

## علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية دراسة ميدانية على عينة من الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

الأستاذ: عبد المالك بن جلول

جامعة الجزائر 02

### ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتبين العلاقة بين الذكاء الانفعالي (الكفاءات الانفعالية) واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز وقد تمثلت أهداف الدراسة في معرفة مستويات العينة في الذكاء الانفعالي ومدى استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة. حيث تم إجراء الدراسة على عينة قوامها 86 إطارا من شركة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة ورقلة، وتم استخدام أداتين هما:

- مقياس الذكاء الانفعالي لفاروق السيد عثمان محمد عبد السميع (2006).  
مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية. تصميم الطالب الباحث. وبعد تحليل النتائج إحصائيا وباستخدام الحاسوب وبرنامج الحزمة الإحصائية SPSS تم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية.
- لا توجد علاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغوط المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي بين الإطارات الوسطى باختلاف الأقدمية في العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي بين الإطارات الوسطى باختلاف الإشراف في العمل.

- الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي- استراتيجيات مواجهة الضغوط-الإطارات الوسطى- الاستراتيجيات السلبية والإيجابية- الاشراف.

## Résumé :

La présente étude vise à montrer la relation entre l'intelligence émotionnelle (les compétences émotionnelles) et les stratégies d'adaptations Coping chez les cadres moyens de l'entreprise de distribution d'électricité et de gaz « Sonelgaz » Ouargla. Les objectifs sont de mesurer le niveau de l'intelligence émotionnelle et de la stratégie Coping. l'étude a été menée sur un échantillon de 86 cadres de l'entreprise Sonelgaz dans la ville d'Ouargla. Pour cela, nous avons utilisé deux outils:

- l'échelle de l'intelligence émotionnelle de Farouk sayed Othman et Mohammed Abedsemai (2006).
- l'échelle de Coping élaboré par le chercheur étudiant.
- les résultats que nous avons obtenus après analyse statistique à l'aide du logiciel statistique SPSS sont les suivants :
- Existence d'une corrélation significative entre le niveau d'intelligence émotionnelle et les stratégies positives.
- Il n'ya pas de relation significative entre le niveau l'intelligence émotionnelle et les stratégies négatives.
- 3-Il n'ya pas de différences statistiquement significatives dans les niveaux d'intelligence émotionnelle entre les cadres selon la différence d'ancienneté professionnelle et la supervision.

**Mots clés :** intelligence émotionnelle - stratégies de Coping- cadre moyen - stratégies Coping négative et positive- la Supervision.

## مقدمة:

إن التغيرات الاجتماعية السريعة التي أحدثتها وسائل التكنولوجيا الحديثة والتطور العلمي والظروف المادية والفيزيقية فرضت على العامل متطلبات تفوق قدراته وامكاناته، وجعلته يتعرض للعديد من المواقف الضاغطة في بيئة عمله. فكان الاهتمام كبير في تناول العلاقة بين الضغوط والعمل بسبب حيوية الموضوع وضرورة العمل في حياة الفرد. (عسكر، 2003، ص:101)

ويشير مصطلح استراتيجيات المواجهة حسب فولكمان ولأزاروس Lazarus et Folkman (1984) إلى "مجموعة الجهود المعرفية، والسلوكية، الموجهة للسيطرة، أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد". (Lazarus et folkman,1984,p:129)

ولهذا بات من الضروري البحث والاهتمام في الأساليب والمهارات أو الكفاءات التي يستطيع من خلالها الفرد مواجهة وتحمل المواقف الضاغطة، والتي من بينها الكفاءات الانفعالية أو ما يعرف بالذكاء الانفعالي. حيث بين سالوفي وآخرون (1995) أن مرتفعي الذكاء الانفعالي يحتمل أن تكون لديهم القدرة على مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم، والتحكم فيها والحساسية لها، وتنظيم تلك الانفعالات وفقا ومشاعر الآخرين. (بشير معمريّة، 2007، ص:17)

### الإشكالية:

تعد شركة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة أحد الشركات الرائدة في مجال توزيع الطاقة اليومية للمستهلك والمتمثلة في الكهرباء والغاز وتسعى جاهدة لتقديم أحسن الخدمات وفي أحسن ظروف السلامة، وعلى مساحة جغرافية كبيرة تتميز بدرجة حرارتها المرتفعة وما لها من تأثير على الجانب النفسي والفيزيولوجي للإنسان خاصة في فصل الصيف أين تصل درجة الحرارة إلى 50° مما يؤدي إلى الانقطاعات المتكررة واليومية للكهرباء في أوقات الذروة.

كل هذا جعل من موردها البشري يسعى لتقديم كل ما عليه وتحت كل ظروف السلامة والأمان خدمة للمواطن ومن أجل النجاح والاستقرار والفعالية للشركة، وبذلك فهم يتعرضون لمستويات من الضغوط المهنية ويعانون من آثارها.

وفي خضم هذه المتطلبات وما تحويه من مؤثرات ومواقف وظروف ضاغطة يتفاوت العمال في طرق استجابتهم وتفاعلهم إزاء ما يواجهون في مناصب عملهم تبعاً لما يمتلكون من قدرات وكفاءات مختلفة. (القوصي، 1982)

وهنا تجدر الإشارة إلى أن القدرات العقلية المتنوعة التي يمتلكها الفرد تسهم في بلوغ مستوى معين من النجاح في الحياة، ويلعب الذكاء الانفعالي أو ما يسمى أيضاً بالكفاءات الانفعالية دوراً مهماً في نجاح الفرد في حياته العلمية والعملية بل وفي نجاح حياته الاجتماعية ومناحي الحياة الأخرى. (تايلور، 1985)

كما يلاحظ في السنوات الأخيرة أنه لم يعد الاهتمام بالنظرة التقليدية التي تتناول موضوع الذكاء قاصرا على المنظور المعرفي فقط إذ وجد علماء النفس أهمية الجانب الوجداني للإنسان نظرا لزيادة تأثير الوجدان في حياة الإنسان كما انه لا ينفصل عن التفكير.

لذا جاءت هذه الدراسة لمحاولة معرفة العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية والذكاء الانفعالي لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز. وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

### تساؤلات الدراسة:

- 1- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الذكاء الانفعالي واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية؟
- 2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي باختلاف الأقدمية المهنية؟
- 3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي باختلاف الإشراف في العمل (مشرف/غير مشرف)؟

### فروض الدراسة:

- 1- نتوقع أن ترتبط مستويات الذكاء الانفعالي ارتباطا إيجابيا بالاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية.
- 2- توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي باختلاف الأقدمية المهنية.
- 3- توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي باختلاف الإشراف العمل (مشرف/غير مشرف).

### أهداف الدراسة:

. معرفة مستويات العينة في الذكاء الانفعالي، وطبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات، والفروق في الذكاء باختلاف متغيري الأقدمية والإشراف في العمل.

### أهمية الدراسة:

. رصد أهم ما كتب حول موضوع الذكاء الانفعالي، كونه مفهوم جديد على الساحة النفسية والاجتماعية والمهنية خاصة في الدول العربية.

. المساهمة في إثراء وتحليل ظاهرة الضغوط المهنية، ومحاولة إيجاد السبل للتخفيف منها.

## التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

### 1- الذكاء الانفعالي:

تعريف جاك ماير وبتر سالوفي " قدرة الفرد على مراقبة مشاعره ومشاعر الآخرين وتوجيهها وأنه مجموعة من المهارات التكيفية وأن الشخص الذكي انفعاليا لديه وعي عميق بانفعالاته، كما أن لديه القدرة على وصف هذه الانفعالات واستخدامها بوصفها مصدرا لتوجيه السلوك". (Epstein. R, 1999: P P 20-21)

ويتم قياسه اجرائيا من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها الإطار من خلال استجاباته على فقرات مقياس الذكاء الانفعالي لفاروق السيد عثمان وآخر (2006) المطبق في الدراسة.

### 2- إستراتيجيات المواجهة:

هي مجموعة من الجهود المعرفية، والسلوكية، الموجهة للسيطرة، أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد .

واجرائيا هي مجموعة الطرق والأساليب التي يستعملها الإطار لمواجهة ضغوط العمل، والتي تم قياسها بواسطة المقياس المعد من طرف الباحث.

3-الإطارات الوسطى: الإطارات الوسطى لشركة توزيع الكهرباء والغاز هم مختلف الإطارات الذين يتوسطون الهيكل التنظيمي للشركة، فهم يتوسطون القمة والقاعدة.

4-الأقدمية المهنية: وهي مدة العمل الفعلية والتي تقل أو تزيد عن 10 سنوات.

5-الإشراف في العمل: ويتمثل في الإطارات الذين يتقلدون منصب للمسؤولية (مشرفين).

- المنهج المستخدم في الدراسة: استخدمنا المنهج الوصفي لملائمته لهاته الدراسة.

- حدود الدراسة:

1 – المجال البشري: اشتملت الدراسة على الإطارات الوسطى العاملين بالشركة.

2 المجال المكاني: تمت بمديرية التوزيع للوسط لولاية ورقلة والتي تضم منطقة تقرت الكبرى وورقلة (01).

3 المجال الزمني: طبقت هذه الدراسة عام (2010-2011).

**عينة الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة الحالية في اختيار عينة من الإطارات الوسطى العاملين بالشركة كونها تمثل أهداف وموضوع فروض الدراسة، فأغلب الإطارات يزاولون مهام إدارية تمتاز بالإشراف والتعامل المباشر مع الزبون العادي والمتمثل في المواطن العادي، أو المؤسسات الأخرى باختلاف نشاطاتها، إضافة إلى مهامه التقنية في الميدان والتي تحمله أعباء مهنية وضغوطات متزايدة زيادة عن خصوصيات المنطقة الفيزيقية.

- ونظرا لإمكانية إجراء حصر شامل لإفراد مجتمع الدراسة والمقدر عددهم ب(109) إطار، تم توزيع الاستبيانات عن طريق مسؤولة مصلحة التكوين على الإطارات حيث تم استرجاع (98) منها ألغيت الغير قابلة للدراسة وعددها (12) لتبقى الحالات القابلة للدراسة وعددها (86).

**أدوات القياس:** استخدم الباحث مقياسين في الدراسة وهما:

- مقياس الذكاء الانفعالي لفاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع (2006) تقنين الباحثين.

- مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية من تصميم الباحث.

يتكون مقياس الذكاء الانفعالي من (58) فقرة مشكلة لخمسة مقاييس فرعية تضم القدرات الآتية: المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التواصل الاجتماعي، التعاطف.

أما مقياس استراتيجيات المواجهة تكون من (34) فقرة موزعة على تسع (09) استراتيجيات وتم ذلك من خلال تحليل ودراسة المقاييس السابقة حيث أصبح من الممكن تحديد مكونات المقياس وصياغة مفرداته، ليتكون مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من بعدين رئيسين: البعد الأول: يقيس الاستراتيجيات الإيجابية في مواجهة الضغوط، وتمثل خمسة استراتيجيات، أما البعد الثاني: فإنه يقيس الاستراتيجيات السلبية في مواجهة الضغوط وهي:

**البعد الأول: الاستراتيجيات الإيجابية:**

- استراتيجية حل المشكل استراتيجية، البحث عن الدعم الاجتماعي، استراتيجية إعادة التقدير الإيجابي، استراتيجية الاسترخاء والتأمل، استراتيجية التحول إلى الدين.

**البعد الثاني: الاستراتيجيات السلبية:**

-السلبية ولوم الذات، الانسحاب المعرفي، تضخيم الكفاءة، الإلغاء والتجنب.

### الخصائص السيكومترية:

الصدق: أولاً: بالنسبة لمتغير الذكاء الانفعالي:

تم حساب الاتساق الداخلي للفقرات بالدرجة الكلية الخاصة بكل بعد من الأبعاد الخمسة للمقياس. باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة (فقرة) والبعد المحتواة فيه وبين كل بعد والمقياس ككل وأسفرت النتائج على صدق وانتماء كل الفقرات للأبعاد المحتواة فيها، فيما عدا أربع فقرات (04) والتي تم حذفها. اتساق الدرجات الكلية لكل بعد بالدرجة الكلية للمقياس.

ثانياً: بالنسبة لمتغير الاستراتيجيات: تم حساب صدق المحكمين وقدرت نسبة الصدق بـ80%، زيادة على حساب الاتساق الداخلي للفقرات بالدرجة الكلية لكل استراتيجية. اتساق الدرجات الكلية لكل استراتيجية بمجموع الاستراتيجيات التي تنتمي إليها.

وأسفرت النتائج على الارتباط واتساق الفقرات.

الثبات: أولاً: بالنسبة للذكاء الانفعالي:

تم التحقق من ثبات المقياس بأبعاده الخمسة بطريقتين: حساب معامل ألفا كروباخ والتجزئة النصفية والنتائج موضحة في الجدول الآتي.

جدول رقم (01) يوضح قيم معاملات الثبات لأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي

بحساب معامل ألفا كروباخ و سبيرمان – بروان.

معاملات الثبات		
معامل سبيرمان - بروان	معامل ألفا كروباخ	
قيمة التشيع "ر"	قيمة التشيع "ر"	
*0.93	*0.71	إدارة الانفعالات
*0.87	*0.74	التعاطف
*0.91	*0.72	تنظيم الانفعالات
*0.89	*0.70	المعرفة الانفعالية
*0.84	*0.70	التواصل الاجتماعي
*0.89	*0.71	المقياس ككل

يظهر من خلال الجدول رقم (01) أن قيم معاملات ألفا كروباخ للأبعاد الخمسة للمقياس تراوحت ما بين (0.71 و0.74) وهي كلها قيم دالة إحصائياً، وتطمئن نسبياً على

ثبات نتائج المقياس، وكذلك بالنسبة لمعاملات سبيرمان- براون، حيث تراوحت قيمها ما بين ( 0.84 و 0.93 ) وهي بدورها تؤكد على استقرار نتائج المقياس إذا ما طبقت في الدراسة الأساسية، أما المقياس ككل فقد وصل معامل الثبات المحسوب عن طريق ألفا كرومباخ (0.71) و(0.89) بطريقة التجزئة النصفية، وعليه فإن نتائج الدراسة السيكومترية لمقياس الذكاء الانفعالي مطمئن على صلاحيته في قياسه لخاصية الذكاء الانفعالي.

#### بالنسبة للاستراتيجيات المواجهة:

للتحقق من مدى تجانس الفقرات لأداة مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط تم حساب معاملات ألفا كرومباخ لكل بعد من الأبعاد المكونة للأداة والنتائج مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (02) يوضح قيمة معامل الثبات لمقياس استراتيجية مواجهة الضغوط وأبعاده بتطبيق معادلة ألفا كرومباخ.

معامل الثبات ألفا كرومباخ	مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط وأبعاده
*0.74	حل المشكلات
*0.77	البحث عن الدعم الاجتماعي
*0.72	إعادة التقدير الإيجابي
*0.78	الاسترخاء و التأمل
*0.81	التحول إلى الدين
*0.89	مجموع الإستراتيجيات الإيجابية
*0.75	الانسحاب المعرفي
*0.75	الإلغاء و التجنب
*0.69	تضخيم الكفاءة
*0.71	السلبية و لوم الذات
*0.80	مجموع الإستراتيجيات السلبية

يظهر من خلال الجدول رقم (02) أن قيمة معامل ألفا كرومباخ والخاص بحساب ثبات العامل المتعلق الاستراتيجيات الإيجابية قد بلغ (ر=0.89)، كما وصلت قيمة ثبات العامل الخاص بالاستراتيجيات السلبية (ر=0.80) وهي كلها قيم مطمئن على ثبات نتائج الأداة إذا ما أعيد استخدامها في الدراسة الأساسية.

- حساب ثبات المقياس باستخدام التجزئة النصفية: تعتمد طريقة التجزئة النصفية في حساب ثبات الأداة على تجزئتها إلى جزئين متكافئين ثم حساب معامل الارتباط بينهما وتعديله باستخدام معادلة سبيرمان - براون والنتائج المحسوبة موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (03) يوضح قيم معاملات الثبات لمقياس استراتيجية المواجهة بتطبيق معادلة سبيرمان - براون

مقياس إستراتيجية مواجهة الضغوط وأبعاده	معامل الثبات سبيرمان - براون
حل المشكلات	*0.81
البحث عن الدعم الإجتماعي	*0.86
إعادة التقدير الإيجابي	*0.83
الإسترخاء و التأمل	*0.89
التحول إلى الدين	*0.95
مجموع الإستراتيجيات الإيجابية	*0.81
الإنسحاب المعرفي	*0.89
الإلغاء و التجنب	*0.85
تضخيم الكفاءة	*0.78
السلبية و لوم الذات	*0.78
مجموع الإستراتيجيات السلبية	*0.84

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن نتائج حساب معاملات الثبات بتطبيق التجزئة النصفية تراوحت بين (0.78 و 0.95) في الأبعاد التسعة المكونة للأداة، وهي كلها قيم لمعاملات ثبات دالة على وجود علاقة ما بين الجزئين المتكافئين بعد التصحيح بالنسبة لكل بعد بينما وصلت قيمة معامل الثبات الإجمالي للاستراتيجيات الإيجابية (ر= 0.81) بعد تصحيحها باستخدام معادلة سبيرمان - براون، أما قيمة معامل الثبات الإجمالي للاستراتيجيات السلبية (ر=0.84) ومنه يمكن الاطمئنان على ثبات نتائج الأداة إذا ما استخدمت في الدراسة الأساسية.

وفي هذا السياق يرى " أحمد عبد الخالق (1996) بأنه وبوجه عام يعد معامل الثبات الذي يساوي أو يزيد عن (0.70) مقبولا في المقاييس الشخصية (الأنصاري، 2001، ص:

يظهر من خلال النتائج المحصل عليها في حساب معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية أنها كلها تطمئن على استقرار درجات مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية.

### عرض وتفسير النتائج:

1- فيما يتعلق بالفرضية الأولى: والتي تنص على: "وجود علاقة ارتباطية بين مستوى الذكاء الانفعالي واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية".

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ر الجدولة	ر المحسوبة	ن	الأساليب الإحصائية المتغيرات
دالة	0.01	84	0.27	0.43	86	الذكاء الانفعالي
						إستراتيجيات المواجهة الإيجابية
غ.دالة	0.05	84	0.21	0.19	86	الذكاء الانفعالي
						إستراتيجيات المواجهة السلبية

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة ر المحسوبة بالنسبة للذكاء الانفعالي واستراتيجيات المواجهة الإيجابية المساوية لـ 0.43، وهي أكبر من قيمة ر الجدولة المساوية لـ 0.27، وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة. كما تبين من خلال نفس الجدول أن قيمة ر المحسوبة بالنسبة للذكاء الانفعالي والاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغوط المهنية المساوية لـ 0.19، وهي أقل من قيمة ر الجدولة المساوية لـ 0.21، وهذا ما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة. حيث جاءت هذه النتيجة وفق ما أكدته دراسة خليل والشناوي (2005) على عينة من (327) طالب وطالبة بجامعة المنوفية، والتي أسفرت على وجود على علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الذكاء الانفعالي وأساليب المواجهة التكيفية، كما توصلت كذلك إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين أبعاد الذكاء الانفعالي وأساليب المواجهة غير التكيفية. ونفس النتيجة أكدتها دراسة مريم (2008) حول عينة قوامها (202) من المعلمين بعنوان "استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالذكاء الانفعالي

للمعلم". حيث أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات الإيجابية المستخدمة في مواجهة المواقف الضاغطة للمعلم. وعليه يمكن تفسير هاته النتيجة كون أن الذكاء الانفعالي بالنسبة للإطارات الوسطى ساعدهم على استخدام استراتيجيات مواجهة إيجابية للضغوط المهنية والمتمثلة في (حل المشكل، الدعم الاجتماعي، إعادة التقدير، الاسترخاء، التحول إلى الدين)، فالأشخاص المتمتعين بالمهارات العاطفية المتطورة هم أكثر من غيرهم إحساسا بالرضا عن أنفسهم، والتميز بالكفاءة في حياتهم، وكذا أنهم يتميزون باستخدام استراتيجيات فعالة لمواجهة الضغوط المهنية.

2- فيما يتعلق بالفرضية الثانية: والتي تنص على " وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي لدى الإطارات الوسطى باختلاف الأقدمية في العمل".

الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت الجدولية	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	الأساليب الإحصائية الأقدمية
غ.دال	0.05	84	1.99	0.32	19.57	201.04	49	منخفضي الأقدمية (أقل من 10 سنوات)
					19.35	196.67	37	مرتفعي الأقدمية (أكثر من 10 سنوات)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة ت المحسوبة والمساوية لـ 0.32 وهي أقل من قيمة ت الجدولية والمساوية لـ 1.99 وهذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، فالفروق الملاحظة في متغير الذكاء الانفعالي بين مرتفعي (أكثر من 10 سنوات) ومنخفضي الأقدمية (أقل من 10 سنوات) من الإطارات ليست جوهرية.

وتتفق الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة Holly,S,C ودراسة Garcia,R:A الذين توصلوا إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي ومتغير الأقدمية المهنية. كما يعتقد الباحث أن ذلك يعود إلى أن أغلبية الإطارات من الجامعيين، وفي هذه المرحلة تزول بعض الفوارق كالعمر مثلا.

وبناء على ذلك فإنه نقبل الفرض الصفري ونرفض فرضية البحث والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإطارات منخفضة الأقدمية المهنية (أقل من 10

سنوات)، والإطارات مرتفعي الأقدمية (أكثر من 10 سنوات)، وهذا ما يؤكد أن عامل الأقدمية المهنية ليس عاملاً حاسماً في التأثير على مستويات الذكاء الانفعالي.

3- فيما يتعلق بالفرضية الثالثة: "وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي لدى الإطارات الوسطى باختلاف الإشراف في العمل".

الأساليب الإحصائية الأقدمية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
الإطارات المشرفين	47	198.02	16.09	0.58	1.99	84	0.05	غ.دال
الإطارات الغير مشرفين	39	200.53	23.06					

يبين الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الإشراف في العمل.

حيث أن قيمة ت المحسوبة والمساوية لـ 0.58 وهي أقل من قيمة ت الجدولية والمساوية لـ 1.99 وعند درجة حرية 84 ومستوى دلالة 0.05، وهذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، فالفروق الملحوظة في متغير الذكاء الانفعالي بين المشرفين والغير مشرفين من الإطارات ليست جوهرية.

لقد جاءت نتائج الدراسة غير متوافقة مع ما افترضه الباحث، حيث وجد أن الفروق ليست لها دلالة إحصائية، وهذا ما يؤكد أن الفرق الملحوظ بين نتائج الإطارات المشرفين والغير مشرفين في الذكاء الانفعالي غير جوهري، ويعتقد الباحث أن ذلك يعود إلى المرحلة الحاسمة التي تشهدها الشركة خاصة في مجال توظيف الكفاءات من الشباب حاملي الشهادات والذين يتقلدون مناصب ذات مسؤولية (مشرفين) مباشرة بعد عملية التثبيت التي تلي مرحلة التجريب والتكوين المتخصص للمنصب، زيادة على أن الفئة الأخرى من الإطارات الغير المشرفين يحملون نفس المستويات العلمية بل يعتبرون زملاء الدراسة مع مشرفهم، لذلك فالتعامل فيما بينهم لا يتطلب مهارات وكفاءات عالية وهذا ما لوحظ في درجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي.

### الخلاصة

تبين من خلال عرض وتحليل النتائج بعد تطبيق مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، ومقياس الذكاء الانفعالي على عينة الدراسة أنه:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين مستويات الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية.
- لا توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغوط المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي بين الإطارات الوسطى في ظل متغيري الأقدمية المهنية والإشراف في العمل.

### المراجع:

- (1) - بشير بن الطاهر (2005): استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقته بالصحة العامة على ضوء متغيري نمط الشخصية و الدعم الاجتماعي، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة وهران-الجزائر.
- (2) - تايلور، جون (1985) عقول المستقبل، ترجمة لطفي قطيم، سلسلة عالم المعرفة، عدد(92).
- (3) - جولمان دانيال (2000): الذكاء الانفعالي سلسلة عالم المعرفة، ترجمة ليلى الجبالي، عدد (262)، مطابع الوطن – الكويت.
- (4) - طه وسلامة عبد العظيم (2006): استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية،
- (5) أحمد الدردير (2002): الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية والمزاجية، مجلة دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية عين شمس، المجلد (08)، العدد (04).
- (6) -عسكر علي (2003): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط (03)، دار الكتاب الحديث الكويت.
- (7) -عصام محمد زيدان وكمال أحمد الإمام (2002): الذكاء الإنفعالي وعلاقته بأساليب التعلم وبعض أبعاد الشخصية لدى طلاب كلية التربية النوعية، مجلة البحوث النفسية والتربوية، جامعة المنوفية عدد (03).
- (8) -فاروق السيد عثمان، عبد الهادي سيد عبده (2002): القياس والإختبارات النفسية ط(01) دار الفكر العربي، القاهرة.
- (9) -لطفى عبد الباسط إبراهيم (1994): عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 05، جامعة قطر.
- (10) -القوصي عبد العزيز (1982): أسس الصحة النفسية، ط(07)، مكتبة النهضة المصرية القاهرة.
- (11) Epstein (1999): The key to our emotions psychology today vol (32) (04), PP 20- 21.
- (12) Lazarus, R.S. & Folkman .S (1984): Stress, appraisal and coping. New York : Springer.