وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت

القطب الجامعي بالقليعة(تيبازة)

مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص مناجمنت الموارد البشرية

تحت عنوان:

أثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات

دراسة ميدانية في الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز –بالوادي–

من إعدادالطالبة

صغير صفاء

تحت إشراف:

محمد الحاج ليلى

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة
د.ليلى محمد الحاج	مشرفة	MCB
د.شفيقة لاراس	رئيسة	MCB
د.محمد عزيزي ياسمين	ممتحنة	MCB

السنة الجامعية 2022–2023

الشكر والعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:" من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عز وجل"

نحمد الله تعالى حمدا كبيرا طيبا مباركا ملئ السماوات والأرض على ما أكرمنا به من إتمام هذه الدراسة التي نرجو أن تنال رضاه

لا يسعنا ونحن نضع اللمسات الأخير لهذه المذكرة التي تمت بعون لله العلي القدير أن نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة "محمد الحاج ليلى" على إشرافها لهذه المذكرة وعلى تدعيمها لنا بنصائح والتوجيهات القيمة لنكمل هذا العمل المتواضع

وإلى وزميلتي التي قدمت لي يد العون في هذه المذكرة "هالة كير"

وإلى كل الأساتذة الذين درسوني في مدرسة الوطنية العليا للمناجمنت

وكل عمال مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي وخاصة " عرفات"

كما بودنا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم امتنانا وفائق تقديرنا إلى أعز وأطيب زملاء ورفيقات جميع مراحل مسيرتي الجامعية.

وإلى كل من مد لنا يد العون لإنجاز هذا التقرير من قريب أو بعيد وفي الأخير نضع هذه المذكرة بين أيديكم إثراء لهذا التخصص ليكون دعما لمن يريد تعميق في هذا الموضوع.

الإهداء

إلى أعز رجل في حياتي الذي علمني معنى الحياة والصبر والذي كان لي السند الأول لوصولي إلى ما أنا عليه الآن والدي الغالي "بلقاسم" حفظه الله ورعاه.

وإلى أغلى ما في قلبي أمي الغالية " لمياء" رحمها الله التي كانت تتمنى دائما أن تتعرف عينيها على رؤية ابنتها في يوم تخرجها ففي هذا اليوم أرفع إليك قبعات الفخر والشرف لروحك الطاهرة التي ذهبت بلا رجعة يا غاليتي.

وإلى "أمينة" التي تعبت من أجلي كل هذه السنين والتي كانت ذخرا لي في مسيرتي العلمية أطال الله في عمرك.

وإلى قلبي النابض في هذه الحياة اللذان فتحا لي أملا لأحيا من جديد واللذان كانا قدوتي في حياتي أخواتي "إيمان وزينب".

وإلى أزواج أخواتي "بلال وعمار" كانا سند لي مثل إخوتي وأكثر وقدموا لي الدعم مادي ومعنوني حفظهم الله ورعاهم، ولن ننسى أولادهم فهم قطعة من روحي "زيد، إحسان وياسين".

وإلى شموع الحياة التي لن تنطفئ إخوتي "محمد علي، أحمد وطاهر".

وإلى العائلة الكريمة " عماتي وأعمامي وخالاتي وأخوالي" حفظهم الله.

وإلى "وليد" الذي ساعدني في كيفية مواجهة كل صعب بدون قلق والذي أضاء نجمة في قلبي حين خيم الظلام يوما ما حفظه الله ورعاه لي.

وإلى أصدقائي الذين وقفوا معي دائما ولن يتخلوا عني في أشد اللحظات

ولهم منشى مواقف قيمة ستبقى ذكرى للأبد "نهلة،إيناس،أمينة،نوال، زهية".

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نسبة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في مؤسسة لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ومدى تأثير الذكاء العاطفي على فعالية عملهم.
ولتتحقق هدف دراستنا فقد اعتمدنا على المنهج الكمي والأسلوب الوصفي التحليلي، من خلال تحليل بيانات 63استبانه الموزعة على عمال المؤسسة، وتم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية وكذلك برنامج spss21.

وقد لخصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج المتعلقة بمؤسسة سونلغاز، تؤكدوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفيوهي (الوعي بالذات، إدارة الذات،إدارةالانفعالات، وإدارة العلاقات) وبين ضغوط العمل(صراعالدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، التطور الوظيفي) لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي".
الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، ضغوط العمل عبء العمل، التطور الوظيفي، الوعي بالذات ,إدارة الانفعالات

Résumé

Cette étude vise à identifier le niveau de stress professionnel vécu par les employés delà Société de distribution électricité et de gaz à El Wadi, ainsi qu'impactd'intelligence émotionnelle sur leur efficacité au travail. Dans cette optique, laproblématique de recherche suivante est posée Dans quelle mesure intelligence émotionnelle contribue-t-elle à réduire le stress professionnel chez les employés de la société nationale de distribution d'électricité et de gaz à El Wadi Pour atteindre notre objectif de recherche, nous avons adopté une méthodologie quantitative et une approche descriptive-analytique. Nous avons analysé les données de63 questionnaires distribués aux employésd'entreprise, et ces données ont été traitées à aide de méthodes statistiques et du logiciel SPSS 21.

Cette étude a résumé un ensemble de résultats liés à la Société Sonelgaz, confirmantune relation statistiquement significative entre les dimensions d'intelligence Émotionnelle (conscience de soi, gestion de soi, gestion des émotions et gestion des relations) et le stress professionnel (conflit de rôles, ambiguïté des rôles, charge de travail, environnement client et développement de carrière) chez les employés de lasociété nationale de distribution d'électricité et de gaz à El Wadi.

Mots Clés:

Intelligence émotionnelle, stress professionnel, la charge de travail, développement de carrière, la connaissance de soi, la gestion des émotions

Abstract:

This study aims to identify the level of work stress experienced by employees in the Electricity and Gas Distribution Company in El Wadi, and the extent to which emotional intelligence affects their work effectiveness. To accomplish this objective, we employed quantitative methodology and a descriptive-analytical approach. We analyzed data from63 questionnaires distributed among the company employees, and these data were analyzed using statistical methods as well as the SPSS 21 software.

This study yielded several results related to Sonelgaz Company, confirming a statistically significant relationship between dimensions of emotional intelligence (self-awareness, self-management, emotion management, and relationship management) and work stress

(Role conflict, role ambiguity, workload, customer environment, and career development) among employees of the National Electricity and Gas Distribution Company in El Wadi.

Keywords:

Emotional intelligence, work stress.The workload, Career development, self-knowledge, managing emotion.

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	I
ملخص الدراسة	III
فهرس المحتويات	V
فهرس الجداول	VII
فهرس الأشكال	IX
مقدمة	1
الفصل الأول: الدراسات السابقة والإطار النظري	
تمهيد	8
المبحث الأول: الدراسات السابقة	
المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي	9
المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بضغوط العمل	11
المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي وضغوط العمل معا	13
المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة	
المطلب الأول: الذكاء العاطفي	
1- التطور التاريخي للذكاء العاطفي	15
2- تعريف الذكاء العاطفي	16
3- أهمية الذكاء العاطفي	17
4- أبعاد الذكاء العاطفي	19
5- العوامل المؤثرة على الجهد العاطفي	20
المطلب الثاني: ضغوط العمل	
1- مفهوم وعناصر ضغوط العمل	20
2- مصادر وأنواع ضغوط العمل	21
3- مراحل وأثار ضغوط العمل	25
المطلب الثالث: الذكاء العاطفي وضغوط العمل	
1- نظريات العاطفة في بيئة العمل	28

2- العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل	29
خلاصة	30
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	**32**
المبحث الأول: مدخل عام لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي	
المطلب الأول: لمحة تاريخية والهيكل التنظيميللشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي	33
المطلب الثاني: مهام وصلاحياتالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي	**36**
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
المطلب الأول: منهج الدراسةوأدواتها	**37**
المطلب الثاني: عينة الدراسة ومجتمعها	38
المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة	39
خلاصة	45
الفصل الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
تمهيد	47
المبحث الأول: الدراسة الإحصائية لنتائج الدراسة	
المطلب الأول: دراسة البيانات الشخصية	48
المطلب الثاني: دراسة الاتجاه العام لعينة الدراسة	52
المبحث الثاني: دراسة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة	
المطلب الأول: دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل	59
المطلب الثاني: دراسة الأثر بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل	62
المطلب الثالث: مناقشة النتائج واختبار فرضيات الدراسة	69
خاتمة واقتراحات عامة	72
قائمة المراجع	

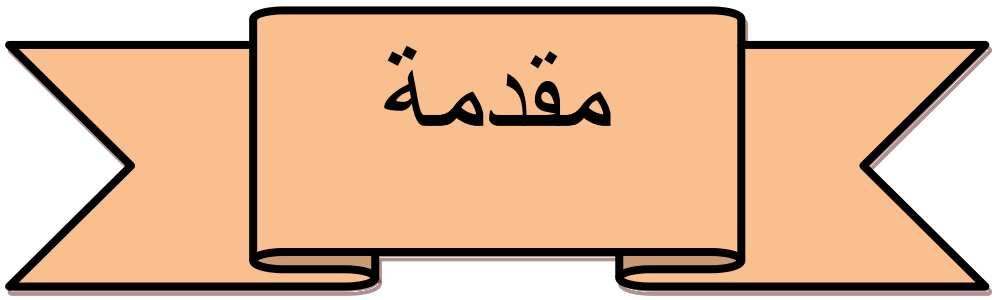
فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	أنواع ضغوط العمل	24
2	توزيع عبارات الاستبيان للمتغير المستقل والتابع	37
3	توزيع الاستمارات	38
4	أوزان الاستجابات حسب مقياس لكارت الخماسي	39
5	معاملات ألفا كرومباخ	40
6	معامل ارتباط بيرسون لعبارات الوعي بالذات مع المحور ككل	41
7	معامل ارتباط بيرسون لعبارات إدارة الذات مع المحور ككل	41
8	معامل الارتباط بيرسون لعبارات إدارة الانفعالات مع المحور ككل	41
9	معامل ارتباط بيرسون لعبارات إدارة العلاقات مع المحور ككل	42
10	معامل ارتباط بيرسون لعبارات صراع الدور مع المحور ككل	42
11	معامل ارتباط بيرسون لعبارات غموض الدور مع المحور ككل	42
12	معامل ارتباط بيرسون لعبارات عبء العمل مع المحور ككل	43
13	معامل ارتباط بيرسون لعبارات بيئة العمل مع المحور ككل	43
14	معامل ارتباط بيرسون لعبارات التطور الوظيفي مع المحور ككل	43
15	معامل ارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان	44
16	اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف–سمرنوف)	44
17	توزيع العينة حسب الجنس	48
18	توزيع العينة حسب السن	49
19	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	50
20	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	51
21	توزيع العينة حسب الخبرة	51
22	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال الوعي بالذات	52
23	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال إدارة الذات	53
24	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال إدارة الانفعالات	53
25	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال إدارة العلاقات	54

26	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال الذكاء العاطفي	54
27	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال صراع الدور	55
28	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال غموض الدور	56
29	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال عبء العمل	56
30	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال بيئة العمل	57
31	نتائج إجابات أفراد العينة على المجال التطور الوظيفي	57
32	نتائج إجابات أفراد العينة على محور ضغوط العمل	58
33	معامل ارتباط بيرسون بين الوعي الذات وضغوط العمل	59
34	معامل ارتباط بيرسون بين إدارة الذات وضغوط العمل	60
35	معامل ارتباط بيرسون بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل	60
36	معامل ارتباط بيرسون بين إدارة العلاقات وضغوط العمل	61
37	معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل	61
38	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الأولى	62
39	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الثانية	63
40	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الثالثة	63
41	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرابعة	64
42	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الخامسة	65

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي	35
2	توزيع العينة حسب الجنس	48
3	توزيع العينة حسب السن	49
4	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	50
5	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	51
6	توزيع العينة حسب الخبرة	52


مقدمة

إن محاولات البحث في مجال الذكاء العاطفي ضمن نطاق العمل تجري في إيجاد العلاقة بين العواطف وأداء الأفراد ومواجهة تحديات العمل اليومية ولكي تكون المؤسسات هي لأنجح لابد للقائد أن يستخدم مهاراته وخبراته في تطبيق الأساليب العلمية الحديثة للإدارة, حيث تتناسب مع طبيعة العمل الإداري الذي يمارسه والذي يتمثل في اتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية, فهناك اعتقاد قوي أن الذكاء العاطفي في العمل يساعد الأفراد على المزيد من الفهم الإيجابي لبعضهم البعض وتقبل الأفكار الجديدة ويعمل على خلق القدرة على الارتياح عن مقدراتهم وخلق طرق جديدة لتطوير العمل, حيث تتسم بيئة العمل المعاصرة بسمات ومعالم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وينافس بشكل أكبر للبقاء في الوظيفة, وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد والاضطراب البيئي, ولكل ذلك نتائج وأثار سلبية على نفسية وصحة الإنسان العامل والصفاء الذهني والنفسي والبدني, كل ذلك يسبب ضغوطالتفاوت في درجتها من شخص إلى أخر, نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والإحباط أو التوتر والغضب مما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم اتجاه العمل.

إن وجود ضغوط منخفضة يولد لدى الفرد تحديات القدرة على العمل، ولا يقتصر الذكاء العاطفي على المدراء التنفيذيين والمناصب العليا، إنما هو عنصر مهم لجميع المستويات وعلى كافة الأصعدة في الحياة المهنية، حيث يلعب دورا قياديا وهو المفتاح لنجاح في الحياة المهنية والتقدم والحصول على مناصب عليا من خلال امتلاك الذكاء العاطفي، حيث يميل الموظفون الأذكياء عاطفيا إلى الحفاظ على توازنهم خلال فترات ضغط العمل.

وقد اهتم العديد من الباحثين كذلك بدراسة مفهوم الذكاء العاطفي في مجالات العمل وأكدوا على أن له تأثيرا كبيرا في مجالات الحياة المتعددة, فإن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة يتوقفان على مهارات لا علاقة لها بشهاداته وتحصيله العلمي, وإن ذلك لا يعني بأنه لا دور للشهادات العلمية والدرجات العالية في تحقيق النجاح, لكنها لا تكفي وحدها, ولا بد من أن تتوافر معها صفات ومهارات معينة, اتجه العلماء إلى تحديدها, وإيجاد طرق لقياسها وتطويرها, وقد أثبتت بعض الدراسات أن الموظفين الذين يمتلكون نسبة أعلى من الذكاء العاطفي يميلون إلى الوصول لمكانة أعلى في التصرف وقت ضغط العمل, حيث يعتبر الذكاء العاطفي أحد الوسائل المستخدمة لتفادي الضغوط, على اعتبار أن الذكاء العاطفي يعمل على تحسين الأداء من خلال تمكين العاملين لإدراك مشاعرهم وعواطفهم وانفعالاتهم والقدرة على التحكم فيها.

إن نجاح الفرد في مهنته يتطلب منه القدرة على التكيف مع محيط عمله وإقامة علاقات مما يشعره بأهمية ذاته والسعي إلى تطويرها ضمن إمكاناته وبذل أقصى جهد لتفكير في النجاح والتخلص من الأفكار السلبية التي تولد إلى ضغط نفسي ينعكس على أداء عمله سلبا.

لذا تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

ويمكن تحقيق هذا الهدف بالإجابة على التساؤلات الآتية:

الإشكالية:

إلى أي مدى يؤثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية إشكاليات فرعية تتعدد بحب ما تم تضمينه من أبعاد. نعرضها كالتالي:

التساؤلات الفرعية:

إلى أي مدى يؤثر **الوعي بالذات** في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين فيمؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي؟

إلى أي مدى يؤثر **إدارة الذات** في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين فيمؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي؟

إلى أي مدى تؤثر إدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي؟

إلى أي مدى تؤثر **إدارة العلاقات** في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين فيمؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي؟

فرضيات الدراسة:

بعد عرض الأساس المنهجي للدراسة والذي اشتمل على منهج الدراسة وإطارها الزمني والمكاني بالإضافة إلى نموذج الدراسة الذي يفسر المسار التطبيقي للتحليل. سنقوم فيما يأتي بطرح فرضيات الدراسة والتي تشكل في مضمونها إجابات محتملة أولية على الإشكالية الرئيسية ثم الإشكاليات الفرعية التي تمت صياغتها في الإطار النظري للدراسة. حيث جاء تقسيمها كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر **للذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل** لدى العاملين في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد **أثر للوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل** لدى العاملين في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

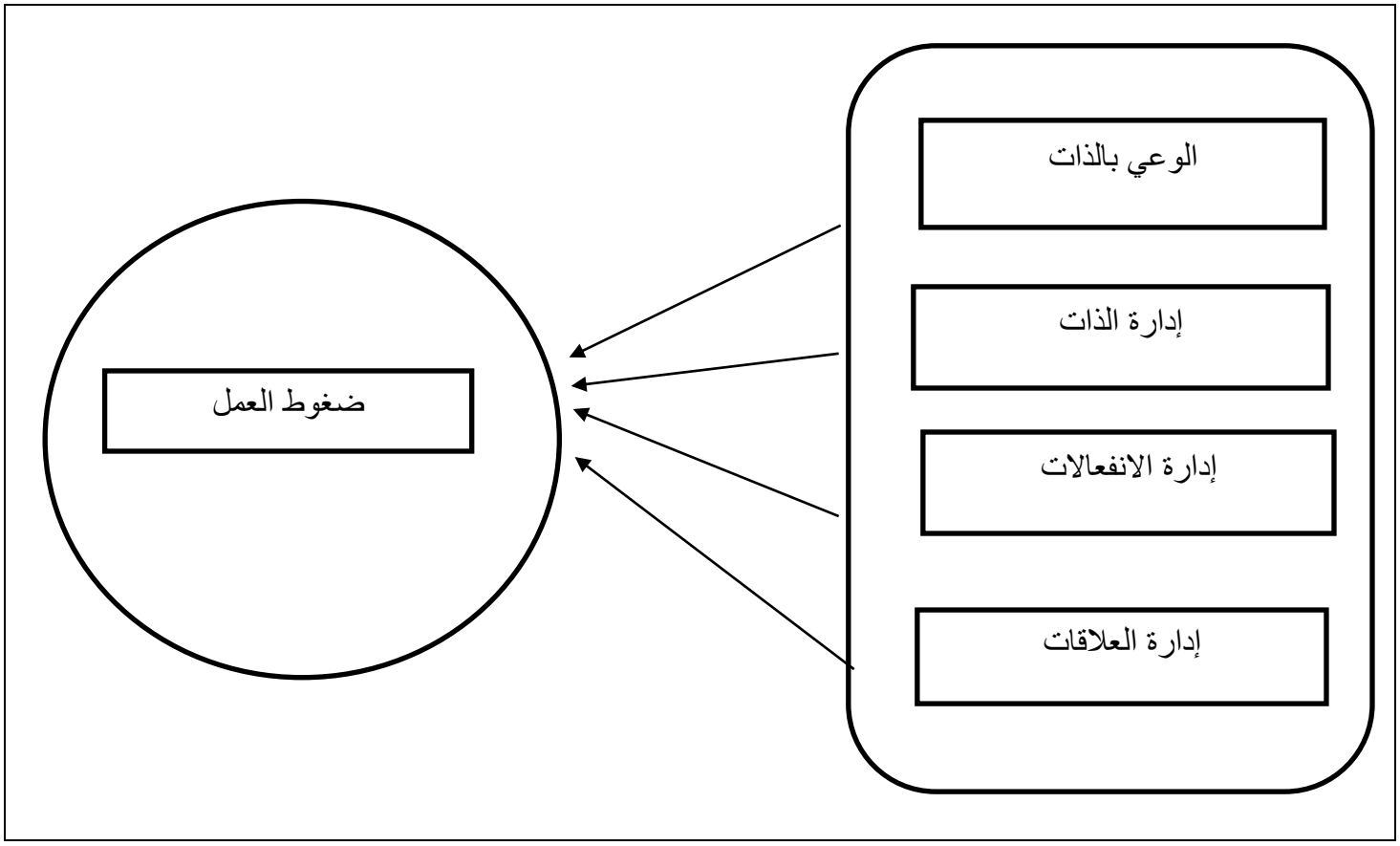
- يوجد **أثر إدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل** لدى العاملين في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

-يوجد**أثر إدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل** لدى العاملين في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

-يوجد**أثر إدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل** لدى العاملين في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

نموذج الدراسة بحسب المتغيرات الواردة في الاستبيان

المستقل: الذكاء العاطفي **المتغير التابع: ضغوط العمل**



المصدر: من اعداد الطالبة

حيث سيكون علينا تفسير العلاقة القياسية ضمن النموذج الرياضي التالي:

$$y = ct + f\,(x1 + x2 + x3 + x4)$$

Ct: يمثل الثابت في علاقة المتغيرات المفسرة بالمتغير المراد التنبؤ به

أبعاد المتغير المستقل

X1:ويمثل البعد الأول من المتغير المستقل (الوعي بالذات)

X2: ويمثل البعد الثاني من المتغير المستقل (إدارة الذات)

X3: ويمثل البعد الثالث من المتغير المستقل (الوعي الاجتماعي)

X4 : ويمثل البعد الرابع من المتغير المستقل (إدارة العلاقات)

أبعاد المتغير التابع

Y1: ويمثل البعد الأول من المتغير التابع (صراع الدور)

Y2: ويمثل البعد الثاني من المتغير التابع (غموض الدور)

Y3: ويمثل البعد الثالث من المتغير التابع (عبئ العمل)

Y4: ويمثل البعد الرابع من المتغير التابع (الروتين)

Y5: ويمثل البعد الخامس من المتغير التابع (بيئة العمل)

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إلقاء الضوء على أهمية متغيري الذكاء العاطفي وضغوط العمل.
- التعرف على تأثير الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين.
- لفت الانتباه إلى أهمية الذكاء العاطفي واعتباره سلاح لتخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين.
- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده وعلاقته بالمتغير ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة، مما يجعلها تفتح الأفاق للبحوث والدراسات الأخرى ودمج متغيرات أخرى أو تستعمل أحد المتغيرين بشكل منفصلين.
- تقديم التوصيات والنتائج الدراسة العلمية والتي يمكن أن تساهم في تعزيز مستوى الذكاء العاطفي لدى
- العاملين مما يساهم تطوير مسارهم المهني.

أهمية الدراسة:

تتحلى أهمية الدراسة من الأهمية الكبيرة لموضوعي الذكاء العاطفي وضغوط العمل في مكان العمل خاصة، وخاصة باعتبارها عاملين أساسيين في تحسين الأداء والخدمات المقدمة، مما يجعلهما أحد بوابات تحسين مستوى الأداء مستقبلا.

حدود الدراسة:

تم إنجاز هذه الحدود الدراسة التالية:

- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في مؤسسة الكهرباء والغاز للتوزيع بولاية الوادي.
- الحدود الزمنية:وقد تمت في فترة من 1 مارس إلى غاية 4 ماي 2023.
- الحدود البشرية: تم توزيع الاستبيان على عينة تضم 63عامل.

هيكل الدراسة:

احتوت هذه الدراسة على جانب النظري والذي يتضمن الفصل الأول في المبحث الأول طرقنا إلى3 مطالب لدراسات السابقة وفي المبحث الثاني إلى 3 مطالب فالمطلب الأول فقد خصص لذكاء العاطفي في العمل وذلك تطرقنا فيه (نشأة وتطور الذكاء العاطفي،تعريفه،أهميته، أبعاده وأخيرا العوامل المؤثر على الجهد العاطفي).

وفي المطلب الثاني فتطرقنا إلى ضغوط العمل وذكرنا فيه (مفهومه وعناصره، أبعاده وأنواعه، وأخيرا مراحله وأثاره).

وفي المطلب الأخير فقمنا بتشكيل العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات وذكرنا أهم النظريات العاطفة في بيئة العمل.

فأما الفصل الثاني خصص للجانب الميداني حيث قسمناه إلى مبحثين فالمبحث الأول خصص كمدخل عام لشركة الجزائرية للكهرباء والغاز بالوادي والمبحث الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة.

والفصل الثالث فقد حدد لعرض وتحليل النتائج ومناقشتها بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، وأخيرا الخلاصة العامة ثم عرض لأهم المقترحات وأخيرا قائمة المراجع.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

إن مستوى الذكاء العاطفي يزيد من كفاءات الأفراد ويمكن من زيادة قدرتهم العملية والتقليل من حالات الضغط وزيادة المواقف وسلوكيات الإيجابية لدى الفرد داخل المؤسسة.

حيث يحظى مفهوم الذكاء العاطفي في العقد الأخير من القرن الماضي باهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس، نظرا لأهمية ودوره وأثره الفعال في حياة الفرد ومساهمته الواضحة في نجاحه وقدرته على التكيف مع المواقف الحياتية، حيث أثرت هذه المنبهات على الفرد وليس في بيئة أو في الأماكن العامة فقط، بل تجاوز هذا الأثر البيئة العملية وأثر على أداء العامل.

وعليه سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على أثار الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات من خلال التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الدراسات السابقة

المبحثالثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي

هناك العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي، وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها. ومع تقديم تعليقا عليها ويتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية.

الدراسة الأولى: (زيد الخير, زينب, وأخرون، 2018)

مجلة بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ ثانوية الجودي بلقاسم بمدينة الأغواط, وقد تمثلت إشكالية الدراسة "هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الحياة لدى التلاميذ بثانوية الجودي بلقاسم بالأغواط؟", والتي هدفت للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة الحياة لدى التلاميذ ثانوية الجودي بلقاسم بالأغواط, ومعرفة الفروق بين التلاميذ في الذكاء العاطفي وجودة الحياة باعتبار متغير الجنس والعمر, وتمثلت عينتها في 108تلميذ وتلميذة, وقد توصلت النتائج وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وجودة الحياة, وكذلك فروق ذات دلالة إحصائية لدى تلاميذ الثانويين في مستوى الذكاء العاطفي بين الجنسين لصالح الإناث, وبين متوسطات جودة الحياة لدى عينة تعزى لمتغير العمر ولصالح الفئة العمرية بينما سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العينة بين المتوسطات جودة الحياة والذكاء العاطفي.

قد كانت أوجه التشابه بين موضوعنا وهذا الموضوع متغير الذكاء العاطفي حيث تحدث على المتغير الذكاء العاطفي من (تعريف والأهمية الأبعاد.....), وعلاقته بالجودة الحياة وقد استفدنا منهذا الموضوع أخذ فكرة في المقدمة عن الذكاء العاطفي, فقد تمثل أوجه الاختلاف عديدة ومغايرة لدراستنا من حيث النوع المؤسسة وكذلك في عدد الاستبيانات الموزعة كانت أكثر من دراستنا 108 تلميذ وتلميذة.

الدراسة الثانية: (بن موسى، 2018)

مجلة بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالاتصال التنظيمي بين المسؤول وموظفيه دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة فرندة ولاية تيارت, وقد تمثلت إشكالية الدراسة "هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والاتصال التنظيمي بين المسؤول وموظفيه في مؤسسة سونلغاز؟", والتي هدفت إلى الكشف عن أثر الذكاء العاطفي في تفعيل عملية الاتصال بين المسؤول وموظفيه بمؤسسة سونلغاز بولاية تيارت وحدة فرندة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي, والعينة تتكون من 40 موظف, وقد توصلت

الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه ذات دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والاتصال التنظيمي بين مسؤول وموظفيه بمؤسسة سونلغاز وحدة فرندة ولاية تيارت.

قد كانت أوجه التشابه بين موضوعنا وهذا الموضوع متغير الذكاء العاطفي حيث تحدث على المتغير الذكاء العاطفي من (تعريف والأهمية الأبعاد.....), وعلاقته بالاتصال التنظيمي وكذلك نفس نوع المؤسسة التي أجريت فيه الدراسة(سونلغاز), وكذلك في إتباع نفس التحليل الوصفي, واستخدام برنامج spss, وقد استفدنا من هذا الموضوع طريقة المنهج في أخذ بعض من الأسئلةالاستبيان, وقد اختلف الباحث في هذا الموضوع عن بحثنا هو قد تحدث عن الذكاء العاطفي وعلاقته بالاتصال التنظيمي ونحن سنتطرق إلى أثر الذكاء العاطفي على ضغوط العمل لدى العاملين, وكذلك في مكان ونوع المؤسسة, وعدد الاستبيانات الموزعة, ومجتمع الدراسة.

الدراسة الثالثة:(أنساعد رضوان وأخرون، 2020)

مجلة بعنوان دور الذكاء العاطفي في القيادية الإدارية بقطاع التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف, وقد تمثلت الإشكالية الدراسة "ما مدى تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على فاعلية القيادة الإدارية بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف؟", والتي هدفت إلى التعرف على الدور الذي يلعبه الذكاء العاطفي بالقيادة الإدارية بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف, تكونت عينة الدراسة من 103 مفردة, وقد توصلنا إلى النتائج الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أبعاد الذكاء العاطفي على القيادة الإدارية بجامعة الشلف, كما توصلت كذلك لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أبعاد الذكاء العاطفي تعزي لمتغيرات (سنوات الخبرة, المستوى الإداري).

نلاحظ من خلال هذه الدراسة أنها تتشارك مع موضوع دراستنا في متغير الذكاء العاطفي، وكذلك يظهر التشابه قليلا في الإشكالية حيث كانت ما مدى تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية؟ حيث تبحث على الأثر مثل دراستنا،بإضافة إلى استخدام نفس المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج spss لتحليل البيانات، حيث يمكن اختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في مكان التربص وكذلك في مجتمع العينة.

الدراسة الرابعة:(الذيابات، 2018)

مجلة بعنوان أثر الذكاء العاطفي في الأنماط القيادية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية, وقد تمثلت الإشكالية الدراسة "هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وبين الأنماط القيادية في البنوك الأردنية؟", والتي هدفت إلى تحيد أثر الذكاء العاطفي في النمط القيادي للعاملين في البنوك الأردنية, وإلى مستوى الذكاء العاطفي على الأنماط القيادية السائدة, تكونت عينة الدراسة من 390 موظف, ومن أهم النتائج المتواصل إليها أن المتوسطات الحسابية للذكاء العاطفي والأنماط القيادية متوسطة, ووجود أثر دال إحصائيا للذكاء العاطفي

في الأنماط القيادية, وأن أكثر أبعاد الذكاء العاطفي أثرت بالنمط القيادي الوعي الاجتماعي, وأن أكثر الأنماط القيادية استخدمت في البنوك الأردنية نمط القيادة التبادلية.

لاحظنا في هذه الدراسة اختلفت في نوع المؤسسة حيث اعتمدت دراستهم في مؤسسة مالية، عكس دراستنا في مؤسسة اقتصادية كذلك تمثلت طرح الإشكالية في إبراز الأثر بين المتغيرين، ولقد استفدنا من هذه الدراسة من استعانة باستبيان هذه الدراسة فيما يخص متغير الذكاء العاطفي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل.

الدراسة الأولى: (لبسيس ,عفاف, وأخرون، 2018)

مذكرة ماستر بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الدراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي, وقد تمثلت الإشكالية في ما يلي "كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العمومية؟", والتي تهدف إلى معرفة مستويات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة(طبيعة العمل, صراع الدور, عبء العمل, ظروف العمل المادية) لها أثر على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية, ومن أهم النتائج المتحصل عليها أن وجود مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة المتمثلة في طبيعة العمل, صراع الدور, عبء العمل وظروف العمل المادية بمستويات قوية ومتوسطة في مؤسسة محل الدراسة وان أداء العاملين في المؤسسة يعتبر أداء متميزا, وكذلك تؤثر مصادر ضغوط العمل المذكورة سابقا على أداء العاملين في المستشفى.

نلاحظ من خلال هذه الدراسة أنها تتشارك مع موضوع دراستنا في متغير ضغوط العمل، وكذلك يظهر التشابه حيث تحدث عن ضغوط العمل على أداء العاملين الذي كان له ربط كبير بموضوع الدراسة، بإضافة إلى استخدام نفس المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج spss لتحليل البيانات، حيث يمكن اختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في مكان التربص وكذلك في مجتمع العينة. حيث استفدنا من هذه الدراسة مصادرة ضغوط العمل أخذناها كمرجع.

الدراسة الثانية:(غناي، 2016)

مذكرة ماستر بعنوان أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكريتاريا, وقد تمثلت الإشكالية في ما يلي "كيف تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى فئة علامات الاستقبال والسكريتاريا؟", وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل لدى عينة الدراسة من عاملات الاستقبال والسكريتاريا على اتجاهاتهن نحو منظماتهن, وكذلك معرفة مدى اختلاف مستويات ضغوط العمل والولاء التنظيمي باختلاف المتغيرات الشخصية والاجتماعية لمفردات الدراسة مثل العمر والحالة الاجتماعية

والمؤهل العلمي والخبرة, ومن أهم النتائج المتحصل عليها هي اتضاح أن فئة الاستقبال والسكريتاريا يعانون بدرجة متوسطة من ضغوط العمل وذلك راجع بالدرجة أولى إلى أن العمل في حد ذاته متعب بالنسبة إليهم, وانه غالبا ما كان يحول دون قيامهن بواجباتهن الأسرية والاجتماعية, كما أن علامات ضمن عقود الإدماج أكثر تعرضا للضغوط مقارنة بعلامات العقود المفتوحة, وقد بينت النتائج كذلك أن العلامات اللائي تعانين من مستويات مرتفعة من الضغوط العمل هن الفئة التي تعد الأقل ولاء والعكس صحيح مما يعنى أن الولاء التنظيمي يرتبط عكسيا بضغوط العمل.

قد كانت أوجه التشابه بين موضوعنا وهذا الموضوع متغير ضغوط العمل حيث تحدث على المتغير ضغوط العمل من (تعريف وعناصر وأنواع والمصادر والأبعاد) وكذلك في إتباع نفس التحليل الوصفي، واستخدام برنامج spss، وقد استفدنا من هذا الموضوع طريقة المنهج في أخذ بعض من الأسئلة الاستبيان، وقد اختلف الباحث في هذا الموضوع عن بحثنا هو قد تحدث عن أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي ونحن سنتطرق إلى أثر الذكاء العاطفي على ضغوط العمل لدى العاملين، وكذلك في مكان ونوع المؤسسة، وعدد الاستبيانات الموزعة، ومجتمع الدراسة.

الدراسة الثالثة:(قالي، 2020)

قالي حمزة, 2020, مذكرة ماستر بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي, وقد تمثلت الإشكالية في ما يلي "هل ضغوط العمل تؤثر على أداء الوظيفي لدى الأستاذ للأستاذ الجامعي؟", وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر وأسباب ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي وكذلك العلاقة بين ضغوط العمل والأداء عند الأستاذ الجامعي والتعرف على الآثار المترتبة نتيجة تعرض الأستاذ الجامعي لضغوط العمل وكذلك على العوامل المؤثرة في زيادة ضغوط العمل والآثار السلبية لها على أداء الأستاذ الجامعي, ومن أهم النتائج المتحصل عليها وهي إن عبء العمل لا يؤثر على أداء الأستاذ الجامعي وان بيئة العمل التي يعمل بها الأستاذ من بين الأسباب الرئيسية لضغوط العمل التي لها علاقة بأداء الأستاذ الجامعي.

قد كانت أوجه التشابه بين موضوعنا وهذا الموضوع متغير ضغوط العمل حيث تحدث على المتغير ضغوط العمل من حيث(تعريف والأنواع والمصادر والعناصر....) وفي سلب الموضوع بالتقريب حيث تحدث على ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدىالعامل، وقد استفدنا من أخذ بعض من الأفكار في المقدمة والخاتمة بالتقريب، وكذلك نذكر أوجه الاختلاف بين دراستنا وهذه الدراسة أنها استعملت أداة جمع البيانات (الملاحظة والاستمارة) بينما نحن الاستبيان.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي وضغوط العمل معا.

الدراسة الأولى:(عمر السطوحي عبد المعز, وأخرون، 2021)

مجلة بعنوان الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمدريين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة الكبرى, وقد تمثل إشكالية الدراسة في ما يلي "هل هناك تأثير للذكاء العاطفي للمديرين في الحد من ضغوط العمل لدى العاملين بالفنادق محل الدراسة؟", وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق مدينة القاهرة فئة الخمس نجوم, وكذلك التعرف على الدور المعدل للخصائص الديموغرافية (النوع, السن, نوع الوظيفة, سنوات الخبرة) في تحسين هذه العلاقة, كما بينت النتائج وجود تأثير معنوي للدور المعدل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة لكل من السن, نوع الوظيفة, سنوات الخبرة في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين.

لقد كانت أوجه التشابه بين موضوعنا وهذا الموضوع حيث تحدث على المتغيرين معا (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) حيث استفدنا من هذا الموضوع أخذ العلاقة بين المتغيرين كمرجع، وأوجه الاختلاف حيث نحن بحثنا عن الأثر بين المتغيرين أما هذه الدراسة فتناولت دراسة دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل.

الدراسة الثانية:(طارق عبد الفتاح الخرابشة, وأخرون، 2021)

طارق عبد الفتاح الخرابشة ورشاد محمد الساعد, 2021, مجلة بعنوان أثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية, وقد تمثلت إشكالية الدراسة في ما يلي "هل يوجد أثر للذكاء العاطفي(الوعي الذاتي, الدافعية, ضغط الذات, التعاطف)في تخفيف ضغوط العمل (عبء العمل, غموض الدور, صراع الدور, بيئة العمل) لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية؟", وقد هدفت الدراسة إلى اختبار اثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية, وتوصلت الدراسة إلى النتائج كان من أهمها وجود اثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد الذكاء العاطفي(الوعي الذاتي, الدافعية, ضبط الذات, التعاطف) في تخفيف من ضغوط العمل, وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد(الوعي الذاتي, ضبط الذات, التعاطف) في عبء العمل, أما الدافعية فكان آثره ظاهري وليس معنوي.

تمثل هذه الدراسة من أهم الدراسات التي ألمت الذكاء العاطفي وضغوط العمل بصفة عامل خاصة في الجانب التطبيقي الذي أبرز الأثر وهو المطلوب في دراستنا، حيث استفدنا منها بأخذ أفكار، وقد اختلفت هذه الدراسة عن دراستنا طريقة المنهج بحيث هي مجلة ونحن مذكرة.

الدراسة الثالثة:(لطراش، 2021)

محمد لطرش, 2021, بعنوان دور الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل, وقد تمثلت إشكالية الدراسة "هل يساهم متغير الذكاء العاطفي المتشكل من أبعاده الأربعة (تقييم العاطفة الذاتية, تقييم عاطفة الآخرين, استخدام العاطفة, تنظيم العاطفة) في التنبؤ والتخفيف من ضغوط العمل (عبء العمل, غموض الدور, عدم التوازن بين العمل والحياة, ضغط الوقت)؟", هدفت الدراسة لتحديد معرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للأستاذ الجامعي في الجزائر, فقد أشارت النتيجة إلى أن الذكاء العاطفي المتشكل من أبعاده الأربعة(تقييم العاطفة الذاتية, تقييم عاطفة الآخرين, استخدام العاطفة, تنظيم العاطفة) له تأثير سلبي في ضغوط العمل للأستاذ الجامعي, بمعنى الذكاء العاطفي يساهم في تخفيض من ضغوط العمل.

نلاحظ أن التشابه بين موضوعنا وهذا الموضوع حيث تحدث على المتغيرين معا (الذكاء العاطفي وضغوط العمل) وقد استفدنا من هذا الموضوعأخذ بعض الجمل كتدعيم للمقدمة والإشكالية التابعة لموضوعنا، وقد تمثلت أوجه الاختلاف في أداة تحليل الاستبيان وهي مقياس Wong and Law للذكاء العاطفي wleis ونحن اعتمدنا على برنامج spss.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة.

المطلب الأول: الذكاء العاطفي.

1- التطور التاريخي الذكاء العاطفي:

إن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوما حديثا نسبيا إلا أن له تاريخ طويل من البحث التطور في علم النفس وهذا ما يؤكده(ماير) فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر حيث كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاثة أقسام هي:

- **المعرفة:** وتتضمن الوظائف العقلية العليا كالتذكر والتفكير وإصدار الأحكام.
- **الوجدان:** ويتضمن الانفعالات، المشاعر والمزاج.
- **الدوافع:** ويتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتنا وحاجاتنا السلوكية.

حيث لخص ماير تطور مفهوم الذكاء العاطفي في خمسة مراحل وهي:

- المرحلة الأولى: تمتد من1900-1969 وفيها تناولت الدراسات النفسية لذكاء والانفعالات كالمواضيع ضيقة ومنفصلة.

- المرحلة الثانية: تمتد من 1970-1989 وخلالها ركز العلماء النفس لدراستهم على تأثير المتبادل بين الانفعالات والتفكير.
- المرحلة الثالثة: تمتد من 1990-1993 حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء العاطفي في العديد من الدراسات والمقالات.
- المرحلة الرابعة: تمتد من1994-1997 وتميزت هذه المرحلة بانتشار مفهوم الذكاء العاطفي في الميادين العلمية والمهنية المختلفة.
- المرحلة الخامسة: تبدأ من 1998 وتتميز بتمحيص الذكاء الانفعالي من خلال الدراسات والكتابات المتعلقة بطبيعته ومكوناته وكيفية قياسه. (بن غربال، 2015، الصفحات 57-58)

2- **تعريف الذكاء العاطفي:**

2-1-تعريف الذكاء:

فالذكاء "هو القدرة على اكتساب وتطبيق المهارات والمعرفة.(ماضي، 2014، صفحة 40)

2-2-تعريف العاطفة:

العاطفة وهي استجابة عقلية منظمة تجاه حدث أو كيان ما، وتعرف العاطفة كذلك بأنها المشاعر الحادة اتجاه شيء أو شخص أو جماعة أو فكرة ما(ماضي، 2014، صفحة 41)

2-3-تعريف الذكاء العاطفي:

إن الذكاء العاطفي يعاملنا كيف نغير من أنماط تفكيرنا، ومن طريقة نظرنا إلى الأمور بحيث نولد في نفوسنا أكبر قدرة ممكنة من المشاعر الإيجابية ولأطول فترة ممكنة. (العيتي، 2003، صفحة 18)

الذكاء العاطفي وهو له صلة بين الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية الفطرية، إن هناك شواهد متزايدة اليوم على أن المواقف الأخلاقية فهي الأساس في الحياة فإنها تتبع من قدرات الإنسان العاطفية الأساسية. ذلك أن الانفعال، بالنسبة للإنسان، هو (واسطة) العاطفة، وبذرة كل انفعال هي شعور يتفجر داخل الإنسان لتعبير عن نفسه في فعل ما.(دانييل، 1997، صفحة 12)

الذكاء العاطفي هو الاستخدام الذكي للعواطف، فالشخص الذكي يستطيع أن يجعل عواطفه تعمل من أجله أو لصالحه، باستخدامها في ترشيد سلوكه وتفكيره بوسائل تزيد من فرص نجاحه إن كان في العمل، أو في المدرسة، أو في الحياة بصورة عامة.

وقد ترجع زيادة الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي إلى سببين هما:

- السبب الأول: فكرة اختلاف الأفراد في المهارات الانفعالية القابلة للقياس والتي تغطي جانبا مهما من جوانب الفروق الفردية التي لم يتم تغطيته من خلال مقاييس الذكاء التقليدية والمقاييس الشخصية.
- السبب الثاني: أهمية النتائج المتوقعة من الناحية النظرية عن ارتباط الذكاء العاطفي بالعديد من المتغيرات ذات الأهمية، مثل المهارات الاجتماعية والعلاقات الشخصية.(طارق عبد الرؤوف محمد عامر, وأخرون، 2018، صفحة 52)

ويعرف إجرائيا أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من المهارات التي يحتاجها الإنسان ليتمكن من مشاعره، ويميز الإيجابي من السلبي منها، ويفهمها ومن ثم يتحكم بها ويديرها، وكذلك هو القدرة تمييز مشاعر الآخرين ومعرفتها وفهمها والتأثير فيها.

3- أهمية الذكاء العاطفي:

فقد تتمثل أهمية الذكاء العاطفي في الصلة ربط بين الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية الفطرية، فالمواقف الأخلاقية هي أساسية في الحياة إنما تصدر عن قدرات الإنسان الانفعالية الأساسية، ذلك أن الانفعال بالنسبة للإنسان هو العاطفة ذاتها.

كما تبرز أهمية الذكاء العاطفي فيما يلي:

- يعتبر الذكاء العاطفي عاملا أساسيا في النجاح في العمل والحياة، فالذين لديهم الذكاء الانفعالي المرتفع محبوبون ومثابرون وقادرون على التواصل والقيادة ويتميزون بالإصرار على النجاح في عملهم0
- الذكاء العاطفي حيث له القدرة على إقامة علاقات اجتماعية جيدة، لأنه يكفل القدرة على التعاطف، والقدرة على تفهم احتياجات الآخرين، والتحلي بالمرونة.
- امتلاك مهارات التعاطف الذي هو جوهر الذكاء العاطفي بما يوفره من قدرة على إقامة علاقات وثيقة مع الآخرين، وعلى التأثير عليهم.
- التصرف بطريقة متناغمة مع المعتقدات الشخصية، وصدق الفرد مع نفسه والأمانة مع الآخرين.
- القدرة على رؤية الجانب الايجابي من الحياة.
- امتلاك مهارات الكفيلة بالتعامل مع الضغوط المحيطية. (أونيسي، 2020، صفحة 43)

4- أبعاد الذكاء العاطفي:

لقد اختلفت وجهات نظر الباحثين وفي تصورهم لمفهوم الذكاء العاطفي فمنهم من يرى أنه مجموعة من القدرات التي يمتلكها الفرد وآخرون يرون أنه عبارة على مجموعة من المهارات، وفيما يلي نذكر أهم وجهات النظر لأبعاد الذكاء العاطفي:

4-1-أبعاد الذكاء العاطفي وفق سالوف يومايز1990:

لقد حدد سالوفي ومايز أبعاد الذكاء العاطفي في خمسة أبعاد كما هو كالاتي:

- الوعي بالذات: وتعني عن عادة انتباه إلى الطريقة التي يفكر ويشعر بها الفرد، وكذلك الوعي بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات.
- إدارةالذات: وتعني قدرة الفرد على التحكم في مشاعره اتجاه فعل معين أي تهدئة النفس وذلك لأن كل شعور له قيمته ومعناها، فالحياة بدون مشاعر بلا معنى.
- الاستعداد الرئيسي: وتعني الطاقة التي تأثر بشدة في القدرات الأخرى إيجابيا وسلبيا، وهذا ينطوي على مهارة التحكم في الاندفاع والتي تعد من أكثر المهارات النفسية أهمية حيث أنها الأصل في كل الأنواع التحكم في الذات الانفعالية.
- الفنون الاجتماعية (إدارة العلاقات): إن أساس العلاقات الجوهرية السليمة مع الآخرين تقوم على إدارة الانفعالات، باعتبار أن التعامل مع مشاعر الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقة إيجابية مثمرة مع الآخرين، ويتطلب التعامل مع الآخرين نضج ماهرتين، هما إدارة الذات والتعاطف مع الآخرين.
- التعاطف: وهو القدرة على التعرف على أفكار ومشاعر شخص وفهمها، ويبني التعاطف على الوعي الذات، فكلما كان الفرد على وعي بعواطفه وانفعالاته كان أكثر مهارة على قراءة مشاعر، فالفشل في إدراك مشاعر الآخرين، هو نقطة عجز أساسية في الذكاء العاطفي.(عبد الرحمان، 2009، الصفحات 24-23)

4-2-أبعاد الذكاء العاطفي وفق جولمان:

لقد لخص جولمان2000 أبعاد الذكاء العاطفي فيما يلي:

- الوعي بالذات: معرفة الفرد لعواطفه وإدراك مشاعره حال حدوثها، والتمييز بينها،من خلال مجموعة من السمات المزاجية والاجتماعية التي ترفع مستوى القدرة الفرد على مواجهة ومعالجة المشكلات العاطفية وهذا هو أساس الثقة.
- إدارة الانفعالات: وهي تعني معرفة الفرد كيفية التعامل مع مشاعر التي تسبب له الإزعاج، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي ويرتبط هذا البعد بالقدرة على التحكم في الرغبات والاندفاعات والتي تقلل من العنف، وتزيد درجة التوافق.
- التعاطف: حيث يقوم على أساس الوعي بالذات فبقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا وإدراكها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين والاندماج معهم.

- الدافعية: تعني التقدم والسعي نحو الدوافع بحيث يكون لدى الفرد هدف يسعى لتحقيقه مع مقاومة الاحباطات والضغوط.
- المهارات الاجتماعية (إدارة العلاقات): وتعني قدرة الفرد للتواصل الايجابي مع الآخرين، حيث يوجد ارتباط موجب بين الذكاء العاطفي وكلا من المهارات الاجتماعية ومواجهة الآخرين والحديث معهم. (السباعي، 2021، الصفحات 10-11)

4-3-أبعاد الذكاء العاطفي حسب روبرت بار اون وجيرالد جرينبرج:

لقد لخص مدحت أبو نصر أبعاد الذكاء العاطفي حسب بار اون فيما يلي:

- القدرة على معرفة وتنظيم وضبط المشاعر (إدارة الذات): فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر من الذكاء العاطفي لديهم القدرة على فهم مشاعرهم والتحكم فيها.
- القدرة على معرفة مشاعر الآخرين والتأثير فيها (الوعي بالذات): فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عالي من الذكاء العاطفي يعرفون كيف يستطعن استمالة مشاعر الآخرين نحوهم وفي أي الظروف يمكن أن يحدث ذلك.
- الدافع الذاتي للعمل (إدارة الانفعالات): فالأشخاص الذين يتمتعون بقدر عالي من الذكاء العاطفي باستطاعتهم تحفيز أنفسهم على العمل مختلف الأنشطة ويقاومون أي إحباط.
- القدرة على التكوين علاقات فعالة طويلة الأصل مع الآخرين (إدارة العلاقات): فهؤلاء الذين يملكون قدرا عالي من الذكاء العاطفي باستطاعتهم تنمية علاقاتهم بالآخرين مع مرور الزمن. ومن العوامل التي تساعدهم في ذلك مهاراتهم في التعاون مع الآخرين، وحل مشاكل العلاقات الشخصية المعقدة وقدرتهم على اكتساب ثقة الآخرين.(مدحت، 2008، الصفحات 110-111)

4-4-أبعاد الذكاء العاطفي حسب فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع:

لقد لخصا أبعاد الذكاء العاطفي فيما يلي:

- المعرفة الوجدانية: وهي القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر والعواطف الذاتية وحسن التمييز بينها مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.
- إدارة الانفعالات: القدرة على التحكم في الانفعالات والعواطف السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية.
- تنظيم الانفعالات: القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتوافق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع الأفضل قرارات.

- التعاطف: هو القدرة على إدراك الانفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليامع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم.
- التواصل: وهو التأثير الايجابي القوي في الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة(راضية صياد, وأخرون، 2020، صفحة 41).

5- العوامل المؤثرة على الجهد العاطفي

- العوامل الاجتماعية: وهي قواعد سلوكية معينة يتطلبها المجتمع من الفرد لتصرف بموجبها بغض النظر عن مشاعره الخاصة الحقيقية.
- العوامل الوظيفية: تتطلب العديد من الوظائف أن يكشف الموظف عن عواطف مختلفة وإيجابية، مثل مضيفي الطيران وعمال المطاعم، أو عواطف سلبية (الحزن) كالمشاركين في عزاء أو متعهدي الدفن، أو عدم إظهار أي عواطف (حيادية) كالقضاة وحكام المباريات.
- العوامل التنظيمية: وتختص هذه العوامل بالدرجة الأولى على موظفي الخدمات الذين يمثلون منظماتهم أمام العامة من الناس، والذي يتوقع أن يظهروا عواطف ملائمة أثناء تقدمهم للخدمة. مما يريح الزبائن ويكسب رضائهم.(السامرائي، 2021، صفحة 173)

المطلب الثاني: ضغوط العمل.

1- مفهوم وعناصر ضغوط العمل:

1-1- مفهوم ضغوط العمل:

تعاريف ضغوط العمل تعددت واختلفت تعاريفها باختلاف مدارس واتجاهات الباحثين، فلا يوجد هناك تعريف واحد دقيق يتفق عليه جميع الباحثين ونذكر بعض التعاريف فيما يلي:

- عرفها الزغبي بأنها عبارة عن مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى المواضيع، تنجم عن التفاعل بين العمال التنظيميين أو الاجتماعيين والمكونات الشخصية لهم، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسمية ونفسية أو سلوكية لديهم مما يدفعهم إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم.(الدوري، 2014، صفحة 163)
- عرفها مرجوس وزملائه بأنها حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خللا في الالتزام الفسيولوجي والسيكولوجي لذلك الفرد. (بلال، 2005، صفحة 43)
- تعرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق.(عبد الفتاح صالح خليفات, وأخرون، 2010، صفحة 603)
- ويعرف إجرائيا هي الأوضاع التي تشير إلى المواقف المؤثرة على ظروف العمل وشخصية موظف شركة الكهرباء والغاز وحالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تخفيض الأداء العام.

2-1- عناصر ضغوط العمل:

توجد عدة عناصر متداخلة لضغوط العمل والتي حددها (سيزلا) و (الاس) في ثلاثة عناصر أساسية هي:

- المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- الاستجابة: يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر وغيرها.
- التفاعل: وهو التأثير بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

من خلال هذا يتضح أن هذا التفاعل يتشكل من عوامل بيئية وتنظيمية والمشاعر إنسانية وهذا ما يترتب عن الاستجابات. (عثمان، 2009، صفحة 22)

2- مصادر وأنواع ضغوط العمل:

2-1- مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الفرد في عمله إلى ضغوط تأتي من مصادر عديدة، وتعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد نذكرها:

2-1-1-المصادر **التنظيمية والوظيفية:** وهي مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل، ولها تأثير على معاناة الأفراد من ضغوط العمل، وهذه المتغيرات هي:

- طبيعة العمل: إن درجة ضغوط العمل التي تواجه الفرد تختلف من مهنة إلى أخرى، فهناك مهنا يعاني فيها الفرد من ضغط العمل أكثر من غيرها.
- غموض الدور الوظيفي: ويقد بها نقص المعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل انجاز عمله في المؤسسة.
- صراع الدور الوظيفي: وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسؤولين حول نفس العمل وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل.
- عبء العمل: وتعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد عن المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهمات لا يستطيع القيام بها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، في حين أن انخفاض عبء العمل هو عندما يكون للفرد عمل قليل، أو أن عمله غير كافي لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته.

- ارتفاع مسؤولية الفرد اتجاه الآخرين: إن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل الوظيفية.
- التطور الوظيفي: وتعتبر أحد مصادر ضغوط العمل كعدم وجود فرص ترقية، وعدم التأكد من المستقبل في العمل، والتغير الوظيفي الذي يتطابق مع طموحات العامل.
- عدم المشاركة في اتخاذ القرار: إن لم يشارك الفرد بأفكاره ومعلوماته وخبرته في عملية اتخاذ القرارات فقد يعاني من ضغط العمل وتنخفض إنتاجيته ورضاه الوظيفي.
- بيئة العمل: يؤدي اختلال ظروف العمل من تهوية،إضاءة، درجة الحرارة، فهي تشكل مصدرا أساسيا لضغوط العمل.
- المساندة الاجتماعية: وتعني الشعور بالراحة والمساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله بالأفراد، مثل: استماع العامل الشكوى صديقه الذي تخطى في الترقية أو مساعدة العامل في تعلم مهارات جديدة، فأهمية العلاقة الإنسانية بين المدير ومرؤوسيه، وجو الصداقة بين العمال من شأنها أن تخفف من مقدار ضغوط العمل.(لبسيس ,عفاف, وأخرون، 2018، صفحة 10)

2-1-2-المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل:

- العوامل السياسية: تؤثر العوامل السياسية على حياة الأفراد ليس مهتمين بها فالجو السياسي العام، التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على الدول،الحروب، وغيرها تعد من عوامل التي تساعد في زيادة حجم الضغوط.
- العوامل الاقتصادية: ولها دور كبير في تذبذب جهد الإنسان وضعف قدراته على التركيز والتفكير وبالتالي يصعب على الفرد تلبية متطلبات الحياة، فمع ظروف السيئة الاقتصادية يترتب هذا القلق حول الوظائف وسبل العيش، مثل: حالة الكساد يمكن أن تكون ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية غير منتظمة.

- العوامل الاجتماعية: وتعد الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فخروج الفرد عن معايير المجتمع يعد خروجا عن العرف والتقاليد الاجتماعية حيث تؤدي إلى إحداث الضغط مثل الفقر، وكذلك قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتهم من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراضوغيرها.(لبسيس ,عفاف, وأخرون، 2018، صفحة 11)

2-1-3-المصادر الشخصية:

- ضغوط تنشأ من عوامل تتعلق بحياة الفرد الشخصية (عوامل خارجية): الحالات التي يعيشها الإنسان من التوتر والانفعال النفسي الذي يعيشها الفرد في الحياة نتيجة لتعرضه للمشاكل العائلية والأزمات المالية وهذا ما يؤدي بالعامل بالإحساس بالضغط الشديد أثناء تأدية عمله.
- ضغوط تنشأ من داخل الفرد (عوامل داخلية): وتتحدد تبعا لشخصية الفرد وطريقة تفكيره، كالإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير المتشائم بتوقع نتائج سلبية الذي يترتب عليه الشعور الفرد بالحزن والكآبة.

ومن أهم الصفات الشخصية التي تتفاعل مع ضغوط العمل هي:

نمط الشخصية،الإدراك، الخبرة ومستوى في النفس. (لبسيس ,عفاف, وأخرون، 2018، صفحة 12)

2-2- أنواع ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل من الأمور الطبيعية التي تحدث في الحياة اليومية ولابد من وجودها في المنظمة، فلا يمكم القضاء عليها فهي جزء لا يتجزأمنا، فالفرد الذي لا يواجه في حياته ضغوط هو إنسان ميت، فأنواع ضغوط العمل متعددة، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته، إلا أن معظم الكتاب والباحثين جمع على تصنيفها إلى نوعين أساسين هما:

2-2-1- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المرغوب فيها, وهي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير دوافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر, فهي تستخدم كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها كل مؤسسة والأفراد, حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام وتعمل على زيادة إحساسه بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للاستجابة والتصرف بطريقة سليمة في مواقف مختلفة, تساعده على التفكير والمحافظة على تركيزه في العمل, وتمده الثقة والتفاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن انفعالاته وتشجيعه لاتخاذ قرارات صائبة. (جلاب، 2016، صفحة 73)

2-2-2-الضغوطات **السلبية:** وتسمى أيضا بالضغوطات الهدامة، وهي تؤثر على سلوك كل من المدير العاملين بشكل سيء وتولد معها من الإجراءات الإدارية التي يرتكز معظمها حول ما يلي:

- فقدان الرغبة في العمل.

- الفروق عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرقابة ونمطية العمل.

- عدم التوافق والاكتئاب والقلق.(عدة العانس, وأخرون، 2017، صفحة 10)

وقد ركزت معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، حيث توضح الكثير من الدراسات أن مفهوم المديرين للضغوط لا يتعدى سوى المفهوم السلبي، ومن ثم فإنه يجب التخلص من كل الضغوط التي يتعرضون لها سوى في البيئة الخارجية أو العاملين في المؤسسة. كما يمكن التوضيح في الجدول الاتي: التفرقة بين ضغوط العمل الايجابي والضغوط العمل السلبي كالأتي:

الجدول رقم(01): يوضحأنواع ضغوط العمل

الضغوط الايجابية	الضغوط السلبية
1- تمنح دافعا للفرد.	1- تسبب انخفاضا في الروح.
2- تساعد على التفكير.	2- تولد ارتباكا.
3- تحافظ على التركيز على النتائج.	3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول.
4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدي.	4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.
5- النوم جيدا.	5- تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.
6- القدرة على التعبير على الانفعالات.	6- الشعور بالأرق.
7- تمنح الإحساس بالمتعة.	7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عليها.
8- تحافظ على التركيز على العمل.	8- الإحساس بالقلق.
9- تمنح الشعور بالإنجاز.	9- تؤدي إلى الشعور بالفشل.
10- تمد الفرد بالقوة والثقة.	10- تسبب للفرد الضعف.
11- التفاؤل بالمستقبل.	11- التشاؤم من المستقبل.
12-القدرة على الرجوع إلى حالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مرور بتجربة غير سارة.

(الغاني، 2008، صفحة 22)

3- مراحل وأثار ضغوط العمل:

3-1- مراحل ضغوط العمل:

من خلال أبحاث المختصين في تفسير وتحديد مراحل ضغوط العمل توصلوا إلى إن هناك ثلاث مراحل يمر بها الفرد حينما يتعرض إلى الضغوط وهي:

- **مرحلة الإنذار (التنبيه بالخطر):** تمثل هذه المرحلة رد الفعل الأولي اتجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات النفسانية الجسمانية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب، ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس.... وكلما زادت حالة الإجهاد انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد لضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.(العديلي، 1993، صفحة 157)
- **مرحلة المقاومة والتكييف:** في هذه المرحلة ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى الأعضاء الحيوية التي تكون قادرة لتصدي أو المواجهة للمثير الذي أحدث الضغط كما أن الفرد العامل حاول التكيف مع المواقف المسببة للضغوط سوى بزيادة جهده أو بإيجاد بدائل لسلوكياته في العمل, هذا في حالة ما إذا كانت الضغوط في حدود طاقته النفسية والجسدية, أما إذا زادت على مقدار تحمل الفرد لها جسديا ونفسيا ولم يتخذ لا هو ولا الإدارة العليا وسائل مواجهتها أو التقليل من أثارها السلبية, هنا يكون الضغط قد انتقل إلى المرحلة الثالثة. (أونيس، 2000، صفحة 62)
- **مرحلة التعب الإنهاك والاستنزاف:** مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليه يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط وتنهار نظم ووسائل التكيف. (خضير كاظم, وأخرون، 2008)

3-2- أثار ضغوط العمل:

يمكن تصنيف الآثار المترتبة على ضغوط العمل إلى مجموعتين هي:

3-2-1- **أثار الضغوط على مستوى الفرد:** إن تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه تأثيرات على صحة وسلوك الإنسان، يمكن إنجازها بما يلي:

- **الآثار الجسدية (الفسيولوجية):** حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية كما أن البحوث الطبية تكشف أن أكثر من (50 بالمئة) من الأمراض التي ترتبط بالضغط ومن بين هذه الأمراض: الأزماتالقلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم،الربو، الصداع النصفي، الألم الظهر، التهاب المفاصل. (النوشان علي، 2003، صفحة 25)

- **الآثار النفسية(السيكولوجية):** تعتبر الحالة النفسية للفرد من أهم المؤشرات التي تدل على أثار الضغوط حيث أن الفرد عندما يتعرض بشكل مستمر لمستويات عالية من الضغوط التي تفوق قدرة تحمل الفرد فإنها تؤدي به إلى ظهور كثير من الآثار النفسية كالاكتئاب والقلق والإحباط والغضب والانفعال والشعور بالملل وقلة الأهمية وهذه الحالات تؤدي إلى التغير في المزاج النفسي والعاطفي، وعدم الرضا، وهذه الآثار تنعكس على المنظمة مثل الغياب عن العمل والتأخير عنه، ومن الآثار التي يمكن إن يتعرض لها الفرد نتيجة لضغوط ما يلي:

- الاكتئاب: يعد من أكبر المشاكل التي يوجهها العاملين في مجال الصحة العقلية شيوعا.
- القلق: هو عبارة عن رد فعل لخطر فقدان الموضوع، فهو شيء نشعر به ونسميه حالة وجدانية مكدرة وهو شيء غير واضح من الصعب إثبات وجوده،والقلق هو حالة من الخوف الغامض. (جاموس، 2004، صفحة 21)
- الإحباط: هو إغلاق السبيل نحو الوصول إلى الهدف أو إعاقته وإبراز أثر هدام للإحباط وهو الاستجابة العدوانية التي يثيرها والميل للهروب. (أبو شعيشع، 2005، صفحة 37)

- **الآثار السلوكية:** والتي تتضمن درجة ميل مرتفعة للوقوع في الحوادث، شرب الكحوليات، تعاطي المخدرات، الأكل الكثير, التدخين بكثرة, الضحك بعصبية كل هذه سلوكيات سلبية يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط وتعتبر أكثر تعبيرا لسهولة ملاحظتها على الفرد.

إن هذه النتائج والآثار لا تعتبر شاملة رغم تعددها وتنوعها ويمكن أن تكون هناك أثار ونتائج أخرى لم تكشف الدراسات عنها, ففي البداية كان الاهتمام مركزا على الآثار الفسيولوجية للضغط وتشير الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين ضغط العمل وارتفاع نسبة الكولسترول في الدم والأمراض القلب والقرحة المعدية, وقد ذهبت بعض الدراسات إلى حد القول باحتمال وجود علاقة بين الضغوط وأمراض السرطان ولا يمكن التقليل من أهمية هذه الأمراض وأثارها على أداء الفرد وما يترتب على المنظمة من تكاليف مالية كبيرة وانخفاض الإنتاجية والأداء والعديد من السلوكيات السلبية التي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط بدل من مواجهتها, من هذه السلوكيات:

- زيادة معدل التدخين: الإفراط في التدخين من المؤشرات السلوكية البارزة التي تدل على إن الفرد واقع تحت طائلة الضغوط.

- إدمان الخمور: في نظر علماء النفس فيعتبر وسيلة لتنفس عن الضغط وما يترتب عليه من كآبة، ويتضمن الاعتماد على الكحول لتخفيف من الألم النفسي والجسمي الناجم عن الضغوط، وقد أصبح إدمان الخمور سببا رئيسيا في غياب العمال عن أعمالهم.

- السلوك العدواني: هو سلوك موجه إلى الهدف، وله جذور بيولوجية عميقة، ويسببه الإحباط أو أي نزعة أو دافع يتعلق بحفظ الذات وبقاء النوع.

ومن خلال ما سبق يمكن ذكر أهم الآثار المترتبة على الضغوط وعلى الأفراد بما يلي:

- ظهور بعض ردود الفعل والسلوكيات الخاطئة اتجاه الآخرين.
- الشعور الدائم بالإحباط وعدم المبالاة نتيجة عدم تكيفه اجتماعيا ووظيفيا.
- تأثير الفرد من الناحية الصحية كإصابته بأمراض عديدة مثل ضغط الدم.
- من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشينة كالإدمان الكحوليات، التسرب الوظيفي، وما ينتج عنه من تعطيل مصالح المتعاملين.(ساهلي مروى, وأخرون، 2022، صفحة 24).

وخلال ما سبق يظهر لنا مدى عمق الآثار التي يمكن أن تنتجها ضغوط العمل على الأفراد العاملين بالمؤسسات الأعمال من الناحية النفسية والصحية والسلوكية، وبالتالي فأننا لا نتوقع من هؤلاء الأفراد أداء مميزا أو تركيزا في مهام العمل أو حرصا على مستوى ما يتقدم من خدمات أو إنتاج. لا بد من الحرص على إتباع على العديد من الأسباب التي تعمل على إزالة هذه الأسباب بالإضافة إلى الحد من أثارها السلبية. (ساهلي مروى, وأخرون، 2022، صفحة 25)

3-2-2- الآثار الضغوط على مستوى المؤسسة:

إن الآثار الناجمة عن ضغوط العمل لا يقتصر ضررها على الفرد فقط، بل يمتد لتشمل المؤسسة التي يعمل بها الفرد والعنصر البشري يعتبر أهم عناصر الإنتاج بالمؤسسة، فهو الأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهداف هذه المنظمة، ولهذا فإن الخلل الذي يصيب الفرد ويؤثر على سلوكه وتصرفاته، نتيجة لتعرضه لضغوط العمل، ينعكس مباشرة على أداء المؤسسة، وعلى قدرتها وضمان بقائها واستمرارها في سوق العمل.

وتترك ضغوط العمل أثار تنظيمية نتيجة عن سوء إدارة الضغوط وتأخذ شكلين:

***الشكل الأول:** الثمن المباشر لسوء إدارة الضغوط ويتضح من غياب للعاملين والتأخر والتوقف عن العمل ودوران العمل المستمر، وانخفاض مستوى الخدمات، وزيادة الشكوى من قبل العاملين وترتفع حوادث العمل.(جابر أوبيش, وأخرون، 2022، صفحة 25)

***الشكل الثاني:** فهو الثمن الغير مباشر لسوء إدارة الضغوط ويتمثل في انخفاض الروح المعنوية وانخفاض الولاء وعدم الرضاء، وضعف الاتصال وعلاقات الإنسانية، والخطأ في اتخاذ القرارات وعد الثقة والاحترام.(جابر أوبيش, وأخرون، 2022، صفحة 26)

المطلب الثالث: الذكاء العاطفي وضغوط العمل

1- نظريات العاطفة في بيئة العمل:

لقد طور علماء النفس مجموعة من النظريات الخاصة بالعاطفة في أجواء العمل وذلك عندما لمسوا بأن العواطف ذات أهمية حاسمة في كيفية التعامل مع العاملين، ولعلى من أبرز هذه النظريات ما يلي:

- **نظريات الأحداث العاطفية:** تتضمن هذه النظرية بأن هناك علاقة بين التأثيرات الداخلية(العواطف) للموظفين وردود أفعالهم خلال الحوادث التي يتعرضون لها أثناء عملهم اليومي, والتي تؤدي بدورها إلى أدائهم والتزامهم الوظيفي وكذلك الرضاء الوظيفي على المدى الطويل, فمثلا أن الأحداث السلبية كتوبيخ العامل على أدائه الضعيف أو الأحداث الإيجابية كتلقي العامل كوب من القهوة مجانا لأدائه الجيد, هذه الأحداث أو المواقف لها تأثيرها على عواطف الفرد العامل, بما في ذلك أساليب الإدارة والإجراءات وزملاء العمل والضغوط الوظيفية والالتزام.(السامرائي، 2021، صفحة 167)
- **نظرية العامل (الجهد) العاطفي:** إن الجهد العاطفي يشير إلى فعل أو تصرف أبعد من المهارات العقلية أو البدنية اللازمة عندما يراد تقديم خدمة ذات الجودة العالية، فهو يعني إظهار الابتسامة أو نظرات معينة أو اهتمام صادق وإجراء محادثة ودودة مع أشخاص غرباء قد نتعامل أو لا نتعامل معهم مرة أخرى في المستقبل. فالتودد والمجاملة والكياسة والاستجابة الموجهة نحو الزبائن كلها تتطلب مقدارا كبيرا من الجهد العاطفي من قبل مجهزي الخدمة في الخط الأمامي الذين يتحملون المسؤولية بالنيابة عن المؤسسة.(أحمد، 2002، صفحة 172)
- **نظرية التقييم:** تعرض هذه النظرية أن العواطف تثار بناء تقييم الشخص لأحداث والمواقف التي تواجه الفرد أثناء العمل وليست نتيجة الأحداث نفسها كما افترضت نظرية الأحداث العاطفية، بمعنى أن الاستجابة العاطفية ليست رد فعل إزاء الحدث نفسه فقط ولكنها رد فعل يتوقف على الطريقة التي يقيم بها الشخص هذا الحدث أو الموقف الذي يواجهه.

ويبدو من توجهات هذه النظرية ومضامينها للعواطف فإنها أقرب للواقع لأن هناك جملة عوامل داخلية في بيئة العمل نفسه وخارجيا عن البيئة المحيطة تأثر على ردود أفعال العاملين وتقبلهم أو رفضهم لمعطيات حدث ما يوجهونه لذلك فإن على القيادات الإدارية أن لا تتوقع ظهور الاستجابات أو الردود الأفعال نفسها في كل الأحاديين إزاء قرار اتخذته أو أمر أصدرته أو مشكلة قامت بمعالجتها.(السامرائي، 2021، صفحة 175)

2- العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

سعت العديد من الدراسات إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ودرجة تأثير بينهم وذلك في مجالات مختلفة, وفسرت بعض الدراسات الضغوط بعدة طرق مختلفة وكانت التفسير السائد أن الضغوط تتمثل في الضغوط الشخصية والضغوط البيئية للعمل, ولكن حديثا تمثلت الضغوط في التفاعل بين الفرد والأحداث المحيطة به ويوجد العديد من الضغوط المختلفة والتي تواجه العاملين في شتي المجالات وتمثلت في التطور التكنولوجي والتقدم العلمي والابتكار المستمر حيث الذكاء العاطفي يحسن من مهارات التواصل, مهارات الإدارة, حل المشكلات وبهذا نقول أن يوجد أثر إيجابي بين المتغيرين, مما يجعل المؤسسات تعمل على إعادة وضع الاستراتيجيات والتقنيات المختلفة لمواكبة التطور وتحقيق الأهداف المطلوبة والحصول على أعلى كفاءة من التشغيل وأدى ذلك إلى زيادة التحديات والمسؤوليات على العاملين مما سبب ذلك إلى اختلال التوازن بين الفرد والعمل, حيث كذلك يخلق جو صحي ومثالي داخل نفسية العامل, حيث يعمل الموظفون في جو مريح نفسيا تتولد القدرة على العمل.(عمر السطوحي عبد المعز, وأخرون، 2021، صفحة 18)

خلاصة:

حاولنا في هذا الفصل إبراز أهم المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وخاصة الذكاء العاطفي الذي أصبح مهم في بيئة العمل، غير أنه وبالرغم من تعدد الدراسات والأبحاث وتقدم علم النفس حول هذا الموضوع إلا أنه لا يزال يلقى بعض الغموض في تحديد المفاهيم له ومن هذا المنبر نقول عامة أن الذكاء العاطفي هو مصدر لتخفيف من ضغوط العمل لدى الأفراد.

فالذكاء العاطفي هو مهم جدا في بيئة العمل، فهو ينظم التعامل بين الموظفين وبعضهم وبين الموظفين والمديرين وكذلك العملاء، حيث يشمل استخدام الذكاء العاطفي بالعقل والقلب معا بتوازن في اتخاذ القرارات أو التصرف في الأمور الهامة، حيث يؤثر ذكاءهم العاطفي على إدارة الضغوط،والنزاعات، وكذلك الأداء الوظيفي بشكل عام.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

سيتم عرض الإطار المنهجي المتبع من قبل دراسة متغيرات البحث في مؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي، قد يعتبر منهج البحث من الأمور المهمة التي يجب التركيز عليها في هذا الإطار، وعليه فقد انطلق هذا الفصل كمدخل عام للمؤسسة وبعدها بوصف الإجراءات المتبعة في جمع المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني، إضافة إلى تحيد مجتمع البحث والعينة المستهدفة، ومن ثم استعراض مختلف أدوات وطرق التحليل الإحصائية التي ستعتمد، والتي ستسمح في الأخير بالحصول على النتائج المطلوبة، من خلال التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: مدخل عام لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بولاية الوادي.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.

المبحث الأول: مدخل عام لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

المطلب الأول: لمحة تاريخية والهيكل التنظيميللشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

1- اللمحة التاريخية للشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي:

نشأة الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز تطبيقا لأحكام القانون 02- المؤرخ في 5 فيفري 2002 المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز عبر القنوات, إن التغيرات الاقتصادية الناتجة عن هذا القانون مكنت لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي من التحول إلى مجمع يتكون من شركات تتخصص في عدت مهن, حيث نشأ فرع للشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي توزيع وسط, بإيجاز(ش ت و), وفي جانفي2006 كشركة ذات أسهم تابعة لمجمع لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي الواقع مقرها الاجتماعي في شارع محمد بوضياف بالبليدة, , وكان ش وهذا يدخل في إطار سياسة التفرع التي انتهجها مجمع للشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي هر أبريل2009 أخر محطة في مسار إعادة هيكلة مجمع للشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي حيث تمثلت في تغيير علامة وتسمية الشركة, حيث أصبحت تحمل اسم "الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز للوسط" بإيجاز "ش ت و" وهي شركة من بين شركات التوزيع الأربعة التابعة لمجمع **لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز** بالوادي, وفي أخر سنة 2019 ومع بداية سنة 2020 تم تغيير اسم الشركة ليصبح بشكلها الحالي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز, بإيجاز(sadeg), وهي موزعة على مستوى جميع القطر الوطني.01

2-تعريف شركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي:

المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي عبارة عن مجمع اقتصادي هام, ففي الفترة السابقة كانت ولاية الوادي تتزود بالطاقة الكهربائية وذلك عن طريق وكالة الوادي التابعة لمركز التوزيع بولاية بسكرة ونظرا للكثافة السكانية تقرر إنشاء مركز توزيع لولاية الوادي وذلك في أواخر الثمانينات بخلق مندوبية تسمى المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز, وكانت عبارة عن مندوبية تابعة لمركز التوزيع بولاية بسكرة, ومع ازدياد الكثافة السكانية بالوادي تم إنشاء مركز للتوزيع تابع لولاية ورقلة سنة 2006, ثم تحولت التسمية إلى المديرية الجهوية بالوادي, وفي سنة 2010 تحولت التسمية إلى مديرية التوزيع بالوادي, وتعتبر مديرية التوزيع للكهرباء والغاز بالوادي هي إحدى المديريات التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز, حيث تقوم العديد من التخصصات وهذا من أجل تحقيق إنجازات جديدة, كما أن هذه المديرية تتميز بطابعها العمومي والصناعي والتجاري في خدمة المواطن.

بحيث أنها تعمل في حدود صلاحياتها على توزيع الطاقة الكهربائية والغازية وإرضاء حاجيات الزبائن وفق الشروط المطلوبة من حيث التكلفة ونوعية الخدمات، وقد خصصت عدد كبير من العمال لتسهيل الخدمة وإنجازها في أسرع وقت والشكل الموالي يوضح توزيع العمال بالشركة

3- الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي:

يتكون هيكل الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي من مدير عام للتوزيع وعلى مجموعة من الأقسام والمصالح، ويمكن توضيح هيكل الشركة في الشكل الموالي:

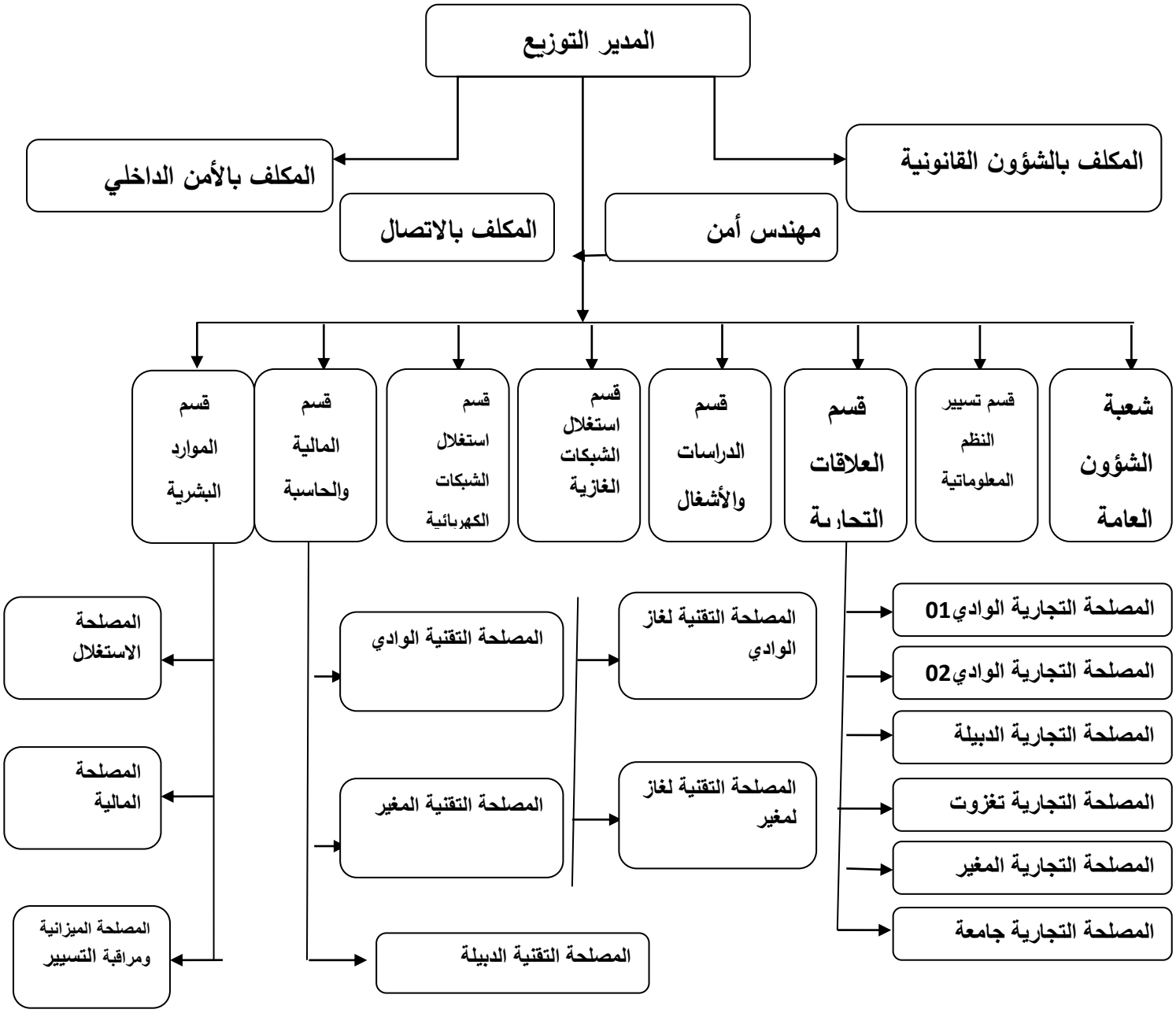
الشكل رقم2: يوضح الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي

المصلحة التجارية الوادي01

المصلحة التجارية الوادي01

المصلحة التجارية الوادي

الشكل رقم(1): الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي



(مصلحة الموارد البشرية بالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي، 2023)

للقيام بأعمال المؤسسة تعتمد الشركة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز على مجموعة من الأقسام والمصالح هي:

- **مدير التوزيع:** وهو الذي يقوم بمراقبة أداء العمال لعملهم وهو يمثل الفرع في المديرية الجهوية.

- **المكلف بالشؤون القانونية:** وهو عبارة عن قسم تابع لقسم الوسائل ثم تغير وأصبح قسم مستقل يعمل على حل المشاكل بين الموظفين.
- **مهندس أمن:** وهو الذي يقوم بجعل الجدول الزمني للزيارات مع برنامج النوعية، وتحضير للاجتماعات نيابة عن مدير المبيعات.
- **المكلف بالاتصال:** يقوم بتنظيم المعلومات للجمهور والعملاء الذين يستخدمون وسائل الإعلام المناسبة.
- **المكلف بالأمن الداخلي:** يقوم بإنشاء حسابات المقدمة في الوقت الحقيقي عند الأحداث التي تؤثر على EIS.
- **شعبة الشؤون العامة:** يقوم بإدارة العقود الخدمات الخارجية،وتطوير وتنفيذ البرنامج الاستثماري.
- **قسم تسيير النظم المعلوماتية:** يقوم بإدارة وصيانة الأجهزة الحاسوب، وتقديم المساعدة للمستخدمين.
- **قسم العلاقات التجارية:** ويشمل إنشاء وإدارة ذاكرة الفواتير وفواتير الخدمات المستخدمة.
- **قسم الدراسات والأشغال:** ويتمثل مهامه في دراسة طلبات الزبائن الجدد ومتابعة الأشغال وإنجاز المنشات الكهربائية.
- **قسم استغلال الشبكات الغازية:** من مهامها استمرارية التموين بالطاقة الغازية والمحافظة على نوعية الخدمة.
- **قسم استغلال الشبكات الكهربائية:** نقوم بدراسة قسم الاستغلال الشبكات الكهربائية.

المطلب الثاني: مهام وصلاحيات الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي

- **مهام:**

مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي مكلفة بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية عبر القنوات وضمان احتياجات الزبائن مع توفير الشروط المطلوبة من حيث التكلفة، نوعية الخدمة والأمن.

- **الصلاحيات:**

- ضمان نوعية واستمرارية الخدمة.
- استغلال وصيانة شبكات توزيع الكهرباء والغاز.
- تطوير شبكات الكهرباء والغاز من اجل ربط الزبائن الجدد.
- ضمان أمن وفعالية الشبكات.
- ضمان التوازن بين العرض والطلب على الطاقة.

- تسويق الكهرباء والغاز.

(مصلحة الموارد البشرية بالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي، 2023)

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.

المطلب الأول: منهج الدراسة وأدواتها.

1- منهج الدراسة:

يمكن تعريف المنهج على أنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث في ضبط أبعاد،مساعي، أسئلة وفرضيات البحث.(رشيد، 2008)

وباعتبار أن المنهج الكمي فهو باعتباره البحث التجريبي المنهجي لظاهرة يمكن ملاحظتها على نحو ما , وتكميمها بواسطة أدوات إحصائية أو رياضية ويعتمد المنهج الكمي على القيام بالبحث بشكل عملي من خلال استخدام الإحصائيات الاستبيانات للحصول على النتيجة المطلوبة. (المطيري، صفحة 251)

وعليه فإن المنهج المعتقد في هذه الدراسة هو الأسلوب الإحصائي الوصفي التحليلي، لان الدراسة تقع ضمن البحوث الوصفية التي تهدف إلى جمع معطيات الخاصة بصفة من صفات المجتمع الإحصائي، وهذا النوع من الدراسات يعتمد على التحليل الإحصائي في معالجة البيانات وحساب التكرارات النسبية المئوية من أجل إبراز العلاقة بين المتغيرين.

2- أدوات الدراسة:

تستهدف هذه الدراسة الكشف عن مدى تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، وبغرض تحقيق الأهداف المرجوة فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبانة.

جدول توزيع العبارات:

جدول(02): توزيع عبارات الاستبيان للمتغير المستقل والتابع

الأبعاد	حدود العبارات
✓ **المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)**	
✓ الوعي بالذات	من 1 إلى 6
✓ إدارة الذات	من 7 إلى 12
✓ الوعي الاجتماعي	من 13 إلى 18
✓ إدارة العلاقات	من 19 إلى 24
المتغير التابع (ضغوط العمل)	
✓ ضغوط العمل	من 1 إلى 5
✓ ضغوط العمل	من 6 إلى 9
✓ ضغوط العمل	من 10 إلى 14
✓ ضغوط العمل	من 15 إلى 18
✓ ضغوط العمل	من 19 إلى 20

المصدر: من عداد الطالبة

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

تتطلب كل دراسة تحديد العينة المستهدفة، وذلك بغية التأكد من أن المعلومات التي سيتم جمعها تسمح لنا بالإجابة على أسئلة البحث بالشكل المطلوب، لذلك يستلزم على الطالب تحديد كل ما يتعلق بذلك من مجتمع وعينة الدراسة.

1- العينة الدراسة:

العينة من أهم خطوات البحوث الميدانية ويشترط فيها أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي والتي تشتمل في هذه الدراسة226عامل، حيث اخترنا 70 عامل تم اختيارهم للإجابة عن أسئلة الاستبيان.

جدول(03): توزيع الاستمارات

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المحصلة	عدد الاستمارات المرفوضة	عدد الاستمارات القابلة للتحليل
70	62	08	62

المصدر :منإعداد الطالبة

2- مجتمع الدراسة:

لقد وقع اختيارنا لمجتمع الدراسة على المؤسسة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي كونها مؤسسة اقتصادية تعمل على تحسين ظروف العمل فيها.

المطلبالثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة

1- الأساليب الإحصائية للدراسة:

تم استخدام البرنامج الإحصائي المسمى الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss21)، كما اعتمدنا على التقنيات الإحصائية التالية:

أ-الأساليب المستخدمة للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة

- معامل الارتباط بيرسون للكشف عن صدق الاتساق الداخلي، وكذا العلاقة بين المتغيرين؛
- معامل الثبات α لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- النسب المئوية والتكرارات لوصف العينة.

ب-الأساليب المستخدمة في الإجابة عن تساؤلات الدراسة

- المتوسط الحسابي لقياس مدى مركزية الإجابات؛
- الانحراف المعياري لقياس مدى اتفاق وعدم تشتت الإجابات؛
- اختبار التوزيع الطبيعي؛
- الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات؛
- الوزن المرجح لمقياس لكارت، كالتالي:

الجدول رقم (04): أوزان الاستجابات حسب مقياس لكارت الخماسي

الرقم	1	2	3	4	5
العبارة	غير موافق غير بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

-حيثيتم حساب المدى: لمعرفة الفرق بين أكبر قيمة وأدناها**(5-1=4)**لتحديد طول خلايا المقياس؛

-ثم يقسم على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي **5/4=0.80**؛

-وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية

2-اختبار وصدق وثبات الدراسة:

أولا: ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال قياس معامل ألفا كرومباخ، حيث تنص القاعدة الإحصائية لهذا الاختبار على أن النسبة المقبولة لثبات الاستبيان هي 60% أو ما يزيد، والنسبة المقبولة لصدقها هي 70% أو ما يزيد ويحسب بالجدر التربيعي لمعامل الثبات وفيما يلي توضيح ذلك:

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (05): يوضح معاملات ألفا كرومباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ(∝)	صدق المحك (الصدق = $\sqrt{\propto}$)
الوعي بالذات	6	0.604	0.777
إدارة الذات	6	0.657	0.810
إدارة الانفعالات	6	0.643	0.801
إدارة العلاقات	6	0.610	0.781
الذكاء العاطفي	24	0.696	0.834
ضغوط العمل	22	0.891	0.943
الإجمالي	**46**	**0.869**	**0.932**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات الإجمالي عال بلغ 0.869، وجميع المحاور ذات درجة مرتفعة من الثبات، وهذا يتضح من خلال معامل الصدق الإجمالي الذي بلغ 0.932 وهو أيضا معامل عال، وهوما يدل على ثبات وصدق أداة الدراسة.

ثانيا: صدق أداة الدراسة

وقد تم التأكد من صدقها بطريقتين هما:

1-الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

وهذا بعرضها على مجموعة من الأساتذة لإجراء تعديلات عليها سواء في صياغة الفقرات أو حذف بعضها على ضوء مقترحاتهم، والتي ساهمت في إخراج الاستبيان بصورته النهائية.

2-صدق الاتساق الداخلي

ويقصد به اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وهذا من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين العبارة ومجموع المحور. والجدول الموالي يوضح ذلك:

- قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الذكاء العاطفي

البعد الأول: الوعي بالذات

الجدول رقم (06): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات الوعي بالذات مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.550**	0.000	4	0.593**	0.000
2	0.535**	0.000	5	0.720**	0.000
3	0.432**	0.000	6	0.622**	0.000
الوعي بالذات					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **الوعي بالذات** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول إن العبارات ذات اتساق داخلي.

البعد الثاني: إدارة الذات

الجدول رقم (07): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات إدارة الذات مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
7	0.613**	0.000	10	0.593**	0.000
8	0.529**	0.000	11	0.544**	0.000
9	0.701**	0.000	12	0.662**	0.000
ادارة الذات					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **إدارة الذات** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول إن العبارات ذات اتساق داخلي.

البعدالثالث: إدارة الانفعالات

الجدول رقم (08): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات إدارة الانفعالات مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
13	0.662**	0.000	**16**	0.591**	0.000
14	0.585**	0.000	**17**	0.546**	0.000
15	0.615**	0.000	**18**	0.602**	0.000
إدارةالانفعالات					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **إدارة الانفعالات** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

البعد الرابع: إدارة العلاقات

الجدول رقم (09): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات إدارة العلاقات مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
19	0.548**	0.000	**22**	0.679**	0.000
20	0.571**	0.000	**23**	0.513**	0.000
21	0.735**	0.000	**24**	0.487**	0.000
إدارة العلاقات					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **إدارة العلاقات** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

ـ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات ضغوط العمل

1-صراع الدور

الجدول رقم (10): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات صراع الدور مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.594**	0.000	4	0.683**	0.000
2	0.746**	0.000	5	0.725**	0.000
3	0.484**	0.000			
صراع الدور					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **صراع الدور** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

2-غموض الدور

الجدول رقم (11): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات غموض الدور مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
6	0.564**	0.000	8	0.782**	0.000
7	0.749**	0.000	9	0.763**	0.000
غموض الدور					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **غموض الدور** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

3-عبء العمل

الجدول رقم (12): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات عبء العمل مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
10	0.685**	0.000	**13**	0.673**	0.000
11	0.713**	0.000	**14**	0.787**	0.000
12	0.815**	0.000			
عبء العمل					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **عبء العمل** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول إن العبارات ذات اتساق داخلي.

4-بيئة العمل

الجدول رقم (13): يوضحمعامل الارتباط بيرسون لعبارات بيئة العمل مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
15	0.830**	0.000	**17**	0.796**	0.000
16	0.684**	0.000	**18**	0.735**	0.000
بيئة العمل					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **بيئة العمل** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول إن العبارات ذات اتساق داخلي.

5-التطور الوظيفي:

الجدول رقم (14):يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات التطور الوظيفي مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
19	0.736**	0.000	**21**	0.722**	0.000
20	0.831**	0.000	**22**	0.802**	0.000
التطور الوظيفي					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **التطور الوظيفي** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول إن العبارات ذات اتساق داخلي.

- قياس صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

الجدول رقم (15): يوضح معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان

المحاور	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
الذكاء العاطفي	0.725**	**0.000**	دال إحصائيا
ضغوط العمل	0.898**	**0.000**	دال إحصائيا
****: الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01**			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات **محاور الاستبيان** كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول إن العبارات ذات اتساق داخلي.

3-صدق المحك

وهو ما يساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات والنسبة المقبولة لصدقه 70% أو ما يزيد وسيتم التطرق إليه بعد حساب معامل الثبات.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي

يجب علينا التأكد أن المجتمع خاضع للتوزيع الطبيعي، وهذا باستخدام اختبار كالمجروف–سمرنوف كالتالي:

الجدول رقم (16): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف – سمرنوف)

المحاور	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية (sig	نتيجة الاختبار
الذكاء العاطفي	0.596	0.870	توزيع طبيعي
ضغوط العمل	0.624	0.831	توزيع طبيعي
المجموع	0.629	0.823	توزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتضح من خلال نتائج الاختبار أن قيمة (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المحاور، وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع توزيع طبيعي.

وعليه يتم استخدام **الأدوات الإحصائية العلمية** الوصفية والاستدلالية في دراستنا.

خلاصة:

عرض في هذا الفصل أهم الخطوات المتبعة في الدراسة بدءا بالمنهج المتبع ألا وهو المنهج الكمي وتحديد العينة المتمثلة في عمال المؤسسة وأدوات الدراسة وانتهاء بالأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات، وسنتطرق في الفصل الموالي إلى عرض النتائج المتحصل عليها وتفسيرها ومناقشتها.

الفصل الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

ضمن الإطار التطبيقي للدراسة واختبار الفرضيات، سيتم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة بالاستبيان أو ما يخص عرض نتائج محور البيانات الوصفية العامة (الجنس، السن) ومحوري الذكاء العاطفي وضغوط العمل باستخدام طرق الإحصاء الوصفي (التكرارات،النسب، المتوسطات الحسابية،الانحرافالمعياري، ومعاملات الاختلاف) ومن جهة ثانية سيتم اختبار الفرضيات والنموذج الافتراضيللدراسة، وذلك استنادا إلى ما تم التوصل إليه في العنصرين السابقين، إضافة إلى ذلك تحليل ومناقشة النتائج الإحصائية الاستدلالي (الارتباط، الانحدار.....) وذلك من خلال التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: الدراسة الإحصائية لنتائج الدراسة.

المبحث الثاني: دراسة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة.

المبحث الأول: الدراسة الإحصائية لنتائج الدراسة

المطلب الأول: دراسة البيانات الشخصية.

1-الجنس:

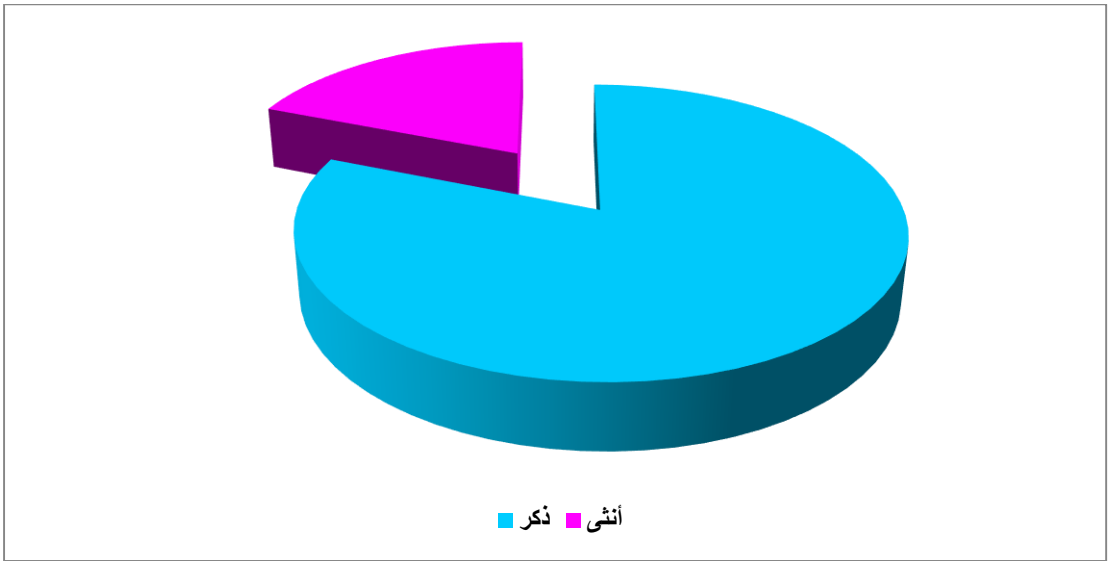
الجدول رقم (17): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	51	81
أنثى	12	19
المجموع	63	100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

نجد من خلال الجدول أن ما نسبته 81% من أفراد العينة في مؤسسة سونلغاز هم ذكور، تليها فئة الإناث بنسبة 19%، وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة ومكان تواجدها. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب الجنس



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

2-السن:

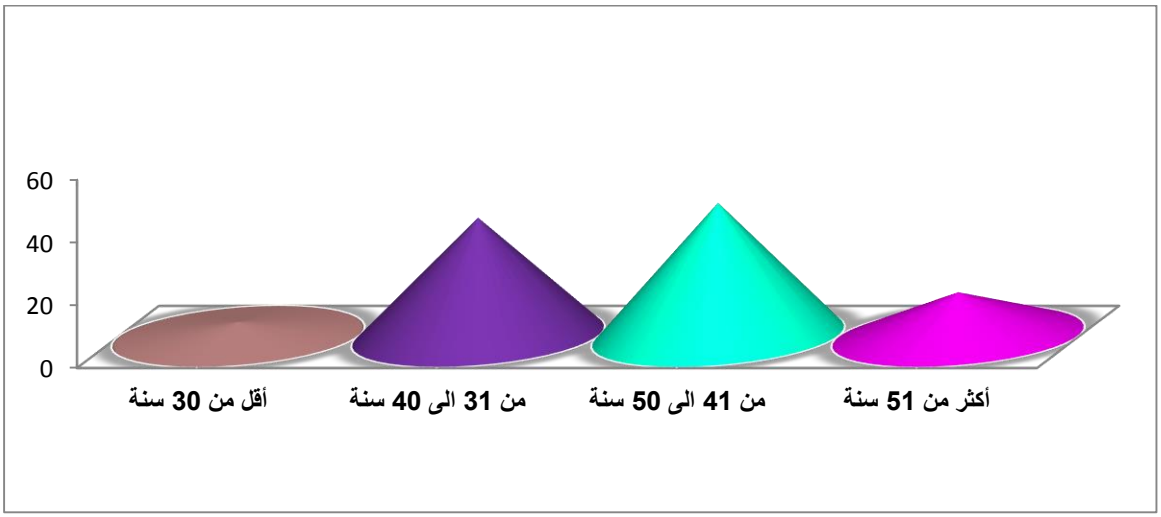
الجدول رقم (18): يوضح توزيع العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	3	4.8
من 31 إلى 40 سنة	24	38.1
من 41 إلى 50 سنة	27	42.9
أكثر من 51 سنة	9	14.3
المجموع	63	100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

نجد من خلال الجدول أن ما نسبته 42.9% من أفراد العينة في مؤسسة سونلغاز ذوي فئة عمرية من 41 إلى 50 سنة، تليها الفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 38.1%، ثم تأتي فئة أكثر من 51 سنة وأقل من 30 سنة بنسبة 14.3% و4.8%على التوالي، وهذا ما يبين الاقدمية في مجال العمل. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب السن



المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

3-المؤهل العلمي:

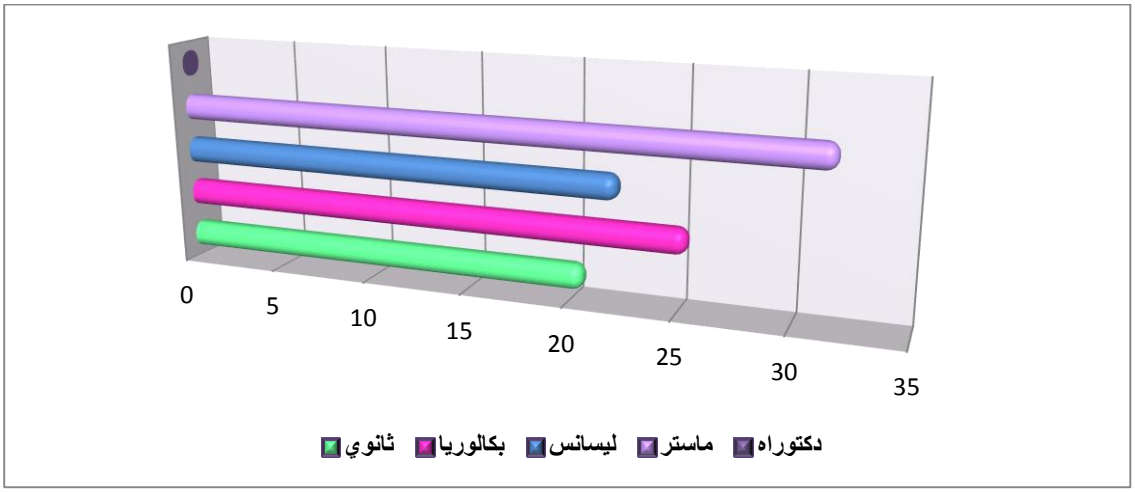
الجدول رقم (19): يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	13	20.6
بكالوريا	16	25.4
ليسانس	14	22.2
ماستر	20	31.7
دكتوراه	00	00
المجموع	63	100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

نجد من خلال الجدول أن ما نسبته 31.7% من أفراد العينة في مؤسسة سونلغاز ذوي مؤهل علمي (ماستر)، ومانسبته25.4% (بكالوريا)، يليها مؤهل (ليسانس) بنسبة 22.2%، ثم يأتي (الثانوي) بنسبة 20.6%، وفي الأخير نجد النسبة المعدومة 00%والتي تمثل مؤهل الدكتوراه، وهذا ما يدل على أن أفراد العينة من الفئة المثقفة. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

4-الحالة الاجتماعية:

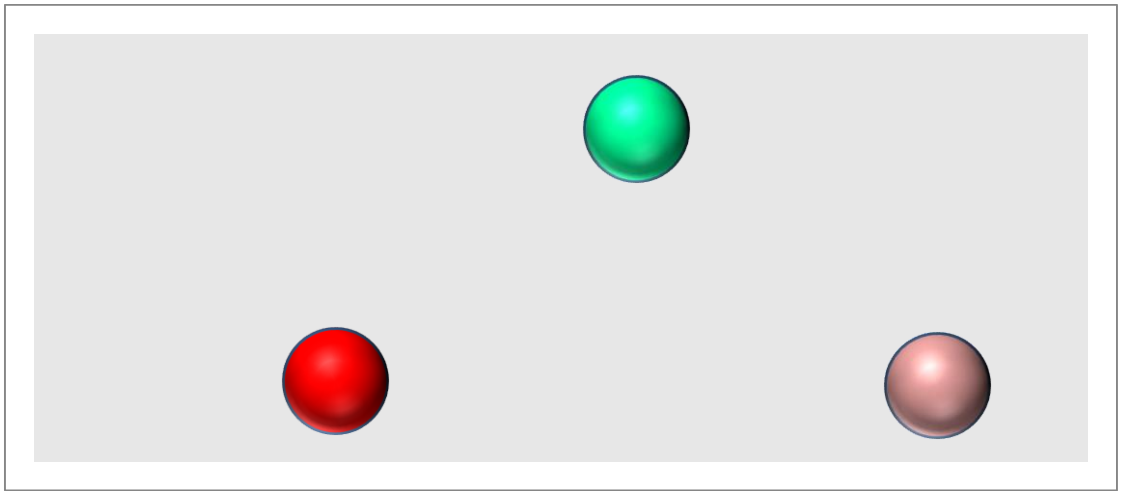
الجدول رقم (20): يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	4	6.3
متزوج	56	88.9
أخرى	3	4.8
المجموع	63	100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

نجد من خلال الجدول أن ما نسبته 88.9% من أفراد العينة متزوجين، تليها نسبة6.3%لتمثل العزاب، ثم تأتي نسبة4.8%لتمثل فئات اجتماعية أخرى. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (05): يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

5-الخبرة:

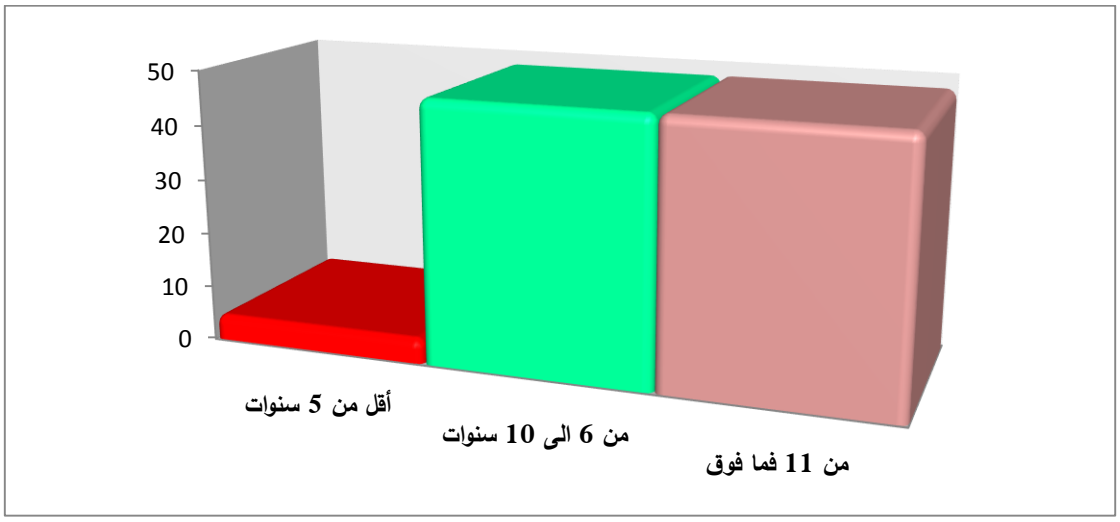
الجدول رقم (21): يوضحتوزيع العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	3	4.8
من 6 إلى 10 سنوات	30	47.6
من 11 فما فوق	30	47.6
المجموع	63	100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

نجد من خلال الجدول أن النسبةالإجمال ية95.2% من أفراد العينة في مؤسسة سونلغاز بلغت عدد سنوات خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات ومن 11 سنة فما فوق على التوالي، تليها فئة أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 4.8%، وهذا ما يبين الخبرة الكبيرة لأفراد العينة في مجال عملهم. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

المطلب الثاني: دراسة الاتجاه العام لعينة الدراسة

- اتجاهات أفراد العينة حول محور الذكاء العاطفي

البعد الأول: الوعي بالذات

الجدول رقم (22): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على مجال الوعي بالذات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1- أشعر أنني موضع ثقة للآخرين	4.19	0.692	2	موافق
2- أعبر عن مشاعري بسهولة	4.06	0.692	3	موافق
3-أجد حلول مبتكرة لكل ما يواجهني من صعوبات	4.20	0.543	1	موافق
4- استخدم انفعالاتي الايجابية في توجيه حياتي	4.01	0.706	4	موافق
5- عندما أكون عاطفي فإنني أدرك ذلك	3.71	1.006	5	موافق
6-عندما أشعر بالقلق فإنني أدرك أسباب ذلك	3.58	0.977	6	موافق
الوعي بالذات	3.96	0.456	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن الوعي بالذات من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.58–4.20)، حيث حصلت الفقرة " أجد حلول مبتكرة لكل ما يواجهن من صعوبات" على أعلى درجة حيث بلغت (4.20) بانحراف معياري (0.543)، بينما حصلت الفقرة " عندما أشعر بالقلق فإنني أدرك أسباب ذلك " على أدنى متوسط (3.58) بانحراف معياري (0.977)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " الوعي بالذات " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.96) وبانحراف معياري قدره (0.456).

البعد الثاني: إدارة الذات

الجدول رقم (23): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على مجال إدارة الذات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1- أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت ضغط العمل	4.09	0.734	1	موافق
2- أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بحياتي	3.25	0.841	6	محايد
3-لا أتضايق عادة من الأشخاص الصعب مراس	3.36	0.809	5	محايد
4- لا تأثر ظروف ضغط العمل العليا علي	3.52	0.820	3	موافق
5- أستطيع كبت مشاعري عندما أحتاج ذلك	3.74	0.761	2	موافق
6- نادرا ما أقلق بسبب العمل أو الحياة بشكل عام	3.39	0.907	4	محايد
إدارة الذات	3.56	0.494	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن إدارة الذات من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات ما بين المتوسطة والمرتفعة والتي تراوحت بين (3.25–4.09)، حيث حصلت الفقرة " أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت ضغط العمل " على أعلى درجة حيث بلغت (4.09) بانحراف معياري (0.734)، بينما حصلت الفقرة " أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بحياتي " على أدنى متوسط (3.25) بانحراف معياري (0.841)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " إدارة الذات " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.56) وبانحراف معياري قدره (0.494).

البعد الثالث: إدارة الانفعالات

الجدول رقم (24): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على مجال إدارة الانفعالات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1- أستطيع الاستماع لمشاكل الآخرين دون ملل	3.82	0.813	5	موافق
2- أعرف ما يصدر على الآخرين من تلميحات	3.52	0.758	6	موافق
3-إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني أشفق عليهم	3.92	0.768	3	موافق
4- أستطيع قراءة الأوضاع الاجتماعية بشكل صحيح	4.04	0.887	2	موافق
5- أستطيع النظر للأمور من وجهة نظر الآخرين	3.87	0.792	4	موافق
6- اعتبر نفسي ماهرا في كيفية التعاطف مع مشاكل الآخرين	4.12	0.792	1	موافق
إدارة الانفعالات	3.88	0.481	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن إدارة الانفعالات من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.52–4.12)، حيث حصلت الفقرة " اعتبر نفسي ماهرا في كيفية التعاطف مع مشاكل الآخرين " على أعلى درجة حيث بلغت (4.12) بانحراف معياري (0.792)، بينما حصلت الفقرة " أعرف ما يصدر على الآخرين من تلميحات " على أدنى متوسط (3.52) بانحراف معياري (0.758)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " إدارة الانفعالات " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.88) وبانحراف معياري قدره (0.481).

البعد الرابع: إدارة العلاقات

الجدول رقم (25): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على مجال إدارة العلاقات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1-احرص دائما على عدم مقاطعة مناقشات الآخرين	4.12	0.832	3	موافق
2- اعتبر نفسي ماهرا في التكيف مع مختلف الناس	4.17	0.773	2	موافق
3-احتاج الى زملاء العمل لجعل وظيفتي ممتعة أكثر	4.20	0.786	1	موافق
4-أطرح الكثير من الأسئلة لمعرفة ما هو مهم للآخرين	4.11	0.917	5	موافق
5-أقوم ببناء علاقات قوية مع الأفراد الذين أعمل معهم	4.12	0.888	4	موافق
6-أعتبرنفسي ماهرا في تسوية الخلافات بين الآخرين	3.84	1.019	6	موافق
إدارة العلاقات	4.09	0.508	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن إدارة العلاقات من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.84–4.20)، حيث حصلت الفقرة " احتاج إلى زملاء العمل لجعل وظيفتي ممتعة أكثر" على أعلى درجة حيث بلغت (4.20) بانحراف معياري (0.786)، بينما حصلت الفقرة " أعتبر نفسي ماهرا في تسوية الخلافات بين الآخرين " على أدنى متوسط (3.84) بانحراف معياري (1.019)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " إدارة العلاقات " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (4.09) وبانحراف معياري قدره (0.508).

- الذكاء العاطفي

الجدول رقم (26): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على محور الذكاء العاطفي

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
الوعي بالذات	3.96	0.456	2	موافق
إدارة الذات	3.56	0.494	4	موافق
إدارةالانفعالات	3.88	0.481	3	موافق
إدارة العلاقات	4.09	0.508	1	موافق
الذكاء العاطفي	3.87	0.290	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج.spss v21

تظهر نتائج الجدول أن غالبية المحاور المعبرة عن الذكاء العاطفي من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.56–4.09)، حيث حصل البعد " إدارة العلاقات" على أعلى درجة حيث بلغت (4.09) بانحراف معياري (0.508)، بينما حصل البعد" إدارة الذات" على أدنى متوسط (3.56) بانحراف معياري (0.494)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه محور " الذكاء العاطفي " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.87) وبانحراف معياري قدره (0.290).

2-اتجاهات أفراد العينة حول محور ضغوط العمل

أولا: صراع الدور

الجدول رقم (27): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات صراع الدور

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1- كثيرا ما تجدني مضطرا إلى تأدية أعمال لا اعتبرها جزء من مهامي الوظيفية	3.82	0.976	1	موافق
2- أجد نفسي أحيانا في مأزق بين مديري والموظفين عندي	3.77	0.887	2	موافق
3-أشعر بالضيق نتيجة عدم توافق بين إرضاء الزبائن والإخلال بالمهام	3.76	0.836	3	موافق
4- أتلقى أوامر متعارضة من شخصين أو أكثر	3.76	0.945	4	موافق
5- تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى في متطلبات أداء العمل	3.71	0.990	5	موافق
صراع الدور	3.76	0.602	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن عبء العمل من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.71–3.82)، حيث حصلت الفقرة " كثيرا ما تجدني مضطرا إلى تأدية أعمال لا اعتبرها جزء من مهامي الوظيفية " على أعلى درجة حيث بلغت (3.82) بانحراف معياري (0.976)، بينما حصلت الفقرة " تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى في متطلبات أداء العمل " على أدنى متوسط (3.71) بانحراف معياري (0.990)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " صراع الدور " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.76) وبانحراف معياري قدره (0.602)...

ثانيا: غموض الدور

الجدول رقم (28): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات غموض الدور

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1- مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا	4.03	0.694	1	موافق
2- لا أتمتع بالقدرة الكافية من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي	3.50	0.948	4	موافق
3-أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	3.61	0.811	3	موافق
4- لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها	3.73	0.865	2	موافق
غموض الدور	3.72	0.599	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن عبء العمل من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.50-4.03)، حيث حصلت الفقرة " مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا " على أعلى درجة حيث بلغت (4.03) بانحراف معياري (0.694)، بينما حصلت الفقرة " لا أتمتع بالقدرة الكافية من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي " على أدنى متوسط (3.50) بانحراف معياري (0.948)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " غموض الدور " فقد كان بمستوى مرتفعقدره (3.72) وبانحراف معياري قدره (0.599).

ثالثا: عبء العمل

الجدول رقم (29): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات عبء العمل

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1- يبذل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة	3.90	0.797	1	موافق
2- اضطر لأخذ بعض الأعمال معي لإنجازها خارج إطار العمل	3.77	0.812	3	موافق
3-يشعر الموظف بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهاراته	3.65	0.743	5	موافق
4- تتطلب زيادة أعداد الزبائن جهدا كبيرا للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم	3.85	0.758	2	موافق
5- أشعر بالملل والروتين في عملي	3.68	0.876	4	موافق
عبء العمل	3.77	0.586	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن عبء العمل من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.65– 3.90)، حيث حصلت الفقرة " يبذل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة " على أعلى درجة حيث بلغت (3.90) بانحراف معياري (0.797)، بينما حصلت الفقرة " يشعر الموظف بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهاراته " على أدنى متوسط (3.65) بانحراف معياري (0.743)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " عبء العمل " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.77) وبانحراف معياري قدره (0.586).

رابعا: بيئة العمل

الجدول رقم (30): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات بيئة العمل

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1-يتوقف العمل بسبب عدم وجود مواد مطلوبة لإتمامه	3.77	0.887	1	موافق
2-أعاني من سوء تنظيم مكان العمل	3.69	0.835	2	موافق
3-أعاني من كثرة الضجيج في مكان العمل	3.63	0.809	3	موافق
4-تفتقر المؤسسة من وسائل المواصلات لنقل الموظفين إلى مكان عملهم والعكس	3.57	0.874	4	موافق
بيئة العمل	3.67	0.648	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن بيئة العمل من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.57– 3.77)، حيث حصلت الفقرة " يتوقف العمل بسبب عدم وجود مواد مطلوبة لإتمامه " على أعلى درجة حيث بلغت (3.77) بانحراف معياري (0.887)، بينما حصلت الفقرة " تفتقر المؤسسة من وسائل المواصلات لنقل الموظفين إلى مكان عملهم والعكس " على أدنى متوسط (3.57) بانحراف معياري (0.874)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه مجال " بيئة العمل " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.67) وبانحراف معياري قدره (0.648).

خامسا: التطور الوظيفي

الجدول رقم (31): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات التطور الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1- تحتاج المؤسسة إلى توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي	3.92	0.903	1	موافق
2- تعتقد أن بقائك في المؤسسة يفيد مستقبلك الوظيفي	3.79	0.900	3	موافق
3-فرص التقدم الوظيفي غير واضحة في المؤسسة	3.58	0.891	4	موافق
4- لا يتيح لي عملي فرص التدريب وإكمال التعليم	3.85	0.877	2	موافق
التطور الوظيفي	3.78	0.690	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن التطور الوظيفي من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.58– 3.92)، حيث حصلت الفقرة " تحتاج المؤسسة إلى توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي " على أعلى درجة حيث بلغت (3.92) بانحراف معياري (0.903)، بينما حصلت الفقرة " فرص التقدم الوظيفي غير واضحة في المؤسسة" على أدنى متوسط (3.58) بانحراف معياري (0.891)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه بعد " التطور الوظيفي " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.78) وبانحراف معياري قدره (0.690).

- ضغوط العمل

الجدول رقم (32): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على محور ضغوط العمل

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
صراع الدور	3.76	0.602	3	موافق
غموض الدور	3.72	0.599	4	موافق
عبء العمل	3.77	0.586	2	موافق
بيئة العمل	3.67	0.648	5	موافق
التطور الوظيفي	3.78	0.690	1	موافق
ضغوط العمل	3.74	0.476	/	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية المحاور المعبرة عن ضغوط العمل من قبل عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجات مرتفعة والتي تراوحت بين (3.67–3.78)، حيث حصلبعد" التطور الوظيفي" على أعلى درجة حيث بلغت (3.78) بانحراف معياري (0.690)، بينما حصل بعد "بيئة العمل" على أدنى متوسط (3.67) بانحراف معياري (0.648)، أما المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه محور " ضغوط العمل " فقد كان بمستوى مرتفع قدره (3.74) وبانحراف معياري قدره (0.476)

المبحث الثاني: دراسة العلاقةوالأثر بين متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل.

1- العلاقة الإحصائية بين الوعي بالذات وضغوط العمل:

H0 :لا توجد علاقة ارتباط موجبة للوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

H1 : توجد علاقة ارتباط موجبة للوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (33): يوضح معامل ارتباط بيرسون بين الوعي بالذات وضغوط العمل

	ضغوط العمل		
الوعي بالذات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig	معامل التحديد R_2
	0.419	0.001**	0.176

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباط بين الوعي بالذات وضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي 0.419 وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت 17.6%، أما النسبة المتبقية فتعود إلى متغيرات أخرى وبالتالي نتأكد من صحة الفرضية، أي أنه " توجد علاقة ارتباط موجبة بين الوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

2- العلاقة الإحصائية بين إدارة الذات وضغوط العمل:

H0 : لا توجد علاقة ارتباط موجبة لإدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

H1 : توجد علاقة ارتباط موجبة لإدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (34): معامل ارتباط بيرسون بين إدارة الذات وضغوط العمل

	ضغوط العمل		
إدارة الذات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig	معامل التحديد R_2
	0.367	0.003**	0.134

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الذات وضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي 0.367 وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت 13.4%، أما النسبة المتبقية فتعود إلى متغيرات أخرى وبالتالي نتأكد من صحة الفرضية، أي أنه " توجد علاقة ارتباط موجبة بين إدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

3- **العلاقة الإحصائية بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل**:

H0 :لا توجد علاقة ارتباط موجبة لإدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

H1 : توجد علاقة ارتباط موجبة لإدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (35): يوضح معامل ارتباط بيرسون بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل

	ضغوط العمل		
إدارةالانفعالات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig	معامل التحديد R_2
	0.468	0.000**	0.219

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي 0.468 وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت 21.9%، أما النسبة المتبقية فتعود إلى متغيرات أخرى وبالتالي نتأكد من صحة الفرضية، أي أنه " توجد علاقة ارتباط موجبة بين إدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

4- العلاقة الإحصائية بين إدارة العلاقات:

1- الأثر الإحصائي بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

الفرضية العدمية H_0: لا يوجد أثر للذكاء العاطفيي التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر للذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (42): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الخامسة

الذكاء العاطفي	ضغوط العمل							
	R	معامل التحديد R^2	T	مستوى المعنوية sig	قيمة F	معامل الانحدار A	B	نتيجة اختبار الفرضية
	0.398	0.158	3.387	0.001	11.470	0.653	1.214	H_1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) مع المتغير التابع (ضغوط العمل) والتي بلغت 0.398 وهي درجة ارتباط موجبة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.158 وهي نسبة مقبولة نسبيا، وبلغت قيمة 3.387Tكما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.001) = sig وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 11.470، وهو ما يؤكد معنوية هذه العلاقة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار0.653 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل بالمعادلة الرياضية التالية:

H0 : لا توجد علاقة ارتباط موجبة لإدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

H1 : توجد علاقة ارتباط موجبة لإدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (36): يوضح معامل ارتباط بيرسون بين إدارة العلاقات وضغوط العمل

إدارة العلاقات	ضغوط العمل		
	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig	معامل التحديد R_2
	0.267	0.034**	0.072

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة العلاقات وضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي 0.267 وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.034 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت 7.2%، أما النسبة المتبقية فتعود إلى متغيرات أخرى وبالتالي نتأكد من صحة الفرضية، أي أنه " توجد علاقة ارتباط موجبة بين إدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

5- العلاقة الإحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

H0 : لا توجد علاقة ارتباط موجبة للذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

H1 : توجد علاقة ارتباط موجبة للذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (37): يوضح معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل

الذكاء العاطفي	ضغوط العمل		
	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig	معامل التحديد R_2
	0.398	0.001**	0.158

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباط بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي 0.398 وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت 15.8%، أما النسبة المتبقية فتعود إلى متغيرات أخرى وبالتالي نتأكد من صحة الفرضية، أي أنه " توجد علاقة ارتباط موجبة بين الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

المطلب الثاني: الأثر بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل

1- الأثر الإحصائي بين الوعي بالذات وضغوط العمل:

الفرضية العدمية H_0: لا يوجد أثر للوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر للوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (38): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

	ضغوط العمل							
الوعي بالذات	**R**	**معامل التحديد R^2**	**T**	**مستوى المعنوية sig**	**قيمة F**	**معامل الانحدار A**	**B**	**نتيجة اختبار الفرضية**
	0.419	0.176	3.606	0.001	13.006	0.438	2.013	H_1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (الوعي بالذات) مع المتغير التابع (ضغوط العمل) والتي بلغت 0.419 وهي درجة ارتباط موجبة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.176 وهي نسبة مقبولة نسبيا، وبلغت قيمة 3.606T كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.001) = sig وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 13.006، وهو ما يؤكد معنوية هذه العلاقة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.438 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي".

وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين الوعي بالذات وضغوط العمل بالمعادلة الرياضية التالية

$$Y = 0.438\ x + 2.013$$

2- الأثر الإحصائي بين إدارة الذات وضغوط العمل:

الفرضية العدمية H_0: لا يوجد أثر لإدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر لإدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (39): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

	ضغوط العمل							
إدارة الذات	R	معامل التحديد R^2	T	مستوى المعنوية sig	قيمة F	معامل الانحدار A	B	نتيجة اختبار الفرضية
	0.367	0.134	3.077	0.003	9.467	0.354	2.488	H_1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (إدارة الذات) مع المتغير التابع (ضغوط العمل) والتي بلغت 0.367 وهي درجة ارتباط موجبة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.134 وهي نسبة مقبولة نسبيا، وبلغت قيمة 3.077T كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.003) = sig وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 3.077، وهو ما يؤكد معنوية هذه العلاقة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.354 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر لإدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين إدارة الذات وضغوط العمل بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 0.354\ x + 2.488$$

3- الأثر الإحصائيبين إدارة الانفعالات وضغوط العمل:

الفرضية العدمية H_0: لا يوجد أثر لإدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر لإدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (40): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

	ضغوط العمل

إدارةالانفعالات	R	معامل التحديد R^2	T	مستوى المعنوية sig	قيمة F	معامل ال انحدار A	B	نتيجة اختبار الفرضية
	0.468	0.219	4.136	0.000	17.110	0.463	1.948	H_1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (إدارة الانفعالات) مع المتغير التابع (ضغوط العمل) والتي بلغت 0.468 وهي درجة ارتباط موجبة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.219 وهي نسبة مقبولة نسبيا، وبلغت قيمة 4.136T كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.000) = sig وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 17.110، وهو ما يؤكد معنوية هذه العلاقة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.463 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر لإدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 0.463\ x + 1.948$$

4- الأثر الإحصائي بين إدارة العلاقات وضغوط العمل:

الفرضية العدمية H_0: لا يوجد أثر لإدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر لإدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (41): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

إدارة العلاقات	ضغوط العمل							
	R	معامل التحديد R^2	T	مستوى المعنوية sig	قيمة F	معامل الانحدار A	B	نتيجة اختبار الفرضية
	0.267	0.072	2.168	0.034	4.698	0.251	4.774	H_1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (إدارة العلاقات) مع المتغير التابع (ضغوط العمل) والتي بلغت 0.267 وهي درجة ارتباط موجبة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.072 وهي نسبة مقبولة نسبيا، وبلغت قيمة T2.168 كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.034) = sig وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 4.698، وهو ما يؤكد معنوية هذه العلاقة، كما بلغت قيمة معامل ال انحدار 0.251

وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر لإدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين إدارة العلاقات وضغوط العمل بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 0.251\ x + 4.774$$

5- الأثر الإحصائي بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

الفرضية العدمية H_0: لا يوجد أثر للذكاء العاطفيي التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر للذكاء العاطفيي التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

الجدول رقم (42): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الخامسة

الذكاء العاطفي	ضغوط العمل							
	R	معامل التحديد R^2	T	مستوى المعنوية sig	قيمة F	معامل الانحدار A	B	نتيجة اختبار الفرضية
	0.398	0.158	3.387	0.001	11.470	0.653	1.214	H_1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spssv21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) مع المتغير التابع (ضغوط العمل) والتي بلغت 0.398 وهي درجة ارتباط موجبة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R2 الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.158 وهي نسبة مقبولة نسبيا، وبلغت قيمة 3.387Tكما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.001) = sig وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 11.470، وهو ما يؤكد معنوية هذه العلاقة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار0.653 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي ".

وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 0.653\ x + 1.214$$

أولا: مناقشة النتائج

سيتم مناقشة نتائج الدراسة استنادا إلى النتائج التوصل إليها بعد تحليل إجابات عينة الدراسة:

تتكون معظم عينة الدراسة إلى فئة ذكور مع انعدام لفئة الإناث, وتعتبر هذه النتيجة معقولة في هذا النوع من الأعمال التي تناسب الذكور أكثر من الإناث, كما أن أغلبية عينة الدراسة يتراوح من41إلى 50 سنة وتعتبر هذه الفئة شبابية بمقدورها النهوض بالمؤسسة وتحقيق الأفضل لها, كما أظهرت النتائج إلى أن أغلب عينة الدراسة هم من الفئة المتزوجين, مما يدل على قدرتهم على تحمل المسؤولية عمله ومسؤولية عائلته في نفس الوقت وخاصة لفئة الإناث, أما بالنسبة للمؤهل العلمي فقد أشارت النتائج إلى أن أغلب الفئة متكررة هم تحصلي على شهادة ماستر, مما يدل على أن المؤسسة تختار عمالها بعناية خاصة أنها من المؤسسات التي تساهم في تلبية احتياجات الشعب من خلال توزيع الكهرباء والغاز عبر البلديات مما يتطلب عمال أكثر معرفة وكفاءة في الإدارة, وفي الأخير أشارة النتائج إلى أن عينة الدراسة الأكثر خبرة تتراوح مدة خبرتها من 11 فما فوق نلاحظ يوجد أقدمية العمال مما يدل على الأمن والاستقرار الوظيفي الذي يتمتع به عمال مؤسسة سونلغاز.

تظهر النتائج التي تم ذكرها في الجدول أن غالبية العاملين في المؤسسة سونلغاز لديهم وعي بالذات على مستوى مرتفع, يمكن الملاحظة أن العبارة " أجد حلول مبتكرة لكل ما يواجهني من صعوبات" حصلت على أعلى درجة الموافقة قوية وهذا يشير إلى أن العاملين يعتقدون أن لديهم القدرة على العثور على حلول مبتكرة للصعوبات التي يواجهونها تحت الضغط, ومن ناحية أخرى تبين أن العبارة " عندما أشعر بالقلق فإنني أدرك أسباب ذلك " حيث تشير هذه العبارة إلى أن العاملين ربما يواجهون صعوبة في تحديد أسباب قلقهم عندما يشعرون بالقلق نتيجة الضغوطات الموجهة من قبل المؤسسة, ومن هنا نلاحظ أن البعد الوعي بالذات حصل على تقييم مرتفع وهذا ما يشير إلى أن العاملين في مؤسسة سونلغاز يمتلكون درجة عالية من الوعي بأنفسهم وقدراتهم, وبعد هذا كله نستنتج أن العاملين في مؤسسة سونلغاز يتمتعون بمستوى عالي من الثقة بالنفس والقدرة على التفكير المبتكر, ومع ذلك قد يواجهون بعض الصعوبات في تحديد أسباب الضغط الذي يشعرون به ويمكن استخدام هذه النتائج لتوجيه الجهود التطويرية للموظفين وتعزيز الوعي بالذات وقدراتهم في مجال العمل للمؤسسة.

ستند النتائج التي حصلت عليها العبارات المعبرة عن أدارة الذات من قبل عينة الدراسة في مؤسسة سونلغاز إلى الدرجات التي تراوحت بين الموافق والمحايد, فإن الفقرة " أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت ضغط العمل" حيث حصلت على درجة موافق حيث هذا يشير إلى أن العاملين في مؤسسة سونلغاز يظهرون قدرات جيدة في إدارة أنفسهم والتعامل مع الضغوط والتمتع بالتفاؤل لإنجازي وتحديد المشكلات والتعرف عليها في

اتخاذ القرارات المهمة, ومن هذا نستنتج يوجد مستوى جيد من قدرات إدارة الذات لدى العاملين في مؤسسة سونلغاز وتشير إلى وجود روح قوية للتحمل وإنجاز الأعمال تحت ضغط في بيئة العمل وهذا ما يهدف الى تحقيق الأهداف.

تظهر النتائج التي تمثلت في العاملين في مؤسسة سونلغاز تمتلك مهارات مرتفعة في إدارة الانفعالات فقد حصلت غالبية العبارة المعبرة عن التعاطف مع مشاكل الآخرين على درجات عالية, وهذا يشير إلى أن العاملين في مؤسسة يمتلكون قدرة جيدة على فهم ومواجهة مشاعر الآخرين والتعامل معها بشكل إيجابي, ومن جهة أخرى حصلت الفقرة أعرف ما يصدر على الآخرين من تلميحات على أدنى متوسط درجات مما يشير إلى أن هناك بعض التحديات في فهم الإشارات الغير مباشرة التي يصدرها الآخرين من تلميحات في التصرفات أو من ملامح الوجه , وقد يحتاج العاملون في المؤسسة إلى تطوير مهاراتهم في هذا الجانب لتحسين قدرتهم على فهم رسائل الغير مباشرة والتعامل معها بفاعلية وبشكل عام يشير المتوسط الإجمالي الذي حصل عليه البعد إدارة الانفعالات بالمستوى المرتفع مما يعني أن العاملين في مؤسسة سونلغاز يتمتعون بمهارات جيدة في غدارة وتنظيم مشاعرهم وتعاملهم معها بشكل صحيح, ومع ذلك يمكن أن يتم تحسين بعض المجالات الفرعية مثل فهم التلميحات الغير مباشرة لزيادة فعالية التواصل والتعاطف.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن إدارة العلاقات من قبل عينة الدراسة, والتي تمثلت في العاملين في مؤسسة سونلغاز قد حصلت على درجة موافق قوية, حيث كانت العبارة أحتاج إلى زملاء العمل لجعل وظيفتي ممتعة أكثر متحصله على درجة بالغة ومن هذا نستنتج أن العاملين في مؤسسة سونلغاز لديهم احتياج أكبر لزملاء العمل لجعل وظائفهم أكثر متعة في حين يحتاجون إلى تحسين مهاراتهم في تسوية الخلافات بين الآخرين وبهذا فإن المؤسسة يولون اهتماما كبيرا لإدارة العلاقات ويتمتعون بمهارات جيدة في هذا المجال بشكل عام.

وفي الأخير نتيجة المتحصل عليها تشير إلى أن العينة المدروسة من العاملين في المؤسسة سونلغاز قد توصلت إلى درجة موافق قوية في مجال الذكاء العاطفي مما يشير على وجود تأثير عالي من قبل الذكاء العاطفي بين العاملين وكيفية مواجهة كل الضغوطات قد يكون لديهم القدرة على التفاهم والتعاطف مع الآخرين و إدارة عواطفهم بشكل فعال, حيث من بين الأبعاد فإن بعد إدارة العلاقات تميز بدرجة موافق قوية في مجال الذكاء العاطفي استنتجنا أن العينة تمتلك مهارات ممتازة في بناء وإدارة العلاقات الشخصية والاجتماعية فهذه المهارات يمكن أن تكون مفيدة في التفاعل مع الزملاء والعملاء وتعزيز التعاون والتواصل الفعال داخل المؤسسة, وكذلك البعد إدارة الذات حيث حصل على مستوى متوسط مما يشير إلى أن العينة تحتاج إلى بعض التحسين في مجال إدارة الذات والتحكم في العواطف الشخصية ويمكن أن يتضمن ذلك

زيادة الوعي الذات وتنمية مهارات التحكم في الضغوط العاطفية وتطوير الاستراتيجيات الشخصية لتحقيق التوازن العاطفي.

ثانيا: اختبارالفرضيات الدراسة

سيتم اختبار الفرضيات الدراسة والتأكد من صحتها انطلاقا من نتائج المتعلقة بدراسة التأثير بين أبعاد الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

بالنسبة للفرضية الرئيسية:

لقد تم اختبار هذه الفرضية والتحقق من وجودها من خلال دراسة الأثر بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل حيث أكدت أغلبية نتائج الجدول(42) الذي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي، وبالتالي نقول أن هذه الفرضية مقبولة.

الفرضيات الفرعية:

بالنسبة للفرضية الأولى:

لقد تم اختبار هذه الفرضية والتحقق من وجودها من خلال دراسة الأثر بين الوعي بالذات وضغوط العمل حيث أكدت أغلبية نتائج الجدول(38) الذي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجودأثر ذو دلالة إحصائية للوعي بالذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي،وبالتالي نقول إن هذه الفرضية مقبولة.

بالنسبة للفرضية الثانية:

لقد تم اختبار هذه الفرضية والتحقق من وجودها من خلال دراسة الأثر بين إدارة الذات وضغوط العمل حيث أكدت أغلبية نتائج الجدول(39) الذي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الذات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي، وبالتالي نقول إن هذه الفرضية مقبولة.

بالنسبة للفرضية الثالثة:

لقد تم اختبار هذه الفرضية والتحقق من وجودها من خلال دراسة الأثر بين إدارة الانفعالات وضغوط العمل حيث أكدت أغلبية نتائج الجدول(40) الذي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذو دلالة

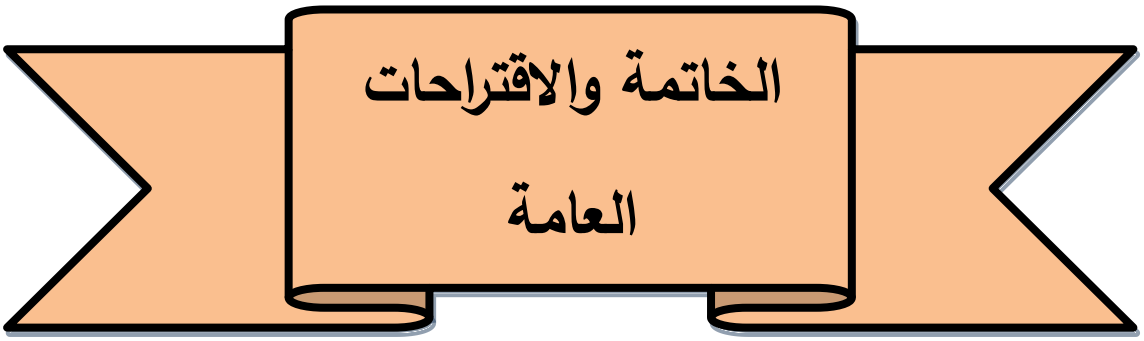
إحصائية لإدارة الانفعالات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي، وبالتالي نقول إن هذه الفرضية مقبولة.

بالنسبة للفرضية الرابعة:

لقد تم اختبار هذه الفرضية والتحقق من وجودها من خلال دراسة الأثر بين إدارة العلاقات وضغوط العمل حيث أكدت أغلبية نتائج الجدول(41) الذي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد لإدارة العلاقات في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي، وبالتالي نقول إن هذه الفرضية مقبولة.

خلاصة:

اهتمت الدراسة بتحليل الأثر المفترض للذكاء العاطفي من خلال أبعاد تم تضمينها للمتغير الكامن المراد تفسير أثره على كيفية التعامل مع ضغوط العمل في مؤسسة سونلغاز بالوادي، أما على مستوى تحليل العلاقة حيث تم اللجوء إلى نموذج الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة دالة بين كل الأبعاد وبالعودة إلى ما تم تسجله من مخرجات تفصيلية فان كل من بعدي الوعي بالذات وإدارة الذات كانا أكثر أهمية من بقية الأبعاد الأخرى الممثلة لمتغير الكامن الذكاء العاطفي.


الخاتمة والاقتراحات
العامة

يمتلك الذكاء العاطفي تأثير هاما في تخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في مؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغازيبالوادي، حيث يعتبر فهم وتطوير القدرة على التحكم في المشاعر والتعامل الفعال مع العلاقات الإنسانية في بيئة العمل يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين الصحة العقلية والرفاهية العامة للأفراد.

هذا وبعد استعراضنا للجانب النظري والتطبيقي لموضوع دراستنا والتطرق إلى أهم الدراسات السابقة في هذا الموضوع توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي نحو فعالية العمل, بالإضافة إلى وجود اختلاف في تأثير كل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي على تحقيق فعالية العمل حسب مجتمع الدراسة حيث تتيح مهارات الذكاء العاطفي للأشخاص التعامل مع ضغوط العمل بطريقة صحية وفعالة حيث كلما زادت فعالية تحسين الذكاء العاطفي نقصا ضغط العمل وبالتالي نقول أنه يوجد علاقة سلبية بينهم, علاوة على ذلك يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز العلاقات الإنسانية في مكان العمل بالفهم احتياجات والمشاعر والآراء للآخرين يؤدي إلى تحسين التواصل وبناء علاقات مهنية إيجابية وبهذا يتيح للأفراد العمل التعرف على مختلف الثقافات مما يساعدهم على التعاون بشكل فعال داخل المؤسسة ضمن فرق متنوعة.

يمكن أن يؤدي تمركز التنمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل إلى تحسين مستوى الرضاء الوظيفي وتقليل من مستوى الإجهاد والتوتر داخل الجو العملي، وبالتالي نقول إن الذكاء العاطفي كأداء لتعزيز القدرات الشخصية والمهنية للأفراد المؤسسة هو المفعل الأساسي لتطوير قدرات الذكاء العاطفي لدى العمال، حيث تبين نتائج الدراسة أن تطبيق الأبعاد الذكاء العاطفي مرتفع حيث توصي مؤسسة سونلغاز بالاستمرار في تقريب فكرة الذكاء العاطفي والعمل على تطبيقها لغرض من تخفيف من ضغوط العمل سوى في الحياة اليومية أو المهنية

ومنه يمكن تقديم جملة من الاقتراحات أهمها:

- يتطلب تدريب الذكاء العاطفي في مكان العمل بنية ضرورية كبيرة لإدارة الموارد البشرية، وأن تدريب الذكاء العاطفي ينبغي اعتباره تدخلات فعالة داخل العمل لدى عاملي مؤسسة سونلغاز.
- ضرورة عقد دورات وندوات لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في مؤسسة سونلغاز.
- توفير فرص النمو الوظيفي للعمال بما يساعدهم في إدارة العمل بشكل فعال وهذا مما يحد من مستوى ضغوط العمل لديهم.
- الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين في مؤسسة سونلغاز.
- تعزيز العلاقة الاجتماعية بين الموظفين، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي مما يحسن العلاقات العاطفية بينهم فهذا يسهم في زيادة الذكاء العاطفي داخل المؤسسة من خلال تنظيم لقاءات خارج أوقات العمل.

- تنظيم نشاطات ترفيهية للموظفين مما يزيد جو الألفة بينهم وزرد روح التحفيز نحو تحقيق أهداف مؤسسة سونلغاز.
- التركيز على الجانب العاطفة في الدورات التدريبية لدى العاملين والمدراء كذلك في مؤسسة سونلغاز.

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1- أبوشعشع السيد, 2005, كتاب الأسس للأمراض النفسية والعصبية, الطبعة الأولى, القاهرة.

2- أبو ناصر مدحت, 2008, كتاب تنمية الذكاء العاطفي(الوجداني) مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة, دار الفجر للنشر والتوزيع, القاهرة.

3- جاموس نور الهدى, 2004, الاضطرابات النفسية والجسمية (السيكوسوماتية), الطبعة الأولى, داراليازوري للنشر, عمان.

4- خضير كاظم وآخرون, 2008, السلوك التنظيمي, الطبعة الأولى, دار إثراء للنشر, عمان.

5- محمدا لعديلي, 1993, السلوك التنظيمي, الطبعة الأولى, دار المسيرة للنشر والتوزيع, الرياض.

6- د. عبد المجيد أونيس, 2000, مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، الطبعةالأولى، دار اليازوري للنشر، عمان.

7- سعاد معروف الدوري,2014, دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي, الطبعة الأولى, دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, الإسكندرية مصر.

8- طارق عبد الرؤوف محمد عامر وآخرون, 2018, الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي, الطبعة الأولى, دار الكتب المصرية, مصر.

9- العتيياسر، (2003), نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة, دار الفكر بدمشق, سوريا.

10- محمد علاء عبد الرحمان, 2009, الذكاء الوجداني والتفكير والابتكار عند الأطفال, دار الفكر ناشرون والموزعون, عمان.

11- جولماندانييل، (1997), الذكاء العاطفي, دارعالم المعرفة, الكويت.

12- محمد إسماعيل بلال, 2005, السوق التنظيمي بين النظرية والتطبيق, دار الجامعة الجديدة, الإسكندرية مصر.

13- زرواتي رشيد, 2008, تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية, الطبعة الثالثة, دار ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر.

ثانيا: مجلات

1- إياد الطاهر محمد وآخرون, 2015, انعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية دراسة حالة في ديوان الرقابة المالية الاتحادي, مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم, بغداد.

2- بسام فتحي الذيابات, 2018, أثر الذكاء العاطفي في الأنماط القيادية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية, مجلة الدراسات الملية والمحاسبية والإدارية, الأردن.

3- رضوان أنساعد وآخرون, 2020, دور الذكاء العاطفي في القيادة الإدارية بقطاع التعليم العالي دراسة حالة جامعة حسيبة بن بوعلي, مجلة العلوم الإنسانية, شلف.

4- زينب زيد الخير وآخرون, 2020, الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ ثانوية الجودي بلقاسم, مجلة دراسات نفسية وتربوية, الأغواط.

5- شيماء أحمد محمود السباعي, 2021, برنامج تدريبي لتنمية الذكاء العاطفي في تحسين جودة الحياة وخفض الشعور بالوحدة النفسية لدى عينة من تلاميذ, مجلة جامعة مطروحة للعلوم التربوية والنفسية.

6- سمير بن موسى, 2018, الذكاء العاطفي وعلاقته بالاتصال التنظيمي بين المسؤول وموظفيه دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة فرندة ولاية تيارت, مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي.

7- طارق عبد الفتاح الخرابشة وأخرون, 2021, أثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية, مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية, الأردن.

8- عبد الفتاح صالح خليفات وأخرون, 2010, أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية, مجلة جامعة دمشق, دمشق سوريا.

9- محمد لطرش, 2021, دور الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل, مجلة الاقتصاد والمالية.

10- عبد الرحمان أحمد, 2011, الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من الطالبات كلية التربية بجامعة الملك عبد العزيز, دراسات عربية في التربية وعلم النفس.

ثالثا: مذكرات ماجستير

1- بن غربال سعيدة, 2015, الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر, رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية, تخصص علم النفس الاجتماعي, جامعة محمد خيضر, بسكرة.

2- خالد محمد صلاح ماضي, 2014, دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ, رسالة ماجستير, قسم إدارة الأعمال, كلية التجارة, بجامعة كفر الشيخ المنوفية.

3- خالد محمد صلاح ماضي, 2014,دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ, رسالة ماجستير, قسم إدارة الأعمال, كلية التجارة, بجامعة كفر الشيخ المنوفية.

4- طاهري عبد الغاني, 2008, ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة صناعية الكوابل بسكرة, مذكرة ماجستير, قسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر بسكرة.

5- عثمان مريم, 2009, الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية, رسالة ماجستير, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة منتوري, قسنطينة.

6- ناقوس عبلة, 2014, ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف دراسة حالة لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة, مذكرة ماجستير, قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الاجتماعية, ورقلة.

7- النوشان علي محمد, 2003, ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات, مذكرة ماجستير, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض

رابعا: مذكرات ماستر

1- جابر أوبيش وآخرون, 2022, أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للأملاح بالمغير (الوادي), مذكرة ماستر, قسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, بالوادي.

2- جلاب خولة, 2016 الخدمة الصحة وضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عالية صلاح*تبسة*, مذكرة ماستر، شعبة علم اجتماع, تخصص تنظيم وتنمية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة العربي التبسي, تبسة.

3- راضية صياد وآخرون, 2020, الذكاء العاطفي وعلاقته بالأمن النفسي لدى الطالب الجامعي, مذكرة ماستر, تخصص إرشاد والتوجيه, قسم العلوم الاجتماعية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة الشهيد حمه لخضر, الوادي.

4- زينب أونيسي,2020, الذكاء الانفعالي وعلاقته بمستوى الطموح لدى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة أم البواقي دراسة حالة بجامعة أم البواقي, قسم العلوم الاجتماعية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, أم البواقي.

5- ساهلي مروة وأخرون, 2022, أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر, بسكرة.

6- عدة العانس وآخرون،2017,أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، بالبويرة.

7- عمر السطوحي عبد المعز وآخرون, 2021, الدور المعدل للخصائص الديمغرافية في تحسين العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وضغوط العمل لدى العاملين بفنادق القاهرة الكبرى, قسم الدراسات الفندقية, كلية السياحة والفنادق, جامعة مدينة السادات, مصر.

8- غناي بسمة, 2016, أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند علامات الاستقبال والسكريتارية, مذكرة ماستر, قسم تسيير المنظمات, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة الشهيد محمد خيضر, بسكرة.

9- قالي حمزة, 2020, ضغوط العمل وآثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي أم بواقي, مذكرة ماستر, قسم علم الاجتماعية, كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية, أم البواقي.

10- لبسيس عفاف ونصر الله عايدة,2018 , أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية, مذكرة ماستر, قسم العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

11- ناقوس عبلة, 2014, ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف دراسة حالة لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة, مذكرة ماستر, قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الاجتماعية, ورقلة.

12- بندر ناهي مخلف المطيري, العلاقة بين المنهج الكمي والكيفي مع تعريف لكل منهج ومميزاته وعيوبه واستخداماته، قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب, جامعة الملك سعود, السعودية.

الملاحق

المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت بالقليعة

تخصص إدارة الموارد البشرية

استمارة الاستبيان

السادة والسيدات إطارات،وموظفو الشركة الوطنية للتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي:
يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان "أثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات الاقتصادية "، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضو بالأهمية البالغة لدينا، و بالسرية التامة و لن تستخدم إلا للأغراض البحث العلمي.

نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة التامة.

الباحثة : صغير صفاء

- **معلومات شخصية عن عينة الدراسة:**

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- السن: أقل من 30 سنة من ☐ الى 40 سنة ☐
  من 41 الى 50 سنة ☐ أكثر من 51 ☐
- المؤهل العلمي: ثانوي ☐ بكالوريا ☐ ليسانس ☐
  ماستر ☐ دكتوراه ☐
- الحالة الاجتماعية :أعزب ☐ متزوج ☐ أخرى ☐
- الخبرة: أقل من 05 سنوات ☐ من 06 إلى 10 سنوات ☐
  من 11 فما فوق ☐

شكرا على تعاونكم معي

الجزء الأول: الأسئلة المتعلقة بالذكاء العاطفي

	المجال الأول: الوعي بالذات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أشعر أنني موضع ثقة للآخرين					
2	أعبر عن مشاعري بسهولة					
3	أجد حلول مبتكرة لكل ما يواجهن من صعوبات					
4	أستخدم انفعالاتي الايجابية في توجيه حياتي					
5	عندما أكون عاطفي فإنني أدرك ذلك					
6	عندما أشعر بالقلق فإنني أدرك أسباب ذلك					

	المجال الثاني: إدارة الذات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت ضغط العمل					
8	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بحياتي					
9	لا أتضايق عادة من الأشخاص الصعب مراس					
10	لا تأثر ظروف ضغط العمل العالي عليا					
11	أستطيع كبت مشاعري عندما أحتاج ذلك					
12	نادرا ما أقلق بسبب العمل أو الحياة بشكل عام					

	المجال الثالث: إدارة الانفعالات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	أستطيع الاستماع لمشاكل الآخرين دون ملل					
14	أعرف ما يصدر على الآخرين من تلميحات					
15	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني أشفق عليهم					
16	أستطيع قراءة الأوضاع الاجتماعية بشكل صحيح					
17	أستطيع النظر للأمور من وجهت نظر الآخرين					
18	أعتبر نفسي ماهرا في كيفية التعاطف مع مشاكل الآخرين					
	المجال الرابع: إدارة العلاقات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	أحرص دائما على عدم مقاطعة مناقشات الآخرين					
20	أعتبر نفسي ماهرا في التكيف مع مختلف الناس					
21	أحتاج الى زملاء العمل لجعل وظيفتي ممتعة أكثر					
22	أطرح الكثير من الأسئلة لمعرفة ما هو مهم للآخرين					
23	أقوم ببناء علاقات قوية مع الأفراد الذين أعمل معهم					
24	أعتبر نفسي ماهرا في تسوية الخلافات بين الآخرين					

الجزء الثاني: الأسئلة المتعلقة بضغوط العمل

	أولا: صراع الدور	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	كثيرا ما تجدني مضطرا إلى تأدية أعمال لا اعتبرها جزء من مهامي الوظيفي					
02	أجد نفسي أحيانا في مأزق بين مديري والموظفين عندي					
03	أشعر بالضيق نتيجة عدم توافق بين إرضاء الزبائن والإخلال بالمهام					
04	أتلقى أوامر متعارضة من شخصين أو أكثر					
05	تؤثر الضغوط الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الأخرى في متطلبات أداء العمل					

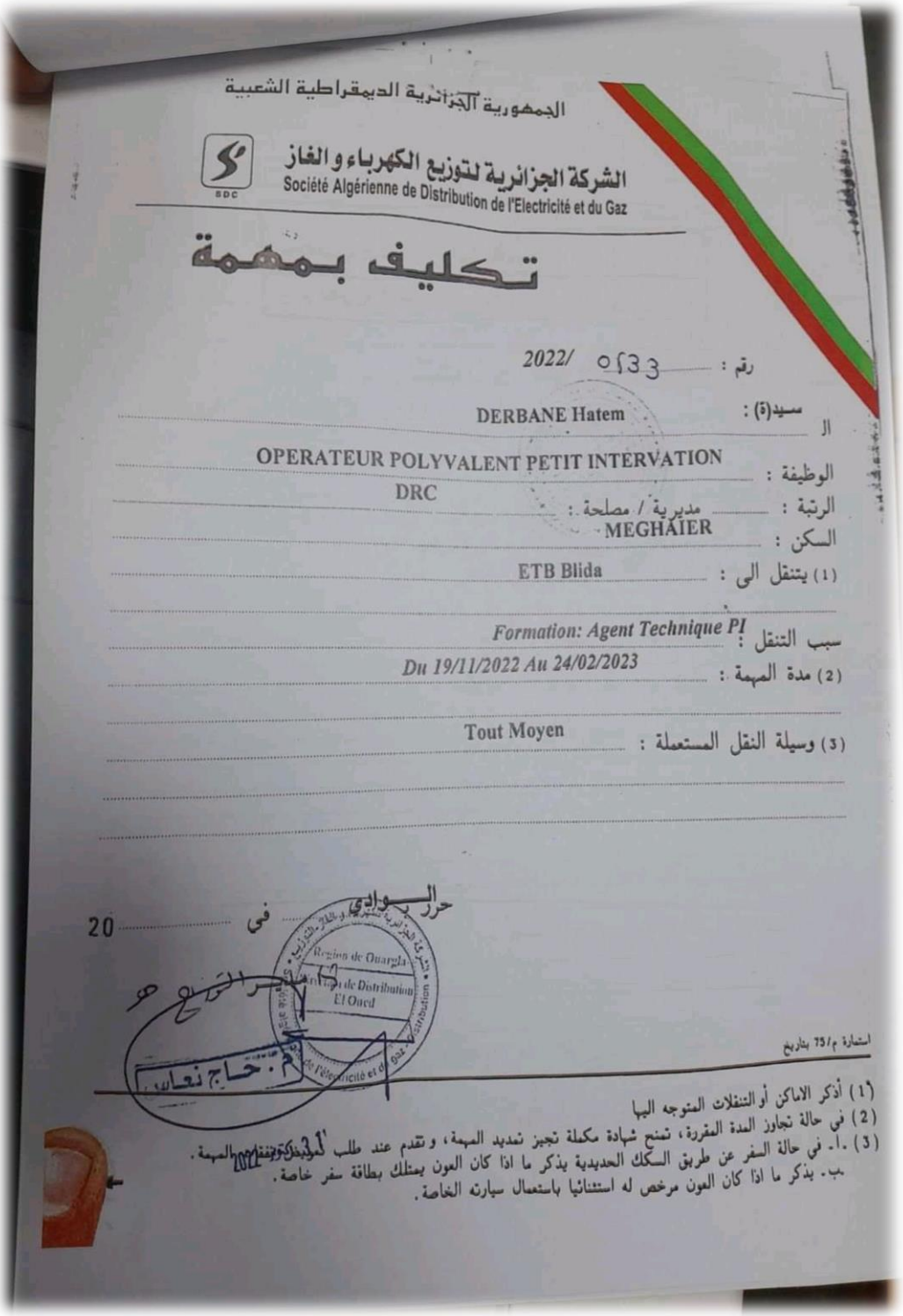
	ثانيا: غموض الدور	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
06	مسؤولياتي وصلاحياتي غير مجددة تحديدا دقيقا					
07	لا أتمتع بالقدرة الكافي من السلطة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي					
08	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي					
09	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها					

	ثالثا: عبء العمل	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	يبذل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة					
11	أضطر لأخذ بعض الأعمال معي لإنجازها خارج إطار العمل					
12	يشعر الموظف بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته وقدراته ومهاراته					
13	تتطلب زيادة أعداد الزبائن جهدا كبيرا للتعامل معهم واستيعاب رغباتهم					
14	أشعر بالملل والروتين في عملي					

	رابعا: بيئة العمل	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	يتوقف العمل بسبب عدم وجود مواد مطلوبا لإتمامه					
16	أعاني من سوء تنظيم مكان العمل					
17	أعاني من كثرة الضجيج في مكان العمل					
18	تفتقر المؤسسة من وسائل المواصلات لنقل الموظفين إلى مكان عملهم والعكس					

	خامسا: التطور الوظيفي	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	تحتاج المؤسسة إلى توفير دورات تدريبية مستمرة ومتطورة للموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي					
20	تعتقد أن بقائك في المؤسسة يفيد مستقبلك الوظيفي					
21	فرص التقدم الوظيفي غير واضحة في المؤسسة					
22	لا يتيح لعملي فرص التدريب وإكمال التعليم					

الملحق(01): استمارة الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز
Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz

تكليف بمهمة

رقم : 0133 /2022

السيد(ة) : DERBANE Hatem

الوظيفة : OPERATEUR POLYVALENT PETIT INTERVATION

الرتبة : مديرية / مصلحة : DRC

السكن : MEGHAIER

(1) يتنقل الى : ETB Blida

سبب التنقل : Formation: Agent Technique PI

(2) مدة المهمة : Du 19/11/2022 Au 24/02/2023

(3) وسيلة النقل المستعملة : Tout Moyen

حرر الوادي في 20

Région de Ouargla
Centre de Distribution
El Oued

استمارة م/75 بتاريخ

(1) أذكر الاماكن أو التنقلات المتوجه اليها
(2) في حالة تجاوز المدة المقررة، تمنح شهادة مكملة تجيز تمديد المهمة، و تقدم عند طلب تذكرة تنقل المهمة.
(3) أ- في حالة السفر عن طريق السكك الحديدية يذكر ما اذا كان العون يمتلك بطاقة سفر خاصة.
ب- يذكر ما اذا كان العون مرخص له استثنائيا باستعمال سيارته الخاصة.

الملحق(02): نموذج تقرير تكلفة بالمهمة

سونلغاز

sonelgaz

الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع

Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution

Région de Ouargla

Direction de Distribution D'El Oued.
Division : Ressources Humaines.
Service : Développement ressources humaines et formation.

N° 316.6
Année .....

DECISION DE REINTEGRATION

Le Directeur de Distribution,

- *Vu la Convention Collective du : 25.07.2009.*
- *Vu la Circulaire N° 39/DRH/Cir du : 10.07.1983*
- *Vu la Note du Service SIE N° 06 le : 26.04.2023*
- *Vu la Conclusion du Médecin du travail.*

Le Directeur de Distribution.

D E C I D E

Article 1 : *Monsieur : GUEDRI Ammar.*
Classement : 07- R
Fonction : Agent de Prévention et Sécurité.
Structure :Service SIE

*Doit Réintégrer à son poste d'**Origine** avec **Maintien** de son classement personnel.*

Article 2 : *Le chef de Division des Ressources Humaines et le chef service sureté Interne de l'entreprise sont chargés chacun en ce qui le concerne de l'application de la présente décision qui prend effet à compter du : **23/04/2023**.*

LE DIRECTEUR DE DISTRIBUTION,

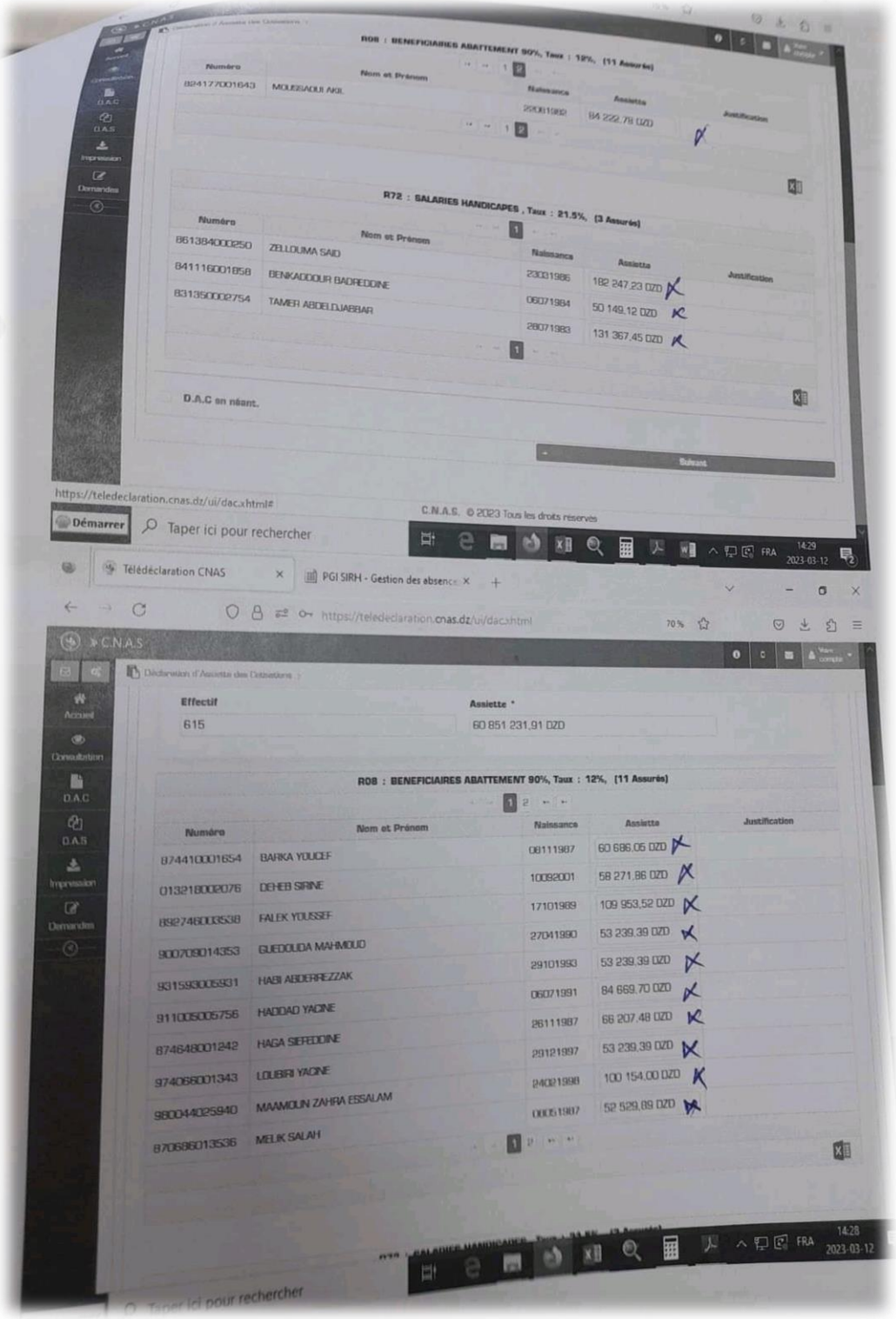
م. حاج نعاس

***Original** : Intéressé*
***Copies** : Sce Gestion R/H - DVRH*
Classement
Clt Secrétariat

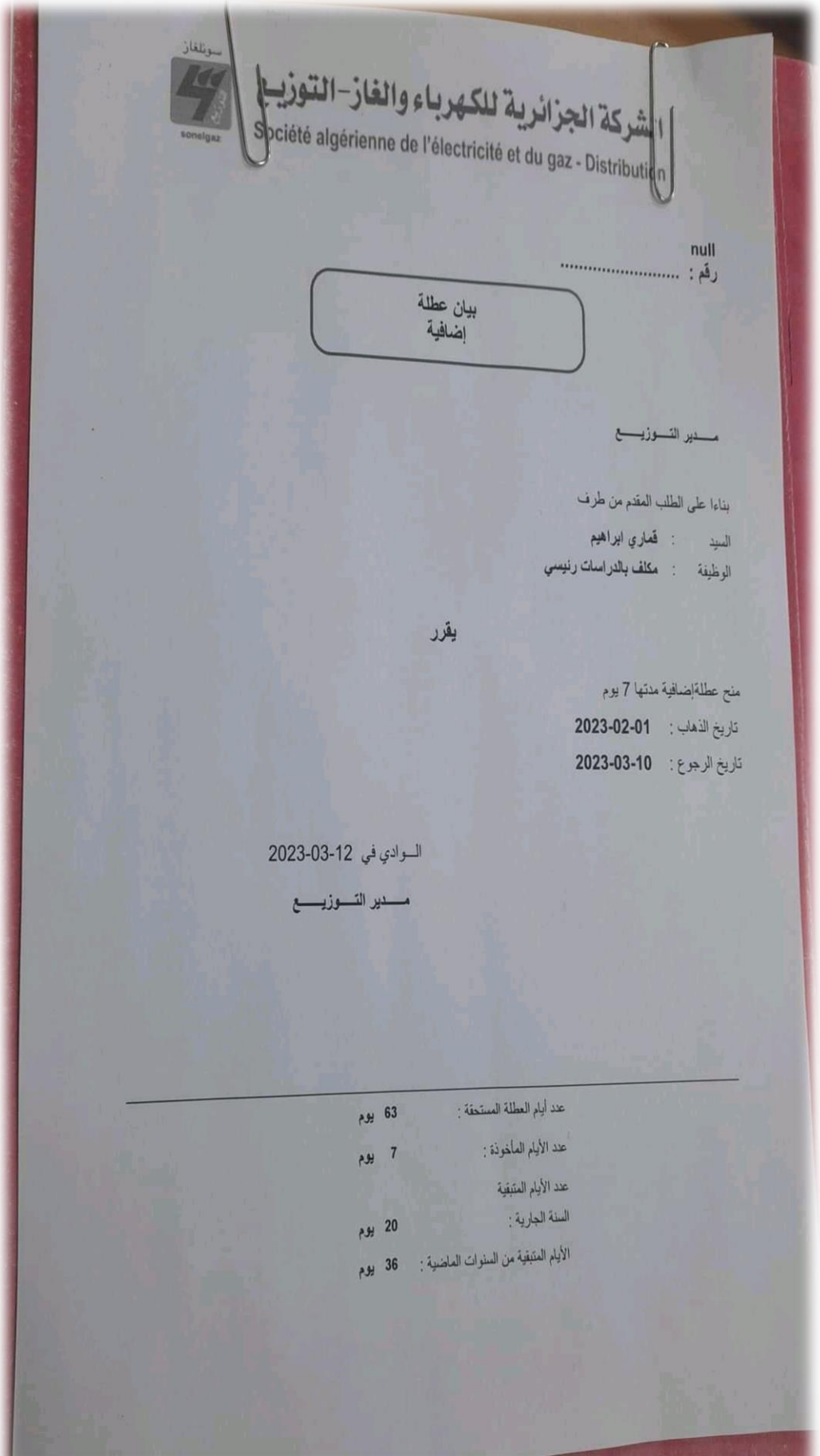
2023 ماي 02

الملنحق(03): قرار إعادة تثبيت العامل

الملحق(04): التخفيضات المقدمة من قبل الضمان الاجتماعي



الملحق(05): بيان عطلة إضافية



الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution

سونلغاز
sonelgaz

null
رقم : .....

بيان عطلة
إضافية

مـــدير التـــوزيـــع

بناءا على الطلب المقدم من طرف

السيد : **قماري ابراهيم**

الوظيفة : **مكلف بالدراسات رئيسي**

يقرر

منح عطلةإضافية مدتها 7 يوم

تاريخ الذهاب : **2023-02-01**

تاريخ الرجوع : **2023-03-10**

الـــوادي في 2023-03-12

مـــدير التـــوزيـــع

عدد أيام العطلة المستحقة : **63 يوم**

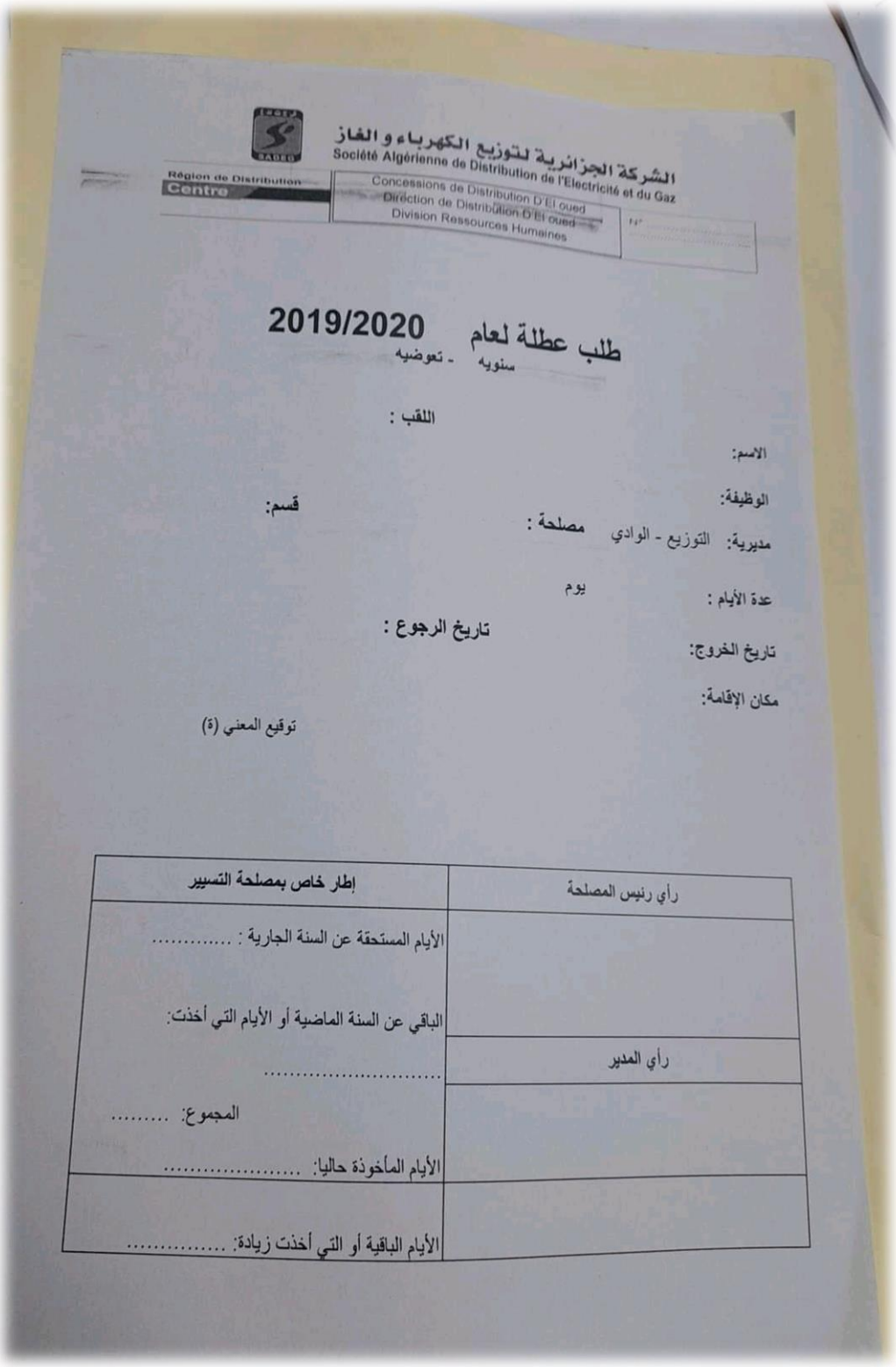
عدد الأيام المأخوذة : **7 يوم**

عدد الأيام المتبقية

السنة الجارية : **20 يوم**

الأيام المتبقية من السنوات الماضية : **36 يوم**

الملحق(06): طلب عطلة سنوية تعويضية



الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز
Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz

Région de Distribution Centre

Concessions de Distribution D'El oued
Direction de Distribution D'El oued
Division Ressources Humaines

طلب عطلة لعام 2019/2020

سنويه - تعوضيه

اللقب :

الاسم:

الوظيفة:

قسم:

مديرية: التوزيع - الوادي مصلحة :

عدة الأيام : يوم

تاريخ الرجوع :

تاريخ الخروج:

مكان الإقامة:

توقيع المعني (ة)

رأي رئيس المصلحة	إطار خاص بمصلحة التسيير
	الأيام المستحقة عن السنة الجارية : .....
رأي المدير	الباقي عن السنة الماضية أو الأيام التي أخذت: .....
	المجموع: .....
	الأيام المأخوذة حاليا: .....
	الأيام الباقية أو التي أخذت زيادة: .....

الملحق(07): طللب غياب لإعتبار شخصي

الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز
Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz

مديرية التوزيع بالمواي
نهج محمد خميستي الوادي
هاتف: 032.14.96.16-032.14.96.15-032.14.96.14 فاكس: 032.14.95.15

طلب غياب لاعتبارات شخصية لعام 2023

(مدفوعة الاجر) - (غير مدفوعة الاجر)

الاسم: اللقب:

الوظيفة: مصلحة:

مديرية: التوزيع - الوادي

نصف يوم/ يوم واحد*

عدد انصاف الأيام المتبقية: مدفوعة الأجر غير مدفوعة الأجر

تاريخ الخروج: الساعة: 08:00 تاريخ الدخول: الساعة:16:30

توقيع المعني: (ة) الوادي في:

أشطب العبارات غير الملائمة

رئيس قسم الموارد البشرية

الملحق(08): قائمة لحضور العمال

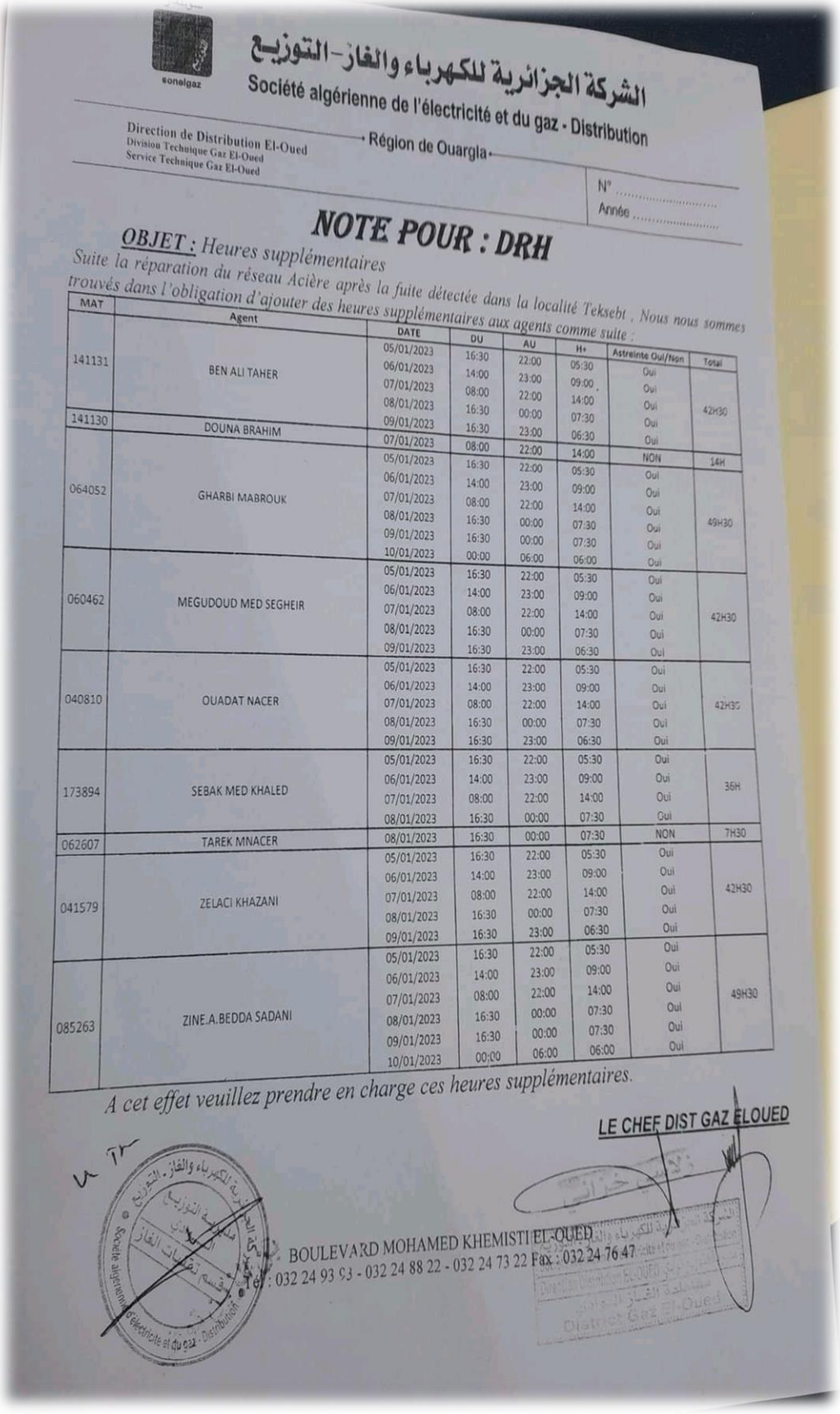
الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution
Concessions de Distribution d'El Oued
Direction de Distribution d'El Oued
- Région de Ouargla -
N°
Année
Service Technique d'Electricité d'El oued
ELOUED 27/02/2023

Pointage Mois février 2023

Matricule	Nom	Prénom	S/Poste	1-févr.	2-févr.	3-févr.	4-févr.	5-févr.	6-févr.	7-févr.	8-févr.	9-févr.	10-févr.	11-févr.	12-févr.	13-févr.	14-févr.	15-févr.	16-févr.	17-févr.	18-févr.	19-févr.	20-févr.	21-févr.	22-févr.	23-févr.	24-févr.	25-févr.	26-févr.	27-févr.	28-févr.
				mer	jeu	ven	sam	dim	lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim	lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim	lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim	lun	mar
040626	LAOUAR	Belgacem	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
041521	KHECHIBA	Kamel	VN50	P	P			P	P	MS	MS	MS			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
038622	BEN AMARA	Med Ridha	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
041577	GHANIA	Mourad	VN50	CA	CA	R		P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
060202	DJELLOUL	Chouaib	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			CP	P	P
144098	DERDOURI	Hamza	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
144932	LAHLOUH	Hamza	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	CP	P	P	P			P	P	P
126994	KHEMIDA	Atef	VN50	CA	CA			CA	CA	CA	CA	CA			P	P	P	P	P			P	CP	P	P	P			P	P	P
127013	BELAI	Akram	VN50	P	P			P	P	MS	MS	MS			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			CS	CS	CS
040797	ALLAG	Rached	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	CP	P	P	P			P	P	P
153311	BEGGAS	Moh lamine	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
163300	FRAIHI	Hamza	VN50	P	P			P	P	MS	MS	MS			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
164431	KEDADRA	Taki eddine	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	CA	CA	CA	P			RP	P	P	P	P			P	P	P
164434	SLIMANI	Mohammed	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	CP	P			P	P	P
165266	GHERBI	Imadeddine	VN50	P	P		CA	CA	CA	CA	CA				CA	CA	CA	CA	CA			CA	CA	CA	CA			CA	CA	CA	CA
173989	GHEZAL	SALEM	VN50	CA	CA	R		P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P				P	P	P
175324	SOLTANI	Mohamed	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			CA	CA	CA	CA				CA	CA	CA
175326	YOUMBOUAI	Mehdi	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	AI	CP	P			P	P	P
180226	BARKA	Youcef	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P
180225	HAGA	Seif eddine	VN50	P	P			P	P	P	P	P			P	P	P	P	P			P	P	CP	P	P			P	P	P

LE CHEF DE SERVICE

الملحق(09): يوضح المناوبة الليلية



الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution

sonelgaz

Direction de Distribution El-Oued
Division Technique Gaz El-Oued
Service Technique Gaz El-Oued

Région de Ouargla

N° .....
Année .....

NOTE POUR : DRH

OBJET : *Heures supplémentaires*

Suite la réparation du réseau Acière après la fuite détectée dans la localité Teksebt , Nous nous sommes trouvés dans l'obligation d'ajouter des heures supplémentaires aux agents comme suite :

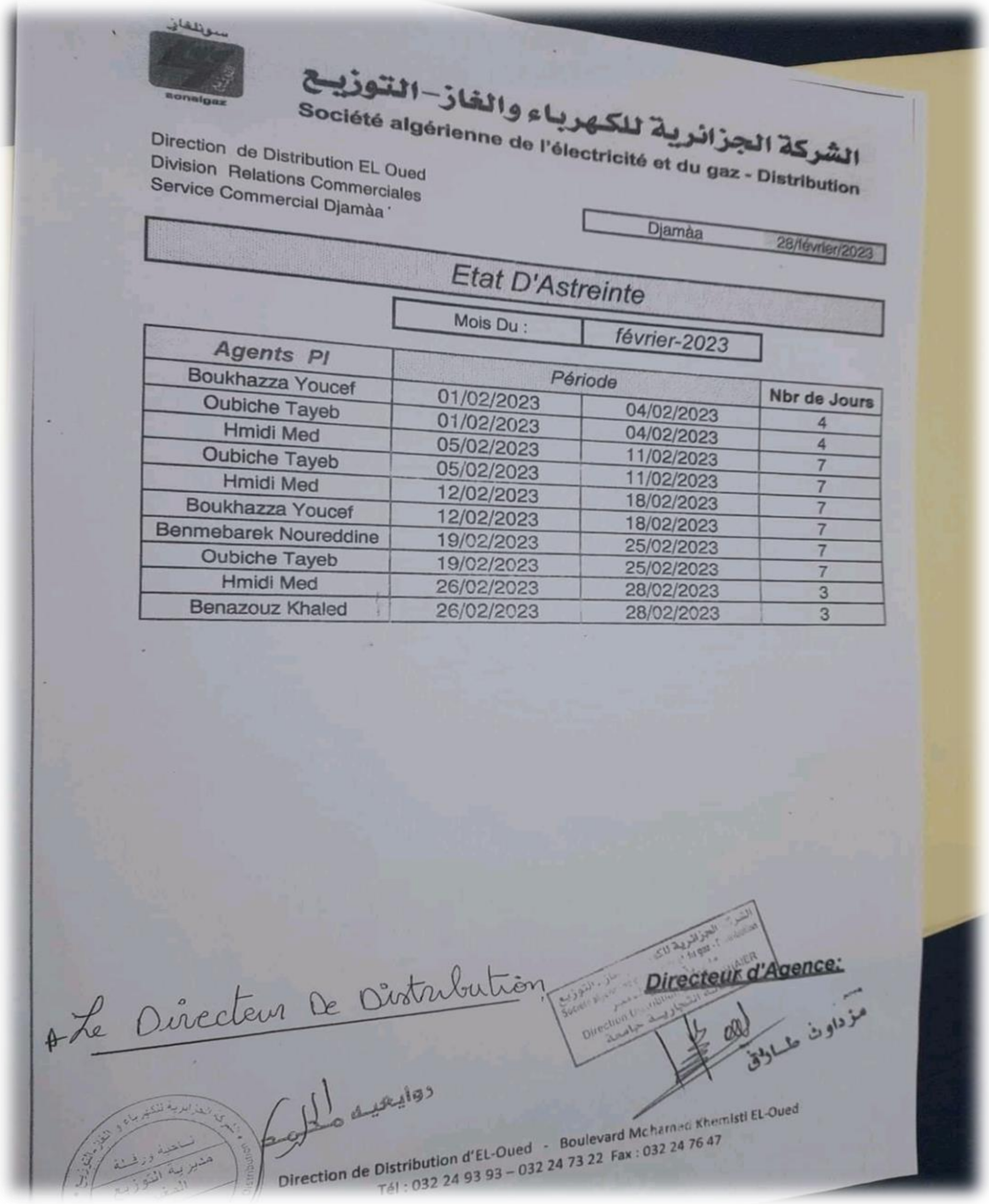
MAT	Agent	DATE	DU	AU	H+	Astreinte Oui/Non	Total
141131	BEN ALI TAHER	05/01/2023	16:30	22:00	05:30	Oui	42H30
		06/01/2023	14:00	23:00	09:00	Oui	
		07/01/2023	08:00	22:00	14:00	Oui	
		08/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		09/01/2023	16:30	23:00	06:30	Oui	
141130	DOUNA BRAHIM	07/01/2023	08:00	22:00	14:00	NON	14H
064052	GHARBI MABROUK	05/01/2023	16:30	22:00	05:30	Oui	49H30
		06/01/2023	14:00	23:00	09:00	Oui	
		07/01/2023	08:00	22:00	14:00	Oui	
		08/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		09/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		10/01/2023	00:00	06:00	06:00	Oui	
060462	MEGUDOUD MED SEGHEIR	05/01/2023	16:30	22:00	05:30	Oui	42H30
		06/01/2023	14:00	23:00	09:00	Oui	
		07/01/2023	08:00	22:00	14:00	Oui	
		08/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		09/01/2023	16:30	23:00	06:30	Oui	
040810	OUADAT NACER	05/01/2023	16:30	22:00	05:30	Oui	42H30
		06/01/2023	14:00	23:00	09:00	Oui	
		07/01/2023	08:00	22:00	14:00	Oui	
		08/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		09/01/2023	16:30	23:00	06:30	Oui	
173894	SEBAK MED KHALED	05/01/2023	16:30	22:00	05:30	Oui	36H
		06/01/2023	14:00	23:00	09:00	Oui	
		07/01/2023	08:00	22:00	14:00	Oui	
		08/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
062607	TAREK MNACER	08/01/2023	16:30	00:00	07:30	NON	7H30
041579	ZELACI KHAZANI	05/01/2023	16:30	22:00	05:30	Oui	42H30
		06/01/2023	14:00	23:00	09:00	Oui	
		07/01/2023	08:00	22:00	14:00	Oui	
		08/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		09/01/2023	16:30	23:00	06:30	Oui	
085263	ZINE.A.BEDDA SADANI	05/01/2023	16:30	22:00	05:30	Oui	49H30
		06/01/2023	14:00	23:00	09:00	Oui	
		07/01/2023	08:00	22:00	14:00	Oui	
		08/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		09/01/2023	16:30	00:00	07:30	Oui	
		10/01/2023	00:00	06:00	06:00	Oui	

A cet effet veuillez prendre en charge ces heures supplémentaires.

LE CHEF DIST GAZ ELOUED

Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution

BOULEVARD MOHAMED KHEMISTI EL-OUED
Tél : 032 24 93 93 - 032 24 88 22 - 032 24 73 22 Fax : 032 24 76 47



الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution

Direction de Distribution EL Oued
Division Relations Commerciales
Service Commercial Djamàa

Djamâa 28/février/2023

Etat D'Astreinte

Mois Du : février-2023

Agents PI	Période		Nbr de Jours
Boukhazza Youcef	01/02/2023	04/02/2023	4
Oubiche Tayeb	01/02/2023	04/02/2023	4
Hmidi Med	05/02/2023	11/02/2023	7
Oubiche Tayeb	05/02/2023	11/02/2023	7
Hmidi Med	12/02/2023	18/02/2023	7
Boukhazza Youcef	12/02/2023	18/02/2023	7
Benmebarek Noureddine	19/02/2023	25/02/2023	7
Oubiche Tayeb	19/02/2023	25/02/2023	7
Hmidi Med	26/02/2023	28/02/2023	3
Benazouz Khaled	26/02/2023	28/02/2023	3

Le Directeur De Distribution

Directeur d'Agence:

Direction de Distribution d'EL-Oued - Boulevard Mcharned Khemisti EL-Oued
Tél : 032 24 93 93 – 032 24 73 22 Fax : 032 24 76 47

الملحق(10): عدد الساعات الإضافية

الاتساق الداخلي لمحور الذكاء العاطفي:

Corrélations

		الوعي بالذات
a1	Corrélation de Pearson	,550**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
a2	Corrélation de Pearson	,535**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
a3	Corrélation de Pearson	,432**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
a4	Corrélation de Pearson	,593**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
a5	Corrélation de Pearson	,720**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
a6	Corrélation de Pearson	,622**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
at	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	63

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		إدارة الذات
b1	Corrélation de Pearson	,613**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
b2	Corrélation de Pearson	,529**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
b3	Corrélation de Pearson	,701**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
b4	Corrélation de Pearson	,593**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
b5	Corrélation de Pearson	,544**

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,662**
b6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	1
bt	Sig. (bilatérale)	
	N	63

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		ادارة الإنفعالات
	Corrélation de Pearson	,662**
c1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,585**
c2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,615**
c3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,591**
c4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,546**
c5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,602**
c6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	1
ct	Sig. (bilatérale)	
	N	63

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		ادارة العلاقات
	Corrélation de Pearson	,548**
d1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
d2	Corrélation de Pearson	,571**

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,735**
d3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,679**
d4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,513**
d5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,487**
d6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	1
dt	Sig. (bilatérale)	
	N	63

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الاتساق الداخلي لمحور ضغوط العمل

Corrélations

		صراع الدور
	Corrélation de Pearson	,594**
aa1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,746**
aa2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,484**
aa3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,683**
aa4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	,725**
aa5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
	Corrélation de Pearson	1
aat	Sig. (bilatérale)	
	N	63

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		غموض الدور
bb1	Corrélation de Pearson	,564**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
bb2	Corrélation de Pearson	,749**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
bb3	Corrélation de Pearson	,782**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
bb4	Corrélation de Pearson	,763**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
bbt	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	63

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		عبء العمل
cc1	Corrélation de Pearson	,685**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
cc2	Corrélation de Pearson	,713**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
cc3	Corrélation de Pearson	,815**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
cc4	Corrélation de Pearson	,673**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
cc5	Corrélation de Pearson	,787**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
cct	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	63

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		بيئة العمل
dd1	Corrélation de Pearson	,830**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
dd2	Corrélation de Pearson	,684**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
dd3	Corrélation de Pearson	,796**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
dd4	Corrélation de Pearson	,735**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
ddt	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	63

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		التطور الوظيفي
ee1	Corrélation de Pearson	,736**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
ee2	Corrélation de Pearson	,831**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
ee3	Corrélation de Pearson	,722**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
ee4	Corrélation de Pearson	,802**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
eet	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	63

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الاتساق الداخلي للمحاور

Corrélations

		المحاور
tot1	Corrélation de Pearson	,725**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
tot2	Corrélation de Pearson	,898**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	63
total	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	63

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ألفا كرومباخ

الوعي بالذات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,604	6

إدارة الذات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,657	6

إدارة الإنفعالات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,643	6

إدارة العلاقات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,610	6

الذكاء العاطفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,696	24

ضغوط العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,891	22

الإجمالي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,869	46

اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		الذكاء العاطفي	ضغوط العمل	المجموع
Paramètresnormaux[a,b]	N	63	63	63
	Moyenne	3,8776	3,7475	3,7933
	Ecart-type	,29021	,47658	,32848
Différences les plus extrêmes	Absolue	,075	,079	,079
	Positive	,075	,079	,079
	Négative	-,043	-,064	-,043
Z de Kolmogorov-Smirnov		**,596**	**,624**	**,629**
Signification asymptotique (bilatérale)		**,870**	**,831**	**,823**

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

البيانات الشخصية

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ذكر	51	81,0	81,0	81,0
	أنثى	12	19,0	19,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	أقل من 30 سنة	3	4,8	4,8	4,8
	من 31 الى 40 سنة	24	38,1	38,1	42,9
	من 41 الى 50 سنة	27	42,9	42,9	85,7
	أكثر من 51 سنة	9	14,3	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ثانوي	13	20,6	20,6	20,6
	بكالوريا	16	25,4	25,4	46,0
	ليسانس	14	22,2	22,2	68,3
	ماستر	20	31,7	31,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

الحالة الإجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	أعزب	4	6,3	6,3	6,3
	متزوج	56	88,9	88,9	95,2
	أخرى	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	3	4,8	4,8	4,8
	من 6 الى 10 سنوات	30	47,6	47,6	52,4
	من 11 فما فوق	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية

* الذكاء العاطفي

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
a1	63	4,1905	,69229	,08722
a2	63	4,0635	,69266	,08727
a3	63	4,2063	,54355	,06848
a4	63	4,0159	,70693	,08906
a5	63	3,7143	1,00689	,12686
a6	63	3,5873	,97773	,12318
الوعي بالذات	63	3,9630	,45638	,05750

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
b1	63	4,0952	,73428	,09251
b2	63	3,2540	,84182	,10606
b3	63	3,3651	,80925	,10196
b4	63	3,5238	,82025	,10334
b5	63	3,7460	,76133	,09592
b6	63	3,3968	,90767	,11436
إدارة الذات	63	3,5635	,49408	,06225

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
c1	63	3,8254	,81398	,10255
c2	63	3,5238	,75897	,09562
c3	63	3,9206	,76836	,09680
c4	63	4,0476	,88770	,11184
c5	63	3,8730	,79295	,09990
c6	63	4,1270	,79295	,09990
ادارة الإنفعالات	63	3,8862	,48158	,06067

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
d1	63	4,1270	,83264	,10490
d2	63	4,1746	,77334	,09743
d3	63	4,2063	,78614	,09904
d4	63	4,1111	,91777	,11563
d5	63	4,1270	,88886	,11199
d6	63	3,8413	1,01927	,12842
ادارة العلاقات	63	4,0979	,50856	,06407

– الذكاء العاطفي

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الوعي بالذات	63	3,9630	,45638	,05750
إدارة الذات	63	3,5635	,49408	,06225
إدارة الإنفعالات	63	3,8862	,48158	,06067
إدارة العلاقات	63	4,0979	,50856	,06407
الذكاء العاطفي	63	3,8776	,29021	,03656

*** ضغوط العمل**

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
aa1	63	3,8254	,97616	,12298
aa2	63	3,7778	,88799	,11188
aa3	63	3,7619	,83694	,10544
aa4	63	3,7619	,94552	,11912
aa5	63	3,7143	,99074	,12482
صراع الدور	63	3,7683	,60237	,07589

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
bb1	63	4,0317	,69487	,08755
bb2	63	3,5079	,94822	,11947
bb3	63	3,6190	,81178	,10227
bb4	63	3,7302	,86521	,10901
غموض الدور	63	3,7222	,59925	,07550

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
cc1	63	3,9048	,79746	,10047
cc2	63	3,7778	,81209	,10231
cc3	63	3,6508	,74398	,09373
cc4	63	3,8571	,75897	,09562
cc5	63	3,6825	,87668	,11045
عبء العمل	63	3,7746	,58640	,07388

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
dd1	63	3,7778	,88799	,11188
dd2	63	3,6984	,83540	,10525
dd3	63	3,6349	,80925	,10196
dd4	63	3,5714	,87463	,11019
بيئة العمل	63	3,6706	,64886	,08175

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ee1	63	3,9206	,90343	,11382
ee2	63	3,7937	,90087	,11350
ee3	63	3,5873	,89145	,11231
ee4	63	3,8571	,87726	,11052
التطور الوظيفي	63	3,7897	,69009	,08694

- ضغوط العمل

Statistiquessuréchantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
صراع الدور	63	3,7683	,60237	,07589
غموض الدور	63	3,7222	,59925	,07550
عبء العمل	63	3,7746	,58640	,07388
بيئة العمل	63	3,6706	,64886	,08175
التطور الوظيفي	63	3,7897	,69009	,08694
ضغوط العمل	63	3,7475	,47658	,06004

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,419[a]	,176	,162	,43621

a. Valeurs prédites : (constantes), at

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,475	1	2,475	13,006	,001[b]
	Résidu	11,607	61	,190		
	Total	14,082	62			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), at

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,013	,484		4,157	,000
	At	,438	,121	,419	3,606	,001

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,367[a]	,134	,120	,44703

a. Valeurs prédites : (constantes), bt

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,892	1	1,892	9,467	,003[b]
	Résidu	12,190	61	,200		
	Total	14,082	62			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), bt

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,488	,413		6,019	,000
	Bt	,354	,115	,367	3,077	,003

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,468[a]	,219	,206	,42459

a. Valeurs prédites : (constantes), ct

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3,085	1	3,085	17,110	,000[b]
	Résidu	10,997	61	,180		
	Total	14,082	62			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), ct

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,948	,438		4,442	,000
	Ct	,463	,112	,468	4,136	,000

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,267[a]	,072	,056	,46297

a. Valeurs prédites : (constantes), dt

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,007	1	1,007	4,698	,034[b]
	Résidu	13,075	61	,214		
	Total	14,082	62			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), dt

ذ

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,774	,477		10,002	,000
	Dt	-,251	,116	-,267	-2,168	,034

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الخامسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,398[a]	,158	,144	,44081

a. Valeurs prédites : (constantes), tot1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,229	1	2,229	11,470	,001[b]
	Résidu	11,853	61	,194		
	Total	14,082	62			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), tot1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,214	,750		1,619	,111
	tot1	,653	,193	,398	3,387	,001

a. Variable dépendante : tot2