مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية
ISSN: 2170-1822, **EISSN:** 2600-6189

مجلد: ... عدد ... جوان ....
العنوان: ص.ص.

الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية

دراسة ميدانية لدى عينة من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان

نورالدين شعنبي [1]

[1] جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، أستاذ محاضر (ب)،

noreddine.chaanebi@univ-mascara.dz

تاريخ الإرسال: 13 / 07/ 2020 ؛ تاريخ القبول: .../ ..../ ....

Emotional intelligence and its relationship to some personal and functional variables

An Empirical Study on a sample of civil status employee's service in the communes of Relizane

Abstract:

The current study aimed to identify the level of emotional intelligence among the workers of civil status in the communes of relizane, and the extent of their impact on some personal and functional variables. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the emotional intelligence scale of Bar-On, applied at a random sample of 60 employees. After processing the data automatically using the program spss20 and statistically using frequency and percentage, variance analysis (anova). The following results are:

- Civil status personnel workers have different levels (high, medium) in the total degree of emotional intelligence and its sub-dimensions in the communes of relizane
- There is no effect of age variables and professional experience on the emotional intelligence of civil status personnel workers, while there is an effect on the gender

variable and the scientific level (middle, secondary, university*)*

Keywords: emotional intelligence; personal and functional variables; civil status workers**.**

الملخص:

دفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان ومدى تأثره ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث مقياس الذكاء الانفعالي لبارأون، تم تطبيقه على عينة عشوائية قوامها 60 موظفا بمصلحة الحالة المدنية، وبعد معالجة البيانات آليا باستخدام برنامج spss20، وإحصائيا باستخدام التكرارات والنسب المئوية، وتحليل التباين الثنائي تم التوصل إلى النتائج التالية :

- يتمتع موظفو مصالح الحالة المدنية بمستويات مختلفة (مرتفعة، متوسطة) في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية.

-لا يوجد تأثير معنوي لمتغيرات السن والخبرة المهنية على الذكاء الانفعالي لدى موظفي مصالح الحالة المدنية في حين يوجد تأثير معنوي لمتغير الجنس والمستوى العلمي (متوسط، ثانوي،جامعي).

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي; المتغيرات الشخصية والوظيفية; موظفو مصالح الحالة المدنية

مقدمة:

تتفق الدراسات الحديثة على أن الذكاء الانفعالي من أهم الذكاءات التي يجب أن يمتلكها العامل كخاصية أساسية وثابتة نسبيا في شخصيته موازاة مع الذكاء المعرفي الذي له دورا بارزا في تطوير حياة الفرد المهنية والاجتماعية. وتأتي هذه الأهمية نظرا للمساهمة

الفعالة للجوانب العاطفية في إحداث التوازن والتوافق النفسي في الشخصية الإنسانية من جهة، ومساعدة الفرد على التعامل الواعي مع المشكلات والضغوط المهنية التي يتعرض لها في عمله من جهة أخرى، وهنا تتجلى القدرات الانفعالية العالية الموجهة نحو الضبط الذاتي و توجيه وإرشاد التفكير العقلاني على مساعدة الفرد في التكيف المهني و الأداء الجيد في مجال عمله ، وكذا استمرار حياته الشخصية بصحة نفسية وعقلية .

وتعتبر نهاية الثمانينات وبداية التسعينات من القرن العشرين بداية استخدام مفهوم الذكاء العاطفي Emotional Intelegence،وأوائل من قدموا هذا المفهوم في التراث السيكولوجي جيرنسبان (Grenspan,1989) والذي قدمه في الجزء التاسع من كتاب فيلد وآخرون (Field,et all1989) وحاول تقديم نموذج موحد لتعلم الذكاء الانفعالي في ضوء نظرية بياجي للنمو المعرفي ونظريات التحليل النفسي والتعلم الانفعالي (السيد فاروق،2001: 169)

1- الإشكاليـــــة:

ثمة مجموعة من التوجهات النظرية الحديثة تؤكد على دور الذكاء الانفعالي كمحدد من المحددات الهامة لنجاح الفرد في حياته الاجتماعية عامة وحياته المهنية بوجه خاص، وذلك لما ينطوي عليه النظام الانفعالي للشخصية الإنسانية من خصائص عاطفية، نفسية واجتماعية تتجسد في أنماط سلوكية لتعمل على إدراك الواقع بمرونة وتوجيه القدرات المعرفية للفرد وإدراك انفعالاته وانفعالات الآخرين وإدارتها نحو فن التعامل مع شخصيات ومواقف مختلفة لتسهيل عملية التكيف مع ضغوطات الحياة.

ويدعم تزايد الاهتمام بالذكاء العاطفي من قبل عدد من البيانات التي تثبت أن التفاعلات الاجتماعية تحسن الأداء الشخصي في مجموعة واسعة من البيئات .درس بوياتزيس Boyatzis2000 من المشرفين

والمديرين التنفيذيين ووجد أن 14 من 16 سمات مميزة للنجاح كانت عاطفية لا المعرفية. وحدد سبنسر وسبنسرSpencer&Spencer الكفاءات الوظيفية في 286 منظمة، وخلص إلى أن 18 من 21 درجة من الكفاءات المرتبطة بالأداء العالي كانت تستند إلى الكفاءات العاطفية (Harry&all,2015 ,67).

ونظرا لأهمية متغير الذكاء الانفعالي في حياة الأفراد والمنظمات وتأثيره على الكثير من النواتج التنظيمية ، فقد عكف على دراساته الكثير من الباحثين وخاصة في المجال الأكاديمي ، ففي دراسة لفوقية راضي 2001 التي هدفت إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي و التحصيل الدراسي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى طلاب جامعيين توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي،وفي دراسة سعادة رشيد 2009 التي هدفت إلى التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي وإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية من المستويات الثلاث(ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) بولاية ورقلة، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى القدرة على إدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية.

وفي دراسة مجذوب أحمد محمد قمر (2014، 2015) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والصحة النفسية لدى طلبة كلية مروي التقنية بالسودان وتأثير متغيرات النوع الأكاديمي التخصص، المستوى الدراسي توصلت نتائجها إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والصحة النفسية. أما في دراسة لناتالي وآخرون (2010) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والأداء الأكاديمي لطلاب الأعمال التجارية الجامعية توصلت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة بين الذكاء الانفعالي والأداء الأكاديمي .

وفي دراستنا الحالية ونظرا لعدم وجود دراسات في مجال عمل الأفراد في البلديات تعنى بالاهتمام بمتغير الذكاء الانفعالي كأحد الخصائص الانفعالية الهامة في بيئة عمل يتعرض موظفوها إلى أنواع من الضغوط المهنية، والتي أشارت إلى جانب منها دراسة (بن معزوزة و قماري،2016) حيث بينت نتائج الدراسة أن عمال مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان يعانون من مستوى مرتفع من الإجهاد العصبي ومن الطرح السابق تسعى هذه الدراسة لمعرفة مستوى الذكاء الانفعالي لدى العينة المبحوثة باعتباره مكونا على درجة كبيرة من الأهمية في شخصية الفرد المهنية وقدرته على المساهمة في التنبؤ بالكثير من النواتج التنظيمية في مجال عمله ، وعليه وجدت الباحثة نفسها أمام التساؤلات التالية :

- هل يتمتع موظفو مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان بمستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي؟
- هل يوجد تأثير معنوي لمتغيرات الجنس والسن والمستوى الدراسي والخبرة المهنية على الذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية لدى موظفي مصالح الحالة المدنية؟

2- فرضيات الدراسة: من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في مجال دراسة الذكاء الانفعالي تكون الإجابة المؤقتة عن تساؤلات الدراسة كما يلي:

- يتمتع موظفو مصالح الحالة المدنية بمستويات مختلفة (مرتفعة، متوسطة) في الذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية.
- لا يوجد تأثير معنوي لمتغيرات الجنس والسن والمستوى الدراسي والخبرة المهنية على الذكاء الانفعالي لدى موظفي مصالح الحالة المدنية.

3-أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي مصالح الحالة المدنية.

- معرفة تأثير المتغيرات الشخصية (الجنس والسن) والوظيفية (الخبرة المهنية والمستوى الدراسي) على الذكاء الانفعالي لدى عمال مصالح الحالة المدنية.

4-أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها ذاته حيث أنها تبحث عن مستوى الذكاء الانفعالي الذي يعتبر مكونا أساسيا من مكونات الشخصية الإنسانية عامة والمهنية خاصة، والذي يفترض أن يتمتع به موظفو مصالح الحالة المدنية للحفاظ على ثباتهم الانفعالي وأدائهم المهني الذي يساهم في إدارة علاقاتهم الإنسانية في العمل والحفاظ على روحهم المعنوية، وذلك باعتبارهم أكثر الفئات التي تتعامل مع جمهور واسع من الفئات الاجتماعية المختلفة التي تتطلب تلبية احتياجاتها المستمرة في حينها .

5-حدود الدراسة :

5-1-الحدود المكانية: أجريت الدراسة بمصالح الحالة المدنية ببلديات المطمر ويلل وملحقاتها الفرعية بولاية غليزان .

5- 2-الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال شهري أفريل – ماي من سنة 2017

6- التعريف بمصطلحات الدراسة :

- **الذكاء العاطفي:** يقصد بالذكاء الانفعالي قدرة الفرد على توظيف قدراته الانفعالية ومهاراته الاجتماعية التي تترجم في صور سلوكية تساعده على التكيف مع متطلبات المواقف المحيطة به في حياته العامة والمهنية و تتمثل في هذه الدراسة من خلال مجموع استجابات موظفي مصالح الحالة المدنية على مقياس بار أون للذكاء الانفعالي.

- **موظفو الحالة المدنية :**

هم العمال الذين يشتغلون بمصالح الحالة المدنية لتقديم الوثائق الإدارية لجميع فئات المجتمع و المتمثلة في تسجيل مختلف العقود

كالميلاد، الوفاة والزواج ببلديات يلل والمطمر بولاية غليزان وملحقاتها الفرعية.

- الإطار النظري والدراسات السابقة:

ترجع أصول الذكاء الانفعالي إلى القرن الثامن عشر(1997) Mayer&Salovey, حيث كان يرى العلماء بأن العقل ينقسم إلى ثلاثة أقسام متباينة هي:

1-المعرفة :Cognition ويشمل العديد من الوظائف مثل الذاكرة والتفكير واتخاذ القرار ومختلف العمليات المعرفية وما ينبثق منها،والذكاء كأسلوب من أساليب التوافق الجيد،وإن كان ماير وسالوفي Mayer&Salovey,1995 قد ميزا بين الذكاء والتوافق، بأن التوافق خاصية واحدة من خصائص الذكاء وأن معظم الكائنات الحية قادرة على التوافق اعتمادا على توظيف النواحي الحسية لها دون حاجة لها بالذكاء.

2-العاطفة: Affect ويشمل الانفعالات والنواحي المزاجية والتقويم ومختلف المشاعر مثل الفرح والسرور والغضب والإحباط والخوف والقلق والتبرم وعدم التحمل، وأبسط شكل الانفعالات ما يسمى باللون الانفعالي للأحاسيس.

والذكاء الانفعالي بطريقة أو بأخرى مرتبط بالمنحى الأول والثاني ويحدث تكامل بينهما إلا أنه ليس كل ما يتصل بالمنحى المعرفي والمنحى الانفعالي يكون ذكاء انفعاليا، على الرغم من التفاعل التبادلي والمشترك بين الانفعال والتفكير وأثره على السلوك الإنساني .

3- الدافعية :Motivation ويشتمل على الدوافع البيولوجية والمتعلمة والأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها (السيد فاروق، مرجع سابق،169،170)

ويعرف الذكاء الانفعالي على أنه قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين (العيتي، 2006: 18).

ويعرف بار_أون الذكاء الانفعالي بأنه نسق من القدرات والكفاءات والمهارات غير المعرفية والتي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع متطلبات المحيط وضغوطه –ويضم خمسة أبعاد - استخلصها من مقياس معامل الذكاء الانفعالي الذي أعده على وطبقه على المئات من العينات – وهي :

- الذكاء الشخصي:(الوعي بالذات، التوكيدية، تقدير الذات، تحقيق الذات، الاستقلالية).
- **الذكاء بين الشخصي:** (التعاطف، العلاقات الاجتماعية، المسؤولية الاجتماعية).
- **القابلية للتكيف**:(إدراك الواقع، حل المشكلات و المرونة).
- إدراة الضغوط:(تحمل الضغوط وضبط الاندفاع).
- **المزاج العام**:(التفاؤل والسعادة).(حنصالي،2013: 47) ، نقلا عن Bar-on,2000

- الدراسات السابقة :

ثمة عدد من الدراسات التي تطرقت إلى الذكاء الانفعالي لدى عينات مختلفة وخصوصا في المجال الأكاديمي نتطرق إلى بعض منها فيما يلي:

1- دراسة مارثا وجورج Martha & George, 2001:

دراسة استهدفت أثر الكشف عن أثر النوع الاجتماعي والتحصيل الدراسي، والعرق في الذكاء الاجتماعي لدى عينة بلغت 319طالبا وطالبة من مدرسة إعدادية في المكسيك وطبقت قائمة جرد للذكاء العاطفي معدلة.أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث في العلاقة بين بعد إدارة العلاقات والانخراط بها

والتحصيل الدراسي، وكانت لصالح الذكور وأيضا وجود فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث في العلاقة بين بعد ضبط النفس والتحصيل الدراسي وكانت لصالح الإناث (غيث وعلي الحلح2014، 285)

2- دراسة ناتالي وآخرون 2010:

-دراسة بعنوان : آثار الذكاء العاطفي، العمر، الخبرة في العمل و الأداء أكاديمي

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والأداء الأكاديمي، تكونت عينة الدراسة من 193 طالبا من طلاب الأعمال التجارية الجامعية، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي :

- لا يوجد ارتباط دال بين الذكاء الانفعالي والأداء الأكاديمي

-وجود ارتباط موجب بين الذكاء الانفعالي والخبرة في العمل، ولا يوجد ارتباط ذا دلالة مع السن.

3-دراسة فوقية راضي(2001):

استهدفت فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي والتحصيل الدراسي ، والقدرة على التفكير الابتكاري لدى289طالبا وطالبة من طلاب الجامعيين، بتطبيقها لمقاييس لهذه المتغيرات الثلاث :أ- اختبار الذكاء الانفعالي ب- اختبار القدرة على التفكير الابتكاري. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

-توجد فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث عند 0.05 لصالح الإناث في الذكاء الانفعالي وأبعاده المختلفة (المللي،2010: 163 بتصرف).

4-دراسة سعادة رشيد (2009)

دراسة بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية.

هدفت الدراسة على التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي وإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية. تكونت عينة الدراسة من 180مديرا من المستويات الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) بولاية ورقلة ، توصلت نتائج الدراسة إلى :

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى القدرة على إدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية.
- لاتختلف درجات الذكاء الانفعالي لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف الجنس، في حين يوجد اختلاف يعزى لمتغيري الأقدمية المهنية والمراحل التعليمية .

5-دراسة هناء خالد الرقاد وعزيزة أبو دية (2012) :

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة ممارسة القادة الأكاديميين (العمداء ونوابهم ورؤساء الأقسام) في الجامعات الأردنية الرسمية للذكاء العاطفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم، وتكونت العينة من 288 قائد من الجامعة الأردنية وجامعتي اليرموك ومؤتة، ومن 773 عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وكشفت الدراسة عن درجة توافر عالية للذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين (حنصالي ، مرجع سابق،34 بتصرف)

6- دراسة حنصالي مريامة.(،20142013)

دراسة بعنوان: إدارة الضغوط النفسية وعلاقتها بسمتي الشخصية المعنوية (الصلابة النفسية والتوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي- دراسة ميدانية على الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إداريةجامعة محمد خيضر بسكرة. هدفت الدراسة إلى تفسير العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأبعاده وبين إدارة الضغوط النفسية وسمتي الشخصية المناعية الصلابة النفسية والتوكيدية، تكونت عينة الدراسة من 140أستاذا جامعيا ممارسا لمهام إدارية وتم اختيارها بطريقة قصدية،

وبعد معالجة البيانات إحصائيا توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها :

- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين كل من إدارة الضغوط النفسية والصلابة النفسية والتوكيدية بالذكاء الانفعالي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الذكاء الانفعالي يعزى لمتغيري الجنس والتخصص (علمي، أدبي).

7-دراسة مجذوب أحمد محمد قمر (2014، 2015)

دراسة بعنوان:" الصحة النفسية والذكاء الوجداني وعلاقتهما ببعض المتغيرات، دراسة على عينة من طلبة كلية مروى التقنية).هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والصحة النفسية لدى طلبة كلية كروي التقنية بالسودان وتأثير متغيرات النوع الأكاديمي، التخصص، المستوى الدراسي، تكونت عينة الدراسة من 100طالبا وطالبة تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية، ومن نتائج الدراسة مايلي :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والصحة النفسية.
-لا توجد فروق ذات دلالة في الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات الجنس، التخصص، المستوى الدراسي.

ومن خلال هذه الدراسات نلاحظ تباينا في ربط الذكاء الانفعالي بمتغيرات كثيرة مثل الضغوط المهنية، التحصيل الدراسي، سمات الشخصية، الصحة النفسية، كما تباينت في العينات المبحوثة ومجالاتها حيث شملت الطلاب في المجال الأكاديمي، الأساتذة والمدراء في المجال التنظيمي، وتختلف هذه الدراسة عن سابقتها في كونها دراسة استكشافية تهدف إلى الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي وفي العينة المبحوثة التي لم تتطرق إليها أي من الدراسات السابقة وهي موظفي مصالح الحالة المدنية بالبلديات.

إجراءات الدراسة الميدانية:

8- منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعرفه (العزاوي،2008: 97) بأنه : استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى.

9- مجتمع وعينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة 60 موظفا (ة) من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات يلل والمطمر وملحقاتها الفرعية بولاية غليزان، تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطةوتتوزع حسب خصائصها كما يلي :

جدول رقم(01): خصائص عينة الدراسة الأساسية

		العد	النسبة
الجنس	ذكور	23	38.3
	إناث	32	53.3
السن	30-21	20	33.3
	40-31	28	46.6
	41فمافوق	12	20
الخبرة المهنية	10-1	28	46.6
	20-11	22	36.6
	21فمافو	10	16.6
المستوى العلمي	متوسط	14	23.3
	ثانوي	18	30
	جامعي	28	46.6
المجموع		60	100

الملاحظ على خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس أن أغلبها إناث ، ومن حيث السن فالفئة العمرية من 31-40 هي الفئة السائدة من موظفي مصالح الحالة المدنية .

أما من حيث الخبرة المهنية فأكبرها لصالح الفئة من 1-10، مما يدل على أن أغلب العينة حديثي العهد بالوظيفة. وبالنسبة للمستوى العلمي فأكبر نسبة تعود للمتحصلين على مستوى علمي جامعي

10- أداة الدراسة وخصائصها السيكومترية :

استخدم الباحث مقياس الذكاء الانفعالي لبار أون الذي يعتبر من مقاييس التقدير الذاتي يتكون المقياس من 60 فقرة موزعة على ستة أبعاد كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(02) :أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي لباراون

الرقم	الأبعاد	أرقام الفقرات	المجموع
01	الكفاءة الشخصية	53-43-31-28-17-7	06
02	الكفاءة الاجتماعية	-41-36-24-20-14-10-5-2 59-55-51-45	12
03	إدارة الضغوط	-35-39-26-21-15-6-11-3 58-54-49-46	12
04	التكيف	-38-34-30-25-22-16-12 57-48-44	10
05	المزاج العام	-32-29-23-19-13-9-4-1 60-56-50-47-40-37	14
06	كفاءة	52-42-33-27-18-8	06

	الانطباع الإيجابي		
60	**المجموع**		

ويجاب عن المقياس بتدرج ذا أربع بدائل تقاس درجاتها من (1-4)، نادرا جدا ما ينطبق (01)، نادرا ما ينطبق علي(02)، أحيانا ينطبق علي(3)، غالبا ما ينطبق علي (04) في حالة الفقرات ذات الاتجاه الموجب، وتعكس في حالة الفقرات ذات الاتجاه السالب وعددها 12فقرة.

وتحسب الدرجة الكلية للمقياس بجمع متوسطات استجابات الأفراد على الأربع أبعاد الأولى فقط ، بجمع متوسط الاستجابات على كل بعد مقسوم على عدد فقرات البعد، الحاصل مضروب في 5، ومن خلال هذه المعادلة تكون أعلى درجة في مقياس الذكاء الانفعالي لبارأون 80 درجة تمثل نسبة الذكاء العاطفي.

وبعد تطبيق أداة القياس على عينة الدراسة الاستطلاعية التي قوامها 30 موظفا من مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان وتفريغ بياناتها تم استخراج خصائصها السيكومترية كما هو موضح فيما يلي :

أ- صدق المقياس :

تم استخدام صدق الاتساق الداخلي للتأكد من صدق المقياس وذلك بإيجاد معاملات الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للمقياس كما هو موضح فيما يلي:

جدول رقم (03): معامل الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان

الأبعاد	البعد الاول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس	البعد الساد	الدرجة الكلية

						س	س	
البعد الأول	1							0.72**3
البعد الثاني	0.46*0	1						0.56*6
البعد الثالث	0.48**7	0.52**2	1					0.78**8
البعد الرابع	0.45*4	0.36*4	0.69*7	1				0.70*9
البعد الخامس	0.75*3	0.43*7	0.26*7	0.3*68	1			0.63*1
البعد السادس	0.29*1	0.35*3	0.41*5	0.3*98	0.5*81	1		0.44*5
الدرجة الكلية	0.72**3	0.56*6	0.78**8	0.7*09	0.6*31	0.4*45		1

*دال عند 0.01. **دال عند 0.05

يلاحظ من الجدول أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائيا بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.

ب- الصدق التمييزي(صدق المقارنة الطرفية) :

جدول رقم (04) :الصدق التمييزي لمقياس الذكاء الانفعالي

لبيانات الاحصائية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تجانس التباين	مستوى الدلالة	قيمة ت	مستوى الدلالة	درجة الحرية
المجموعة العليان =8	245.50	11.625	0.444	0.00	8.493	0.05	14
المجموعة الدنيا ن=8	192.25	13.392					

يتبين من الجدول رقم(03) أن قيمة ت المحسوبة (8.493) دالة إحصائيا عند مستوى 0.05 ودرجة الحرية 14 وهذا ما يؤكد قدرة الاختبار على التمييز بين طرفي السمة (فئة الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض)، ومنه فالمقياس على قدر عال من الصدق .

ب- الثبات:

استخدم الباحث طريقتين لحساب معامل الثبات لمقياس الذكاء الانفعالي هما:

أ- طريقة التناسق الداخلي بحساب معامل ألفا لكرومباخ : حيث توصلت إلى معامل الثبات التالي:

جدول رقم(05): حساب - معامل ألفا لكرومباخ

عد الفقرات	عدد الأفراد	معامل ألفا لكرومباخ
60	30	0.669

من الجدول رقم (05) يتضح أن معامل ألفا لكرومباخ بلغ (0.669)، وهو مؤشر مقبول دال على ثبات المقياس .

ب- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

قام الباحث بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بعد تقسيم المقياس إلى نصفين متساوين حسب ترتيب الفقرات، النصف الأول يضم الفقرات ذات الترتيب الفردي (1، 3، 5، 7، 9، 11، 13،15، 17، 19، 21، 23، 25، 27،29، 31،33، 35، 37، 39،41، 43،45 ،47 ، 49، 51 53 ، 55، 57، 59) والفقرات ذات الترتيب الزوجي (2، 4، 6، 8، 10، 12، 14، 16، 18، 20، 22، 24، 26، 28، 30،32، 34، 36، 38، 40، 42، 44، 46، 48، 50، 52 ، 54 ، 56 ، 58 60):

جدول رقم (06): حساب معامل الارتباط بطريقة التجزئة النصفية

عد الفقرات	عدد الأفراد	ر	المعامل سبيرمان براون
60	**30**	**0,429**	**0,661**

و بناء على المؤشرات السابقة يمكننا القول أن المقياس يتمتع بمؤشرات ثبات مقبولة تسمح لنا بتطبيقه.

11-إجراءات التطبيق :

تم تطبيق أدوات الدراسة فرديا بعد التعرف على ميدان البحث والعينة المبحوثة، وقد كانت إجراءات التطبيق كما يلي :

- توضيح موضوع الدراسة وأهدافها وأهميتها للعينة المبحوثة.
- توزيع مقياس الذكاء الانفعالي على أفراد العينة .
- توضيح كيفية الإجابة على الفقرات

- الوقت المخصص للإجابة كان مفتوحا وذلك تفاديا للملل وضمانا لاستجابات حقيقية.

12- **الأساليب الإحصائية المستخدمة** : تم استخدام الأساليب التالية :

- معامل الارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي و اختبار ت لحساب الصدق التمييزي.
- معامل الارتباط وألفا لكرومباخ لحساب ثبات المقياس .
- التكرارات والنسب المئوية لاختبار مستوى الذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية .
- تحليل التباين الثنائي لمعرفة تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس،السن،الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) على الذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية .

13- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

13-1عرض نتائج الفرضيات:

أ – عرض نتائج الفرضية الأولى :

نص الفرضية: توجد مستويات مختلفة (مرتفعة، متوسطة ومنخفضة) في أبعاد الذكاء الانفعالي لدى موظفي مصالح الحالة المدنية.

ولاختبار الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لدرجات أفراد العينة وكانت كما يلي:

جدول رقم (07):التكرارات والنسب المئوية لدرجات أفراد العينة على المقياس

الذكاء الانفعالي	عدد الفقرات	الدرجة الكلية العظمى	الذكاء الانفعالي المنخفض		الذكاء الانفعالي المتوسط		الذكاء الانفعالي المرتفع	
			التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة
الدرجة الكلية	60	80	00	00	04	6.66	56	93.33

الكفاءة الشخصية	06	20	00	00	03	05	57	95
الكفاءة الاجتماعية	12	20	00	00	01	1.66	59	98.33
إدارة الضغوط	12	20	00	00	04	6.66	56	93.33
التكيف	10	20	01	1.66	03	05	56	93.33
المزاج العام	14	20	03	5	35	58.33	26	43.33
الانطباع الايجابي	6	20	04	6.66	32	53.33	24	40

يتضح من خلال الجدول أن الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية (الكفاءة الشخصية، الكفاءة الاجتماعية، إدارة الضغوط، التكيف، المزاج العام، الانطباع الايجابي) جاءت بمستوى مرتفع، أما بعدي المزاج العام والانطباع الايجابي فكانت أعلى نسبة في المستوى المتوسط، ومنه نستدل على تحقق فرضية البحث التي تنص على وجود مستويات مختلفة (مرتفعة، متوسطة) في الذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية لدى موظفي مصالح الحالة المدنية.

ب-عرض نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية : لا تؤثر متغيرات الجنس والسن والمستوى الدراسي والخبرة المهنية على الذكاء الانفعالي لدى موظفي مصالح الحالة المدنية .

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الثنائي. ويستخدم في حالة وجود متغيرين مستقلين أو أكثر لكل منهما مستويين أو أكثر يؤثران في متغير تابع(جودة ، مرجع سابق : 17).

وكانت نتائج تحليل التباين الثنائي كما يلي:

جدول رقم(08) :المتغيرات المقاسة بتحليل التباين الثنائي

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة
الجنس	27.604	1	27.604	0.114	0.002
السن	1492.988	2	746.494	3.086	0.106
المستوى العلمي	618.007	2	309.003	1.277	0.047
الخبرة المهنية	1111.320	2	555.660	2.297	0.081
الخطأ	12580.089	52	241.925		
المجموع	1244558.00	60			
المجموع المعدل	15189.9333	59			

يبين الجدول رقم (08) الفروق في تأثير متغيرات الجنس والسن والخبرة المهنية والمستوى العلمي على أبعاد الذكاء الانفعالي حيث تبين مــايلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغيرات السن والخبرة المهنية عند مستوى الدلالة 0.05.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى العلمي عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم(09): المتوسطات الحسابية لتأثير الجنس والمستوى العلمي على الذكاء الانفعالي

المتغيرات		المتوسط الحسابي
الجنس	ذكر	135.976
	أنثى	137.545
المستوى العلمي	متوسط	162.783
	ثانـــوي	139.957
	جامعي	143.542

يظهر من خلال الجدول رقم (09) أن المتوسط الحسابي للإناث أكبر من المتوسط الحسابي للذكور، والمتوسط الحسابي للمستوى العلمي الجامعي أكبر من المتوسط الحسابي للمستوى المتوسط والثانوي، ومنه تحققت الفرضية الثانية جزئيا، حيث دلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير السن والخبرة المهنية، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى

لمتغير الجنس لصالح الإناث والمستوى العلمي لصالح المستوى الجامعي.

2-13 مناقشة نتائج الفرضيات:

أ- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

بينت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية أن موظفي مصالح الحالة المدنية يتمتعون بمستويات مختلفة (مرتفعة، متوسطة) في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية.

تتفق نتائج الدراسة جزئيا مع ما توصلت إليه دراسة قمر2015 على عينة من طلاب كلية مروى التقنية بالسودان حيث أسفرت نتائجها على وجود مستويات مرتفعة في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية.

يعزو الباحث تمتع موظفي مصالح الحالة المدنية بمستويات مرتفعة في الذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية إلى طبيعة العمل في مجال البلديات التي تتطلب من شاغل مهامها الحفاظ على اتزانه الانفعالي و التحكم المعرفي والعاطفي، والقدرة على إدارة انفعالاته وفهم انفعالات الآخرين التي ترتبط في الغالب بالقلق المصاحب للتسرع في استلام الوثائق الإدارية الضرورية، لذا فمن طبيعة هذه الوظائف تميزها بالضغوط المهنية أمام تزايد احتياجات الأفراد نحو تلبية طلباتهم في حينها، مما يتطلب من القائمين عليها مزاجا ايجابيا والقدرة على إدارة المواقف الضاغطة في العمل، إضافة إلى مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية التي تتوافق وطبيعة العمل في البلديات .

أما المستوى المتوسط في المزاج العام والانطباع الايجابي فمرده إلى تأثير طبيعة الدور الذي يقوم به موظفو مصالح الحالة المدنية على الشعور بالإرهاق النفسي وعدم التمتع بالحياة بشكل عام .

ب- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

بينت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية على عدم وجود تأثير معنوي لمتغيرات السن والخبرة المهنية على درجات الذكاء الانفعالي، في

حين يوجد تأثير معنوي يعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث والمستوى العلمي لصالح الجامعي.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة فوقية راضي 2001 التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث عند 0.05 لصالح الإناث في الذكاء الانفعالي وأبعاده المختلفة.

وتتفق مع دراسة ناتالي وآخرون التي توصلت إلى وجود ارتباط موجب بين الذكاء الانفعالي والسن ، ولا يوجد ارتباط ذا دلالة مع الخبرة في العمل. وتتفق مع دراسة سعادة رشيد 2009 التي توصلت إلى وجود اختلاف في درجات الذكاء الانفعالي لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف الجنس، وتختلف معها في وجود اختلاف يعزى لمتغيري الأقدمية المهنية والمراحل التعليمية.

تختلف نتائج الدراسة كذلك مع دراسة حنصالي 2014،2013 في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الذكاء الانفعالي يعزى لمتغيري الجنس، ودراسة مجذوب أحمد محمد قمر (2014، 2015) في عدم وجود اختلاف يعزى للجنس .

يعزو الباحث عدم وجود تأثير معنوي لمتغيرات السن والخبرة المهنية على درجات الذكاء الانفعالي إلى طبيعة الذكاء الانفعالي نفسه التي تنطوي على امتلاك خصائص نفسية ومهارات اجتماعية و كفاءات شخصية مختلفة، إضافة إلى اشتراك العينة في عبئ الدور الذي يقوم به موظفو مصالح الحالة المدنية أيا كان سنهم وخبرتهم المهنية، وبالتالي فمن الطبيعي أن لا يكون للمتغيرات المدروسة أثرا على الذكاء الانفعالي.

ويمكن عزو أسباب تأثير متغير الجنس على الذكاء الانفعالي لصالح الإناث إلى قدرة التحمل والتحكم العاطفي والحفاظ على الثبات الانفعالي للإناث أكثر من الذكور، أما المستوى التعليمي الجامعي الأكثر تأثيرا على الذكاء الانفعالي فيعزى إلى تأثير التكوين الأكاديمي الجامعي في تنظيم التحكم في النظام الانفعالي للشخصية الإنسانية

وإدارة العلاقات الاجتماعية وكذا فاعلية البرامج الأكاديمية في تنظيم الإدراك والوعي الذاتي وتحسين التصورات والمزاج العام، مما يكون له تأثيرا على تكيفهم المهني مستقبلا.

الخلاصة:

كشفت نتائج الدراسة عن وجود مستويات مختلفة (مرتفعة، متوسطة) في الذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية لدى موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليـــزان، كما بينت نتائج الدراسة أنه ليس لمتغيرات السن والخبرة المهنية تأثيرا معنويا على الذكاء الانفعالي، في حين يوجد أثر لمتغير الجنس لصالح الإناث ومتغير المستوى العلمي لصالح المستوى العلمي الجامعي .

مقترحات الدراسة: من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة نقترح ما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية على أفراد عينة البحث في ولايات أخرى .
- إجراء دراسات لأثر متغير الذكاء الانفعالي على متغيرات أخرى مثل الضغوط المهنية وجودة الحياة.
- الاهتمام ببناء برامج إرشادية لتنمية الذكاء الانفعالي ومهاراته لدى العينة المبحوثة.
-إقامة برامج تكوينية وتدريبية حول مهارات الذكاء الانفعالي.
-الاهتمام بتدريب وتكوين موظفي البلديات ذوي المستوى التعليمي المتوسط والثانوي.
-الاهتمام بتحسين كفاءة المزاج العام والانطباع الايجابي من خلال برامج التوعية والتحسيس أو الترفيه.

- **قائمة المراجع:**

1- العيتي، ياسر(2003) .*الذكاء العاطفي نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة* .تقديم جودة سعيد . ط1 .دمشق : دار الفكر.

2-العزاوي،رحيم يونس كرو.(2008).*مقدمة في منهج البحث العلمي*.الطبعة الأولى.عمان الأردن : دار دجلة

3-المللي، سهاد. (2010).*الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقيين والعاديين.دراسة ميدانية على طلبة الصف العاشر من مدارس المتفوقيين والعاديين في مدينة دمشق* .مجلة جامعة دمشق .المجلد 26.العدد3.ص191،135

4- بن معزوزة خديجة، قماري محمد (2016): *الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور- دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلديات ولاية غليزان*، مجلة سلوك ، جامعة مستغانـــم . العدد 04، ص29-41.

5- قمر، أحمد محمد مجذوب.(2015).*الصحة النفسية والذكاء الوجداني وعلاقتهما ببعض المتغيرات . مجلة العلوم النفسية والتربوية .دراسة على عينة من طلبة كلية مروى التقنية* .جامعة الوادي .المجلد 2.العدد1، ص161-183

6- جودة محفوظ.(2009). *التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS*.الطبعة الثانية .عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .

7- حنصالي،مريامة.(2014،2013).*إدارة الضغوط النفسية وعلاقتها بسمتي الشخصية المعنوية (الصلابة النفسية والتوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي*.دراسة ميدانية على الأستاذة الجامعيين *الممارسين لمهام إدارية*.أطروحة دكتوراه في علم النفس ، تخصص علم النفس العيادي. جامعة محمد خيضر بسكرة.

8- سعادة رشيد.(2012).*الذكاء الانفعالي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية* .مجلة العلوم الإنسانية .عدد 38.ص155-175.

9- سعاد منصور محمود غيث و لمى محمد علي الحلح.(2014). *مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية في ضوء متغيرات التخصص العلمي والنوع الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي*. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية- المجلد الثاني-ع (7). ص 273-306.

10-فاروق، السيد عثمان.(2001).*القلق وإدارة الضغوط النفسية*.الطبعة الأولى.القاهرة: دار الفكر العربي.

11-Natalie L. Shipley, Mary Jo Jackson, Sharon Larisa Segrest(2010) . *The effects of emotional intelligence, age, work experience, and academic performance. Research in higher education* Journal.p1-18. *www.aabri.com/manuscripts.*

12-Harry C. Sax and BruceL.Gewertz.2015. *Understanding emotional intelligence and its role in leadership*. Springer international publishing Switzerland.
https://www.brucegewertzmd.com/.../understanding-emotional-intelligence