

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس



رقم التسجيل:

الشعبة: علم النفس

الرقم التسلسلي:

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل لدى الموظفين

(دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية برج بوعريريج)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف:

إعداد:

- أ. د. لفقير علي

- مباركية حسام

مساعد مشرف:

- هميل عبد الناصر

د. قواوي نبيل

السنة الجامعية: 2025 / 2026

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس



رقم التسجيل:

الشعبة: علم النفس

الرقم التسلسلي:

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل لدى الموظفين

(دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية برج بوعرييج)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف:

إعداد:

- أ. د. لفقير علي

- مباركية حسام

مساعد مشرف:

- هميل عبد الناصر

د. قواوي نبيل

السنة الجامعية: 2025 / 2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿... يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ...﴾

صَلَاةُ اللَّهِ الْعَظِيمِ

[سورة المجادلة: الآية 11]



إلى

الطالب(ة) : -

.....

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج، ومستوى كل من الذكاء العاطفي وضغوط العمل، بالإضافة إلى معرفة الفروق بين الموظفين في مستوى الذكاء العاطفي وضغوط العمل تبعاً لمتغير الجنس، ومتغير الخبرة المهنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة هذه الدراسة، وفي إطار هذا المنهج استخدم الطالبان أداة لجمع البيانات تمثلت في: مقياس الذكاء العاطفي المعد من طرف أماني مصطفى محمد عبد الله (2022)، واستبيان ضغوط العمل المعد من طرف إبراهيم أفرا (2011)، حيث وزعت على عينة قوامها (159) موظفاً وموظفة، للسنة الجامعية 2026/2025، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وتم التحقق من خصائصهما السيكومترية من صدق وثبات، حيث أشارت مؤشراتها إلى قيم عالية يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

وبعد إجراء المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS V26)، وذلك باستخدام عدة اختبارات إحصائية لمعالجة وتحليل البيانات، أسفرت النتائج إلى ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج.
 - مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج هو مستوى متوسط.
 - مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج هو مستوى متوسط.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
- الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي – ضغوط العمل – موظفو بلدية برج بوعريريج.

Abstract:

This study aimed to identify the relationship between emotional intelligence and work stress among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj, as well as to determine the level of both emotional intelligence and work stress. It also sought to identify differences among employees in emotional intelligence and work stress according to the variables of gender and professional experience.

To achieve the objectives of the study, the descriptive method was used due to its suitability to the nature of the study. The study was conducted on a sample of (161) male and female employees during the academic year 2025/2026, selected through a stratified random sampling method. Within this framework, the researchers used data collection tools represented by: the Emotional Intelligence Scale prepared by Amani Mostafa Mohamed Abdullah (2022), and the Work Stress Questionnaire prepared by Ibrahim Afra (2011). Their psychometric properties, including validity and reliability, were verified, and the indicators showed high values that can be relied upon in the field application of the study.

After conducting the statistical analysis using the SPSS program (Version 26), and applying several statistical tests to process and analyze the data, the results revealed the following:

- There is a statistically significant correlation between emotional intelligence and work stress among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj.
- The level of emotional intelligence among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj is moderate.
- The level of work stress among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj is moderate.
- There are statistically significant differences in the level of emotional intelligence among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj attributed to the gender variable in favor of females.
- There are no statistically significant differences in the level of emotional intelligence among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj attributed to the professional experience variable.
- There are no statistically significant differences in the level of work stress among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj attributed to the gender variable.
- There are no statistically significant differences in the level of work stress among employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj attributed to the professional experience variable.

Keywords: Emotional Intelligence – Work Stress – Employees of the Municipality of Bordj Bou Arreridj.

ملخص الدراسة باللغة العربية

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	الآية	
02	شكر وتقدير	أ
03	الإهداء	ب
04	الملخص باللغة العربية	ت
05	الملخص باللغة الإنجليزية	ث
06	فهرس المحتويات	ج
07	قائمة الجداول	خ
08	قائمة الأشكال	د
09	قائمة الملاحق	ذ
15	مقدمة	
أولاً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة		
القسم الأول: الإطار العام للدراسة		
01	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	19
02	فرضيات الدراسة	20
03	أهداف الدراسة	21
04	أهمية الدراسة	21
05	دواعي اختيار الموضوع	22
06	تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً	23
07	الخلفية النظرية	24
08	الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها	31
ثانياً: الدراسة الميدانية		
القسم الثاني: الطريقة والأدوات.		
تمهيد		
36	أولاً: الدراسة الاستطلاعية	36
36	1.1 أهداف الدراسة الاستطلاعية	36
36	2.1 حدود الدراسة الاستطلاعية	36

37	3.1. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.....
37	4.1. إجراءات بناء أدوات الدراسة.....
37	5.1. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.....
43	ثانيا: الدراسة الأساسية.....
43	1.2. منهج الدراسة.....
43	2.2. مجتمع الدراسة الأساسية وعينتها.....
45	3.2. حدود الدراسة الأساسية.....
45	4.2. وصف شامل لأدوات الدراسة.....
46	5.2. تقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة.....
47	خلاصة.....
القسم الثالث: النتائج والمناقشة.	
49	تمهيد.....
49	01 عرض نتائج الدراسة وتحليلها.....
54	02 مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها.....
59	03 الاستنتاج العام.....
60	04 خاتمة.....
61	05 مقترحات الدراسة.....
63	قائمة المراجع.....
/	قائمة الملاحق.....

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	صدق المقياس باستخدام طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس	38
02	معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الذكاء العاطفي والدرجة الكلية.	38
03	معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي باستخدام معامل ألفا كرونباخ	39
04	معاملات ثبات مقياس الذكاء العاطفي بطريقة التجزئة النصفية (سبيرمان براون).	39
05	صدق المقياس باستخدام طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس	40
06	معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية.	41
07	معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل باستخدام معامل ألفا كرونباخ.	42
08	معاملات ثبات مقياس ضغوط العمل بطريقة التجزئة النصفية (سبيرمان براون).	42
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	44
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	44
11	معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريرج	50
12	اختبار (T) لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي	51
13	اختبار (T) لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي	52
14	اختبار (T) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريرج	52
15	اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعا	53
16	اختبار (T) للفروق في مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريرج	54
17	اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى ضغوط العمل تبعا	54

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	أداة الدراسة	65
02	وثائق الدراسة	67
03	مخرجات الـ spss	68

تعد بيئة العمل من أكثر البيئات التي يواجه فيها الفرد العديد من التحديات والضغوط النفسية والمهنية، خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات الحديثة وما تفرضه من متطلبات ومسؤوليات متزايدة على الموظفين، فالموظف اليوم مطالب بتحقيق مستويات عالية من الأداء والكفاءة، والتكيف المستمر مع مختلف الظروف المهنية والتنظيمية، الأمر الذي قد يجعله عرضة لمختلف أشكال الضغوط المهنية والانفعالية. وفي هذا السياق يبرز الذكاء العاطفي كأحد المتغيرات النفسية المهمة التي تلعب دورا أساسيا في قدرة الفرد على فهم ذاته وتنظيم انفعالاته والتعامل الإيجابي مع الآخرين ومواجهة ضغوط العمل بكفاءة ومرونة.

ويشير الذكاء العاطفي إلى مجموعة من القدرات والمهارات التي تمكن الفرد من إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين، وفهمها وتنظيمها بطريقة تساعده على التكيف مع المواقف المختلفة وتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي. كما يعد الذكاء العاطفي من العوامل التي تساهم في تحسين العلاقات المهنية، وزيادة القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، والتقليل من حدة التوتر والانفعالات السلبية داخل بيئة العمل. فالموظف الذي يمتلك مستوى مرتفعا من الذكاء العاطفي يكون أكثر قدرة على التحكم في انفعالاته، والتعامل مع ضغوط العمل بصورة إيجابية، مما ينعكس على أدائه المهني وصحته النفسية.

ومن جهة أخرى، تعد ضغوط العمل من أكثر المشكلات النفسية انتشارا في المؤسسات المهنية، حيث تنتج عن تفاعل الفرد مع مختلف المتطلبات والظروف المهنية التي تفوق أحيانا قدراته أو إمكانياته على التكيف. وتتمثل ضغوط العمل في حالة من التوتر والإرهاق النفسي والانفعالي والجسدي، تنشأ نتيجة كثرة المهام، وضغط الوقت، وغموض الأدوار المهنية، وضعف العلاقات داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى المسؤوليات المتزايدة التي يتحملها الموظف. وقد يؤدي استمرار هذه الضغوط إلى انخفاض الرضا الوظيفي، وضعف الدافعية، وتراجع الأداء المهني، فضلا عن تأثيرها السلبي على الصحة النفسية والجسدية للفرد.

وانطلاقا من ذلك، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج، باعتبار أن الذكاء العاطفي قد يمثل عاملا وقائيا يساعد الموظف على التكيف مع مختلف الضغوط المهنية والتخفيف من آثارها السلبية، كما أن فهم طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين يساهم في الكشف عن العوامل النفسية المؤثرة في الأداء المهني والصحة النفسية للموظفين، ويساعد على إعداد

برامج تدريبية وإرشادية تهدف إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي وتحسين أساليب مواجهة ضغوط العمل داخل المؤسسات.

وعليه، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعرييج، من خلال تحديد مستوى كل متغير على حدة، والكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي وضغوط العمل تعزى إلى متغير الجنس أو الخبرة المهنية، وذلك بهدف الإسهام في فهم أعمق للخصائص النفسية لهذه الفئة المهنية، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في المجال الإداري والإرشادي.

ومن خلال ما سبق نسعى إلى تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: بعنوان الخلفية النظرية والدراسات السابقة، ويحتوي على قسم "الإطار العام للدراسة"، حيث تم التطرق فيه إلى: إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، دواعي اختيار الموضوع، تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً، الخلفية النظرية، الدراسات السابقة والتعليق عليها.

الفصل الثاني: بعنوان الدراسة الميدانية، ويحتوي على قسم "الطريقة والأدوات"، وتم التطرق فيه إلى: تمهيد، الدراسة الاستطلاعية، أهداف الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة الاستطلاعية، خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية، إجراءات بناء أداة الدراسة، الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة، الدراسة الأساسية، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة الأساسية وعينتها، حدود الدراسة، وصف شامل لأدوات الدراسة، وتقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة، ثم خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: بعنوان "النتائج والمناقشة"، وتم التطرق فيه إلى: عرض نتائج الدراسة وتحليلها، مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء الفرضيات والتراث النظري، وصولاً إلى استنتاج عام، ومقترحات الدراسة، وخاتمة، وقائمة المراجع، وقائمة الملاحق.

أولاً: الخلفية النظرية
والدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.
- فرضيات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- دواعي اختيار الموضوع.
- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا.
- الخلفية النظرية.
- الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها.

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تعد بيئة العمل داخل المؤسسات الإدارية من أكثر البيئات التي يتعرض فيها الموظف لمختلف أشكال الضغوط النفسية والمهنية، خاصة في ظل تزايد متطلبات العمل، وتسارع وتيرة الأداء، وتعدد المسؤوليات الملقاة على عاتقه، وهو ما يجعل الموظف في حالة مستمرة من التفاعل مع مواقف ضاغطة قد تؤثر على توازنه النفسي واستقراره الانفعالي، وتبرز هذه الضغوط بشكل واضح لدى موظفي بلدية برج بوعريريج، بالنظر إلى طبيعة المهام الإدارية والخدماتية التي تتطلب الدقة والالتزام وتحمل المسؤولية والتعامل المستمر مع المواطنين، إضافة إلى ضغوط التنظيم الإداري ومتطلبات الأداء الوظيفي، مما قد ينعكس على الصحة النفسية للموظف ومستوى توافقه المهني والاجتماعي.

وفي ظل هذه الضغوط المهنية يبرز الذكاء العاطفي كأحد المتغيرات النفسية المهمة التي تلعب دورا أساسيا في كيفية تعامل الموظف مع مختلف المواقف المهنية والانفعالية، حيث يعد الذكاء العاطفي مجموعة من القدرات والمهارات التي تمكن الفرد من فهم مشاعره وإدارتها بطريقة إيجابية، والتعرف على مشاعر الآخرين والتعامل معهم بمرونة وكفاءة، بما يساهم في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل. كما يساعد الذكاء العاطفي الموظف على التحكم في انفعالاته، والتقليل من حدة التوتر، والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة، والتكيف مع مختلف الضغوط المهنية التي يواجهها أثناء أداء عمله. وقد حظي موضوع الذكاء العاطفي باهتمام واسع في الدراسات النفسية والتربوية والإدارية، نظرا لارتباطه الوثيق بتحسين الأداء المهني، وتنمية العلاقات الإنسانية، وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي. وتشير العديد من الدراسات إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على مواجهة الضغوط والتعامل مع المشكلات بطريقة فعالة، كما يتميزون بقدرتهم على ضبط الانفعالات وتحقيق الاستقرار النفسي داخل بيئة العمل.

ومن جهة أخرى، يعد ضغوط العمل من أكثر المشكلات النفسية انتشارا في المؤسسات المهنية، حيث ينتج عن التعرض المستمر للمواقف الضاغطة التي تتجاوز قدرة الفرد على التكيف والمواجهة. ويتمثل ضغوط العمل في حالة من الإرهاق النفسي والانفعالي والجسدي، تصاحبها مشاعر القلق والتوتر والتعب النفسي، إضافة إلى ضعف التركيز وانخفاض الدافعية وتراجع مستوى الأداء المهني، كما قد يؤدي استمرار هذه الضغوط إلى ظهور العديد من المشكلات النفسية والاجتماعية التي تؤثر سلبا على الموظف وعلى فعالية المؤسسة التي يعمل بها.

وقد تناولت العديد من الدراسات موضوع ضغوط العمل والعوامل المرتبطة به، حيث أشارت نتائجها إلى أن ارتفاع مستوى الضغوط المهنية يؤثر بشكل سلبي على الصحة النفسية والأداء الوظيفي للفرد، كما أن طريقة تعامل الموظف مع هذه الضغوط تختلف باختلاف خصائصه النفسية والانفعالية، ومن بين أهم هذه الخصائص الذكاء العاطفي الذي قد يسهم في التخفيف من حدة الضغوط وتحسين القدرة على التكيف المهني.

وفي ضوء ما سبق عرضه من ترابطات نظرية وتفسيرية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، تتضح أهمية تناول هذا الموضوع في إطار دراسة علمية ميدانية تستهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين لدى موظفي بلدية برج بوعريريج، كما تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى الذكاء العاطفي ومستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، والكشف عن الفروق الموجودة بين الموظفين في مستوى كلا المتغيرين تبعا لمتغير الجنس والخبرة المهنية، وذلك بهدف الإسهام في فهم أعمق للعوامل النفسية المؤثرة في التوافق المهني والصحة النفسية للموظفين، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في إعداد برامج إرشادية وتكوينية تساعد على تنمية الذكاء العاطفي والتخفيف من حدة ضغوط العمل داخل المؤسسات الإدارية. وبناء على ذلك تم طرح التساؤلات التالية:

1. هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج؟
 2. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج؟
 3. ما مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج؟
 4. هل توجد فروق في مستوى الذكاء العاطفي بين موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟
 5. هل توجد فروق في مستوى الذكاء العاطفي بين موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى)؟
 6. هل توجد فروق في مستوى ضغوط العمل بين موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟
 7. هل توجد فروق في مستوى ضغوط العمل بين موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى)؟
- فرضيات الدراسة:

بناء على تساؤلات الدراسة وللإجابة عليها تمت صياغة الفرضيات الرئيسة التالية:

1. توجد علاقة ارتباطيه ذات دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريرج.
2. مستوى الذكاء العاطفي عند موظفي بلدية برج بوعريرج مرتفع .
3. مستوى ضغوط العمل عند موظفي بلدية برج بوعريرج مرتفع .
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي بلدية برج بوعريرج في مستوى الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الخبرة.
5. -توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي بلدية برج بوعريرج في مستوى الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس(ذكر، أنثى).
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي بلدية برج بوعريرج في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الخبرة.
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي بلدية برج بوعريرج في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على العلاقة الموجودة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريرج.
- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريرج .
- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريرج .
- الكشف عن الفروق الموجودة بين الموظفين في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الخبرة.
- الكشف عن الفروق الموجودة بين الموظفين في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس.
- التعرف على الفروق الموجودة بين الموظفين في مستوى ضغوط العمل تبعا لمتغير الخبرة.
- التعرف على الفروق الموجودة بين الموظفين في مستوى ضغوط العمل لمتغير الجنس.

• 4. أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

- تسهم الدراسة في تسليط الضوء على متغيري الذكاء العاطفي وضغوط العمل باعتبارهما من أهم المتغيرات النفسية المرتبطة بالبيئة المهنية والإدارية .

- تساعد في توضيح العلاقة التفاعلية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، وفهم كيفية تأثير كل منهما في الآخر داخل بيئة العمل .
- تساهم في تحديد الإطار العلمي الذي يمكن من خلاله فهم دور الذكاء العاطفي في تحقيق التوافق النفسي والمهني لدى الموظفين .
- تستمد أهميتها من خصوصية الفئة المدروسة والمتمثلة في موظفي بلدية برج بوعريريج، باعتبارهم يعملون في بيئة مهنية تتسم بتعدد المسؤوليات والضغوط الإدارية والاجتماعية .
- تساهم في إثراء الأدبيات النفسية والإدارية المتعلقة بالذكاء العاطفي وضغوط العمل والصحة النفسية في الوسط المهني .

2-4- الأهمية التطبيقية

- تساعد نتائج الدراسة في توعية الموظفين بأهمية الذكاء العاطفي ودوره في التحكم بالانفعالات والتعامل الإيجابي مع ضغوط العمل .
- تتيح إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في تصميم برامج إرشادية وتكوينية تهدف إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي والتخفيف من ضغوط العمل لدى الموظفين .
- تفيد الأخصائيين النفسيين والمسؤولين الإداريين في بناء استراتيجيات وقائية وعلاجية لتحسين الصحة النفسية داخل بيئة العمل .
- تساهم في تحسين أساليب مواجهة الضغوط المهنية، مما ينعكس إيجاباً على التوافق النفسي والأداء الوظيفي للموظفين .
- تدعم جهود المؤسسات الإدارية في تعزيز الصحة النفسية وتحسين جودة الحياة المهنية لدى الموظفين .

دواعي اختيار الموضوع:

لا بد لأي دراسة علمية أو نفسية من وجود مجموعة من الدوافع والأسباب التي تشجع الباحث على اختيار موضوع معين دون غيره، سواء كانت هذه الدوافع ذاتية مرتبطة باهتمامات الباحث الشخصية، أو موضوعية ترتبط بأهمية الموضوع وقيمه العلمية والتطبيقية. ومن هذا المنطلق جاء اختيارنا لموضوع الذكاء العاطفي وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج للأسباب التالية:

1.5. أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي للاهتمام بالموضوعات النفسية والإدارية المرتبطة بالصحة النفسية في بيئة العمل .

- الرغبة في فهم طبيعة الضغوط النفسية والمهنية التي يعاني منها موظفو بلدية برج بوعريريج أثناء أداء مهامهم الوظيفية .
 - ملاحظة انتشار بعض مظاهر التوتر والقلق والانفعال لدى عدد من الموظفين نتيجة ضغوط العمل وتعدد المسؤوليات المهنية .
 - السعي إلى إثراء المعارف الشخصية والعلمية في مجال علم النفس التنظيمي والصحة النفسية المهنية .
- 2.5. أسباب موضوعية:

- الأهمية العلمية لموضوع الذكاء العاطفي باعتباره من المتغيرات النفسية المؤثرة في التوافق النفسي والأداء المهني للموظف .
- تزايد مستويات ضغوط العمل داخل المؤسسات الإدارية نتيجة كثرة المهام والمسؤوليات المهنية .
- الحاجة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل من أجل فهم أعمق للعوامل النفسية المؤثرة في بيئة العمل .
- قلة الدراسات - في حدود اطلاع الباحث - التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل البيئية الجزائرية .
- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في إعداد برامج إرشادية وتكوينية تساعد الموظفين على التخفيف من ضغوط العمل وتحقيق التوازن النفسي والمهني .

6. تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا:

-تعريف الذكاء العاطفي:

يُعرّف الذكاء العاطفي حسب Daniel Goleman بأنه قدرة الفرد على التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين، وتنظيمها، واستخدامها بطريقة تساعد على التفكير السليم وبناء علاقات اجتماعية ناجحة. (سلامي، 2016، ص165).

كما يرى Peter Salovey و John Mayer أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من القدرات العقلية المرتبطة بإدراك الانفعالات وفهمها وتنظيمها واستخدامها في توجيه السلوك وحل المشكلات. (mayer & salovey, 1997, pp 3-31)

التعريف الإجرائي للذكاء العاطفي:

إجرائياً: يعرف الذكاء العاطفي إجرائياً بأنه قدرة موظفي المؤسسة على إدراك انفعالاتهم وتنظيمها والتعامل الإيجابي مع انفعالات الآخرين، ويقاس بالدرجة الكلية التي يتحصلون عليها في مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في الدراسة

2.6. ضغوط العمل

- تعرف ضغوط العمل بأنها حالة من التوتر النفسي والجسدي تنشأ عندما يواجه الفرد متطلبات مهنية تفوق قدرته على التكيف أو التحكم.
- ويرى Richard Lazarus أن ضغوط العمل هي علاقة تفاعلية بين الفرد وبيئته، تحدث عندما يدرك الفرد أن متطلبات العمل تفوق إمكانياته، ويعتمد ذلك على التقييم المعرفي والخبرة السابقة.
- كما يوضح Hans Selye أن الضغط هو استجابة غير محددة من الجسم تجاه أي طلب يفرض عليه، حيث يعمل الجسم على التكيف عبر سلسلة من الاستجابات الفسيولوجية.
- إجرائياً: تعرف ضغوط العمل إجرائياً بأنها شعور موظفي المؤسسة بالتوتر والضغط الناتج عن المواقف والمتطلبات المهنية التي تفوق قدرتهم على التكيف، ويقاس ذلك بالدرجة الكلية التي يتحصلون عليها في مقياس ضغوط العمل المستخدم في الدراسة الحالية.

7. الخلفية النظرية:

1.7. النظريات المفسرة للذكاء العاطفي:

تعددت وتتوعد النظريات المفسرة للذكاء العاطفي، حيث يشير بعض علماء النفس إلى أن الذكاء العاطفي يعد مفتاحاً مهماً للنجاح في الحياة، رغم أن هذا المفهوم لم يظهر بشكل واضح إلا بداية من سنة 1990، ومع ذلك فقد نال اهتماماً واسعاً في الدراسات النفسية والتربوية، حيث اعتبره بعض الباحثين أكثر أهمية من الذكاء العقلي في تحقيق التوافق والنجاح المهني والاجتماعي. ومن بين أهم هذه النظريات نجد نظرية ماير وسالوفي.

1/نظرية ماير وسالوفي: يرى كل من ماير وسالوفي أن الانفعالات تمثل مصدراً مهماً للمعلومات التي تساعد الفرد على فهم المواقف المختلفة والتعامل معها بطريقة أكثر فاعلية، إذ تسهم العواطف في توجيه التفكير وجعله أكثر دقة وذكاء. وبناء على ذلك، فإن الذكاء العاطفي في هذا النموذج يفهم باعتباره قدرة عقلية معرفية تقوم على معالجة المعلومات الانفعالية واستثمارها في التكيف مع المواقف المختلفة.

ويقوم هذا النموذج على أربع قدرات أساسية مترابطة، تتمثل فيما يلي:

1- إدراك العواطف:

ويقصد به قدرة الفرد على التعرف على الانفعالات وفهمها من خلال تعبيرات الوجه، نبرة الصوت، والسلوك، إضافة إلى القدرة على إدراك الانفعالات في الذات والآخرين، وفهم دلالاتها في السياقات الاجتماعية والثقافية المختلفة.

2- استخدام العواطف:

ويقصد به قدرة الفرد على توظيف الانفعالات في تسهيل العمليات العقلية مثل التفكير، الإبداع، وحل المشكلات، حيث تساعد العواطف في تحسين جودة المعالجة المعرفية واتخاذ القرار.

3- فهم العواطف:

ويشمل القدرة على تحليل العواطف وتفسيرها، وفهم العلاقات المعقدة بينها، وكيفية تحولها وتغيرها عبر الزمن، مما يساعد الفرد على التكيف مع المواقف الانفعالية المختلفة.

4- إدارة وتنظيم العواطف:

وتعني قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته وتنظيمها سواء كانت إيجابية أو سلبية، إضافة إلى القدرة على إدارة انفعالات الآخرين بما يحقق التوازن النفسي والاجتماعي، ويساعد على التكيف مع متطلبات الحياة. (الأسطل، 2010، ص36)

1-1- نموذج دانيال جولمان (Daniel Goleman)

قدم دانيال جولمان نموذجا مهما في تفسير الذكاء العاطفي، مستندا في ذلك إلى أعمال ماير وسالوفي، حيث يصنف هذا النموذج ضمن النماذج المختلطة للذكاء العاطفي، إذ يجمع بين القدرات الانفعالية والسمات الشخصية والدافعية.

ويرى جولمان أن الذكاء العاطفي لا يقتصر على القدرات العقلية فقط، بل يشمل أيضا مجموعة من الخصائص الشخصية المرتبطة بالصحة النفسية، مثل السعادة والدافعية والقدرة على التكيف، إضافة إلى

الكفاءة الاجتماعية التي تجعل الفرد أكثر فعالية في التفاعل مع الآخرين داخل بيئة العمل والحياة الاجتماعية.

وقد تم تطوير هذا النموذج لاحقا في العديد من الدراسات، حيث أكد جولمان أن الذكاء العاطفي يمثل الإطار الذي يترجم قدرة الفرد على الوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، وفهم مشاعر الآخرين، وبناء علاقات اجتماعية ناجحة، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق النجاح في الحياة المهنية والاجتماعية.

كما يرى جولمان أن الذكاء العاطفي هو مجموعة من السمات والقدرات التي تميز الشخصية الناجحة، وهو لا يعد بديلا عن الذكاء العقلي، بل عاملا مكملا له، يساهم في تحسين الأداء والتكيف مع مختلف المواقف الحياتية.

ويقوم نموذج جولمان على خمسة أبعاد أساسية تتمثل فيما يلي:

• الوعي الذاتي

• تنظيم الذات

• الدافعية

• التعاطف

• المهارات الاجتماعية

وتشكل هذه الأبعاد معا منظومة متكاملة تساعد الفرد على فهم ذاته والتحكم في انفعالاته والتفاعل الإيجابي مع الآخرين، مما يعزز النجاح الشخصي والمهني. (سلامي، 2016، ص170)

1-2- نموذج بار-أون (Bar-On Model)

تعد نظرية بار-أون من أوائل النظريات التي فسرت مفهوم الذكاء العاطفي منذ ظهوره سنة 1988، حيث قدم بار-أون مصطلح "النسبة الانفعالية" في مقابل "نسبة الذكاء العقلي"، في سياق تزايد اهتمام الباحثين بدور الانفعالات في تحسين الأداء الاجتماعي وجودة الحياة والسعادة.

وقد اعتبر بار-أون أن الذكاء العاطفي يتكون من مجموعة من السمات والقدرات غير المعرفية التي تؤثر في قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات البيئة، كما يرتبط هذا المفهوم بشكل وثيق بالنجاح في الحياة

والتوافق النفسي والاجتماعي. ويؤكد هذا النموذج وجود تداخل بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية، حيث لا يمكن فصلهما بشكل كامل، بل يتفاعلان معا لتحديد السلوك الإنساني.

كما يرى بار-أون أن الذكاء العاطفي يمثل مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية التي تساعد الفرد على مواجهة ضغوط الحياة والتكيف معها، وقد قام بتطوير أول أداة لقياس الذكاء العاطفي بهدف تحديد مستوى الكفاءات الشخصية المرتبطة بالنجاح والتكيف.

ويشمل نموذج بار-أون مجموعة من الأبعاد الأساسية، من أهمها:

- **الوعي بالذات**: ويقصد به قدرة الفرد على إدراك مشاعره وفهمها والتعبير عنها بوضوح .
- **تقدير الذات**: ويعني احترام الفرد لذاته وتقبله لإمكاناته وقدراته .
- **التعاطف**: وهو قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخرين وتقديرها والتفاعل معها إيجابيا .
- **المسؤولية الاجتماعية**: وتشير إلى قدرة الفرد على العمل ضمن الجماعة والمساهمة الفعالة في المجتمع .
- **المهارات الاجتماعية**: وتتمثل في قدرة الفرد على بناء علاقات اجتماعية ناجحة والتواصل الفعال مع الآخرين .

ويؤكد بار-أون أن هذه الكفاءات تشكل في مجموعها مؤشرا مهما للنجاح في الحياة، حيث تعكس قدرة الفرد على التكيف النفسي والاجتماعي، والتعامل الإيجابي مع المواقف المختلفة. (بن غريال، 2014، ص36)

2.7. النظريات المفسرة لضغوط العمل:

النظريات المفسرة لضغوط العمل

الضغوط والمنحى السيكودينامي

يرى المنحى السيكودينامي أن ضغوط العمل لا تنتج فقط عن العوامل الخارجية المرتبطة ببيئة العمل، وإنما تعود أيضا إلى العوامل النفسية الداخلية والصراعات اللاشعورية التي يعيشها الفرد. ويستند هذا

المنحى إلى أفكار Sigmund Freud الذي أكد أن سلوك الإنسان ومشاعره يتأثران بخبراته السابقة ودوافعه الداخلية ورغباته المكبوتة.

ويفسر هذا الاتجاه ضغوط العمل على أنها نتيجة للصراع بين متطلبات العمل ورغبات الفرد أو حاجاته النفسية. فالعامل قد يشعر بالتوتر بسبب خوفه من الفشل، أو رغبته القوية في تحقيق الكمال، أو حاجته المستمرة إلى الاعتراف والتقدير. كما أن التجارب السلبية السابقة، مثل النقد الشديد أو الفشل في مراحل سابقة من الحياة، قد تجعل الفرد أكثر حساسية للمواقف الضاغطة داخل المؤسسة.

ويركز المنحى السيكوندينامي أيضا على دور الشخصية في مواجهة الضغوط، حيث تختلف استجابة الأفراد حسب بنيتهم النفسية وطرق دفاعهم عن أنفسهم. فبعض الأفراد يستخدمون آليات دفاعية مثل الكبت أو الإنكار أو العدوان للتخفيف من التوتر، لكن الإفراط في هذه الآليات قد يؤدي إلى اضطرابات نفسية أو ضعف التكيف المهني.

ومن هذا المنطلق، فإن معالجة ضغوط العمل لا تقتصر على تحسين ظروف العمل فقط، بل تشمل كذلك دعم العامل نفسيا، وفهم مشكلاته الداخلية، وتنمية قدرته على التوازن الانفعالي والتكيف مع المواقف المهنية المختلفة. (طه، 2006، ص16).

الضغوط والمنحى السلوكي

يرى المنحى السلوكي أن ضغوط العمل هي سلوك متعلم ينتج عن تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به، وأن الإنسان يكتسب استجاباته للضغوط من خلال الخبرة والتجربة والتعلم. ويعتمد هذا الاتجاه على أفكار علماء السلوك مثل John B. Watson و B. F. Skinner، اللذين أكدا أن السلوك الإنساني يتأثر بالمشيرات الخارجية ونتائج الأفعال.

ووفقا لهذا المنحى، فإن ضغوط العمل تظهر عندما يتعرض العامل لمثيرات بيئية سلبية ومتكررة مثل كثرة الأوامر، أو العقوبات، أو ضغط الوقت، أو النقد المستمر، فيتعلم مع مرور الوقت الاستجابة لهذه المواقف بالتوتر والقلق والخوف. كما يرى الاتجاه السلوكي أن بعض أنماط السلوك غير السوية داخل العمل، مثل الانفعال السريع أو الانسحاب أو العدوانية، هي استجابات مكتسبة نتيجة التعرض المستمر للضغوط.

ويؤكد المنحى السلوكي أن الفرد يمكنه أيضا تعلم أساليب جديدة وأكثر إيجابية للتعامل مع الضغوط، من خلال التدريب والتعزيز وتعديل السلوك. لذلك يعتمد هذا الاتجاه على برامج علاجية وتدريبية تهدف إلى

تعليم العاملين مهارات التحكم في الانفعالات، وتنظيم الوقت، والاسترخاء، والتعامل الإيجابي مع المواقف المهنية الصعبة.

كما يشير هذا المنحى إلى أهمية بيئة العمل في تشكيل سلوك العامل، فكلما وفرت المؤسسة مناخاً قائماً على التشجيع والتحفيز والتقدير، ساعد ذلك على تقليل الضغوط وتحسين الأداء المهني والنفسي للعاملين. (النعاس، 2008، ص27).

الضغوط والمنحى الفينومينولوجي

يرى المنحى الفينومينولوجي أن ضغوط العمل ترتبط بالطريقة التي يدرك بها الفرد المواقف والخبرات التي يعيشها داخل بيئة العمل، وليس بالمواقف نفسها فقط. ويهتم هذا الاتجاه بدراسة التجربة الذاتية للفرد وكيف يفسر الأحداث المحيطة به وفقاً لمشاعره وأفكاره وقيمه الشخصية. ومن أبرز رواد هذا المنحى

Carl Rogers و Abraham Maslow.

ويؤكد هذا الاتجاه أن الإنسان يسعى دائماً إلى تحقيق ذاته والشعور بقيمته وأهميته داخل العمل، وعندما يشعر بأن بيئة العمل تمنعه من تحقيق طموحاته أو لا توفر له التقدير والاحترام، فإنه يتعرض للضغط النفسي والتوتر. كما أن الشعور بعدم القبول، أو فقدان الثقة بالنفس، أو غياب الانسجام بين صورة الفرد عن ذاته ومتطلبات العمل يؤدي إلى زيادة الإحساس بالضغوط.

ويختلف الأفراد في مستوى الضغوط تبعاً لاختلاف إدراكهم الشخصي للمواقف المهنية؛ فقد يرى شخص ما أن المسؤوليات الكبيرة فرصة للنمو وتحقيق الذات، بينما يراها شخص آخر عبئاً يهدد استقراره النفسي. لذلك يركز المنحى الفينومينولوجي على فهم مشاعر الفرد وخبراته الذاتية ومساعدته على تنمية ثقته بنفسه وتحقيق التوازن النفسي داخل بيئة العمل.

ومن هذا المنطلق، فإن التقليل من ضغوط العمل يتطلب توفير مناخ مهني إنساني يقوم على الاحترام والتقدير وتشجيع الإبداع وتحقيق حاجات العامل النفسية والاجتماعية، مما يساعده على الشعور بالرضا والتوافق المهني. (عاشور، 2012، ص198)

الضغوط والمنحى البيئشخصي

يركز المنحى البيئشخصي على أن ضغوط العمل تنشأ أساساً من طبيعة العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين الأفراد داخل بيئة العمل. فالعامل لا يعمل بمعزل عن الآخرين، بل يتأثر بعلاقاته مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، ولذلك فإن سوء التواصل أو كثرة الصراعات والخلافات داخل المؤسسة تعد من أهم مصادر الضغط النفسي والمهني.

ويرى هذا المنحى أن ضعف الدعم الاجتماعي داخل العمل، والشعور بالعزلة، وعدم التعاون بين العاملين، أو التعرض للنقد المستمر والتسلط من طرف الإدارة، كلها عوامل تؤدي إلى القلق والتوتر وفقدان الراحة النفسية. كما أن غموض الأدوار والصراع بين المسؤوليات المهنية والعلاقات الشخصية داخل المؤسسة يزيد من حدة الضغوط التي يعاني منها الفرد.

ويؤكد الاتجاه البينشخصي أن الإنسان يحتاج داخل العمل إلى الشعور بالقبول والاحترام والانتماء، وعندما يفقد هذه الحاجات تظهر لديه مشاعر الإحباط وعدم الرضا المهني. لذلك فإن جودة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة تلعب دورا مهما في تخفيف ضغوط العمل وتحسين الأداء والإنتاجية.

ومن هذا المنطلق، فإن الحد من ضغوط العمل يتطلب تحسين التواصل بين العاملين، وتشجيع العمل الجماعي، وحل النزاعات بطريقة إيجابية، وتوفير مناخ مهني يقوم على التعاون والاحترام المتبادل والدعم النفسي والاجتماعي للعاملين. (عاشور، 2012، ص199)

نظرية التوافق بين الفرد والبيئة

تعد نظرية التوافق بين الفرد والبيئة من أهم النظريات المفسرة لضغوط العمل، وتقوم على فكرة أساسية مفادها أن مستوى الراحة أو الضغط الذي يشعر به العامل يعتمد على درجة الانسجام بين خصائصه الشخصية ومتطلبات بيئة العمل. فكلما كان هناك توافق بين قدرات الفرد ومهاراته وحاجاته من جهة، وبين طبيعة الوظيفة وظروف العمل من جهة أخرى، انخفضت ضغوط العمل وارتفع مستوى الرضا والأداء المهني.

وترى هذه النظرية أن الضغوط تظهر عندما يحدث عدم توازن أو عدم توافق بين الفرد وبيئة العمل. فقد تكون متطلبات الوظيفة أكبر من قدرات العامل أو خبراته، مما يجعله يشعر بالعجز والتوتر والخوف من الفشل. كما قد يحدث العكس، عندما تكون الوظيفة أقل من مستوى قدرات الفرد وطموحاته، فيشعر بالملل وعدم التقدير وفقدان الدافعية. كذلك فإن عدم توافق قيم الفرد وحاجاته النفسية مع ثقافة المؤسسة وأساليبها الإدارية يؤدي إلى الشعور بعدم الراحة والضغط النفسي.

وتؤكد النظرية أن التوافق لا يقتصر فقط على الجانب المهني، بل يشمل أيضا الجوانب النفسية والاجتماعية، مثل شعور العامل بالأمان الوظيفي، والحصول على التقدير، وإقامة علاقات جيدة مع الزملاء والرؤساء. فعندما توفر المؤسسة بيئة داعمة تتماشى مع حاجات العامل وتوقعاته، يصبح أكثر قدرة على التكيف ومواجهة الضغوط.

ومن هذا المنطلق، فإن الحد من ضغوط العمل يتطلب تحقيق التوازن بين خصائص الفرد ومتطلبات العمل، من خلال حسن اختيار الموظفين، وتوفير التدريب المناسب، وتحسين ظروف العمل، ومراعاة حاجات العامل النفسية والاجتماعية، بما يساعد على تحقيق التوافق المهني والرضا الوظيفي. (عاشور، 2012، ص199)

8. الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها:

1.8. الدراسات السابقة:

الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

الدراسة الأولى:

دراسة صغير صفاء (2023) تحت عنوان أثر الذكاء العاطفي في تخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات - راسة ميدانية في الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز - بالوادي - هدفت دراسة إلى معرفة فعالية الذكاء العاطفي في مؤسسة سونلغاز بمدينة الوادي، ومدى تأثيره في ضغوط العمل لدى العاملين، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والأسلوب الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وُزِع على عينة من عمال المؤسسة، كما تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية عبر برنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، إدارة الذات، إدارة الانفعالات، وإدارة العلاقات) في ضغوط العمل المتمثلة في صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، والتطور الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، حيث أكدت النتائج أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي يساهم في التخفيف من حدة ضغوط العمل وتحسين التكيف الوظيفي داخل المؤسسة.

الدراسة الثانية:

دراسة العقون زينب وقرش عبد القادر (2018) تحت عنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، وقد استملت عينة الدراسة على 72 موظف من المؤسسة، واعتمد الباحثان من خلالها على التحليل الإحصائي الوصفي ومعامل الارتباط بيرسون وقد توصل الباحثان الى جملة من نتائج اهمها:

ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي وتسجيل مستوى متوسط لضغوط العمل وقد تم التوصل الى عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ، وعد وجود فروق دالة احصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي وضغوط العمل.

الدراسة الثالثة:

قام محمد لطرش (2021) بدراسة بعنوان دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الأربعة (تقييم العاطفة الذاتية، تقييم عواطف الآخرين، استخدام العاطفة، وتنظيم العاطفة) في التخفيف من ضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين في الجزائر، وذلك من خلال اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية (AMOS24) وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 315 أستاذاً جامعياً، حيث تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة أساسية لجمع البيانات، مع التحقق من صدق وثبات الأداة لضمان موثوقية النتائج. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج AMOS24. وأظهرت النتائج أن للذكاء العاطفي تأثيراً سلبياً ذا دلالة إحصائية على ضغوط العمل، مما يعني أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي يؤدي إلى انخفاض مستوى الضغوط لدى الأساتذة الجامعيين.

الدراسة الرابعة:

قام محمد نجيب عناصري (2023) بدراسة تحت عنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى الاطارات

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والذكاء الانفعالي لدى العاملين، وذلك باستخدام المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة. وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات والمقاييس، من بينها مقياس ضغوط العمل (الأعراض) ومقياس الذكاء العاطفي من إعداد محمد جمال القداح وإبراهيم عبد الفتاح العساف. كما تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والذكاء الانفعالي لدى العاملين في البيئة الجزائرية، حيث تبين أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي يرتبط بانخفاض مستوى ضغوط العمل.

الدراسة الخامسة:

قام عيسى إبراهيم المعشر (2009) بدراسة حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية.

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي وتكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية وتم توزيع 240 استبانة على أفراد العينة وعولجت باستخدام الـ SPSS وتم التوصل إلى النتائج التالية:

عدم وجود علاقة دالة احصائية بينعبء العمل والهيكل التنظيمي واداء العاملين

2.8. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من حيث الهدف: استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد طبيعة الأهداف البحثية المرتبطة بموضوع الذكاء العاطفي وضغوط العمل، حيث تبين من خلالها أن أغلب الدراسات ركزت على الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، أو قياس أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من الضغوط المهنية، إضافة إلى دراسة بعض المتغيرات المرتبطة بهما مثل الأداء الوظيفي والتكيف المهني. وقد ساعد ذلك الباحث في بلورة هدف الدراسة الحالية وتحديد إشكالياتها بشكل أدق.

من حيث المنهج: أظهرت الدراسات الخمس اعتمادها بشكل كبير على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات النفسية والتنظيمية. وقد استفاد الباحث من ذلك في اختيار المنهج المناسب لدراسته، وتأكيد ملاءمة هذا المنهج لطبيعة موضوع الذكاء العاطفي وضغوط العمل.

من حيث العينة: بينت الدراسات السابقة اختلافاً في حجم العينات وطبيعتها، حيث تراوحت بين عينات صغيرة ومتوسطة وكبيرة، وشملت موظفين من مؤسسات مختلفة مثل شركات الكهرباء والغاز والأساتذة الجامعيين والعاملين في القطاع الفندقي. وقد ساعد هذا التنوع الباحث في تحديد حجم العينة المناسبة لدراسته وفهم مدى تأثير حجم العينة على قوة النتائج وإمكانية تعميمها.

من حيث النتائج:

أظهرت الدراسات السابقة تبايناً في النتائج، حيث توصلت أغلبها إلى وجود علاقة عكسية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، أي أن ارتفاع الذكاء العاطفي يؤدي إلى انخفاض مستوى الضغوط. في المقابل، أشارت بعض الدراسات إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. وقد استفاد الباحث من هذا التباين في النتائج في صياغة فرضيات دراسته الحالية ومقارنة نتائجه بالدراسات السابقة.

ثانيا: الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: الطريقة والأدوات

تمهيد.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية.

- 1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية.
- 2.1. حدود الدراسة الاستطلاعية.
- 3.1. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.
- 4.1. إجراءات بناء أداة الدراسة.
- 5.1. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

ثانياً: الدراسة الأساسية.

- 1.2. منهج الدراسة.
- 2.2. مجتمع الدراسة الأساسية وعينتها.
- 3.2. حدود الدراسة.
- 4.2. وصف شامل لأدوات الدراسة.
- 5.2. تقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة.

خلاصة.

تمهيد:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية أساسية في أي بحث علمي، إذ تسبق الدراسة الأساسية وتهدف إلى التحقق من مدى صلاحية أدوات البحث وملاءمتها لميدان الدراسة، إضافة إلى اختبار الظروف الميدانية التي سيتم فيها التطبيق الفعلي. كما تسمح هذه المرحلة للباحث بالتعرف على خصائص العينة المستهدفة، ورصد الصعوبات المحتملة التي قد تواجهه أثناء جمع البيانات، والعمل على معالجتها مسبقاً بما يضمن دقة النتائج وموضوعيتها. وتكمن أهميتها كذلك في كونها تساعد على ضبط الإجراءات المنهجية وتنظيمها بشكل أفضل قبل الانطلاق في الدراسة الأساسية.

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية.

سعت الدراسة الاستطلاعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والمنهجية، من أهمها:

- التعرف على طبيعة البيئة التربوية التي ستجرى فيها الدراسة الأساسية.
- تحديد أبرز الصعوبات الميدانية والتنظيمية التي قد تعترض عملية التطبيق.
- التحقق من مدى وضوح أدوات جمع البيانات وسهولة فهمها من طرف الموظفين.
- اختبار صلاحية المقاييس المستخدمة من حيث ملاءمتها للعينة المستهدفة.
- تقدير الوقت اللازم للإجابة على الاستبيانات بشكل دقيق.
- المساهمة في ضبط الإجراءات النهائية للدراسة الأساسية وتحسين تنظيمها.
- الحصول على تصور أولي حول استجابة أفراد العينة لبنود أدوات القياس.

2.1. حدود الدراسة الاستطلاعية.

تحددت الدراسة الاستطلاعية في إطار مكاني وزماني وبشري واضح، كما يلي:

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في بلدية برج بوعريرج
- **الحدود الزمانية:** تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة الممتدة من 09/03/2026 إلى

2026/03/12 .

- **الحدود البشرية:** شملت الدراسة عينة مكونة من 30 موظفا وموظفة من موظفي بلدية

برج بوعريرج.

3.1. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 موظفا وموظفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من موظفي بلدية برج بوعريريج. وقد تميزت العينة بتنوعها من حيث الجنس والخبرة المهنية، مما أتاح تمثيلا نسبيا لمختلف فئات الموظفين داخل المؤسسة.

ويهدف هذا الاختيار إلى ضمان الحصول على مؤشرات أولية دقيقة حول مدى فهم الموظفين لأدوات البحث واستجابتهم لبنودها في ظروف مشابهة للدراسة الأساسية.

4.1. إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

بعد الحصول على الترخيص الإداري اللازم من الجهات المعنية، تم التوجه إلى إدارة بلدية برج بوعريريج، حيث تم عقد لقاء تنسيقي بهدف تحديد الظروف المناسبة لتطبيق أدوات البحث. بعد ذلك، تم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية من مختلف مصالح البلدية، ثم تم توزيع الاستبيانات عليهم مع تقديم شرح مفصل للتعليمات وطريقة الإجابة عن بنود المقاييس، لضمان فهمهم الجيد لكيفية التعامل مع الأداة البحثية.

كما تم تطبيق المقاييس بشكل منفصل، مع الحرص على توضيح كل مقياس على حدة، وذلك بهدف ضمان دقة الاستجابات وتقليل أي لبس أو سوء فهم قد يؤثر على النتائج.

5.1. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

1.5.1. الصدق: هو أن تقيس أداة جمع البيانات المطبقة فعلا السمة والخاصية المقاسة.

✓ حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

لحساب هذا النوع من الصدق اتبعت الطالبان مجموعة من الاجراءات تمثلت فيما يلي:

- إيجاد الدرجة الكلية لكل فرد.

- ترتيب الدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة البالغ عددهم 30 فرد تصاعديا من الأدنى إلى الأعلى.

- اعتماد المجموعتين المتطرفتين في الدرجة الكلية، بمعنى تقسيمهم إلى قسمين بناءا على درجاتهم

الكلية في الاختبارات فقسمت الدرجات إلى 27 % (الثلاث الأعلى) و 27 % (الثلاث الأدنى)، فأصبح

بذلك عدد أفراد كل مجموعة 08 أفراد واستبعدت نسبة 64 % المتحصلين على درجات وسطى، وبعدها

طبقتنا اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين كما يلي:

الفصل الثاني:

جدول 01: معامل صدق مقياس الذكاء العاطفي باستخدام طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

المجموعات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة المعنوي sig	درجة الحرية	القرار الاحصائي
المجموعة الدنيا	08	47.90	6.22	- 17.31	0.00	42	دالة
المجموعة العليا	08	73.50	3.85				

المصدر: اعداد الطالبان

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا بلغ (47.90)، والانحراف المعياري بلغ (6.22)، أما المتوسط الحسابي للمجموعة العليا بلغ (73.50) والانحراف المعياري بلغ (3.85)، أما قيمة "ت" لعينتين مستقلتين قدرت ب (-17.31) وهي دالة عند 0.05 وهذا يدل على أن المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين وهو مؤشر من مؤشرات الصدق.

✓ حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي:

وقد تم ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس كما يلي:

جدول (02): يوضح معامل الارتباط أبعاد المقياس الذكاء العاطفي مع الدرجة الكلية

الأبعاد	الوعي الذاتي	تنظيم الذات	الدافعية	التعاطف	المهارات الاجتماعية
معامل الارتباط مع الدرجة الكلية الذكاء العاطفي	0.75**	0.76**	0.76**	0.77**	0.71**

المصدر: اعداد الطالبان

من خلال الجدول يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية كلها دالة عند 0.01 هذا يدل على أن بنود المقياس متناسقة فيما بينها ومع الدرجة الكلية وهو مؤشر من مؤشرات الدالة على صدق المقياس.

1-4-1-2- الثبات: يقصد به مدى والاتساق عبرة الزمن في نتائج الأداء لدى نفس الأفراد إن أعيد تطبيق الاختبار.

✓ حساب الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي على عينة الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

- جدول رقم (03): يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي

عينة الدراسة	عدد بنود المقياس	معامل ألفا كرونباخ
30	28	0.84

المصدر: من اعداد الطالبان

تم حساب ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا لكرونباخ للاتساق الداخلي، لأننا نريد معرفة مدى اتساق البنود لمقياس الذكاء العاطفي ، كما أن عدد البدائل هو أكثر من بديلين، وعليه نستطيع تطبيق معادلة ألفا لكرونباخ وقد بلغت قيمتها لكل بنود المقياس (0.84) وهي تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمقياس، وعليه المقياس يتمتع بمعامل ثبات عالي.

✓ حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية (معامل سبيرمان براون):

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة، بعد تطبيق مقياس الذكاء العاطفي على عينة الاستطلاعية للدراسة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (04): يبين معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس الذكاء العاطفي

العينة	عدد بنود المقياس	معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح معامل بمعادلة سبيرمان براون
30	28	0.72	0.84

المصدر: اعداد الطالبان

قمنا بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم الاختبار إلى بنود فردية وبنود زوجية وحساب الثبات عن طريق حزمة الإحصائية spss بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان لنتحصل حسب هذا الجدول على معامل الارتباط قبل التصحيح الذي قدر ب (0.72) وبعد تصحيحه عن طريق معادلة سبيرمان براون تحصلنا على معامل ثبات قدر ب (0.84) وهي قيمة تشير إلى درجة عالية لثبات هذا الاستبيان.

1-4-2- الخصائص السيكومترية لمقياس ضغوط العمل في الدراسة الحالية:

1-4-2-1- الصدق

✓ حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

لحساب هذا النوع من الصدق اتبعت الباحثين مجموعة من الاجراءات تمثلت فيما يلي:

- إيجاد الدرجة الكلية لكل فرد.

- ترتيب الدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة البالغ عددهم 30 فرد تصاعديا من الأدنى إلى الأعلى.

- اعتماد المجموعتين المتطرفتين في الدرجة الكلية، بمعنى تقسيمهم إلى قسمين بناءا على درجاتهم الكلية في الاختبارات فقسمت الدرجات إلى 27 % (الثالث الأعلى) و 27 % (الثالث الأدنى)، فأصبح بذلك عدد أفراد كل مجموعة 08 أفراد واستبعدت نسبة 64 % المتحصليين على درجات وسطى، وبعدها طبقنا اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين كما يلي:

جدول 05: معامل صدق مقياس ضغوط العمل باستخدام طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة

الطرفية):

المجموعات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة المعنوي sig	درجة الحرية	القرار الاحصائي
المجموعة الدنيا	08	49.09	9.77	- 15.09	0.00	14	دالة
المجموعة العليا	08	93.81	9.88				

المصدر: اعداد الطالبان

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا بلغ (49.09)، والانحراف المعياري بلغ (9.77)، أما المتوسط الحسابي للمجموعة العليا بلغ (93.81) والانحراف المعياري بلغ (9.88)، أما قيمة "ت" لعينتين مستقلتين قدرت ب (-15.09) وهي دالة عند 0.05 وهذا يدل على أن المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين وهو مؤشر من مؤشرات الصدق.

✓ حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي:

وقد تم ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس كما يلي:

جدول(06): يوضح معامل الارتباط أبعاد المقياس ضغوط العمل مع الدرجة الكلية

الأبعاد	عبء العمل	الاجور والمكافآت	الهيكل التنظيمي	الرضا الوظيفي
معامل الارتباط مع الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل	0.63**	0.73**	0.73**	0.77**

المصدر: اعداد الطالبان

من خلال الجدول يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية كلها دالة عند 0.01 هذا يدل على أن بنود المقياس متناسقة فيما بينها ومع الدرجة الكلية وهو مؤشر من مؤشرات الدالة على صدق المقياس.

1-4-2-2- الثبات:

حساب الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تطبيق مقياس ضغوط العمل على عينة الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

- جدول رقم (07): يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل

عينة الدراسة	عدد بنود المقياس	معامل ألفا كرونباخ
30	20	0.89

المصدر: من اعداد الطالبان

تم حساب ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا لكرونباخ للاتساق الداخلي، لأننا نريد معرفة مدى اتساق البنود لمقياس ضغوط العمل ، كما أن عدد البدائل هو أكثر من بديلين، وعليه نستطيع تطبيق معادلة ألفا لكرونباخ وقد بلغت قيمتها لكل بنود المقياس (0.98) وهي تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمقياس، وعليه المقياس يتمتع بمعامل ثبات عالي.

✓ حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية (معامل سبيرمان براون):

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة، بعد تطبيق مقياس ضغوط العمل على عينة الاستطلاعية للدراسة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (08): يبين معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس ضغوط العمل

العينة	عدد بنود المقياس	معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح معامل بمعادلة سبيرمان براون
30	20	0.88	0.94

المصدر: اعداد الطالبان

قمنا بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم الاختبار إلى بنود فردية وبنود زوجية وحساب الثبات عن طريق حزمة الإحصائية spss بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان لنتحصل حسب هذا الجدول على معامل الارتباط قبل التصحيح الذي قدر ب (0.88) وبعد تصحيحه عن طريق معادلة سبيرمان براون تحصلنا على معامل ثبات قدر ب (0.94) وهي قيمة تشير إلى درجة عالية لثبات هذا الاستبيان.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

1.2. منهج الدراسة: يعرف المنهج بأنه الطريق أو الأسلوب الذي ينتهجه الباحث في دراسة مشكلته العلمية بهدف الوصول إلى نتائج وحلول دقيقة (محمودي وآخرون، 2023، ص 56).

تم الاعتماد في هذه الدراسة على **المنهج الوصفي** نظرا لملاءمته لطبيعة وأهداف الدراسة، حيث يسمح بوصف ظاهرة الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج، والكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين، إضافة إلى جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها بطريقة علمية دقيقة بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية يمكن الاستفادة منها في المجال النفسي والإداري.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: طريقة علمية منظمة تهدف إلى وصف الظاهرة من خلال جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها، بغية الوصول إلى نتائج علمية تسهم في فهم الظواهر النفسية والاجتماعية والمهنية. (مجدوب، 2021، ص 9).

2.2. مجتمع الدراسة الأساسية وعينتها.

-مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بلدية برج بوعريريج خلال السنة المهنية 2025-2026، والبالغ عددهم 270 موظفا وموظفة، موزعين على مختلف المصالح والإدارات التابعة للبلدية، وبمستويات مختلفة من الخبرة المهنية.

-عينة الدراسة :

-العينة العشوائية البسيطة:

تعد العينة العشوائية البسيطة من أكثر أساليب المعاينة استخداما، حيث تمنح لكل فرد من أفراد مجتمع الدراسة فرصة متساوية للاختيار ضمن العينة، مما يساعد على تحقيق الموضوعية وتقليل التحيز في اختيار الأفراد.

وقد اختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم اختيار أفراد العينة عشوائيا من مجتمع الدراسة الأصلي.

-حساب حجم العينة:

تم حساب حجم العينة بالاعتماد على معادلة ستيفن ثومبسون (Stephen Thompson) الخاصة بحساب العينات في المجتمعات المحدودة، والتي تستخدم لتحديد الحجم المناسب للعينة بما يضمن تمثيل مجتمع الدراسة بدرجة مقبولة من الدقة اختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية، بحيث تم حساب حجم العينة من خلال معادلة تطبيق المعادلة ستيفن ثامبسون التالية:

$$N \times p(1-p)$$

$$N = \frac{[p(1-p) + \frac{z^2}{n}]}{p(1-p)}$$

وعليه، بلغ حجم عينة الدراسة 159 موظفا وموظفة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الأصلي، وذلك بهدف تحقيق تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة وضمان دقة النتائج المتوصل إليها.

خصائص العينة:

جدول رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الجنس:

الجنس	عدد الأفراد	النسبة
ذكر	65	40.88%
أنثى	94	59.11%
المجموع	159	100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات برنامج الspss

الخبرة:

جدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة:

الخبرة	عدد الأفراد	النسبة
أقل من 5 سنوات	45	28.30%
من 5 - 10 سنوات	85	53.45%
أكثر من 10 سنوات	24	15.09%
المجموع	159	100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات برنامج الspss

3.2. حدود الدراسة.

1.3.2. الحدود الموضوعية: دراسة حول الذكاء العاطفي وضغوط العمل

2.3.2. الحدود البشرية: موظفي البلدية والبالغ عددهم 270

3.3.2. الحدود المكانية: بلدية برج بوعريريج

4.3.2. الحدود الزمانية: خلال شهر مارس 2026

4.2. وصف شامل لأدوات الدراسة.

في إطار التحقق من فرضيات الدراسة وتحديد مدى صعوبتها ، واستنادا إلى الجانب النظري والاطلاع على الدراسات التي لها علاقة بالذكاء العاطفي وضغوط العمل تم الاعتماد على:

* مقياس الذكاء العاطفي:

تمثلت أداة الدراسة في استبيان الذكاء العاطفي من إعداد دانيال جولمان، والذي يهدف إلى تحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد العينة والتعرف على أبعاده المختلفة. وقد تكونت الأداة من (28) فقرة موزعة على خمسة أبعاد أساسية تتمثل في: الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف، والمهارات الاجتماعية.

واعتمدت الأداة على مقياس ليكرت الخماسي في تقدير الاستجابات، وذلك وفق البدائل التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، حيث تمنح لكل استجابة درجات تعكس مستوى الذكاء العاطفي لدى المبحوثين. كما تم الاعتماد على مقارنة المتوسط الحسابي بالمتوسط الفرضي لتحديد مستوى الذكاء العاطفي ودلالة الفروق الإحصائية باستخدام اختبار "ت" للعينة الواحدة.

وقد بلغت الدرجة الكلية للأداة (140) درجة كحد أقصى و(28) درجة كحد أدنى، مما يسمح بقياس مستوى الذكاء العاطفي بدقة وموضوعية لدى أفراد العينة.

* مقياس ضغوط العمل:

تم استخدام مقياس ضغوط العمل المعد من طرف عبد الخير وآخرون 2020، والذي يهدف إلى إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، وقد تكونت أداة الدراسة من 20 بند مقسمة إلى 4 أبعاد أساسية تمثلت في : عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي.

واعتمدت الأداة على مقياس ليكرت الخماسي في تقدير الاستجابات، وذلك وفق البدائل التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، حيث تمنح لكل استجابة درجات تعكس مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين.

5.2. تقنيات المعالجة الإحصائية المستعملة.

بعدما تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي اعتمدنا في معالجة بيانات الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المعلمية (البارامترية) بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss، وكانت الأساليب المستخدمة كالآتي:

- التكرارات والنسب والمئوية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب معاملات ثبات أداة البحث
- معامل الارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة
- اختبار (T TEST) لعينتين مستقلتين لحساب دلالة الفروق في المتغيرات حسب متغير نوع الجنس، وكذا حساب صدق المقارنة الطرفية.
- اختبار ت لعينة واحدة لحساب مستوى الذكاء العاطفي وضغوط العمل
- اختبار تحليل التباين الأحادي anova لحساب دلالة الفروق في المتغيرات حسب متغير نوع الخبرة

خلاصة:

لقد حاولنا في هذه الدراسة إتباع الإجراءات المنهجية العلمية التي يقتضيها البحث والأهداف التي يتوخاها فدراستنا جعلتنا نحاول قدر الإمكان انتقاء أحسن وأنجع الطرق والتقنيات المنهجية والأساليب الإحصائية التي تعين على الحصول على المعطيات النظرية والبيانات الميدانية من أجل الخروج بنتائج علمية دقيقة تعكس واقع هذه الدراسة وواقع عملنا.

الفصل الثالث: النتائج والمناقشة

تمهيد.

1. عرض نتائج الدراسة وتحليلها.
2. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها.
3. الاستنتاج العام.
4. خلاصة.
5. مقترحات الدراسة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصل إليها البحث وكان ذلك بعد عرض مختلف الإجراءات الميدانية للدراسة الاستطلاعية والأساسية المذكورة في الفصل الثالث، ومناقشة تلك النتائج و من خلال البيانات المتحصل عليها من المبحوثين، وكذا تفسيرها في ضوء الدراسات السابقة والتراث النظري في الموضوع، وذلك للوصول إلى إجابات منطقية وموضوعية لتساؤلات الدراسة، والتأكد من صحة الفرضيات و مدى تحققها من عدمه.

1. عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

عرض نتائج الفرضية الأولى: تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج .

*جدول رقم (11) يبين معامل بيرسون للعلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

القرار الإحصائي	معامل الارتباط بين المتغيرين	متغيرات الدراسة
دالة إحصائية	0.36**	الذكاء العاطفي
		ضغوط العمل

مصدر: من اعداد الطالبان

من خلال الجدول يتضح أن معامل الارتباط بين بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل قدر ب (0.36**) هي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني وجود العلاقة دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي البلدية

-عرض نتائج الفرضية الثانية: تنص على أن مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج هو مستوى مرتفع.

لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين ، نقوم بحساب المتوسط الحسابي الفرضي للدراجات الكلية في مقياس مستوى الذكاء العاطفي لعينة الدراسة ونقوم بتطبيق اختبار (T) لعينة واحدة لدرجات مقياس مستوى الذكاء العاطفي لهذه الدراسة .

الفصل الثالث:

جدول (12) يوضح اختبار T لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي لمقياس الذكاء العاطفي.

المتغير	العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية sig	اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مستوى الذكاء العاطفي	159	68	66.99	9.77	0.19	-1.30	158	غير دالة

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي الفرضي يقدر ب (68) والمتوسط الحسابي يقدر ب (66.99) والانحراف المعياري قدر ب (9.77)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (-1.30) عند درجة حرية (158)، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي في مستوى الذكاء العاطفي.

وبمقارنة المتوسط الحسابي لعينة الدراسة الذي قدر ب (66.99) مع المتوسط الحسابي الفرضي الذي قدر ب (68) نرى أنهما متقاربان وأن اختبار T "غير دال إحصائياً فهذا يدل على أن مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج هو مستوى متوسط.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: تنص على أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج هو مستوى مرتفع.

لمعرفة مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، نقوم بحساب المتوسط الحسابي الفرضي للدراجات الكلية في مقياس مستوى ضغوط العمل لعينة الدراسة ونقوم بتطبيق اختبار (T) لعينة واحدة لدرجات مقياس مستوى ضغوط العمل لهذه الدراسة .

جدول (13) يوضح اختبار T لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي لمقياس ضغوط العمل.

الفصل الثالث:

المتغير	العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية sig	اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مستوى ضغوط العمل-	159	90	87.26	20.82	0.09	-1.66	158	غير دالة

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي الفرضي يقدر ب (90) والمتوسط الحسابي يقدر ب (87.26) والانحراف المعياري قدر ب (20.82)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (-1.66) عند درجة حرية (158)، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي في مستوى ضغوط العمل.

وبمقارنة المتوسط الحسابي لعينة الدراسة الذي قدر ب (87.26) مع المتوسط الحسابي الفرضي الذي قدر ب (90) نرى أنهما متقاربان وأن اختبار T "غير دال إحصائياً فهذا يدل على أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج هو مستوى متوسط.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة: تنص على وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى الموظفين تعزى لمتغير الجنس.

جدول (14): يبين اختبار (T) للفروق بين موظفي بلدية برج بوعريريج مستوى الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الجنس.

الجنس	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	قيمة t	درجة حرية	مستوى الدلالة
ذكور	65	62.26	10.36	5.27	0.00	-5.65	157	دالة
إناث	94	70.36	7.73					

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي لجنس الذكور يقدر ب (62.26) والانحراف المعياري قدر ب (10.36)، أما المتوسط الحسابي لجنس الاناث فكان (70.36) بينما الانحراف المعياري كان (7.73)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (-5.56) عند درجة حرية (157)، وهي دالة إحصائية ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين تعزى لمتغير الجنس ولصالح الاناث.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة: تنص على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

جدول (15): يبين اختبار (T) للفروق بين موظفي البلدية في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	درجة حرية	مستوى دلالة
أقل من 5 سنوات	45	68.75	10.37	1.54	0.21	156	غير دالة
من 5 - 10 سنوات	85	65.77	9.92				
أكثر من 10 سنوات	24	67.50	7.34				

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للتخصص المهنية العلوم التجريبية بلغ (68.75) والمتوسط الحسابي للتخصص الآداب والفلسفة قدر ب (65.77)، أما فيما يخص تخصص تسيير واقتصاد يقدر ب (67.50)، بينما الانحراف المعياري لهذه الخبرات كان على التوالي (10.37)، (9.92)، (7.34)، أما قيمة "F" فقدرت ب (1.54) عند درجة حرية (158)، وهي غير دالة إحصائية ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الفصل الثالث:

عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة: تتص على وجود فروق دالة إحصائية في ضغوط العمل لدى الموظفين تعزى لمتغير الجنس.

جدول (16): يبين اختبار (T) للفروق بين الموظفين في مستوى ضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس.

الجنس	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	قيمة t	درجة حرية	مستوى دلالة
ذكور	65	84.00	20.03					
إناث	94	89.59	21.16	0.13	0.09	-1.69	157	غير دالة

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي لجنس الذكور يقدر ب (84.00) والانحراف المعياري قدر ب (20.03)، أما المتوسط الحسابي لجنس الإناث فكان (89.59) بينما الانحراف المعياري كان (21.16)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (-1.69) عند درجة حرية (157)، وهي دالة إحصائية ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين تعزى لمتغير الجنس.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية السابعة: تتص على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

جدول (17): يبين اختبار (T) للفروق بين موظفي بلدية برج بوعريريج في مستوى ضغوط العمل تبعا لمغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	درجة حرية	مستوى دلالة
أقل من 5 سنوات	45	89.65	20.38	1.93	0.14	156	غير دالة
من 5 - 10 سنوات	85	84.35	21.05				
أكثر من 10 سنوات	24	92.41	20.10				

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للتخصص المهنية العلوم التجريبية بلغ (89.65) والمتوسط الحسابي للتخصص الآداب والفلسفة قدر ب (84.35)، أما فيما يخص تخصص تسيير واقتصاد يقدر ب (92.41)، بينما الانحراف المعياري لهذه الخبرات كان على التوالي (20.38)، (21.05)، (20.10)، أما قيمة "F" فقدرت ب (1.93) عند درجة حرية (156)، وهي غير دالة إحصائيا ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمغير الخبرة المهنية.

2. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها.

2.1 مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى وتفسيرها.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج، حيث بلغ معامل الارتباط (0.36) عند مستوى دلالة (0.05). وتشير هذه النتيجة إلى أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظف ارتفع معه مستوى ضغوط العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الموظف الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي يميل إلى وضع معايير عالية للأداء والسعي نحو تحقيق التفوق والنجاح، وهو ما قد يجعله أكثر عرضة للشعور بالضغط.

النفسي نتيجة الخوف من عدم بلوغ هذه المعايير أو الوقوع في الخطأ. كما أن طبيعة العمل داخل البلدية، وما تتطلبه من دقة ومسؤولية وتفاعل مباشر مع المواطنين، قد تزيد من حجم الضغوط المهنية لدى الموظفين ذوي الطموح المرتفع.

إضافة إلى ذلك، فإن الموظف الذي يمتلك وعيا عاطفيا مرتفعا يكون أكثر إدراكا لمشاعره وانفعالاته، مما قد يجعله أكثر حساسية تجاه الضغوط المهنية وأكثر عرضة لتفسير المواقف اليومية على أنها ضاغطة. كما أن التوقعات الأسرية والاجتماعية المرتفعة قد تسهم في تعزيز هذا الشعور بالضغط، خاصة لدى الأفراد الساعين إلى تحقيق أداء مثالي.

وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات التي أشارت إلى أن ارتفاع الدافعية نحو الإنجاز والمعايير المرتفعة للأداء قد يرتبط بزيادة مستويات الضغط النفسي. وعليه، فإن العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل في هذه الدراسة علاقة إيجابية، حيث يسهم ارتفاع الذكاء العاطفي في زيادة إدراك الضغوط النفسية داخل بيئة العمل.

2.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية وتفسيرها

أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج جاء في مستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (66.99) وهو قريب من المتوسط الفرضي (68)، كما أن اختبار (T) لم يكن دالا إحصائيا.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الموظفين يتمتعون بدرجة معتدلة من الذكاء العاطفي، تمكنهم من التكيف النسبي مع متطلبات العمل دون الوصول إلى مستويات مرتفعة جدا من التحكم الانفعالي أو التنظيم الذاتي. كما أن طبيعة العمل الإداري قد تفرض نوعا من التوازن في التعامل مع الضغوط اليومية، مما يجعل مستوى الذكاء العاطفي في حدود متوسطة.

وقد يعود هذا المستوى إلى اختلاف الخصائص الفردية بين الموظفين من حيث الخبرة المهنية، النضج الانفعالي، وأساليب التعامل مع المواقف الضاغطة. كما أن الدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل قد يساهم في الحفاظ على مستوى متوسط من الذكاء العاطفي لدى أغلب الموظفين.

ومن جهة أخرى، أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، حيث سجلت الإناث متوسطا أعلى من الذكور. ويمكن تفسير ذلك بأن الإناث غالبا ما يتمتعن بقدرة أكبر على فهم المشاعر والتعبير عنها وتنظيمها، إضافة إلى اهتمام أكبر بالعلاقات الاجتماعية والتفاصيل الانفعالية داخل بيئة العمل.

في المقابل، لم تسجل فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية، مما يدل على أن الذكاء العاطفي يرتبط بالسمات الشخصية أكثر من ارتباطه بالخبرة المهنية أو طبيعة الوظيفة.

3.2. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة الثالثة وتفسيرها

أوضحت النتائج أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج جاء في مستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (87.26) وهو قريب من المتوسط الفرضي (90)، ولم تكن النتائج دالة إحصائية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن طبيعة العمل داخل البلدية تتسم بوجود ضغوط مهنية يومية مرتبطة بكثرة المهام، والتعامل مع المواطنين، وضغط الوقت، إلا أن هذه الضغوط تبقى في حدود يمكن التحكم فيها نسبياً، مما يجعل مستواها متوسطاً وليس مرتفعاً.

كما أن الموظفين قد طوروا أساليب للتكيف مع ضغوط العمل مثل تنظيم الوقت، طلب الدعم الاجتماعي، وتحديد الأولويات، وهو ما ساهم في الحد من ارتفاع مستوى الضغط النفسي.

وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس أو الخبرة المهنية، مما يدل على أن ضغوط العمل تعد ظاهرة عامة يعيشها جميع الموظفين بغض النظر عن خصائصهم الديموغرافية، وترتبط أساساً بطبيعة العمل داخل المؤسسة أكثر من ارتباطها بالفروق الفردية.

4.2. مناقشة نتائج الفرضية الرابعة وتفسيرها

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس، وكانت هذه الفروق لصالح الإناث، حيث بلغ متوسط الإناث (70.36) مقابل (62.26) لدى الذكور.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بعدة اعتبارات نفسية واجتماعية، حيث إن الإناث غالباً ما يتمتعن بقدرة أكبر على إدراك الانفعالات والتعبير عنها وتنظيمها بشكل أفضل، إضافة إلى ميلهن إلى الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية وبناء تفاعلات إيجابية داخل بيئة العمل. كما أنهن أكثر ميلاً إلى الوعي الذاتي ومراقبة المشاعر الداخلية، وهو أحد المكونات الأساسية للذكاء العاطفي.

في المقابل، قد يميل الذكور إلى التركيز على الجوانب العملية والإنجاز المهني المباشر أكثر من التركيز على الجوانب الانفعالية والاجتماعية، مما قد ينعكس على مستوى أقل نسبياً في بعض أبعاد الذكاء العاطفي. كما يمكن أن تلعب التنشئة الاجتماعية دوراً مهماً، حيث يتم تشجيع الإناث غالباً على التعبير عن المشاعر والتفاعل الاجتماعي، بينما يتم توجيه الذكور نحو الكتمان النسبي والانضباط الانفعالي.

وتتفق هذه النتيجة مع عدد من الدراسات التي أشارت إلى تفوق الإناث في بعض جوانب الذكاء العاطفي، خاصة التعاطف والوعي بالمشاعر، مما يجعل الفروق لصالحهن أمرا متوقعا في بعض البيئات المهنية.

5.2. مناقشة نتائج الفرضية الخامسة وتفسيرها

أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية، حيث كانت المتوسطات الحسابية متقاربة بين مختلف الفئات. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الذكاء العاطفي يعد في الأساس سمة نفسية وشخصية تتكون من خلال التنشئة الاجتماعية والخبرات الحياتية العامة، أكثر من ارتباطها بطبيعة الخبرة المهنية أو التخصص داخل العمل. فالموظفون، رغم اختلاف مستويات خبرتهم المهنية، يعيشون ظروفًا مهنية متقاربة داخل المؤسسة نفسها، من حيث طبيعة المهام الإدارية والتعامل اليومي مع نفس نوعية الضغوط المهنية. كما أن الخبرة المهنية لا تؤثر بشكل مباشر في تطوير جميع مكونات الذكاء العاطفي، خاصة إذا لم تكن هناك برامج تدريبية أو تكوينية موجهة لتنميته بشكل مقصود. لذلك، يبقى العامل الشخصي والنفسي أكثر تأثيرا من العامل المهني في تحديد مستوى الذكاء العاطفي.

6.2. مناقشة نتائج الفرضية السادسة وتفسيرها

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس، رغم وجود فروق طفيفة في المتوسطات الحسابية لصالح الإناث. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن بيئة العمل داخل البلدية تفرض نفس المتطلبات المهنية على جميع الموظفين دون تمييز بين الذكور والإناث، حيث يخضع الجميع لنفس نظام العمل، ونفس حجم المسؤوليات، ونفس ضغوط الوقت والتعامل مع المواطنين. كما أن اختلاف الجنس لا يؤثر بشكل جوهري في طبيعة الضغوط المهنية نفسها، بل قد يؤثر فقط في طريقة التعبير عنها أو إدراكها. فمثلا، قد تميل الإناث إلى التعبير عن التوتر بشكل أكبر، بينما قد يميل الذكور إلى كتمان الضغوط أو التعامل معها بطريقة مختلفة، مما يجعل الفروق غير دالة إحصائية. وتشير هذه النتيجة إلى أن ضغوط العمل في هذه المؤسسة تعد ظاهرة تنظيمية مرتبطة بطبيعة العمل أكثر من كونها مرتبطة بخصائص فردية مثل الجنس.

7.2. مناقشة نتائج الفرضية السابعة وتفسيرها

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريريج تعزى لمتغير الخبرة المهنية، حيث كانت المتوسطات الحسابية متقاربة بين مختلف الفئات

المهنية، مما يدل على أن متغير الخبرة لا يعد عاملا مؤثرا بشكل جوهري في اختلاف مستوى الضغوط بين أفراد العينة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط العمل في البيئة المهنية المدروسة ترتبط أساسا بطبيعة العمل التنظيمي والمهام اليومية أكثر من ارتباطها بمدة الخبرة أو الأقدمية. فكل الموظفين، سواء كانوا ذوي خبرة طويلة أو قصيرة، يخضعون لنفس النظام الإداري، ونفس حجم المسؤوليات تقريبا، ونفس متطلبات الأداء المرتبطة بالوقت والدقة والتعامل مع المواطنين، وهو ما يجعل مصادر الضغط متشابهة إلى حد كبير.

كما يمكن تفسير غياب الفروق بأن الموظفين الجدد قد يواجهون ضغوطا مرتبطة بمرحلة التكيف مع بيئة العمل وفهم الإجراءات الإدارية، في حين قد يواجه ذوو الخبرة ضغوطا أخرى مرتبطة بكثرة المسؤوليات أو الروتين المهني أو ارتفاع التوقعات منهم داخل المؤسسة. وبالتالي، فإن اختلاف مصادر الضغط بين الفئتين يؤدي في النهاية إلى تقارب في المستوى العام للضغوط النفسية.

إضافة إلى ذلك، فإن اكتساب الخبرة المهنية لا يعني بالضرورة امتلاك استراتيجيات فعالة للتعامل مع الضغوط، إلا إذا رافقته برامج تكوين أو تدريب على مهارات التكيف وإدارة الضغط، وهو ما قد لا يكون متوفرا بشكل كافٍ داخل بيئة العمل محل الدراسة. لذلك، تبقى الخبرة عاملا زمنيا أكثر من كونها عاملا نفسيا حاسما في تفسير الفروق في ضغوط العمل.

كما تشير هذه النتيجة إلى أن ضغوط العمل في هذه المؤسسة تعد ظاهرة عامة ومشتركة بين جميع الموظفين، ترتبط بالبنية التنظيمية وطبيعة المهام أكثر من ارتباطها بالخصائص الفردية مثل الخبرة المهنية. وهو ما ينسجم مع عدد من الدراسات التي ترى أن الضغوط المهنية في المؤسسات الإدارية غالبا ما تكون متقاربة بين العاملين بغض النظر عن سنوات الخبرة.

وعليه، يمكن القول إن غياب الفروق في ضغوط العمل حسب متغير الخبرة يعكس نوعا من التجانس في طبيعة الضغوط المهنية داخل المؤسسة، ويؤكد أن تحسين بيئة العمل وتخفيف الضغوط يتطلب تدخلات تنظيمية وإدارية أكثر من كونه مرتبطا بتفاوت خبرات الموظفين.

3. الاستنتاج العام.

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريرج .
- بينت النتائج أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الموظفي.
- أظهرت الدراسة أن مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي بلدية برج بوعريرج ثانوي جاء بمستوى متوسط .
- كشفت النتائج أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي بلدية برج بوعريرج ثانوي جاء كذلك بمستوى متوسط .
- تبين وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث .
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية .
- كشفت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس .
- بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

4. خلاصة.

تناولت هذه الدراسة موضوع الذكاء العاطفي وعلاقته بضغوط العمل لدى الموظفين ببلدية برج بوعريرج، وذلك بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين، إضافة إلى تحديد مستوى كل منهما، والكشف عن الفروق الإحصائية تبعا لمتغيري الجنس والخبرة المهنية.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم تطبيقها على عينة من موظفي البلدية، باستخدام أدوات قياس للذكاء العاطفي وضغوط العمل، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، كما تبين أن مستوى كل من الذكاء العاطفي وضغوط العمل جاء في المستوى المتوسط.

كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، في حين لم تسجل فروق تبعا لمتغير الخبرة المهنية. أما فيما يخص ضغوط العمل، فقد بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية تبعا لمتغيري الجنس والخبرة المهنية، مما يدل على تقارب مستويات الضغوط بين مختلف أفراد العينة.

وتشير هذه النتائج إلى أن الذكاء العاطفي يمثل عاملاً مهماً في كيفية إدراك الموظفين للضغوط المهنية والتعامل معها، إلا أن ارتفاعه قد يرتبط أحياناً بزيادة الإحساس بالضغط نتيجة الطموح المرتفع والسعي نحو الأداء المثالي.

وفي ضوء ذلك، توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين، وتعزيز برامج الدعم النفسي والتدريب على استراتيجيات مواجهة الضغوط، بما يساهم في تحسين التكيف النفسي ورفع جودة الأداء داخل بيئة العمل.

5. مقترحات الدراسة

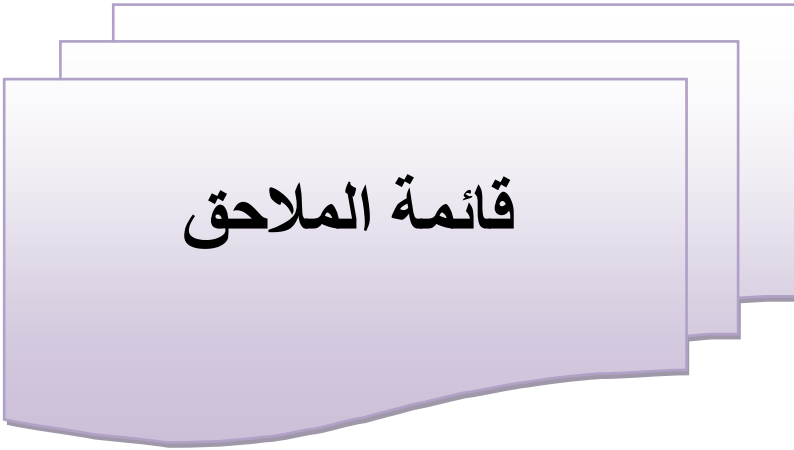
في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من المقترحات التي قد تسهم في تحسين مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين والحد من ضغوط العمل داخل بيئة بلدية برج بوعريريج، وذلك على النحو الآتي:

- ضرورة تنظيم دورات تكوينية وورشات تدريبية لفائدة الموظفين حول تنمية مهارات الذكاء العاطفي، خاصة ما يتعلق بالوعي الذاتي، وتنظيم الانفعالات، وإدارة العلاقات المهنية.
- العمل على إدراج برامج دعم نفسي داخل المؤسسات الإدارية، تهدف إلى مساعدة الموظفين على التعامل الإيجابي مع ضغوط العمل والتقليل من آثارها النفسية.
- تشجيع أساليب العمل التشاركي داخل بيئة العمل، لما لها من دور في تخفيف الضغط وتعزيز روح التعاون والدعم الاجتماعي بين الموظفين.
- ضرورة تحسين ظروف العمل الإدارية والتنظيمية، من خلال إعادة النظر في توزيع المهام وتقليل الضغط المرتبط بكثرة الأعباء المهنية.
- الاهتمام بالتواصل الفعال بين الإدارة والموظفين، وتوفير بيئة عمل قائمة على الاحترام والتقدير، مما يساهم في رفع الروح المعنوية وتقليل التوتر المهني.
- تعزيز ثقافة التوازن بين الطموح المهني والقدرة الواقعية للأداء، لتفادي الوقوع في ضغوط نفسية ناتجة عن السعي المفرط نحو الكمال.

- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول متغيرات أخرى قد تكون مرتبطة بالذكاء العاطفي وضغوط العمل مثل الدعم الاجتماعي، الرضا الوظيفي، والمرونة النفسية.

قائمة المراجع

- العقون، زينب، وقرش، عبد القادر. (2018). *الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط*. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأغواط، الجزائر، مج 5، ع 2، ص ص 112-130 .
- الأسطل، محمد. (2010). *الذكاء العاطفي*. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع .
- عاشور، محمد. (2012). *ضغط العمل: مقاربات نظرية*. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون .
- عناصري، محمد نجيب. (2023). *ضغط العمل وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى الإطارات*. مجلة الدراسات النفسية والتربوية، جامعة الجزائر 2، الجزائر، مج 15، ع 1، ص ص 55-74 .
- النعاس، محمد. (2008). *السلوك التنظيمي وضغوط العمل*. بيروت: دار النهضة العربية .
- بن غريال، عبد الحميد. (2014). *الذكاء العاطفي ونماذج القياس*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية .
- سلامي، عبد الكريم. (2016). *الذكاء العاطفي وتطبيقاته في العمل التربوي*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- صغير، صفاء. (2023). *أثر الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات: دراسة ميدانية في الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالوادي*. مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر .
- طه، فؤاد. (2006). *ضغط العمل: دراسة في الأبعاد النفسية*. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية .
- عيسى، إبراهيم المعشر. (2009). *أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن .
- لطرش، محمد. (2021). *دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين في الجزائر*. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة سطيف 2، الجزائر، مج 8، ع 3، ص ص 201-219.



قائمة الملاحق

ملحق رقم (01): أداة الدراسة في صورتها الأولية.

الرقم	البنود	البدائل				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أكون واعيا بعواطفى بحيث استطيع وصف ما اشعر به بدقة					
2	أستطيع التحكم في تصرفاتي					
3	أكون متحمسا حينما اسعى لتحقيق اهدافي					
4	استطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم					
5	اجيد فن التعامل مع الآخرين					
6	امتلك الثقة بالنفس بالشكل الذي يمكنني من تحديد اتجاهاتي					
7	أبحث دائما عن النواحي الايجابية في كل الظروف التي أتعامل معها					
8	تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة					
9	أساعد الآخرين في حل مشكلاتهم عندما يكونون منزعجين					
10	أشعر بمحبة الآخرين في حل مشكلاتهم عندما يكونون منزعجين					
11	أعرف نقاط القوة والضعف لدي					
12	أسيطر على نفسي عادة حيث لا أثور في وجوه الآخرين					
13	أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة ببسر					
14	أنا فعال في الاصغاء لمشاعر الآخرين					

قائمة الملاحق

					استطيع بسهولة مقابلة أناس جدد مستهلاً حديثاً عند الحاجة	15
					أقبل النقد البناء من الآخرين	16
					أعذر عندما أرتكب خطأ إذا تطلب الأمر ذلك	17
					أكون هادئاً عند انجاز أي عمل أقوم به	18
					أستطيع قراءة مشاعر الناس من نبذة صوتهم	19
					أتعلم من تجاربي الماضية	20
					من الصعب أن يقرأ الناس انفعالاتي على وجهي	21
					استطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني	22
					اشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها	23
					لدي القدرة على معرفة فيما إذا كان أحد أصدقائي غير سعيد	24
					أدرك أهدافي بوضوح	25
					أستطيع التحدث بسهولة عن مشاعري	26
					احساسني بمشاعر الآخر ينجعلني متعاطفا معهم	27
					استطيع احتواء مشاعر الاجهاد التي تعوق أدائي لأ مالي	28

ملحق رقم (02): وثائق الدراسة.

ضغوط العمل:

الرقم	البند	البدائل			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1	توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت				
2	ضغوط العمل تزيد احساسني بالتحدي				
3	تؤدي ضغوط العمل الى اكتشاف قدراتي المتميزة				
4	احرص باستمرار على استغلال وقت العمل				
5	أتواصل مع زملائي معهم بروح الفريق مما يقلل من ضغط العمل				
6	تقدر الادارة الجهد المبذول من العاملين بتقديم الحوافز المناسبة				
7	تتناسب العلاوات والامتيازات مع الجهد المبذول				
8	تؤدي المكافآت إلى زيادة الانتاجية رغم ضغوط العمل				
9	يعتبر الأجر المدفوع للعمل مناسباً مع طبيعة العمل الذي أقوم به				
10	عدم وجود الحوافز يؤدي إلى الاحباط الوظيفي				
11	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي				
12	هناك العديد من الاجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي				
13	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات				

قائمة الملاحق

					الادارية	
					اجراءات العمل واضحة بشكل كافي	14
					المركزية المتبعة في العمل تحد من قدراتي على الأداء	15
					كل ما زاد ضغط العمل تناقص معدل الرضا الوظيفي	16
					كل ما زاد ضغط العمل زاد الاجر بالتالي يتحقق الرضا الوظيفي	17
					الافتقار الى المعلومات الخاصة لأداء الاعمال تؤدي الى الشعور بضغط العمل وعدم الرضا الوظيفي	18
					سوء الادارة والتنظيم يؤدي الى شعور بضغط العمل ومن ثم عدم الرضا الوظيفي	19
					الأعمال الروتينية تؤدي إلى الشعور بضغط العمل وعدم الرضا الوظيفي	20

	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية People's Democratic Republic of Algeria وزارة التعليم العالي والبحث العلمي Ministry of Higher Education and Scientific Research	
University Mohamed Elbachir Elibrahimi - Bordj Bou Arreridj College of Humanities and Social Sciences Department of Psychology	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم النفس	

إلى السيد(ة): رئيس المجلس الشعبي البلدي - برج بوعريريج-

الموضوع: طلب الموافقة على استقبال الطلبة

في إطار الدراسة الميدانية للسنة الثانية ماستر التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبال الطلبة المبين أسماؤهم أدناه، وإفادتهم بالمعلومات الممكنة حول الموضوع التالي:

الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

إشراف الأستاذ:

د/لفقير علي

أسماء الطلبة

✓ هديل عبد الناصر

✓ مياركية حسام

رئيس القسم

رأي المؤسسة المستقبلة



رئيس قسم علم النفس
الدكتور عباس سمير

فرد الدين حاجي

قائمة الملاحق

ملاحق الخصائص السيكومترية:

1- مقياس الذكاء العاطفي:

1-1- حساب الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	28

2-1- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,742
		N of Items	14
	Part 2	Value	,738
		N of Items	14
	Total N of Items		28
Correlation Between Forms			,726
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,841
	Unequal Length		,841
Guttman Split-Half Coefficient			,840

a. The items are: 1ع, 3ع, 5ع, 7ع, 9ع, 11ع, 13ع, 15ع, 17ع, 19ع, 21ع.

23ع, 25ع, 27ع.

b. The items are: 2ع, 4ع, 6ع, 8ع, 10ع, 12ع, 14ع, 16ع, 18ع, 20ع, 22ع.

24ع, 26ع, 28ع.

3- حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية)

Group Statistics

	المجموعات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء العاطفي	الدنيا	22	47,9091	6,22471	1,32722
	العليا	22	73,5000	3,85141	,82112

Independent Samples Test

Levene's Test
for Equality of
Variances

t-test for Equality of Means

قائمة الملاحق

		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الذكاء العاطفي	Equal variances assumed	8,132	,007	-17,038	42	,000	-26,59091	1,56069	-29,74051	-23,44131
	Equal variances not assumed			-17,038	35,022	,000	-26,59091	1,56069	-29,75921	-23,42261

2- حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي:

الخصائص السيكمترية لمقياس ضغوط العمل:

1- حساب الثبات بطريقة ألفا لكرنباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	20

2- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,816
		N of Items	10 ^a
	Part 2	Value	,785
		N of Items	10 ^b
	Total N of Items		20
Correlation Between Forms			,889
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,941
	Unequal Length		,941
Guttman Split-Half Coefficient			,938

a. The items are: 1ع, 3ع, 5ع, 7ع, 9ع.

b. The items are: 2ع, 4ع, 6ع, 8ع, 10ع.

1- حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

قائمة الملاحق

Group Statistics

	المجموعات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ضغوط العمل	الدنيا	22	49,0909	9,77806	2,08469
	العليا	22	93,8182	9,88330	2,10713

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference		Lower	Upper
ضغوط العمل	Equal variances assumed	,228	,635	-15,090	42	,000	-44,72727	2,96410		-50,70908	-38,74547
	Equal variances not assumed			-15,090	41,995	,000	-44,72727	2,96410		-50,70910	-38,74545

2- حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي:

ملاحق مخرجات ال spss للفرضيات:

الفرضية الأولى:

Correlations

		الاجتهاد، النفسي	الذكاء، العاطفي
الذكاء، العاطفي	Pearson Correlation	1	,364**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	161	161
ضغوط العمل	Pearson Correlation	,364**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	161	161

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الفرضية الثانية:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء، العاطفي	159	66,9938	9,77593	,77045

One-Sample Test

قائمة الملاحق

Test Value = 68						
				95% Confidence Interval of the Difference		
T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper	
الذكاء العاطفي	-1,306	158	,193	-1,00621	-2,4778	,5154

الفرضية الثالثة:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ضغوط العمل	159	87,2671	20,82299	1,64108

One-Sample Test

Test Value = 90						
				95% Confidence Interval of the Difference		
T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper	
ضغوط العمل	-1,665	158	,098	-2,73292	-5,9739	,5081

الفرضية الرابعة:

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء العاطفي	ذكور	65	62,2687	10,36103	1,26580
	اناث	94	70,3617	7,73006	,80348

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Differen ce	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الذكاء العاطفي	Equal variances assumed	5,274	,023	-5,657	157	,000	-8,09305	1,43057	-10,91841	-5,26768
	Equal variances not assumed			-5,398	116,481	,000	-8,09305	1,49928	-11,06243	-5,12366

الفرضية الخامسة:

Descriptives

الذكاء العاطفي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	45	68,7500	10,37318	1,43850	65,8621	71,6373	39,00	89,00
من 5- 10	85	65,7765	9,92157	1,07615	63,6364	67,9165	45,00	86,00
أكثر من 10	24	67,5000	7,34847	1,50000	64,3970	70,6030	53,00	88,00
Total	159	66,9938	9,77593	,77045	65,4722	68,5154	39,00	89,00

ANOVA

الذكاء العاطفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	292,491	2	146,245	1,541	,217
Within Groups	14998,503	156	94,927		
Total	14730,994	159			

الفرضية السادسة:

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ضغوط العمل	ذكور	65	84,0000	20,03557	2,44773
	اناث	94	89,5957	21,16414	2,18291

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
ضغوط العمل	Equal variances assumed	,130	,718	-1,690	157	,093	-5,59574	3,31015	-12,13328 ,94173
	Equal variances not assumed			-1,706	146,822	,090	-5,59574	3,27371	-12,07729 ,88580

الفرضية السابعة:

Descriptives

قائمة الملاحق

ضغط العمل

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	45	89,6538	20,38635	2,82708	83,9782	95,3294	44,00	150,00
من 5- 10	85	84,3473	21,05192	2,28340	73,8121	88,8937	30,00	130,00
أكثر من 10	24	92,4167	20,10606	4,10413	83,9266	100,9067	69,00	149,00
Total	159	87,2671	20,82299	1,64108	84,0261	90,5081	30,00	150,00

ANOVA

ضغط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1654,501	2	827,251	1,930	,149
Within Groups	67721,014	156	428,614		
Total	69375,516	159			