

الذكاء الوجداني وعلاقته بضغط العمل لدى طلاب اكاديميات الشرطة في فلسطين

إعداد

محمد محمود محمد ابو دوابة *
أ.د/ نجلاء عبد الله ابراهيم
أ.د/ زينب عبد العليم بدوي

مقدمة :

إن العمل في الوقت الحاضر يستهلك القسط الأكبر من وقت الإنسان، وخصوصاً الذين يعملون في نظام المناوبات كالأطباء والشرطة، والعاملين في المهن التي تحتاج أربع وعشرين ساعة عمل متواصل أحيانا وعندما يعيش الموظف هذا الزمن تحت ضغوط العمل بشكل مستمر، فإنه بذلك يفقد كثيرا من عطائه، لان الشعور بالضغط عنده يقلل من قدراته على التركيز ويشتت جهده فتقل إنتاجيته ويزيده توترا فتتهتر علاقاته المهنية والاجتماعية، هذا إضافة إلى ما يتسبب له من آثار صحية جسدية ونفسية، وتؤثر ضغوط العمل على العاملين في الشرطة سلباً، وتحد من مستوى الكفاءة الاجتماعية لديهم.

يعتبر منتسبو الشرطة الأكثر عرضه إلى الاحتكاك المباشر مع المجتمع المحلي المحيط بهم، وعليهم مسئولية اجتماعية كبيرة، وتطلب منهم كفاءة اجتماعية وذكاء وجدانياً مرتفعاً، ولان الشرطة من أهم مؤسسات الضبط الاجتماعي، فلا بد أن يكون أفرادها هم أكثر الناس قدرة على التكيف الاجتماعي بامتلاكهم مستوى مرتفع من الذكاء الوجداني.

*بحث مشتق من رسالة للحصول على درجة الدكتوراة للباحث / محمد محمود محمد ابو دوابة تحت إشراف:

أ.د./ زينب عبد العليم بدوي - وكيل كلية التربية لشئون الدراسات العليا وأستاذ علم النفس التربوي بكلية التربية جامعة قناة السويس بالإسماعيلية.
أ.د./ نجلاء عبد الله إبراهيم - أستاذ علم النفس التربوي بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس بالإسماعيلية.

ويتعامل رجال الشرطة مع أفراد المجتمع بكل مستوياتهم العقلية والفكرية والاجتماعية ويتعرضون عند ممارسة العمل الميداني الحقيقي للضغوط بأشكال مختلفة، وتؤثر هذه الضغوط عليهم بحيث لا يعرفون كيف يجب أن يتصرفوا مع زملائهم وأسره بل يؤثر بدوره سلباً على طرق تعاملهم مع المجتمع المحيط، ويترك في انفسهم اثار سلبية كبيرة، لذلك يحاول الباحثين توفير البرامج والأساليب والاستراتيجيات التي يمكن أن تساعد الأفراد على مواجهة ضغوط العمل وتجنب الأمراض النفسية والعضوية والتي قد تسببها هذه الضغوط.

فقد أكدت نتائج دراسة طارق محمد بكر، (٢٠١٧) وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني وجودة الحياة لدى الأخصائيين النفسيين المدرسين من الذكور والإناث، و زياد الطحانية، (٢٠٠٨) فقد وجد أن تعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة ومناقشة المشكلات مع الزملاء كانت من أهم الأساليب في مواجهة ضغوط العمل.

ويشير يحيى عبد العال (٢٠٠٢) أن اكتساب المهارات الاجتماعية والتدريب عليها أمر لا يتوقف عند تحقيق المزيد من التكيف والتوافق مع الآخرين، بل يعد اكتساب المهارات الاجتماعية أمراً وقائياً يحول دون الوقوع في الاضطرابات.

ويؤكد مصطفى الاسطل (٢٠١٠) في دراسته التي اسفرت عن وجود علاقة طردية بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء الوجداني.

واشار (Kumarasam, M. M., Pangil, F., & Mohd Isa, M. F., 2016) أنه لتحقيق التوازن بين العمل والحياة، يجب أن يكون لدى ضباط الشرطة مستوى مقبول من الذكاء الوجداني.

ويتدرب المنتسبون في كليات الشرطة اثناء مدة الدراسة على العديد من القوانين واللوائح الانضباطية والالتزام الشديد، ويتلقون تدريبات مكثفة، تفرض عليهم الجدية في التعامل مع الاخرين، ويتعرض المنتسبون لكليات الشرطة لانفعالات وضغوط نفسية شديدة لأن عليهم طوال الوقت التركيز والانتباه والاستنفار للحالات الطارئة التي يتطلبها التدريب واحتمال تعرضه للعدوان في المستقبل أثناء العمل الميداني، وهو ما يجعل شخصياتهم تبدو متسمة بالقسوة والعنف لدى الاخرين وهم يسعون الى تنفيذ القوانين والانضباط حفاظاً على الامن.

وفي هذا السياق فقد أكد (لطفى إبراهيم، ١٩٩٤: ٩٥) في أن اثار مشكلات العمل وأحداث الحياة تنعكس على جميع جوانب الشخصية، ويرى ان ما يميز هذا القرن هو ضغوط العمل والأزمات النفسية وانه يجب البحث عن الكيفية التي يدير بها الأفراد الضغوط بنجاح خلال حياتهم.

ويرى (محمد عبد الله، ٢٠٠١: ١١٥) إن الأثر الناتج من التعرض للضغوط يعتمد على شدة الضغط والانعصاب، فالضغوط النفسية البسيطة قد تساعد الفرد في الأداء والانجاز وزيادة الكفاءة في العمل لأنها بمثابة حافز للنشاط.

ويعتبر كل من طلعت منصور وفيولا الببلاوي، (١٩٨٩) أن التعرض المتكرر للضغوط القوية يترتب عليه تأثيرات سلبية سالبة كالفوضى والارتباك في حياة الفرد، والعجز عن اتخاذ القرارات وتدني فاعليتها على المستوى السلوكي، وعجزه عن التفاعل مع الآخرين، وظهور أعراض جسمية وغير ذلك من الاختلال الوظيفي، وهذا يعني أن الضغوط ذات التأثيرات السلبية مرتبطة باعتلال الصحة النفسية .

وقد وجد الباحث أهمية هذه الدراسة وهي دراسة الذكاء الوجداني وعلاقته بضغط العمل لدى طلبة أكاديميات الشرطة، للمساعدة في حل تلك المشكلات المحيطة بطبيعة العمل الشرطي، ولأن ضابط الشرطة هو في النهاية رب لأسرة وعضو في المجتمع وله ادوار متعددة يجب ألا يؤثر عليه ضغط العمل في اداء ادواره المتنوعة على مستوى الاسرة والمجتمع.

مشكلة الدراسة:

إن الضباط وخصوصاً الخريجين الجدد من كليات الشرطة لديهم معلومات شرطية وقانونية جيدة، ولكنهم يقبلون على العمل والقلق الطبيعي من المجهول يسيطر عليهم، وضغوط العمل الكثيرة في انتظارهم وستؤثر حتماً عليهم، وعلى ذلك فإن هؤلاء المنتسبين لكليات الشرطة وخصوصاً الخريجين في حاجة ماسة للأخذ بيدهم والوقوف على متغيرات حياتهم ودراستها لكي نصل الى الحلول الامثل لهم في إنشاء علاقات متبادلة مع الآخرين، والتعامل الفعال مع افراد المجتمع، وتقبلهم أيا كانت شخصياتهم، مما يشجع الجميع على التعاون معهم ومساعدتهم وهذا بدوره يعمل على تحسين العمل الأمني والشرطي ويزيد من فاعليته الأمنية الناجحة، وينعكس بالإيجاب أيضا قيادتهم لمرؤوسيهم وتعامله الناجح مع كافة الأنماط البشرية والمستويات الإدارية والقيادية في المؤسسة الشرطية، وتتلخص مشكلة الدراسة الحالية في الأسئلة التالية:

- ١- ما مستوى الذكاء الوجداني لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين ؟
- ٢- ما مستوى ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين ؟
- ٣- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الوجداني وضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين؟

هدف الدراسة:

- الكشف عن مدى العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني وضغوط العمل.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أنها :

١. تسعى للتعرف العلاقة بين الذكاء الوجداني وضغوط العمل لدى طلاب اكايمييات الشرطة،

والتي بدورها تساعدهم في التعامل مع هذه الضغوط.

٢. الاستفادة من الدراسة في خفض ضغوط العمل في المجال الشرطي.

مصطلحات الدراسة:

الذكاء الوجداني :

يعرف سالوفي وماير (١٩٩٣) الذكاء الوجداني على أنه القدرة على فهم المشاعر والانفعالات الذاتية ، فهم مشاعر و انفعالات الآخرين والتمييز بينها واستخدام المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله (Mayer & S : 1993, P: 433-442). ويعرف الباحث الذكاء الوجداني: بأنه القدرة على إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين لتحفيز النفس وإدارة المشاعر بشكل فعال في اطار العلاقات الاجتماعية.

أما التعريف الإجرائي للذكاء الوجداني فهي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص على المقياس المستخدم في هذه الدراسة الحالية.

ضغوط العمل:

تعرف (وفيه الهنداوي : ١٩٩٤،٩١) ضغط العمل بأن تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد الذي يعاني من الضغط ويؤدي الى ان يواجه اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم. ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم، ويعرف الباحث ضغوط العمل بانها المثيرات التي توجد في المجال البيئي أو المنظمة او الفرد نفسه وتفرض ضغطاً على العاملين ويترتب عليها ضيقاً وتوتراً وعجزاً يسعى الفرد للتخلص منها او خفضها او تجنبها.

ويعرف الباحث ضغوط العمل بأنها المؤثرات التي توجد في المجال البيئي أو المنظمة أو الفرد نفسه وتفرض ضغطاً على العاملين ويترتب عليها ضيقاً وتوتراً وعجزاً يسعى الفرد للتخلص منها أو خفضها أو تجنبها .

أما التعريف الإجرائي لضغوط العمل فهي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص على المقياس المستخدم في هذه الدراسة الحالية.

الاطار النظري والدراسات السابقة:

يعتبر مفهوم الذكاء الوجداني كمفهوم نفسي من المفاهيم الحديثة نوعاً ما والتي أحاط بها الغموض بسبب حداثة وعدم وضوح المفهوم بصورة جلية، وإن اختلاف الباحثين فيما بينهم حول كونه قدرة عقلية معرفية أم سمة من سمات الشخصية زاد من عدم وضوح هذا المفهوم كبقية المفاهيم النفسية، كما اختلف الباحثون أيضاً حول أبعاده ومكوناته، ولتسليط الضوء حول حقيقة مفهوم الذكاء الوجداني .

تناول العديد من الباحثين تعريف الذكاء الوجداني على انه مجموعة من القدرات حيث يرى ابراهام (Abraham & Abramowitz, 2001) بأنه القدرة على استخدام المعرفة الانفعالية لحل المشكلات، حيث إن الانفعالات الإيجابية تساعد العمليات المعرفية المتصلة بالذاكرة لحل تلك المشكلات.

ويعرفه كيميس ووايس (Chemiss, Adler & Weiss, 2000: 68) بأنه القدرة على تحديد ردود الفعل الانفعالية للفرد وردود أفعال الآخرين وفهماها، والقدرة على تنظيم انفعالات الفرد وضبطها وتعديلها واستخدامها في اتخاذ قرارات صائبة، والتصرف بصورة فعالة ومؤثرة، وهو ليس جينياً أو يتوقف نموه في مرحلة ما

كما قام كل من سالوفي وكارسو (Mayer, Salovey & Caruso, 2000: 307) بتعريف الذكاء الوجداني على انه القدرة على التقويم والتعبير الدقيق عن الانفعالات لدى الذات والآخرين، وتنظيم الانفعال بطريقة تحسن من الحياة.

ويشير ابراهيم المغازي، (٢٠٠٣) إلى أن الذكاء الوجداني يشمل القدرة على إدراك الانفعالات وتقييمها والتعبير عنها، ويشمل أيضاً القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الوجدانية، والقدرة على توليد المشاعر، والوصول إليها عندما تتيسر عملية التفكير، ويشمل أيضاً القدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي للفرد، فالوجدان يعطي الفرد معلومات ذات أهمية تجعله يتعامل بكفاءة مع المواقف التي يواجهها (إبراهيم المغازي، ٢٠٠٣: ٥٨) .

ان التعريفات السابقة تناولت مفهوم الذكاء الوجداني على انه قدرة يمتاز بها الفرد، ويستخدمها في تعامله مع المجتمع المحيط وهي قدرة فردية تتكامل مع قدرات الفرد الاخرى لتشكل سلوكه، وطريقة حله للمشكلات التي تواجهه.

وتعددت التعريفات التي تناولت الذكاء الوجداني كمهارة، فيعرف جولمان الذكاء الوجداني بأنه إدراك الفرد لمشاعره واستخدام هذه المشاعر في اتخاذ القرارات الصائبة في الحياة، والتعامل مع الضغوط والتحكم في الدوافع والانفعالات، وإثارة الحماس في النفس، والمحافظة على روح الأمل والتفاؤل متى فشل الإنسان في تحقيق أهدافه، والتعاطف مع الآخرين ومعرفة ما يدور داخلهم مع تكوين علاقات اجتماعية تقوم على التعامل مع مشكلات الآخرين وإقناعهم وقيادتهم (Goleman, 1995: 36).

تعددت محاور البحوث التي تناولت الذكاء الوجداني متكاملة ومتشابهة حيث يشير المحور الأول إلى محتوى الذكاء الوجداني يتكون من قدرات، أما المحور الثاني فيشير إلى مدى تأثير الذكاء الوجداني على السلوك الإنساني، والمحور الثالث يشير إلى تلك الكفاءة المطلوبة لفهم الذات والتعامل مع الآخرين والتحليل الدقيق لمعظم تعريفات الذكاء الوجداني يوضح أنها متشابهة في كثير من الجوانب، فتعريفات الذكاء الوجداني بوصفة مجموعة من المهارات والسمات لا تخلو من إشارة إلى أنه قدرة ما في جانب أو آخر، كما أن معظم التعريفات أسست على أفكار "ماير وسالوفي وجولمان وبار-أون" في هذا المجال.

إن الذكاء الوجداني هو توافق وتناسق وتكامل بين مكونات الشخصية والمعرفية والوجدانية (مشاعر، انفعالات، أحاسيس) حيث إن توافق الفرد مع نفسه ومع البيئة التي يعيش فيها يعكس صحته الوجدانية، بمعنى أن الشخص هنا يعبر عن مشاعره بطريقة ذكية وناضجة تعكس ذكائه المعرفي.

مما سبق يمكن للباحث تعريف الذكاء الوجداني على أنه بانه القدرة على إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين لتحفيز النفس وإدارة المشاعر بشكل فعال في اطار العلاقات الاجتماعية.

ضغوط العمل :

ان العاملين في الشرطة والأجهزة الأمنية والدفاع المدني والإسعاف والأفراد الذين يعملون في وظائف من طبيعتها ان هناك احتمال قوي لوقوع مخاطر جسدية وتعتبر هذه المخاطر المتوقعة مثير مهم لضغوط العمل، وان الكيفية التي يتعامل العاملين بها مع ضغوط العمل والآثار التي

تتركها على وجدانهم وصحتهم أو الطريقة التي يدرك فيها الفرد أو يقدر هذه الضغوط، وتختلف من فرد لآخر ومن وظيفة لأخرى.

ويعرف سيلبي (Selye, 1976:30) الضغوط بأنها "الاستجابة غير المحددة للجسم لأي مطلب يفرض عليه، وتحدث حالة من عدم الاتزان داخل الفرد نتيجة للظروف المحيطة، أو المدركة ما بين مطالب البيئة المحيطة بالفرد وقدراته وإمكاناته في التغلب على متطلبات البيئة وتظهر من خلال استجابات فسيولوجية وسيكولوجية مختلفة .

تعريف الضغوط على أساس المثيرات الخارجية:

تشير الضغوط وفق هذا المفهوم إلي القوى الخارجية التي تسبب تشويهاً مادياً في هيكل الجسم، أو تعطيل وظائفه، حيث استخدمت التعريفات الأولى للضغوط المفاهيم السائدة في حقل الفيزياء، والهندسة، والتي تعرف الضغوط على أساس المثيرات الخارجية (سعيد غنام، ٢٠٠٤ : ٣١).

ويرى كل من (Quick, C., Debra L., Quick, J.D.& Dusty, K.O. 2001) بأن الشعور بالضغط هو نتيجة للتفاعل بين خصائص الفرد واستخدام آليات الدفاع وخصائص البيئة المحيطة به، فتقييم الفرد للموقف ودور كل من الإحباط والتهديد والصراع، فالإحباط شكل من أشكال الخطر الذي يتعرض له الفرد ويهدد أهدافه، أما الصراع فينتج عندما تتعارض أهداف الفرد ببعضها البعض، وضرر الإحباط والصراع يشمل الضرر النفسي والاجتماعي والجسدي .

ويتفق ذلك مع دراسة سليمان المطرفي (٢٠٠١) والتي أجريت على عينة الدراسة (٢٢٠) ضابطاً من قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، وقد أسفرت النتائج عن أن أساليب الاتصال الإدارية تقليدية وأنها السبب الأول في إعاقة الاتصال قبل العوامل البيئية والشخصية، وإن طبيعة ونوع العمل من أهم المصادر في ضغوط العمل ويليها غموض الدور وصراع الأدوار .

ويرى (Chhabra, Manoj, Chhabra & Bindu,2013) ان ضغوط العمل تؤدي إلى حالات الانتحار وجرائم القتل، وهو أحد المشاكل الرئيسية التي تواجه أفراد قوات أمن الحدود الهندية. وقد اعتبرت ظروف العمل الشاقة، والافتقار إلى المرافق الأساسية، وساعات العمل الطويلة، والانفصال المادي عن الأسرة، والضوابط المشددة، والتسلسل الهرمي الطبقي الصارم، من الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط .

تعريف الضغوط على أساس الاستجابة:

يري بعض الباحثين إن الإنسان عرف الضغوط منذ القدم، حيث اعتبرها سبباً من أسباب البقاء، لما يترتب عليها من محاوله الدفاع عن النفس، والبحث عن وسائل الحماية والتكيف.

وينظر هنا للضغط كأمر داخلي متعلق بالفرد فان استجابات جميع هؤلاء الأفراد تكون مختلفة، وذلك بسبب الفروق الفردية بين الأفراد واختلاف استجاباتهم لهذه الضغوط .

فيري سعد الدوسري ان الضغوط هي ظروف وأحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معاً (سعد الدوسري، ٢٠٠٥ : ٢٠).

ولقد عرف نجيب الرفاعي ضغوط العمل علي أنها نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية، أما الإجهاد فهو التأثير المتجمع للضغط، والذي يتمثل بشكل رئيسي في، الانحراف عن الحالة المعتادة سبب التعرض للحوادث الضاغطة (نجيب الرفاعي، ٢٠١٤ : ٢٥٧) .

ويرى عبد الرحمن الهيجان إن احدي وجهات النظر المتعلقة بعمليات الضغوط تقول إن الجسم البشري قد ركب بطريقة تمكنه من الصراع من أجل البقاء، وأن خوف الإنسان القديم من الأعداء أوجد لديه ردود فعل عصبية متناسقة بصفة طبيعية استعداداً لمواجهة أي هجوم خارجي، يتمثل هذا الاستعداد في التغير الفسيولوجي للجسم أثناء الخطر، سواء في اتساع حدقة العين، أو ازدياد ضربات القلب أو سرعة التنفس، أو ارتفاع الطاقة وغيره (عبد الرحمن الهيجان، ١٩٩٨ : ١٥ - ١٤) .

ويرى الباحث ان ضغوط العمل ممكن ان تسبب للإنسان إعاقة حقيقية في الإنتاج والتوافق ويجب عليه ان يتعامل معها وفق نوعها وحدتها وإلا يترك الضغوط تسيطر على سلوكه وتؤدي لضغوط العمل إلى آثار جسمانية ونفسية وسلوكية، وعند تعرض الإنسان هذه لضغوط فإنه يجب عليه ان يبذل محاولات للتخفيف منها والتكيف معها.

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لاهم الدراسات المتعلقة بالبحث:

- هدفت دراسة : (Slaski, Mark, Cartwright& Susan, 2003) الى التعرف على دور الذكاء الوجداني كمخفف للضغط وتكونت عينة الدراسة من (٦٠) شخص من مدرء المملكة وقد تلقوا تدريباً في الذكاء الوجداني ، وكانت النتائج ان التدريب على الذكاء الوجداني قد أدى إلى زيادة معدل الاستثمار وتحسين الصحة والرفاه.

- هدفت دراسة ريتشارد وقوخ (Richard J, Gough, 2011) الى معرفة اثر الذكاء الوجداني على إدارة ضغوط العمل لدى رؤساء الكليات المجتمعية في شمال كارولينا وتكونت عينة الدراسة من (٤٧) فرد ، وظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية كبيرة موجودة بين الذكاء الوجداني وإدارة ضغوط العمل، واوصت الدراسة بضرورة عمل برامج تدريبية في الذكاء الوجداني للعاملين.

- هدفت دراسة: (Mokana, Faizuniah& Mohd Faizal,2016) الى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوازن بين العمل والحياة لدى ضباط الشرطة، وكذلك تأثير الدعم التنظيمي كمنسقى في هذه العلاقة، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٦٦) ضابط شرطة في شبه الجزيرة الماليزية، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية وإيجابية بين الذكاء الوجداني والتوازن بين العمل والحياة، واكدت هذه النتائج إلى أنه لتحقيق التوازن بين العمل والحياة، يجب أن يكون لدى ضباط الشرطة مستوى مقبول من الذكاء الوجداني، وأن وجود الدعم التنظيمي من شأنه أن يعزز هذه العلاقة. وبالتالي، من المهم في إدارة التوازن بين العمل والحياة بين ضباط الشرطة تعزيز ذكائهم الوجداني وتنفيذ سياسات الدعم التنظيمي

- هدفت دراسة عياطه التوايهه (٢٠١٣) التي هدفت الى معرفة اثر ضغط العمل لدى العاملين بالإدارة العامة لشرطة ابوظبي على أدائهم الوظيفي وأسفرت النتائج عن ان ترتيب ضغط العمل لدى أفراد العينة حسب ترتيب الوسيط من الأعلى إلى الأدنى وعلى النحو التالي : عدم التقدم المهني وضعف الأمن الوظيفي وحجم العمل وصراع الدور وعدم التنظيم وغموض الدور وضعف الولاء الوظيفي وطبيعة العمل. وان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل حسب المتغيرات الديموغرافية وطبيعة العمل، وعدم التقدم المهني، وعدم التنظيم، وضعف الولاء الوظيفي، وتزايد حجم العمل، وضعف الأمن الوظيفي، وصراع الدور، وغموض الدور وذلك باستخدام اختبار تحليل التباين. وتبين إن ضغط العمل موجود لدى المجموعات جميعها من مواطنين وغير المواطنين، ويؤثر ذلك على أدائهم الوظيفي على الرغم من وجود فروق بسيطة بينهم.

- هدفت دراسة سائد ششنيه (٢٠١٢) التي هدفت الى التعرف على مسببات ضغوط العمل وعناصرها واساليب التعرف عليها وماهية الصفات التي يجب توافرها في القائد الامني الناجح، وتكونت العينة من عدد من قادة جهاز الشرطة الفلسطينية والضباط والافراد وقد استخدم الباحث مقياس ضغوط العمل ومهارات القائد من اعداده والمقابلات الشخصية ، وكان اهم النتائج ان القائد له تأثير واضح في العملية الادارية ويتأثر به مرؤوسيه بصورة مباشرة ، واسلوب القيادة

يؤثر في درجة ضغوط العمل ، المهارات الاجتماعية وإدارة الذات والتعبير العاطفي من أهم العوامل التي تعمل علي خفض الضغوط .

- هدفت دراسة مصطفى الاسطل (٢٠١٠) إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كلية التربية بجامعة غزة واستخدم الباحث مقياس الذكاء العاطفي من إعداد "فاروق عثمان، محمد عبد السميع، ومن تقنين عبد العظيم المصدر وآمال جودة ٢٠٠٧ " ومقياس مهارات مواجهة الضغوط من إعداد الباحث وكانت عينة الدراسة (٤٠٣) طالب وطالبة وكانت أهم النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء الوجداني .

- هدفت دراسة عبد الخالق الزهراني (٢٠٠٨) الى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وأساليب موجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة، ومعرفة الفروق بين ضباط الشرطة الأكثر تعرضاً للضغوط والأقل تعرضاً للضغوط وسمات الشخصية وكانت عينة الدراسة مكونة من (١٠٠) ضابط واستخدم الباحث مقياس ايزنك المعدل لسمات الشخصية ومقياس ضغوط العمل ومقياس أساليب المواجهة من إعداد، وأسفرت النتائج وأسفرت النتائج أن ضباط الشرطة الأعلى ضغوط أعلى عصابية والأقل ضغوطاً أعلى في الانبساطية / الانطوائية.

اجراءات الدراسة :

- منهج الدراسة: استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي.

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة أكاديميات الشرطة في الفصل الدراسي النهائي وعددهم (٢١٠) للعام (٢٠١٦-٢٠١٧).

عينة الخصائص السيكومترية:

وتكونت عينة الخصائص السيكومترية من (٦٠) طالباً من المتدربين في أكاديمية الشرطة في فلسطين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة وتم تطبيق أدوات الدراسة عليها من أجل حساب الصدق والثبات.

عينة الدراسة الأساسية :

تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بالطريقة العشوائية البسيطة وعددها (٣٠) من طلبة أكاديميات الشرطة بفلسطين.

أدوات الدراسة:

- ١- مقياس للذكاء الوجداني (إعداد الباحث).
 - ٢- مقياس لضغوط العمل (إعداد الباحث).
 - أ- مقياس الذكاء الوجداني(إعداد الباحث):
- قام الباحث بتصميم مقياس يهدف لقياس الذكاء الوجداني مكون من ١٠٠ فقرة موزعة على خمسة أبعاد وكل بعد يحتوي على (٢٠) فقرة.

صدق المقياس:

تم التأكد من صدق المقياس الحالي باستخدام صدق المحكمين حيث تم عرض بنود المقياس في صورتها الأولية على مجموعة من المتخصصين في علم النفس والصحة النفسية (١٠ محكمين) وذلك للحكم على مدى صلاحية كل مفردة لقياس ما وضعت لقياسه في ضوء البعد الذي تنتمي إليه وعلى ضوء التعريف الإجرائي، وكذلك الحكم على الصياغة اللغوية لمفردات المقياس. وقد أبدى المحكمون آرائهم كما يلي:

- تم تعديل بعض المفردات وعددها (١٢) ثمان فقرات، وقد أعيد صياغة هذه المفردات وإعادة عرضها على المحكمين وحذف (١٠) عشرة مفردات، حيث لم تحصل تلك المفردات على نسبة (٩٠٪ فأكثر) من اتفاق المحكمين، ومن ثم أصبح عدد المفردات بعد صدق المحكمين هو (٩٠) مفردة.

كذلك تم التأكد من صدق المقياس بحساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات البعد، والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك على النحو التالي:

جدول (١): معاملات الارتباط لدرجات العينة الدراسة الاستطلاعية بين جميع فقرات الأبعاد

الخمسـة والدرجة الكلية

الفقرات	البعد الاول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس
	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
١	٠,٦٥٣	٠,٦٦٩	٠,٥٧٢	٠,٥٤٧	٠,٣٦٦
٢	٠,٥٨٢	٠,٥٧٢	٠,٦١٤	٠,٧٠٧	٠,٤٠١
٣	٠,٥٦٣	٠,٣٦٩	٠,٨٦١	٠,٥٣٧	٠,٥٩١
٤	٠,٥٣٤	٠,٦٩٨	٠,٧٢٦	٠,٥٧٨	٠,٥٠١
٥	٠,٣٦٩	٠,٤٣٨	٠,٦٣٣	٠,٧٠٣	٠,٥٣٠
٦	٠,٨٠٧	٠,٥٠٥	٠,٥٠٦	٠,٥٧٣	٠,٥٢٥
٧	٠,٥٤١	٠,٥٧٧	٠,٣٢٢	٠,٥١١	٠,٥١١
٨	٠,٦٦٦	٠,٦٢٨	٠,٥٩٦	٠,٥٨٨	٠,٥٨٠

الفقرات	البعد الاول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس
٩	٠,٧١٩	٠,٤٤١	٠,٨٤٢	٠,٨٧٢	٠,٦٠٩
١٠	٠,٦٤٢	٠,٥١٦	٠,٦١٤	٠,٤٩٩	٠,٥٣٣
١١	٠,٧١١	٠,٤٥٦	٠,٥٦١	٠,٨١٤	٠,٤٠٥
١٢	٠,٥٣٣	٠,٦٩٥	٠,٩٢٦	٠,٤٦٥	٠,٦٦١
١٣				٠,٨٦٧	٠,٧٧٠
١٤				٠,٧٢٤	٠,٤١٥
١٥				٠,٥٩٩	٠,٧٧٦
١٦				٠,٦١١	٠,٦٩١
١٧					٠,٣٩٩
١٨					٠,٥٠١

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط على معظم فقرات للبعد الأول مرتبطة مع درجته الكلية عند مستوى دلالة ٠.٠١، وهو ما يؤكد صدق تجانس وتماسك عبارات المقياس فيما بينها.

ثبات المقياس:

للتحقق من ثبات مقياس الذكاء الوجداني قام الباحث بحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية تم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية على العينة الاستطلاعية؛ حيث تم احتساب النصف الأول للعبارات الفردية وكذلك النصف الثاني من الدرجات للعبارات الزوجية وحساب معامل ارتباط بيرسون ثم تعديل باستخدام معادلة سبيرمان بروان معاملات الثبات لكل مجال وللمقياس ككل عالية مما يدل على ان المقياس يتميز بدرجة جيدة من الثبات وكانت معاملات الثبات لكل مجال وللمقياس ككل عالية مما يدل على ان المقياس يتميز بدرجة جيدة من الثبات، وتم حساب الثبات بحساب معامل كرونباخ ألفا لجميع أبعاد مقياس الذكاء الوجداني ودرجته الكلية وكانت معاملات كرونباخ ألفا لكل بعد وللمقياس ككل عالية جداً مما يدل على ان المقياس يتميز بدرجة جيدة من الثبات.

ثانياً: مقياس ضغوط العمل:

قام الباحث بتصميم مقياس يهدف إلى التعرف على ضغوط العمل لدى عينة الدراسة ويتكون من (٦١) موزعة على أربعة أبعاد، وهي ضغوط العمل المادية (١٧) فقرة، ضغوط العمل الناتجة عن جماعة العمل (١٥) فقرة، ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة المتدرب (١٤) فقرة، ضغوط العمل الناتجة عن القوانين العسكرية (١٥) فقرة.

صدق المقياس:

تم التأكد من صدق المقياس باستخدام صدق المحكمين حيث تم عرض بنود المقياس في صورتها الأولية على مجموعة من المتخصصين في علم النفس والتدريب الشرطي (١٢ محكماً) وذلك للحكم على مدى صلاحية كل مفردة لقياس ما وضعت لقياسه في ضوء البعد الذي تنتمي إليه وعلى ضوء التعريف الإجرائي، وكذلك الحكم على الصياغة اللغوية لمفردات المقياس، وطلب جميع المحكمين حذف كلمة الشرطي من الفقرات لأنها مفهومة ضمناً، كما وقد أبدى المحكمون آرائهم كما يلي: تم تعديل بعض المفردات وعددها (٨) ثمان فقرات، وقد أعيد صياغة هذه المفردات وإعادة عرضها على المحكمين، ونالت هذه المفردات قبول السادة المحكمين.

كذلك تم التأكد من صدق المقياس بحساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات البعد، والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك على النحو التالي:

جدول (٢): مصفوفة معاملات الارتباط لدرجات عينة الدراسة الاستطلاعية بين جميع فقرات

الابعاد والدرجة الكلية

الفقرات	البعد الاول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع
	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
١	٠,٧٢٤	٠,٥٢٧	٠,٥٦٨	٠,٢١١
٢	٠,٨١٥	٠,٨٢٥	٠,٥١٧	٠,٤١١
٣	٠,٨٦٥	٠,٩٤٤	٠,٥٨٩	٠,٤٢٣
٤	٠,٣٥٦	٠,٨٦٣	٠,٥٥٩	٠,٦٢٨
٥	٠,٤١١	٠,٥٢٢	٠,٧٧٤	٠,٧٦٦
٦	٠,٦٩٢	٠,٧٠٧	٠,٥٨٠	٠,٥٦٨
٧	٠,١٢٣	٠,٧٩٥	٠,٥٧٩	٠,٤٥٠
٨	٠,٥٠٣	٠,٦٥٥	٠,٨٤٥	٠,٨١٠
٩	٠,١٧٧	٠,٥٨٥	٠,٩٠٧	٠,٤٧٢
١٠	٠,٤٨٩	٠,٥٢٨	٠,٨٢٦	٠,٤٥٥
١١	٠,٧٥٨	٠,٣٣١	٠,٨٨١	٠,٨٣٩
١٢	٠,٧٢٤	٠,١٨٦	٠,٥١٧	٠,٤٠٧
١٣	٠,٦١١	٠,٤٦٧	٠,٥٥٩	٠,٦٤٥
١٤	٠,٥١٢	٠,٤٢١	٠,٧٧٤	٠,٥٤٢
١٥	٠,٥٧٤	٠,٤٩٠		٠,٧٢١
١٦	٠,٥٣٣			
١٧	٠,٠٧٧			

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط على معظم فقرات المقياس ذات علاقة ارتباطية مع درجته الكلية عند مستوى دلالة ٠,٠٠١، وهو ما يؤكد صدق تجانس وتماسك عبارات المقياس فيما بينها.

ثبات المقياس:

للتحقق من ثبات مقياس ضغوط العمل تم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية على العينة الاستطلاعية؛ حيث تم احتساب النصف الأول للعبارات الفردية وكذلك النصف الثاني من الدرجات للعبارات الزوجية وحساب معامل ارتباط بيرسون ثم تصحيح باستخدام معادلة سبيرمان بروان معاملات الثبات لكل مجال وللمقياس ككل عالية مما يدل على ان المقياس يتميز بدرجة جيدة من الثبات وكانت معاملات الثبات لكل مجال وللمقياس ككل عالية مما يدل على ان المقياس يتميز بدرجة جيدة من الثبات، وتم حساب الثبات بحساب معامل كرونباخ ألفا لجميع أبعاد مقياس ضغوط العمل ودرجته الكلية وكانت معاملات كرونباخ ألفا لكل بعد وللمقياس ككل عالية جداً مما يدل على ان المقياس يتميز بدرجة جيدة من الثبات

الاساليب الاحصائية :

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية لمعالجة البيانات، وذلك باستخدام الرزمة الاحصائية (SPSS):

- ١- معامل ارتباط بيرسون .
- ٢- معادلة الفا كرو نباخ للثبات .
- ٣- التكرارات والمتوسطات والانحرافات والوزن النسبي .

نتائج البحث :

السؤال الأول: " ما مستوى الذكاء الوجداني لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين ؟
وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجدول التالي يوضح السؤال ذلك:

الجدول (٣): يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من

أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	البعد
٤	٦٨,٤٤	٧,٢٢٩	٤١,٠٧٦	٣٠٨٠	البعد الأول: الوعي بالذات الوجدانية
٣	٦٩,٨٢	٦,٩٠٠	٤١,٨٩٣	٣١٤٢	البعد الثاني: إدارة الانفعالات
٥	٦٢,٨٤	٨,٠٠١	٣٧,٧٠٧	٢٨٢٨	البعد الثالث: المهارات الاجتماعية
١	٧٨,٢٢	١٠,٠٣٠	٦٢,٥٧٣	٤٦٩٣	البعد الرابع: الدافعية
٢	٧٦,١٠	١٠,٠٢٥	٦٨,٤٩٣	٥١٣٧	البعد الخامس: التفهم العاطفي
	٧٢,٥٠	٣٥,١٤٧	٢٥١,٧٣٣	١٨٨٨٠	الدرجة الكلية للذكاء الوجداني

يتضح من الجدول السابق أن الدافعية احتلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٧٨.٢٢٪)، تلى ذلك التفهم العاطفي احتلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (٧٦.١٠٪)، تلى ذلك إدارة الانفعالات احتلت على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (٦٩.٨٢٪)، تلى ذلك الوعي بالذات الوجدانية احتلت على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (٦٨.٤٤٪)، تلى ذلك الو مهارات الاجتماعية احتلت على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (٦٢.٨٤٪)، أما الدرجة الكلية للذكاء الوجداني حصل على وزن نسبي (٧٢.٥٠٪).

ويرجع الباحث ان الدافعية هي المرتبة الاولى في ابعاد الذكاء الوجداني لحرص المتدربين على الوصول للأفضل والمنافسة العالية بينهم، وان الظروف القاسية زادت من تعاطف المتدربين مع بعضهم البعض، وان المتدربين ومن ضغط التدريب كان ترتيب ادارة الانفعالات في الترتيب الثالث، ولم يكن هناك لديهم فرصة لفهم ذاتهم اثناء عملية التدريب ، وان القسوة والمنافسة العالية ادت الى ان تكون المهارات الاجتماعية في اخر الترتيب حيث ان القوانين هي من تحكم التعامل.

السؤال الثاني على: " ما مستوى ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين ؟ وللإجابة على السؤال تم استخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية، والجدول التالي يوضح السؤال ذلك:

الجدول (٤): يوضح التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من

أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	البعد
١	٧٧,٧١	٥,٧٢٥	٥٤,٤٠٠	٤٠٨٠	البعد الأول ضغوط العمل المادية
٢	٧٢,٥٠	٨,١٨٢	٥٠,٧٤٧	٣٨٠٦	البعد الثاني: ضغوط العمل الناتجة عن جماعة العمل
٤	٧٠,٨٤	٧,٧٣٦	٤٩,٥٨٧	٣٧١٩	البعد الثالث: ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة المتدرب
٣	٧١,٧٧	٨,٦٩٦	٥٠,٢٤٠	٣٧٦٨	البعد الرابع: ضغوط العمل الناتجة عن القوانين التنظيمية العسكرية لمؤسسة التدريب
	٧٣,٢٠	٢٤,٩٣١	٢٠٤,٩٧	١٥٣٧٣	الدرجة الكلية لضغوط العمل

يتضح من الجدول السابق أن ضغوط العمل المادية احتلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٧٧.٧١٪)، تلى ذلك ضغوط العمل الناتجة عن جماعة العمل احتلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (٧٢.٥٠٪)، تلى ذلك ضغوط العمل الناتجة عن القوانين التنظيمية العسكرية لمؤسسة التدريب احتلت على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (٧١.٧٧٪)، تلى ذلك ضغوط العمل الناتجة عن

طبيعة المتدرب احتلت على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (٧٠.٨٤٪)، أما الدرجة الكلية لضغوط العمل حصلت على وزن نسبي (٧٣.٢٠٪).

يفسر الباحث ذلك بان العمل الشرطي لديه خصوصية في ضغوط العمل وان طبيعة المكان التدريبي وقسوتها انعكست في النتائج حيث حصل بعد ضغوط العمل المادية المرتبة الاولى ، والمسير في طوابير والعمل الجماعي الاجباري ترجم في ان ضغوط العمل الناتجة عن جماعة العمل احتلت المرتبة الثانية.

الإجابة عن السؤال الثالث:

السؤال الثالث " هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الوجداني وبين ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين؟"

وللإجابة على السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الذكاء الوجداني وبين ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين.

جدول (٤): معامل الارتباط بين الذكاء الوجداني وبين ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات

الشرطة في فلسطين

الدرجة الكلية لضغوط العمل	البعد الرابع: ضغوط العمل الناتجة عن القوانين التنظيمية العسكرية لمؤسسة التدريب	البعد الثالث: ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة المتدرب	البعد الثاني: ضغوط العمل الناتجة عن جماعة العمل	البعد الأول: ضغوط العمل المادية	
	-0.466**	-0.358**	-0.423**	-0.306**	-0.474**
	-0.506**	-0.425**	-0.313**	-0.438**	-0.508**
	-0.572**	-0.506**	-0.490**	-0.400**	-0.485**
	-0.303**	-0.392**	-0.355**	-0.312**	-0.378**
	-0.390**	-0.368**	-0.343**	-0.333**	-0.343**
	-0.494**	-0.375**	-0.402**	-0.367**	-0.514**

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الوجداني وبين

ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين.

ويفسر الباحث هذه العلاقة الى ان الذكاء الوجداني يساعد في التعامل مع ضغوط العمل ويزيد من قدرات الفرد على خفض هذه الضغوط .

التوصيات والمقترحات :

البحوث المقترحة :

- الذكاء الوجداني وعلاقته بتحقيق الذات لدى طلاب الثانوية في فلسطين .
- الذكاء الوجداني كمنبئ بأنماط الشخصية والاختيار التخصصي لدى خريجي الجامعات .
- الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي والمواطنة لدى طلاب التدريب المهني .

المراجع :

أولاً: المراجع العربية:

إبراهيم المغازي (٢٠٠٣). *النكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الواحد والعشرين*، المنصورة: مكتبة الإيمان.

زياد الطحاينة (٢٠٠٨). *ضغوط العمل وسبل موجهتها لدى الأعضاء العاملين في الاتحادات الرياضية في الأردن*، مجلة كلية التربية بالجامعة الهاشمية، الأردن: مجلد ٢٠، العدد ٢.

سائد ششنية (٢٠١٢). *دور القيادة الأمنية في الحد من ضغوط العمل*، أريحا: أكاديمية الشرطة. سعد الدوسري (٢٠٠٥). *ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية* "دراسة ميدانية" شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

سعيد غنام (٢٠٠٤). *ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية*، "دراسة ميدانية على المراقبين الجويين بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

سليمان المطرفي (٢٠٠١). *معوقات الاتصال وأثرها على مستوى ضغوط العمل* "دراسة مسحية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، الرياض: رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، السعودية.

طلعت منصور، وفيولا الببلاوي (١٩٨٩). *قائمة الضغوط النفسية للمعلمين*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

عبد الخالق الزهراني (٢٠٠٨). *ضغوط العمل وأساليب موجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة*، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. عبد الرحمن الهيجان، (١٩٩٨). *الولاء التنظيمي للمدير السعودي*، المملكة العربية السعودية: المكتبة الجامعية.

عياطه التوايهه (٢٠١٣). *أثر ضغط العمل لدى العاملين بالإدارة العامة لشرطة ابو ظبي على أدائهم الوظيفي*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

لظفي إبراهيم (١٩٩٤). *عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين*، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، السنة الثالثة العدد الخامس.

- محمد قاسم عبدالله (٢٠٠١). *اتجاهات حديثة في الصحة النفسية*، الأردن: دار الفكر والتوزيع.
- طارق محمد بكر (٢٠١٧). الذكاء الوجداني وعلاقته بجودة الحياة لدى الاخصائي النفسي، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، كلية الآداب، قسم علم النفس.
- مصطفى الاسطل (٢٠١٠). الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كلية التربية بجامعات غزة: رسالة ماجستير منشورة، مكتبة الجامعة الإسلامية، فلسطين
- نجيب الرفاعي (٢٠١٤). *تطوير الذات والتغلب على ضغوط العمل*، السعودية: مكتبة المنارة العالمية.
- وفيه الهنداوي (١٩٩٤). *استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري*، المملكة العربية السعودية.
- يحيى عبد العال (٢٠٠٢). تقدير الشخصية والمهارات الاجتماعية وارتباطهما بالاضطرابات السيكوسوماتية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الزقازيق.

المراجع الجنبية :

- Abraham R., & Abramowitz, M. (2001). what's your emotional IQ?, *Current Health vol. 28, No. 4, P.P: 13-16.*
- Chemiss, C., Adler, M., & Weiss, P. (2000). "Promoting emotional intelligence in organization", *Training & Development*, vol 54. No.8, P.P: 67-69.
- Chhabra, M., & Chhabra, B.(2013). Emotional intelligence and occupational stress, a study of Indian Border Security Force personnel, *Police Practice and Research*, Volume 14, Number 5, 1 October 2013, pp. 355-370.
- Goleman, D. (1995). "Emotional Intelligence: Why it can Matter More Than IQ", New York: *Bantam Book*.
- Mayer J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). "Models of emotional Intelligence" R.J. Sternberg (Ed.). *Handbook of Human Intelligence* (2nd, 420. New York: Cambridge.
- Mayer, Mayer, J. & Salovey, P. (1993). "The Intelligence of emotional intelligence". *Intelligence*, 17 (4), 433- 442.
- Mokana, M.K., Faizuniah, P.M.F& Mohd, F.M. (2016). The effect of emotional intelligence on police officers' work-life balance, *International Journal of Police Science & Management*, 18(3) 184-194.
- Quick, C., Debra L., Quick, J.D.& Dusty, K.O. (2001). An isomorphic Theory of Stress: The Dynamics of person-environment fit,

Stress and Health, USA , *John Wiley and Sons, Ltd.*, 17: 147-157.

Richard, J.G. (2011).Stress management of north Carolina community college presidents : the impact of emotional intelligence, *ProQuest*, 3468712.

Selye , Mh ,(1976) The Stress of Life “ , New york Mcgraw Hill.

Slaski, Mark, Cartwright & Susan.(2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance, *Stress and Health.*, *John Wiley & Sons, Ltd.* Volume 19, Number 4, 1 October 2003, pp. 233-239.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني وضغوط العمل لدى طلاب اكاديميات الشرطة في فلسطين. تكونت عينة الدراسة من (٣٠) طالباً من طلاب اكاديمية الشرطة، وتم استخدام مقياس الذكاء الوجداني (إعداد الباحث) ومقياس ضغوط العمل (إعداد الباحث)، أظهرت النتائج أن الدافعية احتلت المرتبة الأولى، تلى ذلك التفهم العاطفي احتلت المرتبة الثانية، تلى ذلك إدارة الانفعالات احتلت المرتبة الثالثة، تلى ذلك الوعي بالذات الوجدانية احتلت على المرتبة الرابعة ، تلى ذلك المهارات الاجتماعية احتلت على المرتبة الخامسة، وأن ضغوط العمل المادية احتلت على المرتبة الأولى، تلى ذلك ضغوط العمل الناتجة عن جماعة العمل احتلت المرتبة الثانية، تلى ذلك ضغوط العمل الناتجة عن القوانين التنظيمية العسكرية لمؤسسة التدريب احتلت المرتبة الثالثة، تلى ذلك ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة المتدرب احتلت المرتبة الرابعة، وهناك علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الوجداني وبين ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين. الكلمات المفتاحية: الذكاء الوجداني ، ضغوط العمل.

Abstract:

The study aimed to identify the relationship between emotional intelligence and work stress among students of police academies in Palestine. The sample of the study consisted of (30) students of the police academy. The emotional intelligence scale (researcher's preparation) and the pressure gauge (researcher's) were used. The results showed that motivation ranked first, empathy ranked second, Emotional self-consciousness ranked fourth, social skills ranked fifth. And physical work stress ranked first, work stress resulting from the work group ranked second, the resulting work stress from military regulatory laws of the Foundation training was ranked third, work stress Work resulting from the nature of the trainee ranked fourth . There is a negative correlative relationship between emotional intelligence and the work stress of Palestinian police academy students.