مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: دور الذكاء الشعوري في معالجة مشكلات ضغوط العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى
اسم الكاتب: م.د. ميسون عبدالله احمد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3367
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 20:19 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد ١٠٣ مجلد ٣٣ لسنة ٢٠١١
ص ص[٩٥-١١٤]

دور الذكاء الشعوري في معالجة مشكلات ضغوط العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى

الدكتورة ميسون عبدالله احمد
مدرس - قسم إدارة الأعمال
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل
Alfahed_69@yahoo.com

المستخلص

استهدف البحث الوقوف على دور الذكاء الشعوري في معالجة مشكلات ضغوط العمل، في ضوء آراء عينة من منتسبي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى، الذين تم اختيارهم عشوائياً من العاملين في الأقسام المختلفة لهذه الشركة. ووصولاً لهذه الآراء تم تصميم استمارة استبانة وزعت على أفراد العينة البالغ عددهم (٥٨). وبعد تحليل جملة البيانات المستحصلة بالإفادة من معادلات الارتباط والانحدار، والذي سبقه توفير إطار نظري أعد من قبل الباحثة، توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج، التي تم في ضوئها بلورة ما يناسبها من الاستنتاجات، لعل من أهمها: بخصوص الذكاء الشعوري، بوصفه ذا تأثير جوهري في معالجة ضغوط العمل التي تواجه العاملين، وذلك على النحو الذي ذهب إليه الكتاب في الأطر النظرية. وفي ضوء جملة الاستنتاجات التي تم التوصل اليها، لعل من أهمها لأبعاد الذكاء الشعوري دوراً تأثيرياً في ضغوط العمل على نحو عام، على العينة المبحوثة أيضاً على نحو خاص، وبصورة أكبر تأثيرا في بعد إدارة العلاقات الذي كان هو صاحب الأثر الأكبر في الحد من مشكلات وضغوط العمل من بين تلك الأبعاد"، وفي ضوء الاستنتاجات قدمت الباحثة مقترحاتها، التي تؤكد على أهمية إيلاء موضوع الذكاء الشعوري بالاهتمام المناسب من قبل المديرين والعاملين معاً، على نحو يعزز معالجة مشكلات ضغوط العمل.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الشعور، الذكاء الشعوري، ضغوط العمل، نماذج ضغوط العمل.

تأريخ استلام البحث ٢٠١٠/٢/٧ تأريخ قبول النشر ٢٠١٠/٤/٢٠

The Role of Emotional Intelligence in Dealing with the Problems of Work Pressures: A Pilot Study of the Opinions of a Sample of Employees in the General Company for the Pharmaceutical Industry in Nineveh

Maysoon A. Ahmad (PhD)
Lecturer
Department of Business Administration
University of Mosul

Abstract

The present research was to identify the role of emotional intelligence in dealing with the problems of work pressures, in the light of the opinions of employees of the State Company for Drugs Industry in Nineveh, who had been randomly selected workers in the various sections of this company. This consensus form was designed as questionnaire premised for this purpose, and distributed to the respondents, who numbered (58). After analyzing the data, inter withdrawn to benefit from the link and regression equations, which was preceded provide a conceptual framework prepared by the researcher. The researcher found, among other results, that there has been crystallizing in the light of the appropriate conclusions, perhaps the most important: the possibility to say about emotional intelligence as a significant impact in addressing the work pressures faced by workers, and so on as the view of the book in the theoretical frameworks of organizational behavior since the twenties of the last century. In the light of conclusions among the most important of the dimensions of emotional intelligence Tothrea role in the work stress in general, and applies to the sample examined, and also more influential in the post-management relations, who was the greatest impact in reducing the problems and pressures of work among these dimensions, "In the light of the conclusions presented, researcher proposals emphasized the importance of paying attention to the subject of emotional intelligence by the appropriate managers and staff together, a way that promotes address the problems of pressure of work.

Key Words: Emotion, Intelligen, Emotional Intelligence, Work Pressures, Model of Work Stress.

المقدمة

لا يخفى على أحد أن موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية على نحوٍ خاص وانعكاساته السلبية والايجابية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع معاً. وعندما نتحدث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض، فقد وجد من اجل أن يعمل وكان هذا العمل و لايزال مكابدة أمور الحياة وشقائها وذلك مصداقاً لقوله تعالى: **(لقد خلقنا الإنسان في كبد)** (البلد،٤)، ولقد ترتب من جراء هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان لعدد من التحديات والضغوط والمخاطر والتهديدات التي يجب أن يتعامل معها بفاعلية للحد من آثارها الضارة، فإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحقته في كافة المجالات حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر، بل إن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامه وصراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات

والمنظمات، ولكي تتحقق هذه المواجهة والحد من الآثار الضارة لهذه الضغوط ينبغي وجود إدارات متمثلة بقياداتها قادرة على فهم الآخرين بقيمهم الاجتماعية وقدرتها على إدارة علاقات فاعلة معهم بهدف التخفيف أو الحد من الآثار السلبية لهذه الضغوط، من هنا جاءت فكرة البحث لتجيب على تساؤلات مثارة حول الصلة بين الذكاء الشعوري بأبعاده وضغوط العمل وآثار هذه الصلة واتجاهاتها، لذا تعامل البحث مع محاور رئيسة تهدف إلى توضيح كلا المتغيرين على وفق إطار نظري وآخر ميداني، والخروج بجملة من الاستنتاجات والتوصيات التي تخدم المنظمة المبحوثة.

منهجية البحث

أولاً- مشكلة البحث

تمهيداً للمعالجة البحثية لما ورد في مقدمة البحث، سعت الباحثة نحو إعادة صياغتها كمشكلة له من خلال التساؤلات الآتية:

١. ما المقصود بالذكاء الشعوري؟
٢. هل يدرك العاملون في المنظمة المبحوثة أهمية الذكاء الشعوري ؟
٣. ما هي الأبعاد الجوهرية للذكاء الشعوري؟
٤. ما المقصود بضغوط العمل؟
٥. هل يدرك العاملون في المنظمة المبحوثة ماهيتة ضغوط العمل التي يواجهونها؟
٦. ما مراحل ضغوط العمل التي يمر بها العاملون ؟ ومسبباتها؟ وأنواعها؟
٧. هل يوجد ثمة أي أثر للذكاء الشعوري بوصفه متغيراً مستقلاً في ضغوط العمل بوصفه متغيراً معتمداً.

ثانياً- أهمية البحث وأهدافه

تبرز أهمية هذا البحث من أهمية أهدافه بوصفها تسعى نحو التعريف بمفاهيم الذكاء الشعوري، وضغوط العمل والعلاقة بينها.

وحيث أنها تبدو نظرية وميدانية، لذا يمكن القول إن أهميته ستحدد على النحو الآتي:

الأهمية النظرية

وتتجلى بما ستفصح عنه إجابات تساؤلات مشكلته النظرية، بوصفها ستوفر إطاراً نظرياً يؤسس لمفهومي الذكاء الشعوري، وضغوط العمل وكل ما يتعلق بهما في ضوء معطيات الألفية الحاضرة، على نحوٍ قد يسد بعض أو كل حاجة المهتمين بخصوصهما.

الأهمية الميدانية

وتتجسد باختبار علاقتي الارتباط والأثر، القائمتين بين الذكاء الشعوري، وبين ضغوط العمل للوقوف على مدى معنوياتهما وقوتهما، فضلاً عن ذلك ربما تعزز نتائج التحليل الميداني الأهمية النظرية للبحث، وذلك لدى المهتمين المشار إليهم أيضاً.

ثالثاً- فرضيات البحث

للإجابة عن تساؤلات مشكلة البحث، يمكن التعبير عن فرضياته على النحو الآتي:

١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الشعوري بوصفه متغيراً مستقلاً وبين ضغوط العمل بوصفه متغيراً معتمداً.

٢. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للذكاء الشعوري بوصفه متغيراً مستقلاً في ضغوط العمل بوصفه متغيراً معتمداً.
٣. تتفاوت أبعاد الذكاء الشعوري في تأثيراتها بضغوط العمل.

رابعاً- مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث بـ (الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى) بوصفها حدوده المكانية.

أما فيما يخص عينته، فقد تم اختيارها على نحو عشوائي من فئة العاملين في الأقسام المختلفة في المنظمة المبحوثة، إذ بلغ عدد أفراد العينة فبلغ (٥٨) فرداً، وتم تحديده اعتماداً على عدد استمارات الاستبانة الراجعة من المنظمة المبحوثة، والذي توزع فيها على النحو الذي يعرض تفاصيله الجدول ١.

الجدول ١
عدد استمارات الاستبانة الموزعة والراجعة

ت	الشركة العامة لصناعة الأدوية / الأقسام	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات الراجعة	نسبة التمثيل في العينة (%)
١	قسم قطرات العيون.	١٥	١٥	١٠٠
٢	قسم الحبوب	١٥	١٤	٩٣
٣	قسم المراهم	١٥	١٥	١٠٠
٤	قسم المحاليل الوريدية	١٥	١٤	٩٣
المجموع		٦٠	٥٨	٩٧

الجدول من إعداد الباحثة.

خامساً- منهج البحث وتقاناته

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في انجاز بحثها، لاعتقادها بملاءمته في بلوغ الأهداف المرجوة من بحثها، كما اعتمدت على تقانات هذا المنهج في تحصيل البيانات اللازمة للتحليل، والتي تم تحصيلها بالإفادة من استمارة استبانة، أعدّت من قبلها على وفق السياقات العلمية في إعداد استمارات الاستبانات، وتمثلت في ثلاثة محاور، اختص الأول منها بالمؤشرات، التي تفيد في وصف عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، القسم الذي يعمل فيه)، وضم الثاني المؤشرات التي تقيس الذكاء الشعوري وعددها (٢١) مؤشراً، أما المحور الثالث فضم المؤشرات التي تقيس مشكلات ضغوط العمل، وعددها (١٩) مؤشراً أيضاً. أما فيما يخص تقانات التحليل الإحصائي، فتم الاعتماد على التقانات الميسرة في البرنامج الجاهز (SPSS) لحساب (التكرارات، النسب المئوية، الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط والانحدار) التي تفيد في إنجاز الإطار الميداني للبحث.

الإطار النظري

أولاً- الذكاء الشعوري

١. المفهوم

قبل الدخول في توضيح مفهوم الذكاء الشعوري (Emotional Intelligence) لابد من تجزئة هذا المفهوم إلى مكوناته، لكونه مصطلحاً يجمع بين مفهومين كما يبدو من الوهلة الأولى غير متوافقين، فاحدهم غير مدرك يتميز بالحس والرقة، والآخر يمتاز بوصفه مدركاً، فمصطلح الذكاء (Intelligence) يرجع في الأصل إلى الكلمة اللاتينية (Intelligenta)، التي ابتكرها الفيلسوف (شيشرون) عندما عّده وظيفة تمكّن الإنسان من التكيف الصحيح مع البيئة المعقدة التي تمتاز بالتغير المستمر، أما مصطلح الشعور (Emotion) فيعرف بأنه عبارة عن تفاعلات داخلية تحدث في الدماغ، والمشاعر والعواطف، أو أية حالة ذهنية عميقة أو انفعالية (الطائي، ٢٠٠٤، ٣٨).

وعلى أساس ما تقدم يمكن أن نوضح المفهوم بعد المزاوجة بين المتغيرين السابقين (الذكاء والشعور)، إذ يشمل سبل توظيف الذكاء في السيطرة على الشعور لاتخاذ القرارات الإدارية والإنسانية (النعيمي، ٢٠٠٨، ١٥٩)، والخروج بمفهوم (الذكاء الشعوري) الذي استحوذ على اهتمام الباحثين والكتاب في العلوم الإدارية والعلوم النفسية ولعل من أهم ما يوضحه الجدول ٢.

الجدول ٢

مفاهيم الذكاء الشعوري على وفق آراء بعض الباحثين

الباحث والسنة	المفهوم
Mayer and Salovey,1990,189	نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي، الذي يتضمن القدرة على مراقبة شعورنا وشعور الآخرين، والتمييز بينها في استخدام المعلومات الناتجة عن ذلك كدليل ومرشد لتفكيرنا وأعمالنا.
Goleman,1995,34	القدرة على مواجهة حالات الإحباط والفشل بعزيمة عالية، والسيطرة على الاندفاعات وتنظيم الأمزجة بما يسهم في تجنب الأسى والقلق، كي لا يؤثر في عملية التفكير.
Bar-on,1997,14	مجموعة من القدرات والقابليات غير مدركة، والمقدرات التي تؤثر على قابلية الفرد للنجاح في اجتياز متطلبات المنظمة.
Mayer and Salovey,1997,10	القدرة على التقييم والإدراك الدقيق للشعور واكتساب وتقديم المعرفة، من خلال تلك المعلومات، واتخاذ القرارات الفاعلة يصددها.
Mayer and Salovey,1999,269	القابلية لمعرفة معاني المشاعر، واستيعاب العلاقة بينها، وبين فهم المعلومات عن هذه المشاعر.
Orma,Cannon,2000, 19	مجموعة من القدرات غير المدركة، التي تؤثر في قدراتنا من اجل النجاح في الحياة.
Daft,2001,102	القدرة على تنظيم الشعور، والتأثير في الآخرين.
عثمان، ٢٠٠٢،١٢	القدرة على الانتباه والإدراك للانفعالات، والمشاعر الذاتية وفهمها، وصياغتها بوضوح، وتنظيمها، وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لإنفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية، تساعد الفرد على الرقي الفعلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على آراء الباحثين المذكورين

٢. الجذور التاريخية للذكاء الشعوري

يمكننا القول بان الذكاء الشعوري ليس بالمفهوم الجديد، بقدر ما هو امتداد لمصطلح قديم يطلق عليه بـ (الذكاء الاجتماعي) الذي حُدد لأول مرة من قبل (Thorndka) سنة

(١٩٢٠)، ووصفه، بأنه القدرة على فهم الآخرين، وما الذي يحفزهم؟، وكيف يعملون؟، وكيف يُمكن العمل بشكل تعاوني معهم؟، والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية، ولم يطرأ على ما جاء به (Thorndka) أية محاولة، إلى أن قام (Howard and Garahor) سنة ١٩٨٣ بدراسة ما أسماه بالذكاء المتعدد (Multiple Intelligence) وقاس هذا الذكاء عبر نوعين متباينين من الذكاء الشخصي للفرد، وهما قدرات التعامل والتفاعل مع الآخرين، والأخر مهارات فهم وتنمية الذات(Goleman, 2000, 3).

ثم ظهرت محاولة أخرى تلت الذكاء المتعدد عندما قام طالب جامعي بطرح عنوان أطروحته للدكتوراه سنة (١٩٨٥) في كلية أمريكية للفنون، وفي سنة (١٩٩٠) قام كل من Mayer aand Salovey بنشر مقالتين حول الذكاء الشعوري وإمكانية اختباره وقياسه، والخروج بنتيجة أن الناس يتفاوتون في دقة معرفة العواطف التي يشعرون بها، وفي التعرف على عواطف الآخرين، والقدرة على حل المشكلات المتعلقة بالعواطف والمشاعر، وجاءت دراسة (Golman) حول هذا المفهوم عندما طرح كتاباً بعنوان (الذكاء الشعوري)، الذي شهد انتشاراً واسعاً وترجم إلى العديد من اللغات، وأوضح (Golman) كيف يمكن الحكم على الأفراد من خلال الاعتماد على مقاييس جديدة، والحكم على الناس على أساس كيف أنت ذكي؟ بدلا من كم أنت ذكي؟ (Brust, 2001, 3) (Curre, 2009, 7).

٣. أهمية الذكاء الشعوري

تتمثل أهمية الذكاء الشعوري بالعديد من الدلالات التي جاء بها الباحثون والكتاب ومنهم (Golman, 2004) و(Kastak, S.D, 9) و(Mayer and Salovey, 1997) و (Golman, 2001) و(الطائي، ٢٠٠٤) و(الخازندار، ٢٠٠٥)، إذ أوضحوا هذه الدلالات عبر مسارات متعددة لهذا المفهوم، لذا سنحاول إيضاح الدلالات الرئيسة في هذه الاهتمامات وعلى النحو الآتي:

١. احتواء مضامين الذكاء الشعوري على جملة مهارات غير تقليدية مرتبطة بالذكاء، بوصفها مستمدة من قدرتها على التحكم بالانفعالات والمشاعر، ومحاولة استثمارها في تحقيق الأداء الأفضل، واتخاذ القرارات الداعمة للعمل عبر فهم الذات وتوجيه السلوك (Mayer and Salovey, 1997, 29-31).
٢. يعد المورد البشري أحد القدرات الجوهرية للمنظمة التي ينبغي استثمارها بخاصة في ظل التحول نحو الاهتمام بالأفراد، بصرف النظر عن المستوى الوظيفي، بوصفهم المورد المعرفي، لذا يُعد الذكاء الشعوري على وفق ذلك مدخلاً لتحفيز الأفراد نحو تعزيز قدرتهم المعرفية، التي تُعد الميزة التنافسية في العصر الراهن (النعيمي، ٢٠٠٨، ١٦١).
٣. يمكن إبراز الأهمية من خلال السؤال الذي طرحة (Goleman and Boyatzis, 2008 ,1) ماذا يصنع القائد؟ إن الوظيفة الرئيسة للقائد هي التأثير، وهنا تكمن أهمية الذكاء الشعوري له في التفاعل مع الأفراد وقيادتهم على نحو يرفع من أدائهم باتجاه تحقيق الأهداف المنشودة، حتى أشارا إلى أن هذا النوع من الذكاء لايقل أهمية عن القدرات المعرفية إن لم يتعداها في السلوك ألتأثيري للقائد.
٤. رافق ألاستخدام المكثف للتقانة أثار عديدة برزت أهمية عدد من المتغيرات لعل أهمها الذكاء الشعوري، إذ تجلت آثار التقانة على الأفراد باتجاهين:
   - **الأثر المباشر على الافراد:** أضحى التعامل على وفق المعطى التقاني من سمة المنظمات المعاصرة، وهو الأمر الذي انعكس على كثافة استخدامها على نحو غير

مسبوق وتأثير ذلك على الجوانب الشعورية للعاملين، ولعل غضب الأفراد كنتيجة لضعف العلاقات الاجتماعية مع الآخرين بسبب هذا الاستخدام يعد من أبرز هذه الجوانب، فضلاً عن معاملة الحاسبة للفرد على نحو تقاني، لذا يتطلب من المديرين ذكاءً شعورياً للتعامل مع الأفراد يحافظ على منافع هذه التقانة والحد من آثارها السلبية.

- **الآثار غير المباشرة على الأفراد (الهيكلية):** انعكس تضمين التقانة في الأعمال على البنية التنظيمية بخاصة في المنظمات حديثة التحول نحو هذا الاستخدام، إذ اتجهت نحو التنظيمات الأفقية، الأمر الذي زاد من تفاعل الأفراد فيما بينهم وهو ما يحتاج إلى تفعيل هذا التفاعل بالاتجاه الايجابي والحد من أثار الصراع التي ربما تنشأ عنه (الخازندار ،٢٠٠٥، ١١-١٥).

وتأسيسا على ما تم عرضه من أهمية للذكاء الشعوري وأثاره المباشرة وغير مباشرة على الأفراد العاملين في المنظمات، يمكن التأكيد بأن توضيح أهمية الذكاء الشعوري إدارياً أتت منذ نشوء حركة العلاقات الإنسانية في العشرينات من القرن الماضي على الرغم من تناولها أكاديمياً في العقد الأخير من القرن ذاته، وما يؤكد صحة وجهة النظر هذه الانتقادات التي وجهت لمدرسة الإدارة العلمية.

٥. النماذج المفسرة للذكاء الشعوري

لغرض توفير مجالات قياس الذكاء الشعوري، وجدت الباحثة من الضروري طرح أهم النماذج التي يمكن من خلالها تحديد أبعاد الذكاء الشعوري عبر استعراض وجهات نظر الباحثين لهذه الأبعاد وعلى النحو الذي يوضحه الجدول ٣.

الجدول ٣

أبعاد الذكاء الشعوري على وفق آراء الباحثين

ت	الباحث/السنة	البعد الرئيسي	الأبعاد الفرعية
١.	Golman ١٩٩٥	**فهم الذات**	التدقيق الدقيق للذات،ضبط ألذات،تقييم ألذات.
		التعليم الذاتي	الرقابة الذاتية،التكيف الذاتي مع التغيير،الإبداع الذاتي،الجدارة الذاتية.
		التحفيز	الانجاز، الدوافع، الالتزام، المبادرة، التفاؤل.
		الاعتناق العاطفي	فهم الآخرين،تطوير الآخرين، التوجه بالخدمات نحو الآخرين.
		مهارات اجتماعية	التأثير في الآخرين، الاتصال مع الآخرين، حل المشكلات،حل الصراعات.
٢.	Mayer and Salovey, ١٩٩٧	**الفهم الشعوري**	فهم تبادل وتحولات الشعور،محاولة تفسير الشعور،فهم المعاني والمعلومات الشعورية.
		الإدراك الشعوري	اعتماد لغة التواصل لإظهار الشعور،إدراك الشعور الذاتي،التمييز بين التعبير الشعورية.
		التكامل الشعوري	توجيه الشعور نحو الاهتمام بأولوية التفكير،تشجيع أساليب وطرائق حل المشاكل.
		الإدارة الشعورية	الانفتاح على الشعور الجيد،الفصل بين الشعور الذي يستخدم النمو الفكري والشعوري، إدارة شعور الآخرين وشعور ألذات

ت	الباحث/السنة	البعد الرئيسي	الأبعاد الفرعية
			،تحسين الشعور الايجابي واستبدال وتعديل الشعور السلبي.
٣.	Bar-On ١٩٩٧		الاعتبار الذاتي، فهم العاطفة الذاتية، تحقيق الذات، الاعتناق العاطفي، المسؤولية الاجتماعية، العلاقات مع الآخرين،التكيف والتقييم الموضعي للذات، اختبار الحقائق، المرونة، حل المشاكل، تحمل الإجهاد والضغوط، السيطرة على الاندفاعات التفاؤل، السعادة.
٤.	Golman ١٩٩٨	**وعي ألذات**	فهم ألذات، تقييم ألذات، الثقة بالنفس.
		إدارة ألذات	الرقابة الذاتية، المبادرات.
		مهارات اجتماعية	التأثير في الآخرين، قيادة الآخرين وتطويرهم، بناء الروابط وفرق العمل الجماعية، الاتصالات.
		الوعي الاجتماعي	الاعتناق العاطفي، الوعي ألمنظمي، التوجه الاجتماعي.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Mayer, Salovey, and Caruso, 2000, 396), و(Marsland, 2003, 23) و (Stys&Brown, 2004, 14) و(الطائي والعطوي، ١٢٣،٢٠٠٦) و(الطائي، ٢٠٠٤، ٥٠) و (Mayer and Salovey, 1999, 276).

وجدير بالذكر أن الباحثة ستتبنى وجهة نظر(Goleman 1998) لسببين مفادهما نجاح تطبيقها في البيئة العراقية من قبل (الطائي، ٢٠٠٤)، فضلاً عن ذلك أن نتائج ملاحظة الأبعاد الأخرى كما طرحها الباحثون تقود إلى الإحساس بانسجام معظمها ضمنياً معه، ومن أجل إيضاح هذه الأبعاد بشيء من التفصيل سوف نتناولها على النحو الآتي (Goleman, 1998,132):

١. فهم الذات: وتعني القدرة على إدراك الأمزجة، وفهم الشعور الخاص بالفرد الذي يؤثر في الآخرين.
٢. إدارة الذات: وتعني القدرة على رقابة أو إعادة توجيه الأمزجة والاندفاعات والاستعداد للتفكير وتعليق الحكم قبل الفعل.
٣. الفهم الاجتماعي: وتعني القدرة على فهم التركيب الشعوري للآخرين، والمهارة في معاملة الأفراد على أساس ردود أفعالهم الشعورية.
٤. المهارات الاجتماعية: وتعني البراعة في بناء وإدارة شبكة العلاقات، والقدرة على إيجاد أرضية مشتركة لبناء الألفة مع الآخرين.

ثانياً- ضغوط العمل

١. المفهوم

شغل موضوع ضغوط العمل اهتمام الباحثين والدارسين منذ بدايات القرن العشرين في عدد من العلوم الطبية، والنفسية، وعلم الإدارة ، وفي التسعينات من القرن الماضي تزايد الاهتمام به من عامة الناس، والكتاب، وقادة الرأي العام، وقبل الشروع في إيضاح مفهومه، لابد من الوقوف حول المعنى اللغوي لكلمة (ضغط)، إذ ورد بعدة أشكال، وذلك بحسب الاستخدام، والمواقف التي اقترنت به، فيقال ضغطه ضغطاً، أي غمزه إلى شيء كحائط أو غيره، ويقال ضغط الكلام، إذ بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث يتخلى عن

التفصيلات، أما في المجال البشري، فان الدلالة اللغوية لها تعني القصر والضيق والاضطراب (أنيس وآخرون، ١٩٦٠، ٥٤١)، أما الضغط في المفهوم العلمي يقصد به ردة فعل الجسم على حافز سيء قد يضطره كل شخص في قوى العمل لمحاربته إلى درجة معينة (الغرياني، ١٩٨٠، ١٠).

ومع حضور دلالة المصطلح بدأ تعريفه على نحوٍ مختلف من قبل الباحثين، يمكن إيضاحها من قبل الباحثة ضمن ثلاثة اتجاهات مختلفة، من حيث حالة الفرد، وهذا ما ذهب إليه (عوض، ٢٠٠١) و (معروف، ٢٠٠١) في تأكيده على مفهوم ضغط العمل، وآخرون اتجهوا في مسببات ظهور الضغوط، ولعل من أهم وجهات نظر الباحثين ما ذهب إليه (الكبيسي، ٢٠٠٥) و (أبو بكر، ٢٠٠٦)، وآخرون وجدوا إمكانية توضيح ضغوط العمل من حيث النتائج التي تحدثها الضغوط، ولعل من أهم من عرفها بهذا الاتجاه (ماهر،٢٠٠٠)، ويمكن استعراض هذه وجهات النظر على النحو الذي يوفره الجدول ٤.

الجدول ٤

مفاهيم ضغوط العمل على وفق اراء الباحثين

الباحث والسنة	المفهوم
عوض، ٢٠٠١، ٤١	حالة ناتجة عن التهديد الذي يدركه الفرد لذاته، وأمنه، وسلامته أو التهديد لطريقه وأسلوبه في الحياة.
معروف، ٢٠٠١، ٢١	حالة نفسية واجتماعية، تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي، والبدني الذي قد يصل إلى الإحساس بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وعدم الرضا الفرد عن نفسه.
أبو بكر، ٢٠٠٦، ١٣٢	الحالة النفسية والجسمانية التي يكون فيها الفرد، كرد فعل لتعرضه لمجموعة من المسببات المتواجدة في بيئة العمل.
الكبيسي، ٢٠٠٥، ١٠	ظروف أو إحداث مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل، أو بسببها، فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية، وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على صحتهم الفعلية.
ماهر، ٢٠٠٠، ٤٠٣	حالة عدم الاتزان النفسي والجسماني، ومحصلة هذه الحالات تظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل الأمر الذي يدفع بالمنظمات إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل.
الأحمدي،٢٠٠٧،٣٢	القوى الخارجية التي تسبب تشويها مادياً في هيكل الجسم أو تعطيل وظائفه

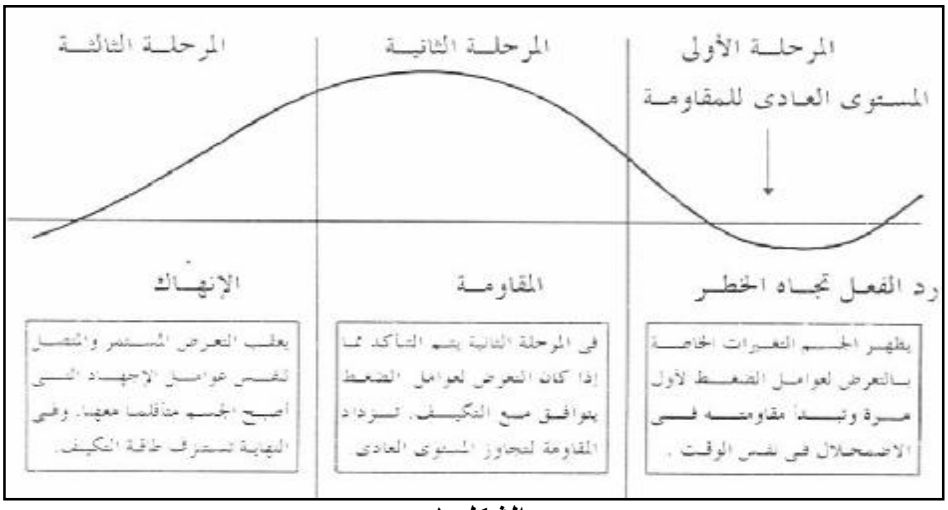
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر المشار اليها في الجدول

٢. مراحل ضغوط العمل

يمكن بيان أهم المراحل التي تمر بها حالة عدم التوازن لدى الفرد المسببة للوصول إلى فشل في أدائه إلى ثلاث مراحل أساسية (الأحمدي، ٢٠٠٧، ٣٩)، (أبو بكر، ٢٠٠٦، ١٣٣).

المرحلة الأولى يطلق عليها بمرحلة الإنذار المبكر (The Alarm Reaction) وهي مرحلة رد الفعل الأولى تجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض، والثانية مرحلة المقاومة (The Stage of Resistance) تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر، وعادة ما يترتب على هذه المقاومة

عديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وأخيراً الدخول بالمرحلة الأخيرة والتي يطلق عليه بمرحلة الإنهاك أو الانطفاء (The Stage of Exhaustion) ويمكن تحديد هذه المرحلة على أساس انهيار المقاومة وظهور عديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر، ويمكن توضيح هذه المراحل على وفق الشكل ١ مع بيان أهم المظاهر المرتبطة بكل مرحلة من المراحل.



الشكل ١

مراحل ضغوط العمل

المصدر: أبو بكر، مصطفى محمود، (٢٠٠٦)، **الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ١٣٥

٣. خصائص ضغوط العمل

هناك مجموعة من الخصائص التي يمكن من خلالها تحديد ضغوط العمل، لعل من أهمها ما جاء بها (عامر وعبدالوهاب، ١٩٩٤، ٣٧٣-٣٧٥).

- ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بأخر بسبب ازدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور أو تراكم الواجبات وتعاظم المستويات كل ذلك يشكل ضغوطاً على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد.
- تختلف استجابات وردود الأفعال للأفراد تجاه الضغوط .

٤. أنواع ضغوط العمل

يمكن أن نحدد نوعين أساسين من أنواع ضغوط العمل، على وفق ما جاء به (عبدالعال، ١٩٨٦، ٥٦)، الذي حدد الضغوط الايجابية، التي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام بسرعة وحسم، كما أن لها أثار نفسية وايجابية تتمثل بالشعور بالسعادة والسرور، مما ينعكس على إنتاجية العمل، والنوع الثاني بالضغوط السلبية، المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان، ومن ثم

ينعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، ويمكن بيان مقارنة بين النوعين المذكورين على وفق ما يفصح عنه الجدول ٥.

الجدول ٥
مقارنة بين أنواع ضغوط العمل

الضغط الايجابي	الضغط السلبي
يمنح دافعا للفرد العامل وتساعده على التفكير والنظر إلى العمل بتحد	يسبب في انخفاض الروح المعنوية للفرد العامل مما يولد ارتباكاً في عمله
يمنح الفرد القدرة على التركيز على نتائج العمل	يدعو الفرد إلى التفكير في المجهود المبذول وتجعله يشعر بتراكم العمل عليه
يمنح الفرد الإحساس بالمتعة والانجاز وتمده بالقوة والثقة بالنفس	يشعر الفرد بان كل شيء يمكن أن يشوش عليه ويشعره بالأرق والقلق
يمنح الفرد العامل التفاؤل بالمستقبل	يسبب للفرد الإحساس بالفشل والتشاؤم من المستقبل

Source: Chilly,L.,(1994), **The Executive: Time and Stress Management Program Lynwood NJ**: Alexander Hamilton, Institute, Inc. p155

٥. النماذج المفسرة لضغوط العمل

نتيجة لاهتمام العديد من الباحثين والمفكرين بموضوع ضغوط العمل، وارتباطه بكثير من العلوم الأخرى، إذ مثل أحد الاهتمامات المشتركة بين المجالات الطبية والنفسية والإدارية الأمر الذي أدى إلى ظهور نماذج عديدة لتوضيح وقياس ضغوط العمل، لعل من أهمها ما جاء بها (هيجان، ١٩٩٨، ٥٨-٦٠).

١. **الأنموذج التبادلي:** الذي قدمه كوكس (Cox) وماكاي (Macky)، الذي يؤكد أن الضغوط هي عملية تبادلية بين الفرد وبيئته، تحدث نتيجة خلل من إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدراته على تحليلها يكون سبباً للضغوط.
٢. **أنموذج توافق الفرد مع بيئته:** يركز هذا النموذج على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقه ذلك بالضغوط والإجهاد من خلال نوعين من التوافق بين الفرد وبيئة عمله (**الأول** توافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمل مثل الانجاز وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي، **الثاني** التوافق بين متطلبات المهنة وقدرات ومهارات العمل).
٣. **أنموذج الضغوط المهنية:** يتم إدراك الموقف من قبل الفرد مع التأكيد على تقديم الموقف أثناء عملية الإدراك والذي يقود الفرد، ومن ثم إلى القيام باستجابة محددة تجاه الموقف، تتمثل هذه الاستجابة في سلوك طوعي بدلاً من الاستجابة النفسية والعضوية والسلوكية.
٤. **أنموذج عدم التأكد:** يفسر هذا الأنموذج ضغوط العمل على أنها ما ينعكس على الأفراد عندما يرغبون في تحقيق أهدافهم ويحاولون عمل شيء ما أو ينتظرون حدوثه من أجل تحقيق أهدافهم، لذلك فإن أي عائق يحول دون تحقيق تلك الأهداف يعد سبباً من أسباب حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل.

٥. **أنموذج بيرونيوما:** يركز على أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين هما الفرد والوظيفة، إذ إن التعامل بينهما في زمن محدد قد يؤدي على أن تترك الضغوط آثارها على كل من الفرد والمنظمة، مما يدفع كل منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

٦. مصادر ضغوط العمل

لا تنبع الضغوط من فراغ، بل هناك العديد من المسببات والعوامل التي تنشئ هذه الضغوط، وهو ما نطلق عليه بمصادر الضغوط، إذ تتعدد وتتنوع نظراً لارتباطها بالمواقف التي يمر بها الفرد، سواء كانت هذه المواقف في حياته العملية أو حياته الشخصية، أو عوامل تنشأ نتيجة جوانب في شخصية الفرد العامل، وهذا ما أكد عليه العديد من الباحثين حول مصادر الضغوط لعل من أهمهم (أبو بكر،٢٠٠٦، ١٣٩-١٤٣) و(الطجم، ٢٠٠٣، ٢٣) و (ماهر، ٢٠٠٠، ٣٨) و(حريم، ١٩٩٧، ٥٣) و(السالم، ١٩٩٠، ٧٦) و (هيجان، ١٩٩٨، ٥٩).

- غموض الدور بالنسبة للفرد العامل وذلك بسبب عدم ملاءمة إمكانياته وقدراته لظروف العمل، ومتطلبات الوظيفة، أو بسبب غياب وعدم كفاية ودقة المعلومات التي تتوافر للفرد عن وظيفته، أو بسبب عدم استيعاب الفرد لجوانب وظيفته ودورها وأهميتها في المنظمة.
- زيادة عبء الدور الناشئ عن زيادة محتوى الوظيفة وأهدافها وعن القدرات الذهنية أو العقلية للفرد، وارتفاع متطلبات أعباء الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها عن إمكانيات الفرد الفنية والإدارية، وعدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل والاضطرار لساعات عمل إضافية دون القدرة على الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
- الفجوة بين ظروف وبيئة العمل وإمكانيات ومتطلبات الفرد والتي تحدث بسبب زيادة قدرات الفرد وإمكانياته عن متطلبات مهام الوظيفة والعكس صحيح.
- تعد الجوانب الشخصية للفرد أحد مسببات ضغوط العمل التي يمكن أن تحدث نتيجة جملة من العوامل التي تسهم في ضغوط العمل لدى الفرد، ويصعب حصرها نظراً لتشابك السلوك الإنساني وتعقيده وتغيره.
- مسببات وعوامل تتعلق بالبيئة الخارجية، والتي يمكن أن تحدث نتيجة تعدد وتنوع وتنازع الأدوار التي يقوم بها الفرد وتداخل هذه الأدوار وتصارعها على الوقت والجهد الذي يخصصه الفرد لهذه الأدوار، مما يترتب تعرض الفرد لضغوط ناشئة عن تعدد الأطراف والمصالح، الزوج، الأسرة، الأصدقاء..)، وظهور حالة عدم استقرار للجوانب الحياتية للفرد سواء في علاقاته مع معارفه وأصدقائه أو حتى علاقاته مع نفسه وتقديره لإمكانياته ولذاته ومما ينتج من حالة عدم استقرار.

وبعد توضيح العديد من مصادر ضغوط العمل سوف تعتمد الباحثة على هذه المصادر في الجانب الميداني عند إعداد استمارة الاستبانة الخاصة بمتغير ضغوط العمل وذلك لاعتقادها ملاءمة هذه المصادر ووجودها في الميدان المبحوث.

الإطار الميداني

أولاً- أوصاف عينة البحث

تشير معطيات الجدول ٦ إلى الخصائص العامة بالعينة المبحوثة والتي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

الجدول ٦
أوصاف عينة البحث

الجنس											
ذكر				أنثى							
ت		%		ت		%					
٣٦		٦٣		٢٢		٣٧					
العمر											
٢٠-٣٠		٣١-٤٠		٤١-٥٠		٥١-٦٠		٦١ فأكثر			
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١٠	١٧	٢٥	٤٣	٢٠	٣٥	٢	٣	١	٢		
المؤهل العلمي											
إعدادية		دبلوم فني		بكالوريوس		دبلوم عالي					
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				
٦	١٠	١٧	٢٩	٣٣	٥٧	٢	٤				
الخبرة											
١-٥		٦-١٠		١١-١٥		١٦-٢٠		٢١-٢٥		٢٦فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٢	٣	٣	٥	٩	١٦	٢٢	٣٨	١٧	٢٩	٥	٩

بعامة.....يمكن القول بالاعتماد على معطيات الجدول المذكور بنضوج عينة البحث، وذلك لان أفرادها سواء الذكور، الذين بلغت أعدادهم (٣٦) فرداً، أو الإناث اللواتي بلغت أعدادهن (٢٢) إمرأة يعدون من ناحية العمر في قمة عطائهم، لأن معظمهم (٨١%) واقع في الفئات العمرية المتوسطة المحصورة بين (٣١-٦٠) عاماً مع بعض الاستثناءات، التي بلغت على مستوى من هم أقل من (٣٠) عاماً (١٧%)، وعلى مستوى من هم أكثر من (٦٠) عاماً (٢%).

ولا يخفى أن هذه الاستثناءات لا تقلل من أهمية العمر في دلالته على نضوج العينة، لسبب مفاده: أن الشباب لابد منهم في العمل بغض النظر عن طبيعتهم، بوصفهم المعول عليهم لاستمرار هذا العمل وديمومته، وكذلك فيما يخص الناضجين من ذوي الأعمار الطويلة، الذين لابد منهم لأغراض نقل الخبرة للشباب للعمل على تطويرها لاحقاً، وهكذا بالنسبة لسنوات خدمتهم في مجال العمل، فقد تبين أن لـ (٩٧%) منهم خدمة في هذا المجال لمدة لا تقل عن ستة أعوام مع بعض الاستثناءات، والتي انحصرت بحدود من لديهم خدمة في مجاله لمدة لا تزيد عن الستة أعوام فقط، وذلك بواقع (٣%)، مما يؤشر مدى الخبرة المتراكمة لديهم عبر الزمن.

ومما يعزز خبرتهم من جهة ويساعد على القول بنضوج العينة أيضا من جهة أخرى مؤهلات أفرادها العلمية التي انحصرت على الأغلب بين شهادتي البكالوريوس والدبلوم الفني بنسب مشاركة بلغت (٥٧%) و (٢٩%) على التوالي، في حين كانت نسبة حملة شهادة الدبلوم العالي (٤%) وحملة شهادة الإعدادية (١٠%).

ثانياً- مواقف المستبينة آراؤهم عن مؤشرات أبعاد الذكاء الشعوري

الجدول ٧
مواقف المستبينين عن أبعاد الذكاء الشعوري

مقياس الاستجابة / المتغيرات	اتفق		محايد		لا اتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X_1	٢٥	٤٣.١	٢٦	٤٤.٨	٧	١٢.١	٢.٣١	٦٨٠.
X_2	٤١	٧٠.٧	١٢	٢٠.٧	٥	٨.٦	٢.٦٢	٦٤٤١.
X_3	٥٢	٨٩.٧	٦	١٠.٣	-	-	٢.٨٩	٠.٦٤٤
X_4	٣٤	٥٨.٦	٦	١٠.٣	-	-	٢.٥١	٠.٦٢٨
X_5	٣٣	٥٦.٩	٢١	٣٦.٢	٤	٦.٩	٢.٥١	٠.٦٢٨
الإجمالي	**٦٣.٨**		**٢٩.٣**		**٦.٩**		**٢.٥٦**	**٠.٥٧٧**
X_6	٣٠	٥١.٧	٥١	٢٥.٩	١٣	٢٢.٤	٢.٢٩	٠.٨١٦٦
X_7	٣٥	٦٠.٣	٢٠	٣٤.٥	٣	٥.٢	٢.٢٩	٠.٥٩٧
X_8	٤٣	٧٤.١	١٠	١٧.٢	٥	٨.٦	٢.٦٥	٠.٦٣٦٦
X_9	٣٢	٥٥.٢	٢٦	٤٤.٨	-	-	٢.٥٥	٠.٥٠١٢
X_{10}	٢٧	٤٦.٦	٢٦	٤٤.٨	٥	٨.٦	٢.٣٧	٠.٦٤٤
الإجمالي	**٥٨.١٥**		**٨.٩٦**		**٣٣.٤٤**		**٢.٤٨**	**٠.٦٣٩١**
X_{11}	٣١	٥٣.٤	٢٧	٤٦.٦	-	-	٢.٥٣	٠.٥٣١
X_{12}	٢٩	٥٠	٢٧	٤٦.٦	٢	٣.٤	٢.٤٦	٠.٥٦٨٦
X_{13}	٣٣	٥٦.٩	٢٠	٣٤.٥	٥	٨.٦	٢.٤٨	٠.٦٥٥
X_{14}	٢٧	٤٦.٦	٣١	٥٣.٤	-	-	٢.٤٦	٠.٥٠٣
X_{15}	٣٨	٦٥.٥	٢٠	٣٤.٥	٥	٨.٦	٢.٣٧	٠.٦٤٤
الإجمالي	**٥٤.٤٨**		**٤٣.١٢**		**٢.٤**		**٢.٥**	**٠.٥٤٧٢**
X_{16}	٣٥	٦٠.٣	١٢	٣٦.٢	-	-	٢.٥٦	٠.٥٦٥
X_{17}	٢٥	٤٣.١	٣٣	٥٦.٩	-	-	٢.٤٣	٠.٤٩٩
X_{18}	٢٧	٤٦.٦	٢٩	٥٠	٢	٣.٤	٢.٤٣	٠.٥٦٥٤
X_{19}	٢٧	٤٦.٦	٢٨	٤٨.٣	٣	٥.٢	٢.٤١	٠.٥٩٣٣
الإجمالي	**٤٩.١٥**		**٤٧.٨٥**		**٣**		**٢.٤٥**	**٠.٧٨٨**

تشير معطيات الجدول ٧ إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية تجاه متغيرات أبعاد الذكاء الشعوري، إذ تشير النسب إلى وجود (٦٣.٨%) من المبحوثين حول عباراته مقابل (٦.٩%) غير متفقين، و(٢٩.٣%) محايدي الإجابة، ومن خلال متابعة إسهام كل عبارة من العبارات الخاصة بهذه المتغيرات(أن إمكانية تشخيص ملامح المشكلات التي تواجه المبحوثين وقدرته على التعامل معها بثقة ودقة)، أسهمت وبشكل فعال نحو ارتفاع نسبة الاتفاق، ويدعم ذلك وسط حسابي (٢.٥) وانحراف معياري (٠.٥٧٧).

ويتضح من الجدول ٧ نسبة اتفاق من عدمه حول عبارات متغير إدارة الذات، أن وجود اتفاق بنسب (٥٨.١٥%) من المبحوثين حول عباراته مقابل (٣٣.٤٤%) غير

متفقين، و(٨.٩٦%) محايدي الإجابة، يدعم ذلك وسط حسابي (٢.٤٨) وانحراف معياري(٠.٦٣٩١)، وكان لعبارة امتلاك القدرة على الالتزام بالعمل والسعي للإيفاء بالوعود والمواثيق الإسهام الأكبر للوصول لنسبة الاتفاق العالية، إذ جاءت نسبة (٧٤.١%) من اتفاق المبحوثين حول هذه العبارة، يدعم ذلك وسط حسابي (٢.٦) وانحراف معياري (٠.٦٣٦)، أما ما نلاحظه حول نسب الاتفاق لمتغير الفهم الاجتماعي، نجد أن معطيات الجدول ٧ وجود (٥٤.٤٨%) مقابل (٢.٤%) غير متفقين حول عبارته ،يدعم ذلك وسط حسابي (٢.٥٠) وانحراف معياري (٠.٥٤٧)، وكان الإسهام الأكبر يعود لمحاولة السعي لفهم قيم وعادات وتقاليد وطقوس الآخرين داخل المنظمة، إذ جاءت إجابة المبحوثين بنسبة (٥٦.٩) بالاتفاق، يدعم ذلك وسط حسابي (٢.٤) وانحراف معياري (٠.٦٥٥).

كما تشير معطيات الجدول ٧ للتوزيعات التكرارية والانحرافات المعيارية الخاصة بمتغير إدارة العلاقات، إلى نسبة اتفاق (٤٩.٥%) مقابل (٣) غير متفقين يدعم ذلك وسط حسابي (٢.٤٥) وانحراف معياري (٠.٧٨٨٥)، وكان لعبارة مواجهة التصرفات اللا أخلاقية للآخرين بلباقة الإسهام الأكبر في الوصول لهذه النسبة من الاتفاق، إذ جاءت نسبة (٦٠.٣) من الاتفاق، يدعم ذلك وسط حسابي (٢.٥٦) وانحراف معياري (٠.٥٦٥).

ثالثاً- مواقف المستبينة آراؤهم عن مؤشرات متغير ضغوط العمل

الجدول ٨
مواقف المستبينين من ضغوط العمل

مقياس الاستجابة / المتغيرات	اتفق		محايد		لا اتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X_{20}	٣٠	٥١.٧	٧	١٢.١	٢١	٣٦.٢	٢.١٥	٠.٩٣٢
X_{21}	١٤	٢٤.١	١٦	٢٧.٦	٢٨	٤٨.٣	١.٧٥	٠.٨٢٣١
X_{22}	١٧	٢٩.٣	٨	١٣.٨	٣٣	٥٦.٩	١.٧٢	٠.٨٩٤
X_{23}	١٤	٢٤.١	١٤	٢٤.١	٣٠	٥١.٧	١.٧٢	٠.٨٣٣
X_{24}	٣٠	٥١.٧	١٢	٢٠.٧	١٦	٢٧.٦	٢.٢٤	٠.٨٦٤
X_{25}	١٤	٢٤.١	١٤	٢٤.١	٣٠	٥١.٧	٢.٦٥	٠.٥٧٨
X_{26}	١٤	٢٤.١	١٧	٢٩.٣	٢٧	٤٦.٦	١.٧٧	٠.٨١٧
X_{27}	٤٧	٨١.١	٤	٦.٩	٧	١٢.١	٢.٦٨	٠.٦٨٠
X_{28}	٤٩	٨٤.٥	٤	٦.٩	٥	٨.٦	٢.٧٥	٠.٦٠١
X_{29}	١٤	٢٤.١	٢٤	٤١.٤	٢٠	٣٤.٥	٢.٢٢	٠.٨٩٩
X_{30}	٢٧	٤٦.٦	١٦	٢٧.٦	١٥	٢٥.٩	١.٨٩	٠.٧٦٥
X_{31}	١٤	٢٤.١	٨	١٣.٨	٣٦	٦٢.١	٢.٢٠	٠.٨٣٢

X_{32}	١٤	٢٤.١	٨	١٣.٨	٣٦	٦٢.١	١.٦٢	٠.٨٥٤
X_{33}	٣٢	٥٥.٢	١٦	٢٧.٦	١٠	١٧.٢	٢.٣٧	٠.٧٦٨
X_{34}	٢٧	٤٦.٦	٢٠	٣٤.٥	١١	١٩	٢.٢٧	٠.٧٦٧
X_{35}	٢٠	٣٤.٥	١٠	١٧.٢	٢٨	٤٨.٣	١.٨٦	٠.٩٠٧
X_{36}	٢٧	٤٦.٦	١٩	٣٢.٨	١٢	٢٠.٧	٢.٢٥	٠.٧٨٤
X_{37}	٢٥	٤٣.١	١٨	٣١.٠	١٥	٢٥.٩	٢.١٧	٠.٨١٩
X_{38}	٢٢	٣٧.٩	١٣	٢٢.٤	٢٣	٣٩.٧	١.٩٨	٠.٨٨٨
الإجمالي	٤٠.٩١		٢٥.٧٩		٣٣.٣٠		٢.١١	٠.٧١١

أوضحت معطيات الجدول ٨ الخاصة بالبعد الثاني للدراسة والخاص بمواقف المستبينين من ضغوط العمل، إذ أشارت معطياته إلى النسب التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري، إلى وجود (٤٠.٩١) من اتفاق المبحوثين حول عبارات هذا البعد، مقابل، (٣٣.٣٠) من عدم الاتفاق ، وجاءت نسبة (٢٥.٧٩) من الإجابات حيادية، يدعم ذلك وسط حسابي (٢.١١) وانحراف معياري (٠.٧١١٤)، وكانت العبارات الخاصة (بحاجة العمل الذي يقام به الفرد إلى التركيز والانتباه)، إذ أشارت نسبة (٨١) من اتفاق المبحوثين وكذلك نسبة (٨٤.٥) حول كون فرص النمو والترقي في الشركة محدوده، يدعم ذلك وسط حسابي (٢.٧) وانحراف معياري (٠.٦٠١).

رابعاً- اختبار فرضيات البحث.

توضح معطيات الجدول ٩ نتائج علاقة الارتباط والأثر بين متغيرات البحث (الذكاء الشعوري وضغوط العمل)، إذ تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

الجدول ٩
نتائج علاقة الارتباط والأثر لمتغيرات البحث

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	الذكاء الشعوري				
	فهم الذات	إدارة الذات	الفهم الاجتماعي	إدارة العلاقات	المؤشر الكلي
ضغوط العمل	*R=0830 B=0.31 T=4.622 SIG =0.04	*R=0.891 B=0.54 T=3.953 SIG =0.04	*R=0.730 B=0.30 T=5.43 SIG =0.00	*R=0.910 B=0.55 T=6.15 SIG =0.01	*R=0.938 R^2=0.50 F=59.47 SIG =0.00

*P<0.05

تفصح نتائج معاملات الارتباط أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الشعوري بوصفه متغيراً مستقلاً بأبعاده الفرعية بضغوط العمل بوصفه متغيراً معتمداً، وأستدل عليها من قيم (R) وهي قيم معنوية عند مستوى (0.05)، إلا أن هناك تفاوت في درجة الارتباط إذ أن المؤشر الكلي أرتبط بأعلى درجة بضغوط العمل، وبهذا تحققت الفرضية الأولى.

كما أفصحت معطيات الجدول إن هناك تأثيراً معنوياً للذكاء الشعوري بضغوط العمل واستدل على ذلك من خلال متابعة قيمة (F) المحسوبة (59.47) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (4)، فضلاً عن معنويتها التي تقع ضمن حدود القبول البالغ (0.05)، ويلاحظ أيضاً أن أنموذج الانحدار الخطي المتعدد فسره من ضغوط العمل (50%) وفقاً لمعامل (R^2)، ويعني هذا أن للذكاء الشعوري دوراً جوهريا في الحد أو التقليل من الضغوط الناشئة في العمل.

وعند الدخول في التفاصيل يتضح تأثير جميع الأبعاد الفرعية كما ملاحظ من معاملات (B) وقيم (t) وجميعها معنوية عند مقارنتها بالقيمة الجدولية (1.67) كونها أكبر منها، فضلاً عن أن معنويتها ضمن حدود القبول (0.05)، وهو ما يبرر قبول الفرضية الثانية.

ومما يجدر ذكره أن التأثير المشار إليه متباين فقد مارست إدارة العلاقات أعلى تأثير في الحد من ضغوط العمل، كما ملاحظ من ارتفاع معامل (B) له عند المقارنة بالأبعاد الأخرى، وهو ما يحقق ثبوت الفرضية الثالثة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً- الاستنتاجات

بعد المعالجة النظرية والميدانية لمشكلة البحث يمكن الخروج بالاستنتاجات والتوصيات الآتية:

١. هناك العديد من النماذج المقدمة من الباحثين لتحديد أبعاد الذكاء الشعوري، إلا أنها لا تختلف عن الأنموذج الأساس لـ (Golman,1995) بالرغم من التفاوت في تسمية الأبعاد وعددها إلا أنها جميعا تصب في الأبعاد المقدمة للباحث المذكور.
٢. امتلكت العينة المبحوثة ذكاءً شعورياً متفاوتاً في أبعاده، إذ برز فهم الذات عن بقية الأبعاد وهذا ما وجدته الباحثة من خلال اتفاق المبحوثين حول متغيرات أبعاد الذكاء الشعوري، وربما يعود ذلك إلى ارتفاع أعمار المبحوثين، مما يعني خوضهم العديد من التجارب الميدانية على النحو الذي يعمق فهمهم الذاتي.
٣. رُصدت الباحثة وجود مجموعة من الأفراد المبحوثين لا يستهان بعددها، إذ انها تمثل أقل من نصف العينة تعاني من ضغوط عمل، ويعود ذلك في ضعف تركيزهم على أعمالهم التي تتطلب ذلك، مما يؤدي إلى وجود ضغوط عمل، وهذا ما فسرته إجابات المبحوثين حول متغيرات ضغوط العمل والتي لاحظناها في بيان مواقف المستبينين حول ضغوط العمل.
٤. أفرزت معطيات التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ارتباطيه بين أبعاد الذكاء الشعوري وضغوط العمل، الأمر الذي يؤشر قدرتها على معالجة المشاكل الناتجة عن ضغوط العمل.
٥. تتباين أبعاد الذكاء الشعوري بتأثيرها في معالجة ضغوط العمل، وهذا ما فسره اختبار الفرضية، ومرد ذلك إلى التباين في امتلاك العينة لا أبعاد هذا الذكاء.

ثانياً- التوصيات

١. ضرورة إعادة النظر بالمواءمة بين تخصصات العاملين في الأعمال بما يتناسب وقدراتهم ومؤهلاتهم.

٢. السعي نحو تأهيل المدراء والعاملين على حد سواء لمعالجة ضغوط العمل عبر إدخالهم بدورات تدريبية تقوم على التعريف بالعوامل المؤثرة بتكوين هذه الضغوطات، فضلا عن آلية معالجتها.
٣. ينبغي على الشركة إعادة النظر في:

- العمل على توفير فرص النمو والترقية للعاملين من خلال إشراكهم بدورات تدريبية والسماح لهم بالتعليم المستمر بالحصول على منح دراسية، مما يسهم في تطوير مقدرة العاملين على أداء مهام متعددة.
- العمل على توفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يسهم بزيادة انتباه وتركيز العاملين بإعمالهم.
- العمل على تحديد حجم الأعمال الموكلة إليهم.
- توحيد السياسات والإرشادات بشكل تكون متوافقة من قبل مصدري الأوامر.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. أبو بكر، مصطفى محمود، ٢٠٠٦، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
٢. الأحمدي، حنان عبدالرحمن، ٢٠٠٧، ضغوط العمل لدى الأطباء:المصادر والأعراض، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
٣. النعيمي، صلاح عبدالقادر، ٢٠٠٨ ،المدير..القائد والمفكر الاستراتيجي-فن ومهارات التفاعل مع الآخرين، إثراء للنشر والتوزيع،عمان، الأردن.
٤. أنيس، إبراهيم وآخرون، ١٩٦٠، المعجم الوسيط، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، مجمع اللغة العربية، القاهرة.
٥. حريم، حسين، ١٩٩٧، السلوك التنظيمي:سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٦. الخازندار، جمال الدين، ٢٠٠٥، ذكاء المشاعر مدخل للتمييز في القيادة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٧. السالم، مؤيد، ١٩٩٠، التوتر التنظيمي:مفاهيمه وأسبابه وإستراتيجية إدارته، مجلة الإدارة العامة، عدد (٦٨) .
٨. الطائي، إبراهيم خليل إبراهيم، ٢٠٠٤، الذكاء الشعوري وعلاقته ببعض متغيرات القيادة الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة.
٩. الطائي، يوسف والعطوي، عامر علي حسين، ٢٠٠٦، الذكاء الشعوري وعلاقته باستراتيجيات حل الصراع:دراسة تحليلية في عدد من كليات جامعة الكوفة، مجلة دراسات إدارية، المجلد الأول، العدد الثاني، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
١٠. الطجم، عبدالله عبدالغني، ١٩٩٦، قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية والديموغرافية في التنبوء بمستوى الالتزام بالأجهزة الإدارية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ٢٤، العدد (١).
١١. عامر، سعيد وعبدالوهاب، علي محمد، ١٩٩٤، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، القاهرة.
١٢. عبدالعال، سيد، ١٩٨٦ ، نظريات علم النفس والمداخل الأساسية لدراسة السلوك الإنساني، الطبعة السادسة، مكتبة سعيد رأفت، جامعة عين شمس، القاهرة.
١٣. عثمان، السيد فاروق، ٢٠٠٢، القلق وإدارة الضغوط النفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة.

١٤. عوض، رئيفة رجب، ٢٠٠١، ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة : التشخيص والعلاج، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
١٥. الغرياني، فلاح سراج، ١٩٨٩، ضغوط الوظيفة، مجلة الخدمة المدنية، العدد ١٢٨، الرياض، السعودية.
١٦. الكبيسي، عامر خضير، ٢٠٠٧، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
١٧. ماهر، احمد، ٢٠٠٠، السلوك التنظيمي:مدخل لبناء المهارات، الطبعة السابعة، الإسكندرية، مصر.
١٨. معروف، اعتدال، ٢٠٠١، مهارات مواجهة الضغوط: في الأسرة- في العمل- في المجتمع، مكتبة الشقري، الرياض، السعودية.
١٩. هيجان، عبدالرحمن، ١٩٩٨ ، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدراتها، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. Bar-On, R., 1997, Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems..
2. Brust, B.W.,2001, Emotional Intelligence: Leaders Guide, www.crmlearning.com
3. Chilly,L.,1994, The Executive :Time and Stress Management Program Lynwood NJ: Alexander Hamilton, Institute, Inc.
4. Curro, Michells,2009, Does Student Leadership Participation Enhance the Development of Emotional Intelligence, A thesis Perusal Presented to the Faculty of the California Polytechnic State University, San Luis, obisopo. www.obisopo.com
5. Goleman D. 1998, Working with Emotional Intelligence. Bloomsbury, London.
6. Goleman, D.,1995, Emotional Intelligence. New York: Bantom Books.
7. Kostka, Katia, (S.D), The Benefits Emotional Intelligence in Copies Reciting and Leadership Management , A capstone project, University of Denver, www.denver.com
8. Marsland, K.W. and Likavec, S.C., 2003, Maternal emotional intelligence, infant attachment and child socio-emotional competence. Paper presented at the 15th Annual Meeting of the American Psychological Society ,Atlanta, GA.
9. Mayer, J.D. and Salovey, P., 1997, What is emotional intelligence? In P. Salovey and D. Sluyter (eds.): Emotional development and emotional intelligence: educational implications pp. 3-31. New York: Basic Books.
10. Mayer, J.D., Caruso, D., and Salovey, P. 1999. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence, 27, 267-298.
11. Mayer, J.D., Salovey, P., and Caruso, D., 2000), Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (ed.): Handbook of human intelligence. New York: Cambridge University Press.
12. Orma,Geetuand Cannon,K., 2000,every thing you wanted to know about implementing on EQ programs: Getting stared, Competency and Emotional Intelligence, Quarterly, Vol(8) ,No(4), Autumn.
13. Stys,Y.and Brown,L.,2004, A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implication for Corrections, www.jobfunction.bnet.com