الذكاء الوجدانى وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية دراسة مقارنة بين الذكور والاناث بشركات الكهرباء

أحمد مصطفى العتيق[١]– محمود عبد الحميد حسين[٢]– غادة زكريا رجب ابراهيم
١) معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس ٢) كلية الاداب، جامعة المنصورة

المستخلص

يعانى قطاع الخدمات في معظم الدول النامية من قلة الموارد البشرية المؤهلة، وقلة الموارد المالية، مما يحتم التركيز على أداء الفرد وإنتاجيته ودراسة المشكلات التي تؤثر فيهما ولعل تعرض الفرد العامل لمستويات عالية من ضغط العمل يعتبر من أهم تلك المشكلات، وذلك لما يتركه من آثارسلبية نفسية وجسدية على الفرد، وبالتالي على المنظمة، والمجتمع بصفة عامة، لذا يحاول الباحث في تلك الدراسة أن يتوصل الى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجدانى وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجمتاعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية التي يتعرض لها العاملون في شركة توزيع الكهرباء، ولقد قامت الباحثة بتوزيع استمارة البحث على العاملين بقطاع الموارد البشرية بمنطقتى جنوب وشمال القاهرة للكهرباء ولقد بلغت عينة الدراسة ١٢٦ استمارة، وقد اوضحت النتائج وجود علاقة سلبية دالة احصائياً بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية، كما لا يوجد فرق دال احصائياً بين منطقة جنوب ومنطقة شمال في ضغوط بيئة العمل والضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وضغوط الدور المهني، كما يوجد فروق دالة احصائياً بينهما في الضغوط المعرفية والضغوط السلوكية لصالح منطقة جنوب حيث ان منطقة الجنوب تتعرض لضغوط سلوكية ومعرفية أكثر من منطقة شمال وعدم وجود فرق دال احصائياً بين الذكور والاناث في الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية

مقدمة

احتل الذكاء الوجدانى مركزية هامة فى مجال علم النفس حيث قام علماء النفس بدراسة الذكاء من جميع جوانبه ولقد بنيت العديد من النظريات التى تفسر أبعاده وبنيته ومن هذه

النظريات نظرية سيبرمان وثرستون وثورنديك والقوصى وجيلفورد وأبو حطب وجولمان، حيث اجتمعت العديد من التصورات النظرية والادلة العلمية، التي قدمتها العديد من الدراسات لتشير إلى أهمية الذكاء الوجداني في التنبؤ بالنجاح في مختلف مجالات الحياة، سواء كان نجاحا علميا أو عمليا وغيره، كذلك ارتبطت أهمية مفهوم الذكاء الوجداني بعدد من المتغيرات الاخري التي أسهمت في إبراز القيمة الحقيقية له.(Parlini , 2006, p. 45). حيث تتضح أهمية الذكاء الوجداني من أهميته في تحقيق التواصل والتوافق مع الاخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم، فقد أشار جولمان إلي أن النجاح في الحياة يتطلب ٢٠ % من الذكاء العام و ٨٠ % من الذكاء الوجداني، كما أن هذه الاهمية تظهر في أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني يستطيع استخدام المدخلات الوجدانية في الحكم وفي اتخاذ القرارات ويتميز بالدقة في التغبير عن الانفعالات مما يجعله قادرا على الاتصال الوجداني مع الاخرين. , Caruso) 2003, p.78)

كما أن التحولات الاجتماعية والاقتصادية التي يمر بها المجتمع المعاصر قد أدت إلي تغير في الهوية الانسانيةوفي النسق القيمي، فقد أصبحنا في عصر الضغوط والازمات النفسية والاجتماعية والبيئية والتحولات السريعة والعميقة في حياة البشرية. وازدادت الحياة تعقيدا وتوسعت مطالبها وحاجتها وازدادت الضغوط الواقعة علي الفرد لمواكبة التسارع الحضاري والعلمي لتحقيق رغباته وانجاز مطالبة وطموحاته، هذا التسارع زاد مرة أخري من الضغوط علي النفس البشرية وتحملها أكثر من طاقاتها بغية اللحاق بالحضارة ومجاراة التغير والتطور العلمي والحضاري المستمر، والتغير يحمل معه التبديل في السلوك، وينتج عنه بعض الاحباطات، والانحرافات، والضغوط التي تشكل عبئا علي قدرة ومقاومة الافراد فى التحمل وهذا القلق والضيق والتوتر شئ طبيعي وقد يكون إيجابي ولكن عندما تستمر الاعراض لفترة زمنية طويلة فإنها تصبح انذاك دلائل علي اضطراب وضغوط نفسي مزمن وضار مما يتطلب التدخل لحل تلك المشكلات وإالة الضغوط النفسية والاجتماعية والبيئية التي تعد " القاتل الصامت " في هذا العصر.(ماجدة بهاء الدين: ٢٠٠٨، صص ١٩ – ٢٠)، كما تعد ضغوط العمل إحدى التحديات المعاصرة التي يتعرض لها العنصر البشري في أي منظمة أو مؤسسة

على اختلاف نشاطها، وذلك لما يترتب عليها من آثار سلبية، خاصة علي المدى الطويل، سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات، ومن هنا، فقد تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة من جانب الباحثين في مجالات الطب، وعلم النفس، والسلوك التنظيمي بهذه الظاهرة، حيث تمثل ضغوط العمل رد الفعل النفسي، والفسيولوجي، والسلوكي للتغيرات، والأحداث في البيئة المحيطة بالفرد وقد تزايد الاهتمام بضغوط العمل، حيث أثبتت الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، ، وتوتر فقط، بل ينعكس أيضا على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العملالتي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها.(حريم، ٢٠٠٤، ص ١٦٠)

الدراسات المرجعية

دراسة جمال محمد على الحضري(٢٠١١): بعنوان فاعلية برنامج إرشادي لخفض بعض الضغوط النفسية لدي عينة من معلمي التعليم الثانوي الصناعي. حيث **هدفت الدراسة إلي** معرفة فاعلية برنامج إرشادي لخفض بعض الضغوط النفسية لدي عينة من معلمي التعليم الثانوي الصناعي بإدارة الساحل التعليمية التابعة لمحافظة القاهرة، حيث استخدمت الدراسة الادوات ١-مقياس الضغوط النفسية لمعلميى التعليم الثانوي الصناعي إعداد الباحث، ٢-مقياس الاداري المهني لمعلمي التعليم الثانوي الصناعي إعداد الباحث. ٣-البرنامج الارشادي (معرفي سلوكي لخفض بعض الضغوط النفسية إعداد الباحث. **ولقد توصلت الدراسة إلي** النتائج التالية:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية ومتوسط درجات المجموعة الضابطة بعد البرنامج علي مقياس الضغوط النفسية، وذلك لصالح المجموعة التجريبية .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية ومتوسط درجات المجموعة الضابطة قبل وبعد البرنامج علي مقياس الضغوط النفسية، وذلك لصالح القياس البعدي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية بعد البرنامج وبعد فترة المتابعة (٧ شهور) علي مقياس الضغوط النفسية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية ومتوسط درجات المجموعة الضابطة قبل وبعد البرنامج علي مقياس الأداء المهني، وذلك لصالح المقياس البعدي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية ومتوسط درجات المجموعة الضابطة بعد البرنامج علي مقياس مقياس الاداء المهني، وبعد فترة المتابعة (٧شهور) علي مقياس مقياس الاداء.

دراسة مصطفى محمد أحمد الكرداوى(٢٠٠٩): بعنوان أثر الذكاء الوجدانى للمديرين على مستوى شعور المرؤوسين بالاغتراب داخل محيط العمل دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة الدقهلية، واستهدفت الدراسة لقياس أثر الذكاء الوجدانى للمديرين على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفى لدى المرؤوسين داخل محيط العمل، من خلال التطبيق على عينة قوامها ٣٨٤ مفردة من المديرين بمديريات الخدمات بمحافظة الدقهلية وكذا عينة قوامها ٣٨٤ مفردة من العاملين تحت رئاسة هؤلاء المديرين بنفس المديريات.وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود بعض المتغيرات الشخصية التى تتوسط علاقة الذكاء الوجدانى بمستوى الاغتراب الوظيفى وكان من أهم تلك المتغيرات النوع وعدد سنوات الخبرة، كما توصلت الدراسة إلى اختلاف مستويات الشعور بالاغتراب الوظيفى بدرجته الكلية وأبعاده الفرعية باختلاف مستويات الذكاء الوجدانى لدى المديرين . **وأضافت الدراسة إلى** إمكانية التنبؤ بمستويات الاغتراب الوظيفى لدى العاملين بدلالة مستوى الذكاء الوجدانى لدى المديرين.

دراسة نظمي أبو مصطفي، عطاف أبو غالي(٢٠٠٧): بعنوان "**مصادر ضغوط العمل لدي المعلم الفلسطيني**" **هدفت الدراسة إلي** التعرف علي الاهمية النسبية لمجالات مقياس مصادر ضغوط العمل لدي المعلمين والمعلمات في برنامج تأهيل المعلمين في جامعة الاقصي ،والتعرف علي الفروق المعنوية في مجالات مقياس مصادر ضغوط العمل لدي المعلمين والمعلمات في برنامج تأهيل المعلمين في جامعة الاقصي، تعزي لمتغيرات :الجنس ،ونوع العمل ،وعدد سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية. وقد تألفت عينة الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات الملحقين في برنامج تأهيل المعلمين في كلية التربية ،محافظة خان يوسف جامعة الاقصي، والبالغ عددهم (٢٢٩) معلما ومعلمة.**وقد أظهرت نتائج الدراسة:**

- إن اكثر مصادر ضغوط العمل شيوعا لدي المعلمين والمعلمات هو مجال العلاقة مع الطلاب، ووزنه النسبي ٩٤% ويليه علي التوالي :مجال العلاقة مع الزملاء، ووزنه النسي ٨٦% ومجال العلاقة مع أولياء الامور، ووزنه النسبي ٨٦% ومجال عبء العمل، ووزنه النسبي ٨٠,٣٣ % ومجال البئة المدرسية ،ووزنه النسبي ٧١,٦٧ % ومجال العلاقة مع مدير المدرسة ،ووزنه النسبي ٦٦% ومجال العلاقة مع المشرف التربوي ووزنه النسبي ٦٤%
- وجود فروق معنوية بين الجنسين في العلاقة مع الطلاب، والدرجة الكلية لمقياس موضع الدراسة، لصالح الاناث، في حين أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية بين الجنسين في مجالات: العلاقة مع الزملاء والعلاقة مع مدير المدرسة، والعلاقة مع المشرف التربوي، والعلاقة مع أولياء الامور، وعبء العمل، والمناهج الدراسية، والبيئة المدرسية.
- عدم وجود فروق معنوية في مجالات مقياس موضوع الدراسة تبعا لمتغير نوع المؤسسة(حكومية ،وكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين).
- وجود فروق معنوية في مجالات: العلاقة مع المشرف التربوي، وعبء العمل، والمناهج الدراسية، والبيئية المدرسية، والدرجة الكلية لمقياس نوضوع الدراسة، تبعا لمتغير سنوات الخبرة، لصالح ٦-١٠ سنوات بينما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية في

مجالات: العلاقة مع الطلاب والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع مدير المدرسة، والعلاقة مع أولياء الامور تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

- وجود فروق معنوية في مجالات العلاقة مع الطلاب تبعا لمتغير المرحلة الدراسية، في حين بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية في مجالات: العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع مدير المدرسة، والعلاقة مع المشرف التربوي، والعلاقة مع أولياء الامور، وعبء العمل، والمناهج الدراسية، والبيئة المدرسية، والدرجة الكلية لمقياس موضع الدراسة، تبعا لمتغير المرحلة الدراسية.

دراسة نظمي أبو مصطفي، ديبة الزين(٢٠٠٩): بعنوان "مصادر ضغوط العمل لدي معلمي التربية الخاصة في محافظات عزة، حيث **هدفت الدراسة إلي** التعرف علي الاهمية النسبية لمجالات مقياس مصادر ضغوط العمل لدي معلمي التربي الخاصة في محافظات عزة، مع التعرف علي الفروق المعنوية في مجالات مقياس موضع الدراسة: تعزي لمتغيرات: الجنس، الحالة الاجتماعية المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ،نوع إعاقة الطفل، المعلم ونوع وظيفة المعلم.وقد تكونت عينة الدراسة من (١٨) معلما ومعلمة من معلمي مؤسسات التربية الخاصة في محافظات عزة. **وقد بينت نتائج الدراسة:**

- إن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعا لدي معلمي موضع الدراسة هو مجال العلاقة مع الاطفال ووزنه النسبي ٨٥,٤٦ %، يليه علي التوالي: مجال الراتب والترقية ،بوزنه النسبي ٨٣,٥٥ فمجالات العلاقات مع الزملاء بوزنه النسبي ٧٧,٦٥ % ثم مجالات العلاقات مع اولياء الامور ووزنه النسبي ٧٥,٧٧ % ثم مجال العلاقة مع اولياء الامور ووزنه النسبي٧٥,٧٧ %، مجال ظروف العمل بونه النسبي ٧٤,٠٦ % ثم مجال العلاقة مع مدير المؤسسة، ووزنه النسبي ٦٣,٨١ %، فمجال بيئة العمل، بوزنه النسبي ٥٩,٧١%
- عدم وجود فروق معنوية في مجالات، والدرجة الكلية تبعا لمتغير الجنس.
- –وجود فروق معنوية معنوي: في مجال الراتب والترقية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية ،لصالح المعلمين المتزوجين في حين لا توجد فروق معنوية في باقي مجالات مقياس موضع الدراسة، والدرجة الكلية للمقياس : تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

- عدم وجود فروق معنوية في مجالات موضع الدراسة، والدرجة الكلية للمقياس، تبعا لمتغيير المؤهل العلمي.
- وجود فروق معنوية معنوي: في مجال الراتب والترقية تبعا لمتغير سنوات الخبرة لصالح الخبرة من ٦-١٠ سنوات.
- وجود فروق معنوية في مجالي: ظروف العمل والعلاقة مع الاطفال، تبعا لمتغير نوع إعاقة الطفل، لصالح أطفال صعوبات التعلم في حين لا توجد فروق معنوية في باقي مجالات مقياس موضع الدراسة، والدرجة الكلية للمقياس: تبعا لمتغير نوع إعاقة الطفل.
- وجود فروق معنوية معنوي: في مجال الراتب والترقية والعلاقة مع مدير المؤسسة ،تبعا لمتغير فئة المعلم لصالح المعلم العادي.
- عدم وجود فروق معنوية معنوي: في مجالات مقياس موصع الدراسة، والدرجة الكلية تبعا لمتغير نوع وظيفة المعلم.

دراسة عويد سلطان المشعان(٢٠٠٠): بعنوان "مصادر الضغوط المهنية لدي المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضرابات النفسية الجسمية وهدفت الدراسة إلي التعرف إلي مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بمتغير الجنس والجنسية، والتخصص ،ومدي علاقتها بالاضرابات النفسية الجسمية. ولقد تألفت عينة الدارسة من (٧٤٦) من المدرسين، منهم (٣٧٧) من الذكور، و(٣٦٩) من لاناث، منهم (٣٦٣) من الكويتيين، و(٣٨٣) من غير الكويتيين ومنهم (٤٨٩) من مدرسي المواد النظرية، و(٢٥٧) من مدرسي المواد العلمية، **وقد بينت نتائج الدراسة**

- وجود فروق جوهرية بين الجنسين في المتغيرات التالية: العبء المهني والتطور المهني، والاضطرابات النفسية الجسمية، حيث حصلت الاناث علي متوسطات أعلي من الذكور في مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية الجسمية.
- وجود فروف بين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية الجسمية، حيث ان متوسطات المدرسين الكويتيين في مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية الجسمية من غير الكويتيين.

- عدم وجود فروق جوهرية بين مدرسي المواد العلمية في العبء المهني وصراع الدور ،حيث كانت الفروق في جانب مدرسي المواد العلمية في العبء المهني، وصراع الدور في جانب مدرسي المواد النظرية.
- إن جميع معاملات الارتباط إيجابية، ودالة احصائية بين مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية الجسمية.

مشكلة الدراسة

إن التقدم في جميع مجالات الحياة المتسارعة يؤثر علي العاملين وكثيرا ما يتردد أن الضغوط والضيق، والقلق والتوتر، والاحباط، والفشل في أداء العمل والانفعالات غير السارة التي يمر بها العاملين تؤثر في سلوكهم، كما أن عدم اتقائهم لاستراتيجيات أو أساليب مواجهة الضغوط بشكل علمي في ميدان العمل، قد يؤدي للعديد من المشكلات التي تسبب العديد من الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين وعدم انجاز مهام العمل وعدم التكيف مع الزملاء والرؤساء. كما يعانى قطاع الخدمات في معظم الدول النامية من قلة الموارد البشرية المؤهلة، وقلة الموارد المالية،مما يحتم التركيز على أداء الفرد وإنتاجيته ودراسة المشكلات التي تؤثر فيهماولعل تعرض الفردالعامل لمستويات عالية من ضغط العمل يعتبر من أهم تلك المشكلات، وذلك لما يتركه من آثارسلبية نفسية وجسدية على الفرد، وبالتالي على المنظمة، والمجتمع بصفة عامة. وقد تم اختيار شركة توزيع الكهرباء كمجال للتطبيق لأهمية الدور الذي تقوم بههذه الشركة في تقديم الخدمات، والدفع في عجلة التنمية والتطوير.وبالتالي تتمثل مشكلة البحث في الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوطالنفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية التي يتعرض لها العاملون في شركة توزيعالكهرباء.

أهميه الدراسة

تتمثل أهمية البحث فى جانبين هما الجانب العلمي والجانب العملي كما يلى :

أولاً: الأهمية النظرية

- يستمد البحث الحالي أهميته من أهمية وحداثة موضوع الذكاء الوجداني باعتباره ركيزة وسمة أساسية من سمات العصر الحديث وباعتباره أسمى أهداف التنمية البشرية، لما له من دور في تطوير المجتمع وازدهاره من خلال إنتاج الأفكار والحلول الجديدة للمشكلات والضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية غير المألوفة.
- يساعد البحث الحالي في توجيه نظر المؤسسات المهنية إلي تنمية الموارد البشرية وتطويرها لتواكب اتجاهات الحديثة في العمل والتي تدعو إلي أهمية التدريب علي تنمية الذكاء الوجداني لحل المشكلات والضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- يساعد البحث الحالي في توجيه نظر الرؤساء إلي أهمية تنمية الذكاء الوجداني عند العاملين والتعرف علي الطرق والأدوات المستخدمة لتحقيق ذلك.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- يسهم البحث الحالي في معرفة علاقة الذكاء الوجداني بأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء، بهدف النهوض بمستوي الذكاء الوجداني للعامل باعتباره الركيزة الأساسية للإنتاج وتزويدهم بمعلومات حول الطرق والأساليب لمواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- ويعد البحث الحالي تطبيقاً لطرق حل المشكلات ومواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- يسهم البحث الحالي في تزويد القائمين علي عملية تنمية الموارد البشرية بمهارات الذكاء الوجداني وحل المشكلات في مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- المساعدة علي تنظيم برامج إرشادية وعلاجية وفقاً لما ستفسر عنة النتائج.

أهداف الدراسة

سعى البحث إلى تحقيق هدفه من خلال معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء " وذلك من خلال الكشف عن الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدي العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء والكشف عن مستوي الذكاء الوجداني لدي العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء.

فروض الدراسة

تحاول تلك الدراسة اختبار صحة أو عدم صحة الفروض الآتية:

- اختبار صحة الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية دالةاحصائياً بين الذكاء الوجداني واساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمنطقة العمل (شمال وجنوب) على مقياس اساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء.

منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفى الاتباطي المقارن الذي يساعد على عرض مشكلة الدراسة واهدافها وفروضها والذي يستهدف معرفة خصائص ظاهرة معينة، من خلال جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها ومن خلال ذلك نستطيع وضع توصيات بشأن الظاهرة التى يقوم الباحث بدراستها.

تحديد مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة مكونة من (١٢٦) مفردة تنقسم الى (٦٦) من الذكور و (٦٠) من الإناث.

أدوات الدراسة: تمثلت في

- مقياس الذكاء الوجداني (إعداد: بار – أون : ترجمة ا د/ صفاء الاعسر)
- مقياس أساليب مواجهه الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية (أعداد : الباحثة)

الاختبارات الاحصائية: تم استخدام:

- معامل الارتباط لبيرسون **Pearson correlation coefficient**
- المتوسط والانخراف المعياري **Mean & Standard diviation**
- اختبار "ت" للمجموعات المستقلة **independent samples t test**

نتائج الدراسة

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية دالةاحصائياً بين الذكاء الوجداني واساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء

جدول(١): يوضح قيمة معامل الارتباط بين الذكاء الوجداني واساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة

الابعاد	الذكاء الوجداني	
	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط بيئة العمل	-٠,٥٦٤	٠,٠١
الضغوط الاجتماعية	-٠,٥١٦	٠,٠١
ضغوط العمل	-٠,٥٧٦	٠,٠١
الضغوط المعرفية	-٠,٥٧٣	٠,٠١
ضغوط الدور المهنى	-٠,٥٧١	٠,٠١
الضغوط السلوكية	-٠,٤٧٧	٠,٠١
الدرجة الكلية	-٠,٦٦١	٠,٠١

توجد علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية عند مستوى دلالة ٠,٠١. وذلك يدل على أن كلما زادت الضغوط النفسية والاجتماعية والبيئية قل الذكاء الوجداني لدى العاملين في شركات الكهرباء .

الفرض الثانى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمنطقة العمل (شمال وجنوب) على مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء

جدول(٢): يوضح الفرق بين منطقة شمال وجنوب على أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة

الابعاد	مجموعة المقارنة	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
بيئة العمل	جنوب	٦٣	٢٤,٢٧	٣,٧٤	٠,٠٧٤	غير دالة
	شمال	٦٣	٢٤,٢٢	٣,٥٠		
الضغوط الاجتماعية	جنوب	٦٣	٢٥,٧١	٣,٠٢	٠,٨٨٦	غير دالة
	شمال	٦٣	٢٦,١٧	٢,٨٠		
ضغوط العمل	جنوب	٦٣	٢٤,٦٨	٣,٤٤	٠,٣٣٨	غير دالة
	شمال	٦٣	٢٤,٤٦	٣,٩٢		
الضغوط المعرفية	جنوب	٦٣	٢٤,٣٧	٣,٦٧	٢,٢٦٩	دالةعند ٠,٠٥
	شمال	٦٣	٢٢,٧٩	٤,٠٨		
ضغوط الدور المهنى	جنوب	٦٣	٢٤,٨٧	٣,٤٣	٠,٠٩٥٦	غير دالة
	شمال	٦٣	٢٥,٤٧	٣,٦٤		
الضغوط السلوكية	جنوب	٦٣	٢٥,٣٣	٣,٣٩	٢,٣٨٤	دالةعند ٠,٠٥
	شمال	٦٣	٢٣,٨٨	٣,٤٠		
الدرجة الكلية	جنوب	٦٣	١٤٩,٢٣	١٥,٠٩	٠,٨٥٨	غير دالة
	شمال	٦٣	١٤٧,٠١	١٣,٩٦		

تشير بيانات الجدول السابق الى عدم وجود فرق دال احصائياً بين منطقة جنوب ومنطقة شمال في اساليب مواجهة الضغوط المتمثلة في (ضغوط بيئة العمل والضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وضغوط الدور المهني) في حين توجد فروق دالة احصائياً بينهما في الضغوط المعرفية والضغوط السلوكية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ لصالح منطقة جنوب أي أن منطقة الجنوب تتعرض لضغوط سلوكية ومعرفية اكثر من منطقة شمال.

الفرض الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للجنس (ذكور اناث) على مقياس اساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء .

جدول(٣): يوضح دلاله الفرق بين الذكور والاناث على اساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة

الضغوط	الابعاد	مجموعة المقارنة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
النفسية الاجتماعية	الضغوط الاجتماعية	ذكور	٦٦	٢٥,٩١	٢,٦٤	٠,١٤٢	غير دالة
		اناث	٦٠	٢٥,٩٨	٣,٢٠		
	الضغوط المعرفية	ذكور	٦٦	٢٣,٨٠	٣,٩٥	٠,٦٦٥	غير دالة
		اناث	٦٠	٢٣,٣٣	٣,٩٦		
	الضغوط السلوكية	ذكور	٦٦	٢٤,٧٣	٣,٤٢	٠,٣٩٣	غير دالة
		اناث	٦٠	٢٤,٤٨	٣,٥١		
البيئية	بيئة العمل	ذكور	٦٦	٢٤,٢١	٣,٣٨	٠,١١٠	غير دالة
		اناث	٦٠	٢٤,٢٨	٣,٨٧		
	ضغوط العمل	ذكور	٦٦	٢٤,٤١	٣,٦٩	٠,٥١٨	غير دالة
		اناث	٦٠	٢٤,٧٥	٣,٦٨		
	ضغوط الدور المهني	ذكور	٦٦	٢٥,٢٦	٣,٤٨	٠,٢٧٥	غير دالة
		اناث	٦٠	٢٥,٠٨	٣,٦٢		
الدرجة الكلية		ذكور	٦٦	١٤٨,٣٢	١٣,٤٣	٠,١٥٤	غير دالة
		اناث	٦٠	١٤٧,٩٢	١٥,٧٥		

تشير بيانات الجدول السابق الى عدم وجود فرق دال احصائياً بين الذكور والاناث في أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية، حيث بلغت قيمة "ت" على الترتيب (٠,١١٠، ٠,١٤٢، ٠,٥١٨، ٠,٦٦٥، ٠,٢٧٥، ٠,٣٩٣، ٠,١٥٤).

المراجع

جمال محمد على الحضري(٢٠١١): فاعلية برنامج إرشادي لخفض بعض الضغوط النفسية لدي عينة من معلمي التعليم الثانوي الصناعي، رسالة دكتوراة–كلية البنات – جامعة عين شمس.

حسن حريم(٢٠٠٤): السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجامعات في منظمات الاعمال، دار الحامد للنشر، عمان

عويد سلطان المشعان(٢٠٠٠): "مصادر الضغوط المهنية لدي المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضرابات النفسية الجسمية، دار القلم، الكويت.

ماجدة بهاء الدين(٢٠٠٨): الضغط النفسي ومشكلاته واثره على الصحة النفسية، عمان دار صنعاء للنشر والتوزيع،صص١٩-٢٠)

مصطفى محمد أحمد الكرداوى(٢٠٠٩): أثر الذكاء الوجدانى للمديرين على مستوى شعور المرؤوسين بالاغتراب داخل محيط العمل دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة.

نظمي أبو مصطفي، ديبة الزين(٢٠٠٩): مصادر ضغوط العمل لدي معلمي التربية الخاصة في محافظات عزة، مجلة التربية، مجلة علمية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، ع (٩٦) ،جامعة الأزهر، كلية التربية.

نظمي أبو مصطفي،عطاف أبو غالي (٢٠٠٧): مصادر ضغوط العمل لدي المعلم الفلسطيني، مجلة التربية، مجلة علمية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، ع (٩٦)، جامعة الأزهر، كلية التربية.

Caruso ,D (2003): Merasuring emotional intelligence with the mscent emotional,vol3(1),p78., p.78)

Parlini ,A, (2006) Emotional intelligence in the national Hocky league canding, Journal of behavioral science,vol 38(2)p45. , p. 45).

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS RELATION TO STYLES OF ENCOUNTERING THE SOCIO-PSYCHOLOGICAL AND ENVIRONMENTAL STRESS FOR WORKERS IN HUMAN RESOURCES SECTOR" A COMPARATIVE STUDY BETWEEN MALES AND FEMALES IN ELECTRICITY COMPANIES

……. [13]

Al-Atiq, A. M.[(1)]; Hussein, M. A.[(1)] and Rayan, Ghada, Z. R. I.
1) The Institute of Environmental Studies & Research, Ain Shams University 2) Faculty of Arts, of Domitta, Al-Mansoura University

ABSTRACT

Sector of service in most of Developing countries suffers from shortage of qualified human resources,which is determined the concentration of human performance and his productivity and study the problems which affect on them ,maybe exposing the worker person to high level of work stress is considered as most important of this problems,this according to which it left from Psychological and physical bad effects on person and therefore on the organization and on the society in general,so the researcher tries in this study to reach to know the relation between the Emotional intelligence and the styles of encountering the Psychological, social and environmental stressfor workers in human resources sector which exposing to it the workers at Electricity Distribution Company.The researcher distributed the research questionnaireon the worker at sector of human resource in two region of Southand North Cairo Electricity and the sample of study reached 126.The results showed that there is negative relationship is statistically significant between the Emotional intelligence and the styles of encountering the Psychological, social and environmental stress,also there is no statistically significant difference between south

region and north region at work environment stress , social stress ,work stress and professional role stress, and there are statistically significant differences between them at Cognitive stress and behaviorism stress favor to south region therefore south region exposed to Cognitive and behaviorism stress more than north region.there is no statistically significant differencesbetween males and females at the socio-psychological and environmental stress.