

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية التربية
قسم علم النفس
بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس

بعنوان:

الذكاء الاجتماعي ودوره في خفض ضغوط العمل لدى
الموظفين بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

اعداد الطلاب:

ريتا زكايو لاکو لورو

ساجي حامد ابراهيم حامد

سجود عمر اسماعيل بخيت

سحر الزبير عبدالله

اشراف:

د. نجدة محمد عبدالرحيم

اغسطس 2014

الآية

قال تعالى:

" لقد خلقنا الانسان في كبد "

صدق الله العظيم

سورة البند الاية (4)

الإهداء

الى أمهات وآباء الباحثين تحية
وتقديرًا نهدي لهم جهودنا المتواضعة
عرفان بعضهم وتقديرًا لرعايتهم رعى
الله وفائهم

الباحثين

الشكر والعرفان

الشكر الى الله الواحد الاحد وهو المستعان

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان للدكتورة نجدة محمد عبد الرحيم المشرفة على هذا البحث حيث كانت تمنحنا جل وقتها بل وقتها والوقوف بجانبنا فلها مننا كل الشكر والتقدير

واتقدم بالشكر الى كل من قدم لنا المساعدة وأسدى الينا نصيحة ونخص بالشكر كذلك للأب المتواضع دكتور على فرح.

الباحثين

ملخص الدراسة بالعربية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي ودوره في خفض ضغوط العمل لدى الموظفين الذين يعملون في كلية التربية جامعة السودان ، وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي لجمع البيانات وشملت ادوات جمع البيانات الاستبيان. وتتكون عينة البحث من 30 موظف من الذكور والاناث الذين يعملون بكلية التربية وقد تم اختيارهم عشوائياً .

وبعد جمع البيانات تم اخضاعها لبرنامج (SPSS) الخدمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية بالاستفادة من: اختبار مربع كاي

وقد توصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وأساليب خوض ضغوط العمل لدى الموظفين عند مستوى دلالة 0.05
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي لدى الموظفين عند مستوى دلالة 0.05
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي و القدرة على الانسجام مع الآخرين في خفض ضغوط العمل لدى الموظفين عند مستوى دلالة 0.05
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وخفض المشكلات الاجتماعية في محيط العمل.
- في نهاية الدراسة قام الباحثين بعرض عدد من التوصيات والمقترحات ذات الصلة بموضوع الدراسة كما تم تنبيه اهم المصادر والمراجع.

Abstract

The study aims to know the level of social and its role in decreasing the stress of work for employees who are working in Sudan University of science & technology, college of education.

The research uses the descriptive method together with data which consist of questionnaires.

The research sample formed from thirty employees from both male and female in college of education who were chosen randomly.

After collecting data it was tested for (SPSS) program (the static service for social sciences)

To get benefit from the following test **kay square**

- The study has the following results:
 - There is a close relationship which has social evidence between the level of social cleverness and the techniques of decreasing work stress for employees under level 0.05
 - There is a close relationship that has social evidence between the levels of social cleverness for employees under level 0.05.
 - There is a close relationship between social cleverness and abilities to adapt with others in decreasing work stress for employees in 0.05
 - At the end of the study the researcher is showing many recommendations and suggestions which have a relation to the topic of the study.
 - It is important to have references and sources.

رقم الصفحة	الموضوع
2	الاية
3	الإهداء
4	الشكر
5	المستخلص
6	Abstract
7	قائمة المحتويات
الفصل الاول : تمهيد	
9	تمهيد الدراسة
11	مشكلة الدراسة
11	اهمية الدراسة
11	اهداف الدراسة
11	فروض الدراسة
11	حدود الدراسة
13	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة	
16	المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي
28	المبحث الثاني: ضغوط العمل
42	الدراسات السابقة
الفصل الثالث: المنهج واجراءاته الدراسية الميدانية	
55	منهج الدراسة
56	مجتمع الدراسة
57	عينة الدراسة
57	ادوات الدراسة
الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج	
61	عرض النتائج
79	مناقشة النتائج
الفصل الخامس : الخاتمة	
83	عرض نتائج الدراسة
83	توصيات الدراسة
83	مقترحات الدراسة
86	قائمة المصادر والمراجع
87	الملحقات

رقم الصفحة	العنوان
58	جدول رقم (1) يوضح عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
58	جدول رقم (2) يوضح عينة الدراسة حسب النوع
59	جدول رقم (3) يوضح عينة الدراسة حسب العمر
61	جدول رقم (4) يوضح التكرار والنسب المئوية لاجابات افراد وعينة الدراسة
64	جدول رقم (5) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالاضافة الى درجة الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي لاجابات افراد عينة الدراسة حول عبارات الفرض الأول
66	جدول رقم (6) يوضح التكرار والنسبة المئوية لاجابات افراد عينة الدراسة حول عبارات الفرض الثاني
68	جدول رقم (7) يوضح الوسط الحسابي (الانحراف المعياري بالاضافة الى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي لاجابات افراد عينة الدراسة
70	جدول رقم (8) يوضح التكرار والنسبة المئوية لاجابات عينة الدراسة حول عبارات الفرض الثالث
73	جدول رقم (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالاضافة الى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي لاجابات افراد عينة الدراسة حول عبارات الفرض الثالث
74	جدول رقم (10) يوضح التكرار والنسبة المئوية لاجابات افراد عينة الدراسة حول عبارات الفرض الرابع
77	جدول رقم (11) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالاضافة لدرجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي لاجابات افراد عينة الدراسة حول عبارات الفرض الرابع

رقم الصفحة	اسم الشكل
32	شكل رقم (1) : يوضح انواع المصادر الداخلية لضغوط العمل
33	شكل رقم (2): يوضح الضغوط الناجمة عن الهيكل الاداري
36	شكل رقم (3) : يوضح المصادر الخارجية لضغوط العمل
95	شكل رقم (4) : يوضح أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
95	شكل رقم (5): يوضح أفراد عينة الدراسة حسب النوع
96	شكل رقم (6): يوضح أفراد عينة الدراسة حسب العمر

الفصل الأول

تمهيد الدراسة

الفصل الأول

تمهيد الدراسة:-

منذ عقود وتحديداً مع بداية العولمة وما واكبها من تغيرات في مفاهيم العمل واساليبه ومتطلباته المتزايدة تصدرت عبارة (ضغوط العمل) قاموس اللغة العربية المعاصرة واصبحت المتهمه الاولى بالمسؤولية عن مجمل ما يعانیه العاملون في مختلف القطاعات على الصعيدين الصحي والنفسي اضافة الى ما ينجم عن هذه المعاناة من تدني في مستوى العمل والانتاج.

هذا الواقع كان محور دراسات قام بها اقتصاديون في علم النفس والمجتمع لكشف الستار عن مسببات الضغوط وانعكاساتها على الموظفين والمؤسسات على حد السواء.

توجد هناك مؤشرات خارجية بالمفهوم العلمي لضغوط العمل وهو تفاعل بين الدوافع والمنبهات الموجودة في البيئة الخارجية وبين الاستجابة الفردية لها بأشكال لتحدوها معالم الطباع والشخصية. وهذا يعني ان مستوى الشعور بضغوط العمل وانعكاساتها تتفاوت من شخص لآخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في العمل.

وحسب رأي العالم النفسي الالماني "كارل ألبرخت" الذي أطلق على عصر العولمة اسم (عصر الضغط) فان شكل التفاعل المشاء ليه بين المؤثرات الخارجية والاستجابة الداخلية لها يعتبر مسؤولاً اساسياً عن حجم الاحساس بحدة الضغوط وذلك من منطلق التغيير الذي يحدثه في السلوك والأداء الوظيفي. يمكن القول ان الاحساس بوطأة ضغط العمل لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية كعدد ساعات العمل وتراكم المهام اليومية فحسب بل تدخل في صياغة وتضخيمه او الحد من وطأة سمات الشخصية الفردية ومنها الكفاءة ومستوى الطموح والمقدرة على تحمل المسؤولية،بالإضافة الى قوة او ضعف الحوافز والمرونة في تقبل التغيير واقامة التواصل مع الغير . وهذا يؤكد بوضوح على ان الشخص الإجتماعي والطموح والقادر على تحمل المسئولية لا يشعر بوطأة ضغط العمل بالقدر الذي يتأثر به الشخص القلق وغير القادر على قدراته المهنية.

مشكلة الدراسة:

- 1) هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي وبين اساليب خفض ضغوط العمل لدى الموظفين بكلية تربية.
- 2) هل توجد علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الانسجام ودرجة الثبات الانفعالي لدى الموظفين بكلية تربية.
- 3) هل توجد علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الانسجام مع الاخرين في خفض ضغوط العمل لدى الموظفين بكلية تربية .
- 4) هل توجد علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الانسجام مع الاخرين وخفض المشكلات الاجتماعية لدى الموظفين بكلية التربية.

أهمية الدراسة: تأتي أهمية دراسته في :

- 1) قلة الدراسات السودانية في هذا المجال.
- 2) الوقوف على تأثير ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء.
- 3) توضيح مدى أهمية الذكاء الاجتماعي في خفض ضغوط العمل .

أهداف الدراسة:

- 1) التعرف على كيفية استخدام الذكاء الاجتماعي في ضغوط العمل .
- 2) التعرف على كيفية استخدام الذكاء الاجتماعي في الانسجام مع الاخرين.
- 3) التعرف على كيفية استخدام الذكاء الاجتماعي في الثبات الانفعالي

فروض الدراسة:

- 1) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي واساليب خفض ضغوط العمل لدى الموظفين بكلية التربية.
- 2) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي لدى الموظفين بكلية التربية.
- 3) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الانسجام مع الاخرين في خفض ضغوط العمل لدى الموظفين بكلية التربية.

4) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الانسجام مع الاخرين وخفض المشكلات الاجتماعية لدى الموظفين بكلية التربية.

حدود الدراسة:

(1) الحدود الزمانية:

ابريل – يوليو 2014م

(2) الحدود المكانية:

في ولاية الخطوم - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

(3) الحدود البشرية:

في كلية التربية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

مصطلحات الدراسة:

1. الذكاء الاجتماعي:

أ- يعرفه جاردرنر بأنه:

ان الذكاء في العلاقات المتبادلة بين الناس هو القدرة على فهم الاخرين والذي يحركهم وكيف يمارسون عملهم وكيف نتعاون معهم.

(احمد عبد المنعم، 1995:

(20

التعريف الاجرائي:

هو قدرة الافراد على فهم الاخرين والتفاعل والتكيف معهم في محيط العمل وقدرتهم على التواصل مع زملائهم دون خلق اي نوع من المشكلات في بيئة العمل مما يؤدي به لخفض انواع الضغوط الممكنة المصاحبة للعمل.

2. ضغوط العمل:

تعريف بيرو نيومان:

هو الضغوط حالة ناشئة من تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية. (محمد الدسوقي، 2002: 17)

التعريف الاجرائي لضغوط العمل:

هي تلك المشكلات والصعوبات والعوائق التي تواجه العاملين في محيط العمل والتي تشكل نوع من القلق والتوتر النفسي لهم مما يترتب على ذلك نقص في الانتاجية.

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الاول:

وَأولاً : الذكاء الاجتماعي :-

وهو القدرة التي يمتلكها الفرد على التواصل مع الآخرين. والسياسيون ممن يحظون بشعبية واسعة والأشخاص الذين يتميزون بجاذبية خاصة الصفة (الكارازماتية) من القياديين ، يمتلكون هذه القدرة كما يتضمن على القدرة على ادراك وتميز الحالة المزاجية والنوايا والدوافع والمشاعر لدى الآخرين وهذا يشتمل على الحساسية للتعبيرات الوجهية، والصوت و القدرة على التميز بين أنواع مختلفة من الدلائل الخاصة بالتفاعل بين الافراد ، والقدرة على الاستجابة للكفاءة لهذه الدلائل بطرق هادفة.

وعلى الرغم من أن الناس يستطيعون الحياة فرادى، إلا أن الانسان هو حيوان اجتماعي بطبيعة، مثله مثل النمل أو النحل ، لا يستسيغ الحياة مقدولاً عن أبناء جنسه، والحياة مع الناس والتواصل معهم ليست حاجة اقتصادية فقط، او تعاونية ، بل هي حاجة نفسية وجسدية أيضاً (طارق عبدالرؤوف عامر، ربيع محمد 2008: 23-24)

يقول جاردنر: " إن الذكاء في العلاقات المتبادلة بين الناس هو القدرة على فهم الآخرين، وما الذي يحركهم، وكيف يمارسون عملهم، وكيف نتعاون معهم " أما فيما يتعلق بذكاء الشخصية الاجتماعية وتميزها، فقد حدد أربع مواصفات: هي القيادة، والمقدرة على تنمية العلاقات، والمحافظة على الاصدقاء والقدرة على حل الصراعات ، والمهارة في التحليل الاجتماعي.

ونجد أن الاطفال الذين يتميزون بالذكاء الاجتماعي يكونون بارعين في علاقاتهم مع الآخرين، فهم يكونون شخصيات قيادية بالنسبة لزملائهم، ولهم قدرة جيدة على التواصل مع الآخرين، وتكون لديهم قدرة على فهم مشاعر الآخرين ودوافعهم.

وقد توصل بعض العلماء إلى ان إصابة بليغة في مقدمة الرأس تؤدي إلى الاضرار بهذه المهارة، حيث يقع جزء المخ الذي يتحكم بها كما يعد هذا النوع من انواع الذكاءات التفاعلية. " (طارق عبدالرؤوف واخرون 2008: 24)

مفهوم الذكاء الاجتماعي : (العلائقي) :-

هو الذكاء الذي يتجلى في القدرة على ربط و علاقات ايجابية مع الغير وعلى التفاعل مع الناس وفهمهم ولعب أدوار قيادية ضمن المجموعات وحل الخلافات بين الافراد.

وتبعاً لذلك المفهوم فإن أصحاب هذه القدرة يحبون التواصل مع الناس وكسب الاصدقاء والتحدث وسرد القصص والنكت داخل المجموعات ، كما انهم يفضلون التعلم عن طريق التواصل المستمر مع الغير والعمل الجماعي والتعاوني، ويمثل التفوق في هذا النوع من الذكاء الافراد الذين حققوا نجاحات واضحة في العلاقات الانسانية، والتواصل البشري، ومن هؤلاء تذكر الاحزاب السياسية والنقابات والعشائر ، والفكاهيون ،، الخ
(طارق عبدالرؤوف عامر ربيع محمد 2008 : 9)

التعريف الاجرائي للذكاء الاجتماعي :-

هو قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل والتكيف معهم في محيط العمل وقدرته على التواصل مع زملائه دون خلق اي نوع من المشكلات في بيئة العمل مما يؤدي به لخفض انواع الضغوط الممكنة المصاحبة للعمل.

تعددت تعريفات الذكاء الاجتماعي خلال مراحل التاريخية ، منذ العام 1920 وفيما يلي نماذج لهذه التعريفات:

- 1) القدرة على فهم وإدراك تصرفات الآخرين، والحساسية للتغيرات الطفيفة في امزجتهم ومقاصدهم ودوافعهم ومشاعرهم، والتمييز بينها ، والقدرة على الاستجابة تفاعلية لتلك المؤشرات.
- 2) القدرة على إقامة علاقات مع الآخرين وفهم مشاعرهم ونواياهم، ويتصف الأفراد نوى الذكاء الاجتماعي المرتفع، بأنهم منظمون بدرجة كبيرة و يلجأون أحياناً الى المعالجات اليدوية، ويحاولون بوجه عام المحافظة على السلام في المحيط الاجتماعي، ويشجعون على التعاون ، ويستعملون الاتصال اللفظي وغير اللفظي بكفاءة لفتح قنوات الاتصال مع الآخرين، كما يتصفون بأن لديهم تليلاً هادئاً للمتناقضات ، وبرؤية الأشياء من عدة زوايا، وبأشكال متعددة.
- 3) القدرة على قراءة الحالات النفسية والدوافع، وكذلك الحالات العقلية للآخرين.
- 4) القدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية، والتعرف على حالة المتكلم، النفسية ، والقدرة على تذكر الاسماء والوجوه ، والقدرة على ملاحظة السلوك الانساني والتنبؤ به من المظاهر البسيطة ، وروح الرعاية، والقدرة على فهم النكته، ومشاركه الآخرين في مرحهم.

يتضمن العرض اعلاه نماذج من التعريفات، على مدى تسعة عقود للفترة من 1920 – 2010 وهنا يتأثر السؤال: لم تعددت التعريفات؟ لعل تعدد التعريفات

يعزى الى اختلاف وجهات النظر، واختلاف النظريات، التي حاولت تفسير الذكاء الاجتماعي عبر تاريخه الطويل.

كما يعزى كذلك الى تعدد المؤشرات الدالة على الذكاء الاجتماعي ، ما يجعل الباحثين يركزون على بعض منها دون الآخر.

وكذلك يرجع تعدد التعريفات الى وجود تداخل بين الذكاء الاجتماعي والشخصي والوجداني ، والذكاء العام اللفظي.

ونظراً لتعدد تعريفات الذكاء الاجتماعي، حاول أحد العلماء وضع تصنيف لها ، وجعلها في فئات منها:

- تعريفات تتصل بالفاعلية الذاتية ، وتشير إلى توقعات الفرد للتفوق والنجاح الشخصي.
- تعريفات تتعلق بالقدرة على الأداء ، وتشير الى القدرة على إنتاج سلوكيات اجتماعية نافعه وناجحه.
- تعريفات بالدافعية ، وتتصل بالقدرة على وضع الأهداف الاجتماعية والعمل على تحقيقها.
- تعريفات تتعلق بالقدرة على اداء الاعمال التي تقدم تعزيزاً موجباً او تؤدي الى تجنب العقاب.
- تعريفات تعد الذكاء الاجتماعي سمة من سمات الشخصية، وتظهر في انماط متظمة من الوظائف الوجدانية والسلوكية والمعرفية.

(" احمد عبدالمنعم ، 1990 : 38)

ثانياً : أهمية الذكاء الاجتماعي:

لما كان الانسان كائن اجتماعياً بطبعه، يحب العيش مع الآخرين و التعايش معهم ، وبما كان هذا الانسان ، في سعية الدءوب لنحو تحقيق أهدافه من أجل حياة

أفضل ، فانه يضطر الى التعامل مع الاخرين ، على اختلاف اهدافهم وشخصياتهم، ودوافعهم، ويستلزم ذلك أن يتميز الانسان بدرجة من الذكاء الاجتماعي تؤهل للخوض في غمار الحياة بأفرادها ، والى التعامل مع الاخرين تعاملًا ليحقق له مراده وغاياته.

(احمد عبدالمنعم الغول ، 1995 : 38-39)

ولما كان لدى كل فرد درجة من الذكاء الاجتماعي، فإن بعض الناس ترتفع لديهم هذه الدرجة وآخرين لمنخفض لديهم او قد يكون ذكاؤه الاجتماعي متوسطاً، لذلك يصبح كل فرد أكثر نجاحاً اذا امكن توجيهه الى المهنة التي تتناسب مع ذكائه الاجتماعي.

وللذكاء الاجتماعي فاعلية في العلاج النفسي، اذ يصبح المعالج النفسي اكثر نجاحاً، اذا استطاع ان يضع نفسه مكان المريض و يتعاطف معه، وان يقيم علاقة تعتمد الحوار معه، ولأن العلاج الجمعي هو مجموعة العمليات التي تحدث داخل جماعة منظمة تنظيمياً خاصاً ، وتتوافر فيها شروط الحماية، لكي تحقق لأفرادها الشفاء مما يعانونه من اضطرابات في الشخصية والسلوك.

كما يبين الدراسات ان معرفة درجة الذكاء الاجتماعي لدى الفرد، تساعد في تشخيص بعض جوانب القصور والاضطراب التي يعاني منها بعض المرضى من الطلبة والموظفين، والتي تعوق توافقهم الشخصي والاجتماعي. ومن هنا نجد أن الذكاء الاجتماعي ذو أهمية وضرورة للتوجيه و الاختيار المهني للأفراد وكذلك في الارشاد والعلاج النفسي لهم. والذكاء الاجتماعي ضروري للتعامل مع الناجح في مواقف المواجهة مع الآخرين. مما سبق تتضح أهمية الذكاء الاجتماعي للتعامل البناء مع الآخرين، وللعلاج والارشاد النفسي لمن يعانون من الاضطرابات المرتبطة بانخفاض الذكاء الاجتماعي، وللتوجيه المهني للأفراد، للتنمية السيكولوجية للأفراد وزيادة قدرتهم على حل المشكلات.

(جابر عبدالحميد جابر ١ 2003 - 39-40)

ثالثاً: مؤشرات الذكاء الاجتماعي

نظراً لأن الذكاء الاجتماعي يمارس ويستخدم في كل مواقف الحياة الاجتماعية، تعددت مؤشرات التي تستخدم في الاستدلال عليه، من هذه المؤشرات الاتي:-

1. الاستمتاع بالتفاعل الاجتماعي مع الآخرين والأغراب.
2. يبدو قائداً على نحو طبيعي.
3. يبدو ذكياً في تصرفاته ، أثناء التعامل مع الآخرين.
4. يقدم النصيحة للأصدقاء الذين يعانون من مشكلات.
5. يبدو ذكياً في تصرفاته ، أثناء التعامل مع الآخرين.
6. ينتمي الى اجنذة ولجان، او تنظيمات اجتماعية.
7. يستمتع بالتدريس غير النظامي للآخرين.
8. يجب اللعب مع الآخرين.
9. له أصدقاء حميمون.
10. يستلهم الافكار مع الآخرين.
11. يشارك في التجمعات الاجتماعية.
12. تستهوية المشاريع التي تهتم الآخرين.
13. الكفاءة الاجتماعية التي تظهر في تقبل الآخرين كما هم، والاعتراف بالخطأ ، والاهتمام بالمجتمع المحيط، وإصرار أحكام عادلة ، والحساسية للاحتياجات الآخرين ورغباتهم ، والصراحة والأمانة مع الذات والآخرين.

(ناصر الدين ابوحماد ، 2011 : 20-21)

رابعاً : ابعاد الذكاء الاجتماعي ومكوناته:-

بينت الدراسات التي أجريت على الذكاء الاجتماعي تعدد أبعاده ومن هذه الابعاد:

- 1- فهم الحالات المزاجية للآخرين وفهم مشاعرهم.
- 2- التقييم الفعال للأفراد.
- 3- القدرة على قراءة فهم مشكلات الآخرين.
- 4- القدرة على فهم مشكلات الآخرين.
- 5- الفهم الاجتماعي للأفراد والمواقف.
- 6- التعرف الاجتماعي على سلوكيات الآخرين.
- 7- الاهتمام الاجتماعي بالآخرين ، والتعاطف معهم.
- 8- الكفاءة الاجتماعية ، بمعنى تفاعل الشخص بارتياح في سياقه الاجتماعي.
- 9- تعدد المهارات الاجتماعية ، مثل :-

تنظيم المجموعات:

بمعنى تجميع جهود الأفراد وتنظيمها للأفادة منها (مثل القادة العسكريين)

الحلول التفاوضية:

موهبة الوسيط الذى يستطيع أن يمنع وقوع المنازعات ، أو ايجاد حلول لها (كالمعلمين).

العلاقات الشخصية:

أي القدرة على المواجهة ، أو التعرف على مشاعر الناس واهتماماتهم بصورة مناسبة (مثل المعلمين المتميزين).

التحليل الاجتماعي:

يعنى القدرة على اكتشاف مشاعر الاخرين ببصيرة نافذة ومعرفة اهتماماتهم ودوافعهم.

- 10- في إطار نظرية كاملة للذكاء الاجتماعي ، فإنه يتكون من:
 - المعرفة الاجتماعية المتبلورة ، اي المعرفة الصريحة والاجرائية عن الاحداث الاجتماعية العادية.
 - المعرفة الاجتماعية السائلة، أي القدرة على تطبيق المعارف الاجتماعية بمرونة ، في حل المشكلات الجديدة.
 - 11- قدرة عقلية ضرورية للتفاعل الاجتماعي، تتضمن:
 - قدرة الفرد على التواصل الى أفضل الحلول في المواقف الاجتماعية، ولتحقيق النجاح السلوكي (الفعالية السلوكية).
 - القدرة على ملاحظة التعبيرات الانفعالية والتلميحات غير اللفظية وفهمها، والاستفادة من هذه الخبرات في فهم السلوك بوجه عام ، واخذ الادوار المناسبة.
 - القدرة على تذكر التعبيرات والأفعال السلوكية ، التي يمر بها الفرد.
 - الوعي بالذات و الوعي بالآخرين في البيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد.
- ونظراً لتعدد أبعاد الذكاء الاجتماعي، تعددت مكوناته، ما دفع احد الباحثين الى تصنيفها في فئات منها:-

1. إدراك الآخرين (الحالات الداخلية والنفسية).
 2. القدرة العامة على التعامل مع الآخرين.
 3. معرفة العادات والأدوار في الحياة الاجتماعية.
- الاستبصار والحساسية للمواقف الاجتماعية المعقدة.
- استخدام التكنيكات، الاجتماعية في المعالجة الاجتماعية. (فؤاد ابو حطب ، 1996 : 50).

4. سادساً : قياس الذكاء الاجتماعي:

يواجه قياس الذكاء الاجتماعي عدة صعوبات، ترجع الى صعوبة الاتفاق على تعريفه، او مؤشرات، أو أبعاده ، كما ترجع أيضاً إلى اختلاف النظريات، التي حاولت تفسيره، كما يضاف الى ذلك تداخله وعلاقته بانواع اخرى من الذكاءات ، مثل الذكاء الوجداني أو الانفعالي، والذكاء الشخصي، ومن الصعوبات التي تواجه قياس الذكاء الاجتماعي: تأثيرة بالثقافة السائدة والظروف الاجتماعية، والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

وعلى الرغم من هذه الصعوبات ، حاولت دراسات متعددة قياسه و دراسته، وتصيف هذه الدراسات في فئات ثلاث:

- 1- الدراسات التي تناولت المعانى المختلفة بمصطلح " اجتماعي".
تناولت تلك المجموعه مدى مناسبة ردود الفعل الاجتماعية التي يؤديها الافراد تجاه المراحل، التي يمر بها نحو المجتمع ، وبناء على ذلك تستخدم مقاييس الاتجاهات نحو الامور السياسية و الاقتصادية والاجتماعية والنظامية السائدة في المجتمع، وذلك بوصف ان هذه الاتجاهات مكتسبة وتعبير عن ردود الافعال الصادرة عن الافراد.
- 2- الدراسات التي حاولت قياس الذكاء الاجتماعي من خلال الميول والتوافق الاجتماعي:
كانت الادوات المستخدمة في هذا الصدد هي: مقاييس التوافق الاجتماعي، والاستفتاءات ، التي تضمنت ابعاداً ، مثل الاجتماعية والمشاركة الوجدانية ، والاتزان ، ورباطة الجانس، واصدار الاحكام و التعاطف.
- 3- الدراسات التي حاولت قياس الذكاء الاجتماعي عن طريق قياس المعلومات الافراد الاجتماعية: مثل درجة معرفة الفرد لمعاني المصطلحات الاخلاقية، او المصطلحات الخاصة بنظام الحكم ومقوماته، وبالعبادات والتقاليد السائدة في المجتمع ، او قياس جوانب الاتصال الشخصي والاجتماعي، التي تنعكس على الذوق العام وآداب السلوك.

(فؤاد ابو حطب 1996 : 52-54)

ولعل اقدام الاختبارات والمقاييس، التي حاولت قياس الذكاء الاجتماعي هو : مقياس جودته واشنطن للذكاء الاجتماعي، ويتضمن هذا المقياس خمسة اختبارات فرعية، هي:

- 1- اختبار اصدار الاحكام:

ويقيس القدرة على اصدار الاحكام في المواقف الاجتماعية، أي قدرة الشخص على تحصيل المشكلات المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية، ويقدم المثال التالي نموذجاً لاسئلة هذا الاختبار ووحداته.

إذا كنت في زيارة صديق مريض منذ مدة، ضمن الافضل ان:

- تتذكر معه الأيام السابقة لكما قبل مرضه.
- تخبره ببعض ما يقوم به أصدقاءك.
- تناقش مرضه معه.
- تعبر له عن اسفه لمرضه.

2- اختيار القدرة على التعرف على حالة المتكلم النفسية

يعتمد هذا الاختيار على التعرف على معرفة حالة المتكلم النفسية من كتمانته وخبرات صوته، وحركات جسده، ويتضمن عبارات جمعت من الحديث العادي للأشخاص ، او ذكرت في قصص الأدباء والفنانين. والمثال التالي يوضح نموذجاً لاسئلة هذا الاختبار ووحداته.

" لن يستطيع احد أن يوقفني ، سأفخذ ما نويت أن أقوم به أو أموت. تعبر هذه العبارة عن:

- الطموح
- اليأس
- التصميم
- الغضب الشديد.

3- اختيار تذكر الاسماء والوجوه:

تعد القدرة على تذكر الاسماء والوجوه من القدرات المهمة في التعامل الاجتماعي الناجح، تعرفت على المضمون في بداية تطبيق الاختبارات صور الاشخاص، وتكتب أسفل كل صورة اسم صاحبها ليحفظها، و في نهاية الاختبارات تقدم له هذه الصور ويطلب منه تذكر أسماء أصحابها.

(فؤاد ابو حطب 1996 : 54 - 55)

4- اختيار القدرة على ملاحظة السلوك الإنساني:

يعتمد هذا الاختيار على الاستفادة من الخبرات الاجتماعية التي سكتسبها المضمون من هذه الملاحظة في فهم السلوك الإنساني: والمثال التالي يقدم نموذجاً لاسئلة هذا

الاختبار ووحداته. قوة الخلق دليل موثوق به على ارتفاع الذكاء (هل هذه المقولة صحيحة ام خاطئة).

5- روح المرح والمداعبة:

يقيس هذا الاختبار قوة الشخص على إدراك وتذوق التكات، يوصف ان لهذه القدرة أثراً في التعامل الاجتماعي، والمثال التالي يقدم نموذجاً لاسئلة هذا الاختبار ووحداته.

لتخيل المقولة التي تجعل الاجابة مثيرة للضحك: ذهب المريض الى الطبيب، واثناء الفحص سأله الطبيب هل أنت متزوج؟ أجاب المريض:

- نعم ، ولكنى سأدفع تكاليف الكشف والعلاج.
- ده كان من عشرين سنة.
- تذهب زوجتي الى طبيبها الخاص.
- السبب في إن شكلى كده هو إني عيان.
- قضاء أخف من قضاء آخر

(فؤاد ابو حطب ، 1996 : 55)

مثلى ظهور اختيار جامعة جورج واشنطن للذكاء الاجتماعي، ظهور اختبارات متعددة للذكاء الاجتماعي، التي تستخدم ابعاداً مختلفة منها:

- مقياس الاهتمام الاجتماعي.
- مقياس فعالية الذات.
- مقياس القدرة على فك الشفرة التعبيرات.
- مقياس القدرة على ترميز التعبيرات.
- مقياس معهد تشيلسى هارفورد للذكاء.

(فؤاد ابو حطب ، 1996 : 56)

سابعا: العوامل المؤثرة في الذكاء الاجتماعي:

يتأثر الذكاء الاجتماعي بعدة عوامل منها:

- 1- مقدار المعلومات التي لدين عن الآخرين ، فكلمات زادت معلوماتنا زاد فهمنا للآخر، ومن ثم تشكل تفاعلنا الاجتماعي معهم.
- 2- درجة اليقين في ما لدينا من معلومات عن الآخرين، فلكما زادت دقة المعلومات ودرجة اليقين ، اثر ذلك في فهمنا وادراكنا للآخرين.

3- كلما زاد مستوى تعقيد المعلومات، زادت دقة الحكم على بعض خصائص الأشخاص.

4- كلما زاد الذكاء اللفظي لدى الفرد ، زاد ذكاؤه الاجتماعي، لما للغة من أثر في عمليات الفهم والتفسير ، فضلاً عن المضمون الثقافي للغة.

5- للمستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه الفرد تأثير على ذكائه الاجتماعي ، بناءً على ما يتيح هذا المستوى من ضرورة التعامل مع أناس مختلفين ، والتعرض لتغيرات اجتماعية وثقافية، نتيجة لاتاحة الفرص لمقابلة الآخرين والتعامل معهم وزيادة الاماكن المختلفة والتعرض لثقافات متباينة، وقد

بينت الدراسات وجود فروق بين أبناء الريف وأبناء الصد في الذكاء الاجتماعي، لصالح أبناء الذين كانوا اعلى ذكاءً اجتماعياً .

(محمد غازي الدسوقي ، 2002 : 10)

ثامناً : تنمية الذكاء الاجتماعي:

ظهرت استراتيجيات متعددة يمكن استخدامها لتنمية الذكاء الاجتماعي، مثل التعلم التعاوني، ومشاركة الاقران في تنفيذ المهام والمشروعات، ووجود النماذج البشرية ، وتعرض المظاهر الإجرائية للذكاء الاجتماعي التي يمكن ان يقلدها الآخرون، وتنظيم الألعاب الجماعية ، التي تقوم على توزيع الادوار والمهام والمسئوليات ، تحقيقاً لاهداف مشتركة دعايات عامة.

وقد بينت، احدى الدراسات ان لتنمية الذكاء الاجتماعي تكون من خلال تنمية الذاكرة الاجتماعية، وسلوكيات رد الفعل، وتحديد الأهداف، وتنظيم المعرفة ، والاستبصار الاجتماعي، وفهم وتفسير التلميحات الاجتماعية او القلق الاجتماعي، والحكم الاجتماعي، واحترام الذات او المناخ البيئي.

وفي دراسة اخرى ، امكنا تنمية الذكاء الاجتماعي من خلال تنمية الكفاءة الذاتية الاجتماعية ، والادراك الاجتماعي و المعرفة الاجتماعية ، وقصد بالكفاءة الذاتية الاجتماعية قدرة الفرد على تكوين علاقات ناجحة ، واستعداده للمشاركة في الانشطة الاجتماعية ، والاهتمام بالمجتمع والتوافق معه، مع حسن التصرف في المواقف الاجتماعية.

وقصد بالادراك الاجتماعي، قدرة الفرد على فهم المشاعر والاحاسيس الذاتية للآخرين ، من خلال ملاحظته لتعبيرات الوجه ، او السلوك التعبيري، وقصد بالمعرفة

الاجتماعية ، الامام بالعادات والتقاليد الاجتماعية، وآداب السلوك العامة والمعرفة بالقواعد الاجتماعية والسلوك المناسب في المواقف الاجتماعية المختلفة.

(www.almotel.com)

تاسعا: اشكال الذكاء الاجتماعي:

- المرونة في التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة.
- القدرة على اكتساب تعاطف الاخرين.
- الاعتراف بالخطأ والاعتذار.
- القدرة على الخروج من المواقف العصبية والمخرجة بسهولة وتكبد خسائر.
- القدرة على قيادة المجموعات توجيههم.
- امتلاك قدرة عالية على إقناع الغير بوجهة نظرة.
- خطف أنظار المتواجدين والاستحواز على تركيزهم.
- لديه قدرة عالية على التفاوض مع الغير.

(سعد سلطان عبدالله الشريف ، 2008 : 12)

عاشرا: كيف تنمي مهارات الذكاء الاجتماعي لديك؟

- اهتم بعلاقاتك الاجتماعية وبناء علاقات جديدة.
- عليك بكثرة الاطلاع، لكي توسع مع معلوماتك وثقافتك، وبالتالي تصبح لديك قدرة على الحديث في كل الأمور بطلاقة و تشارك مشاركة فعالة.
- لا تنتقد كثيراً حاول ان تلفت النظر ، بأسلوب لا يجرح مشاعر الاخرين.
- يتحلى بالهدوء والروح الطيبة ، فذلك سيحبب الناس فيك، و بالنهاية من الناس لك هو ذكاء اجتماعي بامتياز.
- حافظ على أبتسامه دائمة في وجه الناس فاحسن الى الناس تستعبد قلوبهم.
- إحرص ألا يكون لديك أعداء فكثرة الاعداء يعطي انطباعاً سيئاً عنك.
- تكيف مع الظروف الاجتماعية المحيطة بك أيا كانت.
- راجع نفسك وقف معها وقفه هادفه لتعرف ما هي نقاط ضعفك وقوتك، وما ينقصك وأسأل المقربين حولك عن رأيهم فيك ومن نفسك.
- انصت اولاً وتحدث لاحقاً ، ولا تنس التفكير قبل الكلام حتى لا يذهب بك لسانك الى ما وراء الشمس.

- تقرب من الأشخاص الناجحين ومن لديهم ذكاء اجتماعي مالي، لتتعلم منهم وتستفيد.
- واخيراً وليس آخراً، اتبع الرسول الكريم، فقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم من اعظم الشخصيات في العالم بذكاء اجتماعي بدرجة العبقرية ، قم بقراءة السيرة النبوية لتتعلم منه.

(www.wikipedia.org)

احدى عشر: معوقات إكتساب مهارة الذكاء الإجتماعي:

الانطوائية : الشخصية إذا كانت إنطوائية ولا تندمج بسهولة في المجتمع او مع الغير، تجد صعوبة في اكتساب مهارة الذكاء الاجتماعي.

التكبر والغرور: الانسان المتكبر والمغرور سيفشل في أن يكون لديه هذه المهارة لأنه في المجتمع وغير مرحب به على جميع المستويات . (www.wikipedia.org)

المبحث الثاني

ضغوط العمل

مقدمة:

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغوط من جانب المهتمين بالصحة النفسية والبدنية فإن عبارة أو مفهوم الضغط أو الضغوط لا تغني الشيء نفسه لهم جميعاً، وتكمن المشكلة الرئيسية ضمن إيجاد تعريف محدد للمفهوم في انه تكوين فرضي وليس شيئاً ملموساً واضحاً من السهل قياسه فغالباً ما يستدل على وجود الضغط من خلال استجابات سلوكية معينة كما هو الحال في التعريف على الذكاء

(على عسكر : 2000 ف:117).

وقبل البدء في تحديد معنى الضغط ينبغي لفت الإنتباه إلى أن ظاهرة الضغوط لازمت الانسان منذ وجوده على وجه الارض كما جاء قوله تعالى : " لقد خلقنا الانسان في كبد " سورة البلد الاية "4" .
(قاسم صالح ، 2002 ف: 13)

وورد ذكر الكرب في القرآن الكريم في قوله تعالى: " قل هل ينجيكم منها ومن كل كرب ثم أنتم تشركون" سورة الانعام الآية "64"

والكرب هنا بمعنى الغم الذي يحل بالنفس " أبو عبدالله القرطبي " 1952: 7) ولقد تزايدت هذه الضغوط في هذا العصر حتى ان البعض يطلقون عليه عصر الضغوط، او عصر القلق نظراً لسرعة التغير الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي وتعدد أساليب الحياة المختلفة.

وقد استخدم مصطلح الضغوط للتعبير عن المعاناة والضيق و الاجهاد الذي يحدث نتيجة لزيادة المتطلبات المفروضة على الأفراد الى الحد الذي يعجزون فيه عن الوفاء بها مادياً او نفسياً مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط واللامبالاه ، ومع ذلك نجد البعض الآخر ينظر الى الضغوط على أنها رمز للحياة وعلى أن الحياة بدون ضغوط تعنى الموت لأذلك يعنى نقص فعالية الفرد وقصور كفاءته (طلعت منصور، فيولا البيلاوى 1989: 6)

بالإضافة إلى ما سبق فإن أحد المشاكل لهذا المفهوم الآن هو التنوع في استخدامه في العديد من الفروع العلمية الشديدة الاختلاف مثل: الطب والهندسة والأنثروبولوجيا و علم النفس ... ومثل هذا الاستخدام المتنوع ادى الى تعدد التعريفات والشروع

والنظريات التي قد تتراوح من مجرد الوصف إلى الاستبانات العامة فيما يترك للقارى تخميناً ما قد يعنيه المؤلف من خلال النظريات المعقدة التي تحاول الخوض في التفاصيل الخاصة بمعلومات نوعية (محمود شوقي ، 1997 ، 18)

مفهوم الضغوط:

يستعرض الفصل الحالى مفهوم الضغوط في البحث الراهن من خلال جانبين هما:

- 1- الضغوط من الناحية اللغوية من ناحية التعريفات القاموسية.
- 2- الضغوط كمصطلح من ناحية التعريفات النفسية لضغوط العمل.

1 - الضغوط من الناحية اللغوية:

الضغط لغة :-

الضغط او المشقة أو الإنعصاب يشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام " هذا المفهوم مستعار من الفيزياء (أحمد عبدالخالق ، 1993 ، 160)

- وتستخدم كلمة ضغوط كترجمة لـ (stress) وبديل لكل إنصاب وشدة وكرب وضائقة وإجهاد (حامد زهران ، 1978).

- وقد أشتق المصطلح من الكلمة الفرنسية القديمة (Distresses) والتي تشير إلى معنى الإختناق والشعور بالضيق والظلم (ديفيد فونتانا 1993 : 12)

والضغطة بالفتح : هي الإضطراب والضيق والقهر ، والضغطة بالضم الزحمة والضيق والإكراه على شيء والشدة والمشقة ويقال اللهم أرفع عنا هذه الضغطة

(عبدالله البستاني ، 1992 : 64)

يتضح مما سبق الدلالات المتعددة عند الإشارة إلى لفظ الضغط في المجال الإنساني ، حيث يستخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريب هذه الكلمة (إنعصاب شدة - كرب ضائقة - إضطهاد - وطأة - توتر - مشقة - شد- تأزم نفسي - تعب نفسي - ضغط إنفعالي - أزمة - واقف متطرفه - صراع)

فهذه الكلمات ذات صلة بالضغوط ، وهذا ما جعل البعض عاجز عن وصف أو إعطاء تعريف محدد لمفهوم مثل مفهوم الضغط (عمار كشرود 1998 : 216)

ويبرر (لازاروس) هذه التعددية بأن السبب يرجع الى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها هذا المفهوم ، والى ولع الباحثين باستخدام مفهوم دون الآخر ليكون اكثر دلالة وتعبيراً في مجال تخصصاتهم (هارون الرشيدى ، 1991 : 16)

كما ان بعض الكلمات المستخدمة لمصطلح الضغوط هي أقرب لوصف ما قد تحدثه الضغوط أكثر مما هي ترجمة لمعنى الكلمة تؤديها.

ويستشف من بعض القواميس الانجليزية أن هذه المصطلح يعنى القوى الخارجية التي يتعرض لها الإنسان الذي يجهد نفسه من خلال المحاولات التي يقوم بها لمقاومة هذه القوى ، ويشعر من ثم بالتعب نتيجة ذلك (ناصر المحارب ، 1993 : 338)

ويشار الى الضغوط في علم النفس بالصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد في مواجهتها سواء في الحياة العامة أو في مجال العمل وتؤدي إلى تغيرات في التوازن النفسي. " دولان دو رون ، 1997 : 129 "

2 - مفهوم الضغوط المهنية :

إستناداً للعرض السابق للتعريفات القاموسية العربية و الأجنبية لمصطلح الضغوط ما يتضح أنها تتفق جميعاً في أن الضغوط تعنى : جملة الانفعالات السلبية التي قد يعانها الفرد عندما تكون هنالك أعباء ومتطلبات على الفرد تفوق إمكاناته الجسمية او الفعلية لمواجهة هذه المتطلبات الأمر الذي قد يؤدي الى إعتلال صحته.

وهذا وقد إزداد الإهتمام بدراسة الضغوط وتأثيرها على الأفراد و كيفية التعامل معها في السنوات الأخيرة حيث أجريت العديد من الدراسات بالاضافة الى المؤلفات العملية لإلقاء الضوء على مصطلح الضغوط، بهدف التخلص من الغموض الذي يكتنفه.

وقد تناول الباحثين بعض التعريفات لمفهوم الضغوط في العمل ومن هذه التعريفات:

- تعريف بيرونيومان 1980:

الضغوط حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية

- تعريف صادق 1990:

الضغوط المهنية هي مشاكل وصعوبات يواجهها الإنسان وتعرض طريقة وتعوقة عن الإستمرار ، أو تتطلب منه أنه يحاول حلها وازالتها عن طريقة

(عادل صادق ، 1990 : 32)

- تعريف بيم ألن 1995:

الضغوط تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في أعباء العمل ، صراع الأدوار وفي شبكة علاقاته مع الآخرين مثل : الأصدقاء والأقارب وأفراد الاسرة " هدى خليفه، 2004 : 60)

- تعريف كرشود:

الضغوط المهنية هي مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية والفسولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي

(سليم الحسنية ، 1998 : 90)

من خلال التعريفات السابقة للضغوط نجد أن هناك صعوبة بالغة في ايجاد تعريف موحد لضغوط العمل، اذا يمكن أن تعرف بطرق مختلفة وتختلف باختلاف المتخصصين في علم النفس، فيصوغ كل واحد منهم تعريفاً حسب ما يراه مناسباً للطرف الذي يسبب تلك الضغوط. بمعنى أن تعريفات تؤكد وجهة نظر أصحابها لأنها اختلفت باختلاف الإتجاه النظري الذي يتبناه كل منهم، ويعود هذا التباين أيضاً إلى ارتباط الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية بعلم ومجالات أخرى مختلفة كالطلب والفيزياء وعلم النفس والإدارة وغيرها.

تستطيع أن تقول بأن العامل المشترك في معظم التعريفات هو أن ضغط العمل يمثل ذلك الحمل الذي يقع على كاهل الانسان وما يتبعه من ردود فعل واستجابات معينة من جانبه لتخفيف الضغط وإزالته أو التكيف معه ، أي أن الضغوط المهنية تشير الى المشكلات والصعوبات والاحداث التي تواجه الفرد في حياته العملية وتسبب له توتراً وتكون له تهديداً او تكون عبئاً عليه " (عمر النحاس ، 2008 : 25 - 32)

اما التعريف الاجرامي الذي يحدده الباحثين الخاص بالبحث الحالي هو :

هي تلك المشكلات والصعوبات والعوائق التي تواجه العاملين في محيط العمل والتي تشكل نوع من القلق والتوتر النفسي لهم مما يترتب على ذلك خفض في الإنتاجية.

مصادر ضغوط العمل:

أولاً : المصادر الشخصية:

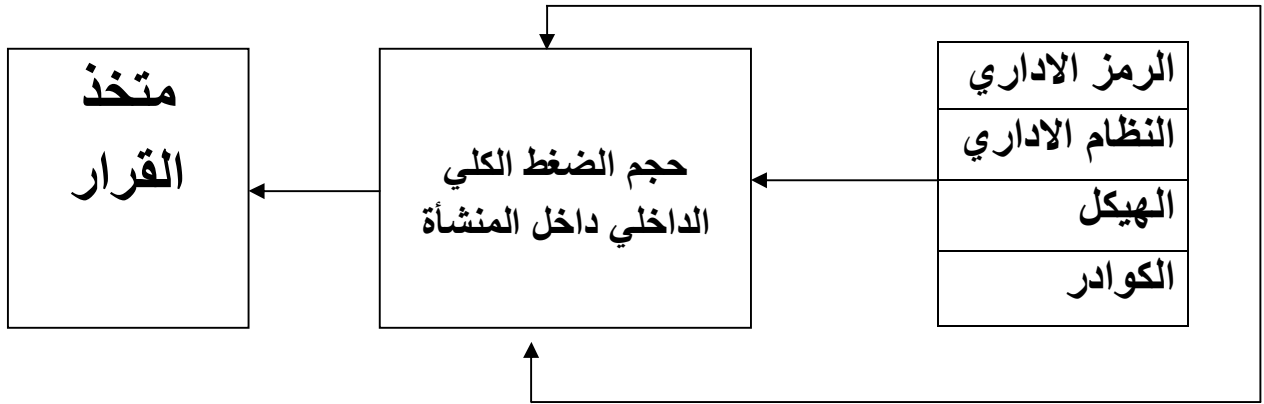
أوضحت البحوث أن الضغط الذي يعاني منه الفرد في احد مجالات حياته مثل المنزل او المدرسة قد يؤثر في مستويات العمل ونخص بالذكر هنا الاحداث المهمة السلبية مثل : وفاة الزوج ، او شخص عزيز او الاصابة بمرض عضال، او حدوث طلاق، او انفصال ، او مشكلات مالية حادية.

هذا بالاضافة الى الاحداث الايجابية مثل : الزواج ولادة طفل ، والتمتع بالاجازات، وتتميز هذه الاحداث بأهمية فائقة قد تؤدي الى ظهور امراض جسدية مرتبطة بالضغط ، وتؤثر على سلبياً في الاداء المهني للفرد.

ثانياً : المصادر التنظيمية:

المصادر الداخلية:

ويقصد بها تلك المصادر النابعة من داخل المنظمة نفسها والمتولدة من اسباب داخلية بحتة وهي منقسمة الى الانواع التالية:



شكل رقم (1) : يوضح انواع المصادر الداخلية لضغوط العمل

أ-الضغوط الناجمة عن الرمز الاداري: "سمعه المنظمة"

وهنا يتعين على متخذ القرار ان يحمي الرمز الاداري للمنظمة من كل ما من شأنه ان يهدد الانطباع الايجابي عنها لدى الجمهور وبصفة خاصة ما يلي:

1- الشائعات التي يطلقها المنافسين عن السلع والخدمات التي ينتجها.

- 2- التغييرات في المواصفات والالوان وتشكيلة المنتجات بالشكل الذي يؤثر على جودة المنتجات والخدمات المقسمة.
- 3- السياسات التي ترتبط بالبيئة والتلوث الناجم عن نظام التشغيل بالمنظمة.
- 4- الخدمات الاخرى التي تقدمها المنظمة للجمهور.
- ب- الضغوط الناجمة عن النظام الاداري:

وهنا ترى النظام الاداري يتكون من:

- المدخلات:-

وتتمثل الضغوط هنا بجودة المنتجات للخامات المتاحة ومدى توافرها عن الطلب ولا طاقة التشغيلية للآلات والمعدات ومهارة الايدي العاملة ودوافعها ومدى رضاها عند الاجور والحوافز.

- نظام التشغيل:-

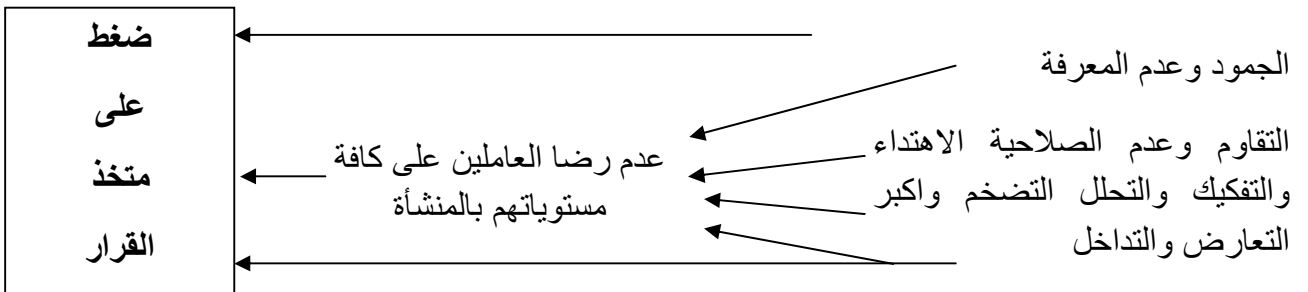
وتتمثل في الضغوط هنا في زيادة الفاقة والتألق والعاوم والمهدر من عوامل الانتاج اثناء مراحل التشغيل وزيادة المعيب وغير المطابق للمواصفات من الإنتاج النهائي وزيادة الضائع في الوقت والمجهود الاداري.

- المخرجات:-

وتتمثل في الضغوط هنا فيما يتعلق بالأسواق ومدى كفاءة وكفاية نظام التوزيع ومنافذ البيع ومدى نجاح الحملات الترويجية التي تقوم بها المنظمة.

ج- الضغوط الناجمة عن الهيكل الاداري:

حيث يوضح الشكل التالي أنواع الضغوط التي قد تنتج عن ذلك الهيكل:



شكل رقم (2) يوضح الضغوط الناجمة عن الهيكل الإداري

د. الضغوط الناجمة عن الكوادر البشرية

1- كثرة الأعمال:-

إن حجم العمل المتوقع يعتبر مسبباً للضغط وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردي دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب .. إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من إستهلاك طاقتهم مع مزيد من التمزق واليبلى ومما يزيد الطيب بله – تحمل بعض الموظفين العبء الأكبر دوناً عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء ولا يكون هناك حل إلا بقيام رئيس العمل بتوزيع الأعباء يعدل على قوى العمل من الموظفين حتى لا يرتفع ضغط العمل على فئة دون أخرى مما قد يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الانتاجية لجميع العاملين على المدى الطويل.

2 – الخوف من الفشل :-

عندما يكلف رئيس العمل موظفاً أو مجموعة موظفين بأداء عمل أو مهمة دون معرفة طبيعتهم وإمكانياتهم أو مهاراتهم و قدراتهم الوظيفية فإنه يضعهم في حالة ضغط عمل غاية في الشدة حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ويدور بذهنه أثناء القيام بالعمل ومشاعر مثيرة للقلق وتوقع الفشل والسقوط مع ما يتبع ذلك من أخطاء العمل وأمراض ضغوط العمل واحل في اختيار رئيس العمل للرجل المناسب في العمل أو المهمة المناسبة.
(عمر النعاس، 51:2008)

3- عدم توافر دعم كاف :-

من أكثر الأسباب شيوعاً لضغوط العمل هو نقص وسائل الدعم لأداء الوظيفة إذا كانت الميزانية غير كافية ، والامدادات قليلة ، والأدوات غير ملائمة ، والتعاون ضعيف بين الزملاء فإن التوتر يسود موقع العمل وتستنزف طاقات الموظفين. والحل (اعمل ناجح بدون الدعم المناسب وقبول الاعمال بدون هذا الدعم يخلق حالة (ضغط العمل) ويخفض معنويات العاملين ويقلل من مستوى إنتاجيتهم ويهدد صحتهم.

4- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه :-

من أكثر أسباب ضغوط العمل إنتشاراً على الاطلاق ، وأكثر ضحايا ضغوط العمل تردداً على عيادات الطبيب النفسي من هذه الفئة فإذا كان التعامل مع شخص غير متفاهم في الحياة العاملة يخلق حالة من الضغط.

فإن المشكلة تكون مهددة في مجال العمل خاصة اذا كان هذا الشخص يمتلك قوة اكثر منك (قوة السلطة) بحكم كونه رئيس عمل – يعاني بعض الموظفين من ضغوط نفسية شديدة نتيجة لعدم شعورهم بالتفهم او التقدير او المساندة من قبل رئيسهم ، ويزيد من سوء الموقف اذا كان الرئيس غير كفء إدارياً أو فنياً غالباً ما يلقي اللوم على الآخرين اذا حدث خطأ ما ولا يقبل المناقشة حتى لا يواجه عيوبه وهذا يخلق حالة من اللامان وعدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس، ويحاول كل منهما حماية نفسه بأي طريقة متاحة ولا حل إلى بأختيار الرئيس الكفاء القادر على تفهم موظفيه وتقدير جهودهم وتقديم الدعم الكافي لهم.

الرئيس الجيد هو الذي يسعى دوماً لتحسين قدراته الفنية والإدارية وهذا لا يعفي الموظف من مسؤوليته إضطراب العلاقة مع رئيسه فقد يكون غير كفء مع الآخرين ولا يستطيع القيام بمهام العمل ويحتاج لتنمية مهاراته – المهم أن مسؤولية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس مشتركة.

5- عدم معرفة الموظف لدوره في العمل:

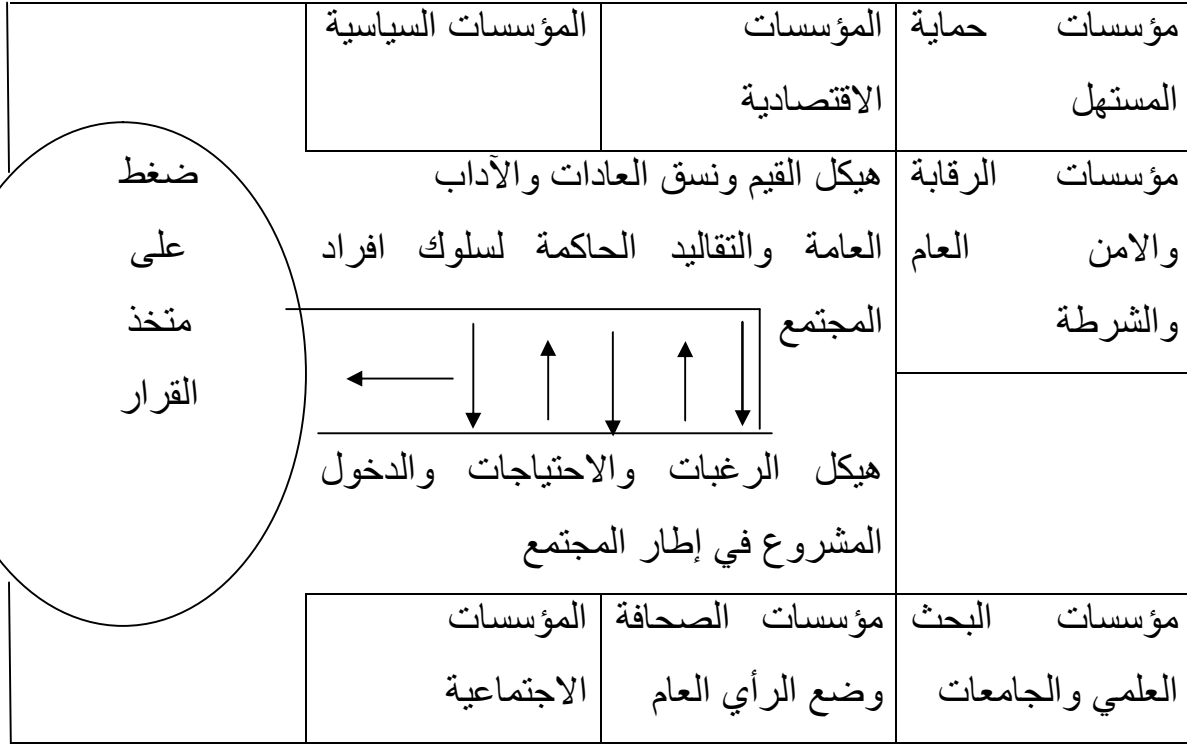
عندما لا يعرف الموظف حقيقة مسؤولياته وواجباته وكيفية أداء وظيفته حسب أولويتها والحدود المنظمة لعلاقاتها بالوظائف الاخرى فإنه يعيش حاله من ضغط العمل مصحوبه بخوف غامض غير محدد للبحث من دفاعات داخلية و خارجية لحماية نفسه وغالباً ما يسود التوتر جو العمل و تستعمل الصراعات بين الموظف نتيجة لإرتباك الدور وإختلاط الأولويات مما يؤدي في النهاية إلى اهتزاز البناء التنظيمي للعمل وهبوط معنويات العاملين ولا حل إلا بتحديد دور فريق العمل ووضوح المسؤوليات والأولويات والحقوق والاهداف.

وهكذا فإن مواجهة أسباب ضغوط العمل يتجه الى بناء التنظيم الداخلي للعمل بتحديد الادوار وإيضاح المسؤوليات والأولويات وتوفير الدعم الكافي لأداء العمل أو المهمة وتوزيع اعباء العمل على القوى العاملة بطريقة عادلة ، وإختيار القيادات الملائمة فنياً وادارياً للإشراف على فريق العمل وفهم طبيعة الموظف وإمكانيته وقدراته ومهاراته لتكليفه بالعمل المناسب حتى تستطيع تحقيق الحد الأقصى من الأهداف المتوقعة مع الحفاظ على بناء فريق العمل للإستمرار والازدهار

(عمر النعاس ، 2008 : 52)

(ب) المصادر الخارجية:

ويقصد بها تلك المصادر التي تنجم عن البيئة الادارية المحيطة بالمنظمة في إطارها العام المتفاعل مع المنظمة والمحيط بها ويظهر الشكل التالي مصادر ضغوط العمل.



شكل رقم (3) يوضح المصادر الخارجية لضغوط العمل

النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

هناك العديد من النماذج والنظريات المفسرة للضغوط او كانت معظمها تركز على المنبهات الطبيعية و العواقب أو الأعراض الفسيولوجية حيث كان الباحثون في موضوع الضغط أطباء ولكن في الثلاثين سنة الماضية زاد الاهتمام بالضغط داخل نطاق العلوم السلوكية واتجهت البحوث الى دراسة مصادر الضغوط من الناحية النفسية (القلق) ومن الناحية المهنية (غموض الدور ، صراع الدور) وفيما يلي نستعرض باختصار بعضاً من النظريات المفسرة لضغوط العمل:

(1) نظرية سبيلبرجر (1979):

تؤكد نظرية سبيلبرجر أن للضغوط دوراً مهماً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع كل حسب إدراكه للضغوط، وتحدد نظريته في محاول رئيسية هي:

الضغوط والقلق والتعلم وتظهر هذه المحاور في :

- 1- التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة.
- 2- قياس مستوى القلق الذى ينتج عن الضغوط.
- 3- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق.
- 4- تحديد مستوى الإستجابة.
- 5- قياس ذكاء الاشخاص الذين تجري عليهم برامج التعلم ومعرفة قدرتهم على التعلم.

وتركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد، فيحدد " سبيلبرجر " مفهوم الضغط في ثلاث مراحل هي: مصدر الضغط ، وإدراكه ، ورد الفعل المناسب ، ومن هنا ترتبط شدة رد الفعل مع شدة المثير ومدى ادراك الفرد له.

(بليس جباري ، 1998 : 66)

(2) نظرية التوافق بين الفرد والبيئة :-

تقوم هذه النظرية على أساس العلاقة بين الفرد و إدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام بما لديه من حافز على إكمالها، والافتراض الذى تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط التى تكون نتيجة اتساع الوجوه بين الفرد والبيئة.

إن هذه النظرية ترى أن الضغوط تكون نتيجة إختلاف التوازن بين الفرد والبيئة التى يوجد فيها، فالفرد بطبيعته يحاول الإحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلى والبدنى، ومواجهة التغيرات الحياتية التى من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن، والشيء نفسه ينطبق على الفرد وعلاقته بالبيئة التى يعيش فيها. أي أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة أو حسن التوافق من جانبين أساسيين هما:

- أ. مدى الإنسجام بين قدرات الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة.
- ب. مدى الإشباع العقلى للحاجات والتوقعات التى يطمح إليها الفرد.

(سارة جابر ، 1999 : 80)

(3) نظرية لازاروس (1966):

يعتبر العالم الامريكى (لازاروس) مؤسسات نظريات الضغط الحديثه التى تنطلق من الموقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة. فهو ينظر الى الضغط على أنه نوع من التقييم الذهنى وردود فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر الى الضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير، ويؤكد على أن الافراد يختلفون في تقسيمهم لمواقف من حيث الضغط ، فالمواقف الذى يكون مصدر ازعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك

لشخص آخر. وهو يرى أن الضغوط و أساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير و الطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة ، وهذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد ، فالفرد عندما يواجه موقفاً متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه، فالخطوة الاولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي إتخاذ القرار.

كذلك يركز " لازاروس" على دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط، أما التقييم المعرفي فهو يعتمد على أشياء عدة مثل : التعلم والخبرة السابقة. كما أنه ليس من الضروري ان تحدث هذه العملية على المستوى الشعوري فقط المتمثل في النشاطات العقلية، ولكن من الممكن ان تحدث على المستوى اللاشعوري " محمود شوقي ، 1997 : 44" ، واكد في كتاباته على أن الضغوط لا يمكن قياسها بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد (على عسك وعبدالله احمد ، 1988 : 30) واكد على ان الضغوط التي يتعرض لها الفرد تعزي الى مستوى مرتفع من المشكلات التي تحدث للفرد فلا يمكنه انجازها. بمعنى أن هذه المتطلبات تكون اكبر من طاقات الفرد وبالتالي تؤدي الى اختلال توازنه النفسي وهذا يعنى أن الضغوط هي الحالة التي يحدث فيها إختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد وبين قدراته على الاستجابة لتلك المتطلبات (بليس جباري ، 1998 : 70)

محاور ضغوط العمل

هناك أربعة محاور أساسية لضغوط العمل هي:

أ. المحور المادي:

وهو يتصل اساساً بالمزايا المادية التي تسمى إلى الوصول عليها قوى الضغط في المشروع مثل الاجور والمرتبات والحوافز والمكافآت وهي من اقوى الضغوط التي تمارس على متخذ القرار من جانب العاملين ومن جانب نقابات العمال.

ب. المحور المعنوي :

وهو يتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار ، وهو بطبيعته ضغوط شديدة التأثير على قرارات متخذ القرار وقد تؤدي الى اضطراب تفكيره ، واهتزاز قدرته على اصدار قرارات سليمة في الوقت السليم .

ومن أهم أمثله هذه الضغوط: الضغوط الناجمة عن المشاحنات والتوترات الناجمة عن سوء الفهم أو سوء التقدير من جانب القوى العاملة بالمشروع.

ت. المحور السلوكي:

تصل هذه الضغوط أساسياً بالقيود التي يمكن ان توضع على سلوك متخذ القرار في المنشأة وعلى حركته ، من حيث قدرته على الآتي:

- 1- اصدار الأوامر الإدارية والتوجيهات التنظيمية.
- 2- متابعة تنفيذ الأوامر والتوجيهات وتلقي تقارير الإنجاز في مواعيد مناسبة.
- 3- التأثير على الدوافع والمحفزات والرغبات الخاصة بمتخذ القرار والعاملين معه.

ث. المحور الوظيفي:

وهي تصل أساساً باعتبارات وظيفية وبالأعمال التي تتم فيها الأنشطة التي تمارس والأهداف المتصلة بكل منها والغايات التي يصبوا العاملين إلى تحقيقها وما يستدعيه كل منهما من مهام يتعين انجازها وتحقيقها حتى يصل الى تحقيق الأهداف المرجوة.

ومثل هذه الضغوط تتعلق بالأداء الوظيفي لكل وظيفة داخل المشروع خاصة بأداء العاملين في هذه الوظيفة وفي أدائهم المتصل بالوظائف الأخرى، وما يمكن أن يفرضه كل منهم من تأثير أو من قيود ومحددات على الأداء الخاص بالوظائف الأخرى.

كما تتصل هذه الضغوط أيضاً بالبنيات التنظيمي للمنشأة وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال وخطوط التنسيق، وما يعطيه لها من أهمية وأولوية ومكانه بالمقارنة بالوظائف الأخرى في المشروع.

(محمد الصيرفي ، 2008 : 104 ، 105)

الوظائف المسببة للضغوط:

من الطبيعي أن تتفاوت الأعمال من حيث ضغوط العمل والتي قد تسببها ضمن الوظائف التي تعتبر مصدر ضغوط أكثر من غيرها وظائف المديرين والأعمال ذات النوبات أو الورديات المتغيرة والأعمال ذات ظروف العمل الصعبة والخطرة غير أن هناك مجموعة من الصفات او الخصائص التي تجعل الوظيفة أكثر من غيرها قدرة على إحداث الضغط ومن هذه الخصائص ما يلي :

1. كثرة العمل وشدته
2. عدم استخدام مهارات الفرد وقدرته وطاقته.
3. ظروف عمل خطيرة جداً .
4. مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين، ورفائهم ، ورفائهم.
5. واجبات صعبة او معقدة.

6. ظروف عمل طبيعية رديئه وغير سارة.
7. صراعات شخصية.
8. إتخاذ القرارات.
9. التغيير التنظيمي
10. عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين
11. فقدان التحكم والتأير في ظروف العمل ، وواجباته.
12. عوامل شخصية

(محمد الصيرفي ، 2008 : 123)

الاعراض المرضية لضغوط العمل:-

تتمثل هذه الاعراض في المظاهر التالية:

- 1- سرعة الإهتياج.
- 2- الحزن والكآبة.
- 3- صعوبة التركيز في العمل.
- 4- عدم القدرة على تحمل الاجهاد
- 5- الشعور العام بالخوف.
- 6- الارق وعدم القدرة على النوم
- 7- العرق بغزارة
- 8- فقدان الشهية او الافراط في الأكل.
- 9- الألم في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.
- 10- الآلام القولون او المعدة
- 11-الصرع.
- 12-عسر الهضم
- 13-إضطراب في عملية الاخراج.
- 14-الإرتعاش والحركات العصبية والتكشير
- 15-جفاف الفم او الزور
- 16-إرتفاع معدل إستخدام المسكنات والمخدرات.
- 17-الميل للإصابة والوقوع في الحوادث الصناعية

(محمد الصيرفي ، 2008 : 126)

أمراض ضغوط العمل:

يمكن القول بصفة عامة أن معظم الأمراض يمكن إرجائها إلى التوتر أو يساعد التوتر على تفاقمها أو يصعب من علاجها ومن أمثلة هذه الأمراض.

- الصداع
- القرحة
- صعوبة الهضم
- القراع
- التعب
- الارتيكاريا
- العجز الجنسي
- ارتفاع ضغط الدم
- تصلب الشرايين
- أمراض السكر
- الجلطة الدموية

(حمد الصربي ، 2008 : 127)

آثار ضغوط العمل:

لضغوط العمل آثار ايجابية واخرى سلبية :

أولاً: الآثار الايجابية :-

إن العديد من المنظمات وإن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها الفردية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ ان لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الايجابية ما يلي:

1. تحفز على العمل
2. تجعل الفرد يفكر في العمل
3. ينظر الفرد الى عمله بتميز
4. يزداد تركيز الفرد على العمل
5. التركيز على نتائج العمل
6. النوم بشكل مريح
7. المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
8. الشعور بالمتعة

9. الشعور بالإنجاز
10. تزويد الفرد بالنشاط والحيوية والثقة
11. النظر للمستقبل بتفاؤل
12. المقدررة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

(محمد الصيرفي : 2008 ، 127)

ثانياً : الآثار السلبية

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ، واهمها ما يلي :

أ. آثار الضغوط على الفرد:

1- آثار سلوكية

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة ، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل. ومن أهم تلك التغيرات ما يلي:

المعناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، إستخدام الأدوية المهدئة العدوانية والتخريب، وعدم إحترام الانظمة والقوانين المرعبة في المنظمة.

2- اعراض نفسية سيكولوجية :

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الإستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين. ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي: الحزن والكآبة والشعور بالقلق ، النظر الى المستقبل بتشائم ، التصرف بعصبية شديدة ، عدم القدرة على التركيز وفقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الإبتذان الإنفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث والتعبير ، التردد واللامبالاه.

3- آثار جسدية " صحة بدنية"

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الامراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل مايلي:
الصداع ، قرحة المعدة ، السكري ، امراض القلب ، ضغط الدم.

آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

- 1- زيادة التكاليف المالية وتكلفة التأخر عن العمل ، الغياب والتوقف عن العمل ، تشغيل عمال إضافيين ، عطل الآلات و إصلاحها وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- 2- تدنى مستوى الإنتاج وإنخفاض جودته.
- 3- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية
- 4- الإستهياء من جو العمل وإنخفاض الروح المعنوية
- 5- عدم الرضا الوظيفي.
- 6- الغياب والتأخر عن العمل.
- 7- إرتفاع معدل الشكاوى والتنظيمات
- 8- عدم الدقة في إتخاذ القرارات
- 9- سوء العلاقة بين أفراد المنظمة.
- 10- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- 11- التسرب الوظيفي " دورات العمل "
- 12- الشعور بالفشل.

(محمد الصيرفي ، 2008 : 125 ، 132)

*الدراسات السابقة :

الدراسات السودانية :

(1) دراسة عصام عبدالرازق إدريس ، 2009 ، ماجستير ، السودان

العنوان : مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بشرطه ولاية الخرطوم

هدف الدراسة:

- 1- هدفت الدراسة الى التعرف على المصادر الرئيسية لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بشرطة ولاية الخرطوم.
- 2- التعرف على مستوى الضغوط والعمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم.
- 3- الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بشرطة ولاية الخرطوم تبعاً لاختلاف مصادرها المختلفة في غموض الدور ، صراع الدور ، غياب الدور، الجوانب الشخصية، الجوانب الاجتماعية ، الجوانب التنظيمية.
- 4- سد النقص في الاعمال العملية التي تتعرض لهذا الموضوع.

العينة: تتكون من 120 من العاملين بشرطة ولاية الخرطوم

الادوات:

- 1- مقياس استبانة لقياس ضغوط العمل لدى العاملين.
- 2- الدراسات والبحوث التي تناولت ضغوط العمل بصفة عامة وضغوط العمل في الاجهزة الامنية.
- 3-البيانات المنقاه من اداره الشرطة المرور بولاية الخرطوم فعلاً عن خبرته المتواضعه في العمل الشرطي.

أهم النتائج:

1. مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم تعد منخفضة
2. مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم جاءت بالترتيب، عبء العمل ، الجوانب التنظيمية ، الجوانب الاجتماعية- الجوانب الشخصية غموض الدور ، صراع الدور.

3. لا توجد علاقة دالة احصائية بين مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم بين متغيرات العمل ، الرتبة العسكرية ، مدة الخدمة ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية.

2.دراسة صفاء رفيق موسى قراقيش ، 2006 م ، ماجستير

بعنوان: الضغوط النفسية لدى اولياء امور اطفال التوحد و احتياجات مواجهتها).
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على احتياجات اولياء امور هؤلاء الاطفال التي تمثل متطلبات اساسية تساعدهم على مواجهة الضغوط النفسية الناجمة عن اعاقاة أبنائهم وعلاقة ذلك بكل من مستويات الضغط النفسي وبعض المتغيرات الخاصة بأولياء الامور المتمثلة في الجنس، العمر.

الادوات: التي استخدمت مقياس الضغوط النفسية ومقياس احتياجات اولياء امور الاطفال المعوقين.

العينة: تبلغ عددها 237 من اولياء امور اطفال التوحد

اهم النتائج:

أشارت الى عدم تأثير أعمار الاطفال على الضغوط النفسية لأولياء امور الاطفال.

3)دراسة على ابراهيم على محمد ، 2004 ، دكتوراه

بعنوان: العلاقة بين الضغوط النفسية والتحصيل الاكاديمي لدى الطلبة الجامعيين

(جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)

هدف الدراسة:

1. كشف عن العلاقة بين الضغوط التي يتعرض لها الطلبة و تحصيلهم الدراسي.

2. التعرف على فرق الدلالة احصائياً بين درجة الضغوط التي يتعرض لها الطلبة تبعاً للمتغيرات (الجنس، النوع، التخصص، نوع السكن، الفرقة الدراسية).

الادوات: استخدام الباحث مقياس الضغوط

العينة: عينة البحث يبلغ عددها 100 طالباً وطالبة

اهم النتائج:

1- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نوع الضغوط والتحصيل الاكاديمي.

2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغوط والتحصيل الاكاديمي تبعاً للمتغيرات.

(2) دراسة فوضية عبدالفتاح ، 2000 ، دكتوراه

بعنوان: الذكاء الاجتماعي لمعلمة الروضة وعلاقته بكل من كفاءة ادائها وبعض المهارات والذكاء الاجتماعي للطفل.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي لمعلمة الروضة وكفاءة ادائها وبعض المهارات والذكاء الاجتماعي للطفل.

العينة: تكونت العينة من 600 من اطفال مرحلة رياض الاطفال تتراوح اعمارهم من 4-5.5 سنة.

أدوات:

- 1) مقياس الذكاء الاجتماعي المعهود لدى طفل الروضة.
- 2) بطاقة ملاحظة لبعض المهارات الاجتماعية لطفل الروضة.
- 3) مقياس الذكاء الاجتماعي لمعلمات رياض الاطفال.
- 4) بطاقة تقويم كفاءة اداء معلمات رياض الاطفال.

اهم النتائج:

كانت نتائج الدراسة وجود فروق دالة عند مستوى 0.01 ولصالح البنين على قدرة ادراك افكار ومشاعر وانفعالات العبد بالاتصال غير اللفظي والقدرة على حسن التصرف في المواقف والدرجة الشكلية لمقياس الذكاء الاجتماعي لطفل الروضة.

الدراسات الأجنبية:

1) دراسة ديبيتي هودا 2009 ماجستير:

بعنوان: (الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالصحة النفسية الايجابية)

هدف الدراسة:

- هدفت العلاقة الى التعرف الى العلاقه بين الصحة النفسية الايجابية والذكاء الاجتماعي.
- تكونت عينة الدراسة من 300 شخص يعملون منهم ذكور 170 واناث 130 وجرى تقييم الصحة النفسية الايجابية من خلال قائمة اكسفورد للسعادة والرضاعن الحياة وكان الذكاء الاجتماعي من خلال مقياس يضم الصبر وروح التعاون والثقة والاعتراف من البيئة الاجتماعية واللباقة وروح الدعابة والذاكرة.
- النتائج:

وجود علاقة ايجابية بين عنصري الصحة النفسية الايجابية (الرضى عن الحياه والسعادة) وعوامل الذكاء الاجتماعي (روح التعاون والثقة والمحاسب الصبر - الثقة - اللبلاقة وروح الدعابة)

2) دراسة ميچس واخرون 2009 ماجستير :

(بعنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالمحيط الاجتماعي والانجاز الاكاديمي)

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف الى العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والانجاز الاكاديمي

العينة: طبقت الدراسة على عينة تتكون من 512 طالب وطالبة تتراوح أعمارهم بين (14-15)

الادوات:

استخدم الباحث في الدراسة مقياس الذكاء الاجتماعي والمحيط الاجتماعي والانجاز الاكاديمي

النتائج:

أ- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الاجتماعي والانجاز الاكاديمي
ب- امكانية التنبؤ بالمحيط الاجتماعي من خلال التفاعل بين الذكاء الاجتماعي والانجاز الاكاديمي.

(3) دراسة براين جيرمي 2005 ماجستير :

(بعنوان: الكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقته بالممارسة القيادية بين الطلبة)

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني والممارسة القيادية بين الطلاب والكشف عن الفروق بين الطلاب في متغيراتها الدراسة حسب (الجنس، العمر، المعدل التراكمي)

العينة: تكونت عينة الدراسة من 73 طالب جامعي

الادوات:

استخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وممارسة القيادة (لبوسنر 2005)

النتائج:

أ- وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وممارسة القيادة بين الطلبة

ب- وجود علاق ارتباطية بين الذكاء الوجداني وكل من (تحقيق الذات والمسؤولية الاجتماعية والتعاطف)

ت- وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني والرؤية المشتركة بين الطلبة.

(4) دراسة هارنيج 2002 ماجستير:

بعنوان: العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني لدى الاطفال

- هدف الدراسة :

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني لدى الاطفال

العينة: تكونت من 59 طفل تتراوح اعمارهم بين سن الثامنة الى الثانية عشر

الادوات:

استخدم الباحث مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الكفاءة الاجتماعية ومقياس الذكاء الوجداني.

(5) دراسة كوبا واخرون 2001 ماجستير :

بعنوان: مدى اسعاع الذكاء الاجتماعي والوجداني في تفسير التباين في خبرات التقدير الذاتي عن خبرات القيادة

- هدف الدراسة :

هدفت الدراسة الى معرفة اسهام كل من الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني في تفسير التباين في خبرات التقدير الذاتي عن خبرات القيادة.

العينة: تكونت من 133 طالب وطالبة جامعيين

الادوات:

استخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني ومقياس القيادة

النتائج:

أ- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وخبرات القيادة

ب- اسهام الذكاء الاجتماعي بنسبة 29% من التباين في القيادة

❖ الدراسات عربية :-

1/ دراسة خليل محمد خليل عسقول، 2009 ، ماجستير

عنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى بحث العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة – علاقة الذكاء الاجتماعي بالتفكير الناقد لدى طلبة الجامعة وبعض المتغيرات.

العينة:

تكونت عينة الدراسة من 381 طالب وطالبة.

الادوات:

مقاييس الاول مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس التفكير الناقد

النتائج:

يوجد علاقة دالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد. يوجد مستوى متدنى للذكاء الاجتماعي ومستوى فوق المتوسط من التفكير الناقد عند طلبة الجامعة.

2- دراسة هانم بنت حامد باركندي ، 2008 ، ماجستير ، المملكة العربية السعودية ، كلية التربية للبنات مكة المكرمة.

بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية – مكة المكرمة

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات الهامة التي لها دور كبير في ضغوط العمل والقيادة التربوية

العينة: تكونت من 96 مديره

الادوات: مقياس ضغوط العمل من إعداد الباحثه وإستبانه البيانات الاولية من اعداد الباحثه.

النتائج:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والقيادة التربوية

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات ضغوط العمل والقيادة التربوية

3- دراسة غوير سلطان المشعان – 2002 ، دكتوراه ، الكويت

بعنوان: مصادر ضغوط العمل : دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتين غير الكويتين في القطاع الحكومى.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر الضغوط في العمل وتقدير مدى شدتها لدى الموظفين الكويتين وغير الكويتين في القطاع الحكومى.

العينة:

تكونت عينة الدراسة من 289 موظف 162 ذكور و 127 أناث و 243 كويتي و 46 غير كويتي.

الادوات:

مقياس مصادر الضغوط في العمل تأليف كوبر – سلون – بليا مز ، يتكون المقياس من 61 عبارة.

4- دراسة محمد غازي الدسوقي ، 2002 ، دكتوراه

بعنوان: الذكاء الاجتماعي ، تحديده وقياسه ، دراسة العينة من مشرخی للانشطة الاجتماعية بمرحلتين التعليم الاعدادي و الثانوي.

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة الى تقديم تصوراً لمفهوم الذكاء الاجتماعي يتفق مع ثقافتنا المصرية واعداد اختبارات لقياسه في ضوء بعض المتغيرات الديمقراطية.

العينة:

المشاركون في عينة البحث من المشرفين على الأنشطة الاجتماعية بلغ عددهم 382 ، 210 ذكور ، 172 أنثى مدرس و اخصائي اجتماعي بمرحلة التعليم الاعدادي والثانوي بمحافظة الدقهلية والشرقية.

الادوات:

استطلاع للرأي حول مفهوم الذكاء الاجتماعي

مقياس الذكاء الاجتماعي (اعداد الباحث)

اهم النتائج:

توصلت الى تحقيق القرض الخاص بوجود الابعاد المعرضة لمفهوم الذكاء الاجتماعي وهو يعدى الادراك الاجتماعي والمعرفة الاجتماعية وتتضمن الابعاد السلوكية بعد الكفاءة الاجتماعية والتوافق الاجتماعي.

النتائج:

توجد فروق دالة احصائية بين الموظفين الكويتين وغير الكويتين من مصادر ضغوط العمل.

5/ دراسة هنية بنت محمود السباعي – 2001م

بعنوان: ضغوط العمل : مستوياتها واستراتيجيات ادارتها لدى الادارات والفتيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها افراد عينة الدراسة على التعرف على اهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الافراد ومدى وجود اختلافات بينهم في مستوى الضغوط العمل وفق لمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في الوظيفة ، نوع الوظيفة).

العينة:

بلغت عينة الدراسة 598 موظفه

الادوات:

استخدمت المنهج المسحي الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة.

اهم النتائج:

ان مستوى ضغوط العمل الذى تشعر به الموظفات من افراد العينة الدراسة ظهر بوجه عام منخفض نسبياً حيث بلغت العينة 2.469

الموظفات الاقل خدمة في الوظيفة يزداد شعورهن لضغوط العمل بدرجة اعلى.

الموظفات اللواتي مستواهن التعليمي اعلى يشعرن بضغوط عمل اكثر من
الموظفات اللواتي مستواهن التعليمي ادنى .

16 / دراسة صالح حسن الداھري ، نبيل صالح سفيان ، 2000 ، اليمن

بعنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة علم النفس في جامعة تعز ، ماجستير

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة لتعرف لوجود علاقة دالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي ولكل من التوافق الاجتماعي والتوافق النفسي.

توجد فروق دالة احصائية في القيم الاجتماعية لدى عينة البحث وفق لمغيري الجنس والمرحلة الدراسية.

العينة:

بلغت عينة الدراسة 327 طالباً

الادوات:

لتحقيق اهداف البحث استخدم الباحث اداتين الاولى تقيس الذكاء الاجتماعي.

الثانية: تقيس التوافق النفسي والاجتماعي وهي اختيار القيم لالبورت فيرتون.

اهم النتائج :

توجد علاقة ذات دراسة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والتوافق الاجتماعي النفسي.

تعليق على الدراسات السابقة :-

بعض الدراسات اتفقت مع البحث والبعض الآخر لم يتفق .

الفصل الثالث

المنهج واجراءات دراسه الميدانية

الفصل الثالث

المنهج وإجراءات الدراسة الميدانية

مقدمة:

1- المنهج الوصفي:-

هو المنهج الذي يتناول الأبحاث والدراسات التي تبحث في ما هو كائن الآن في حياة الإنسان والمجتمع من ظواهر وأحداث وقضايا معينة نستخدم هذا المنهج طرقاً وادوات لجمع الحقائق والمعلومات ، والملاحظات منها ، الملاحظة ، المقابلة ، والاختبارات والاستفتاءات لكل ظاهرة أو حدث معين.

والبحث وفق هذا المنهج يعد الأكثر شيوعاً وإنتشاراً ليس في العالم الثالث النامي فحسب، بل هو شائع أيضاً في الدول المتقدمة في هذا الميدان (تُهرقاً وغرباً) إذ لا يمكن الاستغناء عنه ، في دراسة أي ظاهرة لا بد ان تتوفر لدى الباحث أو صاف دقيقة للظاهرة التي يحاول، دراستها.

(عزيز داؤود ، 6:2011)

2- تعريف المنهج الوصفي

هو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق ، أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها.

(احمد حسين الرفاعي ، 1999: 122)

3- مجتمع الدراسة:

عرف رجاء محمود او علام (151 – 2004) مجتمع البحث بأنه جميع الوحدات أو العناصر التي تم تعريفها قبل اختيار عناصر العينة، أي انه يمثل الوحدات التي تم اختيار العينة منها بالفعل. ويقصد بالمجتمع جمع الافراد الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها وهو الهدف الاساسي من الدراسة التي تعمم في النهاية النتائج عليه.

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الذين يعملون بكلية التربية من ذكور وإناث والذين تتراوح اعمارهم بين (25 – 50) سنة في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

4- عينة الدراسة:

عرفها رجاء محمود أبو علام (151 – 2004)

بأنها مجموعة جزئية من المجتمع له خصائص مشتركة ، قد تم إختيار عينة البحث من المجتمع الذي سبق ذكره عن طريق العينة العشوائية والتي تسمح لجميع أفراد العينة بفرض مساويه لكل فرد من أفراد العينة.

وقد عرف آدم الزين محمد (54 – 2004) العينة العشوائية بأنها هي أفضل انواع العينات من حيث إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع البحث ولكنها ليست سهلة كما يوحي كونها بسيطة لأنها تتطلب اتباع ثلاث خطوات الاولى الحصول على سجل مجتمع البحث والثانية تحديد حجم العينة والثالثة إختيار العينة.

خصائص أفراد العينة :

تتكون من :

- أ. موظفين من الذكور والإناث
- ب. تتراوح اعمارهم ما بين 25 – 30 سنة واكثر
- ت. يعمل هؤلاء الموظفين وظائف رسمية .
- ث. معظم هؤلاء الموظفين إلتحقوا بالمؤسسات التعليمية
- ج. تغلب الحالة الاجتماعية (غير متزوج) على (متزوج) لدى هؤلاء الموظفين

5- ادوات الدراسة:

عرف عبدالرحمن أحمد (57 – 2001) الأداة بأنها الطريقة التي تستخدم في جمع المعلومات وأضاف بأن على الأداة أن تكون صادقة.

أسباب اختيار الأداة:

تم الاطلاع على ما توفر من مقاييس حول الذكاءات المتعددة وتم اختيار مقياس الذكاء الاجتماعي.

جدول رقم (1) يوضح عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
43.3	13	متزوج
56.7	17	غير متزوج
100	30	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

جدول رقم (2) يوضح عينة الدراسة حسب النوع

التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب النوع

النسبة %	التكرار	النوع
50	15	ذكر
50	15	انثى
100	30	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

جدول رقم (3) يوضح عينة الدراسة حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
30	9	من 25 سنة فأقل
16.7	5	من 26 - 30 سنة
53.3	16	من 30 سنة فأكثر
100	30	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل عرض وتفسير ومناقشة نتائج التي توصلت اليها الدراسة، وذلك بعد معالجة البيانات التي تم جملها احصائياً باستخدام برنامج الرزم الأحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرض للنتائج التي توصلت اليها الدراسة:-

الفرضة الأولى : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء

الاجتماعي وأساليب خفض ضغوط العمل لدى الموظفين.

جدول رقم (4) : يوضح التكرار والنسبة المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات

الفرضة الأولى.

لا يحدث	ادراً	حياناً	غالباً	ائماً	العبرة
-	2 %6.7	5 %16.7	6 %20	17 %56.7	3. أبذل أقصى جهد من اجل إنجاز المهام التي أكلف بها
1 %3.3	2 %6.7	4 %13.3	6 %20	17 %56.7	5. أفكر في إبتكار اساليب وسائل فعالة لحل المشكلة التي تواجهني
-	1 %3.3	5 %16.7	8 %26.7	16 %53.3	10. عندما تواجهني مشكله اقارن كل الخيارات الموجودة لإختيار أفضلها
-	3 %10	8 %26.7	3 %10	16 %53.3	14. أبذل الكثير من الجهد لتحقيق طموحاتي
1 %3.3	1 %3.3	12 %40	5 %16.7	11 %36.7	19. أنتخذ الأساليب والطرق اللازمة لتحويل اهدافي الي الواقع
3 %10	4 %13.3	5 %16.7	4 %13.3	14 %46.7	24. أتعامل مع المشكلات بأسرع مايمكن
1	2	5	10	12	33.أصنع لنفسي مجموعة من الأهداف وأقيم

حالتي على صوتها	%40	%33.3	%16.7	%6.7	%3.3
34. أقوم بتحليل المشكلة التي تواجهني الي عناصر حتي أتخذ قراري	13	7	6	3	1
38. تولد لدي أفكار تساعدني في وضع حلول لما يواجهني من مشكلات	12	8	8	2	-
39. أستخدم الإشارات والأمثلة المختلفة لتوضيح وجهة نظري للاخرين	14	7	4	5	-
	%43.3	%23.3	%20	%10	%3.3
	%40	%26.7	%26.7	%6.7	-
	%46.7	%23.3	%13.3	%16.7	-

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الاستبانة، 2014 م

من الجدول رقم (4) فإن 56.7% افراد عينة الدراسة دائماً يبذلوا أقصى جهدهم من اجل إنجاز المهام التي يكلفون بها ، 20% منهم غالباً ما يبذلوا أقصى جهدهم ، بينما 16.7% احياناً يبذلوا جهدهم ، و 6.7% نادراً ما يبذلوا جهدهم في انجاز المهام لتي يكلفون بها.

كما وجد 56.7% من افراد عينة الدراسة دائماً يفكرون في إبتكار اساليب وسائل فعّالة لحل المشكلة التي تواجههم ، 20% منهم غالباً ما يفكرون في إبتكار اساليب في إبتكار اساليب لحل المشاكل التي تواجههم ، بينما 13.3% احياناً يفكرون في ابتكار وسائل ، و 6.7% نادراً ما ما يفكرون في ابتكار وسائل لحل مشاكلهم، و 3.3% لا يفكرون في إبتكار اساليب في إبتكار اساليب لحل المشاكل التي تواجههم.

لوحظ كذلك أن 53.3% من أفراد عينة الدراسة يرون دائماً أنه عندما تواجههم مشكله يقارنوا كل الخيارات الموجودة لإختيار أفضلها ، و 26.7% غالباً يقارنوا كل الخيارات ، بينما 16.7% احياناً عندما تواجههم مشكله يقارنوا كل الخيارات الموجودة لإختيار أفضلها، و 3.3% نادراً ما يقارنوا كل الخيارات الموجودة عندما تواجههم مشكله لإختيار أفضلها.

كما يتضح أن 53.3% من أفراد عينة الدراسة دائماً يبذلون الكثير من الجهد لتحقيق طموحاتهم ، بينما 10% غالباً ما يبذلون الكثير من الجهد، و 26.7% احياناً يبذلون الكثير من الجهد الجهد لتحقيق طموحاتهم.

كما لوحظ أن 36.7% من أفراد عينة الدراسة دائماً يتخذون الأساليب والطرق اللازمة لتحويل أهدافهم إلى واقع ، و 16.7% غالباً ما يتخذون تلك الأساليب ، و 40% أحياناً يتخذون الأساليب والطرق اللازمة لتحويل أهدافهم إلى واقع ، بينما 3.3% نادراً ما يتخذون الأساليب والطرق اللازمة لتحويل أهدافهم إلى الواقع، و 3.3% لا يحدث ذلك.

كما وجد 46.7% دائماً يتعاملون مع المشكلات بأسرع مايمكن ، يرون ذلك 13.3% غالباً ، و 16.7% أحياناً يتعاملون مع المشكلات بأسرع مايمكن، و 10% لا يتعاملون مع المشكلات بأسرع ما يمكن.

لوحظ كذلك أن 40% من أفراد عينة دائماً يصنعون لأنفسهم مجموعة من الأهداف و يقيمون حالتهم على ضوءها ، و 33.3% غالباً ما يفعلون ذلك ، بينما 16.7% أحياناً يصنعون لأنفسهم مجموعة من الأهداف و يقيمون حالتهم على ضوءها ، و 16.7% نادراً ما يفعلون ذلك، و 3.3% لا يصنعون لأنفسهم مجموعة من الأحداث و يقيمون حالتهم على ضوءها.

كما وجد 43.3% دائماً يقومون بتحليل المشكلة التي تواجههم الي عناصر حتي يتخذو قرارهم ، و 23.3% غالباً ما يفعلوا ذلك، بينما 20% منهم أحياناً يقومون بتحليل المشكلة التي تواجههم الي عناصر حتي يتخذو قرارهم و 10% نادراً ما يفعلوا ذلك، و 3.3% لا يفعلوا ذلك بذلك.

ايضاً وجد 40% دائماً يقومون تولّد لديهم أفكار تساعد في وضع حلول لما يواجههم من مشكلات ، و 26.7% غالباً ما تولّد لديهم أفكار تساعد في وضع حلول ، بينما 26.7% منهم أحياناً تولّد لديهم تلك الأفكار و 6.7% نادراً ما تولّد لديهم تلك الأفكار .

لوحظ كذلك أن 46.7% من أفراد عينة دائماً يستخدموا الإشارات والأمثلة المختلفة لتوضيح وجهة نظرهم للآخرين ، و 23.3% غالباً ما يستخدموا الإشارات والأمثلة ، بينما 13.3% أحياناً يستخدموا الإشارات والأمثلة المختلفة لتوضيح وجهة نظرهم للآخرين ، و

لتوضيح وجهة نظرهم للآخرين.

جدول رقم (5): الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كآي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الأولى:

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كآي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
3. أبذل أقصى جهد من أجل إنجاز المهام التي أكلف بها	4.3	1.0	17.2	3	0.01
5. أفكر في إبتكار اساليب وسائل فعالة لحل المشكلة التي تواجهني	4.2	1.1	27.7	4	0.00
10. عندما تواجهني مشكله أقرن كل الخيارات الموجوده لإختيار أفضلها	4.3	1.0	16	3	0.01
14. أبذل الكثير من الجهد لتحقيق طموحاتي	4.1	1.1	15	3	0.02
19. أتتخذ الأساليب والطرق اللازمة لتحويل اهدافي الي الواقع	3.8	1.1	19	4	0.01
24. أتعامل مع المشكلات بأسرع مايمكن	3.7	1.4	13.7	4	0.01
33. أصنع لِنفسي مجموعة من الأهداف وأقيم حالتها على ضوءها	4.0	1.1	15.7	4	0.04
34. أقوم بتحليل المشكلة التي تواجهني الي عناصر حتي أتخذ قراري	3.9	1.2	14	4	0.01
38. تولد لدي أفكار تساعدني في وضع حلول لما يواجهني من مشكلات	4.0	1.0	6.8	3	0.08
39. أستخدم الإشارات والأمثلة المختلفة لتوضيح وجهة نظري للآخرين	4.0	1.1	8.1	8	0.04

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن الوسط الحسابي لغالبية العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها.

أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.6 - 0.9) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين.

بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لغالبية العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

مما سبق تتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وأساليب خفض ضغوط العمل لدى الموظفين

الفرضية الثانية :

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الإنفعالي لدى الموظفين.

جدول رقم (6) : يوضح التكرار والنسبة المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضة الثانية.

العبارة	ائماً	غالباً	حياناً	ادراً	لا يحدث
4. أشعر بألم عند رؤية شخص يساء معاملته	18 %60	6 %20	5 %16.7	1 %3.3	-
7. أقوم بإيذاء الآخرين بدون إدراك ذلك	1 %3.3	2 %6.7	4 %13.3	13 %43.3	10 %33.3
20. لدي القدرة علي التعبير عن إنفعالاتي بصورة واضحة	9 %30	8 %26.7	8 %26.7	4 %13.3	1 %3.3
27. ما يحدث للاخرين من حوالي يؤثر في حالتي النفسية سلبياً	4 %13.3	11 %36.7	11 %36.7	3 %10	1 %3.3
31. أشعر بإنفعالات الاخرين تجاه أفعالي	8 %26.7	9 %30	8 %26.7	3 %10	2 %6.7
32. أشارك الاخرين مشاعر القلق والحزن التي يعانون منها	10 %33.3	13 %43.3	7 %23.3	-	-
37. يسعدني رؤية الاخرين سعداء	22 %73.3	6 %20	-	-	2 %6.7
41. أستطيع تحديد الأوقات التي يتغير فيها مزاجي	13 %43.3	4 %13.3	5 %16.7	4 %13.3	4 %13.3

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

من الجدول رقم (6) فإن 60% افراد عينة الدراسة دائماً يشعرون بألم عندما رؤية شخص يساء معاملته ، 20% منهم غالباً ما يشعرون بألم ، بينما 16.7% احياناً يشعرون بألم ، و 3.3% نادراً ما يشعرون بألم عندما رؤية شخص يساء معاملته.

كما وجد 3.3% من افراد عينة الدراسة دائماً يقومون بإيذاء الآخرين بدون إدراك ذلك ، 6.7% منهم غالباً ما يفعلوا ذلك، بينما 13.3% احياناً يقومون بإيذاء الآخرين بدون إدراك ذلك، و 43.3% نادراً ما يقومون بإيذاء الآخرين بدون إدراك، و 33.3% لا يقومون بإيذاء الآخرين بدون إدراك ذلك.

لوحظ كذلك أن 30% من أفراد عينة الدراسة لديهم القدرة دائماً علي التعبير عن إنفعالاتهم بصورة واضحة ، و 26.7% غالباً ما تكون لديهم القدرة علي التعبير عن إنفعالاتهم بصورة واضحة ، بينما 26.7% احياناً تكون لديهم القدرة ، و 13.3% نادراً ما تكون لديهم القدرة علي التعبير عن إنفعالاتهم بصورة واضحة ، و 3.3% لا يحدث معهم ذلك.

كما يتضح أن 13.3% من أفراد عينة الدراسة دائماً ما يحدث للآخرين من حوالهم يؤثر في حالتهم النفسية سلبياً ، بينما 36.7% غالباً ما يبذلون الكثير من الجهد، و 36.7% احياناً ما يحدث للآخرين من حوالهم يؤثر في حالتهم النفسية سلبياً ، و 10% نادراً ما يتأثروا بما يحدث للآخرين، و 3.3% لا يحدث لهم تأثير سلبى في حالتهم النفسية.

كما لوحظ أن 26.7% من افراد عينة الدراسة دائماً يشعرون بإنفعالات الآخرين تجاه أفعالهم ، و 30% غالباً ما يشعرون بذلك ، و 26.7% احياناً يشعرون بإنفعالات الآخرين، بينما 10% نادراً ما يشعرون بتلك الإنفعالات، و 6.7% لا يشعرون ذلك.

كما وجد 33.3% دائماً يشاركون الآخرين مشاعر القلق والحزن التي يعانون منها ،
و 43.3% غالباً ما يشاركون الآخرين مشاعر القلق والحزن ، و 23.3% احياناً يشاركون
الآخرين مشاعر القلق والحزن التي يعانون منها.

لوحظ كذلك أن 73.3% من أفراد عينة دائماً يسعدون برؤية الآخرين سعداء ، و 20%
غالباً ما يسعدون بذلك ، بينما 6.7% لا يسعدون برؤية الآخرين سعداء.

كما وجد 43.3% دائماً يستطيعون تحديد الأوقات التي يتغير فيها مزاجهم ، و
13.3% غالباً ما يستطيعون ذلك، بينما 16.7% منهم احياناً يستطيعون تحديد الأوقات التي
يتغير فيها مزاجهم ، و 13.3% نادراً ما يستطيعون ذلك، و 13.3% لا يستطيعون تحديد
الأوقات التي يتغير فيها مزاجهم.

جدول رقم (7): الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة
الاحتمالية لاختبار مربع كآي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الثانية:

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كآي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
4. أشعر بألم عند رؤية شخص يساء معاملته	4.4	.9	21	3	0.0
7. أقوم بإيذاء الآخرين بدون إدراك ذلك	2.0	1.0	18	4	0.01
20. لدي القدرة علي التعبير عن إنفعالاتي بصورة واضحة	3.7	1.2	8	4	0.01
27. ما يحدث للآخرين من حوالي يؤثر في حالتي ل نفسية سلبياً	3.5	1.0	15	4	0.01
31. أشعر بإنفعالات الآخرين تجاه أفعالي	3.6	1.2	7	4	0.13
32. أشارك الآخرين مشاعر القلق والحزن التي يعانون منها	4.1	.8	1.8	2	0.41
37. يسعدني رؤية الآخرين سعداء	4.5	1.0	22	2	0.00

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن الوسط الحسابي لغالبية العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها.

أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.6 – 0.9) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين.

بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لغالبية العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

من خلال هذا نتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الإنفعالي لدى الموظفين.

الفرضية الثالثة :

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الإنسجام مع الآخرين في خفض ضغط العمل لدى الموظفين.

جدول رقم (8) : يوضح التكرار والنسبة المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات

الفرضة الثالثة.

العبرة	ائماً	غالباً	حياناً	ادراً	لا يحدث
1. يمكنني التنبؤ بسلوك الآخرين في مختلف المواقف	5 %16.7	15 %50	9 %30	1 %3.3	-
6. أفهم كيف يؤثر أدائي علي مشاعر الآخرين	12 %40	11 %36.7	4 %13.3	1 %3.3	2 %6.7
11. أفهم تأثير سلوكياتي علي الآخرين وأقدر ذلك.	13 %43.3	11 %36.7	5 %16.7	1 %3.3	-
13 يغضب الآخرون عندما أقول ما أفكر فيه تجاههم	8 %26.7	5 %16.7	8 %26.7	5 %16.7	4 %13.3
16. أفهم حالة الآخرين بمجرد النظر اليهم وبدون سؤالهم	9 %30	12 %40	5 %16.7	2 %6.7	2 %6.7
21. أفهم ما يحتاج اليه الآخرين بدون قول ذلك	8 %26.7	7 %23.3	8 %26.7	5 %16.7	2 %6.7
23. أستمتع بالمثابرة والكفاح في مواقف المخاطر والتحدي	7 %23.3	9 %30	9 %30	2 %6.7	3 %10
29. يمكنني فهم مايعنيه الآخرين في الواقع من خلال تعبيراتهم ولغتهم الجسدية	12 %40	13 %43.3	4 %13.3	1 %3.3	-
35. أفهم رغبات الآخرين واحترم إحتياجاتهم	17 %56.7	9 %30	2 %6.7	2 %6.7	-

	3	5	8	14	40. أحب سماع رأي الآخرين مهما كان خالفاً لرأيي
-	%10	%16.7	%26.7	%46.7	
	2	6	7	15	42. اعيش ظروف زملائي الصعبة التي يمرون بها
-	%6.7	%20	%23.3	%50	

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

من الجدول رقم (8) فإن 16.7% افراد عينة الدراسة دائماً يمكنهم التنبؤ بسلوك الآخرين في مختلف المواقف ، 50% منهم غالباً ما يمكنهم التنبؤ بذلك، بينما 9% احياناً يمكنهم التنبؤ بسلوك الآخرين في مختلف المواقف ، و 3.3% نادراً ما يمكنهم التنبؤ بسلوك الآخرين في مختلف المواقف.

كما وجد 40% من افراد عينة الدراسة دائماً يفهمون كيف يؤثر أدائهم على مشاعر الآخرين ، و 36.7% منهم غالباً ما يفهمون كيف يؤثر أدائهم على مشاعر الآخرين ، بينما 13.3% احياناً يفهمون ذلك ، و 3.3% نادراً ما يفهمون كيفية تأثير ادائهم على مشاعر الآخرين، و 6.7% لا يفهمون كيف يؤثر أدائهم على مشاعر الآخرين.

لوحظ كذلك أن 43.3% من أفراد عينة الدراسة يرون دائماً يفهمون تأثير سلوكياتهم علي الآخرين ويقدرون ذلك ، و 36.7% غالباً ما يفهمون ويقدر ون ذلك ، بينما 16.7% احياناً يفهمون تأثير سلوكياتهم علي الآخرين ويقدرون ذلك، و 3.3% نادراً ما يفهمون تأثير سلوكياتهم علي الآخرين ويقدرون ذلك.

كما يتضح أن 26.7% من أفراد عينة الدراسة دائماً يغضب منهم الآخرون عندما يقولوا ما يفكرون فيه تجاههم ، بينما 16.7% يرون أنه غالباً ما يغضب منهم الآخرون ، و 26.7% احياناً يغضب منهم الآخرون، بينما 16.7% نادراً ما يغضب منهم الآخرون، و 13.3% لا يحدث معهم ذلك.

كما لوحظ أن 30% من افراد عينة الدراسة دائماً يفهمون حالة الآخرين بمجرد النظر اليهم وبدون سؤالهم ، و 40% غالباً ما يفهمون ذلك، و 16.7% احياناً يفهمون حالة الآخرين بمجرد النظر اليهم وبدون سؤالهم ، بينما 6.7% نادراً ما يفهمون حالة الآخرين بمجرد النظر اليهم وبدون سؤالهم ، و 6.7% لا يفهمون ذلك.

كما وجد 26.7% دائماً يفهمون ما يحتاج اليه الاخرين بدون قول ذلك ، و 23.3% غالباً ما يفهمون ذلك ، و 26.7% احياناً يفهمون ما يحتاج اليه الاخرين بدون قول ذلك ، و 16.7% نادراً ما يفهمون ما يحتاج اليه الآخرين، و 6.7% لا يفهم ما يحتاج اليه الآخرين بدون قول ذلك.

لوحظ كذلك أن 23.3% من أفراد عينة دائماً يستمتعون بالمتابعة والكفاح في مواقف المخاطر والتحدي ، و 30% غالباً ما يستمتعون بذلك ، بينما 30% أحياناً يستمتعون بالمتابعة والكفاح في مواقف المخاطر والتحدي ، و 6.7% نادراً ما يستمتعون بذلك، و 10% لا يستمتعون بالمتابعة والكفاح في مواقف المخاطر والتحدي.

كما وجد 40% دائماً يمكنهم فهم مايعنيه الاخرين في الواقع من خلال تعبيراتهم ولغتهم الجسدية ، و 43.3% غالباً ما يمكنهم فهم ذلك، بينما 13.3% منهم احياناً يمكنهم فهم مايعنيه الاخرين من خلال تعبيراتهم ولغتهم الجسدية و 3.3% نادراً ما يفهمون ذلك.

ايضاً وجد 56.7% دائماً يفهمون رغبات الاخرين واحترم إحتياجاتهم ، و 30% غالباً يفهمون رغبات الاخرين ، بينما 6.7% منهم احياناً يفهمون رغبات الاخرين، و 6.7% نادراً ما يفهمون رغبات الاخرين واحترم إحتياجاتهم.

لوحظ كذلك أن 46.7% من أفراد عينة دائماً يحبون إستماع رأي الاخرين مهما كام مخالفاً لرأيهم ، و 26.7% غالباً ما يحبون ذلك ، بينما 16.7% أحياناً يحبون إستماع رأي الاخرين مهما كام مخالفاً لرأيهم ، و 10% نادراً ما يحبون ذلك.

لوحظ كذلك أن 50% من أفراد عينة دائماً يعيشون ظروف زملائهم الصعبة التي يمرون بها ، و 23.3% غالباً ما يعيشون ظروف زملائهم الصعبة ، بينما 20% أحياناً يعيشون ظروف زملائهم الصعبة ، و 6.7% نادراً ما يعيشون ظروف زملائهم الصعبة.

جدول رقم (9): الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كآي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الثالثة:

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كآي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
1. يمكنني التنبؤ بسلوك الآخرين في مختلف المواقف	3.8	0.8	14	3	0.03
6. أفهم كيف يؤثر أدائي علي مشاعر الآخرين	4.0	1.1	17	4	0.01
11. أفهم تأثير سلوكياتي علي الآخرين وأقدر ذلك.	4.2	0.8	12	3	0.01
13 يغضب الآخرون عندما أقول ما أفكر فيه تجاههم	3.3	1.4	2.3	4	0.67
16. أفهم حالة الآخرين بمجرد النظر اليهم وبدون سؤالهم	3.8	1.2	13	4	0.01
21. أفهم ما يحتاج اليه الآخرين بدون قول ذلك	3.5	1.3	4.3	4	0.36
23. أستمتع بالمتابرة والكفاح في مواقف المخاطر والتحدي	3.5	1.2	7	4	0.11
29. يمكنني فهم مايعنيه الآخرين في الواقع من خلال تعبيراتهم ولغتهم الجسدية	4.2	0.8	14	3	0.03
35. أفهم رغبات الآخرين واحترم إحتياجاتهم	4.4	0.9	20	3	0.00
40. حب سماع رأي الآخرين مهما كام مخالفاً لرأيي	4.1	1.0	9	3	0.02
42. اعيش ظروف زملائي الصعبة التي يمرون بها	4.1	1.2	11	3	0.01

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن الوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها.

أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.8 - 1.4) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين.

بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لغالبية العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية .

بناءً على هذا نتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الإنسجام مع الآخرين في خفض ضغط العمل لدى الموظفين
الفرضية الرابعة :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الإنسجام مع الآخرين وخفض المشكلات الاجتماعية في محيط العمل.

جدول رقم (10) : يوضح التكرار والنسبة المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الرابعة.

العبارة	ائماً	غالباً	حياناً	أدراً	لا يحدث
8. أمتلك المقدرة علي مواجهة الصعاب والعقبات بفعالية	12 %40	10 %33.3	5 %16.7	3 %10	-
9. أقدم المساعدة للآخرين في الأزمات الصعبة	17 %56.7	11 %36.7	2 %6.7	-	-
12. أقضي وقت عصيب في الإنسجام مع الآخرين	1 %3.3	4 %13.3	11 %36.7	9 %30	5 %16.7

1	=	6	9	14	17. لذي القدرة علي لقاء الأشخاص للمرة الأولى والدخول معهم في حوارات
%3.3		%20	%30	%46.7	
3	1	5	11	10	18. وجودي مع الاخرين يشعرنى بأني شخص فعال
%10	%3.3	%16.7	%36.7	%33.3	
2	7	9	9	3	22. أستغرق وقت طويل للتوصل الي معرفة الاخرين والتعامل معهم
%6.7	%23.3	%30	%30	%10	
4	8	8	7	3	25. تواجهني صعوبات في إيجاد موضوعات للمحادثة
%13.3	%26.7	%26.7	%23.3	%10	
2	6	9	10	3	26. لذي القدرة علي التأثير في إيجاد موضوعات للمحادثة مع الاخرين
%6.7	%20	%30	%33.3	%10	
1	3	6	3	17	28. استخدم مهاراتي المعرفية والإجتماعية في حل ما يواجهني من مشكلات
%3.3	%10	%20	%10	%56.7	
1	1	10	11	7	30. أتقبل مناقشة الاخرين لأخطائي وأعترف بها
%3.3	%3.3	%33.3	%36.7	%23.3	

من الجدول رقم (10) فإن 40% افراد عينة الدراسة دائماً يمتلكون المقدرة علي مواجهة الصعاب والعقبات بفعالية ، 33.3% منهم غالباً ما يمتلكون تلك المقدرة، بينما 16.7% احياناً يمتلكون المقدرة علي مواجهة الصعاب والعقبات بفعالية ، و 10% نادراً ما يمتلكون المقدرة علي مواجهة الصعاب والعقبات بفعالية.

كما وجد 56.7% من افراد عينة الدراسة دائماً يقدمون المساعدة للاخرين في الأزمات الصعبة ، و 36.7% منهم غالباً ما يقدمون المساعدة للاخرين في الأزمات الصعبة ، بينما 6.7% احياناً يقدمون المساعدة للاخرين.

لوحظ كذلك أن 3.3% من أفراد عينة الدراسة يرون دائماً يقضون وقت عصيب في الإنسجام مع الاخرين ، و 13.3% غالباً ما يقضون وقت عصيب ذلك ، بينما 36.7% احياناً يقضون وقت عصيب في الإنسجام مع الاخرين ، و 30% نادراً ما يقضون وقت عصيب في الإنسجام مع الاخرين، و 16.7% لا يحدث معهم ذلك.

كما يتضح أن 46.7% من أفراد عينة الدراسة دائماً لديهم القدرة على لقاء الأشخاص للمرة الأولى والدخول معهم في حوارات ، بينما 30% يرون أنه غالباً ما يفعلون ذلك ، و 20% أحياناً تكون لديهم القدرة على لقاء الأشخاص للمرة الأولى والدخول معهم في حوارات ، بينما 3.3% لا يستطيعون ذلك.

كما لوحظ أن 33.3% من افراد عينة الدراسة دائماً يرون أن وجودهم مع الاخرين يشعروهم بأنهم شخص فعّال ، و 36.7% غالباً ما يشعروا بذلك، و 16.7% أحياناً ينتابهم هذا الشعور ، بينما 3.3% نادراً ما يشعرون بذلك، و 10% لا يشعروا ذلك.

كما وجد 10% دائماً يستغرقون وقت طويل للتوصل الي معرفة الاخرين والتعامل معهم ، و 30% غالباً ما يستغرقون وقت طويل ، و 30% أحياناً يستغرقون وقت طويل للتوصل الي معرفة الاخرين والتعامل معهم ، و 23.3% نادراً ما يستغرقون وقت طويل للتوصل الي معرفة الاخرين والتعامل معهم ، و 6.7% لا يستغرقون وقت طويل.

لوحظ كذلك أن 10% من أفراد عينة دائماً تواجههم صعوبات في إيجاد موضوعات للمحادثة ، و 23.3% غالباً ما تواجههم صعوبات ، بينما 26.7% أحياناً تواجههم صعوبات في إيجاد موضوعات للمحادثة ، و 26.7% نادراً ما تواجههم صعوبات ، و 13.3% لا تواجههم صعوبات.

كما وجد 10% من افراد عينة الدراسة دائماً لديهم القدرة علي التأثير في إيجاد موضوعات للمحادثة مع الاخرين ، و 33.3% غالباً ما لديهم القدرة علي التأثير و 30% نادراً ما يشعرون بذلك، و 20% نادراً ما تكون لديهم القدرة علي التأثير في إيجاد موضوعات للمحادثة مع الاخرين، و 6.7% ليس لديهم القدرة في التأثير على الاخرين.

ايضاً وجد 56.7% دائماً يستخدمون مهاراتهم المعرفية والإجتماعية في حل ما يواجهني من مشكلات ، و 10% غالباً يستخدمون تلك المهارات ، بينما 20% منهم أحياناً يستخدمون تلك المهارات ، و 610% نادراً ما نادراً ما يستخدمونها، و 3.3% لا يستخدمون مهاراتهم المعرفية والإجتماعية في حل ما يواجهني من مشكلات .

لوحظ كذلك أن 23.3% من أفراد عينة دائماً يتقبلون مناقشة الآخرين لأخطائهم ويعترفون

بها ، و 36.7% غالباً ما يتقبلون مناقشة الآخرين ، بينما 33.3% أحياناً يتقبلون مناقشة الآخرين ، و 3.3% نادراً ما يتقبلون مناقشة الآخرين، و 3.3% لا يتقبلون مناقشة الآخرين لأخطائهم ويعترفون بها.

جدول رقم (11): الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كآي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الرابعة:

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كآي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
8. أمتلك المقدرة علي مواجهة الصعاب والعقبات بفعالية	4.0	1.0	7	3	0.07
9. أقدم المساعدة للآخرين في الأزمات الصعبة	4.5	0.6	11	2	0.03
12. أقضي وقت عصيب في الإنسجام مع الآخرين	2.6	1.0	11	4	0.03
17. لدي القدرة علي لقاء الأشخاص للمرة الأولى والدخول معهم في حوارات	4.2	1.0	12	3	0.01
18. وجودي مع الآخرين يشعرني بأنني شخص فعال	3.8	1.2	13	4	0.01
22. أستغرق وقت طويل للتوصل الي معرفة الآخرين والتعامل معهم	3.1	1.1	7	4	0.11
25. تواجهني صعوبات في إيجاد موضوعات للمحادثة	2.9	1.2	4	4	0.45
26. لدي القدرة علي التأثير في إيجاد موضوعات للمحادثة مع الآخرين	3.2	1.1	8	4	0.01
28. استخدم مهاراتي المعرفية والإجتماعية	4.1	1.2	27	4	0.00

					في حل ما يواجهني من مشكلات
0.04	4	15	1.0	3.7	30. أتقبل مناقشة الآخرين لأخطائي وأعترف بها

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الاستبانة، 2014 م

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن الوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها.

أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.6 - 1.2) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين.

بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لغالبية العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن إجابات المبحوثين تتحيز لإجابة دورن غيرها.

عليه تتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الإنسجام مع الآخرين وخفض المشكلات الاجتماعية في محيط العمل.

مناقشة النتائج:

مناقشة الفرض الاول: الذي يؤكد وجود علاقة إرتباطية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وأساليب خفض ضغوط العمل لدى الموظفين حيث تؤكد هذه النتيجة نسبة إبتكار الموظفين الأساليب فعالة في خفض الضغوط لديهم ونتيجة تعاملهم مع المشكلات التي تواجههم باسرع وقت ممكن وانهم يتمتعون بدرجات عالية من الذكاء الاجتماعي وتفاعلهم مع المشاكل التي تواجههم وهذا يتضح من خلال توليد الافكار التي تساعدهم في وضع حلول لما يواجههم من مشكلات وكذلك نتيجة لقيامهم بتحليل المشكلة في محيط العمل التي تواجههم الى عناصر حتى من ثم اتخاذ القرار المناسب لها كما أن تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض فيما يواجههم من مشاكل ومساندة بعضهم البعض هذا يدل على مستوى ذكائهم الاجتماعي الذي يجعلهم قادرين على مواجهة تلك الضغوط المحيطة بهم في العمل وبالتالي يؤدي على خفضها.

حيث اتفقت هذه الفرضية مع الدراسات السابقة الاتية: (دراسة فوضية ، 2001م) التي تؤكد على القدرة على استخدام الذكاء الاجتماعي وادائه وكفاءته لمعلمات الروضه في القيام ببعض المهارات الاجتماعية للطفل والقدرة على حسن ابتكار هذه المهارات وهذا يؤكد على وجود علاقة ما بين الذكاء الاجتماعي وكل من كفاءة ادائها وبعض المهارات، (دراسة محمد غازي الدسوقي 2002م) التي تؤكد وجود ابعاد معرفية لمفهوم الذكاء الاجتماعي وهو يعدى لادراك الاجتماعي والمعرفة الاجتماعية والتي تتضمن الابعاد السلوكية (بعدى الكفاءة الاجتماعية والتوافق الاجتماعي).

أما الدراسات السابقة التي لا تتفق مع الفرضية الاولى : (دراسة هانم بنت حامد باركندي ، 2008) التي تؤكد على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والقيادة التربوية.

ويرى الباحثين انه يرجع تحقق هذه الفرضية ونتيجتها الى قدرة الاغلبية على اكتشاف وابتكار أساليب وطرق ولخفض الضغوط التي تواجه الموظفين في محيط العمل وكذلك يرجع لدرجة ومستوى توافقم الاجتماعي ومستوى ذكائهم الاجتماعي.

مناقشة الفرض الثانية:

الذي يؤكد على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي يرجع ذلك نسبة وتأثير البيئة المحيطة بهم ويرجع ايضاً لرضا الوظيفي للموظفين و شخصية الفرد و ما نستمتع به من رلنقه في النفس وقدرته على ضبط نفسه والتحكم في انفعالاته ومايواجهه من صعوبات انفعالية وكذلك

يعدد ذلك لنتيجة لنضجه ونموه الانفعالي ومستوى ذكائه الاجتماعي العالي الذي يتضح من خلال مشاركته لزملائه في العمل في مناسباتهم الاجتماعية العامة والخاصة ، وقدرت الفرد على فهم مشاعر الآخرين.

حيث انقضت هذه الفرضية مع الدراسات السابقة : (دراسة جير من ، 2008)

التي تؤكد على وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الانفعالي والقدرة على تحقيق الذات والمسؤولية الاجتماعية والتعاطف بين المعلمين ، والغالبية (دراسة : صالح حسن وآخرون 2000) والتي تؤكد على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والتوافق الاجتماعي والنفسي.

اما الدراسات السابقة التي اختلفت مع الفرضية تشمل في الآتي : (دراسه هانم بنت باركندي ، 2008) والتي تؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات ضغوط العمل ودرجة الثبات الانفعالي والقيادة التربوية.

ويرى الباحثين لتحقيق هذه الفرضية يعود الى أن هناك بعض الافراد يميلون بطبيعتهم الحثية الفطرية على سائدة الآخرين في مواجهة مشكلاتهم الانفعالية وكذلك نسبة لعاطفتهم العالية ووجدانيتهم التي تغلب على شخصيتهم وبالتالي هذا يؤدي لوجود علاقة بين الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي نسبة لتعامل الافراد و مع بعضهم البعض.

مناقشة الفرضية الثالثة:

الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الإنسجام مع الآخرين في خصص ضغوط العمل ويرجع ذلك لعدة اسباب اهمها قدرة الاغلبية على التفاعل والتواصل الفعال مع الآخرين وهذا يسهل التواصل معهم وكذلك يعود لتقبل الفرد للنقد من قبل الآخرين وعلى فهم للأراء الآخرين وعدم تطلبه وتشدده لأراءه هذا يجعله قادر على التواصل مع جميع الافراد بمختلف شخصياتهم.

حيث اتفقت هذه الفرضية مع الدراسات السابقة الآتية (دراسة خليل محمد خليل عسقول 2009) والتي تؤكد على وجود علاقة دالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد الجامع. (دراسة كويا وآخرون 2001) التي تؤكد على وجود ارتباطية سوجية دالة بين الذكاء الاجتماعي ومدى اسهامه في تباين درجات التواصل مع الآخرين.

أما الدراسات التي اختلفت مع الفرضية تشمل في الآتي: (دراسة عصام عبدالرازق ادريس ، 2009) التي تؤكد على عدم وجود علاقة دالة احصائية بين مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم وبين بعض التغيرات الاجتماعية وكذلك بنسبة لمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية.

ويرى الباحثين ان لتحقيق هذه الفرضية ونتيجتها يعود الى قدرة البعض على مساندة الآخرين والتماشي يؤدي للقيادة في النهاية والقدرة على الفهم التام للآخرين، بشكل تام وبالتالي نجد ان معظم الافراد يتمتع بدرجة عالية من الإنسجام والتكيف مع الآخرين في محيط العمل.

مناقشة الفرضية الرابعة:

الذي يؤكد على وجود علاقة ارتباطية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على خفض المشكلات الاجتماعية في محيط العمل وذلك يرجع الى المهارات التي يستخدمها الموظفين في خفض مشكلاتهم الاجتماعية التي تواجههم في محيط العمل وكذلك الحالة الاجتماعية لدى الموظفين تعمل على قدرتهم في خفض هذه المشكلات كل ذلك يؤدي الى خفض ضغوط العمل والسيطرة عليها.

لا توجد دراسات سابقة اتفقت أو اختلفت مع هذه الفرضية

يرى الباحثين ان لتحقيق هذه الفرضية يرجع الى بعض العوامل الديمقراطية (النوع) من حيث الذكور والآنث في القدرة على التعامل مع المشكلات الاجتماعية التي تواجههم في محيط العمل كما ان الحالة الاجتماعية (متزوج، غير متزوج) لها دور في عملية خفض تلك المشكلات الاجتماعية ، وهذا بالتالي يتفق مع درجة الذكاء الاجتماعي لديهم ومن حيث تفاعلهم مع الآخرين ومع مشكلاتهم التي يتعرضون لها في محيط العمل ويرجع كذلك لمدى توافقهم اجتماعياً ونفسياً .

الفصل الخامس

الخاتمة

الفصل الخامس

الخاتمة

تمهيد:

تناول الباحثين في هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت اليها الدراسة ثم عرض التوصيات ومن ثم وضع المقترحات للدراسات المستقبلية.

أولاً : عرض نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى الآتي:

- 1- توجد علاقة ارتباطية ما بين مستوى الذكاء الاجتماعي وأساليب خفض ضغوط العمل لدى الموظفين ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05
- 2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية ما بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي لدى الموظفين عند مستوى 0.05
- 3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الانسجام مع الآخرين في خفض ضغوط العمل لدى الموظفين عند مستوى دلالة 0.05
- 4- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وخفض المشكلات الاجتماعية لدى الموظفين عند مستوى دلالة 0.05

ثانياً : توصيات الدراسة

- 1- اقامة دورات تدريبية بصورة منتظمة للموظفين تضمن ارشادات تعمل في خفض ضغوط العمل لديهم.
- 2- وضع الافراد الموظفين في واماكن العمل وفقاً لكفاءتهم ومستوى ذكائهم وطموحاتهم.
- 3- العمل على تغيير الهيكل الاداري وترقية الموظفين بين كل فترة واخرى مما يجعل هنالك نوع من زيادة التفاعل الاجتماعي بينهم.

ثالثاً : مقترحات الدراسة

- 1- فاعلية برنامج ارشادي لخفض ضغوط العمل لدى الموظفين في كافة الجامعات السودانية.
- 2- الصحة النفسية لدى الموظفين في المؤسسات التعليمية واثرها على الاداء.

3- التوافق النفسي والاجتماعي للموظفين وبيئة العمل.

المصادر والمراجع

اولاً : المصادر

القرآن الكريم

ثانياً: المراجع

- 1- بلقيس جباري - الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية - الطبعة الاولى -2008م -
- 2- جابر عبدالحميد جابر - الذكاءات المتعددة والفهم - 2003م - دار الفكر - مصر القاهرة2
- 3 - حسن جريم - الضغوط والقلق الاداري - 2008م مؤسسة الحورس الدولية للنشر والتوزيع - الاسكندرية
- 4- رجاء محمود ابو علام - مناهج البحث في العلوم النفسية- الطبعة الثانية 1998م عالم الكتب - مصر.
- 5 - سليم الحسين - الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية - الطبعة الاولى - 2008م - الاداره العامه للمطبوعات - ليبيا .
- 6- عادل صالح - القدرات العقلية - 1996م - مكتبة الانجلو المصرية - مصر - القاهرة
- 7- عمر مصطفى محمد النعاس - الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية - الطبعة الاولى - 2008م - الادارة العامة للمطبوعات - ليبيا
- 8- فؤاد ابو حطب - القدرات العقلية - 1996م - مكتبة الانجلو المصرية - مصر - القاهرة
- 9- محمد الصيرفي - الضغوط والقلق الاداري - 2008م - مؤسسة الحورس الدولية للنشر والتوزيع - الإسكندرية.

ثالثاً: الرسائل الجامعية

1. احمد عبدالمنعم الغول – دراسة الذكاء الاجتماعي ومستوى الطموح لدى طلاب المرحلة الثانوية من أبناء الريف والحضر في (أسيوط) – 1995 – ماجستير – جامعة أسيوط
2. حمدان ممدوح الشامي – أثر برنامج تعليمي قائم على نظرية الذكاءات المتعددة بالدافعية الذاتية لدى عينة من تلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الاساسي المنخفض تحصيلياً – 2007م – ماجستير – جامعة الازهر.
3. زين العابدين محمد وهبة – علاقة بين انواع الذكاءات المتعددة بالدافعية الذاتية لدى عينة من تلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي – 2010 – ماجستير – جامعة الازهر.
4. سعد سلطان عبدالله الشريف – أثر برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الاجتماعي في بعض مهارات حل المشكلات الطلابية لدى عينة من مرشدي الطلاب بالمملكة العربية السعودية – 2000 – دكتوراه – جامعة الازهر.
5. محمد غازي الدسوقي – الذكاء الاجتماعي تحديده وقياسه – 2002 – ماجستير – جامعة عين شمس

خامساً : مواقع وصفحات الانترنت:

www.google.com

www.wikeida.org

الملحقات

المقياس قبل التعديل

ملحق رقم (١) مقياس الذكاء الاجتماعي

إعداد

د. السيد محمد أبو هاشم

الاسم (إذا رغبت):

الكلية : التخصص

السنة الدراسية.....

الجنس : ذكر () أنثى () العمر : () سنة

أخي الطالب ... أختي الطالبة

فيما يلي عدد من المفردات كل منها تصف اعتقاداتك حول نفسك ، من فضلك إقرأ كل منها باهتمام وضع دائرة حول الرقم الذي يتفق مع مدى انطباق المفردة عليك علماً بأن:

لا أوافق بشدة (1) - لا أوافق (2) - غير متأكد (3) - أوافق (4) - أوافق بشدة (5)

ولا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، فالإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن وجهة نظرك بصدق ، لا تستغرق وقتاً ويلاتاً في الإجابة ، وستحاط إجابتك بالسرية التامة ولا يطلع عليها سوى الباحث لاستخدامها في أغراض البحث العلمي . م العبارة الإجابة

الإجابة				العبارة
				١ يمكنني التنبؤ بسلوك الآخرين في المواقف المختلفة
				٢ أشعر بالشك في الشخصيات التي لا أعرفها أو التي أقابلها لأول مرة
				٣ يدهشني ردود فعل الآخرين على ما أفعله
				٤ أبذل أقصى جهد من أجل إنجاز المهام التي أكلف بها
				٥ أشعر بالألم عند رؤية لشخص يساء معاملته
				٦ أفكر في إيجاد طرق ووسائل فعالة لحل المشكلة التي تواجهني
				٧ أعرف كيف يؤثر أدائي على مشاعر الآخرين
				٨ أجد نفسي في المواقف الاجتماعية المختلفة
				٩ أقوم بايذاء الآخرين بدون إدراك ذلك
				١٠ أمتلك القدرة على مواجهة الصعاب والعقبات

				بفعالية
				١١ أقدم المساندة للآخرين فى الأزمت أو المواقف الصعبة
				١٢ عندما تواجهنى مشكلة أقارن كل الخيارات المطروحة لاختيار أفضلها
				١٣ أفهم تأثير سلوكياتى على الآخرين وأقدر ذلك
				١٤ أفضى وقت عصيب فى الانسجام مع الآخرين
				١٥ يغضب منى الآخرون عندما أقول ما أفكر فيه تجاههم
				١٦ أبذل الكثير من الجهد لتحقيق طموحاتى
				١٧ أقدر مشاعر الآخرين وأضع نفسى مكانهم
				١٨ أستطيع تحديد المشكلة التى تواجهنى تحديداً. قيقاً
				١٩ أفهم حالة الآخرين بمجرد النظر إليهم وبدون سؤالهم
				٢٠ لدى القدرة على لقاء الأشخاص للمرة الأولى والدخول معهم فى حوارات
				٢١ أجد صعوبة فى فهم خيارات الآخرين لمساعدتى
				٢٢ أتخذ الأساليب والطرق اللازمة لتحويل أهدافى إلى واقع
				٢٣ لدى القدرة على التعبير عن انفعالاتى بصورة واضحة
				٢٤ عندما تواجهنى مشكلة أضع خطة عمل والتزم بها
				٢٥ أفهم ما يحاول الآخرون إنجازه بدون الحاجة لجعلهم يقولون أى شى
				٢٦ أستغرق وقت طويل للتوصل إلى معرفة الآخرين والتعامل معهم
				٢٧ يدهشنى الآخرون بالأشياء التى يقومون بها
				٢٨ أستمتع بالمتابرة والكفاح فى مواقف الصعوبة والتحدى
				٢٩ يمكننى التعرف على مشاعر الآخرين حتى إذا حاولوا إخفائها
				٣٠ أتعامل مع المشكلات بأسرع ما يمكن
				٣١ يمكننى التنبؤ بكيفية تفاعل الآخرين مع سلوكى
				٣٢ تواجهنى صعوبات فى إيجاد موضوعات للمحادثة مع الآخرين
				٣٣ لدى القدرة على معرفة أسباب غضب الآخرين منى
				٣٤ لدى القدرة على التأثير فى اتجاهات وآراء الآخرين
				٣٥ ما يحدث للآخرين من حوليؤثر فى حالتى النفسية

				سلبيا
				٣٦ أستخدم مهارتى المعرفية والاجتماعية فى حل ما يواجهنى من مشكلات
				٣٧ يمكننى فهم ما يعنيه الآخرون فى الواقع من خلال تعبيراتهم ولغتهم الجسدية
				٣٨ أتقبل مناقشة الآخرين لأخطائى وأعترف بها
				٣٩ أشعر بانفعالات الآخرين تجاه أفعالى
				٤٠ أضع لى نفسى مجموعة من الأهداف وأقيم حالتى فى ضوءها
				٤١ أشرك الآخرين مشاعر القلق والحزن التى يعانون منها
				٤٢ أقوم بتحليل المشكلة التى تواجهنى إلى عناصر حتى أتخذ قرارى
				٤٣ أفهم رغبات الآخرين واحترم احتياجاتهم
				٤٤ يمكننى قيادة فريق والعمل الجماعى فى مشروع ما
				٤٥ أستطيع تغيير وجهة نظر الآخرين نحو موضوع ما
				٤٦ أشعر بمقدرتى على توضيح أفكارى ومعتقداتى وأقنع الآخرين بها
				٤٧ يسعدنى رؤية الآخرين سعداء
				٤٨ تتولد لدى أفكار تساعدنى فى وضع حلول لما يواجهنى من مشكلات
				٤٩ أستخدم الإشارات والأمثلة المختلفة لتوضيح وجهة نظرى للآخرين
				٥٠ أحب سماع رأى الآخرين مهما كان مخالفاً لرأى
				٥١ أستطيع تحديد الأوقات التى يتغير فيها مزاجى
				٥٢ وجودى مع الآخرين يشعرنى بأنى شخص فعال
				٥٣ أعطف على الفقراء وغير القادرين كلما أتاحت لى الفرصة
				٥٤ أستخدم ما يطرأ على الموقف المشكل من تغيرات لصالحى
				٥٥ يمكننى إدارة حوارات وإجراء مناقشات دون الإعداد المسبق لها
				٥٦ يمكننى تفسير المواقف والأحداث بصورة يقبلها الآخرون
				٥٧ أناقش زملائى فى انفعالاتى
				٥٨ أشعر بمقدرتى على إصدار الأحكام التى تتناسب والمواقف التى أعيشها
				٥٩ أعيش ظروف زملائى الصعبة التى يمرون بها

				٦٠ أمتلك القدرة على الاستدلال والاستنباط لبناء
				أحكامى وتوقعاتى حول المشكلة
				٦١ من السهل على الآخرين فهم ما أستخدمه من ألفاظ وكلمات فى حديثى معهم
				٦٢ يلجأ زملائى إلى للمشورة وأخذ رأى عندما تواجههم مشكلات
				٦٣ أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين
				٦٤ أثق فى قدراتى وتصوراتى فى إنجاز ما أتوقع إنجازه
				٦٥ أقوم بتشجيع زميلى ومساندته عند تعرضه لمواقف محبطة
				٦٦ أقوم ببناء علاقات بين عناصر المشكلة للتغلب عليها
				٦٧ يمكنى تحلى ل المش كلات المختلفة بهدف الوصل إلى أسبابها الفعلية
				٦٨ يمكنى مناقشة أفكارى مع أفراد أسرتى وإقناعهم بوجهة نظرى
				٦٩ انتبه لكل أفعالى أثناء مناقشاتى وحواراتى مع الآخرين
				٧٠ لدى القدرة على تنظيم علاقاتى الاجتماعية مع الآخرين
				٧١ أشعر بالرضا عن علاقاتى مع الآخرين
				٧٢ أقارن نتائج المشكلة مع ما كنت أتوقع حدوثه
				٧٣ أضع أسس ومبادئ لعلاقاتى مع الآخرين
				٧٤ أبذل قصارى جهدى لمساعدة الأخرى
				٧٥ لدى القدرة على التعبير عن انفعالاتى بشكل مناسب
				٧٦ أستفيد من أوجه النقد التى توجه إلى أو لزملائى
				٧٧ أسعى باستمرار إلى تنمية إمكاناتى وقدراتى
				٧٨ أعطى نفس الوقت الكافى للتعامل مع المشكلة
				٧٩ تتفق توقعاتى عن قدراتى وإمكاناتى مع توقعاتى عن نتائج أفعالى
				٨٠ عندما أواجه مشكلة ما استحضر إلى ذهنى المشكلات السابقة المشابهة لها
				٨١ تقوم فعالياتى على كم ونوع المعلومات المتاحة فى الموقف
				٧٤ أبذل قصارى جهدى لمساعدة الآخرين
				٧٥ لدى القدرة على التعبير عن انفعالاتى بشكل مناسب
				٧٦ أستفيد من أوجه النقد التى توجه إلى أو لزملائى

					٧٧ أسعى باستمرار إلى تنمية إمكانياتي وقدراتي
					٧٨ أعطى نفس الوقت الكافي للتعامل مع المشكلة
					٧٩ تتفق توقعاتي عن قدراتي وإمكانياتي مع توقعاتي عن نتائج أفعالي
					٨٠ عندما أواجه مشكلة ما استحضر إلى ذهني المشكلات السابقة المشابهة لها
					٨١ تقوم فعاليتي على كم ونوع المعلومات المتاحة في الموقف

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية التربية – قسم علم النفس

إستبيان

الذكاء الاجتماعي ودوره في خفض ضغوط العمل لدى الموظفين بكلية التربية بجامعة السودان

بين يديك إستمارة بها بعض الفقرات المطلوب الاجابة عنها لما بأنه لا توجد بها اجوبة صحيحة او خاطئة الرجاء الاجابة بكل صدق.

الدرجة الوظيفية:

الحالة الاجتماعية : متزوج غير متزوج

النوع : ذكر انثى

العمر : سنة

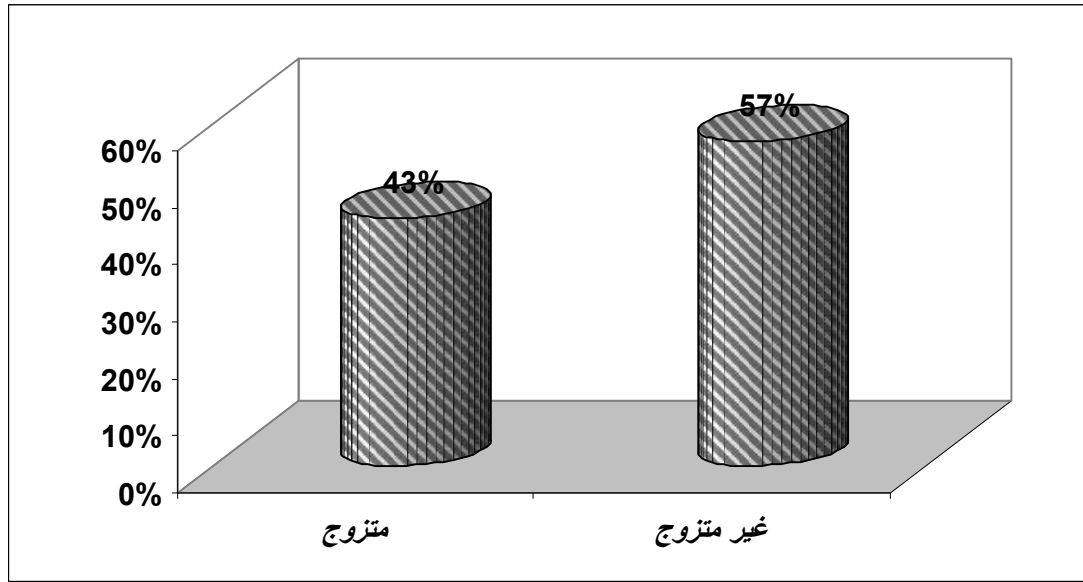
م	العبرة	دائماً	غالباً	حياناً	نادراً	لا يحدث
1	يمكنني التنبؤ بسلوك الآخرين في مختلف المواقف					
2	يدهشني ردود فعل الآخرين على ما افعله					
3	أبذل أقصى جهد من أجل انجاز المهام التي أكلف بها					
4	أشعر بالأم عند روؤوية شخص يساء معاملته					
5	أفكر في إبتكار اساليب وسائل فعالة لحل المشكلة التي تواجهني					
6	أفهم كيف يؤثر ادائي على مشاعر الآخرين					
7	امتلك المقدرة على مواجهة الصعاب والعقبات بفعالية					
8	أقدم المساعدة للآخرين في الأزمات الصعبة					
9	عندما تواجهني مشكلة اقارن كل الخيارات الموجودة لاختيار افضلها					
10	عندما تواجهني مشكلة اقارن كل الخيارات الموجودة لاختيار افضلها					
11	افهم تأثير سلوكياتي على الآخرين واقدر ذلك					
12	أقضي وقت عصيب في الإنسجام مع الآخرين					
13	يغضب الآخرون عندما أقول ما أفكر فيه تجاههم					
14	أبذل الكثير من الجهد لتحقيق طموحاتي					
15	اقدر مشاعر الآخرين واضع نفسي مكانهم					

				افهم حالة الآخرين بمجرد النظر اليهم وبدون سؤالهم	16
				لدي القدرة على لقاء الاشخاص للمرة الاولى والدخول معهم في حوارات	17
				وجودي مع الآخرين يشعرني بأنى شخص فعال	18
				أخذ الاساليب والطرق اللازمة لتحويل اهدافي الى الواقع	19
				لدى القدرة على التعبير عن إنفعالاتي بصورة واضحة	20
				افهم ما يحتاج اليه الآخرين بدون قول ذلك	21
				استغرق وقت طويل للتوصل الى معرفة الآخرين والتعامل معهم	22
				استمتع بالمتابعة والكفاح بأسرع ما يمكن	23
				تواجهني صعوبات في إيجاد موضوعات للمحادثة مع الآخرين	24
				لدي القدرة على التأثير في اتجاهات وراء الآخرين	25
				ما يحدث للآخرين من حولي يؤثر في حالتي النفسية سلبياً	26
				استخدم مهاراتي المعرفية والاجتماعية في حل ما يواجهني من مشكلات	27
				يمكنني فهم ما يعنيه الآخرون في الواقع من خلال تعبيراتهم ولغتهم الجسدية	28
				أقبل مناقشة الآخرين لأخطائي وأعترف بها	29
				أشعر بانفعالات الآخرين تجاه أفعالي	30
				أشارك الآخرين مشاعر القلق والحزن التي يعانون منها	31
				اضع لنفسي مجموعة من الأهداف وأقيم حالتي علي ضوءها	32
				أقوم بتحليل المشكلة التي تواجهني إلى عناصر حتى أتخذ قرارى	33
				أقوم بتحليل المشكلة التي تواجهني إلى عناصر حتى أتخذ قرارى	34
				أفهم رغبات الآخرين وأحترم إحتياجاتهم	35
				يمكنني قيادة فريق والعمل الجماعي في مشروع ما	36
				يسعدنى رؤية الآخرين سعداء	37
				تولد لدي أفكار تساعدني في وضع حلول لما يواجهني من مشكلات	38
				أستخدم الإشارات والأمثلة المختلفة لتوضيح وجهة نظري للآخرين	39
				أحب سماع رأي الآخرين مهما كان مخالفاً لرأىي	40

					أستطيع تحديد الأوقات التي يتغير فيها مزاجي	41
					أعيش ظروف زملائي الصعبة التي يمرون بها	42

شكل رقم (4)

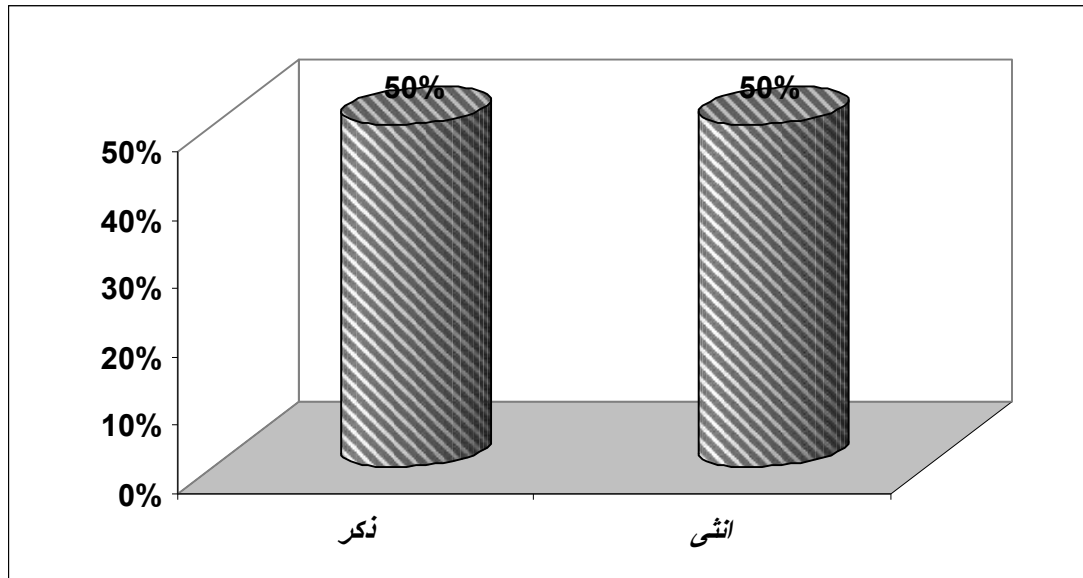
أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

شكل رقم (5)

أفراد عينة الدراسة حسب النوع



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الإستبانة، 2014 م

شكل رقم (6)

أفراد عينة الدراسة حسب العمر

