



جامعة الجبلاي بونعامة - خميس مليانة -
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علوم التربية إرشاد وتوجيه



الموضوع:

دور الذكاء الانفعالي في تخفيض مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات

دراسة ميدانية على عينة من معلمات في الطور (الابتدائي، المتوسط، الثانوي)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية - إرشاد وتوجيه

إشراف الاستاذة:
د. أمال مقدم

إعداد الطالبين:
- أفوزار أحمد

- نجاري بن حاج علي زين الدين

السنة الجامعية: 2019/2018

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وكرمه يبسر لعباده سبل العيش في هذه الدنيا، وأشكره على توفيقه وفضله الواسع الذي أعده لعباده الصالحين، جنة عرضها السماوات والأرض أعدت للمتقين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء وخاتم المرسلين نبينا وقدرتنا وحبينا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

من لا يشكر الناس لا يشكر الله ووفاء وامتنانا وإيماننا بالفضل لأهل الفضل واعترافا بالجميل لأهل الجميل نتقدم بالشكر الجزيل وبالامتنان لصاحبة القلب الكبير والنفس الطويل والنموذج المشرف في الخلق والتعامل والكرم

الدكتوره الفاضلة آمال مقدم

كما نتقدم بالشكر لجميع أعضاء وأساتذة قسم علوم التربية إرشاد وتوجيه وخاصة لجنة المناقشة كما نتوجه بالشكر لكل من ساهم معنا في مراحل إعداد هذا العمل ولو بجهد بسيط، فإلى هؤلاء جميعا شكرنا ولهم منا جميعا أسمى عبارات العرفان على ما لقيناه منهم من إعانة وبذل حتى أصبحت الفكرة حقيقة فجزاهم الله عني خيرا

وأخيرا لا يسعنا في هذا المقام إلا أن أذكر قارئ هذه الرسالة بما قاله العماد الأصفهاني: " إني رأيت أنه لا يكتب أحدا كتابا في يومه إلا قال في غده لو غيرت هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يستحسن، ولو قدم هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل، وهذا من جميل العبر وهو دليل على استياء النقص على جملة البشر "

والحمد لله أولا وأخيرا في البدء والختام وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

الطالبين

إِهْدَاء

إلى حبيب قلبي وحمي روعي وأنيس فؤادي ووثني من الكرب، إلى من في قلبي حبه والإيمان به ضياء من خير لهب، بكل الشوق في قلبي أهدي لك هذا العمل يا ربي.

إلى صاحب المجد الأطهر والوجه الأقر والجبين الأزهر، إلى نور الأبصار وضئانها حبيب القلوب ودوانها إليك يا حبيبي يا رسول الله عليك أفضل صلاة وأزكى تسليم.

إلى واحة أحلامي وسراج حياتي، إلى نبع العنان الصافي والصدر الجنون الدافئ تلك النعمة الغالية صاحبة الفضل علي، التي مهما فعلت وقلت لن أوفيها حقها ولن أرد فضلها، التي ظلت ترافقني وتدعمني طيلة مشواري الدراسي إليك أهدي الغالية حفظك الله لي وأطال في عمرك.

إلى من يعجز اللسان عن وصفه جميله الذي أنبتني نباتا حسنا وكان لي سراجا منيرا إلى تلج رأسي وفخري وذخري وعموني في هذه الحياة إلى من يتعب لفرتاح ويشقى لنسعد، الذي لم يبخل علي يوما الشمعة التي تضيء دربي إلى قرة عيني أبي العزيز حفظك الله لي وأطال في عمرك.

إلى أحبائي قلبي وأشقاء روعي إلى من شاركوني أفراحي وأحزاني وكانوا لي سندا في الحياة إخواني أهديه للواتي تعلقن بهن ولا أستطيع فراقهن اللواتي جمعني إياهن أيما تقاسمت معهن السراء والضراء إلى أعز الناس وأكثرهم إخلاص إخواني

نجاري بن حاج علي زين الدين

إِهْدَاء

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب... إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة السعادة، إلى كل من
حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم... إلى القلب الكبير والدي
إلى القلب النابض بالبياض... إلى من ركع العطاء أمام قدميها... وأعطتنا من دمها وروحها وعمرها حبا
وتصميما ودفعا لغد أجمل... إلى الغالية التي لا نرى الأمل إلا من عينيها أمي حبيبتي
إلى من استقيت منهم دروس الحياة في كل لحظة من لحظات عمري... وأخذو بيدي إلى منهل العلم
إخوتي إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس الصافية
إلى كل الأصدقاء
إلى جميع من كان عوننا لنا في بحثنا هذا، إلى الأستاذة مقدم آمال وكافة زميلاتي في الدراسة، وإلى كل
من لم تسع هذه الصفحة ذكرهم، اهدي هذا العمل حبا واعتزازا وعرفانا.

أحمد أفوزار

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن دور الذكاء الانفعالي في التخفيف من ضغوط المهنة لدى المعلمين.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد مقياس كأداة لجمع البيانات، تمثل في مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس الضغوط المهنية، موجه إلى معلمين (الابتدائي، المتوسط، الثانوي)، واختيرت العينة بطريقة عشوائية بلغ عدد أفرادها 150 معلمة، موزعين على الأعمار الثلاثة.

وبعد عرض وتحليل نتائج الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومعالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، تعزى لمتغير الأقدمية كشفت نتائج الدراسة على أنه: " نقص الذكاء الانفعالي يزيد من الضغوط المهنية لدى معلمين (الابتدائي، المتوسط، الثانوي)، ومستوى الذكاء الانفعالي لديهم متوسط، وعن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى معلمين (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) تعزى لمتغير الأقدمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى معلمين (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) تعزى لمتغير الأقدمية

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي، الضغوط المهنية.

Abstract:

The current study aimed at detecting emotional intelligence in reducing the professional pressures of teachers.

In order to achieve the objectives of the study, two scales were prepared as a data collection tool, represented in the emotional intelligence scale and the occupational stress scale, aimed at phase parameters (primary, intermediate and secondary). The sample was randomized to 150 teachers.

After the presentation and analysis of the results of the study using the statistical package of social sciences (SPSS) and processing of data using the appropriate statistical methods, due to the variable of seniority revealed the results of the study as: "Lack of emotional intelligence increases the professional pressure of phase parameters (primary, intermediate, secondary), and the level of emotional intelligence (Mean, intermediate, secondary) due to the variable of seniority and the existence of statistically significant differences in the occupational pressures of the phase parameters (primary, intermediate, secondary) due to the variable of the mean doll

Keywords: emotional intelligence, professional pressure.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن دور الذكاء الانفعالي في التخفيض من ضغوط المهنة لدى المعلمات".

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد مقياسان كأداة لجمع البيانات، تمثل في مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس الضغوط المهنية، موجه إلى معلمات الطور (الابتدائي، المتوسط، الثانوي)، واختيرت العينة بطريقة عشوائية بلغ عدد أفرادها 150 معلمة، موزعين على الأطوار الثلاث.

وبعد عرض وتحليل نتائج الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومعالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، تعزى لمتغير الأقدمية كشفت نتائج الدراسة على أنه: " نقص الذكاء الانفعالي يزيد من الضغوط المهنية لدى معلمات الطور (الابتدائي، المتوسط، الثانوي)، ومستوى الذكاء الانفعالي لديهم متوسط، وعن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى معلمات الطور (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) تعزى لمتغير الأقدمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى معلمات الطور (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) تعزى لمتغير الأقدمية

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي، الضغوط المهنية.

الصفحة	الموضوع
أ	شكر وتقدير
ب-ت	إهداء
ث	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
ح	فهرس المحتويات
خ	فهرس الجداول والأشكال والملاحق
2-1	مقدمة
الفصل الأول: مدخل تمهيدي للدراسة	
4	أولا/ تحديد إشكالية الدراسة
6	ثانيا/ فرضيات الدراسة
6	ثالثا/ أهداف الدراسة
6	رابعا/ أهمية الدراسة
7	خامسا/ مجالات الدراسة
08	سابعا/ تحديد مفاهيم الدراسة
09	ثامنا/ الدراسات السابقة
09	1- الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الانفعالي
11	2- الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية
13	التعليق على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
17	تمهيد
18	أولا/ الذكاء الانفعالي
18	1- مفهوم الذكاء الانفعالي
20	2- نماذج الذكاء الانفعالي
32	3- مكونات الذكاء الانفعالي
35	4- أهمية الذكاء الانفعالي

فهرس المحتويات

39	5- قياس الذكاء الانفعالي
41	6- سمات ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض
41	خلاصة
	ثانيا/ الضغوط المهنية
43	1- مفهوم الضغوط المهنية
44	3- أنواع الضغوط المهنية
47	4- النماذج المفسرة للضغوط المهنية
50	5- مصادر الضغوط المهنية
54	6- أعراض الضغوط المهنية للمعلمات
56	7- استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية
60	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية وعرض النتائج ومناقشتها
63	تمهيد
63	أولا/ الإجراءات المنهجية للدراسة
63	1- منهج الدراسة
63	2- الدراسة الاستطلاعية ونتائجها
63	1-2 أهداف الدراسة الاستطلاعية
64	2-2 عينة الدراسة الاستطلاعية
65	2-3 أدوات الدراسة الاستطلاعية
65	2-3-1 مقياس الذكاء الانفعالي
70	2-3-2 مقياس الضغوط المهنية
75	3- الدراسة الأساسية
75	1-3 عينة الدراسة الأساسية ومواصفاتها
76	2-3 أدوات الدراسة الأساسية
76	4- إجراءات تطبيق أدوات الدراسة
77	5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
78	ثانيا/ عرض ومناقشة نتائج الدراسة
78	1- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى

فهرس المحتويات

80	2- عرض وتفسير الفرضية الجزئية الثانية
81	3- عرض وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة
83	4- عرض وتفسير الفرضية الجزئية الرابعة
85	5- عرض ومناقشة الفرضية العامة
90	استنتاج عام
91	خاتمة
91	اقتراحات
92	قائمة المراجع
100	قائمة الملاحق

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول والأشكال والملاحق:

أولا/ فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
23	الجدول رقم (01): يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات لماير وسالوفي
26	الجدول رقم (02): يوضح نموذج الذكاء الانفعالي حسب جولمان وتشرنيس
28	الجدول رقم (03): يوضح العناصر الأساسية للذكاء الانفعالي والكفاءات المرتبطة بها عند بار أون
47 - 46	الجدول رقم (04): يبين المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية
64	الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي:
66	الجدول رقم (06): يوضح نسبة القبول من طرف الأساتذة المحكمين لكل فقرة من فقرات المقياس.
67	الجدول رقم (07): يوضح ملاحظات الأساتذة المحكمين المختصين في علم النفس وعلوم التربية.
68	الجدول رقم (08): يوضح قيمة اختبار "ت" لمرتفعي و منخفضي الدرجات على مقياس الذكاء الانفعالي.
69	الجدول رقم (09): يوضح معاملات ارتباط الأبعد بالدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي
69	الجدول رقم (10): يوضح معامل ألفا (α) لكرونباخ لمقياس الذكاء الانفعالي
71	الجدول رقم (11): يوضح نسبة القبول من طرف الأساتذة المحكمين لكل فقرة من فقرات المقياس
72	الجدول رقم (12): يوضح ملاحظات الأساتذة المحكمين المختصين في علم النفس وعلوم التربية
72	الجدول رقم (13): يبين قيمة اختبار "ت" لمرتفعي و منخفضي الدرجات مقياس الضغوط المهنية.
73	الجدول رقم (14): يوضح معاملات ارتباط الأبعد بالدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية
74	الجدول رقم (15): يوضح معامل ألفا (α) لكرونباخ لمقياس الضغوط المهنية
75	الجدول رقم (16): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأطوار التعليمية:
78	الجدول رقم (17): يبين قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ والمتوسط الحسابي المتوقع لمستويات الذكاء الانفعالي
80	الجدول رقم (18): يوضح قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ والمتوسط الحسابي المتوقع لمستويات
82	الجدول رقم (19): يوضح اختبار تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الأقدمية على الذكاء الانفعالي
82	الجدول رقم (20): يبين المقارنات البعدية

فهرس الجداول والأشكال

84	جدول رقم (21): يوضح اختبار تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الأقدمية على الضغط المهني
84	جدول رقم (22): يبين المقارنات البعدية
87	الجدول رقم (23): الجدول التلخيصي (تلخيص النماذج)
87	الجدول رقم (24): يوضح تحليل التباين للانحدار
88	الجدول رقم (25): يوضح اسهام المتغير المستقل في المتغير التابع

ثانيا/ فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل
32	الشكل رقم (01): يمثل مستويات الذكاء الانفعالي عند سامية القطان
86	الشكل رقم (02): يمثل لوحة الانتشار

ثالثا/ فهرس الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق
100	قائمة اسمية للأساتذة المحكمين
101	مقياس الذكاء الانفعالي صورته النهائية
104	مقياس الضغوط المهنية في صورته النهائية
107	نتائج الدراسة الميدانية عن طريق الحزمة الاحصائية (spss)

مقدمة:

أصبح الإنسان نتيجة التطور الهائل في مختلف مجالات الحياة يعيش في عصر التحديات على عدة مستويات، فعلى المستوى الشخصي وجب على الفرد أن يبذل مجهودا كبيرا من أجل التغلب على الصعاب وتحقيق ذاته وإثبات قدراته، وفهم انفعالاته الذاتية ومعرفة مكونات وجدانه والاستبصار بقدراته المميزة والعمل على تطويرها بما يتناسب مع متطلبات المواقف المختلفة والتأقلم معها، ومن أجل تحقيق التوازن والتوافق النفسي أصبح من الضروري على الفرد امتلاك مهارات فهم انفعالات الآخرين والقدرة على التكيف مع الضغوط، هذه المهارات تدرج ضمن ما يسمى بمهارات الذكاء الانفعالي أو العاطفي أو الذكاء الوجداني، وهي كلها مصطلحات بنفس المفهوم.

ولقد حظي مفهوم الذكاء الانفعالي في العقدين الأخيرين من القرن الماضي باهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس التربوي، حيث أصبح من أكثر المواضيع دراسة وبحثا، نظرا لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد وصلته الوثيقة بتفكيره وذكائه، ومساهمته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف في المواقف الحياتية التي يتفاعل فيها الفرد مع أفراد مجتمعه.

وبحكم أن الفرد اليوم تعددت مطالب حياته، ولتلبية حاجاته المادية والنفسية والاجتماعية وللتماشى مع هذا العصر، أصبح للعمل دور أساسي لتحقيق هذه المطالب، فتعددت المهن واختلفت اتجاهات الأفراد لها، ومن بين هذه المهن نجد: "مهنة التعليم"، إذ أن المعلم يواجه في بيئة عمله مصادر ضغوط عديدة.

وحسب تصنيف منظمة العمل الدولية، تعد مهنة التدريس من أكثر مجالات العمل ضغوطا، فهي أكثر المهن الضاغطة، وذلك من خلال ما تزخر به البيئة التعليمية من مثيرات ضاغطة، يرجع بعضها إلى شخصية المعلم التي تحدد قدرته على التكيف مع المتغيرات السريعة والكبيرة في مجال التعليم ومؤسساته، ويرجع البعض الآخر إلى البيئة الخارجية التي يعيش فيها المعلم ومدى تقديرها لدور المعلم وأهميته.

ويأتي هذا البحث لإلقاء الضوء على دور الذكاء الانفعالي في التخفيف من الضغوط المهنية لدى المعلمات، معتمدين في ذلك على خطة منهجية ضمت جانبين: جانب نظري، وجانب تطبيقي.

الجانب النظري احتوى على فصلين، فصل خاص بالمدخل التمهيدي للدراسة، وفصل خاص بالذكاء الانفعالي، والجانب خاص بالضغوط المهنية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فيحوي على جانبين، جانب خاص بالإجراءات الميدانية للدراسة، وجانب خاص بعرض ومناقشة نتائج الدراسة . ففي الجانب النظري فشمّل على فصل أول وهو إطار العام للدراسة وتناولنا فيه، إشكالية الدراسة وفرضياتها، أهداف وأهمية الدراسة كما حددت أهم مفاهيم الدراسة، والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات بحثنا، وأخيرا التعليق عليها.

والفصل الثاني خاص بالذكاء الانفعالي، تطرقنا من خلاله لمفهوم الذكاء الانفعالي، وأهم النماذج المفسرة للذكاء، ثم مكوناته وأهميته، لتليها مقاييس الذكاء الانفعالي، وسمات ذوي الذكاء الانفعالي. أما بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية، فقد خصصناه لمفهوم الضغوط المهنية، أنواعه، ونماذجه، ثم مصادر الضغوط المهنية، أعراضه، واستراتيجية إدارة الضغوط المهنية.

أما الجانب التطبيقي فاشتمل على الأسس والإجراءات المنهجية للدراسة، والذي تطرقنا فيه إلى منهج الدراسة تم الدراسة الاستطلاعية وأهدافها، ثم تطرقنا إلى وصف عينة الدراسة الاستطلاعية وأدوات المستخدمة فيها لتليها الدراسة الأساسية، ثم إجراءات تطبيق أدوات الدراسة وفي الأخير الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

وفي العنصر الثاني تمّ التطرق فيه إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة وتحليلها إضافة إلى خاتمة الدراسة مع التوصيات والاقتراحات.

سننطلق في هذا الفصل إلى عرض تفصيلي لإشكالية البحث والتساؤلات التي دار حولها موضوع الدراسة، والفرضيات التي جاءت كإجابات مؤقتة لتساؤلاتنا، وكذا الأهمية والأهداف المتوخاة من هذا البحث. كما نحاول أن نلم ببعض المفاهيم الأساسية للدراسة، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا بطريقة تمس جوهر إشكاليتنا سواء أكانت دراسات عربية أم محلية أم دراسات أجنبية.

أولا/ إشكالية الدراسة:

تشهد المجتمعات اليوم تطورات جد متسارعة في مختلف مناحي النشاطات، سواء في المجال التكنولوجي أو الصناعي أو الاجتماعي أو التربوي، وهذا ما أوقع بضلالها على حياة الفرد، بحيث أصبحت أكثر تعقيدا وإنهاكاً له، تستدعي منه استثمار هام لموارده الشخصية من استعدادات، وقدرات ومؤهلات، وبذل جهد مضاعف للاستجابة لمختلف متطلبات الحياة والتكيف معها، مما جعل الفرد يعيش دائما في حالة من التوتر والضغط النفسي.

وأصبحت المرأة اليوم تحتل موقعا هاما في المجتمعات الحديثة وتساهم بشكل فعال في صناعة النهضة العلمية والعملية لكثير من الدول، حيث أشارت الدراسات إلى أن نسبة النساء العاملات في أوروبا

في تزايد مستمر، وأن نسبتهن عالية في العالم الثالث حيث أن الوضع الاجتماعي للمرأة العربية تغير تغيرا جذريا عن ما كان عليه من قبل، أين كان المنزل عالمها الثابت تقوم فيه بأدوارها التقليدية (كأم زوجة، ربة بيت)، لكن عالمها اليوم ليس عالم الأمس فبفضل التعليم والعمل تغيرت أحوالها وتزايد عدد المتعلمات والعاملات، وصارت المرأة العربية تشارك إلى حد ما في الحياة العامة وتراجع جزئيا الدور التقليدي لها الذي كان يحدد دورها ومركزها الاجتماعيين (مليكة بلعابد، 2015: 13).

وبحكم عملها داخل المنزل وخارجه نجدها تقع فريسة للإجهاد والتعب جراء مواجهتها للعديد من المشاكل والمواقف الضاغطة التي تنتج عن مصادر مختلفة، منها ما هو ناتج عن البيئة المهنية مثل: عبء العمل، الراتب، غموض الدور، ومنها ما هو ناتج عن البيئة الخارجية من ظروف اجتماعية واقتصادية والمواقف المجهددة التي تؤثر سلبا على صحتها الجسدية واستقرارها النفسي والسلوكي.

وباعتبار أن البيئة المدرسية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك حيث يتعرض العاملات فيها لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، قد تخلف آثارا نفسية واجتماعية وتنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه المعلمات مواقف وظروف عديدة يتعرضن خلالها لحالات من الاضطرابات القلق والخوف والإحباط والغضب، قد تؤثر على حالتها الصحية والنفسية وكذا على

علاقاتهن الاجتماعية، مما ينعكس ذلك على أدائهن ويحد من قدرتهن على تحقيق أهداف المدرسة التي يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية، وقدرتهم على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه (مريم عثمان، 2010: 10).

ومما لاشك فيه أن مهنة التعليم من المهن الضاغطة الأمر الذي أكدته الكثير من الدراسات العربية والأجنبية، التي توصلت إلى وجود نسبة عالية من الضغوط في مجال التعليم كدراسة خليفات والزرغول (2001) التي توصلت إلى وجود مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية لدى معلمي مدارس الكرك الأردنية، ودراسة التعاونية العامة للتربية الوطنية (MGEN) في 2004، التي وضحت بشكل جيد المصادر المسببة للضغوط المهنية ونتائجها لدى المعلمين الفرنسيين بصفة عامة، ودراسة سلامي (2008) التي توصلت إلى أن مدرسي التعليم في الجزائر (ابتدائي، متوسط، ثانوي) يعانون من مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية (حمزة الأحسن، 2015: 190).

فتعرض المعلمات بالخصوص إلى مختلف المواقف الضاغطة المستمرة، وضعف مقاومتها لها، وعدم قدرتها على تطوير ردود فعل ايجابية وصحية إزاء هذه المواقف، من شأنه أن يولد لديهن الإجهاد بدني ومهني ويؤثر على أدائهن، وذلك لما له من آثار سلبية على الفرد والمؤسسة على حد سواء. ولعل كفاءة وتطور مستوى الأداء عند المعلمات مقترن ومرتبطة بقدر كبير على الذكاء الانفعالي وذلك بنسبة 80 %، إذ أنه يلعب دورا هاما في نجاح الفرد في عمله ودراسته وحياته الاجتماعية مقارنة بالذكاء المعرفي والعقلي، فقدرته الإنسان على التعامل مع المشاعر والعواطف، والقدرة على التكيف مع الضغط والتوترات تؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل حسب ما أشارت إليه نتائج البحوث السابقة كدراسة صفية إبراهيم الخيري (2017) ودراسة سعاد المليبي (2010).

وما التمسناه من خلال معاشتنا للواقع أن المعلمات أكثر شكوى من الرجال لمهنة التعليم، هذا ما شد لدراسة هذا الموضوع، وطرح التساؤل العام التالي:

هل للذكاء الانفعالي دور في التخفيض من مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات العاملات؟
والذي ينبثق عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلمات؟
- 2- ما مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي ترجع إلى عامل الأقدمية؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية ترجع إلى عامل الأقدمية؟

ثانيا/ فرضيات الدراسة:

وللإجابة عن التساؤلات المطروحة صغنا الفرضيات التالية:

أ- الفرضية العامة:

للذكاء الانفعالي دور في تخفيض من مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات.

ب- الفرضيات الجزئية:

1- مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلمات مرتفع.

2- مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات مرتفع .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي ترجع إلى عامل الأقدمية.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية ترجع إلى عامل الأقدمية.

ثالثا/ أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تبيان دور الذكاء الانفعالي في تخفيض من مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات .
- الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلمات .
- الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات .
- معرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى الضغوط المهنية ترجع إلى عامل الأقدمية.

رابعا/ أهمية الدراسة:

تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

- يعد البحث الحالي إضافة للأدب السيكولوجي.
- إن أهمية هذا البحث تتبع من أهمية موضوع الذكاء الانفعالي، وكذلك موضوع الضغوط المهنية بصفقتها موضوعين حيويين في علم النفس.

أما الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة فتبرز من خلال النقاط التالية:

- في ضوء ما تتوصل إليه نتائج الدراسة الحالية يمكن الاستفادة منها في وضع برامج إرشادية لمساعدة المعلمات، وتدريبهن على مهارات الذكاء الانفعالي ليستقن منها بأكبر قدر ممكن من أجل مواجهة شتى الضغوط.

- تساعد على إبراز مختلف مصادر الضغوط المهنية التي تقع على المعلمات في مجال التعليم من أجل التقليل منها في الوسط المهني.

خامسا/ مجالات الدراسة:

1- المجال البشري والمكاني: طبقت هذه الدراسة على عينة من المعلمات لمختلف الأطوار التعليمية (ابتدائي، متوسط، ثانوي) ببلدية عين الدفلى.

2- المجال الزمني: أجريت الدراسة خلال الموسم الدراسي 2018 - 2019.

سادسا/ تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

1- مفهوم الذكاء الانفعالي:

يعرف دانيال جولمان (2000) الذكاء الانفعالي على أنه: " القدرة على مراقبة مشاعرنا وعواطفنا ومشاعر وعواطف الآخرين للتمييز بينهما، واستعمال هذه المراقبة في توجيه تفكيرنا وأفعالنا " (دانيال جولمان، 2000).

ويعرفه عثمان وعبد (2002) على أنه: " القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق للانفعالات الآخرين، ومشاعر للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية، تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحية " (عثمان وعبد، 2002: 203).

ويرى الناشي (2005) بأن الذكاء الانفعالي هو: " قدرة الفرد على إدراك مشاعره الذاتية وإدارة انفعالات بشكل جيد وتحفيز ذاته لزيادة دافعيته، وتعاطفه مع الآخرين، وإدراك مشاعر الآخرين، وإدارة علاقاتهم معه " (الناشي، 2005: 13).

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الذكاء الانفعالي عامل أساسي ومهم يساعد الفرد على إدراك وفهم مشاعره، وتحفيز ذاته، وفهم مشاعر الآخرين، وإقامة علاقات ناجحة مع الآخرين، والتخلص من الضغوط التي تعيق الفرد على التقدم والنجاح في حياته، ويقاس بالدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد عينة البحث على مقياس الذكاء الانفعالي الذي أعده الباحث.

2- مفهوم الضغوط المهنية لدى المعلمات:

عرف منصورى(2013) الضغوط المهنية على أنها: " إدراك المعلم لعدم قدرته على مواجهة متطلبات وأعباء مهنة التدريس بسبب مصادر المحيط المدرسي وتفاعلها مع العوامل الشخصية، بحيث يترتب عليها مجموعة من الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية حسب شدة الضغوط واستمرارها (منصورى، 2013: 286).

ويعرفها عزت عبد الحميد بأنها: " إدراك المعلم بأن متطلبات العمل تفوق قدراته وإمكاناته نتيجة الأعباء الزائدة للعمل، وغياب المعلومات الواضحة عن الدور الذي يجب أن يقوم به كمعلم، بالإضافة إلى مواجهة المطالب المتناقضة من جانب رؤسائه، وعدم استخدامه مهاراته وخبراته في التدريس " (عبد العظيم حسين، 2006: 216).

يتضح من خلال هذان التعريفان أن الضغوط المهنية للمعلم تحدث نتيجة خبرات وأحداث ضاغطة يتعرض لها أثناء أداءه المهنية، بسبب تفاعل مصادر بيئة العمل مع العوامل الشخصية وهذا ما يسبب له آثار على الجانب النفسي الجسدي والسلوكي، مما يؤثر على أدائه لمهامه بشكل جيد ويقاس بالدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد عينة البحث في مقياس الضغوط المهنية المعد من طرف الباحث.

سابعا/ الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من أهم المرجعيات التي يرجع إليها الباحث لمساعدته في تشخيص مشكلة الدراسة واستخلاص فرضياتها، والتأكد من صحة فرضيات نظرية ما أو الاستفادة من بعض نتائجها في معطيات الدراسة الحالية وتفسير نتائجها، وقد اتضح أن هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة:

1/ الدراسات المتعلقة بالذكاء الانفعالي:

1.1 الدراسات العربية:

* دراسة علي موسى الصباحيين (2016) بعنوان: " مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشد الطلابي في مدارس مدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات "

أجريت هذه الدراسة في جامعة الملك سعود بالرياض، وكان موضوعها مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشد الطلابي في مدارس مدينة الرياض في بعض المتغيرات، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق في مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرشدين الطلابيين تبعاً للجنس والخبرة والمؤهل العلمي والتخصص والحالة الاجتماعية، وتكونت عينة الدراسة من 126 مرشدا ومرشدة من مرشدي ومرشدات مدينة الرياض، وكانت أداة الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي للباحثين عثمان وزرق (2001)، والمكون من 58 فقرة. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي كان مرتفعاً عند المرشدين الطلابيين ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي حسب متغيرات الدراسة الجنس والمؤهل العلمي، والتخصص والخبرة والحالة الاجتماعية (متزوج، أعزب).

* دراسة حبي عبد المالك (2015) بعنوان: " الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية ".

أجريت هذه الدراسة في جامعة قاصدي مرباح بورقلة وكان موضوعها الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية، تهدف هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية، بالإضافة إلى كشف الفروق بين الذكور والإناث في مستوى كل من الذكاء الانفعالي وجودة الحياة، والفروق بين تلاميذ السنة الأولى والسنة الثالثة من المرحلة الثانوية في مستوى كل من الذكاء الانفعالي وجودة الحياة، تم تطبيق هذه الدراسة على عينة قدرها 250 تلميذاً من ثانوية محمد العيد آل خليفة، ومنقن شعباني عباس بمدينة الدبيلة، وتم تطبيق مقياس سامية خليل للذكاء الانفعالي، ومقياس كاظم ومنسي لجودة الحياة، باستخدام المنهج الوصفي وباستخدام الأساليب الإحصائية التالية: معامل الارتباط البسيط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرين واختبار "ت" لدراسة الفروق بين المجموعات في مستوى المتغيرات، كشفت الدراسة عن النتائج التالية: وجود علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة بين التلاميذ الذكور والإناث، لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي بين تلاميذ السنة الأولى والسنة الثالثة من المرحلة

الثانوية توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة الحياة بين تلاميذ السنة الأولى والسنة الثالثة من المرحلة الثانوية لصالح تلاميذ السنة الأولى.

2.1 الدراسات الأجنبية:

* دراسة بال جيندر وآخرون (2011) Baljinder & al بعنوان: "العلاقة بين الذكاء الانفعالي والأداء الرياضي في بعض المهارات".

هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والأداء الرياضي عند المقارنة بين المهارات المغلقة مثل الجمباز والمهارات المفتوحة مثل كرة القدم، كما هدفت الدراسة التعرف إلى أهمية العوامل النفسية المعرفية المستخدمة في المنافسة أو التدريب والتي تميز بين الرياضيين المشاركين في المهارات المفتوحة والمغلقة، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي في دراستهم. وتكونت عينة الدراسة من (40) لاعب كرة قدم وجمباز تراوح أعمارهم بين (18-28) سنة، قام الباحثون بتوزيع المقياس الخاص بمقياس الذكاء الانفعالي لماير وسالوفي (1997)، وأظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد فروق دالة إحصائية لدى اللاعبين في الجمباز وكرة القدم ويرتبط بالمتغيرات التالية: تحليل النفس (التحليل الذاتي)، تحليل الآخرين، التعبير الذاتي والتفكير، والحكم، وحل المشكلات، وضبط النفس، بينما لا توجد فروق على مستوى الحساسية والأعراض الانفعالية والمخرجات والتوجيه، وأشار الباحثون إلى أن الذكاء الانفعالي يمكن أن يحسن القيادة والتماسك الاجتماعي لدى الفريق ومواجهة التحديات والضغوط (نزار الويسي، 2015: 09)

* دراسة ولفورد Will Ford (2000) بعنوان: "العلاقة بين الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي" هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي، وبلغت عينة البحث (500) طالب وطالبة من المدارس الخاصة والعامة، وتم مكافئهم بشكل متساوي بالإمكانات الاجتماعية والاقتصادية، وحدد المتغير المستقل للدراسة وهو الذكاء الانفعالي، والمتغير التابع وهو المنجزات الدراسية، وتم التطبيق اختيار بارون الذكاء الانفعالي والذي يتكون من (33) بنداً ويستغرق 30 دقيقة لإكماله، ومن ثم تم إعطائهم اختبار الذكاء الأكاديمي للمتميز بين المستوى العالي والمتوسط والمتدني من المختبرين، وبعد ذلك تم مقارنة هؤلاء المصنفين مع مستوى الذكاء الانفعالي لكل طالب لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين الذكاء الانفعالي والمنجزات الأكاديمية، أو لا توجد لكي يتم رفض أو قبول الفرضية الصفرية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي والمنجزات الأكاديمية (الكبي، 2010: 10).

2/ الدراسات المتعلقة بالضغط المهنية:

1.2 الدراسات العربية:

* دراسة محمد الأمين صيفي (2017) بعنوان: "الضغط المهنية وأثرها على مستوى أداء أساتذة التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء أساتذة التربية البدنية والرياضية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، كما بلغت عينة الدراسة 130 أستاذاً دائمين في مناصبهم تم اختيارهم بطريقة عشوائية، حيث طبق عليهم مقياس الضغط المهني في مكان العمل ومقياس الأداء لأساتذة التربية البدنية والرياضية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

* إن معانات أساتذة التربية البدنية والرياضية من ضغوط مهنية لها تأثير عكسي ومباشر على أداء الأساتذة.

* الإدارة هي أحد أسباب ظهور الضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.

* نقص الوسائل البيداغوجية هو أحد مسببات الضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.

* التلاميذ هم أحد أسباب الضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية .

* دراسة يوسف الرحماني سامية وصادق بن عباس حكيم (2017) بعنوان: "مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية".

هدفت هذه للكشف عن العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد طبقت الدراسة على عينة تكونت من (170) معلم ومعلمة تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، كما طبق مقياس مصادر الضغوط المهنية المتكونة من 50 فقرة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ومستوى أداء معلمي المرحلة الابتدائية.

* دراسة عبد الحميد معوش (2016) بعنوان: "الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي بولاية مسيلة "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي وبلغت عينة الدراسة (46) مفتش ومفتشة للعام الدراسي 2014/2015 والذين تم اختيارهم عشوائيا، طبق عليهم استبيان الضغوط المهنية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- * مستوى متوسط للضغوط المهنية لدى مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة.
- * عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مفتشي المواد ومفتشي تخصص إدارة أولا.
- * عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مفتشي اللغة العربية أولا ومفتشي المواد باللغة الفرنسية ثانيا.
- * عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مفتشين المكونين تكوين إقامي والمفتشين المكونين تكوين تنأوبي.

* دراسة حمزة الأحسن (2015) بعنوان: "الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم دراسة ميدانية في البلدة وتيبازة "

هدفت الدراسة لتعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ولايتي البلدة وتيبازة، والكشف عن المصادر المسببة لهذه الضغوط، بالإضافة إلى تحديد مستوى تقدير الذات الموجود لدى هذه الفئة من المعلمين، والتعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري مصادر الضغوط المهنية ومستوى تقدير الذات. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 111 معلم ومعلمة يدرسون في المرحلة الابتدائية. وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- * وجود ضغوط مهنية مرتفعة لدى 66.08 % من معلمي المرحلة الابتدائية، حيث تظهر لديهم هذه الضغوط بسبب مصادر متعلقة بكل من أعباء المهنة وظروف العمل، والتلاميذ وأولياء أمورهم والسياسة التعليمية، والأجر والحوافز والعلاقات المهنية والنمو والتطور المهني، والمكانة الاجتماعية.
- * وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى 66 % من معلمي المرحلة الابتدائية، كما تبين وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية وتقدير الذات.

2.2 الدراسات الأجنبية:

* دراسة لوزان جين ورواير نيكول Rouayer & Lozan Jin (2001) بعنوان: "الشعور بالضغط المهني لدى الأساتذة وأنواع السند المقدم إليهم من قبل المدرسة بجامعة كيبيك".

أجريت هذه الدراسة في جامعة كيبيك في كندا، وهدفها الكشف عن مستوى الشعور بالضغط المهني لدى الأساتذة وأنواع السند المقدم إليهم من قبل المدرسة، وشملت العينة 1167 مدرسا، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، أما بالنسبة لأداة الدراسة فقد استخدم الباحث استبيان يقيس مستوى الضغط ويتكون من 18 بنداً، ويتضمن خمسة محاور، وهي: عبئ العمل، الإمكانيات المادية، الوقت اللازم والعلاقات مع الزملاء والأولياء، والحاجة إلى الاعتراف المهني، كما استخدم استبيان آخر حول مصادر السند الذي يحتوي سبعة أشكال، وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها:

* إن الأساتذة لديهم مستوى من الضغط يتراوح ما بين المتوسط والمرتفع.

* الأستاذات لديهن مستوى مرتفع من الضغط قدر بـ 62,38 مقارنة مع الأساتذة الذي بلغ 43,35 والأستاذة الذين لديهم خبرة طويلة في التعليم مع الذين سجل لديهم مستوى عال من الضغط قدر بـ 16,39، أما الذين لديهم 6 سنوات من الخبرة فقدر بـ 72,37، وذوي الخبرة من 14 إلى 16 سنة بلغت 9,36، أما الأساتذة الذين لديهم أكثر من 16 سنة لديهم نسبة مرتفعة جدا من الضغط .

* كما أظهرت النتائج أن مستوى الضغط كان مرتفعا أو متوسطا فيما يخص المحاور الثلاثة الأولى من الاستبيان، مقارنة مع المحورين الآخرين، وهما: المحور الخاص بالعلاقات مع الزملاء والأولياء ومحور الاعتراف المهني (يوسف الرحماني، صادق بن عباس، 2017: 52).

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يتضح للباحث أن معظم الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي ركزت على معرفة العلاقة بين متغيرين، كدراسة حبي مالك (2015)، ودراسة بال جيندر (2011)، ودراسة ولفورد (2000)، كما تناولت الدراسات مستوى الذكاء الانفعالي كدراسة علي موسى الصبحين (2016) وهذا ما يتفق مع دراستنا الحالية التي تحاول الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي للمعلمات، بينما الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية فإنها حاولت الكشف عن مصادرها وأثرها على بعض المتغيرات كدراسة يوسف الرحماني سامية وصادق بن عباس حكيمة (2017)، ودراسة صيفي محمد الأمين (2017) بينما دراسة عبد الحميد معوش (2016)، ودراسة حمزة الأحسن (2015)، ودراسة

لوزان جين ورواير نيكول (2001) حاولت الكشف عن مستوى الضغوط المهنية وهذا ما يتفق مع هدف دراستنا التي تحاول الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى عينة بحثنا.

واختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من حيث الهدف الذي نسعى إليه من خلال هذه الدراسة وهو تبيان دور الذكاء الانفعالي في التخفيض من مستوى الضغوط المهنية، الذي يعتبر في حدود علمنا موضوع جديد لم يتناول من قبل الباحثين. كما تختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من حيث اختيار عينة البحث، فقد تمثلت في مفتشين وطلاب، ومرشدين، وأساتذة، ورياضيين ولكن دراستنا تمثلت عينتها في المعلمات العاملات.

واتفقت الدراسات السابقة والحالية مع نفس المنهج الوصفي المتبع والأدوات المستخدمة لجمع البيانات.

كما أن الدراسات السابقة أفادت الباحثان في بناء أدوات الدراسة، والتعرف على منهجية البحث المناسبة ومعرفة الأساليب الإحصائية المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على النتائج وتفسيرها.

تمهيد:

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئته التي تتميز بالتغير المستمر، الذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير سليمة لما تولده من صراعات وضغوطات مختلفة الأنواع، تؤثر على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية والجسدية، حيث يصعب عليه التكيف معها، خاصة في المجال المهني إذ يعاني العمال من هذه الضغوطات بشكل كبير ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم لتكيف وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط للمثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الانتاجية، وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها. ويعد الذكاء الانفعالي من المتغيرات الهامة التي تعمل على ضبط انفعالات الفرد والتخفيف من حدة هذه الضغوطات بجعله يتكيف ويتوافق معها بمرونة، وكونه من السمات الفاعلة في شخصية الفرد، وتكمن أهميته في ما ذكرناه سابقا ضف إلى ذلك تحقيق مستوى من الصحة النفسية.

أولاً/ الذكاء الانفعالي:

ظلت فكرة الذكاء الواحد مسيطرة على الأذهان لفترة طويلة وذلك لشدة سيطرة نظرية العامل العام ومصطلح نسبة الذكاء في دراسات علم النفس إلى أن ظهرت موجة جديدة نوهت إلى أنواع جديدة من الذكاء رافضة انحصار الذكاء في قدرات عقلية فقط.

حيث يرى الباحثون أن النجاح في الحياة يتطلب ذكاءات متنوعة يمتلكها الفرد بدرجات متفاوتة وعلى هذا صنف الذكاء أنواع من أهمها الذكاء الانفعالي ولهذا سوف نحاول في هذا الفصل توضيح ماهية الذكاء الانفعالي وجذوره التاريخية والنماذج المفسرة ومكونات الذكاء وأهميته وقياسه وسمات ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض.

1- مفهوم الذكاء الانفعالي:

لقد تعددت تعريف الذكاء الانفعالي بتعدد واختلاف وجهة نظر الباحثين فقد ظهر هذا المصطلح على يد "سالفني" و "ماير" (Salovey and Mayer) (1990) اعتبره نوعا ما من عمليات المعلومات الانفعالية، وأنه يتضمن تقييما الانفعالات الفرد وانفعالات الآخرين، والتعبير المناسب عن الانفعالات، والتكيف المنظم لأي حدث فجائي.

فقد عرفاه (1993): " على أنه القدرة على فهم الانفعالات الذاتية، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين والتمييز بينها واستخدام المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله (سامي محمود نواس، 2016: 22). كما عرفها "بار-أون" بأنه: " نوع من المعرفة الانفعالية والاجتماعية والقدرات التي تؤثر على قدراتنا العامة للتعايش الفعال مع المتطلبات البيئية ويتضمن هذا النسق القدرة على الوعي بالذات وفهمها والتعبير عنها، والقدرة على الوعي بمشاعر الآخرين، وفهمهم والتعاطف معهم، وقدرة الفرد على التعامل مع انفعالاته القوية وضبطها، والقدرة على التكيف مع عوامل التغيير، وحل المشكلات ذات الطبيعة الشخصية والاجتماعية (فاطمة بنت علي، 2013 : 29).

واتفق "أونيل" و"جولمان" (Oneil and Golman) (1996) في تحديد مفهوم الذكاء الانفعالي بحيث ذكر أنه: " عبارة عن الدافعية للأمل والتفاؤل حينما يتراجع الفرد عن احراز أهدافه، كما أنه يميل إلى التعاطف، وهو معرفة الأفراد الموجودين من حولنا بمشاعرنا وأحاسيسنا، وهو كذلك مهارة اجتماعية تجعلك أفضل تفاعلا مع الآخرين (Oneil,1996).

أما " دافيد " (David1998) فقد حصر الذكاء الانفعالي في قدرة الفرد على استقبال المعلومات الانفعالية من المثيرات السمعية والبصرية (فرغلي، 2017: 56).

كما اقتصر الذكاء الانفعالي عند " سيمس " (Sims) (1998) بالوعي بالأحاسيس الذاتية وتلك المتعلقة بالآخرين فعرفه بأنه: القدرة أن تفهم نفسك وتفهم الآخرين جيدا بطريقة تمكنك من التعبير عن انفعالاتك بشكل ايجابي (حسين سلامة وحسين طه، 2006: 40).

أما (Gerge.j.) (2000) فقد أشار في تعريفه للذكاء الانفعالي بأنه: " أهمية الإدراك الانفعالي وإدارة الانفعالات في الاستدلال المعرفي.

فقد اعتبره بأنه: " القدرة على إدارة الأمزجة والانفعالات لدى الفرد والآخرين، والقدرة على ادراك الانفعالات والوصول إليها واستخدامها أثناء التفكير ومعرفة المشاعر وتنظيمها، ووصف تأثير الانفعالات والاستدلال عليها بهدف تسيير الاستدلال الوجداني والعقلي (محمد وعبد العال، 2005: 167).

ويعرفه دنييال "جولمان" (Golman) (2000) الذكاء الانفعالي بأنه: " مجموعة من القدرات والمهارات التي يسميها البعض صفات أو سمات شخصية لها أهميتها البالغة في مصيرنا كأفراد (جولمان 2000: 58).

وقدم شابيرو (Shapiro) (2001) تعريف للذكاء الانفعالي بأنه: " يتضمن مجموعة من المكونات تتمثل في مزيج من المهارات الشخصية والقدرات العقلية، فأشار بأنه مجموعة من المهارات والقدرات، وهي مهارات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي، والمهارات الفكرية، ومهارات حل المشكلات، والمهارات الاجتماعية، والدوافع ومهارات الانجاز والتعاطف (فرغلي، 2017، : 56).

فقد اعتبر هارتس (Harts) (2002) الذكاء الانفعالي انه: " مقترن ببعض المظاهر السلوكية مثل التحكم في الانفعالات والمثابرة والمهارات البين شخصية والتفهم وإعادة التشكيل الايجابي (أنعام، 2014: 36).

يرى عبد العال عجوة (2002) فقدم تصور المفهوم مبني على مكونات معرفية وأخرى انفعالية حيث اعتبر الذكاء الانفعالي بأنه: " تنظيم من القدرات والمهارات والكفايات العقلية والوجدانية والاجتماعية التي تمكن الفرد من الانتباه والادراك الجيد للانفعالات وفهم المعلومات والانفعالية ومعالجتها واستخدامها، والتي تجعل لديه الأمل والتفاؤل وأنه قادر على التعامل بنجاح مع متطلبات البيئة والضغط (عبد العال، 2002: 250).

بينما عرفه الدالاتي بأنه: " يتضمن قدرة الفرد على التحكم بعواطفه والتمييز بينها وبين عواطف الآخرين، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله وتصرفاته (الدالاتي، 2003: 13). ويعرفه السمدوني بأنه: " مجموعة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره، وانفعالاته وسيطرته عليها جيدا، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، وقدرتهم على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين (السمدوني، 2007: 27).

واعتبرت سامية القطاني (2009) الذكاء الانفعالي محصلة وتفاعل متبادل بين ثلاث أبعاد أساسية حددتها في النضج، والتواصل، والتأثير الانفعالي، وعليه عرفته بأنه: " قدرة الفرد على إدراك انفعالاته ومشاعره وإدارتها وتوجيهها، مما يؤدي إلى تقدير الذات مع مرونة في الشخصية، إذ تدفع إلى الإنجاز وتحمل التوترات والضغوط، وهذا يؤدي في النهاية إلى القدرة على التأثير بالإقناع المادي بالفكرة، وقيادة الآخرين لتحقيق الأهداف، والقدرة على تخيير الأنماط التقليدية والحلول الجاهزة (سامية القطان، 2009: 26).

ومن خلال هذه التعاريف نستطيع القول أن الذكاء الانفعالي هو القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية، اجتماعية ايجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلمه المزيد من المهارات الايجابية للحياة.

2- نماذج الذكاء الانفعالي:

انقسمت نماذج الذكاء الانفعالي من حيث التعريف إلى اتجاهين هما:

1-2 نماذج القدرات العقلية Abilities Madels: تركز نماذج القدرات على القدرة على إدراك وتنظيم

الوجدان (الانفعالات والعواطف) والتفكير فيها، ومن أهم مؤيديها وروادها هم: ماير وسالوفي ولنالدر

2-2 نماذج المختلطة Mixed Moduls: فهي تجمع بين سمات الشخصية والانفعالات في سياقها

الاجتماعي من خلال النشاط والتفاعل مع الآخرين، ومن أهم مؤيديها وروادها هما جولمان بار أون

(علاء عبد الرحمن محمد، 2009: 30).

أولاً/ نموذج القدرات للذكاء الانفعالي:

1- نموذج ماير وسالوفي (Mayer and Salovey)

لقد قدم ماير وسالوفي نموذجهما عن الذكاء الانفعالي في كتابهما الذكاء الانفعالي الخيال المعرفة والشخصية ويريان في نموذجهما أن الوجدان يمنح الفرد معلومات هامة يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على توليدها والوعي بها وتفسيرها والاستفادة منها والاستجابة كما من أجل التوافق بشكل أكثر ذكاء .

ويطلق ماير سالوفي على نموذجهما في الذكاء الانفعالي ويقدمان تعريفا يجمع بين فكرة أن الوجدان يجعل التفكير أكثر ذكاء، وفكرة التفكير بشكل ذكي نمو حالاتنا الوجدانية ومضمون تعريفها للذكاء الانفعالي كما يلي القدرة على الإدراك الدقيق والتقدير الجيد والصياغة الواضحة وفهم الانفعالات وتنظيمها والسيطرة عليها والمعرفة الانفعالية لزيادة النمو الانفعالي المعرفي (بشير معمره، 2009: 19-20).

لقد حدد ماير وسالوفي الذكاء الانفعالي في أربع مهارات أو قدرات رئيسية هي:
أ- إدراك الوجدان والتعبير عنه وتقييمه:

: Perception Appraisal and expression of emotional

- يبدأ الذكاء الانفعالي مع القدرة على إدراك المشاعر، والتعبير عنها في ذات الفرد ولدى الآخرين، ويقصد بالذكاء الانفعالي قدرة على تحديد العواطف الكامنة في الوجه أو الموسيقى أو التصميمات أو القصص وهي موضحة كما يلي:
- ب- إدراك الوجوه: وتتمثل في قدرة على تحديد الانفعال الصحي من خلال ملامح طبيعية لشخص ما، وأفكاره المرتبطة بهذا الانفعال.
- ج- إدراك الوجدان في الموسيقى: تتسع القدرة على إدراك الوجدان مع اتساع المحيط الاجتماعي للطفل مع الآخرين، فعند وصول الطفل لمرحلة المراهقة فإنه يستطيع استخلاص المحتوى الوجداني من خلال الموسيقى والكلمات والأصوات والمظهر العام للأشخاص.
- ح- إدراك الوجدان في التصميمات: يستطيع الفرد الذي يمتلك هذه القدرة أن يعبر عن مشاعره بدقة، ويعبر أيضا عن حاجاته المرتبطة بهذه المشاعر من خلال التصميمات الفنية والألوان والأشكال واتجاه الخطوط، فالانفعالات والمشاعر التي يعبر عنها الأفراد هي مرآة عاكسة لحاجات الرؤى التي يسعون لإشباعها.

خ- إدراك الوجدان في القصص: وتشير هذه القدرة إلى إمكانية تمييز الفرد بدقة بين التعبيرات الحقيقية للمشاعر من خلال القصص التي يعايشها الآخريين.

كما يرى ماير وسالوفي أن الإدراك الوجداني يتضمن عملية التسجيل وعملية الإصغاء، واكتشاف معنى الرسائل الوجدانية التي تظهر في نغمة الصوت، وفي تعبيرات الوجه والرسومات والأشياء الثقافية الأخرى التي صنعها الإنسان.

أ- التسيير الوجداني للتفكير EmotionalFacilitetion of Thiking:

تختص هذه القدرة بتأثير الانفعال في الذكاء وتركز على الكيفية التي يدخل بها الانفعال إلى النظام المعرفي ويغير المعرفة، إذ يمكن استخدامه جزءا من عمليات المعرفة مثل حل المشكلات أو الاستدلال أو اتخاذ القرار أو في مجالات إبداعية، أي أنه يصف الانفعالية التي تساهم في المعالجة الفكرية.

ب- فهم الوجدان Understanding Emotions: تتطلب هذه القدرة فهم الفرد للعواطف المماثلة والمتعارضة، يجمع بينهما حيث يؤكد ماير وآخرون (2000) من حيث فهم معانيها، كيفية مزجها معا، وكيفية نموها وتطويرها مع الزمن فإنه ينعم حقا بقدرته على فهم الحقائق الأساسية في الطبيعة البشرية، والعلاقات التي تنشأ نتيجة تفاعلات الأفراد مع بعضها البعض.

ج- إدارة الوجدان Managin Emotions: توضح هذه القدرة التنظيم الواعي للانفعالات لتعزيز النمو الانفعالي والفكري ويشتمل على تنظيم الانفعالات في ذات الفرد ولدى الآخريين، كمعرفة كيف تهدأ النفس بعد مشاعر الغضب أو القدرة على التخفيف من قلق شخص آخر.

ويرى ماير وسالوفي أن قدرات الذكاء الانفعالي الرئيسية مرتبة جميعا بشكل تصاعدي من العمليات النفسية البسيطة (إدراك الانفعالات) إلى المعقدة (تنظيم الانفعالات)، كما أن كل قدرة رئيسية تتفرع إلى أربعة قدرات فرعية مرتبة ترتيب تصاعديا من القدرات البسيطة التي يمكن ملاحظتها بسهولة إلى العمليات النفسية الأكثر تعقيدا والأقل وضوحا الجدول التالي يبين القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات (عبد الرحمن الرفاعي، 2012 : 43).

الجدول رقم (01): يوضح القدرات الرئيسية والفرعية لنموذج القدرات لماير وسالوفي

القدرة	وصف القدرة	محتوى القدرة
إدراك الوجدان	الإدراك التقييم، والتعبير عن الانفعال بصورة دقيقة	1- التعرف على انفعالات الذات. 2- التعرف على انفعالات الآخرين والأشياء (التصميم واللوحات والأصوات،... الخ) 3- التعبير بدقة على الانفعالات والحاجات المتصلة بها. 4- التمييز بين تعابير الانفعالات الصادقة والمميّزة.
التسيير الوجداني للتفكير	تسهل الانفعالات للتفكير	1- استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في الموقف. 2- توليد الانفعالات الحسية التي يمكن أن تسيّر عملية اتخاذ القرار والتذكر. 3- التأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا عدة. 4- استخدام المزاج لتسهيل عملية توليد الحلول المناسبة.
فهم الوجدان	فهم وتحليل الانفعالات وتوظيف المعرفة الوجدانية	1- تسمية الانفعالات والتمييز بين السمات المشابهة وانفعالاتها. 2- تفسير المعاني التي تحملها الانفعالات مثلا الحزن يعني فقدان الشيء. 3- فهم الانفعالات المركبة مثلا (الغيرة تشمل الغضب والحسد والخوف) والمشاعر المتناقضة (الجمع بين الحب وكره شخص ما) 4- ملاحظة التحول أو التغيير من الانفعال سواء في الشدة مثلا (مستوى الغضب) والنوع (من الحسد إلى الغيرة)
إدارة الوجدان	تنظيم الانفعالات بصورة تأملية لتفعيل النمو الوجداني والعقلي	1- الانفتاح أو التقبل للمشاعر السارة وغير السارة. 2- الاقتراب أو الابتعاد عن انفعال ما بشكل تأملي. 3- ملاحظة الانفعالات في الذات والآخرين. 4- إدارة الانفعالات في الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم المعلومات التي تحملها. المصدر (علاء عبد الرحمن محمد، 2009: 37).

2- نموذج جولمان (Golman):

ارتبط مفهوم الذكاء الانفعالي عند (Golman 1995) بالخصائص والسمات الشخصية حيث عرف الذكاء الانفعالي على أنه قدرة الفرد على فهم الانفعالات لديه وانفعالات الآخرين، ومعرفتها والتمييز بينها والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية، والقدرة على تحفيز الذات وعلى إدارة الانفعالات والعلاقات مع الآخر بشكل فعال.

ويشير (Golman) أن فهمه للذكاء الانفعالي مبني على مفهوم (Gardner) في الذكاءات المعتمدة وخاصة الذكاء بين الأفراد، لذلك نجد أن مفهوم الذكاء الشخصي عند (Golman) (حسين وحسين، 2006: 31)

ويحدد جولمان مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء الانفعالي ويشكل الوعي بالذات Self-awareness التحكم في الانفعالات Impulsecontrol، المثابرة Industry الحماس zeal، الدافعية الذاتية Self.motivation التقمص العاطفي Empathy، اللياقة الاجتماعية Social deftness، وانخفاض تلك المهارات الانفعالية والاجتماعية، ليس في صالح الفرد أو في نجاحه المهني (معمرية، 2009: 24-25).

ويتضمن مفهوم الذكاء الانفعالي لدى جولمان خمسة أبعاد وهي:

أ- الوعي الانفعالي الذاتي:

وهو القدرة على قراءة الفرد لمشاعره وإدراك تأثير تلك المشاعر على ردود أفعال الفرد واستجاباته للمواقف المختلفة وتأثيرها على عملية وضع القرارات لدى الفرد ويتضمن معرفة الفرد بجوانب القوة والضعف لديه والتعرف على مشاعره وانفعالاته الذاتية فالوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس، فعندما يكشف الفرد أن لديه القدرة على عدد من الإنفعالات السلبية تسيطر على سلوكه وتحدث دون وجود سبب واضح لها ويستطيع الابتعاد عن مصادرها يكون قد قطع شوطاً في فهم ذاته والوعي بها (حسين، حسين، 2006: 60).

ب- إدارة الانفعالات (المعالجة الانفعالية):

ويعرفها " البريخيت " على أنها قدرتنا على التحكم بمشاعرنا (السلبية والايجابية) وكيفية التعامل معها في المواقف الاجتماعية المختلفة. وهي تتطلب مساهمة أو مهارة شخصية على السيطرة التامة على أنفسنا وانفعالاتنا (البريخيت، 2008: 66)

وهي عملية ترشيد الانفعالات بصورة تساعد الفرد على التوافق السليم مع المواقف، فالأفراد الذين يكونون أكثر قدرة على تنظيم الانفعالات أقل احتمالاً للتعرف للاكتئاب من جراء المشكلات العاطفية وأقل عرضة للاضطرابات أسيكوسوماتية (السمادوني، 2007).

ج- **حفز الذات:** ويتضمن تأجيل الإشباع أي التحكم وضبط الانفعالات بما يتيح للفرد التفكير واختبار الاستجابة السليمة وأيضا تأجيل الأفراد الإشباع الفوري بحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى، ويطلق عليه البعض الدافعية motivation وهي تعني أن يكون لدينا هدف ومعرفة خطواتنا خطوة خطوة لتحقيق الهدف، وأن يكون لدينا أمل، وتوجيه الانفعالات في خدمة هدف (حسين، حسين، 2006: 60)

ح- **التعاطف:** وتعني قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من خلال صورتهم وتعابير وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون (روبتز، سكوت، 2000: 68-69).

خ- **المهارات الاجتماعية:** تعني كيفية تعبير الناس عن مشاعرهم، ومدى نجاحهم أو فشلهم في التعبير عن هذه المشاعر وتأثير الايجابي والقوي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة من تقود ومن تتبع الآخرين (حسين، حسين، 2006: 61).

ثانيا: نموذج خاص بالكفاءات (المختلطة)

أ- **الكفاءات الشخصية:** ويتكون من ثلاث كفاءات نعرضها في الآتي:

ب- **الوعي بالذات:** وتعني معرفة الحالة الانفعالية للفرد وتفضلاته الإدراكية ويشتمل على الأبعاد الفرعية الآتية: الوعي الانفعالي، والتقويم الدقيق للذات، والثقة بالنفس.

ج- **التنظيم الذاتي (إدارة الذات):** إدارة الفرد لحالته الداخلية، ويتضمن الأبعاد الفرعية المتمثلة في التحكم في الذات، النزاهة، يقظة الضمير، التكيف والإبداع.

ح- **الدافعية:** وتعني الميول الانفعالية التي تقودنا نحو أهدافنا، أو تسهل علينا تحقيقها، وتشمل على دافع للإنجاز الالتزام، والتفاؤل.

2- الكفاءات الاجتماعية:

أ- **التعاطف:** الوعي بمشاعر الآخرين وحاجاتهم واهتمامهم، ويشتمل فهم الآخرين تطور الآخرين، التوجه للخدمة، التنوع المؤثر والوعي السياسي.

ب- **المهارات الاجتماعية:** ويندرج ضمنها مهارات التواصل التأثير إدارة الصراعات القيادة، استقطاب التغيير، بناء الروابط المشاركة والتعاون ومهارات الفريق (الريماوي وآخرون، 2006: 261-263).

وفي عام (2001) أعاد مواجهة نمودجه للذكاء حيث قسم الذكاء الانفعالي إلى بعدين أساسيين، وهما: الكفاءة الشخصية ويتضمن الأبعاد المرتبطة بالذات والكفاءة الاجتماعية التي لا تتضمن أبعاد متعلقة بالآخرين، والجدول التالي يوضح هذه الأبعاد جولمان وتشرنيس.

الجدول رقم (02): يوضح نموذج الذكاء الانفعالي حسب جولمان وتشرنيس

الأبعاد	الكفاءة المرتبطة
أولاً: الكفاءة الذاتية: البعد الأول: الوعي بالذات: ويعني معرفة الفرد بحالته الداخلية، وألوياته والحدس	1- الوعي بالمشاعر، تمييز العواطف وتأثيرها. 2- الثقة بالنفس: إحساس ثابت بقيمة الفرد وقدراته. 3- التقسيم الدقيق للذات: معرفة حدود القوة عند الفرد.
البعد الثاني: إدارة الذات: ويعني الحالة الداخلية للفرد، والدوافع، والمصادر لتسهيل تحقيق الأهداف	1- التكيف: المرونة في التعامل. 2- ضبط الذات: ضبط العواطف والدوافع 3- الشفافية: تحمل المسؤولية والمحافظة على معايير الصدق والثقة 4- المبادرة: الاستعداد للعمل واغتنام الفرص، وتسهيل الأفكار، وتقديم معلومات جديدة. 5- دافع الانجاز: السعي إلى تحسين أو تحقيق مستوى من التفوق والمتابعة للأهداف على الرغم من التعرف للإخفاقات.
ثانياً: الكفاءة الاجتماعية البعد الأول: الوعي الاجتماعي: ويعني إدراك مشاعر الآخرين وحاجاتهم واهتماماتهم.	- التعاطف: الإحساس بمشاعر الآخرين والاهتمام بهم وبوجهة نظرهم القيام بدور فعال. - التوجه نحو الخدمة: التأمل، والتميز، والإجماع، على حاجات الآخرين. - الوعي التنظيمي: قراءة اتجاهات وعواطف الآخرين وتدعيم قدراتهم.
البعد الثاني: المهارات الاجتماعية: وتعني مهارات إقناع الآخرين في الاستجابات المرغوب بها.	- القيادة: إلهام وتوجيه الأفراد والمجموعات والموائمة مع أهداف المجموعة. - التأثير: استخدام تقنيات فعالة للإقناع. - التحفيز: المبادأة أو التغيير. - التواصل: التركيز مع الآخرين والاستماع لهم، وإرسال الرسائل المتبقية. - إدارة الصراع: التفاوض لحل الخلافات. - التعاون وبناء الروابط: العمل مع الآخرين باتجاه أهداف مشتركة، وبناء العلاقات المفيدة. - العمل في فريق: ابتكار مناخ تعاوني، ضمن المجموعة في سبيل تحقيق الأهداف (فرغلي، 2007: 73).

1- نموذج بار أون Bar-on:

يمثل بار أون الاتجاه الذي يرى أن الذكاء الانفعالي خليط أو مجموعة من المهارات والسمات والقدرات الاجتماعية والشخصية والعاطفية (غير المعرفية) التي تؤثر في الفرد على توافقه بفاعلية مع الضغوط والمتطلبات البيئية.

وطور في ضوء نمودجه قائمة الذكاء الانفعالي التي تعتمد على أسلوب التقرير الذاتي في مقياس الذكاء الانفعالي وربما كان مقياسه من أكثر المقاييس استخداما في الدراسات الأجنبية والعربية ويتفق بار أون مع جولمان في أن الذكاء الانفعالي عامل مهم في تحديد قدرة الفرد على النجاح في حياته العلمية بالإضافة إلى تأثيره المباشر على الرفاهية العامة للفرد (جروان، 2012 : 105) ويتضمن نموذج بار أون للذكاء الانفعالي خمسة ابعاد رئيسية وهي:

1- الذكاء الشخصي Intrapersonal

2- الذكاء التشخيصي Interpersonal

3- القدرة على التكيف Adaptability

4- إدارة الضغوط Stress management

5- الحالة المزاجية العامة General mood

ويحتوي كل بعد من تلك الأبعاد الخمسة على مكونات أخرى فرعية يضمها الجدول التالي ويفترض بار أون أن الذكاء الانفعالي مهارة تنميها وتطورها بمُضي الوقت من خلال خضوع الفرد لبرامج تدريبية هدفها الأول تنمية المهارات الوجدانية والاجتماعية. ويفترض بار أون الأفراد الذين ترتفع نسبة الذكاء العام لديهم هم أكثر الأفراد تحقيقا للنجاح وتلبية للمتطلبات والضغوط البيئية والمجتمعية، وذكر أيضا أن نقصان مهارة الذكاء الانفعالي لدى الفرد يقلل من فرص نجاحه في الحياة ويزيد من نسبة حدوث المشكلات الوجدانية والاجتماعية (حسين، حسين، 2006: 55-56).

الجدول رقم (03): يوضح العناصر الأساسية للذكاء الانفعالي والكفاءات المرتبطة بها عند بار_أون

العناصر الأساسية	الكفاءات المرتبطة
أولاً: الذكاء الشخصي	<p>- الوعي بالذات Self Awareness: ويعني قدرة الفرد على إدراك مشاعر وعواطفه الداخلية.</p> <p>- التوكيدية Assertiveness: وتعني قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره ومعتقداته وأفكاره والحصول على حقوقه بطريقة بناءة غير هدامة.</p> <p>- احترام الذات Self_Regard: يعني قدرة الفرد على الاهتمام بذاته وفهمها وتقبله وتقبل إمكاناته</p> <p>- الاستقلالية Inderpersonal: وهي القدرة على الاعتماد على الذات والتوجيه الذاتي من جانب الفرد لأفكاره وتصرفاته، وكذلك التحرر من الاعتماد العاطفي على الآخرين.</p>
ثانياً: الذكاء الاجتماعي	<p>- العلاقات الاجتماعية Relationship Inder personale: وهي القدرة على تكوين علاقات مرضية تتميز بالمودة والألفة والحفاظ على هذه العلاقات.</p> <p>- التعاطف Empathy: ويشير إلى القدرة على الانتباه على القراءة الانفعالية للآخرين</p> <p>- المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility : أي القدرة على اثبات أن الفرد متعاون ومشارك وعضو بناء في جماعته.</p>
ثالثاً: القدرة التكيفية	<p>- حل المشكلات Problemsolving: وتعني القدرة على تحديد المشكلات واستنباط وتطبيق الحلول الفعالة.</p> <p>- اختبار الواقع Reality testing: أي القدرة على التوازن بين ما يخبره ويدركه الفرد (الذاتي) وبين ما هو موجود بالفعل في الواقع الخارجي (الموضوعي)</p> <p>- المرونة Flixibility: ويقصد بها القدرة على تكيف انفعالات الفرد وسلوكه مع المواقف والظروف المتغيرة.</p>
رابعاً: إدارة الضغوط	<p>- تحمل الضغوط Stress Tolerance: ويشير إلى القدرة على مواجهة الأحداث البغيضة والمواقف الضاغطة بأساليب المواجهة الفعالة.</p> <p>- ضبط الاندفاعية Impulse controle: ويعني القدرة على مقاومة رد الفعل السلبي والأفكار الهدامة التي تجول بخاطره.</p>
خامساً: المزاج العام	<p>- السعادة Happiness: وتشير إلى قدرة الفرد على العثور بالرضى عن حياته والاستمتاع بها وبالعلاقات مع الآخرين، والتسلية والتمتع المستمر بالحياة.</p> <p>- التفاؤل Optilism: ويعني قدرة الفرد على النظر إلى الجانب المشرق فقط والحفاظ على نظريته الايجابية ومواقفه حتى في مواجهة مشكلات الحياة (فرعلي، 2017: 80-81).</p>

أعاد (Bar-on) تنظيم العوامل المكونة للذكاء الانفعالي في تنظيم أطلق عليه التنظيم الطبوغرافي، وفيه قسم الذكاء الانفعالي إلى ثلاث عوامل:

* عوامل جوهرية (Corefactors): وتشمل على أبعاد الوعي بالذات، التوكيدية، اختيار الواقع وضبط الاندفاعات.

* عوامل مساندة (Supporting factions): وتشمل على أبعاد احترام الذات، الاستقلالية، المسؤولية الاجتماعية، التفاؤل، المرونة، تحمل الضغوط.

* عوامل محصلة (Resultant Factors): وتشمل على أبعاد حل المشكلات، العلاقات الاجتماعية، تحقيق الذات والسعادة (حنصالي، 2014: 21).

2- نموذج (Duiewicz-Higgs):

قام كل من (Duiewicz-Higgs) بدراسة تحليلية لمفهوم الذكاء الانفعالي فتوصل إلى تحديد خمسة مكونات أساسية وهي:

- أ- الوعي بالذات: ويعني معرفة الفرد بمشاعره واستخدامها في اتخاذ القرارات الواثقة.
- ب- تنظيم الذات: ويعني إدارة الفرد لانفعالاته بشكل يساعد ولا يعيقه.
- ج- القدرة على تأجيل اشباع الحاجات وحفز الذات: ويعني استخدام الفرد لقيمه وتفضيلاته العميقة من أجل ذاته وتوجيهها لتحقيق الأهداف.
- د- المهارات الاجتماعية: وتعني قدرة الفرد على قراءة وإدارة انفعالات الآخرين من خلال علاقته معهم وإظهار الحب والاهتمام بهم، واستخدام مهارات الاقناع والتفاوض وبناء الثقة، وتكوين شبكة علاقات اجتماعية ناجحة (عزيز، 2009: 41).

3- نموذج (Weisinger, 2014):

استند نموذجه للذكاء الانفعالي على نموذج القدرة ل (Mayer-Salovey)، حيث قسم الذكاء الانفعالي إلى كفايتين: كفاية متصلة بالبعد الشخصي وكفاية متصلة بالبعد بين الشخصي وعلى النحو التالي:

البعد الشخصي للذكاء الانفعالي: ويتضمن: الوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، والدافعية الذاتية، والبعد الشخصي للذكاء الانفعالي، ويتضمن: الاتصال الجيد بالآخرين، ومراقبة الانفعالات (أحمد، 2005: 23)

4- نموذج سامية عباس القطان (2005):

يعد هذا النموذج أول محاولة عربية لتوضيح مفهوم الذكاء الانفعالي، حيث أنه عبارة عن مجموعة من الخصائص الشخصية والاجتماعية، التي تساعد الفرد على التوافق مع ذاته والآخرين بشكل ايجابي فتقوض و جود ثلاث مستويات أو أبعاد الذكاء الانفعالي تتفاعل فيما بينها وتتأثر ببعضها، تنتظم بشكل هرمي، وتتمثل هذه المستويات في النضج الانفعالي، والتواصل الانفعالي والتأثر الانفعالي.

- وتندرج تحت كل مستوى من هذه المستويات مجموعة من القدرات تمثل المهارات الأساسية للذكاء الانفعالي (فرعلي، 2017 : 88).

وسنتناول بشكل مفصل مكونات نموذج " القطان " فيما يلي:

1- النضج الانفعالي (Emotional maturity):

يعد النضج الانفعالي بمثابة البنية الأساسية الذي تقوم عليه مكونات الذكاء الانفعالي بالآخرين، يعد النضج الانفعالي لدى الفرد من خلال كمية الطاقة الانفعالية الموجودة، تحت تصرف الأنا، والتي تجعله قادر على مواجهة الضغوط والاحباطات والصراع، حيث كلما زادت الطاقة الانفعالية، لدى الفرد كلما استطاع أن يستمر ذاته وقدراته ومواهبه بشكل جيد وفي كافة المجالات مثل التعليم، العمل، الصداقات، والهوايات، وكلما انخفضت الطاقة الانفعالية كلما انخفض استثمار الفرد لذاته وقدراته وتركزت طاقته في مجالات محدودة وقد يرجع انخفاض الطاقة الانفعالية حسب " سامية القطان " لعدم وجود مثيرات كافية في سنوات النمو المبكرة لدى الفرد أو أساليب التنشئة الاجتماعية التي تتسم بالقسوة والاهمال وتجاهل المشاعر.

ويشتمل النضج الانفعالي عند " سامية القطان على " الوعي بالذات توجيه الذات، تقدير الذات، المرونة، الدافعية للانجاز وتحمل الضغوط (سامية القطان، 2009: 25).

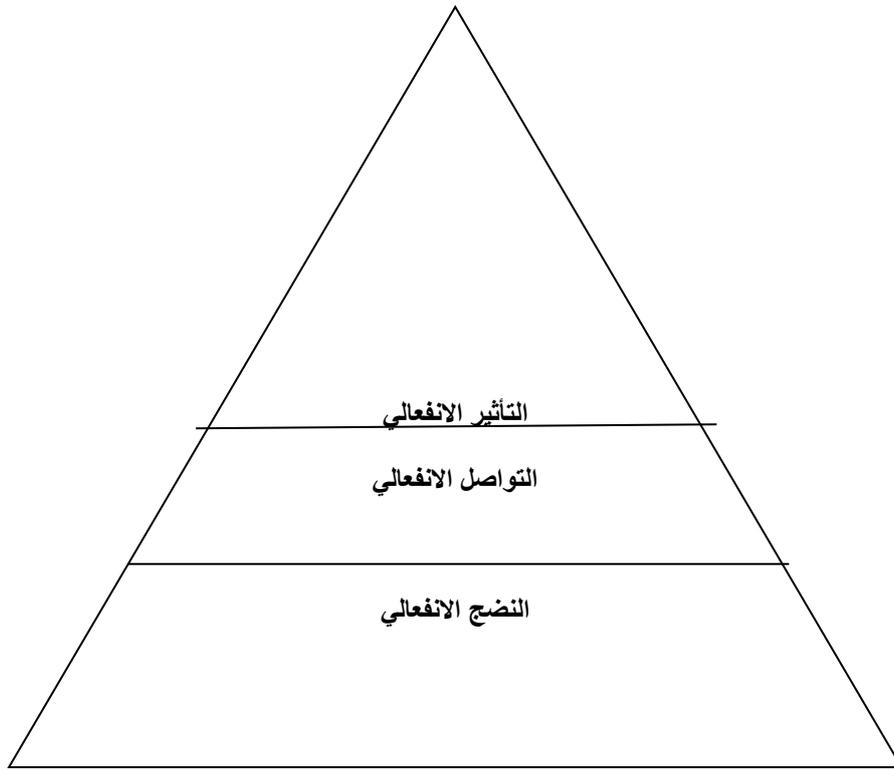
2- التواصل الانفعالي (Emotional Communication):

يعتبر التواصل الانفعالي المكون الرئيسي الثاني من مكونات الذكاء الانفعالي حيث يمثل الحلقة الوسطى بين النضج الانفعالي والتأثير الانفعالي، ترى سامية القطان أنه حتى يكون الفرد على درجة عالية من التواصل الاجتماعي لا بد له من أن يفهم انفعالات الآخر ومشاعرهم وأن يقدر رؤيتهم، وهذا يعني الإيجابي بمشاعر الغير وتقدير وجهة نظرهم، والمبادرة بمعاونتهم، وكذلك التعاطف والمشاركة الانفعالية، والكيانة في الاستجابة للآخرين، بمعنى اظهار الاهتمام بالآخرين، والذكاء والتعامل معهم من خلال فهم حاجاتهم وتقدير توقعاتهم، وتوفير مساحة من الود والاحترام معهم، والمبادرة بالمساعدة المناسبة، واستيعاب وجهة نظر الآخرين، تقبل اختلاف الآخر (فرغلي، 2017: 90).

3- التأثير الانفعالي (Emotionai Effectiveness):

تعتبر سامية القطان التأثير الانفعالي قمة الصرح النظري للذكاء الانفعالي، حيث ترى أنه حتى يستطيع الفرد التأثير على الآخرين، فلا بد عليه أن يمتلك قدرا مناسباً قدرات النضج الانفعالي والتواصل الانفعالي. كما يرى أن الفرد الذي يتميز بقدرات التأثير الانفعالي في يكون له مهارات عالية في التأثير الجيد على الآخرين وإثارة حماسهم وتوجيهه إلى أهداف عامة (الاقناع، القيادة، المبادرة في التغيير، التعاون التفاوض)

كما سبق الإشارة إلى أن القطان نفترض تنظيماً هرمياً لهذه مكونات فالشكل الموالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (01): يمثل مستويات الذكاء الانفعالي عند سامية القطان (فرغلي، 2017: 88)

4- مكونات الذكاء الانفعالي:

تعددت أبعاد الذكاء الانفعالي نظرا لتعدد وجهات نظر الباحثين والخلفية النظرية التي يتبنونها في تصورهم لمفهوم الذكاء الانفعالي فمنهم من يرى أنه مجموعة من القدرات التي يملكها الفرد وآخرون يرون أنه عبارة على مجموعة من المهارات والكفايات الشخصية والاجتماعية، وفيما يلي عرض موجز لأهم وجهات النظر:

4-1 مكونات الذكاء الانفعالي وفق سالوفي ومايو 1990:

لقد حدد سالوفي وماير أبعاد الذكاء الانفعالي في خمسة أبعاد كما هي موضحة فيما يلي:

أ. الوعي بالذات **Selfa Wareness**: وتعني وعي الفرد بمشاعره وانفعالاته وعواطفه، وكذلك الوعي بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات.

ب. أسرى الانفعالات العاصفة **Passion slaves**: وتعني قدرة الفرد على التحكم في مشاعره بضبطها، وليس منها أي تهدئة النفس وذلك لأن كل شعور له قيمته ومعناه، فالحياة بدون مشاعر تصبح بلا روح أو معنى، وتفتقر لمغزى الحياة الحقيقي.

ج. **الاستعداد الرئيسي The Master Aptitude**: وتعني الطاقة التي تأثر بشدة وعمق في القدرات الأخرى ايجابيا وسلبيا، ينطوي على مهارة التحكم في الإندفاع والتي تعد من أكثر المهارات النفسية أهمية حيث أنها الأصل في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية.

د. **الفنون الاجتماعية**: أن أساس العلاقات الجوهرية السليمة مع الآخرين تقوم على إدارة الانفعالات باعتبار أن التعامل مع مشاعر الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقة ايجابية مثمرة مع الآخرين، ويتطلب التعامل مع الآخرين نضج مهارتين وجدانيتين، هما إدارة الذات والتعاطف مع الآخرين أو التفهم، ويؤدي القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد إلى مشكلات حتى ولو كان على درجة عالية من الذكاء.

ذ. **التعاطف**: وهو يعني قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم وتعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولونه حيث أن معرفة مشاعر الآخرين قدرة انسانية أساسية ويبني التعاطف على الوعي بالذات فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه وانفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة المشاعر، فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين هو نقطة عجز أساسية في الذكاء الانفعالي (محمد 2009: 23-24).

4-2 مكونات الذكاء الانفعالي وفق جولمان (Goleman):

لقد لخص المزروع ليلي عبد الله 2007 مكونات الذكاء الانفعالي حسب جولمان فيما يلي:

أ. **الوعي بالذات Self-Awareness**: ويشمل على الوعي بالانفعالات الذاتية والتقسيم الدقيق للذات والثقة بالنفس.

ب. **تنظيم الذات Self-Regulatio**: ويتضمن التحكم الذاتي والصدق، ويقظة الضمير والقدرة على التكيف.

ج. **الدافعية Motivatio**: وتشمل الإنجاز والمبارد والتفاؤل.

د. **التعاطف Empathy**: وتتضمن فهم الآخرين وتطوير الآخرين والتوجه نحو الخدمة، والتنبؤ والوعي السياسي، والمهارات الاجتماعية ويشمل التأثير والتواصل وإدارة الصراع، لقيادة وتحفيز والتغيير، بناء الروابط، والتعاون وإمكانات الفريق (المزروع، 2007 : 25).

4-3 مكونات الذكاء الانفعالي حسب روبرت بار أون وجيدالد جرنبييرج:

لقد لخصت مدحت أبو النصر 2008 مكونات الذكاء الانفعالي حسب بار أون فيما يلي:

أ- القدرة على معرفة وتنظيم وضبط المشاعر: فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر من الذكاء الانفعالي لديهم القدرة على فهم مشاعرهم والتحكم فيها.

ب- القدرة على معرفة مشاعر الآخرين والتأثير فيها: فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من الذكاء الانفعالي كيف يستطيعون استمالة مشاعر الآخرين نحوهم وفي أي الظروف يمكن أن يحدث ذلك.

ج- الدافع الذاتي للعمل: فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من الذكاء الانفعالي باستطاعتهم تحفيز أنفسهم على العمل في مختلف الأنشطة ويقاومون أي احباط.

د- القدرة على تكوين علاقات فعالة طويلة الأمد مع الآخرين: الذين يملكون قدرا عاليا من الذكاء الانفعالي باستطاعتهم تنمية علاقاتهم بالآخرين مع مرور الزمن، ومن العوامل التي تساعدهم في ذلك مهاراتهم في التعاون مع الآخرين، وحل مشكلات الشخصية المعقدة وقدرتهم على اكتساب ثقة الآخرين (أبو النصر، 2008 : 110-111).

4-4 مكونات الذكاء الانفعالي حسب فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع:

لقد لخص أبعاد الذكاء الانفعالي في ما يلي:

أ. المعرفة الوجدانية **Emotional cognitve**: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر والعواطف الذاتية، وحسب التمييز بينها مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

ب. إدارة الانفعالات **Management emotios**: القدرة على التحكم في الانفعالات والعواطف السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية.

ج. تنظيم الانفعالات **Regulating emotio**: القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الإنجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صيغ أفضل القرارات وفهم كيف يتفاعل الآخرون.

د. التعاطف **Empathy**: القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا مع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم.

ذ. التواصل Communicatio: التأثير الايجابي القوي في الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

* أما محمود حسين 2003 فقد حدد أبعاد الذكاء الانفعالي ستة أبعاد:

العواطف الأخلاقية، مهارات التفكير، حل المشكلات، المهارات الاجتماعية، النجاح العلمي الأكاديمي العواطف.

في حين محمود طوالدية حددها في خمسة أبعاد: الوعي بالذات، معالجة الجوانب الانفعالية، التعاطف العقلي [التفهم]، الدافعية، المهارات الاجتماعية (سعيدة بن غربال، 2015 : 66-67).

5- أهمية الذكاء الانفعالي:

يعتبر الذكاء الانفعالي قدرة هامة إذا ما امتلكها الإنسان فإنه يستفيد منها كثيرا من خلال توظيفها في شتى مجالات حياته المختلفة ومن تلك المجالات:

5-1 مجال السلوك والصحة النفسية:

إن أهمية الذكاء الانفعالي متمثلة في الإحساس والشخصية والانسدادات الأخلاقية الفطرية أن المواقف الأخلاقية في الحياة إنما تتبع من قدرات الإنسان الانفعالية الأساسية، ذلك أن الانفعال بالنسبة للإنسان هو واسطة العاطفة، وبذرة كل انفعال، وشعور داخل الإنسان للتعبير عن نفسية 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 مشاعر الابتكار إنما تكمن في التعاطف الوجداني مع الآخرين، أي القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو شعور بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث (فاطمة، 2013: 64).

يربط بوتيز Boyatzis بين الذكاء الانفعالي والطاقة النفسية بقولهم لو أننا جعلنا مشاعرنا وأحلامنا في بوتقة الذات التي تسلك في حياتنا بمقتضى فهمنا وتصورنا للذات المثالية بداخلنا ولذا فإن رأي الآخرين سواء أكانوا الوالدين أحدهما أو كلاهما، أو رئيس العمل أو المعلم، ما هو إلا نسخة أخرى من تلك الذات المثالية أنهم يخاطبون الشخص الذي يريد من أن يكونه (السمادوني، 2007).

5-2 مجال التعليم والتحصيل الأكاديمي:

لقد أثار كلا من مايرو سالوفي Mayer salovey (1993): أن رفع مستوى الوعي بالذات لدى الطلاب والتفهم العطوف وحل المشكلات وإدارة الانفعالات في محيط بيئة التعلم، له تأثيره الايجابي على الطلبة والمعلمين والمديرين في البيئة المدرسة مما يؤدي إلى تحسين الأداء الأكاديمي والتحصيل الدراسي للطلبة والمعلمين، وهذا ما أكدت عليه دراسة عبد اللات (2008) حيث أشارت نتائجها إلى أن ارتفاع الذكاء الانفعالي له تأثير ايجابي على التكيف الأكاديمي، والاتجاه نحوه المدرسة (سامي، 2015: 25)

والذكاء العاطفي يشمل على مجموعة من المهارات فإن معظم تلك المهارات يمكن تحسينها من خلال التعليم، ولذلك فليست مفاجأة أن ننظر إلى المدارس على أنها أماكن أولى لتنمية الذكاء العاطفي، وقد اعتبر جولمان المدارس بأنها الأماكن الأولى التي يمكن أن تديرها المجتمعات لتصحيح القصور في الكفاءة الاجتماعية والانفعالية لدى الأفراد، وهذا التحدي يمكن أن يواجه من خلال التثقيف الانفعالي لتكمن من الأهمية العاطفية من خلال مناهج معدة لهذا الغرض، وكذلك خلق مناخ مدرس لعمل على تنمية المهارات الانفعالية واستخدامها في مجالات عديدة (السمادوني، 2007: 189).

5-3 مجال الأسرة والتوافق بين الأفرادها:

إن أهم عوامل بناء الشخصية خلال مرحلة الطفولة الدور الذي يلعبه الوالدان في معاملة الأبناء فطبيعة العلاقة بين الطفل في بدء حياته وأبويه تؤثر في حياة الصغار تأثيرا بالغا في نشاطه العقلي والوجداني والاجتماعي، فالأسرة تعتبر المدرسة الأولى للتعلم الانفعالي، فنحن نتعلم في هذا المحيط كيف نشعر بأنفسنا، وكيف يستجيب الآخرون لمشاعرنا، كيف نقرأ المشاعر بأنفسنا، وكيف نتمتع في مشاعرنا هذا التعلم لا يتوقف فقط على مجرد ما يقوله ويفعله الآباء مباشرة مع الأطفال، بل فيما يعترفونهم لهم من نماذج في كيفية تعاملهم مع الأطفال وكيف يتبدلون المشاعر هم أنفسهم فيما بينهم (جولمان 2000).

وتؤكد دراسة كل من Mantinez Mebane (1995): إلى أن الآباء الذين يتسمون بالذكاء ينمو أطفالهم بطريقة صحيحة مقارنة بالآخرين الذين يعجزون عن التعامل مع مشاعر أطفالهم، فيكونون أكثر توافقا مع والديهم وأقل تؤثرا في تعاملهم معهم، وهذا ما أكده جولمان في قوله "لكي يكون الآباء سندا فاعلا لأبنائهم فإنه ينبغي أن يكونوا متمكنين من مبادئ الذكاء الوجداني(رشاد، 2009: 57).

ويرى الباحث أنه إذا نجح الآباء في غرس أسس الذكاء الانفعالي لدى الأبناء وعملوا على تنمية لديهم من خلال تعليمهم كيف يتعرفون على مشاعرهم ويميزون بينها وكيف يتحكمون فيها، وتعليمهم كيف يتفهمون مشاعر الآخرين وكيفية تكوين علاقات قوية معهم، فإنهم يساعدونهم على تحقيق قدر كبير من التوافق الأسري، أما إنهم وأبناءهم سيخسرون المستوى المناسب من التوافق الأسري، وهذا بدوره يولد اتجاهات عدوانية لدى الأبناء (سامي، 2016: 25).

5-4 الذكاء الانفعالي في مجال العمل:

يذكر عزمي محمد بطاظة (2010): أن من أبرز ما يعزز أهمية الذكاء الانفعالي ما ذكره ستيفن كوفي Stephen Covey صاحب كتاب العادات السبع حيث يقول: لقد ظهرت الدراسات بالبرلمان القاطع أن الذكاء أكثر أهمية في الذكاء العام أو المعرفي في معظم الأدوار وهو أكثر أهمية في أدوار القيادة.

وقد أكدت العديد من الدراسات على الدور الذي يلعبه الذكاء الانفعالي في التميز بين القادة في المستويات الإدارية العليا وللقادة في المستويات الإدارية الوسطى من حيث الأداء فثبت أن 90% من نسبة النجاح للقادة في المستويات العليا تعود إلى من مهارات الذكاء الانفعالي، وأثارت أن الاستثمار في الذكاء الانفعالي بعكس رسالة قيادية قوية. كما أوضحت دراسات أخرى بأن قدرات الذكاء الانفعالي تساعد العناصر القيادية على إنجاز العمليات الإدارية بشكل جيد وذلك من خلال التخطيط والدفاعية وعملية اتخاذ القرارات (تركي بن كديمس العتيبي، 2010: 55)

ويذكر دانيال جولمان (2006): مؤلف كتاب الذكاء العاطفي أنه من أجل أداء متفوق في كل المهن والمجالات فإن أهمية الكفاءة العاطفية تعادل ضعف أهمية القدرات المعرفية وحدها هو من أجل نجاح في المستويات الأعلى والمناصب القيادية فإن الكفاءة العاطفية تلعب الدور كله تقريباً، بما أن الكفاءات العاطفية تشكل أكثر من ثلثي الأداء المتفوق فإن إيجاد الأشخاص الذين يملكون هذه القدرات أو تتميتها عند الموظفين الحاليين نصف قيمة هائلة إلى الأساس الذي تقوم عليه أي مؤسسة (سامي، 2016: 26).

6- أهمية الذكاء الانفعالي في مواجهة الضغوط

أكد "ماير" و"سالوفي" على أن الذكاء الانفعالي يلعب دور في مواجهة الاحباطات، والتحكم في الاندفاعات، وتأخير الاشباكات وتنظيم الحالة المزاجية والحفاظ على الفرد من الأزمات في مواجهة المشكلات التي تحتاج إلى حل جيد (فرغلي، 2017: 105).

كما يرى [Jones-fay1997] أن الذكاء الانفعالي يعمل على تنظيم وتوضيح مشاعرنا ومشاعر الآخرين واستعمالها في حل المشكلات التي تقابلها(فرغلي، 2017: 105).

إن الذكاء الانفعالي يتضمن كفاءات انفعالية واجتماعية مثل الوعي بالانفعالات الذاتية وقراءة مشاعر الآخرين وإدارة الانفعالات والتي تسمح للفرد الإمام بمعلومات انفعالية قد تيسر تفكيره وتساعده في التعامل مع الضغوط وحل المشكلات وفي هذا الصدد أشار (Giarrachi-al) إلى أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء انفعالي عالي يعرفون جيدا مشاعرهم الخاصة ويقومون بإدارتها جيدا، ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة ممتازة، وهم أنفسهم يكونون متميزين في كل مجالات الحياة، وأكثر إحساسا بالرضا عن أنفسهم والتميز بالكفاءة في حياتهم وبقدرتهم السيطرة العقلية بما يدفع انتاجهم قدما إلى الأمام، أما الناس الذين لديهم ذكاء انفعالي منخفض ليس لديهم القدرة على مواجهة الأحداث الضاغطة بالبأس والاكنتاب والوحدة وتدني مستوى انتاجهم (السمادوني، 2007: 29)

وحسب وجهة نظر (Gerald.2006) فإن الذكاء الانفعالي يمكن أن ينبأ بالاستجابة الخاصة بالضغوط وأساليب مواجهتها من خلال متنوعة من القواعد المطبقة، وأن انخفاض الذكاء الانفعالي يرتبط بحالات القلق والخوف وتقادي مواجهة الضغوط (Garald.2006.p107)

ودراستنا الحالية تكشف عن دور في تقليل من مستوى الضغوط وسيوضح ذلك في فضل من فصول هذه الدراسة.

7- مقاييس الذكاء الانفعالي:

7-1 المقاييس المستخدمة في نموذج ماير وسالوفي للذكاء الانفعالي: بدأ ماير وسالوفي في قياس ذلك النموذج من خلال استخدام مقياس الذكاء الانفعالي Mayer and salovey caruso emotional intelligence test(MSCEIT) والذي يتكون من اثني عشر مقياس للذكاء الانفعالي تقع في نطاق القدرات الأربع التي يتضمنها النموذج، وتشير عمليات التقييم باستخدام نموذج الذكاء الانفعالي يعتبر

مختلف من ثلاثة زوايا مختلفة، وهي الإدراك الوجداني والفهم الوجداني والوجدانية للمشاعر (حسين، حسين، 2006: 53).

وفي عام 2000 أعد ماير وكاروزو وسالوفي مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل Multi faoter (MESS) emotional intelligencescale) مشتملا على أربعة مجالات أساسية التي يفترض أن تشكل مكونات الذكاء الانفعالي وهي:

- **المجال الأول:** الإدراك والتقييم المعرفي للانفعالات المتضمنة في القصص والمهني والموسيقى وتعبيرات الوجه ويشتمل على أربعة اختيارات.

- **المجال الثاني:** القدرة على فهم الانفعالات وتمائلها إلى عمليات إدراكية ومعرفية ويشمل على مهنتين.

- **المجال الثالث:** القدرة على تحليل وفهم الانفعالات ويتكون من أربعة اختبارات.

- **المجال الرابع:** مهارة المشتركين على إدارة انفعالاتهم وانفعالات الآخرين ويتكون من اختبارين (السمادوني، 2007: 74)

ويرى ماير وزملائه أن المشكلة تكمن في كيفية تحديد الإجابة الأنسب للموقف وأن ذلك هو ما يمكن أن تحدده ثقافة المجتمع، ومتغيرات الموقف والحالة المزاجية للفرد لكن ذلك لا يحل مشكلة التقدير لأبعاد الذكاء الانفعالي التي تقوم عليها هذا المقياس ولذلك حرب الباحثون ثلاث طرف لتقدير الإجابات على البنود في مختلف مهام المقياس.

الطريقة الأولى: تقوم على تحديد الصحيح، موضوع البند مسبقا عن طريق سؤال الشخصية الحقيقية التي عاشت الموقف، واعتبار إجابته هي الإجابة الصحيحة ثم تصحيح أداء المطلوب عمليا.

الطريقة الثانية: أن يتم الاعتماد في تقوم البديل أو اختيار الأمثل في كل بند، النسبة المئوية من جمهور المجيبين/والذي كان الاختيار المعين، أكثر جذبا لأفراده من غير البدائل.

الطريقة الثالثة: فيتم فيما إستخدام نفس الإجراءات السابقة، ولكن نستبدل الجمهور المجيبين، مجموعة من الخبراء في المجال، أو ذوي الخبرة في البعد موضوع القياس (فاطمة، 2013: 52-53).

2. مقياس الذكاء الانفعالي لجولمان (Goleman):

قام هذا المقياس على عشر بنود تتضمن مواقف يرى جولمان (Goleman) إنما تستشير استجابات يمكن في ضوءها التقدير الكمي للذكاء الانفعالي لدى الفرد المستجيب، على أساس أن هناك استجابة صحيحة في كل موقف ولم يحدد جولمان أبعاد معينة للذكاء الانفعالي يمكن تقديرها بهذا

المقياس، بل قصد أن يقيس الذكاء الانفعالي بشكل عام، وفيما بعد أعد جولمان في عام 2000 مقياس آخر في ضوء فهمه للذكاء الانفعالي، عرف باسم [مقياس الكفاية الوجدانية] Emotional competene inventory(eci) (فاطمة، 2013: 58)

وهو مقياس متعدد القدرات حيث يقوم الأداء فيه على أساس الجمع بين تقديرات المفحوص وتقديرات المحيطين به أيضا بما يسمح بتكوين صورة أكثر دقة عنه (البحيري، 2007: 55).

ومن ثم نشأت العديد من المقاييس اعتمادا على نموذج دانيل جولمان والكفاءات الاجتماعية والوجدانية المترتبة عليه ومن أهم تلك المقاييس (حسين، 2006: 63)

1. مقياس الكفاءة الوجدانية [برياتريز وجولمان].

2. مقياس تقييم الذكاء الانفعالي [يراد بييري وزفاقه].

3. استفتاء تقييم الأداء، نسخة الذكاء الانفعالي.

المقاييس المستخدمة في نموذج بار أون (Bar-on) للذكاء الانفعالي:

يستخدم با-أون لقياس الذكاء الانفعالي قائمة باسمه وقد تم نشر هذه القائمة عام 1997 وتعتمد على التقرير الذاتي للفرد وتقيس تلك القائمة خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي وتطبق هذه القائمة على الأفراد من سن ستة عشر عاما أو أكثر، وتم تصميمها لقياس الكفاءات والمهارات الوجدانية والاجتماعية التي تحطي انطبعا وصورة واضحة للذكاء الانفعالي والاجتماعي لدى ذلك الفرد، وليس الهدف من تلك القائمة هي تقسم السمات الشخصية أو القدرات الإدراكية للفرد ولكن الهدف منها تقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع المتطلبات والضغوط البيئية والتكيف معها، وتحتوي تلك القائمة على 133 سؤالاً أو مفردة بقصد الوصول إلى نسبة الذكاء لدى الفرد ويتم الإجابة على الأسئلة أو المفردات من خلال مقياس متدرج من خمس نقاط يتراوح ما بين [نادر جدا/ليس صحيحا/صحيحا غالبا/يحدث ذلك الأمر أحيانا/مطلقا]، ويتم تحويل الإجابات إلى نتائج ونسب.

ولقد تم ترجمة تلك القائمة إلى 22 لغة مختلفة وتم تعميم نتائجها وتداولها في حوالي خمسة عشر دولة، وذلك نتيجة لأنماط مختصرة وذات معايير جيدة وأسهل ادارتها(حسين، حسين، 2006: 59).

7. السمات العامة لذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض:

لقد لخص علاء عبد الرحمان محمد سميات الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض كما يلي:

7-1 سميات الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع:

- يوضح مشاعره بوضوح وبشكل مباشر .
 - لا يخاف عندما يعبر عن مشاعره .
 - لا تسيطر عليه العواطف السلبية مثل [الخوف، القلق، الذنب، الخجل، الإحراج، الواجب، الاحباط، اليأس...].
 - قادر على قراءة الاتصال غير اللفظي .
 - يترك مشاعره تقوده إلى الاختيارات الصحيحة السلبية التي تؤدي إلى سعادته .
 - مشاعره متوازنة مع الحق، المنطق، الواقع .
 - يعمل وفقا لرغبته ليس بسبب الاحساس [بالواجب، الذنب].
 - معتمد على نفسه مستقل .
 - يحفز جوهريا، ولا يحفز بالقوة، الثروة، الشهرة .
 - قادر على أن يعرف المشاعر المتعددة .
 - يتكلم عن بمشاعر الآخرين .
 - يشعر بالتفاؤل لمكنه تفاؤل واعي .
 - متحدث مريح حول المشاعر .
 - مدن وقوي بشكل عاطفي .
 - لا يستطيع بالفشل .
- 7-2 سميات الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض:**
- لا يتحمل مسؤوليات مشاعره لكن يلوم الآخرين باستمرار .
 - يلغي الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقع فيها .
 - يحجب معلومات حول مشاعره الحقيقية ويتظاهر بمشاعر مختلفة .
 - يبالغ أو يقلل من مشاعره .
 - ينفجر بقوة لموقف ما ولو كان صغيرا نسبيا .
 - ينقصه الاستقامة والإحساس بالضمير .
 - عديم الرحمة وغير متسامح، يحمل أحقاد للآخرين .

- غير مريح لكل من حوله.
- عديم الإحساس بمشاعره.
- غير متعاطف مع الآخرين.
- لا يضع مشاعر الآخرين في اعتباره قبل التصرف.
- غير واثق بنفسه ويجد صعوبة في الاعتراف بأخطائه، أو التعبير عن الندم أو الاعتذار بالإخلاص.
- يمتلك العديد من الاعتقادات المشوهة والمخربة، التي تسبب عواطف سلبية.
- لا اعتبار لمشاعره الخاصة المستقبلية قبل التصرف في موضوع ما.
- متشائم باستمرار وبشكل يلفت النظر لدرجة أنه يلغي بهجة الآخرين.
- يمتلك باستمرار الشعور بخيبة الأمل، والنقص، والاحباط.
- يتجنب العلاقات مع الآخرين والسعي لعمل علاقات بديلة مع بعض الحيوانات الأليفة أو النباتات أو الكائنات الخيالية.
- لديه القدرة على التحدث بالتفصيل عن الأحداث الجليية، والموضوعات المعقدة وطريقة تفكيره في الموضوع، ولكنه لا يمتلك ليخبر عن احساسه ومشاعره لهذا الموضوع (محمد، 2009: 46-49).

ثانيا/ الضغوط المهنية

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن مصادرها سواء كانت مادية أو سيكولوجية، ولم يقتصر تأثيرها على الفرد في البيت أو المحيط وإنما تجاوز ذلك بيئة العمل، ومن هنا برزت الضغوط المهنية وهي جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على أدائه وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة وكذلك على صحة الجسمية والنفسية، ونظرا لأهمية الضغوط المهنية فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لإهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي، إذ تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الضغوط المهنية وأنواعها ونماذجها ومصادرها، ثم تطرقنا أيضا إلى أعراض الضغوط المهنية واقترحنا بعض الاستراتيجيات للتخفيف والحد من الضغوط

1- مفهوم الضغوط المهنية:

لقد تعددت تعاريف الضغوط المهنية، ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها ويعود سبب هذا الاختلاف إلى نظرة كل باحث إلى الضغوط فبعضهم ركز على بيئة الفرد، وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد، واعتبرها الآخرون أنها ناشئة عن صعوبات ومعوقات التي تقف أمام الفرد والبعض أضاف أنها تنشأ من فرص يستطيع الإنسان أن يتعلمها أي مواقف إيجابية عموما. فالضغوط المهنية حسب لوثانز Luthans تعتبر على أنها: " استجابة متكيفة لموقف أو طرف خارجي ينتج عن انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة " (بطاح، 2006: 150).

ويعرفها ناصر العديلي (1995) بأنها: " الجانب النفسي والتغييرات التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وامكانياته، وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه " (أسماء الإبراهيمي، 2015: 57).

أما بالنسبة للضغوط المهنية عند ماكلين Maclean (1980) على أنها: " تلك القوى أو العناصر الموجودة في بيئة العمل والتي تسبب الإجهاد أو الانحراف عما يجب أدائه أو تنفيذه " (محمد حسين، محمد حمدات، 2008: 121).

ويعرفه عقيلي (2005) الضغط المهني على أنه: " إجهاد نفسي ناتج عن التفاعل بين الفرد وبيئة عمله تنتج ردود أفعال جسمية أو نفسية أو سلوكية، التي تعتبر استجابة تكيفية يقوم بها الخصم في شل هذه الحالات مما يؤدي سلبا على أداء الفرد في عمله " (عقيلي، 2005: 593).

ويعرفه فريد رونالد Frid Rowlands على أنه: " حالة عدم التوافق بين خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل تؤدي إلى ردود أفعال فيسيولوجية ونفسية وسلوكية " (شعبان علي حسين السيسي، 2002: 356).

بينما يعرف L.Maunad الضغط المهني بأنه: " مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تصيب الفرد بالتعب والإرهاق الجسدي والنفسي، مما يؤدي إلى تعثره في العمل وانخفاض مستوى أدائه ". (Maunad, 2001, P282).

ويرى Boudaren (2005) أنها: " العمل هو الصحة وأنه مصدر للضغوط غالباً ما يكون سبب ما خلصت إليه الدراسات المرتبطة بضغط العمل، حيث توصلت إلى أن عدم الرضى الوظيفي عن الذات وبالتالي التأثير على صحة العامل " . (Boudaren, 2005, P101).

يعرفها كل من Dekeyser and Hansen (1996): من منظور نفسي على أنها عبارة عن إستجابة العامل أمام متطلبات الوضعية التي جعلته يشك في مدى تمتعه بالموارد الضرورية التي تمكنه من المواجهة (مدني، 2009: 13).

أما المنظمة العالمية للصحة (2004) فتشير إلى الضغوط المهنية على أنها: " مجموعة من استجابات الموظفين الممكنة في حالة مواجهتهم لمتطلبات وضغوطات مهنية لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم والتي تستدعي استعمال قدراتهم في موقف العمل (حمزة الأحسن، 2015: 22).

من خلال التعاريف التي عرضناها لضغوط المهنية، تعد واحدة من أنواع الضغط النفسي الأكثر أهمية في الدراسات، وهذا ما يجعله محور اختلاف واضح من وجهات النظر التي خاضت في بحث هذا المفهوم، مما جعل الباحثين يصعب عليهم اجتماع على تعريف واحد، كل واحد منهم يوضح سبب الضغوط إلى بيئة العمل والظروف المحيطة وطبيعة العمل والعنصر البشري والفروق الفردية وعلامات فيزيولوجية تختلف في حدتها من فرد لآخر.

2- أنواع الضغوط:

تتشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى وهو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط مثل الضغوط الاجتماعية، الضغوط المهنية، الضغوط الاقتصادية الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط العاطفية (سعد الأمانة، 2001: 3).

ويمكن تقسيم الضغوط إلى قسمين رئيسيين وهما:

2-1 الضغوط الفيزيائية:

إن الإرهاق الفيزيقي العامل هو حصيلة ظروف بيئية كضوضاء، درجة الحرارة التلوث، كما أن الإرهاق الفيزيقي البدني للعامل هو نتيجة طبيعية للحراك الجغرافي للعامل، والذي يتضمن مشكلات منها البعد عن مكان العمل، التغيب عن العمل، الإرهاق الاقتصادي، الوقت المستغرق في التنقل للعمل (محمد بن مخلوف، 2001، 167).

إضافة إلى الغازات السامة، المخاطر الطبيعية، الحرارة، البرودة، الرطوبة والضوء والضوضاء (عبد الرحمان العيسوي بدون سنة: 69).

لقد كان سيلبي 1976 من أوائل الباحثين الذين وجهوا الإنتباه إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل المادية حيث اشار إلى الكثير من ظروف العمل المادية تسبب ضغوط للأفراد وتتضمن هذه الظروف الضوضاء والضوء، وإختلاف درجة الحرارة، والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل والآلات الموجودة فيه وعلى الرغم من ان الموظفين مختلفين فيما بينهم من حيث درجة التعرض لهذه المصادر فقد يتعرضون على اختلاف وظائفهم لواحدة أو أكثر لهذه المسببات كما أن بعضهم تحتم عليه طبيعة عملية العمل في ظل هذه الظروف والتعرض لمخاطرها أكثر من الموظفين الآخرين (عبد الرحمان هيجان، 1998، 198).

2-2 الضغوط النفسية الاجتماعية:

يعتبر مفهوم الأحداث الضاغطة مرادفا لمفهوم الضغوط النفسية الاجتماعية ويعتبر هولمز وراهي Holmes and Rahie من الأوائل الذين قدموا هذا المفهوم إلى الحياة العلمية بعد العمل الرائد كانون Cannun وسيلب Silye في مجال الضغوط بصفة عامة وعلاقتها بمدى واسع من الأمراض الجسمية والنفسية، وقد تبين من دراسة بينجوان أن أحداث الضاغطة تسبب الاكتئاب وخاصة في غياب الدعم الاجتماعي المناسب، وتبين أيضا أن الضغوط المتعلقة بالفقد هي الأفضل مؤثر للتنبؤ بالاكتئاب، وقد تبين أيضا أن النساء اللاتي عولجن من الاكتئاب ثم أصبن بانتكاسه، خبرن أحداثا حياتية غير مرغوبة أكثر من اللاتي لم ينتكسن، وخاصة في الشهر السابق على الإنتكاس (جمعة السيد يوسف، 2001: 153).

وهناك من يقسم الضغوط بحسب أثرها إلى ضغوط سلبية وضغوط إيجابية:

أ. الضغوط الإيجابية:

هي الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز، وتعطي الفرد احساسا بالقدرة على الإنتاج، والشعور بالسعادة والسرور وتؤدي الضغوط المهنية الإيجابية إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية معا وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل، وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لإتخاذ قرارات رشيدة (عبدة فلية عبد المجيد، 2005: 306).

ب. الضغوط السلبية:

عبارة عن الضغوطات التي يواجهها الفرد في العائلة او العمل أو في العلاقات الاجتماعية وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية وتؤدي إلى عوارض مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع وآلام المعدة والظهر والتشنجات العضلية وعسر الهضم والأرق وارتفاع ضغط الدم والسكري (ماجدة بهاء الدين، 2008: 25).

ويوضح عبد الرحمن هيجان (1998) الفرق بين الضغوط الإيجابية والسلبية يلخصها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): يبين المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1- تسبب انخفاض في الروح المعنوية	1- تمنح دافعا للعمل
2- تولد ارتباكا	2- تساعد على التفكير
3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3- تحافظ على التركيز على النتائج
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بجد
5- تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه	5- تحافظ على التركيز على العمل
6- الشعور بالأرق	6- النوم جيدا
7- ظهور انفعالات عدم القدرة عن التعبير عنها	7- القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
8- الإحساس بالقلق	8- تمنح الإحساس بالمتعة
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل	9- تمنح الشعور بالإنجاز
	10- تمد الفرد بالقوة والثقة

10- تسبب للفرد الضعف	11- التفاوض بالمستقبل
11- التشاؤم من المستقبل	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية
12- عدم القدرة إلى الرجوع إلى الحالة النفسية	الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة
الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	

(عبد الرحمان هيجان، 1998: 30).

ويميل بعض العملاء مثل جينز (Jains) لتقسيم الضغوط إلى ثلاثة أنواع:

1- الضغوط البسيطة:

وهي التي تستمر من ثواني إلى ساعات إلى أيام فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه أو آلام صادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء.

2- الضغوط المتوسطة:

وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه أو آلام صادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء

3- الضغوط الشديدة:

وتستمر من أسابيع إلى أشهر بل سنوات مثل غياب شخص عزيز عن عائلة (السفر أو الموت) أو مثل النقل من العمل، الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب) (عبدة فيلة، عبد المجيد، 2005: 307).

3- النماذج المفسرة للضغوط المهنية:

لا يوجد اتفاق بين الباحثين فيما يتعلق باختيار النموذج الذي يمكن اعتماده لتفسير الضغوط المهنية لكن هذا التباين لا يمكن اعتباره اختلاف جوهري بقدر ما هو نوع من التكامل لجهود الباحثين والدارسين لهذه الظاهرة، فقد تطرق هيجان (1998) لبعض من النماذج كما يلي:

3-1 نموذج ميتشجان:

سمي ميتشجان نسبة إلى جامعة ميتشجان وسمي أيضا بالنموذج الاجتماعي البيئي، إذ يمثله كل الباحثين كارتر وكان (1989) الذين يؤكدون وجود عوامل تؤثر على درجة تأثر الفرد للضغط واستجابته له هذه العوامل تتضمن نوعين:

أ. **البيئة الموضوعية:** وما تحتويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية مثل (المكتب الإضاءة، التهوية والسلامة في المنظومة).

ب. **البيئة النفسية:** ويقصد بها تعرض أو عدم تعرض الفرد للإضطرابات النفسية مثل القلق، الاكتئاب اضطرابات النوم، والشخصية التي تؤدي في النهاية إلى سوء التسيير واتخاذ القرار على مستوى الفرد والمنظمة ككل إضافة إلى الخصائص الثابتة لدى الفرد الوراثية، المكانية والشخصية، وأخيرا العلاقات التي يعيشها الأفراد في محيط العمل، حيث أن تغير هذه العوامل يؤثر على استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل (أسماء إبراهيمي، 2015: 100).

3-2 نموذج ماكجيرات 1976:

وفي هذا إدراك يتم ادراك الموقف من قبل الفرد كما هو الحال في النموذج الاجتماعي والبيئي عند متشجان، وغير أن هناك تأثيرا قويا في هذا النموذج على تقويم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي والبيئي لدراسة الضغوط، وهذا التقويم من قبل الفرد للموقف قد يقوم للقيام باستجابة محددة اتجاه هذا الموقف، وهذه الاستجابة هي سلوكية تطوعية في المقام الأول بدلا من أنها تمثل اتجاه أو مجموعة من الاستجابات العضوية (المشريقي، 2014: 25).

3-3 نموذج جيسون وزملائه 1982:

يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية البيولوجية والديموغرافية) على ادراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة للعمل تتبع من مصادر رئيسية هي البيئة المنظمة والعوامل الفردية، تسهم هذه المصادر في خلق أنماط مختلفة من الضغوط والتي تؤثر على العاملين رغم تباين حدة الضغوط من فرد لأخر بسبب الفروق الفردية إلا أن هذه الضغوط تترك أثارها على مستوى الفرد في عدة جوانب (سلوكية، نفسية، وصحية، وجسمانية)، كما أنها تترك أثار سلبية على مستوى المنظمة التي ينتمي إليها الفرد (عثمان، 2010: 182).

3-4 نموذج ليبير ونيومان 1978:

يقوم هذا النموذج على افتراض أن هناك مصدران للضغوط التي يتعرض لها الفرد والمنظمة حيث يتفاعل هذان العنصرين في زمن محدد، وهذه الضغوط تترك أثرها على الفرد والمنظمة مما يدفع كلا العنصرين إلى الاستجابة للضغوط بشكل ملائم (قراري، 2014: 45.44).

3-5 نموذج مارشال:

يحدد مارشال في هذا النموذج النظري العوامل المسببة للضغط في العمل كما يبين الأعراض الناتجة من ذلك، وهناك أعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كما أن هناك أعراض خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تؤدي إلى العدوانية وتكرارات الحوادث (مليقة خوجة، 2010، 71-72).

3-6 نموذج هب للضغط المهنية:

أكد هب هذا النموذج أن العمل ذات المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت عن قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق وبالتالي قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل (الطاف ياسين، اسماعيل طه، 2006، 8).

من خلال استعراض النماذج المضرة للضغط المهنية لم يتفق الباحثين على تفسير واحد ولم يصلوا إلى نموذج شامل وموحد لذا نجد أن لكل باحث وجهة نظر الخاصة إذ نجد أن كل من ميتشيجان وماكجوات فسروا الضغط المهنية على أساس العوامل البيئية والاجتماعية حيث تساهم هذه العوامل (النفسية، الموضوعية) في درجة تأثير المعلم بالضغط والاستجابة لها إلا أن ماكجوات أكد في نمودجه عن تقييم الموقف في عملية الإدراك ولم يكتفي فقط بإدراك الموقف الضاغطة.

أما كل من نيومان ومارشال اتفقوا أن مصدر تتمثل في كل من الفرد والمؤسسة والضغط ينتج عن تفاعل هذين المصدرين ويكون له أعراض خاصة بكل عنصر منهما في حين أن جيون أكد على دور الفروق الفردية في إدراك الفرد للظروف الضاغطة واتفق مع هب في أن الضغط يحدث عندما تكون هناك مطالب على الفرد تفوق أو تزيد على إمكانياته التكيفية، فالضغط لا يقع هناك خارج المعلم في البيئة المدرسية وإنما يعتمد أيضاً على الاستهداف البنوي للمعلم.

4- مصادر الضغوط المهنية عند المعلمات:

تعرف ضغوط العمل عند المعلم على أنها مجموعة من الظروف والعوامل المتعلقة بظروف العمل وقيمتها المعلم كمواقف ضارة أو مهددة تؤثر على أداء مهمته. وتعرف كذلك على أنها إدراك المعلم لعدم قدرته على مواجهة أحداث ومتطلبات مهنة التدريس التي تشكل تهديدا لذاته وتحدث له معدلا عاليا من الانفعالات السلبية المرفقة بتغيرات فيزيولوجية كرد فعل لذلك الضغط. (أسماء إبراهيمي، 2015: 116).

ومن أهم مصادر الضغط للمعلمة في التعليم نذكر حسب « WOODRIN » ما من مهنة متطلبة كمهنة التعليم إذا يستدعي لعب أدوار مختلفة لا تقضيها باقي المهن (علي راشد، 1995: 65) كما بينت إحدى منشورات منظمة الصحة العالمية (1996) التي كانت بعنوان الصحة النفسية للمرأة أن أعراض القلق أكثر انتشارا لدى النساء من الرجال، وقد أوضحت إحدى الدراسات التي أجريت على (9000) شخص من المجتمع أن نسبة (33%) من النساء لديهن مرض نفسي (قلق واكتئاب)، كما بين المنشور أن النساء العاملات واللاتي يواجهن الضغوط المهنية وأعباء الأسرة، يواجهن صعوبة بالغة في التأقلم مع الظروف وخصوصا مهنة التعليم كما يشير وابلي (1994) مهنة التعليم مهنة شاقة كثيرة المتطلبات والأعباء ولذلك قد يتعرض الملحقون بها إلى الكثير من الضغوط الذي ينشأ عنها الشعور بالقلق وعدم التوافق بصورة عامة، ومرحلة التعليم الابتدائي تعتبر من أهم المراحل التعليمية على الإطلاق فهي اللبنة الأولى في بناء التعليم، كما أن المعلمة في هذه المرحلة تكون ذات مسؤولية كبرى في بذر البذور الأولى للتعليم في العقول الناشئة (حسام عبد الرحيم المالكي، 2001: 5).

ومصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين قد تباينت تصنيفاتها ومسبباتها لكن هناك محاور تشترك فيها ولقد توصل الباحث بلاشي (Blache) من خلال نتائج دراسته التي أجريت على 392 مدرس إلى تبين 3 مصادر أساسية ترتبط بالضغوط التي يواجهها المدرس، وهي:

- ضغوط ترتبط بطبيعة العمل الذي يؤديه المدرس.

- ضغوط ترتبط بخصائص التلميذ.

- ضغوط ترتبط بالمناخ المدرسي (باهي سلامة، 2008: 87).

كما يواجه المعلم استمرار متطلبات متباينة ومتناقضة كمقاومة التلاميذ ونظام المدرسة من جهة، وبين متطلبات المناهج وقدرات التلاميذ من جهة أخرى فعمل المدرس ينطوي على عدد كبير من

الشروط التي تواجهه بالصعوبات، فواجباته كثيرة واتصال المدرس في أكثر أوقات العمل هو اتصال مع عقول، مع مستويات معرفية متفاوتة في ارتفاعها وانخفاضها (زیدی، 2007: 148).

ونوجز أهم مصادر الضغط في ما يلي:

4-1 حجم العمل:

وهو الزيادة أو النقصان في الأعباء الموكلة للمعلم ، بحيث أن الزيادة استيعاب طاقات العمل وقدراته ستؤثر سلبا على سلوكه وتنعكس بالتالي على إنتاجيته (الحو، 2004: 286).

لقد تطورت مهام المعلمة فلم تعد مقتصدة على تلقين المعارف للتلاميذ بل تعداه إلى مدى قدرتها على خلق وضعيات للتعلم لدى المتعلم، مما يسفر عنه خلق دوافع بداخل المتعلم اتجاه عملية التعلم، وهنا أصبح المعلم بمثابة المرشد والدليل الموجه للمتعلم في هذا الشأن يشير RYMANDT إلى أن دور المعلم ليس إعطاء معارف جاهزة لكن تشكيل أذهان مبدعة واعدادها لمسؤوليات الغد (أسيا بن عيسى، 1990: 34). وهذه مسؤولية على عاتق المعلمة، فواجبات العمل ذاتها والمتطلبات النفسية والجسدية الضرورية لأداء العمل ، قد تؤدي في الكثير من الأحيان إلى ضغط (رونالدي ريجيو، 1999: 292).

4-2 بيئة العمل:

تمثل الصحة النفسية والجسمية للعمال أهمية كبيرة من الناحية الاقتصادية والإنسانية على حد سواء ولذلك فإن ما ينفق على العمال صحيا واجتماعيا وترفيهيا، لا يمكن أن يعد من قبيل الخدمات ولكن استثمار بل من أعظم وسائل الاستثمار ومجالاته والعمال إذا لم تكن بيئة العمل صالحة وصحية بعرض العمال لأخطار وأضرار عديدة.

إضافة إلى العديد من الحوادث التي تتعرض لها المرأة العاملة كالسقوط أو الانزلاق مما يؤدي إلى الإلتواء العمود الفقري أو الاجهاض في حالة العمل كذلك تعرضها للحرارة والرطوبة والاشعاعات وتأثيرها على الجهاز العصبي والتناسلي للمرأة (أسماء إبراهيمي، 2015: 119)

تظهر الضغوط المهنية حسب نيلسون (Nilson) وكويك (Quik) عندما يواجه الافراد نوعين رئيسيين من ضغوط الدور في العمل، وهما صراع الدور الناجم عن تعارض توقعات مرتبطة بالمهام الوظيفية فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة فإنه يعاني من صراع، فقد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات متواصلة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج وهنا غموض في الدور على مستوى المدرسة عدم وضوح الرؤيا للعاملين بالمدرسة عن مسؤولياتهم وواجباتهم

وحقوقهم وكيفية الحصول عليها وتشير بعض الدراسات أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل يكونون أكثر شعورا بالضغط وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا (شحاته، 2006: 289).

4-3 العلاقة مع الزملاء:

إن علاقة المعلمة بزملائها ليست علاقة مهنية فحسب بل هي علاقة إنسانية في المجال التربوي وهي ذلك الجو الانفعالي الإيجابي المتبني على العلاقة الطيبة والأخلاق والاحترام وتقدير المسؤولية والمساواة والعدل وصدق والأمانة، فحينما تكون علاقات الشخصية في العمل غير مرضية فإنها تعتبر مصدرا من مصادر ضغوط العمل، وفي هذا الصدد يشير الشراوي إلى أن هناك فرق بين المؤسسة التعليمية التي يسود فيها روح التعاون وتبادل المنافع بين الأساتذة، والمؤسسة التعليمية التي تسود فيها العلاقات المتسمة بالشك وسوء المعاملة حيث ينجر عن ذلك الإجهاد الذي يعتبر من أهم المصادر المسببة للضغط، فإن المشكلات المتعلقة بالعلاقة الإنسانية بين المعلمين والناجمة عن الصراعات بينهم غالبا ما ينتج عن الاختلافات المهنية أو شخصية أو اجتماعية، مثل شخصية المعلم، المؤهل الدراسي خبراته المهنية وتخصصه الدراسي، والمستوى الاقتصادي والاجتماعي له، وانتماءاته المحلية، وكنيجة لهذه الاختلافات فمن المتوقع أن تنشأ في الغالب صراعات بين المعلمين منها: الصراع بين المعلمين القدامى وحديثي التخرج، والصراع بين المعلمين ذوي التخصصات المختلفة، وبين المعلمين المؤهلين وغير المؤهلين، وبين المعلمين والمعلمات، وكذا الصراع بين المعلمين المنتمين جغرافيا للبيئة المحلية للمؤسسة التعليمية والمعلمين من بيئات أخرى (الخميسي، 2003: 25).

4-4 علاقة المعلمة بالتلميذ:

لعلاقة المعلم بالتلميذ أهمية كبيرة كما قال (Gferry) علاقة المعلم بالمتعلم ليس مجرد علاقة توصيل معارف، بل هي علاقة إنسانية تجمع بين إنسان وإنسان آخر تتضمن جوانب عاطفية واجتماعية لها قيمتها في العملية التعليمية، وتأثيرها على مسار الفعل التربوي والمعلم الفعال هو من يحسن اختيار فرص التلاميذ في التعلم، فالمعلم يؤثر على التلاميذ بأقواله وأفعاله ومظهره وسائر تصرفاته التي ينقلها التلاميذ فإن الأثار السلبية الناتجة عن هذه التفرقة يكون من الصعب تغييرها لأنها تؤثر على تصرفات وسلوكيات التلاميذ داخل وخارج المدرسة (أحمد إبراهيم، 2002: 298). وقد تأخذ الإساءة شكل الإيذاء البدني كضرب والعض والدفع والركل والصفع والإصابات أو غيرها من سلوكيات التي تقصد جو البيئة التعليمية، يعتمد التلميذ إلى الإساءة إلى المعلم كرد فعل على إساءة المعلم إليه، كإتلاف الممتلكات الخاصة بالمعلم أو ضرب أحد أبنائه أو أحد أقارب المعلم.

كما أن رؤية الأطفال للعنف وسوء المعاملة يترتب عليه إحساس الطفل بالقلق إضافة إلى مشكلة ضعف انضباط المعلم والتزامه بأصول التدريس، وطرق توزيعه وتحضيره للدرس أو أهداف الدروس التي يليها على تلاميذ الفصل، أو وسائل الإيضاح وهذه مشكلة جذرية من عوامل التي تنشأ وترعاها اللامبالاة، وإهمال أو التراخي عن أداء الأمانة (أسماء إبراهيمي، 2015: 122).

4-5 علاقة مع المدير:

إنه من ضروري أن يسود مبدأ العدل والمساواة بين أفراد المؤسسة التعليمية، ويجب أن يعامل المدير جميع العاملين بالمدرسة معاملة تتسم بالعدل والمساواة بعيدة عن التحيز والمحاباة، إن المدير أو القائد التربوي يؤمن بأن لكل فرد شخصية المتميزة والتي يجب احترامها وتقديرها (أحمد إبراهيمي، 2002، 66). لكن بما أن تركيز السلطة في يد المدير وإتباع النظام الديمقراطي داخل المؤسسات يؤدي إلى ديناميكية في الأخذ والعفاء وتعاون مستمر بين أطراف المدرسة إذ يعتبر محمد منير موسي أن واجب المدير هو التعاون والتعاطف مع رغبة المعلمين وذلك بالاشتراك سويا في تسيير الأمور التربوية والتعليمية دون تطبيق لدوره داخل القسم (سرحان، 1982: 60).

فاختلاف الدور بين المعلم ومدير المدرسة يؤدي إلى وجود فجوة بين توقعات كل منهما نحو الآخر أن المهام مدير المؤسسة ادارية الطابع مابينها مهام المعلم تعليمية الطابع، وغالبا ما تكون العلاقة بين المعلم والمدير يشوبها كغير من الارتباك فينسب ذلك إلى المعلم وهذا الأخير يلصقها إلى نمط القيادة الديكتاتورية المعتمد من طرف المدير (فاخر عاقل، 1985، 220).

4-6 العلاقة مع المشرف التربوي (المفتش):

وفي هذا الصدد يقول محمد رفعت رمضان (1984) في كتابه أصول التربية وعلم النفس أن الإشراف التربوي لا يساير المدرسة الحديثة في العقد الجديد ولا يتفق مع اتجاهات التربية الحديثة، لأنه قد أساء إلى العلاقة بين المفتش والمدرسة ولم يفد المعلم بل ترك فيه الحصرة والمرارة، لأنه دائما موضع الممتحن وهناك من المفتشين من يجهل دوره التربوي، وبجعل المعلم هدفة الأساسي وينسى بذلك التلميذ يستغل الفرصة لإهانة المعلم، وهذا ما يولد مشاعر الخوف والكراهية في بعض الأحيان لدى بعض المعلمين وبذلك يصبح المفتش عامل ازعاج للمعلم خصوصا ما إذا أحبط مجهود المعلم عندما يشعر أنه يقيم حق تقييمه خلال إحدى الزيارات المفتش له (مليكة خوجة، 2010: 88).

4-7 اكتظاظ الأقسام:

يمثل اكتظاظ الأقسام أحد العوائق الأساسية للمعلمين عن أداء أدوارهم التربوية ويعتبر مصدر قلق لها إذ لا يمكن في بعض الأحيان من إتمام درس في الوقت المحدد ولا يتمكن من إيصال المعلومات وتحقيق أهدافه بالكفاية المطلوبة وأن الواقع المدرسي المعاش والذي يتسم بأعداد التلاميذ المتزايدة أمام قلة المؤسسات التربوية يسبب ضغطاً للمعلم (أسماء إبراهيمي، 2015: 123) نستنتج أن مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات متعددة وتختلف من معلمة إلى أخرى حسب بيئة العمل والعلاقات التربوية وصعوبة مهنة التعليم وتعقيدها ومسؤولية كبيرة ملقاة على عاتق المعلم. وهناك مصادر شخصية تتمثل في الفروق الفردية وبيئة والاجتماعية لكل معلمة، وهذا ما يولد ضغوطات مهنية.

5- أعراض الضغوط المهنية:

أشار جون كاريبي John Capri (1996) إلى أن الضغط لا يضع رأسك في أزمت فقط بل أنه يحدث خللاً في أجهزة الجسم كله، بما فيها الدماغ وعموماً هناك العديد من الأعراض أو المظاهر التي تصاحب الشعور بالضغط المهني التي نوضحها فيما يلي:

5-1 الأعراض العضوية: متنوعة وكثيرة، أهمها:

- توتر العضلات في الرقبة والظهر خاصة الارتجاج، الصداع التوتري وبرودة الأطراف جهاز الهضم، حموضة المعدة، غثيان، غازات ألم بطني.
- الطعام: إمساك، فقدان الشهية، الإسهال
- النوم: الأرق، الاستيقاظ المبكر، كوابيس وأحلام مزعجة.
- اضطرابات قلبية: دورانية تسارع القلب، ضربات غير منتظمة
- التنفس: عسر التنفس، الألم الصدري
- اضطرابات جنسية متنوعة (محمد قاسم عبد الله، 2001: 118)
- ومن أهم الأعراض الناتجة عن الضغط المهني:

- **ضغط الدم:** ويؤدي إلى إنهاك طاقات الجسم فالجهد المتواصل وكثير ساعات العمل، وانعدام الراحة يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم، ويبين كل من فرانش وكابيلين (1973) أن المصدر الرئيسي والمباشر لضغط الدم هو ضغط العمل.

- أمراض القلب: أثبتت أبحاث والدراسات جينكنس Jenkin (1976) وروزمان Friedman and Roseonman (1974) أن الحوادث النفسية والاجتماعية تعد بالدرجة الأولى من الأسباب المؤدية إلى أمراض القلب من بينها النوبات القلبية، عدم انتظام ضربات القلب، تصلب الشرايين والسكتة القلبية (محمد اسماعيل بلال، 2005، 44)

5-2 الأعراض النفسية:

تظهر الضغوط في الكثير من الأعراض النفسية و الانفعالية، إن الإرهاق المعنوي للعامل هو عبارة عن الحصيلة النفسية للمشكلات المبنية فيما سبق التي تميز واقع العامل والتي تؤدي إلى حدوث إنهيار في معنوياته، فيشعر معه العامل بالضعف والعجز عن التغيير، فيستسلم له وهذه الحالة إحدى مظاهر الاغتراب الذي يصيب العامل، والذي يكون سببا في انعزاله وسلبياته في العامل (محمد بومخلوف، 2001: 167)

كما يتعر العمال لاضطرابات نفسية مثل القلق العصابي، ويحس العامل بالخوف وعدم الأمان ويظن أن الناس يراقبونه ويتجسسون عليه وفي تصريح لبعض العاملات حول آثار الضغط المهني عليهن كان مفاده أنهن يعانين من الاكتئاب وحالات التوتر المستمر وفقدان السيطرة على أعصابهن لأبسط مثير بنقص في التوازن النفسي (أسماء إبراهيمي، 2015: 92).

5-3 الأعراض السلوكية:

تتمثل في مشاكل التخاطب المتمثلة في زيادة التلعثم والتأتأة نقص الاهتمامات والتحمس والتنازل عن الأهداف الحياتية (ماجدة بهاء الدين، 2008: 36).

- الشعور بالتعب لأقل جهود، انخفاض الدافع للإنجاز، التشاجر مع الآخرين والعدوان عليهم، عدم القدرة على مساعدة الآخرين.

- تغيرات في الشهية، زيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير، افراط في التدخين، القلق التميز بحركات عصبية، قضم الأظافر وسواس المريض (سمير شيخاني، 2003: 19).

5-4 الأعراض المعرفية:

وتتجلى في نقص التركيز واضطراب القدرة وتدهور الذاكرة وزيادة معدل الأخطاء، تزايد الاضطرابات الفكرية إضافة إلى صعوبات في اتخاذ القرارات، التشويش، الفوضى، الارتباك، الانحراف عن الوضع السري، نوبات الهلع، استحواذ فكرة واحدة على الفرد انخفاض في دافعية الأعمال، إنجاز

الأعمال بتخطيط، اصدار أحكام غير صائبة، تدهور في القدرة على التنظيم والتخطيط بعيدا عن المدى، عدم تحري الدقة والحذر، وتصبح الأفكار متداخلة غير معقولة (أسماء إبراهيمي، 2015: 93). هناك عدة أعراض تظهر على الفرد الذي يعاني من الضغط المهني منها اعراض عضوية ونفسية وسلوكية ومعرفية تؤثر على استقرار الشخص وتسبب له مشاكل متعددة ومختلفة في حياته.

6- استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية:

إن إدارة الضغوط تعني مجموعة الجهود والأساليب التي يمكن أن يستخدمها كل فرد بغرض التكيف مع ضغوط العمل في بيئة وتتمثل فيما يلي:

1- استراتيجيات إدارة الضغوط على مستوى المدرسة:

1-1 العناية بالبيئة الفيزيائية بالمدرسة:

تشكل عناصر البيئة من درجة الحرارة، وضوء وتهوية وتلوث وضوضاء مصادر للضغوط لا يمكن انكارها في الكثير من الحالات ومن ثم على المؤسسة التي تهتم بصحة عمالها وتود الحفاظ على طاقتها البشرية من أجل زيادة الإنتاج والارتقاء في معالجة هذه الأمور بداية وان تجعلها في الحدود الآمنة قدر المستطاع (سيد يوسف، 2004، 136).

1-2 التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة:

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من المدرسين في ممارستهم اليومية بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوطات لمرؤوسهم، وكذلك الحال بالنسبة لفقدان الفرد السيطرة والرقابة على من يشرف عليهم، لذلك فإننا يمكن أن نقول أن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد يمكن أن ينتج حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الوظيفية الأدنى (قوراري، 2014: 59).

1-3 نظم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات يؤدي إلى الشعور بالكرب وضغوط العمل، ولذلك على الرؤساء أن يتبعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (ماهر، 2008: 129).

1-4 العناية بنظم الاتصال:

ينطوي العمل في المؤسسات بصفة عامة على ضرورة الاتصال والتخاطب مع أفراد وجهات متعددة، وهو ما قد يؤدي إلى عدم وضوح الأهداف والخلاف حول سياسات المؤسسة وأهدافها، وتساعد المقابلات الدورية والاتصال المباشر واللقاءات الغير رسمية تيسير التواصل كما يمثل الانصات الجيد الواعي جانبا مهما من الاتصال الجيد ويساعد على تخفيف الإحساس بالضغط لأنه يضيفي على جو العمل مناخا أنانيا دافعا ويؤدي إلى تحسين الأداء.

1-5- المتابعة الدورية والتقييم:

ويتطلب التقييم ضرورة إعطاء الفرد مردودا عن أداءه وعن جوانب القوة والضعف غي هذا الأداء وما هي المهارات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، وماهي المهارات التي تم اكتسابها وينبغي هنا تجنب المردود الذي يركز على النقائص ومواطن الضعف لأن ذلك من شأنه أن يزيد من الإحساس بالإحباط وقد يؤدي إلى زعزعة الثقة بالنقص (سيد يوسف، 2004: 139-141).

1-6- التوجيه والإرشاد النفسي:

يجب أن تعمل إدارة المدرسة على تقديم الخدمات والبرامج التوجيهية والإرشادية للعاملين بها قصد تحسين مستوى الصحة النفسية لديهم وجعلهم يشعرون بالارتياح والتوافق اتجاه أنفسهم واتجاه الآخرين في بيئة العمل، ويشعرون أنهم قادرين على مواجهة متطلبات الحياة، وعلى ذلك تنمو لديهم الثقة بأنفسهم ويزداد فهمهم وسيطرتهم على أنفسهم ومقدرتهم على العمل بفعالية (عبد العظيم حسين، 2006: 252).

1-2 استراتيجيات إدارة الضغوط على مستوى الفرد:

توجد عدة استراتيجيات لمواجهة الضغوط المهنية على مستوى الفرد حيث حدد خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة بعض طرق علاج لضغوط المهنية منها: الصلاة، والاستعانة بالله وأخذ إجازة أو فسحة لممارسة الرياضة، وترتيب الأهداف وتنظيمها، وتحديد الأولويات وتقبل النقد والقراءة، وإقامة علاقات مع الآخرين، والنوم الجيد، والصبر في التخلص من الضغط، أخذ بعض الراحة، إجراء تمارين البدنية ومواصلة التعلم وطلب العون من الأصدقاء، وتغيير الأعمال الروتينية، وتنمية الأساليب الإبداعية للقيام بالمهام الجديدة، واستبدال الصور السلبية إلى صور إيجابية (موزة، 2014: 17).

- كما أن هناك بعض طرق إدارة الضغوط تعتمد على تصميمات علمية متقدمة وهي: التأمل والاسترخاء والتدريب على تتبع تغييرات الجسم، والبعض الآخر يعتمد على المنطق العقلي البسيط كالتمارين الرياضية، التركيز، النظام الغذائي الجيد.

1- التأمل: هناك طرق عديدة من التأمل تشترك في السعي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الفعلية، وتستند الكثير من هذه الطرق على بعض تمارين اليوجا.

2- التدريب على تتبع تغييرات الجسم: ويتم باستخدام جهاز الكتروني مصمم لكي الناس يزيد وعيهم بأي تغييرات في الجسم، وبناء على ذلك يملك الفرد تصدعا معيناً يحاول أن يسيطر من خلاله على هذه التغيرات (ماهر، 2008: 114-115).

3- الاسترخاء: الجلوس في وضعية جيدة ومريحة يكون علاج بحد ذاته بحيث يعمل على استرخاء كل عضلات جسمه، ويكون التنفس عن طريق الأنف، تطبق هذه الطريقة لمدة تتراوح ما بين 10 إلى 20 دقيقة، وعند فتح العينين لا يجب الوقوف مباشرة بل يجب الانتظار بعض الدقائق تطبق هذه الطريقة بعد الأكل بساعتين (Burger, 1999, P 76).

ويؤدي الاسترخاء إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وانخفاض ضغط الدم تباطئ في عملية التنفس، ويتم باتخاذ الوضع المريح وإغماض العينين وتكون في مكان هادئ (قوراري، 2014: 57).

أما الطرق التي تعتمد على المنطق العقلي البسيط فتتمثل في:

1- التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة 30 دقيقة يمكن أن يساعده في تخفيف هذه الضغوط المهنية، فالتركيز يصرف الأفراد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى القيام بعمل بحرفية ويساعده على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات (ماهر، 2008: 116).

2- التمارين الرياضية: تعتبر من الوسائل الفعالة للتقليل من الضغوط، ولكي تكون فعالة يجب أن تدور حول الرياضة الخفيفة التي لا تتطلب عملاً مكثفاً من الرئتين والقلب كما يجب أن تمارس بشكل منتظم وبفترة زمنية تتراوح من (10-30) دقيقة على الأقل 3 مرات في الأسبوع، وتشير الدراسات إلى أن التأثير الرئيسي للممارسة المنتظمة هو الحماية ضد أمراض القلب والتوتر الزائد، ضف إلى ذلك أن التمرين المنتظم ينمي الثقة بالنفس والنشاط والرغبة بالحياة، وهي عناصر مهمة في علاقة الشخص مع الآخرين في المجتمع (أسماء إبراهيمي، 2015: 133).

3- إتباع نظام غذائي صحي: وذلك من خلال الحفاظ على الوجبات الرئيسية والانتظام فيها وتجنب الوجبات الخفيفة والسريعة، واستشارة المختصين في التغذية للاستفادة من نصائحهم بخصوص الغذاء الصحي والمتوازن (سيد يوسف، 2004: 113).

وبهذا يمكن التوصل إلى عدة طرق لمواجهة والحد من الضغوط المهنية منها وضوح الرؤى والأهداف داخل المؤسسات للمعلمين وإداريين والطلبة وأولياء الأمور بالإضافة إلى التدريب المستمر للمعلمين، لحسن إدارة الوقت والتنمية المهنية، وتكوين فرق العمل كل حسب مهارته وقدراته حتي يستطيع انجازها في الوقت المحدد وتوزيع العمل بعدالة، ويجب تبيان الطرق الناجحة لمواجهة الضغوط المهنية في الحياة اليومية والمواظبة على الصلاة والتوكل على الله، ووضع الخطط المناسبة وانتقاء الأهداف وترتيبها وفق زمن محدد ومتابعة التنفيذ أولاً بأول مع أخذ قسط من الراحة، وممارسة الرياضة والتغذية الجيدة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل حول متغيرات الدراسة، وما يتعلق بكل منهما تبين لنا أن هذين المتغيرين يحملان في طبيتهما عدة عناصر متفرعة ومتشعبة ومهمة في آن واحد، هذا ما يعطيها أهمية كبيرة ويزيد من فعاليتها وضرورة دراستهما.

وهذا ما لمسناه في دراستنا إذ وجدنا أن هناك العديد من العلماء من أهل الاختصاص، اهتموا بهما، فمثلا من حيث التعاريف لم نجد تعريف واحد متفق عليه، بل وجدنا العديد من التعاريف تختلف باختلاف العلماء، وهذا ما ينطبق على بقية عناصر هذين المتغيرين ، إذ أن هذان المتغيران لم يكونا حديثا النشأة، بل كان الاهتمام بهما منذ القدم.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية وعرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

2-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية

2-2 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية

2-3 أدوات الدراسة الاستطلاعية

3- الدراسة الأساسية

3-1 عينة الدراسة الأساسية ومواصفاتها

3-2 أدوات الدراسة الأساسية

4- إجراءات تطبيق أدوات الدراسة

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أولاً/ الإجراءات المنهجية للدراسة:

سنتطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية الذي احتوت على المنهج المتبع في هذه الدراسة والدراسة الاستطلاعية ونتائجها، وأهداف الدراسة الاستطلاعية، وعينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها ثم الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية، ثم تطرقنا إلى مواصفات العينة الأساسية وإجراءات تطبيق أدوات الدراسة، وأخيراً الأساليب الإحصائية التي تمت على أساسها عملية تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

1- منهج الدراسة:

إن طبيعة المشكلة المطروحة للدراسة تفرض على الباحثان تبني منهج معين دون غيره تبعاً للأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي الذي يسعى إلى الوصف المنظم للحقائق، وتشخيص الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال استخدام أدوات مناسبة لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة، وتحليلها، وتفسير النتائج التي ستخرج بها هذه الدراسة، وتقديم مقترحات تعيد الجهات الوصية للعناية بالمعلمات.

2- الدراسة الاستطلاعية ونتائجها:

1-2 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي إذ تعتبر أولية له، وتُمكن الباحثان من الاطلاع بعمق على جوانب وتفاصيل موضوعهما، مما يسهل عليهما الفهم الأفضل والتصور الكامل لموضوع بحثهما، كما تهدف إلى التحقق من صلاحية أدوات جمع المعطيات التي استخدمها الباحثان في بحثهما، ومعرفة مختلف الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد، لهذا أجريت الدراسة الاستطلاعية من أجل تحقيق هدفين، هما:

أ- نزول الباحثان إلى أرض الميدان لمعاينة الواقع، والتعرف المسبق على الظروف المحيطة بعملية التطبيق، وبالتالي تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء إجراء الدراسة الأساسية.

ب- التأكد من الفهم اللغوي لأدوات البحث وحساب الخصائص السيكمترية (الصدق والثبات) لها، من أجل الاطمئنان على مدى صلاحية هذه الأدوات، والمتمثلة في مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس آخر الضغوط المهنية

2-2 عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

لتحقيق أهداف الدراسة الاستطلاعية تم اختيار 30 معلمة من بلدية عين الدفلى، موزعين على أربعة ابتدائيات (زيان بوزيان عبد القادر، ومقران محمد، طيبوني مالك، سنوسي عبد القادر، أول نوفمبر، أحمد مدرس) والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي:

التعليم الابتدائي			التعليم المتوسط			التعليم الثانوي		
اسم المؤسسة	التعداد	النسبة	اسم المؤسسة	التعداد	النسبة	اسم المؤسسة	التعداد	النسبة
زيان بوزيان عبد القادر	02	20%	زيدوك بن شرقي	03	30%	غالمي عبد القادر	03	30%
مقران محمد	02	20%	بسكري فتيحة	03	30%	مالك بن نبي	03	30%
طيبوني مالك	01	10%	إخوة مخالدي	02	20%	عليي أحمد	02	20%
سنوسي عبد القادر	02	20%	ماجن محمد	02	20%	متقنة ابن خالدون	02	20%
أول نوفمبر	02	20%						
أحمد مدرس	01	10%						
المجموع	10	100%		10	100%		10	100%

2-3 أدوات الدراسة الاستطلاعية:

يتوقف صدق البحوث وقيمتها العلمية على الاختيار السليم للطرق والأدوات التي تمتلك الشروط العلمية والمنهجية بغية الوصول إلى أهدافها المسطرة (محمد مزيان، 1999: 58). ولجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة والوصول إلى نتائج موثوق بها بطريقة علمية صحيحة قام الباحثان بتصميم أداتين لجمع البيانات، وهما:

- مقياس الذكاء الانفعالي

- مقياس الضغوط المهنية

2-3-1 مقياس الذكاء الانفعالي

قام الباحثان ببناء المقياس بالاعتماد على ما ورد في الجانب النظري للدراسة، ومراجعة البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وبالاستناد إلى مجموعة من المصادر والكتب العلمية التي تناولت الذكاء الانفعالي.

ومن خلال الملاحظات الميدانية التي قام بها الباحثان خلال الدراسة الاستطلاعية، تم كتابة الفقرات الأساسية للمقياس حيث اشتمل على 41 فقرة في صورته الأولية، أنظر الملحق رقم (02)، و40 فقرة في صورته النهائية، أنظر الملحق رقم (03)، بعد التأكد من توفره على الخصائص السيكومترية للاختبار الجيد.

ولتأكد من توفر الخصائص السيكومترية للذكاء الانفعالي قمنا بحساب صدق وثبات المقياس.

أولا/ صدق مقياس الذكاء الانفعالي

يعد تقدير درجات صدق المقياس في مرحلة الدراسة الاستطلاعية عاملا رئيسيا في التحقق من صلاحيته للتطبيق النهائي على عينة الدراسة الأساسية، ونظرا لتعدد طرق تقدير درجات الصدق فقد قمنا بالاعتماد على ثلاثة طرق: صدق المحكمين، الصدق التمييزي (طريقة المقارنة الطرفية)، وصدق الاتساق الداخلي.

1- صدق المحكمين:

قام الباحثان بعرض مقياس الذكاء الانفعالي على عشرة أساتذة محكمين (أنظر قائمة الأساتذة المحكمين في الملحق رقم 01)، لتحكيمة من حيث ملائمة الفقرات، ومدى صحتها اللغوية، وبعد الاطلاع على آراء وملاحظات الأساتذة المحكمين حول مقياس إدارة الوقت، أسفرت نتائج التحكيم على حصول معظم الفقرات على درجة اتفاق بين المحكمين تزيد عن 87.39%، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (06): يوضح نسبة القبول من طرف الأساتذة المحكمين لكل فقرة من فقرات المقياس

رقم الفقرة	نسبة القبول	رقم الفقرة	نسبة القبول	رقم الفقرة	نسبة القبول
01	%100	09	%100	16	%100
02	%100	10	%100	17	%90
03	%100	11	%100	18	%100
04	%100	12	%100	19	%100
05	%80	13	%100	20	%100
06	%100	14	%70	21	%100
07	%100	15	%90	22	100%
08	%80	23	%100	24	%100
25	%100	26	%100	27	%80
28	%90	29	%100	30	%79
31	%80	32	%100	33	%90
34	%85	35	%100	36	%100
37	%95	38	%85	39	%100
40	%100	المجموع	85.38%		

وأجمعوا على وضوح التعليمات، وأن بدائل الأجوبة مناسبة، وعدد الفقرات كافية، في حين أشاروا إلى إجراء بعض التعديلات والتصحيحات اللغوية فيما يخص بعض الفقرات، إلى جانب حذف بعض الفقرات المكررة والجمل المركبة.

والجدول الموالي يوضح ملاحظات الأساتذة المحكمين من حيث وضوح التعليم، وبدائل الأجوبة وعدد الفقرات ومحتواها.

جدول رقم(07): يوضح ملاحظات الأساتذة المحكمين المختصين في علم النفس وعلوم التربية

طبيعة التحكيم	عدد المحكمين	ملاحظات الأساتذة المحكمين
التعليمات	10	واضحة
بدائل الأجوبة	05	مناسبة
عدد الفقرات	23	كافية
محتوى الفقرات	10	إجراء بعض التعديلات والتصحيحات اللغوية على الفقرات: 05، 08، 09، 16، 19، 20
مدى قياس الفقرات	10	* إجراء تعديلات على البيانات الشخصية للمقياس: كتعويض الكلية بالتخصص التي يدرس فيه. * حذف بعض الفقرات التي لا تقيس الموضوع وهي: 33

وعليه يمكن القول أن معظم عبارات مقياس الذكاء الانفعالي مناسبة، وملائمة للتطبيق على مجتمع الدراسة، بعد عرض المقياس على عشرة أساتذة محكمين من ذوي الاختصاص، في مجال علم النفس وعلوم التربية لتحكيمه، أسفرت نتائج التحكيم على حصول معظم الفقرات على درجة اتفاق بين المحكمين تزيد عن نسبة 87.39%.

2- الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية): يتم وفق المراحل التالية:

- ترتيب الدرجة الكلية للأفراد من الأصغر إلى الأكبر.
- تحديد عدد الأفراد لكل مجموعة طرفية والتي تمثل 27% من العدد الكلي للأفراد.
- حساب اختبار t للمقارنة الطرفية بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا.

الجدول رقم(08): يوضح قيمة اختبار "ت" لمرتفعي و منخفضي الدرجات على مقياس الذكاء الانفعالي.

المتغير	الثالث الأعلى (ن=8)		الثالث الأدنى (ن=8)		اختبار ليفين			اختبار "ت" لعينتين مستقلتين	
	م	ع	م	ع	مستوى الدلالة	"ف"	اختبار "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	158.62	9.36	114	9.98	0.05	0.81	-9.22	14	0.01

يتضح من الجدول رقم (07): الذي يبين وجود فروق بين متوسط درجات أفراد العينة الاستطلاعية الذين حصلوا على درجات مرتفعة في أدائهم على مقياس الذكاء الانفعالي الذي بلغت قيمته 158.62 بانحراف معياري قدره 9.36 ومتوسط درجات أفراد العينة الاستطلاعية الذين حصلوا على درجات منخفضة في أدائهم على نفس المقياس والذي بلغت قيمته 114 بانحراف معياري قدره 9.98، وذلك لصالح مرتفعي الدرجات (الثالث الأعلى).

كما يظهر الجدول السابق أن قيمة F بلغت (0.05) بمستوى دلالة (0.81) مما يدل على أنها غير دالة أي يوجد تجانس بين المجموعتين العليا والدنيا، وبناء عليه تم قراءة نتائج اختبار "ت" لعينتين مستقلتين متجانستين، حيث بلغت قيمة t (-9.22) عند درجة حرية (14) ومستوى دلالة (0.01)، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مرتفعي الدرجات في أداء أفراد العينة الاستطلاعية على مقياس الذكاء الانفعالي، إذا الاختبار يميز بين مرتفعي ومنخفضي الدرجات، وهو ما يدل على صدق المقياس وبالتالي يمكن تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

3- صدق الاتساق الداخلي :

يرتبط هذا النوع من الصدق بالتحقق من الاتساق بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي، والجدول الموالي يوضح النتائج كما يلي :

الجدول رقم (09): يوضح معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي

الأبعاد	المعرفة.الانفعالية	تنظيم.الانفعالات	التعاطف	التواصل.الاجتماعي
الدرجة الكلية	0.93**	0.93**	0.65**	0.95**

**دال عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول السابق معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليه، وتوضح قيم معاملات الارتباط أعلاه أنها كلها دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يشير إلى تمتع المقياس باتساق داخلي.

ثانياً/ ثبات مقياس الذكاء الانفعالي:

تم حساب ثبات مقياس الذكاء الانفعالي باستخدام معامل ألفا (α) لكرونباخ، وقدرت قيمة معامل الثبات بـ 0.93 والجدول أسفله يوضح ذلك:

الجدول رقم (10): يوضح معامل ألفا (α) لكرونباخ لمقياس الذكاء الانفعالي

المتغير	(α) لكرونباخ
الذكاء الانفعالي	0.93

تم حساب درجات ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي لأننا نريد معرفة مدى اتساق البنود لمقياس الذكاء الانفعالي، كما أن عدد البدائل هو 5 بدائل وعليه نستطيع تطبيق طريقة ألفا لكرونباخ، والذي بلغت قيمته 0.93 وهي تشير إلى درجة مقبولة من الاتساق الداخلي.

2-3-2 مقياس الضغوط المهنية:

قام الباحثان ببناء مقياس بالاعتماد على ما ورد في الجانب النظري للدراسة من وصف لمحتوى الأبعاد الأساسية أعلاه، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وبالاستناد إلى مجموعة من الكتب العلمية التي تناولت موضوع الضغوط المهنية، ومن خلال الملاحظات الميدانية التي قام بها الباحثان خلال الدراسة الاستطلاعية، قام الباحثان بكتابة الفقرات الأساسية للمقياس واشتمل مقياس الضغوط المهنية على 50 فقرة في صورته الأولية أنظر الملحق رقم (04)، و 40 فقرة في صورته النهائية أنظر الملحق رقم (05)، بعد التأكد من توفره على الخصائص السيكومترية.

واتبع الباحثان في بناء مقياس الضغوط المهنية الخطوات التالية:

أ- الخطوة الأولى: تحديد الأبعاد الأساسية لمقياس الضغوط المهنية:

بناء على أهداف الدراسة وفروضها، قام الباحثان بتحديد سبعة أبعاد أساسية لمقياس الضغوط المهنية، وهي:

- 1- ظروف العمل
- 2- العلاقة مع الزملاء
- 3- العلاقة مع المفتش.
- 4- العلاقة مع المدير
- 5- العلاقة مع الأولياء
- 6- علاقة مع التلاميذ
- 7- صراع الدور

ب- الخطوة الثانية: كتابة فقرات المقياس:

بالاعتماد على ما ورد في الجانب النظري للدراسة، من وصف لمحتوى الأبعاد الأساسية أعلاه ومن خلال القرارات المختلفة المتعلقة ببيداغوجية الأداء الضغوط المهنية، قام الباحثان بكتابة فقرات المحاور الأساسية للمقياس.

ج- الخطوة الثالثة: تأكد من خصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية:

أولا/ صدق مقياس الضغوط المهنية:

نظرا لتعدد طرق تقدير درجات الصدق، قمنا بالاعتماد على ثلاثة طرق هما: صدق المحكمين، صدق التمييزي، صدق الاتساق الداخلي.

1- صدق المحكمين:

للتحقق من صدق أداة الدراسة، قام الباحثان بعرضها على عشرة أساتذة محكمين من ذوي الاختصاص في مجال علم النفس وعلوم التربية (أنظر قائمة الأساتذة المحكمين في الملحق رقم 01) لتحكيمها من حيث ملائمة الفقرات لأغراض الدراسة، ومدى صحتها اللغوية، فبعد الاطلاع على آراء وملاحظات الأساتذة المحكمين حول المقياس الضغوط المهنية، أسفرت نتائج التحكيم على حصول معظم الفقرات على درجة اتفاق بين المحكمين تزيد عن 83.37% والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (11): يوضح نسبة القبول من طرف الأساتذة المحكمين لكل فقرة من فقرات المقياس

رقم الفقرة	نسبة القبول	رقم الرقم	نسبة القبول	رقم الفقرة	نسبة القبول
01	80%	13	100%	25	80%
02	100%	14	100%	26	100%
03	100%	15	100%	27	100%
04	100%	16	100%	28	100%
05	100%	17	100%	29	70%
06	100%	18	100%	30	100%
07	90%	19	80%	31	100%
08	70%	20	100%	32	100%
09	100%	21	100%	33	100%
10	100%	22	100%	34	100%
11	100%	23	80%	35	90%
12	100%	24	100%	36	95%
37	90%	38	100%	39	100%
40	100%		المجموع		83.37%

وأجمعوا على وضوح التعليمات، وأن بدائل الأجوبة مناسبة، وعدد الفقرات كافية، في حين أشاروا إلى إجراء بعض التعديلات والتصحيحات اللغوية فيما يخص بعض الفقرات، إلى جانب حذف بعض الفقرات المكررة والجمل المركبة.

والجدول الموالي يوضح ملاحظات الأساتذة المحكمين من حيث وضوح التعليم، وبدائل الأجوبة وعدد الفقرات ومحتواها.

جدول رقم (12): يوضح ملاحظات الأساتذة المحكمين المختصين في علم النفس وعلوم التربية

طبيعة التحكيم	عدد المحكمين	ملاحظات الأساتذة المحكمين
التعليمات	10	واضحة
بدائل الأجوبة	05	مناسبة
عدد الفقرات	35	كافية
محتوى الفقرات	10	إجراء بعض التعديلات والتصحيحات اللغوية على الفقرات: 02، 08، 09، 10، 19، 23، 25، 29، 35.
مدى قياس الفقرات	10	* إجراء تعديلات على البيانات الشخصية للمقياس: كتعويض الكلية بالتخصص التي يدرس فيه. * حذف بعض الفقرات التي لا تقيس الموضوع وهي: 01، 03، 06، 08، 10، 17، 20، 23، 38، 45 . استبدال بعض المصطلحات: يختار ب يوفق، يخبر ب يجهز.

لتأكد من صدق المقياس تم اختيار طريقة المقارنة الطرفية وصدق الاتساق الداخلي، وهي كالتالي:

2- الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

الجدول (13): يبين قيمة اختبار "ت" لمرتفعي و منخفضي الدرجات على مقياس الضغوط المهنية.

المتغير	الثالث الأعلى (ن=8)		الثالث الأدنى (ن=8)		اختبار ليفين		
	م	ع	م	ع	اختبار "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	108.25	4.26	63	6.71	2.29	14	0.01

يتضح من الجدول رقم (12) الذي يبين وجود فروق بين متوسط درجات أفراد العينة الاستطلاعية الذين تحصلوا على درجات مرتفعة في أدائهم على مقياس الضغوط المهنية الذي بلغت قيمته 108.25 بانحراف معياري قدره 4.26 ومتوسط درجات أفراد العينة الاستطلاعية الذين تحصلوا على درجات منخفضة في أدائهم على نفس المقياس والذي بلغت قيمته 63 بانحراف معياري قدره 6.71، وذلك لصالح مرتفعي الدرجات (الثالث الأعلى).

كما يظهر الجدول السابق أن قيمة F بلغت (2.29) بمستوى دلالة (0.15) مما يدل على أنها غير دالة أي يوجد تجانس بين المجموعتين العليا والدنيا، وبناء عليه تم قراءة نتائج اختبار "ت" لعينتين مستقلتين متجانستين، حيث بلغت قيمة t (-16.07) عند درجة حرية (14) ومستوى دلالة (0.01)، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مرتفعي الدرجات في أداء أفراد العينة الاستطلاعية على مقياس الضغوط المهنية، إذا الاختبار يميز بين مرتفعي ومنخفضي الدرجات، وهو ما يدل على صدق المقياس وبالتالي يمكن تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

3- صدق الاتساق الداخلي :

يرتبط هذا النوع من الصدق بالتحقق من الاتساق بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية،

والجدول الموالي يوضح النتائج كما يلي:

الجدول رقم (14): يوضح معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية

الأبعاد	ظروف العمل	العلاقة مع الزملاء	العلاقة مع المفتش	العلاقة مع المدير	العلاقة مع الأولياء	العلاقة مع التلاميذ	صراع الدور
الدرجة الكلية	0,76**	0,55**	0,73**	0,85**	0,70**	0,63**	0,76**

**دال عند 0,01

نلاحظ من خلال الجدول السابق معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليه، وتوضح قيم معاملات الارتباط أعلاه أنها كلها دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يشير إلى تمتع المقياس باتساق داخلي.

ثانيا/ ثبات مقياس الضغوط المهنية:

معامل ألفا (α) لكرونباخ:

تم حساب ثبات مقياس الضغوط المهنية باستخدام معامل ألفا (α) لكرونباخ، وقدرت قيمة معامل

الثبات بـ 0.88، والجدول أسفله يوضح ذلك:

الجدول رقم (15): يوضح معامل ألفا (α) لكرونباخ لمقياس الضغوط المهنية

المتغير	(α) لكرونباخ
الضغوط المهنية	0.88

تم حساب درجات ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا لكرونباخ للاتساق الداخلي لأننا نريد معرفة مدى

اتساق البنود لمقياس الضغوط المهنية، كما أن عدد البدائل هو 5 بدائل وعليه نستطيع تطبيق طريقة ألفا

لكرونباخ، والذي بلغت قيمته 0.88 وهي تشير إلى درجة مقبولة من الاتساق الداخلي.

3- الدراسة الأساسية:

3-1 عينة الدراسة الأساسية ومواصفاتها:

لتحقيق أهداف الدراسة الأساسية تم اختيار 150 معلمة، من مختلف الأطوار التعليمية ابتدائي، متوسط، ثانوي، وتم اختيارها بطريقة عشوائية، والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الأطوار التعليمية:

جدول رقم(16): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأطوار التعليمية:

التعليم الثانوي			التعليم المتوسط			التعليم الابتدائي		
النسبة	التعداد	اسم المؤسسة	النسبة	التعداد	اسم المؤسسة	النسبة	التعداد	اسم المؤسسة
28%	14	غالمي عبد القادر	26%	13	زيدوك بن شرقي	18%	09	زيان بوزيان عبد القادر
22%	11	مالك بن نبي	24%	12	بسكري فتيحة	16%	08	مقران محمد
26%	13	عليي أحمد	26%	13	إخوة مخالدي	16%	08	طيبوني مالك
24%	12	متقنة ابن خالدون	24%	12	ماجن محمد	18%	09	سنوسي عبد القادر
						16%	08	أول نوفمبر
						16%	08	أحمد مدرس
100%	50		100%	50		100%	50	المجموع

3-2 أدوات الدراسة الأساسية:

كما وضحنا سابقا أنه قام الباحثان بإعداد أداتين لجمع البيانات وهما: مقياس خاص بالذكاء الانفعالي، ومقياس الضغوط المهنية.

فمقياس الذكاء الانفعالي تكونت عدد فقراته من 40 فقرة موزعة على أربعة أبعاد وهي:

- 1- المعرفة الانفعالية
- 2- تنظيم الانفعالات
- 3- التعاطف
- 4- التواصل الاجتماعي

ومقياس الضغوط المهنية المكون من 40 فقرة موزعة على سبعة أبعاد وهي:

- 1- البعد الأول: ظروف العمل، ويضم الفقرات من 01، 08، 09، 13، 14، 30، 39، 40
 - 2- البعد الثاني: العلاقة بين الزملاء، ويضم الفقرات من 24، 27، 28، 31، 33.
 - 3- البعد الثالث العلاقة بين المفتش، ويضم الفقرات من 02، 19، 29، 37، 06.
 - 4- البعد الرابع: العلاقة مع المدير، ويضم الفقرات من 03، 11، 21، 22، 23، 32.
 - 5- البعد الخامس: العلاقة مع الأولياء، ويضم الفقرات من 25، 26، 35، 36، 38.
 - 6- البعد السادس: العلاقة مع التلاميذ، ويضم الفقرات من 05، 12، 14، 15، 16.
 - 7- البعد السابع: صراع الدور، ويضم الفقرات من 04، 06، 10، 18، 20، 34.
- ويصحح المقياسان وفق سلم ليكرت خماسي البدائل:

يعطى لكل الطالب (ة) درجة على كل استجابة لديه بحيث تقدر هذه الدرجة بـ 05 في حالة إجابة بموافق بشدة، ودرجة 04 في حالة الإجابة بموافق، ودرجة 03 في حالة الإجابة بمحايد، ودرجة 02 في حالة الإجابة بأعراض، ودرجة 01 في حالة الإجابة بأعراض بشدة.

4- إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

تم إجراء الدراسة الأساسية في بداية شهر ماي 2019، حيث تم تطبيق أداة الدراسة، المتمثلة في معرفة دور الذكاء الانفعالي في تخفيض من مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات، وذلك بإتباع الإجراءات التالية:

- تهيئة المعلمات للإجابة على المقياس.
- التأكيد على أن نتائج الدراسة لن تستغل إلا لغرض البحث العلمي.
- شرح كيفية الإجابة وذلك بتقديم مثال.

- الاطلاع على ورقة كل معلم (ة) بعد تسليمها وذلك للتأكد من أنه (ها) أجاب (ة) على كل الأسئلة.
- تقديم الشكر للمعلمات على تقديم المساعدة لنا في إنجاز هذه الدراسة.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل الوصول إلى معالجة وتحليل البيانات بطريقة علمية وموضوعية، اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على عدة أساليب إحصائية وصفية واستدلالية باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، نذكر منها:

- * الدرجة المتوسطة + (عدد الفقرات/2) لمعرفة الحد الأعلى للفئة المتوسطة التي ينحصر فيها مستوى تحكم الأساتذة الجامعيين في إدارة وقتهم من وجهة نظر الطلبة.
- * الدرجة المتوسطة - (عدد الفقرات/2) لمعرفة الحد الأدنى للفئة المتوسطة التي ينحصر فيها مستوى تحكم الأساتذة الجامعيين في أدائهم التدريسي.

- معامل الارتباط بيرسون ومعامل ألفا لكرونباخ لحساب الخصائص السيكومترية للأداة.
- التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- معامل الانحدار البسيط.
- تطبيق اختبار T لعينة واحدة، ولعينتين مستقلتين.

- تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA ONE WAY

جاء هذا الفصل ممهدا لعرض نتائج الدراسة الأساسية، فقد اشتمل على نتائج الدراسة الاستطلاعية، والتي هدف الباحثان من خلالها إلى التعرف على الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة ومدى صلاحيتها للاستعمال في الدراسة الأساسية، كما اشتمل أيضا على منهج الدراسة، ووصف المجتمع الذي انتقيت منه عينة الدراسة والتي جرى عليها تطبيق الأدوات الأساسية لهذه الدراسة بعد توضيح كيفية إعدادها وتطبيقها، وما تتمتع به من خصائص سيكومترية. كما تم تبيان حجم العينة ومواصفاتها، وكيفية انتقاءها، ل يتم بعد ذلك التعرّيج إلى إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية، والأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها، والتي يتم على ضوءها تفسير النتائج ومناقشتها، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي لهذه الدراسة.

ثانيا/ عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة سوف يتم عرض نتائج الفرضيات التي أسفرت عنها الدراسة الميدانية ونناقشها حسب الخطوات التالية:

- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلمين مرتفع.

- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على أن مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمين مرتفع.

- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية.

- عرض ومناقشة الفرضية العامة التي تنص على أن للذكاء الانفعالي دور في تخفيض الضغوط المهنية لدى المعلمين.

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

لاختبار صحة الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على أن: مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلمين مرتفع، ولتحقق من صحة الفرضية أو نفيها، تم استخدام اختبار ت لعينة واحدة، الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (17): يبين قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ والمتوسط الحسابي المتوقع لمستويات الذكاء الانفعالي

قيمة ت	المتوسط المتوقع	المتوسط الحسابي الملاحظ	درجة الحرية	مستوى لدلالة
14.68	120	138.27	149	0.01

من خلال القيم المتحصل عليها يتضح بالنسبة لمتغير الذكاء الانفعالي أن قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المتوقع، وهي تقع ضمن المجال [100-140] الذي يمثل المستوى المتوسط من الذكاء الانفعالي لدى المعلمين. كما بلغت قيمة اختبار "ت" لعينة واحدة 14.68، وقد كانت دالة عند 0.01 أي أننا متأكدون بنسبة 99% من وجود فروق جوهرية بين المتوسطين لصالح متوسط العينة، وبالتالي فإن المعلمين لديهم مستوى متوسط من الذكاء الانفعالي.

بعد عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى تبين أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلمات متوسط، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدة أسباب، ولعل أهمها المؤهل العلمي للمعلمة ونقص خبرتها في التعامل مع بعض الموافق التي تستدعي مستوى عال من الذكاء الانفعالي، بالإضافة إلى صعوبة مهنة التعليم التي تتطلب بذل جهد مضاعف عن باقي المهن الأخرى، وتتطلب أيضا القيام بفهم الطلاب وتعاطف معهم وفهم مشكلاتهم ومحاولة حلها. وكذلك التحولات والإصلاحات التي حدثت في المنظومة التربوية من حيث تحيين المناهج التربوية، وتبني مقاربات جديدة، التي خلقت صعوبات مهنية لدى المعلمات في إدراك المواقف حسب ما أشارت إليه دراسة محمد سالم العمران (2015).

بالإضافة إلى نقص في التعاون مع الزملاء والمدراء والاداريين ونقص دعم المؤسسة التربوية، مما يؤثر على مستوى أدائهن، ويمكن اسنادها إلى الطريقة وأسلوب التعامل مع المحيط المدرسي، ونقص الرسائل التعليمية، فهناك بعض المدراء يميزون بالدكتاتورية في التعامل بحيث لا يسمحون باختيار الطريقة المناسبة، والمساعدة لإنجاز مهامهن المطلوبة ولا يمكن أن يكون له دور في تخفيض من مستوى الذكاء الانفعالي حسب ما أشارت إليه دراسة بشرى مزيان (2012).

ويمكن ارجاعها إلى الشخصية والتنشئة الأسرية والاجتماعية، ونقص السند والدعم الأسري والاجتماعي والمسؤوليات الملقاة على عاتق المعلمات، وصعوبة التوفيق بين عملها كمعلمة التي تتطلب جهد مضاعف مقارنة بالمهن الأخرى وارتباطاتها الأخرى، كالألم التي تربي الأولاد وتقوم بالأشغال المنزلية هذا ما ينقص من فعاليتها ويخفض من مستوى ذكائها الانفعالي ويمكن ارجاع هذه النتيجة إلى التغيرات التي تحدث في جسم المرأة من فترة إلى أخرى كفترة الحمل حسب ما أشارت إليه مليكة بلعابد (2015)

إضافة على ذلك عدم وجود تجانس بين أفراد عينة الدراسة من حيث تجارب في مستوى الذكاء الانفعالي لهذه العينة، وتعود أيضا إلى نقص في تنظيم الانفعالات العاطفية، وتواصل الاجتماعي، والقدرة المعرفية والانفعالية، والسيطرة على التصرفات التي تتطلب الوعي الانفعالي وإعطائهن لبعض الانفعالات السلبية اهتماما زائد مما يؤثر على أرائهن.

زد على ذلك نضج في شخصية المعلمة لأنها العنصر الأساسي لالتزان الانفعالي كضرورة التصرف بوضوح والتعامل بعقلانية في المواقف التي يتعرضون لها وهذا ما تتفق معه دراسة محمد سالم عمران (2015).

كما أن لطبيعة البيئة المدرسية تأثير كبير في خفض مستوى الذكاء الانفعالي للمعلمات، فقد تكون البيئة الاجتماعية التي يسودها التعاطف والحوار والتواصل الاجتماعي تمنح للمعلمات القدرة على اكتشاف مشاعرهن وإحساسهن اتجاه الآخرين، وفهم مشاعر الأفراد المحيطين بهن، ومعاملة الأصدقاء، والتعامل معهن بهدوء. كما لديهن القدرة على بناء الصداقات والتواصل مع الآخرين حسب ما أشارت إليه دراسة أحمد العلوان (2011).

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

للتحقق من صحة الفرضية الجزئية التي تنص على أن مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات مرتفع، تم استخدام اختبار ت لعينة واحدة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (18): يوضح قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ والمتوسط الحسابي المتوقع لمستويات

الضغوط المهنية

المتغير الثاني	قيمة ت	المتوسط المتوقع	المتوسط الحسابي الملاحظ	درجة الحرية	مستوى لدلالة
الضغوط المهنية	4.25	120	131.10	149	0.01

من خلال القيم المتحصل عليها يتضح بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية أن قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ هي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المتوقع. وهي تقع ضمن المجال [100-140] الذي يمثل المستوى المتوسط من الضغوط المهنية لدى المعلمات. كما بلغت قيمة اختبار ت لعينة واحدة 4.25 وقد كانت دالة عند 0.01، أي أننا متأكدون بنسبة 99% من وجود فروق جوهرية بين المتوسط لصالح متوسط العينة، وبالتالي فإن المعلمات لديهن مستوى متوسط من الضغوط المهنية. ويرجع الباحثان هذه النتيجة إلى أن الضغوط المهنية قد تكون مؤقتة أو دائمة لدى المعلمات في الفترة التي طبق فيها المقياس، وهذا ما جعل مستوى الضغوط لدى المعلمات متوسط حسب ما أكده سمير شيخاني (2003) بأن هناك ضغوط مؤقتة تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول، مثل: الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ أو زواج حديث، إلى غير ذلك من الضغوط المؤقتة التي لا يدوم أثرها لفترة طويلة.

ومثل هذه الضغوط لا تكف ضررا كبيرا بالفرد إلا إذا كان الضاغط أشد صعوبة من مقدرة الفرد على التحمل، مثلما يحدث في الواقع والشديدة والضاغطة التي تؤدي إلى الصدمة، أما الضغوط الدائمة فتتمثل في الضغوط التي تحيط بالفرد لمدة طويلة نسبيا مثل: تعرض الفرد للآلام مزمنة أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية واقتصادية غير ملائمة بشكل مستمر.

كما يرجع الباحثان هذه النتيجة إلى طبيعة العمل بالنسبة للمرأة، حسب ما أشارت إليه دراسة عليه (2016) حيث أن مهنة التدريس أقرب إلى طبيعة المرأة من الرجل، حيث يتناسب هذا العمل أكثر من غيره من الأعمال مع طبيعة المرأة كأم، فالعمل يعطيها الفرضية أكثر اهتمام بمنزلها وأولادها وذلك لكثرة الاجازات الأسبوعية والصفية والسبوعية، وقلة ساعات العمل اليومي بالمقارنة مع الوظائف الأخرى.

كما أن مهنة التعليم التي تقوم بها هي مهنة متجددة الفترات تستطيع المعلمة إبراز ذاتها فيها، وعلاقتها بين المدير وزملاء العمل التي لها أثر كبير في زيادة مستوى الضغوط أو انخفاضه، فالمعلمات اللواتي يتولى أمور من مدير متسامح وبيادلهم الاحترام ويتعاون معهم ويشاركهم، ويتيح لهم فرص المشاركة في اتخاذ القرارات يصبحون لا يعانون من ضغوط مهنية مرتفعة، كما أن تحمل المعلمة وصبرها في أداء واجبها له فضل كبير في عدم ارتفاع الضغط لها، كما أن المساندة التي تحصل عليها المعلمة من الزملاء في العمل لها علاقة ايجابية في عدم حصول الضغوط المهنية وأن العلاقة الجيدة حسب ما أكده نصر الدين زبيدي(2015).

3- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

للتحقق من صحة الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمات ترجع إلى عامل الأقدمية، وتم حساب اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (19): يوضح اختبار تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الأقدمية على الذكاء الانفعالي

المتغير الثاني	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	بين المجموعات	5524.65	2	2762.32	13.96	0.01
	داخل المجموعات	29085.14	147	197.85		
	الكلية	34609.79	149			

يظهر من خلال الجدول السابق أن اختبار تحليل التباين أحادي العامل بلغت قيمته (13.96) عند مستوى دلالة إحصائية (0.01)، فبالتالي عامل الأقدمية على الذكاء الانفعالي لدى المعلمين، وبناء عليه فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية. وبما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية وبهدف تحديد المقارنات الدالة المؤثرة والمقارنات الغير دالة، استخدمنا اختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (20): يبين المقارنات البعدية

المتغير	الأقدمية	الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	أقل من 5 سنوات	-13.50*	2.81	0.01
	أكثر 10 سنوات	-1.36	2.81	0.89
	5 - 10 سنوات	12.14*	2.81	0.01

أشارت نتائج اختبار شيفيه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية بين الأفراد ذوو سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات)، والأفراد ذوو سنوات الخبرة (من 5 إلى 10 سنوات) حيث بلغ الفرق بين الفرق بين المتوسطين (-13.50) عند مستوى الدلالة (0.01). وعليه فإنه يرتفع الذكاء الانفعالي لدى المعلمين اللواتي تتراوح سنوات خبرتهم بين (5 - 10 سنوات).

في حين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية بين الأفراد ذوو سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) والأفراد ذوو سنوات الخبرة (أكثر من 10 سنوات).

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية بين الأفراد ذوو سنوات الخبرة (5 - 10 سنوات) والأفراد ذوو سنوات الخبرة (أكثر من 10 سنوات) حيث بلغ الفرق بين الفرق بين المتوسطين (12.14) عند مستوى الدلالة (0.01). وعليه فإنه يرتفع الذكاء الانفعالي لدى المعلمين اللواتي تتراوح سنوات خبرتهم بين (5 - 10 سنوات).

وبالتالي يمكن القول بأن المعلمات اللواتي تتراوح سنوات خبرتهم بين (5- 10 سنوات) هن الأكثر ذكاء انفعالياً.

وبعد عرض النتائج الفرضية الجزئية الثالثة تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمات ترجع إلى عامل الأقدمية، فحسب ما أشارت إليه معظم الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء الانفعالي في مجال العمل والمؤسسات التنظيمية، التي تجعل للعمل مظاهر مختلفة تصنع التنوع، وتحسن بيئة العمل عبر الفهم الجيد للعمل والعاملين، وتحقيق الرضا نتيجة تمتعه بالخبرة في ميدان العمل واحتكاكه المستمر بالآخرين، فالمعلمة التي تتمتع بذكاء انفعالي تكون باستطاعتها فهم ذاتها ورغبتها، والبيئة الاجتماعية التي تنتمي إليها وهي تسعى بذلك إلى تحقيق أكبر قدر من التوافق المهني الذي يتأثر إلا إذا كان الفرد قادر على مواجهة بيئته المهنية بكل جوانبها المادية والاجتماعية، والذكاء الانفعالي ذلك الشخص (المعلمة) الذي يساعدها على الفهم الإيجابي لزملائها، ورؤساء العمل والتواصل معهم ومساعدتهم والقدرة على السيطرة لضغوط العمل التي تتعرض لها إدارة قوتها ومواجهة تحديات العمل اليومية حسب ما أكده Sartton (2000)، فالتوافق والنجاح في العمل لا يتحقق إلا إذا توفرت أربعة جوانب أساسية على رأسها الذكاء الانفعالي للفرد، ومهاراته للتعامل مع الضغوط وإدارة الوقت، وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية وجوانب الحياة الشخصية (بن غريال سعيدة، 2015: 198).

فالمعلمات اللواتي لديهن أقدمية في مهنة التعليم يمتلكن مهارات الذكاء الانفعالي، ويعبرن عن انفعالاتهن ويدركن انفعالات الآخرين وينظمن عواطفهن (Johnson، 2008).

4- الفرضية الجزئية الرابعة:

للتحقق من صحة الفرضية الجزئية الرابعة التي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى المعلمات ترجع إلى عامل الأقدمية، تم حساب اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (21): يوضح اختبار تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الأقدمية على الضغط المهني

المتغير	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الضغط المهني	بين المجموعات	74109.88	2	37054.94	69.52	0.01
	داخل المجموعات	78349.62	147	532.99		
	الكلي	152459.50	149			

يظهر من خلال الجدول السابق أن اختبار تحليل التباين أحادي العامل بلغت قيمته (69.52) عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) فبالتالي عامل الأقدمية على الضغط المهني لدى المعلمين، وبناء عليه فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية.

وبما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية، وبهدف تحديد المقارنات الدالة المؤثرة والمقارنات الغير دالة، استخدمنا اختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي

جدول رقم (22): يبين المقارنات البعدية

المتغير	الأقدمية	الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
الضغط المهني	أقل من 5 سنوات	-49.12	4.61	0.01
	أكثر من 10 سنوات	-44.90	4.61	0.01
	10-5 سنوات	4.22	4.61	0.65

أشارت نتائج اختبار شيفيه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى المعلمين ترجع إلى عامل الأقدمية بين الأفراد ذوو سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) والأفراد ذوو سنوات الخبرة (من 5 إلى 10 سنوات) حيث بلغ الفرق بين الفرق بين المتوسطين (-49.12) عند مستوى الدلالة (0.01). وعليه فإن هي ارتفع الضغط المهني لدى المعلمين اللواتي تتراوح سنوات خبرتهم بين (5 - 10 سنوات).

كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى المعلمات ترجع إلى عامل الأقدمية بين الأفراد ذوو سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) والأفراد ذوو سنوات الخبرة (أكثر من 10 سنوات) لصالح الأفراد الأكثر من 10 سنوات.

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في الضغط المهني لدى المعلمات ترجع إلى عامل الأقدمية بين الأفراد ذوو سنوات الخبرة (5 - 10 سنوات) والأفراد ذوو سنوات الخبرة (أكثر من 10 سنوات)

وعليه يمكن القول بأن المعلمات اللواتي تفوق سنوات خبرتهم 5 سنوات هن الأكثر إصابة بالضغط المهني.

ويرجع ذلك أيضا إلى طبيعة المتغير بحد ذاته حيث أن الأقدمية تتأثر بطبيعة العمل، وهذا ما أثبتته دراسة نبيل بحري (2015) حيث دلت النتائج عن وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة وطبيعة العمل وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية.

زد على ذلك عامل الخبرة هذا ما أشارت إليه دراسة شارف خوجة مليكة (2011) حيث أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة في مصادر الضغوط المهنية ككل إلا في المصدر الخاص بضغط طبيعة العمل.

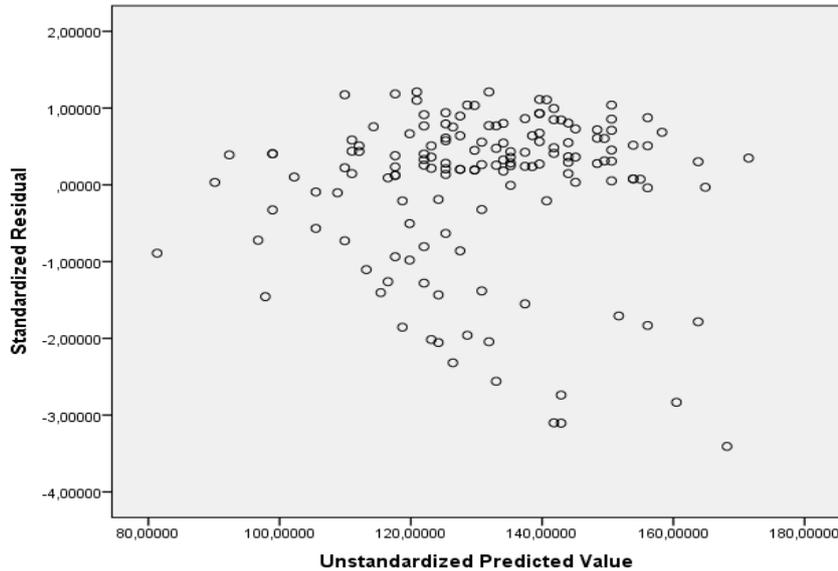
كما يتبين أن لمستويات الضغط المهني لدى المعلمات تفاوت في مستوى الشعور بالضغط المهني حسب متغير الأقدمية، ذلك لأن المعلمات يمارسن مهامهن الوظيفية بأنواعها تحت وطأة الضغوط المهنية، فهن يتعرضن إلى مختلف مصادر الضغوط المهنية التي تم حصرها في المقياس والمتعلقة بعبء العمل، وطبيعته، ومسؤوليات المدير، والعلاقة مع الزملاء ومع التلاميذ، والرضا الوظيفي، كل هذه العوامل وغيرها تعيق أدائهن لمهامهن، وهذا يكون سببا في ارتفاع مستوى الشعور بالضغط المهنية، ونتائج هذه الدراسة تتفق مع نتائج دراسة زينب حومل (2018).

5- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

لاختبار صحة الفرضية العامة التي تنص على أن: " للذكاء الانفعالي دور في تخفيض الضغوط المهنية لدى المعلمات"، ولتأكد من صحة الفرضية أو نفيها، تم حساب الانحدار الخطي البسيط عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS 24، ولتحقق من شروط تطبيق الانحدار البسيط تم ذلك وفق الخطوات التالية:

1- تجانس تباين الخطأ العشوائي Homoscedasticity:

لتحليل الأخطاء العشوائية بيانياً نكون لوحة الانتشار Scatterplots بتمثيل القيم التقديرية \hat{y} على المحور الأفقي والأخطاء المعيارية e_s على المحور العمودي.



شكل رقم (02): لوحة الانتشار

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن قيم شكل الانتشار لا تتوزع بانتظام حول الصفر، غير أن معظم القيم المعيارية تشكل سحابة مع البواقي المعيارية تقترب من الصفر.

2- التوزيع الطبيعي للأخطاء:

لاختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية تم رصد الأخطاء المعيارية بحيث وقعت أكثر من 95% من الأخطاء ضمن المدى (2، -2) وعليه فإن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً.

وبعد التأكد من توفر فرضيات النموذج الخطي البسيط نستطيع استخدام الانحدار البسيط، وسنقوم باختيار الطريقة الاعتيادية لأنها الأكثر استخداماً في البحوث النفسية. ونقوم بحساب أهم مؤشر لنموذج الانحدار، وهو معامل التحديد Coefficient Of Determination ويرمز له بـ R^2 ويعتبر مقياساً لجودة توفيق النموذج.

الجدول رقم (23): الجدول التلخيصي (تلخيص النماذج)

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معاملًا لتحديد المصحح
الأول	0.52	0.27	0.26

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط بين الذكاء الانفعالي والضغط المهني بلغت قيمته (0.52). كما نلاحظ في الجدول أن معامل التحديد للنموذج المقترح الذي يضم متغير الذكاء الانفعالي كمتغير مستقل والضغط المهني كمتغير تابع بلغت قيمته (0.27) بمعامل تصحيح قدره (0.26)، وهي تدل على أن (27%) من البيانات أو الانحرافات الكلية للذكاء الانفعالي تؤثر في الضغط المهني وتفسره العلاقة الخطية أي نموذجاً لانحدار، وأن (73%) من الانحراف تتراجع إلى عوامل أخرى مهمة لم تؤخذ في النموذج. وللتحقق من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية العامة تم استخدام تحليل التباين عن طريق الانحدار، والنتائج كما يلي:

الجدول رقم (24): يوضح تحليل التباين ANOVA للانحدار

النموذج	مصدر التباين	مجموع التباين	درجات الحرية	معدل المربعات	اختبار F
الأول	ما بين المجموعات	41812.15	1	41812.15	**55.92
	داخل المجموعات	110647.34	148	747.61	
	الكلية	152459.50	149		

** دال عند 0.01

من خلال الجدول السابق نجد أن نتائج تحليل التباين لاختبار معنوية الانحدار كانت دالة بالنسبة للنموذج النظري. أي أن الانحدار معنوي وبالتالي فإن المتغير المستقل يؤثر على الضغط المهني لدى المعلمات. وعليه فالنموذج النظري المقترح له تأثير معنوي على الانحدار وهذا حسب معادلة الانحدار التي سنستنتجها في الخطوة التالية

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبيان أثر المتغير المستقل في التنبؤ المتغير التابع:

لكتابة معادلة الانحدار لأثر المتغير المستقل تما تباع نموذجاً لانحدار الموضح في الجدول

التالي:

الجدول رقم (25): يوضح اسهام المتغير المستقل في المتغير التابع

النموذج	مصدر التباين	قيمة بيتا Béta	الخطأ المعياري	الثابت "B"	قيمة "ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
الأول	الثابت	-20.88	20.44		-1.02	0.30
	الذكاء الانفعالي	1.09	0.14	0.52	7.47	0.01

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة نقطة تقاطع خط الانحدار مع المحور y تمثل (-) 20.88) كما بلغت قيمة درجة ميل خط الانحدار (1.09) بخطاً معياري قدره (20.44، 0.14) وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$y^* = -20.88 + 1.09(x)$$

أي أن نقصان الذكاء الانفعالي وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الضغط المهني (1.09) وحدة. وكلما نقص الذكاء الانفعالي درجة معيارية واحدة زاد الضغط المهني (0.14) درجة معيارية. من خلال النتائج يظهر أن الذكاء الانفعالي يلعب دوراً في التخفيض من الضغط المهني الذي تولده مختلف المواقف التربوية المستعصية التي يتعرض لها المعلمات أثناء أدائهن التدريسي، إذ تتفق هذه النتائج بشكل عام مع التراث السيكلوجي الذي خص الذكاء الانفعالي في علاقته بالضغط النفسي في مجال العمل، الذي أباة أهمية الذكاء الانفعالي في تكييف وتوافق الفرد مع متطلبات الحياة المهنية، وأكثر من ذلك اعتبره بعض الباحثين أمثال Bar-Gn1997 (Goleman،1995) مفتاح النجاح في هذا المجال إذ تتجلى أهمية الذكاء الانفعالي من حيث أنه يتضمن مهارات شخصية اجتماعية تسمح للفرد بالتعامل مع مواقف الحياة الضاغطة بشكل جيد وتوافقي، حسب ما أشارت إليه دراسة (Bar- on 2005) على أن الذكاء الانفعالي عبارة عن مجموعة من المهارات والقدرات غير المعرفية والكفاءات التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع المتطلبات والضغوط البيئية بحيث يكون أكثر فاعلية في حياته الشخصية والاجتماعية، هذا ما أشارت إليه دراسة (فرغلي، 2017: 57) كما يعمل حسب كل من Mayer anolsalivey (1997) على الاستثمار في طاقات الفرد من أجل مواجهة الاحباطات والتحكم في الاندفاعات وتأخير الاشاعات وتنظيم الحالة المزاجية للفرد في حياته بينما اعتبر (Goleman 1998) قدرة الفرد على ادراك مشاعره الذاتية واستخدامها لاتخاذ القرارات الصائبة في الحياة والقدرة على التعامل مع الضغوط، والتحكم في الدوافع والانفعالات واستثارة الحماس في النفس، والتفكير الإيجابي وبعث

روح الأمل والتفاؤل والتعاطف مع الآخرين والتعرف على مشاعرهم الداخلية مع القدرة على إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين .

وعلى خلاف ذلك، فالمعلمات الذين لا يتمتعون بمهارات الذكاء الانفعالي فإنهم حسب ما أكده (goleman1998) يواجهون صعوبة كبرى في بناء وإقامة علاقات اجتماعية جيدة بينهم وبين أقرانهم وبينهم وبين موظفيهم ومعاونيهم ومشرفيهم وعملائهم ومن تم يتعذر عليهم اتخاذ القرارات الصائبة تجاه المشاكل التي يواجهونها (حسين، وحسين 2006: 228) وبذلك افتقار المعلمات للمهارات الشخصية والاجتماعية التي يتضمنها الذكاء الانفعالي والتي سبق الإشارة إليها آنفاً، تزيد من المشاكل والأعباء اليومية التي تتولد عن ممارستهم لوظيفتهم كمعلمات، تجعلهم عرضة لمشكلات مختلفة (تنظيمية، تربوية، علائقية) وقد تتراكم مع الوقت وتتأزم لعدم قدرتهم على تشخيصها في وقتها أو عدم تسنيهم في إيجاد الحل المناسب والصائب أو الهروب إلى الأمام بتجاهل المشكل تماماً.

استنتاج عام:

أعدت الدراسة الحالية بصدد الكشف عن دور الذكاء الانفعالي في التخفيض من مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات، هذا من أجل التأكيد على أهمية إدارة الوقت والأداء التدريسي للأستاذ الجامعي.

فبعد العرض وتحليل النتائج المتوصل إليها، وذلك من خلال نفي أو تأكيد فرضيات الدراسة، ثم تفسير هذه النتائج ومناقشتها، بالاعتماد على معطيات نظرية ومختلف الدراسات المنجزة من طرف الباحثين والتي لها علاقة بموضوع بحثنا، وكذا ما تم الحصول عليه من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت في إطار هذه الدراسة.

وقد توصلنا في دراستنا هذه إلى استخلاص جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

* الذكاء الانفعالي دور في تخفيض الضغوط المهنية لدى المعلمات هذا يعني أن الفرضية العامة لم تتحقق

* مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلمات متوسط، هذا يعني أن الفرضية الجزئية الأولى لم تتحقق

* مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات متوسط، هذا يعني أن الفرضية الجزئية الثانية لم تتحقق

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى المعلمات ترجع إلى عامل الأقدمية، هذا يعني أن الفرضية الجزئية الثالثة تحققت.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى المعلمات ترجع إلى عامل الأقدمية، هذا يعني أن الفرضية الجزئية الثالثة تحققت.

خاتمة:

يواجه الفرد أحداث ومواقف تهدد وضعه الاجتماعي بصفة عامة وصحته بصفة خاصة، مما يجعله يعيش حالة من لا استقرار والاضطراب الانفعالي، قد يؤدي به إلى البحث عن طريقة لمواجهة الأحداث الضاغطة والتكيف معها، من خلال التقدير المعرفي الجيد للموقف الضاغط، واختيار الاستراتيجيات التي تتماشى معه، والتي تعتبر أحسن وسيلة أو طريقة للتعامل مع الضغوط المهنية ومصادرها والتخفيف من أثارها، لذلك يبرز الدور الذي تلعبه استراتيجيات المواجهة في إدارة الضغوط المهنية.

وبناء على ما توصلنا إليه من نتائج نقترح ما يلي:

- * إقرار مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات في وضع السياسات، بإشراك المعلمات في لجان استشارية.
- * تفعيل برامج تكوينية إرشادية وتوجيهية بخصوص هذا الموضوع لفئة المعلمات، لمرافقتهم أثناء الخدمة ومنحهم الدعم الاجتماعي وتوجيههم ومساعدتهم عند الحاجة.
- * إدارة الضغوط على مستوى المنظمة بالتطبيق السليم لمبادئ الإدارة والتنظيم من حيث تحديد المهام والمسؤوليات، للتوفيق بين متطلبات الوظيفة والمؤهلات التي يتمتع بها صاحب الوظيفة، الاتصال الجيد والحرية في العمل.
- * الاهتمام بالذكاء الانفعالي والعمل على الرفع من مستواه كعنصر فاعل في تحسين العملية التعليمية التعلمية.
- * تنظيم ملتقيات وطنية ودولية وندوات للتحسيس بدور استراتيجيات المواجهة في إدارة الضغوط المهنية من خطورتها التي تواجه المعلمات والآثار الإيجابية والسلبية، وتأثيرها على الصحة الجسدية والنفسية وكيفية التعامل معها، والاعتماد على الاستراتيجيات التي تتوافق بشكل أكبر مع الوضعيات الضاغطة.
- * الاستثمار في الرأس البشري للرفع من انتاجية المؤسسة التربوية من خلال تنمية القدرات الشخصية خاصة الذكاء الانفعالي لأهميته في ضبط الانفعالات والتخفيف من الضغوطات وبالتالي خلق جو راقى في أسلوب التعامل.
- * تطوير أنظمة اختيار المعلمات وفقا لقائمة الكفاءات، والأكثر تمتمعا بمهارات إدارة الانفعالات، المعرفة الذاتية التعرف على مشاعر الآخرين وتقبلها، دافعية الذات والتحفيز، القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.
- * تدعيمهم ببرامج تكوينية تدريبية عملية في مجال مواجهة الضغوط المهنية.
- * تدعيم مجال البحوث، بدراسات متعددة الاختصاصات حول المخلفات السلبية للضغط المهني، وبالأخص على الصحة الجسمية والنفسية من أجل تحسيس السلطات بأهمية مراجعة التشريع الموجود في مجال طب العمل.

قائمة المراجع بالعربية:

- أحمد عبد الواحد (2005): نوعية الحياة والذكاء الوجداني ومستوى التوافق النفسي لدى عينة من ذوي التوجه الديني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الميناء، مصر
- أسماء إبراهيم (2015): الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة، رسالة دكتوراه في علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- سعاد المليبي (2010): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقين والعاديين، كلية التربية، مجلة جامعة دمشق المجلد 26، العدد 03، دمشق.
- ابراهيم السيد السامدونى (2007): الذكاء العاطفي أسس تطبيقاته وتنميته، ط 01، الأردن، دار الفكر ناشر وموزع.
- أبو النصر مدحت (2008): تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني) مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- أبو ناشي، منى سعيد وحسونة أمل محمد (2006): الذكاء الوجداني القاهرة الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- أحمد إبراهيم (2002): الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، ط1، مكتبة المعارف، المدينة.
- أحمد العلوان (2001): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلبة المجلة الأردنية في علوم التربية مجلد 07.
- أحمد بطاح (2006): قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- أحمد تيغزة (2005): قضايا تربوية معاصرة، دار الهدى للنشر، الجزائر.
- آسيا بن عيسى (1990): نحو ملامح شخصية المعلم، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، تخصص علم النفس.
- الأحسن حمزة (2015): الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد الأول، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

- البحتيري محمد الرزق (2007): تنمية الذكاء الوجداني لخفض حدة بعض المشكلات لدى عينة من الأطفال المضطربين سلوكيا، دراسات نفسية.
- البريخيت كارل (2008): الذكاء الاجتماعي، ط2، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع، دبي، الامارات العربية المتحدة.
- الدالاتي منى موفق (2003): الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية المجلة المصرية للدراسات النفسية، 12، 13 الأنجلو المصرية.
- الدريد عبد المنعم (2006): دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، القاهرة، عالم الكتب للطباعة والنشر.
- الريماوي محمد عودة وآخرون (2006): علم النفس العام، ط02، عمان، دار المسيرة للطباعة والنشر.
- الطاف ياسين إسماعيل طه (2006): الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، كلية التربية للبنات، العدد 12، جامعة بغداد.
- القطان سامية (2005): الذكاء الوجداني، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- المزروع ليلي عبد الله (2007): الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من مستوى الدراسي والتخصص والتحصيل الدراسي لدى عينة من الطالبات أم القرى، دراسات تربوية واجتماعية.
- باهي سلامي (2008): مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوماتية لدى مدرسي الابتدائي، المتوسط و الثانوي، أطروحة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.
- بدرة اسماعيل ابراهيم محمد (2002): برنامج ارشادي لتحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى الطلاب الموهوبين منخفض التحصيل الدراسي/ مجلة كلية التربية، العدد 12.
- بظاظو عزمي محمد (2010): أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأمم ورسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاسلامية غزة فلسطين.
- بن غريال سعيدة (2015): الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة من جامعة محمد خيضر بمكة.
- بنت سعيد بن علي الشرفي راية (2014): ضغوط العمل وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان في وظيفة نظر الإداريين، رسالة ماجستير كلية العلوم والآداب، قسم التربية والدراسات الإنسانية جامعة نزوي، عمان، الأردن.

- تركي، بن كديمس العتيبي (2010): تصور مقترح لتوظيف الذكاء العاطفي في الرفع من فعالية القيادة التربوية مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية.
- جروان فتحي عبد الرحمن(2012): الذكاء العاطفي والتعليم الاجتماعي، عمان (الأردن)، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- جلال أحمد سعيد (2008): الاختبارات والمقاييس النفسية الإسكندرية، الدار الدولية للنشر.
- جمعة السيد يوسف (2001): النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، دار غريب للنشر والتوزيع، بيروت.
- جمعة سيد يوسف (2004): إدارة ضغوط العمل، ط1، ايتراك، القاهرة.
- حسام عبد الرحيم المالكي (2001): القلق وعلاقته ببعض المتغيرات لدى كل من المرأة العاملة في التعلم وغير العاملة، دراسة مقارنة على عينة من مدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في علم النفس تخصص إرشاد وتوجيه.
- حمزة الأحسن(2015): الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم دراسة ميدانية في البلدية وتيبازة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، الجزائر، من 188 إلى 215 اطلع على الرابط:
- حنان حسين الحلو (2004): مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين، رئيس التحرير، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد رقم 31، العدد 20، أيلول، عمان الأردن.
- دانيال جولمان (2000): الذكاء العاطفي ترجمة ليلي الجبائي عالم المعرفة 262، الكويت.
- رزق محمد عبد السميع، (2003): مدى فعالية التنوير الانفعالي في تنية الذكاء الانفعالي للطلاب والطالبات بكلية التربية بالطائف، جامعة أم القرى، مجلة العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية.
- رونالدي ريجيو (1999): مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- سعد الأمارة (2001): الضغوط النفسية، مجلة البناء، العدد 54، شباط.
- سلامة الخميسي (2003): دراسات وبحوث عن المعلم العربي، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، القاهرة.

- سلمة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سمير شيخاني (2003): الضغط النفسي: طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية المداواة، دار الفكر العربي بيروت.
- سوسن رشاد نور إلهي (2009): علاقة الذكاء الوجداني بالاتجاهات الوالدية للتنشئة كما تدركها طالبان مرحلتي التعليم الجامعي، بمدينة مكة المكرمة، رسالة دكتوراه في علم النفس تخصص علم النفس النمو طلية التربية للبنات بمكة المكرمة.
- شارف خوجة مليكة (2011): مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث، رسالة ماجستير كلية الآداب والعلوم الإنسانية تخصص علم النفس وعلوم التربية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.
- شعبان علي حسين السيسي (2002): علم النفس: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- صافية ابراهيم الخيري (2013): الذكاء الوجداني وعلاقته بالضغوط النفسية لدى عينة من الأمهات العاملات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية والأسرية في محافظة سحائل عسير، مذكرة ماجستير جامعة أم القرى تخصص ارشاد نفسي.
- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسن (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط01، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عبد الرحمان أحمد هادي (2010): الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طالب كلية التربية بجامعة الملك، عبد العزيز دراسات عربية في التربية وعلم النفس.
- عبد الرحمان العيسوي (ب، س)، سيكولوجيا العمل والعمال، دار الرتب الجامعية، بيروت.
- عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان (1998): ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- عثمان مريم (2010): الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الأخوة منتوري قسنطينة، الجزائر.

- عزيز عز الدين أحمد (2009): التكبير الناقد وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى معلمي ومعلمات مدارس الأساس في أربيل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين الشمس.
- علي عسكر (2003): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- عمر وصفي عقيلي (2005): إدارة الموارد البشرية المعاصرة، ط1، دار وائل، عمان الأردن.
- فاخر عاقل، (1985): علم النفس التربوي، ط4، دار المعلم للملايين، بيروت لبنان.
- فاروق عبده فلية، السيد محمد عبد المجيد (2005): السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطبع، عمان.
- فتيحة بن زروال (2007): الإجهاد، مخبر التطبيقات التربوية والنفسية، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
- فرغلي أماني سيد (2017): الذكاء الوجداني والسلوك القيادي والمكانة السوسيوومترية لدى الأطفال عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- فؤاد أبو الحطب(1996): القدرات العقلية، ط01، مكتبة الأنجلو المصرية.
- قوراري حنان (2014): الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية، مذكرة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد (2008): الضغط النفسي: مشكلاته وأثره على الصحة النفسية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ماهر أحمد (2008): كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- محمد إسماعيل بلال (2005): السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية.
- محمد بن الهادي حسين (2007): الذكاء العاطفي وديناميت قوة التعليم الاجتماعي، ط01، دار الكتاب الجامعي العين (الإمارات العربية المتحدة).
- محمد بومخلوف (2001): التنظيم الصناعي والبيئة، شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، برج الكفان، الجزائر.
- محمد حسين، محمد حمدان (2008): السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية للمؤسسات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- محمد شحاتة ربيع (2006): علم النفس الصناعي، ط3، دار غريب للطباعة والنشر.

- محمد علاء عبد الرحمان (2009): الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- محمد قاسم عبد الله (2001): مدخل إلى الصحة النفسية، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع،
- مدني عثمان (2005): الضغط المهني لدى إطارات المركب الصناعي للغاز (سوناطراك حاسي الرمل) مصادره وأعراضه وأساليب مواجهته، رسالة ماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة الجزائر.
- مريم عثمان (2010): الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية - دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة - رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- مزيان بشرى (2012): العلاقة بين اساليب القيادة وانماط الاتصال لدى مدراء المدارس من وجهة نظر الاساتذة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في النفس الجماعات والمؤسسات، جامعة وهران، السانوية.
- مليكة بلعابد (2015): الإجهاد المهني لدى المرأة العاملة - دراسة ميدانية لبعض القطاعات الخدماتية لولاية أم البواقي - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن المهدي أم البواقي الجزائر.
- منير مرسي سرحان (1982): في اجتماعيات التربية، مكتبة الأنجلو المصرية.
- موزة بنت حمودين علي المعمرية (2014): ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى كلية العلوم والآداب قسم التربية والدراسات الإنسانية، سلطنة عمان.
- ناصر الدين زيدي (2007): سيكولوجيا المدرس، دراسة وصفية تحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر.
- ناصر محمد العديلي (1995): السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور مقارن، الإدارة العامة للبحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

-القطان سامية عباس(2009): تصور جديد للذكاء الوجداني، ط02، القاهرة دار الهضبة العربية، .

المراجع بالأجنبية:

- Boudaren.Mohamed (2005), le stress, entre bien etre et souffrence .Bert, Edition Alger.
- Maffifat and caspia (1998) Anntation : implication of violence, between intimate partners for children psychologists- psychiatrists.
- Maunad. L (2001) « Anintroduction to Human Resource Management » Great Britain By Scott; Print.

الملحق رقم (01):

قائمة الأساتذة المحكمين:

الجامعة الأصلية	الدرجة العلمية	الأساتذة المحكمين
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	أستاذة مساعدة قسم (أ)	الأستاذة رحمون أمينة
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	الدكتوراه	الأستاذة فوطية فتيحة
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	دكتوراه	الأستاذ بوطبال نصر الدين
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	دكتوراه	الأستاذة مركون
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	دكتوراه	الأستاذ خماد محمد
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	دكتوراه	الأستاذ بوحميده نصر الله
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	دكتوراه	الأستاذ سيساني رابح
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	دكتوراه	الأستاذ رضا حيرش
جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة	دكتوراه	الأستاذة بناي نوال

الملحق رقم (02):

تعلية المقياس

أختي المعلمة:

في إطار التحضير مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إرشاد وتوجيه والتي تحمل عنوان: "دور الذكاء الانفعالي في تخفيض مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات"، نطلب منك التكرم بالإجابة عن بنود هذا المقياس بوضع علامة (×) أمام العبارة التي ترينها مناسبة، وأعلمي أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة. وإنما إجابتك سوف تستغل لصالح البحث العلمي.

عامل الأقدمية:

أقل من 5 س من 05 إلى 10 س أكثر من 10 سنوات

المرحلة التعليمية:

الابتدائي: المتوسط: الثانوي:

مقياس الذكاء الانفعالي

الرقم	الفقرة	دائما	عادة	أحيانا	نادرا	أبدا
1	أستمتع عند قيامي بإنجاز مهمة ما					
2	يسهل علي التعبير عن مشاعري تجاه الآخرين					
3	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة					
4	أستطيع إنجاز أعمالي بنشاط عالي					
5	أتحلى بالصبر إذا لم أحقق نتائج سريعة					
6	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط					
7	أعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري					

					أنا حساس لما يحتاجه الآخري	8
					لدي القدرة على اكتشاف أحاسيس أصدقائي	9
					أنا شخص متعاون	10
					يصعب علي التحدث مع الغريباء	11
					لدي القدرة في التأثير على الآخري	12
					بناء الصداقات أمر مهم بالنسبة لي	13
					أفهم مشاعر الأفراد المحيطين بي جيدا	14
					أستطيع إدراك مشاعر الآخري دون أن يخبروني بها	15
					أستطيع أن أتحدث بسهولة عن مشاعري	16
					أتحكم في مشاعري الخاصة،لكي يكون عملي كما أريد	17
					أغضب بسهولة	18
					أدرك أن لدي مشاعر رقيقة	19
					لدي القدرة على معرفة صفاتي الإيجابية	20
					أفهم جيدا انفعالاتي	21
					لدي فهم حقيقي بما اشعر	22
					أدرك مشاعري في تعاملتي مع الآخري بدقة كما هي فعلا	23
					أستطيع التخلي عن عواطفني عندما أقوم بإنجاز أعمالي	24
					عندما أقرر انجاز أعمالي فإنني أبدأ بالعقبات التي تحول بيني وبينها	25
					أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخري	26
					لدي قدرة في التأثير على الآخري	27
					أشعر أنني طيب مع الآخري	28
					أجامل الآخري عندما يستحقون ذلك	29
					لدي القدرة على معرفة انفعالات أصدقائي من سلوكياتهم	30
					أأثر برود أفعال الآخري	31
					أأنصف بالهدوء في تعاملتي مع الآخري	32

					33	لدي القدرة على الانتباه للمؤشرات الدقيقة التي تدل على مشاعر الشخص الآخر
					34	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء عمالي
					35	لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد
					36	أحاول فهم أصدقائي من خلال تفهم رؤيتهم للأشياء
					37	أغضب من الأسئلة المخرجة الموجهة من الآخرين
					38	لدي القدرة على فهم الإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين
					39	استمتع بصحبة الأشخاص الآخرين
					40	استطيع مشاركة الآخرين في أحاديث تخصصهم

الملحق رقم (03):

مقياس الضغوط المهنية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا أدري	أعارض بشدة	أعارض
01	أملك السيطرة على ضبط الوضع المدرسي					
02	يجبرني المفتش على اتباع طريقة معينة في التدريس بدون اقتناع مني					
03	أختلف مع المدير في الكثير من وجهات النظر					
04	معلوماتي غير كافية لإدارة أعماله بشكل فعال					
05	تعاملتي مع التلاميذ بسبب لي التوتر					
06	متطلبات عملي أكبر من إمكانياتي العادية					
07	أشعر بالارتياح عند زيارة المفتش لي					
08	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية					
09	ساعات عملي الطويلة ترهقني					
10	يصعب علي التوفيق بين دوري المهني والأسري					
11	أجد صعوبة في التوفيق بين مطالب المدير والتلاميذ					
12	اكتظاظ التلاميذ في القسم يشعرني بالضيق					
13	يزعجني تزامن فترة التكوين مع أيام العطل					
14	أشعر بالإحباط لتكرار استدعائي للعمل أيام الإجازات					
15	أتضايق من الضجيج الذي يسببه التلاميذ في القسم					

					16	لا مبالاة التلاميذ بالدراسة يشعرني بالتوتر
					17	يقلقني وجود تلاميذ مشاغبين في القسم
					18	أستطيع القيام بمسؤولياتي بدقة
					19	تقييم المفتش لي غير عادي
					20	عملي متداخل مع حياتي الشخصية
					21	إمكانية الحوار مع المدير متاحة لي دائما
					22	أنزعج لقلة تعاون مدير المدرسة معي
					23	تفهم المدير لأوضاعي الإجتماعية
					24	زملائي يقدرون أهمية العلاقات الشخصية فيما بينهم.
					25	يزعجنني إهمال أولياء التلاميذ لشؤون أبنائهم الدراسية.
					26	يتعاون اولياء التلاميذ معي لحل مشكلات أبنائهم.
					27	أشعر بالانزعاج لعدم تبادل الخبرات بيني وبين زملائي
					28	يسعدني وقوف زملائي إلى جانبي
					29	المفتش لا يراعي الظروف المهنية للمعلمين
					30	أتضايق لقلة الوقت المخصص لعائلتي بسبب تحضيرتي للدروس بشكل مستمر .
					31	علاقات العمل بيني وبين زملائي متوترة
					32	يحسن مدير المدرسة التعامل معي
					33	يخلق زملائي بالعمل جوا اخويا
					34	أتضايق من دوري كأم وعاملة في آن واحد.
					35	أتوقع مطالب معارضة من طرف اولياء التلاميذ.
					36	أشعر بارهاق عصبي نتيجة الضغوطات

					التي تمارس علي من طرف الأولياء	
					الإرشادات التي يقدمها المفتش كافية للقيام بأعماله.	37
					يؤسفني عدم تعاون اولياء التلاميذ مع إدارة المدرسة.	38
					بعد المسافة بين مكان إقامتي وعملي يرهقني.	39
					أنضايق من عدم توفر الإمكانيات المادية المساعدة على نجاح عملي.	40

الملحق رقم (04):

CORRELATIONS

/VARIABLES= المعرفة. الانفعالية تنظيم. الانفعالات التعاطف التواصل. الاجتماعي الذكاء. الانفعالي
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques		
Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:36:40
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FAT\Desktop\الذكاء ةالضغوط المهنية\بيانات العينة .sav الاستطلاعية
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
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	CORRELATIONS /VARIABLES= المعرفة الانفعالية تنظيم الانفعالات التعاطف التواصل الاجتماعي الذكاء الانفعالي /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,09

[Jeu_de_données2] C:\Users\FATI\Desktop\بيانات المهنية\الضغط المهنيّة\بيانات العينة الاستطلاعية.sav

Corrélations

		المعرفة الانفعالية	تنظيم الانفعالات	التعاطف	التواصل الاجتماعي
المعرفة الانفعالية	Corrélacion de Pearson	1	,956**	,367*	,935**
	Sig. (bilatérale)		,000	,046	,000
	N	30	30	30	30
تنظيم الانفعالات	Corrélacion de Pearson	,956**	1	,387*	,935**
	Sig. (bilatérale)	,000		,035	,000
	N	30	30	30	30
التعاطف	Corrélacion de Pearson	,367*	,387*	1	,490**
	Sig. (bilatérale)	,046	,035		,006
	N	30	30	30	30
التواصل الاجتماعي	Corrélacion de Pearson	,935**	,935**	,490**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,006	
	N	30	30	30	30
الذكاء الانفعالي	Corrélacion de Pearson	,930**	,939**	,656**	,957**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30

Corrélations

		الذكاء الانفعالي
المعرفة الانفعالية	Corrélacion de Pearson	,930**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
تنظيم الانفعالات	Corrélacion de Pearson	,939**

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
التعاطف	Corrélation de Pearson	,656**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
التواصل الاجتماعي	Corrélation de Pearson	,957**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
الذكاء الانفعالي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	30

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Test T

Remarques		
Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:41:09
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء ةالضغوط المهنية\بيانات العينة الاستطلاعية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
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=المجموعات(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=المقارنة.الطرفية /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,04

[Jeu_de_données2] C:\Users\FATI\Desktop\بيانات المهنية\الضغوط المهنية\بيانات الذكاء العنق الأستطلاعية .sav

Statistiques de groupe

المجموعات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الذكاء الانفعالي الدنيا	8	114,0000	9,98570	3,53048
العليا	8	158,6250	9,36464	3,31090

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الذكاء الانفعالي	Hypothèse de variances égales	,055	,817	-9,220	14
	Hypothèse de variances inégales			-9,220	13,943

Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes		
Sig. (bilatéral)	Différence	Différence erreur

			moyenne	standard
الذكاء الانفعالي	Hypothèse de variances égales	,000	-44,62500	4,84008
	Hypothèse de variances inégales	,000	-44,62500	4,84008

Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes
Intervalle de confiance de la différence à 95 %

		Inférieur	Supérieur
الذكاء الانفعالي	Hypothèse de variances égales	-55,00593	-34,24407
	Hypothèse de variances inégales	-55,00994	-34,24006

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:41:28
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء ةالضغوط المهنية\بيانات العينة .sav الاستطلاعية
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
	Entrée de la matrice	
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 reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES= 3س 2س 1س 10س 9س 8س 7س 6س 5س 4س 16س 15س 14س 13س 12س 11س 22س 21س 20س 19س 18س 17س 24س 23س 29س 28س 27س 26س 25س 35س 34س 33س 32س 31س 30س 40س 39س 38س 37س 36س /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,03 Temps écoulé 00:00:00,03

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	55,6
	Exclu ^a	24	44,4
	Total	54	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,934	40

Corrélations

Remarques		
Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:42:51
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء المهنية بيانات العينة الاستطلاعية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
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	CORRELATIONS	
	/VARIABLES= ظروف.العمل العلاقة.مع.الزملاء العلاقة.مع.المفتش العلاقة.مع.المدير العلاقة.مع.الأولياء العلاقة.مع.التلاميذ صراع.الدور الضغوط.المهنية	
	/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
	/MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,04

Corrélations

		ظروف.العمل	العلاقة.مع.الزملاء	العلاقة.مع.المفتش	العلاقة.مع.المدير
ظروف.العمل	Corrélation de Pearson	1	,010	,584**	,576**
	Sig. (bilatérale)		,960	,001	,001
	N	30	30	30	30
العلاقة.مع.الزملاء	Corrélation de Pearson	,010	1	,307	,547**
	Sig. (bilatérale)	,960		,099	,002
	N	30	30	30	30
العلاقة.مع.المفتش	Corrélation de Pearson	,584**	,307	1	,467**
	Sig. (bilatérale)	,001	,099		,009
	N	30	30	30	30
العلاقة.مع.المدير	Corrélation de Pearson	,576**	,547**	,467**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,009	
	N	30	30	30	30
العلاقة.مع.الأولياء	Corrélation de Pearson	,265	,757**	,471**	,659**
	Sig. (bilatérale)	,156	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30
العلاقة.مع.التلاميذ	Corrélation de Pearson	,633**	-,018	,331	,474**
	Sig. (bilatérale)	,000	,927	,074	,008
	N	30	30	30	30
صراع.الدور	Corrélation de Pearson	,794**	,343	,629**	,796**
	Sig. (bilatérale)	,000	,063	,000	,000
	N	30	30	30	30
الضغوط.المهنية	Corrélation de Pearson	,763**	,553**	,738**	,859**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30

Corrélations

		العلاقة مع الأولياء	العلاقة مع التلاميذ	صراع الدور	الضغوط المهنية
ظروف العمل	Corrélation de Pearson	,265	,633**	,794**	,763**
	Sig. (bilatérale)	,156	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
العلاقة مع الزملاء	Corrélation de Pearson	,757**	-,018	,343	,553**
	Sig. (bilatérale)	,000	,927	,063	,002
	N	30	30	30	30
العلاقة مع المفتش	Corrélation de Pearson	,471**	,331	,629**	,738**
	Sig. (bilatérale)	,009	,074	,000	,000
	N	30	30	30	30
العلاقة مع المدير	Corrélation de Pearson	,659**	,474**	,796**	,859**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,000	,000
	N	30	30	30	30
العلاقة مع الأولياء	Corrélation de Pearson	1	,104	,473**	,709**
	Sig. (bilatérale)		,586	,008	,000
	N	30	30	30	30
العلاقة مع التلاميذ	Corrélation de Pearson	,104	1	,789**	,639**
	Sig. (bilatérale)	,586		,000	,000
	N	30	30	30	30
صراع الدور	Corrélation de Pearson	,473**	,789**	1	,930**
	Sig. (bilatérale)	,008	,000		,000
	N	30	30	30	30
الضغوط المهنية	Corrélation de Pearson	,709**	,639**	,930**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

T-TEST GROUPS=1 2) المجموعات)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=الصدق . التمييزي
 /CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:43:21
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الدكاء ةالضغوط المهنية\بيانات العينة الاستطلاعية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
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=المجموعات(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الصدق.التمييزي /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,04

Statistiques de groupe

المجموعات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغوط المهنية الدنيا	8	63,0000	6,71884	2,37547
العليا	8	108,2500	4,26782	1,50890

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	2,291	,152	-16,079	14
	Hypothèse de variances inégales			-16,079	11,858

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	,000	-45,25000	2,81419
	Hypothèse de variances inégales	,000	-45,25000	2,81419

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
الضغوط المهنية	Hypothèse de variances égales	-51,28583	-39,21417
	Hypothèse de variances inégales	-51,38974	-39,11026

RELIABILITY

```

/VARIABLES= 1ش 2ش 3ش 4ش 5ش 6ش 7ش 8ش 9ش 10ش 11ش 12ش 13ش 14ش 15ش 16ش 17ش
24ش 23ش 22ش 21ش 20ش 19ش 18ش
40ش 39ش 38ش 37ش 36ش 35ش 34ش 33ش 32ش 31ش 30ش 29ش 28ش 27ش 26ش 25ش
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilité

Remarques		
Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:43:53
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء ةالضغوط المهنية\بيانات العينة .sav الاستطلاعية
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	54
	Entrée de la matrice	
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 reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY ش1 ش2 ش3 /VARIABLES= ش4 ش5 ش6 ش7 ش8 ش9 ش10 ش11 ش12 ش13 ش14 ش15 ش16 ش17 ش18 ش19 ش20 ش21 ش22 ش23 ش24 ش25 ش26 ش27 ش28 ش29 ش30 ش31 ش32 ش33 ش34 ش35 ش36 ش37 ش38 ش39 ش40 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	55,6
	Exclu ^a	24	44,4
	Total	54	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,886	40

```

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.
DATASET CLOSE Jeu_de_données2.
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT الضغوط.المهنية
  /METHOD=ENTER الذكاء.الانفعالي
  /SAVE PRED ZRESID.

```

Régression

Remarques

Sortie obtenue	23-MAY-2019 19:44:55
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء الضغوط المهنية\مقياس الذكاء والضغوط المهنية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	150
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 sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الضغوط المهنية /METHOD=ENTER الذكاء الانفعالي /SAVE PRED ZRESID.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,06
	Temps écoulé	00:00:00,12
	Mémoire requise	6048 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets
Variables créées ou modifiées	PRE_1	Unstandardized Predicted Value
	ZRE_1	Standardized Residual

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الذكاء الانفعالي ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : الضغوط المهنية
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,524 ^a	,274	,269	27,34259

- a. Prédicteurs : (Constante), الذكاء الانفعالي
- b. Variable dépendante : الضغوط المهنية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	41812,156	1	41812,156	55,927	,000 ^b
	Résidu	110647,344	148	747,617		
	Total	152459,500	149			

- a. Variable dépendante : الضغوط المهنية
- b. Prédicteurs : (Constante), الذكاء الانفعالي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-20,881	20,445		-1,021	,309
	الذكاء الانفعالي	1,099	,147	,524	7,478	,000

- a. Variable dépendante : الضغوط المهنية

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	81,3384	171,4676	131,1000	16,75167	150
Résidu	-93,17022	33,10130	,00000	27,25068	150
Prévision standardisée	-2,971	2,410	,000	1,000	150
Résidu standardisé	-3,408	1,211	,000	,997	150

a. Variable dépendante : الضغوط المهنية :

GRAPH

```
/SCATTERPLOT (BIVAR) =PRE_1 WITH ZRE_1
/MISSING=LISTWISE.
```

Graphique

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:45:54
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء ةالضغوط المهنية\مقياس الذكاء والضغوط ةالضغوط المهنية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	150
	Syntaxe	GRAPH /SCATTERPLOT(BIVAR)=P RE_1 WITH ZRE_1 /MISSING=LISTWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:04,83

Temps écoulé

00:00:04,03

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\FATI\Desktop\الذكاءة الضغوط المهنية\مقياس الذكاء والاضغوط المهنية.sav'
/COMPRESSED.

T-TEST

/TESTVAL=120

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=الذكاء.الانفعالي الضغوط.المهنية

/CRITERIA=CI (.95).

Test T

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2019 19:49:26
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاءة الضغوط المهنية\مقياس الذكاء والاضغوط المهنية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	150
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 /TESTVAL=120 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES= الذكاء الانفعالي الضغوط المهنية /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الذكاء الانفعالي	150	138,2733	15,24075	1,24440
الضغوط المهنية	150	131,1000	31,98778	2,61179

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 120

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الذكاء الانفعالي	14,684	149	,000	18,27333	15,8144	20,7323
الضغوط المهنية	4,250	149	,000	11,10000	5,9391	16,2609

Remarques

Sortie obtenue	24-MAY-2019 11:35:12
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء الضغوط المهنية\مقياس الذكاء والضغوط المهنية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	150
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 dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY الذكاء,الانفعالي الأقدمية BYالضغوط,المهنية /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,13

الذكاء,الانفعالي الضغوط,المهنية BYالأقدمية ONEWAY
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05) .

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue	24-MAY-2019 11:35:54
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\FATI\Desktop\الذكاء الضغوط المهنية\مقياس الذكاء والضغوط المهنية.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	150
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 dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY الذكاء الانفعالي الأقدمية BY الضغوط المهنية /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,15

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الذكاء الانفعالي	Inter-groupes	5524,653	2	2762,327	13,961	,000
	Intragroupes	29085,140	147	197,858		
	Total	34609,793	149			
الضغوط المهنية	Inter-groupes	74109,880	2	37054,940	69,523	,000
	Intragroupes	78349,620	147	532,991		
	Total	152459,500	149			

Tests post hoc

Comparaisons multiples :

Scheffé

Variable dépendante	(I) الأقدمية	(J) الأقدمية	Différence		
			moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.
الذكاء الانفعالي	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	-13,50000*	2,81324	,000
		أكثر من 10 سنوات	-1,36000	2,81324	,890
	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	13,50000*	2,81324	,000
		أكثر من 10 سنوات	12,14000*	2,81324	,000
	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	1,36000	2,81324	,890
		من 5 إلى 10 سنوات	-12,14000*	2,81324	,000
الضغوط المهنية	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	-49,12000*	4,61732	,000
		أكثر من 10 سنوات	-44,90000*	4,61732	,000
	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	49,12000*	4,61732	,000
		أكثر من 10 سنوات	4,22000	4,61732	,659
	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	44,90000*	4,61732	,000
		من 5 إلى 10 سنوات	-4,22000	4,61732	,659

Comparaisons multiples :

Scheffé

Variable dépendante	(I) الأقدمية	(J) الأقدمية	Intervalle de confiance à 95 %	
			Borne inférieure	Borne supérieure
الذكاء الانفعالي	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	-20,4569	-6,5431
		أكثر من 10 سنوات	-8,3169	5,5969
	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	6,5431	20,4569
		أكثر من 10 سنوات	5,1831	19,0969
	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	-5,5969	8,3169
		من 5 إلى 10 سنوات	-19,0969	-5,1831
الضغوط المهنية	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	-60,5382	-37,7018
		أكثر من 10 سنوات	-56,3182	-33,4818
	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	37,7018	60,5382
		أكثر من 10 سنوات	-7,1982	15,6382
	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	33,4818	56,3182
		من 5 إلى 10 سنوات	-15,6382	7,1982

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

Sous-ensembles homogènes :

النكاء الانفعالي

Scheffé^a

الأقدمية	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
أقل من 5 سنوات	50	133,3200	
أكثر من 10 سنوات	50	134,6800	
من 5 إلى 10 سنوات	50		146,8200
Sig.		,890	1,000

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 50,000.

الضغوط المهنية

Scheffé^a

الأقدمية	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
أقل من 5 سنوات	50	99,7600	
أكثر من 10 سنوات	50		144,6600
من 5 إلى 10 سنوات	50		148,8800
Sig.		1,000	,659

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 50,000.