الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البليدة 2 لونيسي علي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

الضغط المهني لدى أفراد الشرطة وعلاقته بذكائهم الانفعالي، أنماط شخصياتهم وأدائهم المهني.

– دراسة ميدانية بأمن ولاية سكيكدة –

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس

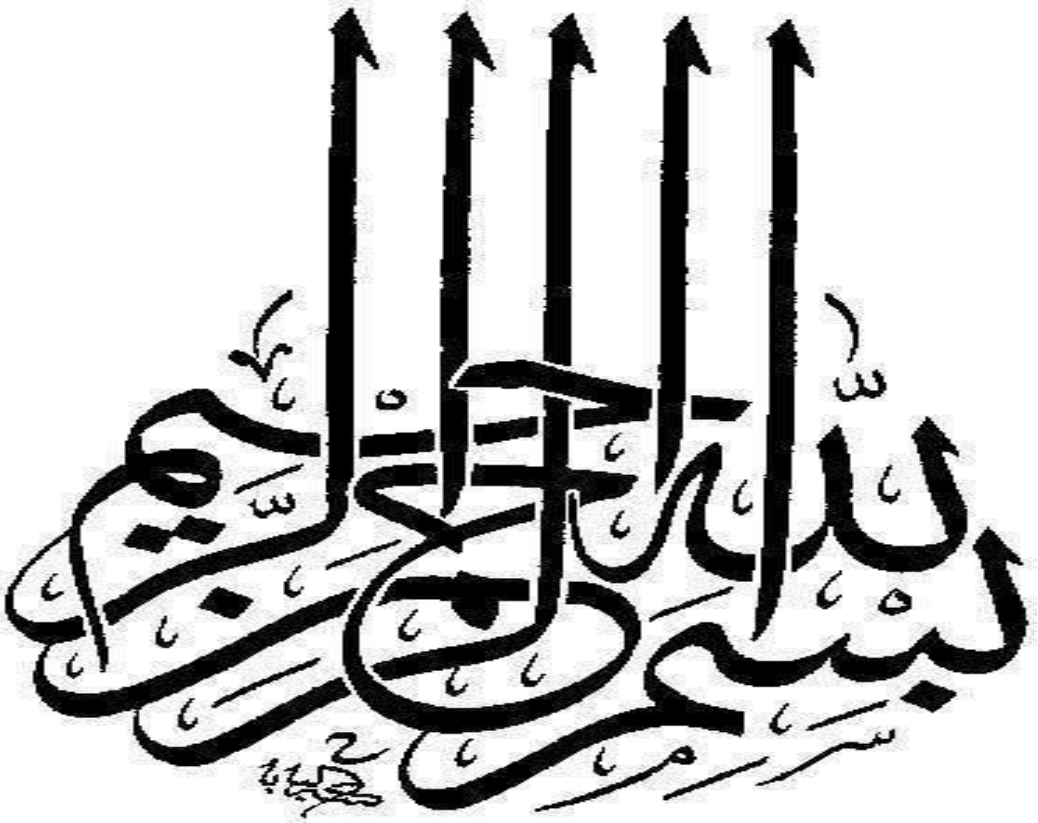
إعداد الطالب:
بن جامع إبراهيم

إشراف الأستاذ:
بوسالم عبد العزيز

أمام اللجنة المشكلة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
نعموني مراد	أستاذ	جامعة البليدة 2	رئيسا
بوسالم عبد العزيز	أستاذ	جامعة البليدة 2	مشرفا ومقررا
بوطغان محمد الطاهر	أستاذ	جامعة البليدة 2	عضوا
بن لكحل سمير	أستاذ	جامعة المدية	عضوا
شلابي زهير	أستاذ محاضر –أ–	جامعة سكيكدة	عضوا
لعزالي صليحة	أستاذة محاضرة –أ–	جامعة خميس مليانة	عضوا

السنة الجامعية: 2021/2020



(... فإنها لا تعمى الأبصار ولكن تعمى القلوب التي في الصدور)

من الآية: 46 من سورة الحج

شكر

الحمد لله الذي وفقني لأتم هذا العمل، والذي لم يكن ليرى النور لولا الإشراف الاستثنائي الذي حضي به من قبل الأستاذ/ عبد العزيز بوسالم.
إني أتوجه بخالص شكري وامتناني إلى أستاذي/ عبد العزيز بوسالم على ما خصني به من اهتمام وتوجيه ودعم. إني أقدر فيه علمه وتواضعه وثقته التي منحني إياها، ما جعلني أتقدم بهذا العمل بكل فخر واعتزاز.

أقدم شكري أيضا لكل من شجعني وبعث في الأمل ولكل من قدم لي يد المساعدة، أسرتي، أقاربي، أصدقائي، زملائي من الشرطة وزملائي الأساتذة.

إبراهيم بن جامع

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى فحص طبيعة العلاقة بين الضغط المهني المدرك من جهة، والذكاء الانفعالي، نمط الشخصية (أ) والأداء المهني من جهة أخرى. تكونت عينة الدراسة من 185 فردا من أفراد الشرطة تم اختيارهم عرضيا من بين أفراد الشرطة العاملين بأمن ولاية سكيكدة.

تم جمع البيانات باستخدام مقياس الذكاء الانفعالي لعثمان ورزق (2001)، مقياس(1983) Cohen للضغط المهني المدرك، مقياسBortner (1969) لنمط الشخصية (أ)، واستمارة لقياس الأداء المهني من تصميم الباحث. في تحليل النتائج تم استخدام معامل الارتباط Pearson، اختبار (T) واختبار تحليل التباين الأحادي (Avova). تم حساب هذه المعاملات بواسطة الحزمة الإحصائية spss. أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في الضغط المهني المدرك تبعا لمتغير الجنس وعدم وجود فروق دالة إحصائيا في الضغط المهني المدرك تبعا لمتغير الأقدمية المهنية. وجود علاقة ارتباطية سلبية قوية دالة إحصائيا بين الضغط المهني المدرك والذكاء الانفعالي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (r=-0.589)، وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية دالة إحصائيا بين الضغط المهني المدرك ونمط الشخصية (أ)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.610). عدم وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني المدرك والأداء المهني، كما بينته قيمة معامل الارتباط (-0.326).

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني المدرك – الذكاء الانفعالي – نمط الشخصية (أ) – الأداء المهني.

فهرس المحتويات

مقدمة: 1

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة 6

1 – الإشكالية 6

2 – الفرضيات 15

3 – أهداف الدراسة 15

4 – حدود الدراسة 16

5 – تحديد المفاهيم إجرائيا 16

6 – الدراسات السابقة 19

الفصل الثاني: الضغط المهني 27

تمهيد: 27

1 – مفهوم الضغط النفسي 28

2 – مفهوم الضغط المهني 30

3 – مصادر الضغط المهني 31

4 – المقاربات النظرية المفسرة للضغط المهني 35

5– الضغط المهني المدرك 45

6 – مواجهة الضغوط 45

7 – قياس الضغط المهني 50

ملخص الفصل 54

الفصل الثالث: الذكاء الانفعالي 56

تمهيد 56

1 – مفهوم الذكاء 57

2 – مفهوم الانفعالات 59

3– مفهوم الذكاء الانفعالي 64

4– الأساس النورولوجي للذكاء الانفعالي 68

5– النماذج النظرية للذكاء الانفعالي 70

6– قياس الذكاء الانفعالي 75

ملخص الفصل 77

الفصل الرابع: الشخصية 79

تمهيد 79

1 – مفهوم الشخصية 80

2 – بعض المفاهيم المتعلقة بالشخصية 81

3 – محددات الشخصية 83

4 – المقاربات النظرية المفسرة للشخصية 84

5 – قياس الشخصية 100

ملخص الفصل 102

الفصل الخامس: الأداء المهني 104

تمهيد 104

1– مفهوم الأداء المهني 105

2 – بعض المفاهيم المتعلقة بالأداء المهني 106

3 – أبعاد الأداء المهني 107

4 – محددات الأداء المهني 110

5 – تقييم الأداء المهني 111

ملخص الفصل 119

الفصل السادس: الإطار الميداني للدراسة 121
تمهيد 121
1– منهج الدراسة 122
2 – مجتمع الدراسة 122
3 – عينة الدراسة 123
4 – الدراسة الاستطلاعية 126
5 – أدوات جمع البيانات 128
6 – الأساليب الإحصائية 140
الفصل السابع: التحقق من الفرضيات وتفسيرها 143
تمهيد 143
1 – النتائج المتعلقة بقياس متغيرات الدراسة 144
1 – 1 – النتائج المتعلقة بقياس الضغط المهني المدرك 144
1 – 2 – النتائج المتعلقة بقياس الذكاء الانفعالي 146
1 – 3 – النتائج المتعلقة بقياس نمط الشخصية (أ) 149
1 – 4 – النتائج المتعلقة بقياس الأداء المهني 151
2 – الإجابة عن تساؤلات الدراسة 153
2 – 1 – الإجابة عن التساؤل الأول 153
2 – 2 – الإجابة عن التساؤل الثاني ..... Erreur ! Signet non défini.
3 – التحقق من الفرضيات وتفسيرها 157
3 – 1 – التحقق من الفرضية الأولى وتفسيرها 157
3 – 2 – التحقق من الفرضية الثانية وتفسيرها 159
3 – 3 – التحقق من الفرضية الثالثة وتفسيرها 160

4 – خلاصة النتائج..... 161

خاتمة وتوصيات 164

قائمة المراجع..... 167

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تصنيف مواجهة الضغوط حسب الوظيفة.	50
02	الفرق في الخصائص السلوكية بين نمطي الشخصية (أ) و(ب).	91
03	ملمح ثنائي القطب للعوامل الخمسة.	100
04	الأبعاد الثمانية للأداء المهني حسب Campbell.	110
05	خصائص أفراد عينة الدراسة.	124
06	خصائص العينة الاستطلاعية.	127
07	الاتساق الداخلي لمقياس الضغط المهني المدرك.	131
08	توزيع العبارات على الأبعاد في مقياس الذكاء الانفعالي.	132
09	الدرجات الحدية والمتوسطات الحسابية النظرية لمقياس الذكاء الانفعالي.	133
10	الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء الانفعالي.	134
11	معاملات ثبات مقياس الذكاء الانفعالي.	134
12	الاتساق الداخلي لمقياس نمط الشخصية (أ).	137
13	عبارات قياس الأداء المهني المحذوفة والمعدلة بعد التحكيم.	138
14	الاتساق الداخلي لمقياس الأداء المهني.	139
15	الدرجات الحدية والمتوسطات الحسابية النظرية لمقياس الأداء المهني.	140
16	مجالات مستويات الضغط المهني المدرك على المقياس.	144
17	درجات أفراد العينة على مقياس الضغط المهني المدرك.	145
18	مجالات مستويات الذكاء الانفعالي على المقياس.	146
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الانفعالي.	147
20	مجالات مستويات نمط الشخصية على المقياس.	149
21	درجات أفراد العينة على مقياس نمط الشخصية (أ).	150
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على مقياس الأداء المهني.	151

23	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير الأقدمية المهنية.	153
24	نتائج اختبار (t) للفروق في الضغط المهني المدرك تبعا لمتغير الجنس.	155
25	الارتباط بين الضغط المهني المدرك والذكاء الانفعالي.	157
26	الارتباط بين الضغط المهني المدرك ونمط الشخصية (أ).	159
27	الارتباط بين الضغط المهني المدرك والأداء المهني.	160

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	المراحل الثلاثة للضغط حسب Selye.	37
02	نموذج Karasek للضغط المهني.	40
03	نموذج عدم التوازن بين الجهد والعوائد.	42
04	نموذج التقييم المزدوج.	44
05	التنظيم الهرمي للشخصية لدى Esyenck.	96
06	نسب توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية.	125
07	نسب تواجد الجنسين في عينة الدراسة.	126
08	نسب تواجد الجنسين في العينة الاستطلاعية.	127
09	نسب توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية المهنية.	128
10	الفرق في المتوسطات بين الجنسين في الضغط المهني المدرك.	156

مقدمة

مقدمة:

يؤكد الاتجاه الحديث في تسيير الموارد البشرية أن المورد البشري هو أكثر الموارد تأثيرا في نجاح المنظمات، وقد باتت نوعية الأفراد موضوع اهتمام الأكاديميين والمهنيين على السواء. إن التنبؤ بسلوك الفرد أمر في غاية الأهمية بالنسبة لإدارة الموارد البشرية لاسيما في عمليات مثل التوظيف والاستخدام. وإذا كان التنبؤ بسلوك الفرد في ما يتعلق بقدراته المعرفية والتقنية أمر لم يعد مستعصيا فإن التنبؤ بخصائصه الشخصية هو من المسائل التي طالما حيرت المسيرين والباحثين على السواء. واعتادت منظمات العمل في معالجة هذا الأمر اللجوء إلى استخدام الاختبارات النفسية والمهنية، وإلى ملاحظة الفرد أثناء العمل وخاصة خلال الفترة التجريبية من التوظيف. ومن بين الخصائص الفردية التي تسعى حاليا المنظمات إلى كشفها والتنبؤ بها هي قدرة الفرد على مواجهة الضغوط المهنية.

يرجع اهتمام المنظمات والباحثين بموضوع الضغط المهني من جهة إلى ملاحظة آثاره السلبية سواء على مستوى الأفراد في ما يتعلق بصحتهم وأدائهم، أو على مستوى سير المنظمات وفعاليتها، ومن جهة أخرى يعود إلى انتشاره المضطرد حتى أنه أصبح حديث الساعة. فحسب المنظمة العالمية للعمل في تقريرها سنة 2016، فإن الضغط المهني هو أكثر أشكال المعاناة النفسية انتشارا وأكثرها تهديدا للصحة النفسية في بيئة العمل فيوجد من 20% إلى 25% من العمال عبر العالم يعانون من الضغط المهني[1]. وحسب دراسة قامت بها الوكالة الأوروبية للأمن والصحة في العمل، قدرت تكلفة الضغط المهني بدول الاتحاد الأوروبي بمبلغ 20 مليار أورو سنويا، تتعلق

[1] - L'organisation internationale du travail, Stress au travail : un défi collectif, 2016, Reperé sur le site : www.ilo.org

أساسا بالتغيب، انخفاض الإنتاجية، تكلفة العلاج والتعويضات الطبية. وبينت الدراسة أن الضغط المهني يتسبب بنسبة من 50% إلى 60% من مجموع أيام العمل المفقودة، وأنه يكون وراء العديد من الأمراض الجسدية المزمنة مثل أمراض القلب والأوعية الدموية، الاكتئاب، آلام الظهر والمفاصل[1]. أما في الجزائر، وحسب المعهد الوطني للوقاية من الأخطار المهنية فإن المشاكل الصحية للأفراد المرتبطة بالضغط المهني منتشرة بشكل واسع في المؤسسات الجزائرية، وأن الضغط المهني يرتبط بشكل واضح بمحاولات الانتحار وبحالات الانتحار الفعلي المسجلة لدى العمال الجزائريين، وأن ذات المعهد بات يتلقى طلبات من مؤسسات جزائرية من أجل إجراء دراسات في مجال تسيير الموارد البشرية عقب تسجيل تزايد في حالات الانتحار ومحاولات الانتحار لدى العمال في تلك المؤسسات[2].

إضافة لذلك فإن التجربة المهنية التي عاشها الباحث بالمديرية العامة للأمن الوطني وجهت اهتمامه نحو إشكالية تحسين التوظيف وتحسين أداء أفراد الشرطة من جهة، ونحو المعاناة النفسية لأفراد الشرطة في عملهم من جهة أخرى، وقد تناول هذه المسألة انطلاقا من مفهوم الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة والذي يعبر عن التقييم الذاتي للشرطي للعوامل المهنية الضاغطة التي يعيشها ولمصادره الشخصية في مواجهتها. بعبارة أخرى فقد اهتم الباحث بالضغط المهني كحالة من عدم التوازن يتحمل الشرطي جزءا من المسؤولية عنها من خلال طبيعة تقييمه للواقع الذي يعيشه ولقدراته على التكيف.

---

[1] - L'Agence européenne pour la sécurité au travail, Calculer les coûts du stress et des risques psycho-sociaux liés au travail, 2014, Reperé sur le site : www.osha.europa.eu

[2] - Le Maghreb le quotidien de l'Economie, 2016, Reperé sur le site : www.lemaghrebdz.com

تعتبر مهنة الشرطة من المهن الضاغطة بطبيعتها وبالتالي يرى الباحث أنه ليس من المفيد أن تتوجه البحوث التي تتناول موضوع الضغط المهني في هذه المهنة نحو التعرف على مصادره فأغلب هذه المصادر تتعلق بطبيعة المهنة والتي يصعب تعديلها. وفي المقابل فإن التعرف على خصائص الشرطي التي يمكن أن يكون لها دور في مستوى الوقاية من الضغط أو في مستوى الهشاشة لديه من شأنه أن يوفر معارف في هذا المجال كفيل بالمساهمة في مساعدة المديرية العامة للأمن الوطني على توجيه التوظيف نحو انتقاء المترشحين الأكثر تمتعا بخصائص واقية من الضغط المهني، ونحو التعرف على مصادر الهشاشة لدى الأفراد العاملين ومن ثم يمكن تحديد الطرق الملائمة لمساعدتهم. إن هذا التوجه يتلاءم مع التغير الذي لفت انتباه الباحث في سياسة الانتقاء للمديرية العامة للأمن الوطني والمتمثل في تخليها عن الاختبارات المعرفية واقتصارها على الفحص الطبي والنفسي للمترشحين.

من أجل ما سبق فقد حاول الباحث فحص علاقة الضغط المهني المدرك بخاصيتين هامتين بالنسبة للسلوك الإنساني هما الذكاء الانفعالي ونمط الشخصية (أ) وبمتغيرين ديموغرافيين هما الأقدمية في المهنة والجنس. ومن جهة أخرى ورغبة منه في المساهمة في التعرف على آثار الضغط المهني المدرك، حاول الباحث الرجوع في هذه الدراسة إلى فحص علاقة الضغط المهني المدرك بالأداء المهني.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال محاولة توفير معارف ميدانية تساعد مؤسسة الشرطة على التعرف على خصائص أفرادها في مجال الضغط المهني وتحديد مؤشرات الوقاية والهشاشة لديهم، والتي يمكن أن تستغل من جهة في العلاج عن طريق التدخل للرفع من كفاءات الأفراد في

مجال مواجهة الضغوط، ومن جهة أخرى في إطار الوقاية وذلك بالعمل على تحسين معايير الانتقاء.

يعرض الباحث عمله مبوبا في سبعة فصول خصص الفصل الأول لتوضيح إشكالية البحث ومبررات الدراسة وسندها النظري، كما أوضح به الأهداف التي حاول تحقيقها من خلال هذا العمل. أما الفصول الأربعة التي تليه فقد خصصها لعرض الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة الأربعة وهي الضغط المهني، الذكاء الانفعالي، الشخصية والأداء المهني. خصص الباحث الفصل السادس لتوضيح منهجية البحث أما الفصل السابع فكان محتواه عرض وتفسير نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1 – إشكالية الدراسة

2 – الفرضيات

3 – أهداف الدراسة

4 – حدود الدراسة

5 – تحديد المفاهيم إجرائيا

6 – الدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1 – الإشكالية:

يعتبر العمل من المنظور النفسي نشاطا إنسانيا ضروريا ومفيدا للصحة النفسية، يسعى من خلاله الفرد إلى إشباع حاجاته المختلفة والوصول إلى توافق نفسي واجتماعي. إلا أنه يحمل أيضا معنى الإكراه، حيث يجد الفرد نفسه مجبرا على التعايش مع قواعد وظروف مفروضة عليه، هذا الإكراه قد يصل إلى درجة المعاناة النفسية. ويعتبر الضغط المهني أكثر أشكال المعاناة النفسية انتشارا وأكثرها تهديدا للصحة النفسية في بيئة العمل[1].

يصف مصطلح الضغط المهني ذلك الحمل الذي يقع على كاهل الفرد وما يتبعه من استجابات من جانبه بغرض التكيف[2]. إلا أن الأدبيات تزخر بتعاريف متنوعة وتوظيفات متعددة لمصطلح الضغط المهني مما يجعله من أكثر المصطلحات غموضا. فهو يشير في الوقت نفسه إلى مكونات مختلفة وهي: العوامل الضاغطة، الاستجابة لهذه العوامل، وعملية التفاعل التي تربط بينهما.

في إطار النموذج التبادلي يعرف الضغط المهني بأنه حالة تفاعلية خاصة بين الفرد ووضعية يقيمها بأنها تتجاوز موارده ويمكن أن تخل بسلامته[3]. هذا يعني أن الضغط المهني

---

[1] -L'organisation internationale du Travail, op. cit.

[2] – علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر، دار الكتاب الحديث 2009، ص 17.

[3]- Lazarus, R, et Folkman,S, Stress appraisal and coping, Springer,New york, Usa, 1984.

لايتعلق فقط بوصف موضوعي للشدة أو التهديد الذي تتضمنه الظروف الضاغطة، ولكن يتعلق أيضا بالانعكاسات الانفعالية لهذه العوامل وبرمزيتها بالنسبة لفرد معين. أي أن الضغط المهني في إطار هذا النموذج يختلف من فرد لآخر تبعا لإدراك كل فرد للبيئة الضاغطة ولقدرته على مواجهتها. يقترح هذا النموذج أربعة مراحل يمكن للضغط المهني أن يظهر في كل منها وهذه المراحل هي: مرحلة التقييم الأولي (تقييم العوامل الضاغطة)، مرحلة التقييم الثانوي (تقييم الموارد الشخصية لمواجهتها)، مرحلة المواجهة (تفضيل استراتيجية أو أكثر لمواجهة الضغوط، ويوجد ضمن هذا النموذج العديد من التصنيفات الخاصة باستراتيجيات المواجهة)، وأخيرا مرحلة ظهور أعراض الضغط (أعراض انفعالية، فيزيولوجية وسلوكية).

يعتقد الباحث أنه من الملائم الاستناد إلى هذا المنظور في تناول مفهوم الضغط المهني في الدراسة الحالية المطبقة على مجتمع أفراد الشرطة ومبرر ذلك أن مهنة الشرطة تصنف ضمن المهن المولدة للضغط المهني بطبيعتها[1]، فانحصار عوامل الضغط الأساسية في طبيعة المهنة يجعل من التدخل وفق المقاربة الارغونومية أمرا غير مجديا، ولهذا فعوضا عن دراسة عوامل الضغط يمكن النظر إلى الضغط المهني على أنه مشكلة تتعلق بخصائص الفرد وتعالج داخل إطار الفرد، وهو ما يقترحه النموذج التبادلي في مرحلتي التقييم الأولي والثانوي تحت تسمية الضغط المدرك.

يعتقد الباحث أن فهم الضغط المهني المدرك في بيئة الشرطة يكون من خلال دراسة الخصائص الشخصية للأفراد التي يمكن أن تؤثر في إدراكهم وبالتالي في تقييمهم للعوامل الضاغطة ولمواردهم الشخصية لمواجهتها. تتمثل هذه الخصائص حسب النموذج التبادلي في

[1]- Anshel, MH, et all, Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian Police as function of previous experiences. Journal of Occupational and organizational psychology, 70, 1997,pp 337-359.

الخصائص الديموغرافية وفي أبعاد الشخصية (سمات وأنماط)[1]. في هذا الصدد تشير الأدبيات إلى أن الخصائص الديموفرافية الأكثر إثارة لاهتمام الباحثين هي السن والجنس، إلا أنه في بيئة العمل تستهدف الدراسات متغير الأقدمية في المهنة بدلا من متغير السن. أما في ما يتعلق بأبعاد الشخصية فإن أهم الخصائص التي استدعت البحث هي: نمط الشخصية (أ)، مركز التحكم والصلابة النفسية. في هذه الدراسة فإن الباحث يذهب إلى فحص علاقة الضغط المهني المدرك ببعض الخصائص الشخصية من أجل المساهمة في فهم دورها في ظهوره أو تعديله، وتتمثل الخصائص الشخصية المدروسة في: الأقدمية في المهنة، الجنس، نمط الشخصية (أ) والذكاء الانفعالي، والتي سترد تبريرات استدخالها في الدراسة تباعا في الفقرات الموالية.

من جهة أخرى فإن أهمية فهم الضغط المهني لا تتعلق بصحة الأفراد فقط ولكن يتعلق بأدائهم المهني أيضا، ولهذا فقد حاول الباحث الرجوع من خلال هذه الدراسة لفحص العلاقة بين الضغط المهني المدرك والأداء المهني لاسيما أن نتائج الدراسات بخصوص هذا الموضوع تتسم بالتناقض[2].

فبالنسبة لمتغير الأقدمية في المهنة، من المعلوم أن الأحداث تأخذ معان ورموزا تبعا لطبيعتها الموضوعية، ولكن يرى Lazarus و Folkman أن معان الأحداث ورموزها تتعلق أيضا بالخبرات الشخصية السابقة للأفراد في معايشتهم لمختلف الأحداث والمواقف الضاغطة[3]. إن هذا يعني أن درجة التهديد التي يحملها الموقف تتغير عبر الزمن وهذا لأن عدد وتنوع الخبرات السابقة تثري معرفة الأفراد بمحيطهم وتعدل من معانيه بالنسبة لهم. إن ما دعا الباحث إلى الرجوع لفحص

---

[1] - Ponnelle, S, et Lancry, A, Apports de la psychologie des émotions à la compréhension du stress du travail, 2003, Dans, Neboit, M, et Vézina, M, stress au travail et santé psychique, (pp.59-78), Octares Toulouse, France, p 71.

[2] - Gosselin, E, L'impact du stress sur la performance, Journal of occupationnal health psychology, 18 (1) 75-86, 2013, Repéré sur le site: www.apa.org.

[3] - Lazarus, et Folkman, op. cit.

علاقة الأقدمية في المهنة بالضغط المهني المدرك هو من جهة، أن أغلب الباحثين يستهدفون دراسة هذا المتغير الديموغرافي من حيث دوره في تحديد استراتيجيات المواجهة، وقد أشار في هذا الصدد Ponnelle وLancry إلى توصل العديد من الدراسات إلى أن الأقدمية في المهنة تدفع بالأفراد إلى التركيز على حل المشكلة بدلا من سلوكات التكيف الأخرى[1]. من جهة أخرى فإن هذا المجال من البحث لا يخلو من التناقض، فقد أشار نفس الباحثين إلى أن هناك نتائج دراسات تدل على أن مقاومة الأفراد الفيزيقية تتغير مع الزمن بحيث تتولد لديهم حساسية لصنف من العوامل الضاغطة دون الأخرى[2].

أما بالنسبة لمتغير الجنس، فإن الدراسات تشير إلى العديد من الفروق بين الجنسين في ما يتعلق بالضغط المهني، أهمها أن الإناث يظهرن مشكلات صحية تتعلق بالضغط أكثر من الذكور، وأن الإناث يظهرن درجات أعلى من التعبير عن المعانات النفسية بينما يميل الذكور إلى إظهار استجابات فيزيولوجية وسلوكات التجنب أو التركيز على المشكلة، وأن إدراك الضغط يرتبط بالمشاكل الصحية لدى الإناث فقط، بينما يميل الذكور إلى تقييم التهديدات التي تتضمنها المواقف الضاغطة بدرجة أقل وتقييم مواردهم للمواجهة بدرجة أكبر[3]. أما التجارب المخبرية فتبين أن الاستجابة الفيزيولوجية للضغط الحاد أعلى لدى الذكور[4].

رغم ذلك فإن النتائج في هذا المجال عادة ما تكون متناقضة ولا تظهر في بعض الدراسات أي فروق بين الجنسين ما عدا الاستجابات الفيزيولوجية[5]، كما أن الفروق بين الجنسين التي

---

[1] - Ponnelle, et Lancry, 2003, op. cit, p 72.

[2] - Ibid, p 72.

[3] -Boudoukha, A, et all, Axiété et stress de la préparation du concours de pharmacie. Journal de thérapie comportementale et cognitive, 21 (3), 90-96, 2011, Repéré sur le site:www.sciencesdirect.com

[4] -Juster,R-P, L'orientation sexuelle module la réactivité au stress endocrinien, Psychiatrie biologique 77 (7), p 668-676, 2015.

[5]- Ponnelle, et Lancry, ibid, p 73.

سجلتها الدراسات في ما يتعلق بإدراك الضغط، وهو موضوع الدراسة، تواجه انتقادا منهجيا قويا مضمونه أنما هذه الفروق تتعلق بالميل إلى التعبير على المقاييس أكثر من كونها تعبر عن تباين الإدراك في حد ذاته، كما أن تأكيد هذه الفروق يتعلق بمدى التكافؤ بين الجنسين في التعرض لنفس المستوى من الضغط. وكل ذلك دفع الباحث إلى الرجوع للبحث في هذه المسألة.

بالنسبة للذكاء الانفعالي، فقد قدم هذا المفهوم في إطار نوعين من النماذج النظرية هما نماذج القدرة، والتي تعتبر الذكاء الانفعالي شكلا من أشكال الذكاء العقلي، وأهمها نموذج Mayer وSalovey (1990)، والنماذج المختلطة والتي يكون فيها الذكاء الانفعالي عبارة عن تركيبة من قدرات عقلية وسمات شخصية متعلقة بالمهارت الاجتماعية والانفعالية للفرد وأهمها نموذج (1995) Goleman، ونموذج Bar-On (1997).

يمكن تعريف الذكاء الانفعالي وفق النموذج المختلط بأنه قدرة الفرد على معرفة مشاعره ومشاعر الآخرين وعلى تحقيق ذاته، وإدارة انفعالاته وعلاقاته مع الآخرين بشكل فعال[1]. وفي إطار هذا النموذج نجد العديد من الباحثين منهم Goleman نفسه، الذين حاولوا اختبار العلاقة بين الذكاء الانفعالي والضغط النفسي، حيث تشير نتائج أغلب الدراسات إلى وجود ارتباط إيجابي بين مقاومة الضغوط ومستوى الذكاء الانفعالي المرتفع، فقد بينت دراسة Mikolajczak (2007) أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء انفعالي مرتفع يظهرون مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي والشكاوي السيكوسوماتية[2]. كما توصل بن جلول (2017) إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية، وإلى عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغوط المهنية. وبينت نتائج دراسة سرور (2003)

---

[1] - بشير معمرية، بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس (الجزء 3)، منشورات الحبر، الجزائر،2007، ص23.

[2] -Kotsou,I, Intelligence émmotionnelle et management, (2 ed), Groupe de Boeck, Bruxelle, Belgique s a, 2012, p 154.

وجود فروق في مواجهة الضغوط تتعلق بمستوى الذكاء الانفعالي. كما توصلت دراسة (2012) Gorgens-Ekermans وBrand إلى وجود علاقة سلبية بين الذكاء الانفعالي والضغط المهني. يمكن تفسير نتائج هذه الدراسات بأن الذكاء الانفعالي يحسن من فعالية مواجهة الضغط المرتكزة على الانفعالات من خلال بعد التحكم في الانفعالات، وبالتالي يعتبر عاملا مخفضا للضغط وكذلك يساهم الذكاء الانفعالي في الرفع من فعالية اتخاذ القرار الشيئ الذي يسمح بتحسين المواجهة المركزة على المشكلة. وقد وقف الباحث على أن القليل من الدراسات لا سيما في البيئة الجزائرية التي تناولت مفهوم الضغط المهني المدرك في علاقته بالذكاء الانفعالي، وهو ما دفع الباحث إلى التساؤل التالي: ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني المدرك والذكاء الانفعالي لدى أفراد الشرطة؟

أما بالنسبة للشخصية، فمن المعروف لدى المنظرين أنها تمثل مجموع الخصائص الثابتة لدى الفرد والتي تحدد طرقه الخاصة في التكيف مع المحيط وتعتبر بذلك مفهوما ملائما لدراسة الضغط المهني من منظور النموذج التبادلي. في هذا الشأن تشير الأدبيات إلى مجموعة من الخصائص الشخصية الواقية من الضغط مثل الصلابة النفسية، التفاؤل، الإيجابية، والنمط (ب) من الشخصية، كما تشير إلى مجموعة أخرى من الخصائص محفزة لظهور الضغط مثل العدائية سمة القلق، والنمط (أ) من الشخصية.

الشيئ الذي أكدته الدراسات المتعلقة بالنمط (أ) والنمط (ب) من الشخصية في علاقتهما بحدوث الضغط المهني أو الوقاية منه هو: أولا، هشاشة النمط (أ) بالنسبة لأعراض أمراض القلب والأوعية الدموية، بعبارة أخرى يرتبط النمط (أ) بالمرحلة الرابعة من مراحل ظهور الضغط المهني الموصوفة في النموذج التبادلي. وثانيا، وجود اختلاف بين النمطين (أ) و(ب) في طبيعة مواجهة الضغوط، فبينما في النمط (أ)، يميل الأفراد إلى تفضيل استراتيجيات المواجهة التي تمكنهم من

التحكم السريع في الوضعية، فإنه في النمط (ب) يميلون إلى تنشيط الميكانيزمات النفسية للدفاع مثل الإنكار التأويل، العقلنة، وغيرها[1]. تشير الأدبيات أيضا إلى أنه ومنذ ظهور نظرية النمطين (أ) و(ب) على يد كل من Friedman و Rosenman سنة 1950 فإن أغلب الدراسات التي فحصت علاقة هذين النمطين بالضغط المهني تناولت مفهوم الضغط من منظور الأعراض. بناء على ماسبق توجه الباحث إلى تناول الضغط المهني لدى أفراد الشرطة انطلاقا من مرحلة التقييم (الضغط المهني المدرك) متسائلا عن طبيعة علاقته بالنمط (أ) للشخصية.

أخيرا بالنسبة للأداء المهني، فيمكن تعريف هذا المفهوم بأنه يمثل قيام الفرد بأعباء وظيفته من مسؤوليلت وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من طرف العامل الكفء[2]. يشير الموروث الأدبي إلى أن المهن التي تتضمن في طبيعتها سلوك المساعدة تتميز بتعرض ممارسيها باستمرار إلى وضعيات تتطلب جهدا انفعاليا عاليا نظرا لاحتكاكهم بفئات صعبة من المجتمع عادة ما تكون فئات تعيش معاناة أو فئات عدوانية، وهو الحال بالنسبة لوظيفة الشرطة. يشير Légeron أن في هذا النوع من المهن يتزايد احتمال ظهور أعراض الانهاك الانفعالي لدى ممارسيه، الأمر الذي يؤدي إلى انفصال الفرد عن مهنته وشعوره بعدم الجدوى[3]. بعبارة أخرى يعني هذا أن الضغط المهني يؤدي إلى انخفاض أداء الأفراد. لكن هذا الطرح ليس هو الوحيد في ما يخص علاقة الضغط المهني بالأداء المهني، فهناك نظرة معاكسة تماما ولا تعود إلى زمن قريب، فمنذ القرن التاسع عشر قدمت المقاربة التطورية لDarwin إسهاما كبيرا ساعد في فهم الدور الإيجابي للضغط

---

[1] - فتيحة بن زروال، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض المصادر، واستراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الاستعجالات والتوليد بولاية أم البواقي. أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007.

[2] - أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، 1992، ص 310.

[3] - Légeron, P, Le stress au travail, Odile Jacob, Paris, 2003, p 206.

في السلوك الإنساني. فقد بينت أن الميكانيزمات البيولوجية والنفسية للضغط تهدف أساسا إلى الرفع من المستوى البدني والعقلي لمواجهة وضعية صعبة وبالتالي المساعدة على التكيف. هذه المقاربة لايزال وجودها مستمر في التوجهات الحديثة لتسيير الموارد البشرية لاسيما القائمة على توظيف الضغط لتمكين الأفراد من النمو وتجاوز ذواتهم. ومع ذلك فإن الموقف الأكثر قبولا في وصف علاقة الضغط بالأداء هو الموقف الوسطي الذي أشار إليه كل من Yerkes وDodson منذ بداية القرن العشرين، حيث بينا أن العلاقة بين الضغط المهني والأداء المهني تأخذ مسارا منحنيا بشكل حرف U مقلوب، وهو المنحنى الذي عرف باسمهما لاحقا، بحيث يفترضان أن مستويات منخفضة من الضغط تكون غير كافية لتحريك مصادر الفرد وتحفيزه مما ينعكس سلبا على أدائه، وبالمقابل فإن ارتفاعها إلى مستويات عالية من شأنه أن يستنزف طاقة العمال في محاولات مواجهته وبالتالي يؤدي إلى انخفاض الأداء أيضا، وهذا يعني أن التأثير الإيجابي للضغط المهني ينحصر في مستويات مقبولة تكون ملائمة من أجل تحفيز العمال[1]. لكن في حالة الضغط المهني المدرك فإن هذا المستوى المثالي من الضغط يختلف من شخص لآخر، يعتقد الباحث أن هذه الحالة توفر دلالة أقوى في فهم العلاقة بين هذين المتغيرين. وعليه يذهب الباحث إلى اعتبار الأداء المهني خاصية فردية منفصلة عن ما يترتب عنها من إنتاجية ويطرح التساؤل التالي: ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة وأدائهم المهني؟

تلخيصا لما سبق، فإن المقاربة التبادلية للضغط المهني تشير إلى أنه يمكن أن يظهر الضغط المهني في مراحل مختلفة، وإن الباحث إذ يحاول توفير معارف حول عوامل الهشاشة وعوامل الوقاية من الضغط المهني لدى أفراد الشرطة من خلال دراسة متغيرات الأقدمية في المهنة، الجنس، نمط الشخصية (أ) والذكاء الانفعالي، فإنه يأخذ بالضغط المهني في مرحلة التقييم

[1] - Légeron, op. cit, pp 174 – 175.

(الضغط المهني المدرك). هذا من جهة، ومن جهة أخرى يحاول الباحث المساهمة في فهم آثار الضغط المهني المدرك على المستوى الفردي مستدخلا متغير الأداء المهني كخاصية ذاتية وبالتالي يمكن صياغة تساؤلات الدراسة كما يلي:

1) – هل يختلف الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة باختلاف الأقدمية المهنية؟

2) – هل يختلف الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة باختلاف الجنس؟

3) – ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني المدرك والذكاء الانفعالي لدى أفراد الشرطة؟

4) – ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني المدرك ونمط الشخصية (أ) لدى أفراد الشرطة؟

5) – ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني المدرك والأداء المهني لدى أفراد الشرطة؟

2 – الفرضيات:

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية سالبة بين مستوى الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة ومستوى ذكائهم الانفعالي.

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الضغط المهني المدرك والنمط (أ) من الشخصية لدى أفراد الشرطة.

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية سالبة بين مستوى الضغط المهني المدرك ومستوى الأداء المهني لدى أفراد الشرطة.

3 – أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستويات كل من الضغط المهني المدرك، الذكاء الانفعالي، نمط الشخصية (أ) والأداء المهني لدى أفراد الشرطة.
- التعرف على الفروق في الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة حسب متغيري الأقدمية في المهنة والجنس.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط المهني المدرك ومستوى الذكاء الانفعالي لدى أفراد الشرطة.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط المهني المدرك ونمط الشخصية (أ) لدى أفراد الشرطة.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط المهني المدرك ومستوى الأداء المهني لدى أفراد الشرطة.

4 – حدود الدراسة:

نتائج هذه الدراسة مقصورة بالحدود التالية:

- استخدام مقاييس التقرير الذاتي في قياس متغيرات البحث، والتي قد تتسبب في حدوث قدر من الذاتية في القياس.
- نتائج الدراسة محدودة بطبيعة العينة (العرضية).
- تتعلق نتائج الدراسة بمجتمع الدراسة المتاح المتمثل في أفراد الشرطة التابعين لأمن ولاية سكيكدة.

5 – تحديد المفاهيم إجرائيا:

تختلف تعاريف المفاهيم من المنظور الامبريقي حسب الأطر النظرية التي تستند إليها كل دراسة، وفي ما يلي عرض للتعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة وما يبررها من مرجعيات نظرية يتبناها الباحث ويلتزم بها في دراسته هذه.

5 – 1 – الضغط المهني المدرك:

اعتمادا على المقاربة التبادلية لLazarus يعرف الضغط المهني بأنه حالة تفاعلية خاصة بين الفرد ووضعية يقيمها بأنها تتجاوز موارده ويمكن أن تظهر في أربع مراحل وهي (تقييم العوامل الضاغطة – تقييم المصادر الشخصية لمواجهتها – أسلوب المواجهة – أعراض انفعالية، فيزيولوجية، وسلوكية). إلا أن الباحث يتناول في هذه الدراسة الضغط المهني الناتج عن مرحلتي التقييم الأولي والثانوي (الضغط المهني المدرك) والذي يعبر عن الكيفية التي يقيم بها الفرد الوضعيات الضاغطة التي يعيشها وإمكانياته لمواجهتها ويعبر أيضا عن ما يشعر به الفرد إزاء كل ذلك.

5 – 2 – الذكاء الانفعالي:

يأخذ الباحث بتعريف عثمان ورزق (2001) الذي يندرج في إطار النموذج المختلط أي اعتبار الذكاء الانفعالي قدرة عقلية وسمة شخصية في الوقت نفسه، حيث يعرفانه بأنه "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية إجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة "[1]. ووفقا لذلك يتناول الباحث في دراسته هذه أربعة أبعاد للذكاء الانفعالي وهي:

– **التعاطف:** يعني القدرة على إدراك وفهم انفعالات الآخرين والتناغم معهم.

---

[1] - فاروق السيد عثمان، ومحمد عبد السميع رزق، الذكاء الانفعالي، مفهومه وقياسه، مجلة كلية التربية بالمنصورة (38)،1 – 31، مصر، 2001، ص 10.

– **تنظيم الانفعالات:** تعني القدرة على توجيه الانفعالات نحو تحقيق الانجاز واستخدامها في صنع أفضل القرارات.

– **المعرفة الانفعالية:** وتعني القدرة على الانتباه وإدراك الانفعالات والتمييز بينها والوعي بالعلاقة بينها وبين الأفكار والأحداث الخارجية.

– **التواصل الاجتماعي:** أي القدرة على التأثير الإيجابي والقوي في الآخرين.

5 – 3 – النمط (أ) للشخصية:

يأخذ الباحث بتعريف Friedman و Rosenman اللذان يعرفان النمط (أ) بأنه نمط سلوكي مركب من الفعل والانفعال يمكن أن يلاحظ لدى الشخص الذي يتسم بالعدوانية والإنهاك في كفاح مرير من أجل إنجاز المزيد والمزيد في أقل وقت ممكن ولو كان ذلك على حساب أشياء أخرى أو أشخاص آخرين، بينما يكون النمط (ب) متحرر من سمات النمط الأول[1].

5 – 4 – الأداء المهني:

يعبر الأداء المهني في هذه الدراسة عن قدرة الفرد ودافعيته لإشباع متطلبات وظيفته وتحقيق أهداف المنظمة بدون الأخذ بعين الاعتبار ما يترتب عن ذلك من إنتاجية، وهو بذلك يمثل خاصية فردية يمكن قياسها من خلال أدوات التقرير الذاتي.

---

[1] - معتز سيد عبد الله، بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 2000 ص 192.

6 – الدراسات السابقة:

6 – 1 – دراسات تناولت متغيري الضغط المهني والذكاء الانفعالي:

6 – 1 –1 – دراسة (العقون، 2018):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، حيث افترضت الباحثة وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل واستخدمت الاستبيان أداة لجمع البيانات المتعلقة بكلى المتغيرين. بلغ حجم العينة 72 موظفا من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالأغواط الجزائر، حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، ووجود فروق دالة إحصائيا للذكاء العاطفي تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية لصالح أفراد العينة المتزوجين، بينما لا توجد فروق دالة إحصائيا للذكاء العاطفي تعزى لمتغيرات الأقدمية في العمل، السن والجنس. كما توصلت الدراسة أيضا إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في ضغوط العمل حسب متغيرات السن، الجنس، الحالة الاجتماعية والأقدمية في العمل.

6 – 1 – 2– دراسة (بن جلول، 2017):

هي الدراسة الموسومة بالذكاء الانفعالي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية والتي انطلقت من الفرضية الرئيسية المتضمنة وجود ارتباط إيجابي بين مستويات الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية. استخدم الباحث مقياس الذكاء الانفعالي لفاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2006) واستبيان لقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من تصميم الباحث. حيث شملت الدراسة 86 إطارا من إطارات الإدارة الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة الجزائر، وتوصل الباحث إلى وجود علاقة موجبة بين مستوى

الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية، وإلى عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي والاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغوط المهنية.

6 – 1 – 3 – دراسة (حومل، 2017):

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الذكاء الانفعالي في تحديد أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية، تكونت عينة الدراسة من 55 مديرا ومديرة لمؤسسات التعليم من مختلف الأطوار، وتوصلت الدراسة إلى وجود تباين في أساليب مواجهة الضغوط المهنية يعزى لمستوى الذكاء الانفعالي، وأن هذا التباين كان دالا إحصائيا بالنسبة للأساليب المرتكزة على حل المشكلة، بينما لم يكن دالا بالنسبة للأساليب المرتكزة على الانفعال. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في أساليب المواجهة تعزى لمتغير الجنس.

6 – 1 – 4 – دراسة (سعادة، 2012):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والقدرة على إدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية، افترض الباحث وجود علاقة إرتباطية موجبة بين درجات الذكاء الانفعالي ودرجات القدرة على إدارة الضغوط المهنية، واستخدم استبيان من تصميمه لقياس الاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط المهنية، وقائمة الكفاءات الانفعالية المطورة من طرف Goleman&Boyattzis (2002) لقياس الذكاء الانفعالي. بلغ حجم العينة 180 مديرا للتعليم في الأطوار الثلاثة: الإبتدائي، المتوسط والثانوي. بينت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى القدرة على إدارة الضغوط المهنية، وأن درجات الذكاء الانفعالي لا تختلف باختلاف الجنس، بينما تختلف نسبة إلى الأقدمية

لصالح المديرين الأكثر أقدمية، وتختلف نسبة إلى المرحلة التعليمية لصالح المراحل العليا من التعليم.

6 – 1 – 5 – دراسة (Gorgens-Ekermans, et Brand، 2012):

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقات بين ضغوط العمل، الاحتراق المهني والذكاء الانفعالي لدى الممرضين، كما هدفت أيضا إلى التحقق ما إذا كان للذكاء الانفعالي دورا معدلا في العلاقة بين الضغط المهني والاحتراق المهني. استخدم الباحثان مقياس جامعة Swinburne للذكاء الانفعالي (SUEIT)، وقائمة De Bruin وTaylor لمصادر ضغوط العمل (SWSI)، ومقياس Maslach للاحتراق المهني (MBI-HSS)، وبلغت العينة 220 ممرضا وممرضة من أربع مستشفيات في جنوب إفريقيا وأسفرت النتائج عن وجود ارتباط سلبي دال إحصائيا بين بعدين من الذكاء الانفعالي وهما التحكم في الانفعالات وتسيير الانفعالات من جهة، والضغط المهني من جهة أخرى.

6 – 2 – دراسات تناولت متغيري الضغط المهني ونمط الشخصية (أ):

6 – 2 – 1 – دراسة (حفناوي، وعدوان، 2013):

هي الدراسة الموسومة بالضغط المهني وعلاقته بالأنماط السلوكية، الاحتراق النفسي عند الأطباء نموذجا. استخدم الباحثان مقياس الاحتراق النفسي من تطوير ابراهيم أمين القريوتي وفيصل أحمد عبد الفتاح عن مقياس Shrink (1996)، واستخدما مقياس النمط السلوكي (أ) من إعداد بشير معمرية وخلفي عبد الحليم. أجريت الدراسة على عينة قدرها 22 فردا من الأطباء الممارسين في القطاع العام. ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اختبار الاحتراق النفسي تعزى لمتغير النمط السلوكي.

6 – 2 – 2- دراسة (هبة إبراهيم، 2004):

عنوان الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالنمط (أ) للشخصية ووجهة الضبط والرضا الوظيفي لدى المعلمين المصريين والكويتيين. هدفت الدراسة إلى فحص الفروق في ضغوط العمل ووجهة الضبط والرضا الوظيفي بين المعلمين المصريين والكويتيين وبين الجنسين، وفحص الارتباط بين ضغوط العمل وكل من النمط (أ) للشخصية والرضا الوظيفي. تكونت العينة من 408 معلما ومعلمة منهم 253 من مصر و155 من الكويت. وكشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيا بين المعلمين المصريين والكويتيين في ضغوط العمل في اتجاه المصريين، ووجود فروق دالة إحصائيا في النمط (أ) للشخصية والرضا الوظيفي في اتجاه الكويتيين، ووجود فروق دالة إحصائيا في ضغوط العمل بين الجنسين في اتجاه الإناث، وأخيرا وجود ارتباط إيجابي بين ضغوط العمل والنمط (أ) للشخصية، وارتباط سلبي بين ضغوط العمل وكل من وجهة الضبط الخارجية والرضا الوظيفي.

6 – 2 – 3 - دراسة (بن زروال، 2007):

عنوان الدراسة أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض المصادر واستراتيجيات المواجهة). أجريت الدراسة على عينة من أفراد الحماية المدنية بالجزائر بلغ حجمها 395 فردا. وتمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود علاقة موجبة دالة بين مستوى الإجهاد والنمطين (أ) و(ج) للشخصية، وعلاقة سالبة دالة بين مستوى الاجهاد والنمط (ب) للشخصية، وميل ذوي النمط (أ) إلى استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال.

6 – 3 – دراسات تناولت متغيري الضغط المهني والأداء المهني:

6 – 3 – 1 – دراسة (بن تومي وقارة، 2019):

تناولت الدراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. افترضا الباحثان وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، واستخدما الاستبيان أداة لقياس متغيري الدراسة. تكونت العينة من جميع الأساتذة المنتسبين لمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة المسيلة بالجزائر، والمقدر عددهم ب: 60 أستاذا، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية عكسية قوية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

6 – 3 – 2 – دراسة (ثابتي، فراح، وبن عدة، 2016):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة. إفترض الباحثون وجود علاقة عكسية بين الأداء الوظيفي والضغوط المهنية، وقاموا بتصميم استبيان لقياس كل متغير من متغيرات الدراسة. أجريت الدراسة على عينة تتكون من 70 موظفة شبه طبي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية عكسية بين الدرجة الكلية للضغوط المهنية والأداء الوظيفي وعلى مستوى بعدي الضغوط المهنية اللذين تناولتهما الدراسة وهما الضغوط التنظيمية والضغوط الشخصية، أشارت الدراسة إلى وجود ارتباط عكسي بين الضغوط الشخصية والأداء الوظيفي وعدم وجود علاقة بين الضغوط التنظيمية والأداء الوظيفي.

6 – 3 – 3– دراسة (عليمات، 2005):

عنوان الدراسة ضغوط العمل وأثرها على الحكام الإداريين في الأردن. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية (عبء العمل، عملية اتخاذ القرار، علاقات

العمل، الاستقرار الوظيفي، بيئة العمل والهيكل التنظيمي) وضغوط العمل الاجتماعية (الوساطة، جماعات الضغط، والزيارات والاتصالات الشخصية). إفترض الباحث وجود علاقة بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى أداء الحكام الإداريين، ووجود علاقة بين ضغوط العمل الاجتماعية ومستوى أداء الحكام الإداريين. شملت الدراسة 191 مسؤولا إداريا من رتب محافظ، متصرف ومدير قضاء وكانت أبرز النتائج هي وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى أداء الحكام.

6 – 3 – 4 – دراسة (الزيادات، 2006):

عنوان الدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية وتمثلت المتغيرات التنظيمية في طبيعة العمل الجوانب الإدارية، علاقات العمل والتكنولوجيا المستخدمة. كما هدفت الدراسة أيضا إلى معرفة ما إذا كانت هناك اختلافات في أثر الضغوط المهنية على الأداء تبعا لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري وعدد سنوات الخدمة. تكونت عينة الدراسة من 400 موظف، ودلت النتائج على وجود أثر سلبي لضغط العمل الناتج عن (طبيعة العمل، الجوانب الإدارية وعلاقات العمل) في مستوى أداء العاملين. في حين لم يثبت أي أثر دال إحصائيا للضغط الناتج عن التكنولوجيا المستخدمة في مستوى الأداء. كما توصلت الدراسة إلى أن تأثير الضغط المهني الناتج عن المتغيرات التنظيمية المدروسة في درجته الكلية على مستوى الأداء يختلف حسب الجنس، ولم يثبت أي اختلاف دال إحصائيا تبعا للمتغيرات الفردية الأخرى.

6 – 3 – 5 – دراسة (المعشر، 2009):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل مصادرها، وأثرها على أداء العاملين. افترض الباحث عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي وبيئة العمل) وأداء العاملين. استخدم الباحث أداة الاستبيان من تطويره لجمع البيانات. بلغ حجم العينة 197 عاملا في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، وكانت أهم نتائج الدراسة هي: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة، وأداء العاملين من جهة أخرى، ووجود علاقة دالة إحصائيا بين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة وأداء العاملين من جهة أخرى.

6 – 3 – 6 – دراسة (أبوزيد سهير، 2018):

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغط المهني وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية بمدارس التعليم البريطانية بمدينة الخرطوم بالسودان. افترضت الباحثة وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والأداء المهني. لجمع البيانات استخدمت الباحثة استبيان لقياس ضغوط العمل من تصميمها واستبيان لقياس الأداء المهني من تصميم ندى ابراهيم عبد الجبار (2004). بلغ حجم العينة 120 معلم ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة القصدية، وكان من أهم نتائج الدراسة التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط المهني والأداء الوظيفي.

الفصل الثاني
الضغط المهني

تمهيد

1 – مفهوم الضغط النفسي

2 – مفهوم الضغط المهني

3 – مصادر الضغط المهني

4 – المقاربات النظرية المفسرة للضغط المهني

5 – الضغط المهني المدرك

6 – مواجهة الضغوط

7 – قياس الضغط المهني

ملخص الفصل

الفصل الثاني: الضغط المهني

تمهيد:

يعرف مفهوم الضغط المهني، والضغط النفسي عموما جدلا واسعا في الوسط العلمي فهو يشير إلى ميكانيزمات متعددة ومختلفة معرفية، نفسية وفيويولوجية. يهدف الباحث من خلال هذا الفصل إلى تقديم وصفا لهذا المفهوم: نشأته، مصادره والنظريات المفسرة له، مع التركيز على المقاربة التبادلية وعلى مفهوم الضغط المهني المدرك.

1 – مفهوم الضغط النفسي: (Stress)

1 – 1 – لمحة تاريخية:

استعمل مصطلح الضغط لأول مرة في اللغة الانجليزية من طرف Hooke في القرن السابع عشر في وصف العلاقة الخطية بين استطالة النابض (strain) والقوة المطبقة عليه (stress)، وفي ثلاثينات القرن العشرين استخدم Selye هذا المصطلح في ميدان الفيزيولوجيا لوصف استجابات العضوية للتهديدات، ثم تناوله علم النفس من خلال فحص آثاره النفسية والسلوكية ثم من خلال تفسير ميكانيزماته، ليحضى بعد ذلك وحتى يومنا هذا باهتمام كبير من طرف الباحثين في ميدان العلوم الاجتماعية، بل وشاع استعماله من طرف المهتمين بالتنمية البشرية وحتى في الخطاب العامي.

إلا أن مفهوم الضغط النفسي، خلال رحلته من العلوم الفيزيولوجية، إلى العلوم الاجتماعية عرف تطورا كبيرا، فكان في أول الأمر يعرف من خلال مقاربة التوازن الثابت (Homéostasie) والتي تعني محاولة العضوية المحافظة على توازن داخلي في مواجهة التأثيرات الخارجية المطبقة عليها، وتتكون التسمية (Homéostasie) من الكلمتين: (Homios) والتي تعني التشابه، و(Statis) والتي تعني الثبات. فضمن هذه المقاربة استعمل Selye مصطلح الضغط النفسي للدلالة على مجموعة الاستجابات الفيزيولوجية العامة التي تستخدمها العضوية من أجل حماية نفسها ضد الاعتداءات المتنوعة، حيث تعمل العضوية على إزالة عدم التوازن البيولوجي والعودة بالمكونات البيولوجية إلى قيمها الأصلية، وهذا ما جعل Selye يصف استجابات العضوية بأنها أعراض عامة للتكيف. وقد التقى هذا المفهوم مع مفهوم الضغط الانفعالي الذي وصفه Cannon خلال العشرينات

من القرن العشرين والذي يتمثل في استجابات لحالة الطوارئ[1]. تتميز الاستجابات المعرفة من طرف Selye بأنها عامة ولا إرادية، وقد شكلت خاصية العمومية قطيعة مع مبدأ Pasteur السائد في تلك الفترة والذي يفترض وجود علاقة خطية بين العوامل المرضية واستجابات العضوية، أي هناك استجابات خاصة لكل عامل مرضي.

إن مقاربة التوازن الثابت لم تدم طويلا حتى تبين قصورها في الإلمام بالاستجابات المعقدة والمتنوعة للضغط النفسي. لقد تبين من خلال البحوث العصبية دور الأجهزة العصبية في تعديل الاستجابات الفيزيولوجية للضغط النفسي، وهذا يعني أنه يمكن تعديل وبصفة دائمة بعض المتغيرات البيولوجية عن طريق التعلم وبالتالي تجاوز القيود البيولوجية للعضوية وهو ما يشكل مقاربة التوازن المتغير (Allostasie). فبات من المؤكد أن استجابات الضغط تتغير في الوقت نفسه نسبة لتغير الوضعيات ولتغير الأفراد، حيث أصبح مصطلح الهشاشة النفسية بديلا لوصف الحالة العادية التي تسبق ظهور الضغط ما بعد الصدمة[2]. كما بين الاتجاه المعرفي أن الضغط ظاهرة مدركة، فهو إذا لا يتعلق بالخصائص الموضوعية للبيئة فقط ولكنه يرتبط بالمعنى الذي يحدده له الفرد[3]. كما أدت الدراسات أيضا إلى تحديد دور العوامل الاجتماعية والتنظيمية في ظهور أو تعديل الضغط النفسي. فلم يعد الضغط يصف الكائن الحي، بل أصبح يصف الإنسان الذي يتمتع بالاستقلالية والذي يتحمل نصيبا من مسؤولية حدوث الضغط لديه.

---

[1] -Legéron, op. cit, p 132.

[2] - Fassin,D, et Rechman,R, L'empire du traumatisme, enquête sur la condition de victime, Flammarion, Paris, France, 2011.

[3] - Lazarus,R, Psychological stress and the coping process, McGraw-Hill, New york, Usa, 1966.

سمحت مقاربة التوازن المتغير بامتداد إطار دراسة الضغط النفسي ليتجاوز الميدان البيولوجي إلى الميدان النفسي الاجتماعي، فاهتم الباحثون النفسانيون بدراسته بل وأصبح للمقاربة النفسية سبقا وحظا أكبر من المقاربة البيولوجية في دراسة الضغط النفسي.

1 – 2 – تعريف الضغط النفسي:

لا يوجد تعريف موحد للضغط النفسي، حيث تختلف تعاريفه باختلاف المداخل التي تستند إليها، فيعرف باعتباره استجابة فيزيولوجية وانفعالية لأحداث البيئة المهددة كما يرى ذلك (1936) Selye و(1932) Cannon، ويعرف أيضا باعتباره وضعية ضاغطة، أي مجموع المؤثرات المتوفرة في البيئة التي تمثل تهديدا للفرد كما يذهب إلى ذلك (1967) Holms et Rahé، ومن منظور ثالث يمكن اعتبار الضغط حالة تفاعلية بين الفرد والبيئة فيعرف بأنه: "حالة تفاعلية خاصة بين الفرد ووضعية يقيمها بأنها تتجاوز موارده، ويمكن أن تخل بسلامته، أي أن الضغط النفسي لا يتعلق بشدة الظروف الخارجية أو تواترها أو خطورتها، ولكن يتعلق بانعكاساتها الانفعالية وبرمزيتها بالنسبة لفرد محدد[1].

2 – مفهوم الضغط المهني: (Stress professionnel)

على المستوى المهني، كان شائعا قبل قرن من الزمن، أن العمل لا يمثل أي خطر بالنسبة للصحة النفسية، بل تنحصر أخطاره في مستوى الصحة البدنية متمثلة في حالة التعرض لمواد مضرة مباشرة بالصحة أو مسببة للأمراض، أو التعرض لحوادث العمل. ولكن بات من المؤكد الآن أن وضعية العمل التي ينظر إليها على أنها مقبولة ومرضية من حيث ظروفها المادية، يمكن أن تكون وضعية ضاغطة.

[1] - Lazarus, et Folkman, op. cit, p 19.

يتعلق ظهور الضغط النفسي من جهة، بالوضعية الضاغطة من حيث شدتها واستمراريتها، ومن جهة أخرى بمدى قدرة الفرد على إدارتها، وعلى ضوء هذين العاملين تم تحليل بيئات متنوعة من أجل تشخيص أنواعا من الضغوط خاصة بكل بيئة، ومنها بيئة العمل، حيث يمكن تعريف الضغط المهني بأنه تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد، أو في الفرد نفسه[1]. وتعرف منظمة الصحة العالمية الضغط المهني بأنه حالة مدركة سلبيا من طرف مجموعة من العمال والذي يتزامن مع معاناة واختلالات على المستويات البدنية النفسية، والاجتماعية، وهو يظهر لدى العمال الذين لم يعد بإمكانهم الوفاء بالمتطلبات والانتظارات التي تفرضها عليهم وضعية العمل[2].

3 – مصادر الضغط المهني:

يشير الموروث الأدبي المتعلق بالضغط المهني إلى وجود نوعين من مصادر الضغوط في بيئة العمل وهي المصادر التي تتعلق ببيئة العمل المادية والاجتماعية والمصادر التي تتعلق بالعامل نفسه، وفي ما يلي عرض لأهم هذه المصادر:

3 – 1 – المصادر الفردية:

تمثل المصادر الفردية مجموع الخصائص التي يختلف وجودها من فرد لآخر والتي تتسبب في مدى شعور الأفراد بالضغط، ومن هذه الخصائص:

---

[1] - سيزلاغي أندرو، ووالاس مارك، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة أحمد جعفر أبو القاسم، الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص180.

[2] - Lelouche, C, Psychologie sociale des organisations, (2 ème éd), Armand Colin, Paris, 2007, p 109.

3 – 1 – 1 – نمط الشخصية:

يتفق الباحثون على أن شخصية الفرد لها دور في نوعية الاستجابة لمصادر الضغوط فتعتبر الشخصية عاملا وسيطا يخفف أو يزيد من تأثير الموقف الضاغط على الفرد. حيث تشير الأدبيات إلى أن الشخصيات من النمط (أ) ترتبط بوجود مستويات أعلى من أعراض الضغط البدنية والنفسية للضغوط، وتحدد بعض المميزات لهذا النمط من الشخصية[1]. ومنها: الإقدام الطموح التنافس، الجرأة، التحدث بحماس، الاستعجال، المكافحة لتحقيق أكبر قدر من الأهداف في أقل وقت ممكن، الانشغال الدائم والنفور من الانتظار.

3 – 1 – 2 – الصلابة النفسية:

يشير مفهوم الصلابة النفسية إلى مجموعة من السمات الشخصية التي تساعد الفرد على النجاح في مقاومة الضغوط، و يمكن تحديدها في ثلاثة سمات رئيسية هي الالتزام، التحدي والتحكم[2]، حيث يعني الالتزام الشعور بأهمية السلوك وغياب شعور الاغتراب أثناء تأدية المهام، أما التحدي فيشير إلى قبول التغيير واعتباره استثمار للنمو الشخصي، أما التحكم فيمثل القدرة على تسيير أمور الحياة والإدراك الشخصي بالقدرة على ذلك.

---

[1] - عسكر، مرجع سابق، ص 151.

[2] - Rascle, N, Facteurs psychosociaux du stress professionnel et de l'épuisement professionnel, Dans, Bruchon-Schweitzer, M, et Quintard, B, Personnalité et maladies : stress, coping et ajustement, (pp. 219-238), Dunod, Paris, 2001, p 227.

3 – 1 – 3 – التفاؤل:

تؤثر سمة التفاؤل على نوعية إدراك الفرد للمواقف الضاغطة، بحيث يميل الفرد المتميز بهذه السمة إلى إدراك الجوانب الايجابية للمواقف وهو ما يؤثر إيجابا على صحة الفرد النفسية والبدنية[1].

3– 1 – 4 – القلق:

يعرف القلق عموما بأنه الشعور بالتوجس والخوف أو التوتر الذي يرتبط بموضوع محدد أو يكون عاما، تؤثر سمة القلق سلبا على نوعية استجابة الفرد للمواقف الضاغطة[2]، حيث تجعله يميل إلى إدراك الموقف بشكل سلبي ومبالغ فيه، كما تجعل استجاباته السلبية تستمر حتى بعد زوال الموقف الضاغط.

3 – 2 – المصادر التنظيمية:

يمكن تصنيف المصادر التنظيمية في ثلاثة أنواع، هي المصادر المتعلقة بمحتوى العمل المصادر المتعلقة بإطار العمل ومصادر البيئة المادية:

3 – 2 – 1 – المصادر المتعلقة بمحتوى العمل:

تختلف الأعمال في طبيعتها من حيث حجم المسؤوليات، ونوعها، والنتائج المترتبة على السلوك وطريقة الأداء. وهذا التباين يجعل من بعض الأعمال أكثر مساهمة في توليد الضغط، مثل وظائف الشرطة، الحماية المدنية، والطب الإستعجالي. كما يؤدي أيضا زيادة أو انخفاض عبء

---

[1] - Legéron, op.cit, p 338.

[2] - عسكر، مرجع سابق، ص159.

العمل كما ونوعا إلى توليد الضغط المهني[1]، ومن المصادر المتعلقة بمحتوى العمل أيضا المعايير المرتفعة للجودة، ضغط الوقت، وتوقيت العمل غير التقليدي.

3 – 2 – 2 – المصادر المتعلقة بإطار العمل:

من بين أهم مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بإطار العمل هي صراع الدور وغموض الدور[2]. حيث يتمثل صراع الدور في تعارض متطلبات الأدوار التي يقوم بها الفرد، أو تعارض أولويات العمل، أو تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة. أما غموض الدور فيعني افتقار الفرد إلى المعلومات الكافية لأداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات المتعلقة بحدود السلطة والمسؤوليات، أو معايير تقييم الأداء، حيث يصبح الفرد غير متأكد من توقعات المنظمة حول الأداء المطلوب وكيفية تحقيقه.

كما يدلنا الموروث الأدبي على مصدر آخر للضغوط المهنية متعلق بإطار العمل وهو المناخ التنظيمي، والذي غالبا ما يكون نتاجا لفلسفة وافتراضات قيادات المنظمة تتعلق بممارسات إدارية مختلفة مثل تشجيع الإبداع، الاهتمام بمصلحة الأفراد، الاهتمام بالعمليات مقارنة مع النتائج درجة تشجيع نمو واستقرار الأفراد تشجيع التعاون وإدارة الصراع.

---

[1] - Willard, M, La dépression au travail : prévenir et surmonter, Odile Jacob, Paris, 2012, p 22.

[2] - Légeron, op.cit, pp 17 – 22.

3 – 2 – 3 – المصادر المتعلقة بالبيئة المادية:

تتمثل أهم عناصر البيئة المادية في درجة الحرارة، الإضاءة، الضوضاء وتصميم مكان العمل. وقد بينت البحوث في مجال علم النفس البيئي وفيزيولوجية العمل تأثير هذه العوامل على الصحة البدنية والنفسية للأفراد وعلى نوعية أدائهم[1].

4 – المقاربات النظرية المفسرة للضغط المهني:

ظهرت في علم النفس عموما مقاربتان أساسيتان لتفسير الضغط النفسي وهما المقاربة الفيزيولوجية في الثلاثينات من القرن العشرين والمقاربة التبادلية في الثمانينات من نفس القرن واللتان استخدمتا أيضا في دراسةوتفسير الضغط المهني إلا أنه وفي فترة الثمانينات نفسها تم تطوير مقاربة من خلال البحوث التي أجريت داخل بيئة العمل وهي المقاربة التفاعلية.وفي ما يلي عرض لهذه المقاربات.

4 – 1 – المقاربة الفيزيولوجية:

تعتبر المقاربة الفيزيولوجية أول اتجاه بحثي تم تطويره لتفسير الضغط من طرف Selye(1936)، الذي قام بنقل مصطلح الضغط من العلوم الفيزيائية إلى البيولوجيا ليصف به مجموع الاستجابات التي تقوم بها العضوية من أجل المحافظة على توازن داخلي في مواجهة التأثيرات الخارجية. حيث تسعى العضوية إلى إزالة عدم التوازن البيولوجي والعودة بالمكونات البيولوجية إلى قيمها الأصلية. ونجد لهذه الفكرة أثرا في مقاربة Darwin(1872) في وصفه للتعبيرات الانفعالية لدى الكائن الحي حيث بين أن للتعبيرات الانفعالية فائدة في المحافظة على

---

[1] - عسكر ، مرجع سابق، ص 108.

البقاء، كما كان Cannon(1932) قد وصف هذه الظاهرة بالنشاط العصبي والغددي الذي يخدم تحرك العضوية نحو الدفاع أو الهروب من الاعتداءات التي تواجهها[1].

وفق هذا المنظور يمكن ملاحظة الاستجابات التي تميز حالة الضغط والمتمثلة في ارتفاع نبض القلب، الضغط الدموي، وزيادة في إفراز الهرمونات النشطة مثل الأدرينالين، الكورتزول والكاتيكولامين، أي عموما زيادة في نشاط الهدم الفيزيولوجي (Catabolisme) الذي يؤدي إلى توليد الطاقة[2]. إن هذه الظواهر البيولوجية الموضوعية والقابلة للقياس، والتي تعتبر استثنائية مقارنة مع قيمها العادية، هي ما يحدد وجود الضغط من عدمه.

تتم الاستجابة لمثير ضاغط حسب Selye خلال ثلاث مراحل، و هذه المراحل هي: مرحلة الانذار أو الانتباه، مرحلة المقاومة ومرحلة الانهاك. حيث تصف المرحلتان الأوليتان حالة الاستثارة أو الضغط الإيجابي، بينما تصف المرحلة الثالثة والأخيرة حالة الضغط السلبي أو المرضي. وفي ما يلي وصف لهذه المراحل الثلاثة:

– **مرحلة الانذار**: وتظهر استجاباتها عند بداية التعرض إلى العوامل الضاغطة وهي المرحلة التي تمثل تحريك وتوظيف المصادر الهرمونية.

– **مرحلة المقاومة:** وتمثل الفترة التي تقوم فيها العضوية بصرف طاقة أكبر كوسيلة دفاعية في مواجهة تأثيرات المحيط.

– **مرحلة الانهاك:** تظهر هذه المرحلة عندما تصبح المصادر البيولوجية والفيزيولوجية غير كافية للمحافظة على التوازن، فهي تعبر عن عجز العضوية عن توفير الاستجابة التكيفية بصفة مستمرة

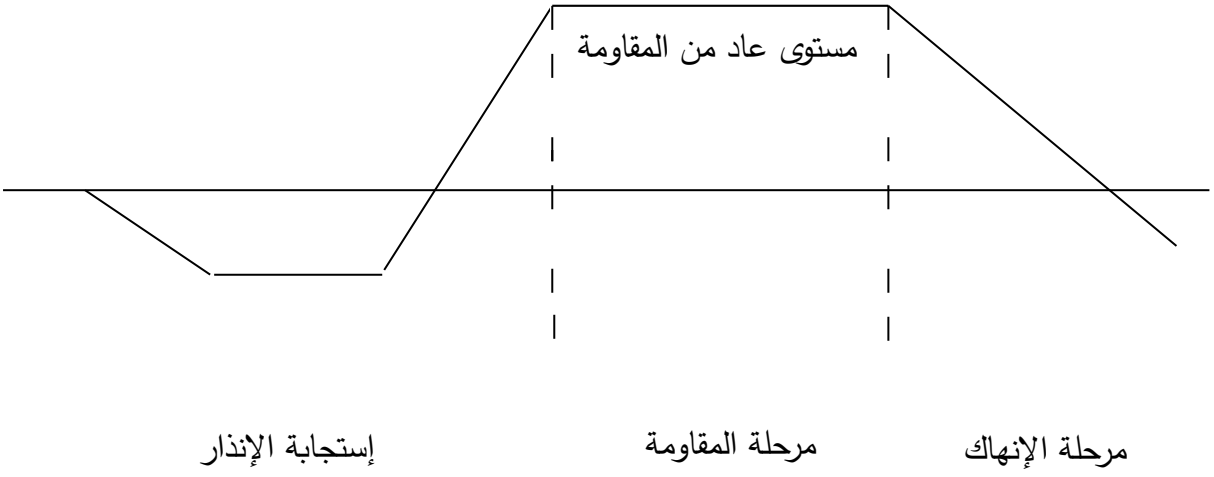
---

[1] - عسكر، مرجع سابق، ص 108.

[2] - Vézina, M, Apports de la psychologie des émotions à la compréhension du stress du travail, 2003, Dans, Neboit, M, et Vézina, M, stress au travail et santé psychique. (pp.59-78), Octares, Toulouse, France. , p 47.

بسبب حدود الوظائف الفيزيولوجية. حيث يؤدي استمرار الاعتداء الخارجي من حيث الزمن والشدة إلى فقدان العضوية لمصادرها التكيفية وظهور الآثار السلبية.

بناء على ذلك تسمح هذه المقاربة بتفسير أمراض مختلفة التي يتم ملاحظتها لدى الأفراد الذين يعانون من الضغط، مثل أمراض القلب والشرايين، آلام الظهر الصداع المزمن وارتفاع الكورتزول في الدم. ويبين الشكل التالي المراحل الثلاثة للضغط حسب Selye[1].



شكل رقم (1): المراحل الثلاثة للضغط حسب Selye.

ما يمكن القول عن المقاربة الفيزيولوجية أنها تفترض أن الضغط يتولد نتيجة لعوامل خارجية عن الفرد يمكن تحديدها من خلال الطرق الموضوعية. وأن هذه العوامل تمثل وضعية استثنائية تختلف عن الوضعية العادية وذلك بالنسبة لجميع الأفراد. وفي بيئة العمل، فإن هذا الاتجاه يدعونا إلى الكشف عن العوامل البيئية المسؤولة عن توليد الضغط المهني (الوضعيات

[1] - Bardoux, J, et Paultre, U,Etude du stress perçu et de l'empathie chez les internes de médecine générale d'Aquitaine, ,2016, Repéré sur le site: www.hal.archives-ouvertes.fr.

الضاغطة). والتي عادة ما تصنف في أربع مجموعات و هي: محتوى العمل، تنظيم العمل العلاقات الاجتماعية والعوامل الفيزيقية.

إننا نرى بوضوح أن هذه المقاربة تهمل الخصائص الفردية فلا يوجد للفرد فيها أي دور في مواجهة الوضعية الضاغطة، وهذا يعني أن نفس العوامل الضاغطة تثير نفس الاستجابات لدى جميع الأفراد الذين يتعرضون لها، وبالتالي فإن الجانب النفسي للفرد لم يتم أخذه بعين الاعتبار تماما.

حاول (Selye) لاحقا (1976) تدارك عيوب هذه المقاربة باستدخال الجانب النفسي للفرد وذلك عند تمييزه بين الضغط الايجابي (eustress)، وهو الضغط المرتبط بمشاعر إيجابية وصحة جيدة، والضغط السلبي (distress)، وهو الضغط المرتبط بمشاعر سلبية ويكون مصدرا للأمراض إلا أن التمييز بينهما لم يكن واضحا ولا يزال كذلك.

4 – 2 – المقاربة التفاعلية:

ظهرت هذه المقاربة في بيئة العمل وقد حاولت تدارك عيوب الاتجاه الفيزيولوجي الذي جعل الفرد يأخذ دورا سلبيا في مواجهة الضغوط، حيث رغم أن هذه المقاربة تعطي أيضا أولوية للمحيط الموضوعي في توليد الضغط، إلا أنها تأخذ بعين الاعتبار بعض الخصائص الفردية. إبتداءا من سنة 1980 ظهر نموذجان في إطار الاتجاه التفاعلي هما: نموذج Karasek المعروف بنموذج المتطلبات مقابل الاستقلالية في العمل، ونموذج Siegrist المسمى بنموذج عدم التوازن بين الجهد والعوائد.

4 – 2 – 1 – نموذج المتطلبات مقابل الاستقلالية في العمل:

احتل نموذج المتطلبات مقابل الاستقلالية في العمل أو المتطلبات مقابل القدرة على التحكم في العمل ل Karasek مكانة رئيسية سواء في مجال البحث، التشخيص أو التدخل التنظيمي. ويفسر هذا النموذج في تفسير الضغوط المهنية مع الأخذ بعين الاعتبار متغيرين أساسيين هما: متطلبات وضعية العمل والاستقلالية في اتخاذ القرار[1].

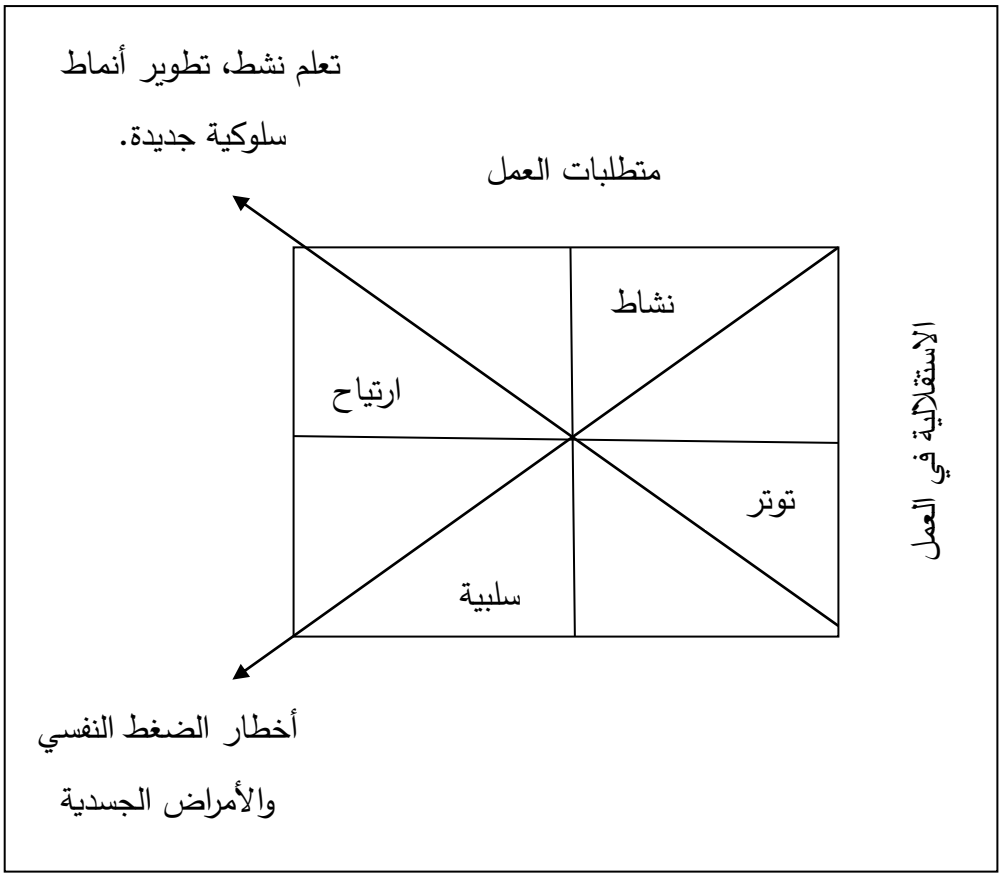
تمثل متطلبات وضعية العمل كل العوامل الضاغطة، مثل ضغط الزمن عبء العمل صراع الدور والمتطلبات الذهنية. أما الاستقلالية في اتخاذ القرار فتتكون من مفهومين جزئيين الأول يتعلق بالسلطة، ويتمثل في مدى تمتع العامل بالحرية في اتخاذ القرارات التي يراها مناسبة لانجاز العمل، والمفهوم الثاني يتعلق بتحقيق الذات ويتمثل في إمكانيات الإبداع وتوظيف الكفاءات والتطور.

يفترض هذا النموذج أن درجة عالية من الاستقلالية في اتخاذ القرار من شأنها أن تخفض من تأثير متطلبات وضعية العمل على صحة الأفراد، وبالتالي فإن الضغط المهني يظهر في الوضعيات التي تتميز بمتطلبات عالية وقدرة منخفضة على التحكم حيث تتسبب هذه الوضعية في ظهور اضطرابات نفسية وجسدية. في حين أنه عندما تكون القدرة على التحكم عالية يتاح للفرد إمكانية النمو الذاتي والتعلم وتجنب الآثار السلبية للضغط المهني. كما يبين ذلك الشكل التالي[2].

---

[1] - Légeron,op. cit, p 159.

[2] - Vézina, op. cit, p 51.



شكل رقم (2): نموذج Karasek للضغط المهني

خضع نموذج Karasek للعديد من الدراسات التي سعت إلى التحقق منه حيث تم إثراؤه بإضافة عدة متغيرات مثل الصراع بين الأفراد كمتطلب من متطلبات وضعية العمل، وأضيف متغيري تنوع المهام والتحفيز إلى القدرة على التحكم. كما تم إثراء هذا النموذج سنة 1990 من طرف Karasek وTheorell باستدخال متغير ثالث وهو الدعم الاجتماعي الذي يمكن أن يستفيد منه العامل من طرف زملائه أو من طرف رؤسائه أو مرؤوسيه[1]. حيث يقترحان أن الوضعية المولدة للضغط تتحدد من خلال متطلبات عمل عالية ومستويات منخفضة من القدرة على التحكم والدعم الاجتماعي، وتم تسمية نموذجهما ب: "نموذج المتطلبات مقابل الإستقلالية والدعم".

[1] - Bardoux, et Paultre, op. cit.

لم يسلم نموذج Karasek من النقذ، فقد توصلت بعض الدراسات إلى أن مكونات القدرة على التحكم لم تكن لها نفس طبيعة الأثر المبين في النموذج، حيث بينت بعض النتائج أن مستوى عال من الاستقلالية في العمل يكون مصدرا للضغط المهني[1]. كما بينت المقاربة التبادلية أن هناك فارق بين الفهم الموضوعي للمحيط (متطلبات وضعية العمل)، وإدراكه الرمزي من خلال استجابات العمال الذاتية، وأن خصائص الوضعية ليست بالثبات التي يصفه بها هذا النموذج. وهكذا بات من الواضح أن نموذج Karasek بإهماله لدور الخصائص الفردية في تحديد حالة الضغط المهني لم يعد كافيا لتفسير هذه الظاهرة.

4 – 2 – 2 – نموذج عدم التوازن بين الجهد والعوائد:

اقترح Siegrist سنة 1990 نموذجا ثنائي البعد هو الآخر، يرتكز على التوازن بين الجهد المبذول من طرف الفرد في عمله والعوائد المنتظرة مقابل ذلك كما يبينه الشكل رقم (4) الموالي. يفترض هذا النموذج أن الوضعية المهنية التي تتميز بجهد مرتفع وعوائد منخفضة تترافق مع استجابات مرضية على المستوى الانفعالي والفيزيولوجي (ضغط مهني).

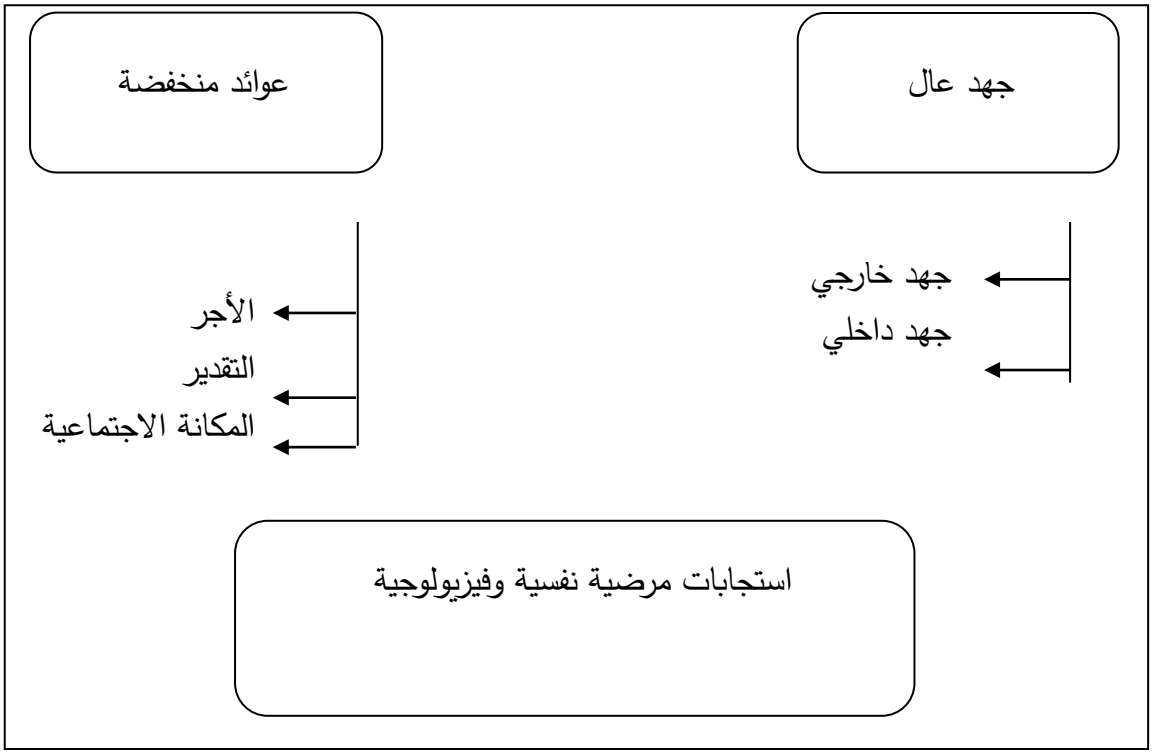
فبالنسبة للجهد، يحدد له Siegrist مصدران، مصدر خارجي يتعلق بضغط الوقت، تواتر وانقطاع المهام، حجم المسؤوليات، عبء العمل والمتطلبات البدنية، أما المصدر الداخلي فيتعلق بالاتجاهات والدوافع المتعلقة الالتزام المفرط بالعمل، حيث يرتبط الالتزام بالعمل بمعنى العمل الواجب، وبالحاجة إلى تجاوز الذات وبتجارب المكافأة الذاتية عند مواجهة التحديات أو الوضعيات المهددة أو التحكم فيها[2].

---

[1] - Vézina, op. cit, p 52.

[2] - Ibid, p 54.

أما بالنسبة للعوائد، فيقترح Siegrist ثلاثة أشكال رئيسية من العوائد، هي: الأجر، التقدير والاحترام (بما في ذلك الدعم، وعدالة المعاملة)، ومستوى الاستقرار والنمو في العمل (بما في ذلك مدى التجانس بين التكوين والعمل). الدراسات التي تحققت من هذا النموذج بينت أن الوضعيات المتميزة بانخفاض العوائد وارتفاع الجهد ترتبط بآثار سلبية على مستوى الصحة والأداء تتمثل في ارتفاع خطر الإصابة بأمراض القلب، الضغط الدموي، اضطرابات النوم، التغيب عن العمل وارتفاع احتمال الطلاق لدى المتزوجين[1].



شكل رقم (3): نموذج عدم التوازن بين الجهد والعوائد (Vézina, 2003, p 54).

[1] - Vézina, op. cit, p 55.

4 – 3 – المقاربة التبادلية:

ضمن إطار مقاربة التوازن المتغير، طور كل من Folkman وLazarus سنة 1984 النظرية التبادلية للضغط النفسي، تقوم هذه المقاربة على مفهومين أساسيين هما: الضغط المدرك والمواجهة.

حسب هذه المقاربة فإنه عندما يعيش الفرد وضعية ضاغطة يقوم بتقييم مزدوج بشكل واع أو غير واع للعوامل المميزة لتلك الوضعية من حيث التهديد الذي يمكن أن تحمله والذي قد يكون جسديا، نفسيا أو مهنيا، ولقدرته على التحكم في الوضعية وتعديلها. إذا أفضى التقييم إلى أن موارد الفرد غير كافية لمواجهة الموقف فإنه يلجأ إلى تفعيل استراتيجيات سلوكية ومعرفية هدفها التحكم في الوضعية أو تعديل آثارها (المواجهة)، إذا لم تكن المواجهة كافية أو ملائمة يؤدي ذلك إلى ظهور حالة الضغط. ويمكن تلخيص المقاربة التبادلية في أربعة مكونات رئيسية تشكل في الوقت نفسه أربع مراحل يمكن أن يظهر الضغط في كل منها. و هذه المكونات هي:

– وجود عوامل ضاغطة، والتي يمكن أن تكون خارجية أو داخلية.

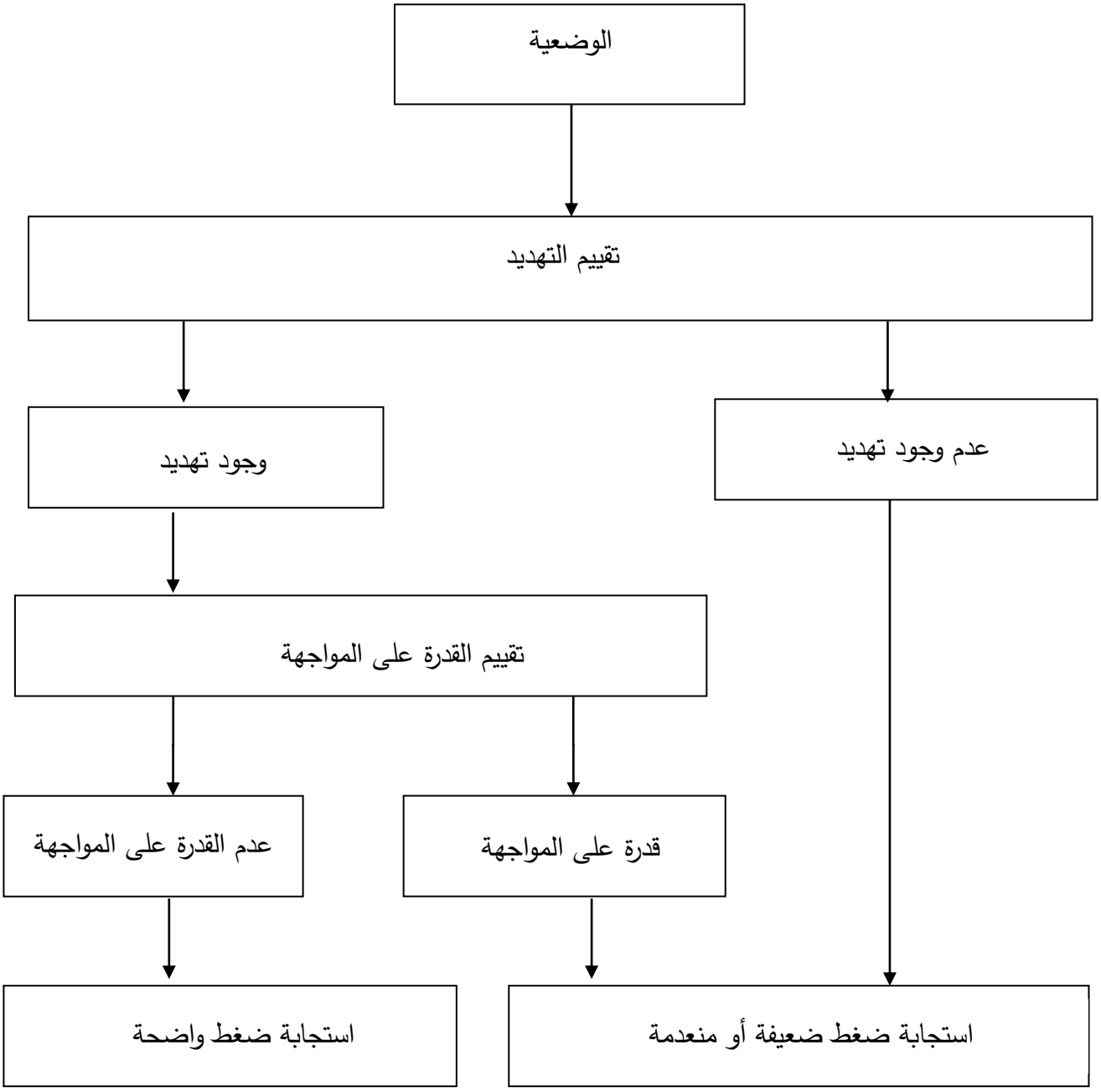
– تقييم هذه العوامل، بهدف التمييز بين الإيجابية منها وتلك التي تحمل تهديدات وتقييم قدرة الفرد على مواجهتها.

– عملية المواجهة، والتي تهدف إلى تحسين حالة الضغط المعاشة.

– آثار انفعالية، معرفية، سلوكية ونفسوجسدية.

يوضح الشكل التالي إحتمالات ظهور الضغط المهني في مراحل مختلفة[1].

[1] - Legéron, op. cit, 152.



شكل رقم (4): نموذج التقييم المزدوج

5–الضغط المهني المدرك:

حسب النموذج التبادلي فإن الضغط المهني المدرك يظهر عندما يقيم الفرد أن متطلبات الوضعية تتجاوز موارده، أي أن الضغط المهني المدرك ليس هو نتيجة آلية لظروف المحيط الضاغطة ولكنه يتعلق بتقييم الفرد لها ولذاته، حيث يخضع هذا التقييم في جانب كبير منه إلى الخصائص الفردية. هذا يعني أن نفس العوامل الضاغطة لا تؤدي إلى ظهور نفس المستوى من الضغط لدى جميع الأفراد الذين يعيشونها.

تقدم المقاربة التبادلية مفهوم الضغط المهني المدرك محصورا في الميدان النفسي كمشكلة تتعلق بخصائص الفرد، وبالتالي فهي تعالج داخل إطار الفرد كظاهرة يتحمل الفرد جزءا من المسؤولية عن حدوثها، وأن عوامل ظهورها ما هي إلا نقاط ضعف ومؤشرات هشاشة يعمل الفرد على تطوير قدراته لتجاوزها، وأن كل فشل من طرفه في ذلك يعتبر بمثابة نقصا في الكفاءة وفي القدرة على التكيف.

6 –مواجهة الضغوط: (Coping)

6 –1 – تعريف مواجهة الضغوط:

مواجهة الضغوط مصطلح حديث نسبيا في ميدان البحوث النفسية، ظهر خلال الستينات من القرن العشرين، في إطار المقاربة التبادلية المفسرة للضغط وهذا لوصف الاستجابة التعديلية للفرد في مواجهة واقعة معاشة ومدركة على أنها تحمل اعتداءا. ظهر في الأدبيات العلمية مصطلح مواجهة الضغوط مرفوقا بسلسلة من المصطلحات الأخرى مثل استراتيجيات المواجهة استراتيجيات التكيف، استراتيجيات التعديل، موارد المواجهة، أساليب المواجهة وغيرها.

ما يميز مفهوم مواجهة الضغوط ومنذ ظهوره وجود صعوبة كبيرة في التمييز بينه وبين مفهوم ميكانيزمات الدفاع، ففي بداية الأمر كان الرأي الغالب هو أن مواجهة الضغوط عبارة عن عمليات واعية وإرادية على خلاف ميكانيزمات الدفاع التي تقع في دائرة اللاوعي، وأن مواجهة الضغوط تهدف إلى تعديل الوضعية أو التحكم فيها، بينما تهدف ميكانيزمات الدفاع إلى حل الصراع الداخلي، إلا أن هذا التمييز الصريح عرف العديد من الانتقادات.

ذهب البعض إلى أن ميكانيزمات الدفاع ومواجهة الضغوط تعمل على تحقيق أهداف متطابقة، ويشتركان في نفس الوظيفة التكيفية، فيمكن لميكانيزمات الدفاع أن تكون موجهة نحو الخارج، كما يمكن لمواجهة الضغوط أن تكون موجهة لحل صراعات انفعالية داخلية، فقد ركز Newman (2001) في هذه المسألة على الخاصية المعقدة للوعي فأشار إلى أن كل من ميكانيزمات الدفاع واستراتيجيات المواجهة تتكون من سلسلة من العمليات الفرعية التي تختلف في درجة الوعي بها، وأن نفس العملية يمكن أن تظهر بصفة آلية أو بصفة متحكم بها، وخلص إلى أن كل من استراتيجيات مواجهة الضغوط وميكانيزمات الدفاع هي عمليات متشابكة وأن التمييز بينها يعرقل محاولات فهمها أكثر من تسهيلها[1].

بينما يرى البعض الآخر من الباحثين أن مواجهة الضغوط هي عملية نفسية لاواعية غايتها إلغاء أو تخفيض كل ما من شأنه أن يزيد من القلق، وأنها إعادة تسمية لمفهوم قديم وهو ميكانيزمات الدفاع[2]، وهذا ما يذهب إليه الدليل التشخيصي للاضطرابات النفسية في طبعته الخامسة (2003) فيعتبر المفهومان مترادفان ويصفهما بأنهما عمليات نفسية لا إرادية تحمي من القلق ومن أي أخطار أخرى بما في ذلك الضغط النفسي.

---

[1] - Charbrol, H, et Callahan, S, Mécanisme de défense et coping, (2eme éd), Dunod, Paris, 2013, p 6.

[2] - Paulham, I, et Bourgeois, M, Stress et coping : les stratégies d'ajustement à l'adversité, PUF, Paris, 1995.

لا يستثني Lazarus وFolkman أن تكون استراتيجيات مواجهة الضغوط غير واعية، بل إنهما يعتبران ميكانيزمات الدفاع جزءا من نموذجهما يمثل نوعا من استراتيجيات المواجهة اللاشعورية التي تهدف إلى إخماد التهديد. فبالنسبة للمقاربة التبادلية، فإن مواجهة الضغوط هي عملية تقع بين الفرد والوضعية المدركة على أنها تحمل تهديدا، وتهدف استراتيجيات المواجهة إلى التقليل أو التحكم في الآثار المتوقعة من هذا الوضع. تركز هذه المقاربة على البعد المعرفي في تقييم الموقف وكذا الموارد الفردية كما تفترض أن الضغط يؤدي إلى ثنائية في استجابة الفرد حيث يمكن للفرد أن يحاول التحكم في المحيط، كما يمكنه أن يتعدل وفق هذا المحيط وهو المقصود بالتبادلية.

وهكذايرتبط تعريف مواجهة الضغوط على وجه التحديد بالمقاربة التبادلية حيث يصف الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد (المعرفية، الوجدانية والسلوكية) ليتمكن من تحمل المواقف الضاغطة أو التحكم فيها، ومن هذه الاستراتيجيات يمكن ذكر: اللجوء إلى جمع المعلومات حول المشكلة، وضع خطة للعمل، اللجوء إلى الموارد الاجتماعية، التعبير عن الانفعالات، تجنب المشكلة أو إنكارها، القيام بنشاطات مسلية وغيرها[1]. ويعرف Lazarus وFolkman مواجهة الضغوط بأنها "عبارة عن مجموع الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة باستمرار والمبذولة من أجل التحكم وخفض المتطلبات الخارجية أو الداخلية وإدارة الصراعات الناتجة عنها هذه المتطلبات التي يقيمها الفرد على أنها تستنزف أو تتجاوز موارده"[2].

إلا أن هذا التعريف يبقى غامضا ومعقدا، من جهة لأنه متعدد الأبعاد حيث أن وظيفة المواجهة تعتمد على مجالات متعددة من السلوك، ومن جهة أخرى لأنه يحتمل الثبات كما يحتمل التغير فهو من جهة يقرر أن تفضيل الفرد لاستراتيجيات معينة في المواجهة يتعلق بخصائصه

[1] - Willard, op. cit, p 28.
[2] -Lazarus, et Folkman, op. cit, p 141.

الفردية (تفضيلات ثابتة)، ومن جهة أخرى يتعلق التفضيل بخصائص الموقف (تفضيلات متغيرة). ولهذا فقد وجدت اتجاهات قوية تناولت مفهوم مواجهة الضغوط خارج النموذج التبادلي.

يذهب العديد من الباحثين إلى أن تفضيلات المواجهة عملية ثابتة ترتبط بالخصائص الثابتة للفرد، أي أنها تمثل استعداد فردي لا ترتبط بالخصائص المتغيرة للوضعية، فحسب هذا الافتراض، والذي دعمته العديد من الدراسات، فإن الأفراد من خلال مواجهاتهم وتفاعلاتهم المستمرة مع المواقف الضاغطة فإنهم يطورون أساليب مواجهة خاصة بهم تتوافق مع الخصائص الثابتة لشخصياتهم. وهذه الخصائص هي التي تحدد الطريقة التي يواجه بها الأفراد الضغوط، كما أنه من خلالها يمكن التنبؤ بأن هناك أفراد يتمتعون بأكثر فاعلية في مواجهة الضغوط وبأقل هشاشة في التأثر بها[1]. يعني كل ما سبق أن مواجهة الضغوط يمكن اعتبارها سمة من سمات الشخصية وليست عملية تفاعلية بين الفرد وموقف معين ومن هنا ظهر مصطلح أسلوب المواجهة ليستخدم لوصف المواجهة كخاصية فردية بدلا من مصطلح استراتيجيات المواجهة.

أما Hartmann (2008) فيرى أن مواجهة الضغوط لا تتعلق بالوضعية الحاضرة فقط ولكنها تأخذ بعين الاعتبار العوامل الماضية والمستقبلية، وأنها فرصة للنمو، وبالتالي تتزامن فيها المشاعر الايجابية والسلبية معا، ويعرف Hartmann مواجهة الضغوط بأنها "مجهودات الفرد التي يبذلها من أجل بناء موارد عامة موجهة نحو انجاز التحديات والتطور الشخصي، والتي تسمح بمواجهة الضغوط المستقبلية[2].

---

[1] - Ponnelle et Lancry, op. cit, p 64.

[2] -Hartmann, A, Les orientations nouvelles dans le champ du coping. Pratiques psychologiques, 14, 285-289, 2008, p 288, reperé sur le site: www.sciencesdirect.com.

6 –2– تصنيف مواجهة الضغوط:

من خلال فحص الموروث الأدبي يمكن القول أن التصنيفات المقترحة لمواجهة الضغوط تدور حول تعريف Lazarus و Folkman والذي يميز بين وظيفتين أساسيتين لاستراتيجيات المواجهة وهما وظيفة حل المشكلة ووظيفة إدارة الانفعالات السلبية. ونشير إلى إن باحثين آخرين ذهبوا إلى إضافة وظيفة ثالثة وهي تجنب المشكلة، إلا أنه في أغلب التصنيفات يدرج التجنب ضمن الاستراتيجيات المركزة على تعديل الانفعالات، وفي ما يلي شرح لهذين الصنفين من المواجهة.

– الاستراتيجيات المركزة على المشكلة:

تسمى أيضا بالاستراتيجيات النشطة والاستراتيجيات الإيجابية، وتتعلق بالاستراتيجات المركزة على المشكلة من خلال الجهود التي يبذلها الفرد لإلغاء مصادر الضغط أو التحكم فيها. وتهدف هذه الاستراتيجيات إلى فهم الموقف ومحاولة تغييره، وتظهر في شكل سلوكات عملية تتمثل في اتخاذ إجراءات حاسمة عادة ما تكون مشحونة انفعاليا وتتضمن قدرا من الخطورة، وقد تظهر من خلال طلب المساعدة.

– الاستراتيجيات المركزة على الانفعالات:

تتمثل الاستراتيجيات المركزة على الانفعالات في الجهود التي يبذلها الفرد لإلغاء أو التقليل من الانفعالات السلبية الناتجة عن الموقف الضاغط. وأهمها الإنكار التحكم في الذات، التجنب تقبل الوضع، إعادة تقييم الموقف إيجابيا وطلب الدعم الاجتماعي. وتجدر الإشارة إلى أن طلب الدعم الاجتماعي يختلف عن طلب المساعدة المدرج في التصنيف الأول والذي يهدف إلى الحصول على معلومات لفهم الموقف أي دعم عملي، أما في التصنيف الثاني فإن الفرد يكون

مركزا على المشاعر وليس على المشكلة وبالتالي فإن هدفه من الدعم هو التقليل من المشاعر السلبية.

رغم ذلك فإن هذا التصنيف ليس واضحا تماما، حيث نجد اختلافات في تصنيف استراتيجيات مثل إعادة تقييم الموقف والبحث عن معلومات عن المشكلة فنجد من يصنف الأولى مع الاستراتيجيات المركزة على المشكلة والثانية ضمن الاستراتيجيات المركزة على الانفعال كما يظهر في الجدول التالي[1].

جدول رقم (1): تصنيف مواجهة الضغوط حسب الوظيفة

استراتيجيات مواجهة الضغوط				
الوظيفة	المشكلة		الانفعالات	
الشكل	سلوكي	معرفي	سلوكي	معرفي
الطريقة	. حل المشكلة . محاولة التحكم في الموقف . طلب مساعدة عملية	. إعادة تعريف الموقف . البحث عن معلومات حول المشكلة	. البحث عن الدعم الاجتماعي . التعبير الانفعالي . التجنب	. التحكم في الذات . الإنكار . تقبل الوضع

7 – قياس الضغط المهني:

يختلف قياس الضغط المهني باختلاف مداخل تعريفه، وهكذا يمكن قياس الضغط المهني بشكل موضوعي باعتباره مجموعة من العوامل الضاغطة وهو ما ذهب Holms (1967) وRahe

[1] - Ponnelle et Lancry,op. cit, p 66.

حيث صممما قائمة الأحداث الضاغطة تتكون من 43 عبارة تصف كل واحدة منها حدثا من أحداث الحياة المهنية أو الشخصية المؤلمة أو السارة والتي تتضمن تغييرا يتطلب جهداللتكيف.

كما يمكن قياس الضغط المهني باعتباره مجموعة من الآثار النفسية، السلوكية والفيزيولوجية. من الناحية البيولوجية يمكن التعرف على مستوى الضغط المهني من خلال قياس نسب تواجد هرمونات معينة في الدم، وهي الأدرينالين، النورادرينالين والكورتيزول، والذي يعتبر المؤشر الأهم للاستدلال على وجود الضغط بحيث يتضاعف تركيزه في حالة الضغط ما بين خمسة إلى عشرة أضعاف عن التركيز في الحالات العادية[1]. إلا أنه بسبب صعوبة القياس البيولوجي للضغط فإنه يفضل قياس ما يترتب عن الإفرازات الهرمونية من آثار جسدية لاسيما على مستوى القلب والأوعية الدموية، إلى جانب الآثار السلوكية والنفسية.

إضافة لذلك فإن المنظور التبادلي يوفر بعدين آخرين في قياس الضغط المهني، يتعلق البعد الأول بمرحة التقييم بينما يتعلق البعد الثاني بمرحلة المواجهة.

فعلى مستوى التقييم يتعلق الأمر بقياس الضغط المدرك ويعتبر مقياس الضغط المدرك (Perceived Stress Scale) الذي طوره Cohen وزملاؤه سنة 1983 من أشهر المقاييس المتوفرة لهذا الغرض، وتوجد منه ثلاثة نسخ (PSS−14)، و(PSS−10) و(PSS−4) وهو معد لوصف طريقة الفرد في تقييمه للوضعيات الضاغطة ووصف المشاعر الذاتية للضغط. أما على مستوى المواجهة فقد وجد الباحثون صعوبة كبيرة في تقييم مواجهة الضغوط، بسبب تعدد المقاربات في تعريفها، فتعذر تحديد معايير تميز الفروق في الفعالية بين مختلف الاستراتيجيات، فقد وجد أن الفعالية قد تتعلق بخصائص الوضعية، أي تكون نفس الاستراتيجيات فعالة في مواقف وغير فعالة في مواقف أخرى، كما أنها قد تتعلق بخصائص الفرد (بعض الأفراد أكثر فعالية في مواجهة

[1] - Légeron, op. cit, p 143.

الضغوط من البعض الآخر). كما تبين أنه من الخطأ أيضا الاعتماد على تقييم الفرد لاستراتيجياته، فما يدركه الفرد على أنه استراتيجية مفيدة قد تكون مضرة بصحته على المدى البعيد (مثلا ظهور تبعية سلوكية نحو نمط ثابت من ردود الفعل). كما أن وجود ما يسمى بالاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغط لا يعتبر في حد ذاته نوعا من الضعف أو الخلل فتقييم العملية لا يكون فقط نسبة إلى مدى تحقيقها للتكيف الداخلي والخارجي لكن يجب أن ينظر إليها أيضا على أنها آلية من آليات التعلم والنمو[1].

رغم ذلك فقد صممت عدة أدوات لقياس مواجهة الضغوط منها المقياس الذي طوره Lazarus و Consort (1984)، وهو يقيس الوظيفتين الأساسيتين للمواجهة هما التوجه نحو حل المشاكل والتوجه نحو تعديل الانفعالات الناتجة عنها. الأداة عبارة عن استمارة للتقرير الذاتي تتكون من 68 عبارة موزعة على ثمانية محاور، منها محوران يقيسان التوجه نحو حل المشاكل وهما حل المشاكل وتقبل المواجهة، وخمسة محاور تقيس التوجه نحو تعديل الانفعالات وهي إعادة تقييم الموقف إيجابيا، البحث عن الدعم الاجتماعي، التجنب، تأنيب الذات، التحكم في الذات. تم تعديل هذه الأداة عدة مرات من طرف العديد من الباحثين بسبب الانتقادات الموجهة لها حول مستوى صدقها المنخفض.

بناء على هذه الانتقاذات طور Carver (1989) وآخرون، أداة لقياس التفضيلات في أساليب المواجهة الثابتة نسبيا عبر الزمن وعبر الظروف المختلفة. وتتمتع هذه الأداة بقدرة مقبولة على التنبؤ بالفروق الفردية في ما يتعلق بأساليب المواجهة، وتعتبر من مقاييس المواجهة الأكثر استخداما. وقد تم أيضا تعديل هذه الأداة لاحقا من طرف العديد من الباحثين وظهرت منها عدة نسخ.

[1] - Hartmann, op. cit.

في نفس السياق طور Bruchon (2001) وShweitzer قائمة أساليب مواجهة الوضعيات الضاغطة وهي حاليا من بين الأدوات التي تتمتع بخصائص سيكومترية عالية وملائمة لقياس المواجهة كاستعداد وكمواجهة موقفية في الوقت نفسه.

ملخص الفصل:

تلخيصا لما سبق يمكن القول بأن الضغط المهني كميكانيزم نفسي وفيزيولوجي، وجوده ضروري لحياة الفرد ولنجاحه باعتباره عامل تحفيز وحماية، لكن خصائص البيئة المهنية المعاصرة لاسيما تلك المتعلقة بطبيعة بعض المهن المعروفة بتوليدها للضغط المهني وترافقها مع بعض الخصائص الفردية التي تمثل عوامل هشاشة لدى بعض الأفراد جعلت منه ظاهرة مهددة لصحة الفرد ودفعت بالباحثين إلى التركيز على دراسة الجانب السلبي منه وتصنيفه ضمن الأخطار النفسية الاجتماعية في الوسط المهني.

الفصل الثالث

الذكاء الانفعالي

تمهيد

1 – مفهوم الذكاء

2 – مفهوم الانفعالات

3 – مفهوم الذكاء الانفعالي

4 – الأساس النورولوجي للذكاء الانفعالي

5 – النماذج النظرية للذكاء الانفعالي

6 – قياس الذكاء الانفعالي

ملخص

الفصل الثالث: الذكاء الانفعالي

تمهيد:

يستمد مفهوم الذكاء الانفعالي وجوده من مفهومين آخرين لهما وزنهما الكبير في الدراسات النفسية وحتى قبل ظهور علم النفس، وهما الذكاء والانفعالات، فيمكن القول أن الذكاء الانفعالي نشأ من جهة، من تطور وتوسع مفهوم الذكاء، ومن جهة أخرى من تغير النظرة العلمية اتجاه الانفعالات. ولذلك ينطلق هذا الفصل من خلال هذين المفهومين. يتضمن الفصل في بدايته استعراض الموروث الأدبي المتعلق بكل من الذكاء والانفعالات، ثم يتناول مفهوم الذكاء الانفعالي من حيث تعريفه نشأته والنظريات المؤسسة له.

1 – مفهوم الذكاء (Intelligence):

1 – 1 – لمحة تاريخية:

لقد ظهر الذكاء أولا في إطار الفلسفة القديمة ممثلا الجانب الإدراكي من النشاط العقلي. حيث أجمعت التأملات الفلسفية القديمة على تقسيم العقل إلى ثلاثة مظاهر رئيسية هي الإدراك الانفعال، والنزوع[1]. واتخذ الذكاء في هذا الفهم معنى النشاط الإدراكي للعقل متمثلا في القدرة على التحليل والتركيب والتمييز والاختيار.

في أوائل القرن التاسع عشر، وفي إطار دراسة الفروق الفردية، ذهب Binet إلى أن النشاط الأساسي للذكاء يتمثل في القدرة على التكيف، وعبر عن مستوى الذكاء بالقوة التكيفية، وفي بداية القرن العشرين تعددت الأبحاث حول الذكاء تحت تأثير النظرية التطورية (1859) Darwin، فرأى كل من Romanes وMorgan وSpencer أن الذكاء وسيلة تمكن الإنسان من التكيف مع تغيرات بيئته[2].

خلال نفس الفترة، ساهمت الأبحاث في الميدان الفيزيولوجي في ربط مفهوم الذكاء بتكوين الجهاز العصبي المركزي بوجه عام وبالقشرة المخية أو اللحاء بوجه خاص. فقد دلت الدراسات آن ذاك، ومنها دراسة Bolton ودراسة Sherington على أن تكوين القشرة المخية هو المحدد الرئيسي لمستوى الذكاء من حيث عدد خلاياها وتشعبها وتناسقها وتكامل وظائفها. كما كان لنظرية Gall في مجال العلوم العصبية تأثيرها في الأبحاث المتعلقة بالذكاء، حيث اقترحت هذه النظرية أن

---

[1] - المعجم الفلسفي، مجمع اللغة العربية، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، مصر، 1983، ص 88.

[2] - السيد فؤاد البهى، الذكاء، (ط5)، دار الفكر العربي، مصر، 2000، ص 191.

تطور القدرات الذكائية يؤدي إلى زيادة في حجم بعض المناطق في الدماغ، وبالتالي فهي تساهم في تحديد شكل الجمجمة وأنه يمكن التنبؤ بمستوى الذكاء من خلال دراسة شكل الجمجمة[1].

أما المقاربة المسيطرة في دراسات الذكاء فتمثلت في المنحى السيكومتري، فقد تعددت اختبارات الذكاء منذ بداية القرن العشرين، وظهرت عدة مفاهيم في هذا المنحى منها مفهوم الذكاء العام الذي اقترحه Spearman (1904) ويفسر هذا المفهوم تحقيق الأفراد لنتائج متقاربة في اختبارت مجالات مختلفة من الذكاء: اللغوية، الرقمية وغيرها. وظهر أيضا مفهوم السن العقلي الذي استند إليه اختبار كل من Simon وBinet، ويمثل السن العقلي متوسط سن الأطفال القادرين على النجاح في حل المسائل المدرجة ضمن الاختبار. كما استخدم مصطلح نسبة الذكاء الذي ظهر مع التعديل الذي أدخله Terman على اختبار (Binet-Simon)، وتعبر نسبة الذكاء عن مستوى الذكاء نسبة إلى السن، فتحسب بقسمة السن العقلي على السن الفعلي وضرب النتيجة بالعدد مائة. أخذ هذا الاختبار المعدل اسم (Stanford-Binet)، وكان لمفهوم نسبة الذكاء انتشار واسع، حتى أصبح قياس الذكاء غاية في حد ذاته وأضحى الذكاء يعرف بأنه ما تقيسه اختبارات الذكاء[2]. عرف اختبار (Stanford-Binet) عدة تعديلات أخرى من طرف مجموعة من الباحثين ومن أهمها تعديل Wechsler في نهاية الثلاثينات الذي يتضمن طريقة جديدة في حساب مستوى الذكاء مازالت مستخدمة إلى يومنا هذا، وتتطلب الاعتماد على جماعة مرجعية لترتيب النتيجة المتحصل عليها من طرف الفرد[3].

---

[1] - Kotsou, op. cit, p 20.

[2] - فؤاد البهى، مرجع سابق، ص 104.

[3] - Ibid, p 20.

1 – 1 – تعريف الذكاء:

يمكن تصنيف التعاريف المتعلقة بالذكاء في ثلاثة أصناف[1] نعرضها في ما يلي:

– التعاريف المتعلقة بوظيفة الذكاء، وأغلبها تتعلق بالتكيف، فمثلا يرى Stern أن الذكاء هو القدرة على تحقيق التكيف عقليا لظروف الحياة ومشاكلها الجديدة.

– التعاريف المتعلقة بآلية الذكاء: ومنها تلك التي تعتبر الذكاء قدرة على التجريد كما يذهب إلى ذلك Terman. ومنها التي تعتبره قدرة على القيام بتعديلات للوصول إلى الهدف النهائي، ومنها التي تعتبره قدرة على التفكير المنطقي كما يذهب إلى ذلك Wechsler.

– التعاريف المركزة على نتائج الذكاء: وهي التي تعتبر أن الذكاء يتمثل في القدرة على التعلم أو الفهم أو الابتكار أو الحكم. فيعرفه مثلا Woodrow على أنه القدرة على كسب الخبرات.

2 – مفهوم الانفعالات (Emotions):

2 – 1 – لمحة تاريخية:

بينما عرف مفهوم الذكاء تطورا كبيرا مع بداية القرن العشرين، فقد ظل الانفعال موضوعا للجدل عبر التاريخ في ميادين علمية مختلفة. فلم تتضح أهمية دراسته، ولم يهتم الباحثون بفهم ميكانيزماته إلا منذ فترة حديثة.

ففي الإطار الفلسفي، كانت الفلسفة القديمة تعتبر الانفعالات ظاهرة سلبية يجب التحكم فيها والتخلص منها. فاعتبرها Platon ظاهرة تضلل العقل، ونحى من بعده Aristote نفس المنحى إلا أنه أقر أن للانفعالات جانب إيجابي يتمثل في البعد المعرفي، فاعتبرها تتعلق في جانب كبير

[1] - Fournier, J.Y, L'école de l'intelligence, Editions législatives Montrouge, France, 1999.

منها بالاعتقادات وبالمعارف المتوفرة، وأنها تسمح بتقييم الموقف من خلال ما يمكن أن يوفره من مكاسب أو لذة، كما أنها تولد الحاجة للفعل فمثلا الغضب قد يولد الحاجة للانتقام[1].

في القرون الوسطى كانت هناك إشارات فلسفية إلى الجانب الايجابي للانفعالات فقد أقر Descartes البعد المعرفي للانفعالات باعتبارها تولد ميولا نحو أفعال محددة تساهم في تثبيت الذكريات وتوفر معلومات عن أهمية المثيرات بالنسبة للفرد، وأرجع تأثيرها السلبي على الأحكام العقلية إلى عدم قدرة الأفراد على التحكم فيها[2]. في نفس القرن أشار Spinoza إلى أنه يمكن أن يكون للانفعالات تأثير إيجابي على الأحكام التي يصدرها الأفراد وعلى اختياراتهم، وذلك باعتبارها قوة محفزة. وذهب Schopenhauer أبعد من ذلك فقد اعتبر أن العقل يخضع للإرادة التي يولدها الانفعال[3].

تمثل سنة 1872 نهاية التأملات الفلسفية للانفعالات وبداية المقاربة العلمية في دراستها وذلك مع نشر Darwin لمؤلفه المشهور " التعبير عن الانفعالات لدى الإنسان والحيوان"، أظهرت دراسات Darwin البعد البيولوجي للانفعالات، فقد اعتبرها نشأت بحكم وظيفتها في ارتباطها بعادات سلوكية للإنسان القديم فكانت ضرورية لتوفير استعدادات معينة على مستوى العضوية لمواجهة مواقف متأزمة. وهكذا بتكرار تلك المواقف أصبحت الاستعدادات البيولوجية راسخة في الجهاز العصبي للإنسان كنزعات داخلية هي الانفعالات[4]. هذا يعني أن الانفعالات لم تستمر في الوجود

---

[1] - Luminet,O, Psychologie des émotions : confrontation et évitement, (1 ère éd), De Boeck, Bruxelles, Belgique, 2002, p 19.

[2] - Kotsou, op. cit, p 28.

[3] - Channouf, A, Les émotions : une mémoire individuelle et collective. Sprimont, Editions Mardaga, Belgique, 2006.

[4] - Goleman, D, L'intelligence émotionnelle,Edition Robert Lafont, s.a Paris, France, 1997, pp 20-23.

نظرا لفائدتها التكيفية وإنما تعتبر بقايا سلوكات إنسانية قديمة فقدت وظيفتها، بل وأصبحت عامل مشوش يعيق وظيفة العقل[1].

مع نهاية القرن التاسع عشر، عرف تاريخ الانفعالات منعرجا هاما، مع ظهور البعد الفيزيولوجي للانفعالات، فقد اقترح كل من الفيلسوف والباحث في علم النفس الأمريكي James والباحث في علم التشريح الدانماركي Lange، والباحث في علم النفس الاسترالي Sutherland، الذي نادرا ما كان يرد ذكره في أدبيات الموضوع إقترحوا في نفس الفترة الزمنية، وكل على حدى، أن مصدر الانفعالات هو التغيرات الفيزيولوجية للجسد، وأن المشاعر الانفعالية تتولد بعد أن يدرك الفرد هذه التغيرات، وقد لخص James ذلك سنة 1898 في عبارته المشهورة " أنا أبكي، إذا أنا حزين". وعليه فإنه حسب هؤلاء الباحثين، يكون إدراك الموقف خاليا من أي شعور انفعالي إذا لم تحدث التغيرات الفيزيولوجية، فلا يمكن تخيل حالة الخوف مثلا بدون ارتفاع في نبضات القلب وسرعة في التنفس، وغيرها من التغيرات المرتبطة بالخوف[2].

هذه المقاربة تعرضت للنقذ من طرف كل من Cannon وBard اللذان اقترحا أن الانفعالات تتولد نتيجة لتقدير الموقف[3]، وقد أظهرت أبحاث Bard أن الإثارة المخبرية للتغيرات الفيزيولوجية لم تؤدي إلى ظهور أي نوع من المشاعر الانفعالية. كما بين أيضا أن التدخل الجراحي لقطع الوصلات العصبية بين الأعضاء الإعاشية والجهاز العصبي المركزي لم يمنع ظهور المشاعر الانفعالية في غياب التغيرات الحشوية[4].

---

[1] - Luminet, op. cit.

[2] - Channouf, A, et Rouan, G, Emotion et cognitions, (1er éd), Edition De Boeck Université, Bruxelles, Belgique, 2002, p 11.

[3] - مواري إدوارد، الدافعية والانفعال، ترجمة أحمد عبد العزيز سلامة، دار الشروق، الأردن، 1988.

[4] - Channouf et Rouan, ibid, p 12.

خلال نفس الفترة الزمنية كانت ل Freud مساهمات كبيرة في دراسة الانفعالات والتي عبر عنها بمصطلح الوجدان، حيث ركزت دراساته على آثار الحالات الانفعالية القوية، مثل نظرياته المتعلقة بالصدمة النفسية، القلق والخواف، إلا أنه لم يقترح أي نظرية بخصوص الانفعالات في حد ذاتها، وقدمها على أنها ميكانيزمات معقدة لا يتم فهمها بسهولة، وأنه عادة ما يكون الشعور بها غامضا وأنها تولد آثارا تفلت من الوعي[1].

في النصف الثاني من القرن العشرين لم تحضى الانفعالات بالاهتمام من طرف أتباع المدرسة السلوكية، حيث تم اعتبارها ظواهر نفسية صعبة المنال، ولا يمكن تناولها بدراسة علمية حقيقية. ولم يرد لدى السلوكيين ما يمكن اعتباره استجابة انفعالية إلا ما وصفوه من خصائص للدافعية بأنها طاقة تحرك السلوك وتزوده بالقوة أو من خلال دراسة الضغط النفسي[2].

رغم تطور المعارف حول طبيعة الانفعالات وتفسيرها، إلا أن موقف الفلسفة القديمة من الانفعال والعقل ظل موجودا إلى يومنا هذا، وهو الموقف الذي يعتبر الانفعالات ظاهرة يجب التحكم فيها بل والتخلص منها[3].

2 – 2 – تعريف الانفعالات:

تتفق التعاريف المعاصرة للانفعالات على أنها استجابات تضم ثلاثة أبعاد وهي البعد الفيزيولوجي: ويتمثل في تغير وظائف الجسم مثل الإفراز الهرموني والنبض القلبي. البعد السلوكي التعبيري: مثل تعابير الوجه وحركة الأطراف ونبرة الصوت. أخيرا البعد المعرفي أو الخبرة الشعورية: ويعبر عن تعرف الفرد عن الحالة النفسية التي يعيشها أو عاشها أثناء حدوث تلك الاستجابات.

---

[1] - Luminet,op. cit, p 23.
[2] - Channouf et Rouan, op. cit, p 78.
[3] - Luminet, ibid, p 16.

هناك عدة مقاربات في تعريف الانفعال تختلف كل منها عن الأخرى باختلاف البعد الانفعالي الذي تم تناوله بالبحث، نذكر أهمها في ما يلي[1]:

- **المقاربة المعرفية:** ومن أنصارها Lazarus، Smith، Ellsworth، Rozman وFrijda، والتي تعتبر الانفعالات استجابة موقفية وتعرفها من خلال ارتباطها بأحداث معينة، وأن تقييم هذه الأحداث عامل ضروري في ظهور الانفعال.

- **المقاربة العالمية:** وهي التي تعتبر الانفعالات استجابات تكيفية ترتبط أساسا بالعامل البيولوجي للإنسان، كما يذهب إلى ذلك Ekman الذي يقترح أن كل انفعال يرتبط بالضرورة بتعبير وجهي محدد. إلا أن هذا الاقتراح وإن كان قد لقي قبولا واسعا بالنسبة للانفعالات الأساسية مثل الخوف والغضب، فقد وجد صعوبة في التحقق منه إمبريقيا بالنسبة للانفعالات المعقدة، مثل الانزعاج والندم والشعور بالذنب[2].

- **المقاربة الثقافية:** ومن روادها Averill، وتعتبر هذه المقاربة أن وجود انفعال معين يتعلق بمدى تعريف ثقافة المجتمع له، كما تبين هذه المقاربة أن خاصية التكيف للانفعال تتعلق بالمجال الاجتماعي والنفسي.

تجد الإشارة إلى أن Scherer قد ذهب إلى تقديم طرح أشمل يستدخل كل من العوامل البيولوجية والثقافية في مفهوم الانفعالات، حيث اقترح في البعد المعرفي للانفعالات أن الفرد يقيم ما إذا كان الموقف يتلاءم مع قيمه[3].

---

[1] -Luminet,op. cit, p 42.

[2] - Ibid, p 32.

[3] - Ibid, p 34.

3- مفهوم الذكاء الانفعالي (Intelligence émotionnelle):

3-1- لمحة تاريخية:

ظهرت الأعمال العلمية المتعلقة بمفهوم الذكاء الانفعالي في إطار سعي الباحثين إلى تطوير مفهوم الذكاء، ليشمل أكبر قدر من القدرات العقلية وليكون ملائما لتفسير النجاح الإنساني بصورة شاملة. وما أعطى قوة ومصداقية أكبر لهذا المفهوم هي البحوث التي ظهرت في التسعينات في مجال العلوم العصبية والتي هدفت إلى التعرف مخبريا على تداخل العمليات المعرفية والانفعالية.

فخلال الثمانينات، بينت الدراسات التي تناولت عوامل النجاح الإنساني وأشهرها دراسة Hunter و Hunter سنة 1984، أن ارتباط نسبة الذكاء بالنجاح الاجتماعي والمهني لا يتعدى نسبة 20% بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل نفسية اجتماعية[1]. كما بينت أيضا نتائج هذا النوع من الدراسات ارتباط ضعيف للمستوى المهني وللمستوى الاجتماعي بنسبة الذكاء وارتباطهما بالقدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية، وأن تأثير القدرات الاجتماعية والانفعالية في تحديد النجاح المهني يتجاوز تأثير نسبة الذكاء بأربع مرات[2].

كشفت هذه النتائج بصورة واضحة عجز النظرية التقليدية لمفهوم الذكاء عن تفسير كافة جوانب النجاح الإنساني، مما أدى إلى بروز اتجاها يحاول تقييم القدرة العقلية الإنسانية بشكل متكامل باعتبار أن الفرد يتفاعل مع المواقف المختلفة وفي كل الحالات بكافة الجوانب المكونة لشخصيته، المعرفية، الانفعالية والنزوعية.

---

[1] - Goleman, 1997, op. cit, p 51.
[2] - Kotsou, op. cit, p 21.

وفي الحقيقة، يجدر التنبيه إلى أن هذه النتائج لم تكن أمرا جديدا آن ذاك ففي بداية القرن العشرين كانت هناك إشارات مشابهة حتى من طرف بعض أنصار النظرية التقليدية، وهكذا ففي بداية العشرينات انتقد Thorndike اختبارات الذكاء معتبرا إياها تقتصر فقط على قياس الذكاء المجرد، واقترح مفهوم الذكاء الاجتماعي، وعرفه بأنه قدرة الفرد على فهم الآخرين والتصرف بنجاح في علاقته بهم[1]. وفي مطلع الأربعينات اعتبر Wechsler أن مفهوم الذكاء ببعده المعرفي فقط غير كاف لتفسير قدرات التكيف لدى الإنسان[2]. وسنة 1973 عرض أبو حطب نموذجه للقدرات العقلية حيث صنف فيه الذكاء في ثلاث فئات وهي الذكاء المعرفي الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني[3]. أما Vygotsky، فقد اعتبر الذكاء امتدادا للتنشئة الاجتماعية وأكد على أهمية الاندفاع الجسدي الناتج عن الانفعال في تشكيل الكفاءة باعتباره الطاقة التي تحرك وتربط مختلف مكونات الكفاءة ببعضه[4].

في الثمانينات أسس Gardner دراسته للذكاء على رفض النظرة الأحادية واقترح أن الناس يتمتعون بأنواع متعددة من الذكاء في التعامل مع البيئة المحيطة بهم لا تقل أهمية بعضها عن البعض الآخر، وبناء على ذلك صنف Gardner سبعة أنواع من الذكاء هي:[5]

---

[1] - سالي علي حسن، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، (ط 1)، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007 ص18.

[2] - Kotsou, op. cit, p 21.

[3] - مدثر سليم أحمد، الوضع الراهن في بحوث الذكاء، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص23.

[4] - Clot, Y, La fonction psychologique du travail, (2 eme éd), Presses Universitaire de France, Paris, 2000, p 23.

[5] - محمود عبد الله محمد خوالدة، الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي، (ط1)، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2004، ص ص 30-31.

- **الذكاء الذاتي (Intelligence intrapersonnelle):** يمثل هذا النوع من الذكاء الوعي بنواحي الضعف والقوة في الذات، والوعي بالانفعالات الذاتية والدوافع والرغبات.

- **الذكاء الاجتماعي (Intelligence interpersonnelle):** يتمثل في القدرة على إدراك مشاعر الآخرين ودوافعهم والاستجابة الملائمة تبعا لذلك الإدراك.

- **الذكاء اللغوي (Intelligence verbale/linguistique):** ويعني القدرة على استخدام اللغة نطقا أو كتابة في مجالات مختلفة مثل البلاغة والإقناع.

- **الذكاء المنطقي الرياضي (Intelligence logique/mathématique):** ويتمثل في القدرة على استعمال الأنماط المختلفة للتفكير المجرد.

- **الذكاء المكاني (Intelligence visuelle/spatiale):** ويعني القدرة على إدراك العالم البصري والقدرة على التمثيل الجغرافي للأفكار، ويكون ذلك في مجالات كالهندسة المعمارية والتصاميم ذات الطبيعة المكانية.

- **الذكاء الجسمي الحركي (Intelligence corporelle/kinesthésique):** ويتمثل في قدرة الفرد على استخدام جسمه أو تشكيل الأشياء للتعبير عن الأفكار.

- **الذكاء الموسيقي (Intelligence musicale/rythmique):** ويمثل قدرة الفرد على إدراك الأصوات والإيقاعات وتشكيلها للتعبير عن الأفكار.

في مطلع التسعينات تزايد الاهتمام بالدور الذي تلعبه العوامل اللامعرفية في النجاح في الحياة بصفة عامة وفي ميدان العمل بصفة خاصة، وحاول الباحثون دراسة مفهوم الذكاء الانفعالي بمراجعة مفاهيم سابقة، مثل المهارات الاجتماعية، الكفاءة الاجتماعية والوعي الانفعالي. وأدت أعمال Mayer و Salovey إلى اقتراح مصطلح الذكاء الانفعالي، حيث قاما باستخدام ونشر هذا

المصطلح لأول مرة في كتابهما بعنوان (الخيال، المعرفة والشخصية) سنة 1990. وتلتها دراسات Bar-On سنة 1997، أما انتشار هذا المفهوم في الأوساط العامة فيرجع إلى مؤلفات Goleman خلال نفس الفترة الزمنية.

أضفت نتائج البحوث المخبرية في منتصف التسعينات الرامية إلى تفسير الميكانيزمات العصبية للانفعالات المزيد من القوة والمصداقية على مفهوم الذكاء الانفعالي.

3-2- تعريف الذكاء الانفعالي:

يشير الذكاء الانفعالي عموما إلى قدرة الفرد على فهم وتقييم وإدارة كل من انفعالاته الخاصة وانفعالات الآخرين[1]، إلا أنه، ومنذ ظهور هذا المصطلح سنة 1990 تزايدت محاولات الباحثين لتحديد تعريف دقيق له، وقد برزت عدة تصورات أهمها التصور الذي ينظر للذكاء الانفعالي على أنه قدرة معرفية ومن أبرز رواده (1990) Mayer وSalovey، والتصور الذي يعتبر الذكاء الانفعالي قدرة انفعالية وسمة شخصية في الوقت نفسه، وهو ما ذهب إليه كل من (1995) Goleman و(1997) Bar-On.

في بداية الأمر عرف Mayer وSalovey، الذكاء الانفعالي بأنه " قدرة الفرد على معرفة مشاعره وانفعالاته والتمييز بينها واستخدام هذه المعرفة في إرشاد التفكير والسلوك"[2]. ثم راجعا هذا التعريف لاحقا فاقترحا أن الذكاء الانفعالي هو " القدرة على الإدراك الدقيق والتقدير الجيد

[1] - معمرية، مرجع سابق، ص 14.

[2] - Kotsou, op. cit, p 22.

والصياغة الواضحة للانفعالات الذاتية وترقية وتطوير المشاعر لتسيير عمليات التفكير، وفهم الانفعلات وتنظيمها والسيطرة عليها، والمعرفة الانفعالية لزيادة النمو الانفعالي المعرفي"[1].

أما Goleman فيصف الذكاء الانفعالي بأنه مجموعة من المهارات الانفعالية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي مواقف الحياة المختلفة، ويعرفه بأنه " قدرة الفرد على معرفة مشاعره ومشاعر الآخرين وعلى تحقيق ذاته، وإدارة انفعالاته وعلاقاته مع الآخرين بشكل فعال"[2].

4- الأساس النورولوجي للذكاء الانفعالي:

تعتبر أشهر الأعمال التي كانت لها مساهمة كبيرة في توضيح التداخل بين الميكانيزم المعرفي والميكانيزم الانفعالي هي أعمال كل من Damasio حول الميكانيزمات العصبية المتعلقة باتخاذ القرار، وLedoux حول العلاقة بين الذاكرة وانفعالات الخوف والقلق.

إهتم Damasio بدراسة نوعية القرارات لدى الأشخاص الذين تعرضوا لإصابات في مناطق مختلفة من الدماغ، وتوصل إلى أن الوظائف المعرفية غير كافية لاتخاذ قرارات ملائمة ومرضية. ووضع بذلك نهاية للتناقض والانفصال اللذان ظلا يسودان بين التفكير والانفعال، ونشر أفكاره تلك سنة 1994 في كتابه (L'erreur de Descarst)، حيث طرح نظريته حول تأثر التفكير بظواهر عصبية متعلقة بأحداث ماضية (Les marqueurs somatiques)، و يشرح Damasio هذه النظرية قائلا: " إنه حتى وإن لم نكن واعين بأننا نشعر بأي انفعال أثناء اختيارنا للقيام بفعل دون الآخر فإن قرارنا تتدخل فيه عوامل انفعالية بصورة غير واعية وأحيانا بصورة واعية، وتفسير ذلك أنه في

---

[1] - محمد عبد السميع رزق، مدى فاعلية برنامج التنوير الانفعالي في تنمية الذكاء الانفعالي للطلاب والطالبات بكلية التربية بالطائف جامعة أم القرى، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والنفسية، 15، (2)، 2003، 62-131، ص 76.

[2] - معمرية، مرجع سابق، ص 23.

حياتنا اليومية السابقة نعيش مواقف مختلفة، وتفاعلنا مع هذه المواقف تولد لدينا انفعالات مختلفة هذه الانفعالات تترسخ جسديا لترشد التفكير لاحقا"[1]. وهكذا فقد أدت هذه الأفكار إلى الاعتقاد أن الوظائف المعرفية تكون غير مجدية إذا لم تتشكل على قاعدة انفعالية ومعرفة جيدة بالذات، وقد بات من المؤكد اليوم، أن الذكاء يتطلب استخدام كافة مناطق الدماغ بما في ذلك مراكز الانفعال[2].

أما Ledoux (1996)، فقد اهتم بدراسة الميكانيزمات العصبية لانفعال الخوف، وقد بين وجود نوعين من الذاكرة الانفعالية، تقع إحداها في مجال الوعي وترتبط بمنطقة التفكير في الدماغ وتخضع معلوماتها للمعالجة الواعية، أما النوع الثاني من الذاكرة الانفعالية فيقع في مجال اللاوعي ويعمل بصورة آلية ويرتبط بنشاط اللوزة العصبية في قاعدة الدماغ[3].

كما نجح Ledoux في تحديد مسارين عصبيين لمعالجة المعلومات الانفعالية الأول ينطلق من مركز الانفعال في المهاد باتجاه القشرة المخية والذي يسمح بالمعالجة الواعية للانفعالات في فترة زمنية تقارب 24 جزء من الألف من الثانية، والمسار الثاني أقصر، حيث يربط بين المهاد واللوزة العصبية المسؤولة عن إدارة الانفعالات بطريقة غير واعية وبشكل أسرع أي حوالي 12 جزء من الألف من الثانية[4].

خلاصة ما سبق أن المعالجة اللاواعية للمعلومات الانفعالية لها مظهران، ففي الحالات الخالية من الشعور الانفعالي أوالمشحونة بانفعالات ذات شدة ضعيفة، فإنها تعمل على استحضار

---

[1] - Damasio,O.R, L'erreur de Descartes, La raison des émotions, (traduit par Marcel Blanc, Edition Odile Jacob, Paris, France, 2010, p 239-241.

[2] - Pierson,M.L, L'intelligence relationnelle, (2ème éd), Editions d'Organisation, Paris, France, 2003, pp 40-42.

[3] - Kotsou, op. cit, p 45.

[4] - Ibid, p 46.

انفعالات تساهم في تشكيل اختياراتنا وتقييمنا للمواقف المختلف أما في حالة المواقف المشحونة انفعاليا فإنها تؤدي إلى الفعل اللاإرادي الخارج تماما عن سيطرة التفكير[1].

5- النماذج النظرية للذكاء الانفعالي:

يمكن تصنيف النماذج النظرية للذكاء الانفعالي في نوعين، نماذج القدرة وأهمها نموذج Mayer (1990) وSalovey والتي تعتبر الذكاء الانفعالي شكلا من أشكال الذكاء العقلي، والنماذج المختلطة وأهمها نموذج Goleman (1995) ونموذج Bar-On (1997)، وهي التي يكون فيها الذكاء الانفعالي عبارة عن تركيبة من قدرات عقلية وسمات شخصية تتعلق خاصة بمهارت الفرد في التفاعل مع الآخرين ومواجهة الضغوط. وفي ما يلي عرض لهذه النماذج.

5-1- الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية:

يعتبر Mayer وSalovey أبرز المنظرين لمفهوم الذكاء الانفعالي. يبين نموذجهما أن الانفعال يوفر معلومات هامة يتفاوت الأفراد في قدراتهم على الوعي بها ومعالجتها والاستفادة منها كما يختلف الأفراد في قدراتهم على الربط بين معالجتهم للمعلومات الانفعالية وبين تفكيرهم العام وتترجم هذه القدرة في بعض السلوكات التكيفية. ويذهبان إلى أن الانفعالات تدعم التفكير المنطقي أكثر من كونها تشتته[2].

يتضمن مفهوم الذكاء الانفعالي من هذا المنظور أربعة أبعاد[3].

---

[1] - Pierson, op. cit, pp 38.

[2] - عثمان حمود الخضر، الذكاء الوجداني، هل هو مفهوم جديد؟ دراسات نفسية، 12 (2)، 2002، ص 15.

[3] - Mayer, J. D, et all, Models of emotional intelligence. Sternberg R. Hand-book of intelligence, UniversityPress, Cambridge, 2000, pp 396-420.

- **الإدراك الانفعالي (Perception émotionnelle):** و يعني قدرة الفرد على الوعي بانفعالاته وتقييمها والتعبير عنها بصورة صحيحة وصادقة، وقدرته على إدراك انفعالات الآخرين من خلال مظاهرها التعبيرية المختلفة والتمييز بين التعبيرات الصادقة منها والزائفة.

- **الفهم الانفعالي (Compréhension émotionnelle):** ويسمى أيضا المعرفة الانفعالية، حيث يعبر عن القدرة على فهم الحالات الانفعالية الذاتية المعقدة والتي يتداخل فيها أكثر من انفعال واحد في الوقت نفسه، أو يتعاقب فيها انفعالان أو أكثر أو يكون أحد الانفعالات نتيجة لانفعال آخر، أو يدعم أحدهما الآخر. كما تعني أيضا القدرة على ربط الانفعالات بالمواقف.

- **إدارة الانفعالات (Gestion des émotions):**وتسمى أيضا تنظيم الانفعالات وتعني قدرة الفرد على التخلص من الحالة الانفعالية السلبية أو تعديلها أو مساعدة الآخرين على ذلك.

- **التسهيل الانفعالي للتفكير (Assimilation émotionnelle de la pensée):** ويعني قدرة الفرد على معرفة الانفعالات التي ترافق التفكير، وقدرته على توليد المشاعر المسهلة للتفكير، أي تلك التي تساعد وتشجع العمليات المعرفية مثل التذكر والتركيز.

5- 2- الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية وسمة شخصية:

يسمى أيضا بالنموذج المختلط، ويلقى هذا النموذج قبولا واسعا لدى المهتمين بالبحث في هذا المجال، فمن خلال الاطلاع على الدراسات المتعلقة بالذكاء الانفعالي يتضح أن معظم الدراسات أجريت في ضوء هذا النموذج، إلا أن ما يؤخذ على هذا النموذج أنه عبارة عن إعادة

صياغة لمفهوم قديم وهو الشخصية[1]، وأبرز النماذج المختلطة التي ساهمت في بناء مفهوم الذكاء الانفعالي هي نموذج Goleman، ونموذج Bar-On.

5-2- 1 - نموذج Goleman:

قام Goleman ابتداء من سنة 1995 بتبسيط مفهوم الذكاء الانفعالي ما سمح بانتشاره في الأوساط العامة والمهنية.يرى Goleman أن الإنسان يملك عقلا منطقيا وعقلا وجدانيا وأنهما يعملان في تناسق تام في الحالات العادية، حيث تكون المشاعر ضرورية للتفكير، فمثلا المزاج الايجابي من شأنه أن ينشط الإبداع ويساعد في حل المشكلات، كما أن المشاعر الايجابية عموما تساعد الفرد على تصنيف وتنظيم المعلومات. وهكذا فالذكاء الانفعالي من هذا المنظور يساعد على التوازن النفسي ويسهل اتخاذ القرارات[2]. ويفترض Goleman أن الأشخاص يولدون مزودين بنظام للتحكم في الانفعالات هو الذي يحدد فيما بعد مدى قدرتهم على اكتساب المهارات الانفعالية حيث تظهر هذه المهارات وتنمو متكاملة يدعم بعضها البعض الآخر[3]. يضم نموذج Goleman أربعة أبعاد وهي: الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي بالآخرين، وإدارة العلاقات[4] نعرضها في ما يلي:

- **الوعي بالذات (Conscience de soi):** ويعني قدرة الفرد على الانتباه وإدراك انفعالاته وقت حدوثها، ووعيه بتأثيراتها ووعيه بمواطن القوة والضعف لديه في مجال التحكم في انفعالاته[5]. ويدل أيضا على الاستمرارية في الانتباه إلى الحالة الانفعالية الداخلية، ويتناول هذا الانتباه بطريقة

---

[1] - فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق، مرجع سابق، ص 15.

[2] - Goleman, 1997, op. cit, p 51.

[3] - علي حسن، مرجع سابق، ص23.

[4] - Kotsou, op. cit, p 23.

[5] - المرجع نفسه، ص 51.

محايدة كل ما يمر بالوعي من مشاعر، وهو يقابل مفهوم الأنا الملاحظة من منظور التحليل النفسي[1]. فيعتبر الوعي بالذات بمثابة وعي آخر إلى جانب الوعي بالأحداث، يوفر معلومات أوسع لتقييم الموقف ويفتح مجال الاختيار أمام التفكير لاتخاذ القرار بدلا من انتهاج السبيل الوحيد الخاضع لسيطرة الانفعال.

– **إدارة الذات (Maitrise de soi):** تسمى أيضا تنظيم الذات، وتعني القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية بما في ذلك كسب الوقت من أجل التحكم فيها، من خلال تقبلها والتعبير عنها بشكل مناسب. فإذا كان الانفعال يندفع استجابة لمثير، أي عن طريق تقييم أولي للموقف فإن ما يسمح بالسيطرة عليه هو إعادة التقييم التي تنطلق من الواقع الذي يتيحه الوعي بالانفعال.

– **الوعي الاجتماعي (Conscience des autres):** يشمل الوعي الاجتماعي عدة مهارات انفعالية وهي التعاطف، الميل إلى المساعدة والوعي التنظيمي[2]. يعني التعاطف قدرة الفرد على الشعور بما يشعر به الآخرين ومشاركتهم انفعاليا. أما الميل إلى المساعدة فيقصد به توقع الفرد لحاجات الآخرين والتفاعل معهم بما يتناسب مع ذلك. أما الوعي التنظيمي، فهو تفهم الفرد لقرارات المنظمة وقدرته على النقد الايجابي. لكن يبقى التعاطف أهم قدرة انفعالية يتكون منها الوعي الاجتماعي حيث أن العجز في هذه القدرة غالبا ما يكون وراء كل فشل في العلاقات الاجتماعية، بل قد لوحظ أيضا أن له دلالة مرضية، فعادة ما يتم ملاحظة ضعف التعاطف في الحالات السيكوباتية والحالات الإجرامية[3].

---

[1] - Goleman, 1997, op. cit , p 77.
[2] - Ibid, p 151.
[3] -Ibid, p 152.

– **إدارة العلاقات (Gestion des relations):** تشمل القدرة على الاتصال، وعلى إدارة الصراعات وبناء العلاقات والتعاون، والعمل في فريق. وتعتمد هذه القدرات على مدى فهم الفرد لمشاعر الآخرين من جهة وعلى مدى وعيه بذاته وقدرته على التحكم فيها من جهة أخرى.

5 – 2 – 2 – نموذج Bar-On:

عرف Bar-On الذكاء الانفعالي بأنه الطريقة التي يتمكن من خلالها الفرد من فهم نفسه وفهم الآخرين، وبناء علاقات معهم والتأقلم مع الوضع المعاش من أجل مواجهة فاعلة لمتطلباته[1].

يعتبر Bar-On من بين الأوائل الذين ساهموا في تصميم أدوات لقياس الذكاء الانفعالي باقتراحه مفهوم النسبة الانفعالية وهو يقابل مفهوم نسبة الذكاء، ويعني به مستوى الذكاء الانفعالي نسبة إلى السن. يعتقد Bar-On أن الذكاء الانفعالي يتطور بمرور الزمن، كما يمكن تنميته عن طريق التعلم وعن طريق العلاج. ويرتكز نموذجه على القدرات الكامنة للفرد وليس على مهاراته السلوكية، فهو يتمحور حول مجموعة من القدرات التي يمكن أن تؤدي إلى النجاح والتوافق النفسي والاجتماعي[2]. وتنتظم هذه القدرات ضمن خمس محاور وهي:[3]

– **الذكاء الانفعالي الداخلي (intra-personnel):** ويشمل الوعي بالانفعالات الذاتية والقدرة على قبولها وتأكيدها والتعبير عنها.

– **الذكاء الانفعالي الاجتماعي (interpersonnel):** ويشمل الوعي بالآخرين والتفاعل معهم والقدرة على بناء العلاقات، والشعور بالمسؤولية الاجتماعية.

---

[1] – مدثر سليم أحمد، مرجع سابق، ص 71.

[2] – علي حسن، مرجع سابق، ص 46.

[3] - Kotsou,op . cit, p 23.

- **القدرة على التكيف (adaptabilité):** وتتمثل في القدرة على حل المشكلات ذات الطبيعة الاجتماعية، والمرونة، والقدرة على إدارة التغيير.

- **إدارة الضغوط (gestion du stress):** وتعني ضبط الاندفاع.

- **المزاج العام (humeur générale):** ويعني الشعور المستمر بالسعادة والتفاؤل والقدرة على التحفيز الذاتي.

6- قياس الذكاء الانفعالي:

لقد استقطب مفهوم الذكاء الانفعالي ولا يزال، اهتمام الباحثين منذ ظهوره ورغم ذلك لا يزال قياسه في مهده فالمقاييس المصممة لقياسه لا زالت تستدعي إعادة النظر والتمحيص ولا زالت بعيدة عن الثبات والصدق المطلوبين[1]. وقد اختلفت الوسائل المصممة لقياسه تبعا للنماذج التي تأسس وفقها.

سعى Mayer وSalovey إلى إرساء مصداقية لنموذجهما من خلال تصميم واستعمال مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل، وهو عبارة عن اختبار يتكون من 402 بندا، يتطلب من المجيب أن ينجز سلسلة من المهام لتقييم قدراته على إدراك فهم وإدارة الانفعال. ثم قاما الباحثان نفسهما لاحقا بتصميم مقياس آخر رفقة Caruso انطلاقا من عينة تقدر ب 5000 فرد من كلى الجنسين موزعين على 50 ميدان بحث مختلف عبر العالم، ويحتوي على 141 سؤالا ويهدف إلى

[1] - Goleman,D, L'intelligence émotionnelle-2, (traduit par Daniel Roche), Edition Robert Lafont, s.a Paris, France, 1999, p377.

قياس القدرات الرئيسية المكونة للذكاء الانفعالي المبينة في نموذجهما حيث يتكون من عدة مهام تتعلق بتقييم الانفعال في كل تعبير وجهي معروض واختيار السلوك الأكثر فعالية للتحكم فيه[1].

أما بالنسبة للمقاييس المستخدمة في إطار النموذج المختلط، فقد صممت في شكل تقارير ذاتية تختلف باختلاف الأبعاد والمهارات التي يعالجها كل نموذج. وهكذا صمم Goleman قائمة المهارات الانفعالية (Inventaire des compétences émotionnelles) تتكون من 72 عبارة تقيس 18 كفاءة موزعة على أربعة أبعاد. أما Bar-On فقد صمم استبيان متكون من 133 عبارة، سميت بقائمة النسبة الانفعالية (Inventaire du quotient émotionnel) موزعة على 15 بعدا فرعيا، تندرج ضمن خمسة أبعاد أساسية. وفي نفس هذا السياق طور Schut وزملاؤه مقياسا يتكون من 33 عبارة تقيس الذكاء الانفعالي عن طريق التقرير الذاتي.

[1] - علي حسن، مرجع سابق، ص53.

ملخص الفصل:

لقد ظل سائدا إلى وقت قريب الاعتقاد أن الانفعالات تقلل من مستوى العمليات المعرفية وتتنافى مع العقل، ولم يجد معارضة من البحوث العلمية، بل وقد دعمته البحوث العلمية التي تناولت تأثير الانفعالات على التحصيل الدراسي. أما الأسئلة المحيرة والملحة المتعلقة بمدى وعي الإنسان بانفعالاته وعلاقة ذلك بتنظيم وتوجيه تفكيره، فلم تحض باهتمام الباحثين إلا حديثا وهو ما مهد لظهور مصطلح الذكاء الانفعالي.

لقد تبين من هذا الفصل أن مفهوم الذكاء الانفعالي هو امتداد وتوسيع لمفهوم الذكاء وأن هذا التوسيع لم يظهر في مرحلة معينة من التاريخ، بل ظهر من خلال التبلور التدريجي عبر العصور للأفكار المتعلقة بماهية الانفعالات وبعلاقتها بالعقل وأن مفهوم الذكاء الانفعالي جاء ليساعدنا على بناء فهم أكبر للصحة النفسية ويوجهنا في مجال الكفاءة النفسية والاجتماعية.

الفصل الرابع
الشخصية

تمهيد

1 – مفهوم الشخصية

2 – بعض المفاهيم المتعلقة بالشخصية

3 – محددات الشخصية

4 – المقاربات النظرية المفسرة للشخصية

5 – قياس الشخصية

ملخص الفصل

الفصل الرابع: الشخصية

تمهيد:

يمكن وصف البحوث التي تناولت الشخصية بأنها اهتمت بدراسة الصفات الجوهرية للأفراد التي تحدد الفروق بينهم في طريقتهم في التفكير (البعد المعرفي) طريقتهم في التصرف (البعد السلوكي)، وطريقتهم في الشعور (البعد الانفعالي). وأنها استندت إلى افتراض وجود أنماط استجابة ثابتة لدى الفرد الواحد.

رغم أن مفهوم الشخصية قد تم تناوله بالبحث في مراحل مبكرة، إلا أنه يبقى من المفاهيم الأكثر غموضا في علم النفس. في هذا الفصل نعرض مختلف الأدبيات التي تناولت مفهوم الشخصية مع التركيز على الجهود التي جاءت في إطار وصفها وبالتحديد الدراسات التي تدخل ضمن ثلاثة اتجاهات هي منحى الأنماط وهو أول اتجاه أخذته الدراسات لوصف الشخصية، منحى السمات وهو النموذج المهيمن على الدراسات المعاصرة للشخصية، كما نخصص مجالا هاما أيضا لنموذج العوامل الخمسة والذي يعتقد مناصروه أنه نموذج يتجاوز الاختلاف الثقافي ويتسم بالعالمية في وصف الشخصية.

1 – مفهوم الشخصية:

تاريخيا يأتي مصطلح الشخصية من الكلمة اللاتينية (Persona) والتي تعني القناع الذي يستخدمه الممثلون في العرض المسرحي من أجل التعبير عن مختلف الانفعالات المتعلقة بالعرض. يشير مفهوم الشخصية إلى ما يميز السلوكات المستخدمة من طرف الفرد، وما يصبغ عليه طابع الفردية، وتتعلق الشخصية بسلوكات الفرد المدركة من طرف الآخرين، فهي عبارة عن مفهوم نظري يستمد وجوده من خلال السلوكات الملاحظة أو الاستعدادات.

يعتبر مفهوم الشخصية من المفاهيم الأكثر غموضا في علم النفس، رغم أنه من المفاهيم الرئيسية الأولى التي تأسست في علم النفس والتي حضيت في زمن مبكر بعدد وفير من الدراسات. فتتعدد تعاريف الشخصية وتتنوع باختلاف خلفياتها النظرية فيذهب كل من Allport وEysenck إلى اعتبار الشخصية متغير وسيط يعدل من استجابات الفرد للمثيرات البيئية فيعرفها Allport بأنها عبارة عن تنظيم دينامي للأنظمة النفسية الجسدية للفرد الذي يحدد طرقه الخاصة في التكيف مع البيئة[1]. ويعرفها Eysenck بأنها تنظيما ثابتا ودائما لصفات ومزاج وتفكير وبنية الفرد الجسمية الذي يميز تكيف الفرد مع محيطه، بينما يعتبرها Guilford ذلك النمط الفريد المميز لسمات الفرد ويذهب آخرون إلى اعتبار الشخصية مؤثرا اجتماعيا، أي مجموعة من الصفات وظيفتها التأثير في الآخرين[2]. ويعرفها عشوي بأنها مجموعة من الصفات النفسية المنفردة للشخص التي تشكل أنماطا سلوكية خاصة ومتنوعة وثابتة نسبيا عبر الزمن[3].

---

[1] - عسكر ، مرجع سابق، 141.

[2] - المرجع نفسه، 142.

[3] - مصطفى عشوي، مدخل إلى علم النفس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص 170.

2 – بعض المفاهيم المتعلقة بالشخصية:

2 – 1 – الطبع (Temperament):

يتميز الطبع في كونه ذو جذور بيولوجية وراثية، فهو يمثل الاستعدادات الوراثية المحددة للشخصية، ومنها العوامل الفيزيولوجية مثل معدلات إفراز الغدد الصماء. وهو بذلك يرتبط ارتباطا وثيقا بالجوانب الوجدانية فيتحدد من خلاله وبنسبة كبيرة البعد الانفعالي للشخصية. يظهر الطبع في وقت مبكر من الطفولة ويستمر تأثيره بعد الرشد[1]. نشير أنه يوجد القليل من المؤلفين باللغة العربية من يستخدمون مصطلح المزاج للدلالة على الطبع، لكن أغلب الكتاب يفرقون بين الطبع كاستعداد ثابت والمزاج الذي يستخدمونه لوصف الحالة الانفعالية متوسطة الاستمرار. يقدم كل من Watson و Clark تعريفا مختصرا للطبع على أنه مجموع الخصائص الوراثية القابلة للملاحظة منذ الولادة[2].

حاول العديد من الباحثين قياس وتصنيف الطباع منهم (1994) Digman الذي حدد أربعة عوامل رئيسية لوصف الطبع وهي: الاندفاعية، الاجتماعية، الخوف والغضب.[3]

2 – 2– السمة (Trait):

هي الخاصية الدائمة التي تميز الجانب البدني والوجداني والسلوكي للفرد. ويمكن وصفها بأنها استعداد للتصرف بطريقة معينة في مواقف مختلفة. يعرفها Allport بأنها عبارة عن تركيبة

---

[1] - كامل محمد عويضة، علم النفس بين الشخصية والفكر، (ط1)، دار الكتب العلمية، لبنان، 1996، ص 9.

[2] - Luminet, op. cit, p 40.

[3] - Hansenne, M, Psychologie de la Personnalité, (3 ème éd), Editions De Boeck Université, Bruxelles, Belgique, 2007, p 17.

نفسية لديها القدرة على استدعاء المثيرات الوظيفية بفعالية ولديها القدرة على المبادأة والتوجيه الفعال للسلوك التكيفي التعبيري. ووضع Allport عدة معايير لتحديد مفهوم السمة[1]، وهذه المعايير هي:

- السمة أكثر وجودا من مجرد تسمية، فهي تعبر عن عادات سلوكية.
- السمة أكثر عمومية من العادات، أي أن عادتان سلوكيتان أو أكثر، ترتبط وتتسق لتكون سمة.
- السمة دينامية، أي لها دور دافعي بالنسبة للسلوك.
- يتحدد وجود السمة إحصائيا، أي من خلال تكرار الاستجابة.
- السمات ليست مستقلة عن بعضها.
- قد تظهر سمات متناقضة لدى الفرد الواحد.

2 – 3 – النمط (Type):

يعبر نمط الشخصية عن مجموعة من سمات الشخصيةالمختلفة لكنها مترابطة، أو هو صف إجمالي للشخصية يشمل عدة أوصاف أكثر تفصيلا[2]. فمفهوم النمط يسمو عن السمة حيث تقضي الارتباطات الموجودة بين بعض السمات إلى وجود وصف يجمعها هو النمط[3]. تجدر الإشارة أن استخدام مفهوم النمط لا يقتصر على الوصف الإجمالي للشخصية (نظريات تنميط الشخصية)، ولكن يستخدم أيضا في مقاربات السمات للدلالة على الأبعاد المختلفة للشخصية.

---

[1] - سيد محمد غنيم، سيكولوجية الشخصية، دار النهضة العربية، مصر، 1987،ص251.

[2] - Hansenne, op. cit, p 29.

[3] - أحمد محمد عبد الخالق، وآخرون، سلوك النمط (أ) وعلاقته بأبعاد الشخصية، دراسة عاملية، مجلة العلوم الاجتماعية، 20، (3)، ص ص9 – 30، 1992.

3 – محددات الشخصية:

أشارت الدراسة التي تناولت الشخصية إلى أن تكوين ونمو الشخصية يتعلق بمجموعة من العوامل هي الوراثة، التكوين العضوي والفيزيولوجي والبيئة نعرضها في ما يلي:

3 – 1 – المحددات الوراثية:

منذ ظهور علم الوراثة مع Mendel سنة 1866 لم تتوقف المحاولات لكشف تأثير الجينات في جوانب مختلفة من حياة الإنسان، اهتم نوع من هذه الدراسات سميبالدراسات الجينية السلوكية بالبحث في ما إذا كان سلوك معين يرتبط بأحد الجينات. وفي هذا الصدد فقد بينت النتائج أن الجينات مسؤولة عن ما لا يقل عن ثلثي الفروق بين الأفراد في الأبعاد العامة للشخصية[1].

3 – 2 – المحددات العضوية والفيزيولوجية:

فكرة تأثير العوامل البيولوجية على الشخصية ليست بالفكرة الجديدة، بل هي فكرة قديمة تظهر في التنميطات القديمة المرتبطة بالخصائص الجسدية والتي نشير إليها في نظريات النمط في هذا الفصل، إلا أن الدراسات الحديثة والتي تندرج في الإطار النفسي البيولوجي الاجتماعي للشخصية أثبتت بما لا يدعو للشك، وانطلاقا من بيانات موضوعية وجود ارتباطات وثيقة بين العوامل البيولوجية والشخصية، من خلال توضيح دور الهرمونات في تشكيل الأنماط السلوكية لدى الأفراد والاختلاف في بنية الشخصية حسب الجنس والسن.[2]

---

[1] - Levy-Leboyer,C, La personnalité : un facteur essentiel de réussite dans le monde du travail, Editions d'Organisation, Paris, 2005, p 72.

[2] - Hennen, G, Endocrinologie, De Boeck, Bruxelles, 2001.

3 – 3 – المحددات البيئية:

يدلنا الموروث الأدبي في مجال علم النفس الاجتماعي على وجود عوامل مختلفة محددة للشخصية أهمها التنشئة الاجتماعية مثل الأسرة، المدرسة، الدين والثقافة. حيث تساهم هذه العوامل في تعلم الفرد لأنماط معينة من السلوك وتساهم في تشكيل إدراكه لذاته وللمواقف الاجتماعية التي يعيشها وطريقة تفاعله معها[1]. كما بينت الدراسات التي أجريت على التوائم والتي سعت لكشف مدى تأثير كل من العوامل الوراثية والبيئية على الشخصية أن المحيط غير المشترك هو الأكثر تأثيرا في الشخصية وأنه مسؤول عن 60% من الفروق الفردية مقابل 40% تحددها العوامل الوراثية[2].

4 –المقاربات النظرية المفسرة للشخصية:

لقد حاولت الدراسات التي تناولت الشخصية معالجة العديد من التساؤلات حول مصدر تشكلها فيما إذا كان فطريا أم مكتسبا، وحول طبيعة محدداتها إن كانت موقفية أم داخلية، معرفية أم انفعالية، شعورية أم لا شعورية، وكذلك حول مدى ثبات أو تغير الشخصية عبر الزمن، ومدى استقلالية أو اندماج مكوناتها. وفي هذا الإطار ظهرت عدة مقاربات تعالج هذه المسائل نعرضها في ما يلي:

4 – 1 – المقاربات الدينامية:

عملت هذه المقاربات على توضيح مدى مسؤولية الشخصية عن السلوك، أي مدى وجود انسجام في السلوك يرجع إلى الشخصية، وأولت أهمية خاصة لدور اللاشعور وحاولت تفسير بنيات

---

[1] - الخضر، مرجع سابق، ص 46.

[2] - Hansenne, op. cit, p 87.

عصابية ثابتة لدى الفرد من خلال فهم ماضيه مهملة المحددات الموقفية. وتعتبر أهم الأعمال في هذا المنحى هي أعمال Freud، Young، Erikson وHorney. فقد بينت أعمال Freud وErikson حول نمو الشخصية أن السلوك يتحدد بطريقة غير واعية من طرف النزوات البيولوجية، حيث يتمكن الفرد من التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات بفضل جهوده للتحكم في نزواته وفي صراعاته الداخلية، وأن الشخصية تتشكل تبعا لأحداث الطفولة الأولى بحيث لا تكون دوافع السلوك دائما واضحة ومدركة من طرف الفرد.

كما بينت أعمال Erikson (1980) حول مفهوم الهوية أن الشخصية تتحدد بعد فترة المراهقة من خلال تشكل الهوية من خلال التنشئة الاجتماعية. حيث يؤكد هذا التحليل على أهمية الرمزية التي يكونها الفرد عن هويته باعتبارها ما يشكل مبررا لسلوكه.[1]

4 – 2 – المقاربات المعرفية:

أهم روادها Kelly وRotter، ركزت هذه المقاربة على الخاصية الذاتية للخبرة الفردية التي تتعلق بطبيعة إدراكات كل فرد. حيث أن الطريقة التي يدرك بها الفرد نفسه ويدرك بها محيطه تؤثر في سلوكاته المستقبلية.

تركز هذه المقاربات على العمليات المعرفية باعتبارها محددة للسلوك. يشير Kelly أن الاستراتيجيات المعرفية المكتسبة هي المحددة والمفسرة لسلوك الأفراد. أي أن الشخصية تتشكل من خلال الطريقة التي يدرك بها الفرد محيطه والتي تتعلق بمرجعيته من المعلومات التي يعتمد عليها في فهم العالم وبقدراته المعرفية. ويذهب Bandura في هذا المنحى، حيث يقترح وجود مصدرين لتشكل الشخصية: هما السلوك المكتسب عن طريق التعلم من خلال التعزيز الايجابي، والسلوك

[1] - Levy-Leboyer, op. cit, p 23.

المكتسب من خلال ملاحظة الآخرين، وهكذا فإنه يرى أن الشخصية يمكن أن تتطور خلال كل مراحل الحياة وليس في المراحل المبكرة فقط.[1]

4 – 3 – المقاربات الاجتماعية:

تركز هذه المقاربات على مفهوم الدور الاجتماعي الذي يستخدمه الفرد للتفاعل مع الآخرين. حيث يذهب Goffman (1959) إلى أن سلوك الفرد تحدده جهوده في بناء صورة اجتماعية عن نفسه تعبر عن الطريقة التي يرغب في أن يدركه بها الآخرون، وقد أسس بذلك لنقد صدق قياس الشخصية بطرق التقرير الذاتي.

إن فرضية أن الشخصية تحددها الأدوار الاجتماعية أكدتها تجربة Zimbardo (1972) التي أجريت على مجموعة من الطلبة الجامعيين من أجل لعب دوري الحراس والسجناء، حيث أدت التجربة إلى ظهور سلوكات عنيفة من طرف من يقومون بدور الحراس أدت إلى توقيف التجربة. كما أكدت هذه الفرضية أيضا تجربة Milgram (1963) حول دور المكون، حيث يطلب من المكون أثناء التجربة تسليط شحنات كهربائية متزايدة على المتعلم كلما قدم هذا الأخير إجابة خاطئة (الشحنات كانت وهمية). بينت نتائج التجربة في مرات متعددة وصول المكون إلى تسليط شحنات يفترض أن تكون قاتلة.[2]

4 – 4 – المقاربة الوصفية:

يوجد اتجاهان أساسيان في وصف الشخصية ضمن هذه المقاربة، هما الوصف من خلال تحديد الأنماط والوصف من خلال السمات. يعتمد كلا الاتجاهين على استخدام المصطلحات اللغوية التي تصف السلوك. حيث أن الوصف من خلال الأنماط يسمح بتصنيف الأفراد تصنيفا

[1] - Levy-Leboyer, op. cit, p 72.
[2] - Ibid, p 30.

إجماليا وفقا لأنماط محددة، بينما الوصف من خلال السمات يؤدي إلى تصنيف أوصاف السلوك في مجموعات مستقلة هي السمات مما يسمح بوصف الفرد من خلال ملمح أكثر تفصيلا من أن يوصف بانتمائه إلى نمط معين.

4 – 4 – 1 – نظريات الأنماط:

لا يتعلق مفهوم النمط بالتمييز بين خصائص الشخصية، بل بمجموعة من الخصائص المتماسكة التي يقدم لها وصفا واحدا وشاملا، حيث تقوم نظريات النمط على افتراض أن السلوكات الملاحظة تتمتع بالاستمرارية أو بتواتر عال في الظهور[1]، حيث يسمح ذلك بتصنيف الأفراد تصنيفا وصفيا حسب هذه الملاحظات. وقد ظهر تصنيف الشخصية من خلال الأنماط منذ القدم فقد اقترح Jalynus في القرن الثاني الميلادي تنميطا يقوم على اختلاف توزيع أخلاط أو سوائل الجسم وهي الأخلاط التي ذكرها Hippocrates في القرن الخامس قبل الميلاد. حيث بين تصنيف Jalynus الشخصية أربعة أنماط هي:[2]

- **النمط السوداوي:** ويتميز بالتشاؤم والشك والاكتئاب.
- **النمط الصفراوي:** ويتميز بالنشاط وسهولة الاستثارة والأنانية.
- **النمط الدموي:** ويغلب عليه التفاؤل والاجتماعية، وسهولة المعاشرة.
- **النمط البلغمي:** وأهم ما يسود لديه من سمات سلوكية ضبط النفس والخمول.

وفي ما يلي عرض لأهم نظريات الشخصية القائمة على التنميط:

---

[1] - Levy-Leboyer, op. cit, p 99.

[2] - عويضة، مرجع سابق، ص ص10 – 11.

4 – 4 – 1 – 1 – نظرية كريشمير (Kretschmer):

تعود دراسات Kretschmer إلى سنة 1920 حيث توصل إلى أن الاضطرابات الذهانية ترتبط بأنواع محددة من الخصائص الجسدية، واعتمادا على ملاحظاته صنف الملمح الجسدي للأفراد إلى أربعة أنواع،[1] وهذه الأنواع هي: النمط النحيل (Leptosome)، النمط البدين (Pycnique)، النمط الرياضي (Athlétique) والنمط المختلط (Dyplastique). يميز النمط النحيل الجسم ذو القامة الكبيرة والتشكيل الدهني الضعيف ويتم ملاحظته غالبا لدى المرضى الذين يعانون من الفصام. أما النمط البدين فيميزه الجسد ذو القامة القصيرة والتشكيل الدهني الكثيف ويتم ملاحظته لدى مرض الهوس الاكتئابي. بينما يرتبط النمط الرياضي بالجسد المتميز ببناء عضلي متطور ويلاحظ أيضا لدى الفصاميين. أما الجسد الذي لا يدخل تحت أي من هذه الأنماط فوصفه Kretschmer بالنمط المختلط (Dyplastique).

4 – 4 – 1 – 2 – نظرية شلدون (Sheldon):

تعود أعمال Sheldon إلى سنة 1942، يوصف تنميطه للشخصية بأنه تنميط جسدي (Somatotype)، ويقوم على افتراض وجود علاقة بين الصفات الجسدية والاتجاهات السلوكية، أي أن طبيعة الجسم هي التي تحدد طبيعة الفرد الانفعالية وينعكس ذلك على سلوكه بما يشكل شخصيته[2]، وصنف Sheldon أجسام الناس إلى ثلاثة أنواع ترتبط بثلاثة أنماط للشخصية[3]، وهذه الأنماط هي:

---

[1] - Hansenne, op. cit, p 77.

[2] - Ibidd, p 78.

[3] - فيصل عباس، الشخصية في ضوء التحليل النفسي، دار المسيرة، لبنان، 1982، ص23.

- **الجسم الاعتياشي (Endomorphe):** وهو الجسم الذي تتوزع به الدهون على جميع أجزائه بما يجعله يتميز بالسمنة غير المتناسقة، وتميز صاحب هذا الجسد بشخصية مرحة وذات طباع سلسة ويتصف بالمرونة في علاقاته والبساطة في مشاعره، يميل إلى الاكتئاب على الرغم من مرحه.

- **الجسم العظمي العضلي (Mésomorphe):** يتميز هذا الجسد بتكوين عضلي كبير وجسم متناسق. يتميز صاحبه بالخشونة وعدم المرونة في علاج مشاكله، وتجدر الأخلاق، ويميل إلى السيطرة.

- **الجسم العصبي الحسي (Ectomorphe):** وهو الجسم المتميز بتشكيل عضلي ضعيف مقارنة بالتشكيل الجلدي والعصبي، من أهم مميزات شخصية صاحبه الميل إلى الانطوائية.

4 – 4 – 1 – 3 – نظرية يونغ (Young):

يعتبر تصنيف Young في نهاية القرن الثامن عشر أول تصنيف علمي تبناه لاحقا العديد من الباحثين في دراسة الشخصية. رغم أن نظرية Young في الشخصية تصنف ضمن مقاربة التحليل النفسي والتي تركز على العمليات اللاشعورية، إلا أن أفكاره عن أنماط الشخصية تعتبر من الأفكار الرئيسية التي اعتمد عليها أبرز المنظرين للشخصية لاسيما Esyenck. قام Young بتقسيم أنماط الشخصية إلى أنماط اتجاهية وأنماط وظيفية، فالأنماط الاتجاهية تنقسم إلى الاتجاه المنبسط وهو المهتم بالأحداث الخارجية وتكوين العلاقات، والاتجاه المنطوي وهو المركز على الذات. أما الأنماط الوظيفية فتتكون من التفكير والوجدان والحدس والإحساس. حيث يتمثل التفكير في النشاط العقلي الموجه نحو الفهم، أما الوجدان فهو أيضا نشاط عقلي يتضمن وظيفة تقويمية تهدف إلى تحديد أهمية المواضيع والأشياء بالنسبة للفرد، بينما الإحساس يعتبر وظيفة لا عقلانية تهدف إلى

إدراك الواقع دون أن تتعدى إلى الفهم أوالتقويم، وأخيرا الحدس ويعني به عملية تهدف إلى إدراك ما بعد الحقائق وما بعد المشاعر تتعلق بإدراك أو الشعور بما سوف يحدث أو بما حدث من قبل.

تتفاعل الأنماط الاتجاهية مع الأنماط الوظيفية لتشكل ثمانية أنماط للشخصية، وهذه الأنماط هي:

- **المنبسط المفكر:** ويميز الفرد الذي يدرك كل شيئ على أنه مشكلة عقلية.

- **المنبسط الوجداني:** يميز الفرد الذي يميل إلى التفاعل الاجتماعي والعمل الجماعي ويأخذ بعين الاعتبار آراء الآخرين.

- **المنبسط الحدسي:** يميز هذا النمط الأشخاص الذين يميلون إلى التغيير، ويتميزون بالاندفاع والحماس لتحقيق أهدافهم المتجددة.

- **المنبسط الحسي:** ويصف الفرد الذي يتمتع بالخبرة الحسية ويهتم ويتذكر التفاصيل الحسية.

- **المنطوي المفكر:** أصحاب هذا النمط ينشغل تفكيرهم بالواقع الذاتي.

- **المنطوي الوجداني:** يميز الأفراد المحكومين بمعتقداتهم القوية وولاءاتهم.

- **المنطوي الحدسي:** أصحاب هذا النمط ملتزمون برؤيا داخلية وقد يكونون مهووسون بفكرة معينة.

- **المنطوي الحسي:** يميز الأشخاص ذوي الذاكرة قوية التفضيل.

4 – 4 – 1 – 4 – نظرية النمط (أ) والنمط (ب):

ظهرت هذه النظرية سنة 1950 على يد كل من Friedman وRosenman وهما طبيبان مختصان في أمراض القلب والأوعية الدموية. حيث يحددان من خلالها نمطين مختلفين من

الشخصية وهما النمط (أ) الذي تميزه مجموعة من السمات تجعل صاحبه مستهدفا بالأمراض القلبية الوعائية، والنمط (ب) متحرر من سمات النمط الأول، مما يجعله نمطا وقائيا يضمن صحة جيدة وتكيفا اجتماعيا. من أهم خصائص الشخصية من النمط (أ) هي: سرعة الغضب، العدائية قلة الصبر والاتجاه نحو التنافس[1]. والجدول التالي يمثل أهم الفروق في الخصائص السلوكية بين هذين النمطين[2].

جدول رقم (2): الفرق في الخصائص السلوكية بين نمطي الشخصية (أ) و(ب)

الخاصية	النمط (أ)	النمط (ب)
الحوار	سريع	بطيئ
الطلاقة اللفظية	كلمات محددة وعبارات واضحة	كثير التوقف
نوعية الحوار	عدواني	لين
قوة الصوت	عال	هادئ
البصر	لماح وسريع	عادي
الحالة العصبية	منتبه	هادئ
تعبيرات الوجه	عدوانية، متحفزة، متوترة	مسترخية
محاولة ضبط الحوار	كثيرا	نادرا
نفاذ الصبر	ينفذ بسرعة، ويكره الانتظار	يمكن أن ينتظر كثيرا
التنافس	يتلذذ بالمنافسة ويحب النجاح	لا يهتم بالتحدي

يفسر Glass النمط (أ) بأنه سلوك تكيفي مقابل للإنعصاب حيث يصف الأشخاص من النمط (أ) بأنهم يشعرون بالتهديد وعدم الأمان أكثر من غيرهم في حالة عدم تمكنهم من السيطرة

[1] - أحمد محمد النابلسي، مقياس النمط السلوكي أ، مجلة الثقافة النفسية المتخصصة، (2)،1991، ص ص102–103.

[2] - عادل شكري ومحمد كريم، سلوك النمط (أ)، دراسة في علم النفس الصحة، دار المعرفة الجامعية، مصر2006 ص ص40 – 43.

على المواقف، ولذلك فهم يلجؤون إلى التنافس والعدوانية ضد الأشخاص الذين يعرقلون أو يتدخلون في عملية التحكم في المواقف، كما أنهم يشعرون بقلة الصبر أمام المواقف التي يصعب عليهم التحكم فيها[1].

يذهب كل من Friedman وRosenman مذهبا مخالفا لرأي Glass في تفسير النمط (أ) من الشخصية، حيث لا يعتبرونه مقابلا للإنعصاب ولكن يستمد وجوده من تفاعل الخصائص البيولوجية والاستعدادات الوراثية وعوامل البيئة[2]، فيعرفانه بأنه " نمط سلوكي مركب من الفعل والانفعال يمكن أن يلاحظ لدى الشخص الذي يتسم بالعدوانية والإنهاك في كفاح مرير من أجل إنجاز المزيد والمزيد في أقل وقت ممكن ولو كان ذلك على حساب أشياء أخرى أو أشخاص آخرين"[3]. على هذا فإن Friedman وRosenman لا يعتبران هذا النمط تركيبة من السمات على غرار التعريف الشائع للنمط في نظريات الشخصية المختلفة ولا يعتبرانه أيضا سلوكا تكيفيا ورد فعل اتجاه التحديات كما ذهب إلى ذلك Glass ولكنهما يعتقدان أن هذا النمط نتيجة التفاعل بين أفراد لهم حساسية اتجاه مثيرات بيئية معينة ومحيطهم الذي يحمل هذه المثيرات[4].

يعتقد كل من Friedman وRosenman أن النمط (أ) من الشخصية يتضمن ثلاثة مكونات رئيسية وهي[5]:

---

[1] - عبد الرحمان حصة، سلوك النمط (أ) وعلاقته بالعصابية والانبساطية، مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الكويت 14، (4)، الكويت، 1996، ص ص 57 – 71.

[2] - المرجع نفسه.

[3] - سيد عبدالله، مرجع سابق، ص 192.

[4] - Fontaine,O, et all, Clinique de therapie comportementale, (2 ème éd), Pierre Adaga éditeur, Bruxelles, Belgique, 1989, p 330.

[5] - بن طاهر بشير، تنميط الشخصية، مجلة علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران، الجزائر، 1996، ص ص 135 – 148.

– القابلية السلوكية، مثل الطموح والعدوانية، والتي يمكن استنتاجها من السلوك الظاهر.

– أنماط محددة من السلوك الظاهر، كتوتر العضلات والسرعة في الحديث والاستعجال في الأداء.

– أنماط محددة من الاستجابات الانفعالية، كالغضب والعدائية.

4 – 4 – 2 – نظريات السمات:

رغم أن المنظرين لمفهوم السمة لا يتفقون على تعريف موحد لها، إلا أن أغلبهم يتفقون على أن السمات تمثل المكونات الأساسية للشخصية، فيصفها Allport بأنها ميول أساسية شاملة وشخصية، تمثل أساليب منسجمة وثابتة للتكيف مع المحيط[1].

تعتبر نظرية السمات النظرية الوحيدة التي اهتمت بوصف كمي صارم ومنظم للأبعاد المعتبرة كأساسية في تكوين الشخصية. حسب هذه النظرية فإنه يمكن التمييز بين الأفراد من خلال مجموعة من الاستجابات المرتبطة ببعضها بالنسبة لكل بعد من أبعاد الشخصية. بالتالي فإن هذه النظرية تجمع بين المحددات الموقفية والمحددات المعرفية والانفعالية في تكوين الشخصية.

إن الهدف الأساسي التي سعت الدراسات إلى تحقيقه ضمن هذه المقاربة هو تحديد عدد وطبيعة الأبعاد الأساسية التي تصف الشخصية. وأشهر الأعمال في هذا المنحى هي أعمال Allport (1936) وOdbert، Cattel (1943,1945)، Guilford (1934) وEsyenck (1947). استندت هذه الأعمال على افتراض أن الفروق الفردية يمكن إدراكها من خلال اللغة عن طريق الملاحظة واستخدام العبارات الوصفية. وانطلاقا من تحليل المفردات اللغوية التي تصف الأفراد يمكن اكتشاف وتحديد الصفات الأساسية للشخصية وهي ما يعبر عنها بالسمات. وهكذا فإن

[1] - هشام حبيب الحسيني، العوامل الخمسة للشخصية، وجهة جديدة لدراسة وقياس بنية الشخصية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2012، ص 56.

السعي لتحديد وصف عالمي للشخصية يتطلب تحليل العبارات الوصفية في لغات متعددة[1]. وفي ما يلي عرض لأهم نظريات السمات.

4 – 4 – 2 – 1 – نظرية ألبورت (Allport):

لقد كان Allport أول من استخدم مصطلح سمة الشخصية. وهو يعتقد أن كل فرد له شخصية فريدة من خلال تركيبتها الخاصة من السمات. وأن السمات هي استعدادات للاستجابة بطريقة واحدة وثابتة لمثيرات مختلفة. ويميز Allport بين السمات المشتركة التي تميز جماعات معينة من الأفراد عن جماعات أخرى، والسمات الفردية وهي ما تسمى بالاستعدادات الفردية وتميز الأفراد عن بعضهم داخل الجماعة الواحدة[2].

4 – 4 – 2 – 2 – نظرية كاتل (Cattell):

كانت السمة هي المفهوم القاعدي التي تأسست عليه نظرية (1965) Cattell شأنه في ذلك شأن Allport، وبالاعتماد على التحليل العاملي، وهي طريقة إحصائية تسمح بتقليص عدد المتغيرات إلى عدد محدود من العوامل، انتهى إلى اقتراح ثلاثة تقسيمات للسمات وهي:[3]

– **السمات الفريدة مقابل السمات المشتركة:** حيث يشترك جميع أفراد البيئة الاجتماعية في السمات المشتركة ومنها السمات العالمية، بينما لا تتوفر السمات الفريدة إلا لدى فرد معين.

– **السمات السطحية مقابل السمات المركزية:** حيث تشير سمات السطح إلى وصف نوع من السلوك أقل استقرارا. أما السمات المركزية أو سمات المصدر فهي المؤثرات الأقوى التي تحدد السلوك الإنساني وهي أكثر استقرارا.

---

[1] - Luminet, op. cit, p 170.

[2] - الحسيني، مرجع سابق، ص56.

[3] - المرجع نفسه، ص 27.

– **السمات الدينامية مقابل سمات القدرة والسمات المزاجية:** حيث تتعلق السمات الدينامية بتهيئة الفرد للسعي نحو أهداف معينة، بينما تتعلق سمات القدرة بالفعالية التي يصل بها الفرد إلى الهدف أما السمات المزاجية فتحدد وصف الفرد من الناحية الانفعالية.

باستخدام التحليل العاملي قام Cattell باستخراج 16 عاملا أساسيا لوصف الشخصية فطور استبيان عوامل الشخصية ال 16 (16 PF). حدد Cattell قطبين لكل عامل، ولم يقم بتسمية العوامل خشية أن تؤدي التسمية إلى اللبس والغموض وأهم أقطاب هذه العوامل هي[1]: اجتماعي/ منعزل، ذكاء مرتفع/ ذكاء منخفض، السيطرة/ الخضوع، الاستقرار الانفعالي/ عدم الاتزان الانفعالي التحفظ/ الانبساط، قوة الأنا/ ضعف الأنا، الإقدام/ الانسحاب، الحساسية/ الصلابة الارتياب والشك في الآخرين/ التوافق، السلوك الإمتثالي/ السلوك اللاإمتثالي، الحذر/ الصراحة، الرضا عن النفس/ القلق.

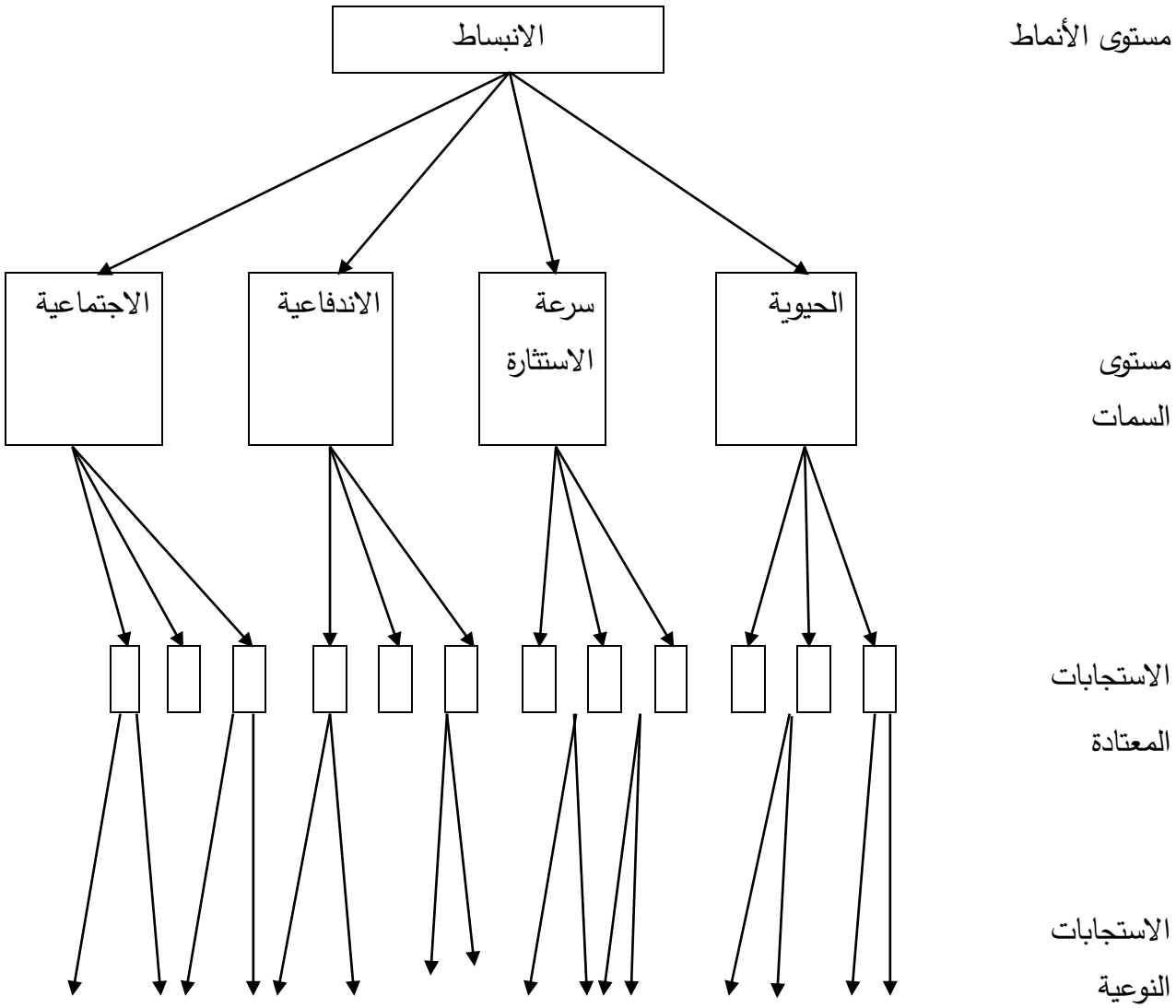
4 – 4 – 2 – 3 – نظرية أيزنك (Esyenck):

أسس Esyenck نظريته من خلال البحوث التي أجراها على المرضى العقليين بمستشفى Modely بلندن، ووضع تصوره الهرمي للشخصية والذي يضم أربعة مستويات هي: الأنماط السمات، الاستجابات الاعتيادية، والاستجابات الخاصة[2]. يقع على قمة هذا الهرم أنماط الشخصية الثلاثة وهي الانبساط مقابل الانطوائية، العصابية مقابل الاتزان الانفعالي، والذهانية مقابل السواء

[1] - Nuttin, J, La structure de la personnalité, Presses Univeritaires, Paris, 1985, pp 63 – 66.

[2] - Ibid, p 56.

أو قوة الأنا. ورأى أن الناس يتوزعون على هذه الأنماط بحيث يكون لديهم خليط من السمات بنسب متفاوتة تندرج تحت هذه الأنماط الثلاثة[1]. والشكل التالي يبين التنظيم الهرمي للشخصية[2].



شكل رقم (5): التنظيم الهرمي للشخصية لدى Esyenck

[1] - عويضة، مرجع سابق، ص 24.

[2] - الحسيني، مرجع سابق، ص 57.

4 – 4 – 2 – 4 – نظرية جيلفورد (Guilford):

اهتم Guilford بدراسة الشخصية منذ عام 1934، وهو يعرفها اعتمادا على مفهوم السمة التي يتم استنتاجها حسب رأيه انطلاقا من ملاحظة الفروق الفردية في السلوك[1]. وذهب Guilford إلى الاهتمام بالسمات الأولية أو المستقلة، حيث بين كل سمتين مستقلتين متقابلتين يمكن أن يظهر عدد غير محدود من السمات الثانوية المرتبطة ببعضها ارتباطا قويا والمعتمدة على السمتين الأوليتين وعلى بعضها البعض.

قدم Guilford المفهوم الهرمي للشخصية الذي يتضمن ثلاثة مستويات: يشير المستوى الأول (الأدنى) إلى الاستجابات النوعية، ويشمل المستوى الثاني الاستعدادات حيث يطلق عليه Guilford مصطلح Hexis ويقصد به إتساق الميول. أما المستوى الثالث في أعلى الهرم فيضم السمات الأولية وتتشكل من خلال ترابط مجموعات المستوى الثاني. و توصل Guilford إلى تحديد أربعة عوامل رئيسية لوصف الشخصية تتتكون كل منها من قطبين[2]، وهذه العوامل هي:

– **الانبساط الاجتماعي – الانطواء الاجتماعي:** يتميز ذوو الدرجات العالية من الانبساط بالميل إلى الاتصال الاجتماعي والرضا الاجتماعي، أما في القطب المقابل من العامل نجد الميل إلى الابتعاد عن الاتصال والمسؤوليات الاجتماعية.

– **الانبساط الانفعالي – الانطواء الانفعالي:** ومن مميزاته السلوكية أن يرتبط الانبساط الانفعالي بسرعة التعبير عن الانفعالات مقابل مستوى متدني من الاستقلالية.

---

[1] - الحسيني، مرجع سابق، ص 19.

[2] - المرجع نفسه، ص 22.

- **الذكورة – الأنوثة:** يحتوي هذا العامل على قائمة من أحد عشر سمة أهمها السيطرة مقابل الخضوع.

- **الهناء – خلو البال:** وهو من أغمض العوامل تسمية، ويرتبط وجوده بمستوى الميل إلى الاهتمام بمشاعر الآخرين، ويقظة الضمير.

4- 4 – 2 – 5 – نموذج العوامل الخمسة:

توصلت البحوث في إطار نظرية السمات إلى إظهار المئات من السمات التي تؤثر في سلوك الأفراد وتميزهم عن بعضهم، حيث أصبحت المشكلة الأساسية تتمثل في كيفية توجيه هذا التنوع في بنية السمات وتنظيمها في عوامل وأبعاد أكثر شمولية وأقل عددا.

وفي الحقيقة لم يكن هذا الأمر بالجديد فقد قدم Mc Doogall سنة 1932 حدسا بأن الشخصية يمكن أن تحلل إلى خمسة عوامل واسعة ومتميزة ومنفصلة هي الفكر الطبع، المزاج النزوع، والانفعال. كما سبق التوصل إلى نتائج تقترب من نموذج العوامل الخمسة في البحوث التي أجريت خلال سنوات الثلاثينات إلا أنها لم تلق قبولا في ذلك الوقت[1]: ففي سنة 1934 توصل Thurstone بعد التحليل العاملي لستين صفة للشخصية إلى تحديد خمسة عوامل مستقلة. وتقريبا في نفس الفترة قام Cattel بتحليل نتائج ستة وأربعين عبارة وصفية ثنائية القطب وانتهى إلى تحديد أربعة عوامل مستقلة كافية لوصف الشخصية. بعد ذلك بسنوات قام Guilford بالتحليل العاملي لاستبيان للشخصية يتكون من ستة وثلاثين عبارة وانتهى إلىأربعة عوامل قريبة جدا من النموذج الحالي للعوامل الخمسة. سنة 1949 توصل Fiske إلى تحديد خمسة عوامل واقترح أنه يمكن

[1] - الحسيني، مرجع سابق، ص 85.

الاقتصاد في البناء الوصفي للشخصية باستخدام التقرير الذاتي من خلال الاقتصار على هذه العوامل الخمسة.

إلا أن أول ظهور واضح لنموذج العوامل الخمسة كان على يد باحثين في جيش الطيران الأمريكي وهما Tupes وChristal[1] بعد أن قاما بسلسلة من التحاليل لنتائج وصف الشخصية من طرف الأقران على ثمانية عينات مختلفة، واقتصر نشر نتائج دراستهماعلى التقارير الداخلية للجيش الأمريكي ولم تكن متاحة لعامة الباحثين إلا بعد سنة 1992.

لم يحضى نموذج العوامل الخمسة بالقبول في الوسط العلمي إلا بعد نشر البحوث التي أجريت خلال سنوات التسعينات من طرف كل costa وMc Crae حيث توصلا إلى بناء نموذج لوصف الشخصية قوي وشامل ومختصر ويتجاوز التنوع الثقافي وهذا بعد مراجعة الدراسات السابقة لكل من Cattell، وGuilford، وEysenck ومن خلال إجراء دراسات جديدة في إطار المنحى اللغوي باستخدام الاستبيانات حيث كانت لهذه الدراسات نتائج متشابهة.

يتضمن نموذج العوامل الخمسة للشخصية خمسة أبعاد وهي: الانبساط (Extraversion) الموافقة (Convivialité)، يقظة الضمير (Fiabilité) العصابية (Stabilité émotionnelle)، والتفتح على الخبرات (Ouverture intellectuelle).يبين الجدول التالي ملمح ثنائي القطب لكل عامل من العوامل الخمسة[2].

[1] - Levy-LeBoyer, op. cit, p 110.
[2] - Ibid, p 111.

جدول رقم (3): ملمح ثنائي القطب للعوامل الخمسة

العامل	القطب الموجب	القطب السالب
الانبساط	ثرثار، حيوي، حماسي اجتماعي	خجول، متحفظ، متواضع هادئ
الموافقة	محبوب، كريم، أمين، عاطفي	عدواني، بارد، مرتابط، قليل الصداقة
يقظة الضمير	منضبط، فعال، نشط، محل ثقة	غير منظم، بدون طموح متهاون غير مهتم.
العصابية	هادئ، متحكم في نفسه متوازن مستقر	عصبي، غضوب، قلق، قليل الثقة في نفسه
التفتح للخبرات	فضولي، مصالح واسعة مفكر خيالي	واقعي، مصالح ضيقة، ثقافة محدودة، متعاقد

5 – قياس الشخصية:

يمكن تصنيف أدوات قياس الشخصية في طريقتين أساسيتين هما القياس عن الطريق الملاحظة والقياس عن طريق الاختبارات والتي يمكن تصنيفها هي الأخرى إلى اختبارات إسقاطية واختبارات موضوعية. فبالنسبة للاختبارات الإسقاطية تتمثل في تقديم مواضيع غامضة للمفحوص ليقوم بتعريفها انطلاقا من حر خياله، حيث يتمثل المبدأ الأساسي لهذا النوع من الاختبار في كون أن غموض المواضيع المعروضة يدفع المفحوص إلى إسقاط والتعبير عن جوانب من لاوعيه. وأشهر الاختبارات الإسقاطية هي اختبار rorschach واختبار تفهم الموضوع (TAT). إلا أن هذين الاختبارين لا يتمتعان بمستويات مقبولة من الصدق والموضوعية، وقد بينت البحوث أن هذين

الاختبارين هما عادة غير فعالين لقياس الشخصية، وأن البيانات التي يوفرانهما تنحصر جدواها في الميدان العيادي[1].

أما الاختبارات الموضوعية فتتمثل في قيام المفحوص بالإجابة على استمارات يوضح فيها طريقته في التفكير، التصرف في مواقف معينة، الحكم على تصرفات معينة، وردود أفعاله المعتادة لوضعيات مختلفة. حيث تكون التفضيلات المتاحة في الاستمارة محدودة وهذا حتى يمكن تفسيرها بطريقة موضوعية. ومن أشهر هذه الاختبارات، إختبار Minnesota متعدد الأوجه (MMPI) مقياس Eysenck للشخصية (EPQ)، استمارة Cloninger (TCI)، استمارة (NEO PI) المستندة لنموذج العوامل الخمسة، ومقياس العوامل 16 ل Cattell (16–PF).

[1] - Hansenne, op. cit, p 71.

ملخص الفصل:

تتحدد أهمية الشخصية من خلال موقعها الذي تسعى الدراسات إلى توضيحه نسبة إلى باقي الخصائص الفردية الأخرى في تحديد السلوك التنظيمي، إلا أن الموروث الأدبي لمفهوم الشخصية يبين لنا أن هذا المفهوم لم يكن له الحظ الكافي من الوضوح لاسيما في مجال بيئة العمل، فلا يزال دور الشخصية في هذا المجال يشوبه العديد من الأفكار الغامضة بل وحتى المتناقضة. ربما يرجع ذلك إلى الارتباط الوثيق والتاريخي لمفهوم الشخصية بالنواحي المرضية. إلا أن الدراسات التي تتناول الشخصية في بيئة العمل في تزايد مستمر خاصة في العشرية الأخيرة وهو ما سيسمح بسد الثغرة المعرفية لهذا المفهوم في علاقته بجوانب متعددة من السلوك التنظيمي.

الفصل الخامس

الأداء المهني

تمهيد

1 – مفهوم الأداء المهني

2 – بعض المفاهيم المتعلقة بالأداء المهني

3 – أبعاد الأداء المهني

4 – محددات الأداء المهني

5 – تقييم الأداء المهني

ملخص الفصل

الفصل الخامس: الأداء المهني

تمهيد:

يعتبر الأداء المهني الفردي العامل الرئيسي في العملية الإنتاجية، فهو بمثابة الجزء الحي منها لارتباطه بالعنصر البشري حيث أن تفعيل إنتاجية العنصر البشري يساهم بشكل كبير في فعالية المنظمة، إضافة إلى أنه يحدد جانبا كبيرا من تكلفة الإنتاج. كما لا تتوقف أهمية الأداء المهني على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك إلى الارتباط بنجاح برامج وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة. ويلعب تقييم أداء الأفراد دورا مهما في ذلك حيث يمثل دليلا وموجها لتسيير أمثل للموارد البشرية. يركز هذا الفصل على مفهوم تقييم الأداء الفردي في العمل كعملية ترشد الإدارة لاتخاذ قرارات هامة في مجالات مختلفة مثل: الترقية، الأجور، التدريب أو التوظيف كما توفر معلومات ثمينة تتعلق بمدركات الأفراد حول حياتهم المهنية عموما وتزودهم بمعلومات عن موقف الإدارة اتجاههم. إلا أن الأدبيات التي أمكن الاطلاع عليها تشير إلى صعوبة هذه العملية، فمختلف طرق التقييم التي تم إحصاؤها تفتقر إلى الموضوعية المرجوة.

1 – مفهوم الأداء المهني (performance):

هناك عدة مداخل في تعريف الأداء المهني، فبعضها يركز على نتائج سلوك الفرد فيصفه بأنه الناتج الذي يحققه الموظف في المنظمة[1]، ويذهب البعض الآخر إلى التركيز على السلوك المتوقع من الفرد بحيث يمثلالمسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يجب على الفرد القيام بها على الوجه المطلوب وفي ضوء معدلات العامل الكفء، وهو المفهوم الوارد بمعجم المصطلحات الإجتماعة الذي يعرف الأداء المهني بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من طرف العامل الكفء[2]. أما المنظور الثالث فيركز على السلوك الفعلي للفرد المتعلق بالعمل حيث يعرف الأداء المهني بأنه الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها، باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية[3]. وسواء عرف الأداء المهني من خلال النتائج أو من خلال السلوك المتوقع أو الفعلي فإن هذه التعاريف تبقى تفتقر إلى الموضوعية ذلك لارتباط الأداء المهني بالأهداف الخاصة بكل منظمة، وأيضا لتباينه عبر الزمن وعبر جوانب السلوك المختلفة.

يذهب السلمي أبعد من ذلك فهو يتعبر الأداء المهني خاصية فردية اتجاه العمل مما يضفي عليه جانبا كبيرا من الذاتية، فيصفه بأنه "النمط الذي يتبعه الفرد في أداء واجبات العمل بما في ذلك الجانب الإنساني المتمثل في علاقات الفرد بالآخرين"[4]. أما تعريف Motowildo فيبدو

---

[1] - محمد عبد الغاني هلال، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، 1996، ص 12.

[2] - بدوي، مرجع سابق، ص310.

[3] - الحسيني، مرجع سابق، ص 231.

[4] - علي السلمي إدارة الموارد البشرية (ط 2)، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر،1998، ص 272.

أكثر شمولية ودقة فيصفه بأنه "القيمة الإجمالية التي تنتظرها منظمة معينة من مختلف مراحل السلوكات الفردية التي يقوم بها فرد معين خلال فترة زمنية محددة".[1]

خلاصة ما سبق أن الأداء المهني عنصر من عناصر الإنتاج وهو يختص بالجانب الإنساني، ويعبر عن مدى تفهم الفرد لدوره ولاختصاصه، وعن الانجاز الذي يحققه، وعن مدى إتباعه لقواعد العمل ومدى التحسين والابتكار الذي يمكن أن يضيفه. كما يعبر الأداء المهني أيضا عن سلوك العامل غير المرتبط مباشرة بعمله كاهتمامه بوسائل الإنتاج الناتج عن شعوره بالانتماء وسلوكه اتجاه زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه والزبائن وكل من يتعامل معهم في إطار وظيفته.

2 – بعض المفاهيم المتعلقة بالأداء المهني:

يتضمن مفهوم الأداء المهني مجموعة من المفاهيم الأخرى والتي يمكن التمييز بينها في ما يلي:

– **الفعالية (efficacité):** تعرف الفعالية بأنها درجة تحقيق الأهداف بغض النظر عن الوسائل المستعملة لذلك[2].

– **الكفاية (efficience):** تعبر عن العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك. والكفاية العالية تعني الاستغلال الأمثل للمصادر من أجل تعظيم الإنتاج نسبة إلى التكلفة.

---

[1] - Motowildo, s.j, Job performance, Handbook of Psychology, Industrial and organizational psychology, 12, p p 39 – 52, 2003, p 39.

[2] - Martory,B. crozet,D, gestion es ressources humaines, pilotage social et performance, (6 émeed), Dunod, Paris, 2005, p 164.

- **الإنتاجية (productivité):** تعبر الإنتاجية عن القدرة على خلق النتائج باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية محددة[1]. فالإنتاجية تقاس بنسبة استخدام الوسائل إلى النتائج، ونسبة النتائج إلى الأهداف، أي أنها تتعلق بكل من الفعالية والكفاية معا.

- **الانجاز (Accomplissemnt):** يعبر عن مخرجات عمل الأفراد، أي ما يبقى من أثر لعمل الأفراد. وهو الجزء من الأداء الأكثر قابلية للملاحظة والأكثر سهولة وموضوعية في القياس[2].

- **السلوك (Comportement):** يمثل مختلف الأنشطة التي يقوم بها الفرد أثناء أداء مهامه متمثلا في ناتج الجهد الجسمي والذهني للفرد[3].

3 - أبعاد الأداء المهني:

يمكن أن تمييز ثلاثة أبعاد للأداء المهني وهي: كمية الجهد، نوعية الجهد ونمط الأداء[4]. ويذهب عبد الباقي إلى حصر عناصر الأداء المهني في متغيرين هما القدرة والدافعية، حيث يكون الأداء في أعلى مستوياته كلما كانت قدرات الفرد عالية وملائمة وكلما كان الفرد يتمتع بدافعية مرتفعة في العمل، بينما ينخفض الأداء كلما انخفضت مستويات أحد المتغيرين أو كلاهما[5]. يتكون متغير القدرة من الاستعدادات الشخصية إضافة إلى المعرفة والمهارة اللتان تكتسبان من خلال

---

[1] - زيد منير عبودي، التنظيم الإداري، مبادئه و أساسياته، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص ص 169- 170.

[2] - فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري، المفهوم وأساليب القياس والنماذج، الوراق للنشر والتوزيع الأردن، 2001، ص 96.

[3] - سعاد نايف برنوطي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 37.

[4] - عاشور أحمد صقر، السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص ص25- 26.

[5] - صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية،2005، ص 280.

الخبرة والتكوين. أما الدافعية فتعبر عن القوى التي تحرك السلوك لتأدية العمل وتنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد ودرجة المثابرة والإتقان. وتتأثر الدافعية في العمل بظروف العمل المادية والاجتماعية وبحاجات الفرد.

يذهب البعض إلى تحديد أبعاد الأداء المهني في كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد المبذول ونمط الأداء[1]. ويقصد بنمط الأداء مزيج الأنشطة التي يمارسها الفرد في عمله التي تمثل الطريقة التي يصل من خلالها إلى حل مشكلة أو اتخاذ قرار معين، أو هو الأسلوب الذي يتبعه الفرد في العمل أواتخاذ القرارات المتعلقة بنشاط المنظمة.

أما Motowildo فيحدد بعدين للأداء المهني هما أداء المهام والأداء المتعلق بإطار العمل[2]:

– **أداء المهام:** وهو الأداء المرتبط مباشرة بالعمل، ويمثل الأنشطة التي تؤدي إلى تحويل المدخلات، أو توزيعها، أو الوظائف التي تؤدي عموما إلى تحقيق أهداف المنظمة مثل التخطيط والإشراف وغيرهما.

– **الأداء المتعلق بإطار العمل:** ويسميه أيضا الأداء الضمني ويتمثل في السلوكات التي لا ترتبط مباشرة بالعمل لكنها تساهم في خلق بيئة جيدة وداعمة لفعالية المنظمة. ومن بين تلك السلوكات: التعاون، مساعدة الآخرين والتطوع لإنجاز أنشطة ليست جزءا من الوظيفة. ويمكن تمييز خمسة أبعاد فرعية للأداء المتعلق بإطار العمل وهي:[3]

---

[1] - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003، ص 220.

[2] - Motowildo, op. cit , p 39.

[3] - هيرمان، أجيونس، إدارة الأداء، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، دار الفكر، الأردن، 2018، ص 211.

- الإصرار والحيوية في بذل الجهود لإنجاز المهام بنجاح.

- إلتزام الفرد طواعية بمهام ونشاطات لا تشكل جانبا رسميا من عمله.

- مساعدة الآخرين والتعاون معهم.

- إتباع القواعد والإجراءات التنظيمية.

- الإقتناع بالأهداف التنظيمية والدفاع عنها ودعمها بإخلاص.

يرى Campbell (1990)، أن الأداء المهني يتكون من ثمانية أبعاد سلوكية كما يوضحها الجدول التالي[1]:

[1] - Charle-pauvers, B, et all, La performance au travail et ses déterminants psychologiques, De Boeck, Bruxelles, Belgique, 2007.

جدول رقم (4): الأبعاد الثمانية للأداء المهني حسب Campbell

البعد السلوكي	المعنى
الكفاءات الخاصة بالمنصب	مستوى الكفاءة الذي يؤدي به الفرد مهامه المتعلق بمنصب عمله
الكفاءات العامة	متعلقة بمهام مشتركة بين عدة مناصب في مجال مهني معين
الاتصال اللفظي والكتابي	القدرة على الاتصال بوضوح و بفعالية لفظيا و كتابيا
الجهد في العمل	مدى إبداء جهود إضافية والعمل بفعالية في ظروف صعبة (الطاقة المبذولة، الإصرار، وكمية العمل)
سلوك الانضباط	الاتجاه نحو تجنب السلوكات السلبية أو المعرقلة للانتاج (مثل التغيب، مخالفة قواعد العمل، وعدم احترام التوقيت العمل)
تسهيل أداء الزملاء	يمثل إتجاه الفرد نحو دعم ومساعدة الآخرين لتحسين أدائهم
الإشراف	االقدرة على التأثير في الآخرين من خلال التفاعل المباشر وتتعلق بمناصب العمل التي يمكن أن تتوفر على مهام قيادية.
التسيير الإداري	القدرة على تنظيم ومراقبة العمل (مدى تطبيق القواعد ومدى تحقيق الأهداف).

4 – محددات الأداء المهني:

يمكن اعتبار الأداء المهني ناتج العلاقة المتداخلة بين ثلاثة عوامل رئيسية وهي: الجهد القدرات، وإدراك الدور[1]:

[1] - محمد حسن راوية، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999، ص 216.

- **الجهد:** يشير إلى الطاقة الجسمية والفكرية والانفعالية التي يبدلها الفرد أثناء أداء مهامه. يتأثر الجهد كثيرا بالظروف المادية وبالحالة النفسية للفرد، ويمكن تعديله من خلال أنواع التحفيز المختلفة.

- **القدرات:** تعني القدرات الخصائص التي يتميز بها الفرد والضرورية للعمل. وهي لا تتغير إلا عبر فترة زمنية طويلة ويمكن تعديلها من خلال التكوين أو الإرشاد.

- **إدراك الدور:** ويمثل المعنى الذي يتحدد للفرد عن عمله، والذي على أساسه يقوم بتوجيه جهوده ويشعر بأهمية عمله.

كما يتأثر الأداء المهني بعوامل أخرى منها مدى وضوح الأهداف، مصادر العمل المادية والتنظيمية، التغذية الراجعة وطبيعة العمل بما تتطلبه من واجبات وما تفرضه من تحديات وما توفره من فرص للنمو[1].

5 - تقييم الأداء المهني:

رغم أن الأداء الفردي في العمل يتغير عبر الزمن ويتفاوت من جانب لآخر من السلوك إلا أنه يمكن تحديد تقييما شاملا له من خلال تقييم مجمل السلوكات التي يقوم بها الفرد[2]. يرتبط المفهوم الشائع لتقييم أداء الأفراد بالنتائج. إلا أن التقييم وفق هذا المعيار لا يمثل إلا نظرة جزئية للمنظمة وهي النظرة الاقتصادية. فتقييم الأداء المهني بمفهومه الواسع يتجاوز ذلك إلى دراسة وتحليل أداء الأفراد للحكم على مدى نجاحهم، ولتقدير مستوى كفاءاتهم الحالية وإمكانيات النمو

---

[1] - محمود مرسي، وزهير الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1989، ص28.

[2] - Bennet, W, et Lance, D, Performance measurement : current perspectives and future chalenges, MahMah, Nj ,Erlbaum, 2006, p 26.

لديهم والمجالات المحتملة لإبداعهم[1]. وهو يعني أيضا محاولة تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية، بدنية أو مهارات فنية، فكرية أو سلوكية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف لديه، والعمل على تعزيز الأولى ومعالجة الثانية في سبيل المساهمة في تحقيق فعالية المؤسسة. ويعتبر تقييم الأداء أيضا وسيلة يتعرف من خلالها العامل على نقاط القوه ونقاط الضعف في أدائه فيجعله ذلك يسعى إلى تطوير نقاط قوته ومعالجة نقاط ضعفه مما يؤدي إلى تحسين أدائه أي يرتبط مباشرة بالدافعية في العمل[2]. أما من الجانب الإداري فيمكن اعتبار أن تقييم الأداء يهدف أساسا إلى تحديد المساهمات الفردية في المؤسسة خلال فترة زمنية محددة[3].

5 – 1 – أهمية تقييم الأداء المهني:

تكمن أهمية تقييم الأداء المهني في المجالات الواسعة التي يمكن أن تستغل فيها نتائجه. فتقييم الأداء مفيد جدا لإرشاد القرارات الإدارية المتعلقة بالأفراد مثل الترقية والنقل وكل التدابير المتعلقة بالنمو الشخصي. وبناء على نتائجه تتحدد جوانب هامة من الأجور كما يسمح باكتشاف الاحتياجات التدريبية.

يسمح أيضا تقييم الأداء للإدارة بتحسين علاقاتها مع الأفراد والتقرب منهم والتعرف على مشاكلهم والصعوبات التي تواجههم والتي يصعب اكتشافها من خلال عملية الإشراف[4]. كما يزود

---

[1] - عبد الباقي،2005، مرجع سابق، ص 285.

[2] - برنوطي، مرجع سابق، ص 378.

[3] - حسن ابراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، لبنان، 2002، ص 360.

[4] - محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 208.

تقييم الأداء الإدارة بمعلومات واقعية مفيدة جدا لعملية التخطيط[1]. ولهذا فإن تقييم الأداء يشمل جميع أفراد المنظمة في كل المستويات الإدارية، إلا أنه عادة ما يكون الاهتمام بأداء الرؤساء أقل من الاهتمام بأداء المرؤوسين[2].

5 – 2 – طرق تقييم الأداء المهني:

تشير الأدبيات إلى وجود طرق تقليدية وطرق حديثة في تقييم الأداء المهني حيث تعتمد الطرق التقليدية على تحديد تقييم شامل للفرد دون قياس الجوانب التفصيلية لأدائه، كما تعتمد على مقارنة الأفراد ببعضهم، أما الطرق الحديثة فهي أكثر موضوعية حيث تركز على معطيات قابلة للقياس مثل مواصفات مخرجات الأداء إضافة إلى أنها تقيس جوانب مفصلة من الأداء لاسيما الأداء الغير مرتبط مباشرة بالإنتاج. وفي ما يلي عرض لأهم هذه الطرق.

5 – 2 – 1 – الطرق التقليدية:

تعتمد هذه الطرق أساسا على مقارنة الأفراد ببعضهم اعتمادا على تقييم إجمالي لأدائهم وأهم أشكالها هي:

---

[1] - خالد عبد الرحمان الهيتي، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، (ط 2)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2005، ص 199.

[2] - حسن علي سليمان، بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد، مركز البحوث، مصر، 1985، ص 188 – 189.

- طريقة الترتيب:

تتطلب هذه الطريقة أن يكون للرئيس فكرة عامة عن مرؤوسيه، حيث يقوم بترتيبهم تصاعديا أو تنازليا، فتدل الرتبة على مستوى أداء الفرد نسبة إلى باقي المجموعة. تمتاز هذه الطريقة بالسهولة إلا أنها تفتقر إلى الموضوعية ولا تلائم إلا عددا محدودا من الأفراد.

- طريقة المقارنة الثنائية:

خلال هذه الطريقة يتم إجراء مقارنات ثنائية، حيث يجب مقارنة أداء كل فرد بأداء كل فرد آخر من أفراد المجموعة، فيتحدد الترتيب النهائي لكل فرد بناء على عدد المرات التي يكون فيها متفوقا على الآخرين في المقارنات الزوجية[1].

- طريقة التوزيع الاجباري:

تستند هذه الطريقة إلى ظاهرة التوزيع الطبيعي، والذي يدل على أن توزيع الكفاءات يأخذ غالبا منحنى طبيعي، حيث تكون النسبة الكبرى من الكفاءات متوسطة، وكلما كانت الكفاءات أعلى أو أضعف كلما كانت نسب تواجدها أقل. فيتم ترتيب الأفراد في فئات تعبر عن مستويات أدائهم مع تحديد حجم الفئات بما يؤدي إلى الحصول على توزيعا طبيعيا، مما يقلل من احتمال الذاتية في التقييم.

[1] - عبد الباري ابراهيم درة، وزهير نعيم الصباغ، إدارة القوى البشرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات مصر، 2008، ص 276.

5 – 2 – 2 – الاتجاهات الحديثة في تقييم الأداء المهني:

تستند الطرق الحديثة في تقييم الأداء الفردي في العمل إلى مبدأ تقييم أداء الفرد تقييما تفصيليا بمعزل عن أداء الآخرين ودون مقارنته بمعدل أداء مثالي، وأهم هذه الطرق هي:

– طريقة الأحداث الحرجة:

تتمثل هذه الطريقة في تسجيل وبطريقة مستمرة خلال فترة زمنية محددة الأحداث الهامة بالنسبة لأداء الفرد، والتي هي عبارة عن سلوكات ومواقف يقوم بها الفرد سواء كانت ذات أثر سلبي أو إيجابي إلا أنها تحمل دلالة كبيرة بالنسبة لمستوى أدائه ويمكن من خلالها الخروج بتقييم كلي لأداء الفرد خلال فترة ومنية معينة[1].

– التقييم من خلال النتائج:

تتمثل هذه الطريقة في تحديد مستوى أداء الفرد من خلال مقارنة نتائجه المحققة بالنتائج المتوقعة والتي تتمثل في مجموعة من الأهداف الواضحة التي تم تحديدها مسبقا بمشاركة الفرد نفسه. تتميز هذه الطريقة بالسهولة والموضوعية وهي تتلاءم مع فلسفة الإدارة بالأهداف القائمة على المشاركة[2].

– طريقة الاختيار الاجباري:

يتم التقيم بهذه الطريقة اعتمادا على استمارات التقييم التي تحتوي على مجموعة من العبارات التي تصف السلوك، بعضها يتضمن صفات غير مرغوب فيها والبعض الآخر يتضمن

---

[1] - الصيرفي، مرجع سابق، ص 152.

[2] - كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، (ط 2)، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، 2000 ص 134.

صفات مرغوب فيها. وتتولى إدارة الموارد البشرية وضع شفرة سرية خاصة بتحديد أهمية كل عبارة. وتوزع الاستمارات على المشرفين الذين يتولون تحديد العبارات المناسبة بالنسبة لكل موظف.

5 – 3 – مصادر الخطأ في تقييم الأداء المهني:

غالبا بما يرتبط الخطأ في تقييم أداء الأفراد في العمل بذاتية القائم على التقييم ومن بين العوامل التي تقلل من موضوعية تقييم أداء الأفراد هي:[1]

– **الميل نحو الوسط في التقييم:** يقع هذا الخطأ في التقييم عندما يميل المشرف إلى تقيم كل الأفراد تقييما متوسطا ويتردد في تقرير تقييمات ضعيفة أو عالية.

– **تأثير الهالة:** يحدث هذا الخطأ في التقييم عندما يطغى لدى القائم بالتقييم جانب واحد أو أكثر من أداء الموظف على باقي الجوانب، حيث يختل التقييم عند إهمال الجوانب الأخرى.

– **تأثير الأداء الحديث:** حيث يميل عادة المشرفون إلى نسيان والتغافل عن وقائع وتفاصيل الأداء المتعلقة بفترات زمنية ماضية، فيطغى الأداء الحديث على موضوع التقييم.

– **التحيزات الشخصة:** قد يتأثر المكلف بتقييم الأداء بالعلاقات الاجتماعية التي قد تربطه بمختلف الأفراد، أو بالانتماءات والخصائص التي يشترك فيها مع بعضهم كالقرابة أو الصداقة أو العقيدة أو الجنس، حيث يؤدي ذلك إلى التحيز في التقييم.

– **الميل إلى التساهل أو التشدد:** قد يعتقد المكلف بالتقييم بأن تقييم الأداء هو نوع من القيادة فتؤثر خصائصه المتعلقة بالميل إلى التشدد أو التساهل على درجة الصدق في التقييم الذي يقوم به.

---

[1] - درة، والصباغ، مرجع سابق، ص 292.

5 – 4 – مسؤولية تقييم الأداء المهني:

يمكن القيام بتقييم الأداء من طرف عدة جهات وهي:[1]

– **التقييم من طرف الرئيس المباشر:** ويعتبر هذا النوع من التقييم الأكثر شيوعا ومن مميزاته توفر لدى المقيم معلومات واسعة ومفصلة عن عمل مرؤوسيه وعن متطلبات الوظيفة، وهذا النوع من التقييم يكون مناسبا كلما كان عدد المرؤوسين كبيرا.

– **التقييم الذاتي:** هو التقييم الذي يقوم به الفرد بنفسه، ويتميز بأنه الوسيلة الأصلح لتحديد مواضيع التقييم ولطرح معلومات أكثر عمقا سواء كانت تتعلق بالصعوبات أو بالطموحات، إلا أن موضوعيته تقوم على درجة الوعي لدى الفرد.

– **التقييم من طرف نظراء العمل:** يعتبر نظير العمل، وهو الزميل الذي يشغل نفس الوظيفة مصدرا هاما ودليلا مفيدا في تقييم أداء الفرد، لما يتوفر عليه من معلومات مغايرة ومتنوعة عن أداء الفرد، إلا أنه قد تشوبه الذاتية الناتجة إما عن المنافسة والصراع أو عن التضامن.

– **التقييم من طرف المرؤوسين:** يسمح هذا النوع من التقييم بتوفير معلومات عن النشاط الإشرافي.

– **التقييم من طرف لجنة:** توفر هذه الطريقة خبرة أكبر ورصيد أكبر من المعلومات اللازمة للتقييم والتي يكون مصدرها مجموعة من الرؤساء أو المشرفين، مما يجعل التقييم حصيلة جهد مشترك.

– **التقييم من طرف الخبراء:** غالبا ما تلجأ المنظمات إلى الخبرة الخارجية إذا كان التقييم يستهدف أداء المسؤولين من مستويات عالية في الإدارة.

---

[1] - صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص72.

– **التقييم من طرف الزبائن والمتعاملين:** يعتبر هذا النوع من التقييم مفيدا في المجالات التي تكون فيها استجابات الزبائن أو المتعاملين عاملا محددا في نجاح المنظمة، كما يستخدم في تقييم الأداء نسبة إلى أهداف تتعلق بالعلاقات العامة.

ملخص الفصل:

لقد حضي مفهوم الأداء المهني بمكانة خاصة في الدراسات في مجالات علم النفس العمل والتنظيم، السلوك التنظيمي، وتسيير الموارد البشرية، ورغم ذلك لا يزال تعريفه يشوبه الكثير من الغموض، وقد انعكس ذلك على مستوى النتائج الميدانية القابلة للاستغلال. ربما يمكن تفسير هذه المفارقة من خلال طبيعة الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا المفهوم، فالموروث الأدبي الوارد في هذا الفصل يبين لنا بوضوح أن أغلب الدراسات توجهت نحو معايير تقييم الأداء المهني والقليل منها اهتم بالتأسيس النظري لهذا المفهوم.

الفصل السادس

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد

1 – منهج الدراسة

2 – مجتمع الدراسة

3 – عينة الدراسة

4 – الدراسة الاستطلاعية

5 – أدوات جمع البيانات

6 – الأساليب الإحصائية

الفصل السادس: الإطار الميداني للدراسة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضا للإجراءات المنهجية للدراسة والتي باشرها الباحث ابتداء من 2019/04/07 ولمدة أربعة أسابيع بمقر أمن ولاية سكيكدة، وسيكون عرضها حسب تدفقها في خطة البحث ودون اعتبار للترتيب الزمني.

1– منهج الدراسة:

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة توفير وصف كمي للمتغيرات يسمح لنا بفحص العلاقات المحتملة بينها، ومن أجل ذلك فقد اعتمد المنهج الوصفي.

2 – مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أفراد الشرطة بمختلف الرتب الذين تم توظيفهم بالمديرية العامة للأمن الوطني وفق المرسوم التنفيذي رقم 322–10 المؤرخ 22 ديسمبر 2010 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن الوطني والذي بموجبه يخضعون لتدريبات شبه عسكرية. وبذلك فإن مجتمع الدراسة لا يضم المستخدمين المدنيين الذين يتم توظيفهم وفق نفس المرسوم، إلا أنهم لا يستفيدون من التدريبات شبه العسكرية، ويكون الهدف من توظيفهم تقديم الدعم الإداري والتقني العام والتخصصي حتى تتمكن الشرطة من أداء دورها بشكل متميز ونوعي، ونذكر منهم: الأطباء العامون، أطباء الأسنان، الأخصائيون النفسيون الممرضون المهندسون و التقنيون و غيرهم.

يتضمن نظام الرتب المعمول به بالشرطة الجزائرية 10 رتب هي بالترتيب التصاعدي: عون شرطة، حافظ شرطة، حافظ أول للشرطة، مفتش شرطة، مفتش رئيسي للشرطة، ملازم شرطة، محافظ شرطة، عميد شرطة، عميد أول للشرطة ومراقب شرطة. إضافة لذلك فيمكن للأفراد من رتبة مفتش شرطة فما فوق الحصول على صفة الضبطية القضائية بعد الاستفادة من تكوين خاص وأداء القسم لدى الجهات القضائية حيث يترتب عن ذلك أن يخضع أداؤهم المهني إلى رقابة مزدوجة: إدارية من طرف المسؤولين الإداريين، وقضائية من طرف النيابة العامة لدائرة الاختصاص. كما يمكن للأفراد من رتبة ملازم فما فوق تقلد مهام قيادية وهي على الترتيب حسب

التدرج في السلطة: رئيس فرقة، رئيس أمن حضري، رئيس مصلحة ولائية، رئيس أمن ولاية رئيس مصلحة جهوية، رئيس مصلحة مركزية، إضافة إلى مناصب رقابية وقيادية لا يشملها هذا الترتيب وتحضى بنظام خاص.

يتمثل المجتمع المتاح لإجراء الدراسة في أفراد الشرطة العاملين بأمن ولاية سكيكدة (المقر المركزي) ويبلغ عددهم 1800 فردا موزعين على جميع المصالح المبينة بالملحق (01) باستثناء بعض المصالح المتواجدة بمقرات منفصلة وهي: المصلحة الولائية للاستعلامات العامة، المصلحة الولائية للشرطة العامة والتنظيم، والفرقة الاقتصادية والفرقة المتنقلة للشرطة القضائية التابعتين للمصلحة الولائية للشرطة القضائية.

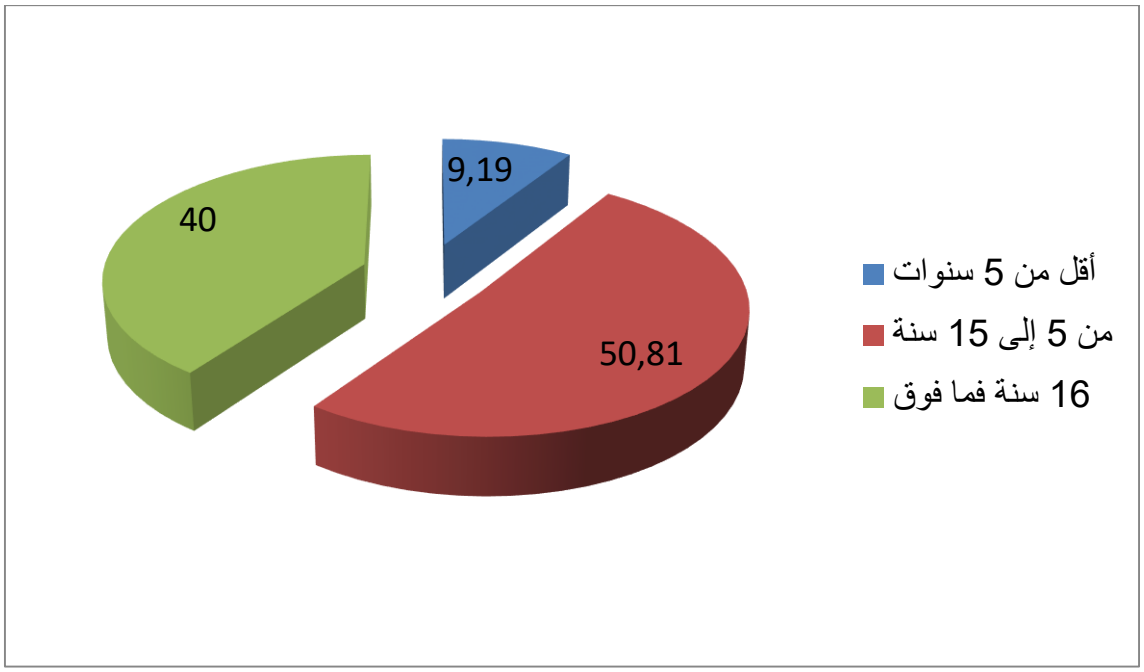
3 – عينة الدراسة:

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة من جهة، وبهدف تحقيق غرض التعميم من جهة أخرى توجه الباحث في بداية الأمر نحو اختيار عينة احتمالية، لكن واجهته صعوبات في الحصول على قائمة اسمية موحدة لأفراد المجتمع كما توقع مواجهة صعوبات أخرى تتعلق بإمكانية الاتصال في الوقت الملائم بالأفراد الذين كان سيتم سحبهم. وعليه لجأ الباحث إلى استخدام عينة الصدفة مستغلا رصيده العلائقي الناتج عن مسيرته المهنية في صفوف الشرطة لمدة 13 سنة (من 1999 إلى 2012) من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من النوعية في مشاركة الأفراد. بلغ عدد المشاركين 185 فردا وهو حجم مقبول بالنظر إلى عدد متغيرات الدراسة. أسفر تفريغ البيانات لاحقا عن قبول جميع الاستمارات. وفي ما يلي عرض لمواصفات عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية المستدخلة بالدراسة وهي: الأقدمية في المهنة والجنس.

جدول رقم (5): خصائص أفراد عينة الدراسة

الخصائص	المجال	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	146	%78.92
	أنثى	39	%21.08
الأقدمية في المهنة	أقل من 5 سنوات	17	%9.19
	5 – 15 سنة	94	%50.81
	16 سنة فما فوق	74	%40
	المجموع	185	%100

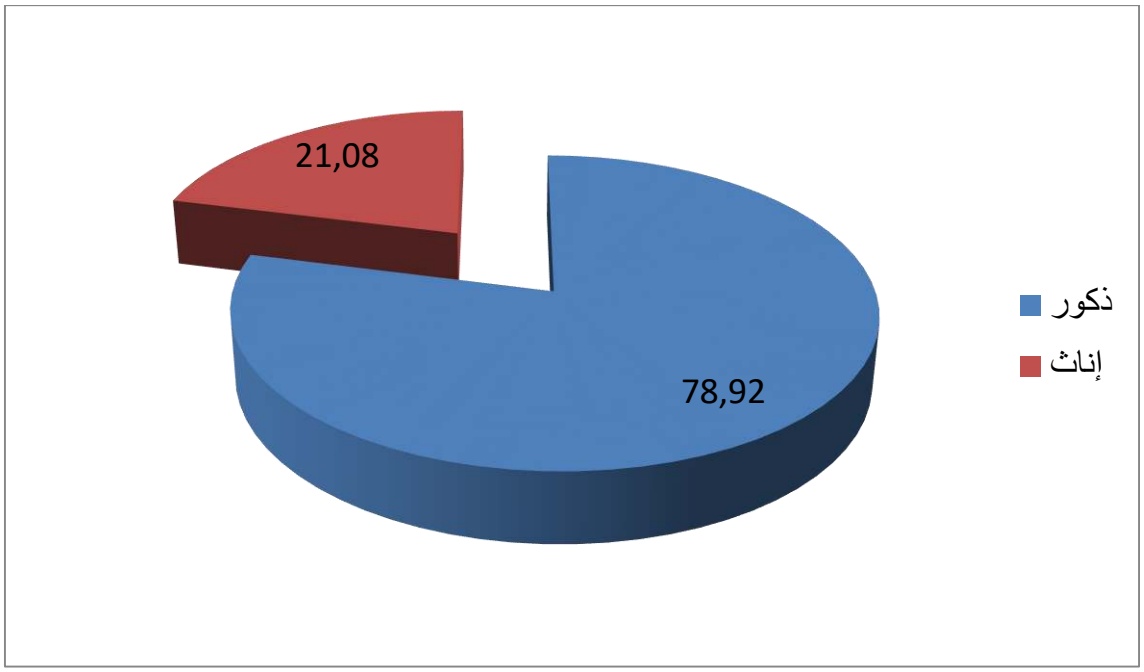
بالنظر للجدول أعلاه يمكن أن نلاحظ أن فئات الأقدمية في المهنة حددت تصاعديا على التوالي بأقل من 5 سنوات، من 5 إلى 15 سنة، ثم 16 سنة فما فوق وقد اعتمد الباحث في تحديد طول الفئة الدنيا على شروط التوظيف والترقية المطبقة على الأسلاك الخاصة بالأمن الوطني الواردة بالمرسوم التنفيذي رقم:10-322 والذي يحدد شرط العمل 5 سنوات فعلية للاستفادة من أول ترقية إلى رتبة أعلى. أما الفئتين المتبقيتين فحدد الباحث طوليهما بما يراه كاف للفصل بين أصحاب الأقدمية المهنية المتوسطة وأصحاب الأقدمية المهنية العليا. من خلال الجدول يمكن ملاحظة أن أغلب الأفراد هم من ذوي الأقدمية المهنية المتوسطة أي من 5 إلى 15 سنة، حيث يشكلون 50.81 % من مجموع أفراد العينة، تليهم الفئة الأكثر أقدمية أي 15 سنوات فأكثر بنسبة 40% من المجموع، وتمثل النسبة الأقل أي 9.19% الفئة الأقل أقدمية في المهنة. والشكل الموالي يوضح نسب توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية.



شكل رقم (6): نسب توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية

نلاحظ أيضا على الجدول رقم (5) أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور ويمثلون 78.92% من حجم العينة مقابل 21.08 % تمثل نسبة الإناث. إن التواجد الضعيف للإناث في عينة الدراسة يتوافق مع نسبة تواجدهن الواقعي والمقدر سنة 2018 بنسبة 10,22% حسب تصريحات السيد المدير العام للأمن الوطني[1]. والشكل الموالي يوضح نسب توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

[1] - وكالة الأنباء الجزائرية، رسالة السيد المدير العام للأمن الوطني بمناسبة اليوم العالمي للمرأة، 2018، تم استرجاعه على الرابط: www.aps.dz



شكل رقم (7): نسب تواجد الجنسين في العينة الأساسية للدراسة

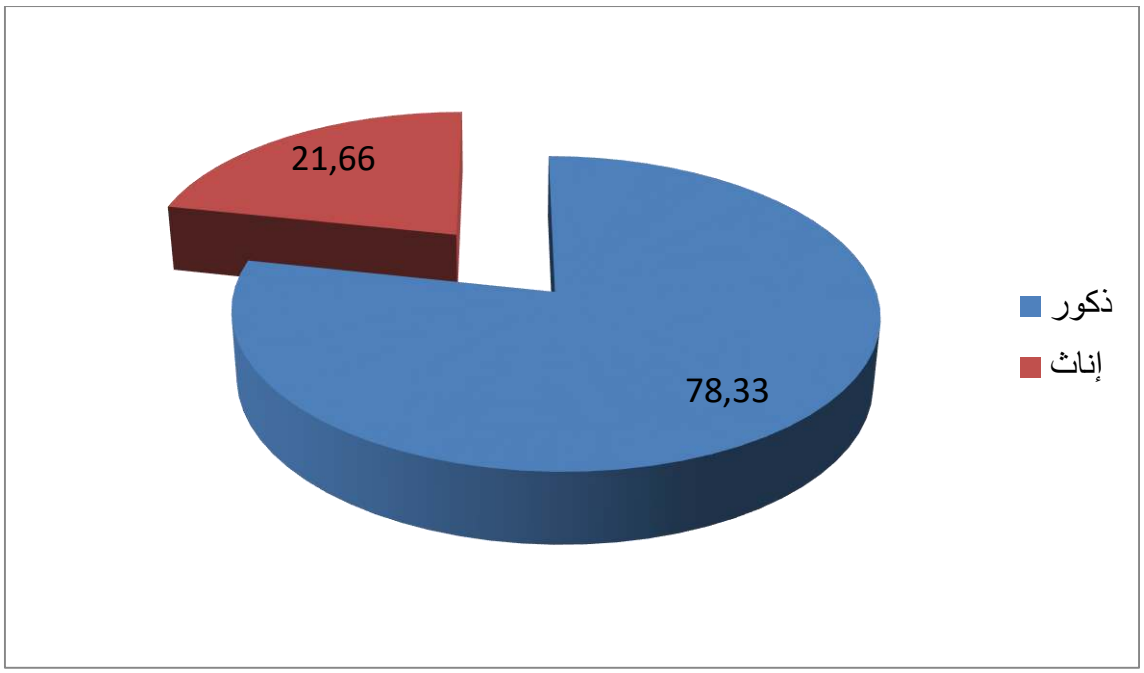
4 – الدراسة الاستطلاعية:

سمحت المسيرة المهنية السابقة للباحث في صفوف الشرطة من اكتساب رصيد معتبر حول الثقافة التنظيمية لمؤسسة الشرطة، وقد قام باستغلال هذا الرصيد في ضبط الجانب الميداني للدراسة. ففي بداية العمل الميداني باشر الباحث دراسته الاستطلاعية والتي كان الهدف منها التواصل مع أكبر عدد ممكن من مجتمع الدراسة من جهة لإعادة فهم ثقافة المجتمع ومن جهة أخرى لتحقيق أكبر قدر من النوعية في المشاركة في البحث. كما كان الهدف من الدراسة الاستطلاعية أيضا التأكد من صلاحية أدوات الدراسة ومن مدى وضوح بنودها وتعليماتها لأفراد المجتمع والتأكد من أن الوقت المستغرق للإجابة ملائم، حيث يرد وصف الإجراءات المتعلقة بهذا الشأن ونتائجها في الفقرة الموالية. من أجل ذلك قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية حجمها 60 فردا تم اختيارهم عن طريق الصدفة يتمتعون بالخصائص المبينة أدناه.

جدول رقم (6): خصائص العينة الاستطلاعية

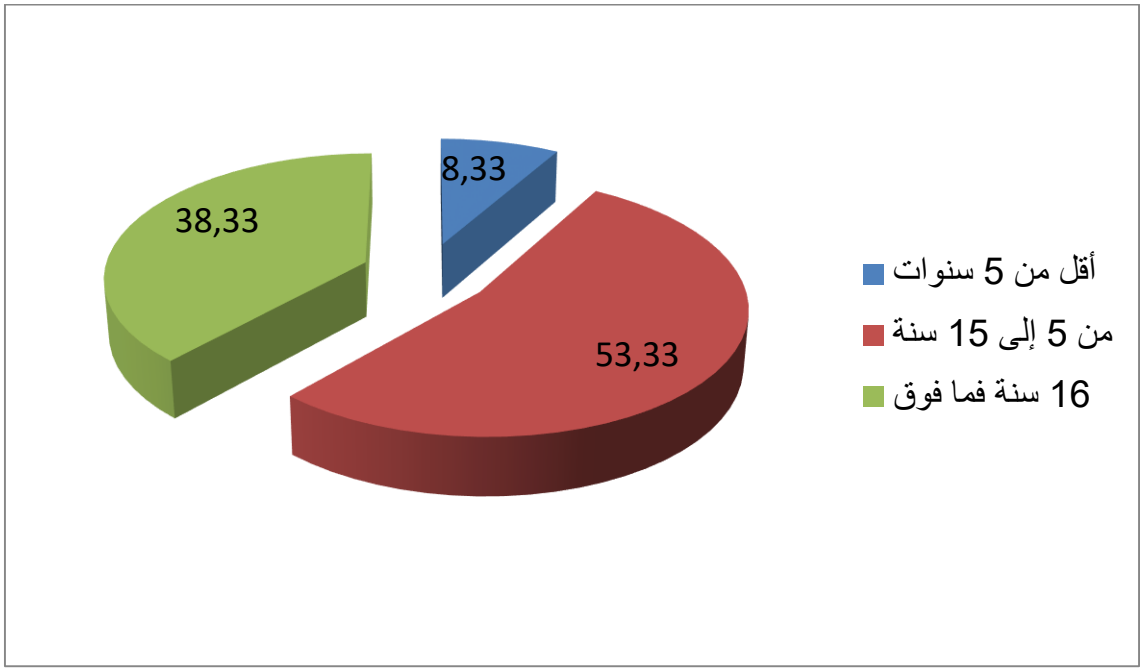
الخصائص	المجال	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	47	%78.33
	أنثى	13	%21.66
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	5	%8.33
	5 – 15 سنة	32	%53.33
	16 سنة فما فوق	23	%38,33
	المجموع	60	%100

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة الاستطلاعية هم الذكور حيث يمثلون نسبة 78.33% من مجموع أفراد العينة، مقابل 21.66% نسبة تواجد الإناث، كما يوضح ذلك الشكل التالي.



شكل رقم (8): نسب تواجد الجنسين في العينة الاستطلاعية للدراسة

كما يتضح من الجدول رقم (6) أن أغلب أفراد العينة الاستطلاعية ينتمون إلى الفئة المتوسطة حسب متغير الأقدمية المهنية (من 5 إلى 15 سنة) بنسبة 53.33% مقابل 38,33% منهم من الفئة الأكثر أقدمية (15 سنة فما فوق) و8.33% منهم من الفئة الأقل أقدمية (أقل من 5 سنوات)، كما يوضح ذلك الشكل الموالي.



شكل رقم (9): نسب توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية المهنية

5 – أدوات جمع البيانات:

لجمع البيانات استخدم الباحث مقياس Cohen (1983) للضغط المهني المدرك الصورة (PSS-14)، مقياس عثمان ورزق للذكاء الانفعالي (2001)، مقياس Bortner (1969) لنمط الشخصية (أ) (TABP)، وقام بتصميم استمارة لقياس الأداء المهني. وفي ما يلي وصف لهذه الأدوات ولكيفية التأكد من صلاحيتها.

5 – 1 – مقياس Cohen (1983) للضغط المهني المدرك:

5 -1 -1 – وصف المقياس:

تم نشر مقياس الضغط النفسي المدرك (Perceived Stress Scale) من طرف Sheldon Cohen وزملائه سنة 1983 وهو مصمم وفق المقاربة التبادلية لقياس درجة إدراك الفرد للوضعيات التي يعيشها على أنها ضاغطة. توجد ثلاث صور من هذا المقياس وهي الصورة (PSS-14) وتتكون من 14 بندا، الصورة (PSS-10) وتتكون من10 بنود وهي: من 1 إلى 3، ومن 6 إلى 11 والبند رقم 14 الواردة في الصورة الأولى، أما الصورة الثالثة (PSS-4) فتتكون من أربعة بنود هي البنود: 2، 6، 7، و14 الواردة في الصورة الأولى وتستخدم للتشخيص السريع لاسيما عن طريق الهاتف.

أخذ الباحث بالصورة (PSS-14) والتي تتكون من 14 بندا تقيس تقييم الفرد للأحداث التي عاشها خلال الشهر الماضي ولقدرته على مواجهتها. من بينها 07 بنود تقيس المتغير سلبا وهي البنود ذات الأرقام: 4 – 5 – 6 – 7 – 9 – 10 – 13، ويقدر زمن تطبيقه بحوالي 5 دقائق.

لتصحيح المقياس توزع بدائل الاستجابات على سلم خماسي: دائما، غالبا أحيانا، نادرا أبدا. تعطى لها على الترتيب الأوزان: 5 – 4 – 3 – 2 – 1 بالنسبة للبنود الإيجابية وعكس هذا الترتيب بالنسبة للبنود السلبية. حيث تنحصر درجات الاستجابات بين القيمتين الحديتين الدنيا 14 والقصوى 70 بمدى قدره 56، ويقدر المتوسط الحسابي النظري ب: 42.

قام الباحث بترجمة أولية للنسخة الأصلية للمقياس من اللغة الانجليزية إلى العربية، ثم تم ترجمتها ثانية من قبل متخصص في اللغة الانجليزية، ومن ثم تم إعادة ترجمتها إلى اللغة الأصلية للتأكد من جودة الترجمة.

5 – 1 – 2 – الخصائص السيكومترية للمقياس:

يعتبر مقياس (PSS–14) من أشهر المقاييس المصممة لقياس الضغط النفسي المدرك وتتمتع الصورة الأصلية منه بخصائص سيكومترية عالية، حيث قام بتطبيقها Cohen وزملاؤه سنة 1983 على ثلاث عينات مختلفة فأظهر درجات عالية من الصدق في العينات الثلاثة بمعاملات: 0.84، 0.85 و0.86، أما درجة ثباته فتم حسابها عن طريق إعادة التطبيق في عينتين وكانت قيم المعاملات 0.85 عند إعادة التطبيق بعد يومين و0,55 عند إعادة التطبيق بعد ستة أسابيع[1].

قام الباحث باستخراج مؤشر صدق الاتساق الداخلي باختبار الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس بعد تطبيقه على العينة الاستطلاعية، وهذا باستخدام معامل الارتباط (Pearson)، حيث يعني الاتساق الداخلي أن كل عبارة تسير في نفس الاتجاه الذي يسير فيه المقياس ككل ليكون متجانسا. وجاءت معاملات الارتباط قوية دالة على قوة التماسك الداخلي لبنود المقياس كما يبينه الجدول التالي.

[1] - Cohen, S, et all, A Global Measure of Perceived Stress, Journal of health and social behavior, 24, 385-396, 1983,Repéré sur le site: www.cmu.edu.

جدول رقم (7): الاتساق الداخلي لمقياس الضغط المهني المدرك

رقم البند	معامل ارتباط البند بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
01	0.53	0.01
02	0.65	0.01
03	0.56	0.01
04	0.52	0.01
05	0.78	0.01
06	0.49	0.01
07	0.65	0.01
08	0.62	0.01
09	0.56	0.01
10	0.78	0.01
11	0.51	0.01
12	0.48	0.01
13	0.67	0.01
14	0.47	0.01

للتعرف على درجة ثبات المقياس قام الباحث باستخدام معامل Cronbach alpha حيث بلغ مؤشر الثبات 0.71 وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس.

5 – 2 – مقياس عثمان ورزق للذكاء الانفعالي (2001):

5 -2 -1 – وصف المقياس:

يضم مقياس الذكاء الانفعالي لفاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع عبد رزق 58 بندا وهو مصمم وفق النموذج المختلط للذكاء الانفعالي أي باعتبار الذكاء الانفعالي مزيج من القدرات العقلية والسمات الشخصية، ويقيس خمسة مكونات للذكاء الانفعالي وهي: المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التعاطف والتواصل الاجتماعي. تتوزع بنود المقياس على هذه الأبعاد كما يبينها الجدول لتاليحيث تظهر أرقام البنود السالبة بين قوسين:

جدول رقم (8): توزيع العبارات على الأبعاد في مقياس الذكاء الانفعالي

الرقم	البعد	أرقام البنود	عدد البنود
01	إدارة الانفعالات	4-6-9-11-12-13-16-17-18-26-28-31-50-53-(56).	15
02	التعاطف	33-34-35-37-38-40-41-44-54-55-57.	11
03	تنظيم الانفعالات	15-19-20-21-22-23-24-25-27-29-30-32-58.	13
04	المعرفة الانفعالية	1-2-3-5-7-8-10-14-49-(51).	10
05	التواصل الاجتماعي	(36)-39-42-43-45-46-47-48-52.	09
	المجموع		58

للتصحيح توزع بدائل الاستجابة على سلم خماسي: دائما، غالبا، أحيانا، نادرا وأبدا، وتمنح لها على الترتيب الأوزان التالية: 5 – 4 – 3 – 2 – 1 بالنسبة للعبارات الموجبة، وعكس هذا الترتيب بالنسبة للعبارات السالبة. وعليه كانت القيم الحدية وقيم المدى والمتوسطات النظرية بالنسبة لأبعاد المقياس كالتالي:

جدول رقم (9): الدرجات الحدية والمتوسطات الحسابية النظرية لمقياس الذكاء الانفعالي

المتغير	البعد/ الدرجة الكلية	القيمة الدنيا	القيمة القصوى	المتوسط الحسابي النظري	المدى
الذكاء الانفعالي	إدارة الانفعالات	15	75	45	60
	التعاطف	11	55	33	44
	تنظيم الانفعالات	13	65	39	52
	المعرفة الانفعالية	10	50	30	40
	التواصل الاجتماعي	09	45	27	36
	الدرجة الكلية	58	290	174	232

5 – 2 – 2 –الخصائص السيكومترية للمقياس:

يتمتع مقياس عثمان ورزق للذكاء الانفعالي (2001) بدرجات صدق وثبات مقبولة، وفي الدراسة الحالية قام الباحث بإعادة استخراج مؤشر صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال فحص الارتباط بين درجات البنود بالدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها، وارتباط درجة كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس، حيث جاءت معاملات الارتباط مرتفعة دالة على صدق المقياس كما يبينه الجدول التالي.

جدول رقم (10): الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء الانفعالي

الأبعاد	ارتباط البنود بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
المعرفة الانفعالية	بين 0.45 و 0.66	0.074	0.01
إدارة الانفعالات	بين 0.43 و 0.76	0.54	0.01
تنظيم الانفعالات	بين 0.50 و 0.81	0.63	0.01
التعاطف	بين 0.49 و 0.73	0.49	0.01
التواصل الاجتماعي	بين 0.55 و 0.82	0.72	0.01

لحساب ثبات المقياس استخدم الباحث معامل Cronbach alpha، حيث تحصل على معاملات ثبات مرتفعة بالنسبة لكل بعد وكذا بالنسبة للثبات الكلي لجميع الأبعاد كما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم (11): معاملات ثبات مقياس الذكاء الانفعالي

الأبعاد	معامل Cronbach (α)
المعرفة الانفعالية	0.81
إدارة الانفعالات	0.80
تنظيم الانفعالات	0.78
التعاطف	0.81
التواصل الاجتماعي	0.79
المقياس ككل	0.83

5 – 3 – مقياس Bortner (1969) لنمط الشخصية (أ):

5 -3 -1 – وصف المقياس:

قام Bortner بتطوير مقياس نمط الشخصية (أ) (Type A Behaviour Pattern) سنة 1969 اعتمادا على الدراسة التي أجراها على عينة تتكون من 76 مديرا يعملون في مجالي إدارة الأعمال والتأمينات، وتتكون النسخة الأصلية لمقياس (TABP) من 14 بندا ثنائي القطب، حيث تم صياغة كل بند بعبارتين منفصلتين ومتقابلتين تعبران عن موقفين متعارضين تماما لموضوع البند تعبر إحداهما عن النمط (أ) بينما تصف الأخرى غياب النمط (أ) أي ظهور النمط (ب)، يفصل بين كل عبارتين سلم متدرج من 24 خانة حيث يطلب من المفحوص وضع علامة في الخانة التي يعتقد أنها تعبر عن موقفه. توضع عبارات النمط (أ) على اليمين وعبارات النمط (ب) على اليسار هذا بالنسبة للبنود: 2 – 5 – 7 – 11 – 12 – 13 – 14. وتوضع هذه العبارات بشكل معاكس بالنسبة للبنود: 1 – 3 – 4 – 6 – 8 – 9 – 10.

للتصحيح توزع الأوزان من 1 إلى 24 على الخانات التي تفصل بين عبارتي كل بند. حيث يمثل الرقم 1 الاختيار الأقرب إلى العبارة التي تصف النمط (ب) ويكون الرقم 24 في الخانة الأقرب إلى العبارة التي تصف سلوك النمط (أ). وهكذا تنحصر الدرجة الكلية لكل مستجيب بين الدرجتين: 14 و336. في المرحلة الأخيرة من التصحيح تقسم الدرجة الكلية للمستجيب على العدد 14 للحصول على درجته على المقياس. وبالتالي تنحصر درجات المستجيبين في هذا المقياس بين الدرجة الدنيا: 1 والدرجة القصوى: 24، بمدى قدره 23 ومتوسط حسابي نظري يقدر ب: 12.5.

تجدر الإشارة إلى أنه تم تطوير نسخ أخرى من مقياس (TABP) تكون الإجابات عليها في شكل أرقام أشهرها النسخة التي طورها Cooper و Marshall سنة 1979.

في هذه الدراسة استخدم الباحث النسخة (TABP) المطورة سنة 1969 من طرف Bortner حيث قام بترجمتها ترجمة أولية من لغتها الأصلية الانجليزية إلى اللغة العربية، ثم تم ترجمتها مرة أخرى من طرف متخصص في اللغة الانجليزية وأخيرا تم إعادة ترجمتها إلى اللغة الأصلية للتدقيق والتأكد من سلامة وجودة الترجمة.

5 – 3 – 2 – الخصائص السيكومترية للمقياس:

يتمتع مقياس (1969) Bortner لنمط الشخصية بخصائص سيكومترية مقبولة ففي مجال الصدق التنبؤي أظهر المقياس ارتباطا إيجابيا عاليا بكل من حالات النوبات القلبية (Infractus du Myocarde) والذبحات الصدرية (insuffisance cardiaque) أما معامل اتساقه الداخلي فبلغ 0.68.

قام الباحث في هذه الدراسة باستخراج مؤشر صدق الاتساق الداخلي للمقياس وكانت معاملات ارتباط بنوده بالدرجة الكلية مرتفعة دالة على صدق المقياس كما يبينه الجدول التالي.

جدول رقم (12): الاتساق الداخلي لمقياس نمط الشخصية

رقم البند	معامل ارتباط البند بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
01	0.61	0.01
02	0.72	0.01
03	0.56	0.01
04	0.46	0.01
05	0.73	0.01
06	0.62	0.01
07	0.47	0.01
08	0.77	0.01
09	0.70	0.01
10	0.59	0.01
11	0.48	0.01
12	0.49	0.01
13	0.73	0.01
14	0.68	0.01

لحساب ثبات المقياس استخدم الباحث معامل Cronbach alpha حيث بلغ مؤشر الثبات 0.67، وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس.

5 – 4 – مقياس الأداء المهني:

5 -4 -1 – إعداد المقياس:

إن الاطلاع على الدراسات التي تناولت مفهوم الأداء المهني يسمح لنا بملاحظة تركيز بعض الباحثين في جهودهم لقياس هذا المفهوم على تحليل الممارسات، الأدوات والمؤشرات المستخدمة من طرف المنظمات لقياس الإنتاجية نوعية المنتوج والخدمات، أو زمن تلبية طلبات الزبائن. أما البعض الآخر فيركز في قياس الأداء المهني على المحددات الفردية للأداء، وهو ما

ذهب إليه الباحث بالنظر إلى الإطار الفردي الذي انتهجه في الدراسة الحالية. إلا أن المقاييس التي تم الاطلاع عليها في هذا الإطار لم تكن ملائمة لخصائص مجتمع البحث ولا تحقق أغراض البحث، حيث لجأ الباحث إلى تصميم أداة للقياس.

اعتمد الباحث في تصميمه لأداة قياس الأداء المهني على النموذج الثنائي للأداء المهني[1] والذي يحصر مكونات الأداء المهني الفردي في عنصرين اثنين هما القدرة على العمل والدافعية للعمل. توصل الباحث إلى تصميم 16 بندا من خلال تحليل الموروث الأدبي للنموذج الثنائي للأداء المهني وتحليل البيانات المتحصل عليها من المقابلات التي أجراها الباحث خلال الدراسة الاستطلاعية. للتأكد من صلاحية الأداة انتهج الباحث الإجراءات الواردة في الفقرات التالية.

5 – 4 – صدق المقياس:

عرض الباحث استمارة الأداء المهني المكونة من 16 بندا على 13 أستاذا مختصا في علم النفس العمل والتنظيم، وعلم النفس الاجتماعي، حيث حضيت 15 عبارة منها بنسبة اتفاق يفوق 75%، منها عبارتين تم تعديلها على ضوء ملاحظات الخبراء وعبارة تم التنازل عنها لعدم تحصلها على نسبة اتفاق كافية كما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (13): عبارات قياس الأداء المهني المحذوفة والمعدلة بعد التحكيم

العبارة	الإجراء المتخذ
يتناسب مستواي العلمي مع المهام التي أؤديها.	**التعديل إلى:** تتناسب قدراتي مع المهام التي أؤديها.
لدي فرص للإرتقاء في العمل.	**التعديل إلى:**تسمح لي قدراتي بأن أرتقي في العمل.
أتمتع بالحرية في كيفية أداء مهامي.	**الحذف.**

[1] - عبد الباقي، 2005، مرجع سابق.

كما قام الباحث بحساب معامل الاتساق الداخلي حيث لم تتحصل عبارة واحدة على ارتباط كاف بالدرجة الكلية للمقياس، حيث قدر معامل ارتباطها ب:0.12 تم حذفها من الاستمارة. ومضمون هذه العبارة هي: "لا أجد صعوبة في فهم التعليمات التي توجه لي". فيما تحصلت باقي العبارات ال 14 على معاملات ارتباط مرتفعة بالدرجة الكلية، كما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (14): الاتساق الداخلي لمقياس الأداء المهني

رقم البند	معامل ارتباط البند بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
01	0.58	0.01
02	0.68	0.01
03	0.53	0.01
04	0.47	0.01
05	0.69	0.01
06	0.56	0.01
07	0.47	0.01
08	0.63	0.01
09	0.60	0.01
10	0.52	0.01
11	0.48	0.01
12	0.50	0.01
13	0.59	0.01
14	0.61	0.01

5 – 4 –ثبات المقياس:

لحساب ثبات المقياس استخدم الباحث معامل Cronbach alpha حيث بلغ مؤشر الثبات 0.61، وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس.

5 – 5 – الصورة النهائية لمقياس الأداء المهني:

بعد إجراءات التعديل التي أدخلها الباحث على مقياس الأداء المهني أصبح هذا المقياس يتكون من 14 عبارة منها 7 عبارات تقيس القدرة على العمل تحمل الأرقام: (1 – 2 – 3 – 8 – 9 – 10– 11)، و7 عبارات تقيس الدافعية في العمل تحمل الأرقام (4 – 5 – 6 – 7 – 12 – 13 – 14) ويضم عبارتين سالبتين هما العباراتان رقم: 11 و3.

للتصحيح توزع بدائل الاستجابة على سلم خماسي: دائما غالبا، أحيانا، نادرا وأبدا، وتمنح لها على الأوزان التالية: 5 – 4 – 3 – 2 – 1 على الترتيب بالنسبة للعبارات الموجبة، وعكس هذا الترتيب بالنسبة للعبارات السالبة. وفي ما يلي عرض للقيم الحدية، المدى والمتوسطات الحسابية النظرية للدرجة الكلية وللأبعاد:

جدول رقم (15):الدرجات الحدية والمتوسطات الحسابية النظرية لمقياس الأداء المهني

المتغير	البعد/ الدرجة الكلية	القيمة الدنيا	القيمة القصوى	المتوسط الحسابي النظري	المدى
الأداء المهني	القدرة على العمل	7	35	21	28
	الدافعية للعمل	7	35	21	28
	الدرجة الكلية	14	70	42	56

6 – الأساليب الإحصائية:

من أجل معالجة البيانات استخدم الباحث الحقيبة الإحصائية Spss، وقام بتوظيف الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لتوضيح وزن فئات أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية المستدخلة بالدراسة (الجنس والأقدمية المهنية).

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة مستوى الضغط المهني المدرك، الذكاء الانفعالي، نمط الشخصية (أ)، والأداء المهني لدى أفراد العينة.
- معامل الارتباط Pearson: لتحديد طبيعة العلاقة وقوتها بين الضغط المهني المدرك من جهة وكل من الذكاء الانفعالي، نمط الشخصية (أ) والأداء المهني من جهة أخرى.
- اختبار Tالعينتين مستقلتين: لتحديد الفروق في الضغط المهني المدرك بين الجنسين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي(Anova) لتحديد الفروق في الضغط المهني المدرك بين أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية.

الفصل السابع

التحقق من الفرضيات وتفسيرها

تمهيد

1 – نتائج قياس متغيرات الدراسة

2 – الإجابة عن تساؤلات الدراسة

3 – التحقق من الفرضيات وتفسيرها

4 – خلاصة النتائج

الفصل السابع: التحقق من الفرضيات وتفسيرها

تمهيد:

أسفر تفريغ البيانات المتعلقة باستجابات الأفراد المشاركين في الدراسة عن قبول جميع الاستمارات المسترجعة والمقدر عددها ب 185 استمارة. يمكن تلخيص أهداف الدراسة الحالية في ثلاث نقاط وهي: أولا: التعرف على مستويات كل من الضغط المهني المدرك، الذكاء الانفعالي نمط الشخصية (أ) والأداء المهني لدى أفراد العينة. ثانيا: الإجابة عن تساؤلات الدراسة حول الفروق في الضغط المهني المدرك لدى أفراد العينة بين الجنسين وحسب متغير الأقدمية المهنية. ثالثا: التحقق من الفرضيات حول طبيعة وقوة العلاقة بين الضغط المهني المدرك من جهة، ونمط الشخصية (أ)، الذكاء الانفعالي والأداء المهني من جهة أخرى.

من أجل ذلك يتم خلال هذا الفصل عرض وتبويب البيانات المتعلقة بقياس متغيرات الدراسة مع حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أيضا عرض نتائج المعالجة الإحصائية المتعلقة بالإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها مشفوعة بالمناقشة والتفسير استنادا لمبررات كل افتراض وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة.

1 – النتائج المتعلقة بقياس متغيرات الدراسة:

1 – 1 – النتائج المتعلقة بقياس الضغط المهني المدرك:

للتعرف على مستوى الضغط المهني المدرك لدى أفراد العينة قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مقياس الضغط المهني المدرك.

للتذكير فإن المتوسط الحسابي النظري للضغط المهني المدرك على المقياس المستخدم يقدر ب: 42، والدرجات الحدية النظرية هي: الدرجة الدنيا: 14، والدرجة القصوى: 70، وعليه تم تحديد مستوى الضغط المهني المدرك لدى أفراد العينة على أساس التقسيم التالي:

جدول رقم (16): مجالات مستويات الضغط المهني المدرك على المقياس

الرقم	مجال المتوسط الحسابي	مستوى الضغط المهني المدرك
01	من 14 إلى أقل من25.20	منخفض جدا
02	من 25.20 إلى أقل من 36.40	منخفض
03	من 36.40 إلى أقل من 47.60	متوسط
04	من 47.60 إلى أقل من 58.20	مرتفع
05	من 58.20 إلى 70	مرتفع جدا

يبين الجدول التالي قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس الضغط المهني المدرك.

جدول رقم (17): درجات أفراد العينة على مقياس الضغط المهني المدرك

المتغيرات الديمغرافية	المجال	العدد	المتوسط للحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	146	51.85	12.79
	أنثى	39	55.04	13.26
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	17	53.69	10.95
	5 – 15 سنة	94	57.83	11.04
	16 سنة فما فوق	74	47.04	7.67
المجموع		185	53.50	13.04

يتضح من الجدول المبين أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي للضغط المهني لدى أفراد العينة هي 53.50 وهو أعلى من قيمة المتوسط الحسابي النظري للمقياس المقدر ب: 42، وتنتمي إلى فئة المستوى المرتفع. كما أن قيمة الانحراف المعياري لدرجات أفراد العينة تقدر ب: 13.04 وهي قيمة منخفضة مقارنة مع مدى المقياس المقدر ب: 56.

كما يبين الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية للضغط المهني المدرك مرتفعة لدى الفئات من ذوي الأقدمية المهنية المنحصرة بين 5 و15 سنة وكذلك لدى الفئة الأقل أقدمية، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لديهما 57.83 و53.69 على الترتيب بانحرافات معيارية منخفضة هي على الترتيب 11.04 و10.95. بالنسبة للأفراد من فئة الأقدمية المهنية العليا فإن مستوى الضغط المهني المدرك كان متوسطا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 47.04 بانحراف معياري قدره 07.67.

أما في ما يتعلق بمستوى الضغط المهني المدرك لدى الجنسين فكان مرتفعا لدى الجنسين حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور 51.85 فيما قدر المتوسط الحسابي للإناث ب: 55.04.

1 – 2 – النتائج المتعلقة بقياس الذكاء الانفعالي:

للتعرف على مستوى الذكاء الانفعالي لدى أفراد العينة قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مقياس الذكاء الانفعالي.

اعتمادا على قيمة المتوسط الحسابي النظري للذكاء الانفعالي وقيم الدرجات النظرية الدنيا والقصوى تم تحديد مستوى الذكاء الانفعالي لدى أفراد العينة على أساس التقسيم التالي:

جدول رقم (18): مجالات مستويات الذكاء الانفعالي على المقياس

الرقم	مجال المتوسط الحسابي	مستوى الذكاء الانفعالي
01	من 58 إلى أقل من104.40	منخفض جدا
02	من 104.40 إلى أقل من 150.80	منخفض
03	من 150.80 إلى أقل من 197.20	متوسط
04	من 197.20 إلى أقل من 243.60	مرتفع
05	من 243.60 إلى 290	مرتفع جدا

يبين الجدول التالي قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس الذكاء الانفعالي.

جدول رقم (19): المتوسطات الحسابية ($\bar{x}$) والانحرافات المعيارية (s) لدرجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الانفعالي

المتغير الديموغرافي	المجال	العدد		إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الانفعالية	التواصل الاجتماعي	الدرجة الكلية
الجنس	ذكر	146	$\bar{x}$	48.22	27.48	39.01	30.33	38.17	175.02
			S	11.83	7.23	9.74	5.97	6.76	13.94
	أنثى	39	$\bar{x}$	46,73	49.99	51.13	42.82	41.66	190.39
			S	10.05	7.86	8.78	5.69	5.28	15.96
الأقدمية المهنية	أقل من 5 سنوات	17	$\bar{x}$	28.76	30.07	31.23	25.91	20.09	166.57
			S	6.55	7.01	5.65	5.61	4.77	13.43
	5-15 سنة	94	$\bar{x}$	47.41	28.57	39.62	41.95	38.91	176.81
			S	8.16	6.98	8.21	5.26	5.09	14.50
	16 سنة فما فوق	74	$\bar{x}$	43.99	30.84	31.07	38.44	35.31	199.85
			S	6.54	6.12	7.45	5.24	4.24	13.55
المجموع		185	$\bar{x}$	43.99	30.84	31.07	27.44	31.31	174.85
			S	13.52	9.23	10.34	8.00	7.54	16.93

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للذكاء الانفعالي لدى أفراد العينة 174.85 مع انحراف معياري قدره 16.93، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي النظري 174 والمدى 232 نلاحظ أن النتائج تشير إلى أن درجات الذكاء الانفعالي لأفراد العينة متمركزة حول متوسطها الحسابي القريب من المتوسط الحسابي النظري مشيرة إلى مستوى متوسط من الذكاء الانفعالي لدى أفراد العينة. وينطبق هذا الوصف أيضا على المتوسطات الحسابية لأبعاد المتغير.

بالنسبة لاستجابات الجنسين نلاحظ أن الذكاء الانفعالي لدى الإناث مرتفع وهذا ما تدل عليه قيمة المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لهذه الفئة 190.39 مقارنة مع المتوسط الحسابي النظري 174، كما نلاحظ أن درجات أفراد هذه الفئة متمركزة حول متوسطها الحسابي بانحراف معياري قدره 15.96 مقابل مدى قدره 232. وعلى مستوى الأبعاد لدى الجنس نفسه كانت أكبر ارتفاعات للقيم مسجلة في المتوسطات الحسابية لبعدي التعاطف والتواصل الاجتماعي بمتوسطات حسابية على التوالي 49.99 مقابل المتوسط النظري 33، و41.66 مقابل متوسط نظري قدره 27، وأن درجات هذين البعدين متمركزة حول متوسطاتها الحسابية بانحراف معياري قدره 7.86 مقابل مدى قدره 44 بالنسبة للتعاطف، وانحراف معياري قدره 5.28 مقابل مدى قدره 36 بالنسبة للتواصل الاجتماعي.

أما بالنسبة للذكور فكان المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للذكاء الانفعالي قريب جدا من المتوسط النظري 175.02 وينتمي إلى فئة المستوى المتوسط، مع انحراف معياري منخفض 13.94، وعلى مستوى الأبعاد جاءت كل المتوسطات الحسابية قريبة من متوسطاتها النظرية ما عدا بعد التواصل الاجتماعي الذي كان متوسطه الحسابي مرتفع نسبيا 38.17 مقابل متوسط نظري قدره 27.

أما بالنسبة لمتغير الأقدمية المهنية نلاحظ لدى فئة الأفراد من ذوي الأقدمية في العمل 16 سنة فما فوق أن قيمة المتوسط الحسابي 199.85 وهي قيمة مرتفعة نسبيا مقارنة مع المتوسط الحسابي النظري 174، وهذا الارتفاع مسجل أيضا لدى قيم المتوسطات الحسابية لباقي الأبعاد في هذه الفئة. كما نلاحظ أن الدرجات الكلية لأفراد هذه الفئة متمركزة حول متوسطها الحسابي بانحراف معياري قدره 13,55 مقابل مدى قدره 232، وكذلك الشأن بالنسبة لدرجات الأبعاد المختلفة.

أما بالنسبة للفئات الأقل أقدمية في العمل فكان المتوسطات الحسابية للدرجات الكلية للذكاء الانفعالي و لدرجات أبعاده قريبة من متوسطاتها النظرية مع قيم انحرافات معيارية منخفضة.

1 – 3– النتائج المتعلقة بقياس نمط الشخصية (أ):

للتعرف على مستوى تواجد نمط الشخصية (أ) لدى أفراد العينة قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مقياس نمط الشخصية (أ).

يحتوي مقياس نمط الشخصية (أ) على تقسيم يحدد مستويات تواجد نمط الشخصية (أ) لدى المفحوصين على النحو التالي[1].

جدول رقم (20): مجالات مستويات نمط الشخصية على المقياس

الرقم	متوسط الدرجة الكلية	نمط الشخصية
01	من 1 إلى أقل من 6	(ب 5): يتصف السلوك بالنمط (أ).
02	من 6 إلى أقل من 11	(ب 4): يغلب نمط الشخصية (ب) على السلوك.
03	من 11 إلى أقل من 15	(أ ب): نمط الشخصية مختلط.
04	من 15 إلى أقل من 20	(أ 2): يغلب نمط الشخصية (أ) على السلوك.
05	من 20 إلى 24	(أ 1): يتصف السلوك بالنمط (أ)

يبين الجدول التالي قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مقياس نمط الشخصية (أ).

[1] - Légeron, op. cit, pp 222-223.

جدول رقم (21): درجات أفراد العينة على مقياس نمط الشخصية (أ)

المتغيرات الديمغرافية	المجال	العدد	المتوسط للحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	146	13.97	04.79
	أنثى	39	13.02	03.26
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	17	15.94	03.95
	5 – 15 سنة	94	17.95	04.04
	16 سنة فما فوق	74	08.93	05.67
المجموع		185	14.98	04.04

يتضح من الجدول المبين أعلاه أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة على مقياس نمط الشخصية (أ) هو 14.98 وهو يتوافق مع النمط (أب) المتكون من سلوك مختلط بين النمط (أ) والنمط (ب). حسب الجنسين فإن السلوك المختلط (أب) يميز نمط الشخصية في كلى الجنسين، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدى الذكور 13.97 وعند الإناث 13.02. أما حسب متغير الأقدمية المهنية فيتميز الأفراد الأكثر أقدمية في العمل بالنمط (ب4) أي أن النمط (ب) هو الغالب على سلوكهم بمتوسط حسابي قدره 08.93، بينما يتصف سلوك الأفراد ذوي الأقدمية المهنية وسلوك الأفراد ذوي الأقدمية المهنية الدنيا بالنمط (أ1) بمتوسطات حسابية على التوالي: 17.95 و15.94. كما نلاحظ أن انحرافات الدرجات المتحصل عليها عن متوسطاتها الحسابية ضئيلة حيث تراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين:03.26 و05.67.

1 – 4- النتائج المتعلقة بقياس الأداء المهني:

للتعرف على مستوى الأداء المهني لدى أفراد العينة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الأبعاد وكذا للدرجة الكلية لمتغير الأداء المهني حسب المتغيرات الديموغرافية المستدخلة بالدراسة (الجنس والأقدمية المهنية) كما يبينها الجدول التالي:

جدول رقم (22): المتوسطات الحسابية ($\bar{x}$) والانحرافات المعيارية (s) لدرجات أفراد العينة على مقياس الأداء المهني

المتغير الديموغرافي	المجال	العدد		القدرة على العمل	الدافعية للعمل	الدرجة الكلية
الجنس	ذكور	146	$\bar{x}$	22.61	20.66	47.27
			S	5.96	10.16	9.47
	إناث	39	$\bar{x}$	22.65	28.50	43.19
			S	6.54	9.04	7.90
الأقدمية المهنية	أقل من 5 سنوات	17	$\bar{x}$	19.06	26.22	29.28
			S	5.16	5.62	12.42
	5 – 15 سنة	94	$\bar{x}$	29.47	27.49	50,95
			S	3.60	4.47	11.50
	16 سنة فما فوق	74	$\bar{x}$	30.04	22.52	54.52
			S	2.61	2.99	10.75
المجموع		185	$\bar{x}$	22.62	24.06	46.49
			S	6.05	5.00	11.22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي للدراجت الكلية لأفراد العينة على مقياس الأداء المهني بلغت 46.49 مع انحراف معياري قدره 11.22 وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي النظري 42 والمدى 56 نلاحظ أن النتائج تشير إلى أن درجات الأداء المهني لأفراد العينة متمركزة حول متوسطها الحسابي القريب من المتوسط الحسابي النظري مشيرة إلى مستوى

متوسط من الأداء المهني لدى أفراد العينة. وعلى مستوى أبعاد المتغير نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للأبعاد قريبة هي الأخرى من متوسطاتها النظرية مع انحرافات معيارية ضئيلة، فبالنسبة للقدرة على العمل كانت درجة المتوسط الحسابي 22.62 مع انحراف معياري 6.05 مقابل متوسط نظري قدره 21 ومدى قدره 28، وبالنسبة لبعد الدافعية في العمل كانت درجة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة 24.06 مع انحراف معياري للدرجات قدره 5 مقابل متوسط نظري قدره 21 ومدى قدره 28.

بالنسبة لمستوى الأداء المهني لدى الجنسين، نلاحظ على الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للأداء المهني لدى الإناث 43.19 و هي قيمة متوسطة جدا أما عند الذكور فيرتفع المتوسط الحسابي قليلا إلى 47.27. أما حسب متغير الأقدمية في المهنة فنلاحظ أن مستوى الأداء المهني ضعيف لدى أفراد الشرطة الأقل أقدمية بمتوسط حسابي قدره 29.28، وأنه يرتفع تدريجيا لدى أفراد الشرطة الأكثر أقدمية بمتوسطات حسابية قدرها 50.95 و54.52 بالنسبة للفئات ذات الأقدمية على الترتيب من 5 إلى 15 سنة ومن 16 سنة فما فوق. وعلى مستوى الأبعاد سجلنا أعلى قيمة من المتوسطات الحسابية للقدرة على العمل لدى الفئة الأكثر أقدمية في العمل حيث بلغت 30.04، بينما كانت أعلى قيمة من المتوسطات الحسابية لبعد الدافعية في العمل مسجلة لدى الفئة ذات الأقدمية من 5 إلى 15 سنة حيث بلغت 27.49. كما نلاحظ أن قيم الانحرافات المعيارية للدرجات المسجلة بهذا الجدول تشير إلى تمركز مقبول للدرجات حول متوسطاتها الحسابية.

2 – الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

2 – 1 – الإجابة عن التساؤل الأول:

نص التساؤل: هل يختلف الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة باختلاف الأقدمية المهنية؟

لفحص هذا التساؤل قام الباحث بتطبيق اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لاكتشاف ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية للفئات الثلاثة للأقدمية المهنية، حيث كانت نتائج الاختبار كما يلي:

جدول رقم (23): نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير الأقدمية المهنية

فئات الأقدمية المهنية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (f)	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
أقل من 5 سنوات	17	53.69	10.95	8.321	0.145	غير دال
من 5 إلى 15 سنة	94	57.83	11.04			
16 سنة فما فوق	74	44.04	07.67			

نلاحظ على الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية للضغط المهني المدرك لأفراد العينة جاءت متفاوتة حسب فئات الأقدمية المهنية، حيث بلغت لدى الأقل أقدمية 43.69 بانحراف معياري قدره 10.95، وبلغت لدى الفئة ذات الأقدمية المتوسطة 57.83 بانحراف معياري قدره 11.04، في حين كانت قيمتها منخفضة لدى الفئة الأكثر أقدمية مهنية حيث بلغت 44.04 مع انحراف معياري 07.67.

أما قيمة (f) فبلغت08.321 بقيمة احتمالية قدرها 0.145 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في الضغط المهني المدرك تبعا لمتغير الأقدمية المهنية.

تتفق هذه النتائج مع دراسة العقون (2018)، وتتعارض مع طرح المقاربة المعرفية الذي ينص على أن تزايد الأقدمية المهنية يحسن من قدرة الفرد على فهم واقعه وعلى التحكم فيه مما يعني أن يميل إلى إدراكه للواقع بسلبية أقل مع تحسن قدرته على مواجهة الضغوط. يرى الباحث أنه يمكن تفسير نتائج الدراسة الحالية المخالفة لهذا الطرح بما يلي: يؤدي التقدم في السن إلى تغير المقاومة الفيزيقية للأفراد التي تولد لديهم حساسية لصنف من العوامل الضاغطة دون الأخرى[1]. يعتقد الباحث بأن تزايد الأقدمية المهنية يؤدي أيضا إلى تغير حساسية الأفراد للعوامل الضاغطة وهو ما يجعل تحسن فهمهم وتحكمهم في جانب من الواقع يرافقه ظهور عوامل ضاغطة جديدة تتطلب جهدا جديدا من التكيف.

2 – 2 – الإجابة عن التساؤل الثاني:

نص التساؤل: هل يختلف الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة باختلاف الجنس؟

للإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث بتطبيق اختبار (t) للعينات المستقلة لاكتشاف ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية لفئتي الذكور والإناث، حيث كانت النتائج كما يبينها الجدول التالي:

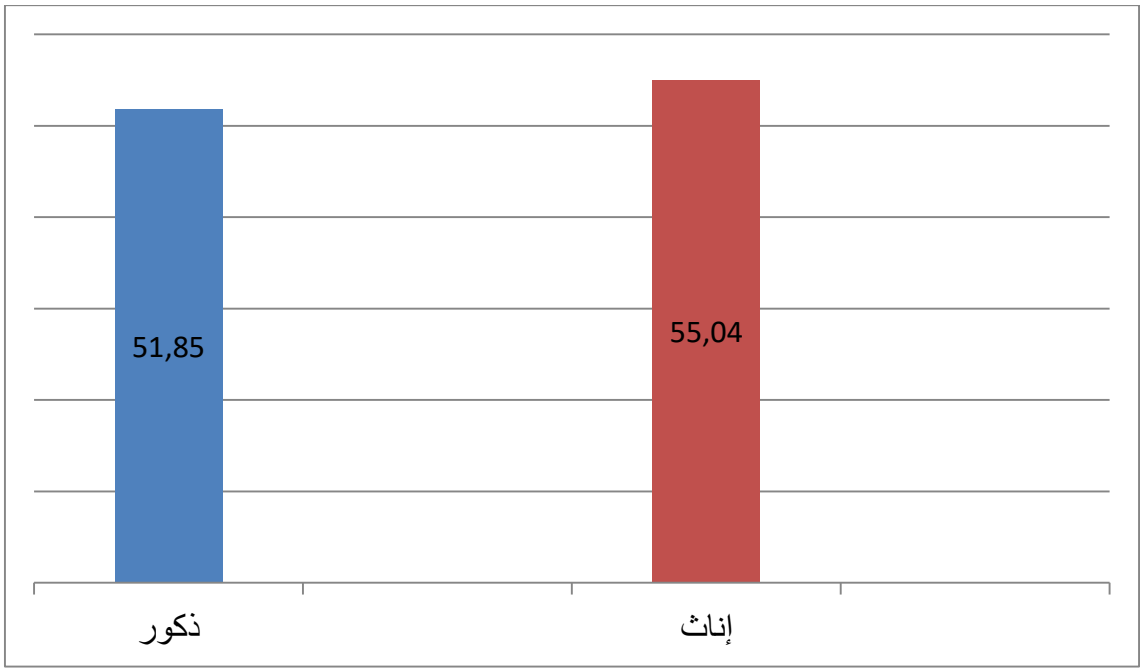
[1] - Lancry et Ponnelle, op. cit.

جدول رقم (24): نتائج اختبار (t) للفروق في الضغط المهني المدرك تبعا لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
ذكر	146	51.85	12.79	05.351	0.000	دال
أنثى	39	55.04	13.26			

نلاحظ على الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي للضغط المهني المدرك لدى الإناث 55.04 بانحراف معياري 13.26 وهي أعلى من قيمة المتوسط الحسابي للذكور التي بلغت 51.85 مع انحراف معياري 12.79.

نلاحظ أيضا على الجدول أن قيمة (t) بلغت05.351 بقيمة احتمالية قدرها 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أنه توجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.005 بين متوسط الضغط المهني المدرك للذكور ومتوسط الضغط المهني المدرك للإناث في اتجاه الإناث الأعلى في قيم المتوسطات، والشكل الموالي يوضح الفرق بين المتوسطات الحسابية للجنسين في الضغط المهني المدرك.



شكل رقم (10): الفرق في المتوسطات بين الجنسين في الضغط المهني المدرك

تتفق هذه النتائج مع نتائج بعض الدراسات ومنها دراسة هبة ابراهيم (2004) إلا أن هناك دراسات أخرى تشير إلى عدم وجود فروق في الضغط المهني بين الجنسين، يمكن تفسير هذه النتائج بطريقتين: الأولى أن الإناث يتعرضن لعوامل أكثر من الضغوط تحت تأثير صراع الدور بين الحياة المهنية والحياة العائلية، والثانية أن الإناث لديهن قدرة أكبر من الذكور في التعبير عن الانفعالات وهو ما توصلت إليه نتائج دراسات الفروق بين الجنسين في الذكاء الانفعالي لاسيما بعد التعبير عن الانفعالات الذاتية[1]، وكذلك ما ذهب إليه (Weekes, 2005) في تفسير الفروق بين الجنسي في الضغط المهني المدرك[2]. يرى الباحث أن عدم اتفاق الباحثين على تفسير موحد للفروق بين الجنسين في الضغط المهني المدرك يعود بالدرجة الأولى إلى قصور مقاييس التقرير الذاتي عموما في تحقيق مستوى مقبول من الموضوعية ومنهم مقياس (PSS-14).

[1] - Goleman, 1995, op. cit.

[2] - Weekes, Sex, stress et santé : le stress prévoit–il les symptômes de santé différemment pour les deux sexes? Stress et santé 21 (3), 147-156, 2005.

3 – التحقق من الفرضيات وتفسيرها:

3 – 1–التحقق من الفرضية الأولى وتفسيرها:

تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين مستوى الضغط المهني لدى أفراد الشرطة ومستوى ذكائهم الانفعالي. للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب معامل الارتباط Pearson بين القيم المسجلة في استجابات أفراد العينة في كلى المتغيرين حيث تحصل على البيانات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (25): الارتباط بين الضغط المهني المدرك والذكاء الانفعالي

المتغير		المتوسط الحسابي ($\bar{x}$)	الانحراف المعياري (s)	معامل الارتباط (r)
الضغط المهني المدرك		53.50	13.04	
الذكاء الانفعالي	إدارة الانفعالات	43.99	13.52	-0,764*
	التعاطف	30.84	09.23	-0,632*
	تنظيم الانفعالات	31.07	10.34	-0,615*
	المعرفة الانفعالية	27.44	08.00	-0,589*
	التواصل الاجتماعي	31.31	07.54	-0.609*
	الدرجة الكلية	174.85	16.93	-0,688*

من خلال الجداول السابقة يتضح وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي بكل مكوناته والضغط المهني المدرك لدى أفراد العينة، وأن هذه العلاقة قوية فلا يقل معاملها عن 0.589- المسجل في ارتباط الضغط المهني المدرك بالوعي الاجتماعي، وهذا يعني أن الفرضية الأولى تحققت ميدانيا، وهي تتفق مع نتائج دراسة (Gorgens-Ekmans, & Brand, 2012).

العديد من الدراسات بينت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والقدرة على مواجهة الضغوط المهنية في ميادين مهنية مختلفة (بن جلول، 2017 سعادة، 2012؛ Mikolajczak, 2007)، وأن الذكاء الانفعالي يلعب دورا في اختيار أساليب مواجهة الضغوط المهنية المرتكزة على المشكلة (حومل، 2017). و دراسات نادرة توصلت إلى عدم وجود علاقة بين هذين المتغيرين (العقون، 2018).

يمكن تفسير ذلك بأن الذكاء الانفعالي يلعب دورا وقائيا بالنسبة للضغط المهني. وبالنظر إلى مكونات الذكاء الانفعالي موضوع الدراسة والمتمثلة في إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية والتواصل الانفعالي، يمكن أن نقول أن الذكاء الانفعالي يسمح للشرطي بالقيام بتواصل فعال مع الفئات الصعبة من المجتمع (ضحايا، طالبو مساعدة، معتادو الإجرام عدوانيون، ... الخ) حيث يمكنه من جعل نفسه بمنأى عن التأثر سلبا من الاحتكاك بهذه الفئات المصنفة فئات صعبة والتي تشكل خطرا على الصحة النفسية للشرطي، فالذكاء الانفعالي من خلال المعرفة الانفعالية يجعل الشرطي قادرا على التعامل مع هذه الفئات دون أن يقحم نفسه وجدانيا، فكما يذهب إلى ذلك (Goleman, 1995) فإن الوعي بالطبيعة الانفعالية الذاتية يمكن الفرد من إدارة الوضعية بفعالية حتى قبل حدوث الحالة الانفعالية المتوقعة. إذن فالذكاء الانفعالي يسمح بتحسين التكيف من خلال تجنب بعض ميكانيزمات الدفاع السلبية، وتسيير وضعيات مشحونة انفعاليا وتجنب الانعكاسات السلبية على صحة الشرطي مما يخفض من مستوى الضغط المهني المدرك. كما أن بعض أبعاد الذكاء الانفعالي (تنظيم الانفعالات وإدارة الانفعالات) تسمح بإدارة الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة.

3 – 2–التحقق من الفرضية الثانية وتفسيرها:

تنص الفرضية الثانية على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الضغط المهني والنمط (أ) من شخصية لدى أفراد الشرطة. للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب معامل الارتباط Pearson بين القيم المسجلة في استجابات أفراد العينة في كلى المتغيرين حيث تحصل على البيانات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (26): الارتباط بين الضغط المهني المدرك ونمط الشخصية (أ)

المتغير	المتوسط الحسابي ($\bar{x}$)	الانحراف المعياري (s)	معامل الارتباط (r)
الضغط المهني المدرك	53.50	13.04	0,610*
نمط الشخصية (أ)	14.98	04.04	

من خلال الجداول السابقة يتضح وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائيا بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني المدرك، وأن هذه العلاقة قوية قيمة معاملها 0.610، وهذا يعني أن الفرضية الثانية تحققت ميدانيا. تتعارض نتائج الفرضية الثانية مع نتائج دراسة حفناوي، وعدوان (2013) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اختبار الاحتراق النفسي كنموذج عن آثار الضغط المهني تعزى لمتغير النمط السلوكي.

على العموم تذهب أغلب الدراسات إلى ارتباط النمط (أ) من الشخصية بالأعراض السلبية للضغط المهني (بن زروال، 2007؛ هبة ابراهيم، 2004). ولم يجد الباحث من الدراسات التي فحصت ارتباط النمط (أ) من الشخصية بالضغط المهني في مراحل سابقة عن ظهور الأعراض (مرحلتي التقييم أو مرحلة المواجهة)، بناء على افتراض الباحث المتضمن وجود علاقة موجبة بين

الضغط المهني المدرك و النمط (أ) من الشخصية، يمكن تفسير نتائج هذه الدراسة بأن سمات النمط (أ) من الشخصية المتمثلة في الاستعجال والمنافسة والتحدي والطموح تضخم من تأثير العوامل الضاغطة في مرحلة التقييم.

3 – 3–التحقق من الفرضية الثالثة وتفسيرها:

تنص الفرضية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين مستوى الضغط المهني ومستوى الأداء المهني لدى أفراد الشرطة. للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب معامل الارتباط (Pearson) بين القيم المسجلة في استجابات أفراد العينة في كلى المتغيرين حيث تحصل على البيانات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (27): الارتباط بين الضغط المهني المدرك والأداء المهني

المتغير		المتوسط الحسابي ($\bar{x}$)	الانحراف المعياري (s)	معامل الارتباط (r)
الضغط المهني المدرك		53.50	13.04	
الأداء المهني	القدرة على العمل	22.62	06.05	−0,250*
	الدافعية للعمل	24.06	05.00	−0,373*
	الدرجة الكلية	46.49	11.22	−0,326*

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أنه لاتوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الأداء المهني والضغط المهني المدرك لدى أفراد العينة و هذا يعني عدم قبول الفرضية الثالثة. تتعارض نتائج هذه الفرضية مع نتائج بعض الدراسات (بن تومي وقارة، 2019؛ أبوزيد سهير، 2018) ، إلا أنها تتفق جزئيا مع دراسات أخرى وهي التي توصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين بعض

أبعاد الضغط المهني والأداء المهني (ثابتي، فراح، وبن عدة، 2016؛ عليمات، 2005؛ الزيادات 2006؛ المعشر 2009).

إن هذا التعارض في النتائج الخاصة بعلاقة الضغط المهني بالأداء المهني ليس أمرا جديدا، ففي تحليل واسع قام به Eric Gosselin سنة 2013 حول 52 دراسة تناولت تأثير الضغط المهني على الأداء المهني أجريت خلال الفترة من 1980 إلى 2006 توصل إلى أن 75% من الدراسات بينت أن للضغط المهني تأثير إيجابي على الأداء المهني، و10% من الدراسات توصلت إلى أن العلاقة بين الضغط المهني والأداء المهني هي علاقة منحنية، و15% من الدراسات أظهرت وجود تأثير سلبي للضغط المهني على الأداء المهني. يمكن تفسير هذا التعارض بحساسية المتغير التابع وهو الأداء المهني للعديد من المتغيرات التنظيمية والخصائص الفردية وهو ما يفسر تناقض النتائج المتوصل إليها بخصوص ارتباطه بمتغير واحد.

4 – خلاصة النتائج:

نظرا لأهمية الضغط المهني والتي تتجلى من جهة في آثارها السلبية على صحة الأفراد وأدائهم وكذا على فعالية المنظمة، ومن جهة أخرى في انتشارها مع عدم وجود وعي بها كاف لدى الأفراد، فإن الحاجة إلى فهم ومواجهة هذه الظاهرة يتزايد لدى العديد من المنظمات لا سيما تلك التي يرتبط الضغط المهني بطبيعة مهامها. ويمكن ملاحظة ذلك لدى مؤسسة الشرطة بالجزائر فيما يخص توجهاتها المتعلقة بتسيير الموارد البشرية، فابتداء من سنة 2010 وفي مجال التوظيف مثلا ركزت المديرية العامة للأمن الوطني الاختبارات النفسية بالنسبة للتوظيف في جميع الرتب وتخلت تماما عن الاختبارات المعرفية، أما في مجال العلاقات الاجتماعية فكان التوجه نحو الاستماع وفهم المعاناة التي يعيشها الشرطي بما في ذلك فتح تحقيق نفسي اجتماعي عن كل

حادثة ذات دلالة في هذا الشأن مع تشكيل خلية من المختصين على المستوى الولائي والجهوي للقيام بهذه المهام.

تأتي هذه الدراسة لتوفير معارف من شأنها أن تساعد على فهم ظاهرة الضغط المهني لدى أفراد الشرطة، ومن ثم توجيه المؤسسة المعنية إلى تركيز على الجهود على مجالات دون الأخرى.

أيدت هذه الدراسة العديد من الدراسات السابقة والتي تشير إلى أن الذكاء الانفعالي يلعب دورا وقائيا بالنسبة للضغط المهني وبلغ معامل الارتباط بين هذين المتغيرين لدى أفراد الشرطة في الدراسة الحالية 0.589-.

بينت الدراسة أيضا وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية لدى أفراد الشرطة بين الضغط المهني المدرك ونمط الشخصية (أ) بمعامل ارتباط بلغ 0.610. وتتفق هذه النتائج مع نتائج العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاستجابات المرضية للضغط المهني ونمط الشخصية (أ).

من جهة ثالثة توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين الضغط المهني المدرك والأداء المهني لدى أفراد الشرطة بمعامل ارتباط ضعيف بلغ 0.326- وتأتي هذه النتائج في سياق النتائج المتعارضة التي لا تزال تظهرها الدراسات في هذا المجال.

كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيا في الضغط المهني المدرك لدى أفراد الشرطة بين الجنسين، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا لدى أفراد المجتمع المدروس في هذا المتغير تبعا لمتغير الأقدمية المهنية.

خاتمة وتوصيات

خاتمة وتوصيات:

تجمع الدراسات في مجال علم النفس العمل والتنظيم على تصنيف مجموعة من المهن كمهن مولدة للضغط بطبيعتها ومن بينها مهنة الشرطة، وسعيا من الباحث للمساهمة في حل مشكلة الضغط المهني لدى الشرطي الجزائري فقد رأى الباحث أنه بما أنه يصعب التعديل من طبيعة المهنة فإنه من الأجدى توجيه الدراسة نحو الضغط المهني المدرك الذي يكون فيه الشرطي مسؤولا عن ظهور الضغط لديه. لقد بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية وعكسية لدى أفراد الشرطة بين الذكاء الانفعالي والضغط المهني المدرك، ووجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين نفس المتغير ونمط الشخصية (أ) وعدم وجود علاقة بين الضغط المهني المدرك والأداء المهني. كما بينت أيضا وجود فروق دالة إحصائيا في الضغط المهني المدرك بين الجنسين، وعدم وجود فروق دالة في نفس المتغير تبعا لمتغير الأقدمية المهنية.

إن توفير مثل هذه المعارف المتعلقة بالمجال الفردي، من شأنه أن يوجه المديرية العامة للأمن الوطني في مجالين، أولا في مجال الوقاية من خلال الفصل بين ملامح المترشحين للتوظيف الذين يحملون سمات هشاشة للضغط المهني من غيرهم اعتمادا على خاصيتي الذكاء الانفعالي ونمط الشخصية (أ)، وثانيا في مجال التدخل من خلال توجيه المديرية العامة للأمن الوطني نحو تركيز التدخل على الإطار الفردي بدل التركيز على العوامل التنظيمية هذا من جهة، وتكييف التدخل حسب نمط شخصية الفرد وحسب الجنس من جهة أخرى. حيث يوصي الباحث بالعمل على تسطير وتنفيذ برامج إرشادية في مؤسسة الشرطة لتنمية مستوى الذكاء الانفعالي لدى الأفراد

من أجل مساعدتهم على تطوير قدراتهم على مواجهة الضغوط المهنية لا سيما في المجال المعرفي.

اعتمادا على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يتقدم بالتوصيات التالية:

– من الأجدى للمديرية العامة للأمن الوطني توجيه جهود مكافحة الضغط المهني إلى المجال الفردي بدلا من التركيز على العوامل التنظيمية والبيئية.

– الأخذ بعين الاعتبار مستوى الذكاء الانفعالي في اختبارات التوظيف.

– تنمية الذكاء الانفعالي لدى أفراد الشرطة عن طريق تسطير وتنفيذ برامج تكوينية وإرشادية.

– من أجل تحقيق فعالية في مجال مكافحة الضغط المهني على المستوى الفردي يوصي الباحث بتكييف برنامج التدخل حسب نمط الشخصية وحسب الجنس.

أما من الناحية النظرية فيبدو من الضروري مواصلة البحوث للكشف عن محددات الأداء المهني لدى أفراد الشرطة، توضيح العلاقة أكثر بين الضغط المهني والأداء المهني ومواصلة الدراسات في مجال الفروق بين الجنسين في الضغط المهني المدرك.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية:

أبوزيد، سهير. (2018). *ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية بمحلية الخرطوم*. رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. تم استرجاعه على الرابط:www.sustech.sdu

أحمد، مدثر سليم. (2002). *الوضع الراهن في بحوث الذكاء*. الاسكندرية، مصر: المكتب الجامعي الحديث.

بدوي، أحمد زكي. (1992). *معجم المصطلحات الاجتماعية*. بيروت، لبنان: مكتبة لبنان.

بربر، كامل. (2000). *إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي*، (ط 2). لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر.

برنوطي، سعاد نايف. (2007). *إدارة الموارد البشرية*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

برزوان، حسيبة. (2010). *الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة عند الشرطي الجزائري*. دراسات نفسية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، 1.

بلوط، حسن ابراهيم. (2002). *إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي*. بيروت، لبنان: دار النهضة العربية.

بن جلول، عبد المالك. (2017). *علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية*. مجلة الحكمة للدراسات النفسية والتربوية، الجزائر، 5، (4)، 290-302.

بن طاهر، بشير. (1996). *تنميط الشخصية*. مجلة علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران، 135 - 148.

بن عدة، محمد.، فراح، العربي.، ثابتي، الحبيب (2016). *تأثير الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة: دراسة حالة مستشفى مسلم الطيب ومستشفى شلابي عبد القادر، معسكر*. مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 10 (29)، 285 - 289.

بن زروال، فتيحة. (2007). *أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض المصادر واستراتيجيات المواجهة): دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد مصلحتي الاستعجالات والتوليد بولاية أم البواقي*. أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس جامعة منتوري قسنطينة.

البهى، السيد فؤاد. (2000). *الذكاء*، (ط5). القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.

حجازي، محمد حافظ. (2005). *إدارة الموارد البشرية*. الاسكندرية، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

الحسيني، فلاح حسن عداي. (2000). *الإدارة الاستراتيجية*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

حصة، عبد الرحمان. (1996). *سلوك النمط (أ) وعلاقته بالعصابية والانبساطية*. مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 14، (4)، 57 - 71.

حفناوي، مهدي وعدوان، يوسف. (2013). *الضغط المهني وعلاقته بالأنماط السلوكية (a,b,c) الاحتراق النفسي عند الأطباء نموذج*. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 8، (25)، 215 – 252.

حنفي، محمود سليمان. (1999). *السلوك التنظيمي والأداء*. القاهرة، مصر: دار الجامعات المصرية.

حومل، زينب. (2017). *الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية*. مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر 8، (1)، 8-32.

الخضر، عثمان حمود. (2002). *الذكاء الوجداني: هل هو مفهوم جديد؟. دراسات نفسية*، 12 (2).

خوالدة، محمود عبد الله محمد. (2004). *الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي*، (ط1). عمان الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

الدحلة، فيصل عبد الرؤوف. (2001). *تكنولوجيا الأداء البشري: المفهوم وأساليب القياس والنماذج*. عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.

درة، عبد الباري ابراهيم والصباغ، زهير نعيم. (2008). *إدارة القوى البشرة*. القاهرة مصر: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

راوية، محمد حسن. (1999). *إدارة الموارد البشرية*. الاسكندرية، مصر: المكتب الجامعي الحديث.

رزق، محمد عبد السميع. (2003). *مدى فاعلية برنامج التنوير الانفعالي في تنمية الذكاء الانفعالي للطلاب والطالبات بكلية التربية بالطائف جامعة أم القرى*. مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والنفسية، 15، (2)، 62-131.

الزيادات، خليفة. (2006). *أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية*. أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية الأردن.تم استرجاعه على الرابط:www.search.emaref.net

سالي، علي حسن. (2007). *الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال*، (ط 1). الاسكندرية مصر: دار المعرفة الجامعية.

سعادة، رشيد. (2012). *الذكاء الانفعالي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية*. مجلة العلوم الانسانية، جامعة منتوري قسنطينة،23، (2)، 155-175.

سلطان، محمد سعيد أنور. (2003). *السلوك التنظيمي*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية الجديدة.

السلمي، علي. (1998). *إدارة الموارد البشرية*، (ط 2). القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

سليمان، حسن علي. (1985). *بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد*. القاهرة مصر: مركز البحوث.

سيزلاغي، أ، د.، ووالاس، م، ج. (1991). *السلوك التنظيمي والأداء*. (ترجمة أحمد جعفر أبو القاسم). الرياض، المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للبحوث. (تاريخ النشر الأصلي 1987).

شكري، عادل وكريم، محمد. (2006). *سلوك النمط (أ): دراسة في علم النفس الصحة*. الاسكندلاية، مصر: دار المعرفة الجامعية.

صالح، عادل حرحوش والسالم، مؤيد سعيد. (2007). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي*. عمان، الأردن: دار الكتاب العالمي.

صقر، عاشور أحمد. (2005). *السلوك الانساني في المنظمات*. الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.

الصيرفي، محمد. (2007). *إدارة الموارد البشرية*. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.

الطائي، يوسف حجيم والفضل، مؤيد عبد الحسين. (2006). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل*، (ط 1). عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر.

عامر، سعيد يسن عامر والخلف، خالد يوسف. (1983). *الإنتاجية القياسية: معايير الأداء الوظيفي، قياس الأداء الوظيفي*. الرياض، المملكة العربية السعودية: دار المريخ.

عباس، فيصل. (1982). *الشخصية في ضوء التحليل النفسي*. بيروت، لبنان: دار المسيرة.

عبد الباقي، صلاح الدين. (2004). *السلوك الفعال في المنظمات*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

عبد الباقي، صلاح الدين. (2005). *إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية*. مصر: الدار الجامعية.

عبد الخالق، أحمد محمد والنيال، مايسة وكريم، عادل ودويدار، عبد الفتاح. (1992). *سلوك النمط (أ) وعلاقته بأبعاد الشخصية: دراسة عاملية*. مجلة العلوم الاجتماعية، 20، (3)، 9 – 30.

عبد الله، معتز سيد. (2000). *بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية*. مصر: دار غريب للطباعة والنشر.

عبودي، زيد منير. (2006). *التنظيم الإداري: مبادئه و أساسياته*. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

عثمان، فاروق السيد ورزق، محمد عبد السميع. (2001). *الذكاء الانفعالي: مفهومه وقياسه*. مجلة كلية التربية بالمنصورة، (38)، 1 – 31.

عسكر، علي. (2009). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر*. القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.

عشوي، مصطفى. (1990). *مدخل إلى علم النفس*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

العقون، زينب. (2018). *الذكاء العاطفي وعلاقته بضغوط العمل*. مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 10، (1)، 295-318.

عليمات، خالد. (2005). *ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن: دراسة ميدانية*. رسالة ماجستير في إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن. تم استرجاعه على الرابط: www.search.emarefa.net

عويضة، كامل محمد محمد. (1996). *علم النفس بين الشخصية والفكر*، (ط1). بيروت لبنان: دار الكتب العلمية.

غنيم، سيد محمد. (1987). *سيكولوجية الشخصية*. القاهرة، مصر: دار النهضة العربية.

ماهر، أحمد. (2003). *السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر.

محمد، هشام حبيب الحسيني. (2012). *العوامل الخمسة للشخصية: وجهة جديدة لدراسة وقياس بنية الشخصية*. القاهرة، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

المعجم الفلسفي. (1983). مجمع *اللغة العربية*. القاهرة، مصر: الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية.

المرسوم التنفيذي رقم 322-10 المؤرخ 22 ديسمبر 2010 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن الوطني.

مرسي، محمود والصباغ، زهير. (1989). *إدارة الأداء*. الرياض، المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.

مصطفى نجيب شاويش. (2005). *إدارة الموارد البشرية – إدارة الأفراد*. عمان الأردن: دار الشروق.

المعشر، عيسى. (2009). *أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم: دراسة ميدانية*. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن. تم استرجاعه على الرابط:www.search.emaref.net

معمرية، بشير. (2007). *بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس* (الجزء 3). الجزائر: منشورات الحبر.

مواري، ج. إ. (1988). *الدافعية و الانفعال*، (ترجمة أحمد عبد العزيز سلامة). عمان الأردن: دار الشروق. (تاريخ النشر الأصلي 1964).

النابلسي، أحمد محمد. (1991). *مقياس النمط السلوكي أ*. مجلة الثقافة النفسية المتخصصة، (2).

هاشم، زكي محمود. (1980). *الجوانب السلوكية في الإدارة*. الكويت: وكالة المطبوعات.

هلال، محمد عبد الغاني. (1996). *مهارات إدارة الأداء*. القاهرة، مصر: مركز تطوير الأداء والتنمية.

هلال، محمد عبد الغني. (2011). *مهارات إدارة الأداء: معايير و تطبيقات الجودة في الأداء* (ط1). القاهرة، مصر: مركز تطوير الأداء و التنمية.

الهيتي، خالد عبد الرحمان. (2005). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي*، (ط 2). عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

هيرمان، أ. (2018). *إدارة الأداء*، (ترجمة سامح عبد المطلب عامر). عمان، الأردن: دار الفكر. (تاريخ النشر الأصلي 2011).

وكالة الأنباء الجزائرية. (2018). *رسالة السيد المدير العام للأمن الوطني بمناسبة اليوم العالمي للمرأة*. تم استرجاعه على الرابط: www.aps.dz

المراجع الأجنبية:

Agence européenne pour la sécurité au travail. (2014). *Calculer les coûts du stress et des risques psycho-sociaux liés au travail*. Reperé sur le site: www.osha.europa.eu

Anshel, MH., Robertson, M. et Capute, P. (1997). Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian Police as function of previous experiences.Journal of Occupational and organizational psychology, 70, pp 337-359.

Bardoux, J., Paultre. U. (2016). *Etude du stress perçu et de l'empathie chez les internes de médecine générale d'Aquitaine*. Repéré sur le site: www.hal.archives-ouvertes.fr

Boudoukha, A., Bonnaud. A., Acier, A., et Chailou, A (2011). *Axiété et stress de la préparation du concours de pharmacie.* Journal de thérapie comportementale et cognitive, 21 (3), 90-96. Repéré sur le site: www.sciencesdirect.com

Bennet, W., et Lance, D. (2006). *Performance measurement* : *current perspectives and future chalenges*. MahMah, Nj: Erlbaum, 26.

Charbrol, H., et Callahan, S .(2013). *Mécanisme de défense et coping*, (2eme éd). Paris : Dunod.

Charle-pauvers, B., Commeiras, N. Peyrat-Guillard, D., et Roussel, P. (2007). *La performance au travail et ses déterminants psychologiques*. Bruxelles, Belgique: De Boeck.

Channouf, A. (2006). *Les émotions* : *une mémoire individuelle et collective*. Sprimont, Belgique : Editions Mardaga.

Channouf,A., et Rouan,G. (2002). *Emotion et cognitions*, (1er éd). Bruxelles, Belgique : Edition De Boeck Université.

Clot, Y. (2000). *La fonction psychologique du travail*, (2 eme éd). Paris: Presses Universitaire de France.

Cohen, S., Kamarck. T, Mermelstein.R. (1983). *A Global Measure of Perceived Stress*. Journal of health and social behavior, 24, 385-396. Repérésur le site: www.cmu.edu

Damasio,O.R. (2010). *L'erreur de Descartes, La raison des émotions*, (traduit par Marcel Blanc). Paris, France: Edition Odile Jacob. (éditions originale 1994).

Fontaine,O., Cottraux, J., et Ladouceur, R. (1989) *Clinique de therapie comportementale*, (2 ème éd). Bruxelles , Belgique: Pierre Adaga éditeur.

Fassin,D., et Rechman,R. (2011). *L'empire du traumatisme, enquête sur la condition de victime*. Paris, France: Flammarion.

Fournier,J.Y. (1999). *L'école de l'intelligence*. Montrouge, France: Editions législatives.

Goleman,D. (1997). *L'intelligence émotionnelle*, (traduit par Thiery Piétat). Paris, France: Edition Robert Lafont, s.a. (édition originale 1995).

Goleman,D. (1999). *L'intelligence émotionnelle*-2, (traduit par Daniel Roche). Paris, France: Edition Robert Lafont, s.a. (édition originale 1998).

Gosselin, E. (2013). *L'impact du stress sur la performance*. Journal of occupationnal health psychology, 18, (1), 75-86. Repéré sur le site: www.apa.org

Graziazni.P., et Swendsen, J. (2004). *Le stress: émotions et stratégies d'adaptations.* Paris, France: Nathan.

Hennen, G. (2001). *Endocrinologie*. Bruxelles: De Boeck.

Hansenne, M. (2007). *Psychologie de la Personnalité*, (3 ème éd). Bruxelles, Belgique: Editions De Boeck Université.

Hartmann, A. (2008). *Les orientations nouvelles dans le champ du coping*. Pratiques psychologiques, 14, 285-289. reperé sur le site: www.sciencesdirect.com

Juster,R-P. (2015). *L'orientation sexuelle module la réactivité au stress endocrinien*. Psychiatrie biologique 77 (7), p 668-676.

Kotsou,I. (2012). *Intelligence émotionnelle et management*, (2 ème éd). Bruxelles, Belgique: Groupe De Boeck s.a.

Lelouche, C. (2007). *Psychologie sociale des organisations*, (2 ème éd). Paris: Armand Colin.

Légeron, P. (2003). Le stress au travail. Paris: Odile Jacob

Lazarus,R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New york, Usa: McGraw-Hill.

Lazarus, R., et Folkman,S. (1984), *Stress appraisal and coping*. New york, Usa: Springer.

Le Maghreb le quotidien de l'Economie. (2016).*Nation*. Reperé sur le site: www.lemaghrebdz.com

Levy-Leboyer,C. (2005). *La personnalité* : *un facteur essentiel de réussite dans le monde du travail*. Paris: Editions d'Organisation

Luminet,O. (2002). *Psychologie des émotions: confrontation et évitement*, (1 ère éd). Bruxelles, Belgique: De Boeck.

Martory,B., et Crozet, D. (2005). *Gestion es ressources humaines* : *pilotage social et performance*, (6 eme éd). Paris: Dunod.

Motowildo,s.j. (2003). *Job performance*. Handbook of Psychology, Industrial and organizational psychology, 12, p p 39 – 52.

Martory,B. crozet,D. (2005). *gestiones ressources humaines*, *pilotage social et performance*, (6 émeed). Paris: Dunod.

Mayer, J. D., Salovey, P., et Caruso, D. R. (2000). *Models of emotional intelligence*. Sternberg R. Hand-book of intelligence. Cambridge: UniversityPress.

Nuttin, J. (1985). *La structure de la personnalité*. Paris: Presses Univeritaires.

Organisation internationale du travail. (2016).*Stress au travail : un défi cllectif*. Reperé sur le site: www.ilo.org

Paulham, I. Bourgeois, M. (1995). *Stress et coping* : *les stratégies d'ajustement à l'adversité*. Paris: PUF.

Pierson,M.L. (2003). *L'intelligence relationnelle*, (2ème éd). Paris, France: Editions d'Organisation.

Rascle, N. (2001). *Facteurs psychosociaux du stress professionnel et de l'épuisement professionnel*. Dans. Bruchon-Schweitzer, M. et Quintard, B. *Personnalité et maladies* : *stress, coping et ajustement*. (pp. 219-238). Paris: Dunod.

Ponnelle, S., et Lancry, A. (2003). *Apports de la psychologie des émotions à la compréhension du stress du travail*. Dans. Neboit, M. et Vézina, M. *stress au travail et santé psychique*. (pp.59-78). Toulouse, France: Octares.

Salovey,P., et Mayer,J.D. (1990).*Emotional intelligence*.imagination, cognition &personality, 9 (3), 185 – 211. Reperé sur le site: www.researchgate.net

Vézina, M. (2003). *Apports de la psychologie des émotions à la compréhension du stress du travail*. Dans. Neboit, M. et Vézina, M. *stress au travail et santé psychique*. (pp.59-78). Toulouse, France: Octares.

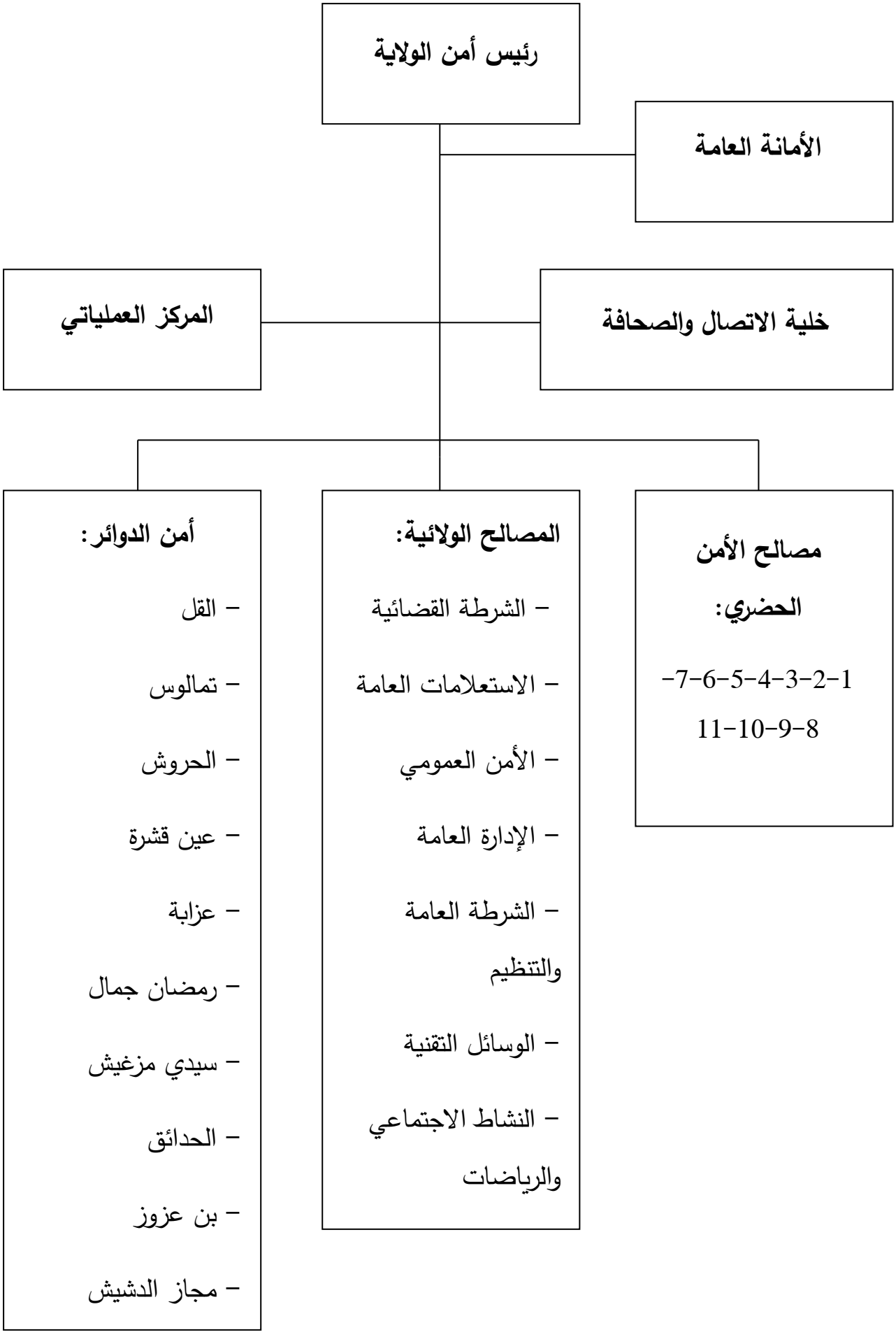
Weekes, N.L. (2005). *Sex, stress et santé: le stress prévoit–il les symptômes de santé différemment pour les deux sexes?* Stress et santé 21 (3), 147-156.

Willard, M. (2012). *La dépression au travail* : *prévenir et surmonter*. Paris: Odile Jacob.

الملاحق

الملحق الأول

الهيكل التنظيمي لأمن ولاية سكيكدة


رئيس أمن الولاية
الأمانة العامة
خلية الاتصال والصحافة
المركز العملياتي
مصالح الأمن الحضري:
1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11
المصالح الولائية:
- الشرطة القضائية
- الاستعلامات العامة
- الأمن العمومي
- الإدارة العامة
- الشرطة العامة والتنظيم
- الوسائل التقنية
- النشاط الاجتماعي والرياضات
أمن الدوائر:
- القل
- تمالوس
- الحروش
- عين قشرة
- عزابة
- رمضان جمال
- سيدي مزغيش
- الحدائق
- بن عزوز
- مجاز الدشيش

الملحق الثاني

قائمة الأساتذة المحكمين

قائمة الأساتذة المحكمين لأداة القياس

الرقم	اللقب والاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1	ضياف زين الدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد بوضياف– مسيلة.
2	بحري صابر	أستاذ محاضر – أ –	جامعة محمد لمين دباغين– سطيف.
3	بلهواش عمر	أستاذ محاضر – أ –	جامعة باجي مختار– عنابة.
4	هادف رانيا	أستاذ محاضر – أ –	جامعة 20 أوت 1955– سكيكدة.
5	بوعطيط جلال الدين	أستاذ محاضر – أ –	جامعة 20 أوت 1955– سكيكدة.
6	بوعطيط سفيان	أستاذ محاضر – أ –	جامعة 20 أوت 1955– سكيكدة.
7	شريبط الشريف محمد	أستاذ محاضر – أ –	جامعة باجي مختار– عنابة.
8	فنطازي العمري	أستاذ محاضر – أ –	جامعة 20 أوت 1955– سكيكدة.
9	مغار عبد الوهاب	أستاذ محاضر – أ –	جامعة محمد بوضياف – المسيلة
10	مكناسي محمد	أستاذ محاضر – أ –	جامعة 8 ماي 1945 – قالمة.
11	رماش عبد الوهاب	أستاذ محاضر – ب –	جامعة 20 أوت 1955– سكيكدة.
12	مطاطلة موسى	أستاذ محاضر – ب –	جامعة 20 أوت 1955– سكيكدة.

الملحق الثالث

أداة القياس في صورتها النهائية

أخي الشرطي / أختي الشرطية

تحية طيبة وبعد، في إطار التحضير لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، أقوم بهذا البحث الميداني حول الضغط المهني. ولهذا أرجو منكم التعاون بتقديم آرائكم حول المواضيع المطروحة بهذه الاستمارة.

يمكنكم الإجابة بوضع علامة في الخانة التي ترونها تعبر عن حالتكم. تأكدوا أن هذه المعلومات لا تستغل إلا لغرض العلمي وأن هذه الوثيقة نكرة، فهي كما ترونها لا تحمل أي إشارة إلى هويتكم.

مع جزيل الشكر والتقدير

ابراهيم بن جامع

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

الأقدمية المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 15 سنة ☐ 15 سنة فما فوق ☐

1 – مقياس الضغط المهني المدرك:

خلال الشهر المنصرم كم مرة عشت الحالات التالية؟

الرقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	انزعجت بسبب وقوع حدث غير متوقع.					
2	اعتقدت أنه يصعب عليك التحكم في الأمور.					
3	شعرت أنك متعصب أو متوتر.					
4	واجهت المشاكل الصغيرة والإزعاجات اليومية بنجاح.					
5	شعرت بأنك تتأقلم بصورة جيدة مع التغيرات التي تحدث من حولك.					
6	شعرت بالثقة في قدرتك على قيادة زمام أمورك.					
7	شعرت بأن الأمور تسير على النحو الذي ترغب فيه.					
8	إعتقدت أنك لا تستطيع إنجاز كل ما عليك فعله.					
9	استطعت أن تتحكم في أعصابك المتوترة.					
10	شعرت أنك تسيطر على الوضعية.					
11	شعرت بالضيق لأن الأحداث خارجة عن سيطرتك.					
12	فكرت بأشياء كان عليك القيام بها بشكل أفضل.					
13	استطعت أن تنظم وقتك.					
14	وجدت أن الصعوبات تتراكم لدرجة يستحيل عليك التحكم فيها.					

2 – مقياس الذكاء الانفعالي:

في ما يلي مجموعة من السلوكيات الحياتية التي يتفاعل بها كل منا مع أحداث الحياة المختلفة والتي تعتبر مهارات وفنون الحياة التي يفضلها كل منا بدرجة ما.

المطلوب منك: قراءة العبارات التالية ووضع علامة في الخانة التي تناسبك.

الرقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	أستخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي.					
2	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي.					
3	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي.					
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.					
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة.					
8	أستطيع التعبير عن مشاعري.					
9	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
10	أعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري.					
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي حدث مزعج.					
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.					
13	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
15	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.					
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
17	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.					

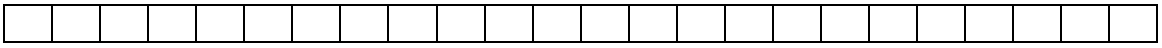
19	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.					
20	عندما أقوم بعمل ممل فإنني أستمتع بهذا العمل.					
21	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة.					
22	أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.					
23	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.					
24	أستطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال.					
25	في وجود الضغوط لا أشعر بالتعب.					
26	أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفيا بإرادتي.					
27	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.					
28	أنا قادر على استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر.					
29	أنا أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.					
30	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.					
31	أفقد الاحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.					
32	أنحي عواطفي جانبا عندما أقوم بانجاز أعمالي.					
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.					
34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					
35	أفهم مشاعر الآخرين.					
36	أنزعج إذا ضايقني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة.					
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.					
38	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.					
39	أنا على دراية بالاشارات الاجتماعية التي تصدر عن الآخرين.					
40	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.					
41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.					
42	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.					

43	عندي قدرة على التأثير في الآخرين.					
44	عندي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.					
45	أعتبر موضع ثقة من الآخرين.					
46	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.					
47	أمتلك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم.					
48	يراني الناس أنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين.					
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي.					
51	يغمرني المزاج السيئ.					
52	عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب.					
53	يظل لدي الأمل والتفاؤل أما عثراتي.					
54	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون إلى الإفصاح عنها.					
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم.					
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.					
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها.					
58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.					

3 – مقياس نمط الشخصية (أ):

يمكن لكل منا أن يكون موقفه في إحدى الخانات المبينة أسفله بين كل عبارتين متناقضتين المطلوب منك وضع علامة في الخانة التي تعبر عن موقفك بين كل عبارتين متناقضتين.

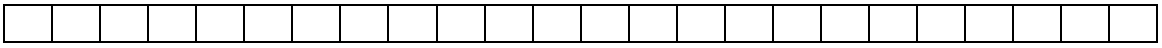
1



أحضر نفسي وأقوم بكل الترتيبات حتى لا أتأخر عن مواعيدي.

لا أعير اهتماما كبيرا للتقيد الصارم بالمواعيد.

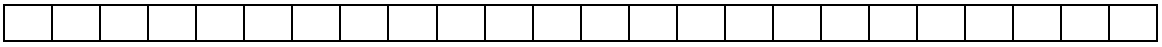
2



ليس لدي روح التنافس، خاصة في المواقف غير المهمة.

لدي روح تنافسية عالية وفي كل المواقف

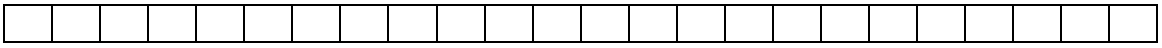
3



لا أصبر حتى ينهي الآخرون كلامهم (أظهر إيماءات بالرأس، أقاطع كلامهم، أكمل الجمل).

أنا مستمع جيد، أستمع الآخرين إلى آخر كلامهم، حتى لو كانوا بطيئين في توصيل الفكرة

4



أنا دائما مسعجل، يتهيئ لي دائما أن الوقت غير كاف.

لا أشعر أبدا أني مستعجل، حتى عندما أكون تحت ضغط المحيط والأحداث .

5

أستطيع الانتظار بكل صبر.	لا أكون صبورا عندما يتحتم علي الانتظار.

6

أقوم بكل ما بوسعي لتحقيق الهدف وألتزم بالمهام إلى أبعد الحدود.	آخذ الأمور كما تأتي، ولا أهتم كثيرا بشأنها.

7

أقوم بمهة واحدة في كل مرة، ولا أنتقل إلى مهمة أخرى حتى أنهي الأولى.	أحاول القيام بعدة مهام في وقت واحد، أفكر دائما في ما سأقوم به لاحقا.

8

أتكلم بحيوية وقوة، وقد أضرب على الطاولة لفرض أفكاري.	أنا غير متسرع، بل متوازن، وحذر أثناء كلامي.

9

أحرص على أن يدرك الآخرون ما أتميز به من مؤهلات.	لا أهتم إلا بأن أكون راض عن نفسي مهما ظن الآخرون بي.

10

أسرع في كل أنشطتي الروتينية (الأكل، المشي، ...).	أدير الأمور بهدوء وروية.

11

آخذ الأمور بهدوء ولا أنزعج بخصوصها.	أدرك صعوبة الحياة، وأعيشها بكل قوة.

12

أعبر عن مشاعري وعن استيائي بهدوء وصراحة .	أفرغ غضبي وأعبر عن مشاعري بدون أي تحفظ .

13

لدي اهتمامات متعددة خارج مجال عملي.	ليس لدي أي اهتمام آخر خارج مجال عملي.

14

أنا راض عن عملي وأشعر بالارتياح في وضعيتي الحالية.	أنا طموح وأرغب في الارتقاء أكثر على المستوى الاجتماعي.

4 – مقياس الأداء المهني:

– المطلوب منك وضع علامة في الخانة التي تعبر عن موقفك

الرقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	أعمل بكل إمكانياتي.					
2	يتناسب مستواي العلمي مع المهام التي أؤديها.					
3	تسمح لي قدراتي بأن أرتقي في الرتبة.					
4	لم أجد صعوبة في الاستفادة من برامج التكوين التي خضعت لها.					
5	أنجح في المهام التي أقوم بها.					
6	أطلب المساعدة لأتمكن من إنجاز مهامي.					
7	يطلب مني رئيسي إعادة العمل بشكل آخر.					
8	أحضى بتقدير رئيسي في العمل عندما أحقق مستوى عال من الأداء.					
9	توزيع العمل على الموظفين يتم بعدالة.					

10	أستفيد من حوافز تشجيعية مناسبة.					
11	أجد نوعا من المتعة أثناء أداء مهامي.					
12	أفضل إتمام المهام حتى ولو تطلب الأمر العمل لوقت إضافي.					
13	تمر علي الفترة الصباحية في العمل بسرعة.					
14	لا أمانع في أداء مهام إضافية زيادة عن عملي المقرر.					

Abstract :

This study has aimed to investigate the nature of the relationship between perceived stress on the one hand, and emotional intelligence, type A personality and performance on the other hand. The sample of the study consisted of 185 policeman selected through convenience sampling technique among policemen working at the sûreté de wilaya de Skikda.

Data was collected by the administration of emotional Intelligence scale (Othman and rizk, 2001), perceived stress scale (Cohen, 1983), Type A scale (borthner,1969), and performance questionnaire developed by the researcher. Spearman's Correlation, T of student and Anova test are used for data analysis calculated by means of the SPSS. The results revealed there were significant differences in perceived job stress according sex and no significant differences in perceived job stress according professional seniority. There was a significant strong negative correlation between perceived stress and emotional intelligence as indicate by value of (r= −0.589.), a significant strong positive correlation between perceived stress and type A personality as indicate by value of (r= 0.610.), and no correlation between perceived stress and performance as indicate by value of (r= −0.326.)

Keywords: perceived stress – emotional intelligence – type Apersonality– performance.