اي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي الكساد ، أو ارتفاع معدلات التضخم في دولة ما ، سينعكس سلبا على السكان ، من ناحية الاسعار وغلاء المواد التموينية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فانه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم في القلق والتوتر . (اللوزي، 2003 ، 113).

-التطور والتقدم التكنولوجي وتسارعه :

أن الحاسب الالي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، اذا لم يتقن استخدامها (Cook and hunsaker , 442 , 2001) .

-التغيرات الاجتماعية:

برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الادمان، تعدد الزوجات مما يؤدي إلى شعور الفرد في الضغوط .

ثانيا : العوامل التنظيمية Organizational Factors :

حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة الى اخرى تبعا الى اسباب منها : حجم المنظمة ، مناخها التنظيمي السائد ، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل و ايضا تتعدد المواقف التي تشكل مصادرة للضغط على الأفراد داخل المنظمة نذكر هذه الخصائص في التالي :

طبيعة العمل ومتطلباته Task Demands :

تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف ايضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكولة للفرد فكل هذه الاسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة (Nelson and Quick , 442 , 2002).

دور الفرد في المنظمة Role Demands :

يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسة للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ احد الاشكال التالية :

-غموض الدور الوظيفي :

نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه او ان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصيبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره في الضغط . (ماهر، 2003، 385).

-صراع الدور :

ينشا عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الاعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بانها خارج نطاق عمله . (ماهر، 2003، 385).

-عبء العمل :

هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها ،نعني بذلك أنه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد اثبتت الدراسات أن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة ، ارتفاع ض غط الدم، ونسبة السكر في الدم) (Cook and Hunsaker,2001,445).

طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل Interpersonal Demands

يتطلب اداء العمل تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وتلعب العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة دور مهم في اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم ولكن تنشأ الضغوطات اذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الأفراد داخل المنظمة فيمكن أن يؤدي بهم الى العزلة والشعور بالاغتراب الوظيفي (ماهر، 2003، 386) .

الهيكل التنظيمي (Organizational Structure) :

يعد الهيكل التنظيمي من احد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة الى ضعف فرص النمو والتقدم هذا كله يؤدي الى ان يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة. (اللوزي، 113، 2003) .

نمط القيادة التنظيمية (Organizational Leadership) :

ان لسلوك الرئيس واسلوب تعامله مع مرؤوسيه في ادارة العمل اثر ذات أهمية بالغة في نوعية ادائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي الى ضغوط العمل (Robbins, 2005, 668) .

ظروف بيئة العمل (Environmental Working Conditions) :

يقصد بها الظروف البيئة المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والاثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة ... الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي الى ضغوط نفسية وجسدية . (ماهر، 2003، 386) .

الأجور و المكافآت (Salaries and Incentives)

تعتبر الأجور و المكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي و الأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي .

من أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجور ونظام الحوافز ، لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة و المساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور و الامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، و مدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة الى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات اقتصادية. (حنفي، أبو قحف و بلال، 2001، 207).

ثالثا : العوامل الشخصية : (Individual Factors) :

أن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين :

ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة :

وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه في الضغط في بيئة العمل . (ماهر ، 2003، 387).

ضغوط تنشأ من داخل الفرد (العوامل الداخلية) وتتحدد تبعا لشخصية الفرد وطريقة تفكيره :

مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال او التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج دائما سلبية وعلى اثرها ينتاب الفرد الشعور في الحزن والكآبة.

ومن أهم الصفات الشخصية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل ما يلي :

نمط الشخصية Personality Type :

تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة نمط شخصية الفرد لها دور في التأثير على إدراكه للضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها وهناك نمطان من الشخصية وهما النمط الأول ويطلق عليه النمط (أ) (Type A) ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يميل للعمل بمفرده ويستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه انه عنيد وغيور وغير صبور وعدواني ودائماً لديه نزعة حب السيطرة

وعلى نقيض هذه الشخصية تأتي نمط الشخصية (ب) (Type B) اذ يتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يفضل العمل الجماعي وهو صبور وهادئ ووضحت الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون إلى النمط (أ) اقل تكيفاً مع الضغوط من الشخصية (ب) لذلك فهم أكثر تأثراً بالأمراض الناتجة عن الضغوط مثل أمراض القلب وضغط الدم. (الصباغ، 1981: 30)

الإدراك Perception :

عملية الضغط تحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدرته لمواجهة مطلب معين تمثل عبئاً كبيراً عليه فتتعدم عمليات الإدراك للمواقف الضاغطة على السن والخبرة والحالة النفسية والسلوكية للفرد في تلك اللحظة (Robbins and Judge, 2007, 672).

الخبرة Experience :

تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط او سهولتها بالنسبة للفرد كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل اذا يشعر الفرد برضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند موجه الموقف نفسه. (حنفي، أبو قحف و بلال، 2001، 207).

مستوى الثقة في النفس : Self – efficiency

نجد انه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل ازدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بضغط وتوتر النفسي في حين أن الفرد الذي يفتقد شعور الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي ويكون أكثر عرضة لضغوط العمل .

عناصر ضغوط العمل :

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة هي :

عنصر المثير :

يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط و التي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، و قد يكون مصدر هذا العنصر هو :

-البيئة.

-المنظمة.

-الفرد نفسه.

عنصر الاستجابة:

يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل القلق، التوتر، والإحباط .

عنصر التفاعل :

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط و الاستجابة له .

(Szilagy and Wallace , 1991 180)

أنواع ضغوط العمل :

يمكننا التمييز بين أربعة أنواع رئيسية من الضغوط وهي :

-الضغوط الحادة جدا .

-الضغوط المتدنية جدا .

-الضغوط المفيدة .

-الضغوط الضارة . (Kahn & Cooper , 1993 : 23) .

مما سبق نستنتج أنه ليس كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة ومحفزة وجيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط قليلة (معتدلة)، حيث نجد أنها تحفز الفرد للعمل والإنتاج .

ومثال ذلك النجاحات التي تحقّقها الأفراد في مجال التجارة والدراسة والرياضة حيث نجد أن التحدي والرغبة في النجاح تكون محفزا قويا بالرغم من أنها نوع من أنواع الضغوط. أما إذا ما تجاوزت هذه الضغوط لمستوى معين بحيث تكون حادة أو سيئة غائبة في حياة الفرد فإنها تكون ضغوط سلبية ضارة سواء على المنظمة أو الأفراد .

انه من الواجب على الفرد أن يقيم نوعا من التوازن بين أنواع الضغوط المختلفة لأن غياب مثل هذا التوازن يعتبر سببا رئيسيا في وقوع الكثير من الأفراد تحت وطأة الضغوط و آثارها السلبية، كما يتطلب التصدي لها قبل وقوعها و إدارتها السليمة و ذلك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد او المنظمة الى النمو و الازدهار، و المحاولة للتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد و المنظمة للخطر .

نتائج وأثار ضغوط العمل :

ضغوط العمل عادة لها أثار ايجابية وسلبية، وذلك إن انعدام الضغوط كليا يؤدي بالإفراد إلى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل .

لذا يمكن تقويم أثار ضغوط العمل إلى أثار سلبية وأخرى ايجابية كالتالي :

الآثار الايجابية لضغوط العمل :

(1) رفع مستوى الشعور بالرضي والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء التميز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم .

(2) العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية و يتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع المعالجة هذه المشاكل .

(3) من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم و الكفاءات المتميزة لديهم وذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين و مستوياتهم المهنية .

(4) تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات والمشكلات .

(5) إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل وذلك من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديهم .(قلية وعبد المجيد،112 , 2005) .
الآثار السلبية لضغوط العمل :

-الآثار والنتائج السلوكية:

أن العوامل التنظيمية الضاغطة لها دور في سلوك الفرد ويعد من أهم نتائجها :

-**الزيادة في التدخين** :نتيجة التعرض لضغوط العمل وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده تلك الضغوط .

-**العنف وانتهاك الأنظمة** :إن الكثير من الضغوط تعود إلى ممارسة العنف ومخالفة القوانين وخاصة الضغوط النفسية كالأحباط .

-**عادات الأكل والشرب** :لقد تبين أن الضغوط تترك أثارا على الفرد من حيث رغبته في الأكل سواء كان ذلك بفقدان الشهية أو زيادة في الأكل. هيجان (232 , 1998)

-**اضطرابات النوم** :يعد النوم من أكثر الأمور حساسية لأي نوع من الاضطرابات الانفعالية مثل الضغوط وذلك لأنه يمثل احد أنواع الاضطرابات المرتبطة بالنوم والتي قد يصاب بها الفرد نتيجة ضغوط العمل هي الأرق والكوابيس والنعاس النهاري. (العديلي ، 1993 , 153).

-**الآثار والنتائج النفسية الفسيولوجية** :

من أهم النتائج التي تتركها ضغوط العمل على الناحية السيكلولوجية ما يلي :

-**الصداع** :يعتبر ضغوط العمل أو الضغوط بشكل عام من أهم ما يسبب صداع مستمر لدى الأفراد .

-**أمراض القلب**

-**ارتفاع ضغط الدم** : إن ارتفاع ضغط الدم لا يكون عادة له سبب عضوي معروف وإنما

ينشأ عن عوامل نفسية مثل ضغوط العمل ويهدد حياة الفرد الذي يصيبه إما بالسكتة القلبية

او النوبات القلبية(العديلي , 155 , 1993).

-الاضطرابات النفسية :

إن الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج ضغوط والاضطرابات

النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة ضغوط العمل الكثيرة أهمها :

-القلق :تعد استجابة القلق من أكثر الاستجابات شيوعا لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط

العمل وهذه الاستجابة تقود الفرد إلى العجز في التركيز والانتباه و إلى حدوث خلل في الجهاز

العصبي مما يزيد نبضات القلب ويزيد من سرعة التنفس وتحدث لدى الفرد اضطرابات معوية

أيضا. (هيجان,1998, 232) .

-الاكتئاب :عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بيئة المنظمة فأن البعض منهم لا

يستطيع التكيف معها بصورة ملائمة مما يقود إلى الاكتئاب.

الفصل الثالث

المنهجية وطرق البحث

المنهجية وطرق البحث

الفصل الثالث

• المنهج: الوصفي التحليلي.

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

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

⇨ **المصادر الأولية:** تتمثل في الزيارات الميدانية إلى شركة الحلول الواقعي التقنية بالرياض

للحصول على المعلومات من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض وزعت على مجموعة من العاملين بالمؤسستين الاستشفائيتين.

⇨ **المصادر الثانوية:** بالاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع من

كتب و مذكرات و مقالات.

متغيرات الدراسة

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

الجدول رقم (1) متغيرات الدراسة

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

الأدوات الأحصائية المستخدمة :

↩ أدوات جمع البيانات

- **المقابلة:** تم إجراء مقابلة مع بعض من أفراد مجتمع الدراسة للتعلم أكثر في النتائج.
- **الاستبيان:** تم إعداد استبيان لمعرفة العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة، بالاعتماد على استبيانات دراسات سابقة في نفس موضوع الدراسة، وقد مرّ تصميم الاستبيان بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستبيان على المشرفة من أجل تقييم مدى ملائمة لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاته.
- عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للتحكيم و إبداء الملاحظات والتصويبات.
- توزيع الاستبيان في شكله النهائي على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة النهائية من المشرفة .

واشتمل الاستبيان في مطلعته على رسالة وجهت إلى المبحوثين لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية، ولتشخيص الارتباط بين فعالية الذكاء العاطفي والضغط المهنية في المؤسسات محل الدراسة، واختبار الفرضيات، وقد تم تقسيمه إلى جزئين:

⇨ الجزء الأول: البيانات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف المهني، الأقدمية).

⇨ الجزء الثاني: يتضمن المحاور التالية:

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

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

الاستبيان بالإضافة إلى أن تحليل العمليات والذي كان على النحو التالي:

جدول رقم (3) مضمون عناصر المحاور

الرقم	عناصر المحاور	رقم الفقرات
01	بُعد فهم الذات	04-01
02	بُعد إدارة النُفعالات	08-04
03	بُعد التعاطف	12-08
04	بعد التواصل الاجتماعي	16-12
05	فعالية الذكاء العاطفي	16
06	الضغط المهنية	16

- أولاً: ثبات الاستبيان:

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

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

- صدق التساق:

⇨ صدق التساق الداخلي :

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

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

صدق الإتساق الداخلي لأبعاد فعالية الذكاء العاطفي - الضغوط المهنية: حيث يوضح العلاقة الترابطية بين كل فقرة بأبعادها ولقد تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون لتوضيح هذا الإتساق .

عينة الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من موظفين شركة الحلول الواقعية التقنية بالرياض، تم اختيار تطبيق موضوع الدراسة لهذه المؤسسة التقنية على اعتبار أنها تعتمد أساليب إدارية حديثة، وقد تم توزيع حوالي 70 استبيان على العينة المختارة، وتم استرجاع 50 استبيان صالحة للمعالجة الإحصائية.

مؤسسة الدراسة :

شركة الحلول القياسية لتقنية المعلومات بدأت شركة الحلول القياسية لتقنية المعلومات أعمالها من مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية ، وذلك في نشاط تقديم الحلول التقنية والاستشارات وتصميم وتطوير مواقع الانترنت والحلول المساندة ، والابتكار في التسويق الالكتروني . كما بدأت بإعتماد معايير عالمية في تنفيذ مشاريعها التقنية . يعمل في الحلول القياسية نخبة من المختصين المتمتعين بأفضل الخبرات العالمية والعملية في مجال تقنية المعلومات .

حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: تحليل دور الذكاء العاطفي فقط دون التعرض لعوامل أخرى مثل الدعم التنظيمي.
- الحدود الزمنية: إجراء الدراسة خلال العام الأكاديمي 2024/2025.
- الحدود المكانية: تطبيق الدراسة في شركة الحلول الواقعية التقنية السعودية بالرياض.

الفصل الرابع الخاتمة

الاجريسي

المحقق الميراني

خاتمة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة، هو التعرف على مدى تأثير الذكاء العاطفي في التقليل من الضغوط المهنية لدى العاملين، حيث شمل المجتمع الإحصائي عينة من العاملين بشركة الحلول الواقعية التقنية بالرياض، و بعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة نظريا بالتطرق إلى المتغير المستقل "الذكاء العاطفي" و المتغير التابع "الضغوط المهنية"، وتطبيقا باستعمال أدوات منهجية تمثلت في الاستبيان والمقابلة، و بعد جمع البيانات و معالجتها بواسطة الأسلوب الإحصائي SpssN26 واختبار صحة الفرضيات توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها:

⇨ توجد علاقة طردية بين المتغير المستقل الذكاء العاطفي و المتغير التابع الضغوط المهنية

⇨ أنه يوجد مستوى مرتفع للذكاء العاطفي لدى العاملين في شركة الحلول الواقعية التقنية .

⇨ أنه يوجد تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي في التقليل من ضغوط المهنية لدى العاملين بالشركة .

⇨ أنه لا يوجد فروق بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية) .

⇨ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة افراد العينة حول ابعاد الذكاء العاطفي تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي، المنصب) .

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

توصيات:

من خلال نتائج الدراسة ارتأينا تقديم مجموعة من التوصيات وهي كالتالي:

- ✓ استغلال كفاءات العاملين الذين يتمتعون بمستوى عالي من الذكاء العاطفي.
- ✓ اعتماد الذكاء العاطفي عند مرحلة التوظيف و الاختيار، من أجل توظيف عامل ذو ذكاء عاطفي مقبول لتقديم أداء أفضل في المؤسسة يساعد في التقليل من الضغوط المهنية .
- ✓ فتح مجال أكبر للنشاط و التفاعل بين العاملين بهدف الرقي في العمل من أجل التقليل من الضغوط المهنية؛
- ✓ تهيئة بيئة عمل آمنة تخلو من أي مخاوف سواء كان مصدرها ماديا أو معنويا .
- اعداد برامج تدريبية قائمة على تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين لتحسين الأداء مما يساعد في التقليل من الضغوط المهنية .
- ✓ ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين لما له من أثر إيجابي على أدائهم، و بالتالي أداء المؤسسة ككل .

المراجع

المراجع

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1- أحمد العلوان (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق

لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلاب.

المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 7، (2)، 125-144.

2- آمال جودة (2007). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة

الأقصى. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 21، (3)،

697-738.

3- أيمن غريب ناصر (2011). الذكاء الوجداني كمنبئ بمهارات إدارة الضغوط لدى

طلاب جامعة الأزهر (دراسة تطبيقية بعد أحداث ثورة 25 يناير بمصر).

المؤتمر السنوي السادس عشر. مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس،

154-202.

4- جابر محمد عيسى، وربيع أحمد رشوان (2006). الذكاء الوجداني وتأثيره على

التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال. مجلة دراسات

تربوية واجتماعية، 12، (4)، 45-130.

5- دانييل جولمان (2000). الذكاء العاطفي. ترجمة: ليلي الجبالي، الكويت: المجلس

الوطني للثقافة والفنون والآداب.

6- روبينس، وسكوت (2000). الذكاء الوجداني. ترجمة: صفاء الأعسر، وعلاء الدين كفاي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

7- سامية عباس القطان (2009). تصور جديد للذكاء الوجداني " نموذج نظري- مقياس سيكومتري واختبار إسقاطي". بنها: دار المصطفى.

8- سامية محمد صابر (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الصداقة لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة. مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، (43)، 200-261.

9- سهاد الملي (2011). الفروق في الذكاء الانفعالي لدى عينة من الطلبة المتفوقين والعاديين (دراسة ميدانية على طلبة الصف الأول الثانوي في مدينة دمشق). مجلة جامعة دمشق، 27، (1)، 283-320.

10 - صبحي عبدالفتاح الكفوري (2007). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني في زيادة الكفاءة الاجتماعية للأطفال ذوي صعوبات التعلم في الحلقة الأولى من التعليم الأساسي. مجلة كلية التربية، جامعة بنها، 17، (72)، 36-63.

11- عبدالعزيز سليمان المصدر (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، 16، (1)، 587-632.

12- غسان الزحيلي (2011). دراسة الفروق في الذكاء الوجداني لدى طلبة التعليم المفتوح في جامعة دمشق وفقا لبعض المتغيرات. *مجلة جامعة دمشق*، 27، (3)، 233-278.

13- مصطفى أبوسعد (2005). *الذكاء الوجداني*. دبي: مركز النخبة.

14- هدى عبدالرحمن أحمد (2011). الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز. *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، 5، (4)، 479-511.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

15- Ashkanasy, N., & Daus, A. (2005). Rumors of the Death of Emotional Intelligence in Organizational Behavior are Vastly Exaggerated. **Journal of Organizational Behavior**, 26, 441- 452.

16- Bar- On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). **Journal of Psicothema**, 18, 13- 25.

17- Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. **Journal of Psicothema**, 18, 7-12.

18- Cartwright, A., & Solloway, A. (2008). **Emotional Intelligence: Activities for Developing You and Your Business**. Available at: www.amazon.co.uk/.

- 19– Ladd, B., & Chan, C. (2004). Emotional Intelligence and Participation in Decision-making: Strategies for Promoting Organizational Learning and Change. **Journal of Start Change**, 13, 95–105.
- 20– Lopes, P., & Cote, S. (2006). An Ability Model of Emotional Intelligence: Implications for Assessment and Training. In Druskat, V. U., Sola, F., & Mount, G. (Eds). **Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence with Individuals and Groups**. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- 21– Mayer, J., & Salovey, P. (1990). Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: Acomponent of Emotional Intelligence. **Journal of PersonalityAssessment**, 54, (4), 772–781.
- 22– Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, A. (2000). **Models of Emotional Intelligence**. Handbook of Intelligence, Cambridge University Press.
- 23– Neale, S., Arnel, L., & Wilson, A. (2009). **Emotional Intelligence Coaching**. London, British Library
- 24– Rode, J., Mooney, C., Arthaud, M., Near, J., Baldwin, T., Rubin, R., & Bommer, A. (2007). Emotional Intelligence and Individual Performance: Evidence of Direct and Moderated Effects . **Journal of Organizational Behavior**, 28, 399–421.

25– Zee, K., & Schakel, M. (2002). The Relationship of Emotional Intelligence with Academic Intelligence and the Big Five. **European Journal of Personality**, 16, 103– 125.

26– Zee, K., & Wabeke, R. (2004). Is Trait–Emotional Intelligence Simply or More Than Just a Trait?. **European Journal of Personality**, 18, 243–263.