

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي بالأغواط

ميدان العلوم الإجتماعية و الإنسانية

شعبة: علم النفس

تخصص: تنظيم وعمل و تسيير الموارد البشرية



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

والأرطوفونيا

رقم:...../2023

العنوان

الذكاء الإنفعالي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية  
"دراسة ميدانية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لظفي 240 سرير بالأغواط"

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس تخصص: تنظيم وعمل و  
تسيير الموارد البشرية

تحت إشراف البروفيسور :

\*كروم خميستي

إعداد الطالبتين:

- نصيرة بوقرين

- فاطنة بوعيشة

لجنة المناقشة

العضوية	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم و اللقب
رئيسا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ محاضر	ابراهيم فارسي
مشرفا و مقرا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ التعليم العالي	أ.د كروم خميستي
مناقشا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ محاضراً	جمال الدين فطام

السنة الجامعية: 2023/2022

# شكر و عرفان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك الشكر الأول والأخير  
الذي فضلنا على كثير من خلقه ووهبنا النجاح والتوفيق لتحقيق درجة علمية  
محمودة، ووقفنا في إكمال هذه الدراسة.

نوجه شكرنا و جميل تقديرنا إلى الأستاذ الفاضل المشرف البروفيسور كروم  
خميسي الذي كان خير مرشد وموجه طوال مسيرة البحث، وعلى توجيهاته  
وملاحظاته وصبره معنا وعلى كل الدعم الذي قدمه لإتمام هذا البحث فله منا  
جزيل الشكر والعرفان.

كما نوجه شكرنا إلى جميع أساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا  
الذين لم يبخلوا علينا بالنصيحة و المساعدة.

إلى كل لجنة المناقشة التي وافقت بمناقشة هذا العمل الدكتور الفاضل ابراهيم  
فارسي و الدكتور الفاضل جمال الدين فطام.

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في انجاز هذا البحث إلى هؤلاء جميعا  
جزيل الشكر والامتنان.

## اهداء



أهدي ثمرة جهدي إلى سيد الخلق وحبيب الحق محمد عليه أفضل

الصلاة والسلام حبا وإتباعا

إلى من قال فيهما عز وجل واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي

ارحمهما كما ربياني صغيرا"

إلى العظيمة في نور حياتي وضيائها إلى مواطن الحب وشاطئ الأمان ومرفاً

السكينة وخليج الحماية من الأعاصير الهوجاء إلى من القلب يهواها والعمر

فداها والعين لا ترتاح إلا برؤياها إلى أجمل كلمة ينطق بها اللسان أمي

الغالية حفظها الله ورعاها.

إلى كل أفراد عائلتي الكريمة المحبة وإخواني وأخواتي الذين ترعرعت

ونشأت بينهم دون أن أنسى أخوالي وخالاتي وأبنائهم .

اهدي الى صديقتي و اختي فاطنة بوعيشة

إلى كل من تحتفظ بهم ذاكرتي، وإن لم تتسعهم مذكرتي

نصيرة بوقرين



# إهداء



أهدي ثمرة جهدي إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب ، إلى من  
كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد  
لي طريق العلم أبي الغالي رحمه الله.

إلى من أرضعتني الحب والحنان ، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء ، إلى  
القلب الناصع أُمي الحبيبة.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى إخوتي وأخواتي  
الأحباء

إلى كل أفراد عائلتي الكريمة

إلى كل من تحتفظ بهم ذاكرتي، وإن لم تتسعهم مذكرتي

فاطنة بوعيشة



- تهدف هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الذكاء الإنفعالي و استراتيجيه مواجهه الضغوط المهنية لدى المؤسسة الاستشفائية 240 سرير بالأغواط.
  - معرفة مستوى الذكاء الإنفعالي و استراتيجيه مواجهه الضغوط المهنية.
  - كما هدفت الى معرفة مدى فروق الذكاء الانفعالي و استراتيجيه مواجهه الضغوط المهنية تعزى الى بعض المتغيرات للعمال (الجنس،الأقدمية في العمل).
  - اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي نمطه الارتباطي علائقي.
  - وقد تم تبني مقياسين في الذكاء الانفعالي و استراتيجيه مواجهه الضغوط المهنية، أداة جمع البيانات اللازمة حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 48 عامل و عاملة في المؤسسة الإستشفائية العقيد لطي 240 سرير بالأغواط.
- وقد اسفرت نتائج الدراسة ما يلي:

- توجد علاقة طردية قوية جدا بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات مواجهه الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطي 240 سرير الأغواط.
  - مستوى الذكاء الإنفعالي مرتفع لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطي 240 سرير بالأغواط.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الإنفعالي ما بين الجنسين لصالح الذكور.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين في درجة إستراتيجية مواجهه الضغوط المهنية ما بين الجنسين لصالح الذكور.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين في درجة الذكاء الإنفعالي ما بين فئتي الأقدمية لصالح فئة الأكثر من 10 سنوات.
  - لا توجد فروق بين فئتي الأقدمية في درجة إستراتيجية مواجهه الضغوط المهنية.
- الكلمات المفتاحية :** الضغوط المهنية ، الذكاء الإنفعالي، استراتيجيات مواجهه الضغوط المهنية.

**Abstract**

- This study aims to find out the relationship between emotional intelligence and the strategy of coping with working pressures in the hospital institution of 240 beds in Laghouat.

Knowing the level of emotional intelligence and the strategy for coping with professional pressures.

- It also aimed to find out the extent of the differences in emotional intelligence and the strategy of coping with working pressures due to some variables of workers (sex, seniority at work).

- This study relied on the descriptive approach, its correlational pattern.

- Two scales were adopted in emotional intelligence and the strategy for coping with working pressures, the necessary data collection tool, which was distributed to a sample of 48 male and female workers in the 240-bed Colonel Lotfi hospital in Laghouat.

**The results of the study revealed the following:**

- There is a very strong direct relationship between emotional intelligence and coping strategies for working pressures among the workers of the hospital institution Colonel Lotfi 240 Bed Laghouat.

- The level of emotional intelligence is high among the workers of the 240-bed hospital colonel Lotfi in Laghouat.

- There are statistically significant differences between the degrees of emotional intelligence between the two sexes in favor of males.

- There are statistically significant differences between the two genders in the degree of coping strategy for working pressures in favor of males.

- There are statistically significant differences in the degree of emotional intelligence between the two categories of seniority in favor of the category of more than 10 years.

- There are no differences between the two categories of seniority in the degree of strategy of facing working pressures.

**Keywords** : working pressure , emotional intelligence, strategies to face working pressure.

## فهرس المحتويات

	شكر و عرفان
	الإهداء
	ملخص
12	مقدمة
<b>الإطار النظري للدراسة</b>	
<b>الفصل الأول: المشكلة و اعتباراتها</b>	
16	1- مشكلة الدراسة
18	2-فرضيات الدراسة
19	3- أهداف الدراسة
19	4- أهمية الدراسة
20	5- التعاريف الإجرائية للدراسة
23	6- الدراسات السابقة
28	7-تعقيب على الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: الذكاء الإنفعالي</b>	
30	تمهيد:
31	1- تعريف الذكاء الانفعالي
32	2- مفهوم الذكاء الانفعالي
34	3-أهمية الذكاء الانفعالي
35	4- نماذج أبعاد الذكاء الانفعالي
40	5- مناهج قياس الذكاء الانفعالي
44	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية</b>	
46	تمهيد
47	اولا: استراتيجية المواجهة
47	1-مفهوم المواجهة
48	2-النماذج المفسرة لاستراتيجيات مواجهة الضغط
51	3-تصنيف استراتيجيات المواجهة

## فهرس المحتويات

53	4-وظائف استراتيجيات المواجهة
54	5-مميزات إستراتيجيات المواجهة
55	6-العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة
57	<b>ثانيا: الضغوط المهنية</b>
57	1/ مفهوم الضغوط المهنية
58	2/ تعريف الضغوط المهنية
59	3/ عناصر الضغوط المهنية
60	4/ أنواع الضغوط المهنية
61	5/ النظريات المفسرة للضغوط المهنية
63	6/ استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية
67	خلاصة الفصل
<b>الجانب التطبيقي للدراسة</b>	
<b>الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة</b>	
70	تمهيد
71	1. منهج الدراسة
71	2. حدود الدراسة
74	3. أدوات جمع البيانات
76	4. عينة الدراسة وطريقة إختيارها
81	5. الدراسة الاستطلاعية
82	6. أساليب المعالجة الإحصائية
83	خلاصة
<b>الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة</b>	
85	تمهيد
85	أولاً: عرض نتائج الدراسة
85	1- عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة
87	2- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأولى

## فهرس المحتويات

88	3- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثانية
89	4- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
90	5- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة
91	6- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الخامسة
<b>الفصل السادس تحليل و تفسير نتائج الدراسة</b>	
93	تحليل و تفسير نتائج الفرضية العامة
93	1- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الأولى
94	2- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثانية
94	3- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثالثة
95	4- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الرابعة
95	5- تحليل و تفسير نتائج الفرضية الخامسة
96	الإستنتاج العام
97	اقتراحات و توصيات الدراسة
100	الخاتمة
102	قائمة المصادر و المراجع
109	الملاحق

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	ص
01	مقياس ليكرت الخماسي	76
02	فئات مقياس ليكرت الثلاثي	77
03	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	78
04	يوضح توزيع عينة حسب الجنس	79
05	يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية .	80
06	يوضح معامل الصدق الذاتي للإستبيان	81
07	يمثل نتائج اختبار بيرسون بالنسبة لمتغيري الدراسة	85
08	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الذكاء الإنفعالي	87
09	يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير الذكاء الإنفعالي بين الجنسين	88
10	يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية بين الجنسين	89
11	يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير للذكاء الإنفعالي بين فئتي الأقدمية	90
12	يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية بين فئتي الأقدمية	91

## فهرس الأشكال

ص	عنوان الشكل	الرقم
39	يوضح رسم دائري للفروع الأربعة لنموذج ماير سالوفي	01
73	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية العقيد لظفي 240 سرير بالأغواط	02
79	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	03
80	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	04

# مقدمة

### مقدمة:

يمر الإنسان في حياته بتغيرات ومشاكل من شأنها أن تكون له خبرات وأفكار جيدة تساعد على مواجهة الضغوطات المهنية التي تصادفه .

يعتبر الذكاء أحد أهم المواضيع الهامة المثيرة للإهتمام ومن أهم المبررات المتعددة لزيادة الإهتمام بالذكاء الإنفعالي أنه يهتم بمعالجة الصراع والتناقض ما بين شعور الفرد وأفكاره ويجعل الفرد يرتقي نحو الأفضل وهو يعد المفتاح للنجاح في الحياة العملية، فالذكاء الإنفعالي يؤدي إلى النجاح الشخصي والمهني.

فالذكاء الإنفعالي بمثابة الجسر الذي يسر الوصول للنجاح في جميع مجالات مختلفة من الحياة.

فيعد الذكاء الإنفعالي من المفاهيم الحديثة في علم النفس فهو يلعب دور مهم في انفعالات الفرد، وهو مجموعة من السمات والقدرات التي تمكن الفرد من مواجهة المواقف الضاغطة وتجعله متحكماً في انفعالاته فيجب على عمال المؤسسة الإستشفائية ان يتميزو بذكاء إنفعالي عال مما يؤهلهم لمواجهة الضغوطات المهنية.

و باعتبار الحياة المعاصرة مليئة بالضغوطات خاصة في المجالات التي تستدعي التكيف مع المشكلات المتعددة ، حيث يختلف الأفراد في الطرق والأساليب التي يتعاملون و يواجهون بها الضغوط المهنية و الأحداث الضاغطة التي يتعرضون لها ، و يستخدم مفهوم استراتيجيات المواجهة بالإشارة إلى الطرق التي يستخدمها الأفراد للحد من الضغوط أو التخفيف منها أو التكيف معها إذ اقتضى الأمر ، لذا فالتكيف مع الحياة المهنية ومشكلاتها عملية مهمة في حياة العمال بالمؤسسة الإستشفائية و عليه لا بد من العمل بفاعلية للتعامل مع هذه المشكلات باستخدام استراتيجيات مواجهة سليمة .

ففي دراستنا هذه تناولنا فيها الذكاء الإنفعالي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير - بالأغواط فقد قسمت دراستنا لجانب نظري وآخر تطبيقي وجاءت فصول النظري كما يلي:

**الفصل الأول:** تناولنا فيه فقد تطرقنا فيه اشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة ومنها إلى أهداف الدراسة والتعاريف الإجرائية والدراسات السابقة.

أما بالنسبة **للفصل الثاني** فتطرقنا فيه إلى تعريف الذكاء الإنفعالي ومفهومه، أهميته ونماذج أبعاد الذكاء الإنفعالي ومناهج قياس الذكاء الإنفعالي.

أما في **الفصل الثالث** تم التطرق فيه مفهوم وتعريف الضغوط المهنية وعناصر الضغوط وأنواعها والنظريات المفسر له استراتيجيات طرق التعامل مع الضغوط المهنية.

فمن الجانب النظري إلى الجانب الميداني حيث تطرقنا فيه إلى فصلين:

**الفصل الرابع** وفيه تم عرض الهدف من الدراسة الاستطلاعية والإطار الزمني والمكاني وعينة الدراسة حدود وأدوات الدراسة وتطبيقها وتعريفها و في الأخير الأساليب الإحصائية.

أما بالنسبة **للفصل الخامس** فتمت فيه المعالجة الإحصائية لفرضيات الدراسة من خلال عرض نتائج فرضيات الدراسة.

أما **الفصل السادس** و الأخير فتطرقنا الى مناقشة و تفسير فرضيات الدراسة ثم توصلنا إلى الإستنتاج العام ، ووضعنا بعض التوصيات و الإقتراحات للدراسة ثم خاتمة لموضوع الدراسة.

# الإطار النظري للدراحة

# الفصل الأول

## المشكلة و اعتباراتها

- 1- مشكلة الدراسة
- 2-فرضيات الدراسة
- 3-اهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- التعاريف الإجرائية للدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7-تعقيب على الدراسات السابقة

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

### 1- مشكلة الدراسة :

الذكاء الانفعالي من المفاهيم الحديثة نسبيًا والذي يسعى الباحثون لتناوله وإزالة الغموض عنه وقد طرح هذا المصطلح أو ما يسمى أيضا الذكاء العاطفي أو الوجداني رؤية جديدة للذكاء بعيدا عن المفهوم التقليدي للذكاء المعرفي بإمكانه أن يكون مؤشرا للنجاح في الحياة العملية والنجاح الأكاديمي.

ويضم الذكاء الانفعالي مجموعة من الكفاءات الوجدانية من بينها الوعي الذات وإدارة الانفعالات واستخدامها في توجيه تفكير الفرد وأفعاله. (محمد راضي، 2001، 12)

وبالرغم من هذا الاهتمام الواسع بدراسة الذكاء و تطوير النظريات لفهمه ودراسته تأثير البيئة والوراثة إلا أن جل هذا الدراسات لم تركز إن لم نقل أهملت على الجوانب غير معرفية في الذكاء (كالعوامل الإنفعالية الاجتماعية) فقد كان اهتماما منصب على خصائص المعرفية (كالقدرة على حل المشكلات والتفكير المجرد ، التعلم - الذاكرة ...) لكن كان هناك بعض الباحثون عن اعترفوا بأهمية الخصائص غير المعرفية على سبيل المثال: دافيدوكسار، روبرت ثورندايك .

وقد مهدت هذه النظرية لظهور مصطلح الذكاء الانفعالي من طرف ماير و سالوفاي Mayer and Solovey سنة 1993.

يتضمن مفهوم الذكاء الانفعالي القدرة على الانتباه الإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح و تنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم والدخول معهم في علاقات اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإجتماعية في الحياة. ( محمد عبد السميع، 1998، 10)

وقد أجمع الباحثون على أهمية الذكاء الانفعالي ودوره في الأداء الفعال والنجاح في الحياة المهنية أمثال : مايرسالوفي 1993. Mayer salovey ، جولمان 1995 Golman، بار أون 200 Bar-on.

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

إلا أنهم اختلفوا بعض الشيء في تصنيفه فالبعض من يرى بأنه سمة من سمات الشخصية لأنه يتكون من مجموعة من الكفاءات الشخصية الإجتماعية والوجدانية مثال نموذج بارون نموذج جولمان ، البعض الآخر يرى بأنه مجموعة من القدرات المعرفية منفصلة عن سمات الشخصية المزاجية مثال : نموذج مايرو وسالوفي 1993 -mayer-salovey .  
(عبد المنعم أحمد الدردير، 2002، 229 )

إلا أن الضغوط المهنية داخل المؤسسات تختلف كما و كيفا عن بعضها البعض و يعتبر قطاع الصحة من أكثر القطاعات عرضة للضغوط حيث يعد من القطاعات الحساسة و الحيوية، إذ تقدم خدمات دائمة للمواطنين تتوقف أساسها حياتهم و كذا من المؤسسات التي تقوم على العمل المنسق و الأداء الفعال بين الجميع.

و في هذا الصدد تعرف الضغوط المهنية بأنها مجموعة من المثيرات في البيئة عمل الفرد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية الجسمية أو في آدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة العمل التي تتضمن الضغوط. ( صلاح عبد الباقي، 2000، 23)

غير أن الأطباء يختلفون في مدى قدرتهم على تحمل الضغوط و لعل هذا راجع لإختلاف استراتيجيات المواجه التي يعتمدها كل الطبيب، و تعرفها إستراتيجيات المواجهة بأنها مجموعة من الأساليب أو الطرق النشاطات السلوكية و المعرفية التي يستخدمها الفرد المواجهة المواقف الضاغطة و كل المشكلة (نادر محمد الزيود، 2008، 87).

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد لطفي بالأغواط بين المؤسسات التي يواجه موظفوها مصادر متعددة من الإجهاد و الضغوطات بسبب طبيعة عملهم الحساسة و التي تتطلب مواجهة و هذا جعلنا نتطرق إلى دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي و الاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لما له أهمية في الحد من هذه الضغوطات.

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

وتتمثل تساؤلات دراستنا في ما يلي: هل توجد علاقة طردية بين الذكاء الانفعالي و استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية العقيد لظفي 240 سرير بالأغواط ؟

- 1) ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية ؟
- 2) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الإنفعالي ما بين الجنسين ؟
- 3) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين الجنسين ؟
- 4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء الإنفعالي تعزى لمتغير الأقدمية ؟
- 5) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين فئتي الأقدمية ؟

### 2-فرضيات الدراسة.

**الفرضية الرئيسية :** توجد علاقة طردية بين الذكاء الانفعالي و استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية العقيد لظفي 240 سرير بالأغواط.  
**الفرضيات الفرعية:**

1. مستوى الذكاء الانفعالي مرتفع لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الإنفعالي ما بين الجنسين.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين الجنسين.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء الإنفعالي تعزى لمتغير الأقدمية.

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما

بين فئتي الأقدمية.

### 3- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى محاولة الكشف عن:

- 1- معرفة مستوى الذكاء الانفعالي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية العقيد لطفي.
- 2- معرفة الفروق بين الذكاء الإنفعالي و استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تعزى الى الجنس لدى عمال المؤسسة الاستشفائية العقيد لطفي.
- 3- معرفة الفروق بين الذكاء الانفعالي و استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تعزى للخبرة المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية العقيد لطفي.

### 4- أهمية الدراسة:

- أهمية أي دراسة ترتبط بأهمية متغيراتها والعينة المقصودة بالبحث وقطاع الصحة على رأسهم العمال هم شريحة إزداد الاهتمام بها في ظل جائحة الكوفيد 19 بحكم أن تخفيف الضغوط عليهم يؤدي في نهاية الممر الى تحسين أدائهم المهني.
- تحسين الخدمة التي يتلقاها مئات المواطنين الذين يقصدون المستشفيات.
- تسليط الضوء على أهمية الذكاء في تخفيف الضغوط المهنية لدى العمال من بعض الإستراتيجيات.
- وضع بحث ميداني في متناول الطلبة حول الذكاء الانفعالي وعلاقته باستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية يمكنهم الانطلاق منه لإنجاز البحوث الأخر لها علاقة بالموضوع.

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

### 5- التعاريف الإجرائية للدراسة:

#### 1- الذكاء الانفعالي

الذكاء الإنفعالي أو في صياغات أخرى مثل الذكاء العاطفي أو الذكاء الوجداني، كلها صياغات ترمي إلى نفس المفهوم والذي تم ترجمته إلى مصطلحات متعددة. فالمصطلح الأصلي هو باللغة الإنجليزية Emotional intelligence

**أولاً: الذكاء**

لغة هو قدرة على التحليل والتركيب و التمييز و الإختيار وعلى التكيف إزاء المواقف المختلفة" (مجمع اللغة العربية 1980، 314)

أما اصطلاحاً فقد تعددت تعاريفه بين التعريف الفلسفي والبيولوجي و الفيسيولوجي العصبي و النفسي والاجتماعي، لذلك فقد حاول ستوارد أن يجمع أهم مميزات الذكاء في مفهوم عام متعدد الأبعاد والمظاهر، وذلك عندما ذهب إلى أن "الذكاء نشاط عقلي عام يتميز بالصعوبة والتعقيد والتجريد والإقتصاد والتكيف الهادف، والقيمة الإجتماعية والإبتكار وتركيز الطاقة، ومقاومة الإندفاع العاطفي" (فؤاد البهي السيد (1994، 198).

وقد قام بتعريفه مراد ناهي على أنه "القدرة على النشاط العقلي الذي يمكن قياسه مباشرة" (ناهي مراد 2011، 51)

#### ثانياً : الإنفعال

لغة هو كل ما يثير العاطفة. (إدريس سهيل، 1996، 453)

أما اصطلاحاً فهو عبارة عن استجابات فيسيولوجية وسيكولوجية تؤثر في الإدراك، وفي التعلم، وفي الأداء" (موازي إدوارد ج ، 1988، 101)

#### ثالثاً : الذكاء الإنفعالي اصطلاحاً

قد عرفه رشدي هند بأنه "الإستخدام الذكي للعواطف (...). فهو عملية ترشيد للمشاعر الإيجابية وتقييد للمشاعر السلبية (...). هو ذلك المزيج الرائع بين العاطفة والعقل، فالعقل يتحكم في العواطف والعاطفة تساعد في الوصول إلى القرارات وإلى حل المشكلات وهو كعلم جديد عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الإجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعره و تفهم مشاعر الآخرين والتعامل معها بشكل إيجابي" (هند رشدي،

(2012، 13)

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

**إجرائيا:** فتعرف الطالبتان الذكاء الانفعالي هو السيطرة وضبط الانفعالات التي يصدرها الفرد ضبطا متحكما فيه وفق التي المواقف التي يعيشها الفرد أو هي المهارات والسلوكات والإنفعالات التي يصدرها الفرد وفقا موقف المشكل أو هو إدارة الانفعال بنجاح في توجيهه السلوك التفكير والقدرة على إدراك وفهم إنفعالات الآخرين .  
ففي دراستنا هذه نقول هو الدرجة التي نحصل عليها في أداء القياس التي تعبر عن الصفات والخصائص التي يمتلكها الفرد إزاء موقف مشكل المعرفة كيف يتم إتخاذ القرار ومدى ذكاء الفرد إنفعاليا .

### 2- استراتيجيات المواجهة:

عرفها ثوتس (THOITS) سنة 1995 على أنها : "مجموعة من المعلومات او السلوكات الوجدانية و المعرفية و الاجتماعية المكتسبة و التي يستخدمها الأفراد عند التعرض للضغوط ، وهذه المهارات يمكن أن تكون فعالة أو غير فعالة ، وهي تضمن قدرة الفرد على إدراك الحدث وتقييمه وإعادة تقييم الفرد ما لديه من إمكانيات وقدرات للتوافق معالحدث " (طه عبد العظيم حسين، 2006، 83)

**التعريف الإجرائي :** هي مجموعة طرق واستراتيجيات المواجهة المتمثلة في الآلية النفسية الآلية الاجتماعية ، الآلية الجسمية ، التي يستعملها أساتذة التربية البدنية للمرحلة الثانوية للتخفيف من ضغوط العمل و التي تساهم في الرفع من الرضا المهني .

### أولا: استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

ويعرف حسين والزيود استراتيجيات مواجهة الضغط بأنها مجموعة من الأساليب أو الطرق والنشاطات الدينامية والسلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة وتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها .

### - التعريف الإجرائي

وهي مجموعة من الاستجابات السلوكية، المعرفية والانفعالية التي يستخدمها الممرض في التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة في ميدان العمل لتحقيق التكيف والتوازن النفسي أو تخفيف آثارها. ويتم قياس أساليب مواجهة الضغط المهني في هذا البحث بالدرجة التي يتحصل عليها الممرضون حسب اجاباتهم على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية المعد من طرف الباحثة.

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

### ثانيا: الضغوط المهنية

تحدد ضغوط العمل باعتبارها رد فعل انفعالي ومعرفي وسلوكي وفيزيولوجي للمظاهر السلبية والضارة للطبيعة العمل وتنظيمه وبيئته.

ويعرف سيد عبد العال (2002) الضغط المهني بأنه مجموعة التغيرات الفسيولوجية، الجسمية والنفسية التي يعانيتها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها . بينما يعرف كل من Cobb و Rogers و French ضغط العمل بأنه عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله.

أما مارغليس وزملاؤه فيعرفونه بأنه تفاعل بعض ظروف العمل مع خصائص العامل التي تسبب خلافا في الاتزان البدني والنفسي للفرد.

### - التعريف الإجرائي

هو تلك الصعوبات المادية والمعنوية المتكررة، التي تواجه الممرض في مجال عمله بحيث تتجاوز قدرته على التحمل، وتعيق تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته، وذلك عن طريق قياس مصادره المتمثلة في (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، قلة التقدم والترقية الوظيفية، طبيعة العمل في مصالح معالجة السرطان، العلاقات المهنية ضمن التسلسل الوظيفي وبين الزملاء، ومع المرضى وأهليهم في البيئة المهنية) حسب المقياس المعد من طرف الباحثة لقياس الضغط المهني.

### ثالثا: تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية :

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

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

### 6- الدراسات السابقة:

#### 6-1- الذكاء الانفعالي:

-دراسة تناولت الذكاء الانفعالي: دراسة قوقية راضي 2001 :استهدفت فحص العلاقة بين الذكاء الإنفعالي والتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير الابتكار لدى 289 طالبا وطالبة من الجامعيين بتطبيقها لمقاييسا لهذه المتغيرات الثلاثة :

أ- الإختبار الذكاء الانفعالي .

ب اختبار القدرة على التفكير الابتكاري .

توصلت إلى : توجد فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث عند(0.05) لصالح الإناث في الذكاء الانفعالي وأبعاده المختلفة.

توجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى (0.05) بين مرتفع و ومنخفض الذكاء الانفعالي في متغيري التحصيل الدراسي التفكير الابتكاري لدى كل من عينة الذكور وعينة الإناث. وجود علاقة ارتباطية دالة عند مستوى (0.01) بين الذكاء الإنفعالي والتحصيل الدراسي لدى أفراد العينة.

- دراسة إبراهيم السمادوني 2001: هدفت الدراسة إلى التعرف على الذكاء الانفعالي للمعلم وتوافقه اختبرت عينة عشوائية قوامها معلما ومعلمة من معلمي المدارس الثانوية الغربية تم تقسيم العينة إلى 200 معلما و 160 معلمة توصلت الدراسة إلى الوجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين درجات مقياس الذكاء الانفعالي للمعلم والتوافق المهني لديه في الدرجة الكلية و الدرجة الفرعية يمكن التنبؤ بالتوافق المهني للمعلم وأبعاد المختلفة وجود فروق بين المعلمين المعلمات في الذكاء الإنفعالي وأبعاد الفرعية لصالح المعلمين وجود تأثيرات لسنوات الخبرة على الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وبعد التعاطف.

-دراسة عبد العظيم سليمان المصدر 2007: استهدفت دراسة العلاقة بين الذكاء الإنفعالي ومجموعة من المتغيرات الانفعالية تمثلت في وجهة الضبط و تقدير الذات الخجل وبلغ حجم

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

العينة 219 طالبا وطالبة ومن طلاب المستوى الثالث بكلية التربية بجامعة الأزهر بغزة استخدم مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس وجهة الضبط مقياس الخجل ومقياس تقدير الذات وقد وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها.

- وجود فروق دالة إحصائية من الذكور والإناث في الذكاء الانفعالي لصالح الذكور .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي للذكاء الانفعالي في تقدير الذات لصالح ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع.
- عدم وجود ذات دلالة إحصائية مرتفعي ومنخفضي لذكاء الانفعالي في وجهة الضبط والخجل.

- **دراسة أحمد العلوان (2011):** هدفت الدراسة إلى بحث علاقة الذكاء الإنفعالي بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة وتكونت عينة الدراسة (475) طالبا وطالبة من الجامعة الحسين بن طلال بمدينة معان في الأردن و جمع البيانات ثم استخدم ثلاثة مقياس وهي : مقياس الذكاء الإنفعالي ومقياس المهارات الاجتماعية ومقياس أنماط التعلق وللإجابة على الأسئلة الدراسة. و استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثنائي ومعامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد والمتدرج وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث لصالح الإناث، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين طلبة التخصصات العلمية والإنسانية بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية بين مهارات الذكاء الانفعالي وكل من مهارات الإجتماعية وأنماط التعلق.

- **دراسة سعاد المللي 2011 :** عنونت الدراسة بالفروق في الذكاء الانفعالي لدى عينة من الطلبة المتفوقين و العاديين دراسة ميدانية على طلبة الأولى من التعليم الثانوي وقد تأكدت الباحثة من الخصائص السيكومترية للاختبار التي كانت جيدة حيث أكدت صاحبة الدراسة بأنها قد عرضت الإختبار على عدد من المحكمين المتخصصين في القياس والتقويم والتربية

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

الخاصة، كانت نتيجة التحكيم أن قبل محكمون الاختيار كما هو ولم يعترضوا على أي من بنوده ، وكما أكدت هذه النتيجة حسب الباحث دائما من خلال إعتماها على صدق البناء العملي وكانت النتيجة حصولها على معاملات ارتباط بين الاختبار و مختلف بنوده بحيث كانت موجبة كلها ودالة احصائيا أما الثبات فقد حسبته الباحث بطرق ثلاثة التجزئة النصفية ،الإعادة ، معامل Cronbachde Alpha كانت نتائجها كلما لصالح قبول الاختبار.

- دراسة بلقاسم محمد، سنة 2014 : الذكاء الانفعالي بالإنجاز الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على انتشار الذكاء الإنفعالي لدى تلاميذ التعليم الثانوي . التعرف على أبعاد الذكاء الإنفعالي لدى تلاميذ عينة الدراسة التعرف على درجة تأثير الذكاء الانفعالي على الإنجاز الدراسي لدى تلاميذ عينة الدراسة وقد اتبع المنهج الوصفي التحليلي المقارن، و كونت العينة من 48 تلميذ وتلميذة اختيرت بطريقة عشوائية، وقد طبق مقياس الذكاء الانفعالي. توصلت هذه الدراسة إلى نتائج منها أن نسبة الذكاء الانفعالي في عمومها كانت تفوق المتوسط الافتراضي بفارق كبير لدى أفراد العينة، أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده الخمس مع متغير الإنجاز الدراسي كما وجد أنه ليس هناك فروق دالة في الذكاء الانفعالي والأبعاد الخمسة ترجع لتغير التخصص الدراسي.

### 6-2- دراسة تناولت الضغوط المهنية:

- دراسة عبيد بن عبد الله العمري 2003 : دراسة عنوانها ضغوط العمل المدرسين تهدف إلى التعرف على اختيار العلاقة من المتغيرات الديمقراطية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة الأخرى في مدارس مدينة الرياض الحكومة وبلغت عينة الدراسة 472 معلما و أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة سالبة معنوية بين المتغيرات الديمقراطية (بالعمر، الراتب الشهري) ومدى الخدمة وضغوط العمل، كما أوضحت نتائج الدراسة وجود

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرات الوظيفية، عبئ العمل وصراع الدور وغموض الدور. وطبيعة العمل والأمان الوظيفي وكذلك أوضحت نتائج الدراسة أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثير على ضغوط العمل من المتغيرات الديموقراطية.

دراسة شحام عبد الحميد 2006-2007: بعنوان الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية ، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية الجسمية ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية واعتمد الباحث على المنهج الوصفي وشملت العينة 342 فردا أي نسبة من المجتمع الأصلي للدراسة استخدمت المقابلة و مقياس الضغط النفسي 11.33 بالمئة. اختبار تحرى العوارض السيكلوجيا و توصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

- وجود علاقة بين الضغوط و المصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية.

- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغط المهني والإضطرابات السيكوموماتية.

دراسة عثمان مريم (2009): الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدينة دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدينة بالوحدة الرئيسية بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وكان من نتائج الدراسة.

- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح.

- موجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل.

وبالتالي كان الارتباط بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز سالبا.

- عموما يمكن القول أن هذه الدراسة كشفت على أن دافعية الانجاز لا ترتبط بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدينة بالوحدة الرئيسية بسكرة.

- دراسة شارف خوجة مليكة (2010) بعنوان مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين " دراسة مقارنة في مرحلة التعليمية الثلاث : ابتدائي متوسط ثانوية بولاية تيزي وزو.

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

هدفت الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، معرفة ماذا إن كانت هل هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعا لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية ولتحقيق أهدافه الدراسة تم بناء مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين انطلاقا من الأداب التربوي والدراسات السابقة حول الموضوع واشتمل المقياس اربع أبعاد موزعة على 48 بند وهي:

- مصادر ضغوط طبيعة العمل مصادر الضغوط المادية الفيزيائية مصادر الضغوط الاجتماعية والسياسة التعليمية ومصادر الضغوط العلائقية.

- إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقترن اشتملت عينة الدراسة. 210 مدرسا من الجنسين، اختيار بطريقة غير عشوائية حمصية في 5 بلديات من ولاية تيزي وزو.

دراسة قوراري حنان 2014: بعنوان الضغط المهني وعلاقته لدى أطباء الصحة العمومية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية وطبيعة العلاقة بين المتغيرين السابقين وقد اعتمدت الدراسة على المنهج العيادي.

العينية شملت 08 حالات أطباء وطبيبات تم اختيارهم بناءا على نتائج تطبيقا مقياس الضغوط المهنية على 20 طبيب وطبيبة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية "الدوسن" ثم طبق مقياس دافعية الانجاز للتعرف على مستوى إنجازهم داخل الضغوط التي يعانون منها وتم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع.

- ومن أبرز نتائج الدراسة

أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية مع وجود فروق دالة إحصائيا تعود لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم الأكثر شعورا بالضغوط المهنية ككل.

## الفصل الأول : المشكلة و اعتباراتها

### 7-تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة وجدنا ان الدراسة الحالية تتفق مع بعض من الدراسات التي تناولت المتغيرين:

من حيث الاهداف فقد اختلفت دراستنا مع بقية الاهداف الاخرى ومن حيث المنهج واداة الدراسة نلاحظ انها كلها استخدمت المنهج الوصفي الذي يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة الحالية اما من حيث اداة الدراسة تم استخدام اداة الاستبيان في جميع الدراسات وهذا ما يتفق مع الدراسة الحالية .

كما نلاحظ اختلاف في اختيار طبقة العينة.

- و تتفق نتائج الفرضية الثانية مع نتائج دراسة (عبد العظيم سليمان المصدر 2007)
  - و تتفق نتائج الفرضية الثالثة مع نتائج دراسة (عبد العظيم سليمان المصدر 2007 )
  - و كما تتفق أيضا مع دراسة (قوية راضي 2001 )
  - و تتفق نتائج الفرضية الرابعة مع نتائج (دراسة أحمد العلوان 2011)
  - و تتفق نتائج الفرضية الخامسة مع نتائج دراسة (شحام عبد الحميد 2006-
- (2007)

# الفصل الثاني

الذكاء الإنفصالي

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي

---

### تمهيد:

يعد الذكاء الانفعالي من بين المهارات التي يستخدمها الفرد في حياته اليومية لتحقيق التوافق النفسي والمهني و التوافق مع الغير وفهم مشاعرهم وظروفهم تفهما للذكاء الانفعالي مصطلحات الأخرى تطلق عليه وهي الذكاء الوجداني العاطفي وذكاء المشاعر وكل هذه المفاهيم تصب في معنى الذكاء الانفعالي.

### 1- تعريف الذكاء الانفعالي:

لغة: يعرف الذكاء في اللغة على أنه : الذهن والعقل والحكمة والكلمة مشتقة من الفعل الثلاثي "نكا" ويقال نكت النار نكوا أي اشتد لهبها واشتعلت ، وذا فلان نكاء أي سرع فهمه و توقد. ( خوالدة، 40،2004).

اصطلاحا: لقد اختلفت ترجمة Emotional illigence إلى اللغة العربية باختلاف الباحثين منهم من أطلق عليه الذكاء العاطفي وآخرون عبروا عليه الذكاء الوجداني أو الذكاء المشاعر، في حين تناوله بعض الباحثين بالذكاء الانفعالي و سنعتمد في هذه الدراسة مصطلح الذكاء الانفعالي. (بن عمور،19،2017)

يعرفه مايرو سالوفي Mayer Salovy 1990 هو نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي مرتبط بالقدرة على مراقبة الفرد لانفعالات الآخرين والتمييز بينهما واستخدام المعلومات في توجيه وضبط تفكيره و انفعالاته.

أما جولمان Galman 1995. فيعرفه بقدرة الفرد على مراقبة انفعالاته الخاصة و انتقالات الآخرين و معرفة ما يعرفه ما يشعر به المرء استخدام هذه لاتخاذ قرارات جيدة.

وعرفه بار. اون Bar - on 1997 هو مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية ، التي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب الضغوط البيئية وهو عام هام لتحديد قدرات الفرد على النجاح في الحياة. (الخفاف،34،2014-35).

في حين يعرفه كلارك 2000 بأنه القدرة على إدراك وفهم وتناول الانفعالات ببطنة واستخدامها. كمصدر للطاقة الإنسانية والتزويد بالمعلومات والعلاقات مع الآخرين. (حماوي،29،2019)

### تعريف بارون 2002:

هو مهارات ولياقات التعامل في الشارع والعمل في كل مجالات الحياة كما أنه يعكس بنجاح قدرة تعامل الفرد مع الآخرين على إختلاف مشاعرهم وبيئتهم والتعامل بنجاح مع الضغوط تلك العلاقات وإن توافر لديه القدرة في التأثير الإيجابي عليهم (Baron 2002. 78).

يعرفه موراي 1998 murray ب القدرة على تحكم في المشاعر السلبية مثل الغضب والشك. واستبدالها بأخرى إيجابية. مثل الثقة .

للتطرق إلى مفهوم الذكاء الانفعالي يجب علينا أولاً نتعرف على ماهية الذكاء و ماهية الانفعالات.

- الذكاء يرى تريممان أن الذكاء هو القدرة على التفكير لمجرد، يعنى المجرّد التفكير بالرموز من ألفاظ وأرقام مجردة من مدلولاتها الحسية وعرفه لمستوين الألمانى أنه القدرة على التكيف العالى للمشاكل.

- الانفعالات يقول غولمان أن معنى الانفعالي يجمع بين الشعور والافكار المصاحبة له وأنه يمثل في الوقت نفسه حالات نفسية وبيولوجية معينة وكل ما يستثيره من ميول سلوكية. (ابراهيم، 2010، 25)

### 2- مفهوم الذكاء الانفعالي :

بدأ الاهتمام حديثاً بمفهوم الذكاء الانفعالي كبنية نفسية يمكن من خلاله فهم الكثير من جوانب السلوك الانساني، يلقي هذا المفهوم في الآونة الأخيرة اهتماماً متزايداً من باحثين حيث طبق العديد من الدراسات والبحوث في هذا الموضوع محاولة البحث في العلاقة بينه وبين العديد من المظاهر النفسية والسلوكية الأخرى تجمع الدراسات والبحوث على أن للذكاء الإنفعالي أثر في سلوك الفرد وسماته الشخصية والاجتماعية بدرجة تفوق تأثير الذكاء العقلي والأكاديمي، أن ربط العقل بالانفعالات أمر لا يمكن إنكاره أو القليل من شأنه، فلقد كان من المعتقد في الفترات المبكرة لدى علماء النفس أن النشاط العقلي يتميز أو

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي

ينفصل على الانفعالات الإنسانية، أما الآن فيعتقد أن العمليات الانفعالية تلتقى أو تتقاطع أنشطة التفكير العقلية ولذا بات هناك اقتناع لدى علماء النفس بأن دراسة الانفعالات من الممكن أن تساعد في فهم السلوك التوافقي للإنسان بصفة عامة Mayer+ Salovey 1977 - ويشير عيسى ورشوان (2006) أن زيادة الإهتمام بمفهوم الذكاء الوجداني قد يرجع إلى سببين :

- الأولى إن المهارات الانفعالية تختلف من فرد لآخر وذلك نظرا للفروق الفردية والتي لا تستطيع مقاييس الذكاء والشخصية قياسها.

- الثاني : هناك نتائج متوقعة نظريا عن علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية لدى مرتفعي الذكاء الانفعالي لها ارتباطا بالمواطنة الصالحة وبنوه عيسى ورشوان 2006، بأنه يجب أن نميز بين الذكاء الوجداني كسمة trait الذكاء الوجداني لقدرة عقلية Ability ويشار إلى الذكاء الوجداني كسمة بأنه ميول تفضيلية تشبه سمات الشخصية بينما الذكاء الوجداني كقدرة عقلية وكذلك يشار إلى الذكاء الوجداني كسمة بأنه Emotional self Efficacy الفاعلية الذاتية الإنفعالية حيث يعتبر المعتقدات الذاتية وعن القدرات والميول المتعلقة بالإنفعالات وقدرة الفرد على تنظيمها بهدف تحقيق قدره من التوافق بينها يشار إلى الذكاء الوجداني كقدرة بأنه القدرة المعرفية الانفعالية وبالتالي يمكن تصنيف نماذج الذكاء الوجداني في اتجاهين مختلفين يتبنى كل منهما منهجية بحث وجهة نظر مختلفة الذكاء الوجداني ومفهومه وهما: نماذج القدرات التي تركز على التفاعل بين الانفعالات والذكاء بمفهومه التقليدي في وصفه للذكاء الوجداني ونماذج السمات أو كما تعرف بالنماذج المختلطة والتي تصف الذكاء الوجداني في ضوء الدمج بين القدرات العقلية والميول والنواحي المزاجية والشخصية (ورشوان، 2006، 12).

### 3- أهمية الذكاء الانفعالي:

تتضح أهمية الذكاء الانفعالي في التحقيق التواصل والتوافق مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم معهم كما يساعد الذكاء الانفعالي الأفراد على ابتكار الحب المسؤولية الاهتمام بالآخرين بالإضافة إلى تكوين أفضل الصداقات والعلاقات الاجتماعية، كما أنه توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي والتوجه نحو الأهداف والرضا عن الحياة، وهذا ما أثبتته دراسة رايف

( reiff ). (حسونة وأبو ناشي 2006، 55- 66)

كما يعتبر مصدرا للمعلومات وذا أهمية في منع القرار، يساعد على تنظيم المشاعر والتحكم فيها وبعد مؤشرا للصحة النفسية والجسمية للفرد.

يعتبر مصدرا للتواصل مع الآخرين من خلال تغيرات الوجه والمهارات الإنفعالية و تحمله من مشاعر متبادلة بين الأفراد. (القاسم، 28، 2011).

إن أهمية الذكاء الانفعالي متمثلة في الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية الفطرية أن المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة إنما تتبع من قدرات الإنسان الإنفعالية الأساسية، ذلك أن الإنفعال بالنسبة للإنسان هو (واسطة) العاطفة وبذرة كل انفعال وهو شعور داخل الإنسان عن نفسه في فعل ما. وهؤلاء الذين يكونون أسرى الانفعال أي المفتقرون للقدرة على ضبط النفس إنما يعانون من عجز إنساني وأخلاقي فالقدرة على السيطرة على الانفعال هي أساس الإدارة وأساس الشخصية وإن أساس مشاعر الإيثار إنما تكمن في التعاطف الوجداني مع الآخرين أي القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث (خوالده، 2004، 13).

والذكاء الانفعالي يساهم في تجنب المشكلات التي قد يعاني منها الفرد بسبب التوتر الغضب والخوف وغيرها من الانفعالات التي تؤدي في الكثير من الحالات : إلى ردود الفعل المشحونة بالخبرات السلبية المخترنة تجاه الأفراد والمواقف وليس هناك في ما يترتب على

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي

تكرار هذه المواقف والخبرات من آثار قد تكون خطيرة على الصحة العامة للإنسان كارتفاع ضغط الدم وقرحة المعدة وضيق النفس وغيرها. (نصرات ، 2016، 38)

يتضح مما سبق أن الذكاء الانفعالي ملازم للفرد في مجالات حياته المختلفة سواء تعلق الأمر بانجاز الأكاديمي وقدرته على التفكير السليم والتخيل وضبط الانفعالات السلبية في مختلف المواقف العامة في الدراسة كالامتحانات أو فيما يتعلق بنجاحه في العمل بحيث أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي لديه من شأنه التنبؤ بمدى قدرته على النجاح في العمل وكذا علاقته مع زملائه في العمل كما أن الذكاء الانفعالي بحسب العديد من الدراسات من شأنه أن يقي الفرد من مختلف المشكلات الصحية ويجعله قادرا على مواجهة مختلف الضغوطات التي يعرض لها وذلك ما يوفره الذكاء الانفعالي لصاحبه من القدرة على تنظيم الانفعالات والقدرة على التعبير وكذا القدرة على التخلص من المشاعر السلبية.

### 4- نماذج أبعاد الذكاء الانفعالي :

لقد دفعت المعدلات العالية للاضطرابات الانفعالية الباحثين إلى دراسة مناقشة بعض البحوث والدراسات أمثال دانيال كولمان الذي أضاف وطور في نظرية عالم النفس بيتر سال وفي للذكاء الانفعالي والذي طور هو الآخر. ومنذ ظهور مفهوم الذكاء الانفعالي في بداية التسعينات توالت الجهود المبذولة من الباحثين المحاولة صياغة تعريف محدد و دقيق له. وقد تباينوا في طرحهم لهذا المفهوم وهذا التعدد اختلاف مفاهيم النظرية وقد نتج عن هذا التباين ظهور نماذج المفسرة للذكاء الانفعالي، اتجاه يرى بأن الذكاء الانفعالي قدرة عقلية مثله مثل أي نوع الأخر من الذكاء، واتجاه آخر يرى بأنه مزيجا عن السمات الشخصية والقدرات العقلية والعوامل المزاجية الانفعالية.

وقد أكد كل من ماير وسالوفي و كاريصو Mayer Salovey Caruso 2000 وجود صنفين أساسيين من أنماط أو نماذج الذكاء الانفعالي النماذج المختلطة (Mixed Models) ونماذج القدرة (Ability Model). (scott Bedwell.2003.p).

### 1- النماذج المختلطة (Misced Models):

تجمع الأنماط المختلطة للذكاء الانفعالي ما بين القدرات العقلية والسمات الشخصية وهي تختلف إلى حد بعيد عن الأنماط المرتكزة على القدرة وتطرح هذه الأنماط أو النماذج تعاريف واسعة للذكاء الإنفعالي إلى درجة اختلاط المفهوم مع بعض العناصر المعروفة المكونة للشخصية .

ويأتي على رأس من النماذج نموذج جولمان 1995 Golemen ، نموذج بار-أون 1997 Bar-On كذلك نموذج ديولوبكس هيجز 1999 Dulewicz higgz .

فيما يلي سنتقدم بعض من هذه النماذج:

\* **نموذج جولمان 1995 Goleman** : أشار جولمان إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من 5 خمسة أبعاد أو مكونات وهي بدورها تضم (25) خمسة وعشرون كفاءة.

#### 1- الوعي الذات

تتضمن الوعي الإنفعالي، والتقييم الدقيق للذات، الثقة بالنفس

#### 2- إدارة الذات

يتضمن التحكم في الذات : الجدارة بالثقة ، يقضة الضمير، القابلية للتكيف التجديد

#### 3- الدافعية

يتضمن هذا البعد المكونات التالية : الدافعية للإنجاز - الإلتزام، المبادرة، التفاؤل

#### 4- العاطف أو التقمص الوجداني

يتضمن فهم الآخرين مساعدة الآخرين على الشعور أفضل ، تقديم المساعدة تنوع الفاعلية.

#### 5-المهارات الاجتماعية

يتضمن التأثير الاتصال إدارة الصراع ، القيادة ، تحفيز التغيير، بناء الروابط التعاون

والتضافر قدرات العمل ضمن مجموعة (Boyatzis, Goleman Rhee, 2000. 345)

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي

### \*نموذج بار-أون 1997 Bar-On

وهو من النماذج المختلطة Mixed Modal يختلف هذا النموذج عن نموذج جولمان فقد عرف بار - أون - الذكاء الانفعالي على أنه يشتمل على مجموعة من الكفاءات (Mon-cognitive competencies) (السيد السمدوني 2007، 104).

وقد عرض (بار-أون) خمس كفاءات للذكاء الانفعالي وتتكون بدورها من مكونات خاصة موضحة في الجدول (ivigastone et al ;2002;p15)

### جدول(1) يوضح النموذج المختلط لبار-أون 1997 Bar-On

العوامل	التعريف
1-الفعالية الشخصية الداخلية	وتتمثل في القدرة على الوعي والفهم للانفعالات الذاتية والمشاعر والأفكار تتضمن الوعي بالذات الانفعالي الحسم، اعتبار الذات تحقيق الذات الاستقلالية.
2- المهارات في العلاقات مع الأشخاص	وتتمثل في القدرة على الوعي وإدراك انفعالات الآخرين ومشاعرهم التعاطف العلاقات مع الاشخاص المسؤولة الاجتماعية.
3- القدرة على التكيف	أن يكون الفرد مرناً ومغيراً لانفعالاته حسب المواقف يتضمن: حل المشكلات، اختيار الواقع، المرونة.
4- إدارة الضغوطات	مواجهة الضغوطات ومراقبة الانفعالات : الصمود في الوجه المصاعب ومراقبة الدوافع.
5- المزاج العام	الشعور التعبير بالانفعالات الايجابية والبقاء متفائلاً: السعادة ، التفاؤل.

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي

### ب- نماذج القدرة :

و يطلق على هذه النماذج القدرة أو المعرفية ومنها نموذج ماير و سالوفاي 1990- 1997 Mayer et Salovey نموذج هين Hein ويرى أصحاب هذه النماذج أن الذكاء الانفعالي قدرة عقلية تعمل في المجال الوجداني. (الأنصاري، 2009، 139)

سنتناول في هذا الصدد نموذج ماير وسالوفي

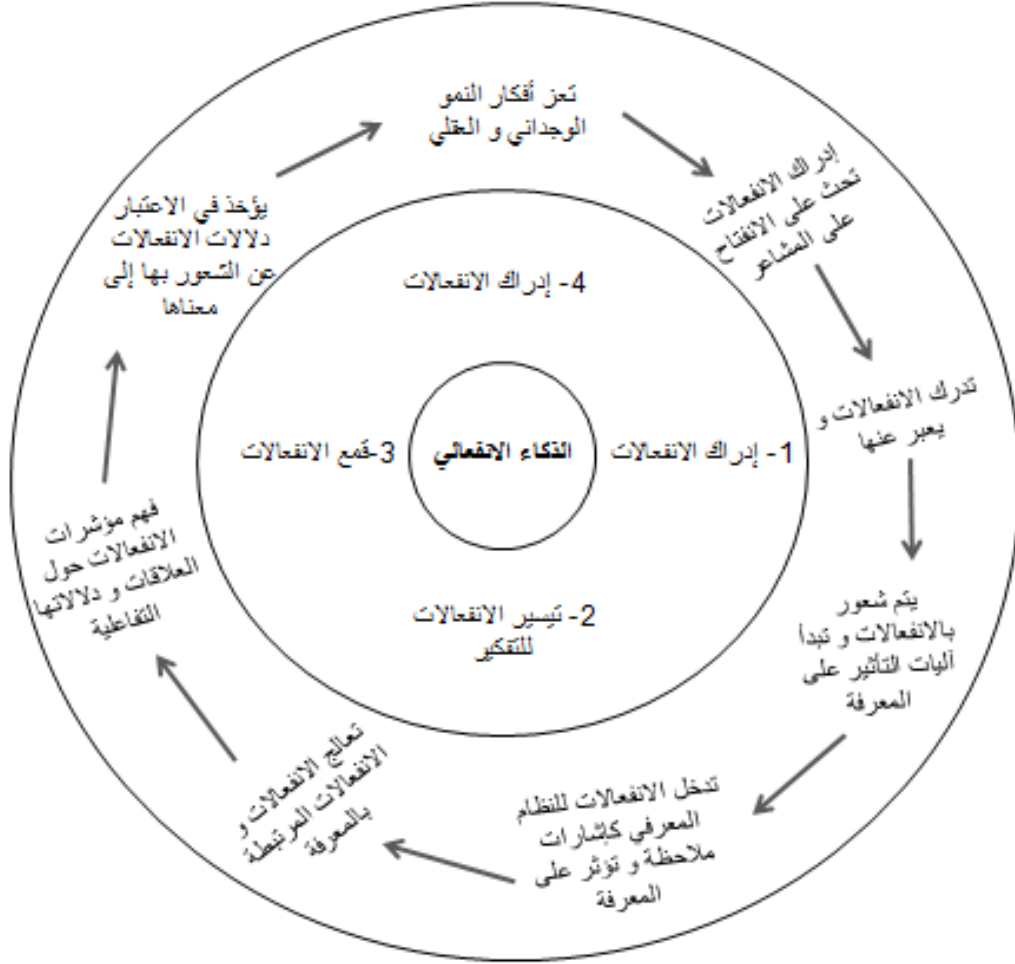
### - نموذج سالوفي 1997 Mayer et salovey

يرى هذا النموذج بأن الذكاء الانفعالي قدرة عقلية تتمثل في عملية المعالجة الانفعالية للمعلومات " ويمثل هذا الإتجاه التعريفات المتعددة التي طرحها ماير وسالوفاي للمفهوم (Mayer et al:2000) .

وفقا لهذا النموذج يعد الذكاء الانفعالي نوعا من أنواع الذكاء إذا يتمثل في القدرة على إدراك الانفعالات وتقييمها والتعبير عنها والقدرة على توليد الانفعالات لتعزيز النمو الوجداني والعقلي. (Salovey et al. 2000, Brackett & Mayer, 2003)

يتكون الذكاء الانفعالي من منظور هذا النموذج من أربعة فروع هي : ادراك الانفعالات تسيير الانفعالات للتفكير، فهم الانفعالات ، إدارة الانفعالات.( نصره،2007، 51) .

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي



شكل (1) يوضح رسم دائري للفروع الأربعة لنموذج ماير سالوفي

وخلاصة القول فقد اتفق الباحثون أصحاب التوجهين المختلط والمرتكز على القدرة على أن الذكاء الانفعالي مفهوم متعدد المكونات بينما ظل الاختلاف بينهما على مستوى تقديمهم لمضمون هذه المكونات تسمياتها المختلفة التي ارتبطت أساسا بنوع النموذج أو النظرية التي تبناها كل باحث منهم في تفسيره للمفهوم.

### 5- مناهج قياس الذكاء الانفعالي:

المنتبع لأدبيات الذكاء الانفعالي سيلاحظ أن تطور النماذج المفسرة له قد توازن مع تطور أدوات قياس مفهومه ومثلما تعددت وجهات النظر حول مفهوم الذكاء الانفعالي ونماذجه المفسرة تعددت أيضا المناهج التي استخدمها الباحثون لقياس وقد قسمت هذه المناهج إلى ثلاثة اصناف:

#### 1- منهج الأداء العقلي:

هو يضم المقاييس التي تقيس الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية ويمثله بالخصوص كل ماير وسلوفي، وعادة ما يطلب من المبحوثين أثناء اعتماد هذا المنهج الإجابة عن مجموعة من المهام العقلية المقدمة لهم المتعلقة بحل جملة من المشكلات الانفعالية ، يسمح هذا المنهج بالكشف عن قدرات الفرد العقلية من خلال إنجازه بدل معتقداته، وقد لاقى قياس الذكاء الانفعالي من منظور القدرات تأييدا واسعا للأسباب التالية:

- أن مقاييس القدرة تهتم بقياس مجموعة من القدرات الممثلة للذكاء الفعلي للفرد.
- أنها تقيس شيئا ما جديداً لأنها لا تقتصر على قياس مهارات الأفراد أو ثباتهم الانفعالي بل تتعدى ذلك إلى قياما قدراتهم الحقيقية.
- أنها أقل عرضة لتأثير استجابة الفرد أو ما يسمى بعامل المقبولية الاجتماعية والقابلية للتزييف في الإجابة كما في أسلوب التقرير الذاتي. ( ناصف : 2003 ، 310-311 ) .

من أهم مقاييس الذكاء الانفعالي كقدرة : مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (MEIS) واختبار مايرسالوفي وكاريسيو للذكاء الانفعالي (mxrit) .و فيما يلي عرض مختصرا لها :

#### 2- مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (meis)

يعد مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (Mayer Multifactor Emotional an salovey caruxe) 1997 intelligence scale.

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي

أول بطارية شاملة تعتمد على نموذج القدرة وقد صممه ماير وزملاؤه ونقله إلى العربية كفاي والدواشن 2006 يتكون من 402 مفردة موزعة على أربعة أبعاد رئيسية (إدراك الانفعالات " استيعاب الانفعالات - فهم الانفعالات إدارة الانفعالات ) وهذه الأبعاد الرئيسية تقاس بإثني عشر مقياسا فرعيا يطبق الاختبار على الأفراد من سن 17 فأكثر ويجاب على بنوده في فترة زمنية تتراوح ما بين 45 - 75 دقيقة وتقدر الاستجابات على هذا الاختبار باستخدام نسبة الاتفاق الجماعي وطريقة تقديرات الخبرات (لحفاي والدوشن 2000 )

### 3- اختبار الذكاء الانفعالي مايرو سالوفي و كارسيو (Mixed) :

يعد اختبار الذكاء الانفعالي Mayer salovey Caruso Michelin.intelligence test Mixeit أكثر حداثة من مقياس الذكاء متعدد العوامل (Meis) حيث قام مايرو وزملائه (Mayer et al.2001) بتحديثه بناء على التحسينات التي أدخلها على خصائصها السيكومترية ، يقيس قدرة الفرد على الإنجاز مهمة وحل المشكلات الانفعالية (سعيد،2006،ص 23).

كما قام هؤلاء الباحثون باختصار البطارية إلى 141 مفردة وثمان مئات بدأت من اثني عشر مهمة تدرج تحت أربع أبعاد ( إدراك الانفعالات التفسير الانفعالي للتفكير، فهم الانفعالات وإدارة الانفعالات) يقاس كل بعد بواسطة اختبارين ويصلح الاختبار للتطبيق على أفراد تمتد أعمارهم من 17 سنة فأكثر تستغرق فترة الإجابة على المقياس ما بين (30-45) دقيقة وقام بترجمة إلى العربية السمدوني(2005) و يعتبر هناك هذا المقياس من أكثر المقاييس التي تحظى بقبول من المجتمع الأكاديمي وأكثر شعبية.

وقد ظهرت بعض المقاييس القائمة على منهج الأداء العقلي مثل مقياس النبهان 2003 هذا فضلا عن كثير من الدراسات التي تبنت هذا المنهج في مقدمتها دراسة خوالدة (2003) ودراسة أبو غزال (2004) دراسة دهلوي (2006).

### 4- منهج التقرير الذاتي:

يضم هذا المنهج المقاييس التي تقيس الذكاء الانفعالي كخليط من السمات الشخصية والقدرات العقلية والمهارات الاجتماعية ويتزعمه كل من بار أون . وجولمان وهو يحاول تقييم الذكاء الانفعالي بسؤال الأفراد عن اعتقاداتهم الذاتية نحو أنفسهم باعتماد مجموعة من العبارات الوصفية (عبد العال،57،2007)

يندرج تحت هذا المنهج مجموعة من مقاييس التي تعتمد على قياس الذكاء الانفعالي كمزيج من السمات الشخصية والقدرات والمهارات الاجتماعية ومن أمثلتها قائمة نسبة الذكاء العاطفي لبار أون ، واختبار جولمان اللذان سنعمل على عرضهما بإيجاز فيها يلي:

### 5- قائمة نسبة الذكاء العام لبار أون.

#### Bar on Emotiona Quotient inventory (Bar. on EQ)

بدأ بار - أون في اعداد قائمة الذكاء الانفعالي (Eq) في عام 1980 استمر العمل في اعمار أعدادها وتطبيقها والتحقق منه صدقها حتى صدرت في عام 1997 تتكون من 131 بندا موزعة على خمسة أبعاد المقاييس الشخصية المقاييس البيئشخصية، إدارة الضغوط القدرة على التكيف والمزاج العام وتطبق في 30 دقيقة تقريبا وتتم الاجابة عنها بطريقة التقرير الذاتي حيث تحديد درجة للذكاء الانفعالي ، تتم الاستجابة لمفرداتها بطريقة ليكثر من خمسة مستويات وهي صالحة لتطبيق على الأفراد من 16 سنة فأكثر. (Bar. on. 2006)

### 6- اختبار جولمان 1995 Galeman

إن هذا الاختبار الذي أعده جولمان سنة 1995 بناء على نمودجه المختلط يتكون من 10 بنودا موافق يشترط على كل مشارك فيه أن يقدم استجابته على كل واحدة منها وقد حدد جولمان إجابة صحيحة واحدة لكل مواقف بحيث يشكل مجموعة استجابات كل مبحوث حاصل ذكائه الانفعالي.

## الفصل الثاني : الذكاء الإنفعالي

يشمل الذكاء العاطفي من منظور جولمان ضبط النفس تحفيزها والحماس والمثابرة (Galeman 1995 – p28) فهو يتكون من أبعاد التالية ( معرفة العواطف إدارة العواطف التحفيز الذاتي معرفة عواطف الآخرين - إدارة العلاقات وقد قامت الأعسر ترجمته إلى اللغة العربية (روبيس، سكوت ، 2007 ، 118،112) في عام 1998 قام جولمان بتعديل النموذج الأول حيث أصبح يشمل خمسة أبعاد هي الوعي الذات الدافعية، التعاطف، المهارات الإجتماعية في ضوء عدم وجود مقياس معرب أو أجنبي يشتمل على المجالات سابقة الذكر فقد أتجه الباحثون إلى بناء مقياس تغطي هذه الأبعاد كل حسب دراسته و ما تشمله من عينات ، اعتمادا على نموذج جولمان مثل دراسة كل من موسى والحطاب (2003) و كردي (2006) تم عبد الله (2006).

### منهج تقدير المعلومات :

يضم هذا المنهج المقاييس التي تعتمد على تقديم معلومات لفظية كما يتجلى ذلك بالخصوص عند بوياتريس وآخرين .

يعد مدخل المعلومات من المداخل التي تستخدم للحصول على بيانات حول كيفية فهم الشخص لنفسه أو من خلال الآخرين يعتمد على سؤال الملاحظ لتقدير الشخص. المستهدف وأيضا على تقديم الفرد لنفسه من خلال التقرير الذاتي وهو مناسب لقياس رؤية الملاحظين وليس لقياس القدرات العقلية للفرد (جاد، 2004 ، 253) ومن أمثلة المقاييس المعتمدة على مدخل المعلومات قائمة الكفاءة العاطفية الانفعالية.(Ecl)

### خلاصة:

في ختام هذا الفصل تبين لنا أن الذكاء الانفعالي أهمية كبيرة تشمل مختلف مجالات الحياة من التحصيل الأكاديمي والعمل والصحة النفسية وأن أصحاب الذكاء الانفعالي يتمتعون بقدرة على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين والقدرة على مواجهة المشكلات المختلفة وكذلك التصرف بشكل ايجابي في مختلف المواقف وهذا الأمر يخضع للعديد من العوامل كالوراثة والسن الجنس والتنشئة الاجتماعية، كما يلاحظ أن مفهوم الذكاء الانفعالي لقي اهتمام العديد من العلماء الذين تعددت تفسيراتهم له من كونه قدرة معرفية أو سمته شخصية أو خليط بينهما ونظرا للاختلاف في تفسيره تعددت طرق قياسه وهذا الأمر فتح المجال للعديد من الباحثين لأجل دراسته أكثر و العمل على بناء برامج تعليمية ومهنية يكون الذكاء الانفعالي محورا لها.

**الفصل الثالث**  
**استراتيجية المواجهة**  
**للضغوط المهنية**

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

### تمهيد:

يواجه الفرد في حياته الكثير من الضغوط والظروف والخبرات الضاغطة ومن ثم يحاول التعامل معها من خلال اتباع أساليب عديدة تبعد الخطر عنه وتجعله في حالة توازن إلا أن بعض الأفراد قد يفشلون في ذلك وقد يرجع من إلى اختلاف الأفراد أنفسهم وتتنوع أحداث ذاتها الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حدة الشعور بالضغط لديه سنسلط الضوء في هذا الفصل على مفهوم المواجهة والنماذج المفسرة لها، ثم تصنيفها من طرف الباحثين ووظائفها ومميزاتها والعوامل المؤثرة فيها .

و يشهد العالم اليوم من التغيرات والتطورات السريعة التي مست جميع مجالات الحياة الأمر الذي جعل الكون عبارة عن قرية صغيرة بلا حدود يسعى كل واحد إلى تحقيق وإشباع رغباته وحاجاته وفي خصم ذلك يتعرض هذه الأخير إلى عدة ضغوط تعسر عليه مهمة الوصول إلى أهدافه.

ولقد أصبحت الضغوط تشكل جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط حيث باتت من الصعوبة لما كان تجاهلها وهذا مادفع الغالبية من الناس على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتنعكس الآثار سلباً في العديد من الجوانب العضوية والنفسية وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل الأمر الذي يتسبب في إنخفاض الإنتاجية وتدني جودتها.

مما يجعل التكيف معها صعباً نوعاً ما، تحول الفرد نحو أداء مهنته على أكمل وجه، هذا من جهة ومن جهة أخرى قد يكون حافزاً قوياً نحو بذل جهود لتغيير البيئة وتحدي الواقع والعمل والمثابرة الجدية لتقديم المزيد والجديد والإبداع في العمل.

وعليه فموضوع الضغوط المهنية يعتبر من الموضوعات التي لا بد أن تأخذ حيزاً كبيراً من الدراسات والبحوث في مختلف التخصصات والفروع نظراً لأهميتها.

و في فصلنا هذا سنحاول أن نتطرق أولاً: إلى مفهوم المواجهة، النماذج المفسرة لاستراتيجيات مواجهة الضغط، تصنيف استراتيجيات المواجهة، وظائف استراتيجيات المواجهة، مميزات إستراتيجيات المواجهة و العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة

و ثانياً: إلى تعريف الضغوط المهنية وأهمية الضغوط المهنية وعواملها وأنواعها ونظرياتها وعناصرها.

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

أولاً: استراتيجية المواجهة

### 1- مفهوم المواجهة

تعرف المواجهة Coping من منظور الجهود المتعددة المنضبطة السلوكية أو المعرفية التي لم يتم ذكرها كرد فعل للضغوط النفسية .

ويعرف ستون ونيل (1984 Neal and on) المواجهة على أنها مصطلح يتضمن كل الجهود السلوكية والمعرفية التي سيستخدمها الأفراد شعوريا لتحقيق أو خفض تأثيرات الموقف الضاغظ (عوض، 2001 ، 57)

ويعرف ماثين وآخرون (1986 Mathen et all) المواجهة Coping بأنها أي جهد صحي أو غير صحي، شعوري أو لاشعوري لمنع أو تقليل، إضعاف الضغوط للمساعدة على تحمل تأثيراتها بأقل طريقة مؤلمة (أثول، 1993، 97)

ويطلق لطفي عبد الباسط (1994) على أساليب المواجهة عمليات تحمل الضغوط ويرى أنها مجموعة من خلالها تطويع الموقف الضاغظ وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الإنفعالي المترتب عليها (عبد المعطي، 2006، 98)

كما يرى جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاني (1989) أن كلمة Coping تعني أسلوب مواجهة المشكلات الشخصية والتقلب على المصاعب وأن سلوك المواجهة هو سلوك التعدي أو كفاح الناجح أي أنه تكييف شعوري أو لاشعوري يخفض التوتر في المواقف والخبرات الضاغطة (عبد المعطي مرجع سابق، 98)

كما يرى كل من (1989 Billing et Moos) (أن استراتيجيات المواجهة تتعلق بمجموعة مركبة من السياقات يستعملها الشخص بهدف التخفيف من عواقب الحدث على النشاط والتوظيف الجسدي والاجتماعي والإنفعالي. هذه الإستراتيجيات تكون إما فطرية أو مكتسبة ويمكن أن تكون فعالة أو لا تكون فعالة لمدة قصيرة وليس لمدة طويلة (أزروق، 1997، 105).

أما (Barois) فقدم عدة تعاريف مع افتراض فكرة أن المواجهة هي أن يواجه الفرد ما تفرضه عليه الحالة ويتحكم في محيطه .

أ) إستراتيجية المواجهة هي مجموعة من الأفعال البيولوجية وخاصة السيكلولوجية ذات المدى القصير أو الطويل التي تهدف لحل المشكل الناتج عن الصدمة النفسية .

## الفصل الثالث: استراتيجيات المواجهة للضغط المهنية

ب) المواجهة هي الوجه النشط من الاستجابة للضغط بل عادة هي المعنى الإيجابي للمصطلح ولكنها ليست مرادفة لمصطلح التكيف (طه ، 2006 ، 30) وحسب القاموس الكبير لعلم النفس فهي سيرورة فعالة يقوم من خلالها الفرد عن طريق تقديره الذاتي لقدراته الخاصة ودوافعه بمواجهة الحياة، وبالخصوص الوضعيات الضاغطة وينجح في التحكم فيها (Grand Dictionnaire de la psychologie, 2005, p218).

رغم اختلاف هذه التعاريف إلا أنه يظهر لنا من خلال عرضها أن استراتيجيات المواجهة Coping هي فعالية الفرد في التعامل مع الأحداث والمواقف الضاغطة باستخدامه لمجموعة من الجهود السلوكية والمعرفية .

وفيما يلي سيتم التعرض إلى أهم النظرات التي فسرت استراتيجيات التعامل والتي اختلفت بدورها حسب توجهاتها حيث سنأخذ فكرة أعمق عن مفهوم استراتيجيات المواجهة ومن خلال النظريات المتمثلة في النموذج التحليلي، و نموذج نظريات سمات الشخصية و النموذج الحيواني و أخيراً النموذج المعرفي .

### 2- النماذج المفسرة لاستراتيجيات مواجهة الضغط :

هناك العديد من النظريات التي تطرقت إلى مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغط وتفسيرها باختلاف توجهاتها و ظهورها و نبدأ التناول بالنموذج التحليلي .

#### -2-1- النموذج التحليلي

دفاعات الأنا عمل التحليل النفسي منذ نشأته على فهم وتحديد أشكال المواجهة وبشكل خاص الأشكال اللاشعورية منها ، وسميت وسائل الدفاع الأولية وقد أدخل فرويد الدفاع للمرة الأولى (1849) وعرفه لاحقاً بأنه تسمية عامة لكل التقنيات التي يستخدمها الأنا في مواجهة الصراعات التي من المحتمل إلى أن تؤدي للعصاب سامر (جميل ، 2002 ، 261) حيث أن استراتيجيات المواجهة تظهر في دفاعات الأنا أي أنها مجموعة من العمليات المعرفية غير الواعية التي تهدف في النهاية إلى خفض كل ما يحدث وهناك عدة سيرورات معرفية موجهة لخفض القلق الناجم عن حدث ما وتتمثل السياقات المعرفية التي ترمي إلى التخفيض من شدة القلق فيما يلي :

- أ- الإنكار هنا الفرد يدرك الحقيقة ولكن ينكر العوامل التي لا يمكن تحملها مثل حالات المرض الخطير .

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

ب- العزلة : ينحصر سير التفكير، أي منع التفكير فيها يترتب عن وضعيته .  
ج- العقلنة: الفرد يبحث عن تفسير متناسق منطقي لما يحدث له وحسب فيانت (Vaillant) فإن المعيار الأساسي لاستراتيجيات المواجهة متعلق بنوع السيروتات، مرونتها ودرجة تكيفها مع الواقع .  
لكن المواجهة الناجحة تعتمد على معيار أساسي يعتمد على نوع الميكانيزمات المستخدمة ودرجة تفاعل المواجهة مع الواقع والمصير الجسمي والنفسي للفرد (Dant Zer 1994,248, et Chweitze).

وفي الحقيقة تتميز استراتيجيات المواجهة كنظام دفاعي بإعادة التوازن الإنفعالي بمعنى أن الإستراتيجيات الواعية والغير الواعية هي التي يستخدمها الفرد ليتوافق مع ما يدركه على أنه حدث ضاغط (Paulnah, 1995,p42).

مما سبق يمكن القول إن النموذج التحليلي له مساهمة كبيرة في فهم استجابات الفرد ومواجهة الحدث الضاغط و ذلك بتركيز الاهتمام على خفض الضغط .

### -2-2- نموذج سمات الشخصية :

تنتقل هذه النظرية من فكرة الفروق الفردية و من ثم مفهوم المواجهة بالنسبة لهذا النموذج ما هو إلا عدد من مكونات سمات الشخصية الإنسانية و إذا كانت السمة تشير إلى استعداد عام للاستجابة بطريقة خاصة و مميزة عبر المواقف المتنوعة التي تواجه الفرد في حياته، ويتضح من هذا التعريف للمواجهة مدى التناسق بين مفهوم السمات الشخصية و مفهوم أسلوب المواجهة من حيث كونها يمثلان طرازاً خاصاً يميّز الفرد أثناء التعامل مع المواقف الحياتية، وذلك لأنه يختص بالمواقف المثيرة للمشقة في الحياة وتعدّ الواجهة موقفاً لهذا المنظور عملية تفسيرية توضح سبب اختلاف الأفراد في نواتج المشقة مثلها مثل السمات الشخصية المفسرة لهذا يصبح بعض الأفراد ضحايا للمشقة في حين يصبح البعض الآخر مواجهاً لها .

يظهر من خلال ما تم عرضه أن هذا النموذج يعتبر أن الفرد يتعرف دائماً بنفس الشكل المواقف الضاغطة كما تم ذكره سابقاً، ولكن مفهوم المواجهة لا يتحدد باستعداد الشخصية الثابتة بل أيضاً بالأساليب السلوكية المتبعة من طرف الفرد في وضعيات ضاغطة مختلفة .

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

### 2-3- النموذج الحيواني

هذا النموذج يعتبر استراتيجيات المواجهة فطرية وسلوكية غريزية أو مكتسبة يستعملها الفرد قصد مواجهة التهديدات الخارجية و الإنفعالات الداخلية كالهروب في مواقف الخوف، و مثالنا على ذلك تجربة الفئان التي تعلمت الهروب بسرعة من الغرفة عندما تتعرض لصدمة كهربائية إلى غرفة ثانية لا تحتوي على صدمة. (Paulhan et bourgeois, 1998, 41) و يرى دنتر (Dantzer) 1989 (أن معيار نجاح استراتيجيات المواجهة يتمثل في الخفض أو التحكم في النشاط الفيزيولوجي الذي يترتب عن هذه الوضعية (Dantzer et Schweitjeret, 1994, 10).

و هذا الصدر يرى كل من فولكمان و لازاروس (1984) أن البحوث التي تستند على النموذج الحيواني تركز أساسا على ما بين السلوك التجنبي أو سلوك التقادي وعلى سلوك الهروب و الفرار (أزوق ، 1997 ، 66)

نستنتج أن هذا النموذج ركز على سلوكي التجنب و الهجوم للمواجهة و إضافة إلى النموذج التحليلي و سمات الشخصية و النموذج الحيواني هناك نموذج آخر و هو النموذج المعرفي .

### 2-4- النموذج المعرفي :

لا يمكن فهم الضغط النفسي حسب نظرية الضغط و المواجهة للازاروس (Lazarus) بدون رجوع إلى المكون المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف الضاغط الذي تعرض له، و العملية المعرفة هذه تمثل حجر الأساس لتحديد استجابة الفرد للضغوط المختلفة الداخلية أم الخارجية و عملية إدراك الموقف أساس في مواجهة الضغوط الحياتية و عليه فإن العملية المعرفية مؤهلة عن تقييم الموقف و تحديد استجابة الإنسان له هي التي تعرف بمفهوم المواجهة، ويعرف فولكمان و لازاروس (1984) المواجهة بأنها جهد أو مواحلة معرفية أو سلوكية دائمة التغيير هدفها إدارة الداخلية و الخارجية الضاغطة على الإنسان و التي ينظر إليها على أنها تفرق إمكانيته الشخصية (يخلف ، 2002 ، 51 )

و بذلك يتضح أن العامل الضاغط لا يعكس شدة أو طبيعة الفرد اتجاهه، بحيث هذه الضواغط .

النموذج التفاعلي للضغط بجهاز ترشيح الضغط و يرى (Arthur Rache) 1989 (أن إدراك الضواغط يتأثر بالتجارب السابقة مع ضواغط متماثلة و دعم اجتماعي و العادات

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

المعتقدات في حين تعمل ميكانيزمات دفاعية لئلا لا شعوريا و تمثل المجهودات الشعورية في وضع خطة استعمال مختلف التقنيات استرخاء تمارين رياضية.. إلخ. هذه الترشيحات تعتبر عند الباحثين كمعدل العلاقة حدث ضاغط - أزمة انفعالية (Paulhan et Bourgeois, 1998,p46,47).

### 3- تصنيف استراتيجيات المواجهة :

#### 3-1- تصنيف كوهين : (Cohen) 1994 (صنفها لعدة أنواع هي :

أ) التفكير العقلاني و يشير إلى أنماط التفكير العقلانية التي يقوم بها الفرد حيال موقف ضاغط بحثاً عن مصادره و أسبابه .

ب- التخيل وهي استراتيجية يحاول الفرد من خلالها تخيل المواقف الضاغطة التي واجهته فضلا عن تخيل الأفكار و السلوكيات التي يمكن القيام بها في المستقبل عند مواجهة مثل هذه الموقف الضاغطة .

ج- الإنكار وهي استراتيجية دفاعية لاشعورية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار وتجاهل المواقف الضاغطة .

د- حل المشكلات و هي استراتيجية يحاول من خلالها الفرد استنباط أفكار و حلول جديدة لمواجهة الضغوط .

و- الرجوع إلى الدين رجوع الأفراد إلى الدين أوقات الضغوط من خلال إكثار الصلوات و العبادات كمصدر للدعم الروحي و الأخلاقي في مواجهة المواقف الضاغطة (طع عبد العظيم (حسن ، 2006 ، 100)

تصنيف جلويك (Galowic) 1985 (يصنّف أساليب مواجهة الضغوط إلى أربعة أنواع و هي :

أ- أساليب المواجهة المتمركزة حول المشكلة .

ب- أساليب المواجهة المرتبطة بالتقييم، التقبل، التفائل، الدعابة .

ج- سلوكيات مواجهة يصعب تصنيفها مثل الشنائم البكاء، الأكل والتدخين .

د- المساندة الاجتماعية .

3-3- تصنيف موس و بيلينغ (Billings et Moss) 1981 (لقد حدّد ثلاثة أنواع من

الإستراتيجيات :

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

أ- الإستراتيجيات السلوكية الفعالة: تشمل مختلف المحاولات للتعامل مباشرة مع المشكل .  
ب- الإستراتيجيات المعرفية الفعالة: تتمثل في المجهودات المعرفية لتقدير الحدث بأنه ضاغط

ج- الإستراتيجيات التجنبية تضم المجهودات المبذولة لتجنب مواجهة المشكل بصفة غير مباشرة (أيت حمودة ، 2006 ، ص 179)

3-4- تصنيف لازاروس و فولكمان (Folkman et Lazarus) 1984 (حصر هذا التصنيف إستراتيجيات مواجهة الضغوط في قسمين هما :

أ- إستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة و هي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة بينه و بين البيئة، فإن الشخص الذي يستخدم هذه الأساليب تجده يحاول تغيير أنماط سلوكه أو يعدل الموقف، فهو يحاول تغيير سلوكه الشخصي من خلال البحث عن معلومات أكثر عن الموقف أو المشكلة لكي ينتقل إلى تغيير الموقف حيث أن استراتيجيات المواجهة التي تركز على مشكلة تهدف إلى البحث عن معلومات أكثر حول الموقف أ والمشكلة أو طلب نصيحة من الآخرين أو إدارة مشكلة و القيام بأفعال لخفض الضغط عن طريق تغيير الموقف مباشرة .

ب- إستراتيجيات المواجهة التي تركز على الإنفعال وهي تشير إلى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الإنفعالات وخفض المشقة والضيق الإنفعالي الذي يسببه الحدث أو الموقف الضاغط للفرد عوضاً عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة، وتتضمن هذه الأساليب تجنب التفكير في الضواغط والإنكار .

3-5- تصنيف طه العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين يصنف إلى 3 أنواع وهي :  
-التخطيط والسعي نحو حل المشكل في مقابل الإنكار والهروب من المشكل .  
-المساندة الاجتماعية في مقابل المواجهة الدينية .

-أساليب المواجهة على المستوى المعرفي في مقابل أساليب المواجهة الإنفعالية (طه، نفس المرجع السابق، 107)

من خلال هذه التصنيفات التي تم التعرف إليها يتضح لنا أن استراتيجيات المواجهة لها دور هام عند تعرّض الفرد للمواقف الضاغطة فهي قد تأخذ شكل المجهودات السلوكية أو المعرفية أو الإنفعالية .

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

### 4-وظائف استراتيجيات المواجهة

تتعدد استراتيجيات المواجهة انطلاقاً من التصور الخاص بمفهوم المواجهة بحد ذاته  
4-1- حسب (Machahi 1974) صاحب النظرة الاجتماعية والبيئية يشير بأن  
استراتيجيات المواجهة ثلاث وظائف :

- التعامل مع المتطلبات الاجتماعية والبيئية .
- تشجيع الدافعية لمواجهة هذه المتطلبات .
- الاحتفاظ بحالة التوازن النفسي بهدف توجيه الجهود والمهارات نحو المتطلبات الخارجية (مرشدي، 2008، 62)

4-2- حسب (White 1974) تحدّث على ثلاث أنواع للوظائف :

- ضمان تأمين المعلومات الكافية والملائمة حول المحيط والبيئة .
- الحفاظ على استقلالية و حرية التعرف في استعمال رصيد المعلومات بطريقة مرنة .
- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء و انتقاء المعلومات .

4-3- حسب لازاروس وفولكمان (Lazarus et Folkman) 1984 (وتمثل المواجهة

.... سلوك موجه لتحقيق وظيفتين هما :

توجيه الموارد الفردية نحو المشكل المولد للضغط .

تقليل التوتر الناتج عن التعهد وخفض ضيق الإنفعال (حمودة، 2006، 1984).

4-4- حسب (Share Plain) ويرى كل منهما بأن المواجهة وظيفة وقائية تتجلى في

المظاهر التالية :

- تغيير وإزالة الظروف التي تثير المشكل .
- ضبط معنى التجربة المعاشة قبل أن تصبح وضعية ضاغطة .
- ضبط الضغط في حد ذاته بعد حدوثه، وعليه فالمواجهة تمثل عامل استمرار بإمكانها مساعدة الأفراد للحفاظ على توافقهم النفسي خلال فترات الضغط (حمودة ، 2006،

(1984

من خلال هذا العرض لوظائف استراتيجيات المواجهة حسب العديد من الباحثين نستخلص أن أغليبتهم يتفقن أن استراتيجيات المواجهة دور تكييفي وقائي إزاء الوضعية الضاغطة بمختلف مميزاتها .

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

### 5- مميزات إستراتيجيات المواجهة :

- تتميز المواجهة بعدة مميزات وسيتم عرض بعضها في النقاط التالية :
- المواجهة عملية معقدة، ويستعمل الأفراد أغلب استراتيجيات المواجهة الأساسية اتجاه الوضعيات الضاغطة .
  - المواجهة عملية ترتبط بتقدير وتقييم كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف إن بين التقييم أن هناك شيء يمكن القيام به للسيطرة على الموقف فتركز المواجهة على المشكل، أما إذا أسفر التقييم أنه ليس هناك شيء يمكن القيام به فهنا ترتكز المواجهة على الإنفعال
  - . عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالصحة أو العائلة، يظهر أن للرجال والنساء أساليب مواجهة تتشابه كثيراً .
  - إن استراتيجية المواجهة تتغير من المرحلة الأولى من الموقف الضاغط إلى مرحلة أخرى لاحقة .
  - تعتبر سلوكيات المواجهة كوسيط قوي لإنتاج الإنفعالية حيث ترتبط بعض استراتيجيات المواجهة بنتائج إيجابية في حين ترتبط أخرى بنتائج سلبية .
- إن فائدة أي نوع من أساليب المواجهة يرتبط بنوع من الموقف الضاغط و نمط الشخصية المعرضة للضغط الصحة الجسدية، الوظيفة الاجتماعية و الوجود الذاتي (مجلة) علم النفس، 2000 ، العدد 56)

### 6-العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة

يرى كل من ويتنجتون و كازلر (Kassler et Wethingth 1991) (أن الأفراد يختلفون باستخدام استراتيجيات المواجهة في الاستجابة للأحداث الضاغطة و أن هناك عوامل عدة تؤثر فيها و هي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية الفرد مثل نمط الشخصية و مركز التحكم وفعالية الذات وصلابة النفسية، هناك و عوامل أخرى موقفية و نوعية تتعلق بالموقف ذاته و تهم إلى حد بعيد في تحديد استراتيجيات المواجهة و تتمثل هذه العوامل الموافقة في طبيعة الحدث الضاغط و نوعه من حيث هو مزمن أو حاد و من حيث حدائته (طه ، 2006 ، 122)

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

وإضافة إلى ذلك فإن المتغيرات الديمغرافية مثل النوع العمر ، المستوى الاقتصادي و الاجتماعي تؤثر في أخرى، و في ما يلي نتناول متغيرات شخصية و موقفية و ديموغرافية التي لها دور فعال في تحديد و اختيار استراتيجية المواجهة التي يستخدمها الفرد إزاء المواقف الضاغطة .

### -6-1-متغيرات الشخصية

أ-مركز التحكم: يشير هذا المفهوم على كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته لضبط و السيطرة في بيئته فالأفراد الذين لديهم مركز تحكم داخلي يربطون انجازاتهم و إخفاقاتهم إلى جهودهم الشخصية بينما الأفراد ذوي مركز تحكم خارجي يربطون انجازاتهم و إخفاقاتهم بالحظ و الضفة وقوة الآخرين، و لديهم مستوى مرتفع من الاكتئاب و مستوى منخفض من الرضا عن الحيا (طه، نفس المرجع ، 124)

ب- تقدير الذات: يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد و على مستوى الإنجاز و العلاقة مع الآخرين و توافق نفسي و كلما ارتفع تقدير الذات عند الفرد انخفض الاكتئاب والقلق و العور بالضغط بينما ذوي تقدير الذات المنخفض يعانون من القلق و مستوى عال من الضغط (طه، مرجع سابق، 126)

ج- نمط الشخصية: لا يستجيب الأفراد للأحداث الضاغطة بطريقة واحدة بل يختلفون في استجاباتهم لنمط الشخصية، فالأشخاص ذوي الحساسية للتحدي القادم من البيئة أكثر شعوراً بالضغط، و يستعملون أساليب مواجهة أقل فعالية، بينما الأشخاص الأكثر استرخاء عن العمل و الغير العدوانيين يستعملون استراتيجيات مواجهة مركزة على الشك (طه، مرجع سابق، 127)

د- الصلابة النفسية: يشير هذا المفهوم إلى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة الضغوط، والفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على مواجهة الأزمات و تلعب دوراً هاماً في التقييم المعرفي للموقف و عملية المواجهة إزاء الأحداث الضاغطة (طه حسين، مرجع سابق، 130)

### -6-2العوامل الموقفة تتعلق بالموقف أو الحدث الضاغط في حد ذاته :

أ- طبيعة الموقف وخصائصه : الأحداث و المواقف الضاغطة التي تتسم بدرجة من الشدة تؤدي إلى ظهور انفعالات سلبية مثل الخوف والقلق، و هذه الإنفعالات تتعارض مع قدرة

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

الفرد على حل المشكلة فالمواقف الضاغطة التي تمثل تحدي للفرد تكون لديه أساليب مواجهة تختلف عن الأحداث التي تتسم بالتهديد (هلال ، 2000 ، 130)

ب- **المساندة الاجتماعية:** تتوقف المساندة الاجتماعية على مدى اعتقاد الفرد في كفاءة الآخرين و مدى عمق علاقة بين الفرد و المحيطين به، كما أن المستوى المرتفع من المساندة سواء مع الأسرة و الأصدقاء يرتبط باستراتيجيات المواجهة الفعالة، و كلما كان مستوى المساندة الاجتماعية أقل كانت استراتيجيات المواجهة غير فعالة (طه، مرجع سابق، 135)

### 6-3- المتغيرات الديموغرافية :

أ- **العمر الزمني و الفروق بين الجنسين:** يؤثر العمر الزمني في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة و يشير معظم الباحثين أن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمل ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد، و هذه الإستراتيجيات تختلف باختلاف الأعمار الزمنية. كما تبين الدراسات أن الذكور يميلون إلى استخدام استراتيجيات مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة بينما الإناث تميل إلى استراتيجيات مواجهة التي تنصب على الإنفعال (عبد الرحمان سليمان الطرطيوني ، 1994 ، 92) ،

### ب- المستوى الاقتصادي :

يختلف سلوك المواجهة باختلاف المستوى الاقتصادي والثقافي، وهذا ما يجعلهم يستخدمون استراتيجيات مختلفة في التعامل مع الأحداث الضاغطة .

وللأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي مرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات مواجهة سلوكية ومعرفية فعالة. بينما الأفراد منحدريين من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي منخفض يستعملون استراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب (طه، 2006 ، 141)

ومن خلال عرض هذه العوامل المؤثرة في استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الافراد تختلف باختلاف متغيرات الشخصية ومتغيرات ديموغرافية وكذلك اختلاف طبيعة الموقف الضاغط والبناء المعرفي وكيفية تفسيره لهذه المواقف الضاغطة. فاستراتيجيات المواجهة تختلف من

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

فرد لآخر ويمكن أن تكون فعالة لدى نفس الفرد ولا تكون فعالة في موقف آخر أو زمن آخر .

ثانيا: الضغوط المهنية:

### 1- مفهوم الضغوط المهنية:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد العمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا للشقاء. وذلك مصدقا لقوله تعالى {لقد خلقنا الإنسان في كبد} ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من مخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كانت بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه. (هيجان عبد الرحمان، 1998، 47)

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية واستخدمت في القرن 17 بمعنى الشدة او المحنة أو الحزن أو البلاء.

وفي أواخر هذا القرن لقي مصطلح الضغط تأييدا نظرا من قبل المهندس روبرت هوك (Robert Hooke) وكذا متأثرا إلى حد بتصميم البنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة وتقاوم قوى الطبيعة كالزلازل دون أن تنهار. (طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم حسين، 2007، 17)

يقصد بها المشاعر الإنفعالية التي تتملك الفرد خلال العمل والتي تكون بسبب المشاكل والصعوبات التي تواجه الفرد عند القيام بالمهام المهنية المطلوب منه، تختلف هذه الضغوط المهنية حسب قدرات الأفراد ومهاراتهم، فالأفراد ذوي الكفاءة العالية في العمل تكون هذه الضغوط غير مؤثرة بدرجة الأفراد الذين تكون خبرتهم وكفاءتهم قليلة وخاصة الموظفين الجدد. (رندا العكاشة، 2020)

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

### 2/ تعريف الضغوط المهنية:

إن تعدد المتغيرات التي يشملها مفهوم الضغوط المهنية وإتساع إطار دراستها أدى إلى ظهور تعاريف متعددة لهذا المفهوم فقد عرفها ليفاسور 1987 على أنها استجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية والنفسية، المتكونة من محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد. (مزياي، فتحة، 2007، 44)

والمشعان 2001 يعرف الضغوط المهنية بالمتغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الإستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية النفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية. (بن حامد ، 2008 ، 22)

بينما عرفها (ماهر أحمد) الضغوط المهنية بانها حالة من عدم الإلتزان النفسي والجسمي وتنتشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة ومحطتها هو عدا الإلتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الإختلال في أداء العمل. (ماهر ، 2004، 283)

تعريف (محمد مسلم) شعور العامل بعدم قدرته على قدرته على تجارب مع متطلبات المحيط ويحدث الضغط المهني عندما يكون العامل غير القادر على الاستجابة الملائمة والفعالة للمثيرات الخارجية المتمثلة في المتطلبات العمل والمحيط فهو الحالة نفسية ترافقها أعراضها فيزيولوجيا ونفسية وسلوكية كمحاولة فاشلة للتكيف. (محمد سلم، 164)

كما جاء في تعريف طلعت أن الضغوط المهنية هي حالة من التوتر الإنفعالي من حيث المواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد وتعني الضغوط تلك الظروف التي التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن تلك من آثار جسمية وانفعالية. (نعاس، 2008، 30)

يعرفها الكيسي 2005 بأنها ظروف أو أحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل يؤثر سلبا على راحتهم النفسية أو مشاعرهم وعلى أحاسيسهم ومعنوياتهم لتعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما. (الكيسي، 2004، 10)

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

ويعرف (ريس Rees) الضغوط بأنها أي مثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية والخارجية تكون على درجة من شدة والدوام بما يتقل قدرة التكيف للكائن الحي إلى حد الأقصى والتي يمكن أن تؤدي إلى اختلال السلوك الذي يؤدي إلى المرض، يقدر استمرار الضغوط بقدر ما يتبعها استجابات جسدية ونفسية غير صحية. (حسين مصطفى، 1992، 246)

وكذلك يشير (دافيز Davis) إلى الضغوط بأنها حالة من التوتر في إنفعالات الفرد وعمليات تفكيره وحالته الجسمية وعندما تتفاقم وتترايد فمن الممكن أن تمدد قدرة الفرد على مواجهة بيئته فهو مصطلح عام ينطلق على الأفراد الذين يشعرون بالمشقة والإجتهاد في حياتهم. (Davis, 1981, 504)

### 3/ عناصر الضغوط المهنية:

يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة:

1/3- **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن المشاعر الضغوط وقد تكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2/3- **عناصر الإستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجيا والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والإحباط والتوتر وغيرها.

3/3- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. (صلاح الدين عبد الباقي، 1999، 168-169)

### 4/ أنواع الضغوط المهنية:

#### 1/4- حسب الآثار المترتبة:

أ. **الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحزم، كما أن لها آثار نفسية إيجابية إذا تولد لديه نوع من الشعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية

## الفصل الثالث: استراتيجيات المواجهة للضغوط المهنية

العمل، حيث أن المهام التي يتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها أما غير المحددة فهي غير ناجحة حتى ولو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة. (محمد القاسم القزويني، 2009، 288)

ب. الضغوط السلبية: هي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على الصحة الجسمية والنفسية للإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع ثمنها في الواقع بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل وغيرها. (أبو بكر مصطفى محمود، 2013، 07)

2/4- حسب معيار السبب: ونذكر منها:

- أ. الضغوط السرية: مثل التنافر الأسري والإنفصال والوفاد الفقر.
- ب. الضغوط النقص: مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.
- ج. الضغوط العدوان: مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الأقارب والأصدقاء.
- د. ضغوط السيطرة: مثل التأديب والعقاب النفسي.

3/4- حسب شدة الضغوط:

- أ. ضغط الناتج عن الصراعات الداخلية: كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.
- ب. ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهة العراقيين خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة واجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.
- ج. جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على إستغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية. (فراس حاج محمد، 2016، 20-21)

3/4- من حيث الفترة الزمنية:

- أ. الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهلية.
- ب. الضغوط المتوسطة: تمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

ت. الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

5/4- من حيث المصادر:

أ. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية، أو تقنية.

ب. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل.

5/ النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط من الجهة وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من الجهة وذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع من الجهة الأخرى، ومن بين هذه النظريات والنماذج نذكر ما يلي:

1/5- نظرية هانس سيللي (Hans Selye) 1996:

قدم هانس سيللي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط حيث اعتبر أن لأعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها: أعراض التكيف العام وهي:

أ. مرحلة الإنذار أو التنبيه: وهي الإستجابة المبدئية الأولى للموقف وذلك عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها الإشارات العصبية إلى الدماغ بتحديد إلى الغدة النخاعية، وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية والكيميائية للأجهزة المهنية، وبالتالي يشبه إفراز هرمونات في الجسم ويزداد التنفس وتشد العضلات لتهيأ الجسم لعملية المواجهة.

ب. مرحلة المقاومة: وهي مرحلة الحفاظ على التوازن الحيوي لأنسجة الجسم عندما يتعرض للتخطيم والتدمير، إلا يعد تعرض الفرد لضغط طويل المدة، فإنه يصل إلى

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

النقطة يعجز فيها عن الإستمرار وتصبح الطاقة على التكيف منهكة ومجهد، وبالتالي يدخل الفرد في مرحلة الإعياء والإنهاك. (عثمان السيد عثمان، 2001، 101) ت. **مرحلة الإنهاك**: إن استمرار الضغط أو التهديد يؤدي إلى استئناف الأعضاء الحيوية لقواها اللازمة للصمود الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات إلى الموت، وهناك أدلة عملية تبين أن الاستمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم، في الحالات القصوى إلى الوفاة. (يخلف، 2001، 51)

### 2/5- نظرية لازاروس (Lazarus) 1966:

وقد انصب اهتمامه على التقييم الذهني ورد الفعل من الجانب الفرد للمواقف الضاغطة حيث اتفق مع والتر كانون في كون الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة، وقد أكد بصورة خاصة على التقييم الذهني من جانب الفرد وعن ثقة الحكم على الموقف الموجه وتصنيفه فيما يتعلق بالضغط وقد حرص في كتاباته على أن الضغوط الناتجة على الجوانب النفسية لا يمكن قياسها بصور مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود فعل أو من معرفتنا للموقف التي يمر بها الفرد، وقد اتفق مع العديد من الباحثين فيما يتعلق بالتأثيرات النفسية أو عوامل مرتبطة بشخصية الفرد في نوعية رد الفعل للمواقف النفسية نذكر منهم على سبيل المثال لا الحصر روبرت كمن (Robert Kahm) الذي تناول الضغوط النفسية من منظور التحليل النفسي. (بن حامد ، 2008 ، 140)

### 3/5- نظرية والتر كانون 1871-1945 (Walter Canon):

يعتبر العالم الفيزيولوجي كانون من الأوائل الذين استخدموا العبارة "الضغط" وعرفوا برد فعل في حالة الطوارئ وكشف في دراسته مصادر الضغط الانفعالي كالخوف والألم والغضب تسبب تغير فيزيولوجي نتيجة إفراز الهرمونات، أساسها الأدرينالين وهو ما يعني الجسم لموجهة المواقف الطارئ وذلك من خلال اتجاهين. (العبدلي، 2012، 51)

إما من خلال أسلوب المواجهة والتكيف مع الموقف الضاغط أو الهروب، ذلك من خلال تجنب وتفاذي الموقف، ولهذا يطلق على نموذج كانون والتر نموذج الحيواني، لأن السلوج التجنبي خاصة حيوانية حسب دراسات ليفين (Levinie, 1993).

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

### 4/5- نظرية النسق النظرية لسبيلبرجر 1972:

أقام سبيلبرجر نظريته على أساس التميز بين القلق كسمة والقلق كالحالة، حيث يقول: أن القلق كسمة هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية، أما القلق كحالة هو القلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة، بهذا ربط بين الضغط وقلق الحالة اعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق، كما اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة وميز بين حالات القلق الناتجة عنها، كما بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنبها. (حمود الخضر، 2000، 87)

### 6/ استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة من طرق علاج ومنع الضغوط المهنية كما أن العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه السياسات بطرق مختلفة حيث من الممكن أن تمارس المنظمات بعض السياسات التي من شأنها أن تعالج أو تقلل أو تمنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية. (لوكيا ، 2006 ، 45-50)

### 6/1- طرح علاج الضغوط المهنية على مستوى الفرد:

إن الانسان يستطيع أن يتجنب الضغوط الناتجة عن الوظيفية وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن اهمها هذه الطرق:

- تقوية الإيمان بالله واللجوء إلى الصلاة وذكر الله كثيرا .
- التمارين الرياضية: إن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، هم أقل عرضة للتوتر والضغط من غيرهم، تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمارينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص لا يمارس تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل.

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

- **التأمل:** وفيما يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي تفرغ الذهن (إسترخاء الحالة الذهنية) وسيكون ذلك بالابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي قد يتسبب في الضغوط يردد الفرد عبارة او كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ وهناك طرق عديدة للتأمل منها القرآن الكريم، التسبيح.
- **الإسترخاء:** يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات انخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ عملي التنفس ويتم بإتخاذ وضع مريح واقفال العينين ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.
- **التحكم الذاتي في السلوك:** لا تجعل الأشياء الصغيرة تتسبب في توترك دع أجرس التليفون يرن وانظر إليه مبتسما، لا تنزعج من إشارات المرور الحمراء المتتالية واحرص على أن تكون هادئا إذا أحسست بالأرق في ليلة ما. وأفرغ ما رأسك من أفكار ستشعر بتحسين كبير.
- **إعادة البناء المعرفي:** وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتماد بأن اخفاقه المتقطع لا يجب أن يعنى له بانه انسان فاشل أو شيء.
- **شبكة العلاقات:** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة توثيق الصداقة والعلاقات بين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

### 2/6- طرق علاج مشاكل الضغوط المهنية:

وقد ركز كل من (SlcumHelbelgel) على الأسباب للتقليل من الضغوط العمل:

- أ. الدعم العاطفي الذي يقوم به المشرفون في بيئة العمل للتأثير على مشاعر ووجدان الأفراد العاملين نحو التغلب على الضغوط التي يتعرضون لها.
- ب. استخدام منهج الموائمة ولتهدئة في تسوية الصراعات التنظيمية.
- ج. وضع وتطبيق البرامج الخاصة مثل:
  - برامج تهدف للتحسين صحة الأفراد.
  - برامج لتدريب القيادات العليا وتدريب الأفراد.
  - تقديم النصح والإرشاد للآخرين.

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

د. تطبيق برامج الوقت المرن "Flexitime" ربما يسمح للظروف للموظف بأن يعمل في الوقت الذي يناسب ظروفه العائلية أو الصحية وهي تخلص الفرد من الأرق والقلق والإرهاق والتشتت. (جاد الرب، 2005، 542)

يرى هيجان أن تحسين ظروف العمل المادية تعتبر عاملاً أساسياً للتقليل من الضغوط العمل حيث أن تحسين ظروف العمل المادية تأخذ بعين الاعتبار الإجراءات التالية:

- الصوت: يلزم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الأصوات المزعجة والتي تعتبر مصدر للضغوط كأن تقوم بتكليف أصوات الأجهزة والمعدات المستخدمة لتتلاءم ومستوى السمع العادي للأفراد أو تزويدهم ببعض وسائل الحماية من الأصوات الزائدة عن الحد.

- الإضاءة: يجب على المؤسسة توفير الإضاءة الملائمة للعمال.

- التلوث: من الواجب المؤسسة تزويد الأفراد للمعلومات الضرورية عن المخاطر المترتبة عن التلوث الناجح عن استخدام الأجهزة والمواد وإعلامهم بوسائل الوقاية والأمن الصحي. (نايف التويم، 2005، 95)

- تصميم المكاتب: يجب تصميم المكاتب، وأماكن العمل بصورة تأخذ العوامل الصحية والاجتماعية وتوفر الخصوصية المناسبة لإنجاز المهام، توفر أماكن خاصة ممارسة بعض الاجتماعية مثل: (المكتبة، قاعات الاستراحة، قاعات الاستقبال...) (غانم، 2004، 67)

بصرف النظر عن مكان العمل أو طبيعته فإنه من المؤكد أن سينظر إلى التعامل مع المجموعة من الناس السلبيين فبعضهم سيكون ذا سلوك سيء أو عدواني عن قد يسبب حدوث صراعات بينهم وبين العمال وهذا ما يؤكد على ضرورة تعلم كيفية التعامل مع هؤلاء الناس بحيث يؤثر على العامل. (انرنان، 2003، 05)

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة للضغوط المهنية

### خلاصة الفصل:

تعد استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية ضرورة قصوى خاصة في عالمنا اليوم، لأن الأفراد يواجهون بشكل متزايد مواقف ضاغطة عدّة ومعقدة واستراتيجيات مواجهة عبارة عن مجموعة من الجهود السلوكية والمعرفية التي يستعملها الفرد لمواجهة هذه الضغوط سواء كانت داخلية أو خارجية ويتضح لنا من خلال ما سبق أن الفرد يسعى دائماً بتجاوز مختلف الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها في حياته اليومية وذلك بلجوءه إلى استخدام هذه الإستراتيجيات سواء المركزة على المشكل أو المركزة على الإنفعال. وكلاهما مرتبط بسمات الشخصية والمواقف الضاغطة تهدف إلى خفض التوتر والانفعال وإيجاد حل للوظيفة الضاغطة ويظهر لنا من خلال هذا الفصل أن هناك علاقة بين الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة التي تختلف حسب فعاليتها المصادر الشخصية و الاجتماعية المتوفرة و نوعية التقييم الذي يتبناه الفرد و يستعمل العاملين في قطاع الصحة استراتيجيات مركزة على حل مشكل أو مركزة على الإنفعال لمواجهة الضغط المهني .

# الجانِب التَطبيقي لدراسة

# الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1. منهج الدراسة
2. حدود الدراسة
3. أدوات جمع البيانات
4. عينة الدراسة وطريقة إختيارها
5. الدراسة الاستطلاعية
6. أساليب المعالجة الإحصائية

خلاصة

### تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى الجانب النظري، نعرض هذا الفصل في مدخل الجانب الميداني بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، فالبحث العلمي يعتمد على الجانبين جانب نظري وآخر ميداني يصل من خلاله الباحث إلى تأكيد أو نفي ما وضعه من فرضيات والوصول إلى الإجابة على إشكالية الدراسة، فالجانب التطبيقي يعتمد فيه على عدة إجراءات بدء من ظروف العينة وكيفية اختيارها، ثم ما يتبعها من إجراءات البحث وأدوات جمع البيانات ليصل إلى التقنيات الإحصائية المستخدمة أثناء الدراسة، وهذا ما يساعد الباحث على تحقيق نتائج بقوة تفسيرية يستمدّها من الجانب التطبيقي، إذ يعتبر هذا الجانب الجسد الرابط بين الجانب النظري والنتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة.

يسعى كل باحث من خلال درسته الى إيجاد حل للأشكال الذي طرحه، حيث تتم الاجابة عليه من خلال اثبات أو نفي الفرضيات التي تمت صياغتها لإجابات مؤقتة على تساؤلات الدراسة وذلك بإخضاعها للدراسة العلمية عن طريق إختبار الفروض ميدانيا و لكي يتسنى ذلك ينبغي على الباحث اعتماد منهج معين يلائم طبيعة الموضوع بالإضافة إلى تحديد مجالات دراسته المكانية و الزمانية والبشرية ومنه يتم تحديد أدوات جمع البيانات الميدانية التي تخدم موضوع الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات المراد دراستها وهذا ما سنتعرف عليه من خلال الفصل أي أن هذا الفصل يتناول منهج الدراسة ، ومجتمعها، وأدواتها، والأساليب الإحصائية التي اعتمد عليها الباحث في تحليل المعلومات الكمية لأدوات الدراسة.

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

### 1-منهج الدراسة:

بما أن الهدف من الدراسة الحالية هو الكشف عن العلاقة بين متغيري الذكاء الإنفعالي و أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى أفراد العينة, فقد إعتدنا على المنهج الوصفي الارتباطي و الذي يقوم بدراسة الظاهرة دراسة كيفية توضح خصائصها ، ودراسة كمية توضح حجمها، وتغيراتها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

### 2-حدود الدراسة:

\* **الحدود الزمانية:** تمثل الزمان الذي تمت فيه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 01 ماي 2023 إلى 30 ماي 2023.

و تقسمت إلى 3 مراحل :

- فترة القراءة و الإلمام بالموضوع و جمع المعلومات.

- فترة القراءة و تجهيز الجانب النظري.

- فترة تطبيق الأدوات و تفرغها ثم معالجتها إحصائيا.

\* **الحدود المكانية:** تمثل المكان الذي تمت فيه الدراسة حيث تمت دراستنا بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240 سرير.

يرجع إنشاء المستشفى المختلط إلى المرسوم الرئاسي رقم 18-114 في أول شعبان عام 1439 الموافق 17 ابريل 2018 يحدد القانون الأساسي النموذجي للمستشفى المختلط.

المستشفى المختلط في مفهوم هذا المرسوم , مؤسسة عمومية للصحة تحت وصاية الوزير المكلف بالصحة و يتولى تسييره كل من وزارة الدفاع الوطني و الوزارة المكلفة بالصحة.

يمكن تعيين كل مؤسسة عمومية للصحة بصفة مستشفى مختلط.

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

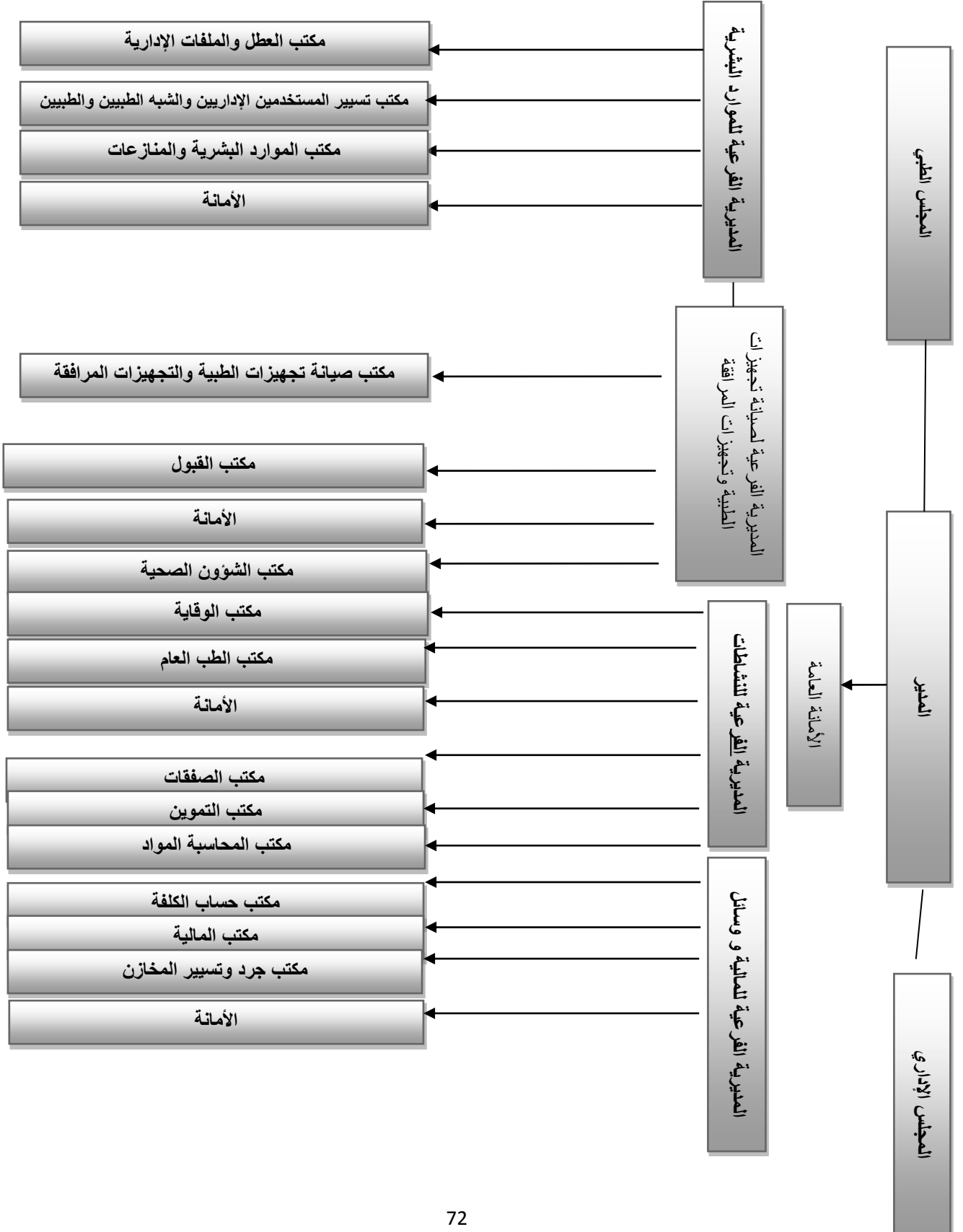
---

يتم اقرار تعيين المستشفى المختلط او الغاؤه بموجب قرار مشترك بين وزير الدفاع الوطني و الوزير المكلف بالصحة.

مستشفى الجديد الذي قامت الشركة ايطاليا و الصين في إنجاز هذا المشروع سنة 2010 حتى إلى غاية نهاية سبتمبر 2020 تم إستلام مفاتيح المستشفى الجديد 240 سرير.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240 سرير بالأغواط



## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

\* الحدود البشرية: تضم الدراسة 48 عامل و عاملة بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير.

### 3- أدوات جمع البيانات :

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة ومن ثم فحص فرضياتها اعتمد الباحثان على تبني الإستبيان من عند اكرم محمد عمارة 2021 و ليلي قرقاج 2018 كأداة لجمع البيانات، وباعتبار أن الدراسة تتكون من متغيرين هما الذكاء الانفعالي ومتغير أساليب مواجهة الضغوط المهنية فقد اعتمدت الباحثان على مقياسين:

#### ➤ مقياس الذكاء الانفعالي

#### خطوات بناء مقياس الذكاء الانفعالي:

قامت الباحثان بالتطلع على النماذج النظرية التي تناولت مفهوم الذكاء الانفعالي بما فيها نموذج دانيال جوملان، 1998، نموذج بارون 1997، ونموذج ماير وسالوفي. 1997 -التطلع على جملة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا المفهوم وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

-مراجعة العديد من المقاييس ذات الصلة بمفهوم الذكاء الانفعالي أجنبية وعربية كمقياس مقياس عثمان ورزق (1998)، ومقياس (Wakeman,2006)، المقنن من طرف (الشايب،)2010 على عينة من الطلبة الجامعيين بجامعة اربد بالأردن، مقياس بار-أون وباركر المعرب من طرف رزق هلا 2006 في مدينة بغداد ، طالب ناصر على طلبة المرحلة الإعدادية والمقنن من طرف مقياس (MSCEIT) ملاير وسالوفي (1999) مقياس (، TEIQue) (لبيتريد وفرنهام & Petrides) (Furnham) المترجم إلى الفرنسية من طرف (Mikolajczak et al,2007)، مقياس سامية خليل (2010)، مقياس العلوان (2011)، مقياس العكاش ي (2003)، مقياس أبو حالوة ((.2010 وقد تم بناء القياس وفق الخطوات التالية:

-تبنت الباحثة نموذج السمات (المختلط) للذكاء الانفعالي ممثل في كل من نموذج دانيال

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

جوملانويار-اون.

صياغة الفقرات باعتماد الشروط المنهجية الصحيحة لصياغة الفقرات.

- إعداد المقياس في صورته الأولية والذي شمل (72) فقرة موزعة على خمسة أبعاد أساسية.
- اعتمدت الباحثة على سلم ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات المقياس (دائماً-غالبا-أحيانا-نادرا-الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع الذكاء الانفعالي والعكس صحيح. أبدا) بحيث تشير
- عرض المقياس على مجموعة من أساتذة المحكمين من جامعات وطنية وأجنبية .
- إجراء التعديلات على فقرات المقياس وفقا لما أوصى به الأساتذة المحكمين:

➤ مقياس أساليب مواجهة الضغوط المهنية

مر إعداد مقياس أساليب مواجهة الضغوط المهنية بعدة خطوات على النحو التالي:

أ - تم التطلع على الكتب والمراجع التي تناولت مفهوم الضغوط المهنية، أساليب المواجهة وتصنيفاتها وأبعادها المختلفة.

ب - تم التطلع على الدراسات والبحوث السابقة العربية والأجنبية، وأيضاً الإطلاع على مقاييس أساليب المواجهة بأبعادها المختلفة ومنها مقياس(نبيلة أحمد )2019؛ محمد سليم وسعاد العاتي،2012؛خالد بن محمد العبدلي،2010 أبو حبيب،(Zheng2016 ; Carver،1994 ; )،مقياس الأجنبية: المقاييس ومن Jynsey&Malcolm،2019، Meredith et al.،2022.

- تم إعداد المقياس في صورته المبدئية .

وتتضمن الأساليب الإقدامية - الإيجابية وهما: بعدين أساسيين لتشمل عدة أساليب.

- تم عرض المقياس على مجموعة من السادة المحكمين، هيئة التدريس بقسم علم النفس التربوي بجامعة حلوان.

بما أن الهدف من الدراسة الحالية هو الكشف عن العلاقة بين متغيري الذكاء الانفعالي و أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى أفراد العينة، فقد إعتدنا على المنهج الوصفي

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

الارتباطي و الذي يقوم بدراسة الظاهرة دراسة كيفية توضح خصائصها ، ودراسة كمية توضح حجمها، وتغيراتها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

### 4- عينة الدراسة وطريقة إختيارها:

من المعلوم أن العينة التي تمثل مجتمع الدراسة تمثيلا حقيقيا هي العينة التي تتوفر فيها خصائص ذلك المجتمع وكذا نسبة التمثيل بالنسبة لأفراد المجتمع الأصلي؛ وبناء على ذلك فقد تم اختيار عينة الدراسة على النحو التالي :

- التوجه إلى المؤسسة الإستشفائية العقيد لظفي 240 سرير حيث تم توزيع أداة الدراسة بطريقة عشوائية على مختلف العمال داخل المؤسسة بعد طرح موضوع الدراسة عليهم و إعطاء فكرة عامة حول الدراسة.

### وفي مايلي الخصائص الإحصائية لمفردات الدراسة :

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي نظرا لسهولة استخدامه، حيث أن مقياس ليكرت من أكثر المقاييس شيوعا واستخداما نظرا لسهولة إعداده.

### الجدول رقم (01) مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الدرجة / الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت

ولتحديد طول فئات مقياس ليكرت الخماسي المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الإستبيان، تم حساب المدى الذي يعتبر من أسهل وأبسط مقاييس التشتت وهو يمثل الفرق بين أكبر وأصغر قيمة بين مفردات الظاهرة موضوع الدراسة.

$$\text{المدى} : 5 - 1 = 4.$$

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

طول الفئة: ويمثل المدى/ عدد درجات المقياس

أي أن طول الفئة:  $0.8 = 5/4$ .

### الجدول رقم (02) فئات مقياس ليكرت الثلاثي

رقم الفئة	مجال الموافقة	درجة الموافقة	الوزن	مستوى التقييم
الأولى	1.5-0.8	تتطبق بدرجة مرتفعة جدا	01	درجة عالية جدا
الثانية	2.4-1.6	تتطبق بدرجة مرتفعة	02	درجة عالية جدا
الثالثة	3.3-2.5	تتطبق بدرجة متوسطة	03	درجة متوسطة
الرابعة	4.2-3.4	تتطبق بدرجة منخفضة	04	درجة منخفضة
الخامسة	5.0-4.3	تتطبق بدرجة منخفضة جدا	05	درجة منخفضة جدا

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي

### 1- اختبار ثبات الدراسة:

من أجل التأكد من مصداقية أداة الدراسة في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم النتائج على كل مجتمع العينة، ويتم التطرق إلى عنصر أساسي ومحدد يتمثل في: ثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، يقصد بثبات أداة الدراسة قدرة الاستبيان على البقاء ثابتا عبر زمن الدراسة بالنسبة لنفس المستجوب؛ والتجانس فيما بين عبارات الاستبيان، ويقصد هنا التجانس الداخلي أي مدى قدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستجوبين تجاه عبارات الاستبيان ولقياس ثبات أداة الدراسة استخدمنا اختبار Alpha de cronbach، حيث وزع هذا الاستبيان على عينة تمثل المجتمع ومكونة من ثمانية و أربعون مفردة، أما التحليل فقد تم الاستعانة بـ Spss v26 في عملية التفرغ والتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، ويظهر الجدول التالي يظهر نتائج الثبات:

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

الجدول رقم(03): قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	مجموع الاسئلة
0,92	29

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

يتبين لنا من الجدول (1) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغ 0.92 وهي قيمة مرتفعة ومقبولة جدا لكونها أعلى من 0,60 وهي نسبة ثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة؛ ويعني أن عبارات الاستبيان لها درجة ممتازة من الثبات والمصدقية، وهذا يتيح إمكانية ثبات النتائج المتحصل عليها من الاستبيان.

### توزيع أفراد العينة حسب البيانات والخصائص الشخصية:

لكون عينة الدراسة من فئة العمال فقد تم تطبيقها على عينة قوامها ثمانية و أربعون عامل و عاملة بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لظفي 240 سرير -الاغواط ولقد تم اختيارها بطريقة عشوائية ونورد خصائص العينة الاستطلاعية من خلال العرض الجدولي لكل خاصية ويعبر عنها بواسطة التكرار والنسبة، بينما في العرض البياني فإنه يمكن اختيار الشكل البياني المناسب كما يلي:

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

الجنس: من مجموع ثمانية و أربعون استمارة تم معالجتها تحصلنا على نتائج ممثلة في

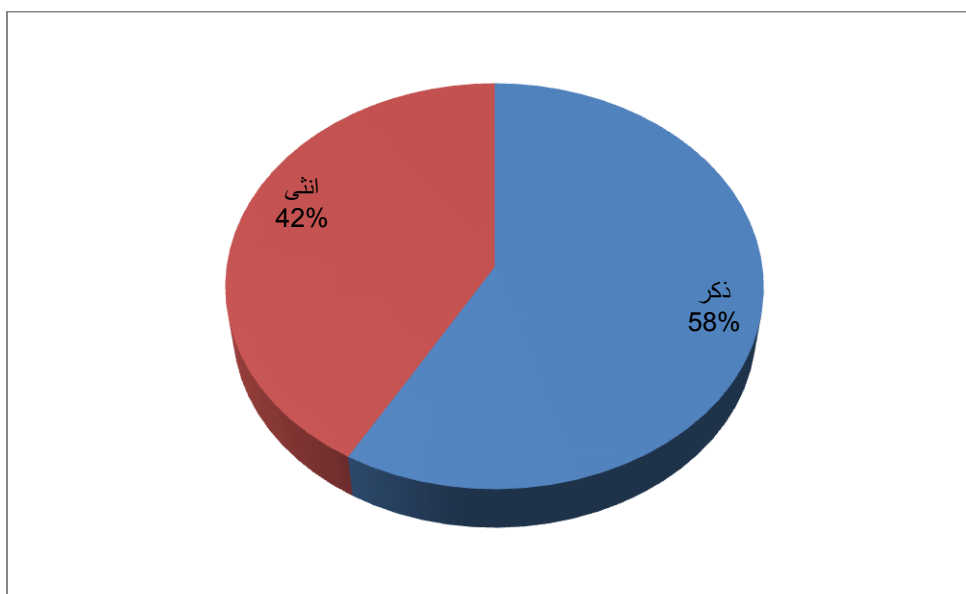
الجدول التالي:

الجدول رقم(04): يوضح توزيع عينة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة %
ذكور	28	58
إناث	20	42
المجموع	48	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل رقم (1) التالي:



الشكل رقم (03): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس

المصدر: من مخرجات Excel على ضوء نتائج الاستبيان

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

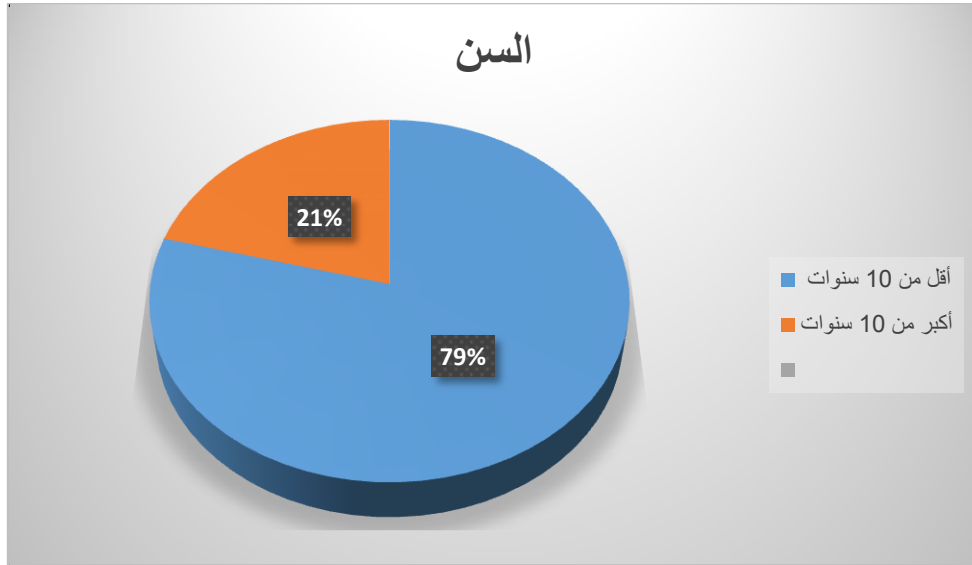
يبين الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الاناث 42% من العينة المدروسة و58% من الذكور ومنه نلاحظ أن نسبة الذكور اعلى من الاناث ، لكن يمكن القول ان الدراسة شملت الجنسين معا ولم تهمل طرف عن اخر.

**التخصص:** توزيع عينة الدراسة بناء على تخصص العينة كما يلي:

**الجدول رقم(05):** يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية .

الفئة	التكرار	النسبة %
أقل من 10 سنوات	38	21%
أكبر من 10 سنوات	10	79%
المجموع	48	100%

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.



**الشكل رقم:(04):** توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel.

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ بأن توزيع أفراد العينة كان على مدة الأقدمية (أقل من 10 سنوات , أكبر من 10 سنوات) ، وكانت نسبهم 50% و 50% على التوالي، ومنه نرى تساوي في الأقدمية في العمل بين افراد العينة المبحوثة.

### الصدق:

-طريقة الصدق الذاتي : تم حساب الصدق الذاتي من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات و الجدول الآتي يوضح قيم معاملات الصدق :

### الجدول رقم (06): يوضح معامل الصدق الذاتي للإستبيان

المحور	معامل الصدق الذاتي	مستوى الدلالة
المحور الأول	14	0,05
المحور الثاني	15	0,05
الإستبيان ككل	0,83	0,05

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الصدق الكلية بلغت 0,834 وهي تقترب من القيمة 01 مما يدل على أن المقياس يتمتع بمعامل صدق مرتفع

### 5-الدراسة الاستطلاعية:

عرّفها مصطفى عشوي على أنّها: "دراسة استكشافية، وهي مرحلة هامة في البحث العلمي نظرا لارتباطها المباشر بالميدان، مما يضيفي صفة الموضوعية على البحث، كما تسمح بالتعرف على الظروف والإمكانات المتوقّرة في الميدان، ومدى صلاحية الأدوات المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث" (عشوي، 1994، 133).

وبناء على ذلك، فقبل المباشرة في إجراءات الدراسة الأساسية، قمنا بدراسة استطلاعية وذلك بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف.

### 5-1-أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التّحقّق من صدق وثبات الاستبيان على العينة الاستطلاعية، وذلك قبل استخدامها وتطبيقه على عينة الدراسة الاستطلاعية.

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

- تفادي بعض العراقيل والمشكلات التي قد تواجهها في التطبيق.
- التأكد من مدى ملاءمة أدوات الدراسة التي تم اختيارها مع عينة الدراسة.
- 5-2 نتائج الدراسة الاستطلاعية: توصلنا إلى ما يلي:
  - حساب صدق الاستبيان حيث اعتمدت على الصدق التمييزي بأسلوب المقارنة الطرفية. وبالنسبة لثبات الاستبيان فقد اعتمدت على: طريقة الفاكرونباخ.
  - وللاشارة فقد كانت جميع القيم مقبولة، وعليه فبعد التأكد من مناسبة الاستبيان وحساب صدقه وثباته، أصبح بإمكاننا الانتقال إلى الدراسة الأساسية.
- 6- أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية باستعمال جهاز الاعلام

الالي عن طريق حزمة تحليل البيانات الاحصائيةspssفي نسختها20

والتي بفضلها تم استخراج كل انواع الجداول والمقاييس الاحصائية المناسبة لهذه الدراسة

والمتمثلة اساسا في مايلي:

-اختبار الثبات ألفاكرونباخ

-المتوسطات الحسابية

-معامل الارتباط Pearson

## الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

### خلاصة:

من خلال ما تناولنا في هذا الفصل و الذي قمنا فيه بتحديد مجالات الدراسة (الجغرافي، البشري، الزمني) و الذي تضمن كل ما له بعمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط و المنهج المستخدم الذي كان المنهج الوصفي، و استخدام أدوات الدراسة المتمثل في الاستبيان مقياس خماسي لسلم ليكارت و العينة التي كانت أسلوب عشوائي تمكنا من استخلاص بعض النتائج أهمها:

-لكي يتمكن الباحث من الوصول إلى النتائج العلمية اليقينية ويقف بذلك على كل الجوانب و الارتباطات المتعلقة لظاهرة المدروسة فإن عليه أن ينتهج المنهج الملائم لطبيعة الظاهرة المدروسة.

-إن الاعتماد على عدة أدوات منهجية تمكنا من التأكد على مدى مصداقية المعلومات المتحصل عليها.

# الفصل الخامس

## عرض نتائج الدراهة

تمهيد

أولاً: عرض نتائج الدراسة

1- عرض نتائج الفرضية الأولى

2- عرض نتائج الفرضية الثانية

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة

4- عرض نتائج الفرضية الرابعة

5- عرض نتائج الفرضية الخامسة

تمهيد:

خصصنا هذا الفصل لعرض و تحليل البيانات التي قمنا بجمعها عن طريق الأدوات المستعملة و المعتمدة في هذه الدراسة، قمنا بتفريغها في جداول مقسمة حسب البيانات و الأسئلة التي احتوتها إستمارة الاستبيان بالاعتماد على الجانب النظري للدراسة، أنجزنا التحليل من أجل التأكد من صدق الفرضيات التي تضمنتها الدراسة الحالية .

أولاً: عرض نتائج الدراسة

عرض نتائج الفرضية العامة:

" توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي و إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية "

لإختبار العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي و إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لظفي 240 سرير الأغواط تم استخدام اختبار بيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم 07 والذي يبين مستوى الدلالة للعلاقة بين فقرات المقياس الأول ( الذكاء الانفعالي) و فقرات المقياس الثاني (إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية ) وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل الى:

جدول رقم (07) يمثل نتائج اختبار بيرسون بالنسبة لمتغيري الدراسة

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	48	0,817	0.01
إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية			

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل الإرتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي و مواجهة الضغوط المهنية قد بلغ قيمة تقدر بـ 0,817 عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$  مما يدل على أنه توجد علاقة طردية قوية جدا بين الذكاء الانفعالي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط

المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط أي أنه كلما ارتفعت درجة الذكاء الانفعالي ارتفعت درجة إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية و العكس صحيح .

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن الفرضية العامة تحققت والتي تنص على وجود علاقة ارتباطيه بين درجات الذكاء الانفعالي و درجات إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة، وهذا يدل على أن امتلاك العمال لمهارات و إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية دليل على تمتعه بذكاء إنفعالي وهذا ما توصلت إليه الدراسة، وترجع الأسباب من وجهة نظر الباحثين أن عينة البحث قد واجهوا العديد من الضغوط المهنية مما مكنهم من اكتساب تجربة جعلتهم يحسنون التصرف في ضل الضغوط من جهة و من جهة أخرى يتجلى الذكاء الانفعالي في استعمال إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية إضافة إلى أن عينة الدراسة (عمال المؤسسة) يمتلكون مستوى علمي عالي و منصب حساس يجعل من إكتساب هذه المهارات الاجتماعية و العقلية ضرورة حتمية في مواجهة الضغوط المتعلقة بالإدارة من جهة و المرضى من جهة أخرى خاصة و أنهم في مرحلة حرجة و هذا يحتاج إلى توفر مهارة الذكاء و مهارة مواجهة الضغوط المهنية.

1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

مستوى ذكاء الإنفعالي مرتفع لدى عمال المؤسسة الإستشفائية

وللتحقق من الفرضية تم إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب التقدير، كما هو مبين في الجدولين المواليين:

الجدول رقم 08: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الذكاء الإنفعالي

المقياس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الذكاء الإنفعالي	48	1,794	,45173

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج الواردة في الجدول أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغ 1,79 وانحراف معياري 0,45، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات كلها بين (1.6-2.4)، وهي تقع في مجال مرتفع وعليه نقبل الفرضية الأولى التي تقول بان هناك مستوى مرتفع للذكاء الإنفعالي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240 سرير - الاغواط.

2- عرض نتائج الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الإنفعالي ما بين الجنسين.

ولاختبار صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة "t" ، وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (09): يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير الذكاء الإنفعالي بين الجنسين

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t test	قيمة مستوى الدلالة Sig	الحكم
ذكر	38	2,01	0,56	2,7	0.018	دال احصائيا
انثى	20	1,73	0,32			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

يتبين من خلال الجدول رقم (09) ان هناك فرق بين المتوسط الحسابي لدى الجنسين، والامر كذلك بالنسبة للانحراف المعياري، وبالنسبة لمستوى الدلالة المتحصل عليه فهو 0,018 وهو دال عند مستوى الدلالة 0,05، وهذا يعني انه توجد فروق بين الذكور والاناث في درجة الذكاء الإنفعالي . وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية، وقد كانت لصالح الذكور.

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين الجنسين.

ولاختبار صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة "t" ، وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (10): يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية بين الجنسين

الحكم	قيمة مستوى الدلالة Sig	قيمة t test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعتين
دال احصائيا	0.018	2,29	1,38	12,09	38	ذكر
			1,73	13,43	10	انثى

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

يتبين من خلال الجدول رقم (10) ان هناك فرق بين المتوسط الحسابي لدى الجنسين، والامر كذلك بالنسبة للانحراف المعياري، وبالنسبة لمستوى الدلالة المتحصل عليه فهو 0,018 وهو دال عند مستوى الدلالة 0,05، وهذا يعني انه توجد فروق بين الذكور والاناث في درجة استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية، وقد كانت لصالح الذكور.

4- عرض نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للذكاء الإنفعالي تعزى لمتغير الأقدمية .

ولاختبار صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة "t" ، وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (11): يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير للذكاء الإنفعالي بين فئتي الأقدمية

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t test	قيمة مستوى الدلالة Sig	الحكم
أقل من 10 سنوات	38	07,13	1,30	1,55	0.017	دال احصائيا
أكبر من 10 سنوات	10	15,02	1,03			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

يتبين من خلال الجدول رقم (11) ان هناك فرق بين المتوسط الحسابي لدى الفئتين ، والامر كذلك بالنسبة للانحراف المعياري، وبالنسبة لمستوى الدلالة المتحصل عليه فهو 0,017 وهو دال عند مستوى الدلالة 0,05، وهذا يعني انه توجد فروق بين فئتي الأقدمية في درجة الذكاء الإنفعالي. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية.

5- عرض نتائج الفرضية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات

استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين فئتي الأقدمية .

ولاختبار صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة "t" ، وتم

الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (12): يبين قيمة t test بالنسبة لمتغير استراتيجية مواجهة الضغوط

المهنية بين فئتي الأقدمية

الحكم	قيمة مستوى الدلالة Sig	قيمة t test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعتين
غير دال احصائيا	0.923	0,097	9,95	57.07	38	أقل من 10 سنوات
			9,21	57.31	10	أكبر من 10 سنوات

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

يتبين من خلال الجدول رقم (12) انه ليس هناك فرق بين المتوسط الحسابي لدى فئتي الأقدمية ، والامر كذلك بالنسبة للانحراف المعياري، وبالنسبة لمستوى الدلالة المتحصل عليه فهو 0,923 وهو غير دال عند مستوى الدلالة 0,05، وهذا يعني انه لا توجد فروق بين فئتي الأقدمية في درجة إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

# الفصل السادس

## تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

### تحليل و تفسير نتائج الدراسة

- 1-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
  - 2-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
  - 3-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
  - 4-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
  - 5-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
- الاستنتاج العام

تحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة

نلاحظ من خلال الجدول (07) أن معامل الارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي و مواجهة الضغوط المهنية قد بلغ قيمة تقدر بـ 0,817 عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$  مما يدل على أنه توجد علاقة طردية قوية جدا بين الذكاء الانفعالي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط أي أنه كلما ارتفعت درجة الذكاء الانفعالي ارتفعت درجة إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية و العكس صحيح .

و (تتفق / تختلف) هذه النتائج مع نتائج دراسة

1-تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى: مستوى الذكاء الإنفعالي مرتفع لدى عمال

المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط.

يتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الأولى كما هو موضح في الجدول رقم (08) انه

قد ثبت صحتها، حيث أسفرت النتائج على ان مستوى الذكاء الإنفعالي مرتفع لدى عمال

المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط.

2- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الإنفعالي ما بين الجنسين.

يتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الثانية كما هو موضح في الجدول رقم (09) انه قد ثبت صحتها، حيث أسفرت النتائج على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الإنفعالي ما بين الجنسين لصالح الذكور.

و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة عبد العظيم سليمان المصدر 2007

3- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين الجنسين.

يتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الثالثة كما هو موضح في الجدول رقم (10) انه قد ثبت صحتها، حيث أسفرت النتائج على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين في درجة إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين الجنسين لصالح الذكور.

و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة عبد العظيم سليمان المصدر 2007 كما تتفق

أيضا مع دراسة قوقية راضي 2001

4- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

الفرضية البديلة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين للذكاء الإنفعالي تعزى لمتغير الأقدمية.

يتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الرابعة كما هو موضح في الجدول رقم (11) انه قد ثبت صحتها، حيث أسفرت النتائج على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين في درجة الذكاء الإنفعالي ما بين فئتي الأقدمية لصالح فئة الأكثر من 10 سنوات.

و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة أحمد العلوان 2011

5- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الخامسة :

الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين فئتي الأقدمية .

يتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الثالثة كما هو موضح في الجدول رقم (12) انه قد ثبت عدم صحتها، حيث أسفرت النتائج على انه لا توجد فروق بين فئتي الأقدمية في درجة إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية

و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة شحام عبد الحميد 2006-2007

الاستنتاج العام :

مما سبق نستنتج ما يلي:

- توجد علاقة طردية قوية جدا بين الذكاء الانفعالي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240 سرير الأغواط.
- مستوى الذكاء الإنفعالي مرتفع لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى بالأغواط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الإنفعالي ما بين الجنسين لصالح الذكور.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين في درجة إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ما بين الجنسين لصالح الذكور.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين في درجة الذكاء الإنفعالي ما بين فئتي الأقدمية لصالح فئة الأكثر من 10 سنوات.
- لا توجد فروق بين فئتي الأقدمية في درجة إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية.

اقتراحات و توصيات الدراسة :

بعد استيفائنا الدراسة النظرية و الميدانية لموضوع الذكاء الانفعالي يمكن أن نقدم جملة من التوصيات التي من شأنها تحسين مستوى أداء العمال و هي كالتالي :

- تنبيه العمال بمدى أهمية الذكاء الإنفعالي في الحد من الضغوطات المهنية التي يواجهونها.
- تدريبهم وتنمية استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لديهم وتوظيفها في المواقف الضاغطة.
- تشجيع الدراسات المماثلة والتي تهتم بالذكاء الإنفعالي واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.
- تنمية الذكاء الإنفعالي لدى عمال والإهتمام بهذه المهارة باعتبارها مهارة من مهارات مواجهة الضغوط المهنية.
- تكثيف البحوث في ميدان الذكاء الانفعالي بالنسبة للعمال لأنه أحد عوامل الرقي المؤسسات مع إدماج متغيرات أكثر .
- تكثيف البحوث في ميدان إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية مع الأخذ بعين الإعتبار متغيرات أكثر لتشمل حدود الدراسة متغيرات أكثر
- الاهتمام بالصحة النفسية بالنسبة لجميع العمال بالمؤسسة بدون إستثناء .
- أن تحرص إدارة المؤسسة على تحقيق التوازن بين العمل، والحياة الاجتماعية، لتجنب الضغط.و بالتالي ضمان أحسن أداء .
- سعي الإدارة لتحسين أجور العاملين و بما يتوافق و رتبهم و نوع عملهم كعامل من عوامل تخفيف الضغوط الاجتماعية.

## الفصل السادس تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

- أن تسعى الإدارة إلى توفير المكافآت مادية كانت أو معنوية التشجيعية داخل المؤسسة.
- منح العاملين تسهيلات وصلاحيات أكثر تتلائم و مؤهلاتهم .
- الحرص على إستمرارية جميع العناصر السابق ذكرها بدون إستثناء.
- ضرورة إهتمام الباحثين بهذا الموضوع و إعادة تناوله و التوسع فيه بإتباع أساليب منهجية و إحصائية مختلفة.
- توعية إدارة المؤسسة لمراعاة الفروق الفردية في السمات الشخصية لدى العمال، و أن المعاملة و المهام تختلف حسب كل عامل وقدراته واستعداداته.
- إجراء دراسة مماثلة على عينات أكبر من العمال بمختلف المؤسسات الأخرى بالولاية.

# الختامة

إن محور الدراسة يدخل ضمن الدراسات المهنية و النفسية، بحيث عالجت موضوع الذكاء الانفعالي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240 سرير بالأغواط بحيث أصبح الموضوعين محل اهتمام الباحثين والمختصين من علماء النفس إذا يواجه العمال العديد من الضغوط المهنية خلال مراحلهم الحياتية تساهم في نموهم و مواجهتهم للظروف الصعبة وغير المألوفة، فتفحص الخبرات الانفعالية يتلخص في أن الوعي بالانفعالات والمشاعر هو حجر زاوية في الذكاء الانفعالي كما أنه على الفرد أن يعي أفكاره وانفعالاته حيث يستطيع التحكم فيها وضبط نفسه وبأن يركز وعيه ويعمل على تنميته فمن خلاله يمكنه تحسين الحالات المزاجية لديه فقدره الشخص على الوعي بمشاعره وفهمها وكذلك الوعي بأفكاره عنها تكون لديه قدرة الانتباه إلى مشاعر تفحصها وملاحظة أفكاره ومراقبتها كي يستطيع السيطرة على انفعاله باستخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وفقا للموقف مصدر الضغط فقد اتفقت معظم الدراسات على أن الذكاء يؤثر على المتغيرات عدة كالرضا عن الحياة كما اتفقوا على استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأنها تنتج من خلال علاقتها ببعض المتغيرات كالسمات الشخصية لدى عمال مؤسسة الاستشفائية العقيد لطفى بالأغواط غير أنه وجد في دراسة تدرس نفس الموضوع الذكاء الإنفعالي وعلاقته بإستراتيجيات المواجهة تستدل بها أن دراستنا أثبتت لنا بأنه توجد علاقة بينهما.

**قائمة**

**المصادر و المراجع**

### قائمة المصادر و المراجع:

#### 1-المعاجم:

- إدريس سهيل (1996) لمنهل: قاموس فرنسي عربي (الإصدار 16) بيروت، لبنان: دار الآداب.
- مجمع. اللغة العربية (1980). المعجم الوسيط (المجلد 1) مصر: دار المعارف.

#### 2-الكتب:

- إبراهيم السامدوني (2007)، الذكاء الوجداني أسس تطبيقاته تنميته، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان.
- أبو بكر مصطفى محمد، الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2013.
- أحمد العلوان (2011)، الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالمهارات الإجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء بعض التغيرات، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، الأردن، مجلد 7، العدد 2.
- إيمان عباس الحفاف، (2014) الذكاء الإنفعالي، تعلم كيف تفكر إنفعاليا، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2014.
- حسن مصطفى عبد المعطي ( 2006): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة الزهراء، الطبعة الثانية .
- حسن مصطفى عبد المعطي 2000 مكتبة الزهراء الشرق، طبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- حسونة أمل محمد أبو ناشئ منى سعيد، (2006) الذكاء الوجداني، الطبعة الأولى، مصر الهرم، الدار العالمية للنشر والتوزيع.

## قائمة المصادر و المراجع

- خراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، ماجستير إدارة أعمال التحصني mda.
- خوالدة، محمود عبد الله محمد (2004) الذكاء العاطفي، الذكاء الإنفعالي، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الدريد، محمود عبد المنعم أحمد (2002) الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية والمزاجية، مجلة دراسات تربوية واجتماعية المجلد (8)، العدد (4).
- رشيدة خاطرة، (2014) الذكاء الإنفعالي لدى تلاميذ السنة الأولى ثانوي، مجلة الباحث، العلوم انسانية والاجتماعية، غرداية، العدد 33.
- ربيعة رجب عوض ( 2001 ) ضغوط المراهقين ومهارات مواجهة مكتبة النهضة المصرية، مصر، بدون طبعة .
- سامر جميل رضوان ( 2002 ) الصحة النفسية، دار الصيرة، عمان، الطبعة الأولى .
- سامية الأنصاري، حلمي الفيل (2009)، ما وراء معركة الذكاء الوجداني، القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية، الطبعة الأولى.
- صلاح الدين عبد الباقي: قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، سنة 1999.
- صلاح الدين عبد الباقي، (2007)، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، القاهرة.
- طه حسين عبد العظيم ( 2006 ) إدارة الضغوط النفسية والتربوية، دار الفكر، عمان، الطبعة الأولى.
- طه عبد العظيم حسين: سلامة عبد الحسين: إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، عمان، 2008.

## قائمة المصادر و المراجع

- عادل أشول ( 1993 ) علم النفس النمو من الجنين إلى الشيخوخة، مكتبة أنجلو المصرية، الطبعة الأولى .
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة الرياض، السعودية، 1998.
- عبد الرحمان سليمان الطرطيوني ( 1994 ) الضغط مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية، الرياض .
- عثمان حمود الخضير، التفكير (أساليب و مهارات) مكتب آفاق للنشر، الكويت، 2000.
- عثمان يخلف (2001) علم النفس والصحة، أسس النفسية وسلوكية للصحة، دار الثقافة، قطر، الطبعة الأولى .
- عثمان يخلف: علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية للصحة، ط1، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، 2001.
- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغط النفسية، ط1، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- فؤاد البهي السيد (1994) الذكاء، الإصدار (5) القاهرة: دار الفكر العربي.
- الكيسي 2، عمار خضير: إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، مصر، 2004.
- لوكيا الهاشمي بن زروال فتيحة الإجهاد، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
- محمد القاسم القزويني، السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط5، 2009.
- محمد عبد الغني حسن الهلال ( 2000 ) مهارات إدارة الضغوط السيطرة والتحكم في الضغوط، مركز تطوير الأداء، القاهرة، بدون طبعة .

## قائمة المصادر و المراجع

- محمد عبد الله محمد الزيان، تخفيف ضغوط العمل ب ط1، الهيئة الملكية للجيل وينبع، السعودية، 2003.
  - ناهي مراد . (2011). الإطارات و الذكاء الإصدار، (1) الجزائر دار قرطبة للنشر والتوزيع .
  - هند رشدي. (2012) الذكاء العاطفي وتحديد أنماط الشخصية الإصدار (1) الجزائر: دار المواهب.
- ### 3- المجالات:

- عبد العظيم سليمان (2008)، الذكاء الإنفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الإنفعالية لدى طلبة الجامعة، فلسطين، جامعة الأزهر، مجلة الجامعة الإسكندرية.
- المللي سعاد، (2011) الفروق في الذكاء الإنفعالي لدى عينة من الطلبة المتفوقين والعاديين، دراسة ميدانية، على طلبة الصف الأولى ثانوي في مدينة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد (27)، العدد (1+2).
- مجلة علم النفس العدد 53 ، جانفي، فيفري، مارس 2000 .

### 4-الرسائل و الأطروحات:

- ابراهيم (2010) الذكاء الإنفعالي وعلاقته بفاعلية القيادة، دراسة ميدانية على إطارات الإدارة الوسطى بمركب تكرير البترول، سكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- أزروق فاطمة الزهراء ( 1997 ) : الكفالة النفسية للمصابين بداء السكري واستراتيجيات المواجهة الفعالة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي معهد علم النفس الجزائر .

## قائمة المصادر و المراجع

- آيت حمودة حكيمة ( 2005 ) دور سمات الشخصية واستراتيجيات المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة النفسية والجسدية، رسالة لنيل الدكتوراه في علم النفس العيادي جامعة الجزائر.
- بن حامد محمد، بوعجنانف كمال، 2008، مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة البدنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافيا، دراسة ميدانية لثانويات ولاية البليدة، رسالة ماجستير.
- جميلة، بن عمور (2010) تقدير الذات وعلاقته بأساليب مواجهة المواقف الضاغطة، دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين بولاية الشلف، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران.
- سعيد محمد عبد الله غنام: ضغوط العمل لدى المراقب الجوي قسم العلوم الإدارية لجامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004.
- شارقة خلوجة مليكة (2011) مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائرية دراسة مقارنة في مرحلة التعليمية الثلاث الإبتدائي المتوسط الثانوي مذكرة لنيل شهادة الماجستير تيزي وزو، الجزائر.
- شحام عبد الحميد (2007) علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
- مرشدي الشريف (2008) مصادر الضغط المهني واستراتيجيات التعامل لدى الجراحين، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة الجزائر .
- مزياني فتيحة (2006) أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدافعية الإنفعالية/ العقلانية على الإحترق المهني عند ضباط الشرطة: دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر.

## قائمة المصادر و المراجع

---

- نادر محمد الزيود، 2008، استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر، علاقتها ببعض المتغيرات، مجلة رسالة الخليج العربي.
- نايف التويج، رسالة ماجستير، بعنوان ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2009.
- نصره منصور عبد العال (2007)، الذكاء الوجداني وعلاقته بالعوامل الخمسة الكبيرة للشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة.

### 5-مراجع باللغة الأجنبية:

- Senweit zer, dantzer (1994): Introduction a la psychologie de santé. P u F, Paris.

الملاحق

## الملاحق

البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر  أنثى

الخبرة المهنية : أقل من 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

### المحور الأول : الذكاء الإنفعالي

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما		
					أسيطر تماما على إنفعالاتي	01
					أستطيع معرفة مدى تغير مزاجي	02
					أفضل التعاون مع الغير	03
					أشعر بأني أتعاطف مع الآخرين	04
					أفقد التركيز حالما أشعر بالقلق	05
					أسعى دائما لتحقيق النجاح والتفوق في عملي	06
					أغضب بسهولة	07
					أستمتع عند قيامي بإنجاز مهمة ما	08
					أستطيع إنجاز أعمالي بنشاط و تركيز عالي	09
					أتحكم في مشاعري الخاصة لكي يكون عملي كما أريد	10
					أقبل وجهة نظر الآخرين عند النقاش	11
					أفهم الناس من خلال تعبيرات وجوههم	12
					أشعر بالثقة في النفس	13
					أحاول تفهم المشكلة حتى أتمكن من حلها	14

## الملاحق

### المحور الثاني : ضغوط المهنية

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما		
					أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل	01
					أشعر بضيق الصدر عندما أكون في العمل	02
					أشعر بأن عمل روتيني لا يتغير	03
					أستمتع بالعمل أكثر من أية أنشطة أخرى	04
					لا أستطيع الحصول على وقت الراحة أثناء الدوام	05
					أشعر بصعوبة في إتخاذ القرار	06
					أجد صعوبة في التركيز	07
					أشعر بالملل بسرعة	08
					أنفعل من أبسط الأمور	09
					أنا ناجح في الحياة الإجتماعية	10
					أفكر في العمل و أنا في البيت أو السفر أو في الإجازة	11
					أتغيب عن العمل	12
					أتعاطف مع زملائي في وقت الشدائد	13
					أشعر بالإرهاك والتعب في نهاية الدوام	14
					ينتابني القلق بسبب طبيعة عملي	15

CORRELATIONS

/VARIABLES=إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية الذكاء الانفعالي

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue	
Commentaires	
Entrée	Données
	Jeu de données actif
	Filtre
	Pondération
	Fichier scindé
	N de lignes dans le fichier de travail
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
	Observations utilisées
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Sortie obtenue		02-JUN-2021 00:33:26
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hamza\Desktop\lam.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>

## الملاحق

	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	48
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=الذكاء الانفعالي إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,06

[Jeu\_de\_données2] C:\Users\hamza\Desktop\جمال سليم.sav

### Corrélations

		الذكاء الانفعالي	إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
الذكاء الانفعالي	Corrélation de Pearson	1	.817
	Sig. (bilatérale)		.071
	N	48	47
إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	Corrélation de Pearson	.817	1
	Sig. (bilatérale)	.071	
	N	47	48

## الملاحق

T-TEST GROUPS=المجموعتين (1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES= الذكاء الإنفعالي

/CRITERIA=CI(.95).

### Test T

#### Remarques

Sortie obtenue	
Commentaires	
Entrée	Données
	Jeu de données actif
	Filtre
	Pondération
	Fichier scindé
	N de lignes dans le fichier de travail
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
	Observations utilisées
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

#### Remarques

Sortie obtenue		02-JUN-2021 00:38:38
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hamza\Desktop\جمال سليم.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>

## الملاحق

	Pondération	<code>&lt;sans&gt;</code>	
	Fichier scindé	<code>&lt;sans&gt;</code>	
	N de lignes dans le fichier de travail		60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.	
Syntaxe		T-TEST GROUPS=المجموعتين (1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الذكاء الانفعالي /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,01

### Statistiques de groupe

(ذكر، أنثى)	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الذكاء الانفعالي ذكر	20	101.7500	8.23264	1.84087
أنثى	39	99.0513	8.15620	1.30604

### Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes
	F	Sig.	t
	الذكاء الانفعالي		
Hypothèse de variances égales	.005	.943	1.199
Hypothèse de variances inégales			1.196

## الملاحق

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne
الذكاء الانفعالي	Hypothèse de variances égales	57	.235	2.69872
	Hypothèse de variances inégales	38.113	.239	2.69872

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
			Inférieur	Supérieur
الذكاء الانفعالي	Hypothèse de variances égales	2.25022	-1.80727-	7.20471
	Hypothèse de variances inégales	2.25711	-1.87012-	7.26756

T-TEST GROUPS=المجموعتين(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES= الذكاء الإنفعالي

/CRITERIA=CI(.95).

### Test T

#### Remarques

Sortie obtenue	
Commentaires	
Entrée	Données
	Jeu de données actif
	Filtre
	Pondération
	Fichier scindé

## الملاحق

	N de lignes dans le fichier de travail
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
	Observations utilisées
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

### Remarques

Sortie obtenue		02-JUN-2021 00:38:38
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hamza\Desktop\amine.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST GROUPS=المجموعتين (1 2)  /MISSING=ANALYSIS  /VARIABLES=إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية  /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

## الملاحق

### Statistiques de groupe

(ذكر، أنثى)	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية ذكر	20	101.7500	8.23264	1.84087
أنثى	39	99.0513	8.15620	1.30604

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes
		F	Sig.	t
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	.005	.943	1.199
	Hypothèse de variances inégales			1.196

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	57	.235	2.69872
	Hypothèse de variances inégales	38.113	.239	2.69872

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
			Inférieur	Supérieur
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	2.25022	-1.80727-	7.20471
	Hypothèse de variances inégales	2.25711	-1.87012-	7.26756

## الملاحق

T-TEST GROUPS=المجموعتين (1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES= الذكاء الإنفعالي

/CRITERIA=CI(.95).

### Test T

#### Remarques

Sortie obtenue	
Commentaires	
Entrée	Données
	Jeu de données actif
	Filtre
	Pondération
	Fichier scindé
	N de lignes dans le fichier de travail
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
	Observations utilisées
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

#### Remarques

Sortie obtenue		02-JUN-2021 00:38:38
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hamza\Desktop\جمال سليم.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>

## الملاحق

	Pondération	<code>&lt;sans&gt;</code>	
	Fichier scindé	<code>&lt;sans&gt;</code>	
	N de lignes dans le fichier de travail		60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.	
Syntaxe		T-TEST GROUPS=المجموعتين (1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الذكاء الانفعالي /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,01

### Statistiques de groupe

(ذكر، أنثى)	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الذكاء الانفعالي ذكر	20	101.7500	8.23264	1.84087
أنثى	39	99.0513	8.15620	1.30604

### Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes
	F	Sig.	t
	الذكاء الانفعالي		
Hypothèse de variances égales	.005	.943	1.199
Hypothèse de variances inégales			1.196

## الملاحق

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne
الذكاء الانفعالي	Hypothèse de variances égales	57	.235	2.69872
	Hypothèse de variances inégales	38.113	.239	2.69872

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
			Inférieur	Supérieur
الذكاء الانفعالي	Hypothèse de variances égales	2.25022	-1.80727-	7.20471
	Hypothèse de variances inégales	2.25711	-1.87012-	7.26756

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES= الذكاء الإنفعالي

/CRITERIA=CI(.95).

**Test T**

Remarques

Sortie obtenue	
Commentaires	
Entrée	Données
	Jeu de données actif
	Filtre
	Pondération
	Fichier scindé
	N de lignes dans le fichier de travail
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
	Observations utilisées
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Sortie obtenue		02-JUN-2021 00:38:38
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\hamza\Desktop\lamine.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

## الملاحق

	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		<p>T-TEST GROUPS=المجموعتين(1 2)</p> <p>/MISSING=ANALYSIS</p> <p>/VARIABLES=إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية</p> <p>/CRITERIA=C1(.95).</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

### Statistiques de groupe

(ذكر، أنثى)	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ذكر إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية	20	101.7500	8.23264	1.84087
أنثى	39	99.0513	8.15620	1.30604

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes
		F	Sig.	t
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	.005	.943	1.199
	Hypothèse de variances inégales			1.196

## الملاحق

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	57	.235	2.69872
	Hypothèse de variances inégales	38.113	.239	2.69872

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
			Inférieur	Supérieur
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	2.25022	-1.80727-	7.20471
	Hypothèse de variances inégales	2.25711	-1.87012-	7.26756