

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

الرقم التسلسلي:/2016

الذكاء الانفعالي و علاقته بأساليب مواجهة الضغوط
النفسية لدى الأساتذة الجامعيين

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة-

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس عيادي

تحت إشراف الأستاذة:

د. خميسة قنون

من إعداد الطالبة:

فاطمة الزهراء بيرم

2016/2015



شكر و عرفان

الحمد لله حمد الشاكرين والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد " صلى الله عليه وسلم " و على آله و صحبه أجمعين

بداية احمد الله كثيرا و اشكر فضله الذي منّ عليّ بإنجاز هذا العمل المتواضع و يسر لي طريقه من غير حول مني و لا قوة و عملا بقوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

فحظيت بالشكر و الامتنان والتقدير و الاحترام للدكتورة " فنون خميسة " التي تكرمت بالإشراف علي هذا البحث من بدايته إلى نهايته، مرشدة و موجهة و ناقدة. جزائك الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل.

خالص الشكر و التقدير إلى أساتذة " قسم علم النفس " على كل ما قدماه لي من معلومات قيمة ساهمت في انجاز هذا البحث

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان والامتنان إلى أئمة الناس وأحبهم إلى قلبي والدي الحبيبين، اللذان غرسا فيا حب العلم وشجعاني دوما للتقدم نحو الأفضل والأرقى ... وإني لأنحني شكرا لهما، والشكر موصول لإخوتي وأخواتي الأعمام

كما يسرني التوجه بحظي شكري لكل من ساعدني في انجاز الدراسة وأخص بالذكر: الزميلة بريكي جميلة، والزميل بعلي هشام، وكل طلبة علم النفس العيادي ماستر "2" ،

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر الجزيل الى كل من ساعدني من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل

والحمد لله أولا وآخرا والصلاة والسلام على سيدنا محمد.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية الى الكشف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي و أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين، كما تسعى الى الكشف عن الفروق بين الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير : الجنس، الخبرة والتخصص، والتعرف على الأسلوب الأكثر استخداما لدى الأساتذة الجامعيين لمواجهة الضغوط النفسية، بالإضافة الى الكشف عن الفروق في الأسلوب الأكثر استخداما تبعا لمتغير الجنس.

وقد كانت الدراسة على عينة قصدية قوامها (95) من أساتذة الجامعيين من كلية العلوم الانسانية والاجتماعية للموسم الجامعي 2016/2015، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداتين لجمع البيانات و المعلومات المطلوبة هي:

- مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد شوت و آخرون Shutte et al سنة (1998)
 - مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية من إعداد لازاروس و فولكمان سنة 1980 والمعدل من قبل كوسون و آخرون Cousson et al سنة (1996)
- أما بالنسبة للمنهج فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي بشقيه الارتباطي والمقارن وبعد جمع البيانات تمت معالجتها باستخدام الحزم الاحصائية (SPSS) من خلال عدد من الأساليب الاحصائية تتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، النسب المئوية، معامل الارتباط "سبيرمان براون" ، **T-test** لدراسة الفروق.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1. وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين.
2. يستخدم الأساتذة الجامعيين أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لمواجهة الضغوط النفسية.

3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام أسلوب المواجهة المتمركزة حول
المشكل تعزى لمتغير الجنس.

4. وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة
الجامعيين تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الاناث.

5. وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة
الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح فئة ما بين 10 و 20 سنة.

6. وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة
الجامعيين تعزى لمتغير التخصص وذلك لصالح أساتذة قسم علم النفس.

Abstract:

The present study aimed to reveal the nature of the relation between emotional intelligence and the coping strategies among university professors, it also seeks to detect differences between emotional intelligence and coping strategies depending on the : gender, experience and specialization variables, and to identify the most commonly style used among university professors method to cope with psychological stress, as well as to detect differences in the most commonly used method depending on the gender variable .

The study was on a sample of 95 university professors from the Faculty of Humanities and Social Sciences of the 2015/2016 university season, in this study we have adopted two tools to collect data and information needed:

A scale of emotional intelligence prepared by Schutte and others (1998)

A scale of coping strategies, prepared by Lazarus and Folkman 1980 and amended by the Couson and others (1996).

As for the approach, we have adopted a descriptive approach ,and after the collection of data , it has been processed using statistical packages (SPSS) using a number of statistical methods represented in the arithmetic mean and standard deviation calculation, percentages, correlation coefficient "Spearman Brown", T-test to study the differences.

The study reached the following results:

There were statistically significant differences in the degree of emotional intelligence among university professors due to the gender variable for the

benefit of female.

There were statistically significant differences in the degree of emotional intelligence among university professors due to the expertise variable and for the benefit of the category between 10 and 20 years old.

There were statistically significant differences in the degree of emotional intelligence among university professors differences due to the variable of specialization and for the benefit of professors of the Psychology department

The University professors used coping strategies that is centered on the problem to cope with the psychological pressures.

There are no statistically significant differences in the use of the coping strategies style centered on the problem due to the gender variable.

فهرس المحتويات

-	شكر وتقدير
-	ملخص الدراسة
-	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
أ	مقدمة
الجانف النظرى	
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
05	1- اشكالية الدراسة
10	2- أهمية الدراسة
11	3- أهداف الدراسة
11	4- مصطلحات الدراسة
12	5- الدراسات السابقة
23	6- فروض الدراسة
الفصل الثانى: الذكاء الانفعالى	
25	تمهيد
26	1- التطور التاريخى لمفهوم الذكاء الانفعالى
28	2- تعريف الذكاء الانفعالى
30	3- أبعاد الذكاء الانفعالى
32	4- النظريات المفسرة للذكاء الانفعالى
35	5- سمات الافراد ذوى الذكاء الانفعالى المرتفع والمنخفض
36	6- أهمية الذكاء الانفعالى
38	7- قياس الذكاء الانفعالى
40	8- علاقة الذكاء بالانفعال
42	9- علاقة الذكاء الانفعالى بمواجهة الضغوط
44	خلاصة

الفصل الثالث: أساليب مواجهة الضغوط النفسية	
46	تمهيد
47	1- تعريف الضغط النفسي
49	2- النظريات المفسرة للضغط النفسي
52	3- مصادر الضغط النفسي
53	4- أعراض الضغط النفسي
55	5- تعريف أساليب المواجهة
57	6- أنواع أساليب مواجهة الضغوط
61	7- النظريات المفسرة لأساليب مواجهة الضغوط
65	8- مقاييس أساليب المواجهة
69	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية	
72	تمهيد
73	1- منهج الدراسة
74	2- حدود الدراسة
74	3- عينة الدراسة
78	4- أدوات الدراسة
85	5- الاساليب الاحصائية
88	خلاصة
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
88	تمهيد
89	1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
92	2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
94	3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
96	4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

99	5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
100	6- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
102	خلاصة
	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الأشكال والجداول

فهرس الأشكال	
52	شكل رقم (01) يوضح حدوث الضغوط النفسية وفق نظرية هانز سيلبي.
53	شكل رقم (02) يوضح نظرية التقدير المعرفي.
55	شكل رقم (03) يوضح العوامل الضاغطة و تأثيراتها.
62	شكل رقم (04) يوضح أنواع أساليب مواجهة الضغط النفسي.
71	شكل رقم (05) يوضح العلاقة بين مواجهة الضغوط و الذكاء الانفعالي
78	شكل رقم (06) يوضح خصائص العينة حسب متغير الجنس.
79	شكل رقم (07) يوضح خصائص العينة حسب متغير التخصص.
80	شكل رقم (08) يوضح خصائص العينة حسب متغير الخبرة.
فهرس الجداول	
75	جدول رقم (01) يوضح خصائص العينة حسب متغير الجنس.
76	جدول رقم (02) يوضح خصائص العينة حسب متغير التخصص.
77	جدول رقم (03) يوضح خصائص العينة حسب متغير الخبرة.
79	جدول رقم (04) يوضح صدق مقياس الذكاء الانفعالي باستخدام صدق الاتساق الداخلي.
81	جدول رقم (05) يوضح صدق مقياس الذكاء الانفعالي باستخدام المقارنة الطرفية.
81	جدول رقم (06): يوضح ثبات مقياس الذكاء الانفعالي بطريقة ألفا كرونباخ.
81	جدول رقم (07): يوضح ثبات مقياس الذكاء الانفعالي عن طريق التجزئة

	النصفية.
83	جدول رقم(08): يوضح معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية والدرجة الكلية للمقياس.
84	جدول رقم(09): يوضح نتائج إختبار (ت) لصدق مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية باستخدام طريقة المقارنة الطرفية.
84	جدول رقم(10): يوضح ثبات مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية بطريقة ألفا كرونباخ.
85	جدول رقم(11): يوضح ثبات مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية عن طريق التجزئة النصفية.
89	جدول رقم(12): يوضح قيمة معامل بيرسون بين الذكاء الانفعالي و اساليب المواجهة لدى الاساتذة الجامعيين.
92	جدول (13) يوضح المتوسطات الحسابية لأساليب مواجهة الضغوط النفسية.
94	جدول (14): يوضح درجات إختبار (ت) للفروق بين المتوسطات في درجة أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل تعزى لمتغير الجنس
96	جدول (15) يوضح درجات إختبار (ت) للفروق بين المتوسطات في درجة الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس.
99	جدول (16) يوضح درجات إختبار (ف) للفروق بين المتوسطات في درجة الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الخبرة.
100	جدول (17) يوضح درجات إختبار (ف) للفروق بين المتوسطات في درجة الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير التخصص.

مقدمة

ان تطور وتقدم وازدهار أي امة منوط بجودة تعليمها من ادنى مستوى (الابتدائي) الى اعلى مستوى (جامعي)، والجزائر على غرار هذه الامم فهي في تغيير وتطوير دائم لمنظومتها التعليمية بكل مستوياتها خصوصا منظومة التعليم العالي التي شهدت في السنوات الاخيرة تغيرات كثيرة نظرا لأهميتها في تكوين اهم شريحة في المجتمع؛ فالجامعة الجزائرية عمدت على تكوين الطلاب في العديد من التخصصات وفتح تخصصات اخرى وهذا يتطلب اساتذة مختصين في هذه المجالات قادرين على تحويل الاهداف التعليمية الى اهداف سلوكية تتعكس على الطلبة، لهذا يجب على الاستاذ ان يتمتع بقدرات ملائمة حتى يتمكن من ذلك كالتحكم في انفعالاته ومواجهة المشاكل كفهمة لذاته والآخرين والقدرة على استخدام وتوظيف هذا الفهم... هذه الصفات وغيرها التي تمثل أبعاد الذكاء الانفعالي، هذا الاخير الذي يعتبر من اهم العوامل التي تساعد الفرد على النجاح في الحياة بصفة عامة. (بن غريال، 2015، ص13)

ومفهوم الذكاء الانفعالي من المفاهيم الحديثة نسبياً في التراث النفسي؛ إذ ظهر ليوجه أنظار أصحاب نظريات الذكاء التقليدية، للدور الكبير الذي يلعبه الجانب الانفعالي في حياة الفرد، وبأنه عملية غير منفصلة عن التفكير بل إن الانفعال والتفكير عمليتان متفاعلتان ومتداخلتان، لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر، والذكاء المعرفي وحده لا يضمن تحقيق النجاح للفرد في مجالات الحياة المختلفة، وإنما يحتاج الفرد إلى مزيج من القدرات العقلية، والمهارات الانفعالية، حيث يؤدي هذا المزيج إلى تحقيق النجاح، ومن هنا ظهر مفهوم الذكاء الانفعالي.

والذكاء الانفعالي هو مجموعة من السمات والقدرات التي تشمل القدرة على حث النفس على الاستمرار في مواجهة الاحباطات، والتحكم في الانفعالات، والقدرة على تنظيمها،

وتأجيل إشباع الحاجات، ومنع الأسى أو الألم من شل القدرة على التفكير، والقدرة على التعاطف، والشعور بالأمل(عدس، 1997 ، ص279).

ويرى شابيرو Shapiro أنّ الأفراد الأذكياء انفعالياً يتوفر لديهم الدافع الذاتي للإنجاز، والرغبة والإرادة لمواجهة العوائق وتخطيها، وهؤلاء الأفراد يتوقعون نجاحهم، ولا يعانون من المتاعب حين يضعون نصب أعينهم أهدافاً يسعون إلى تحقيقها، أو ما يطلق عليه باندورا Banduraفاعلية الذات(المغازي، 2003 ، ص80).

وللذكاء الانفعالي دورا مهما في مواجهة الضغوط النفسية التي يمر بها الافراد في حياتهم، ويرى بار- أون Bar-on أنّ الأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الانفعالي هم القادرون على الوعي بانفعالاتهم والتعبير عنها، وفهم انفعالات الآخرين، وإقامة علاقات قوية معهم، وتحمل المسؤولية الاجتماعية ؛ وذلك بدون أن يعتمدوا على الآخرين في تسيير حياتهم، هؤلاء الأشخاص يتسمون عادة بالتفاؤل، والسعادة، والمرونة، والواقعية، والنجاح في حل المشكلات، والتعامل مع الضغوط، دون أن يفقدوا السيطرة على أنفسهم (Bar-on, 2000, p365).

وقد اشار بار-أون و باركر(Bar-on & Parker,2000) الى ان واقع الحياة يدفع الافراد الى اتباع بعض اساليب لمواجهة الضغوط والازمات، وأن النجاح لتخطيها يتطلب قدرات ومهارات انفعالية وشخصية واجتماعية، وعندما يصبح الفرد باستطاعته ان يسيطر على عواطفه وادارتها بكفاءة وفاعلية، فإنه يُصبح أكثر قدرة على التنبؤ بأفضل الطرق وأكثرها فاعلية على الضغوط النفسية التي تواجهه(بار-أون، 2004، ص38).

وعليه جاءت دارستنا هذه مكملة للتراث النظري الذي تناولنا فيه الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الاساتذة الجامعيين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة-، ولقد قسمت دراستنا هذه لجانب نظري وآخر تطبيقي، وجاءت فصول الجانب النظري كما يلي:

الفصل الأول شمل اشكالية الدراسة، الالهية والاهداف تليها المفاهيم الاساسية التي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة بالإضافة الى الدراسات السابقة والفرضيات.

الفصل الثاني بعنوان الذكاء الانفعالي واحتوى هذا الفصل على مفهوم والتطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي، أبعاد ونظريات المفسرة للذكاء الانفعالي، بالإضافة الى سمات الافراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض، كما تم التطرق الى اهمية الذكاء الانفعالي وقياسه وعلاقة الذكاء بالانفعال، وأخيرا علاقة الذكاء الانفعالي بمواجهة الضغوط.

الفصل الثالث بعنوان اساليب مواجهة الضغوط النفسية وتم التطرق من خلاله الى مفهوم والنظريات المفسرة للضغوط النفسية وأعراضه، يليها تعريف اساليب المواجهة وانواعها، ثم النظريات المفسرة لأساليب مواجهة الضغوط واخير مختلف مقاييس مواجهة الضغوط.

هذا عن الجانب النظري أما الجانب الميداني فقد تناولنا فيه فصلين:

الفصل الرابع خصص لإجراءات الدراسة الميدانية الذي احتوى ادوات الدراسة وخصائصها السيكمترية، بالإضافة الى عينة الدراسة وخصائصها، وكذا منهج وحدود الدراسة والأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس تم تخصيصه الى عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها، فقد تم التحقق من فرضيات دراستنا من خلال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية Spss، ومن ثمة تحليل الفرضيات بعد التأكد منها في ضوء الدراسات السابقة والتراث النظري.

الجانحة

النظري

الفصل الأول:

الاطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة.
2. أهمية الدراسة.
3. أهداف الدراسة.
4. المفاهيم الإجرائية للدراسة.
5. الدراسات السابقة والتعليق عليها.
6. فروض الدراسة.

1- الإشكالية:

تعتبر الانفعالات جانبا أساسيا من جوانب السلوك الإنساني، وهي وثيقة الصلة بحياة الإنسان وشخصيته، وتختلف باختلاف شخصية الفرد وسلوكه. والانفعالات سواء كانت سلبية أو ايجابية فهي ضرورية للحياة اليومية لأنها تشبع حاجاته اليومية، وتقود الإنسان وتتحكم بقراراته، لذلك فمن المهم جدا توفر الذكاء الانفعالي عند الفرد، فالمستقبل سيشهد نهوض قيم جديدة هي الحدس والرقّة والتعاطف والتشاور والمشاركة الواعية، وعلى هذا الأساس يتم تسوية المشكلات الكبرى. فهو سيكون لأولئك الذين يمتلكون معدلات ذكاء انفعالي مرتفعة (خوالدة، 2004، ص 27).

وقد أخذ مفهوم الذكاء الانفعالي الحيز الأكبر و الاهتمام البالغ خلال العقود الثلاثة الأخيرة في الدراسات والأبحاث التربوية والنفسية والاجتماعية، فالنظرة الحديثة للانفعالات والمشاعر تعترف بأهميتها في حياة الفرد، فهي ليست عمليات منفصلة عن عملية التفكير، بل عمليات متداخلة ومكملة لبعضها البعض، فالجانب المعرفي لدى الفرد يسهم ايجابيا في العملية الانفعالية من خلال تفسير الموقف الانفعالي، ومن خلال عملية التعبير عنه، فمن الممكن أن يسهم الانفعال في ترشيد التفكير (الخفر، 2002، ص 07).

هذا وحظي الذكاء الانفعالي باهتمام كثير من الباحثين أمثال هاورد جاردر **“ Haward-Gardaner سنة 1983 و سالوفي وماير Salovey & Mayer ”** سنة 1990 و جولمان **“ Golman ”** سنة 1995، فقد كان لهم جهودا كبيرة في المجال الانفعالي للإنسان، ولو نظرنا إلى كتاباتهم وجدناهم قد اجمعوا على أن الاختبارات التقليدية للذكاء لا تعطي صورة كاملة متكاملة عن سلوك الفرد، وعن الحياة بصفة عامة، ولقد ظهرت الكثير من الاستفسارات التي دعت إلى أهمية الربط بين الجانب المعرفي والجانب الانفعالي، فمن الممكن أن تجد شخصا نسبة ذكائه العقلي مرتفعة ولكنه غير ناجح في حياته، وشخصا آخر نسبة ذكائه متوسطة، ولكنه ناجح في حياته ونجد أيضا

مجموعة أشخاص متساوين في نسبة الذكاء العقلي ولكن معدلات أدائهم غير متساوية (فراج، 2005، ص93).

ومما لا شك فيه أن الانفعال يعطي الإنسان معلومات ذات أهمية تجعله يفسرها ويستفيد منها ويستجيب لها من أجل أن يتوافق مع المشكلة أو الموقف المتوتر بشكل أكثر ذكاء، فالذكاء الانفعالي يجعل تفكيرنا أكثر حكمة في حل مشاكلنا، ويشمل القدرة على إدراك الانفعالات وتقييمها والتعبير عنها، كما يشمل أيضا القدرة على توليد المشاعر الصحيحة الحقيقية والوصول إليها، هذا فضلا عن تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الانفعالي والعقلي في الاتجاه الصحيح، فالفرد الذكي انفعاليا أو وجدانيا يعتبر أفضل من غيره في التعرف على انفعالاته وتقييمها بصورة دقيقة تمنع سوء فهم الآخرين له، كما أن لديه القدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين، والقدرة على فهم وتحليل انفعالاته والسيطرة عليها، وأشار **جولمان "Golman"** " أن الذكاء العام يسهم على أعلى تقدير بنسبة 20 % فقط في نجاح الفرد في حياته بينما تساهم العوامل الأخرى وأهمها الذكاء الانفعالي بنسبة 80% (فراج، 2000، ص55).

لقد أشار التطور النظري حول مفهوم الذكاء الانفعالي إلى أن الانفعالات تلعب دورا ذا دلالة في الأداء الإنساني، في مجال اتخاذ القرارات وحل المشكلات وغيرها. وقد تمحور التنظير في هذا المفهوم حول نموذجين اثنين، الأول يبين الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية محضة تميز الأفراد من خلال مدى إدراكهم وفهمهم ومعالجتهم للمعلومات ذات الطبيعة الانفعالية، وكذا مدى قدرتهم على الربط بين معالجتهم للمعلومات الانفعالية وبين تفكيرهم العام. أما النموذج الثاني فيعتبر الذكاء الانفعالي خليطا بين كونه قدرة عقلية وسمة شخصية، فهو عبارة عن مجموعة من المهارات النفسية والاجتماعية (بن جامع، 2010، ص6).

ففي نموذج القدرة، يعرف ماير و سالوفي (1997) **Mayer & Salovey** الذكاء الانفعالي بأنه: "قدرة الفرد على الإدراك والتعبير عن الانفعالات، وتوليدها لاستخدامها

كعامل مساعد في التفكير، وفهم الانفعال والمعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعالات لدى الذات ولدى الآخرين، والذي من شأنه أن يعزز النمو الوجداني والعقلي". وبهذا المعنى فإن الذكاء الانفعالي يشتمل على عدة قدرات أهمها: إدراك الانفعالات الذاتية والتعبير عنها، إدراك انفعالات الآخرين، إدارة الانفعالات الذاتية، إدارة انفعالات الآخرين، وتوليد الانفعالات لاستخدامها في التفكير (بن جامع، 2010، ص6).

وللذكاء الانفعالي دور مهم في مواجهة الضغوط النفسية التي يمر بها الأفراد في حياتهم حيث يلعب دورا أساسيا في زيادة القدرة على التكيف مع الآخرين والوقاية من الاحتراق النفسي الذي يمكن أن يواجههم. فالإنسان سواء الذكي أو العادي يتعرض إلى عراقيل وضغوطات و هذا أمر عادي و لكن الغير عادي هو أن تعيق أهدافه و أعماله وتأثر على تكيفه وتوافقه وتثير انفعالاته وتجعله في حالة توتر مما يسلك سلوكات غير سوية وفي بعض الأحيان تكون ضده أو ضد الآخرين (رجب، 2010، ص97).

وهذه التأثيرات تمس الجانب الفكري والعلائقي والانفعالي، ولكن لاتصل إلى نروتها إلا بمستوى محدد من التأثير سواء بدرجة عالية أو منخفضة عند مواجهة الضغوطات، وفي هذا الصدد يرى كل من لازاروس و فولكمان " Lazarus & Falkman " أن المواجهة تشير إلى الجهود المعرفية والسلوكية التي تهدف إلى إدارة الأحداث التي ترهق قدرة الفرد على الضبط و التكيف (Nezu et al, 2003, P51).

ويرى ماتيني و اخرون " Matheny et al " سنة 1986 أن مواجهة الضغوط النفسية هي اي جهد صحي أو غير صحي، شعوري أو غير شعوري لمنع أو تقليل أو إضعاف الضغوط، أو للمساعدة على تحمل تأثيراتها وبأقل طريقة مؤلمة، في حين يطلق لطفي عبد الباسط سنة 1994 على أساليب المواجهة " عمليات تحمل الضغوط " ويرى انها مجموعة من النشاطات او الاساليب السلوكية أو المعرفية التي يسعى الفرد من خلالها لتطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه (عبد المعطي، 2006، ص97-98).

وقد قام كل من لازاروس و فولكمان (1980) Lazarus & Folkman بالتمييز بين اسلوبين للمواجهة هما: المواجهة التي تركز على المشكلة والمواجهة التي تركز على الانفعال، حيث يشير الأسلوب الأول إلى محاولة الفرد للحصول على معلومات إضافية لحل المشكلة واتخاذ القرار بشكل معرفي فعال وتغيير الحدث الذي يؤدي إلى الضغوط. أما الأسلوب الثاني فيركز على الطرق السلوكية والمعرفية التي تهدف إلى التحكم في الضغوط أو التوتر الانفعالي الذي ينجم عن الضغوط النفسية أو الموقف الضاغط باستخدام أساليب دفاعية مثل الإنكار، التفكير التفاضلي، والابتعاد عن الحدث والبحث عن المساندة الاجتماعية من الآخرين و تجنب مسببات الضغوط(سعداوي، 2010، ص9).

وباعتبار أن الضغوط لها نتائج سواء كانت ايجابية أو سلبية فان الاساليب المواجهة ايضا تختلف من فرد لأخر وذلك بحسب ادراكهم للموقف وقد اشار الى ذلك لازاروس Lazarus بقوله "ليس الافراد مجرد ضحايا الضغوط ولكن الكيفية التي يُقدرون بواسطتها الحوادث المتوترة والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع الضغوط هما اللتان تُقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة الضغوط(الضريبي، 2010، ص673).

ولقد اتجهت الكثير من البحوث لدراسة أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى قطاعات مختلفة في المجتمعات النامية والمتطورة على حد سواء، حيث أثبتت دراسة (مفتاح محمد عبد العزيز 2010) أن أكثر المهنيين تعرضا للضغوط النفسية هم العاملون في مهن الطب و التمريض والشرطة والتدريس، وفي هذا الإطار يذكر (فيشر - Fisher) ان اشخاص ذوي التعليم العالي لديهم توقعات عالية لحياتهم إذ يتعرضون لضغوط أكثر من الأشخاص الأقل تعليماً، حيث تكون الفجوة بين أهدافهم وتوقعاتهم أقل (عبد العزيز، 2010، ص96).

وتوصل يوسف جوادي(2006) إلى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية لدى الأستاذة الجامعيين، إضافة إلى تعدد مصادر شعورهم بتلك الضغوط: كالعلاقة مع الزملاء، والإدارة والطلبة، والهيكل التنظيمي والظروف الفيزيائية لبيئة العمل(حنصالي،2014ص11).

ومما سبق برزت الحاجة إلى هذا البحث والذي يمكن تجسيده في التساؤل الآتي:

- ما طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين؟

التساؤلات الجزئية:

1. ما الاسلوب الأكثر استخداما في مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين؟

2. هل توجد فروق دالة احصائيا في الاسلوب الاكثر استخداما في مواجهة الضغوط النفسية لدى الاساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات مقياس الذكاء الانفعالي لدى عينة من الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير الجنس؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات مقياس الذكاء الانفعالي لدى عينة من الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير الخبرة؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات مقياس الذكاء الانفعالي لدى عينة من الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير التخصص؟

2- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية اجراء الدراسة الحالية في العديد من الاعتبارات النظرية والتطبيقية وهي على النحو التالي:

اولا: الاهمية النظرية:

- تناول الدراسة لمتغير الذكاء الانفعالي باعتباره مفهوم حديث نال النصيب الاوفر في اهتمام الباحثين للوقوف على اهم جوانبه المختلفة ودراستها، بالإضافة الى أنه غدى مؤشرا هاما لنجاح المهني والاجتماعي.
- كما نرجع اهمية الدراسة لأهمية العينة المستهدفة والمتمثلة في الأساتذة الجامعيين، باعتبارهم كوادر المجتمع المؤهلة علميا وعمليا.

ثانيا: الاهمية التطبيقية:

- محاولة التقرب من اساتذة الجامعيين لمعرفة علاقة الذكاء الانفعالي بأساليب مواجهة الضغوط النفسية.
- الاستفادة من النتائج التي سنتوصل اليها والتي ستضاف الى المكتبة العلمية.
- الاعتماد على بيانات والمعلومات الخاصة بالمتغيرين وامكانية الاستفادة منها مستقبلا في تنمية برامج تحسين مهارات ذكاء الانفعالي وعلاقته بالتغلب على الضغوط النفسية.

3-اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى:

- 1-الكشف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الاساتذة الجامعيين.
- 2- التعرف على الاسلوب الاكثر استخداما في مواجهة الضغوط النفسية لدى الاساتذة الجامعيين.

3-الكشف عن الفروق في الاسلوب الاكثر استخداما في مواجهة الضغوط النفسية لدى الاساتذة الجامعيين تبعا لمتغير الجنس.

4-الكشف عن الفروق في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير الجنس.

5-الكشف عن الفروق في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير الخبرة.

6-الكشف عن الفروق في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير التخصص.

4-مصطلحات الدراسة:

4-1-التعريف الاجرائي للذكاء الانفعالي:

هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أساتذة الجامعة في مقياس الذكاء الانفعالي من اعداد شوت واخرون Shutte et al سنة (1998).

4-2 -التعريف الاجرائي لأساليب مواجهة الضغوط النفسية:

هي مجموع الدرجات التي يتحصل الاساتذة الجامعيين في مقياس اساليب مواجهة الضغوط النفسية المعدل من طرف كوسون COUSSON 1996، والذي يتكون من ثلاث(03) ابعاد هي:

- المواجهة المتمركزة حول المشكلة.
- المواجهة المتمركزة حول الانفعال.
- المواجهة المتمركزة حول الدعم الاجتماعي.

5- الدراسات السابقة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات دراستنا، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات بتسلسل الزمني من الاقدم الى الاحدث:

5-1-دراسة السمادوني (2001):

هدفت الى التعرف على نسبة الذكاء الوجداني للمعلم، ودرجة توافقه المهني في المرحلة الثانوية، وكذلك العلاقة بين الذكاء الوجداني وكلا من جنس المعلم، وخبرته، وتخصصه الأكاديمي، وأيضا العلاقة بين التوافق المهني للمعلم وجنس المعلم، وخبرته، وتخصصه الأكاديمي. تكونت عينة الدراسة من 460 معلما ومعلمة ممن يدرسون في المرحلة الثانوية بمحافظة الغربية، واستخدم فيها مقياس الذكاء الوجداني ومقياس التوافق المهني للمعلم من اعداد الباحث، ومن بين نتائج الدراسة كما يلي (مغربي، 2007، ص70).

-يوجد فروق دالة احصائيا بين المعلمين والمعلمات في الذكاء الوجداني لصالح المعلمين.

-لا يوجد فروق بين المعلمين في الذكاء الوجداني تبعا للتخصص الأكاديمي.

-وجود تباين في الذكاء الوجداني وقدراته الفرعية لدى المعلمين وفقا لسنوات الخبرة.

5-2- دراسة سعادة رشيد(2005):

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى القيادة التربوية لدى المديرين تبعا للمرحلة التعليمية، الخبرة المهنية، والسن.

-معرفة الفروق الفردية المتعلقة بالذكاء الانفعالي والقيادة التربوية بين أفراد العينة تبعا للمرحلة التعليمية، الخبرة المهنية، والسن، كانت عينة الدراسة 72 مديرا للتعليم الإكمالي والثانوي (الجزائر)، وتم استخدام قائمة الكفاءات الانفعالية تطوير رويانتريس وجولمان

سنة 2002، اختبار القدرة على القدرة القيادية التربوية إعداد محمد منير موسى، ومن بين نتائج الدراسة : (بن غريال، 2015، ص 25)

وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى القدرة على القيادة التربوية، كما بينت أن هذه العلاقة لم تتغير تبعا للمرحلة التعليمية والخبرة المهنية والسن.

كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي التربوية بين المديرين تبعا للخبرة المهنية والسن، بينما وجدت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمرحلة التعليمية.

5-3- دراسة خنيش ليلي (2009):

هدفت هذه الدراسة لتعرف على الفروق في استعمال أنواع استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين وذلك حسب متغير الجنس، الحالة العائلية، والخبرة المهنية. تمت الدراسة بمدينة الوادي (الجزائر) وذلك باستخدام عينة بلغت (60) معلما ومعلمة، باستخدام استبانة للضغوط النفسية، واستبانة استراتيجيات مواجهتها تم تصميمهما، وتم انتهاج المنهج الوصفي التحليلي، واستعمال اختبار ت لدلالة الفروق وتحليل التباين الأحادي.

أظهرت نتائج الدراسة (خنيش، 2009، ص 3)

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الاستراتيجيات الرياضية وحول المعرفة لصالح الذكور حسب متغير الجنس.

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الاستراتيجيات حول المعرفة لصالح ذوي الخبرة الطويلة تبعا لمتغير الخبرة.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال استراتيجيات المعرفة في مواجهة الضغوط لصالح المعلمين المتزوجين بدلالة الحالة المدنية.

5-3- دراسة مصطفى رشاد مصطفى الاسطل (2010):

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة، وقد تكونت عينة الدراسة من 403 من الطلبة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى وجامعة الأزهر)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد مقياس الذكاء الانفعالي لفاروق عثمان ومحمد عبد السميع، وقام الباحث بإعداد مقياس لمهارات مواجهة الضغوط، ومن بين الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها، معامل الارتباط بيرسون، سبيرمان براون، الفا كرونباخ، إختبار"ت"، تحليل التباين الأحادي.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط ومهاراتها أي انه كلما زاد مستوى الذكاء الانفعالي زاد مستوى مهارات مواجهة الضغوط.

وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مهارات مواجهة الضغوط ومهاراتها ومستوى الذكاء الانفعالي وأبعاده أي انه كلما زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط زاد مستوى الذكاء الانفعالي.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع أبعاد الذكاء الانفعالي.

5-4- دراسة سعداوي مريم (2010):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية، وتكونت العينة من 428 تلميذ وتلميذة تم اختيارهم بواسطة المعاينة العشوائية العنقودية، وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، استخدمت مقياس استراتيجيات المواجهة لـ (بولهان) Paulhan 1994، ومقياس الذكاء الانفعالي لـ Seis (شوت) Schutte، تمت العملية الإحصائية للبيانات عن طريق برنامج spss.

حيث تم من خلاله استخدام بعض الأساليب الإحصائية: الانحراف المعياري، إختبار T وتحليل التباين.

توصلت الدراسة الى: (سعداوي، 2010، ص 132-134)

وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع و ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الكلية و الفرعية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل و هذا لصالح التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع.

وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع و ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الفرعية لإستراتيجية (البحث عن الدعم الاجتماعي) و(استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال) و هذا لصالح التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع.

عدم وجود فروق دالة بين تلاميذ الذكاء الانفعالي المرتفع و ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الفرعية لإستراتيجية(التجنب بأفكار ايجابية).

عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في الدرجة الكلية و الفرعية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل.

عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في الدرجة الفرعية لإستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي.

وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في الدرجة الكلية لاستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال وهذا لصالح الإناث.

وجود اثر تفاعل دال بين الجنس و مستوى الذكاء الانفعالي على استراتيجية المواجهة المركزة على المشكل.

5-5 - دراسة حمزة مزياني (2012):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة الذكاء الانفعالي بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية عند الأحداث الجانحين من نزل مؤسّسات إعادة التربية الذين تتراوح أعمارهم ما بين 14 إلى 17 سنة، و التعرف على الفروق في الذكاء الانفعالي وإدراك الضغط النفسي وفقا لكل من متغير الجنس (ذكر - أنثى) و تكرار الدخول إلى المؤسسة وعمر الحدث الجانح.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كما تم استخدام مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث سكوت وآخرون 1998، واستبيان إدراك الضغط النفسي ل ليفنستاين 1993، وتكونت عينة الدراسة من 94 حدث جانح من كلا الجنسين يتواجدون في مؤسسات إعادة التربية لأربعة ولايات من ربوع الجزائر. وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية spss لتسهيل عملية الحساب وقد استعمل بعض من اساليب الاحصائية: معامل ارتباط بيرسون برفيس، اختبار الفروق بين المتوسطات (t)، تحليل التباين الأحادي، معادلة سبيرمان براون.

انتهت نتائج هذه الدراسة إلى: (مزياني، 2012، ص192)

وجود علاقة ارتباط سالبة ودالة إحصائيا بين درجة إدراك الضغط النفسي واستخدام كل من أسلوب التصدي وأسلوب إعادة التقدير الايجابي في حين وجد ان هناك علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيا بين درجة إدراك الضغط النفسي واستخدام أسلوب اتخاذ المسافة، أما بخصوص أساليب أخرى فلم تكن ثمة العلاقة دالة.

عدم وجود علاقة ارتباط دالة بين درجة الذكاء الانفعالي ودرجة إدراك الضغوط النفسية عند الأحداث الجانحين؛ وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيا بين درجة الذكاء الانفعالي و استخدام كل من أسلوب التصدي و أسلوب إعادة التقدير الايجابي في حين لم تكن هناك علاقة دالة مع الاستراتيجيات الأخرى.

وجود فروق دالة في درجة إدراك الضغط النفسي عند الأحداث الجانحين حسب متغير الجنس (ذكر_أنثى) وذلك لصالح الذكور وحسب متغير السن وذلك لصالح ذوي صغار السن.

أما بالنسبة للفروق في درجة الذكاء الانفعالي التي ترجع لكل من متغيرات الجنس (ذكر_أنثى) وتكرار الدخول للمؤسسة والعمر الحدث تبين من هذه الدراسة أنها غير دالة.

5-6- دراسة بن دراجي سعيدة (2013):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين فعالية الذات واستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى نزلاء مؤسسة إعادة التربية بإحدى ولايات الشرق الجزائري ومعرفة طبيعة كل من متغير فعالية الذات وإستراتيجية المواجهة لدى هذه الفئة، وقد استخدم المنهج الوصفي، وتم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS لمعالجة بيانات الدراسة بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية وتطبيق معامل الارتباط بيرسون، تحليل التباين، وبلغت عينة الدراسة من (51) نزلاء، تتراوح أعمارهم بين 18-65 سنة، استخدمت الباحثة مقياس الكفاءة الذاتية العامة إعداد سامر جميل رضوان ومقياس إستراتيجية المواجهة إعداد عزوز اسمهان، ومقياس الضغوط النفسية من إعداد الباحثة.

أسفرت الدراسة عن النتائج التالية: (بن دراجي، 2013، ص 201)

توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات وإستراتيجية المواجهة المركزة على المشكل لدى النزلاء.

لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات واستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال لدى النزلاء.

لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات واستراتيجيات المواجهة المركزة على المساندة الاجتماعية لدى النزلاء.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد إستراتيجية المواجهة باختلاف المستوى التعليمي لدى أفراد عينة الدراسة.

5-7- دراسة مريامة حنصالي (2014) :

هدفت هذه الدراسة الى :

تفسير العلاقة بين الذكاء الانفعالي بأبعاده ودرجته الكلية وبين إدارة الضغوط النفسية وسمتي الشخصية المناعية (الصلابة النفسية والتوكيدية).

وتكونت عينة الدراسة من الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية بجامعة محمد خيضر - بسكرة و البالغ عددهم (140) حيث تم اختيارهم بطريقة قصديه للموسم الجامعي 2013/2012، وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوب الارتباط والمقارنة؛ كما اعتمدت في جمع بياناتها على مقياس الذكاء الانفعالي لعبد المنعم الدردير (2002)، وقائمة أساليب مواجهة الضغوط من إعداد كارفر وشايبير 1989 ترجمة وتقنين زيزي السيد ابراهيم، 2006 ، ومقياس الصلابة النفسية ومقياس التوكيدية من إعداد الباحثة، عولجت البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية: (حنصالي، 2014، ص7-9)

وجود علاقة ارتباطيه موجبة ودالة إحصائيا بين كل من إدارة الضغوط النفسية، والصلابة النفسية، والتوكيدية بالذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية.

وجود علاقة ارتباطيه موجبة و دالة إحصائيا بين كافة أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية لأساليب إدارة الضغوط النفسية لدى أفراد عينة الدراسة.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الذكاء الانفعالي يعزى فيها الاختلاف لمتغيري الجنس والتخصص :علمي/أدبي

5-8- مزلق وقاء (2014):

هدفت الدراسة الى الكشف عن استراتيجيات المواجهة التي يوظفها مريض السرطان لخفض الضغوط النفسية الناجمة عن الإصابة بورم سرطاني، وقد بلغت عينة الدراسة 120 فردا مصابا بالسرطان من كلا الجنسين (33 من الذكور، 87 من الإناث)، وبأعمار مختلفة تراوحت (20-85 سنة)، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، واستخدام بعض الأدوات البحثية والمتمثلة في المقابلة، مقياسين سيكولوجيين احدهما خاص بالضغط النفسي والآخر باستراتيجيات المواجهة.

توصلت الدراسة للعديد من النتائج من بينها: (مزلق، 2014، ص379)

أن مرضى السرطان يفضلون استخدام استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال أكثر من توظيفهم لاستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل، والمتمركزة حول السند الاجتماعي.

أن مرضى السرطان من الذكور يفضلون استخدام استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل، بينما يملن الإناث إلى استخدام استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال والمتمركزة حول المساندة الاجتماعية أكثر من الذكور

يفضل مرضى السرطان من ذوي الضغط النفسي المرتفع استخدام استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال أكثر من استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل

يفضل مرضى السرطان من ذوي الضغط النفسي المنخفض استخدام استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال والمتمركزة حول المساندة الاجتماعية أكثر من استخدامهم لاستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل.

5-9 - دراسة بن غريال سعيدة (2015):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة في ضوء متغيرات (الجنس، التخصص العلمي، والخبرة المهنية)، تكونت عينة الدراسة من 150 أستاذا للموسم الجامعي 2013-2014، واستخدمت الباحثة في دراستها مقياس الذكاء الانفعالي أعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001)، ومقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة.

توصلت الدراسة إلى: (بن غريال، 2015، ص3)

يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى ذكاء انفعالي مرتفع.

يتمتع الأساتذة الجامعيين بمستوى توافق مهني مرتفع.

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة يمكن التعقيب عليها من حيث:

- من حيث الهدف:

تنوعت اهداف الدراسات السابقة من حيث هدف الدراسة، حيث نلاحظ اغلب الدراسات التي سبق ذكرها اتفقت حول هدف دراستنا وهو الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي

وأساليب مواجهة الضغوط النفسية، كدراسة (حمزة مزياني، 2012) ودراسة (مصطفى رشاد مصطفى الأسطل، 2010) وكذا دراسة (مريامة حنصالي، 2014) تليها دراسة (سعداوي مريم، 2010).

واختلفت دراسة (خنيش ليلي، 2009)، عن دراستنا حيث هدفت للتعرف على الفروق في استعمال انواع استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين وذلك حسب متغير الجنس، الحالة العائلية، والخبرة المهنية.

اما دراسة (بن غربال سعيدة، 2015) فقد اختلفت مع الدراسة الحالية من حيث الهدف، فهدفت الدراسة الى الكشف عن علاقة الذكاء الانفعالي والتوافق المهني عند الأساتذة بالجامعة، كما نجد دراسة (مزلق وفاء، 2014) التي هدفت الى التعرف على نوع أساليب مواجهة التي يوظفها مريض السرطان لخفض الضغوط النفسية الناجمة عن الإصابة بمرض سرطاني.

من حيث المنهج:

اتفقت اغلب الدراسات السابقة في اتباعها "المنهج الوصفي" وهذا ما يتفق الى حد ما مع دراستنا الحالية التي اختارت هي الأخرى "المنهج الوصفي" ماعدا دراسة (مريامة حنصالي، 2014) التي اختلفت مع دراستنا وذلك لاعتمادها على المنهج الوصفي الارتباطي.

- من حيث العينة:

اختلفت الدراسات السابقة مع دراستنا من حيث العينة، حيث أن دراسة كل من (حمزة مزياني، 2012) و دراسة (بن دراجي سعيدة، 2013) كانت حول الاحداث الجانحين نزلاء مؤسسة اعادة التربية، في حين نجد دراسة (مزلوق وفاء، 2014) فقد اعتمدت الافراد المصابين بالسرطان عينة للدراسة؛ في حين نجد دراسة (مريامة حنصالي، 2014)

ودراسة (خنيش ليلي، 2009) وكذا دراسة (بن غريال سعيدة، 2015) تتناول الأساتذة الجامعيين كعينة للدراسة وهذا ما يتناسب مع الدراسة الحالية.

من حيث ادوات الدراسة:

اتفقت معظم الدراسات السابقة حول ادوات اجراء الدراسة، حيث أن معظمهم تم اتقاقهم على اعتماد مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس اساليب مواجهة الضغوط النفسية، غير اننا نجد اختلافهم في مُعدي المقاييس، فنجد دراسة (حمزة مزياني، 2012) اعتمدت على مقياس الذكاء الانفعالي لسكوت واخرون (1998)، ودراسة (مصطفى رشاد مصطفى الاسطل، 2010) اعتمدت مقياس الذكاء الانفعالي لـ فاروق عثمان وعبد السميع وقائمة اساليب مواجهة الضغوط النفسية من اعداد كافر وشير.

تعتبر دراسة (سعداوي مريم، 2010) الوحيدة التي اتفقت اداة دراستها مع اداة دراستنا والمتمثلة في مقياس الذكاء الانفعالي من اعداد شوت.

- من حيث النتائج:

من خلال عرض الدراسات السابقة تبين ان معظمها تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة بمعنى العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية، فاتفقت دراسة (مصطفى رشاد مصطفى الاسطل، 2010) و(مريامة حنصالي، 2014) على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين اساليب مواجهة الضغوط النفسية ودرجة الذكاء الانفعالي اي انه كلما زادت اساليب مواجهة الضغوط زادت درجة الذكاء الانفعالي، وأسفرت دراسة (سعداوي مريم، 2010) على وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي في مختلف انواع اساليب مواجهة الضغوط النفسية، حيث نتاجا جاءت مشابهة لنتائج دراسة (بن دراجي، 2013) على وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا بين فعالية الذات ومختلف انواع اساليب مواجهة الضغوط النفسية.

اما نتائج دراسة (خنيش ليلي، 2009) فأسفرت على وجود فروق في استخدام اساليب مواجهة الضغوط النفسية تبعا لمتغير الجنس، الخبرة والحالة المدنية، وانتهت دراسة (غريال سعيدة، 2015) على ان هنالك علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني تعزى لمتغير الجنس، التخصص والخبرة، كما اكدت على ان اساتذة الجامعيين يتمتعون بمستوى ذكاء انفعالي مرتفع.

6-الفرضيات:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين.

الفرضيات الجزئية:

1. يستخدم الاساتذة الجامعيين اسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لمواجهة الضغوط النفسية.
2. توجد فروق دالة احصائيا في أسلوب المواجهة المتمركز حول المشكل مواجهة الضغوط النفسية لدى الاساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.
3. توجد فروق دالة احصائيا في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير الجنس.
4. توجد فروق دالة احصائيا في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير الخبرة.
5. توجد فروق دالة احصائيا في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى إلى متغير التخصص.

الفصل الثاني:

الذكاء الانفعالي

تمهيد

1. التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي.
2. تعريف الذكاء الانفعالي.
3. أبعاد الذكاء الانفعالي.
4. النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي.
5. سمات الافراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض.
6. أهمية الذكاء الانفعالي.
7. قياس الذكاء الانفعالي.
8. علاقة الذكاء بالانفعال.
9. علاقة الذكاء الانفعالي بمواجهة الضغوط.

خلاصة

تمهيد:

يلعب الذكاء الانفعالي دورًا هامًا في العلاقات الشخصية والتواصل الاجتماعي والاندماج العاطفي مع الآخرين وفي جميع مناحي الحياة، لأنه يشكل استعدادًا جوهريًا يعمل على تفعيل قدرات ومهارات الشخص، فالنقص في امتلاك مهارات الذكاء الانفعالي، يؤدي إلى تقادم المشاكل لدى الفرد من حيث عدم القدرة على التعاطف أو تفهم انفعالاتهم الآخرين، بالإضافة إلى عدم القدرة على ضبط الانفعالات، وحل الصراعات والسيطرة على الاندفاع في المواقف المختلفة. ولأن موضوع الذكاء الانفعالي من الموضوعات الحديثة في علم النفس؛ فقد اهتم العديد من الباحثين بدراسته والكشف عن ماهيته وعلاقته بالعديد من المتغيرات النفسية. وفي هذا الفصل سنتناول التعاريف المختلفة التي تطرقت له، والتسلسل التاريخي للمفهوم، وسيتعرض هذا الفصل لأبعاد والنماذج المفسرة له، بالإضافة إلى طرق قياسه، وسمات الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض، لينتهي الفصل بأهمية الذكاء الانفعالي وعلاقة الذكاء بالانفعال.

1- التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي:

إن أصول الذكاء الانفعالي ترجع إلى ما قبل القرن الثامن عشر، فعند الفلاسفة اليونان عندما قال سقراط حكمته الشهيرة "اعرف نفسك" التي تعتبر حجر الزاوية في الذكاء الانفعالي، وتعني وعي الفرد بمشاعره حين حدوثها، والانتباه المستمر للحالة الداخلية (robbins & scott,2000,p75).

أما علماء القرن الثامن عشر ميلادي يرو أن العقل ينقسم إلى ثلاث أقسام متباينة:

القسم الأول: المعرفة: ويشتمل على العديد من الوظائف مثل الذاكرة والتفكير واتخاذ القرارات وسائر العمليات المعرفية.

القسم الثاني: العاطفة: يشتمل على الانفعالات والنواحي المزاجية والمشاعر، مثل الفرح والسرور والغضب، والإحباط والتخوف وعدم التحمل.

والذكاء الانفعالي مرتبط بالقسمين معاً الأول والثاني بطريقة أو بأخرى أي أنهما متكاملان.

القسم الثالث: الدافعية: ويشتمل على الدوافع البيولوجية أو المتعلمة أو الأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها (عثمان و رزق، 1998، ص1).

وفي القرن العشرين (1920-1930) دارت النقاشات حول الذكاء الانفعالي عندما عرّف ثورندايك Thorndike الذكاء الاجتماعي على انه القدرة على فهم الآخرين و السلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية، و اعتبر الذكاء الانفعالي هو البشر أنفسهم، و نبه إلى مشكلة قياس الذكاء الاجتماعي، واستبعد استخدام الاختبارات اللفظية.

(robbins&scott,2000,p80)

في (1973) قدم أبو حطب تصنيف للذكاء تضمن: الذكاء المعرفي والذكاء الاجتماعي والذكاء الانفعالي، ولكنه أعاد بلورته سنة (1983) في تصنيف آخر شمل (سلامة، 2006، ص28):

- الذكاء الموضوعي (غير الشخصي)
- الذكاء الاجتماعي (إدراك العلاقات بين الأشخاص)

• الذكاء الشخصي (أي داخل الشخص) و الذي يتداخل مع مفهوم جاردرنر من حيث قدرة الفرد على الاستبصار الداخلي.
وفي عام 1983م أكد هوارد جاردرنر (Gardner) في كتابه عن "الذكاءات المتعددة" أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد أنواع الذكاء (خوالدة، 2004، ص29).

ونذكر من أنواع الذكاء:

الذكاء الضمنشخصي (أي داخل الشخص): معرفة الذات والقدرة على التصرف والوعي بالحالات المزاجية والدوافع والرغبات، والقدرة على الضبط الذاتي والاحترام الذاتي.

الذكاء البينشخصي (في العلاقة مع الآخرين): القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم، ودوافعهم، ومشاعرهم، ويتضمن الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة (ابو الريش، 2006، ص228).

يمكن القول أن أعمال الباحثين السابقين مهدت جميعها الطريق لبلورة مفهوم الذكاء الانفعالي، وتعتبر نهايات الثمانينات وبداية التسعينيات هي بداية استخدام مفهوم الذكاء الانفعالي ومن أوائل من قدموا هذا المفهوم جرينسبان Greenspan (1989) حيث حاول تقديم نموذج موحد لتعلم الذكاء الانفعالي في ضوء نظرية بياجيه للنمو المعرفي ونظريات التحليل النفسي والتعلم الانفعالي، وكانت مكونات النموذج تضم ثلاثة مستويات هي (التعلم الجسدي، التعلم بالنتائج، التعلم التركيبي التمثيلي) (عثمان ورزق، 1998، ص3).

وفي عام 1990م قام بيتر سالوفي وجون ماير (Salovy and Mayer) بتقديم نموذج للذكاء الانفعالي في كتابهما (الخيال، المعرفة، الشخصية) كما قاما بمحاولة لتأليف اختبار لقياس الذكاء العاطفي، حيث لاحظا أن الناس يتفاوتون في دقة معرفة العواطف التي يشعرون بها، وفي التعرف على عواطف الآخرين، وكذلك في القدرة على حل المشكلات المتعلقة بالعواطف (المبيض، د.ت، ص11).

وقد كان دانييل جولمان (Danial Goleman) واعياً ومتيقظاً بأعمال سالوفي وماير في تلك الفترة حيث نشر كتابه المعروف "الذكاء الوجداني (الانفعالي)" عام 1995م ومنذ

ذلك الحين يحاول الباحثون إجراء دراسات عديدة حول هذا المفهوم وكيفية قياسه، للتعرف على دوره في النجاح في الحياة العامة (السمادوني، 2007، ص40).

وفي عام 1995م قام جاك بلوك (Block) بدراسة بعض التغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلاً عن الذكاء الانفعالي، والذكاء الانفعالي مستقلاً عن الذكاء، وأشارت نتائجه إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلاً عن الذكاء الانفعالي كانوا أكثر تميزاً في الجوانب العقلية وأقل تميزاً في الجوانب الشخصية، أما المتميزون في الذكاء الانفعالي مستقلاً عن الذكاء فكانوا أكثر تميزاً في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين (خوالدة، 2004، ص29).

قام "بار-اون" بتطوير مفهوم الذكاء الانفعالي سنة 1998 في مجال الصحة النفسية والسمات الشخصية، ولذلك فإنه استخدم لفظ نسبة الذكاء سنة 1998م لوصف نموده الخاص بتقييم الكفاءات الانفعالية والاجتماعية (سلامة، 2006، ص23).

من خلال العرض السابق للتطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي تبين أن له جذور عميقة في مجال علم النفس، وهذا ما أكده فلاسفة اليونان قبل القرن الثامن عشر، بحيث إن الذكاء الانفعالي هو الذي يساعد الفرد على معرفة مشاعره، وانفعالاته، وعواطفه التي لها دور كبير في نجاحه في الحياة التي يمارسها الفرد مع نفسه ومع الآخرين، وهذا ما أكده "جولمان" حين قال: "إن الذكاء الانفعالي يلعب دوراً مهماً في نجاح الحياة بنسبة 80%".

2- تعريف الذكاء الانفعالي:

وقد تنوعت وجهات النظر في تحديد مفهوم الذكاء الانفعالي، ومضامينه الوجدانية والاجتماعية ومن هذه التعريفات :

تعريف سالوفي و مايرلا و كاريوسوس : "القدرة على مراقبة المشاعر والانفعالات ومشاعر الآخرين" (جبر، 2008، ص10).

تعريف بار-أون Bar-on: "مجموعة من المهارات والكفايات الغير معرفية في الجوانب الشخصية، الانفعالية، والاجتماعية والتي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة

المطالب والضغط البيئية، وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد في الحياة" (حسين وحسين، 2006، ص 39).

تعريف جولمان Goleman "مجموعة من القدرات المتنوعة التي يمتلكها الأفراد واللازمة للنجاح في جوانب الحياة المختلفة، والتي يمكن تعلمها وتحسينها وتشمل المعرفة الانفعالية وإدارة الانفعالات والحماس والمثابرة وحفز النفس وإدراك الانفعالات الآخرين وإدراك العلاقات الاجتماعية" (جبر، 2008، ص 11).

تعريف عثمان فاروق و محمد رزق سنة 1998 "الذكاء الانفعالي يتضمن القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية، تساعد الفرد على الترقى العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الاجتماعية للحياة في ضوء خمسة أبعاد أساسية للذكاء الانفعالي، وهي المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التعاطف و التواصل الاجتماعي" (فاروق و رزق، 1998، ص 26).

تعريف السيد السمادوني: "مجموعة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على معرفة مشاعره وانفعالاته، وسيطرته عليها جيداً، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين، وحسن التعامل معهم، وقدرته على استثمار طاقته الوجدانية في الأداء الجيد، وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين" (السمادوني، 2007، ص 44).

حددت سعاد جبر سعيد سنة 2008 مفهوم للذكاء الانفعالي في كتابها "الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة " على أنه منظومة من الكفايات الانفعالية والاجتماعية ناشئة عن المرور بخبرة ما، تستجيب لها الحركة العصبية في الدماغ، فتشكل مكوناً مندمجاً بينهما، في ظل عمليات معرفية من المعالجة والتخزين لها، فيتربت عنها وعي بالذات، وإدارة وضبط الانفعالات، وامتلاك مهارات التعاطف من خلال قراءة الرسائل الانفعالية غير المنطوقة، فضلاً عن تحفيز ذاته و مواجهة العقبات بمرونة، والتواصل مع الآخرين في ظل مهارات الاتصال، مما يكسب الفرد لغة مرنة ايجابية مستقلة تسهم في التفاعل و النجاح في الحياة (جبر، 2008، ص 13).

لقد جاء مفهوم الذكاء العاطفي يعلمنا كيف نغير من أنماط تفكير ومن طريقة نظرنا إلى الأمور بحيث نول في نفوسنا أكبر قدر ممكن من المشاعر الإيجابية ولأطول فترة ممكنة ومن هنا يمكن القول أن مفهوم الذكاء الانفعالي المتفق عليه من قبل معظم العلماء والباحثين يتجلى في قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه وانفعالاته بذكاء بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه وللآخرين؛ بحكم أن معظم التعاريف اتفقت على علاقة ارتباطيه بين الذكاء الانفعالي والنجاح في المواقف الحياتية المتنوعة.

3- أبعاد الذكاء الانفعالي:

يذكر الباحثون أبعاداً متعددة للذكاء الانفعالي تتمحور عموماً حول ثلاث قدرات هي: القدرة على إدراك الانفعالات و التعبير عنها، القدرة على التحكم في الانفعالات، والقدرة على توظيف الانفعالات في التفكير.

نذكر ماير و سالوفي (J.D.Mayer & P.Salovey) أن الذكاء الانفعالي يتكون من أربعة أبعاد هي: (Goleman,1997,P37-38)

1- إدراك الانفعالات: ويعني قدرة الفرد على التعرف على المحتوى الانفعالي للملامح والسلوكيات، ويشمل ذلك إدراك و تقييم الانفعالات والتعبير عنها، أي وعي الفرد بانفعالاته و بأفكاره المتعلقة بها، وقدرته على التمييز بينها و التعبير عنها بشكل مناسب.

2- الفهم الانفعالي: و يعني إدراك مدى الصدق أو المصادقية التي تقف وراء انفعال معين، و التمييز بين الانفعالات المتشابهة و المتزامنة.

3- إدارة الانفعالات: و يعني هذا البعد، القدرة على تهدئة الذات والتخفيف من حدة الانفعال لدى الآخرين بعد مواجهة شحنات قوية من الانفعالات.

4- التيسير الانفعالي للتفكير: بمعنى توظيف الانفعالات في عملية التفكير بهدف تحسينه، و ذلك بإفساح المجال أمام الانفعالات لكي توجه انتباهنا؛ فتوظيف الانفعالات في خدمة هدف معين ضروري للانتباه الانتقائي ولدافعية الذات.

أما جولمان Goleman فقد قسم الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد هي (سالي، 2000، ص48):

1- الوعي بالذات: و يعني معرفة الفرد بحالته المزاجية وبانفعالاته عند حدوثها.

2- إدارة الانفعالات: و تعني قدرة الفرد على تحمل الانفعالات القوية وأن لا يكون عبدا لها كما تتضمن (الحفز الذاتي) وهي القدرة على توظيف الانفعالات في زيادة الدافعية.

3- الوعي الاجتماعي: ويقصد به معرفة وادراك مشاعر الآخرين مما يؤدي الى القدرة على المشاركة الوجدانية معهم وتحقيق التناغم الوجداني معهم.

4- المهارات الاجتماعية : ويقصد بها التعامل مع الآخرين بناءا على فهم ومعرفة مشاعرهم، وإدارة التفاعل معهم بشكل فعال يسمح بتحقيق أفضل النتائج.

أما بار أون 1997 أشار إلى إن الذكاء الانفعالي يتكون من 15 كفاية موزعة على خمسة أبعاد بين الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية وهي (جبر، 2008، ص15):

1- البعد الشخصي: ويتكون من مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح و هي: الوعي بالذات وتوكيدها و تقدير الذات والاستقلالية.

2- البعد الاجتماعي: يتكون من مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إقامة علاقات شخصية ناجحة و ذات تأثير ايجابي على الآخرين وتشتمل التعاطف والكفاءة الاجتماعية والعلاقات الشخصية.

3- بعد التكيف: وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة وهي اختبار الواقع والمرونة وحل المشكلات.

4- بعد إدارة التوتر: وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط و مقاومة الاندفاع و ضبط الذات وتشتمل على تحمل التوتر والضغط النفسي وضبط الاندفاع.

5- بعد المزاج العام: وهي مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها وتشتمل على التفاؤل والسعادة

و توصل فاروق السيد عثمان و عبد السميع رزق إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من خمسة أبعاد هي (عثمان و رزق، 1998، ص10-ص11):

1- المعرفة الانفعالية: وهي القدرة على الانتباه الإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية التمييز بينها الوعي بالعلاقة بين الأفكار المشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

2- إدارة الانفعالات: وهي القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية بما في ذلك القدرة على كسب الوقت للتحكم فيها، وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.

3-تنظيم الانفعالات: القدرة على توجيه الانفعالات والمشاعر نحو تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال الانفعالات والمشاعر في صنع أفضل القرارات.

4-التعاطف: وهو القدرة على إدراك انفعالات الآخرين، والتوحد معهم انفعاليا و فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معها.

5-التواصل: وهو التأثير الايجابي القوي في الآخرين مع معرفة متى يفضل اتباعهم و مساندهم.

4- النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي:

لقد كان لبعض المنظرين الأوائل مثل ثورندا (E.L.Thorndike) وغاردنر (H.Gardner) الفضل في تمهيد الطريق للبحث في مجال الذكاء الانفعالي، ويمكن تلخيص النماذج النظرية للذكاء الانفعالي في صنفين، الأول يشمل ما يسمى بنماذج القدرة، والثاني يتضمن النماذج المختلطة. فالنظريات المتمحورة حول نموذج القدرة، تصف الذكاء الانفعالي بأنه شكل من أشكال الذكاء العقلي المحض وأهمها نموذج ماير و سالوفي (J.D.Mayer & P.Salovey). وأما في النماذج المختلطة فإن الذكاء الانفعالي يعرف بأنه تركيبة من القدرات العقلية والسمات الشخصية، وفي هذا الإطار يوجد نموذجان مختلفان أحدهما مقترح من طرف غولمان (D.Goleman) ويتمحور حول الكفاءة الإجمالية للشخصية والقدرات العقلية، أما النموذج الآخر فيقترحه بارأون (R.BarOn) ويأتي في سياق نظريات الشخصية ويركز على الارتباط الموجود بين القدرات العقلية والانفعالية من جهة و السمات الشخصية من جهة أخرى و انعكاس ذلك على التوافق النفسي والاجتماعي للفرد. وفيما يلي عرض لمختلف هذه النماذج النظرية:

4-1 الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية:

ينظر سالوفي و ماير الى الذكاء الانفعالي على أنه نوع من الذكاء المحض الذي يشكل أحد مكونات الذكاء العام، أي أنه عبارة عن قدرة عقلية، ولهذا يسمى نموذجهما بنموذج القدرة. وعرفاه أنه (قدرة الفرد على ضبط انفعالاته وانفعالات الآخرين، والتمييز

بينهم، واستخدام هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته)، يبين نموذج القدرة أن الانفعال يمنح للفرد معلومات هامة يتفاوت الأفراد في قدرتهم على توليدها والوعي بها وتفسيرها والاستفادة منها والاستجابة لها، ويشير إلى أن الذكاء الانفعالي يتضمن في جانب منه مفهوم الذكاء الاجتماعي لكنه يعتبر أوسع منه فهو يجمع بين الانفعالات الذاتية في إطارها الخاص الفردي وفي سياقها الاجتماعي من خلال التفاعل مع الآخرين (الخضر، 2000، ص15).

يعتقد سالوفي و ماير أن الانفعالات يمكنها أن تجعل التفكير أكثر ذكاء ، وأنه يمكن للأفراد التفكير بشكل ذكي نحو حالاتهم الانفعالية، و تتأسس نظريتهما اعتمادا على عدة مفاهيم أساسية تتعلق بمفهوم الذكاء والانفعالات. منها أن مفهوم الذكاء يرتكز على القدرة على التفكير التجريدي، أما الانفعالات فتعطي معنى للعلاقات بين الأفراد، وأنه يوجد عدد من الانفعالات الأساسية الموحدة لدى جميع البشر، وأن الأفراد يختلفون في قدرتهم على إدراك ومعالجة المعلومات ذات الطبيعة الانفعالية، كما يختلفون في قدرتهم على الربط بين معالجتهم للمعلومات الانفعالية و بين تفكيرهم العام، ويعتقد الباحثان أن الاختلاف في هذه القدرات يظهر في بعض السلوكيات التكيفية(حسين وحسين، 2006، ص04).

إن نظرة ماير و سالوفي للذكاء الانفعالي تكمن في اعتباره شكلا من أشكال الذكاء، فهما قد سعيا إلى تعريف الذكاء الانفعالي في الحدود والمواصفات العادية لتعريف نوع جديد للذكاء، وحسب نظريتهما فإن الذكاء الانفعالي يتضمن مجموعة من المهارات والقدرات النفسية تتدرج من القدرات البسيطة الأساسية الى القدرات المعقدة التي تندمج فيها الانفعالات مع العمليات العقلية(حسين و حسين، 2006، ص05).

4-2 النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي :

وهذا النموذج يختلف تماما عن نموذج القدرة للذكاء الانفعالي، إذ ينظر أصحاب هذا المدخل إلى الذكاء الانفعالي على انه خليط من السمات والاستعدادات والمهارات والكفاءات والقدرات، كما يرون أن عناصر الذكاء الانفعالي عوامل شخصية وليست قدرات، ومن رواد هذه النماذج جولمان و بار- اون.

4-2-1 نموذج جولمان :

لقد قام جولمان بتبسيط مفهوم الذكاء الانفعالي إلى مفهوم عام وشائع وذلك بتدعيمه بالنظريات والحالات الإكلينيكية المختلفة، وحسب جولمان فإن الذكاء الانفعالي يشجع التوازن النفسي، والشعور بالثقة بالنفس، ويسهل اتخاذ القرارات ، فهو يضمن حياة أفضل على المستوى الشخصي، الاجتماعي، والمهني. وفي وصفه لهذا المفهوم يوضح أنه ذكاء خاص، يتعلق بالانفعالات و يختلف عن الذكاء المعرفي. (Goleman,1997,P56)

اهتم جولمان بدراسة تأثير الجوانب اللامعرفية من الشخصية خاصة في النجاح المهني، وهو يعتبر الذكاء الانفعالي ذكاء مختلطا مكونا من القدرات المعرفية والسمات الشخصية ويعبر عن قدرة الفرد على التعرف على مشاعره وعلى مشاعر الآخرين وعلى تحفيز ذاته و إدارة انفعالاته و علاقاته مع الآخرين بشكل فعال(سالي، 2000، ص23).

كما يصف جولمان الذكاء الانفعالي بأنه ذكاء شامل ومتجدر في شخصية الفرد يؤثر في مستوى بقية الذكاءات الأخرى فهو في نفس الوقت نظام للتحكم في الانفعالات وسمة شخصية ثابتة نسبيا لدى الأفراد ، ويقدم نظريته التي تقترض أن الأشخاص يولدون بمستوى معين من الذكاء الانفعالي هو الذي يحدد فيما بعد مدى قدرتهم على اكتساب المهارات الانفعالية، حيث تظهر هذه المهارات وتنمو متكاملة مع بعضها وتعتمد إحداها على الأخرى تدعم إحداها الأخرى. (Goleman,1997,P283)

ويرى جولمان أن الذكاء العقلي والذكاء الانفعالي ليسا متعارضين، ولكنهما منفصلان، وكل فرد لديه مقدار معين من كليهما، كما أشارا إلى أن الذكاء الوجداني يحدد من خلال مجموعة من السمات الشخصية التي لها دور في مصيرنا كأفراد، ومن ثم فالحياة الوجدانية يمكن التعامل معها بالدرجات متفاوتة من المهارات وهي تعلم لمهارات الحياة وإضفاء المعنى المبهم الذي لا معنى له، وانه إذا لم تكن قادرين على إدراك مشاعرنا فسيكون من الصعب إدراك مشاعر الآخرين، ومن بين الشخصية ذات الصلة الوثيقة بالذكاء الانفعالي الوجداني هي أنهم: يتميزون بالواقعة، ويظهرون مثابرة عند اداء المهام الصعبة، ويشعرون بالدفء الوجداني ويضعون خطط مستقبلية، للسيطرة على البنية العقلية والكفاءة الشخصية والاجتماعية، والعلاقات الحميمة والتوافق الذاتي (الخولي، 2011، ص62).

4-2-2 نموذج بار أون:

يعتبر روفن بار أون 1996 Reuven Bar-On من بين الأوائل الذين ساهموا في تصميم أدوات لقياس الذكاء الانفعالي باقتراحه لمصطلح نسبة الانفعال، ويصف الذكاء الانفعالي بأنه يمثل الجانب غير المعرفي من الذكاء.

نموذج بار أون للذكاء الانفعالي يركز على القدرات الكامنة للفرد وليس على قدراته السلوكية فهو يتمحور حول مجموعة من القدرات الانفعالية والاجتماعية للفرد التي يمكن أن تؤدي به إلى النجاح وإلى التوافق النفسي والاجتماعي، ومن بينها القدرة على الوعي بالذات أي أن يتمكن الفرد من فهم نفسه والتعبير عنها، والقدرة على الوعي بالآخرين أي فهمهم وبناء علاقات معهم، والقدرة على مواجهة الانفعالات القوية، وكذا القدرة على التكيف مع التغيير، وعلى حل المشاكل ذات الطبيعة الاجتماعية والشخصية (حسين و حسين، 2006، ص56).

يقدم بار أون اعتقاداً بأن الأفراد الذين يمتلكون نسبة مرتفع من الذكاء الانفعالي ينجحون عموماً أكثر من غيرهم في مواجهة ضغوط الموقف. وأن انخفاض الذكاء الانفعالي يمكن أن يعيق النجاح ويتسبب في خلق مشاكل انفعالية. وحسب ما يعتقد فان مشاكل التكيف مع الوضعيات تظهر خصوصاً لدى الأفراد الذين يبدون قدرات منخفضة في تحمل الضغوط والتحكم في النزوات (حسين و حسين، 2006، ص57).

5- سمات الافراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع و المنخفض:

6-1 سمات الافراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع:

يشير جولمان إلى أن الرجال ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع، على أنهم متوازنون اجتماعياً، صرحاء و مرحون، ولا يميلون إلى الاستغراق في القلق. يتمتعون أيضاً بقدرة ملحوظة على الالتزام بالقضايا، وبالعلاقاتهم مع الآخرين وتحمل المسؤولية، وهم أخلاقيون، وتتسم حياتهم العاطفية بالثراء، وهم راضون فيها على أنفسهم وعن الآخرين، وعن المجتمع الذي يعيشون فيه (جولمان، 1995، ص70).

أما النساء التي يتمتعن بمعامل ذكاء انفعالي مرتفع إذ يتصفن بالحسم، والتعبير عن مشاعرهن بصورة مباشرة، يثقن بمشاعرهن، والحياة بالنسبة لهن معنى، كما أنهن يستطعن التكيف مع الضغوط النفسية، و من السهل توازنهن الاجتماعي وتكوين علاقات جديدة.

يشعرون بالراحة عند المزاح، فهن تلقائيات، من النادر شعورهن بالذنب أو القلق (جولمان، 1995، ص 71).

ذكر السيد السمادوني 2007 خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع في أنهم يمتازون بـ(السمادوني، 2007، ص 119):

- تحديد وتقدير القوى الوجدانية التي يمتلكها الفرد.
- العمل بفعالية تحت الضغط والمبادرة وحفز الذات.
- التغلب على القلق ومقاومة الاحباط.
- القدرة على تكوين علاقات اجتماعية تعتمد على الثقة المتبادلة.
- القدرة على تحمل المسؤولية.

6-2 سمات الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض:

ذكر علاء عبد الرحمن 2009 خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض أنهم يمتازون بـ(علاء، 2009، ص 49).

- لا يتحملون مسؤولية مشاعرهم.
- يلقون بالذنب على الآخرين في المشكلات التي يقعون فيها.
- يبالغون أو يقلقون من مشاعرهم.
- تنقصهم الاستقامة والإحساس بالضمير.
- غير مرتاحين لكل من حولهم.
- عديمو الإحساس بمشاعرهم.
- غير متعاطفين مع الآخرين.
- لا يكثرثون لمشاعر الآخرين قبل التصرف.
- غير واثقين بأنفسهم ويجدون صعوبة الاعتراف بأخطائهم أو التعبير عن الندم.
- متشائمين باستمرار وبشكل يلفت النظر، لدرجة انه يلغي بهجة الآخرين.

6- أهمية الذكاء الانفعالي:

إن أهمية الذكاء الانفعالي متمثلة في الصلة بين الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية الفطرية. وإن المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة إنما تتبع من قدرات الإنسان الانفعالية الأساسية. ذلك إن الانفعال بالنسبة للإنسان هو (واسطة) العاطفة، وبذرة كل الانفعال، وهو شعور يتقجر داخل الإنسان للتعبير عن نفسه في فعل ما.

وهؤلاء الذين يكونون أسرى الانفعال أي المفتقرون للقدرة على ضبط النفس، إنما يعانون من عجز أخلاقي؛ فقدرة السيطرة على الانفعال هي أساس الإرادة و أساس الشخصية، وأن أساس مشاعر الإيثار إنما يكمن في التعاطف الوجداني مع الآخرين، أي القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخرين أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث(خوالدة، 2004، ص47).

وقد أشار الجاسر (2007) إلى الأهمية التي يشكلها الذكاء الانفعالي على النحو التالي(مزياني، 2012، ص68):

1. يلعب الذكاء الانفعالي دورا هاما في توافق الطالب مع أسرته و أقرانه و بيئته، بحيث ينمو سويا ومنسجما مع الحياة، كما انه يؤدي إلى تحسين ورفع كفاءة التحصيل الدراسي.
2. يساعد الذكاء الانفعالي على تجاوز أزمة المراهقة وسائر الأزمات بعد ذلك بسلام مثل أزمة منتصف العمر.
3. يعد الذكاء الانفعالي عاملا مهما في استقرار الحياة الزوجية، فالتعبير الجيد عن المشاعر وتفهم مشاعر الطرف الآخر ورعايتها بشكل ناضج، يضمن توافقا رائعا بين الزوجين.
4. يعد الذكاء الوجداني وراء النجاح في العمل والحياة، فالأكثر ذكاء وجدانيا محبوب ومتألف وقادر على التواصل والقيادة ومصر على النجاح.
5. القدرة على إقامة علاقات اجتماعية جيدة، لأنه يكفل القدرة على التعاطف والقدرة على تفهم احتياجات الآخرين، والتحلي بالمرونة الكافية لاستمرار العلاقات.
6. تحسين التواصل مع الآخرين، بما يمنحه من مهارات واستراتيجيات تساعد على اتصال جيد.
7. امتلاك مهارات التعاطف، حيث يعد التعاطف جوهر الذكاء الانفعالي بما يوفره من قدرة على إقامة علاقات وثيقة مع الآخرين وعلى التأثير عليهم.
8. التصرف بطريقة متناغمة مع المعتقدات الشخصية وصدق الفرد مع نفسه والأمانة مع الآخرين.

9. الشعور بالثقة و القدرة على رؤية الجانب الايجابي من الحياة والإحساس بالسلام الداخلي.

10. منح الفرد مهارات التعامل مع الضغوط.

7-قياس الذكاء الانفعالي:

رغم أن الذكاء الانفعالي أصبح يلقي اهتمام الباحثين والمهنيين على السواء، إلا أن قياسه لا يزال في مهده ويمكن تمييز مدخلين لقياس الذكاء الانفعالي هما: قياسه كقدرة عقلية ، وكسمة شخصية.(Goleman, 1997, P377)

سنعرض أنواعا متعددة من المقاييس التي يمكن استخدامها في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بمكونات الذكاء الانفعالي وهي على النحو التالي(السمادوني، 2001، ص 329-328):

1-7 الاختبارات الأدائية :

يتم تقييم الاستجابات على هذا النوع من الاختبارات الأدائية بطريقة موضوعية، ويمكن عرض مجموعة منها على النحو التالي:

مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل للراشدين(Mess):

تم إعداده من قبل ماير و سالوفي و كاريوسو عام (1997) وهو مقياس متعدد العوامل ستشمل على أربعة مجالات أساسية والتي يفترض أن تشكل مكونات الذكاء الوجداني وهي :

-الإدراك والتقييم المعرفي للانفعالات المتضمنة في القصص والمهن والموسيقى وتعبيرات الوجه ويشتمل على أربعة اختبارات فرعية.

-القدرة على فهم الانفعالات وتمائلها إلى العمليات إدراكية ومعرفية و يشتمل على مهنتين .

-القدرة على تحليل وفهم الانفعالات ويتكون من أربعة اختبارات فرعية.

-مهارة المشاركين في إدارة انفعالاتهم وانفعالات الآخرين ويتكون من اختبارين .

اختبار الذكاء الانفعالي المعدل لماير وآخرون:

لقد تم إعداد الاختبار الذكاء الانفعالي لحل بعض المشاكل المتعلقة باختبار الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (Meis)، واختبار (Msceitv2.0) نسخة مختصرة من الصورة (Msceitv.11)، و يعتبر مهما للمهنيين، ويتطلب وقت لتطبيقه.(السمادوني، 207، 130)

مقياس تحديد مستوى الوعي الوجداني :

هذا المقياس من إعداد لان وآخرون (Lane ,et al (1990)، و يتكون المقياس من (20) مشهدا سينمائيا أو تلفزيونيا، ويشمل كل فيلم على مجموعتين من الأفراد إحداهما لديهم قدرة على إحداث أربعة انفعالات مختلفة: الغضب- الخوف- السعادة- الحزن- والأخرى ليس لها القدرة على إحداث الانفعالات.

مقياس مهارات التعبير الوجداني:

حاول عدد من الباحثين قياس مهارة التعبير الانفعالي للأفراد، والذي يعتبر مظهرا من مظاهر الذكاء الانفعالي بعدة طرق منها:
الطريقة الأولى: يطلب من الأفراد أن يتخذوا وضعاً أساسياً للتعبيرات الانفعالية على الحدث.

الطريقة الثانية: ويتم فيها فحص كيف يعبر الأفراد عن انفعالاتهم بشكل تلقائي.

2-7 اختبارات التقرير الذاتي:

وتكون الإجابة عليه من خلال طلب من المفحوص أن يحدد مستوى ذكائه الانفعالي في ضوء تقديراته على الاستبيان، لقد أظهرت عدة فعالية لقياس مكونات الذكاء الانفعالي: ويمكن عرض مجموعة منها على النحو التالي (السمادوني، 2007، 152 ص ص-130).

اختبار جولمان (1995) للذكاء الانفعالي:

يعد من أكثر المقاييس انتشاراً و شيوعاً لتقدير نسبة الذكاء الانفعالي، وقد أشار إليه روبنس واسكوت (1998)، ترجمة (الأعسر و كفاقي، 2000) وقد وضع هذا المقياس في صورة تساؤل، يقابلها بدائل للإجابة على استجابات المفحوصين.

اختبار بار-اون Bar-On لتحديد النسبة الوجدانية:

وهو أكثر موضوعية ودقة في تحديد نسبة الذكاء الانفعالي وسمي بمقياس نمط الإدراك الوجداني، وتم نشره عام (1996)، و يتكون من (133) عبارة في صورة مقياس تقرير ذاتي، موزعة على (15) مقياساً فرعياً تم استخلاصها من خلال خبرة بار-اون وبالرجوع لأدبيات البحث السيكولوجي.

مقياس إدراك الانفعال لبارنت:

ويتكون المقياس من (93) عبارة لقياس إدراك الانفعال على قدرة الشخص في ان ينتبه بسرعة و يبذل الجهد لكي يدرك مشاعره و تفضيل المستجيبين في الأنماط الثلاثة التالية:

النمط الخاص بالجسم المعتمد على إدراك الانفعال وتقييم الإدراك المعتمد على الانفعال وإدراك الانفعال على أساس منطقي.

اختبار خريطة الذكاء الانفعالي لكوبر و صواف (1997):

يتكون الاختبار من (250) عبارة موزعة على (21) مقياسا فرعيا واعتمد في تصميمه على نموذج كوبر وصواف للذكاء الانفعالي .

مقياس تورانتو للتبدل العاطفي:

يعد من الأدوات الصادقة التي استخدمت لقياس مكونات الذكاء الانفعالي، وهذا المقياس يصف ويحدد مشاعر الأفراد التي تعكس ذكائهم الانفعالي.

مقياس مؤسسة الصحة و الطاقة الإنسانية:

يستخدم لتحديد نسبة الذكاء الانفعالي، واعدده وارين بينز Warren Bennis، والذي كان من المهتمين بمجال القيادة، وقد نشر على شبكة الانترنت.

مقياس الذكاء الانفعالي لسكوت واخرون (Schutte, et al, 1998) :

أجرى سكوت وآخرون مجموعة من الدراسات لإعداد مقياس للذكاء الانفعالي وتطويره، واعتمدوا في بناء مقياسهم على نموذج القدرة، وذلك وفقا لنموذج ماير وسالوفي، وكانت الصورة الأولية مكونة من (62) عبارة، ويتم الاستجابة من قبل المفحوصين على مقياس خماسي يمتد من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة.

8- علاقة الذكاء بالانفعال:

كان ينظر قديما إلى الانفعالات نظرة سلبية على أنها تمثل أمام التفكير ويجب مقاومتها والحد منها لينمو تفكير الفرد وذكاءه، ولكن هذه النظرة قد تغيرت حديثا وأصبح ينظر إلى الانفعالات على أنها سلوكيات منظمة تحكمها قوانين تعتمد بشكل كبير على المعرفة و البنية المعرفية للفرد فخلال الانفعالات نجد أن انتباهنا وإدراكنا في حالة استثارة تامة، كما أن الانفعالات توجه عمليات استقبال وتدفق المعلومات إلى النظام المعرفي للفرد بل و توجه تفكيره، و على هذا تعتبر قوة دافعة و ايجابية يمكنها إثارة وتوجيه سلوك الفرد؛ هذا يعني أن النظرة الحديثة للجانب الانفعالي تعترف بأهمية المتزايدة في حياة الإنسان، و بأنه عملية غير منفصلة عن التفكير، بل إن الانفعال و التفكير عمليتان متفاعلتان و متداخلتان و لا يمكن فصلهما (سعداوي، 2010، ص30).

ويزخر التراث السيكولوجي بالكتابات عن العلاقة بين الانفعال والذكاء، وعدد كبير من الدراسات يتعامل مع المشاعر والتفكير باعتبارهما مكونين بينهما تفاعل متبادل، فلقد قدم وارديل ورويس (1978) Wardell & Royce تصورا نظريا في إطار نتائج الدراسات التي أجريت في هذا المجال حيث توجد علاقات قوية بين كل من النظام الانفعالي والنظام المعرفي و يظهر تأثيرها على الشخصية الإنسانية بأكملها في تكاملها وتخيالاتها ونظرتها وتعاملها مع العالم (السيد عثمان، 2001، 171- ص ص 172).

فالتفكير بدون انفعال يصبح عقيما والانفعال دون تفكير يصبح أعمى، وإن الذكاء المعرفي وحده لا يضمن تحقيق النجاح للفرد في مجالات الحياة المختلفة وإنما يحتاج الفرد إلى مزيج من القدرات العقلية والمهارات الانفعالية حيث يؤدي هذا المزيج إلى تحقيق النجاح، ومن هنا ظهر مصطلح الذكاء الانفعالي (حسين و حسين، 2006، ص 17).

ومما يدعم النظرة التكاملية بين الذكاء والانفعال والتي أدت إلى ظهور مفهوم الذكاء الانفعالي ما توصل إليه بيزان (1980) Buzan في نموذج الذي يوضح العلاقة بين الجانب العقلي والجانب الانفعالي حيث يوضح أن عملية التفاعل بين الجانب العقلي الانفعالي يمكن أن يظهر ويتبلور من خلال "الذكاء الانفعالي" والذي يعبر عن نفسه في صورة سلوكية متعددة منها إدراك الانفعالات الذاتية وإدارتها وإدراك انفعالات الآخرين (السيد عثمان، 2001، ص 171).

9- علاقة الذكاء الانفعالي بمواجهة الضغوط:

يرى الأخصائيون النفسانيون أن معظم ما نصاب به من اجتهاد ينتج من سلوكياتنا العقلية والعاطفية، فالذي يتعبنا ليس العمل فحسب بل هو عدم الشعور بالاحترام، أو القلق، فنحن نتعب لان انفعالاتنا تُنتج في أجسامنا توترا عصبيا.

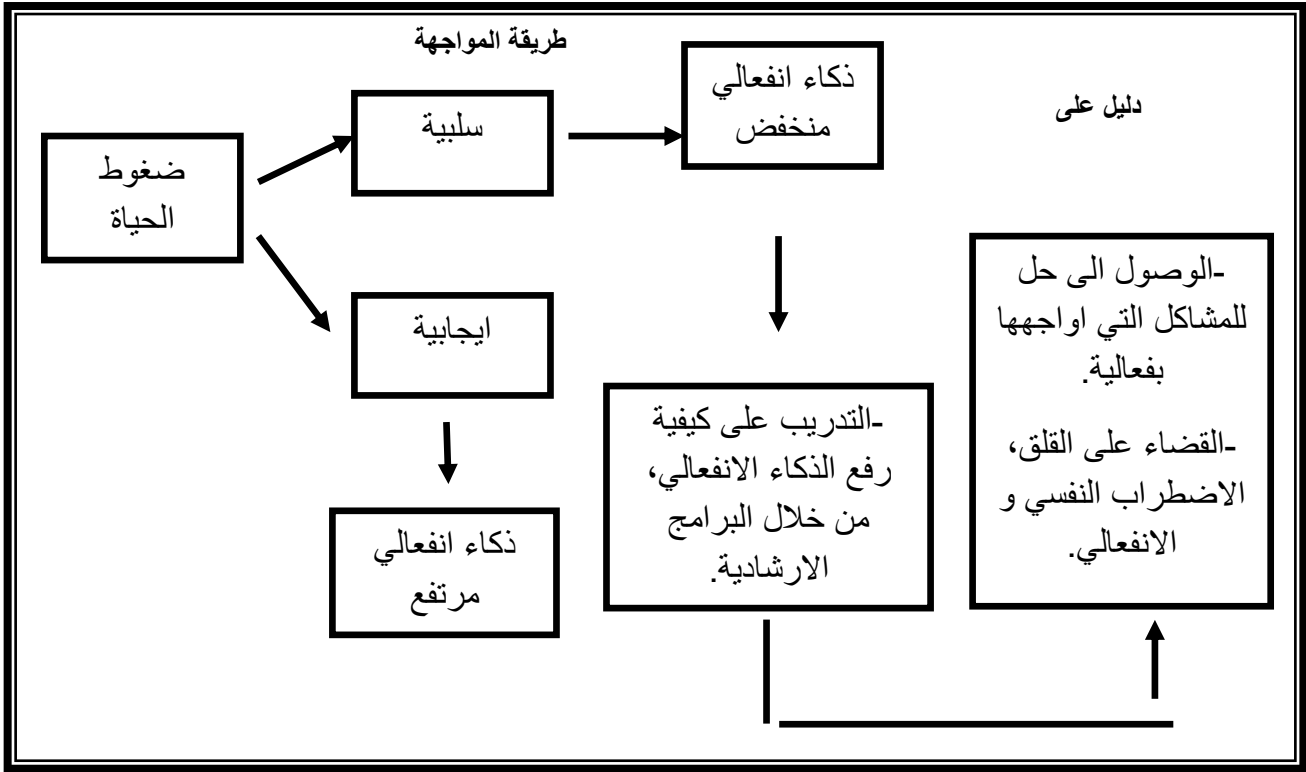
ولذلك وجب علينا أن نستخدم ذكائنا الانفعالي لمواجهة ضغوط الحياة، فما يصيبنا من اجتهاد وضغط، وفقدان الشعور بمعنى الحياة وجودتها ليس بسبب العمل أو الظروف أو المواقف الضاغطة فقط، ولكن لعدم قدرتنا على توظيف ذكائنا الانفعالي في مواجهة أعبائنا المختلفة.

وهناك اعتقاد راسخ منتشر بين المختصين في الصحة ومفاده أن الضغوط تؤثر على الانفعالات والعواطف، إلا أن النظريات والأبحاث تؤكد باستمرار على أن التأثير يكون للانفعالات والعواطف على مواجهة الضغوط وليس العكس (سعداوي، 2010، ص 87).

وكشف دراسة (جيرري) Gerry بأن مديري المدارس مرتفعي الذكاء الانفعالي يتميزون بأنهم: يستخدمون معارفهم للحفاظ على الهدوء، والتحكم في الانفعالات، ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدؤوا، ويحاولون جادين إيجاد حلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي، وكما ينشدون فهم استجاباتهم واستجابات الآخرين الانفعالية للسيطرة على تصعيد الصراعات، ويتسمون بسلوكيات غير لفظية ناعمة تجاه الآخرين، ويعرفون كيف يؤثر في الآخرين ويستخدمونهم بحكمة، ويؤمنون ويطورون جسور الثقة بينهم وبين الآخرين كأساس لبناء العلاقات عليها، ويتوقعون الصراعات ويديرونها بفعالية (السيد عثمان، 2011، ص 173).

وترى صفاء أحمد عجاجة (2007) أن الأشخاص ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يمتلكون اساليب في غاية الأهمية، والفاعلية حيث أن الذكاء الانفعالي يتضمن مجموعة من الأبعاد وهي الذكاء الشخصي، والاجتماعي، والقدرة على التكيف مع ظروف الحياة، وإدارة الضغوط بفعالية مع الاحتفاظ بحالة مزاجية مستقرة، ومحاولة الوصول الى السواء النفسي حتى في أشد الظروف ومما لاشك فيه أن درجة الذكاء الانفعالي تختلف من فرد لآخر، وكلما رادات هذه الدرجة كلما زاد نجاح الفرد في مواجهة الضغوط البيئية ومتطلباتها.

الذكاء الانفعالي مهارة يمكن إكسابها للأفراد الذين يفقدونها نظرا لأن ذلك قد يرجع إلى عوامل وراثية أو ظروف بيئية ليس لديهم يد فيها، ويتم ذلك خلال البرامج الإرشادية، وهم بحاجة للمساعدة خصوصا أنهم يعانون كثيرا عند مواجهتهم لضغوط الحياة، وقد يصلون إلى حالة الاضطراب الانفعالي (عجاجة، 2007، ص 39-40).



شكل رقم (5): يوضح العلاقة بين مواجهة الضغوط و الذكاء الانفعالي (عجاجة، 2007، ص 41)

خلاصة:

لقد جاء مفهوم الذكاء الانفعالي ليتيح لنا مجال التعلم في كيفية التغيير من أنماط تفكيرنا، ومن طريقة نظرتنا إلى الأمور، بحيث يمكننا أن نولد في نفوسنا أكبر قدر ممكن من المشاعر الإيجابية ولأطول فترة ممكنة. ويمكن القول أن مفهوم الذكاء الانفعالي المتفق عليه من قبل معظم العلماء و الباحثين يتجلى في قدرة الإنسان على التعامل بذكاء مع عواطفه وانفعالاته، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه وللآخرين.

الفصل الثالث:

أساليب مواجهة الضغوط النفسية

تمهيد

1. تعريف الضغط النفسي.
2. النظريات المفسرة للضغط النفسي.
3. مصادر الضغوط النفسية.
4. أعراض الضغط النفسي.
5. تعريف أساليب المواجهة.
6. أنواع أساليب مواجهة الضغوط.
7. النظريات المفسرة لأساليب مواجهة الضغوط.
8. مقاييس أساليب المواجهة.

خلاصة

تمهيد:

كل واحد منا يواجه الضغوطات اليومية التي تُعيقه، ويحاول دائما السيطرة عليها ولكن تختلف من فرد إلى آخر شدة التأثير وقوة السيطرة، وبما أنها أحداث يومية فإنها مستمرة الحدوث وبالتالي لا بد من وجود طريقة فعالة تساعدنا على مواجهتها، ولكن إذا كان الفرد ضعيفا أمامها فإنه ستبقى دوما سجين القلق والتوتر ودائم الانهيار، كما تجعله عرضة لتراكم الأمراض وخاصة النفسية، فالضغوطات هي بمثابة الحاجز الدائم أمامنا وفي كل مكان لهذا ظهرت عدة دراسات وأبحاث في هذا المجال لتحديد الضغوط وأنواعها وكيفية مواجهتها بأساليب مناسبة وهذا ما سنتطرق له في هذا الفصل لمعرفة كل ما يتعلق بها.

1- تعريف الضغوط النفسية:

إن الضغوط النفسية هي إحدى الظواهر في حياة الإنسان تظهر في مواقف الحياة المختلفة، مما يتطلب للفرد توافقاً أي إعادة توافق مع البيئة، ولأهمية موضوع الضغوط النفسية فقد ركز كثير من علماء الطب وعلم النفس والتربية وعلم الاجتماع والعلوم الأخرى على وضع عدة تعريفات للضغط النفسي (الغريز، أبو اسعد، 2009، ص18).

وتعرف الضغوط على أنها حالة من التوتر النفسي الشديد، يحدث بسبب عوامل خارجية تضغط على الفرد وتخلق عنده حالة من اختلال التوازن واضطراب في السلوك، ومصادر الضغوط كثيرة منها ما يرجع إلى متغيرات بيئية خارجية كالطلاق والوفاة، وخسارة مادية، والهجرة، ترك العمل، ومنها ما يرجع إلى متغيرات داخلية كالصراع النفسي، والطموح الزائد، والتنافس وطريقة التفكير (عبد الله، 2001، ص115).

لقد اختلفت تعاريف العلماء لضغوط النفسية وتأثيراتها حسب تعدد اتجاهاتهم وآفاقهم النظرية ويبرر لازروس "lazarous" هذه التعددية بأن السبب يعود إلى كثرة الميادين والمجالات التي أستخدم فيها هذا المفهوم. (الرشيدي، 1999، ص16).

تعريف طلعت منصور و فيولا النبلا وي (1984) : "تلك الظروف المرتبطة بالضغط، وبالتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق وما ينتج عن ذلك من آثار نفسية وجسمية وقد تنتج الضغوط من الصراع والإحباط والحرمان والقلق" (عبد المعطي، 2006، ص18).

تعريف عبد الستار ابراهيم (1998): الضغوط النفسية هي أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة، أو بعبارة أخرى تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل أو التلوث البيئي أو السفر أو الصراعات الأسرية، ضغوطاً مثلها مثل الأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض أو الأرق أو التغيرات الهرمونية (حسين و حسين، 2006، ص21).

تعريف هيلريجل Hilregel (1993): "نتيجة أو استجابة عامة، تصدر عن الفرد للتوافق مع حدث أو موقف، ذو مطالب بيئية أو نفسية خاصة، وعندما يشعر أن مطالب الموقف تفوق قدرته على الاستجابة لها، يكون الإحساس بالضغط، وبهذا فإن الضغوط تشمل تفاعل الفرد مع البيئة، وتسمى المواقف، والأحداث التي تسبب الضغوط

بالضواغط، و التي يمكن أن تأخذ إشكالا عديدة، على الرغم من اشتراكها في شيء واحد، وهو نشأة الضغوط(زهرا، 1997، ص100).

تعريف السيد عثمان يبين أن مصطلح الضغوط يستخدم للدلالة على نطاق واسع عن حالات الإنسان الناشئة كرد فعل للتأثيرات المختلفة وبالغة القوة وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحولة لنشاط وسلوك لفظي وحركي قاصر (السيد عثمان، 2001، ص 18).

تعريف الدليل التشخيصي للاضطرابات العقلية للجمعية الأمريكية للطب النفسي (1994) باعتبارها الأعراض المميزة التي تعقب أحداثا صدمية نفسية وتكون بصفة عامة خارجة عن الخبرة الإنسانية والأعراض المميزة تتضمن إعادة معاناة خبرة الحدث الصدمي أو أنها محذرا للاستجابة في الاستغراق أو الانهماك في العالم الخارجي(عبد المعطي، 2006، ص21).

أشار لازاروس **Folkman Lazarus (1984)** إلى أن مصطلح الضغوط ليس هو مثير وليس هو الاستجابة ولكنه تفاعل خاص بين المثير والاستجابة وعلى هذا يعرفه: بأنه علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يقدرها الفرد على أنها شاقة ومرهقة وأنها تفوق مصادره للتعامل معها وتعرض صحته للخطر(حسين و حسين، 2006، ص19).

ومن خلال عرض هذه التعريفات لبعض العلماء يمكن ان نستنتج تعريفا مبسطا للضغوط النفسية.

فالضغوط النفسية هو حالة من التوتر تصيب الفرد نتيجة لظروف ما يعيشها وتكون هذه الظروف داخلية أو خارجية ويؤدي إلى استجابات انفعالية تظهر على الشخص في شكل إرهاق بحيث يؤثر على صحته النفسية والجسمية إذا استمر طويلا والضغط هو اضطراب في العلاقة بين الفرد وبيئته بسبب الفشل في التعامل مع متطلبات البيئة والتي تفوق إمكاناته فيشعر جراء ذلك بالإرهاق والإجهاد مما يؤدي به إلى اضطرابات نفسية وجسمية مختلفة.

2- النظريات المفسرة للضغط النفسي:

1-2 نظرية هانز سيللي:

انطلقت نظرية هانز سيللي من فكرة أن الضغط كمتغير، وغير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط، ويميزه الفرد ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، و إن هناك استجابة، أو أنماط معينة من الاستجابات، يمكن الاستدلال منها على أن الفرد يقع تحت تأثير بيئي موجه، و يعتبر سيللي أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عامة، وهدفها المحافظة على الكيان والحياة(السيد عثمان، 1978، ص99).

واقترض هانز سيللي أن هناك ثلاث مراحل هامة، يمكن ان تفسر استجابة الفرد للضغط أطلق عليها مصطلح: أعراض التكيف العام وهذه المراحل هي:

مرحلة الإنذار:

تبدأ بالانتباه لوجود حدث ضاغط، وهذا الانتباه يؤدي إلى إثارة الجهاز العصبي، وبالتالي تحدث تغيرات فسيولوجية للجسم، نتيجة التعرض للحدث الضاغط، وهذه المرحلة هي مرحلة الانزعاج، فتحدث الإثارة من خارج الجسم، ويتحول بعدها الجسم لمواجهة الحدث الضاغط(السيد عبيد، 2008، ص128).

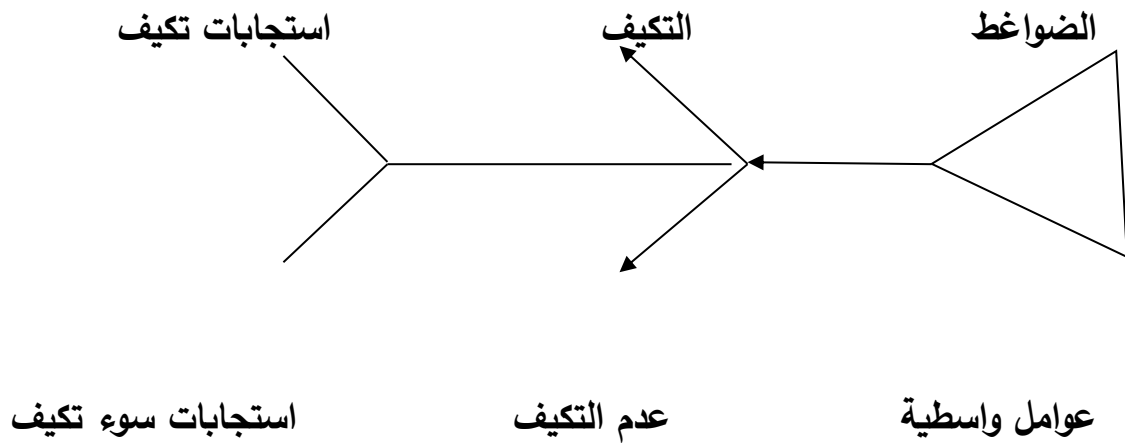
مرحلة المقاومة:

في هذه المرحلة يحاول الجسم التكيف مع المطالب الفسيولوجية التي تقع على كاهله، وذلك لمقاومة مصدر التهديد، ولكن نجاح المقاومة يتوقف على قدرة الفرد على استخدام مصادره جيدا، والتغلب على آثار المرحلة الأولى، والتي غالبا ما يصاحبها القلق والتوتر، ولكن إذا استمر تعرضه للضغط يتم استنزاف طاقة الجسم بسبب المقاومة، وذلك ما يجعله يدخل في مرحلة الإنهاك والاستنزاف(عبد المعطي، 2006، ص29).

مرحلة الإنهاك:

في هذه المرحلة يفشل الجسم في المقاومة والتكيف مع العامل الضاغط مما يعرض الجسم للمشكلات الفيزيولوجية والسيكولوجية والانفعالية منها: صعوبة التركيز، فقدان معالم التوجه، غياب الاتصال مع الواقع وعدم تناسق الحركات مصحوبة بالاضطرابات في الكلام (مولود، 2009، ص 26).

وقد أوضح كل من لفين و اوسكوتش أن هانز سيلبي قد وضع رسماً توضيحياً لنظريته:



الشكل رقم (1): يوضح حدوث الضغوط النفسية وفق نظرية هانز سيلبي (الرشيدي، 1999، ص 49)

2-2 نظرية التقدير المعرفي :

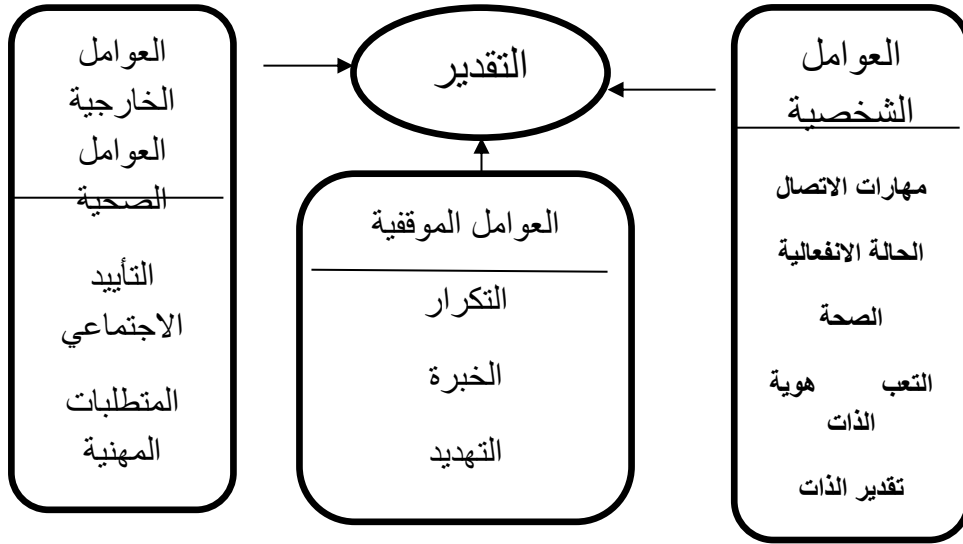
قدم هذه النظرية لازاروس Lazarus 1970، وقد نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتُعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عندما يتناقض

بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما (السيد عثمان، 2001، ص100):

المرحلة الاولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:



شكل رقم(2): يوضح نظرية التقدير المعرفي(فاروق، 2001، ص101)

2-3 نظرية التحليل النفسي:

حسب وجهة نظر فرويد أن (الهُو) يحاول السعي نحو إشباع الغرائز ولكن دفاعات (الانا) تسد الطرق، ولا تسمح للرغبات الصادرة بالإشباع مادام لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع، ويتم ذلك عندما تكون الأنا قوية، أما حينما تكون الأنا ضعيفة وكمية الطاقة المستثمرة لديها منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات التهديدات من ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب ومحفزات أهُو ومتطلبات الواقع الخارجي وعلى هذا ينتج الضغط النفسي(السيد عبيد، 2008، ص132).

ينظر أنصار التحليل النفسي إلى الكدر أو المشقة النفسية من منظور داخلي، فالفرد حينما يتعرض لمواقف ضاغطة ومؤلمة فإنه يسعى إلى تفريغ انفعالاته السلبية الناتجة

عنها عبر ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية عن طريق الكبت أو الإنكار (حسين و حسين، 2006، ص62).

3- مصادر الضغوط النفسية:

كثرت مسببات الضغوط النفسية، وتعددت آراء في هذا المجال، وتأتي صعوبة وضع مصادر محددة للضغوط إلى أن مصطلح الضغط يستخدم في مجالات متعددة وبمعان مختلفة ويدل في كل مجال على مواقف وأحداث تختلف عن مثيلاتها في المجالات الأخرى، فالبعض يرى أن المواقف الضاغطة هي مصادر أساسية للضغط النفسي ويطلق عليها الدوافع المسببة للضغط في حين يرى البعض الآخر أن الخوف والتهديد والصراع مصادر أساسية للضغوط وأيضاً أحداث الحياة واضطراب العلاقات بين الناس والزملاء والأقوال والأفعال التي يكتنفها التهديد وكذلك مواقف الذنب والإخفاق والطموح (مزياني، 2012، ص82).

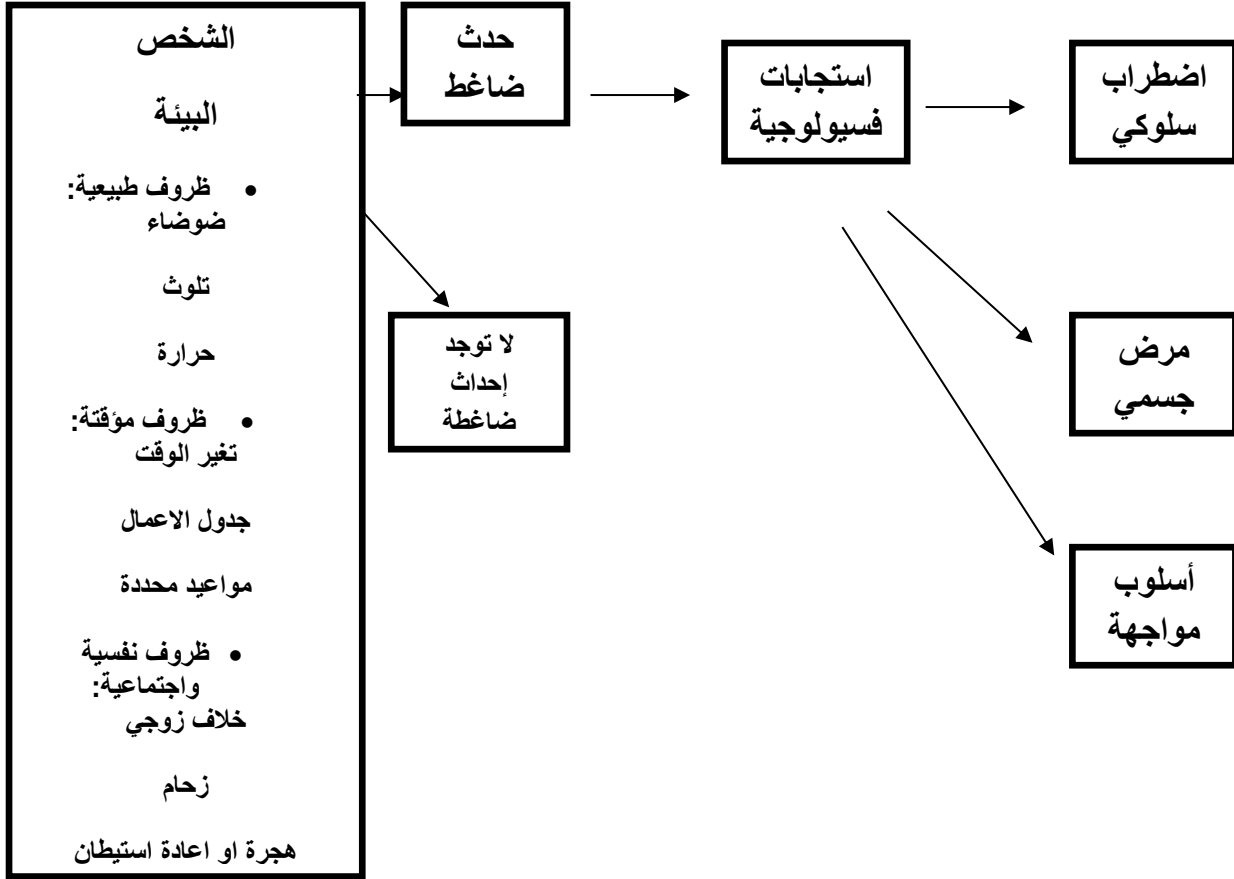
قدم طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين 2006 مصادر الضغوط النفسية كالتالي (حسين و حسين، 2006، ص83-ص89):

مصادر داخلية: وهي التي تتبع من داخل الفرد من داخل الفرد مثل الطموحات والاهداف.

مصادر خارجية: وهي التي تأتي من البيئة الخارجية وهي كثيرة مثل الضوضاء و الزلازل والاعاصير وضغوط القيم والمعتقدات والصراع بين العادات والتقاليد والتي يتمسك بها الفرد وبين الواقع مما يسبب للفرد ضغوط مرتفعة.

مصادر اجتماعية: وتشمل المكانة الاجتماعية والاقتصادية بالإضافة الى الفقر وسوء التغذية والمستوى التعليمي ومكان الإقامة.

مصادر شخصية: وهي التي تنشأ داخل الفرد ذاته مثل ضغوط اسلوب الحياة الذي يتعبه والضغوط الجسمية والعصبية والنفسية التي تنتج عن تعاطي بعض الاطعمة والمشروبات عن طيب خاطر والادوية والمشروبات التي يتعاطاها الفرد بكامل إرادته.



شكل رقم (3): يوضح العوامل الضاغطة و تأثيراتها (عبد المعطي، 2006، ص40)

4- أعراض الضغط النفسي:

يتميز الضغط النفسي بمجموعة من الأعراض أهمها:

الأعراض الانفعالية: إن ضغوط الحياة تؤدي إلى فقدان الفرد على الاستمتاع بالحياة، ويفقد الأمل في المستقبل وتظهر اضطرابات انفعالية متعددة ومنها مايلي (عبد المعطي، 2006، ص80):

- -زيادة التوتر فتقل القدرة على الاسترخاء العضلي مما يحدث قلق.
- تغيرات في سمات الشخصية وزيادة في المشكلات الشخصية.
- زيادة في النوبات الانفعالية كما تقل القدرة على التحكم في السلوك.
- ظهور الاكتئاب والإحساس بالعجز.
- الخوف ونوبات الهلع والذعر وانعدام القيم.
- الشعور بالذنب والتشاؤم.

- الإحساس بالإحباط، وتكرار السلوكات النمطية.
- سيطرة الأفكار، الوسواس القهري.
- التردد، توهم المرض.
- انخفاض تقديرات الذات، وفقدان الثقة بالنفس.
- تقلب في المزاج.
- العدوانية، واللجوء إلى العنف.
- الصدمة الانفعالية وما يترتب عليها من إمكانية إصابة الفرد بالعديد من الأمراض والاضطرابات (غانم، 2009، ص18)
- الغضب، الأسى، الاكتئاب، الشعور بالقهر، التوتر الشديد لدرجة شل حركة وتفكير الفرد.

الأعراض الفسيولوجية:

تتمثل هذه الأعراض في ما يلي (عبد المعطي، 2006، ص81):

- زيادة التمثيل الغذائي في الجسم مما يؤدي إلى الإنهاك.
- الشعور بالغثيان، جفاف الفم، اتساع حدقة العين، ارتعاش الأطراف.
- اضطرابات المسالك البولية، والتناسلية وكثرة التبول، والعجز الجنسي.

بالإضافة إلى الأعراض التالية (غانم، 2009، ص17):

- زيادة إفراز العرق، نوبات من الدوار، زيادة في معدلات ضربات القلب، ارتفاع شديد في ضغط الدم، التنفس السريع.

الأعراض المعرفية:

تتمثل هذه الأعراض المعرفية في ما يلي (غانم، 2009، ص18):

- الاختلاط في التفكير.
- صعوبة اتخاذ القرارات.
- انخفاض في التركيز والانتباه.
- اضطرابات في وظيفة الذاكرة.
- انخفاض في كل الوظائف المعرفية (فهم، تخيل، تصور، ابتكار... الخ).

الأعراض السلوكية:

تتمثل هذه الأعراض السلوكية في ما يلي (غانم، 2009، ص 18-19):

- تغير في أنماط السلوك الاعتيادي.
- تغيرات في الأكل إما الإصابة بفقدان الشهية أي عدم تناول الطعام على الإطلاق، أو الإصابة بشراهة في تناول الطعام.
- تدهور الصحة الشخصية إلى درجة إهمال نظافته الشخصية.
- الانسحاب بعيدا عن الآخرين.
- الصمت الممتد وهو علامة نفسية تتمثل في رفض الذات ورفض الآخر وعدم التعامل معهما.

بالإضافة إلى (عبد المعطي، 2006، ص 86):

- انخفاض في الأداء الوظيفي، والبطء في العمل، والتغيب المتكرر.
- اضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم.
- انخفاض مستوى نشاط الفرد.
- عدم الثقة في الآخرين.
- ظهور سلوكيات غريبة وشاذة، التهديد بالانتحار.

5- تعريف أساليب المواجهة:

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع أساليب المواجهة منذ ستينيات القرن الماضي، وقد استخدمت الدراسات مجموعة من المصطلحات للتعبير عن أساليب المواجهة مثل: ميكانيزمات المواجهة، مهارات المواجهة أو استراتيجيات المواجهة أو جهود المواجهة. وأساليب المواجهة: هي سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير التي تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أو في تعديل استجابات الفرد لمثل هذا الموقف، بمعنى أنها "عبارة عن نمط من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها الأفراد للتعامل بفعالية مع الأحداث التي يتعرضون لها في بيئتهم وللتكيف معها والتي تصنف طبقاً لأغراضها" (حسين وحسين، 2006، ص 7).

تعريف لطفى عبد الباسط (1994): أساليب المواجهة "عمليات تحمل الضغوط ويرى أنها: "مجموعة من النشاطات أو الأساليب السلوكية أو المعرفية التي يسعى الفرد

من خلالها لتطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه (عبد المعطي، 2006، ص98).

تعريف لازاروس و فولكمان Lazarus & Folkman: المواجهة بأنها الجهود الثابتة المعرفية والسلوكية لتغيير أو التعامل مع المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تفوق قدرات الفرد لفهم هذه المطالب وتقليلها أو جعلها أكثر احتمالاً، أي محاولة إدارة المواقف الضاغطة ببعض الطرق الفعالة وهي ليست فعل واحد ولكنها عملية تسمح لنا أن نتعامل مع ضغوط متنوعة (عبد المعطي، 2006، ص99).

كما يشير فولكمان و لازاروس Folkman & Lazarus إلى انه لا توجد أساليب مواجهة سيئة فالشخص يحاول مواجهة المواقف الضاغطة ولكن أساليب المواجهة التي يستخدمها ربما تكون فعالة وناجحة، ولكن عدم القدرة على مواجهة الضغوط المستمرة يؤدي إلى تثبيط الهمم لدى الفرد ونقص الدافعية، وطبقاً لهذا فإن عملية التقييم المعرفي والمواجهة تلعب دوراً حاسماً في تحديد نتيجة المواجهة والتعامل مع المواقف الضاغطة في البيئة. وهذا يعني أن العلاقة بين الشخص والبيئة تتوسطها عملية التقييم المعرفي والمواجهة وإن عملية المواجهة تتأثر بمتغيرات الشخصية مثل القيم والأهداف واعتقادات الفرد عن ذاته وعن العالم من حوله وإدراك الفرد لمصادر الشخصية عند مواجهة الضغوط مثل المصادر المادية والصحية والمصادر الاجتماعية مثل شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد، وأن الفروق الفردية بين الأفراد في هذه المتغيرات هي التي تفسر السبب في أن شخص ما قد يقيم الموقف على انه يمثل تهديداً له بينما يقيم الشخص الآخر نفس الموقف على انه يمثل تحدياً له (فاضلي، 2009، ص166-ص167).

ويتمحور تعريف لازاروس وفولكمان للمواجهة على عدة خصائص تتمثل فيما يلي (فاضلي، 2009، ص167-ص168):

- أن المواجهة عملية وليست سمة، بمعنى أن العلاقة بين الشخص والبيئة علاقة متبادلة ودينامكية، فكل منهما يؤثر ويتأثر بالآخر، وكل منهما يسهم بدور فعال في تحديد سلوك المواجهة لدى الفرد والتي تحدث كما أشار لازاروس نتيجة لتقييم الفرد لمعنى الحدث الضاغط.

• أن المواجهة تتحدد من خلال نتائجها وليس من خلال الافتراضات القبلية التي تشكلها على أنها توافقية وغير توافقية، وهذا يعني أن عملية المواجهة قد تكون فعالة أو غير فعالة بناء على نتائجها.

• هناك اختلاف بين المواجهة و السلوك التوافقي التلقائي، فالأفعال التلقائية التي يقوم بها الفرد إزاء المواقف التي يتعرض لها لا يطلق عليها مواجهة، فعندما يكون الموقف الذي يتعرض له الفرد مألوف لديه فان استجابة الفرد تصبح تلقائية تجاهه ولكن إذا كان الموقف جديدا فان استجابات الفرد لا تكون تلقائية.

• عملية المواجهة هي نوعية وموقفية وليست عامة.

المواجهة هي جهود تستخدم في إدارة المطالب البيئية يتضمن أن المواجهة تتكون من أي شيء يستطيع أن يفعله الشخص أو يفكر فيه لإدارة الموقف الضاغط بصرف النظر عن نجاح هذه الجهود التي يقوم بها الفرد، و هذا يعني أن المواجهة لا تكون قاصرة على الجهود الناجحة بل تتضمن كل المحاولات الهادفة التي يقوم بها الفرد لإدارة الضغوط بصرف النظر عن فاعليتها.

6- أنواع أساليب مواجهة الضغوط:

لقد قسم كل من لازاروس و فلوكمان Lazarus & Folkman (1984) أساليب مواجهة الضغوط إلى نوعين هي المواجهة المتمركزة حول المشكلة والمواجهة المتمركزة حول الانفعال (مزياني، 2012، ص109-ص111):

6-1 المواجهة المتمركزة حول المشكلة:

يتفرع من هذه المواجهة عنصرين هامين هما:

6-1-1 المواجهة السلوكية المتمركزة حول المشكلة:

وهنا تعتبر الاستجابات أفعال ظاهرة توجه مباشرة لمواجهة الموقف، ومن هذه الاستجابات أسلوب حل المشكلة الفعال، ومحاولات الضبط والتجنب والانسحاب أو الهروب من الموقف.

وقد قام العلماء بدراسة تأثيرات الضبط السلوكي، وضعف الضبط وفقدان السيطرة على الأحداث المنفرة لدى الفرد التي أدت إلى زيادة الضغط النفسي، وزيادة الاستجابات الفسيولوجية الضارة، مقارنة بالظروف القابلة للضغط.

6-1-2 المواجهة المعرفية المتمركزة حول المشكلة:

وهنا توجه استجابات المواجهة المعرفية بشكل مباشر لمواجهة الموقف، حيث تتضمن محاولات لضبط الطريقة التي يدرك بها الفرد الأحداث الضاغطة، وقد استخدم لازاروس مصطلح التقييم المعرفي، للإشارة إلى النمط الذي يفسر فيه الناس الأحداث أو المواقف الضاغطة. ومن أساليب التقييم المعرفي، الانتباه التلقائي للمظاهر الايجابية للموقف، إعادة تحديد وتعريف الأحداث بنمط وأسلوب غير مهدد. ويمكن أن تكون التقييمات المعرفية ذات تأثير قليل في مواجهة أحداث الحياة القاسية.

6-2 المواجهة المتمركزة حول الانفعال:

و يتفرع من هذه المواجهة عنصران هاما وهما:

6-2-1 المواجهة السلوكية المتمركزة حول الانفعال:

إن السلوكيات تحت هذا الفرع عن المواجهة متغيرة، وتتشرك بنفس الهدف وهو خفض عملية الانفعال وخاصة الناتجة عن الأحداث الضارة والمنفرة. وهناك نمطان من المواجهة السلوكية المتمركزة حول الانفعال:

• تجنب البحث عن المعلومات:

حيث يختلف الأفراد في المدى الذي يبحثون فيه عن المعلومات المرتبطة بالأحداث المهددة، ويؤدي التجنب إلى الاستجابات فسيولوجية منخفضة، وضغط نفسي اقل من الانتباه إلى المواقف الضاغطة، وقد أشارت الدراسات إلى أن البحث عن المعلومات يؤدي إلى ضغط نفسي أكثر من التجنب.

البحث عن المساندة الاجتماعية:

والهدف منه هو تنظيم الاستجابات الانفعالية، وقد أكد كل من كوين وويلس سنة (1988) أن التأثيرات المباشرة للمساندة الاجتماعية تظهر عندما يقوم الفرد ببناء التكامل ضمن الشبكات الاجتماعية التي تساعده على التكيف.

6-2-2 المواجهة المعرفية المتمركزة حول الانفعال:

ويتعلق هذا النوع بطريقة مواجهة الأفراد للانفعال الذي ينتج عن المواقف الضاغطة على المستوى المعرفي، ويتضمن التعبير الفعال عن الانفعال، والمعالجة الانفعالية الفعالة في مواقف الضغط النفسي. وهناك عدد من الأساليب المواجهة التي تؤدي إلى عدم

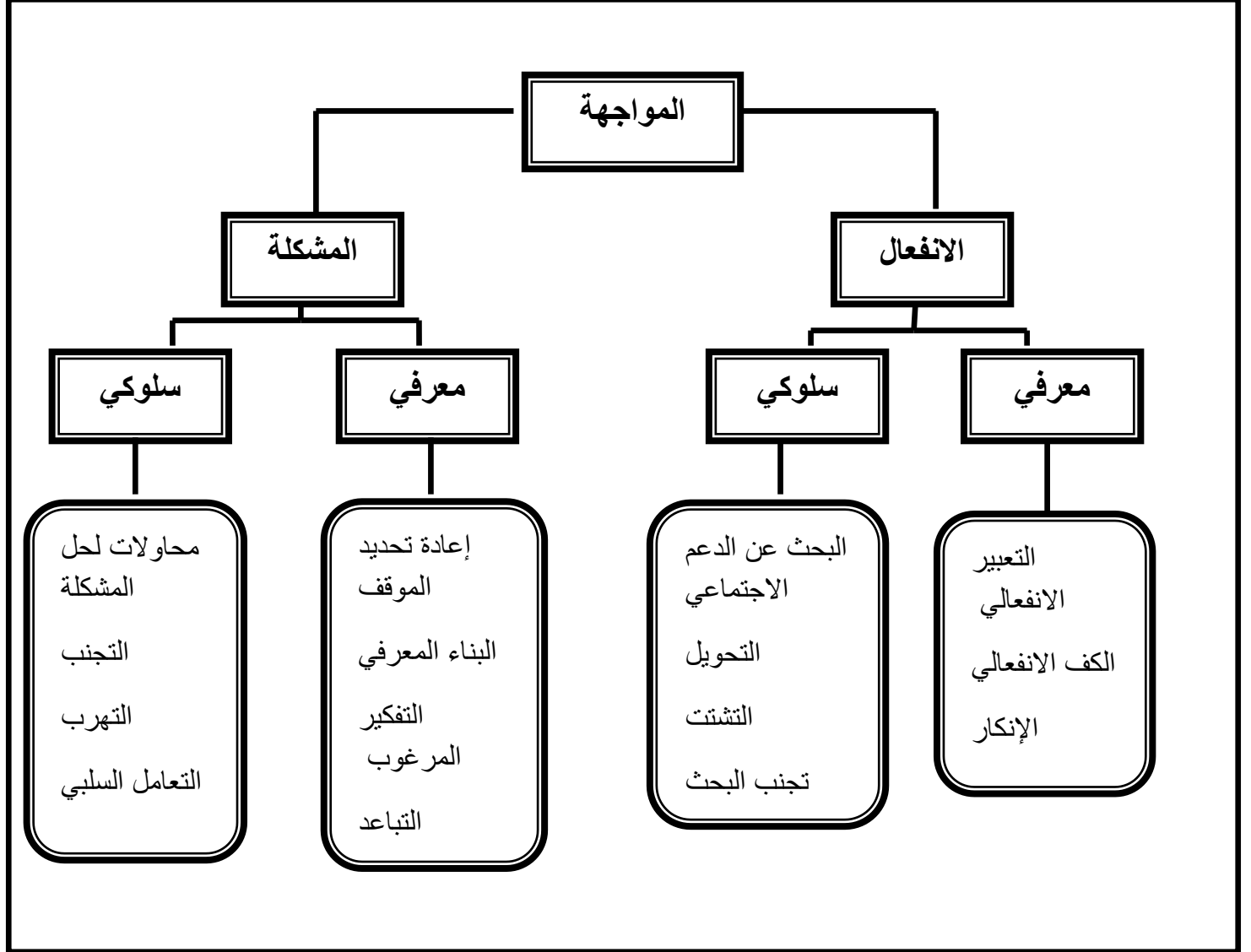
الانشغال مع الانفعالات مثل الكف الانفعالي، والتجنب الدفاعي، والإنكار. وهناك مجموعة أخرى من الاستجابات المواجهة وتتضمن: نقل المعرفة عن المشاعر الملازمة والتي تنشأ عن عدم معرفة الفرد بكيفية مواجهته للضغط النفسي.

أما لطفي عبد الباسط(1994) فقد صنف أساليب مواجهة الضغوط إلى خمسة أنواع وهي: العمليات السلوكية الموجهة نحو المشكلة والعمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال والعمليات المعرفية الموجهة نحو المشكلة والعمليات المعرفية الموجهة نحو الانفعال والعمليات المختلطة(سلوكية ومعرفية) وتشمل هذه الأساليب على أساليب موجهة ايجابية وتتمثل في قيام الفرد بأفعال لمواجهة المشكلة واسترجاع الفرد لخبرته السابقة لمواجهة الضاغطة أما أساليب المواجهة السلبية تتمثل في نقص جهد الفرد في التعامل مع الموقف الضاغط كالإفراط في ممارسة أنشطة كالنوم ومشاهدة التلفزيون وعزل الذات والتنفس الانفعالي والإنكار والانسحاب والاستغراق في أحلام اليقظة بالإضافة للتحويل إلى الدين ويتضح ذلك في إكثار الفرد من الدعاء وممارسة العبادات(حسين وحسين، 2006، ص 106).

قسم جراشا (1983) أساليب مواجهة الضغوط إلى نوعين هما أساليب مواجهة لاشعورية ويتمثل ذلك في الحيل الدفاعية اللاشعورية التي تستخدم في خفض القلق والصراعات النفسية لدى الفرد والتي أشار إليها فرويد في نظريته للتحليل النفسي وأساليب مواجهة شعورية يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات سلوكية معرفية للتغلب على الضغوط(حسين و حسين، 2006، ص94).

من خلال ما تم عرضه لأنواع لأساليب المواجهة فإنه يختلف الأفراد في استخدامهم لأساليب المواجهة حسب الموقف وميل الفرد في تفضيله لأسلوب محدد من المواجهة، ومنه نستنتج أن أساليب المواجهة التي يبذلها الفرد للتغلب والسيطرة على المشكلات والأحداث الضاغطة أو تحملها أو التقليل منها سواء كانت هذه الجهود تقنية أو سلوكية أو

انفعالية أو دينية أو معرفية ولذلك فإن إدراك الفرد لمهارات وأساليب المواجهة يساعده في التعامل الناجح مع الضغوط النفسية.



شكل رقم (4): يوضح أنواع أساليب مواجهة الضغط النفسي (مزياي، 2012، ص111)

7- النظريات المفسرة لأساليب مواجهة الضغوط:

إن مفهوم المواجهة حديث نسبياً، وقد ظهر هذا المصطلح في سنة 1966 ضمن مؤلف لـ لازاريس "الضغط النفسي والمواجهة" حيث عرف هذا المصطلح بأنه مجموعة التفاعلات والأساليب التي يعدها الفرد لمواجهة مواقف ضاغطة. ويمكن للمواجهة أن تأخذ عدة مظاهر: معرفية، عاطفية، سلوكية. فمختلف وجهات تصور كيف للفرد أن يواجه متطلبات البيئة، أدت إلى ظهور عدة أعمال بدءاً بالنموذج الحيواني للتكيف خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر، نحو المقاربة التفاعلية مروراً باعتبار المواجهة مكانيزم دفاعي لا واعي ضمن علم النفس الأنا في نهاية القرن التاسع عشر (بن دراجي، 2013، ص74).

وهذا عرض لأهم النماذج والنظريات التي تناولت مفهوم المواجهة:

7-1 النموذج الحيواني:

ويعد مفهوم المواجهة حسب هذا المنظور مجموعة من الاستجابات السلوكية تهدف للتكيف ولمواجهة مختلف التهديدات الداخلية والخارجية بغرض التخفيف عن حدة الاضطرابات النفس فيزيولوجية الناجمة عن المواقف الضاغطة.

و من هذه الميكانزمات التكيفية: ميكانيزم (التجنب أو الهروب) الناتج عن الخوف ومكانيزم (المواجهة أو الهجوم) الناتج عن الغضب، وفي هذا الصدد يرى كل من لازاروس و فلوكمان (1984) أن البحوث التي تستند على النموذج الحيواني تركز أساساً على ما يسمى بالسلوك التجنبي (Avoidance Behaviour) أو السلوك الهروب أو الفرار (Escape Behaviour) وهو الشيء الذي لا يمكن به الكشف عن باقي السلوكيات أو الأساليب التي يتضمنها مفهوم المواجهة.

ويرى دانتزر (1989) Dantzer أن معيار نجاح المواجهة يتمثل في التحكم في الوضعية الضاغطة، أو في التخفيف من حدة النشاط السيكوفيزيولوجي الناتج عنها (سعداوي، 2010، ص67).

7-2 النموذج السيكودينامي:

وفي مايلي عرض لاهم اتجاهات النموذج التحليلي أو السيكودينامي والمتمثلة في دفاعات الانا وسمات الشخصية :

دفاعات الانا:

عما التحليل النفسي منذ نشأته على تحديد و فهم اشكال المواجهة، وبشكل خاص الاشكال اللاشعورية منها، وسميت وسائل الدفاع الاولية، وقد ادخل فرويد مفهوم الدفاع للمرة الاولى عام 1894، وعرفه لاحقا بأنه تسمية عامة لكل التقنيات التي يستخدمها الانا في مواجهة الصراعات التي من المحتمل ان تؤدي للعصاب. في حين ان انا فرويد قد وسعت مجال وظائف الدفاع، لتشمل الانفعالات والمثيرات المهددة للمحيط ايضا، وترى أن جميع عمليات الدفاع تتم بسمتين مشتركتين (بن دراجي، 2013، ص75):

1- انها تنكر وتزور وتحرف الواقع.

2- انها تعمل لا شعوريا بحيث لا يفطن الشخص الى ما يحدث.

اما هان (Hann 1977) فتري ان الدفاع والمواجهة عبارة عن بنائين مختلفين وظيفيا، ويتحقق ذلك من خلال ثلاثة اساليب تلخص وظائف الانا (بن دراجي، 2013، ص76):

1- هو اسلوب المواجهة والذي يقوم على الواقع ويتناسب معه ويكون مرنا ويتم وفق للمنطق.

2- هو اسلوب دفاع مشوه للواقع وجامد.

3- هو اسلوب التشبث أو التقنيت، وهو اسلوب مرضي.

وتحتل المواجهة لها قمة الهرم، حيث ترى ان الشخص يواجهه اذا استطاع ذلك، ويدافع اذا كان مضطربا، ويمرض أو يتشبت اذا كان مجبرا على المرض.

ويمكن القول ان استخدام المواجهة في اساليبها الواعية يسمح بتمييزها كأساليب مواجهة، أما عند استخدام أساليبها غير الواعية فإنها تتطابق مع اليات الدفاع ويمكن تسميتها بأليات المواجهة؛ كما ان اساليب المواجهة استخدمت في الغالب اثناء الحديث عن الضغط النفسي، اما اليات الدفاع فقد استخدمت في كل المواقف التي يواجهها الفرد و كجزء هام من بنيته النفسية ونمط شخصيه (بن دراجي، 2013، ص76).

سمات الشخصية:

يعتبر هذا النموذج ان اساليب مواجهة سمة من سمات الشخصية، حيث يرى اصحاب هذا النموذج ان بعض الخصائص ثابتة في الشخصية، تجعل الفرد لديه استعداد لمواجهة الضغط بطريقة معينة مثال: سمة (الكبت-الحساسية) حسب دراسة بايران (1961)، او الصلابة النفسية حسب اعمال كل من كوبازا و مادي و كاهن (1982) بأن الفرد يسلك دائماً بنفس الطريقة (طريقة نمطية) مهما كان الحدث(سعداوي، 2010، ص71).

هناك عدة دراسات أقرت بأن مقاييس السمة هي منبهات ضعيفة لنوع أساليب المواجهة المستعملة حسب لازاروس و فلوكمان (1986). وذلك لعدة اسباب وهي:

الطبيعة المتعددة الأبعاد للسياقات الحالية لأساليب المواجهة:

فحسب موس وتسو (1977) Moos & Tsu أن الفرد في المواقف الضاغطة يستعمل أساليب متنوعة اذ لا يمكن أن تحصر في بعد واحد كسمة من سمات الشخصية(سعداوي، 2010، ص71).

مثال في حالة المرض الجسدي فعلى المريض أن يواجه مصادر مختلفة من الضغوط: الم، اعاقا ، ظروف الإقامة في المستشفى، و في نفس الوقت عليه المحافظة على توازنه الانفعالي و صورة مقبولة عن الذات، مع الحرص على عدم فقدان مصادره المالية والحفاظ على علاقات حسنة مع عائلته...و تتطلب هذه الاهتمامات المتنوعة عرض اساليب مواجهة متنوعة والتي لا يمكن التنبؤ بها بواسطة مقياس أحادي البعد كسمة مل للشخصية(بن دراجي، 2013، ص77).

الخاصية الحركية و المتغيرة لسياقات المواجهة:

فحسب فلوكمان و لازاروس(1988) أساليب المواجهة تتأثر بدرجة كبيرة بالسياق الموقفى؛ فقد توصل كل من برلين و سكولر(Schooler & Perlin(1978) إلى أن أساليب المعرفية تستخدم أكثر في حالة ما اذا لم يتمكن الفرد من التحكم في الموقف الضاغط مثل مرض خطير، بينما يلجأ الى أساليب السلوكية في حالة ما اذا كان المجهود البذول من طرف الفرد يمكن أن يحدث تغيير في الموقف مثال: فقدان العمل(سعداوي، 2010، ص72).

من خلال هذه النتائج، يتبين أنه من الصعب تصور المواجهة، فحسب لازاروس وفلوكمان (1984) تبين لهما بأن سمات الشخصية هي غير كافية بمفردها للتنبؤ

بالطريقة التي تمكن الفرد من مواجهة الضغط، اذن فمن اللائق عدم الاهتمام فقط بما يكون عليه الفرد، ولكن أيضا ما يفعل الفرد (بن دراجي، 2013، ص78).

7-3 المدخل التفاعلي:

ظهر هذا المدخل كرد فعل على المدخل السيكودينامي، حيث ينظر إلى المواجهة على أنها عملية صحية وطبيعية وأنها تمكن الفرد من حل مشاكله وأن ميكانزمات التكيف مع البيئة تزداد لدى الفرد كلما كانت عقلانية وشعورية بدلا من أن تكون لاشعورية ولا إرادية.

كما يؤكد هذا المدخل على أن المواجهة هي عملية أكثر من كونها سمة أو استعداد لدى الفرد كما رفض هذا المدخل وصف الضغوط على أنها شيء يحدث بطريقة المثير والاستجابة بل يرى أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين مطالب البيئة وتقييم الفرد لهذه المطالب والمصادر الشخصية لديه؛ وتتمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذا المدخل وترتبط بشكل كبير بالمواجهة، ففي عملية التقييم المعرفي للموقف يستخدم الشخص نوعين:

عملية التقييم الأولي: يقيم الفرد الموقف من حيث هو ضاغط أولا، فإذا تم تقييم

الموقف

على أنه ضاغط عندئذ يستخدم الفرد التقييم الثانوي ليحدد خيارات المواجهة والمصادر المتاحة لديه للتعامل مع الموقف.

ويؤكد هذا المدخل على أهمية العلاقة المتبادلة بين الشخص والبيئة وأن عملية التقييم الأولي والثانوي تؤثر بكل فعال في تحديد أساليب المواجهة التي يستخدمها الفرد حيال المواقف الضاغطة.

وفي نفس الاتجاه يشير كالن **1993 Callon** إلى أن قدرة الفرد على التحكم في المواقف الضاغطة ترجع إلى إعادة التقييم الإيجابي لقدراته وإمكاناته، وأن الأفراد الذين يفشلون في مواجهة الضغوط تكون لديهم إعادة تقييم معرفي سلبي لقدراتهم وإمكاناتهم على مواجهة الضغوط، ويدركون أنفسهم على أنهم عاجزين وليس لديهم القدرة على التحكم في الموقف الضاغط.

ويشير أشفورد (Ashford 1988) إلى أن الأفراد الذين لديهم إعادة تقييم سلبي لقدرات وإمكانات المواجهة لديهم يكون لديهم نقص في الضبط أو التحكم الانفعالي، وهذا ما يؤدي بهم إلى الشعور بالغضب والاكتئاب.

ويرى كوبر وباني (Cooper & Bayne 1991) : أن العمليات المعرفية وعلى رأسها الذكاء تلعب دورا هاما في تفسير الموقف الضاغط وكيفية التغلب عليه، ويؤكد على أن هناك ثلاثة استجابات ذكية للتعامل مع المشاكل وهي: القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، القدرة اللفظية، الكفاءة الاجتماعية (حسين وحسين، 2006، ص 88-90).

عملية التقييم الثانوي: في الوقت التي تحدث فيه التقييمات الأولية، يقوم الفرد أيضا بإجراء تقييمات ثانوية لما يمتلك من إمكانيات للتعامل مع الحدث الضاغط، فالتقييم الثانوي هو يقوم به الأفراد لتقييم ما لديهم من إمكانيات للتعامل وخيارات لتقرير ما إذا كانت ستكون كافية لتخفيف الأذى أو التهديد الذي ينشأ عن الحدث. فعندما يتلاءم كل من تقديرنا لمطالب الموقف الضاغط وإمكانياتنا على مواجهته لا نشعر بالضغط، وعندما يعكس تقييمنا فجوة بين إمكانياتنا ومطالب الموقف أو المحيط وخاصة عندما تفوق المطالب والإمكانيات المتوفرة لمواجهة الموقف الضاغط نختبر مستوى كبير من الضغط، فبعد أن يقوم الفرد بتقييمه الأولي للموقف من ناحية تهديد هذا الحدث له، يقوم الفرد بالتخطيط لكيفية مواجهة هذا الموقف معتمدا على مجموعة من العوامل بما فيها عوامل خارجية (كطبيعة الحدث نفسه)، وعوامل داخلية أي خاصة بالفرد نفسه (كذكائه، وشخصيته، وثقافته، وخبراته السابقة) (سعداوي، 2010، ص 73-74).

8- مقاييس أساليب المواجهة:

لقد تم التطوير العديد من المقاييس والسلالم في هذا المجال لرصد مختلف أساليب المواجهة المستخدمة من طرف الأفراد، ونظرا لكثرة المقاييس اخترنا أن نعرض البعض منها فقط والأكثر شيوعا في الأوساط العلمية.

8-1 مقياس لازاروس و فلوكرمان (1984):

يتكون مقياس "قائمة طرق المواجهة" (WCC) من 67 بند والذي تم تطبيقه على 100 راشد (52 امرأة و 48 رجل) تتراوح أعمارهم ما بين (40-65 سنة) والذين أجابوا على المقياس لمدة سنة من التطبيق، وذلك لسردهم لحدث ضاغط والطريقة التي تصرفوا بها إزاء هذا الحدث، وجمع الإجابات ونتائج التحليل العاملي تم الحصول على 8 ثمانية أبعاد فرعية وموزعة بين أسلوبين رئيسيين (المواجهة المركزة على المشكل و المواجهة المركزة على الانفعال) والاسلام الفرعية موزعة كالآتي (سعداوي، 2010، ص84):

أساليب المواجهة المركزة على المشكل:

- أساليب حل المشكلة: (وتضم البحث عن المعلومة، واتباع مخطط عمل...)
- الروح القتالية وتقبل المواجهة.

أساليب المواجهة المركزة على الانفعال:

- الهروب
- التجنب.
- البحث عن الدعم الاجتماعي.
- التحكم في الذات
- اتخاذ مسافة أو التقليل من قيمة التهديد.
- إعادة التقييم الايجابي.
- اتهام الذات.

ولقد تم تعديل المقياس فيما بعد ليصبح 50 بند، نسخة WCQ) The ways of coping

8-2 مقياس أساليب مواجهة الضغوط:

ويطلق عليه COPE من إعداد كارفر و شاير (Caever & Sheier 1989) ترجمة وتقنين زيزي السيد ابراهيم (2006)، كما طبق المقياس في البيئة السعودية من قبل نورة ابراهيم السلیمان (2011) والتي تشير إلى استخدامه على نطاق واسع في العديد من الثقافات، كما استخدم دراسة نبيلة أحمد الحبيب (2010) وقد ذكرت أن المقياس قد تم تعريبه من قبل (عليان والكحلوت)، وتميز المقياس بصدق وثبات عاليين حسب معديه ومستخدميه.

يتكون المقياس من (60) عبارة موزعة على 15 بعدا فيما يلي ابعاد المقياس (حنصالي، 1014، ص177):

- إعادة التفسير الايجابي .
- التركيز على الانفعالات.
- المواجهة النشطة.
- الرجوع إلى الدين.
- التريث.
- تعاطي مواد نفسية.
- قمع الأنشطة المتنافسة.
- التخطيط
- الابتعاد الذهني.
- الاستعمال الإجرائي للدعم الاجتماعي.
- الإنكار.
- الدعابة.
- استعمال الدعم الاجتماعي الانفعالي.
- التقبل.
- الابتعاد السلوكي.

3-8 مقياس اندلر و باركر (1990) Endler & Parker:

طور اندلر و باركر سنة (1990) مقياس (Coping Inventory For Stressful Situation) (C.I.S.S) من طرف رولون Rolland سنة (1998) والذي نشر من قبل منشورات مركز علم النفس التطبيقي، ويتكون هذا المقياس من 48 بندا مقسمة إلى 3 سلاسل فرعية مكونة من 16 بند وهي (سعداوي، 2010، ص86):

- مواجهة موجهة نحو المهمة.
- مواجهة موجهة نحو الانفعال.
- مواجهة موجهة نحو التجنب.

خلاصة:

تعد أساليب مواجهة الضغوط النفسية ضرورة قصوى خاصة في عالمنا اليوم لأن الأفراد يواجهون مواقف ضاغطة بشكل متزايد، وتختلف أساليب المواجهة المتبعة من فرد لآخر فهناك من يلجأ إلى أساليب ايجابية لمواجهة الضغوط في حين هناك من يلجأ إلى أساليب سلبية لنفس الموقف الضاغط، وهذا يرجع أساسا إلى كيفية إدراك الفرد للموقف الضاغط وتقييمه ومن ثم تقييم مصادره وإمكانياته التي تساعده في مواجهة الموقف الضاغط ، لذا ونظرا لعدم وجود قاعدة ثابتة في انتهاج أساليب المواجهة حتى عند نفس الشخص، فقد اختلف العلماء كثيرا بخصوص تصنيفها وتحديد أهم أنواعها لأنها تبقى بكل بساطة ترتبط بالموقف المحدث للضغط وكيفية تقييم الفرد له في تلك اللحظة.

الجانحة

التطبيقات

الفصل الرابع

الاجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

- 1- المنهج المتبع في الدراسة
- 2- حدود الدراسة
- 3- عينة الدراسة
- 4- أدوات الدراسة
- 5- الاساليب الاحصائية

خلاصة

تمهيد:

يسعى كل باحث من خلال دراسته الى ايجاد حل للإشكال الذي طرحه حيث تتم الاجابة عليه من خلال اثبات أو نفي الفرضيات التي تمت صياغتها كإجابات مؤقتة على تساؤلات الدراسة وذلك بإخضاعها للدراسة العلمية عن طريق اختبار الفروض ميدانيا.

ولكي يتسنى لنا ذلك علينا بالاعتماد على منهج معين يلائم طبيعة الموضوع بالإضافة الى تحديد مجالات دراستنا المكانية والزمانية وكذا البشرية، ومنه يتم تحديد أدوات جمع البيانات الميدانية التي تخدم موضوع دراستنا وكذا الأساليب الاحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات المراد دراستها.

1- منهج الدراسة:

يتبع كل باحث منهجاً معيناً يتناسب وطبيعة موضوعه والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها؛ هذا لأن المناهج تختلف باختلاف المواضيع، فكل منهج وظائفه، وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه.

فيرى موريس أنجريس " أن المنهج محدد بمجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة والمنهج في العلم مسألة جوهرية، حيث أن الإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث وتنفيذه هي التي تحدد النتائج (أنجريس، 2006، ص 99).

وفي دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي ويعرف على أنه " مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها، وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث" (الرشيدي، 2000، ص 59).

و باعتبار دراستنا تهدف لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة والكشف عن الأسلوب الأكثر استخداماً من قبل الأساتذة الجامعيين، وكذا الكشف عن الفروق في أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس، والكشف عن الفروق في درجة الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس، الخبرة، التخصص لدى الأساتذة الجامعيين؛ فقد استخدمنا المنهج الوصفي بأسلوب **الارتباط والمقارنة** وذلك لقدرته على وصف الظواهر وصفاً دقيقاً ومن ثمة التعبير عنها، أي قدرته على التحليل الكيفي والكمي للظواهر.

2- حدود الدراسة:

1-2 الحدود المكانية:

تمت دراستنا بجامعة محمد بوضياف - المسيلة-كلية العلوم الانسانية، وضمت دراستنا 3 اقسام من الكلية:

- قسم علم النفس. - قسم التاريخ.

- قسم علم الاجتماع.

2-2 الحدود الزمانية:

تمت دراستنا الميدانية إنطلاقا من 2016/02/16 إلى غاية 2016/04/10

2-3 الحدود البشرية:

تضم دراستنا (95) استاذ وأستاذة من أساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف - المسيلة-

2- عينة الدراسة و خصائصها:

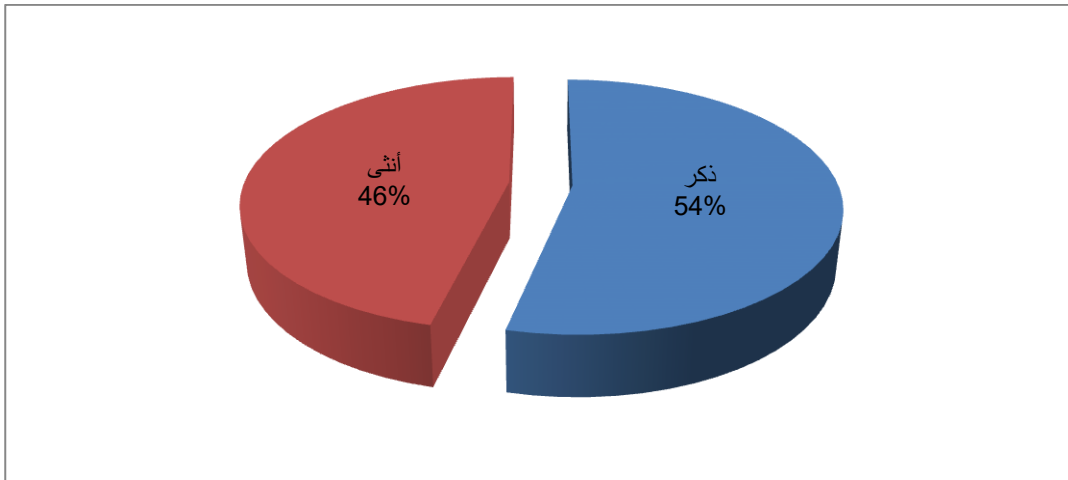
تعريف العينة: هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة واجراء الدراسة عليها، ومن ثمة استخدام تلك النتائج وتعميمها على المجتمع الاصيلي(عبيدات، 1999، ص84).

في دراستنا هذه كان المجتمع الاصيلي هو اساتذة الجامعيين بجامعة محمد بوضياف -المسيلة- للموسم الجامعي 2016/2015، وتم إستخدام طريقة العينة القصدية، حيث تم أخذ اساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وتحديد تخصص علم النفس ، علم الاجتماع والتاريخ كأفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد الاساتذة التي تم توزيع عليهم ادوات الدراسة المتمثلة في مقياس استراتيجية المواجهة ل لازاروس وفولكمان سنة 1980، ومقياس الذكاء الانفعالي ل شوت واخرون سنة (1998) ب(150) استاذ من كلا الجنسين، وتم

استرجاع (102) مقياساً فقط، وبعد عملية الفرز تم استبعاد (07) مقياساً لأسباب مختلفة، لتصبح عينة الدراسة الأساسية تقدر بـ(95) أستاذ وأستاذة.

خصائص العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم(01): يوضح خصائص العينة حسب متغير الجنس.		
النسبة المئوية(%)	التكرار	العينة
54%	51	ذكر
46%	44	انثى
100%	95	المجموع

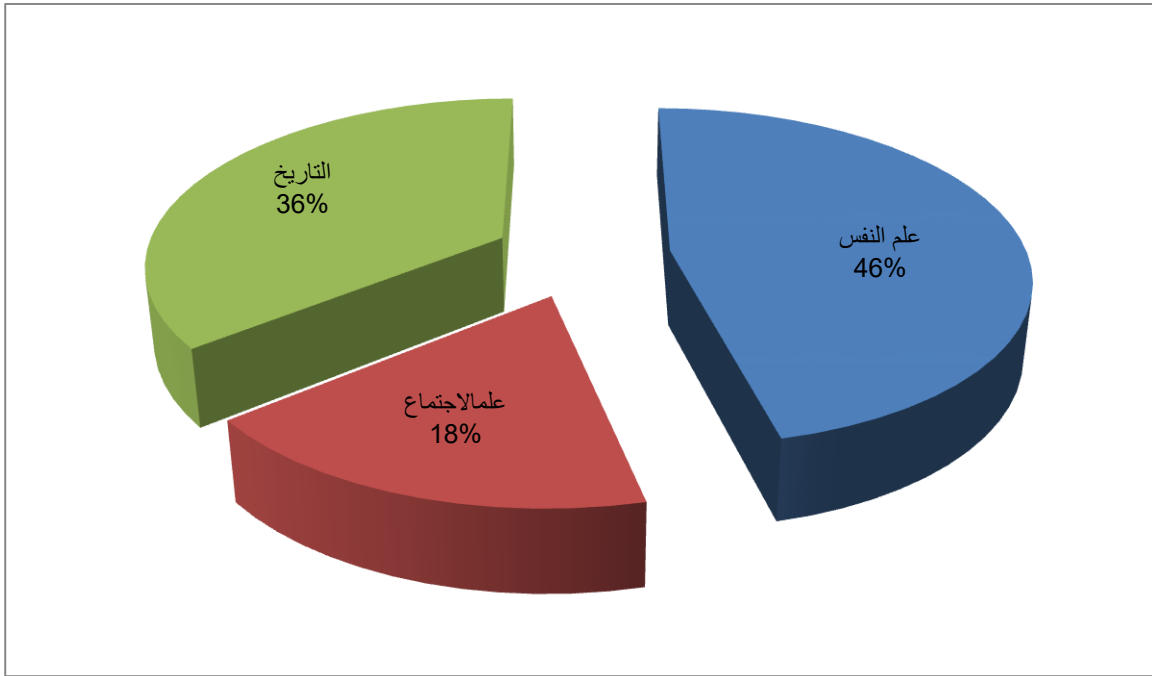


شكل رقم(06): يوضح خصائص العينة حسب متغير الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(01) والشكل رقم(06) أن تكرار الذكور قد بلغ 51 فرداً بنسبة 57% أما تكرار الإناث فقد قدر بـ44 أي بنسبة 46%.

خصائص العينة حسب متغير التخصص:

جدول رقم(02): يوضح خصائص العينة حسب متغير التخصص.		
النسبة المئوية(%)	التكرار	التخصص
46%	44	علم النفس
18%	17	علم الاجتماع
36%	34	التاريخ
100%	95	المجموع

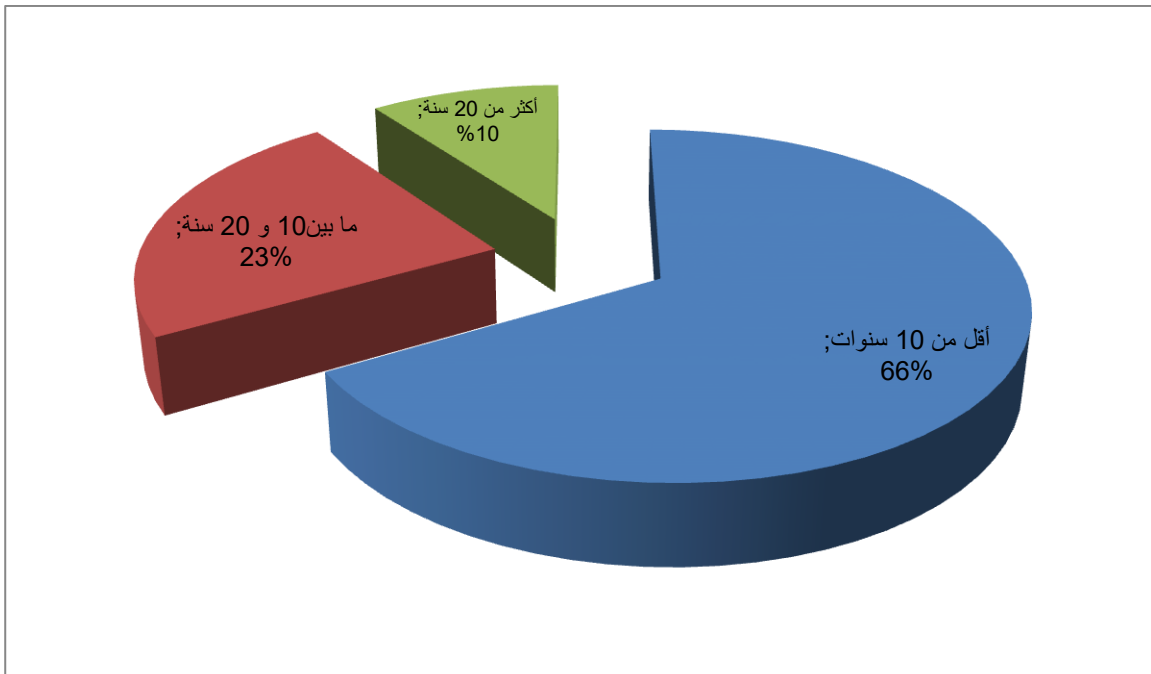


شكل رقم(07): يوضح خصائص العينة حسب متغير التخصص.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (07) أن أكبر فئة ممثلة لعينة الدراسة من حيث التخصص هي فئة تخصص علم النفس حيث قدرا بـ44 أستاذا بنسبة 46%، تليها فئة تخصص التاريخ بـ34 أستاذا بنسبة 36%، وأخيرا فئة تخصص علم الاجتماع بـ17 أستاذا بنسبة 18%، وقد جاء توزيع العينة على هذا النحو نظرا لأن توزيع الأساتذة في التخصصات غير متساوي.

خصائص العينة حسب متغير الخبرة:

جدول رقم(03): يوضح خصائص العينة حسب متغير الخبرة.		
النسبة المئوية(%)	التكرار	الخبرة
66%	63	اقل من 10 سنوات
23%	22	ما بين 10 و 20 سنة
10%	10	اكثر من 20 سنة
100%	95	المجموع



شكل رقم(08): يوضح خصائص العينة حسب متغير الخبرة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(03) والشكل رقم(08) أن أغلبية أفراد العينة هم من ذو خبرة (أقل من 10 سنوات) حيث قدر عددهم بـ63 فرداً أي ما يعادل 66% من عينة الدراسة، ثم تليها فئة ما بين (10-20 سنة) بتكرار 22 فرداً بنسبة 23%، لتكون فئة (أقل من 10 سنوات) آخر فئة بتكرار 10 أفراد ما يعادل 10%.

3- أدوات الدراسة:

اولا: مقياس الذكاء الانفعالي:

1- وصف المقياس:

1- يطلق على هذا المقياس بالاختصار (SEIES) وهو من إعداد شوت واخرون Shutte et al سنة (1998) وهم:

(Malouff ; Dornheim ; Golden ; Hall ; Haggerty ; Cooper)

(سعدواي، 2010، ص100)

وهو مقياس من مقاييس التقرير الذاتي مكون من 33 بند، ويحتوي على سلم من 5 درجات حيث تدل أعلى مستوى من الذكاء الانفعالي، وقد قام مؤلفو هذا المقياس باستخدامه في العديد من الدراسات، ويتألف هذا المقياس من 5 استجابات لسلم ليكارت وتصحح وتنقط الاستجابات على 5 نقاط وتكون درجة المقياس بجمع الدرجات المعطاة حيث تعطي:

- موافق تماما: 5 نقاط.

- موافق: 4 نقاط.

- لا أدري: 3 نقاط.

- غير موافق: 2 نقاط.

- غير موافق تماما: نقطة واحدة.

وقد أظهر المقياس ثبات بعد اسبوعين من التطبيق واعادة التطبيق حيث قدر ب(0.78)، كما اظهرت دراسة (ستيفن دي لازاري) معامل ثبات باستخدام (ألفا كرونباخ) للاتساق الداخلي مساوي ل(0.78).

أما شوت واخرون سنة 1998 توصلوا الى معامل (الفا كرونباخ) يتراوح ما بين (0.78) و(0.90).

وأما عن الصدق فأظهر المقياس دليلاً على صدقه من خلال ارتباطه بـ 8 من أصل 9 مقاييس يتنبأ أنها بالذكاء الانفعالي، إضافة إلى هذا فقد أظهر فروقا في الدرجات بين المجموعات التي يتوقع أنها تختلف في مستوى ذكائها الانفعالي (مثال: الإخصائون النفسانيون كانت درجاتهم أعلى من درجات المسجونين والمدمنين).

2- الخصائص السيكومترية للمقياس:

1- الصدق:

أولاً: معامل الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من الصدق باستخدام معامل الاتساق الداخلي للمقياس وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون لكل عبارة من عبارات مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية للمقياس و ذلك باستخدام برنامج الرزم الاحصائية (Spss) والنتائج المحصل عليها كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (04): يوضح صدق مقياس الذكاء الانفعالي باستخدام معامل الاتساق الداخلي.					
مستوى الدلالة	الارتباط مع الدرجة الكلية	البند	مستوى الدلالة	الارتباط مع الدرجة الكلية	البند
0.05	0.36*	بند 18	0.05	0.33*	بند 01
0.01	0.62**	بند 19	0.05	0.34*	بند 02
0.05	0.37*	بند 20	0.05	0.51*	بند 03
0.05	0.57*	بند 21	0.05	0.37*	بند 04
0.05	0.41*	بند 22	0.01	0.46**	بند 05
0.05	0.64*	بند 23	0.01	0.69**	بند 06
0.01	0.71**	بند 24	0.01	0.59**	بند 07

0.01	0.48**	بند 25	0.01	0.56**	بند 08
0.01	0.67**	بند 26	0.05	0.44*	بند 09
0.05	0.40*	بند 27	0.05	0.44*	بند 10
0.01	0.43**	بند 28	0.01	0.61**	بند 11
0.05	0.36*	بند 29	0.01	0.70**	بند 12
0.05	0.48*	بند 30	0.01	.052**	بند 13
0.05	0.38*	بند 31	0.01	0.71**	بند 14
0.01	0.68**	بند 32	0.05	0.41*	بند 15
0.05	0.40*	بند 33	0.01	0.68**	بند 16
			0.05	0.36*	بند 17

يتضح من الجدول ان عبارات مقياس الذكاء الانفعالي قد حققت ارتباطا دالا مع الدرجة الكلية للمقياس وهذا عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05).

ثانيا: طريقة المقارنة الطرفية:

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية التي تقوم في الاساس على ترتيب القيم تنازليا ثم أخذ نسبة 30% من الفئة العليا و 30% من الفئة السفلى ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الاحصائية (t-test) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وفقا لحالتين هما:

- اذا كانت قيمة الفرق لـ (t-test) دالة عند مستوى الدلالة (0.05) أو (0.01) فهذا يعني ان هذا المقياس صادق لأنه استطاع أن يميز بين الفئتين.
- اذا كانت قيمة الفرق لـ (t-test) غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) او (0.01) فهذا يعني أن هذا المقياس غير صادق لأنه لم يميز بين الفئتين.

وبالنظر الى قيمة اختبار الدلالة (t-test) كما هو موضح في الجدول رقم(05) يتضح بأن المقياس صادق حيث بلغت قيمة "ت" (9.27) و هي دالة عند درجة الحرية (14) ومستوى الدلالة (0.05).

جدول رقم(05): يوضح نتائج إختبار (ت) لصدق مقياس الذكاء الانفعالي باستخدام المقارنة الطرفية.				
مستوى الدلالة	t-test	درجة الحرية	العدد	العينة
0.05	9.27	14	8	الفئة العليا
			8	الفئة السفلى

2-2 الثبات:

تم حساب ثبات مقياس الذكاء الانفعالي بطريقتين هما:

أولاً: طريقة ألفا كرونباخ:

تم حساب الثبات عن طريق معامل الثبات لألفا كرونباخ القائمة على أساس تقدير معدل الارتباطات بين العبارات ككل، حيث بلغت قيمته (0.81) وتعتبر القيمة مرتفعة مما تدل على أن المقياس يتمتع بالثبات، كما هو موضح في الجدول رقم (06):

جدول رقم(06): يوضح ثبات مقياس الذكاء الانفعالي بطريقة ألفا كرونباخ.		
العينة	معامل ألفا كرونباخ	عدد البنود
30	0.81	33

ثانياً: طريقة التجزئة النصفية:

وكذلك تم حساب الثبات لهذا المقياس بطريقة التجزئة النصفية والتي تفترض تقسيم عبارات المقياس الى نصفين، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.78) وبتعويضه في معادلة تصحيح الطول لسبيرمان براون بلغ الثبات (0.87)، وبالتالي يمكن القول أن المقياس ثابت، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(07): يوضح ثبات مقياس الذكاء الانفعالي عن طريق التجزئة النصفية.				
العينة	عدد البنود	معامل بيرسون	معامل سبيرمان براون	الدلالة
30	33	0.78	0.87	0.01

ثانيا: مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

1- وصف المقياس:

1- وضع لازاروس و فولكمان سنة 1980 مقياس استراتيجيات المواجهة الذي تم تطويره عدة مرات من قبل مصمميهِ، يحتوي على 67 بندا، تعمل على تقرير سلوكيات وأفكار الأفراد المستخدمة أمام الضغط الذي يواجهونهم في الحياة اليومية (مرازقة، 2009، ص106-ص107).

ولقد تم تعديل هذا المقياس من قبل فيتاليانو Vitaliano سنة 1985 حيث قام بتقليص عدد البنود ليصبح 42 بندا؛ ثم تم تكيف هذا المقياس إلى اللغة الفرنسية من قبل كوسون وآخرون Cousson et al سنة 1996، حيث عرضوا النسخة التي تحتوي 42 بندا على 468 فردا فرنسا راشدا، وقد سمح لهم هذا بإبراز ثلاثة أنواع هي:

المواجهة المتمركزة حول المشكل وتشمل 10 بنود هي: 1-4-7-10-13-16-19-22-25-27.

المواجهة المتمركزة حول الانفعال: وتشمل 09 بنود هي: 2-5-8-11-14-17-20-23-26.

المواجهة المتمركزة حول الدعم الاجتماعي: وتشمل 08 هي: 3-6-9-12-15-18-21-24.

كيفية الإجابة على هذا المقياس تكون حسب سلم من أربع درجات لا، بالأحرى لا ، نعم، بالأحرى نعم أما فيما يخص التصحيح، فيفترض وضع العلامات من 1-4 لكل عبارة تبعا لنوعية الإجابة لا = 1 ، بالأحرى لا=2، نعم=3، بالأحرى نعم=4، ويتم التحصل على نتائج المقياس من خلال مجموع نتائج البنود المتعلقة بكل بعد.

ولقد تم استعمال هذا المقياس بدل المقاييس الأخرى لعدد من الأسباب منها، كونه يحتوي على عدد بنود أقل (27 بندا) وكذلك لتسهيل عملية الإجابة وتقادي تعرض عناصر العينة للمل من طول المقياس وتشعبه وأيضا السماح للطالبة بربح الوقت سواء في عرض المقياس أو تصحيحه.

وباعتبار أن المقياس متوفر باللغة الفرنسية، فقد تم استعمال النسخة المترجمة إلى العربية من طرف الطالبة اسمهان عزوز في دراستها حول استراتيجيات المواجهة ومركز ضبط الصحة لدى مرضى القصور الكلوي حيث قامت بعرض المقياس على مجموعة من أساتذة علم النفس بجامعة الحاج لخضر- باتنة- المتمكنين من اللغة الفرنسية ، الذين اجمعوا على تناسب العبارات وسلامتها مع الإشارة إلى ضرورة تعديل صياغة بعض البنود.

2- الخصائص السيكومترية للمقياس:

2-1- الصدق:

اولا: معامل الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من الصدق باستخدام معامل الاتساق الداخلي للمقياس حيث تم حساب معامل الارتباط بيرسون لكل بُعد من أبعاد مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية والدرجة الكلية للمقياس وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (Spss) والنتائج المحصل عليها كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(08): يوضح معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية والدرجة الكلية للمقياس.		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البُعد
0.01	0.65**	المواجهة المتمركزة حول المشكلة
0.01	0.51**	المواجهة المتمركزة حول الانفعال
0.01	0.70**	المواجهة المتمركزة حول الدعم الاجتماعي

يتضح من الجدول رقم (08) إن أبعاد مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية قد حققت ارتباطا دالا مع الدرجة الكلية للمقياس وهذا عند مستوى الدلالة (0.01).

ثانيا: طريقة المقارنة الطرفية:

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية التي تقوم في الأساس على ترتيب القيم تنازليا ثم أخذ نسبة 30% من الفئة العليا و30% من الفئة السفلى ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (t-test) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة .

وبالنظر الى قيمة اختبار الدلالة (t-test) كما هو موضح في الجدول رقم(09) يتضح بأن المقياس صادق حيث بلغت قيمة "ت" (11.48) وهي دالة عند درجة الحرية (14) ومستوى الدلالة (0.05).

جدول رقم(09): يوضح نتائج إختبار (ت) لصدق مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية باستخدام طريقة المقارنة الطرفية.				
مستوى الدلالة	t-test	درجة الحرية	العدد	العينة
0.05	11.48	14	8	الفئة العليا
			8	الفئة السفلى

3-1 الثبات:

أولا: ألفا كرونباخ:

تم حساب الثبات عن طريق معامل الثبات لألفا كرونباخ القائمة على أساس تقدير معدل الارتباطات بين العبارات ككل، حيث بلغت قيمته (0.77) وتعتبر القيمة مرتفعة مما تدل على أن المقياس يتمتع بالثبات، كما هو موضح في الجدول رقم (10)

جدول رقم(10): يوضح ثبات مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية بطريقة ألفا كرونباخ.		
عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ	العينة
27	0.77	30

ثانيا: التجزئة النصفية:

وكذلك تم حساب الثبات لهذا المقياس بطريقة التجزئة النصفية والتي تفترض تقسيم عبارات المقياس إلى نصفين، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.61) وبتعويضه في معادلة تصحيح الطول لسبيرمان براون بلغ الثبات (0.75)، وبالتالي يمكن القول أن المقياس ثابت، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(11): يوضح ثبات مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية عن طريق التجزئة النصفية.				
العينة	عدد البنود	معامل بيرسون	معامل سبيرمان براون	الدلالة
30	27	0.61	0.75	0.01

4- الأساليب الاحصائية:

لقد تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل بيانات الدراسة، حيث تم معالجة البيانات وحسابها بالاعتماد على برنامج SPSS (الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية).

- 2 معامل الارتباط بيرسون.
- 3 معامل الارتباط سبيرمان براون.
- 4 المتوسط الحسابي.
- 5 الانحراف المعياري.
- 6 اختبار "ت" T test.
- 7 ألفا كرونباخ ، اختبار الفروق (ANOVA one way).

خلاصة:

لقد تم التطرق في هذا الفصل الى عرض اجراءات الدراسة الميدانية بهدف التحقق من الفروض، كما تم التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وذلك من أجل الوصول الى نتائج البيانات ومن ثمة عرضها وتحليلها ومناقشتها.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

- 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
- 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.
- 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.
- 4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
- 5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- 6- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.

خلاصة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل الرابع الى منهجية وإجراءات البحث التي تم اعتمادها بهدف التحقق من أهداف الدراسة، سيتم في هذا الفصل عرض نتائج المعالجة الإحصائية التي تم التوصل اليها، والتي هدفت الى اختبار فرضيات الدراسة، وذلك في ضوء استجابات أفراد العينة على ادوات المطبقة في الدراسة، حيث سيتم عرض ومناقشة نتائج كل فرضية.

- عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

1- عرض نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة على انه: "توجد علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين".

وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل الى :

جدول رقم(12): يوضح قيمة معامل بيرسون بين الذكاء الانفعالي و اساليب المواجهة لدى الاساتذة الجامعيين.					
المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	95	117.81	15.56	0.66*	0.05
أساليب مواجهة الضغوط النفسية		45.12	3.78		

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (12) ان معامل الارتباط " بيرسون" بين الذكاء الانفعالي واساليب مواجهة الضغوط النفسية بلغ (0.66)، عند مستوى الدلالة 0.05، ومنه نستنتج تحقق الفرضية العامة" توجد علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين"، وهذا يدل على انه كلما ارتفعت درجة الذكاء الانفعالي لدى الاساتذة الجامعيين ارتفعت أساليب مواجهة الضغوط النفسية.

1-1 مناقشة نتائج الفرضية العامة:

وترى هذه الفرضية أنه: " توجد علاقة ارتباطيه ايجابية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين".

تشير نتائج تحليل معامل الارتباط "برسون" لحساب العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية كما هو مبين في الجدول رقم(12) "وجود علاقة ارتباطيه ايجابية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين"، بحيث تدل على وجود علاقة طردية بمعنى أن ارتفاع درجة الذكاء الانفعالي يقابله ارتفاع في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين، والعكس إذا انخفض الذكاء الانفعالي انخفض أساليب مواجهة الضغوط النفسية لديهم، وبالتالي نقبل الفرض الذي قد تم التحقق من صحته. وهذا ما تتفق فيه هذه الدراسة مع دراسة(سعاد رشيد،2005) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة بين الذكاء الانفعالي و مستوى القدرة على القيادة التربوية، وما توصلت إليه أيضا دراسة(مصطفى رشاد الأسطل،2010) إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي و بين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة .

وبناء على هذا فالذكاء الانفعالي له تأثير فعال بدرجة مؤثرة في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين(أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة-) باعتبارهم يتمتعون بمستوى مناسب من الذكاء الانفعالي ومن أساليب مواجهة الضغوط النفسية حيث أن لديهم قدرات عالية على مواجهة الصعوبات والتحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية والتكيف معها بالطرق التي تتناسب معها كافة المجالات الاجتماعية و الاقتصادية والسياسية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأساتذة الجامعيين لديهم انفعالات ومشاعر وأحاسيس عالية بدرجة تزيد من

ذكائهم الانفعالي الذي من خلاله يمتلكون القدرة على التكيف مع أساليب بشكل ايجابي يستطيعون به السيطرة على الضغوط التي تواجههم، وبذلك يمارسون حياتهم بطرق سليمة تزيد من نجاحهم وسعادتهم في الحياة.

وفي هذا السياق ترى صفاء أحمد عجاجة (2007) أن الأشخاص ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يمتلكون اساليب في غاية الأهمية، و الفاعلية حيث أن الذكاء الانفعالي يتضمن مجموعة من الأبعاد وهي الذكاء الشخصي، والاجتماعي، والقدرة على التكيف مع ظروف الحياة، وإدارة الضغوط بفعالية مع الاحتفاظ بحالة مزاجية مستقرة، ومحاولة الوصول الى السواء النفسي حتى في أشد الظروف ومما لاشك فيه أن درجة الذكاء الانفعالي تختلف من فرد لأخر، وكلما زادت هذه الدرجة كلما زاد نجاح الفرد في مواجهة الضغوط البيئية و متطلباتها.

ومما يؤكد علاقة ذكاء الانفعالي بأساليب مواجهة الضغوط النفسية، نموذج بار- أون الذي اعتبر أن الذكاء الانفعالي يتمحور حول مجموعة من القدرات الانفعالية والاجتماعية للفرد التي يمكن أن تؤدي به الى النجاح والتوافق النفسي والاجتماعي، ومن بينها القدرة على الوعي بالآخرين أي فهمهم وبناء علاقات معهم، و القدرة على مواجهة الانفعالات القوية، وكذا القدرة على التكيف مع التغير، وعلى حل المشاكل ذات الطبيعة الاجتماعية والشخصية.

2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى إلى أنه: " يستخدم الأساتذة الجامعيين أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لمواجهة الضغوط النفسية".

لاختبار صحة الفرضية السابقة تم حساب المتوسطات الحسابية لأساليب مواجهة الضغوط النفسية، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (13) يوضح المتوسطات الحسابية لأساليب مواجهة الضغوط النفسية.	
المتوسط الحسابي	أساليب مواجهة الضغوط النفسية
18.56	المواجهة المتمركزة حول المشكل
13.35	المواجهة المتمركزة حول الانفعال
13.20	المواجهة المتمركزة حول الدعم الاجتماعي

من خلال الجدول السابق الذي يوضح المتوسطات الحسابية لأساليب مواجهة الضغوط النفسية، نلاحظ أن متوسط الحسابي لأسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل قدر بـ(18.56)، وأسلوب المواجهة المتمركزة حول الانفعال قدر بـ(13.35)، وأسلوب المواجهة المتمركزة حول الدعم الاجتماعي قدر بـ(13.20)، ومنه نستنتج أن أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل هو الأكثر استخداماً من قبل الأساتذة الجامعيين لمواجهة الضغوط النفسية، وعليه تحقق الفرضية القائلة " يستخدم الأساتذة الجامعيين أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لمواجهة الضغوط النفسية".

2-1 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال نتائج الفرضية الجزئية الأولى المبينة في جدول رقم (13) "يستخدم الأساتذة الجامعيين أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لمواجهة الضغوط النفسية".

من خلال النتيجة المتوصل إليها في الدراسة الحالية فهي تتفق مع نتائج دراسة (مزلق وفاء، 2014) التي كشفت على أن مرضى السرطان من الذكور يفضلون استخدام المواجهة المتمركزة حول المشكل. ودراسة (سعداوي، 2010) التي اسفرت على وجود أثر تفاعل دال بين مستوى الذكاء الانفعالي على اسلوب المواجهة المركزة على المشكل.

ويمكن تفسير النتيجة على أن أساليب مواجهة الضغوط النفسية تعتبر سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير التي تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أو في تعديل استجابات الفرد لمثل هذا الموقف، بمعنى أنها "عبارة عن نمط من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها الأفراد للتعامل بفعالية مع الأحداث التي يتعرضون لها في بيئتهم وللتكيف معها، و باعتبار أن الأساتذة الجامعيين يستخدمون أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل على غرار اسلوب المواجهة المتمركزة على الانفعال وأسلوب المواجهة المتمركزة حول الدعم الاجتماعي، فهم بذلك يولون اهتماما كبيرا لقدراتهم الشخصية على حل المشكلة فامن خلالها يسعى الفرد إلى تغيير الموقف مباشرة بغرض تعديل أو استبعاد مصدر الضغط وكذلك التعامل مع الآثار الملموسة للمشكلة، حيث يأخذ هذا النوع من المواجهة البحث عن معلومات أكثر عن الموقف، ووضع خطة عمل واتباعها أو للخروج من الوضعية أقوى، كما يسعى إلى إعداد خطط بديلة واتخاذ تصرف محدد للتعامل مع الموقف، وتعلم مهارات موجهة نحو المشكلة.

إن استخدام هذا الاسلوب يتطلب شخصية مدركة لواقع الحياة، وتفكير ايجابي لكيفية حل المشكل وانجازه بطريقة سليمة من بين عدة حلول ممكنة وتقييم مدى نجاحه مع استغلال الوقت استغلال جيد وهذا ما نلمسه لدى الأساتذة الجامعيين، وهذه النتيجة تدل على أنهم يقومون بإعادة بناء الموقف المسبب للضغوط من جديد بطريقة ايجابية مع تبني طرق موجهة نحو مصدر الضغط بغرض خفض التوتر.

3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية الى أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

لإختبار صحة هذه الفرضية تم إجراء اختبار (ت) لتحليل الفروق بين المتوسطات كما تم حساب المتوسطات الحسابية وكذلك الانحراف المعياري للجنسين، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول أدناه:

جدول (14): يوضح درجات إختبار (ت) للفروق بين المتوسطات في درجة أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل تعزى لمتغير الجنس								
المقياس	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
أساليب مواجهة الضغوط النفسية	نكر	51	18.52	1.71	93	0.24	0.05	غير دال
	أنثى	44	18.61	1.63				

يتضح لنا من خلال الجدول (14) أن "ت" المحسوبة قد بلغت قيمتها (0.24) وعند مقارنتها ب "ت" المجدولة (1.98) عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة الحرية 93، نجد أن القيمة المحسوبة أقل من المجدولة وبالتالي فإن قيمة "ت" غير دالة عند هذا المستوى، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس. وبالتالي نقول أن الفرضية البديلة لم تتحقق

3-1 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال نتائج الفرضية الجزئية الثانية المبينة في جدول رقم (14) تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

ومنه نستنتج أن الفرضية الثانية لم تتحقق. وتعني هذه النتيجة أن الأساتذة الجامعيين باختلافهم ذكر أم أنثى لا يختلفوا في استخدامهم لأسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (سعدواي، 2010) لعدم وجود فروق في الدرجة الكلية والفرعية لأسلوب المواجهة المتمركزة على المشكل تعزى للجنس، واختلفت مع ما توصلت اليه دراسة (مزلوق، 2014) على أن مرضى السرطان يفضلون استخدام أسلوب المواجهة المتمركز حول الانفعال أكثر من توظيفهم لأسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل، والمتمركز حول السند الاجتماعي.

من خلال النتيجة المتحصل عليها نفسر على أن عدم اختلاف أساتذة الجامعيين في أسلوب المواجهة، يمكن إسناده الى طبيعة عملهم المتشابهة وباعتبارهم ينتمون الى نفس الكلية مما يعايشون نفس الظروف

ويمكن تفسير هذه النتيجة الى ما أشار اليه فولكمان و لازاروس الى أنه لا توجد اساليب مواجهة سيئة فالفرد يحاول مواجهة المواقف الضاغطة، ولكن أسلوب المواجهة التي يستخدمها ربما تكون ناجحة وفعالة بالنسبة له، وطبقا لهذا فان عملية التقييم المعرفي والمواجهة التي يستخدمها تلعب دورا حاسما في نتيجة المواجهة والتعامل مع المواقف الضاغطة في البيئة.

وقد تعود النتيجة المتحصل عليها في هذه الدراسة الى أن أساتذة الجامعيين من كلا الجنسين، لديهم ثقة عالية في قدراتهم الشخصية على حل المشكل.

4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة إلى أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم إجراء اختبار (ت) لتحليل الفروق بين المتوسطات كما تم حساب المتوسطات الحسابية للدرجات وكذلك الانحراف المعياري للجنسين، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول أدناه:

جدول (15) يوضح درجات اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات في درجة الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس.									
المقياس	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة "ت" الجدولة	مستوى الدلالة	القرار
الذكاء الانفعالي	ذكر	51	113.62	18.15	93	2.93	1.98	0.05	دال
	أنثى	44	122.65	10.06					

يتضح لنا من خلال الجدول (15) أن "ت" المحسوبة قد بلغت قيمتها (2.93) وعند مقارنتها ب "ت" الجدولة (1.98) عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة الحرية 93، نجد أن القيمة المحسوبة ل (ت) أكبر من قيمتها الجدولة وبالتالي فإن قيمة "ت" دالة عند هذا المستوى، ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس. وبالتالي نقول أن الفرضية البديلة تحققت.

ومن خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من الذكور والاناث نلاحظ أن متوسط الحسابي عند الاناث الذي قدر ب(122.65) أكبر من المتوسط الحسابي عند الذكور حيث بلغت قيمته (113.62) وبالتالي نستنتج أن الاناث يتمتعون بدرجة ذكاء انفعالي أكبر من الذكور.

4-1 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال نتائج الفرضية الجزئية الأولى المبينة في جدول رقم (15) تبين أن هناك فروق دالة إحصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس و ذلك لصالح الإناث عند مستوى الدلالة (0.05)، واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (السمادوني، 2001) على وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين و المعلمات في درجة الذكاء الانفعالي، و كان اختلاف دراسته على الدراسة الحالية أنه هنالك فروق في درجة الذكاء الانفعالي لصالح المعلمين " ذكور" على عكس دراستنا كانت الفروق لصالح "الإناث"، كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (مصطفى رشاد الأسطل، 2010) ودراسة (حمزة مزياني، 2012) في عدم وجود فروق دالة تعزى لمتغير الجنس في درجة الذكاء الانفعالي.

ونفسر نتيجة اختلاف الجنسين في درجة الذكاء الانفعالي لصالح الإناث، الى طبيعة التنشئة الأسرية؛ إذ أن طبيعة التنشئة الأسرية المتعلقة بتربية الإناث لها تأثير مباشر على إدراكهن لانفعالاتهم وانفعالات الآخرين، كما أن التنشئة الأسرية تؤكد على أهمية التعاطف بالنسبة للإناث والالتزان الانفعالي كضرورة التصرف بهدوء، واللباقة في التعامل مع الآخرين ومجاملتهم، والصبر واحتواء مشاعر الضغط التي قد تعترضهن، وجميعها أبعاد أساسية للذكاء الانفعالي، بالإضافة إلى ذلك فإن الإناث أقدر من الذكور في التعبير عن انفعالاتهن ومشاعرهن، حيث يسمح لهم ذلك بالغوص في أعماق شخصية الآخرين، وفهم انفعالاتهم بسهولة، وكل ذلك يسهم في جعلهن أعلى في درجة الذكاء الانفعالي من الذكور؛ وقد يعود ذلك أيضا إلى التكوين النفسي والبيولوجي للأنثى المتمثل في رقة عواطفها ورهافة مشاعرها بحيث تسعى دائما إلى التواصل العاطفي و قراءة المشاعر الدفينة لدى الآخرين. فقد اشار جولمان 1995 الى صفات الاناث الذكيات عاطفيا إذ يتصفن بالحسم، والتعبير عن مشاعرهم بصورة مباشرة، واجتماعيات، كما أنهن يستطعن التكيف مع الضغوط النفسية، ومن السهل توازنهم الاجتماعي وتكوين علاقات جديدة، فهن

متفتحات على الخبرة الحسية على عكس الإناث اللاتي يتمتعن بذكاء مجرد فهن يملن إلى التمتع في الأفكار ودوافعها، والى القلق، والتأمل والشعور بالذنب، والتردد في التعبير عن غضبهم؛ كما أشار إلى أن "ليس برودي" Leslie Brody و "جوديث هول" Judith hall قامتا بتلخيص بحث حول الاختلاف في الانفعال بين الجنسين، وتوصلا إلى أن الإناث يتطورون في اللغة بسهولة وسرعة عن الذكور، وهذا ما يجعل الإناث أكثر حدة في إظهار مشاعرهن، وأكثر مهارة من الذكور في استخدام الكلمات ليكشفن ردود الأفعال الانفعالية.

في حين تأتي دراسة حجازي 2003 لتؤكد الفروق في درجة الذكاء الانفعالي تبعا للجنس، فوصفت الإناث اللواتي يتمتعن بالذكاء الانفعالي أن لهم ثقة في النفس والايجابية نحو الذات والانفتاح والتلقائية، وحب العشرة، والقدرة الجيدة على تحمل الشدائد وكل هذه المؤشرات تدل على النضج النفسي، لذلك فإن النضج النفسي والذكاء الانفعالي كلها أمور تتبع من الصحة النفسية، والتي تشكل أساسا الشخصية والإقبال على الحياة. (جابر، 2008، ص113)

5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

تنص الفرضية الجزئية الرابعة الى أنه: " توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة.

لاختبار صحة الفرضية السابقة تم حساب قيمة "F" (اختبار التباين)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول أدناه:

جدول (16) يوضح درجات إختبار (ف) للفروق بين المتوسطات في درجة الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الخبرة.						
المقياس	المجموعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة "F"	الدلالة	القرار
الذكاء الانفعالي	بين المجموعات	1631.28	2	3.551	0.033	دال
	داخل المجموعات	21133.30	92			
	المجموع	22764.58	94			

يتضح لنا من خلال الجدول (16) قيم حساب التباين في الفروق بين الأفراد في درجة الذكاء الانفعالي لدى الاساتذة الجامعيين حسب متغير الخبرة، حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (3.551) وبمقارنتها بالقيمة المجدولة التي بلغت (3.09) بدلالة (0.033)، هذا يدل على أن قيمة ف دالة إحصائيا ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح فئة ما بين 10 و 20 سنة.

5-1 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

من خلال نتائج الفرضية الجزئية الرابعة المبينة في جدول رقم(16) تبين أن هناك فروق دالة إحصائيا في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح فئة ما بين 10 و 20 سنة، اتفقت الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (السمادوني،2001) على وجود تباين في الذكاء الانفعالي وقدراته الفرعية لدى

المعلمين وفقاً لسنوات الخبرة، ودراسة (بن غريال سعيدة، 2015) حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الانفعالي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن الخبرة الممتدة من 10 الى 20 سنة كافية في أن تمكن الأساتذة الجامعيين من اكتساب الذكاء الانفعالي، وهي بدورها تعني الممارسة وتجريب مختلف المواقف والدخول في تفاعل اجتماعي مع الآخرين، مما يسمح للأساتذة بأن يكونوا أكثر حنكة وحكمة، وأكثر وعياً بمشاعرهم وانفعالاتهم، كما تمكنهم الخبرة من اكتساب القدرة على فهم الآخرين والتعاطف معهم، والقدرة على التواصل وبناء علاقات بناءة و مثمرة، و من خلال الخبرة تتجدد الانفعالات السلبية للأساتذة و تشعرهم بالتحكم في زمام الأمور، حيث تتولد لديهم الثقة في النفس، والنظرة الايجابية للذات والتفاؤل.

6- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

تنص الفرضية الجزئية الخامسة الى أنه: " توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص. لاختبار صحة الفرضية السابقة تم حساب قيمة "F" (اختبار التباين)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول أدناه:

جدول (17) يوضح درجات إختبار (ف) للفروق بين المتوسطات في درجة الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير التخصص.						
المجموعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة "F"	الدلالة	القرار	
الذكاء الانفعالي	بين المجموعات	2	8.45	0.000	دال	
	داخل المجموعات	92				
	المجموع	94				

يتضح لنا من خلال الجدول (17) قيم حساب التباين في الفروق بين الأفراد في درجة الذكاء الانفعالي لدى الاساتذة الجامعيين حسب متغير التخصص، حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (8.45) وبمقارنتها بالقيمة المجدولة التي بلغت (3.09) وبدلالة إحصائية

قيمتها (0.000)، هذا يدل على أن قيمة ف دالة إحصائياً ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير التخصص و ذلك لصالح تخصص علم النفس.

6-1 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

من خلال نتائج الفرضية الجزئية الخامسة المبينة في جدول رقم(17) تبين أن هناك فروق دالة إحصائياً في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص وذلك لصالح أساتذة قسم علم النفس.

تختلف نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (السمادوني،2001) ودراسة (مريامة حنصالي،2014) التي توصلت الى أنه لا يوجد فروق في الذكاء الانفعالي لدى الاساتذة الجامعيين والمعلمين تبعاً لمتغير التخصص.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بارتفاع درجة ذكاء الانفعالي عند الأساتذة الجامعيين بقسم علم النفس بكون أن مقررات الدراسية لعلم النفس تتناول قضايا تختص بالتعامل والعلاقات الانسانية والمهارات الاجتماعية، وتشجع العلاقات الاجتماعية وتعزز الثقة بالنفس، ويتطلب تخصص علم النفس الاحتكاك والتعامل مع الآخرين بصفة أن أغلب اساتذة علم النفس أخصائيين نفسانيين أو مارسوا لمثل هذا الدور، مما يدفعهم إلى التواصل الاجتماعي أكثر من غيرهم ومعالجة قضايا انسانية تتطلب التعاطف الانساني مع الآخرين، ومراعاة مشاعر وعواطف الأفراد المحيطين، والوعي بعواطف وانفعالات الآخرين، على عكس تخصص علم الاجتماع والتاريخ.

خلاصة الفصل:

في هذا الجزء الأخير من الفصل الميداني وانطلاقاً من نتائج الدراسة وفي ضوء ما تم عرضه من خلفية نظرية وكل ما يتعلق بالذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية، واعتماداً على البيانات الإحصائية المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية، على أفراد العينة توصلنا إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة حيث تم تفسيرها على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة وكذا التراث النظري.

الخاتمة:

تناول هذا البحث بالدراسة والتحليل طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين، وشمل المجتمع الإحصائي للدراسة الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة- وشملت الدراسة على عينة قوامها (95) أستاذاً وبعد جمع البيانات عن طريق استعمال مقياسي الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية ومعالجتها إحصائياً وعرضها وتحليلها ومناقشتها خلصنا إلى نتيجة مفادها أن:

توجد علاقة موجبة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأساتذة الجامعيين.

أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل هو الأكثر استخداماً من قبل الأساتذة الجامعيين لمواجهة الضغوط النفسية.

لا توجد فروق في الأسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكل لدى الأساتذة الجامعيين تبعاً لمتغير الجنس.

توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الاناث.

توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص وذلك لصالح تخصص علم النفس.

توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح فئة ما بين 10 و 20 سنة.

بغض النظر عن النتائج المتحصل عليها تبقى متغيرات هذا البحث (الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية) جديرة بالدراسة وتستدعي الاهتمام والتعمق نظرا لأهميتها وتأثيرها ودورها في شخصية الفرد.

خلاصة القول يبقى المجال مفتوحا أمام الباحثين للتعمق في هذا الموضوع من هذه الزاوية أو تناوله من زوايا أخرى تثريه نظريا وتطبيقيا، وتخرج بنتائج جديدة تضاف إلى ما وصل إليه، وفي ما يلي سنقترح مجموعة من الاقتراحات والتوصيات:

- إجراء دراسات مماثلة وذلك مع عينات أخرى بهدف تأكيد طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات التعامل الفعالة.
- تصميم برامج ارشادية لمواجهة الضغوط النفسية.
- بناء برامج ارشادية لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي وهذا لتمكين الأفراد من مواجهة فعالة للضغوط النفسية.

وفي الأخير نرجو أن هذه الدراسة تساهم ولو بالقليل في إثراء معلومات الطلبة والمهتمين بالبحث العلمي.

قائمة المراجع

المراجع العربية

1. ابراهيم المغازي(2003): الذكاء الاجتماعي و الوجداني - بحوث و مقالات-، مكتبة الايمان، المنصورة.
2. ابراهيم بن جامع(2010): الذكاء الانفعالي و علاقته بفعالية القيادة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة.
3. احمد فاضلي(2009): اساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى فئة من محاولي الانتحار و علاقتها بكل من الاكتئاب و اليأس، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر2.
4. احمد نابل الغرير، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد(2009): التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة1.
5. أنجس مورييس(2006): منهجية البحث العلمي و العلوم الانسانية-تدريبات علمية-، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بو شرف، دار القصبه للنشر، الجزائر، الطبعة2.
6. بشير صالح الرشيدى(2000): مناهج البحث التربوي - رؤية تطبيقية مبسطة-، دار الكتاب الحديث، الكويت.
7. بن غربال سعيدة(2015): الذكاء العاطفي و علاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة الجامعة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر-بسكرة.
8. جولمان دانيال(2000): الذكاء الانفعالي، ترجمة ليلى الجيلي، سلسلة عالم المعرفة، مطابع الوطن، الكويت.
9. حامد عبد السلام زهران(1997): الصحة النفسية والعلاج النفسي، عالم الكتاب، القاهرة، الطبعة3.
10. حسن مصطفى عبد المعطي(2006): الأسرة ومشكلات الابناء، دار رحاب للنشر و التوزيع، مصر، الطبعة1.

11. حسن مصطفى عبد المعطي(2006): ضغوط الحياة واساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، الطبعة6.
12. حسين ابو الريش و آخرون(2006): الدافعية و الذكاء العاطفي، دار الفكر، عمان.
13. حسين سلامة عبد العظيم، حسين طه عبد العظيم(2006): الذكاء العاطفي، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة1.
14. حمزة مزياني (2012): الذكاء الوجداني و علاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية عند الاحداث الجانحين من نزلاء مؤسسة إعادة التربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر2.
15. روفين بار أون (2004): قائمة نسبة الذكاء الانفعالي، ترجمة محمد حسني حسين، دار الوفاء، الاسكندرية، مصر.
16. سعداوي مريم(2010): علاقة الذكاء الانفعالي بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر2.
17. السيد ابراهيم السمدوني(2007): الذكاء الوجداني، دار الفكر، عمان، الطبعة1.
18. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين(2006): استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية و النفسية، دار الفكر، الاردن، عمان، الطبعة1.
19. عثمان محمود الخضر(2002)، الذكاء الوجداني-هل هو مفهوم جديد-، مجلة دراسات نفسية، رابطة الاخصائيين النفسانيين المصرية، المجلد 12، العدد1 يناير.
20. عدس محمد عبد الرحيم(1997)، الذكاءات من منظور جديد، دار الفكر، عمان، الطبعة2.
21. علاء عبد الرحمان(2009): الذكاء الوجداني-التفكير الابتكاري-، دار الفكر، عمان، الاردن، الطبعة1.

22. عمر بن عبد الله مصطفى مغربي(2007): الذكاء الانفعالي و علاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي مرحلة الثانوية في المدينة المنورة، رسالة ماجستير في علم النفس تربوي و مهني، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
23. عوض رثيفة(2008): ضغوط المراهقين و مهارات المواجهة-التشخيص و العلاج- مكتبة انجلو المصرية، القاهرة.
24. فاروق السيد عثمان(1978): القلق و ادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة 1.
25. فاروق السيد عثمان، محمد عبد السميع رزق (د.ت): الذكاء الانفعالي- مفهومه و قياسه-، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد 58، يونيو.
26. فاروق السيد عثمان، محمد عبد السميع رزق(1998): الذكاء الانفعالي، مجلة كلية التربية، مصر جامعة المنصورة، العدد 38.
27. ماجدة بهاء الدين السيد عبيد(2008): الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة 1.
28. مأمون المبيض(د.ت): الذكاء العاطفي والصحة العاطفية، المكتب الاسلامي، بيروت.
29. محمد السعيد الخولي(2011): الذكاء الوجداني ما بين النشأة و التطور، دار نشأة المعارف، الاسكندرية، مصر.
30. محمد حسن غانم(2009): كيف تهزم الضغوط النفسية-أحدث الطرق العلمية لعلاج التوتر، دار أخبار اليوم، القاهرة.
31. محمد خوالدة (2004): الذكاء العاطفي- الذكاء الانفعالي، دار الشروق، عمان، الطبعة 1.
32. محمد عبيدات و آخرون(1999): منهجية البحث العلمي القواعد - المراحل، التطبيقات، دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن، الطبعة 1

33. محمد قاسم عبد الله (2009): مدخل الى الصحة النفسية، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، الطبعة 1.

34. مريامة حنصالي (2014): ادارة الضغوط النفسية و علاقتها بسمتي الشخصية المناعية (الصلابة النفسية و التوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي، دراسة ميدانية على الاساتذة الجامعيين الممارسين لمهام ادارية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر-باتنة.

35. مزلقوف وفاء (2014): استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى مرضى السرطان، دراسة ميدانية بالعيادة متعددة الخدمات "قماش أحمد"-سطيف، رسالة ماجستير، جامعة الهضاب 2، سطيف.

36. مصطفى رشاد مصطفى الاسطل (2010): الذكاء العاطفي و علاقه بمهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة.

37. هارون توفيق الرشيدى (د.ت): الضغوط النفسية-طبيعتها و نظرياتها-، دار كفر الشيخ، مصر.

38. وليدة مرازقة (2009): مركز ضبط الالم و علاقه باستراتيجيات المواجهة لدى مرضى السرطان، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر-باتنة.

المراجع الاجنبية:

1. Bar-on r, Parker g. d (2000), The Handbook of Emotional Intelligence; The org. Development, Assessment and Application at home, School and in the work.

2. Goleman.D(1997), L'intelligence émationnelle, Traduit par Thieg pietat édition Robert la ffont, S-A, Paris.

الملاحق

ملحق رقم(01): مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أستاذي الفاضل..... أستاذتي الفاضلة

تقوم الطالبة بإجراء دراسة حول "الذكاء الانفعالي و علاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد بوضياف المسيلة- و ذلك استكمالا لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي.

ونرجو منكم الإجابة على كل فقرة و إعطاء رأيك في كل عبارة حسب ما تشعر به بكل أمانة لما في ذلك من أهمية في نتائج هذه الدراسة.

ضع علامة (x) أمام الاختيار الذي تعتقد أنه ينطبق عليك عند كل فقرة. ربما تتردد في اختيار الإجابة على بعض العبارات، وفي هذه الحالة اختر الإجابة الأقرب للاتفاق مع وجهة نظرك.

لاحظ أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، إنما الإجابة هي التي تنطبق عليك وليس أية إجابة أخرى إن الهدف من هذه المعلومات هو لأغراض البحث العلمي فقط، وستكون الإجابة موضع العناية والسرية ، لذلك لا داعي لكتابة اسمك.
شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

الطالبة: بيرم فاطمة الزهراء

بيانات شخصية:

أنثى

ذكر : الجنس

سنوات العمل:

أكثر من 20 سنة

ما بين 10 و 20 سنة

أقل من 10 سنوات

التخصص:

بالأخرى لا	لا	بالأخرى نعم	نعم	الإستراتيجيات المستعملة في مواجهة المشكلة	
				وضعت خطة عمل و اتبعتها.	01
				تمنيت لو أن الوضعية اختفت أو انتهت.	02
				حدثت شخصا عما أحسست به.	03
				كافحت للحصول على ما أريد.	04
				تمنيت لو استطعت تغيير ما حدث.	05
				التمست مساعدة اختصاصي ، و قمت بما نصحني به .	06
				تغيرت بشكل إيجابي (إلى الأحسن) .	07
				تضايقت عندما عجزت عن تجنب المشكلة.	08
				طلبت نصائح من شخص جدير بالاحترام و اتبعتها.	09
				عالجت الأمور واحدة بواحدة.	10
				تمنيت لو أن معجزة تحدث.	11
				تكلمت مع شخص لأستعلم أكثر عن الموضوع.	12
				ركزت على جانب ايجابي قد يظهر فيما بعد.	13
				شعرت بالذنب.	14
				احتفظت بمشاعري لنفسي.	15
				خرجت أقوى من هذه الوضعية.	16
				فكرت في أمور خيالية أو وهمية حتى أشعر بتحسن.	17
				تكلمت مع أحد يستطيع التصرف بواقعية فيما يتعلق بالمشكلة	18
				غيرت أمورا لتكون النهاية حسنة.	19
				حاولت نسيان كل شيء .	20
				حاولت أن لا أنعزل.	21
				حاولت عدم التصرف بطريقة متسرعة أو أن أتبع الفكرة الأولى.	22
				تمنيت لو أستطيع تغيير موقفي.	23
				لقد تقبلت تعاطف أحدهم و تفهمه.	24

				وجدت حلا أو اثنين للمشكلة.	25
				وبخت وانتقدت نفسي.	26
				عرفت ما ينبغي القيام به ، لذا ضاعفت جهودي لتحقيق ذلك	27

الملحق رقم(03): نتائج الفرضية العامة

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=الذكاء المواجهة  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenn e	Ecart type	N
المواجهة	45,1263	3,78475	95
الذكاء	117,810	15,5620	95
	5	2	

Corrélations

		المواجهة	الذكاء
المواجهة	Corrélacion de Pearson	1	,663 [*]
	Sig. (bilatérale)		,010
	N	95	95
الذكاء	Corrélacion de Pearson	,663 [*]	1
	Sig. (bilatérale)	,010	
	N	95	95

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

الملحق رقم(04): نتائج الفرضية الجزئية الأولى

T-TEST GROUPS=الجنس(1-2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=الذكاء
 /CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الذكاء ذكراً	51	113.6275	18.15815	2.54265
الذكاء أنثى	44	122.6591	10.06015	1.51662

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الذكاء	Equal variances assumed	3.534	.063	-2.932	93
	Equal variances not assumed			-3.051	80.115

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
الذكاء	Equal variances assumed	.004	-9.03164	3.07989	-15.14769
	Equal variances not assumed	.003	-9.03164	2.96061	-14.92331

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Upper	
الذكاء	Equal variances assumed	-2.91559	
	Equal variances not assumed	-3.13997	

الملحق رقم(05): نتائج الفرضية الجزئية الثانية

ONEWAY الذكاء BY الخبرة
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=LSD ALPHA (0.05) .

Oneway

ANOVA

الذكاء

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1631.287	2	815.644	3.551	.033
Within Groups	21133.302	92	229.710		
Total	22764.589	94			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الذكاء

LSD

	الخبرة (I)	الخبرة (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
سنوات	أقل من 10	من 10_20	-9.21789*	3.75334	.016	-16.6723	-1.7634
	أقل من 10	أكثر من 20	-7.62698	5.15918	.143	-17.8736	2.6196
سنوات	من 10_20	أقل من 10	9.21789*	3.75334	.016	1.7634	16.6723
	من 10_20	أكثر من 20	1.59091	5.78034	.784	-9.8893	13.0712
سنوات	أكثر من 20	أقل من 10	7.62698	5.15918	.143	-2.6196	17.8736
	أكثر من 20	من 10_20	-1.59091	5.78034	.784	-13.0712	9.8893

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الملحق رقم(06): نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

ONEWAY الذكاء BY التخصص
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=LSD ALPHA (0.05) .

Oneway

ANOVA

الذكاء

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3533.750	2	1766.875	8.453	.000
Within Groups	19230.840	92	209.031		
Total	22764.589	94			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الذكاء

LSD

(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
التخصص	علم النفس الاجتماعي	10.55348*	4.12876	.012	2.3534	18.7535
	تاريخ	12.90642*	3.30131	.000	6.3497	19.4631
علم النفس الاجتماعي	علم النفس	-10.55348*	4.12876	.012	-18.7535	-2.3534
	تاريخ	2.35294	4.29464	.585	-6.1766	10.8825
تاريخ	علم النفس	-12.90642*	3.30131	.000	-19.4631	-6.3497
	علم الاجتماعي	-2.35294	4.29464	.585	-10.8825	6.1766

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الملحق رقم (07): نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

T-TEST GROUPS=الجنس (1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=المشكلة
 /CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المشكلة ذكر	51	18,5294	1,71293	,23986
المشكلة أنثى	44	18,6136	1,63132	,24593

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
	F	Sig.	t	ddl
المشكلة Hypothèse de variances égales	,057	,812	-,244	93
Hypothèse de variances inégaies			-,245	92,069

Test des échantillons indépendants

	Test t pour égalité des moyennes			
	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
المشكلة Hypothèse de variances égales	,808	-,08422	,34478	-,76889
Hypothèse de variances inégaies	,807	-,08422	,34353	-,76650

Test des échantillons indépendants

	Test t pour égalité des moyennes	
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	Supérieur	
المشكلة Hypothèse de variances égales	,60044	
Hypothèse de variances inégaies	,59805	