

ضغوط العمل وعلاقتها الذكاء الانفعالي لدى الاطارات

Work pressures and their relationship to emotional intelligence among executives

محمد نجيب عناصري*

جامعة الجزائر 2

Mohaemd Nadjib Anasseri

University of Algiers 2

yasser_yacine@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023/04/16

تاريخ القبول: 2023/03/30

تاريخ الاستلام: 2023/01/17

الملخص: لا شك أن الضغط هو جزء من حياتنا اليومية، سواء كان هذا الضغط إزعاجاً بسيطاً أو عبئاً شخصياً أو مهنيًا ثقيلًا يمتد على مدى أسابيع أو شهور وربما سنوات. لكن الأمر الأكيد هو أن جزءاً صغيراً فقط من الحياة هوما يحدث لك، أما الجزء الأكبر من حياتك فيتمثل في كيفية تعاملك مع ما يحدث لك. ينطبق هذا المبدأ أيضاً على ضغط العمل، حيث أنه أمر لا مفر منه، لذا فإن كيفية تفاعلك معه هو أمر مهم للغاية لحياة أكثر سعادة وإيجابية. تصفح على موقع فرصة.

من الأكيد أن كل وظيفة تشتمل على مهام وعناصر مرهقة، حتى لو كنت تحب ما تفعله. قد تواجه على المدى القصير ضغوطاً، ولكن عندما تصبح ضغوط العمل مزمنة ومستمرة على المدى البعيد، يمكن أن تكون مُهلكة وضارة بالصحة الجسدية والنفسية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والذكاء الانفعالي لدى الاطارات وطبيعة العلاقة بين الضغوط العمل والذكاء الانفعالي، واستخدمنا النهج الوصفي الملائم لطبيعة موضوعنا، معتمدين على الأدوات والمقاييس الآتية: مقياس ضغوط العمل (الأعراض)، ومقياس الذكاء العاطفي من إعداد محمد إبراهيم القداح وجمال عبد الفتاح العساف، وتمت المعالجة الاحصائية ببرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية، واسفرت النتائج كالاتي: مستوى المرتفع للضغط، والعلاقة العكسية بين ضغوط العمل والذكاء الانفعالي لدى الاطارات الجزائرية. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الذكاء الانفعالي، الإطارات.

Abstract: There is no doubt that stress is part of our daily lives, whether this stress is a minor inconvenience or a heavy personal or professional burden that extends over weeks, months, or even years. But the sure thing is that only a small part of life is what happens to you, and the biggest part of your life is how you deal with what happens to you. This principle also applies to work stress, as it is unavoidable, so how you react to it is very important to a happier and more positive life. Browse on the Opportunity website. Of course, every job has stressful tasks and elements, even if you love what you do. You may experience short term stress. But when work stress becomes chronic and long-term, it can be debilitating and harmful to physical and mental health. This study aimed to identify the level of work stress and emotional intelligence among the executives and the nature of

*- المؤلف المرسل

the relationship between work stress and emotional intelligence. And Jamal Abdel-Fattah Al-Assaf, and the statistical treatment was done in the statistical program for social sciences, and the results resulted in the following: the high level of pressure, and the inverse relationship between work pressure and emotional intelligence among Algerian executives.

Key words: Work stress; emotional intelligen

- مقدمة:

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغيّر السريع والمستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، هذا التغير وما تبعه من تطور سريع ومستمر يعدّ قوة أساسية لها تأثيراتها الآتية وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنّها ليست بمعزل عن ذلك، حيث يتعرّض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، قد تترك أثارا نفسية واجتماعية وتنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثير ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق والخوف والإحباط والغضب، ممّا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وكذا على علاقاتهم الاجتماعية، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحدّ من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، وهذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرته على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه، يتسم هذا العصر بالتعقيد والتغير التسارع في كل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. مما جعل منظمات الأعمال تسعى دوما لتحقيق الكفاءة والفعالية الإدارية، من أجل تحقيق الأهداف، وهذا في ضوء التغيرات الراهنة. وتولي هذه الأخيرة اهتماما بالغا لتنمية وتطوير الأداء، من خلال إتباع أساليب الإدارة الحديثة لمواكبة التغيرات الأمر الذي يؤدي إلى ظهور ضغوط على الأفراد العاملين بها، مما يجعلهم في حالة من التوتر مما ينعكس سلبا على مردودهم داخل المؤسسة مما يثر على المؤسسة.

تعتبر ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما يتسبب في ظهور العديد من المظاهر السلبية كالإرهاق، والإجهاد، وتفشي القلق، ومشاعر الإحباط، والغضب والاكتئاب والمؤسسات تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العنصر أن يقوم بواجباته المهنية بأسلوب يتسم بالفعالية. لتقديم الخدمات المنتظرة منه على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم. إلا أن خطورة الشعور بضغوط العمل تكمن في نتائجها السلبية على المؤسسة وعلى الأفراد، هذا ما تؤكدته دراسات التأمين الحديثة الأمريكية وهو أن نصف العمال

الأمريكيين يجدون عملهم ضاغط والربع منهم يعتبرون أن الوظيفة هي مصدر الضغط بالنسبة له مما ينعكس سلبا على أدائهم. (الأحسن، 2015، ص. 121). ولعل من أبرز الانعكاسات السلبية للضغوط المهنية على العاملين، القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني والتشاؤم، وفقدان القدرة على الابتكار، ونقص الدافعية (الختاتنة، 2013، ص. 21). يلعب الذكاء العاطفي دورا جوهريا في العمل يفوق دور القدرات المعرفية والمهارات الفنية لأن امتلاك المهارات الفنية والمعرفية الخاصة بعمل ما تؤهل الفرد للقيام بهذا العمل لكن الوصول إلى التميز وإلى درجة مقبولة من الرضا عن العمل يحتاج إلى قدرات الذكاء العاطفي، وبعد الحقل التربوي من أهم الحقول التي تحتاج إلى بصيرة نافذة ومشاعر نبيلة ومن السمات التي قد تكون مؤثرة في أداء المعلم، الذكاء العاطفي حيث أشارت الكثير من الدراسات إلى أن الذكاء العاطفي يؤثر في سلوك الفرد ونظرته إلى الحياة وإتقان المهام.

حيث كشفت دراسة جاردنر Gardner على أن الذكاء المعرفي يسهم في التنبؤ بالنجاح المهني بنسبة تتراوح ما بين 10% و20% تاركا نسبة تتراوح ما بين 80% و90% يمكن تفسيرها إلى متغيرات أخرى منها الذكاء العاطفي، وعليه فدراية الأفراد بمهارات الذكاء العاطفي والمؤهلات الوجدانية في الأوساط المهنية المختلفة يؤدي إلى تطوير قدراتهم الذاتية في مجال العمل وكذلك تطوير شبكة العلاقات الإنسانية داخل النسيج المؤسسي لمضاعفة المردودية انطلاقا من علاقة الفرد مع ذاته ومع الآخرين، ومن ثم التحقق من وجود علاقة بين ضغوط العمل والذكاء الانفعالي لدى الاطارات. وعليه جاءت دراستنا للإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما هي درجة الضغط المهني لدى عينة من الإطارات الاطارات؟
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجات الضغط المهني ودرجات الذكاء الانفعالي لدى عينة من الإطارات؟

2- فرضيات الدراسة:

- يعاني الإطارات من ضغط مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجات الضغط المهني ودرجات الذكاء الانفعالي لدى عينة من الإطارات.

3- أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى:
- التعرف على درجة الضغط المهني لدى عينة من الإطارات ممثلة في الأساتذة الجامعيين.

- التعرف على طبيعة ودلالة العلاقة الارتباطية بين الضغط المهني والذكاء الانفعالي لدى فئة الإطارات والتي تمثل الركيزة الأساسية في بناء المجتمع.

4-أهمية الدراسة:

من الناحية النظرية تكمن الأهمية النظرية من خلال تطرقها لإحدى أهم الموضوعات الهامة أوما يسمى بمرض العصر ألا وهو الضغط المهني وعلاقته بأحد أهم قدرات الفرد في إدراك انفعالات والعواطف الشخصية والآخرين، وقدرة الفرد في استخدامها لتوجه وتمييز مشاعره المختلفة وتعديلها للتكيف ومختلف الوضعيات التي يكون فيها.

من الناحية التطبيقية تعتبر هذه الدراسة كمساهمة في تقديم بعض المتغيرات التي قد تتدخل في الخفض أو الحد من الضغوط العمل وبالتالي فالإطار الذي لديه ذكاء انفعالي يتمتع بالقدرة على التحكم والسيطرة على العوامل الضاغطة وبالتالي مقاومته الجيدة لعوامل الاحباط والتوتر.

5-تحديد المفاهيم:

5-1- مفهوم ضغوط العمل:

- التعريف اللغوي: الضغوط: Stress مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل ال فرنسي Etreindre بمعنى: طرق ذراعي هو جسمه مؤدي إلى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة، النجار، 2013، ص. 2112).

التعريف الاصطلاحي: الضغوط كمثير يعرفه لازاروس وكوهين (Cohen & Lares) على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي (جمعة، 2014، ص. 17). ويعرف الضغوط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة (عبد الحليم، 2011، ص. 35). والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصعبة (حافظ، 2017، ص. 12).

5-2- مفهوم الذكاء الانفعالي:

يؤكد "ماير" أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاث أقسام وهي:

1-المعرفة: وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالذكر والتفكير وإصدار الأحكام ...

2-الوجدان: ويتضمن الانفعالات، المشاعر والمزاج...

3-الدوافع: ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجتنا السلوكية.

6-الجانب النظري:

1-6-ضغوطات العمل: لا شك أن موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتماما لكثير من الباحثين والدارسين، وذلك ما تفسره العديد من البحوث والدراسات في كتب علم النفس والسلوك الإنساني بشكل عام ولقد أخذ مصطلح الضغوط العمل عدة مسميات في الوطن العربي فتارة يأخذ اسم الضغوط المهنية وتارة الضغوط الإدارية وتارة التوتر التنظيمي وكذا ضغوط الوظيفة والإجهاد في العمل (هيجان، 2011، ص. 47).

ورغم كل هذا فهم يتفقون في تحديد المقصود من الضغوط المهنية، حيث يشيرون إلى الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثير داخلي خلف حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد، حيث أن خصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم بإحداث الضغوط المهنية والإحساس به. ومن ثمة تعرف بأنها "تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضوي لدى الفرد، ينتج عن عوامل في البيئة أو المنطقة التي يعمل بها الفرد نفسه" (جعفر، 2011، ص. 121).

1-1- مفهوم الضغوط: وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية واستخدمت في القرن 17 بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن أو البلاء. وخلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغوط أو الإجهاد أو التوتر ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى خصوص في علم النفس دل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسدي (فائق، 1961، ص. 67). الضغوط كاستجابة: يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغوط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة. تعريف فونتانا "Fontana" "الضغوط حالة تنتج عندما تزيد مطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي (عبد العزيز، 2015، ص. 12).

أما "جرينبرج" و"بارون" Greenberg & Baron فيعرفها على أنها: نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفيزيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة. (طه، سلامة، 2016، ص. 22)

الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للرد مع لظروف البيئة المحيطة به، حيث تبنى أصحاب هذا الاتجاه المتطور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما. ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه. تعريف

Neuman & Beel بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرات في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد ويعرفه Grath بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (العميان، 2015، ص.161).

ويرى بأنها: الموقف الذي يؤثر فيه لتفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوك (الصباغ، 1121، ص.21). ومن خلال استعراضنا للتعريف السابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة، يمكن استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها: "حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسيولوجية والسلوكية". هناك العديد من التعريفات لهذا المفهوم، حيث عرفها عبد الباقي صلاح الدين محمد بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أوفي حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (عبد الباقي، 2015، ص. 242).

بينما عرف ماهر أحمد الضغوط المهنية " بأنها حالة من عدم الات ازن النفسي والجسمي، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلتها هو عدم الاتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل" (ماهر، 2014، ص.323). وأما نعساني وآخرون، فعرفوا الضغوط المهنية على أنها " تلك الظروف الديناميكية الحركة (التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له، وقيود تحد من قدرته على تحقيق ما يرغب، ومطالب قد تتسبب في خسارته ما يرغب في تحقيقه" (نعساني، 2014، ص. 315). كما تعرف نعيم فوزية الضغوط بأنها حالة تتولد عندما يكون هناك عدم توازن بين إدراك الفرد للضغوطات في البيئة المحيطة، والخاصة لمواجهة هذه الضغوط. فالفرد قادر على مقاومة الضغوطات في معناه الضيق، لكنه يواجه صعوبات كبيرة في التعايش مع مختلف الضغوطات. والضغوطات خارج العمل من شأنها أن تؤدي إلى تغيير في سلوك الفرد وانخفاض في مستوى أداء العمل، ولا يمكن اعتبار كل أشكال الضغوط هي نتيجة العمل، فالضغوط المهنية يمكن أن تتسبب فيها مجموعة من العوامل نذكر منها: محتوى وتنظيم العمل، بيئة العمل، وكذا سوء الاتصال بين الأف راد داخل بيئة العمل... إلخ) (نعيمي، 2012، ص. 15).

خصائص الضغوط المهنية:

تمتاز الضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة نوضحها فيما يلي (الدوسري، 2117، ص. 62):

- أن الضغوط المهنية منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل وبأخر.
 - يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط.
 - تتفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد.
- آلية حدوث الضغوط المهنية:

قد تنشأ الضغوط من داخل الشخص نفسه، وتسمى ضغوط داخلية، أو قد تكون من المحيط الخارجي مثل العمل، العلاقة مع الأصدقاء والاختلاف معهم في ال أري أو خلافات مع شريك الحياة، أو الطلاق، أو موت شخص عزيز، أو التعرض لموقف صادم مفاجئ، تسمى ضغوط الخارجية.

وعلى العموم فإن الضغوط سواء كانت داخلية المنشأ نتيجة الانفعالات أو احتباسات الحالة النفسية، وعدم قدرة الفرد على البوح بها وكتمها، أو ضغوط الخارجية متمثلة في أحداث الحياة، فإنها تعد استجابات لتغيرات بيئية (الأمانة، 2011، ص 14).

وانطلاقا من وجهة نظر العالم "هانسسيلي (Sely Hans)" فإن آلية حدوث الضغوط تتمثل في:

- مرحلة الإنذار: تبرز بظهور يقظة مفردة التي بدورها تثير السياقات العقلية المتمثلة في الانتباه، والتركيز والذاكرة، بحكم هذه المتغيرات النفس- سلوكية تساهم في تقييم الوضعية الضاغطة ووضع استراتيجية أولية للاستجابة العضوية الناجمة عنها.

مرحلة المقاومة: تتميز بإعداد استراتيجيات ثابتة، ولكنها مرنة وقابلة التكيف حسب تطور الوضعية الضاغطة، الهدف منها هو التحكم النسبي في الوضعية من أجل التحصل على توازن جديد للعضوية مع المحيط.

مرحلة الإنهاك: تتميز بوجود استجابات غير فعالة في التحقيق من تأثير الوضعية الضاغطة، يحدث لدى الفرد اختلال جسدي يظهر في شكل أعراض عصبية وكذا عجزه على إعداد استراتيجيات فعل جديدة على الصعيد النفسي، أما من منطلق لانجاه التفاعلي المشتق من المنظور المعرفي السلوكي المتناوب، أين يختلف استجابة الضغوط النفسي من فرد لآخر، وعند الفرد نفسه من وقت لآخر، والمتعلقة بمدى إدراكه لعامل الضغوط.

2-6- الذكاء الانفعالي:

قام المنظرون بدراسة العلاقة بين الذكاء والعاطفة باعتبارهما متكاملين وليس متضادين، وهذا ما يؤكد "ماير" فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاث أقسام وهي:

- المعرفة: وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالذكر والتفكير وإصدار الأحكام ...
- الوجدان: ويتضمن الانفعالات، المشاعر والمزاج...
- الدوافع: ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجاتنا السلوكية.

اعتبر "ثرونديك" (1930) أن الذكاء الاجتماعي أي القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية، مظهر من مظاهر الذكاء وقد قدم هذه الفكرة في مجلة Harper's Magazine، وقد فسر بعض السيكلوجين في ذلك الوقت الذكاء بأنه القدرة على جعل الآخرين يتصرفون تبعاً لما تريده (الأعسر، 2000، ص 77). وفي سنة 1973 عرض أبو الحطب لأول مرة نموذج المعرفة المعلوماتية للقدرة العقلية والذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاث فئات هي الذكاء المعرفي، الذكاء الاجتماعي، والذكاء الوجداني (مدر، 2002، ص 23).

وفي عام 1983 أكد "هوارد جادنر" في كتابه "أطر العقل" الذي قدم فيه نموذج عن الذكاءات المتعددة الذي يرى فيه أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء. ومن هذه الأنواع السبعة من الذكاءات هناك نوعين متعلقين بالمظاهر اللامعرفية للذكاء واعتبرهما مهمين أكثر من الذكاء الذهني هما:

- الذكاء الشخصي: (داخل الشخص) معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات، والقدرة على الضبط الذاتي والاحترام الذاتي.
- الذكاء البيئي: القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبير الوجه والصوت والإيماءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة (بن غريال، 2014، ص 55).

وفي عام 1990 نشر كل من "ماير" و"سالوفي" مقالاً بعنوان "الذكاء العاطفي وأشار فيه بأن الذكاء العاطفي هو نوع من الذكاء الاجتماعي، وأهم وظائفه إرشاد التفكير وتخصيص القدرات التي تسهم في حل المشكلات، وكنا على دراية تامة بما سبق من عناصر الذكاء غير المعرفي، لقد وصفا الذكاء العاطفي على أنه نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي المرتبط بالقدرة على مراقبة الشخص لذاته ولعواطفه وانفعالاته ولعواطف وانفعالات الآخرين، والتمييز بينها واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك في ترشيد تفكيره وتصرفاته وقراراته (عثمان، 1423، ص 247).

غير أن انتشار هذا المصطلح على نطاق واسع لم يتم إلا عندما نشر المحرر العالمي لجريدة النيويورك تايمز، والمتخصص في علم النفس، المفكر "دانييل غولمان" كتابه الشهير «الذكاء الانفعالي: لماذا قد يكون أكثر أهمية من نسبة الذكاء» (1995). وقد ترتب عن إشاعة هذا المفهوم أن اختير كأفضل عبارة جديدة في اللغة الانجليزية في سنة 1995.

وقد انطلق "Daniel Goleman" (1997) من فرضيته حول الذكاء الانفعالي التي تقول: «تحدد انفعالاتنا حدود أهليتنا على استعمال قدراتنا الذهنية الفطرية، وتبث في مصيرنا بالقدر الذي توسع أو تكبح هذه الانفعالات قدراتنا على التفكير والتخطيط والتعلم في أفق تحقيق هدف محتمل وحل مشكلة ... كما تقودنا انفعالاتنا إلى النجاح بالقدر الذي نكون محفزين بالحماسة والمتعة التي نحصل عليها مما نقوم به. وبهذا المعنى يعتبر الذكاء الانفعالي الكفاءة الرئيسية المؤثرة بعمق على باقي الكفاءات، وذلك بتنشيطها أو كبحها.

2- مفهوم الذكاء العاطفي:

لتوضيح مفهوم الذكاء العاطفي يجدر بنا أن نقف عند بعض اختلافات آراء الباحثين في التسميات التي أطلقت على هذا المفهوم، فمنهم من أطلق عليه اسم الذكاء العاطفي وفريق ثاني أطلق عليه اسم الذكاء الوجداني، وفريق ثالث أطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي، وفريق رابع أطلق عليه اسم ذكاء المشاعر، وكانت كل هذه التسميات أقرب إلى المصطلح الذي أطلق باللغة الانجليزية (Emotional Intelligence) وبذلك توضح تلك التسميات بأن الذكاء الانفعالي يشير إلى الجوانب غير السارة أو السلبية في الانفعالات كالخوف والحزن والغضب، والذكاء العاطفي يشير إلى الانفعالات السارة كالسرور والحب والإعجاب، والذكاء الوجداني يشير إلى أنه أكثر مسؤولية حيث يضم الخبرات الانفعالية السارة غير السارة، وذكاء المشاعر يشير إلى الجانب الحسي من الخبرة الانفعالية كالشعور بالدفء والراحة (حسين، حسين، 2006، ص. 14).

عرف "بار أون" الذكاء العاطفي بأنه: الطريقة التي يتمكن منها الفرد من فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقة معهم والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فاعلة مع متطلبات الموقف (روفين بار أون، 2004، ص. 6).

كما يعرفه "ماير وسالوفي" على أنه: قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة والتعبير عنها والقدرة على تعميمها لتسهيل التفكير، والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الانفعالية، وتنظيم الانفعال لترقية النمو الانفعالي والذهني. (Mayer & Salovey, 1997, p.10). وحسب "أنجتز زيت" فإن الذكاء العاطفي هو: قدرة الإنسان على أن يدير ذاته بفعالية وأن يكون علاقات إنسانية ناجحة مع الآخرين (أبو النصر، 2008، ص 108). في حين يرى "أبو الحطب" أن الذكاء العاطفي

هو: قدرة الفرد على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى ولو لم تكن واضحة، وأن هذا الذكاء يظهر في سلوك رجال الدين والقادة السياسيين والمعلمين والمعاجين والآباء والأمهات، وأنه لا يعتمد كثيرا على اللغة (المدر، 2002، ص. 71).

3- أبعاد الذكاء العاطفي:

هناك اختلافات ودرجات بسيطة تدور ما بين الباحثين عندما نتناول هذا المفهوم ومكوناته، فمنهم من أطلق عليه أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليه مكونات، ومنهم من ذكر أنها قدرات، إلا أنها بالأغلب تتفق بالنقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي، كما أن الاختلافات البسيطة بين الباحثين تبين لنا أن العلوم النفسية مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين، وأنه لا يمكننا التأكيد والجزم بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالأحاسيس والمشاعر والعواطف داخل الإنسان والنفس البشرية والتي لا زال يكتنفها الكثير من الغموض. قدم "ديلوكس وهيجز" تقسيمهما لأبعاد الذكاء العاطفي وهي:

- الوعي بالذات: وهي معرفة الفرد لمشاعره واستخدامها في اتخاذ قرارات واثقة في حياته.
- تنظيم الذات: وهي إدارة الفرد لانفعالاته وعواطفه بشكل يساعده ويحفزه ولا يعوقه، والقدرة على تأجيل إشباع الحاجات إلى وقت معين.
- حفز الذات: وهي استخدام الفرد لقيمه وتفضيلاته العميقة لأجل تحفيز ذاته ودفعها وتوجيهها لتحقيق أهدافها بشكل أفضل.
- التعاطف: وهي الإحساس بمشاعر الآخرين والقدرة على فهمها وإدارة نزاعاتهم وانفعالاتهم بشكل إيجابي وأفضل.
- المهارات الاجتماعية: وهي قدرة الفرد على قراءة وإدارة انفعالات الآخرين من خلال علاقته معهم وإظهار الحب والاهتمام بهم واستخدام مهارات الإقناع والتفاوض وبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات ناجحة والعمل في فريق بصورة إيجابية فعالة.

7- إجراءات الدراسة الميدانية:

7-1- منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة للوصول إلى أهدافها، والتحقق من فرضياتها، على المنهج الوصفي الذي يلائم طبيعة الموضوع، والذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع كما وكيفا، ويقوم كذلك على تحليل الظاهرة وتفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تساهم في تخفيف من الضغوط العمل، وذلك من خلال كشف علاقة ضغوط العمل بالذكاء الانفعالي لدى الإطارات.

حدود الدراسة: أجريت الدراسة الميدانية على عينة من أساتذة جامعة الجزائر3 بدالي ابراهيم. خلال الفترة أفريل وماي 2019.

عينة الدراسة: تمت الدراسة على أساتذة جامعة الجزائر3، وقد اختيرت بالطريقة العرضية (الصدفية)، وبلغها حجمها 90 إطارا (أستاذا وأستاذا إداري).

الجنس: يبلغ الحجم الكلي لعينة البحث 90 فردًا، صنفوا من حيث الجنس إلى 79 ذكر و 11 أنثى إذ أن أغلبية أفراد العينة ذكور وذلك بنسبة 87.8% مقابل 12.2% إناث وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (01) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	79	87.8%
اناث	11	12.2%
المجموع	90	100%

يتضح من الجدول من أعلاه أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث. وقد يعود هذا أن أغلب الأفراد من فئة التدخلات الميدانية.

السن: يغلب على عينة الدراسة فئة الكهول حيث بلغ المتوسط العمري لأفراد العينة 40.52 سنة ن بانحراف معياري 9.87، إذ أن أغلبية أفراد عينة البحث يتمركزون في الفئة العمرية بين (40-49 سنة) بنسبة 44.4% بينما يتوزعون الآخرون في فئات عمرية بين (20-29 سنة) وكذا (30-39 سنة) ومن 50 سنة فما فوق وذلك بنسب 22.2% و 14.4% و 19% على التوالي. وهذا ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (02) يمثل توزيع افراد العينة حسب السن

الفئة العمرية	التكرار	النسب المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
20-29 سنة	20	22.2%	40.52	9.87
30-39 سنة	13	14.4%		
40-49 سنة	40	44.4%		
50 سنة فما فوق	17	19%		
المجموع	90	100%		

الحالة المدنية: يوضح الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية حيث تشير النسب المعروضة في الشكل أدناه أغلبية أفراد العينة متزوجين بنسبة 68.9%، تليها فئة العزاب بنسبة 31.1%. والشكل الموالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (01): يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة المدنية

يتضح لنا من الشكل أن افراد عينة دراستنا تختلف حالتهم المدنية بين متزوجين وعزاب في حين نلاحظ غياب فئة المطلقين والأرامل وهذا راجع لحدود الدراسة.

2-7- منهج الدراسة:

أدوات الدراسة: اعتمدنا في هذا البحث على استمارة والتي تحتوي مقياسين كأداة اساسية لجمع البيانات وهما: الضغط المهني لدايفيس وآخرون Davis et all 1979. وقد اعتمدنا على الصيغة العربية المعدة من قبل علي عسكر (2000). الذكاء الانفعالي من إعداد محمد إبراهيم القداح وجمال عبد الفتاح العساف.

مقياس الضغط المهني: أعد هذا المقياس من طرف دايفيس وآخرون Davis et all 1979. وهو يقيس درجة الضغط المهني. وقد اعتمدنا في دراستنا على الصيغة العربية المعدة من قبل علي عسكر (2000).

2-1-7 وصف المقياس: يتكون مقياس الضغط المهني من 20 بنداً، تعطي الإجابات على سلم ليكرت بالأبعاد التالية: أبداً. نادراً. أحياناً. غالباً. دائماً.

3-1-7 طريقة تقدير درجات المقياس: يتبع في هذا المقياس طريقة تدرج الدرجات، إذ أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها الإطار في كل بند هي 4، تصحح القائمة التي تكون الإجابة عنها كالتالي:

- دائماً تعطي للمجيب 04 درجات.
- غالباً تعطي للمجيب 03 درجات.
- أحياناً تعطي للمجيب 02 درجات.
- نادراً تعطي للمجيب 01 درجات.
- أبداً تعطي للمجيب 00 درجات.

يتم حساب مجموع النقاط المتحصل عليها من خلال جمع الدرجات وفق سلم ليكرت. ويتم تفسير المجموع الكلي للدرجات كالتالي (عسكر، 2000، ص. 236):

0-25 تكييف جيد مع ضغط العمل.

26-40 يعاني من الضغوط العمل، من المناسب أخذ الخطوات الوقائية.

41-55 من الضروري أخذ خطوات وقائية لتجنب الاحتراق النفسي.

56-80 يحترق نفسياً، ضروري عمل خطة متكاملة للتحكم في ضغوط العمل

صدق المقياس:

قام الباحث في دراسة سابقة (عناصري نجيب، 2008) بحساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي، حيث تم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس ودرجة البنود المكونة له. وكانت الارتباطات قوية ودالة إذ تراوحت بين 0.19 و 0.45، وهي كلها دالة عند أحد المستويين $\alpha=0.05$ و $\alpha=0.01$ أعيد استخدام نفس الطريقة في الدراسة الحالية وكانت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس ودرجة البنود المكونة له موجبة قوية، إذ تراوحت بين 0.228 و 0.618، وهي كلها دالة عند أحد المستويين $\alpha=0.01$.

ثبات المقياس:

قام الباحث في الدراسة السابقة (عناصري، 2008) بحساب معامل الثبات للمقياس باستخدام معامل (الفا) على عينة بحث تكونت من 120 فرداً، وقد بلغ هذا المعامل 0.72 وهو نفس المعامل المحصل عليه باستخدام معامل قوثمان Guttman حيث بلغ 0.73 وقد كان معامل الثبات المحصل عليه بطريقة الثبات النصفى أكثر ارتفاعاً إذ بلغ 0.74 أما في الدراسة الحالية ولكون المقياس قد اختبر سابقاً فقد اقتصر قياس الثبات فقط على معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ هذا المعامل 0.71 وهو معامل مرتفع وجد مقبولة يدل على ثبات هذا المقياس.

مقياس الذكاء الانفعالي:

اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان الوصفي للذكاء الانفعالي المستوحى من مقياس التقرير الذاتي لشوت 1998 المصمم من طرف N.S shutte et all، وفق الصيغة بالعربية المعدة من قبل محمد إبراهيم القداح وجمال عبد الفتاح العساف 2013.

وصف المقياس:

يتكون مقياس الذكاء الانفعالي من 25 بنداً، ويقاس الأبعاد التالية: تقييم الانفعالات الذاتية، تقييم الانفعالات الآخرين، إدارة الانفعالات الذاتية. إدارة انفعالات الآخرين، واستخدام

الانفعالات في التفكير. تعطي الإجابات على سلم ليكرت بالأبعاد التالية دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا.

طريقة تقدير درجات المقياس:

يتبع في هذا المقياس طريقة تدرج الدرجات، إذ أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها الإطار في كل بند هي 4، تصحح القائمة التي تكون الإجابة عنها كالتالي:

- دائما تعطي للمجيب 05 درجات.
- غالبا تعطي للمجيب 04 درجات.
- أحيانا تعطي للمجيب 03 درجات.
- نادرا تعطي للمجيب 02 درجات.
- أبدا تعطي للمجيب 01 درجات.

يتم حساب مجموع النقاط المتحصل عليها من خلال جمع الدرجات وفق سلم ليكرت. ويتم تفسير المجموع الكلي للدرجات كالتالي:

- 58-25 ذكاء انفعالي منخفض.
- 91-59 ذكاء انفعالي متوسط.
- 125-92 ذكاء انفعالي عالي.

صدق المقياس:

لقد تم فحص صدق المقياس باستخدام طريقة الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (03): يبين معامل الارتباط لكل بعد من أبعاد المقياس ومعامل الارتباط الكلي للمقياس.

أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي	معامل الارتباط
تقييم الانفعالات الذاتية	0.63
تقييم انفعالات الآخرين	0.71
إدارة الانفعالات الذاتية	0.66
إدارة انفعالات الآخرين	0.69
استخدام الانفعالات في التفكير	0.72
الدرجة الكلية للمقياس	0.87

يتضح من الجدول المبين أعلاه ان الدرجة الكلية هي 0.87 وهي دالة احصائيا عند مستوى 0.01 وتعد هذه القيمة مقبولة.

الثبات: تم التحقق من ثبات مقياس الذكاء الانفعالي باستخدام طريقة ألفا كرونباخ والجدول الموالي يبين معامل الثبات لكل بعد من ابعاد المقياس والثبات الكلي للمقياس:
جدول رقم (04): معامل الثبات لكل بعد والثبات الكلي للمقياس.

أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي	معامل الثبات
تقييم الانفعالات الذاتية	0.84
تقييم انفعالات الآخرين	0.82
إدارة الانفعالات الذاتية	0.83
إدارة انفعالات الآخرين	0.85
استخدام الانفعالات في التفكير	0.81
الدرجة الكلية للمقياس	0.80

تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ والذي بلغت قيمته 0.80 وهو معامل ثبات مقبول ودال عند مستوى 0.01.

8- عرض النتائج وتفسيرها:

8-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على: يعاني الإطارات من ضغط مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات أفراد العينة في مقياس الضغط، بالإضافة لاختبار "ت" لدراسة الفروق لعينة واحدة وأسفرت النتائج على أن هنالك فرق بين متوسط أفراد العينة والمتوسط النظري، وهذا الفرق يساوي 40.52 ويظهر من النتائج أن قيمة اختبار "ت" قد بلغت 37.76 وهي دالة عند 0.01، مما يعني أن هناك فروق بين متوسط أفراد العينة والمتوسط النظري، وعلى ضوء هذه النتائج نقبل الفرضية الأولى التي توقعنا فيها أن أساتذة التعليم العالي يعانون من مستوى ضغط مهني مرتفع.

8-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والذكاء الانفعالي لدى عينة من الإطارات.

لاختبار هذه الفرضية اعتمد الباحث على معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة الارتباطية ودلالاتها إحصائية بين درجات الضغوط المهنية والذكاء الانفعالي لدى عينة من الإطارات، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (05): يوضح قيمة معامل الارتباط بين الضغوط المهنية والذكاء الانفعالي

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	100	-0.58	0.01
الذكاء الانفعالي			

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الضغط المهني والذكاء الانفعالي لدى عينة من الإطارات قدر قدرت بـ (-0.58) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وهذا يعني وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الضغط المهني والذكاء الانفعالي، أي أنه كلما زادت درجات الضغط المهني لدى الإطارات الممثلين في أساتذة التعليم العالي كلما قلت درجات الذكاء الانفعالي.

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصل إليه سعادة (2012)، كما اتفقت أيضاً مع ما توصل إليه الضوى (2010)، حيث توصل إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة بين ضغوط العمل والذكاء الوجداني. بينما اختلفت مع ما توصلت إليه العقون (2018)، حيث توصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والضغوط المهنية.

خاتمة:

إن الوسط المهني، هو الوسط الذي يقضي فيه الفرد العامل معظم وقته، ولذلك يتعرض لكثير من الضغوطات المهنية أثناء عمله ويسعى لتخفيف الضغط على نفسه عن طريق الذكاء الانفعالي، فالانفعالات تسري في سلوكنا سريان الدم في العروق فيستحيل علينا أن نتخلص منها أو نستخدمها حسب رغبتنا وتنعكس حالتنا الانفعالية على مستوى طاقتنا البدنية والعقلية وعلى أدائنا العام، فالمسؤوليات والظروف التي يعيشها الأساتذة وطبيعة العمل والمسؤولية الملقاة على عاتقهم يساهمون في إعداد أجيال المستقبل. مما يجعلهم في استجابة انفعالية تعبر عن حالة من فقدان التوازن العقلي والفيزيولوجي (الضغط) وأنها ولو كانت سوية فهي غريزية وغير منظمة وأنها تعكر السلوك وتقلل من فعالية الأفراد. على ضوء النتائج المتوصل إليها يقدم البحث مجموعة من التوصيات:

- عقد ندوات ودورات تدريبية في إدارة الضغوط من قبل اخصائيين.
- اعداد برامج تكوينية للوقاية من الضغوط والتعرف على أساليب المواجهة الفعالة.
- نشر تكوينات حول تسيير الضغوط وكيفية ادارتها في ظل التغيرات الجديدة.

قائمة المراجع:

- عبد الخالق أحمد. (2016). محاضرات في علم النفس الفيزيولوجي، الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- أحمد عبد اللطيف وحيد (2013). علم النفس الاجتماعي، ط1. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- ماهر أحمد. (2013). السلوك التنظيمي-مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- عبد الحفيظ إخلاص محمد. (2014). علم النفس الرياضي-مبادئ وتطبيقات، العالمية للنشر والتوزيع.
- الخالدي أديب محمد. (2011). المرجع في الصحة النفسية، ط3. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- الخالدي أديب محمد. (2012): سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي، ط2. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- الأمارة سعد. (2001). الضغوط النفسية، العدد54، شياط.
- بار أون روفين، (2004). قائمة نسبة الذكاء الانفعالي، ترجمة: محمد حبشي حسين، الإسكندرية: دار الوفاء.
- بن غريال سعيدة. (2014). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة بسكرة الجزائر.
- غباري ثائر أحمد. (2012). الدافعية – النظرية والتطبيق، ط1، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- دانيال جولمان، (1426)، ذكاء المشاعر، ترجمة: هشام الحناوي، القاهرة، هلا للنشر والتوزيع.
- عبد العظيم حسين سلامة، (2006)، الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، الإسكندرية: دار الوفاء.
- الأعسر صفاء، (2000)، الذكاء الوجداني، القاهرة: دار قباء للطباعة.
- متولي عبد الجواد، ومحمد نور الدين، (1418)، مهنة التعليم في دول الخليج العربية، الرياض، مكتب التربية العربي.

- عبده وعثمان، عبد الهادي السيد فاروق، (1423)، القياس والاختبارات النفسية أسس وأدوات، القاهرة دار الفكر العربي.
- المدثر سليم أحمد، (2002)، الوضع الراهن في بحوث الذكاء، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.