



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس



عنوان المذكرة:

الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة

دراسة ميدانية بمؤسسة العباقرة بالقل-سكيكدة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس: تخصص: علم النفس العيادي

إشراف الأستاذة:

- أ/ يوب مراد.

إعداد الطلبة:

- إكرام بن ساسي

- إكرام دخيل

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة	الصفة	الجامعة
أ/ سعادنة خالد الأمين	أستاذ محاضر ب	رئيسا	20 أوت 1955 - سكيكدة
أ/ يوب مراد	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا	20 أوت 1955 - سكيكدة
أ/ جامعي طارق	أستاذ محاضر ب	مناقشا	20 أوت 1955 - سكيكدة

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

اللهم لك الحمد ولك الشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف "يوب مراد" على كل ما قدمه لنا من توجيهات ونصائح ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة، كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة.

وبعدها بالشكر موصول إلى كافة أسرة قسم علم النفس من أعلى هرمها إلى قاعدته.

وكل الشكر والتقدير إلى المؤسسة المستقبلية التي تعاملنا معها على حسن استقبالها.

ولكل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد، دون أن ننسى الأهل والأحبة الذين طالما دعمونا بدعاتهم لنا بالنجاح والتوفيق.

شكرا

إهداء

أهدي تخرجي إلى زوجي حكيم العزيز، وابني محمد وابنتي مريم، مصدر إلهامي
وقوتي في هذه المسيرة،

وإلى أمي وأبي وعائلتي الكريمة،

أشكرهم على صبرهم، تشجيعهم، ومحبتهم التي كانت دوماً زادي في الطريق.

ب-إكرام

الإهداء

بفضل الله وتوفيقه،

ثم بفضل والديّ العزيزين، اللذين كانا لي سندًا ودعاءً لا ينقطع،

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي الحبيبة، وأبي الغالي،

إلى عائلتي وكل من أحبني بصدق،

وإلى من رافقني بالدعم والاهتمام، له مني كل الشكر والامتنان.

د-إكرام

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر والعرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
45-15	المقاربة النظرية للدراسة
24-15	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
16	1. الإشكالية
18	2. فرضية الدراسة
18	3. أسباب اختيار الموضوع
19	4. أهمية الدراسة
19	5. أهداف الدراسة
20	6. تعاريف إجرائية
20	7. الدراسات السابقة
23	8. تعقيب على الدراسات السابقة
24	9. مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
34-25	الفصل الثاني: المرأة بين العمل والأسرة
26	تمهيد
27	1. مفهوم المرأة العاملة
28	2. نشأة مفهوم عمل المرأة
29	3. دوافع خروج المرأة للعمل

30	4. أثر عمل المرأة
31	5. مشاكل المرأة العاملة
33	6. أدوار المرأة العاملة
34	خلاصة الفصل
45-35	الفصل الثالث: طبيعة الذكاء الانفعالي لدى المرأة في الوسط المهني
36	تمهيد
37	1. مفهوم الذكاء الانفعالي
38	2. تاريخ وتطور الذكاء الانفعالي
39	3. نماذج نظريات الذكاء الانفعالي
42	4. أهمية الذكاء الانفعالي
43	5. علاقة الذكاء بالانفعال
44	6. خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع
45	خلاصة الفصل
90-46	الجانب الميداني
53-46	الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية
47	تمهيد
48	1. تعريف المنهج العلمي
48	2. منهج الدراسة
49	3. الدراسة الاستطلاعية
50	4. الدراسة الأساسية
53	خلاصة الفصل
90-54	الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
55	تمهيد
56	1. عرض حالات الفئة الأولى
72	2. عرض حالات الفئة الثانية
88	3. مناقشة نتائج الدراسة وفق الفرضية العامة
90	خلاصة الفصل
92	خاتمة

94	قائمة المراجع
99	قائمة الملاحق

الملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة، وعلاقته بالأقدمية المهنية، في شكل دراسة عيادية شملت عشر حالات مقسمة إلى فئتين: فئة أولى تضم خمس عاملات متزوجات ذوات خبرة مهنية تفوق خمس سنوات، وفئة ثانية تضم خمس عاملات متزوجات ذوات خبرة مهنية تقل عن خمس سنوات. وقد تم اختيار العينة بطريقة قصدية، لضمان توفر خصائص معينة تخدم أهداف الدراسة. وللتحقق من الفرضية، تم اعتماد مجموعة من الأدوات العيادية، تمثلت في المقابلة النصف موجهة المصممة لاستكشاف أبعاد الذكاء الانفعالي، إلى جانب مقياس بار-أون وباركر للذكاء الانفعالي، الذي يسمح بقياس مستوياته وأبعاده المختلفة.

وعند تحليل وتفسير المعطيات المتحصل عليها، أمكننا الإجابة على تساؤل الدراسة المتمثل في: هل هناك علاقة بين الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة وأقدميتها المهنية؟

وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين الأقدمية المهنية ومستوى الذكاء الانفعالي، حيث سجلت العاملات المتزوجات ذوات الخبرة المهنية الأعلى درجات أعلى في الذكاء الانفعالي مقارنة بالعاملات المتزوجات ذوات الخبرة المهنية الأقل.

وتُدعم هذه النتيجة بما ورد في المقابلات، حيث لوحظ أن الفئة ذات الأقدمية المهنية أظهرت نضجًا انفعاليًا أكبر، تجلّى في وعيهن بذواتهن، وفعاليتهن في إدارة الانفعالات والضغوط، كما أبدين مرونة أعلى في التكيف مع متطلبات العمل والحياة الأسرية. أما الفئة ذات الخبرة الأقل، فقد برز لديها نوع من التذبذب الانفعالي وصعوبة في تنظيم المشاعر، مع مستويات متوسطة إلى ضعيفة من التكيف.

أما فيما يخص نتائج مقياس الذكاء الانفعالي، فقد سجلت الفئة ذات الخبرة المهنية التي تفوق خمس سنوات درجات أعلى في معظم الأبعاد، خصوصًا الكفاءة الشخصية، التكيف، إدارة الضغوط، والمزاج العام، كما أظهرت مستويات جيدة في الانطباع الإيجابي، بينما كانت نتائج الكفاءة الاجتماعية متقاربة بين الفئتين. في المقابل، أظهرت الفئة ذات الخبرة الأقل نتائج متوسطة في الكفاءة الاجتماعية والمزاج العام، لكنها سجلت مستويات منخفضة في الكفاءة الشخصية، التكيف، وإدارة الضغوط، وفي الانطباع الإيجابي، مما يدل على وجود صعوبات في التعامل مع الضغوط اليومية ومتطلبات الحياة المهنية والأسرية.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الأدمية المهنية تمثل عاملاً مؤثراً في تطوير الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة، وذلك من خلال ما تنتجه من تراكم في الخبرات، وتعلم استراتيجيات أكثر فعالية في التنظيم الانفعالي، التكيف، وبناء صورة إيجابية عن الذات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي، المرأة بين العمل والأسرة.

Abstract:

This study addressed the topic of emotional Intelligence among married working women and its relationship with professional seniority, through a clinical study involving ten cases divided into two groups: the first group included five married working women with more than five years of professional experience, while the second group included five married working women with less than five years of experience. The sample was selected intentionally to ensure the presence of specific characteristics that serve the objectives of the study.

To test the hypothesis, a set of clinical tools was used, including a semi-structured interview designed to explore the dimensions of emotional intelligence, as well as the Bar-On and Parker Emotional Intelligence Scale, which measures its overall level and various components.

Upon analyzing and interpreting the collected data, we were able to answer the research question: Is there a relationship between emotional intelligence in married working women and their professional seniority?

The results revealed a positive relationship between professional seniority and the level of emotional intelligence. Married working women with higher professional experience scored higher in emotional intelligence compared to those with less experience.

This result was supported by the interviews, where the higher-seniority group demonstrated greater emotional maturity, evident in their self-awareness, effectiveness in managing emotions and stress, and greater flexibility in adapting to the demands of both work and family life. On the other hand, the lower-

experience group showed some emotional instability and difficulty in emotional regulation, with moderate to low levels of adaptability.

As for the results of the emotional Intelligence scale, the group with more than five years of professional experience scored higher in most dimensions, particularly in personal competence, adaptability, stress management, and general mood. They also showed good levels in positive impression, while scores in social competence were relatively close between both groups.

In contrast, the group with less professional experiences scored moderately in social competence and general mood but showed lower levels in personal competence, adaptability, stress management, and positive impression. This indicates difficulties in coping with daily stress and the combined demands of professional and family life.

Based on these findings, it can be concluded that professional seniority plays an influential role in the development of emotional intelligence in married working women, by allowing the accumulation of experience and the acquisition of more effective strategies for emotional regulation, adaptability, and building a positive self-image.

Keywords: Emotional Intelligence, Women between work and family

مقدمة:

يعيش الإنسان ضمن عالم متغير تحكمه تحولات اجتماعية، اقتصادية وثقافية متسارعة، فرضت عليه أنماطاً جديدة من الحياة والعمل، جعلته في مواجهة مباشرة مع تحديات وضغوط مختلفة تؤثر بشكل مباشر على استقراره النفسي والاجتماعي. ومن بين أهم هذه التحولات بروز المرأة كفرد فعال في المجال المهني، هذا إلى جانب أدوارها التقليدية كزوجة وأم، ما جعلها تتحمل أعباء متعددة تتطلب توازناً دقيقاً بين الحياة المهنية والحياة الأسرية.

إن خروج المرأة إلى ميدان العمل لم يكن أمراً عشوائياً أو مفاجئاً، بل كان نتيجة لتغيرات اجتماعية وضرورات اقتصادية فرضت على العديد من النساء الالتحاق بسوق الشغل، سواء بدافع تحقيق الذات، أو بسبب الظروف الاقتصادية والمساهمة في تحسين مستوى المعيشة للأسرة. إلا أن هذا الانخراط في العمل خارج البيت لم يبلغ أدوارها الأسرية، بل أضاف إليها أعباءً جديدة تتطلب مهارات نفسية واجتماعية خاصة للتوفيق بين الأمرين.

ومن هذا المنطلق، أصبحت مسألة الذكاء الانفعالي تحتل مكانة هامة في فهم قدرة المرأة العاملة، لا سيما المتزوجة، على التكيف والتوازن بين الأدوار المتعددة. فالذكاء الانفعالي يُعدّ من العوامل النفسية الأساسية التي تساهم في تنظيم المشاعر، إدارة الضغوط، والتواصل الفعال، وهو ما يمنح المرأة وسائل فعالة لمواجهة التحديات اليومية في العمل والأسرة.

لقد أظهرت دراسات متعددة أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء الانفعالي أكثر قدرة على التحكم في مشاعرهم، وعلى تفهم مشاعر الآخرين، ما ينعكس إيجابياً على جودة علاقاتهم الاجتماعية، وعلى أدائهم المهني والأسري. وعليه، فإن موضوع الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة يحتل أهمية بالغة، خصوصاً في ظل ارتفاع نسبة النساء العاملات وتزايد التحديات التي يواجهنها.

انطلاقاً من هذا، ارتأينا أن نسلط الضوء على هذا الموضوع من خلال دراسة ميدانية لعينة من النساء المتزوجات العاملات، نهدف من خلالها إلى معرفة مستوى الذكاء الانفعالي لديهن، والتعرف على الفروق الظاهرة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية، وذلك باستخدام أدوات سيكومترية ومقابلات نصف موجهة تسمح بفهم أعمق لتجاربهن.

وقد شملت هذه الدراسة جانباً نظرياً وآخر ميدانياً:

تطرق الجانب النظري إلى الإطار العام للبحث، مفهوم المرأة بين العمل والأسرة والتحديات التي تواجهها، ثم طبيعة ومفهوم الذكاء الانفعالي ونماذجه المختلفة، وعلاقته بالقدرة على التكيف النفسي والاجتماعي في الوسط المهني.

أما الجانب الميداني فشمّل تقديم منهج الدراسة، العينة، أدوات البحث، وتحليل نتائج عشر حالات تمثل نساء متزوجات عاملات من فئتين مختلفتين حسب سنوات الخبرة، وذلك بهدف تحديد مدى انعكاس الذكاء الانفعالي في حياتهن اليومية.

وعليه، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تسليط الضوء على أهمية الذكاء الانفعالي كعامل نفسي مساعد للمرأة العاملة المتزوجة في تحقيق التوازن بين مختلف أدوارها.

المقاربة النظرية للدراسة:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية
2. فرضية الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. تعاريف إجرائية
7. الدراسات السابقة
8. تعقيب على الدراسات السابقة
9. مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

يعتبر خروج المرأة للعمل ومزاولة خارج بيتها ظاهرة جديدة على المجتمع مما يجعل تقبله أمرا صعبا. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 2)

ولكن مع التغيرات والتطورات التي شهدتها القرن العشرين وخاصة الآثار التي خلفتها الحربين العالميتين الأولى والثانية من هزات اقتصادية واجتماعية وتطورات تكنولوجية تولد عندها حدوث تغيرات في السلوك والأدوار الاجتماعية. (شند، 2000، صفحة 11)

وبالتالي كان لها أثر كبير على المرأة التي استطاعت المشاركة في الحياة العامة وإظهار دورها في المجتمع ومن خلال مساهمتها في الانتاج أكسبها ذلك قيمة في المجتمع (مصطفى عوفي، 2017، صفحة 166) فالعمل خارج المنزل أصبح ضروريا في حياة كثير من الزوجات حتى لو تحملنا إلى جانبها القيام بأعمال المنزل. (بن زيان، 2004، صفحة 4)

حيث تعرف كاميليا عبد الفتاح (1990) المرأة العاملة أنها المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وهي التي تقوم بدورين أساسيين في الحياة دور ربة بيت ودور موظفة. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 106)

فعلى الصعيد العالمي تقوم المرأة بثلاثي حجم العمل في العالم وتدير حوالي 30% من المنازل، وفي الدول الإفريقية 70% (إيمان الصياد، 2018، صفحة 443) كما أن معدل مشاركة النساء في القوى العاملة في الدول الأوروبية بلغت 53% سنة 2022 (<http://en.wikipedia>) وبلغت نسبة مشاركتها في الدول العربية 19.8% سنة (الخنسا محمد، 2024) 2023، ونجد أن 44% من النساء العاملات في الجزائر تتركز في قطاع التعليم والصحة (لحياني، 2022) مما ينجم عن ذلك صراع وتعدد في أدوار المرأة فقد أثبتت دراسة عائشة أبو بكر بعنوان صراع الأدوار والضغط النفسي لدى المرأة العاملة سنة 2012 أن عمل المرأة صحيح أنه يساهم في بناء المجتمع وزيادة مستوى المعيشي للأسرة لكن زيادة واجبات المرأة ينعكس سلبا على صحتها النفسية والجسدية. (إيمان الصياد، 2018، صفحة 459)

كما يمكن للمرأة أن تحقق التوازن النفسي والأسري والمهني من خلال العمل فقد أثبتت دراسة كاميليا عبد الفتاح أن العمل يحقق اشباعا نفسيا للمرأة ويرفع من مكانتها الاجتماعية كما يخفف المسؤولية عن الزوج كما أن اشتغال المرأة يساعد على الاستقرار النفسي والنضج الانفعالي للأطفال. (بن زيان، 2004، صفحة 9)

كما يمكن لعمل المرأة أن يؤدي لزيادة في مستوى ذكائها الانفعالي فالذكاء الانفعالي كما أشار إليه باراون 2005 هو مجموعة من المهارات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية التي تمكن الفرد من معالجة المطالب والضغوط البيئية (سعاد جبر سعيد، 2015، صفحة 45) وقد أشار جولمان 1998 Golman إلى أن الذكاء الانفعالي يتطور مع مرور الوقت وأنه يمكن تعليمه وتحسينه وهو يتغير أثناء حياة الانسان (سعاد جبر سعيد، 2015، صفحة 56) ولقد اتفق العلماء أن هناك علاقة بين الذكاء الانفعالي ونجاح الأفراد في الحياة العملية ونجاح الفرد يحتاج إلى توفر مزيج من التعقيل والمشاعر فالكفاية المهنية لا ترجع فقط للذكاء التقليدي. (إيمان عباس الخفاف، 2013، الصفحات 323-324)

فقد أشار Brown 1997 أن نجاح العمل يرجع إلى نجاح العامل فقد أثبت من خلال دراسته التي طبقتها على (371) أن أسباب النجاح في العمل لدى العاملين يرجع إلى الذكاء الانفعالي (بن عمور جميلة، 2017، صفحة 53) هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن الذكاء الانفعالي يؤثر على التوافق الأسري فقد أكدت دراسة عبد الرحمن 1987 تحت عنوان النضج الانفعالي وعلاقته بالتوافق الزواجي أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتوافقين زواجيا والغير متوافقين ويرجع ذلك إلى ارتفاع وانخفاض في نسبة الذكاء الانفعالي. (سعد بن حامد ال يحي العبدلي، 1430)

كما أن التنشئة الأسرية مهم لتنمية الذكاء الانفعالي للأطفال فقد أكدت دراسة Solovey et Suylter أن الأبناء يظهرون الغضب بمجرد أن يظهر الآباء بمظهر الغضب. (ابتسام محمد عبد الله عبد السلام، 2020، صفحة 170)

فان الآباء الذين لديهم ذكاء انفعالي نجد ابناءهم يتميزون بالذكاء الانفعالي وهذا ما اكدته دراسة Martines 1999. (بن عمور جميلة، 2017، صفحة 53)

وبما أن المرأة العاملة المتزوجة لديها دوران أساسيا دور المرأة الموظفة ودور ربة البيت فإن الذكاء الانفعالي يلعب دورا مهما على المستوى المهني والأسري في حياتها والذي يتطور مع مرور الوقت ومن خلال التجارب والخبرات الحياتية وهذا ما سنطرحه في الدراسة الحالية الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة في محاولة للإجابة على التساؤل التالي:

هل هناك علاقة بين الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة بأقدميتها المهنية؟

2.فرضية الدراسة:

هناك علاقة بين الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة بأقدميتها المهنية.

3.أهمية الدراسة:

1.3.الأهمية الموضوعية:

تستمد دراستنا أهميتها الموضوعية من خلال:

-أهمية الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة في تحقيق الاستقرار المهني.

-أهمية الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة في تحقيق الاستقرار الأسري والاستقرار

الزواجي.

-يعتبر الذكاء الانفعالي من المواضيع الحديثة التي يجب التعمق فيها ذلك لأهميته في جميع

المجالات وخاصة على مستوى المهني والأسري.

-كما تستمد دراستنا أهميتها لتسليطها الضوء على واقع المرأة العاملة المتزوجة لدورها المهم

والفعال على المستوى الأسري والمهني وحتى الاجتماعي.

2.3.الأهمية التطبيقية:

-تستمد دراستنا أهميتها التطبيقية من خلال معرفة وضعية المرأة العاملة المتزوجة وهي تمارس

الأعمال الموكلة إليها

-قياس الذكاء الانفعالي للمرأة العاملة المتزوجة مما يساهم في بناء برامج تأهيلية وعلاجية تساهم

في رفع مستوى ذكائها الانفعالي

-الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لتقديم اقتراحات وخدمات نفسية وارشادية للمرأة العاملة

المتزوجة

4. أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب منها

1.4. أسباب ذاتية:

ومن الأسباب الذاتية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع:

- الرغبة في تكتيف معارفنا ومعلوماتنا حول واقع المرأة العاملة المتزوجة
- الرغبة الشخصية لدراسة هذا الموضوع للاستفادة منه مستقبلا
- الفضول العلمي للتعرف على مستوى الذكاء الانفعالي للمرأة العاملة المتزوجة.

2.4. أسباب موضوعية

أما الأسباب الموضوعية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع هي:

- نقص الدراسات لهذا الموضوع بما أن الذكاء الانفعالي وخروج المرأة للعمل من المواضيع الحديثة.

- القيمة العلمية لموضوع الدراسة وقابليته للدراسة الميدانية.

- موضوع الدراسة هو من مواضيع علم النفس وتم اختياره لإثراء المكتبة الجامعية واستفادة طلاب علم النفس والاستعانة به كمرجع في دراستهم.

5. أهداف الدراسة:

- الكشف عن أهمية الذكاء الانفعالي لتحقيق التوافق الأسري والزواجي والمهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.

- ومن أهداف دراستنا أيضا معرفة مدى تأثير الخبرة المهنية للمرأة العاملة المتزوجة على ذكائها الانفعالي.

- وأهم هدف في دراستنا هو الإجابة عن تساؤل الدراسة.

6. التعاريف الإجرائية:

أولاً: الذكاء الانفعالي: Intelligence enotionnelle

اصطلاحاً: يعرفه Golman 1995 بقدرة الفرد على إدراك انفعالاته وانفعالات الآخرين ومعرفة مشاعره واستخدام هذه المعرفة لاتخاذ قرارات جيدة. (إيمان عباس الخفاف، 2013، صفحة 35)

التعريف الإجرائي: هو الدرجة التي تحصل عليها المرأة العاملة المتزوجة في مقياس الذكاء الانفعالي وبالتالي هو قدرة المرأة العاملة المتزوجة والمرأة الماكثة في البيت المتزوجة على إدراك مشاعرها وفهم مشاعر الآخرين ومعرفة كيفية التعامل معها بحيث تحقق التوافق على المستوى الأسري والمهني.

ثانياً: المرأة العاملة :

اصطلاحاً: هي المرأة التي تقوم بدورين أساسيين دور المرأة العاملة خارج المنزل التي تتقاضى أجراً على عملها ودور ربة منزل. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 106)

التعريف الإجرائي: هي المرأة المتزوجة التي تعمل خارج البيت بحيث تبذل جهداً ذهنياً وبدنياً وتتقاضى أجراً مادياً مقابل ذلك لظروف مادية أو لتحقيق الذات وفي نفس الوقت تقوم بدورها كزوجة وأم ربة بيت وهي التي تم تطبيق عليها مقياس الذكاء الانفعالي.

7. الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات سابقة حول الذكاء الانفعالي

أ. دراسات عربية:

1. دراسة عبد الرحمن 1987 تحت عنوان النضج الانفعالي وعلاقته بالتوافق الزواج وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق بين الأزواج المتوافقين والأزواج غير المتوافقين في النضج الانفعالي، شملت العينة 96 زوج و 96 زوجة عاملين مدة الزواج أكثر من سنة ولديهم أطفال تم استخدام مقياس النضج الانفعالي ومقياس التوافق الزواجي، أسفرت النتائج أن النضج الانفعالي ذا تأثير على التوافق الزواجي كمتغير للشخصية. (سعد بن حامد ال يحيى العبدلي، 1430، صفحة 84، 85)

2.دراسة بن عمور جميلة 2017 أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين

أهم أهداف هذه الدراسة معرفة الفروق في استخدام أساليب مواجهة المواقف الضاغطة وفق مستوى الذكاء الانفعالي وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ومن الأدوات المستخدمة في الدراسة استبيان الذكاء الانفعالي المنجز من طرف الطالبة المنجزة لهذه الدراسة التي طبقت على 250 من طلاب جامعة بن بوعلي بالشلف من تخصصات ومستويات مختلفة وأوضحت نتائج هذه الدراسة أن البعد الذي يؤثر على استخدام أسلوب الانفعال لمواجهة الضغوط هو بعد تنظيم الانفعالات ثم بعد مهارات تعاطف ثم يليه مهارات تسيير الانفعالات ولكن بعد مهارات معرفة الانفعال لم يساهم في التنبؤ بأسلوب الانفعال .

ب. الدراسات الأجنبية للذكاء الانفعالي:

1. دراسة Dean أواخر الستينات تناولت هذه الدراسة العلاقة بين النضج الانفعالي والتوافق الزوجي وقد استخدمت اختبار ديان للنضج الانفعالي المركب واختبار التوافق الزوجي وقد طبقتهما على 234 زوج وزوجة وتم اختيار العينة عشوائيا وأصفرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية بين النضج الانفعالي والتوافق الزوجي. (عبد الرحمن، محمد السيد، 1987، الصفحات 144-145)

2. دراسة ستوتلمير (Stottlimyer B.G.2002)

تحت عنوان فحص الذكاء الانفعالي في علاقته بالإنجاز وتطبيقاته التربوية ومن أهم أهداف هذه الدراسة معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والانجاز الأكاديمي وتم استخدام قائمة الذكاء الانفعالي وتقييم تكساس للمهارات الأكاديمية لجمع بيانات الدراسة وتم تطبيقها على 200 طالب من مرحلة الثانوية من مدارس تكساس وأسفرت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين مهارات الذكاء والانجاز الأكاديمي (سعاد الملي، 2010، صفحة 164).

ثانيا: دراسات سابقة حول المرأة العاملة

أ. دراسات عربية:

1.دراسة لحسن عبد الرحمن 2010 تحت عنوان المرأة العاملة المتزوجة الإطار وتقسيم العمل المنزلي بين الزوجين ومن أهم أهداف هذه الدراسة معرفة دوافع خروج المرأة للعمل وقدرتها على تحقيق

التوازن بين دورها كربة بيت ودورها كأمراة عاملة خارج البيت ومن أهداف هذه الدراسة أيضا معرفة ما إذا كان الزوج يقوم بمساعدة زوجته العاملة في القيام بالأعمال المنزلية في كل الأوقات أم في أوقات استثنائية فقط وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ومن الأدوات المستخدمة لجمع البيانات المقابلة والملاحظة المباشرة واعتمدت على العينة العشوائية بحيث تتكون من 92 مرأة عاملة منهم 30 امرأة متزوجة ونتائج الدراسة أسفرت أن الزوج يساعد زوجته في الأعمال المنزلية واشترك كل أفراد الأسرة في هذه الأعمال كما أثبتت هذه الدراسة أن عمل المرأة خارج المنزل فرض عليها أدوار جديدة مما أدى إلى تخليها عن بعض الأعمال المنزلية.

2.دراسة بركات حليلة السعدية 2020 (بركات حليلة السعدية، 2020) تحت عنوان الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية وتأثيرها في استقرارها المهني ومن أهم أهداف هذه الدراسة معرفة الوضعية الاجتماعية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية وكيف تؤثر في استقرارها المهني ومدى تقبل الأسرة والمجتمع للعلاقات الاجتماعية التي تخوضها المرأة في عملها اتبع ت في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليل والأدوات المستخدمة في الدراسة تقنية الاستمارة بالمقابلة وتم تطبيقها على عينة تقدر ب 48 فرد وتوصلت هذه الدراسة إلى أن عمل المرأة في المحلات مرفوض اجتماعيا مما يؤثر على استقرارها المهني والاجتماعي لذلك نجد أن أغلب العاملات في المحلات هن عازبات أو مطلقات ونسبة ضئيلة منهن متزوجات يختارون هذه المهنة كآخر عمل مضطرين على عمله.

ب. الدراسات الأجنبية:

1.دراسة دوجلاس هول وفرنسين جوردن Hall et Gordon 1973 عن صراع الدور لدى المرأة العاملة المتزوجة وعلاقته بالاختيارات المهنية والرضى الزوجي وتكونت العينة من 261 سيدة متخرجة من الجامعة منهم ماكاتات في البيت ومنهم موظفات طوال الوقت ومنهم موظفات بعد الوقت وتم استعمال مقياس صراع الدور واستفتاء الرضا الزوجي.

وأسفرت النتائج أن النساء الماكاتات في البيت أقل صراعا من المرأة العاملة كما يرتبط صراع الدور والرضا الزوجي بالوقت الذي تقضيه المرأة بالعمل (شند، 2000، الصفحات 77-78).

2. دراسة ماريوس روم Marius Romme 2001 على الأطفال الذين تذهب أمهاتهم إلى العمل في سنوات الأولى وقد اكدت نتائج دراسته أن وجود الأم خاصة في السنوات الثلاثة الأولى أمر في غاية الأهمية لاكتساب الكلام ومكتسبات ادراكية جوهرية. (بن زيان، 2004، صفحة 20)

8. التعقيب على الدراسات:

تم عرض ثمن دراسات سابقة متعلقة بموضوع دراستنا وتم ترتيبها وفق الزمن التسلسلي من الأقدم إلى الأحدث وتم مناقشة دراسات الذكاء الانفعالي وكانت العينة مناسبة مما أعطى قوة للمواضيع.

تشابهت هذه الدراسات مع دراستنا في دراسة الذكاء الانفعالي لكن اختلفت من حيث العينة فدراستنا اعتمدت على عينة القصدية (المرأة العاملة المتزوجة) أما الدراسات الأخرى فالعينة كانت عبارة عن طلبة مثل دراسة ستوتليمير ودراسة عمور جميلة أما دراسة عبد الرحمن ودان العينة كانت الزوج والزوجة كليهما كما أن الأدوات المستخدمة في الدراسات أغلبها استبيانات متعلقة بالنضوج الانفعالي والذكاء الانفعالي أما الدراسات المتعلقة بالمرأة العاملة اختلفت الأهداف من دراسة لأخرى استهدفت الكشف عن دوافع خروج المرأة للعمل وتغيير أدوارها الوظيفية.

تشابهت هذه الدراسات مع دراستنا في عينة الدراسة المرأة العاملة واختلفت من حيث الأدوات المستخدمة ففي دراستنا استعملنا مقياس الذكار الانفعالي أما في هذه الدراسات تم استعمال مقاييس مختلفة مثل مقياس صراع الدور واستفتاء الرضا الزوجي في دراسة دوخلاس هول وفرنسين جوردن.

وإضافة لدراسات السابقة ومن خلال دراستنا سنكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة ومدى تأثير الخبرة المهنية على ذكائها الانفعالي مما يؤكد ويعطي قوة للدراسات السابقة ونتائج الدراسة يمكن أن تكون منطلق لدراسات أخرى حول الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة.

9. مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال اطلعنا على الدراسات السابقة تم الاستفادة من:

- الاطلاع على الجانب النظري للذكاء الانفعالي والمرأة العاملة والمرأة الماكثة بالبيت وصياغة

الفرضيات

-اختيار العينة المناسبة للدراسة

-اتباع المنهج المناسب للدراسة

الفصل الثاني: المرأة بين العمل والأسرة

تمهيد

1. مفهوم المرأة العاملة
2. نشأة مفهوم عمل المرأة
3. دوافع خروج المرأة للعمل
4. أثر عمل المرأة
5. مشاكل المرأة العاملة
6. أدوار المرأة العاملة

خلاصة

تمهيد:

إن عمل المرأة في الوقت الحالي أصبح من الضروريات المادية والنفسية سواء لرفع مستوى المعيشي أو مساندة الزوج أو لإرضاء الذات والمكانة الاجتماعية ولهذا سنتطرق في هذا الفصل لمفهوم المرأة العاملة ونشأت وتطور مفهوم عمل المرأة كما سنعرف دوافع خروج المرأة للعمل كما سنتطرق إلى أثر عمل المرأة الإيجابية والسلبية ونتعرف أيضا على بعض أدوار المرأة العاملة.

1. مفهوم المرأة العاملة

1.1. تعريف العمل Travail :

1.1.1. تعريف العمل لغة: معنى عمل في معجم المعاني الجامع عمل، عمل به، عمل ليعمل، عملاً، فهو عامل والمفعول معمول للمتعدى ونقول عمل الرجل مهن وصنع. (www.almaany.com)

2.1.1. إصطلاحاً: هو مجهود إرادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي ويحقق الفرد من خلاله شخصيته. (أحمد زكي بدوي، 1982، صفحة 293)

3.1.1. تعريف جورج فريدمن: العمل هو هادر للطاقة وعامل من عوامل الانتاج ومصدر للمداخل ووسيط للاندماج. (جيل فيريول، 2011، الصفحات 178-179)

2.1. تعريف العامل:

1.2.1. لغة: عامل، يعامل، معاملة، فهو معامل والمفعول معامل، عامل فلانا تصرف معه في عمل أو غيره. (www.almaany.com)

2.2.1. اصطلاحاً : كل ذكر أو أنثى يؤدي أعمالاً يدوية أو غير يدوية لقاء أجرهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل سلطته. (أحمد زكي بدوي، 1982، صفحة 239)

3.2.1. مفهوم العامل كما يراه التشريع الجزائري : هو كل شخص يعيش من حاصل عمله ولا يستخدم لمصلحته عمالاً آخري في نشاطه المهني. (الحسن عبد الرحمن، 2010، صفحة 39)

3.1. تعريف المرأة العاملة :

1.3.1. لغة : المرأة جمع نساء، نسوة، نسوان من غير لفظها، امرأة عند التكثير والمرأة هي أنثى الرجل. (www.almaany.com)

2.3.1. اصطلاحاً: هي المرأة التي تعمل خارج البيت مقابل أجر مادي مع احتفاظها بدورها الأساسي. (مصطفى عوفي، 2017، صفحة 167)

-تعريف فيغو: 2005 عمل المرأة يشمل العمل المادي والمأجور أما العمل المعنوي الذي لا تقتضي من خلاله أجرا يعتبر من واجباتها الضرورية داخل الأسرة.

-مفهوم المرأة العاملة كما عرفها إحصاء 1977 لليد العاملة النسوية: هي المرأة الماكثة في البيت التي تدير الأعمال المنزلية وتمارس جزئيا عملا مريحا. (لحسن عبد الرحمن، 2010، صفحة 39)

-تعريف كاميليا عبد الفتاح: هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وهي التي تقوم بدورين أساسيين في الحياة دور ربة بيت ودور موظفة. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 106)

هي المرأة التي تعمل خارج البيت وتمارس نماذج مختلفة من العمل ويكون بعضها إداريا وكتابيا والبعض عمليا أو مهنيا أو خدميا. (إيمان الصياد، 2018، صفحة 447)

ومنه نستنتج أن المرأة العاملة هي المرأة التي تقوم بدورين مهمين في الحياة دور الأم والزوجة التي تعمل على التنظيف والطبخ وتربية الأطفال والاهتمام بزوجها ودور العاملة التي تعمل عملا خارج البيت وتقتضي أجرا مقابلها كما نستنتج أن المرأة العاملة هي ليست فقط من تعمل خارج البيت يمكن أن تكون امرأة عاملة من خلال قيام بعمل توجر عليه أجرا ماديا من منزلها.

2. نشأة مفهوم عمل المرأة:

1.2. عبر مر التاريخ كان الرجل هو الذي يقرر للمرأة أدوارها في تلك الصورة المتناقضة فهي أحيانا سيدة حاكمة وأحيانا أخرى تستوي مع العبيد. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 39)

ثم قامت الثورة النسوية سنة 1604 بفرنسا على يد Marie de Gournay تطالب بالمساواة بين الرجل والمرأة لكن لم تحظى باهتمام كبير حتى جاء الفيلسوف Condora و Halbach بعد قرن ونصف وطالب بحقوق المرأة. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 42)

بعد قيام الثورة الصناعية ونزوح الريفيين إلى المدن الكبرى وبعد الحرب العالمية الأولى والثانية وبعد أن ملأت المرأة أماكن العمل الشاغر للرجال في عديد من المجالات وتجنيدتها في الجيش أصبح من الصعب على النساء فقد حرياتهن التي حصلنا عليها في الحربين. (بن زيان، 2004، الصفحات 43-44)

وقد أدى التعليم والنمو الاقتصادي إلى اختفاء النظرة التقليدية لعمل المرأة وأصبحت واعية بحقوقها وتشارك الرجل في كسب العيش وزيادة دخل الأسرة عن طريق عملها الذي أصبح ضرورة اقتصادية. (مصطفى العوفي، 2003، صفحة 141)

ومنه نستنتج أن معاناة المرأة من العبودية والظلم من الرجل والمجتمع عبر مر العصور وإلى أن قامت الثورة الصناعية جعلها تزداد وعيا وتطالب بحقوقها وحريتها وتطالب مساواة في الحقوق بينها وبين الرجل مما جعلها تشارك الرجل في أعماله وواجباته المادية تجاه الأسرة.

2.2. تطور عمل المرأة الجزائرية:

1.2.2. قبل الاستقلال:

كانت المرأة قبل الاستقلال تعيش في وسط تسوده العادات والتقاليد والضوابط الاجتماعية التي تمنع خروج المرأة بدون سبب لكن غرضها في التخلص من الاستعمار دفعها للمشاركة في الثورة حيث نشأت أول منظمة نسائية تابعة لجبهة التحرير. (صفاء يحيوي، 2018، صفحة 44)

2.2.2. بعد الاستقلال:

استمرت المرأة في سلك طريق التطور بسبب مخلفات الحرب وظروف اجتماعية واقتصادية وبفضل التعلم تم خروج المرأة إلى العمل أصبح بإمكان المرأة أن تشارك في القطاعات الاقتصادية التي كان يسيطر عليها الرجل. (بن زيان، 2004، صفحة 64)

3. دوافع خروج المرأة للعمل:

1.3. الحاجة المادية: إما لفقدان العائل أو لهدف مساعدته في دخل الأسرة لتحسين مستوى المعيشة. (عبد الرب بن نواب الدين غريب الدين، 2024، صفحة 51)

فلقد أثبتت دراسة هيز بأن النساء من الطبقة الدنيا يعملون من أجل كسب المال وليس من أجل الترقية. (ملاد مصطفى يوسف، 2021، صفحة 12)

2.3. الدوافع الاجتماعية: الرغبة في خدمة المجتمع وبنائه. (عبد الرب بن نواب الدين غريب

الدين، 2024، صفحة 31)

ونظرا لمتطلبات العمل علما متقدما وأكثر تخصصا اضطرت المرأة لرفع درجة علمها مما زاد مكانتها الاجتماعية. (ملاد مصطفى يوسف، 2021، صفحة 13)

ولكن السبب الحقيقي هو التصنيع لأن التصنيع يترك آثار الواضحة على مكانة وقيمة المرأة لأنه يغير الأحوال الاجتماعية وثقافية كما أنه يضاعف الأدوار الاجتماعية مما يزيد مكانة المرأة في المجتمع. (صفاء يحيوي، 2018، صفحة 47)

3.3. دوافع شخصية : تتجه المرأة للعمل خارج المنزل حتى تقضي على الوضع التقليدي الذي وضعها فيه المجتمع باعتبارها زوجة وأم ربة بيت فقط. (مصطفى العوفي، 2003، صفحة 143)

وحتى تقضي على وقت الفراغ وتنظم أوقاتها فيكون لكل من عملها المنزلي والخارجي إطار منظم. (بن زيان، 2004، صفحة 48)

كما يمكن للحصول على مستويات تعليمية راقية أن يكون دافعا للعمل كما يمكن اعتبار الخروج للعمل عادة تكتسبها المرأة كما أكدت الدراسات أن هناك ميل للمتزوجات للانشغال أكثر من غير المتزوجات لأن العمل يعطي إحساس بالقيمة. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، الصفحات 87-88)

ومنه نستنتج أن الدافع القوي لخروج المرأة للعمل هو الدافع الاقتصادي وكذلك الظروف المادية وغلاء المعيشة يعد دافعا قويا لخروج المرأة للعمل ومشاركة الرجل أعماله ثم يليه دافع اثبات الذات ودافع رفع المكانة الاجتماعية.

4. أثر عمل المرأة:

1.4. الأثر الإيجابي:

من الآثار الإيجابية للتوجه المرأة للعمل تغيير السلطة التقليدية بحيث أصبحت العلاقة الأسرية قائمة على التعاون كما أن المرأة سعت لتنظيم النسل لانشغالها بالعمل ورغبتها بالحفاظ على مستوى اقتصادي مناسب. (مصطفى العوفي، 2003، صفحة 146)

كما أكدت الدراسات منها الدراسة التي قامت بها جامعة كولومبيا عام 34 التي أثبتت أن النساء العاملات يشعرن بأن صحتهن لأزواجهن تحسنت نتيجة خروجهم للعمل (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 93).

من خلال العمل تضمن المرأة حقوقها والمساواة مع الرجل في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

ومن الآثار الإيجابية أيضا لخروج المرأة للعمل يعني تواجد الطيبة النسائية والخبرة الاجتماعية والمربية المدرسية. (صفاء يحيوي، 2018، الصفحات 50-51)

2.4. الآثار السلبية:

من خلال دراسة "كليجر" فقد كشف أن الأمهات العاملات يشعرن بالذنب لبعدهم من أولادهم. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 91)

كما أكدت دراسة بروفييسور روم 2001 أن الأطفال الذين تتشغل عليهم أمهاتهم خاصة ثلاث سنوات الأولى يحدث لهم تأخر لغوي ويجدن صعوبة في المكتسبات الإدراكية. (بن زيان، 2004، صفحة 20)

كما أن العمل لساعات طويلة وقضاء المرأة اليوم بأكملها خارج البيت من شأنه أن يؤدي إلى صراع مع الزوج ونتائج يمكن أن تؤدي إلى الطلاق نتيجة لإهمال دورها كربة بيت وأم وزوجة وأيضا يترتب عليه آثار نفسية مثل شعور المرأة بالاعتزاز بكيانها على حساب الرجل. (صفاء يحيوي، 2018، صفحة 50)

ومن هنا نستنتج أن خروج المرأة للعمل هو سلاح ذو حدين إلا إذا اختارت المرأة الوظيفية التي تناسب قيمها وجهدها وتناسب دورها كربة منزل وأم وزوجة.

5. مشاكل المرأة العاملة:

يمكن لخروج المرأة للعمل خارج البيت يسبب لها عدة مشاكل سواء على المستوى الأسري أو على المستوى المهني وحتى على المستوى النفسي الذاتي لها ومن أهم المشاكل التي تواجه المرأة العاملة هي:

1.5. مشاكل في العمل:

يمكن أن تواجه المرأة العاملة مشاكل في مكان عملها مثل كثرة المدراء والمشرفين المتشددین والقاسين على العمال كما يمكن أن تواجه الضغط والإلزام على طاعة أوامر أرباب العمل كما يمكن للإدارة أن لا تراعي ظروف العمال ولا تهتم بشؤونهم. (إحسان محمد حسن، 2014، صفحة 175)

كما أن هناك أمهات يطالبنا بساعات عمل مرنة وهذا يلقي قبولاً في الوقت الحالي لكن هناك مؤسسات يعتبرن أن الأمومة عامل تثبتت يهدد ربحها. (فران هيوت ولس هيوت، 2010، صفحة 107)

2.5. المشاكل مع الأبناء:

إن السنوات الأولى من حياة الطفل سنوات حساسة ومهمة ويمكن لهذه السنوات أن تحدد مستقبل الطفل ويمكن لغياب الأم أن يؤثر على الطفل لأن في هذه السنوات يحتاج الطفل إلى رعاية كبيرة لذلك لا يتضح الاحساس الوالدي في حب الأطفال والانجاب فقط بل العنصر الأساسي هو الرغبة في أن تغذي وتثبع الطفل (كامل محمد محمود عويضة، 1996، صفحة 80) ومن خلال دراسة Ainsmroth 1970 Bell.Staytan عن التعلق التي تهدف لتصنيف الأطفال طبقاً لردود أفعالهم اتجاه انفصالهم عن الأم فوجدت أن المجموعة A و C لديهم رغبة ضعيفة في اتصال بالأم لكن المجموعة B يبحثون عن الاتصال بها ويرجع ذلك أن أمهات المجموعة B أكثر حساسية لإشارات الطفل. (حسن مصطفى عبد المعطي، هدى محمد قناوي، صفحة 299)

ومنه خروج المرأة للعمل في السنوات الأولى وعدم اشباعه وتلبية حاجاته (حاجة إلى القرب والغذاء...) يؤدي إلى تعلق غير آمن وبذلك اضطرابات في النمو النفسي والاجتماعي وهذا بالنسبة للأطفال أما بالنسبة للأمهات فقد لاحظ "كليجر" أن المفحوصات من الأمهات العاملات يشعرن بالقلق والندم اتجاه أطفالهم لذلك يحاولون التعويض عن غيابهم بالمحاولة الشديدة ليكن أمهات صالحات. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، صفحة 91)

3.5. مشاكل مع الزوج:

فقد أكدت دراسة إيمان صياد 2017 أن النساء العاملات يعانين من انتقادات من الزوج وأن الزوج لا يقدر عمل الزوجة وانشغالها. (إيمان الصياد، 2018، صفحة 467)

4.5. التقاليد والقيم الثقافية:

يمكن للتقاليد والقيم الثقافية أن تسبب مشاكل للمرأة العاملة ومنها الفكر السائد أن المرأة مكانها البيت وإذا اضطرت للعمل عليها أن تختار الأعمال البسيطة مما يقلل أهمية طموحات المرأة. (مصطفى العوفي، 2003، صفحة 144)

5.5. مشاكل المرأة العاملة النفسية والجسدية:

تعتبر العلاقات الأسرية سواء مع الأبناء أو الآباء أو الأزواج من العوامل التي تؤدي إلى اضطرابات العامل وسوء تكيفه في عمله وهذا يعرضهم إلى الأزمات النفسية مع زملائه في العمل ومع أفراد أسرته. (عبد العزيز إبراهيم سليم، 2013، صفحة 254)

كما يمكن الإشارة إلى أن الاختيار الغير موفق للمهنة يسبب مشاكل نفسية للمرأة بحيث لا تشبع رغباتها وميولاتها ويمكن ألا تتفق مع قدراتها. (عبد العزيز إبراهيم سليم، 2013، صفحة 251)

وهذا يؤدي إلى أعراض سايكوسوماتية وهذا يظهر في اضطرابات الجهاز الهضمي وضغط الدم وأعراض وجدانية وعقلية مثل صعوبة في التركيز وضعف الذاكرة كما أن الاجهاد يتسبب في إجهاض والولادات المبكرة.

ومنه نستنتج أن العمل ممكن أن يسبب عدة مشاكل للمرأة العاملة نفسيا وجسديا وعلائقيا وحتى أسريا.

6. أدوار المرأة العاملة:

1.6. الدور الاجتماعي:

وتتمثل في أولويات المرأة اليومية وهي الاعتناء والاهتمام بالزوج والأطفال من تحضير الأكل وتدريب الأطفال. (إيمان الصياد، 2018، صفحة 465)

كما أن لها دور قيادي في المؤسسات الانتاجية والاجتماعية في قطاع الصحة.

2.6. دور الاقتصادي:

أكدت الدراسات أن سبب تقدم الدول هو مساهمة المرأة في العمل الاقتصادي حيث تساهم في العديد من الصناعات التمويلية. (صفاء يحيى، 2018، صفحة 49)

ومنه نستنتج أن المرأة رغم خروجها للعمل خارج البيت تبقى لها مسؤوليات منزلية عليها القيام بها أي أن دورها كربة بيت وأم وزوجة لا يمكنها الاستغناء عنه وعند خروجها للعمل يصبح لديها دوران أساسيا دور أم وربة بيت ودور موظفة.

خلاصة:

إن المرأة عانت من المعاملة السيئة والاستغلال من الرجل عبر مر التاريخ وكانت الحرب العالمية الأولى والثانية والمشاكل التي سببتها والثورة الصناعية كانت كعامل مفجرة لتحرر المرأة ودافع قوي لتخرج المرأة للعمل وعندما نقول مشاكل نقصد المشاكل الاقتصادية بدرجة الأولى، فأصبحت للمرأة دوران مهمان دور المرأة الموظفة ودور ربة المنزل مما تسبب ذلك بمشاكل نفسية وجسدية وأسرية للمرأة العاملة من جهة ورفع مكانتها الأسرية والاجتماعية وارتفاع مستوى المعيشي من جهة أخرى ومن خلال ارتفاع مستوى ذكائها الانفعالي يمكن أن تتعايش مع مشاكلها وتحقق التوازن على المستوى المهني والأسري.

الفصل الثالث: طبيعة الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة في الوسط المهني

تمهيد

1. مفهوم الذكاء الانفعالي

2. تاريخ وتطور الذكاء الانفعالي

3. نماذج نظريات الذكاء الانفعالي

4. أهمية الذكاء الانفعالي

5. علاقة الذكاء بالانفعال

6. خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع

خلاصة

تمهيد

إن الذكاء الانفعالي مهم في جميع جوانب حياتنا أكثر من الذكاء التقليدي ولتعرف على هذا الموضوع أكثر تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الذكاء الانفعالي وتاريخ تطوره كما تطرقنا إلى نظرياته ونماذجه التي تفصل فيه حسب نموذج كل عالم كما تطرقنا إلى أهمية الذكاء الانفعالي في جميع جوانب الحياة وأيضاً ذكرنا العلاقة بين الذكاء والانفعال وخصائص الذين يتميزون بذكاء انفعالي مرتفع ثم خلاصة هذا الفصل.

1. مفهوم الذكاء الانفعالي

أ. تعريف الذكاء Intelligence

أ.1. تعريف الذكاء لغة: يعرف (ابن المنظور 1994) حدة الفؤاد، والذكاء سرعه الفطنة والذكاء أن يكون فهما تماما سريع القبول. (سعاد جبر سعيد، 2015، صفحة 43)

أ.2. تعريف الذكاء اصطلاحا:

هو قدرة عقلية عامة لدهن بحيث تستعمل في الأنشطة الذهنية تتمثل في حدة الفهم وسرعته والقدرة على التعلم وادراك العلاقات المجردة بين الأشياء كما تتمثل في القدرة على انجاز أعمال معقدة والقدرة على الابداع والابتكار. (فرج عبد القادر طه، الصفحات 204-205)

أ.3. تعريف ويكسلر Wechsler

هو القدرة الكلية للفرد على التصرف الهادف والتفكير العقلاني والتعامل بفعالية مع بيئته. (Salovey. P & Mayer J. D, 1989, p. 186)

ب. تعريف الانفعال Emotion :

ب.1. لغة: يعرف ابن المنظور 1994 مشتقات من ردود الفعل والفعل كناية عن كل عمل مستعد أو غير مستعد. (سعاد جبر سعيد، 2015، صفحة 43)

ب.2. اصطلاحا:

استثارة وجدان الفرد وتهييج مشاعره وهو متعلق بحاجات الكائن الحي ودوافعه كأنفعال الخوف عند مواجهة تهديدات وانفعال السرور عند الشعور بالأمان وانفعال الغضب عند مواجهة الخصم. (فرج عبد القادر طه، صفحة 73)

ب.3. يعرفه Goleman 1999 الانفعال هو عبارة عن تغيرات على مستوى الجسم مثل ضربات القلب وتغيرات في الجهاز الغدي وتغيرات الوجه وهذه التغيرات تعبر عن البروفيل النفسي للانفعال المرتبط بالصورة العقلية. (إيمان عباس الخفاف، 2013، صفحة 34)

ج. تعريف الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence :

ج.1. عرفه: Gardner 1993 هو التحكم في النزوات والشعور بإشباع النفس والقدرة على تنظيم الحالة النفسية مع الألم والقدرة على التعاطف. (ابتسام محمد عبد الله عبد السلام، 2020، صفحة 163)

ج.2. ويعرفه: Goleman 1996 بفهم الانفعالات الذاتية وتحفيز الذات والتعرف على انفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم (سعاد جبر سعيد، 2015، صفحة 45).

ج.3. ويعرفه موراي: Murray 1998 هو القدرة على السيطرة على الانفعالات والقدرة على فهم الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين والتركيز على المشاعر الإيجابية والتحكم في المشاعر السلبية. (إيمان عباس الخفاف، 2013، صفحة 35)

ج.4. تعريف: Mayer et Salovey هو قدرة الفرد على إدراك انفعالاته للوصول إلى تعميم لذلك الانفعال ليساعده على تفكير وفهم انفعالات الآخرين. (محمود سمايلي، سعيدة بن عمارة، 2018، صفحة 288)

ومنه فالذكاء الانفعالي هو إدراك المشاعر الذاتية والتحكم فيها والتعرف على مشاعر الآخرين والقدرة على التعامل والتعاطف معهم.

2. تاريخ وتطور الذكاء الانفعالي:

يعود مفهوم الذكاء الانفعالي إلى القرن الثامن عشر حين قسم العلماء العقل إلى ثلاث أقسام: الدافعية، الانفعال، المعرفة (سعاد المللي، 2010، صفحة 137)، ولكن عند رجوعنا للتراث السيكلوجي نرى أن فرويد أشار في كتبه على التفاعل الحاصل بين السلوك والانفعال من خلال استخدام آليات الدفاع وأهميتها في تكوين الشخصية (بن عمور جميلة، 2017، صفحة 16).

وقد أشار E.I.Thorndik إلى وجود ثلاث مستويات من الذكاء، الذكاء المجرد، والذكاء المادي، والذكاء الاجتماعي. (كوثر غالي، 2018، صفحة 72)

وفي 1983 قسم جاردر في كتابه أطر العقل الذكاء إلى تسعة أنماط ومن بينهم الذكاء الوجداني وفي 1927 أشار Spearman إلى إمكانية قياس الحالة العقلية والوجدانية للأفراد. (بن غربال سعيدة، 2015، صفحة 54)

يعتبر Salovy et J.P Mayer 1990 أول من قدم نموذجاً للذكاء الانفعالي في كتابهما الخيال، المعرفة والشخصية، حيث من خلال أول أبحاثهما الميدانية في المجال التربوي أكدوا أن القدرات الوجدانية أكثر أهمية من القدرات المدرسية. (محمود سمايلي، سعيدة بن عمارة، 2018، الصفحات 285-286)

وفي 1995 قدم Goleman أفضل ماكتب عن الذكاء الانفعالي في كتابه الشهير وتناول فيه ما يسمى بالعقل الانفعالي ودوره في تقدم الانسان في مجالات الحياة قياساً بالذكاء الأكاديمي. (سعد بن حامد ال يحيى العبدلي، 1430، صفحة 12)

ومنذ 1998 إلى يومنا هذا نشهد اهتماماً متزايداً بالذكاء الانفعالي حيث يحظى باهتمام أكاديمي حاد وتتنافس في الدراسات التي تهتم بتحديد مفهوم الذكاء الانفعالي ووضع مقاييس عملية لقياسه. (غزل بنت عبد الرحمن آل شيخ، 2018، صفحة 11)

ومنه نستنتج أن الذكاء الانفعالي هو من المواضيع الحديثة التي لا تزال تحتاج إلى العديد من الدراسات كما نستنتج أن مفهوم الذكاء الانفعالي مرة بعدة مراحل وعدة تسميات حتى توصل العلماء إلى مفهوم الذكاء الانفعالي الذي لا يزال يكتفه بعض الغموض ويحتاج إلى تحديد وضبط.

3. نماذج عن نظريات الذكاء الانفعالي:

وهناك عدة نظريات واخترنا من بينها:

1.3. نموذج جولمان للذكاء الانفعالي 1986 Goleman :

ويتمثل نموذج جولمان في تقسيم الذكاء الانفعالي إلى:

إدارة الانفعالات : Thanding Emotions Generally : وتتمثل في القدرة على التعامل مع المشاعر وجعلها ملائمة للموقف في تكوين الوعي الذاتي.

تشجيع الذات : وهو تنظيم الانفعال لتحقيق هدف ما وهو أمر ضروري لتركيز الانتباه وتشجيع الذات والإبداع. (دانيال جولمان، 2004، الصفحات 95-96)

التعاطف : Empathy أي قراءة مشاعر الآخرين من أصواتهم أو إيماءاتهم.

المهارات الاجتماعية Social skills وتتمثل في القدرة على التعامل مع الآخرين وكسب الحب والتقدير.

الوعي بالذات: Self-Awareness أي إدراك المشاعر وتأثيرها والاحساس العالي بالقيمة مع معرفة الفرد لحدوده. (كوثر غالي، 2018، الصفحات 95-96)

2.3. نموذج ماير وكاروسو وسالوفي Mayer, Caruso and Selovey 1999 :

وتم تصنيفه إلى أربع مجالات حسب

-القدرة على الوعي الانفعالي:

يتضمن القدرة على إدراك انفعالات الآخرين وانفعالاتنا الذاتية بدقة وتعبير عنها.

-القدرة على استخدام الانفعالات:

ويتم استخدامها لتقوية التفكير وربط بين انفعالات والأحاسيس. (سعاد جبر سعيد، 2015، صفحة

(49)

-القدرة على فهم الانفعالات ودلالاتها:

وتتضمن القدرة على فهم التغيرات التي تحدث للمشاعر المتشابهة مثال الغيرة التي تحمل الغضب والحسد والخوف.

-القدرة على إدارة الانفعال: وهو حصول الفرد على المعرفة اللازمة للتحكم في مشاعره وفهمها.

(سلامي دلال، 2016، الصفحات 169-170)

3.3. نموذج باراون Bar-on Theory

استنادا إلى نظريته الذكاء الانفعالي قسم بار أون الذكاء الانفعالي إلى

1.3.3. كفاءات شخصية داخلية: وتشمل: الوعي بالذات وهو قدرة الفرد على إدراك مشاعره

ومعرفة ما يشعر به الفرد ولماذا. (إيمان عباس الخفاف، 2013، الصفحات 50-51)

تأكيد الذات: وهي قدرة الفرد التعبير عن مشاعره والدفاع عن حقوقه.

استقلالية الذات: وهي قدرة الفرد على التحكم بأفكاره ومشاعره وقراراته.

تحقيق الذات: هي إدراك الفرد لإمكانياته وإمكانية توظيفها. (بن عمور جميلة، 2017، صفحة

(42

2.3.3. المهارات الاجتماعية وتشمل:

التعاطف: وهو القدرة على إدراك وتقدير مشاعر الآخرين

المسؤولية الاجتماعية: وهي القدرة على التعاون والبناء جماعيا.

العلاقة بين الأفراد: وتعني بناء علاقات وإدامتها مع الآخرين. (حبي عبد المالك، 2015،

الصفحات 20-21)

3.3.3. المكونات التكيفية:

وهي كفاءات تساعد الفرد على التكيف وهي حل المشكلات وإدراك الواقع والمعرفة.

4.3.3. كفاءات ضرورية للقدرة على إدراك الضغوط:

تحمل الضغوط وضبط الاندفاع.

5.3.3. المزاج العام: منها السعادة والتفاؤل. (محمد إبراهيم عبد العالي، 2022، صفحة 23)

3. 4. نموذج Weisinger 2004

يستند نموذج وايزنجر على نموذج ماير وسالوفي وقد قسم الذكاء الانفعالي إلى بعدين:

1. البعد الشخصي: ويتضمن: الوعي بالذات

إدارة الانفعالات

الدافعية الذاتية

2. البعد بين الشخصي: ويشمل: الاتصال الجيد بالآخرين

مراقبة الانفعالات (أنعام هادي حسن، 2013، صفحة 54)

ومن هنا نستنتج أن نماذج الذكاء الانفعالي اتفقت على أن الذكاء الانفعالي يرتبط بفهم الفرد لمشاعره والقدرة على التعبير عنها وفهم مشاعر الآخرين والقدرة على بناء علاقات والتحكم وضبط الانفعالات.

4. أهمية الذكاء الانفعالي:

يرى مايرو سالوفي 1990 أن أهميته تكمن في مساعدة الفرد في معرفة الخبرة الداخلية ليكون قادر على التواصل الفعال مع نفسه والآخرين وأشار جيرالد وزيندر 2000 أنه يؤجل الاشباع الفورية ومقاومة الدوافع. (كوثر غالي، 2018، صفحة 79)

ولقد أثبتت الدراسات أن التخلص من الانفعالات من خلال الافصاح عنها يقلل من آثار الأمراض التي يسببها كبت الانفعالات والعواطف مثل الأورام السرطانية والذكاء الانفعالي يعمل على تنظيف الدماغ من الأزمات التي تسببها وتخفف من حدتها. (بن عمور جميلة، 2017، صفحة 45)

ولقد اكدت دراسة همفري وآخرون Hammphrey et al 2007 أن الطلاب ذو نكاء انفعالي مرتفع ومتوسط لديهم قدرة على التكيف في الصف ويتسمون بالمواظبة وعدم التغيب من المدرسة (إيمان عباس الخفاف، 2013، صفحة 393).

ومنه فإن الذكاء الانفعالي يعتبر مهما في جميع جوانب الحياة سواء كانت الحياة الذاتية أو الاجتماعية وحتى المدرسية والمهنية.

هناك اتفاق بين المهتمين بالذكاء الانفعالي حيث أكدوا أهمية الذكاء الانفعالي في نجاح الفرد في الحياة العملية لأن توفر مزيج من التعقيل والمشاعر يحقق الفرد من خلاله نجاحا في مجالات الحياة المختلفة.

الذكاء الانفعالي له أهمية كبيرة في حل الصراع لأن الصراع نتيجة لعدم تلبية الحاجات الوجدانية وكلما ازدادت حدة المشاعر كلما كان من الصعب احتوائها. (إيمان عباس الخفاف، 2013، صفحة 214)

5. علاقة الذكاء بالانفعال:

إن المشاعر هي التي تعمل كمرشد أساسي لنا وتجعلنا نقوم بأفعال غير عقلانية بدافع الحب كتخلي الأب عن إنقاذ نفسه لإنقاذ ابنه ويرجع السبب إلى أسبقية ظهور القلب على العقل كما أن هذه المشاعر ترشدنا عند المحن ومن المهم أن لا نترك للفكر وحده. (دانيال جولمان، 2004، صفحة 26)

أما العقل المنطقي يعمل على تنقية مدخلات العقل الانفعالي وأحيانا يعترض عليها. (حبي عبد المالك، 2015، صفحة 22)

ويرى جولمان 1995 أن الذكاء العقلي والانفعالي ليس متعارضين ولكنهما منفصلين لكن من النادر أن نجد شخصا لديه درجة عالية في أحدهما ومنخفض في الآخر. (سعاد المليلي، 2010، صفحة 150)

ومنه نستنتج أن هناك علاقة متلازمة بين الذكاء والانفعال أي العقل المنطقي والعقل العاطفي وذلك لارتباط فصين المخ لكن يبقى العقل العاطفي أي الانفعال يغلب على أفعالنا وذلك يرجع لتكون القلب قبل العقل ومنه الحفاظ على السلالة البشرية.

6. خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعال المرتفع:

- يتحكمون في انفعالاتهم
- يعبرون عن مشاعرهم بسهولة
- يحترمون الآخرين ويقدرونهم
- الاستقلال في الرأي والحكم
- يواجهون المواقف الصعبة بسهولة. (محمد إبراهيم عبد العالي، 2022، الصفحات 25-26)
- متفوقون اجتماعيا وانفعاليا
- كما أشار Webb 1989 أنهم يتمتعون بطلاقة لغوية
- القدرة القيادية وأنهم محبوبون من أقرانهم

- مبادرون لتقديم المساعدة وحل المشكلات

- يتمتعون بالثقة بالنفس. (سعاد المللي، 2010، صفحة 159)

ومنه فإن الأفراد الذين لديهم ذكاء انفعالي مرتفع يملكون مهارات ذاتية واجتماعية تجعلهم يديرون مشاعرهم ويفهمون مشاعر الآخرين مما يجعلهم محبوبين وقياديين ومتفوقين انفعاليا.

الخلاصة:

إن الذكاء الانفعالي من المواضيع التي لا تزال تحتاج إلى دراسات لتحديد وضبط هذا المفهوم لكن هو من الذكاءات الضرورية التي يجب أن تكون في شخصية الفرد ويتمتع بمهاراته وذلك لتحقيق الاستقرار الذاتي الانفعالي والنجاح على المستوى الاجتماعي والمهني والمدرسي.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1. تعريف المنهج العلمي

2. منهج الدراسة

3. الدراسة الاستطلاعية

4. الدراسة الأساسية

خلاصة

تمهيد:

تتاولنا في هذا الفصل منهجية الدراسة واجراءاتها وتشمل منهج الدراسة والدراسة الاستطلاعية وعينة الدراسة الاستطلاعية لهدف التعرف على ميدان الدراسة وعلى مجتمع الدراسة كما تتاولنا مجتمع الدراسة وطريقة اختيار عينات الدراسة الأساسية كما تطرقنا إلى أدوات الدراسة والتي اخترنا المقابلة العيادية ومقياس بار-أون لذكاء الانفعالي.

1. تعريف المنهج العلمي:

تقوم البحوث السلوكية على المناهج العلمية، والمنهج هو أسلوب تفكير يعتمد الباحث في تنظيم أفكاره وعرضها وتحليلها من أجل التوصل إلى نتائج عملية في الأخير. (مهند سمير، 2022، صفحة 4)

2. منهج الدراسة:

ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج العيادي القائم على دراسة حالة لأنه يتناسب مع أهداف دراستنا وهو الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة ومدى تأثيره بالخبرة المهنية ويعرفه Witner أنه منهج يقوم على استعمال نتائج فحص مرضى ودراساتهم من أجل استخلاص مبادئ عامة تحكم جوانب القوة والضعف في سلوكهم والمنهج العيادي هو دراسة معمقة للحالات ويعتبر كل حالة هي حالة بحد ذاتها. (مهند سمير، 2022، صفحة 27)

ومن مسلمات المنهج العيادي:

*التصور الديناميكي: أي أنه يعتبر الفرد قائم على الحركة وهي التي تسبب له الصراعات السلوكية.

*الشخصية وحدة كلية زمنية: حيث أن الشخص مجموعة من الاتجاهات والعمر الزمني وتاريخ لا يمكن تجاهله. (حاج سليمان فاطمة الزهراء، 2021، صفحة 15)

*يرتكز هذا المنهج على البحث شامل لتاريخ الحالة على وحدتها الكلية وصولاً إلى الصراعات الأساسية أي أنه يعتبر الفرد وحدة كلية. (صحراوي عقيلة، 2020)

دراسة حالة:

تعتبر وسيلة هامة لجمع وتلخيص أكبر قدر من المعلومات للحالة التاريخ الشخصي والخبرة الشخصية والاختبارات النفسية وذلك عن طريق المقابلة. (حاج سليمان فاطمة الزهراء، 2021، صفحة

(22)

3. الدراسة الاستطلاعية:**1.3. أهداف الدراسة الاستطلاعية:**

لقد قمنا بدراستنا الاستطلاعية بمؤسسة العباقرة بمدينة القل وذلك للتعرف على الظروف ومدى ملائمتها للقيام بدراسة الأساسية ولقد قمنا بدراسة الاستطلاعية لهدف تحقيق ما يلي:

* التعرف على خصائص مجتمع الدراسة الأساسي وميدان الدراسة.

* التعرف على الظروف المسيئة لدراسة الأساسية وذلك لتقادي العراقيل والمشكلات.

* القيام بالإجراءات القانونية والإدارية للقيام بالدراسة.

* جس نبض أفراد العينة ومدى تفاعلهم مع الدراسة.

2.3. عينة الدراسة الاستطلاعية:

تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من ثلاث حالات وهم نساء عاملات متزوجات وأمهات لأطفال، تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة وهم معلمات في مؤسسة العباقرة متعددة الاستقبالات، معلمة لغة فرنسية، معلمة لغة انجليزية، معلمة تحضيري، وقمنا بثلاث مقابلات عيادية، بحيث جمعنا معلومات الحصاة الأولى والثانية وطبقنا مقياس الذكاء الانفعالي لبار-أون في الحصاة الثالثة.

3.3. مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بدراسة الاستطلاعية بمؤسسة العباقرة متعددة الاستقبالات ببلدية القل مدينة سكيكدة في الفترة بين 05 إلى 17 أفريل 2025.

4.3. ظروف القيام بدراسة الاستطلاعية:

لقد قمنا بدراسة الاستطلاعية في ظروف جيدة سواء من حيث التسهيلات الإدارية أو من حيث تقبل الحالات الثلاثة لدراسة وكما ذكرنا سابقا قمنا بثلاث حصص لكل حالة جمعنا المعلومات عن الحالة في الحصتين الأولى والثانية وطبقنا مقياس الذكاء الانفعالي في الحصاة الثالثة أسئلة المقابلة نصف موجهة ولقد لقينا تجاوب وسهولة في الإجابة عن الأسئلة، الحصاة الأولى كانت بمثابة كسر الجليد وكسب ثقة والحصاة الثانية جمع معلومات أكثر عن الحالة والحصاة الثالثة تم تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي.

5.3. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال دراستنا الاستطلاعية وجدنا أن هناك تسهيلات إدارية وتفاعل عينة الدراسة كما وجدنا أن الظروف ملائمة للقيام بدراسة الأساسية ومنه اخترنا مؤسسة العباقره هي المكان الملائم لإجراء الدراسة الأساسية لتوفر العينة وملائمة الظروف والتسهيلات الإدارية.

4. الدراسة الأساسية:

1.4. مكان وزمان الدراسة الأساسية:

أجرينا الدراسة الأساسية في مؤسسة العباقره بالقل مدينة سكيكدة في الفترة بين 03 و23 ماي.

2.4. مجتمع الدراسة:

ويتمثل مجتمع الدراسة في النساء العاملات في مختلف التخصصات من مربيات وإداريات ومعلمات وأخصائيات نفسانيات في مؤسسة العباقره ببلدية القل مدينة سكيكدة.

3.4. عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في 10 نساء عاملات وهم متزوجات وأمهات لثلاث أطفال فما فوق يعملون في مختلف التخصصات في مؤسسة العباقره تتراوح أعمارهم بين 25 و45 سنة.

1.3.4. اختيار عينة الدراسة:

لقد اخترنا عينة الدراسة بطريقة قصدية والتي تناسب طبيعة دراستنا وفق الخطوات التالية:

اخترنا مكان اجراء الدراسة بمؤسسة العباقره بعد قيامنا بدراسة الاستطلاعية.

اختيار التخصصات: أخصائيات نفسانيات، معلمات لغات، معلمات تحضيرية، مربيات في الروضة.

اخترنا العينات (الحالات) وفق الشروط التالية:

-أن يكونوا نساء عاملات ومتزوجات.

-أن يكونوا أمهات لأكثر من ثلاث أطفال.

-خمسة أفراد من العينة لديهم خبرة مهنية أكثر من خمس سنوات.

-خمسة أفراد من العينة لديهم خبرة أقل من خمس سنوات.

4.4. أدوات الدراسة: ومن الأدوات الدراسة التي استعملناها في دراستنا:

1.4.4. المقابلة العيادية نصف موجهة:

يعرفها لبنوني وشهراوي 1999 أنها تبادل للكلمات بين عدة أشخاص حول موضوع معين وتهدف إلى الاحاطة وفهم الأداء النفسي لشخص من خلال التركيز على تجربته والتأكيد على العلاقة. (عقاقة، 2020، صفحة 3)

ولقد قمنا بالمقابلة بهدف اجراء الدراسة ويقول (Chiland (2002) المقابلة البحثية ليس هدفها التشخيص ولا العلاج بل هدفها مرتبط بمخطط العمل الذي يرسمه الباحث (مقراني سهيلة، جابر نصر الدين، 2022، صفحة 59) ولقد اخترنا المقابلة نصف موجهة وذلك لملائمتها مع دراستنا.

2.4.4 مقياس الذكاء الانفعالي لBar-on et Parker

1.2.4.4. تعريف المقياس: أعده Bar-on et Parker 2000 وهو من مقاييس تقرير الذاتي، وأعده استنادا إلى الأبحاث التي أجراها عن مفهوم الذكاء الوجداني وقد طبقه على عينات من دول مختلفة. (حبيش بشير، 2018، صفحة 155)

2.2.4.4. وصف المقياس:

صم هذا المقياس بعد اجراء الدراسات لمدة 17 سنة اختبر خلالها أكثر من 33000 فرد. (جميلة بن عمور، 2021، صفحة 137)

والمقياس يتكون من 60 فقرة موزعة على ستة أبعاد فرعية هي:

-القدرة على التكيف	-إدارة الضغوط	-الكفاءة الاجتماعية
-الانطباع الإيجابي (صباح حسن	-المزاج العام	-الكفاءة الشخصية

(العنيزات، 1438هـ)

3.2.4.4. تصحيح المقياس:

يوجد فيه أربعة خيارات: لا تنطبق أبدا، تنطبق بدرجة بسيطة، تنطبق بدرجة متوسطة، تنطبق بدرجة كبيرة، تعطى القيم 1، 2، 3، 4 على التوالي في حالة الفقرات ذات الاتجاه الموجب وإن كانت سالبة تعكس الأوزان. (عمر جعيجع، هامل منصور، 2015، صفحة 159)

خلاصة:

وخلصنا لهذا الفصل نقول أن المنهجية هي أساس القيام بالدراسة فمن خلالها يمكن اختيار المنهج ولقد اتبعنا المنهج العيادي القائم على دراسة حالة ومن خلال الدراسة الاستطلاعية اخترنا المكان الذي نقوم فيه بدراسة حيث وجدنا العين المناسبة والتي طبقنا عليها مقياس الذكاء الانفعالي لبار-أون في المقابلة نصف موجهة.

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

1. عرض حالات الفئة الأولى: خبرة أكثر من 5 سنوات الحالات الخمسة
2. عرض حالات الفئة الثانية: خبرة أكثر من 5 سنوات الحالات الخمسة
3. مناقشة نتائج الدراسة وفق الفرضية العامة

خلاصة

تمهيد:

يعتبر هذا الفصل بمثابة تجسيد للجزء التطبيقي، وذلك من خلال عرض الحالات المدروسة كل واحدة على حدى باستخدام المقابلة نصف موجهة، وتطبيق مقياس الذكاء الانفعالي، وتقديم النتائج المتحصل عليها ومن ثم مناقشة مدى تحقق الفرضية التي قامت عليها الدراسة.

1. عرض حالات الفئة الأولى: خبرة أكثر من 5 سنوات الحالات الخمسة

الحالة الأولى :

البيانات الأساسية:

الاسم: أ

العمر: 37 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: 11 سنة

عدد الأطفال: 3

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: مربية في الحضانة

عدد سنوات الخبرة: 10 سنوات

تقديم الحالة:

الحالة أ متزوجة تبلغ من العمر 37 سنة، أم لثلاثة أطفال، حاصلة على تعليم جامعي، وتتمتع بخبرة مهنية تبلغ عشر سنوات بدأت في العمل في مؤسسة العباقرة منذ 4 سنوات تقريبا . زوجها يعمل في شركة وطنية، هي تعيش حياة مهنية مستقرة .

ملخص المقابلة:

خضعت للمقابلة بتاريخ 13 ماي 2025 على الساعة العاشرة صباحًا، ودامت حوالي نصف ساعة.

قمنا بمقابلة واحدة فقط مع الحالة

في أول المقابلة عرفنا على أنفسنا وعرضنا عليها مشروع بحثها والهدف منه، وطلبنا معلومات حول حالتها، لاقينا ترحيب وتقبل منها بعد ما كسبنا ثقتها بقولنا ان معلوماتها ستبقى سرية، أخذنا معلوماتها الأساسية الأولية وطرحنا عليها أسئلة المقابلة نصف موجهة وطبقنا لاحقا مقياس الذكاء الانفعالي .

عند سؤالها عن الضغوط في العمل، صرحت الحالة أ بعدم وجود ضغوط تُذكر، لكنها أبدت في أجوبة أخرى انزعاجها أحياناً من لا شارح أو كثافة العمل . علاقتها بزملاء العمل وصفتها بالحسنة، لكنها لا تبادر دائماً لفهم أو دعم مشاعر الآخرين، إذ يكون ذلك حسب الظروف.

ترى نفسها موظفة جيدة وتشعر بالرضا عن نفسها، لكنها لا تعبر دائماً عن رأيها، وتفضل أحياناً السكوت لتفادي المشاكل. عبّرت عن تحقيق جزء صغير من طموحاتها من خلال العمل، لكنها لم تُظهر حماس كبير .

عند تعرضها لمواقف صعبة أو مشاعر سلبية، تفضل الانسحاب قليلاً حتى تهدأ، ثم تتصرف بعد التفكير. أما في حال تغيرت ظروف العمل نحو الأسوأ، فإنها تحاول التأقلم أو تتحدث مع المسؤول عند الحاجة. أكثر ما يزعجها في عملها هو الضغط الناتج عن كثرة المهام.

عند التوتر، لا تتفاعل كثيراً وتفضل الصمت. وصفت مزاجها خلال يوم العمل بأنه متقلب، ويتأثر بمدى انشغالها. لم تُظهر تفاؤلاً واضحاً بخصوص المستقبل المهني، وقالت إنها لا تفكر فيه كثيراً. نظرة الناس لها تعتبرها ناس ملاح حسب قولها، كما عبّرت عن قدرتها غالباً على التعامل مع مشاكلها بنجاح.

تحليل المقابلة:

الحالة حسب أجوبة المقابلة تظهر شخصية هادئة ومتحفظة، تتسم بنوع من الواقعية والحذر في التعامل مع محيطها المهني. توازنها الانفعالي متوسط، وهي تفضل عدم التصعيد أو المواجهة. يظهر نوع من الاجتهاد في العمل، لكنه لا يرتبط دائماً بالحماس أو الطموح العالي.

استراتيجياتها في التعامل مع المواقف الصعبة تركز على الانسحاب المؤقت أو السكوت، ما قد يكون فعالاً في بعض الظروف، لكنه قد يُضعف من قدرتها على التأثير والتعبير عن الذات. لا تميل للمبادرة الاجتماعية كثيراً، لكنها تتفاعل بشكل عام بشكل مقبول مع من حولها.

تطبيق المقياس:

نتائج أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي للحالة أ تظهر كالتالي الكفاءة الشخصية 21، ما يعكس قدرة جيدة نسبياً على التعامل مع الذات. الكفاءة الاجتماعية 41، مما يدل على مهارات جيدة في التواصل، حتى وإن لم تكن ظاهرة في سلوكها اليومي بشكل كبير.

إدارة الضغوط 44 وهي فعلاً تستخدم الصمت والابتعاد كوسيلة لتفادي التصعيد. التكيف 32، فهي تملك مرونة في مواجهة التغيرات. المزاج العام 55، مما يؤكد سلامتها النفسية العامة. الانطباع الإيجابي 17 يعكس صورة ذاتية متزنة، لكنها قد تميل للانسحاب بدل المواجهة.

تحصلت الحالة أ على مجموع 210 نقطة في مقياس الذكاء الانفعالي، ما يدل على مستوى مرتفع.

تحليل الحالة:

من خلال أجوبة المقابلة ونتائج المقياس أظهرت الحالة

أ اتزان نفسي واضح، وشخصية هادئة، حيث تتعامل مع محيطها المهني بنوع من التحفظ والاعتدال. ذكاؤها الانفعالي في مستوى جيد، يخول لها التعامل مع الضغوط والتحديات بشكل مقبول، لكنها لا تستثمر دائماً إمكانياتها في التعبير أو المبادرة الاجتماعية.

تعتمد على بعض السمات مثل تجنب المواجهة أو الصمت لتجنب الصراعات لكنها في المقابل تحدّ من قدرتها على التأثير أو تحقيق طموحاتها بشكل أكبر. كما أن غياب التفكير المستقبلي قد يكون مؤشراً على محدودية الدافعية الذاتية، ما يستدعي نوعاً من التحفيز المهني والشخصي.

الاستنتاج:

تملك الحالة ذكاءً انفعاليًا جيّداً، يساعدها في التكيف مع محيطها وإدارة الضغوط اليومية . وهو ما يتناسب مع خبرتها أو سنوات عملها الكثيرة.

الحالة الثانية :

البيانات الأساسية:

الاسم: ر

العمر: 35 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: 14 سنة

عدد الأطفال: 4

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: معلمة في الحضانة

عدد سنوات الخبرة: 8 سنوات

تقديم الحالة:

الحالة متزوجة في الخامسة والثلاثين من عمرها، أم لأربعة أطفال، حاصلة على مستوى جامعي وتعمل معلمة في الحضانة منذ ثماني سنوات، من بينها خمس سنوات في مؤسسة العباقرة. زوجها يعمل في قطاع التعليم أيضًا كمعلم. الحالة ر تتمتع بتجربة مهنية معتبرة، وقد أبدت خلال المقابلة توازنًا واضحًا بين حياتها المهنية والأسرية.

ملخص المقابلة:

أجريت المقابلة بتاريخ 11 ماي 2025 على الساعة 11:00، ودامت نصف ساعة . عبّرت الحالة ر عن أن الضغوط في العمل ليست دائمة، ولكن عندما تحصل تحاول تنظيم وقتها وتفادي الخلط بين المهام، كما لا تتردد في طلب المساعدة من زميلاتها.

وصفت علاقتها بزميلاتها بأنها جيدة، تسودها روح التعاون، وأكدت أنها شخص لا يحب المشاكل. صرحت بأنها قادرة على فهم مشاعر الآخرين، لكنها لا تتفاعل مع الجميع، بل تتدخل عندما تشعر فعلاً بأن شخصاً بحاجة إلى الدعم.

الحلة تعتبر نفسها إنسانة مسؤولة، راضية إلى حد كبير عن عملها وتؤديه بجدية. كما أنها تعبر عن رأيها بحرية واحترام حتى في حال وجود اختلافات. تقول إن عملها ساعدها في تحقيق جزء كبير من طموحاتها. في المواقف الصعبة، تلجأ إلى التشاور مع زميلاتها، وتعتمد الحوار كوسيلة أساسية لحل المشاكل. في حال تغيرت ظروف العمل، تتقبلها مضطرة وتتأقلم مع الوقت. تقول إنه لا يوجد ما يزعجها بشكل كبير في عملها، بل إنها اختارته رغم معرفتها بصعوبته.

عند التوتر، تتحرك من مكانها وتحاول التفاعل مع الآخرين حتى لا تغرق في التفكير السلبي. تصف مزاجها خلال يوم العمل بالمستقر، وتبدأ يومها بنشاط. عبرت عن تفاؤلها بالمستقبل، وأكدت أنها تحب عملها كثيراً. أما نظرة الآخرين لها، فهي يرونها شخصاً صبوراً، وتعتقد أنها غالباً ما تتعامل مع مشاكلها بنجاح.

تحليل المقابلة:

تُظهر الحالة ر درجة جيدة من التوازن الانفعالي والاجتماعي. فهي واعية بمشاعرها، وتملك استراتيجيات عملية لتنظيم الوقت ومواجهة الضغط. تتميز بمرونة نفسية تجعلها قادرة على التأقلم مع الظروف الجديدة، كما أن ميلها للتواصل والحوار يعكس كفاءة اجتماعية واضحة.

الحالة تتصرف بنضج ومسؤولية، وتستفيد من دعم الوسط المهني الذي تنتمي إليه. شعورها بالرضا المهني، مع تفاؤلها بالمستقبل، يوضح استقرارها النفسي وسلامة تقديرها لذاتها. رغم أنها لا تتخبط عاطفياً مع الجميع، إلا أنها تتفاعل بشكل انتقائي مع من يشعرون بالحزن أو التعب، ما يدل على نوع من الذكاء العاطفي المدروس.

تطبيق المقياس:

بعد حساب نتائج المقياس تبين أن الحالة تحسنت على النقاط التالية في الأبعاد الفرعية للمقياس الكفاءة الشخصية 14 متوسطة، ما يعني أنها تدرك ذاتها بشكل مقبول وتحسن التصرف، لكنها قد تحتاج إلى تعزيز بعض مهارات التعبير والتواصل الداخلي. الكفاءة الاجتماعية 29، مما يؤكد قدرتها على التفاعل الفعال والبناء مع الآخرين.

إدارة الضغوط 41، مما يثبت أنها تملك أدوات فعالة للتعامل مع التوتر. التكيف 27، إذ أظهرت مرونة واضحة في حديثها. أما المزاج العام 54 فقد كان في مستوى عالٍ، ما يدل على استقرار داخلي وانفتاح على الحياة. الانطباع الإيجابي 17، ما يعكس صورة ذاتية إيجابية ومتوازنة.

تحصلت ريمة على مجموع نقاط قدره 182 في مقياس الذكاء الانفعالي أي في فئة 181 - 240، وهو ما يدل على مستوى مرتفع.

تحليل الحالة:

الحالة ر تجمع بين الحس المهني العالي، والقدرة على التفاعل الإيجابي مع محيطها. مستواها في الذكاء الانفعالي يدعم قدرتها على التكيف، الأداء، والتفاعل الاجتماعي في بيئة العمل. لديها مرونة، واستقرار مزاجي جيد.

رغم مسؤولياتها الأسرية والمهنية، فإنها تُظهر نضجًا عاطفيًا، مما يساعدها في التوازن بين الجوانب الشخصية والمهنية. بعض الجوانب مثل التعبير عن المشاعر وتوسيع دوائر الدعم قد تُشكل محاور لتعزيز ذكائها الانفعالي بشكل أعمق.

الاستنتاج:

الحالة ر تملك مستوى جيدًا من الذكاء الانفعالي، ما يسمح لها بالتعامل الناجح مع التحديات اليومية في العمل والحياة. شخصيتها الهادئة، وقدرتها على الحوار، وتعاؤلها، عوامل تساهم في توازنها واستقرارها النفسي، وهو ما يتناسب مع سنوات عملها الكثيرة.

الحالة الثالثة:

البيانات الأساسية:

الاسم: ن

العمر: 40 سنة

عدد سنوات الزواج: 16 سنة

عدد الأبناء: 5

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: معلمة قسم تمهيدي

الخبرة المهنية: 12 سنة

تقديم الحالة:

الحالة ن امرأة متزوجة وأم لخمس أطفال، تبلغ من العمر 40 سنة، حاصلة على مستوى جامعي، وتملك خبرة مهنية تقارب 12 سنة بدأت في العمل في مؤسسة العباقرة منذ سنة أو أكثر فقط كمعلمة قسم تمهيدي. زوجها يعمل كطبيب.

ملخص المقابلة:

قمنا بمقابلة واحدة مع الحالة في 13 ماي 2025 على الساعة 10:50 واستمرت ل 30 دقيقة

في أول المقابلة بدأنا بتقديم أنفسنا وتعريفها بموضوع البحث وهدفه، وأكدنا على سرية المعلومات، ما جعل الحالة تتجاوب بشكل إيجابي ومرحب.

طرحنا عليها أسئلة المقابلة وطبقنا مقياس الذكاء الانفعالي

عند الحديث عن الضغط المهني، لم تظهر علامات واضحة على التوتر أو الانزعاج، بل تفضل التفكير بهدوء قبل التصرف. علاقاتها في العمل مبنية على الاحترام، وتصفها بالجيدة. ترى نفسها قادرة على فهم مشاعر الآخرين، وتبدي نوعاً من التعاطف.

من حيث تقييمها الذاتي، تبدو ن راضية عن نفسها وتشعر بأنها حققت جزءاً من ذاتها من خلال العمل. لديها القدرة على التعبير عن رأيها حتى في وجود معارضة، لكنها تفعل ذلك بأسلوب هادئ ومحترم. في المواقف الصعبة، تلجأ للتفكير المنظم والكلام عند الحاجة، أو الصمت إذا رأت أن ذلك أفضل. عندما تتغير ظروف العمل، تُظهر قدرة على التكيف، وتقول إنها "تولي عادية مع الوقت". أكثر ما يزعجها في العمل هو التعب الجسدي، لكنها تتقبله باعتباره جزءاً من المهنة.

مزاجها اليومي في الغالب إيجابي، وتتنظر إلى المستقبل بتفاؤل. وصفت نفسها بالهادئة، وتشعر بأنها قادرة على التعامل مع أغلب مشاكلها بنجاح.

تحليل المقابلة:

تُظهر إجابات الحالة ن في المقابلة مستوى متقدماً من النضج الانفعالي والالتزان الشخصي، حيث يظهر ذلك من خلال طريقتها في التعامل مع الضغوط والمواقف الصعبة، إذ تصرح بأنها تفكر بهدوء قبل التصرف وتنظم الأمور، مما يدل على تحكم جيد في الانفعالات وقدرة على التنظيم الذاتي. كما تشير إلى وجود علاقة مهنية قائمة على الاحترام المتبادل، ما يعكس تكيّفًا اجتماعيًا إيجابيًا داخل محيط العمل. نادية تبدي وعياً عاطفياً واضحاً، إذ تصرح بأنها تحس بمشاعر الآخرين وتتفهمها، وهذا مؤشر على امتلاكها لمهارات تعاطف وتقدير انفعالي. الرضا المهني حاضر في حديثها، حيث تعتبر أنها حققت ذاتها وتشعر بالرضا، وهو ما يدل على توافق مهني واستقرار نفسي مرتبط بوظيفتها. وتبرز كذلك قدرتها على التعبير عن رأيها حتى في حال الاختلاف، بشرط احترام الآخر، مما يعكس احتراماً للحدود وتواصلًا ناضجاً. عند مواجهة المواقف الصعبة، تميل الحالة ن إلى استخدام استراتيجيات متعددة مثل الحوار أحياناً أو الصمت في أحيان أخرى، وهو ما يبيّن مرونة انفعالية في أسلوب التعامل. كما تصرح بأنها تتكيف تدريجياً مع تغيرات ظروف العمل، وترى

أن مزاجها في يوم العمل عموماً إيجابي، وتتنظر للمستقبل بتفاؤل. كل هذه المؤشرات تؤكد أن الحالة تتمتع بذكاء انفعالي متوازن ومتكامل، وتوظفه في الحفاظ على استقرارها العاطفي والمهني

تطبيق المقياس:

كانت نتائج المقياس كالتالي:

الكفاءة الشخصية: 12

الكفاءة الاجتماعية: 41

إدارة الضغوط: 43

التكيف: 36

المزاج العام: 51

الانطباق الإيجابي: 21

المجموع الكلي للمقياس 204 من 240 ما يعكس مستوى مرتفع.

تحليل الحالة:

نتائج المقياس والمقابلة تؤكد أن الحالة ن تملك ذكاءً انفعالياً جيداً في بعض الجوانب، خاصة في التفاعل الاجتماعي، وضبط الضغوط، والمحافظة على مزاج مستقر.

الكفاءة الاجتماعية عندها مرتفعة، وهذا يبين قدرتها على التفاعل الجيد مع زملائها، والتواصل بشكل سليم. كذلك، قدرتها على ضبط الانفعال في ظروف الضغط واضحة، سواء بالصمت أو التنظيم الفكري.

من جهة أخرى، الكفاءة الشخصية منخفضة (12)، وهذا يشير إلى احتمال وجود صعوبات داخلية في التعامل مع ذاتها أو في بناء تقدير ذاتي قوي. رغم أنها صرّحت برضاها عن العمل وحياتها، إلا أن انخفاض الكفاءة الشخصية قد يعني أنها تعوّل كثيراً على التحكم الخارجي أو البيئة الداعمة، وليس على شعور داخلي ثابت بالكفاءة.

التكيف عندها في المستوى المتوسط، ما يؤكد أن قدرتها على التكيف موجودة لكنها تحتاج وقت أو دعم في البداية. المزاج العام والانطباع الإيجابي كانا جيدين، وهو ما ينسجم مع إجاباتها التي عكست توازناً انفعالياً وتفاوتاً نسبياً.

استنتاج:

من خلال أجوبة المقابلة ونتائج المقياس الحالة ن شخصية هادئة، واقعية، قادرة على ضبط نفسها والتفاعل الجيد مع بيئتها. تملك ذكاءً انفعالياً مرتفع يتناسب مع سنوات عملها الكثيرة.

الحالة الرابعة:

دراسة حالة: س

البيانات الأساسية:

الاسم: س

العمر: 41 سنة

عدد سنوات الزواج: 12 سنة

عدد الأبناء: 3 أطفال

المستوى الدراسي: جامعي

عدد سنوات العمل: 14 سنة

المهنة: معلمة تمهيدي

تقديم الحالة:

الحالة س عاملة متزوجة منذ أكثر من 12 سنة، وأم لثلاثة أطفال. تمارس عملها منذ 14 سنة ومنذ

5 سنوات في مؤسسة العباقرة كمعلمة قسم ما قبل تمهيدي وتعيش في بيئة زوجية مستقرة، حيث يعمل زوجها في مجال خاص.

ملخص المقابلة:

قمنا بمقابلة واحدة فقط مع الحالة بتاريخ 15 ماي 2025 على الساعة 10:10 لمدة نصف ساعة. في بداية المقابلة بدأنا بتقديم أنفسنا وتعريفها بموضوع البحث وهدفه، وأكدنا على سرية المعلومات، ما جعل الحالة تتجاوب بشكل إيجابي ومرحب.

خلال المقابلة، أفادت الحالة س بأنها لا تعاني من ضغوط كبيرة في العمل، وتصف علاقتها بالزملاء بأنها حسنة ومحترمة وقائمة على التعاون. عبرت عن قدرتها على ملاحظة تغيرات المزاج لدى الآخرين، خاصة المقربين منها، وتحاول مساعدتهم. كما ترى نفسها موظفة نشيطة ومتفانية وتشعر بالرضا، وتؤكد قدرتها على التعبير عن رأيها. تعتبر أن عملها ساعدها على تحقيق جزء من ذاتها، وأنها تتصرف بهدوء وتفكر ملياً عند مواجهة مواقف صعبة. أما في حالات التغير المفاجئ في بيئة العمل، فتقول إنها لا تتأقلم بسهولة، لكنها تعتاد مع الوقت. تصف نفسها بالمتفائلة رغم التعب الجسدي، وترى أن مستقبلها سيكون أفضل. تعتبر نفسها محبوبة من طرف الآخرين وتستطيع التعامل مع أغلب مشاكلها بنجاح.

تحليل المقابلة:

تُظهر إجابات الحالة س مؤشرات واضحة على الذكاء الانفعالي في بعده الشخصي والاجتماعي. فهي تملك استقراراً داخلياً وتقديراً للذات من خلال وصفها لنفسها بالنشيطة والمتفانية، كما تعبر عن رضاها المهني. وعيها بمشاعر الآخرين وقدرتها على ملاحظتها يعكس جانباً تعاطفياً وتقديراً دقيقاً للانفعالات، وهو ما يعد مؤشراً مهماً في البعد الاجتماعي للذكاء الانفعالي. اعتمادها على الهدوء والتفكير عند التعامل مع المواقف الصعبة، وكذلك الصمت عند التوتر، يكشف عن آليات دفاعية متزنة واستراتيجيات ضبط انفعالي فعالة. كما تبدي مرونة في التكيف، رغم أنها لا تتأقلم بسرعة، لكنها تملك القدرة على التأقلم التدريجي. تصورها الإيجابي لنفسها من خلال وصف الآخرين لها بـ"الصادقة والطيبة" يعزز من بناء صورة ذاتية مستقرة وواقعية. بوجه عام، الحالة تظهر نمطاً من التوازن النفسي والاجتماعي، ودرجة عالية من النضج في التفاعل مع محيطها المهني.

تطبيق المقياس:

نتائج أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي جاءت على النحو التالي:

الكفاءة الشخصية: 20

الكفاءة الاجتماعية: 40

إدارة الضغوط: 43

التكيف: 37

المزاج العام: 54

الانطباع الإيجابي: 18

وتحصلت على 212 كنتيجة كلية لمقياس الذكاء وهو يعتبر مستوى مرتفع.

تحليل الحالة:

من خلال المقابلة النصف موجهة، أظهرت الحالة س وعيًا جيدًا بذاتها وقدرة على التحكم في انفعالاتها بشكل متزن، إذ أشارت إلى أنها تتصرف بهدوء وتفكر مليًا في المواقف الصعبة، مما يعكس اعتمادها على استراتيجيات فعّالة لضبط التوتر. كما عبّرت عن رضاها عن نفسها وعن عملها، وأبدت تفاؤلاً وثقة بقدرتها على مواجهة الصعوبات اليومية. على الصعيد المهني، وصفت علاقاتها بالزملاء بأنها حسنة قائمة على التعاون والاحترام، مما يدل على توازن اجتماعي ومهارات تواصل فعّالة. نتائج المقياس جاءت داعمة لما عبّرت عنه، حيث سجلت مستوى مرتفعًا في مختلف الأبعاد، خاصة في المزاج العام 54 من 56 وإدارة الضغوط 43 من 56، ما يدل على استقرار نفسي وقدرة عالية على التعامل مع الضغوط اليومية. كما سجلت درجة معتبرة في الكفاءة الاجتماعية 40 من 48 والتي تعكس مهارات تعاطف وتفاعل اجتماعي جيّد. أما الكفاءة الشخصية 20 من 32 والتكيف 37 من 40 فقد دلّتا على وجود وعي ذاتي مقبول ومرونة معتبرة في مواجهة التغيرات رغم أنها لا تتأقلم بسرعة. انطباعها الإيجابي عن ذاتها ومحيطها المهني يعزز ما توصلنا

إليه من أن الحالة س تملك ذكاءً انفعاليًا مرتفعًا ساعدها في الحفاظ على توازنها الانفعالي رغم التزاماتها الأسرية والمهنية، وهو ما يفسّر بخبرتها الطويلة في الميدان وتكيفها التدريجي مع ضغوط الحياة اليومية.

استنتاج:

من خلال المقابلة النصف موجهة ومقياس الذكاء الانفعالي نستنتج أن الحالة لديها ذكاء انفعالي مرتفع مع مستويات مرتفعة في بعض الأبعاد وهو ما يرجع لسنوات خبرتها الكثيرة في العمل.

الحالة الخامسة:

البيانات الأساسية:

الاسم: إ

السن: 35 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: 12 سنة

عدد الأطفال: 3

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: أخصائية نفسية

عدد سنوات العمل: 9 سنوات

تقديم الحالة:

الحالة تبلغ من العمر 35 سنة، متزوجة منذ 12 سنة، لديها ثلاثة أطفال: بنت وولدان. حاصلة على شهادة جامعية في علم النفس العيادي تطوعت في عدة جمعيات بعد تخرجها وعملت في مركز ثم بدأت في العمل كأخصائية نفسية في مؤسسة العباقرة منذ 5 سنوات تقريباً، زوجها موظف في شركة وطنية.

ملخص المقابلة:

قمنا بإجراء مقابلة واحدة فقط مع الحالة بتاريخ 8 ماي 2025 على الساعة 10:40 صباحًا، دامت حوالي 30 دقيقة.

في بداية المقابلة، قمنا بتقديم أنفسنا وعرض مشروع البحث وهدفه، مع التأكيد على سرية المعلومات، ما ساعد في كسب ثقة الحالة. بعد أخذ البيانات الأولية، بدأنا الحديث عن مهنتها وموقفها منها، ثم طرحنا عليها أسئلة المقابلة نصف الموجهة بالاعتماد على أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي، ثم طبقنا عليها مقياس الذكاء الانفعالي لـ بار-أون وباركر.

تحليل المقابلة:

الحالة أبدت مستوى جيد من الوعي الانفعالي، حيث صرحت بأنها لا تحب الضغط على نفسها وتطلب المساعدة عند الحاجة. علاقاتها المهنية جيدة يسودها الاحترام، لكنها تضع حدودًا واضحة. عبرت عن قدرتها على فهم مشاعر الآخرين وتقديم الدعم اللفظي عند الحاجة، كما عبرت عن رضاها عن أدائها المهني. تميل للتعبير عن رأيها دون دخول في جدال. ترى أن عملها ساعدها على اكتشاف ذاتها وتحقيق جزء من طموحاتها. في مواجهة المواقف الصعبة، تعتمد على نفسها في البحث عن الحلول، وتفضل المواجهة الصريحة عند حدوث خلافات. عند تغيير ظروف العمل، تتكيف معها تدريجيًا. أكثر ما يزعجها هو غياب التنظيم، كما صرحت بأن توترها يبقى محدودًا وتعتمد على الحديث مع نفسها لتهدئتها. وصفت مزاجها العملي بأنه يتحسن بمجرد الدخول في أجواء العمل، وهي متفائلة بشأن مستقبلها المهني.

تطبيق المقياس:

تم تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي على الحالة، وبعد حساب النقاط كانت النتائج كالآتي:

الكفاءة الشخصية: 24/16

الكفاءة الاجتماعية: 48/36

كفاءة إدارة الضغوط: 56/37

الكفاءة التكيفية: 40/32

الكفاءة المزاجية الإيجابية العامة: 56/51

الانطباع الإيجابي: 24/13

المجموع العام: 182 نقطة، والتي تنتمي إلى الفئة 181 - 240 وتشير إلى مستوى مرتفع من الذكاء

الانفعالي.

تحليل الحالة:

من خلال المقابلة النصف موجهة، أظهرت الحالة وعياً واضحاً بذاتها، وقدرة على التعامل مع المشاعر والضغوط بشكل متزن، مع استعمال استراتيجيات فعالة كالطلب الصريح للمساعدة ومخاطبة الذات لتهدئة التوتر. علاقاتها المهنية يغلب عليها الاحترام والحدود، ما يدل على توازن اجتماعي. كما أظهرت تقاؤلاً عالياً، رضا عن العمل، واستعداداً لتجاوز الصعوبات بمرونة. نتائج المقياس عززت هذا، حيث سجلت مستوى مرتفعاً في معظم الأبعاد، خاصة المزاج الإيجابي (56/51) والكفاءة الاجتماعية (48/36)، ما يدل على قدرة جيدة في التواصل، التعاطف، ونشر الانطباع الإيجابي رغم تسجيلها 24/13 في هذا الأخير، وهي نتيجة تدل على مستوى متوسط. النقاط المرتفعة في إدارة الضغوط (56/37) والكفاءة التكيفية (40/32) تعكس مرونة عالية، ما يعزز تفسير استقرارها الانفعالي وذلك بالنظر ل سنوات خبرتها الكثيرة

استنتاج:

من خلال المقابلة النصف موجهة ونتائج المقياس، نستنتج أن الحالة تتمتع بذكاء انفعالي مرتفع، خصوصاً في أبعاد المزاج الإيجابي، الكفاءة الاجتماعية، وإدارة الضغوط، ما يتناسب مع سنوات عملها الكثيرة ما يشير إلى قدراتها الشخصية والاجتماعية العالية.

ملخص الخمس حالات ذوات خبرة مهنية أكثر من خمس سنوات:

من خلال المقابلات مع الحالات ونتائج مقياس الذكاء الانفعالي المطبق عليهن، أظهرت الحالات المدروسة من العاملات المتزوجات ذوات خبرة مهنية تفوق الخمس سنوات تقارباً ملحوظاً في عدة جوانب انفعالية واجتماعية. عبّرت أغلبهن عن مستوى جيد من الوعي بالذات، والقدرة على تنظيم الانفعالات والتعامل مع المواقف الضاغطة بشكل متزن، سواء عبر الحوار والتفكير العقلاني أو عبر استراتيجيات تكيفية مكتسبة بفضل تراكم الخبرة.

كما توصلت أغلب الحالات إلى نمط توازن واضح بين أدوارهن المهنية والأسرية، وأشرن إلى امتلاكهن مهارات فعالة في إدارة الوقت وتنظيم الأولويات، مما ساعد في تقليل حدة الضغوط اليومية. وبالنسبة للعلاقات الاجتماعية، فقد أظهرت الحالات تواصلاً إيجابياً مع المحيط المهني والأسري، مدعوماً بثقة بالنفس واستقرار عاطفي.

أما نتائج استبيان الذكاء الانفعالي، فقد جاءت معززة لما ورد في المقابلات، حيث سجلت الحالات درجات مرتفعة في بعدي الكفاءة الشخصية والكفاءة الاجتماعية، وهو ما يعكس قدرة على التفاعل الفعال وتقدير الذات. كما أظهرت نتائج المزاج العام والتكيف مستويات جيدة، تدل على مرونة نفسية عالية وروح إيجابية في مواجهة التحديات.

من جهة أخرى، تفاوتت نتائج إدارة الضغوط بين الحالات، حيث سجلت بعض الحالات مستويات متوسطة تعكس وجود فترات تعب وإرهاق، خاصة في أوقات الذروة المهنية أو الضغوط الأسرية، بينما استطاعت حالات أخرى تحقيق توازن جيد بفضل دعم الشريك والخبرة في التعامل مع المواقف المختلفة.

وهو ما يعكس بشكل عام أثر الخبرة المهنية الطويلة في تعزيز الذكاء الانفعالي بمختلف أبعاده لدى هذه الفئة.

2. عرض حالات الفئة الثانية: الخمس حالات ذوات خبرة مهنية أقل من خمس سنوات:

الحالة الأولى:

البيانات الأولية:

الاسم: ز

العمر: 34 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: منذ 13 سنة

عدد الأبناء: 3 أطفال

المستوى الدراسي: جامعي

الخبرة المهنية: سنتان

الوظيفة: مربية أطفال

تقديم الحالة:

الحالة ز في منتصف الثلاثينات من عمرها، تعمل كمربية في حضانة منذ سنتين، متزوجة لأكثر من

13 سنة ولديها ثلاث أرباع أطفال ولدين وبنيتين. زوجها موظف في البلدية.

ملخص المقابلة:

قمنا بإجراء مقابلة واحدة فقط مع الحالة بتاريخ 15 ماي 2025 على الساعة 11:00

بداية قمنا بتقديم أنفسنا وعرض مشروع البحث وهدفه، مع التأكيد على سرية المعلومات، ما ساعد في

كسب ثقة الحالة. بعد أخذ البيانات الأولية قمنا بإجراء مقابلة نصف موجهة ومقياس الذكاء الانفعالي.

من خلال المقابلة، وأجوبة الحالة تبين أنها إنسانة هادئة، حساسة، وتحاول السيطرة على مشاعرها أثناء الضغط. عبّرت عن محبتها للعمل مع الأطفال، رغم صعوبته وتعبه، كما أبدت نوعاً من الطموح لتطوير ذاتها مستقبلاً، خاصة بإكمال دراستها. علاقاتها المهنية تبدو جيدة، تتعامل باحترام وتفهم مع زميلاتها، وتمتلك القدرة على التعبير عن رأيها بطريقة متزنة. في مواجهة الضغوط، تميل إلى الانسحاب المؤقت، ثم إعادة التنظيم الداخلي.

تحليل المقابلة:

تُظهر الحالة ز سمات واضحة للذكاء الانفعالي في جانبه الاجتماعي، حيث تتفهم مشاعر زميلاتها وتواسيهم، وهو ما يشير إلى قدرة على قراءة الانفعالات والتفاعل معها بشكل مناسب. أما على المستوى الذاتي، فهي تميل إلى التعامل الهادئ مع التوتر، ولكنها لا تخفي شعورها بالتعب والإرهاق، وهو ما قد يشير إلى مستوى معتدل من القدرة على التنظيم الذاتي.

قدرتها على التعبير عن الرأي، والاعتراف بأنها لم تصل بعد إلى ما تطمح إليه، يدل على وعي بالذات وتقدير واقعي للإنجازات. غير أن تعاملها مع التوتر من خلال العزلة المؤقتة والسكوت يوضح أنها قد تفتقر أحياناً إلى مهارات المواجهة المباشرة للمشاكل. رؤيتها لمستقبلها بإيجابية ورغبتها في مواصلة الدراسة يعطي مؤشراً على وجود دافع داخلي للنمو.

تطبيق المقياس:

حسب مقياس الذكاء الانفعالي المقدم، تحصلت على النقاط التالية:

الكفاءة الشخصية: 9

الكفاءة الاجتماعية: 25

إدارة الضغوط: 30

التكيف: 22

المزاج العام: 29

الانطباع الإيجابي: 12

بمجموع كلي: 127 نقطة

وهذا يضعها في المستوى المتوسط للذكاء الانفعالي.

تحليل الحالة:

من خلال أجوبة المقابلة نصف موجهة ونتائج المقياس يظهر أن الذكاء الانفعالي عند الحالة يتمركز أساساً حول التعامل الإيجابي مع الآخرين ودرجة لا بأس بها من القدرة على إدارة الضغوط والتكيف، بالرغم من بعض القصور في الكفاءة الشخصية التي سجلت أدنى الدرجات (9 فقط). هذا قد يعكس صعوبات في التعامل مع الانفعالات الذاتية، أو ضعفاً في المبادرة أو الثقة بالنفس. من جهة أخرى، المزاج العام الجيد والروح الإيجابية رغم التعب، يدل على نوع من الاستقرار الانفعالي النسبي.

الحالة واعية بمكانها في الحياة المهنية، تدرك أنها لم تحقق كامل ذاتها، ولكنها لا تزال تسعى نحو ذلك، ما يُعتبر مؤشراً صحياً على المرونة والطموح. إلا أن بعض استراتيجياتها في التعامل مع الضغط (الصمت، الانعزال) توحى بأنها تحتاج إلى دعم في تطوير مهارات المواجهة والمبادرة.

استنتاج:

من خلال المقابلة النصف موجهة ومقياس الذكاء الانفعالي نستنتج أن الحالة لديها ذكاء انفعالي متوسط مع مستويات ضعيفة جداً في بعض الأبعاد وهو ما يرجع لسنوات خبرتها القليلة في العمل.

الحالة الثانية:

البيانات الأساسية:

الاسم: ب

العمر: 34 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: 9 سنوات

عدد الأطفال: 3

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: مربية في الحضانة

عدد سنوات الخبرة: 3 سنوات

تقديم الحالة:

الحالة ب امرأة متزوجة تبلغ من العمر 34 سنة، تعمل كمربية في الحضانة، متزوجة منذ تسع سنوات وأم لثلاثة أطفال. حاصلة على شهادة جامعية، ولها ثلاث سنوات من الخبرة المهنية. زوجها يشتغل في التجارة رفقة أخيه. طبيعة عملها تتطلب جهدًا بدنيًا وانفعاليًا كبيرًا خاصة في التعامل اليومي مع الأطفال.

ملخص المقابلة:

أُجريت المقابلة بتاريخ 11 ماي 2025 على الساعة العاشرة صباحًا، ودامت نصف ساعة.

عبّرت ب عن وجود ضغوطات في العمل، وقالت إنها تحاول تجاهلها لكنها أحيانًا تشعر بالضغط الشديد. وصفت علاقتها بزملائها بأنها عادية، أفادت بأنها تحس بمشاعر الأطفال وتفهمهم خاصة عندما يكونون في حالة حزن أو توتر.

أوضحت أنها تحب عملها وتلتزم به، لكنها تتعب كثيرًا، ولا تزال تشعر أن لديها طموحات لم تحققها بعد. في المواقف الصعبة، قد ترتبك لكنها تطلب المساعدة إذا اضطرت. بالنسبة لطريقة حل مشاكلها، فهي تتعامل معها حسب نوعية المشكل وتحاول استخدام العقل والمنطق.

حين تتغير ظروف العمل وتصبح صعبة، تأخذ بعض الوقت للتأقلم. أكثر ما يزعجها في عملها هو بكاء الأطفال خصوصًا في الأوقات التي تكون فيها متعبة. عند التوتر، تميل إلى الصمت. وصفت مزاجها في يوم عمل عادي بأنها تبدأ نشيطة، لكنها تعود إلى البيت مرهقة.

عبرت عن تفاؤلها بالمستقبل، وقالت إنها تملك أملاً في تحسن وضعها. بالنسبة لنظرة الناس لها، تعتقد أنهم يرونها طيبة وساكته أغلب الوقت. أما عن التعامل مع المشاكل، فأكدت أنها لا تتجح دائماً في مواجهتها.

تحليل المقابلة:

من خلال المقابلة، يمكن ملاحظة أن الحالة ب تملك وعياً جيداً بمشاعرها وتُظهر حساً تعاطفياً مع الأطفال، لكنها تعاني من ضغط نفسي ظاهر يظهر في شعورها المتكرر بالتعب والانفجار. لا تملك دائماً استراتيجيات فعالة لتفريغ الضغط أو التعبير عن ذاتها، حيث تفضل الصمت والتجاهل، ما قد يؤدي إلى تراكم الانفعالات.

رغم ذلك، فهي متفائلة بالمستقبل وتملك إرادة في تحقيق طموحاتها، مما يدل على وجود دافع داخلي واستعداد للتغيير. علاقتها مع الآخرين عادية، ولا يظهر لها اندماج اجتماعي كبير، لكنها تتعامل باحترام وتوازن.

تطبيق المقياس:

بلغت درجات توزيع الأبعاد كالتالي:

الكفاءة الشخصية 14 منخفضة، مما يعني أن ب تعاني من ضعف في إدراك ذاتها وضبط انفعالاتها.

الكفاءة الاجتماعية 26 في مستوى متوسط، مما يتوافق مع ما قالته حول علاقاتها العادية وعدم مبادرتها دائماً.

أما إدارة الضغوط، فكانت 47 في مستوى جيد، ما يدل على قدرتها على التحكم في نفسها نسبياً في المواقف الصعبة. الكفاءة التكوينية 22 والمزاج العام 43 أيضاً في مستوى متوسط، وهو ما يعكس بعض التوازن في استجابتها للحياة اليومية. درجة الانطباع الإيجابي 15 كانت متوسطة، مما يشير إلى ميلها لرؤية نفسها بطريقة معتدلة، لا مبالغ فيها.

وبلغت الدرجة الكلية في مقياس الذكاء الانفعالي 167 من أصل 240 ما يعني مستوى متوسط في

الذكاء الانفعالي.

تحليل الحالة:

بناء على المقابلة ونتائج المقياس تحاول الحالة التوفيق بين بيتها وعملها، وتعيش ضغوطاً متواصلة تؤثر على توازنها الانفعالي. مستوى الذكاء الانفعالي لديها يسمح لها بأداء مهامها بشكل مقبول، لكنها بحاجة إلى تقوية جوانب مثل الثقة بالنفس، التعبير عن الذات، وتطوير مهارات المواجهة والانفتاح الاجتماعي.

الاستنتاج:

من خلال المقابلة ونتائج المقياس نستنتج أن الحالة ب تملك مستوى متوسطاً من الذكاء الانفعالي، وهو ما يتناسب مع سنوات عملها القليلة.

الحالة الثالثة:

البيانات الأساسية:

الاسم: س

السن: 31 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: 10 سنوات

عدد الأطفال: 4 أطفال

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: أخصائية تربوية

عدد سنوات العمل: سنتان

تقديم الحالة:

الحالة س تبلغ من العمر 31 سنة، متزوجة منذ 10 سنوات، ولديها أربعة أطفال. حاصلة على شهادة جامعية في علم النفس التربوي، وتعمل أخصائية تربوية منذ سنتين في مؤسسة العباقرة. زوجها يعمل في مهنة الإطفاء.

ملخص المقابلة:

أجرينا مقابلة واحدة مع الحالة س بتاريخ 6 ماي 2025 على الساعة 10:50 صباحًا، واستمرت حوالي 30 دقيقة.

في بداية المقابلة قدمنا أنفسنا وشرحنا هدف البحث مع التأكيد على سرية المعلومات، مما ساعد في كسب ثقتها.

خلال المقابلة تحدثنا عن طبيعة عملها، علاقاتها المهنية، وكيفية تعاملها مع الضغوط في العمل. أوضحت أنها تنظم وقتها جيدًا، وعلاقاتها بزملائها عادية وغير وثيقة. أشارت إلى أنها تساعد الآخرين عند الحاجة لكنها لا تبادر دائماً بفهم مشاعرهم.

أكدت الحالة عن رضاها عن أدائها المهني، وأشارت إلى استعدادها للتعبير عن رأيها حتى لو كان مخالفًا للآخرين. قالت إن العمل ساعدها في تحقيق بعض إنجازاتها، لكنها لم تحقق كل طموحاتها بعد.

في مواجهة المواقف الصعبة، تحاول السيطرة على انفعالاتها وعدم إظهار التوتر، وتعتمد على نفسها في إيجاد الحلول. بينت أنها تتكيف تدريجياً مع ظروف العمل، لكنها تشعر أحياناً بالإحباط بسبب الضغط المتكرر.

تحليل المقابلة:

تُظهر المقابلة أن الحالة س تتمتع بوعي انفعالي متوسط، مع قدرة جيدة على تنظيم الوقت وإدارة الضغوط. علاقاتها الاجتماعية في العمل ليست قوية لكنها محافظة على علاقة عمل جيدة. تتسم بقدرة محدودة على التعاطف.

تبدو واثقة في التعبير عن رأيها وتتمتع بمهارات ضبط الانفعالات، لكنها تعاني أحياناً من مشاعر الإحباط. نظرتها إلى العمل إيجابية.

تطبيق المقياس:

طبقتنا مقياس الذكاء الانفعالي على سعيدة، وكانت النتائج الأبعاد كما يلي:

الكفاءة الشخصية: 24/15

الكفاءة الاجتماعية: 48/30

كفاءة إدارة الضغوط: 56/41

الكفاءة التكيفية: 40/22

المزاج الإيجابي العام: 56/41

الانطباع الإيجابي: 24/16

المجموع الكلي للمقياس 165 نقطة، مما يندرج ضمن الفئة (91-180) التي تشير إلى مستوى متوسط من الذكاء الانفعالي.

تحليل الحالة:

تدل نتائج المقياس والمقابلة على أن الحالة س تمتلك ذكاءً انفعاليًا متوسطًا، مع مهارات متوسطة في إدارة الضغوط وتنظيم الوقت. رغم وجود قدرة مقبولة على ضبط الانفعالات، إلا أن مهاراتها الاجتماعية والتكيفية أقل من المتوسط، مما يؤثر على جودة علاقاتها وتكيفها مع بيئة العمل.

يتطابق هذا مع تصريحاتها خلال المقابلة التي أظهرت تحكماً جيداً بانفعالاتها، لكنها تواجه أحياناً إحباطاً بسبب ضغوط العمل. كذلك يظهر أن لديها توجهًا مستقرًا إلى حد ما تجاه المستقبل المهني.

استنتاج:

بناءً على نتائج المقابلة وتطبيق المقياس، نستنتج أن سعيدة تتمتع بذكاء انفعالي متوسط، وهو ما يتناسب مع سنوات عملها القليلة.

الحالة الرابعة:

البيانات الأساسية

الاسم: إل

العمر: 35 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: 7 سنوات

عدد الأطفال: 3

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: معلمة تحضيرية

عدد سنوات العمل: سنتين

تقديم الحالة:

الحالة متزوجة وأم ل 3 أطفال تبلغ من العمر 35 سنة، تعمل كمعلمة في قسم التحضيرية منذ سنتين في مؤسسة العباقرة بالقل. درست في الجامعة وتخرجت بشهادة عليا، وكانت تطمح لأن تصبح أستاذة، لكنها لم تتمكن من تحقيق ذلك، فوجدت في وظيفتها الحالية ما يشبه ما كانت تطمح إليه. زوجها يعمل في قطاع خاص.

ملخص المقابلة:

تم إجراء مقابلة واحدة مع الحالة بتاريخ 6 ماي 2025، على الساعة 10:00 صباحًا، دامت 30 دقيقة.

بدأنا بتقديم أنفسنا وتعريفها بموضوع البحث وهدفه، وأكدنا على سرية المعلومات، ما جعل الحالة تتجاوب بشكل إيجابي ومرحب.

أُجريت مقابلة نصف موجهة تضمنت أسئلة تم بناؤها وفق أبعاد الذكاء الانفعالي، وتم بعدها تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي لـ"بار-أون وباركر".

تحليل المقابلة:

من خلال إجاباتها، أظهرت الحالة مستوى مقبول من الوعي الذاتي والتنظيم الانفعالي، حيث أشارت إلى أنها لا تشعر بضغط كبيرة في العمل بسبب تنظيمها الجيد، وتفكر جيدًا قبل التصرف في المواقف الصعبة.

علاقتها بزملائها جيدة يغلب عليها التفاهم، لكنها لا تبادر كثيرًا لمساعدة الآخرين إلا إذا طلب منها. وصفت نفسها بأنها موظفة منظمة ومواظبة، وتتمكن من التعبير عن رأيها بثقة حين تكون مقتنعة به. تعاملها مع المشكلات يتم غالبًا بالحوار، تحاول مجارة التغيرات الصعبة في العمل.

ذكرت أن أكثر ما يزعجها هو الإرهاق، وأنها تحاول ألا تُظهر توترها.

نظرتها للعمل إيجابية، ما يعكس رضاها المهني. كما عبّرت عن تفاؤلها بمستقبلها واعتقادها بأن الناس ينظرون إليها بنظرة إيجابية.

تطبيق المقياس:

الكفاءة الشخصية: 17 / 24 مستوى جيد

الكفاءة الاجتماعية: 36 / 48 مستوى جيد

إدارة الضغوط: 32 / 56 مستوى متوسط

الكفاءة التكيفية: 20 / 40 مستوى متوسط إلى منخفض

المزاج الإيجابي العام: 47 / 56 مستوى مرتفع

الانطباع الإيجابي: 13 / 24 مستوى منخفض

المجموع الكلي: 165 / 240 ذكاء انفعالي متوسط

تحليل الحالة:

أظهرت المقابلة أن إيمان تمتلك ذكاءً انفعاليًا متوسطًا، خاصة في أبعاد الكفاءة الاجتماعية والمزاج الإيجابي.

تبدو قادرة على التكيف جزئيًا مع الضغوط والمشكلات رغم بعض الصعوبات في مواجهة التوتر.

ثقتها بنفسها واضحة، ولديها استعداد للتعبير عن رأيها، لكنها لا تعتمد دائمًا على استراتيجيات جيدة لحل المشكلات أو ضبط الانفعالات، ما يعكس جوانب تحتاج إلى تعزيز.

الحالة متفائلة، لديها رضا المهني، وتنظيمها جيد، في حين أن الكفاءة التكيفية وإدارة الضغوط مستوى منخفض جدًا لديها.

الاستنتاج:

يتبين من المقابلة ومقياس الذكاء الانفعالي أن الحالة تتمتع بمستوى متوسط من الذكاء الانفعالي، مع نقاط مرتفعة في التفاعل الاجتماعي والمزاج الإيجابي، في مقابل نقاط منخفضة في التكيف وإدارة الضغوط. هذا ما يعود إلى قلة سنوات الخبرة في العمل سنتين فقط.

الحالة الخامسة:

الحالة 10

البيانات الأساسية:

الاسم: ر

السن: 35 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد سنوات الزواج: 14 سنة

عدد الأطفال: 3

المستوى الدراسي: جامعي

المهنة: مربية

عدد سنوات العمل: 6 سنوات

الحالة ر لديها 35 سنة تزوجت في سن 21 سنة زوجها يعمل في التعليم لديها 3 أطفال بنات الكبرى بعمر 13 سنة والوسطى عمرها 10 سنوات والصغرى عمرها 3 سنوات تحضرها معها للحضانة التي تعمل بها، تخرجت من الجامعة بتخصص علم اجتماع، بدأت العمل منذ 6 سنوات تقريبا في مؤسسة العباقرة بالقل كمربية في الحضانة.

ملخص المقابلة:

قمنا بمقابلة واحدة فقط مع الحالة بتاريخ 8 ماي 2025 على الساعة 10:00 دامت حوالي 30 دقيقة.

في أول المقابلة عرفنا على أنفسنا وعرضنا عليها مشروع بحثها والهدف منه، وطلبنا معلومات حول حالتها، لاقينا ترحيب وتقبل منها بعد ما كسبنا ثقتها بقولنا ان معلوماتها ستبقى سرية، أخذنا معلوماتها الأساسية

الأولية ثم تكلمنا عن مدى ارتباطها وحبها لمهنتها ودعم زوجها وتحفيزه لها للدخول في هذه الوظيفة بسبب رغبتها في ذلك وتردها بسبب بقاءها في المنزل بعد زواجها وتربية أطفالها.

ثم طرحت عليها أسئلة المقابلة نصف الموجهة والتي اعتمدنا فيها على أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي ثم طبقنا عليها مقياس الذكاء الانفعالي لبار اون وباركر.

تحليل المقابلة:

من خلال أجوبة الحالة على أسئلة المقابلة نصف الموجهة

اظهرت الحالة درجة من الوعي بذاتها، حيث عبرت عن قدرتها أحياناً على التحكم في انفعالاتها خلال المواقف الضاغطة، غير أنها أبدت صعوبة في الحفاظ على هذا التوازن في حال المواقف الصعبة المفاجئة. علاقاتها بزميلاتها سطحية ومهنية، يغلب عليها الطابع العملي. كما أبدت رغبة في مساعدة الآخرين عند الحاجة، لكنها لا تبادر دائماً، نظرتها لعملها تتسم بالإيجابية، حيث افادت بأنه سبب استعادة ثقته بنفسها وخروجها من دائرة الانغلاق التي عاشتها قبل العمل، مع شعور عام بالرضا، رغم رؤيتها لنفسها بأنها لا تزال في مرحلة تعلم واكتساب خبرات. كما أبدت استعداداً للتعبير عن رأيها دون تردد، وأشارت إلى لجوئها لاستراتيجيات بسيطة لتهدئة نفسها. تعاملها مع المشاكل يعتمد غالباً على الفهم والتشاور، لكنها لم تشر إلى استخدام أساليب منظمة في مواجهة المواقف الصعبة

تطبيق المقياس:

تم تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي على الحالة، وبعد حساب نتائجه تبين أنها قد تحصلت على 18 درجة من 24 في بعد الكفاءة الشخصية، والذي يعكس وعيها بذاتها، ثقته بنفسها، وقدرتها على ضبط الانفعالات، ما يدل على مستوى مرتفع نسبياً في هذا البعد. كما تحصلت على 32 درجة من 48 في بعد الكفاءة الاجتماعية، وهو البعد الذي يقيس مهارات التواصل، العلاقات الاجتماعية، والقدرة على التعاطف، وتشير هذه النتيجة إلى مستوى جيد. وفي بعد كفاءة إدارة الضغوط النفسية، الذي يقيس قدرة الفرد على التعامل مع التوتر والتحكم في الضغوط، حصلت الحالة على 28 درجة من 56، أي مستوى منخفض. أما في بعد الكفاءة التكييفية، والذي يشير إلى القدرة على التأقلم مع التغيرات، المرونة، وحل المشكلات، فقد سجلت 22

درجة من 40، وتدل على مستوى متوسط إلى منخفض. وفي بعد الكفاءة المزاجية الإيجابية العامة، الذي يتعلق بالتفاؤل ونظرة الفرد الإيجابية للحياة، تحصلت الحالة على 45 درجة من 56، ما يعكس مستوى مرتفع. وأخيراً، في بعد الكفاءة الانطباع الإيجابي، والذي يقيس قدرة الفرد على ترك انطباع جيد لدى الآخرين، تحصلت على 14 درجة من 24، وهي نتيجة تدل على مستوى متوسط. وبعد جمع النقاط المتحصل عليها في جميع الأبعاد، تبين أن الحالة قد حصلت على مجموع 159 درجة، والتي تنتمي إلى الفئة 91 - 180 وتدل على مستوى متوسط من الذكاء الانفعالي.

تحليل الحالة:

من خلال المقابلة النصف موجهة، عبّرت الحالة عن وعي جيد بذاتها، وقدرتها في بعض المواقف على التحكم في انفعالاتها، رغم صعوبتها في المواقف المفاجئة، مما يعكس تحكماً متوسطاً في الانفعالات. علاقاتها المهنية يغلب عليها الطابع العملي والسطحي، مع ميل قليل لمساعدة الآخرين عند الحاجة دون مبادرة دائمة، كما وصفت عملها بأنه مكنها من استعادة الثقة بالنفس واخرجها من حالة الانغلاق السابقة، ما يدل على وجود نظرة إيجابية نحو الذات والحياة المهنية. بالمقابل، أظهرت محدودية في استخدام استراتيجيات منظمة لمواجهة الضغوط. نتائج مقياس الذكاء الانفعالي أظهرت بدورها توافقاً مع ما ورد في المقابلة، إذ سجلت مستوى مرتفعاً نسبياً في الكفاءة الشخصية (24/18) والمزاج الإيجابي (56/45)، ومستوى متوسطاً في الكفاءة الاجتماعية (48/32) والانطباع الإيجابي (24/14)، مقابل انخفاض في بُعد إدارة الضغوط النفسية (56/28) والكفاءة التكيفية (40/22). مجموع النقاط الكلي (159) ما يعني أن الحالة لديها ذكاء انفعالي متوسط.

استنتاج: من خلال المقابلة النصف موجهة ومقياس الذكاء الانفعالي نستنتج أن الحالة لديها ذكاء انفعالي متوسط مع مستويات ضعيفة في بعض الأبعاد وهو ما يرجع لسنوات خبرتها القليلة في العمل.

ملخص الخمس حالات ذوات خبرة مهنية أقل من خمس سنوات:

من خلال المقابلات مع الحالات ونتائج مقياس الذكاء الانفعالي المطبق عليهن أظهرت الحالات المدروسة من العاملات المتزوجات ذوات خبرة مهنية تقل عن خمس سنوات تقاربًا ملحوظًا في عدة جوانب نفسية وانفعالية. عبّرت معظمهن عن وعي مقبول بالذات، وقدرة على التعامل المتزن مع الانفعالات والضغط اليومية، سواء من خلال الصمت والتفكير الهادئ أو بطلب المساعدة عند الحاجة. كما وُصفت العلاقات مع الزملاء وبيئة العمل في أغلب الحالات بأنها إيجابية يسودها الاحترام، مما يعكس توازنًا اجتماعيًا جيدًا وقدرة فعالة على التواصل الإيجابي.

ورغم الإشارة المتكررة إلى التعب الجسدي الناتج عن تداخل الأدوار المهنية والأسرية، فإن الحالات أبدین تفاؤلاً وثقة بالمستقبل، إلى جانب رضا نسبي عن أدائهن في كلا المجالين.

أما نتائج استبيان الذكاء الانفعالي، فقد جاءت داعمة لما ورد في المقابلات، حيث سُجلت درجات مرتفعة نسبيًا في بعدي المزاج العام والكفاءة الاجتماعية، مما يعكس الروح الإيجابية والقدرة على بناء علاقات فعالة ومتكيفة. كما أن بعدي التكيف وإدارة الضغوط ظهرا بمستويات متوسطة، ما يشير إلى مرونة نفسية مقبولة.

من جهة أخرى، نتائج الكفاءة الشخصية والانطباع الإيجابي كانت ضعيفة لأغلب الحالات، ما يشير إلى ضعف في تقدير الذات لدى أغلب الحالات.

وهو ما يتناسب مع عدد سنوات العمل القليلة لدى الحالات الخمسة.

التذكير بفرضية الدراسة:

هناك علاقة بين الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة وأقدميتها المهنية.

مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية السابقة:

يعتبر الذكاء الانفعالي أحد المفاهيم النفسية الحديثة التي حازت اهتمامًا واسعًا في علم النفس خاصة في السياقات الحياة اليومية العمل والعلاقات الاجتماعية وقد عرفه ماير القدرة على إدراك معاني المشاعر

وعلاقتها، والتفكير وحل المشكلات بناءً عليها. ويتعلق الذكاء العاطفي بالقدرة على إدراك المشاعر، واستيعاب المشاعر المرتبطة بها، وفهم دلالاتها، وإدارتها (Mayer J. D, 2004, p. 03)

ويتضمن هذا النوع من الذكاء مجموعة من الأبعاد الأساسية، أبرزها: الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية، والمزاج العام. (Mayer J. D. Salovey. P, 1997, pp. 30-31).

الأفراد الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء الانفعالي يتصفون بعدة مميزات، منها: قدرتهم على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين، التحكم في انفعالاتهم بشكل فعال، التفاعل الإيجابي في العلاقات الاجتماعية، والقدرة على التكيف مع الضغوط ومواجهة التحديات اليومية بتفاؤل ومرونة. كما يظهرون درجة عالية من النضج الانفعالي واتخاذ قرارات متزنة، وهو ما يجعل هذا النوع من الذكاء عاملاً مهماً في النجاح المهني والأسري على حد سواء.

وبالنظر إلى المرأة العاملة، خاصة المتزوجة، فإن التوازن بين الأدوار المهنية والعائلية يتطلب جهداً نفسياً كبيراً يتداخل فيه الانفعال والتفكير. وهنا تبرز أهمية الذكاء الانفعالي كعامل نفسي يمكن أن يدعم المرأة في مواجهة التوتر، إدارة علاقاتها الاجتماعية والمهنية، وضبط مشاعرها في بيئات متعددة.

غير أن هذا الذكاء لا يتطور بمعزل عن الخبرات، بل يتأثر بشكل ملحوظ بالتجربة العملية والتفاعل المستمر مع المواقف الحياتية، مما يجعل الأقدمية المهنية عاملاً محتملاً في تعزيز أو تثبيط بعض أبعاد الذكاء الانفعالي.

وهو ما أردنا خلال موضوع دراستنا معرفته أي معرفة الذكاء الانفعالي لدى العاملات المتزوجات وعلاقة الأقدمية المهنية بذلك من خلال فرضية واحدة مذكورة سابقة.

وقد تم التحقق من هذه الفرضية باستعمال المقابلة نصف موجهة ومقياس الذكاء الانفعالي، وفيما يخص مجموعة البحث فقد اخترنا 10 حالات وهن نساء عاملات متزوجات.

3. مناقشة نتائج الدراسة وفق الفرضية العامة:

لقد دلت نتائج الدراسة على تحقق الفرضية العامة المتمثلة في وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي لدى العاملات المتزوجات والأقدمية المهنية، وذلك من خلال مقارنة لبيانات الحالات العشر التي شملت فئتين: الأولى تمثلت في عاملات متزوجات ذوات خبرة مهنية أقل من خمس سنوات، والثانية لعاملات ذوات خبرة مهنية أكثر من خمس سنوات.

فمن خلال نتائج مقياس الذكاء الانفعالي، تبين أن الفئة ذات الخبرة المهنية المرتفعة سجلت في النتيجة العامة للمقياس درجات أعلى أغلبها فوق 200 درجة أي ضمن فئة الذكاء الانفعالي المرتفع بين 181 – 240 وكذلك درجات أعلى في معظم أبعاد المقياس، خاصة في:

الكفاءة الشخصية والاجتماعية

إدارة الضغوط

التكيف

وهو ما يعكس قدرة أكبر على تنظيم الانفعالات والتعامل الفعال مع المواقف المهنية والعائلية المعقدة. وقد لوحظ أيضاً أن هذه الفئة سجلت درجات مرتفعة في بعد المزاج العام، ما يدل على مستوى جيد من التفاوض والرضا العام، وهي مؤشرات تتماشى مع الخصائص التي كشفتها المقابلات الإكلينيكية التي أجريت مع هذه الفئة، حيث ظهر وعي عالٍ بالذات، مرونة في التعامل مع الضغوط، واستراتيجيات ناضجة في التكيف الانفعالي.

في المقابل، أظهرت نتائج المقياس لدى الفئة ذات الخبرة المهنية الأقل من خمس سنوات وجود تفاوت واضح في نتيجة المقياس العامة حيث كانت كلها أقل من 170 درجة ما يضعها في فئة الذكاء الانفعالي المتوسط وكذلك في نتائج أبعاد الذكاء الانفعالي. حيث سجلت معظم الحالات:

درجات متوسطة إلى منخفضة في الكفاءة الشخصية وإدارة الضغوط، ضعفاً في بعد التكيف ما قد يُفسَّر على أنه انعكاس لضعف في المهارات الانفعالية الأساسية، مثل التنظيم الذاتي والتخطيط والتعامل مع

الإحباط والمشاعر السلبية. كما سجّلت بعض الحالات انخفاضًا في التقدير الذاتي والتعبير الانفعالي، وهو ما يعزز ما لاحظناه خلال المقابلات من وجود صعوبات في التوفيق بين الدورين الأسري والمهني، وشعور بالضغط أو بعدم الثقة بالنفس في بيئة العمل.

وتجدر الإشارة إلى أن الفئة الأكثر خبرة أظهرت استقرارًا عاطفيًا أكبر، وقدرة على تحليل المشكلات وتكييف ردود الفعل، وهو ما انعكس بوضوح في نتائج المقياس، بينما بدت الفئة الأخرى في مرحلة تعلّم وتكوين هذه المهارات، وهو أمر متوقع في سياق الخبرة المحدودة.

هذه النتائج تعزز الطرح القائل بأن الأقدمية المهنية تشكل عاملاً أساسيًا في تنمية الذكاء الانفعالي بمختلف أبعاده، حيث تساهم الخبرة في بناء الكفاءة الشخصية من خلال تراكم المهارات، كما تعزز من القدرة على ضبط الانفعالات، اتخاذ القرارات، ومرونة أكبر في التعامل، وتطوير نظرة أكثر إيجابية للحياة والعمل.

خلاصة الفصل:

من خلال تتبعنا لمعطيات المقابلات العيادية ومقياس الذكاء الانفعالي، لاحظنا وجود تباين في مستويات الذكاء الانفعالي بين العاملات المتزوجات باختلاف سنوات الخبرة المهنية. حيث برزت فروقات في نتائج المقياس عامة وأبعاده من خلال أجوبة الحالات في المقابلة أو المقياس نفسه.

وانطلاقاً مما سبق، يمكن القول إن الذكاء الانفعالي لدى العاملات المتزوجات له علاقة بالأقدمية المهنية، إذ تبيّن أن العاملات ذوات الخبرة المهنية الأطول يتمتعن بمستوى أعلى من الذكاء الانفعالي، مقارنة بمن خبرتهن أقل، وهو ما يرجّح أن تراكم التجارب المهنية وتعدد المواقف التي تقتضي تفاعلاً انفعالياً فعّالاً يساهم في تنمية هذا النوع من الذكاء.

خاتمة

خاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع الذكاء الانفعالي لدى العاملات المتزوجات، باعتباره من القدرات النفسية والاجتماعية المهمة التي تساعد الفرد على التكيف مع مختلف المواقف الحياتية، خاصة في ظل ما تعيشه المرأة العاملة من ضغوط ناتجة عن التوفيق بين الأدوار المهنية والعائلية. وقد شملت العينة في دراستنا مجموعة من العاملات المتزوجات ذوات خبرات مهنية مختلفة (أقل من 5 سنوات، وأكثر من 5 سنوات)، وتم الاعتماد في الدراسة على أدوات بحث شملت المقابلة ومقياس الذكاء الانفعالي لبار اون وباركر.

بعد جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها، توصلنا إلى النتائج التالية:

أن أغلب العاملات المتزوجات يتمتعن بمستوى متوسط إلى مرتفع من الذكاء الانفعالي.

أن العاملات ذوات الخبرة المهنية التي تفوق 5 سنوات أظهرن درجات أعلى في نتائج المقياس وأبعاد الذكاء الانفعالي مقارنة بالعاملات الأقل خبرة.

أن أكثر الأبعاد وضوحاً لدى الفئة ذات خبرة فوق خمس سنوات تمثلت في إدارة الضغوط والكفاءة الاجتماعية، ما يعكس تطور قدراتهن في التعامل مع الضغوط والانفعالات.

أما العاملات ذوات خبرة أقل من خمس سنوات فظهر لديهن مستوى أقل في بعد إدارة الضغوط، وهو ما يمكن ربطه بنقص التجربة في الميدان المهني.

وبغض النظر عن هذه النتائج، تبقى دراسة الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة من المواضيع الجديرة بالاهتمام، لما له من أثر على الصحة النفسية، جودة الأداء المهني، والاستقرار الأسري، ما يستدعي مواصلة البحث والتعمق أكثر في هذا المجال، خاصة في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية المتسارعة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية:

- بتسام محمد عبد الله عبد السلام. (2020). الذكاء الانفعالي لدى الأطفال. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، الصفحات 163-189.
- إحسان محمد حسن. (2014). علم الاجتماع الصناعي. الأردن: دار وائل للنشر.
- أحمد زكي بدوي. (1982). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. لبنان: مكتبة لبنان.
- أنعام هادي حسن. (2013). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- إيمان الصياد. (يوليو، 2018). ضغوط الحياة اليومية والمرأة العاملة . حوليات أداب عين الشمس، الصفحات 442-478.
- إيمان عباس الخفاف. (2013). الذكاء الانفعالي. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- بركات حليلة السعدية. (2020). الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة بالمجالات التجارية وتأثيرها على استقرارها المهني. رسالة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أحمد دراية. الجزائر.
- بن زيان. (2004). عمل الزوجة وانعكاساته على العلاقات الأسرية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري. قسنطينة، الجزائر.
- بن عمور جميلة. (2017). الذكاء النفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين. رسالة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بن أحمد. وهران، الجزائر.
- بن غريبال سعيدة. (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر. بسكرة، الجزائر.
- دانيال جولمان، ترجمة هشام الحناوي. (2004). ذكاء المشاعر. مصر: دار هلا للنشر والتوزيع.

- جامعي طارق. (2021). محاضرات في مقياس تقنيات الفحص العيادي، مستوى ثانية ماستر عيادي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر.
- جميلة بن عمور. (2021). البناء العملي لمقياس الذكاء الانفعالي. مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، الصفحات 133-154.
- جيل فيريول. (2011). معجم مصطلحات علم الاجتماع، ترجمة أنسام محمد الأسعد. بيروت: دار ومكتبة الهلال.
- حبي عبد المالك. (2015). الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح. ورقلة، الجزائر.
- حبيش بشير. (2018). الخصائص السيكومترية لمقياس بار-أون للذكاء الوجداني. مجلة أكاديمية فصلية محكمة تعني بالبحوث الفلسفية والاجتماعية والنفسية، الصفحات 145-164.
- حديدان وفاء، مصطفى عوفي. (2017). سلطة المرأة العاملة في اتخاذ القرار داخل الأسرة. مجلة دراسات، الصفحات 166-174.
- حسن مصطفى عبد المعطي، هدى محمد قناوي. (بلا تاريخ). علم النفس النمو. المكتبة الشاملة.
- سعاد المللي. (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقين والعاديين. مجلة جامعة دمشق، الصفحات 135-191.
- سعاد جبر سعيد. (2015). الذكاء الانفعالي وعلم النفس التربوي. الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- سعد بن حامد ال يحيي العبدلي. (1430). الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

- سلامي دلال. (2016). الذكاء العاطفي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، الصفحات 164-179.
- سمير محمد شند. (2000). الاضطرابات العصبية لدى المرأة العاملة. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- صباح حسن العنيزات. (1438هـ). الذكاء الانفعالي. مجلة العلوم التربوية.
- صفاء يحيياوي. (2018). أثر عمل المرأة على صحتها النفسية وعلى علاقاتها الأسرية. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن محمد. وهران، الجزائر.
- عبد الرب بن نواب الدين غريب الدين. (2024). عمل المرأة وموقف الإسلام منه. رسالة ماجستير منشورة، المعهد العالي للدعوة الإسلامية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. المملكة العربية السعودية: www.quranicthought.com.
- عبد الرحمن، محمد السيد. (1987). علاقة النضج الانفعالي بالتوافق الزوجي. مجلة كلية التربية بالزقازيق، الصفحات 141-170.
- عبد العزيز إبراهيم سليم. (2013). علم النفس المهني. الرياض: دار الزهراء.
- عمر جعيجع، هامل منصور. (2015). تقنين مقياس الذكاء الوجداني لبار-أون وجيمس باركر على البيئة الجزائرية. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، الصفحات 149-166.
- غزل بنت عبد الرحمن آل شيخ. (2018). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمرونة النفسية لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. المملكة العربية السعودية.
- فران هيوت ولس هيوت. (2010). قوة التركيز للمرأة. المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.
- كامل محمد محمود عويضة. (1996). علم النفس النمو. الرياض: دار الزهراء.

- كاميليا عبد الفتاح. (1990). سيكولوجية المرأة العاملة. القاهرة: نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع.
- كوثر غالي. (2018). مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى الطور النهائي. رسالة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر. الجزائر.
- لحسن عبد الرحمن. (2010). المرأة العاملة المتزوجة الإطار وتقسيم العمل المنزلي بين الزوجين دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لعين الصفراء. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران. وهران، الجزائر.
- محمد إبراهيم عبد العالي. (2022). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة الذاتية المدركة لدى عينة من المراهقين المتفوقين دراسيا في فلسطين. رسالة ماجستير منشورة، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة. فلسطين.
- محمود سمايلي، سعيدة بن عمارة. (2018). الذكاء الوجداني. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الصفحات 282-306.
- محمّد سمير. (2022). منهجية البحث في علم النفس العيادي. ماستر 2 علم النفس العيادي، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة 20 أوت 1955. سكيكدة، الجزائر.
- مصطفى العوفي. (2003). خروج المرأة في ميدان العمل وأثره على التماسك الأسري. مجلة العلوم الإنسانية، الصفحات 131-150.
- مقراني سهيلة، جابر نصر الدين. (2022). تطبيقات المقابلة العيادية. مجلة العلوم النفسية والتربوية، الصفحات 57-70.
- ملاد مصطفى يوسف. (2021). حقوق المرأة العامل وواجباتها. رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل. فلسطين.

فرج عبد القادر طه وآخرون. (بلا تاريخ). معجم علم النفس والتحليل النفسي. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.

قائمة المراجع الأجنبية:

-mayer, J. D. (2004). What is emotional intelligence? University of New Hampshire.
Retrieved from https://scholars.unh.edu/personality_lab/8/

-Mayer,J,D.,salovey,P. 1997 . What is emotional intelligence? In p.salovey & D. Sluyter emotional development and emotional, New York

-Salovey, P., & Mayer, J. D. (1989). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality.

مواقع إلكترونية

.http://enwikipedia_ (بلا تاريخ).

www.almaany.com (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <http://www.almaany.com>

-الخنسا محمد. (2024). 3 حقائق عن سوق العمل. <https://alsifr.org>

-حاج سليمان فاطمة الزهراء. (2021). المنهج العيادي، مقياس المنهج العيادي ودراسة الحالة، مستوى السنة الثالثة ليسانس علم النفس العيادي. <https://elern.univ.tlemcen.dz>

-صحراوي عقيلة. (2020). مقياس: المنهج العيادي ودراسة الحالة لدوي الاحتياجات الخاصة، ماستر 1 تربية خاصة. <https://elearn.univ.tlemcen.dz>

-عقابة. (2020). مقياس المقابلة الإكلينيكية. تم الاسترداد من موقع جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر: <https://archive.univ-biskra.dz>

-لحياني. (2022). العربي الجديد. تم الاسترداد من <http://alaraby.co.uk>

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق 1 :

مقياس الذكاء الوجداني لـ(بار - آون و جيمس باركر)

ترجمة: رزق الله رندا سهيل (2006)

تعليمات عامة: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تشير الى شعورك وسلوكك نحو بعض الموضوعات او المواقف والمطلوب ان تضع

علامة (X) التي تناسب انطباق الفقرة عليك

تطبيق بدرجة ضعيفة	تطبيق بدرجة متوسطة	تطبيق بدرجة كبيرة	تطبيق بدرجة عالية	الفقرة	
				استمتع بالتسلية	1
				أجيد فهم مشاعر الآخرين	2
				لدي القدرة على تهدئة نفسي	3
				اشعر انني متهيج	4
				أهتم بما يحدث للآخرين	5
				من الصعب علي ان اسيطر على غضبي .	6
				من السهل علي اخبار الناس بمشاعري	7
				اتقبل كل من التقني به	8
				أشعر بالثقة بنفسي	9
				اتفهم عادة كيف يشعر الآخرون	10
				لا أتمكن من المحافظة على هدوئي	11
				احاول استعمال طرائق مختلفة للإجابة عن الاسئلة الصعبة	12
				اعتقد ان معظم الاشياء التي انجزها سوف تكون مرضية	13
				لدي القدرة على احترام الآخرين	14
				انزعج بشكل مبالغ به من بعض الامور	15
				من السهل علي فهم اشياء جديدة	16
				استطيع التحدث بسهولة عن مشاعري	17
				افكر باي شخص افكارا ايجابية	18
				لدي امل بما هو افضل *	19
				الحصول على الاصدقاء امر هام	20
				اتشاجر مع الناس	21
				باستطاعتي فهم اسئلة صعبة	22
				احب ان ابتسم	23
				احاول ان لا اؤذي مشاعر الآخرين	24
				احاول تفهم المشكلة حتى اتمكن من حلها	25

			انا عصبي	26
			لا شيء يزعجني	27
			يصعب علي التحدث عن مشاعري الداخلية العميقة	28
			أعلم ان الامور ستصبح على ما يرام	29
			استطيع تقديم اجابات جيدة على اسئلة صعبة	30
			باستطاعتي وصف مشاعري بسهولة	31
			اعرف كيف اقضي اوقاتا جيدة *	32
			علي قول الحقيقة *	33
			استطيع الاجابة بطرائق عديدة عن السؤال الصعب عندما اريد	34
			اغضب بسرعة	35
			احب ان اعلم من اجل الآخرين	36
			لا أشعر بسعادة كبيرة	37
			استخدم بسهولة طرائق مختلفة في حل المشكلات	38
			يتطلب كثير من الوقت حتى اغضب	39
			مشاعري جيدة تجاه نفسي	40
			اكون اصدقاء بسهولة	41
			اعتقد اني الافضل في كل ما انجز مقارنة بغيري *	42
			يسهل علي البوح بمشاعري	43
			عند الاجابة عن الاسئلة الصعبة احاول التفكير بحلول عديدة	44
			اشعر بالاستياء عندما تؤذي مشاعري للآخرين	45
			عندما اغضب من احد ابقى هكذا مدة طويلة	46
			انا سعيد بنوعية شخصيتي	47
			اجيد حل المشكلات	48
			يصعب علي الانتظار في الدور	49
			استمتع بالاشياء التي اصنعها	50
			احب اصدقائي	51
			ليس لدي ايام سيئة *	52
			لدي صعوبة في البوح للآخرين بأسراري	53
			أغضب بسهولة	54
			اعرف ما اذا كان صديقي غير سعيد *	55
			احب شكلي (راض عن جسدي) *	56
			لا اتهرب من الامور الصعبة	57
			عندما اغضب اتصرف من دون تفكير	58
			اعرف متى يكون الآخرون غير سعداء حتى ولو لم يخبروني بذلك	59
			انا راض عن الشكل الذي ابدو عليه	60

ملاحظة : تذكر بأن إجاباتك سوف تستخدم لغرض علمي محض ولن يطلع عليها أحد سوى الباحث , ولذلك فلا تتردد في إعطاء الإجابة الصاد

ملحق 2 :

الحالة 1 : أ

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

ما عنديش ضغوط

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

حسنة

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

في بعض الأحيان مش ديما

كيفاش تشوف روحك كموظفه ؟ تحسي بالرضا ؟

نعم الحمد لله

تقدر تعبر على رايبك في الخدمه حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

هاي نورمال بصح ساعات نفضل نسكت نحب نتجنب المشاكل

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

نعم جزء صغير تحقق

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبيه كيفاش تتصرف ؟

نبعد شوي على الناس حتى نهذا

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

نخمم مليح ونتصرف

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

يعني حسب الوضع نحاول نتاقلم واذا مان نقدر نبديل فيه نبديل و اذا زاد الوضع عن حده نهدر مع المسؤول
اكيد

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

لاشارج فالخدمة

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

نسكت

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

كل مره كيفاه كي تكون خدمه بزاف نحس بالضغط

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

منخمش

عملك ممتع ليك ؟

عادي

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

عادي ناسملاح

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

نعم

الحالة 2 ر :

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

مش ديما ، كي يكون كاين ضغط في العمل نحاول ننظم وقتي ما نخلطش كلش مع بعض ومرات نطلب المساعدة اللي يخدموا معي

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

مليحه نساعد بعضنا انا شخصيا ما نحبش المشاكل وما نحبش ندير المشاكل

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

نعم لكن ليس الكل مره نحس زميلتي تعبانة ولا حزينه نحكي معها نفهم عليها ونحاول نساعدها

كيفاش تشوف روحك كموظفة ؟ تحسي بالرضا ؟

ندير واجباتي بشكل جيد انا انسانه مسؤوله وصوره وجد رضيعه الخدمة اللي نخدم فيها .

تقدر تعبر على رايك في الخدمة حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

اكيد بكل حرية

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

نعم حقق جزء كبير من طموحاتي

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبيه كيفاش تتصرف ؟

نتشاور مع زميلات العمل

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

بالحوار

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

بالضرورة نتقبلوها ومع الوقت نتاقلم

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

مكته حاجة تقلقني بزاف خدمتي تمنيتها وعلابالي بلي صعبية

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

نوض من مكاني ونحكي مع الناس باش منغرقش فالتفكير

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

مزاجي مستقر نسبيا نكون ناشطة في الصباح

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

هاه نتقائل ديما للأحسن

عملك ممتع ليك ؟

اكيد نحب خدمتي بزاف

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

صبورة يقولولي

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

غالبا نعم

الحالة 3 : ن

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

نقعد نفكر قبل مانصرف

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

جيدة احترام متبادل

تشوف روحك قادرة تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

نعم نحس

كيفاش تشوف روحك كموظفة ؟ تحسي بالرضا ؟

اكيد نحس بالرضا و محققة ذاتي

تقدر تعبر على رايبك في الخدمة حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

نعم نقول رايب حتى لو كان الناس

مش موافقة بأدب

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

نعم حاسا بالرضا

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبية كيفاش تتصرف ؟

نفكر بهدوء و ننظم الأمور

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

بالكلام و ساعات السكوت يكون أحسن

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

تتكيف مع الوقت تولي عادي

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

والو متقبلة كلش بالاك التعب بصح أي خدمة فيها التعب

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

كيما قتلك نسكت نرتب أفكاره

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

ايجابي أغلب الوقت

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

أكيد

عملك ممتع ليك ؟

نعم

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

هادئة

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

نعم لحد كبير .

الحالة 4 : س

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

مكاه ضغوط يعني الحمد لله

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

حسنا ومحترما نعاونهم يعاونوني

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

اكيد نلاحظ تغيرات المزاج يعني خاصة المقربين ليا نحاول نساعدهم

كيفاش تشوف روحك كموظفة ؟ تحسي بالرضا ؟

نشوف روحي نشيطة متفانية في عملي

تقدر تعبر على رايبك في الخدمة حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

نعم

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

حققت نعم

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبيه كيفاش تتصرف ؟

بهدهو ونفكر مليح

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

عادي بهدهو

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

بصراحة لا نتأقلم بصعوبة بصح بعد مدة الانسان يوالف

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

حسب الموقف غالبا نتعامل بأريحية

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

نصمت

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

متقاءلة بصح نتعب بزاف

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

نعم

عملك ممتع ليك ؟

اكيد ختارتو بإرادتي ومندمتش

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

لشخصي يقولولي صادقة وطيبة

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

أغلب الوقت

الحالة 5 : إ

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

مانحبش نضغط على روعي ونطلب المساعدة كي نحس روعي منقدرش وحدي .

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

مليحة نحتارمهم و يحتارموني بصح ديما نحلي حدود في خدمتي .

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

بالاك ، كي تشوف وحدة قالقة ولا نحاول نخفف عليها ولو بكلمة .

كيفاش تشوف روحك كموظفة ؟ تحسي بالرضا ؟

أكيد ، راضية على أدائي .

تقدر تعبر على رايبك في الخدمة حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

نعم بصح نفضل مندخلش في جدال .

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

الخدمة هادي خلاتني نكتشف روجي

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبيه كيفاش تتصرف ؟

نبقى هادية نحوس على حل وحدي .

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

مع أي انسان يصرالي مشكل ولا سوء فهم نتكلم بصراحة و مباشرة نحكي معاه مانحبش حاجة تبقى في قلبي .

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

نورمال كلش مع الوقت

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

أنا نحب التنظيم يعني كى ماتكونش الحالة منظمة وكلش فبلاصتو نتقلق .

كى تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

انا منتوترش لدرجة كبيرة بصح نورمال نحكي مع روجي نهديها لداخل .

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

ساعات نجي نخدم قلقانة من مشاكل و ضغوطات ثانية بصح كى نبدا نخدم وندخل فالمود نرجع نورمال .

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

اكيد

عملك ممتع ليك ؟

نعم

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

ماعلاباليش كيفاش يشوفوني انا انسانة نتعامل بطبيعتي دايمًا نضحك مع الناس كامل .

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

نعم تقدر تقول .

الحالة 6 : ز

عندك ضغوطات في عملك؟ إذا كاين، كيفاش تتعامل معها؟

أي نعم، مرات كي يكونو الأطفال مراض نتحمل مسؤولية كبيرة، نحاول نهذاً وننظم وقتي

أوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة؟

نحترم بعضانا، وكل وحدة تعرف دورها .

تشوفي روحك قادرة تفهمي مشاعر الآخرين وتعاونيهم؟

نعم، خاصة مع الزميلات، نلاحظ عليهم إذا كانوا متوترين ، ونحاول نواسيهم .

كيفاش تشوفي روحك كموظفة؟ تحسي بالرضا؟

نشوف روحي نخدم بإخلاص، نحب الأطفال، نخدم بنيتي، بصح مرات نحس بالتعب، ومزال ما وصلت

للطموح اللي نعلم به .

تقدر تعبري على رأيك في الخدمة حتى لو كانوا مخالفينك كامل؟

نعم

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك؟

جزئيًا، نحس باللي نقدر مزال نطور نفسي أكثر .

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحسي بمشاعر سلبية، كيفاش تتصرفي؟

نحب نكون وحدي شوية، نهذاً .

كيفاش تتعاملي وتحلي مشاكلك؟

نفكر، نوزن الأمور، نحل الأمور تدريجيًا.

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة، كيفاش ديرى؟

في الأول نحس بالتوتر، بصح نحاول نتأقلم مع الوقت ونفهم الوضع .

واش أكثر حاجة تقلقك في خدمتك؟

كي يكون الضغط بزاف، الأطفال يبكيو، ولا الفوضى.

كي تتوتري بزاف، كيفاه تديرى؟

نسكت، نحب نكون وحدي شوية، نشرب ماء، نخرج ننتفس شوية.

أوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي؟

نكون نشيطة كي ندخل ونشوف الأطفال، بصح مع نهاية اليوم نكون مرهقة

تحسي أنو مستقبلك راح يكون أحسن؟

إن شاء الله، نطمح نكمل دراستي ندير دكتورا .

عملك ممتع ليك؟

نعم، نحب الأطفال ونفرح كي نشوفهم يكبروا ويتعلموا.

كيفاش نظرة الناس ليك؟

يقولولي طيبة، متخلقة .

تقدرى تتعاملي مع كل مشاكلك بنجاح؟

نحاول، مشي دايماً ننجح .

الحالة 7 : ب

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

نحاول نتجاهل بصح مرات يكون الضغط نحس راسي راح ينفجر

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

علاقة عادية

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

هاه خاصة مع الدراري الصغار نحس بيهم

كيفاش تشوف روحك كموظفه ؟ تحسي بالرضا ؟

نحب نخدم ونلتازم بخدمتي بصح نحس بتعب كبير

تقدر تعبر على رايبك في الخدمة حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

نقول رايبك بكل احترام

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

مزال عندي طموحات أكثر

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبية كيفاش تتصرف ؟

نرتابك بصح نحاول نطلب مساعدة اذا اضطررت

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

على حساب المشكل لي يصرا نحاول نحلو بلعقل

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

صمت ... طلبت شرح السؤال ثم قالت نتعود مع الوقت

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

البكا تاع دراري بزاف كي نكون تعبانة .

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

نسكت

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

نبدا نهار نشطة بصح كي نرجع للدار نحس بتعب كبير

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

اكيد عندي أمل

عملك ممتع ليك ؟

نحسها روتينية بصح الدراري الصغار البراءة لي فيهم تعطيك الطاقة

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

بلاك يشوفوني طيبة ساكنة بزاف

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

مش دايمًا اكد

الحالة 8 : س

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

نظم وقتي .

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

عادية ، مكاه تواصل بزاف انا نركز مع خدمتي

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

لا مش دايمًا ، بصح لي يحب مساعدة نساعدو .

كيفاش تشوف روحك كموظفة ؟ تحسي بالرضا ؟

جيدة نركز على خدمتي .

تقدر تعبر على رايبك في الخدمه حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

نعم أستطيع .

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

عندي إنجازات أكيد بصح مانشوفش روجي حققت طموحاتي .

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبيه كيفاش تتصرف ؟

نحاول ماننقلش

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

عادي نحاول نلقى حلول وحدي .

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

نتماشى معاها كي مانقدرش باينا نحس بإحباط .

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

الضغط

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

نحكم روجي مانبينش

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

عادي

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

مانخمش بزاف في المستقبل

عملك ممتع ليك ؟

ساعات يجيني تخمام اني قاعدة نخدم بزاف بلا نتيجة

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

بلاك يقولو سيريو

تقدر تتعامل مع كل شاكلتك بنجاح ؟

نحاول اكيد .

الحالة 9 : إ ل

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

مانحسش بضغط كبير انا نظم أموري .

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

علاقة مليحة نتفاهم معاهم .

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

مانركزش بزاف بصح كون تشكيلي نحاول نساعد بلي نقدر .

كيفاش تشوف روحك كموظفه ؟ تحسي بالرضا ؟

انا موظفة منظمة و مواظبة .

تقدر تعبر على رأيك في الخدمه حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

نعبر نورمال كي نكون مقتانعة بيه .

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

أكيد نحس حقتت جزء من أحلامي كنت حابة نخدم أستاذة ومع الاسف ماقدرتش ولقيت حاجة تشبه لواش
كنت حابة نخدم .

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبيه كيفاش تتصرف ؟

نفكر مليح قبل ما ندير اي حاجة

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

بالحوار يتحل كلش

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

نحاول نجاري الأمور

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

الإرهاق

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

نحاول منبنيش

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

حسب الظروف مرات مليحة مرات مش مليحة

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

نعم

عملك ممتع ليك ؟

أكيد نحس روحي ندير فحاجة تفيد

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

مليحة منظمة

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

نحاول على قد مانقدر ومرات نحتاج مساعدة ولا نصيحة

الحالة 10 : ر

عندك ضغوطات في عملك ؟ اذا كاين كيفاش تتعامل معها ؟

كل مره كيفاش ساعات نكون هادئة نتفكر بالعقل وساعات يحكمني الستراس نولي منخمش

اوصف لي علاقتك بالناس في الخدمة ؟

عادي علاقة زمالة نتعانو فيما يلزم .

تشوف روحك قادره تفهم مشاعر الاخرين وتعاونهم ؟

هاه عادي لي يحب نعاونو اكيد نعاونو .

كيفاش تشوف روحك كموظفة ؟ تحسي بالرضا ؟

الحمد لله بصح مازلت نتعلم .

تقدر تعبر على رايبك في الخدمه حتى لو كانوا مخالفينك كامل ؟

نعم ما عنديش مشكل

خدمتك ساعدتك تحقق ذاتك وطموحاتك ؟

كي تشوف وان كنت أكيد , خلاتني نخرج من وحد الدائرة كنت عايشة فيها وخالتي نسترجع ثقتي بنفسي

معنديش دور واحد فالدار .

كي تصرا لك مواقف صعبة وتحس بمشاعر سلبيه كيفاش تتصرف ؟

نسكت ونبقى هادية

كيفاش تتعامل وتحل مشاكلك ؟

على حساب المشكل لي يصرا بصح انا فالاغلب نبقي ساكتة ونختم نحوس على حلول .

كي تتغير ظروف العمل وتكون صعبة ، كيفاش تدير ؟

ما عندي واش ندير نحاول نتأقلم .

واش اكثر حاجه تقلقك في خدمتك ؟

الضغط و الخدمة بزاف

كي تتوتر بزاف كيفاه دير ؟

انا نسكت منبيش .

اوصفلي مزاجك في يوم عمل عادي ؟

مرتاحة كي يكون الضغط مش بزاف

تحس انو مستقبلك راح يكون احسن ؟

ساعات بصح نخاف منقدرش نكمل الخدمة ونرجع كيما كنت .

عملك ممتع ليك ؟

نعم عادي .

كيفاش نظرة الناس ليك ؟

يقولولي ناس ملاح بزاف .

تقدر تتعامل مع كل مشاكلك بنجاح ؟

نحاول .

