

(14)

## الذكاء الاجتماعي ودوره في الثبات الانفعالي وخفض ضغوط العمل لدى العاملين

(دراسة على العاملين بكلية التربية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)

د. عادل محمد عبد الرحيم

جامعة الرباط

## مستخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي ودوره في الثبات الانفعالي وخفض ضغوط العمل لدى العاملين في كلية التربية جامعة السودان ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لجمع البيانات وشملت ادوات البحث الاستبيان. تكونت العينة من 30 عامل من الذكور والاناث الذين يعملون بكلية التربية وقد تم اختيارهم عشوائياً. وبعد جمع البيانات تم اخذائها لبرنامج (SPSS) الخدمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة الى النتائج الآتية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الإجتماعي وأساليب خفض ضغوط العمل لدى العاملين عند مستوى دلالة 0.05. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي لدى العاملين عند مستوى دلالة 0.05. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وخفض المشكلات الاجتماعية في محيط العمل. وختمت الدراسة بعدد من التوصيات اهمها ضرورة اقامة دورات تدريبية للعاملين تضمن ارشادات تعمل في خفض ضغوط العمل لديهم.

## Abstract

This study aimed to determine the level of social intelligence and its role in emotional stability and reducing work-related stress among employees at the Faculty of Education, University of Sudan. The researcher used a descriptive approach to collect data, and the research instrument included a questionnaire. The sample consisted of 30 male and female employees working at the Faculty of Education, who were randomly selected. After data collection, the data were analyzed using the Statistical Service for Social Sciences (SPSS). The study reached the following conclusions: There is a statistically significant correlation between the level of social intelligence and methods for reducing work-related stress among employees at a significance level of 0.05. There is a statistically significant correlation between the level of social intelligence and the degree of emotional stability among employees at a significance level of 0.05. There is a statistically significant correlation between the level of social intelligence and the reduction of social problems in the workplace. The study concluded with several recommendations, the most important of which is the necessity of conducting training courses for employees that include guidelines for reducing their work-related stress.

## تمهيد :

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

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

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

يمكن القول ان الاحساس بوطأة ضغط العمل لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية كعدد ساعات العمل وتراكم المهام اليومية فحسب بل تدخل في صياغة وتضخيمه او الحد من وطأة سمات الشخصية الفردية ومنها الكفاءة ومستوى الطموح والمقدرة على تحمل المسؤولية،بالإضافة الى قوة او ضعف الحوافز والمرونة في تقبل التغيير واقامة التواصل مع الغير . وهذا يؤكد بوضوح على ان الشخص الإجتماعي والطموح والقادر على تحمل المسؤولية لا يشعر بوطأة ضغط العمل بالقدر الذي يتأثر به الشخص القلق وغير القادر على قدراته المهنية.

## مشكلة الدراسة:

- 1) هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي وبين اساليب خفض ضغوط العمل لدى العاملين بكلية تربية؟
- 2) هل توجد علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الثبات الانفعالي لدى العاملين بكلية تربية؟
- 3) هل توجد علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على خفض المشكلات الاجتماعية لدى العاملين بكلية التربية؟

## أهمية الدراسة:

### تأتي أهمية الدراسة في :

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

## أهداف الدراسة:

- 1) معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي واساليب خفض ضغوط العمل لدى العاملين بكلية التربية.
- 2) معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و الثبات الانفعالي لدى العاملين بكلية التربية.
- 3) معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة خفض المشكلات الاجتماعية لدى العاملين بكلية التربية.

## فروض الدراسة:

- 4) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي واساليب خفض ضغوط العمل لدى العاملين بكلية التربية.
- 5) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي و الثبات الانفعالي لدى العاملين بكلية التربية.
- 6) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة خفض المشكلات الاجتماعية لدى العاملين بكلية التربية.

## حدود الدراسة:

- 1) الحدود الزمانية: ابريل - يوليو 2014م
- 2) الحدود المكانية: كلية التربية . جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. الخرطوم
- 3) الحدود البشرية: العاملين في كلية التربية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

## مصطلحات الدراسة:

### 1. الذكاء الاجتماعي:

ان الذكاء في العلاقات المتبادلة بين الناس هو القدرة على فهم الاخرين والذي يحركهم وكيف يمارسون عملهم وكيف نتعاون معهم. ( عبد المنعم، احمد ، 1995: 20)

### التعريف الاجرائي:

هو قدرة الافراد على فهم الاخرين والتفاعل والتكيف معهم في محيط العمل وقدرتهم على التواصل مع زملائهم

دون خلق اي نوع من المشكلات في بيئة العمل مما يؤدي به لخفض انواع الضغوط الممكنة المصاحبة للعمل.

## 2. الاتزان الانفعالي:

هو الشخص ذو الاتزان يكون قليل الانفعال واقعي في الحياة ومنضبطا في سلوكه. (سويف، 93:1996)

**التعريف الاجرائي:** هو الدرجة التي يحصل عليها الفرد من خلال الاجابة على اسئلة المقياس المستخدم في الدراسة الحالية

## 3. ضغوط العمل:

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

## التعريف الاجرائي:

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

## الذكاء الاجتماعي :

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

تعددت تعريفات الذكاء الاجتماعي خلال مراحل التاريخ ، منذ العام 1920 وفيما يلي نماذج لهذه التعريفات: اوردها (احمد عبدالمنعم ، 1990 : 38):

(1) القدرة على فهم وإدراك تصرفات الآخرين، والحساسية للتغيرات الطفيفه في امزجتهم ومقاصدهم ودوافعهم ومشاعرهم، والتمييز بينها ، والقدرة على استجابة تفاعلية لتلك المؤشرات.

(2) القدرة على إقامة علاقات مع الآخرين وفهم مشاعرهم ونواياهم، ويتصف الأفراد ذوى الذكاء الاجتماعي المرتفع، بأنهم منظمون بدرجة كبيرة و يلجأون أحيانا الى المعالجات اليدوية، ويحاولون بوجه عام المحافظة على السلام في المحيط الاجتماعي، ويشجعون على التعاون ، ويستعملون الاتصال اللفظي وغير اللفظي بكفاءة لفتح قنوات الاتصال مع الآخرين، كما يتصفون بأن لديهم تحليلاً هادئاً للمتناقضات ، وبرؤية الأشياء من عدة زوايا، وبأشكال متعددة.

(3) القدرة على قراءة الحالات النفسية والدوافع، وكذلك الحالات العقلية للآخرين.

(4) القدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية، والتعرف على حالة المتكلم، النفسية ، والقدرة على تذكر الاسماء والوجوه ، والقدرة على ملاحظة السلوك الانساني والتنبؤ به من المظاهر البسيطة ، وروح الدعابة، والقدرة على فهم النكته، ومشاركه الآخرين في مرحهم.

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

يعزى الى اختلاف وجهات النظر، واختلاف النظريات، التي حاولت تفسير الذكاء الاجتماعي عبر تاريخه الطويل.  
كما يعزى كذلك الى تعدد المؤشرات الدالة على الذكاء الاجتماعي، ما يجعل الباحث يركزون على بعض منها دون  
الأخر. وكذلك يرجع تعدد التعريفات الى وجود تداخل بين الذكاء الاجتماعي والشخصي والوجداني، والذكاء العام  
اللفظي. ونظراً لتعدد تعريفات الذكاء الاجتماعي، حاول أحد العلماء وضع تصنيف لها، وجعلها في فئات منها:

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

## أهمية الذكاء الاجتماعي:

ان معرفة درجة الذكاء الاجتماعي لدى الفرد، تساعد في تشخيص بعض جوانب القصور والاضطراب التي يعاني  
منها بعض المرضى من الطلاب والموظفين، والتي تعوق توافقهم الشخصي والاجتماعي. ومن هنا نجد أن الذكاء  
الاجتماعي ذو أهمية وضرورة للتوجيه و الاختيار المهني للأفراد وكذلك في الارشاد والعلاج النفسي لهم. والذكاء  
الاجتماعي ضروري للتعامل مع الناجح في مواقف المواجهة مع الآخرين.

مما سبق تتضح أهمية الذكاء الاجتماعي للتعامل البناء مع الآخرين، وللعلاج والإرشاد النفسي لمن يعانون من  
الاضطرابات المرتبطة بإنخفاض الذكاء الاجتماعي، وللتوجيه المهني للأفراد، للتنمية السيكولوجية للأفراد وزيادة قدرتهم  
على حل المشكلات. (جابر عبد الحميد جابر، 2003 - 39-40)

## الثبات الانفعالي :

يعد من أهم الصفات التي يمكن أن يمتلكها الفرد في حياته اليومية، حيث يُعتبر من العوامل الأساسية التي تساعد  
الإنسان على التأقلم مع التحديات والضغوطات النفسية والعاطفية. كما يُعد من العوامل الحاسمة في تحسين الأداء  
الشخصي والمهني، ويسهم في تعزيز علاقات الإنسان مع الآخرين.

## مفهوم الثبات الانفعالي:

الثبات الانفعالي هو القدرة على السيطرة على المشاعر والأحاسيس في المواقف المختلفة، والتعامل معها بشكل متوازن  
دون التأثير الكبير بالظروف المحيطة. يشمل الثبات الانفعالي التعامل مع الغضب، القلق، التوتر، والحزن بشكل لا  
يؤثر سلباً على القرارات أو السلوكيات. إنه ليس مجرد إخفاء المشاعر أو التظاهر بالهدوء، بل هو القدرة على التعامل

مع المشاعر بشكل ناضج ومناسب للظروف.

## أهمية الثبات الانفعالي:

1. تحسين الصحة النفسية: الثبات الانفعالي يساعد على تجنب القلق المستمر والتوتر الزائد، ما يقلل من فرص الإصابة بالاكتئاب والاضطرابات النفسية الأخرى.
2. تعزيز العلاقات الشخصية: الأشخاص الذين يمتلكون ثباتاً انفعالياً يستطيعون التواصل بشكل أكثر فعالية مع الآخرين، مما يساهم في تقوية العلاقات العاطفية والاجتماعية.
3. زيادة الإنتاجية: في بيئات العمل، يساعد الثبات الانفعالي على تحسين الأداء والتركيز، حيث يتمكن الفرد من التعامل مع ضغوط العمل والتحديات دون أن تؤثر على مستوى إنتاجيته.
4. اتخاذ قرارات أفضل: الثبات الانفعالي يعين الفرد على اتخاذ قرارات مدروسة بعيدة عن الانفعالات اللحظية التي قد تؤدي إلى قرارات غير عقلانية. (نجده محمد رضا، 2025م، 1)

## ضغوط العمل:

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغوط من جانب المهتمين بالصحة النفسية والبدنية فإن عبارة أو مفهوم الضغط أو الضغوط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعاً، وتكمن المشكلة الرئيسية ضمن إيجاد تعريف محدد للمفهوم في انه تكوين فرضي وليس شيئاً ملموساً واضحاً من السهل قياسه، فغالباً ما يستدل على وجود الضغط من خلال استجابات سلوكية معينة كما هو الحال في تعريف الذكاء ( على عسكر : 2000 ف: 117 ).

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

وهكذا فإن مواجهة أسباب ضغوط العمل يتجه الى بناء التنظيم الداخلي للعمل بتحديد الادوار وإيضاح المسؤوليات والأولويات وتوفير الدعم الكافي لأداء العمل أو المهمة وتوزيع اعباء العمل على القوى العاملة بطريقة عادلة ، وإختيار القيادات الملائمة فنياً وإدارياً للإشراف على فريق العمل وفهم طبيعة الموظف وإمكانيته وقدراته ومهاراته لتكليفه بالعمل المناسب حتى تستطيع تحقيق الحد الأقصى من الأهداف المتوقعة مع الحفاظ على بناء فريق العمل للإستمرار والازدهار (عمر النعاس ، 2008 : 52)

هناك أربعة محاور أساسية لضغوط العمل هي: كما أوردها ( محمد الصبرفي ، 2008 : 104 ، 105):

أ. المحور المادي: وهو يتصل اساساً بالمزايا المادية التي تسعى إلى الوصول عليها قوى الضغط في المشروع

مثل الاجور والمرتبات والحوافز والمكافآت وهي من اقوى الضغوط التي تمارس على متخذ القرار من جانب العاملين ومن جانب نقابات العمال.

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

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

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

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

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

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

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

## الوظائف المسببة للضغط:

من الطبيعي أن تتفاوت الأعمال من حيث ضغوط العمل والتي قد تسببها ضمن الوظائف التي تعتبر مصدر ضغوط أكثر من غيرها ووظائف المديرين والأعمال ذات النويات أو الورديات المتغيرة والأعمال ذات ظروف العمل الصعبة والخطرة غير أن هناك مجموعة من الصفات او الخصائص التي تجعل الوظيفة أكثر من غيرها قدرة على إحداث الضغط ومن هذه الخصائص ما يلي : ( محمد الصريفي ، 2008 : 123 )

1. كثرة العمل وشدته.
2. عدم استخدام مهارات الفرد وقدرته وطاقته.
3. ظروف عمل خطيرة جداً.

4. مسئوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين، ورفائهم ، ورفائهم.
5. واجبات صعبة او معقدة.
6. ظروف عمل طبيعية رديئه وغير سارة.
7. صراعات شخصية.
8. إتخاذ القرارات.
9. التغيير التنظيمي.
10. عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين.
11. فقدان التحكم والتأثير في ظروف العمل ، وواجباته.
12. عوامل شخصية.

## الدراسات السابقة:

**دراسة العكر (2022) بعنوان عوامل الشخصية الكبرى السائدة و علاقتها بالاحترق النفسي لدى الإخصائيين النفسيين،** هدفت إلى التعرف على العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية السائدة و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين، و تكونت عينة الدراسة من «34» إخصائي نفسي من العاملين بمستشفى الصحة النفسية بغزة و العيادات النفسية، بواقع (20) ذكر، و(14) أنثى، حيث بلغ عدد الحاصلين على مؤهل عالي (22) إخصائي، وعدد الحاصلين على الدراسات العليا (12) إخصائي، و تراوحت سنوات الخبرة ما بين (أقل من 5 سنوات: 15 سنة)، و توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين، و وجود علاقة إرتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الطيبة و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين، و وجود علاقة إرتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين يقظة الضمير و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين، و وجود علاقة إرتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الانفتاح على الخبرة و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين، و وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين. كما كشفت النتائج عن ارتفاع مستوى نمط الشخصية الانبساطية و يليه الانفتاح على الخبرة ، و يليه يقظة الضمير، و يليه الطيبة، و أخيراً العصابية لدى الأخصائيين النفسيين. و أظهرت النتائج أيضاً توسط مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين. عدم وجود فروق بين الجنسين فى العوامل الخمسة الكبرى للشخصية. عدم وجود فروق فى العوامل الخمسة الكبرى للشخصية تبعاً للمؤهل التعليمى و سنوات الخبرة. و إرتفاع درجات الذكور فى الاحتراق النفسى مقارنة بالأناث.

**دراسة بودياب، شيخ ( 2023 ) بعنوان معرفة مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الإخصائي النفسي العيادي،** تناولت دراسة بودياب، شيخ (2023) إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي العيادي، حيث تكونت عينة الدراسة من (42) إخصائي نفسي من الجنسين، ترواح المؤهل ما بين (ليسانس - ماجستير - دكتوراه)، و سنوات الخبرة ما بين ( سنة :15 سنة)، ، مع إختلاف الراتب الشهري، و أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى الرضا الوظيفي تعزى إلى المؤهل العلمي، و عدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى سنوات الخبرة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى الراتب الشهري. كما بينت النتائج إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي العيادي.

## دراسة المدني، علي (2000م) بعنوان «الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى طلاب كلية التربية - جامعة الجزيرة».

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية ومتغيري الجنس والتخصص الدراسي. شملت العينة 300 طالب وطالبة من مختلف المستويات الدراسية. وقد استخدم الباحث مقياساً من إعدادة لقياس الضغوط النفسية. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث، حيث عانت الطالبات من ضغوط أعلى في المجالات الأسرية والصحية والدراسية والاجتماعية، بينما كان الذكور يعانون من ضغوط اقتصادية أكبر.

دراسة ادريس، عصام عبدالرازق (2009) بعنوان مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بشرطه ولاية الخرطوم، هدفت الدراسة الى التعرف على المصادر الرئيسية لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بشرطة ولاية الخرطوم. التعرف على مستوى الضغوط والعمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم. الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بشرطة ولاية الخرطوم تبعاً لاختلاف مصادرها المختلفة في غموض الدور، صراع الدور ، غياب الدور، الجوانب الشخصية، الجوانب الاجتماعية ، الجوانب التنظيمية. تكونت العينة من 120 من العاملين بشرطة ولاية الخرطوم، استخدم مقياس لقياس ضغوط العمل لدى العاملين. كانت أهم النتائج: مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم تعد منخفضة، مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم جاءت بالترتيب، عبء العمل ، الجوانب التنظيمية ، الجوانب الاجتماعية، الجوانب الشخصية غموض الدور، صراع الدور. لا توجد علاقة دالة احصائية بين مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم وبين متغيرات العمل ، الرتبة العسكرية ، مدة الخدمة ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية.

دراسة ميجس واخرون (2009) بعنوان: الذكاء الاجتماعية وعلاقته بالمحيط الاجتماعي والانجاز الاكاديمي هدفت الدراسة الى التعرف الى العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والانجاز الاكاديمي، طبقت الدراسة على عينة تتكون من 512 طالب وطالبة تتراوح أعمارهم بين (14-15)، استخدم الباحث في الدراسة مقياس الذكاء الاجتماعي والمحيط الاجتماعي والانجاز الاكاديمي. كانت اهم النتائج: وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الاجتماعي والانجاز الاكاديمي ، امكانية التنبؤ بالمحيط الاجتماعي من خلال التفاعل بين الذكاء الاجتماعي والانجاز الاكاديمي.

## المنهج وإجراءات الدراسة المدانية مجتمع الدراسة:

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

## عينة الدراسة:

هي مجموعة جزئية من المجتمع له خصائص مشتركة ، قد تم إختيار عينة البحث من المجتمع الذي سبق ذكره عن طريق العينة العشوائية والتي تسمح لجميع أفراد العينة بفرض مساويه لكل فرد من أفراد العينة. (رجاء محمود أبو علام ، 2004، 151)

## خصائص أفراد العينة : تتكون من :

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

## ج. جدول رقم (1) يوضح بيانات عينة الدراسة

العمر		النوع			الحالة الاجتماعية			
النسبة	التكرار	العمر	النسبة المئوية	التكرار	النوع	النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
30	9	من 25 سنة فأقل	50	15	ذكر	43.3	13	متزوج
16.7	5	من 26 - 30 سنة	50	15	انثى	56.7	17	غير متزوج
53.3	16	من 30 سنة فأكثر						
100	30	المجموع	100	30	المجموع	100	30	المجموع

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

## المعالجات الاحصائية:

تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم التربوية لاستخراج النسب المئوية ،الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كآي

## مناقشة النتائج والفروض:

**الفرض الاول:** توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وأساليب خفض ضغوط العمل لدى العاملين

**جدول رقم (2): الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الأولى:**

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

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

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

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

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

حيث اتفقت هذه الفرضية مع الدراسات السابقة الاتية: دراسة ميجسن وآخرون (2009) بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الاجتماعي والانجاز ، امكانية التنبؤ بالمحيط الاجتماعي وهذا يؤكد على وجود علاقة ما بين الذكاء

الاجتماعي والبيئة الاجتماعية، ( دراسة الدسوقي 2002م) التي تؤكد وجود ابعاد معرفية لمفهوم الذكاء الاجتماعي وهو يغذى الادراك الاجتماعي والمعرفة الاجتماعية والتي تتضمن الابعاد السلوكية ( بعدى الكفاءة الاجتماعية والتوافق الاجتماعي). دراسة العكر (2022) بعنوان عوامل الشخصية الكبرى السائدة و علاقتها بالاحترق النفسي لدى الإحصائيين النفسيين، حيث كانت النتيجة في وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية و الاحترق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين أما الدراسات السابقة التي لا تتفق مع الفرضية الاولى : دراسة ادريس (2009) حيث اظهرت ان مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة ولاية الخرطوم تعد منخفضة . ويعزي الباحث هذه النتيجة الى ان الشرطة اوضاعهم مستقرة الى حد ما ليس كبقية العمال في المؤسسات الاخرى.

ويرى الباحث انه يرجع تحقق هذه الفرضية ونتيجتها الى قدرة الاغلبية على اكتشاف وابتكار أساليب وطرق لخفض الضغوط التي تواجه الموظفين في محيط العمل وكذلك يرجع لدرجة مستوى توافقه الاجتماعي ومستوى ذكائهم الاجتماعي اضافة الى البيئة التي تتسم بقئة من الافراد المتعلمين..

**الفرضية الثانية :** توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الإنفعالي لدى العاملين.

**جدول رقم (3): الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كآي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الثانية**

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كآي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
4. أشعر بألم عند رؤية شخص يساء معاملته	4.4	9.	21	3	0.0
7. أقوم بإيذاء الآخرين بدون إدراك ذلك	2.0	1.0	18	4	0.01
20. لدي القدرة علي التعبير عن إنفعالاتي بصورة واضحة	3.7	1.2	8	4	0.01
27. ما يحدث للآخرين من حوالي يؤثر في حالتي النفسية سلبياً	3.5	1.0	15	4	0.01
31. أشعر بإنفعالات الآخرين تجاه أفعالي	3.6	1.2	7	4	0.13
32. أشرك الآخرين مشاعر القلق والحزن التي يعانون منها	4.1	8.	1.8	2	0.41
37. يسعدني رؤية الآخرين سعداء	4.5	1.0	22	2	0.00
41. أستطيع تحديد الأوقات التي يتغير فيها مزاجي	3.6	1.5	10	4	0.03

يلاحظ من الجدول رقم (3) أن الوسط الحسابي لغالبية العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها.

بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لغالبية العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية. من خلال هذا تتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الإنفعالي لدى العاملين.

## مناقشة الفرضية الثانية:

التي تؤكد على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي يرجع ذلك نسبة تأثير البيئة المحيطة بهم ويرجع ايضاً للرضاء الوظيفي للموظفين و شخصية الفرد و ما نستمتع به من ثقة في النفس وقدرته على ضبط نفسه والتحكم في انفعالاته وما يواجهه من صعوبات انفعالية وكذلك ويعد ذلك نتيجة لنضجه ونموه الانفعالي ومستوى ذكاءه الاجتماعي العالي الذي يتضح من خلال مشاركته لزملائه في العمل في مناسباتهم الاجتماعية العامة والخاصة ، وقدرت الفرد على فهم مشاعر الاخرين.

حيث اتفقت هذه النتيجة مع الدراسات السابقة : ( دراسة جير ، 2008 ) التي تؤكد على وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الانفعالي والقدرة على تحقيق الذات والمسؤولية الاجتماعية والتعاطف بين المعلمين ، كما دراسة ( صالح حسن وآخرون 2000 ) تؤكد على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والتوافق الاجتماعي والنفسي. اما الدراسات السابقة التي اختلفت مع الفرضية تشمل في الآتي : ( دراسه هانم بنت باركندي ، 2008 ) والتي تؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات ضغوط العمل ودرجة الثبات الانفعالي والقيادة التربوية.

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

## الفرضية الثالثة :

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

**جدول رقم (4): الوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالإضافة إلى درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الرابعة**

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
8. أمتلك المقدرة علي مواجهة الصعاب والعقبات بفعالية	4.0	1.0	7	3	0.07
9. أقدم المساعدة للآخرين في الأزمات الصعبة	4.5	0.6	11	2	0.03
12. أقضي وقت عصيب في الإنسجام مع الاخرين	2.6	1.0	11	4	0.03
17. لدي القدرة علي لقاء الأشخاص للمرة الأولى والدخول معهم في حوارات	4.2	1.0	12	3	0.01
18. وجودي مع الاخرين يشعرنني بأنني شخص فعال	3.8	1.2	13	4	0.01

0.11	4	7	1.1	3.1	22. أستغرق وقت طويل للتوصل الي معرفة الاخرين والتعامل معهم
0.45	4	4	1.2	2.9	25. تواجهني صعوبات في إيجاد موضوعات للمحادثة
0.01	4	8	1.1	3.2	26. لدي القدرة علي التأثير في إيجاد موضوعات للمحادثة مع الاخرين
0.00	4	27	1.2	4.1	28. استخدم مهاراتي المعرفية والإجتماعية في حل ما يواجهني من مشكلات
0.04	4	15	1.0	3.7	30. أتقبل مناقشة الاخرين لأخطائي وأعترف بها

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

بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لغالبية العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن إجابات المبحوثين تتحيز لإجابة دون غيرها. عليه تتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والقدرة على الإنسجام مع الآخرين وخفض المشكلات الاجتماعية في محيط العمل.

## مناقشة الفرضية الثالثة:

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

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

## نتائج الدراسة :

- 1 - توجد علاقة ارتباطية ما بين مستوى الذكاء الاجتماعي وأساليب خفض ضغوط العمل لدى العاملين ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05
- 2 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية ما بين مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة الثبات الانفعالي لدى العاملين عند مستوى 0.05
- 3 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وخفض المشكلات الاجتماعية لدى العاملين عند مستوى دلالة 0.05

## توصيات الدراسة

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

## مقترحات الدراسة

- 1 - فاعلية برنامج ارشادي لخفض ضغوط العمل لدى العاملين في كافة المؤسسات السودانية.
- 2 - الصحة النفسية لدى العاملين في المؤسسات التعليمية واثرها على الاداء.
- 3 - العلاقة بين التوافق النفسي والاجتماعي للموظفين وبيئة العمل.

## المراجع:

1. احمد، عبدالمنعم الغول (1995م) دراسة الذكاء الاجتماعي ومستوى الطموح لدى طلاب المرحلة الثانوية من أبناء الريف والحضر في (أسيوط) ماجستير ، علم النفس، جامعة أسيوط، مصر.
2. ادريس، عصام عبد الرازق ( 2009) مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بشرطه ولاية الخرطوم.
3. ابو دياب، شيخ ( 2023 ) معرفة مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الإخصائي النفسي العيادي
4. جابر ، عبدالحميد جابر (2005م) الذكاءات المتعددة والفهم ، ط1، دار الفكر ، مصر القاهرة.
5. ابو علام، رجاء محمود (2004)، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، الطبعة الثانية، دار النشر الجامعي، القاهرة.
6. سويف، مصطفى(1996). التوازن النفعالي محور من محاور الشخصية، مجلة العربي، القاهرة 9 (1) 92 - 116
7. صالح ، حسن احمد (2005م) سيكولوجية التوجيه المهني ونظرياته دار وائل للنشر، لبنان ، بيروت.
8. العكر، محمد عاطف (2022) عوامل الشخصية الكبرى السائدة و علاقتها بالإحترق النفسي لدى الإخصائيين النفسيين،مجلة علم النفس 15، العدد ( 58) .
9. الصيرفي، محمد ( 2008م) الضغوط والقلق الاداري ، 2008م ، ط1، مؤسسة الحورس الدولية للنشر والتوزيع الإسكندرية.
10. الدسوقي، محمد غازي ( 2002) الذكاء الاجتماعي تحديده وقياسه ، ماجستير، قسم علم النفس ، جامعة عين شمس، مصر
11. المدني، علي (2000م) بعنوان «الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى طلاب كلية التربية ، رسالة ماجستير، علم النفس الصحي، جامعة الجزيرة.
12. Meijs, N., Fromoy, E., Burk, W. J., & Cillessen, A. H. (2009). Social intelligence and academic achievement as predictors of adolescent popularity. *Journal of Youth and Adolescence*, 38(10), 1323–1337. <https://doi.org>