

الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل

- دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط -

عبد القادر قرش

زينب العقون

أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم لتجارية
جامعة الأغواط - الجزائر

أستاذة مساعدة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم لتجارية
جامعة الأغواط - الجزائر



ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، وقد اشتملت عينة الدراسة على 72 موظف من المؤسسة، واعتمد الباحثان من خلالها على التحليل الإحصائي الوصفي، ومعامل الارتباط بيرسون و، تحليل التباين الأحادي واختبار T. test . وقد توصل الباحثان الى جملة من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، وتسجيل مستوى متوسط لضغوط العمل، ولقد تم الوصول إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، في حين توصلت النتائج إلى عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي وضغوط العمل حسب متغيرات: الجنس، العمر، الأقدمية، الحالة الاجتماعية مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي حسب متغير الحالة الاجتماعية. وأوصى الباحثان بالاستفادة من الفئة التي تتمتع بمستوى عالي من الذكاء العاطفي وصقل مهارتهم لمواجهة ضغوط العمل داخل المؤسسة.

الكلمات الدالة: الذكاء العاطفي، ضغوط العمل، الموظف.

Abstract:

This study aims at identifying the relationship between emotional intelligence and job stress among employees of the Electricity and Gas Distribution corporation in Laghouat city. The sample of the study consisted of 72 employee. The researchers applied some descriptive statistics, pearson correlation coefficient, one way Anova analysis, T.test.

The findings of the present revealed that, A high level of emotional intelligence, and recording an moderat level of job stress of employees. There is no relationship statistically between emotional intelligence and job stress. The second major result is the inescistence of significant differences between the average of emotional intelligence and job stress according to the variable of gender, age, experience, marital status. But there were statistically sinificant differences between emotional intelligence averages by marital status variable.

Finally, the study came up with some recommendations based on results as flflows : Benefit from the high level of emotional intelligence of employees and develop their skills. Additionally to decrease the workload.

Key words : emotional intelligence, job stress, employee.

المحور الأول: مدخل تمهيدي

أولاً - المقدمة

يتميز هذا العصر بالتغير السريع والمستمر في بيئات الأعمال مما يؤدي الى قضايا متعددة منها، تفاقم ضغوط العمل لدى الموظفين في المؤسسة وفي مختلف مستوياتها، حيث تؤثر هذه الضغوط على كافة أعضاء المؤسسة سواء كانوا رؤساء أم مرؤوسين بدرجات متفاوتة وتتسبب في حدوث خسائر منها الخسائر المادية أو البشرية، ومنها فقدان الثقة والتسرب الوظيفي وقلة الإنتاج وانخفاض الروح المعنوية لديهم وارتفاع دوران العمل، ولأن السلوك الإنساني أصبح هو المحور الأساسي والرئيس لنجاح أي مؤسسة أو فشلها، لأن الإنسان هو العنصر الحي الوحيد الذي يسهم في تحريك كل الطاقات والمتغيرات أو المدخلات في العملية التنظيمية بوجه عام؛ وأن مدى توظيف واستثمار تلك الموارد والطاقات هو رهن لكفاءة الفرد وسلوكه، فيعتبر الأفراد المتغير المحوري في كل المؤسسات والذي بدونه تفقد الأصول المادية قيمتها، فالموظفين هم الذين يخلقون الحركة في المؤسسات ويعثون فيها مظاهر النشاط والعمل. فلهذا فإن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها تختلف من فرد لآخر، وأن التأثير والإحساس بوطأة ضغط العمل لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية كعدد ساعات العمل وتراكم الاعمال اليومية، بل حسب شخصية الفرد الموظف وكفاءته ومستوى طموحه ومقدرته على تحمل المسؤولية ومهاراته في موقع العمل، بالإضافة الى قوة أو ضعف دوافعه وإدارته لانفعالاته ومرونته في تقبل التغيير وإقامة التواصل مع الغير. مما يؤكد أن الموظف الذي يتمتع بالذكاء العاطفي ويملك طموحا والقادر على تحمل المسؤولية وحل المشاكل لا يشعر بوطأة ضغوط العمل بالقدر الذي يتأثر به الفرد القلق وغير القادر على قدراته الوظيفية.

ثانياً - مشكلة الدراسة

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة (علم النفس، الطب، العلوم الإدارية...) وذلك بعد أن تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع؛ فضغط العمل لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة وارتفاع معدل الغياب وزيادة نسبة الأخطاء واتخاذ قرارات غير رشيدة، بل إن الآثار السلبية لضغوط العمل تتعدى الفرد والمؤسسة لتصل الى المستوى الوطني، فهناك دراسات تشير الى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض الموظفين لضغوط العمل، بل إن الدعوى المتضمنة تعويضاً بسبب ضغوط العمل من أكثر مطالب نمواً في و.م.أ، وحيث تشير بعض الدراسات الى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنوياً ما بين 150 الى 250 مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الإنتاجية وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهي أمور مرتبطة بضغط العمل¹.

بالإضافة الى ما تقدم فالمؤسسات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط، حيث أن كل وظيفة تخلق طلبات خاصة بأعضائها، وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء الوظيفة الواحدة وكما تختلف العوامل المسببة لضغوط العمل في العمل الواحد في المؤسسة الواحدة، فهي تختلف أيضاً من فرد لآخر، حيث يختلف الأفراد في قدراتهم ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجابتهم ومستويات الجهود المبذولة تختلف تبعاً لذلك، ومن هذه القدرات التي يتمتع بها بعض الموظفين عن البعض الآخر ما يُعرف بالذكاء العاطفي، والذي بدأ في الوقت الحالي يجذب إنتباه الباحثين وقبلهم أصحاب المؤسسات لما سوف يعود عليها من زيادة وتطوير في أدائها وأداء الموظفين.

فالذكاء العاطفي عامل مؤثر في علاقات الإنسان سواء كانت علاقة بنفسه أو علاقاته بغيره (علاقات الصداقة أو علاقات العمل...)، فعندما يتعلم مهارات الذكاء العاطفي ويتمكن الفرد بالتحكم بانفعالاته ومواجهة المشاكل كفهيمه لذاته والآخرين

و القدرة على إستخدام وتوظيف الفهم الذي يمكنه من السيطرة على مشاعره، وإنفعالاته، والتحكم فيها، والصبر والقدرة على التحمل، هذه الصفات وغيرها التي تمثل أبعاد الذكاء العاطفي، هذا الأخير الذي يعتبر من أهم العوامل التي تساعد الفرد على النجاح في الحياة بصفة عامة والنجاح في مجال العمل بصفة خاصة، حيث أكد ذلك جولمان الذي يرى بأن الذكاء المعرفي لا يشكل سوى 20 بالمائة فقط من النجاح في الحياة و80 بالمائة لعوامل أخرى منها عوامل الذكاء العاطفي².

وفي ضوء ما تقدم، سوف تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة الوقوف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل حيث نسلط الضوء على هذه العلاقة في إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط والتي ستكون ميدانا تطبيقيا لهذه الدراسة. ومن ثم يمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط؟ ويمكن بلورة السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط؟
- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى أفراد عينة محل الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ضغوط العمل لدى أفراد عينة محل الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية؟

ثالثا- فرضيات الدراسة

وللإجابة على الإشكالية والأسئلة السابقة ، إعتدنا على الفرضيات الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والأقدمية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والأقدمية.

رابعا - أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيث طبيعة الموضوع ، حيث تسعى لدراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل لدى عينة من موظفي مؤسسة اقتصادية جزائرية، حيث يُعد إدخال مفهوم الذكاء العاطفي إلى مؤسساتنا الاقتصادية أمرا مهماً، وأهمية توفر مهارات وقدرات الذكاء العاطفي لدى الموظفين في المؤسسات والتي تزيد من قدراتهم على مواجهة ضغوطات العمل والتخفيف من وطأتهما. ومنه تتجلى أهمية الدراسة هذه في جملة من النقاط لعلنا نذكر أهمها:

1- الأهمية العملية

- تزويد المسؤولين في المؤسسات الجزائرية بتوصيات تساعد على معرفة مسببات ضغوط العمل وسبل مواجهتها بقدرات ومهارات الذكاء العاطف؛

- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إعداد برامج ودورات تدريبية للموظفين لإكسابهم وتطوير مهارات الذكاء العاطفي للتغلب أو التخفيف من ضغوط العمل التي يعيشونها؛

- تساعد هذه الدراسة على توجيه أنظار المسؤولين الى معيار جديد يتم في ضوئه توظيف الأفراد وتوزيع مهامهم؛

- يؤمل من نتائجها كذلك أن تقدم تغذية راجعة للمهتمين حول علاقة الذكاء العاطفي بضغط العمل لدى الموظفين.

2- الأهمية العلمية

تسعى هذه الدراسة الى إثراء المعرفة العلمية والمكتبة الجزائرية لتساعد الباحثين في الحقل العلمي الاكاديمي وفتح المجال أمامهم من أجل معالجة هكذا مواضيع مماثلة تهتم بسلوك الأفراد داخل المؤسسات.

خامسا - أهداف الدراسة

من خلال الفرضيات التي قدمت سابقا يسعى الباحثين الى تحقيق جملة من الأهداف وهي كالاتي:

- بيان الخلفية النظرية لكل من الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل؛

- التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده (التعاطف، حفز الذات، إدارة الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) ومصادر ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية ، العلاقات في العمل) لدى موظفي مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط؛

- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط؛

- بيان الفروق بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى أفراد عينة

الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والأقدمية؛

- بيان الفروق بين متوسطات ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والأقدمية.

سادسا - مصطلحات الدراسة

1- الذكاء العاطفي

يرى روبينز (Robins, 2001) أن: "أن الذكاء العاطفي يشير الى معرفة الفرد لعواطفه الخاصة، وقدرته على قراءة الآخرين، كما يشير الى مجموعة من القدرات والكفاءات والمهارات غير المعرفية التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في

التكيف مع متطلبات البيئة و ضغوطها؛ كما عرفه بار-أون (Bar-on,1997): هو مجموعة منظمة من القدرات غير المعرفية، الكفاءات والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد للتوافق مع المتطلبات البيئية والضغط.

فهو مجموعة من المهارات التي تسمح بمعرفة الحالة العاطفية للموظفين ومعالجتها للتحكم في الوضعيات الضاغطة، متبوعة بالتعاطف وفهم مشاعر الآخرين مما يؤدي إلى إدارة علاقات ناجحة في مكان العمل؛ فهو الدرجة التي يحصل عليها الموظف إلى مقياس الذكاء العاطفي حسب نموذج (Goleman,2001) الذي قسم الذكاء العاطفي إلى خمسة أبعاد:

- الوعي بالذات (المعرفة الإنفعالية): ويعني معرفة الفرد بحالته المزاجية وبإنفعالاته؛
- إدارة العواطف : وتعني قدرة الفرد على تحمل الإنفعالات وإدارتها؛
- حفز الذات (الدافعية): تتضمن دافعية الموظف للإنجاز والمثابرات وتحمل الضغوط في سبيل إنجاز الأعمال وتركيزه في عمله حتى وسط ضغوط عمله؛
- التعاطف (استخدام العواطف) : تعني قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرون ومحاولة مساعدتهم في حل مشكلاتهم وتدعيم قدراتهم؛
- التواصل الاجتماعي: ويقصد به قدرة الفرد على تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم وقدرته على التأثير فيهم وبناء روابط وإدارة الضغوط والصراع.

2- ضغوط العمل

يشير بار-أون (Bar-on) إلى أن ضغوط العمل تستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين، تشير الأولى إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر، أما الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المظاهر³. ويعرفها توفيق هارون بأنها: "الشعور بالوطأة والعبء والنقل الناشئ من مهنة الفرد ومجموعة الصعوبات المباشرة وغير المباشرة التي يواجهها الفرد في مهنته وعمله⁴. فيه الضغوط التي يحدثها العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل إما لطبيعة العمل أو نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن فهي الظروف التي يتعرض لها الموظف بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بمدينة الأغواط والدرجة التي يحصل عليها على مقياس مصادر ضغوط العمل والتي سنتطرق لها في هاته الدراسة و هي خمسة مصادر :

- **عبء العمل:** تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد بأقل مما يجب من أعمال يُعتبر من مصادر الضغوط لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته⁵.
- **غموض الدور:** يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل عند غياب المعلومات الكافية، فهو يحدث حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله⁶.
- **صراع الدور:** يحدث نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين أو عندما تكون مطالب العمل متناقضة أو عندما يتلقى العامل تعليمات من أطراف مختلفة⁷. وعليه يمكن القول أن صراع الأدوار ينشأ عندما يواجه الموظف طلبين متعارضين، وقد يتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة مما يتعارض مع دوره الأسري.
- **بيئة العمل المادية:** تمثل الظروف المادية للعمل من درجة الحرارة و التهوية وعدد ساعات العمل ووسائل الصحة والسلامة وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها.

- العلاقات في العمل : يرى علماء السلوك أن هناك ضغوطا مصدرها الجماعة التي يعمل معها الفرد كإفئقاره إلى تماسك الجماعة ودعمها والتنازع والصراع بين أفراد الجماعة؛ حيث يوجد داخل المؤسسة أنواع مختلفة من العلاقات تؤدي إلى ضغوطا لدى الأفراد.

سابعا- محددات الدراسة

التزم الباحثان من خلال هذه الدراسة على المحددات الآتية :

المحددات الموضوعية: اقتصرت على دراسة الذكاء العاطفي (التعاطف، حفز الذات، إدارة الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) و علاقته بضغط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل) لدى عينة أفراد عينة الدراسة.

المحددات الزمانية: تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة ما بين جوان و جويلية 2017.

المحددات المكانية: شملت هذه الدراسة على الموظفين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط.

المحور الثاني: الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة

أولاً- الأدبيات النظرية

1- الذكاء العاطفي

لازال مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة نسبيا ولا زال يكتنف دراسته بعض الغموض، لأنه يقع في منطقة تفاعل بين النظام المعرفي والنظام الوجداني⁸؛ ذلك أن العقل البشري كما يشير جولمان يتكون من عقليين عقل بشري وعقل يشعر⁹.

حيث يشير الكثير من الباحثين الى ضرورة الاهتمام بدور العواطف في تفسير السلوك التنظيمي إذ لا يمكن تفسيره من الناحية العقلانية فحسب بل يتطلب ذلك القدرة على فهم تلك العواطف ومعرفة كيفية إدارتها داخل بيئة العمل¹⁰.

1-1- تعريف الذكاء العاطفي:

- في إطار الاهتمام بالعواطف ظهر مفهوم الذكاء العاطفي الذي نال اهتمام المفكرين والمنظرين وتعددت التعاريف الخاصة به:
- عرفه بار-أون (Bar-on,1997): "تنظيم من المهارات، والكفاءات الشخصية والوجدانية، والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغط"¹¹.
- عرفه أبراهام (Abraham,2000): "مجموعة من المهارات التي تُعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات، واكتشاف الملامح العاطفية للآخرين واستخدامها لأجل الدافعية والإنجاز في حياة الفرد"¹².
- ويعرفه ماير وآخرون (Mayer and al): "القدرة على إدراك معاني الانفعالات والاستنتاج، وحل المشكلات على أساس ذلك، والقدرة على قراءة المشاعر المرتبطة بالعواطف وفهم المعلومات الخاصة بها والتحكم في ضبط هذه الانفعالات"¹³.
- ويُعرفه جولمان (Golman) بأنه: "أي قدرات تمكن من تشجيع الذات، والإصرار رغم الإحباطات، والتحكم في الاندفاع، وتأجيل الإشباع والتحكم في المزاج الشخصي، عدم السماح للاكتئاب بتشويع التفكير، وتقمص مشاعر الآخرين والأمل"¹⁴.

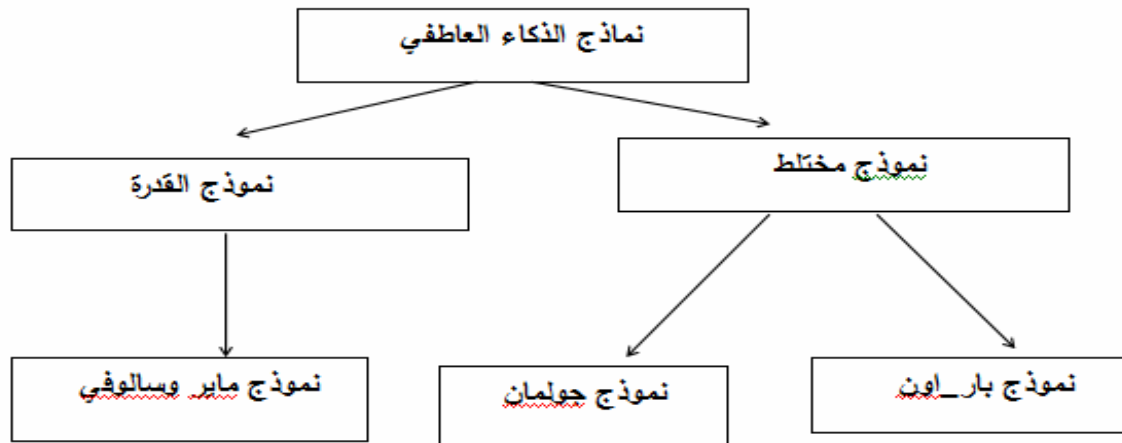
فلملاحظ من التعاريف السابقة أنه لم يعد الاهتمام بالنظرة التقليدية التي تتناول موضوع الذكاء قاصراً على المنظور المعرفي فقط إذ وجد العلماء أهمية الجانب العاطفي في حياة الإنسان كما أنه لا يفصل عن التفكير، ومن ثم أصبح هناك اقتناع تام بعدم وجود الازدواجية القديمة بين العقل و العاطفة، وهذا ما أشار إليه جولمان إلى أن غالبية المؤسسات التي تختار أفرادها على أساس مشكلات يمكن تصنيفها بأنها عجز في الذكاء العاطفي مثل التصلب و التعامل الفظ مع الآخرين، وضعف المهارات الاجتماعية، والفشل في بناء شبكة اجتماعية، وعدم القدرة على ضبط النفس¹⁵.

وبالتالي يمكن القول أن الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على إدراك مشاعره وانفعالاته الذاتية وفهمها، وفهم وإدراك مشاعر الآخرين من حوله وفهمها وتقديرها، وقدرته على التكيف بمرونة تجاه ما يحيط به من تغيرات وتعامله بصورة إيجابية لحل المشكلات التي تواجهه بحيث يكون قادراً على تحمل ما يتعرض له من ضغوط.

1-2- نظريات ونماذج الذكاء العاطفي:

تعددت مداخل دراسة الذكاء العاطفي، والتي يمكن تصنيفها في اتجاهين مختلفين تتبين كلاً منها منهجية ووجهة نظر مختلفة للذكاء العاطفي وهي نماذج القدرة و النماذج المختلطة، كما يوضحها الشكل التالي:

الشكل 1: نماذج الذكاء العاطفي



Source :Tessema,D.B, The relationship between emotoinal intelligence and transformational leadership in Project management :aquantitative study,Ph.D.Thesis, walden university, p16.

لقد كان لبعض المنظرين الاوائل مثل ثورندايك(E.I.thordike) وغاردنر(H.Gardner) الفضل في تمهيد الطريق للبحث في مجال الذكاء العاطفي¹⁶؛ ويمكن تلخيص النماذج النظرية للذكاء العاطفي إلى :

أ- نماذج القدرة: حيث تنطوي على استخدام الذكاء في توجيه العواطف وتؤكد على أهمية العمليات المعرفية في فهم وتنظيم العواطف، وتنظر هذه النماذج إلى الذكاء العاطفي على أنه قدرة عقلية بحتة تعمل من خلال التفاعل بين الجانب العقلي والعاطفي للفرد، حيث تعتبر هذه النماذج أن العواطف مصدر هام للمعلومات يختلف الأفراد فيما بينهم في قدراتهم على معالجة المعلومات ذات الطبيعة العاطفية، ويركز هذا النموذج في قياس الذكاء العاطفي على الأداء العقلي الفعلي أكثر من التركيز على سمات الشخصية التي يتم التقرير عنها ذاتياً أو من خلال ملاحظة السلوك من قبل الآخرين وهو ذات الأسلوب المستخدم في قياس القدرات العقلية و المعرفية¹⁷. ومن أهم رواد هذه النظرية نجد ماير و سالوفي(1990،1997،2000):¹⁸.

نظرية ماير وسالوفي "Mayer & Salovey النموذج الرباعي":

بدأ اهتمام الباحثان بهذا الموضوع منذ عام 1990 وكان الهدف هو تطوير النظرة له وتحليل مكونات واعداد أدوات قياس تقيس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية وليس كسمة شخصية، حيث أتت تلك النظرة على قياس الفروق الفردية التي يرى العالم أن المقاييس التقليدية للذكاء فشلت في دراسة الفروق من حيث الوعي والإدارة الفعالة للعواطف والمعلومات العاطفية.

إن النموذج الذي أعده ماير وسالوفي عام 1990 لتحليل الذكاء العاطفي قد اتخذ منحى القدرة، وأجريت عليه بحوث عديدة من قبل الباحثين أو بالاشتراك مع باحثين آخرين (Garuso، 1990)، وقد ظهرت هذه النظرية بعد التحقيق التجريبي من نموذجها عام 1990؛ والذكاء العاطفي كقدرة عقلية هو النظرة المثلى لماير وسالوفي، حيث تم تعريفه بطريقة تجعله أكثر تميزاً عن الذكاء المعرفي. لذلك يعرفانه بأنه "القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها، وتوصل وتولد الانفعالات لمساعدة التفكير، وفهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية".

ب- نماذج مختلطة: ويطلق على هذه النماذج أيضاً بالنماذج غير المعرفية، أو نماذج القدرات والسمات، حيث ترى هذه النماذج أن الذكاء العاطفي يجمع بين القدرات المتعلقة بمعالجة وتنظيم المعلومات العاطفية وسمات الشخصية مثل الدافعية والتفاؤل¹⁹، ليصبح مفهوماً أكثر شمولاً من الذكاء العاطفي وفقاً لنموذج القدرة، من أهم روادها جولمان وبار-اون:²⁰

نظرية بار-اون: Bar-on

تعتبر نظريته أولى النظريات التي فسرت الذكاء العاطفي عند ظهورها عام 1988، عندما صاغ مصطلح "النسبة الانفعالية" كنظير لمصطلح نسبة الذكاء العقلي (IQ) وفي وقت نشر بار-اون رسالته في نهاية الثمانينات كانت هناك زيادة في اهتمام الباحثين بدور الانفعال في الأداء الاجتماعي، وجودة الحياة (السعادة). وقبل أن يتمتع الذكاء العاطفي بالاهتمام في عدة مجالات وشهرته اليوم، حدد بار-اون (Bar-on، 2000) نموذجاً عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في القدرة الكلية على المعالجة للمتطلبات البيئية.

وتشير هذه النظرية إلى وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية، فقد عرف الذكاء العاطفي على أنه مكون يشتمل على مجموعة من الكفاءات غير المعروفة، وقد أعد بار-اون أول أداة تقيسه صممت للتعرف على الكفاءات الشخصية التي تعتبر مؤشراً للنجاح في الحياة.

نظرية دانيال جولمان 1995 Daniel Golman

قدم جولمان نموذجاً معتمداً على عمل ماير وسالوفي 1990 إلا أنه يعتبر من النماذج المختلطة التي تمزج قدرات الذكاء العاطفي مع خصائص الشخصية متمثلة في خصائص الصحة النفسية السعادة والدافعية والقدرات التي تجعل الفرد فعالاً في المشاركة الاجتماعية وتم تنقيح نموذجها في مقال له عام 1990 وعام 2001، هذا النموذج يقدم إطاراً للذكاء العاطفي والذي يعكس كيفية ترجمة قدرة الفرد على السيطرة على مهارات الوعي بالذات وإدارتها والوعي بانفعالات الآخرين وإدارة العلاقات إلى نجاح في مكان العمل.

وبتأسيس نظريته داخل سياق أداء العمل، فصل جولمان نموذج عن نموذج بارون Bar-On ونموذج ماير وسالوفي الذين تشكلت نظرياتهم كنظريات عامة للذكاء العاطفي والاجتماعي. أما نظرية جولمان فهي خاصة بالذكاء العاطفي في أداء العمل.

1-3- أهمية الذكاء العاطفي في العمل:

ترجع أهمية الذكاء العاطفي إلى أهمية العواطف في حياتنا عامة وفي بيئة العمل بشكل خاص، فالعاطفة تؤثر على كل شيء يفعلها الأفراد، فيمكن للعواطف أن تزيد من الروح المعنوية بين العاملين، و لكن من ناحية أخرى يمكن أن يكون لها آثار سلبية، العواطف السلبية مثل الخوف والقلق والغضب والحيرة أو التردد ربما تستهلك الكثير من طاقة الفرد وتقلل من الروح المعنوية لديه، والتي يمكن أن تؤدي إلى الغياب واللامبالاة²¹.

حيث يرى زندر (Zeinder) أن العاطفة تعتبر من المحددات الأساسية للسلوك والإنجاز في العمل التي تؤثر على إنتاجية الفرد، والمناخ الاجتماعي، كما تؤثر على عمليات التحفيز والإدراك المرتبطة بالعمل والتي بدورها تؤثر على المهام والسلوك الاجتماعي ونتائج الأداء²².

كما تؤكد دراسة جونز وستيفن (Jones, Stephen, 2007) التي أكدت على دور الذكاء العاطفي داخل المؤسسات حيث ثبت أن الذكاء العاطفي أكثر أهمية وقيمة من الذكاءات المعرفية، لأن المشاعر في مكان العمل لا تقل أهمية عن أهداف العمل التنظيمي حيث أثبتت الدراسة بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي لماير وسالوفي عن وجود علاقة بين أداء الموظفين والذكاء العاطفي وأنه من شأن هذا النوع من الذكاء أن يكشف عن المناطق التي تحتاج إلى تحسين وقوة أداء²³.

إذن، يمكن القول أن الذكاء العاطفي كما تشير إليه الكثير من الدراسات أنه يخلق علاقات عمل جيدة ويساهم في الحفاظ عليها، كما أن الموظفين الذين يملكون قدرات ومهارات الذكاء العاطفي يتسمون بالمرونة الكافية لأن يضعوا الصعاب والمشاكل جانبا ويوجهوا انتباههم لحلها و التخفيف من وطأة ضغوط العمل، وهم يملكون إحساسا يقينا بقدرتهم على النجاح بالرغم من كل العقبات والإحباطات، كما أن الذكاء العاطفي يمنع الفرد من إلقاء مسؤولية كل إحباط أو ضغط يواجهه في وظيفته على عاتق المؤسسة. وهذا ما يؤكد جولمان (Golman, 1998) إلى أن أفضل معايير الحكم على العاملين في المؤسسة يعتمد على الطريقة التي يديرون بها انفعالهم الذاتية وانفعالات الآخرين، ويضيف إلى ذلك أن خسارة تلك المؤسسات المادية فيما تنفقه على التكوين بدون جدوى مرده إلى تجاهل المهارات الشخصية (الاجتماعية) أثناء التكوين.

2- ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة التي تطورت في المجتمعات الغربية والعربية، حيث تم استخدام مصطلح stress في القرن السابع عشر. بمعنى الشدة أو المحنة، وفي القرنين الثامن عشر والتاسع عشر استخدمت بمعنى الضغط والتوتر وهي مشتقة من اللغة اللاتينية²⁴. وضغوط العمل جزء من بيئة العمل المادية والنفسية حيث يعاني العاملين في حياتهم اليومية من ضغوط منها الضغوط الاجتماعية، المشكلات العائلية والأوضاع المالية الصعبة والتلوث البيئي، وهذه تشكل عنصرا جديدا مؤثرا على تكيفه وتأقلمه مع متطلبات وظروف عمله²⁵. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل إلا أن مفهومه يتباين من باحث لآخر، ويعود السبب في ذلك إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها.

2-1- تعريف ضغوط العمل:

- عرفه برينو (parrino): "الضغوط هي الاستجابة للمواقف الضاغطة في المسؤوليات والتهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ في البيئة".
- تعريف بايلي وكوبر (bailey and coopr): "رد فعب يعتمد على كيفية تفسير الفرد أو تقييمه (الشعوري واللاشعوري) للدلالة الأذى والتهديد والحدث الذي يبعث على التحدي"²⁶.
- تعريف كوبر ومارشال (cooper and marshal): "الضغوط هي مجموع من العوامل البيئية السلبية مثل : غموض الدور وصراع الدور، وظروف العمل ، عبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء الفرد لعمل معين"²⁷.
- تعريف هال ومانسفيلد (halland and mansfield): "الضغوط هي قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي الى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد"²⁸.
- ومن خلال هذه التعاريف نجد أنّ ضغوط العمل هي نتيجة للظروف و المثيرات البيئية التي تحيط بالفرد و بالتالي تؤثر عليه.
- تعريف ماكجراث (mcgrath): "الضغوط هي حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص"²⁹.
- تعريف برودزنسكي وزملاءه (brodziniski and other): "أنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث إنحرافات في أداء الفرد الطبيعي"³⁰.
- من خلال هذه التعاريف يتضح لنا بأنّ ضغوط العمل تمثل ردود أفعال نفسية وسلوكية وجسمية تصدر من الفرد وذلك نتيجة لتعرضه لمثيرات مختلفة ، هذه المثيرات موجودة في المحيط الذي ينتمي إليه.

2-2- النظريات المفسرة لضغوط العمل:

أ- نظرية سيلبي selye عام 1936: قدّم هانز سيلبي hans selye نظرية لتفسير ضغوط العمل عام 1936، وأطلق عليها اسم (زملة التوافق العام) تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وإنما هو استجابة لعامل ضاغط يميّز الشخص ويضعه على أساس إستجابة للبيئة الضاغطة، وإنّ هناك أو انماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أنّ الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، حيث حدد سيلبي ثلاث مراحل كردود فعل الانساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط³¹:

- المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخط)؛
- المرحلة الثانية (المقاومة)؛
- المرحلة الثالثة (الإنهاك).

ب- نظرية التقدير المعرفي لازاروس 1970 lazarus: تركز هذه النظرية على اهمية التفكير و العوامل المعرفية والتفسيرات التي تضعيها خبرات الفرد في تحديد إستجابته للضغط، فالاستجابة للضغوط تتأثر الى حد كبير بما يشعر به الفرد من إثارة وبالكيفية التي يقوم بها نفسه من حيث قدرته على الصمود من جانب، ومصدر الضغط من جانب آخر. وتستند النظرية المعرفية في تفسيرها للضغوط الى ثلاث افتراضات³²، حيث بناء على تلك الافتراضات يرى أنصار هذه النظرية بأنّ

أي حادث مثير للضغوط يتطلب من الفرد ان يوسع من مداركه ومعارفه حتى يمكنه إدراك المواقف المثيرة للضغوط من حيث شدتها ومدى استمراريتها .

ج- نظرية النسق النظري سبيلبرجر spielberger عام 1972: تعد نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، وقد قام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق لحالة، وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويفسر بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط)³³.

د- نظرية هنري موراي murray عام 1978: يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، بحيث أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما³⁴:

• ضغط بيتا beta stress ؛

• ضغط ألفا alpha stress .

2-3- النتائج المترتبة على ضغوط العمل

يترتب على ضغوط العمل نتائج إيجابية وأخرى سلبية على النحو التالي³⁵:

أ- النتائج الإيجابية ومنها:

- تنمية المعارف لدى الفرد وإثارة الدوافع القوية لديه للقيام بالعمل والسعي لتحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات وتأكيد القدرة في القيام بالعمل؛
- تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات المختلفة حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة؛
- زيادة مهارات العاملين العملية ورفع كفاءتهم في أداء الأعمال الموكلة؛
- اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمؤسسات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل فقد توجد تحديات متعددة بالعمل يجب مواجهتها لتحقيق أهداف المؤسسة ومن خلال مواجهة تلك التحديات تتضح قدرات الأفراد وكفاءتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة؛
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال لمواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المؤسسة؛

ب- النتائج السلبية:

الآثار المترتبة على الفرد : و تتمثل في الآتي:

- الأعراض والاضطرابات السيكولوجية : يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل حدوث بعض الاضطرابات السيكوسوماتية (النفسية - الفسيولوجية) وهي اضطرابات متعددة ومتداخلة ويصعب حصرها؛

- الاضطرابات النفسية: الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة ومن أمثلتها القلق ويترتب عليه العجز عن التركيز والانتباه وشعور الفرد بفقدان السيطرة على نفسه والاحترق النفسي.
- الاضطرابات السلوكية: الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وعادة ما تصل تلك التغيرات إلى الأسوأ ومن أهم تلك التغيرات اللامبالاة، السلوك المنفر، التغير في عادات النوم، العدوانية وعدم احترام الأنظمة المرعية والتوتر العصبي.
- آثار ضغوط العمل على المؤسسة: يترتب على ضغوط العمل مجموعة من الآثار السلبية التي تصيب المؤسسة ومنها:
 - تأثير ضغوط العمل على الأداء : حيث أن لضغوط العمل تأثير ما على الأداء لكن يختلف هذا التأثير من شخص إلى آخر فقد يكون التأثير سلبي وقد يكون إيجابي حيث أن الضغوط لا تؤدي إلى آثار سلبية دائماً.
 - الجانب الاقتصادي والتكاليف المالية المترتبة على الضغوط : حيث أنه يمكن تقسيم تكاليف ضغوط العمل إلى تكاليف مباشرة مثل تكاليف التأخر عن العمل، وتكاليف الغياب عن العمل والتوقف عن العمل وتكلفة دوران العمل وتكلفة تعيين عمال جدد، وتكاليف غير مباشرة مثل ضعف الروح المعنوية وتكاليف سوء الاتصال وتكاليف اتخاذ قرارات خاطئة وسوء العلاقات في العمل وتكلفة الفرصة البديلة.
 - الغياب والتسرب الوظيفي: الغياب يمثل مشكلة لدى الفرد والمؤسسة، فالغياب بالنسبة للفرد قد يؤدي إلى تفاقم مشكلة الضغوط عليه نتيجة لما قد يترتب عليه من مساءلة أو تأخير ترقية، أما فيما يتعلق بالمؤسسات فإنها قد تعاني كثيراً من تأخير وغياب الموظفين حيث يترتب على ذلك توتر العلاقات بينها وبين منسوبيها نتيجة لاضطرار الإدارة إلى ممارسة حقها في ضبط العاملين ومحاسبتهم، مما يقودهم إلى كثرة التذمر والشكوى وبالتالي تخلخل عملية الإنتاج وتقديم الخدمات.
 - عدم الدقة في اتخاذ القرارات : لا يتم اتخاذ القرارات تحت الضغوط بصورة عقلانية، على اعتبار أن الفرد يكون مضطراً إلى اتخاذ القرار بصورة سريعة وغير مدروسة، ويظهر تأثير الضغوط على عملية اتخاذ القرار من خلال مواقف متعددة .

ثانياً- الدراسات السابقة

سنستعرض عدد من الدراسات التي تناولت موضوعي الذكاء العاطفي وضغوط العمل وأبرز النتائج التي توصلت إليها ، وهذه الدراسات التي أتيح للباحثان الإطلاع عليها هي:

- 1- دراسة THI 1998: دراسة هدفت إلى معرفة تأثير الذكاء العاطفي على أداء الأفراد تحت الضغوط المختلفة، استخدمت الدراسة مقياس الذكاء العاطفي وآخر لقياس الضغوط النفسية، وأشارت النتائج إلى الارتباط الفعلي بين الذكاء العاطفي ومستوى الأداء تحت الضغوط المختلفة، حيث سجل ذوو الذكاء العاطفي المرتفع أعلى العلامات على مقياس الأداء وأن الذكاء العاطفي مؤشر قوي للتنبؤ بالأداء والتعايش مع الضغوط ومواجهة الاحباطات.
- 2- دراسة Abraham Rebec 1999: وهي بعنوان "الذكاء العاطفي في المؤسسة من وجهة نظر تصورية." توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي موجب الدلالة بين الذكاء العاطفي، وكل من أداء العمل، وتماسك فريق العمل، والالتزام التنظيمي، والمواطنة التنظيمية، كما يحقق ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي التوافق بين تقييمات المشرف و التقييم الذاتي من قبل المرؤوسين، كما تبين أن ارتفاع مستويات الذكاء العاطفي يؤدي إلى تخفيض الأثر السلبي للتنافر العاطفي على

كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. وتبين أن الذكاء العاطفي متغير وسيط يعدل علاقة صراع الدور الأخلاقي بالالتزام التنظيمي، حيث إن ارتفاع مستويات الذكاء العاطفي يؤدي إلى تخفيف الآثار السلبية لصراع الدور الأخلاقي؛ كما أنه يعدل العلاقة بين القلق أو عدم الطمأنينة في العمل، وبين الالتزام التنظيمي، حيث إن الأفراد الأذكى عاطفياً أقل احتمالاً للانسحاب من العمل الناتج عن عدم الثقة أو القلق في العمل، وتبين كذلك أن الرقابة المباشرة على العمل تتوسط العلاقة بين الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي، ففي حالات الرقابة المرتفعة على أداء العمل، فإن ارتفاع الذكاء العاطفي يقلل الالتزام التنظيمي ويقلل الرضى الوظيفي، لأن أصحاب الذكاء العاطفي المرتفع يكونون أكثر رضاً والتزاماً، عندما يكونون أكثر استقلالية في العمل.

3- دراسة 2003 gardner and STOUGH: تناولت الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي في مكان العمل وضغوط

العمل والصحة النفسية للموظف، لعينة تكونت من (80) موظفاً، ومن أهم ما استخلصت له نتائج الدراسة:

- أن الموظف الذي يمتلك مستوى عالياً من الذكاء يستطيع إدارة الضغوط و كذلك يتمتع بصحة نفسية وجسدية أفضل من الآخرين منخفضي الذكاء العاطفي؛
- أن الأفراد مرتفعي الذكاء العاطفي لديهم القدرة على إدراك انفعالاتهم بوضوح والتحكم بها وإدارتها جيداً؛
- أن الذكاء العاطفي والتحكم الانفعالي أمران هامان للتنبؤ بالقدرة على مواجهة ضغوط العمل وإدراك الانفعالات والتعبير عنها بوضوح.

4- دراسة 2004 Steve Langhorn : وهي بعنوان "كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يحسن من إدارة الأداء."

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- توجد علاقة ذات دلالة جوهرية بين الذكاء العاطفي الإداري و رضا الموظفين ؛
- توجد علاقة ذات دلالة جوهرية بين الذكاء العاطفي ورضا الزبون ؛
- توجد علاقة ذات دلالة جوهرية بين الذكاء العاطفي وأرباح الأداء؛
- توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الاعمال.

وفي ضوء هذه النتائج وضع الباحث مجموعة من التوصيات:

- يجب أن يكون هناك وضوح لفهم الخدمة المقترحة وكيف تنعكس في المردود العاطفي للزبائن.
- فهم الذكاء العاطفي يجب أن يعكس الثقافة والسلوك لكل مستوى من مستويات المنظمة.
- إن المدخل الذي تتبناه هذه الدراسة سيقدم تعريف واضح لكلا العوامل والمقدرات العاطفية الأساسية والمدراء الذين سيقومون بقيادة وإدارة الأداء؛

-المعدات المستخدمة في تقييم مقدرات الذكاء يمكن أن تكون أكثر إفادة إذا استخدمت كأدوات تنمية على مستوى أوسع كقيادة الفرق مثلاً.

5- دراسة 2005 Bulik : بحثت الدراسة عن العلاقة بين الذكاء العاطفي في موقع العمل ، والتي هدفت للكشف

عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والضغط المدركة في مكان العمل، وقد تكونت عينة الدراسة من (330) مشاركاً ممن يعملون في مهن إنسانية مختلفة (أطباء، ممرضات، معلمون، مديرون). بمتوسط عمري (38.4 سنة)، مما توصلت إليه الدراسة:

- أعلى مستوى لضغوط العمل كان لدى المعلمين؛

- إرتبط الذكاء العاطفي سلبيا بضغط العمل ، فكلما كان الذكاء العاطفي عاليا كان لدى الفرد مستوى أدنى من ضغوط العمل؛

- أن الأفراد مرتفعي الذكاء العاطفي لهم قدرة كبيرة على التعرف على العواطف السريعة وإدراكها والسيطرة عليها؛
- كان لدى الأفراد القدرة على التعامل مع العواطف والمعلومات العاطفية علميا في مكان العمل نتج عنه قدرتهم على إدارة ضغوط العمل.

6- دراسة عبد المنعم 2005: استهدفت هذه الدراسة معرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وكلا من مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي أثناء عمليات التطوير بالتطبيق على هيئة البريد المصري ، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير جوهري للذكاء العاطفي على ضغوط العمل، كما تبين وجود تأثير موجب للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي حيث يحتل عنصر العلاقات الاجتماعية أعلى مرتبة من حيث التأثير على الأداء الوظيفي يليه في ذلك عنصر الوعي الاجتماعي، ويأتي عنصر إدارة الذات في المرتبة التالية.

7- دراسة Richard Harmer & Ben Palmer 2007 : وهي بعنوان " هل يمكن للذكاء العاطفي الموجه بالتدريب الخاص أن يحسن شكلاً ومضموناً من تقديرات فعالية الفريق". وقد خلصت الدراسة إلى أن النتائج التي تم التوصل إليها تدعم كفاءة برنامج التحسين للذكاء العاطفي المصمم لهذه الدراسة والتي تحدد الفائدة من تطوير الذكاء العاطفي ضمن موقع العمل كما أن تحسين الذكاء العاطفي لقادة الفريق يمكن أن تطور أداء وكفاءة الفريق كما أظهرت نتائج مخرجات الدراسة ؛ لذلك أوصى الباحث بإستخدام مقياس الفريق للذكاء العاطفي، ويكون هذا المقياس متعدد على أكثر من مستوى بما يمكن من تحصيل معلومات إضافية تمكن من تنمية خطط فعالية لتحسين الذكاء العاطفي على المستوى الشخصي، ويمكن استخدام طرق تمكن من تحسين الذكاء العاطفي ليس فقط بشكل مباشر ووجود مادي لطرفي العملية وإنما عبر الانترنت إذا كان ذلك ممكن كطريقة للتعلم عن بعد.

8- دراسة Stewart 2008: فقد ركزت على بحث العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى عينة من مديري سلسلة مطاعم غذائية مشهورة في Michigan تكونت من (110) مديراً بمتوسط عمري (35 سنة) ، ومما أسفرت عنه النتائج مايلي:

- عدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي العام والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي؛
- أن هناك علاقة قوية بين متغير العمر وبعُد القدرة على التكيف - أحد أبعاد الذكاء العاطفي على قائمة Bar-On .
- هناك علاقة قوية بين متغير العمر والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي؛
- وجدت الدراسة أن المدراء كبار السن وذوي سنوات الخبرة العديدة الأكثر تكيفا والأعلى نسبة في مستويات الرضا الوظيفي والإلتزام الوظيفي.

9- دراسة Kakali Goswami,Rita Rani Tulkdar 2013: هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى عينة من مهندسي مؤسسات القطاع العام قدرت العينة بـ 30 مهندسا يعلمون في المستوى الإداري لمؤسسة Assam MK التابعة للقطاع العام و كانت نتائج الدراسة:

- مستوى متوسط في ضغوط العمل لدى مهندسي القطاع العام؛

- مستوى مرتفع في الذكاء العاطفي لدى مهندسي القطاع العام؛
- وأظهرت نتائج تحليل الإنحدار أن تأثير الذكاء العاطفي كان كبيرا على مستوى ضغوط العمل بين المهندسين في المستوى الإداري للمؤسسة بالقطاع العام.

10- دراسة R.Krishnakuman ,S.lalitha 2014: وهي بعنوان " دراسة الذكاء العاطفي والضغط المهني " ، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والضغط المهني، حيث بينت أن الذكاء العاطفي يوفر فهم أفضل لبيئة العمل ويقلل من ضغط العمل، و تكونت عينة الدراسة من 42 عامل يعملون بـBAPO في Publishing and digital Solutions located بجنوب الهند؛ وكشفت الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والضغط المهني.

11- دراسة Asma Rashidi and al 2016: وهي بعنوان " تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي بين موظفي البنك"، هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر العميق للذكاء العاطفي على ضغوط العمل والرضا الوظيفي والإلتزام الوظيفي لموظفي البنك ، وكان المشاركون 330 موظفا مصرفيا من MULTAN ، وأسفرت نتائج الدراسة عن:

- أن الذكاء العاطفي يتنبؤ بشكل كبير عن ضغوط العمل والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للموظفين؛
 - أنه ليس هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والإلتزام التنظيمي وضغوط العمل والرضا الوظيفي .
- وأشارت هذه الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي يجب أن يكون جزءا من تدريب الموظفين لدعم قدرة الموظفين على تطوير الأداء الناجح مع مؤسساتهم.

12- دراسة Sayeda Mohamed Mohamed 2017: وهي بعنوان " الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التمريض بجامعة القاهرة"، حيث هدفت الى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التمريض بجامعة القاهرة على عينة بلغت 40 عضوا. وكشفت الدراسة:

- أن لدى غالبية أعضاء هيئة التدريس ضغط وظيفي بـ95% ؛
 - هناك علاقة عكسية كبيرة للغاية بين ضغوط العمل والذكاء العاطفي؛
- وأوصت الدراسة بأن أعضاء هيئة التدريس بكلية التمريض تحتاج الى حضور دورات تدريبية عن الذكاء العاطفي لتحسين مهاراتهم الاجتماعية وتوسيع كفاءتهم في العمل، بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة كبيرة لتأخذ في الاعتبار النظر في التوزيع العادل والمتكافئ لواجبات العمل بين أعضاء هيئة التدريس لتقليل عبء العمل.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الإستعراض السابق للدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي وضغوط العمل ، نلاحظ أن هذه الدراسات تعددت بأهدافها ونتائجها، حيث أن أغلبها-سواء كانت عربية أو أجنبية- ركزت على معرفة علاقة الذكاء العاطفي بضغط العمل أو بمتغيرات تنظيمية أخرى مثل: الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي..، حيث أثبتت دراسات على وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل (Sayeda 2017؛ R.Krishnakuman 2014؛ Kakali 2013؛ عبد المنعم 2005؛ Bulik 2005؛ Garder 2003) ، وهذا يدل على أهمية الذكاء العاطفي وتأثيره على ضغوط العمل لدى

الفرد العامل (1999 Abraham؛ 2004 Steve؛ 1998 Thi؛ 2007 Richard)، إلا أن هناك دراسات أثبتت العكس أنه لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل (2016 Asma). ويأمل الباحثان في أن تضيف هذه الدراسة بُعداً آخر لكل من هذه الدراسات بحيث تتكامل هاته الدراسة مع تلك الدراسات لتحقيق مبدأ تراكمية العلوم.

المحور الثالث: دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط

أولاً- الطريقة و الإجراءات

1- **مجمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في مجموع موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط وأخذنا عينة ممثلة لهذا المجتمع وتم اختيارها بطريقة عشوائية، حيث تم إسترجاع 100 إستبانة والإبقاء على 72 إستبانة صالحة للتحليل.

1-1- **خصائص العينة:** قام الباحثين بتلخيص جمع الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في الجدول التالي:

جدول(1): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	61	84.7
	أنثى	11	15.
العمر	من 20 إلى 30 سنة	19	26.3
	من 31 إلى 40 سنة	28	38.9
	من 41 إلى 50 سنة	21	29.2
	أكثر من 50 سنة	4	5.6
الأقدمية	متزوج	53	73.6
	أعزب	19	26.4
	أرمل	0	0
	مطلق	0	0
الحالة الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	30	41.7
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	20.8
	من 10 سنوات إلى 15 سنة	16	22.2
	أكثر من 15 سنة	11	15.3

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء المخرجات الإحصائية

مما يلاحظ في الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة كانت من الذكور بنسبة تجاوزت 84%، بينما الإناث بـ 15% فقط وهو تقريبا نفس النسب الموجودة في مجتمع الدراسة. أمّا متغير العمر فقد كانت النسبة الأكبر هي من 31 سنة إلى 40 سنة بـ 38% ومتقاربة مع باقي الفئات العمرية باستثناء الفئة أكثر من 50 سنة التي قدرت بـ 5%؛ في حين أن متغير الحالة الاجتماعية فنلاحظ أن أغلبية أفراد العينة كانوا ما بين متزوجين بـ 73% وعازبين بنسبة 26%. أمّا توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية فإنه يتناسب مع متغير العمر، حيث أكبر نسبة كانت أقل من 5 سنوات خدمة بـ 41%.

1-2- أداة الدراسة ومتغيرات البحث

إعتمد الباحثان على أداة الإستبانة لجمع البيانات اللازمة للتحليل التي تتكون من جزئين، الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، أما الجزء الثاني منها فيتكون من أسئلة محوري الدراسة وهما: محور أبعاد الذكاء العاطفي الخمسة هي: إدارة الإنفعالات و تقيسها العبارات (1-4)، إستخدام العواطف وتقيسها (5-8) وحفز الذات وتقيسه العبارات (9-12)، الوعي بالذات وتقيسه العبارات (13-16)، التواصل الإجتماعي وتقيسه (17-20). ومحور مصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة وتقيسه العبارات (21-30)، بإستخدام مقياس " ليكرت" الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

1-3- ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات الاداة، تم إستخدام معامل " ألفا كرونباخ" (cronbach Alpha) وكانت النتائج كالآتي:

جدول (2) ألفا كرونباخ

عدد المحاور	ألفا كرونباخ
6	0.674

المصدر: من اعداد الباحثان على ضوء المخرجات الاحصائية

نلاحظ من خلال الجدول (2) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 0.6 حيث بلغ 0.674 وهو معدل يدل على ثبات الأداة وإمكانية الإعتماد عليها في الدراسة.

2- الإجابة عن أسئلة الدراسة

تم إستخدام الإحصاء الوصفي للإجابة على سؤالي الدراسة، وذلك بإستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومن خلال مخرجات البيانات، كانت النتائج كالآتي:

السؤال الأول: ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط؟، للإجابة على هذا السؤال إعتمدنا على الإحصاء الوصفي عموماً، وعلى مقاييس التزعة المركزية خصوصاً المتوسطات الحسابية، وكانت النتائج كالآتي:

جدول (3): متوسطات الذكاء العاطفي و أبعادها

الرتب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
3	مرتفع	0.614	3.77	إدارة الإنفعالات
8	مرتفع	0.797	3.89	أستطيع التحكم في مشاعري و تصرفاتي.
11	مرتفع	0.856	3.67	أحافظ على هدوتي عندما أكون غاضبا.
7	مرتفع	0.687	3.92	أستطيع مراقبة مزاجي لكي أتجاوز الصعوبات التي أواجهها في عملي.
12	مرتفع	0.972	3.61	تساعدني مشاعري في إتخاذ قرارات هامة في حياتي.
4	مرتفع	0.680	3.57	إستخدام العواطف
19	متوسط	1.001	3.39	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.
17	مرتفع	0.993	3.49	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.
9	مرتفع	0.738	3.82	أستمع وأسعى لحل مشكلات الآخرين.
14	مرتفع	0.931	3.58	أنا حساس لإحتياجات الآخرين.
2	مرتفع	0.591	3.80	حفز الذات (الدافعية)
15	مرتفع	0.872	3.53	أستطيع تركيز إنتباهي في الأعمال المطلوبة مني وسط الضغوط.
1	مرتفع جدا	0.691	4.21	أبذل قصارى جهدي لإنجاز الاعمال المهمة.
3	مرتفع	0.767	4.06	أستطيع إنجاز الأعمال بنشاط وتركيز عالٍ.
18	مرتفع	0.868	3.42	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.
1	مرتفع	0.494	3.98	الوعي بالذات (المعرفة الإنفعالية)
2	مرتفع	0.653	4.10	أفهم جيدا مشاعري الخاصة.
4	مرتفع	0.639	3.99	أستطيع التعبير عن مشاعري (فرح،حزن،قلق ، اندهاش ،...)
6	مرتفع	0.746	3.92	أعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري.
5	مرتفع	0.690	3.94	لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي.
5	مرتفع	0.616	3.54	التواصل الإجتماعي
16	مرتفع	0.805	3.51	عندي قدرة في التأثير على الآخرين.
10	مرتفع	0.809	3.78	أجد سهولة في التحدث مع الغرباء.
13	مرتفع	0.884	3.58	أستطيع الإستجابة لرغبات وإنفعالات الآخرين.
20	متوسط	0.869	3.32	أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم.
/	مرتفع	0.430	3.73	الذكاء العاطفي ككل

المصدر : من إعداد الباحثان على ضوء المخرجات الاحصائية

يلاحظ من خلال الجدول (3)، أن متوسط الذكاء العاطفي بلغ معدلا مرتفع (3.73) وهي قيمة تُعبّر عن تمتع الموظفين بمهارات الذكاء العاطفي وقد بلغت أعلى مستوى في بُعد الوعي بالذات بمتوسط حسابي (3.98)، ويليه بُعد حفز الذات بـ (3.80) الذي سجلت فيه قيمة مرتفع والمرتبة (1) للعبارة (أبذل قصارى جهدي لإنجاز الأعمال المهمة) بقيمة (4.21)، تعكس أن الموظف لديه الإدراك الكبير بإنفعالاته ومشاعره ويملك القدرة على تحفيز نفسه وتحديد جوانب القوة

والضعف بذاتهما ————— لإنجاز الأعمال بنشاط وتركيز. ونلاحظ معدلا متوسطا للعبارتين (أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة) قدر بمتوسط حسابي (3.39)، و(أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم) بـ (3.32). مما تقدّم من نتائج عرض متوسطات الفقرات المتعلقة بالذكاء العاطفي أنّ نتائج هذه الدراسة توافقت مع نتائج دراسة (Kakali..2013).

السؤال الثاني: ماهو مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط؟، تمّ كذلك الإعتماد على أدوات الإحصاء الوصفي كذلك للإجابة على هذا السؤال، وقد كانت النتائج كالآتي:

جدول(4) متوسطات ضغوط العمل

الرتبة	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفع	0.761	3.89	عملي به أعباء كثيرة جدا أقوم بإنجازها.
4	متوسط	1.194	3.19	يتكرر إستدعائي للعمل أيام إجازتي بصفة متكررة.
2	متوسط	1.145	3.39	يوجد غموض في المسؤوليات الموكلة إليّ.
3	متوسط	1.192	3.38	يوجد نقص في المعلومات المتعلقة بوظيفتي.
7	متوسط	1.050	2.90	أتلقي أوامر متعارضة من نفس الشخص.
8	متوسط	1.129	2.78	هناك صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية.
6	متوسط	1.204	2.96	مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب.
9	منخفض	1.266	2.46	يوجد ضجيج في مكان عملي.
10	منخفض	1.108	2.11	أتضيق من الزملاء الذين يتهربون من إنجاز أعمالهم.
5	متوسط	1.186	2.97	أفتقد الى روح الفريق عند إنجازي للعمل
/	متوسط	0.69	3.36	ضغوط العمل ككل

المصدر : من إعداد الباحثان على ضوء المخرجات SPSS

مما يمكن ملاحظته من خلال الجدول(4) أنّ متوسط الضغوط بلغ معدلا متوسطا بـ (3.36)، وهي قيمة تدلّ أنّ موظفي هاته المؤسسة لا يواجهون ضغوطا مرتفعة وهذا قد يعود لوضوح وطبيعة العمل. في حين نجد العبارة التي احتلت المرتبة (1) (عملي به أعباء كثيرة جدا أقوم بإنجازها) درجتها مرتفعة بمتوسط حسابي (3.89)، مما يعكس أنّ الموظف يضايقه ويرهقه كثرة المهام الموكلة إليه، في حين العبارة (أفتقد الى روح الفريق عند إنجازي للعمل) درجتها منخفضة بـ (2.97) وانحراف معياري يُبين وجود تشتت ضعيف بين المبحوثين قدر بـ 1.108 الذي يدل على أنّ إتفاق المبحوثين على أنّه لا تشكل فحوى هذه العبارة ضغطا عليهم. حيث هذه النتائج هي الأخرى إتفقت مع (Kakali..2013)، وإختلفت مع (2005 Bulik) فيما يخص بلوغ ضغوط العمل مستوى مرتفع.

3- إختبار الفرضيات

3-1- إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

لغرض إختبار الفرضية السابقة، قمنا بإستخدام إختبار معامل الإرتباط بيرسون وذلك لحساب درجة الإرتباط بين المتغيرين الذكاء العاطفي (مستقل) وضغوط العمل (تابع) لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، وقد كانت الفرضية كالتالي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط عند ($\alpha \leq 0.05$). وقد تحصلنا من خلال تحليل البيانات على النتائج الآتية:

جدول (5) معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي المؤسسة

		الذكاء العاطفي	ضغوط العمل
الذكاء العاطفي	معامل الارتباط	1	0.042
	مستوى الدلالة		0.727
	عدد أفراد العينة	72	72
ضغوط العمل	معامل الارتباط	0.042	1
	مستوى الدلالة	0.727	
	عدد أفراد العينة	72	72

يتضح من خلال الجدول (5) أنّ معامل الارتباط بين متغير الذكاء العاطفي وضغوط العمل قدّر بـ $R=0.042$ و $Sig=0.72$ ومنه $\alpha > Sig$ ، أي أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي المؤسسة. ولقد توافقت النتائج المتحصل عليها مع (2016 Asma Rashidi and al).

3-2- إختبار الفرضية الرئيسية الثانية: تمثلت الفرضية الرئيسية الثانية في التالي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية والأقدمية عند ($\alpha \leq 0.05$). ولغرض إختبارها إستخدمنا ، إختبار T-Test لإيجاد الفروق بين فئتين وهي الجنس ، وإختبار تحليل التباين One way Anova لإيجاد الفروق بين عدّة فئات (الأقدمية، الحالة الاجتماعية، العمر). وكانت النتائج المختصرة في الجدول الآتي:

جدول (6) الفروقات لمتوسطات الذكاء العاطفي

Sig	F	الذكاء العاطفي
0.994	0.048	الجنس
0.593	0.638	العمر
0.001	11.371	الحالة الاجتماعية
0.771	0.376	الأقدمية

مما يلاحظ من الجدول (6) أنّ كل القيم الإحصائية لـ Sig كانت أكبر من مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وقد بلغت في متغيرات الجنس والعمر والأقدمية القيم التالية على التوالي: 0.994، 0.593، 0.771 وعلى ذلك يكون القرار الإحصائي هو عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والأقدمية. بينما

نلاحظ أن القيمة الإحصائية لـ Sig كانت أقل من ($\alpha \leq 0.05$) بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية بقيمة $\text{Sig}=0.001$. وقد اختلفت مع (2017 Sayeda) بخصوص الحالة الاجتماعية .

3-3- إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: والتي كانت كالتالي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية والأقدمية عند ($\alpha \leq 0.05$). وقد كانت نتائج إختبار الفروق كالتالي:

جدول (07) الفروق لمتوسطات ضغوط العمل

Sig	F	ضغوط العمل
0.383	0.755	الجنس
0.080	2.351	العمر
0.409	0.691	الحالة الاجتماعية
0.346	1.123	الأقدمية

يلاحظ في جدول الفروق (7)، أن كل متوسطات ضغوط العمل لا توجد بها فروق في متغيرات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والأقدمية ، وذلك لأن مستوى $\text{Sig} > 0.05$ ، حيث بلغت قيمها على التوالي: 0.383، 0.080، 0.409، 0.346.

4 - مناقشة النتائج

4-1- مناقشة نتيجة السؤال الأول: والمتمثل في، ما هو مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، وقد كانت النتائج المتحصل عليها بلوغ متوسط الذكاء العاطفي قيمة مرتفعة (3.73) وقد بلغت أبعاده معدلات مرتفعة بحيث إدارة الإنفعالات قدرت بـ (3.77)، استخدام العواطف (3.57)، حفز الذات (3.80)، الوعي بالذات (3.98)، التواصل الاجتماعي (3.94). ويمكن تفسير ذلك أن موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز يتمتعون بقدرات ومهارات التحكم بمشاعرهم وإمكانية حفز ذاتهم لإنجاز مهامهم على أكمل وجه. فعلى سبيل المثال: لدى الموظفون القدرة على التحكم في تصرفاتهم وتركيز إنتباههم على الاعمال المطلوبة منهم وسط الضغوط ، كما أنهم يستطيعون ضبط مشاعرهم وفهم مشاعر الآخرين مما يخلق تواصل جيد أثناء العمل وروح الفريق عند إنجازهم ؛ وقد توافقت هذه النتائج مع (Kakali.. 2013) . وعليه على المؤسسة أن تحتوي على موظفين لديهم القدرة على فهم عواطفهم ومعرفة كيفية إدارتها داخل بيئة العمل، حيث أوضحت الكثير من الدراسات أن التحكم بالمشاعر والانفعالات يعملان على صنع قرارات تنظيمية جيدة وزيادة في الروح المعنوية بين العاملين.

4-2- مناقشة السؤال الثاني: وهو ما مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، وقد توصلنا إلى نتائج مفادها بلوغ معدّل ضغوط العمل قيمة معتدلة بـ (3.36). وقد اتفقت مع (Kakali.. 2013) ، والملاحظ من خلال النتائج وجود ظروف عمل مادية مناسبة تعمل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز على توفيرها (التهوية، هدوء...) التي من شأنها تحقيق تفاعل بين الموظفين وبيئة عملهم وبالتالي إنجاز مهامهم بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة ، ويعود تفسير هذا أيضا الى إرتفاع مستوى الذكاء العاطفي الذي وجدناه لدى الموظفين قد

يكون هو الذي يمكنهم من إستيعاب وطأة الضغوط محاولين خلق بيئة عمل جيدة للقيام بالمهام في ظلّ كثرتها وعبئها كما وضحته إجابة الباحثين أن عملهم به أعباء كثيرة جدا .

4-3- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى: تقضي الفرضية الرئيسية الأولى على وجود علاقة دالة إحصائية بين

الذكاء العاطفي وضغوط العمل لموظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط. وقد توصلنا الى نتائج مفادها عدم وجود علاقة دالة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ، وقد توافقت مع نتائج دراسة (2016 AsmaRashid and al) ، وقد يفسّر الى أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز هي إحدى مؤسسات القطاع العام التي تتميز بوضوح القواعد والإجراءات ، فيها وبالتالي معرفة الموظفين ما هو متوقع منهم في أعمالهم ورضاهم عن ظروف العمل المادية وما توفره المؤسسة، مما يجعلهم يتأقلمون مع ضغوط العمل دون أن يكون لإنفعالهم وقدراتهم العاطفية تأثيرا . وبالتالي ليس هناك علاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي ومصادر ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، ظروف العمل المادية، غموض الدور، علاقات العمل) لدى موظفي هاته المؤسسة.

4-4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية: كانت النتائج الخاصة بالفروق في متوسطات الذكاء العاطفي الى عدم

وجود أية فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والأقدمية، ويمكن إرجاع ذلك الى تشابه كل من أبعاد الذكاء العاطفي مع جميع الموظفين باختلاف جنسهم وفتات أعمارهم وأقدميتهم، نظرا لإنتمائهم وإلتزامهم التنظيمي لأعراف وأخلاقيات مشتركة لهاته المؤسسة وقبولهم بها. في حين هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية ، وبالتالي هناك إختلاف في التحكم في المشاعر والإنفعالات وإختلاف في تحمل المسؤوليات الأسرية لدى المتزوجين (استقرار) والعازبين غير المستقرين وهذا شيء طبيعي. حيث اتفقت مع (2017 Sayeda) .

4-5- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة: والتي سجلت نتائج إختبارها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

بين متوسطات ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية، الأقدمية) ، ويمكن إرجاعه أن جميع الموظفين لديهم نفس مصادر ضغوط العمل مهما كان فتاهم العمرية أو الحالة الإجتماعية أو الجنس أو الأقدمية لخضوعهم لنفس قواعد وإجراءات وقوانين الوظيف العمومي . وبالتالي رضا الموظف ببيئة العمل ورضاه بأعباء ومتطلبات كثيرة بمهامه، سببها الظروف الاقتصادية للموظف الجزائري والاجتماعية مما يجعله متمسكا بوظيفته وحاجته للعمل.

الخاتمة:

إن النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة المنجزة، تمكننا من الإجابة على إشكالية الدراسة، وبالرغم ما قدمته الدراسات النظرية من أهمية الذكاء العاطفي وما يوفره من فهم أفضل لبيئة العمل مما يسمح من مواجهة ضغوط العمل والتخفيف منها ؛ خلصنا أنه لا توجد هناك علاقة دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط ، وهذا نرجعه لبيئة العمل والقطاع العام الذي تنتمي إليه هاته المؤسسة.

التوصيات:

نستطيع من خلال تلك النتائج وبناءً على اتجاهاتها أن نقدّم بعض التوصيات:

- أن يتعرف المسؤولين بالمؤسسة على أهمية الذكاء العاطفي وجعله من المعايير التي يتم تحفيز الموظفين عن طريقه من

أجل التخفيف من ضغوط العمل، وبالتالي يساعد من تقليل التكاليف من طرف المؤسسة؛

- الوقوف على الأسباب في حالة الأعباء الكثيرة لأبناج الأعمال الموكلة، حيث أشارت نتائج هاته الدراسة أن الموظفين يعانون من عبء العمل وبالتالي كفي لا تظل هاته الأعباء مصدرا مستمرا لضغوط العمل؛
- العمل على تطوير مهارات التواصل الإجتماعي وإستخدام العواطف من خلال القيام بدورات تدريبية ، ما من شأنها تسمح بخلق بيئة عمل خالية من الضغط ؛
- التركيز على بث الحوار داخل فرق العمل وذلك حتى يسمح للموظفين الإستفادة من خبرة بعضهم البعض وعرض مشاكلهم وآرائهم و مقترحاتهم ؛
- إستغلال الجوانب الإيجابية الموجودة في المؤسسة حسب ما أشارت إليه نتائج الدراسة (ظروف العمل المادية مثل التهوية المقبولة، والهدوء،...)، التي يمكن إستثمارها في تحسين أداء الموظف والمؤسسة والتقليل من عبء العمل في ظل عدم وجود مشاكل وبوجود فهم متبادل بين الموظفين؛
- الإستفادة من الفئة التي تتمتع بمستوى عالي من الذكاء العاطفي وصقل مهارتهم لمواجهة ضغوط العمل بالمؤسسة.

المهامش و المراجع:

- ¹- Mureau,Anne Marie, «workplace stress :a collective Bargaining issue,Health and safety at work :a trade union priority , labour education ,2002,p79 :site :www.ilo.org
- ²- جولما ، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي، سلسلة عالم المعرفة 262، المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، ص55.
- ³- رشيد سعاده، الذكاء العاطفي و علاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد38، ديسمبر ، جامعة قسنطينة1، 2012،ص162.
- ⁴- المرجع السابق ، ص 162.
- ⁵- جرينبرج جيرالد، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة: إسماعيل على بسيوني ، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، 2009، ص257.
- ⁶- عبد الرحمن أحمد بن هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، معهد الغدارة العامة ، الرياض ، 1998، ص 171
- ⁷- جمال الدين محمد مرسى، ثابت عبد الرحمن ادريس، السلوك التنظيمي (النظريات و نماذج تطبيق علمي لإدارة السلوك في المنظمة)، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2001،ص524
- ⁸- Pierre G.Bergeron,la gestion dynamique,concept, méthodes et appliction,gaetammorin,canada 3eme ed ,2001,p531.
- ⁹- عجاج خيرى المغازي، الذكاء الوجداني - الأسس النظرية و التطبيقات، مكتبة الزهراء الشرق ، القاهرة ، 2002، ط1، ص31
- ¹⁰- جولمان دانيال ، الذكاء العاطفي ، مكتبة جرير للترجمة و النشر و التوزيع ، 2008، ط1 ، ص40
- ¹¹- Ash kanazy,N.M.etdun,c,emotoin in the work place : the new challeng for managers , the Academy of management executiv,vol.16, No ,pp76,88
- ¹²- Bar-on,r ;emotoinal quotient inventory MMeasure of emtoinal quotient inventory.1997,Torotor ,ontario Multi :Health systems,p14
- ¹³- Abraham.R, The role of job control as moderator of emotoinal dissonance and emtional intelligence-outcome relationship ; jornal of psychology,vol134-2,p169-186.
- ¹⁴- Mayer.J.,D.Salovey, and other,2000, emotoinal,psychological inquiry.15.p197-215.
- ¹⁵- جولمان دانيال ، ذكاء المشاعر ، ترجمة:هشام الحناوي: دار للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004

- ¹⁶ - خالد محمد صلاح ما ضي، دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين ودارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية.محافظ كفرالشيخ، رسالة ماجستير ، 'دارة أعمال كليه التجارة، جامعة كفر الشيخ ، مصر ، 2014 ، ص48.
- ¹⁷ - سلامي دلال ، الذكاء العاطفي - مدخل نظري-، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية،جامعة الشهيد حمدة لخضر ، الوادي ، العدد15 ، مارس،ص167 .
- ¹⁸ - Murphy.A ,An assessment of the relationship between Emotional intelligence and cognitive thinking styles within the occupational environment ,ph.Dthesis,University of south Africa,p29
- ¹⁹ - ابراهيم بن جامع، الذكاء الإنفعالي و علاقته بفاعلية القيادة، رسالة ماجستير، عمل و التنظيم ، جامعة قسنطينة ، 2009، ص51.
- ²⁰ - Rajah and al, Emotionality and leadershipMtaking stock of the decade of research, Leadership quarterly, 2011,vol22, p 1110
- ²¹ - نفس المرجع السابق ، ص55.
- ²² - Bagshaw.M,Emotional intelligence-training people to be affective so they can be effective, industrial and commercial training,2000, vol32,N02,62p
- ²³ -Zeidner and al, what we know about emotional intelligence ;combridge, 2009,MA :Mit press books , p257.
- ²⁴ - حنان بن ناصر الخليلي، الرضا الوظيفي و علاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، توجيه تربوي و مهني، جامعة أم القرى، 2001، ص73.
- ²⁵ - لطيفة عريق ، الود حبيب، إقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية، جامعة الوادي ،العدد الأول ، سبتمبر، 2013، ص170.
- ²⁶ - جاسم مشتت دواي، سعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، العدد السابع و العشرون.
- ²⁷ - محمد جاسم محمد ، سيكولوجية الإدارة العلمية و المدرسية و آفاق التطوير العام ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص308.
- ²⁸ - عاشور حديجة ، ضغوط العمل و إنعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية -دراسة ميدانية-، تنمية الموارد البشرية، 2014، ص33.
- ²⁹ - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الأزاريطة، مصر ، 2005، ص42.
- ³⁰ - Brodzinski,J.sherer,al, workplace stress, personal administration,1994,vol7,No2,p77.
- ³¹ -Seley.H,The stress of life, new york :Mc graw-Hill.p 75
- ³² - نايف بن فهد التويم، مستويات ضغوط العمل و سبل مواجهتها، رسالة ماجستير، علوم ادارية-جامعة نايف العربية، 2005، ص81.
- ³³ - نفس المرجع السابق ص81.
- ³⁴ - المرجع سبق ذكره، ص81.
- ³⁵ - محمد بن سعيد العمري، عبيد سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص.بمدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 39، 1437هـ، ص ص (24-26).