



جامعة الجزائر (02) أبو القاسم سعد الله

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس



الكفاءات الانفعالية في مواقف العمل الاشرافية وعلاقتها

باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

دراسة ميدانية بقطاع الجماعات المحلية الإقليمية (الولاية المنتدبة تقرت)

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف:

أ.د. سليمان جميلة

إعداد الطالب:

عبد المالك بن جلول

لجنة المناقشة المتكونة من:

رئيسا	جامعة الجزائر 02	أ.د. خطاش ربيعة
مقررا ومشرفا	جامعة الجزائر 02	أ.د. سليمان جميلة
مناقشا	جامعة الجزائر 02	أ.د. فرشان لويزة
مناقشا	جامعة الجزائر 02	أ.د. سعدو سامية
مناقشا	جامعة تيزي وزو	د. خمنو دنيا
مناقشا	جامعة الوادي	د. بوبكر منصور

السنة الجامعية: 2020/2019

فهرس المحتويات

الصفحة

أ	شكر وتقدير
ب	ملخص الدراسة
ز	فهرس المحتويات
ك	فهرس الجداول
ن	فهرس الأشكال
1	المقدمة

الجانب النظري

11-05	الفصل الأول: مدخل الدراسة
05	1-الإشكالية.....
09	2-تساؤلات الدراسة.....
09	3-فروض الدراسة.....
10	4-الهدف من الدراسة.....
10	5-الأهمية العلمية للدراسة.....
11	6-التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.....
71-12	الفصل الثاني: الكفاءات الانفعالية.....
14	تمهيد.....
15	أولاً: الكفاءات:
17	1-مفهوم الكفاءة.....
18	2-مكونات الكفاءة.....
18	3-أنواع الكفاءة.....
19	4-الكفاءات الاشرافية.....
21	5-صفات المشرف الناجح.....

22	ثانيا: الانفعالات:
22	تمهيد:
23	1-تعريف الانفعال.....
25	2-الانفعالات في الكتاب والسنة.....
27	3-نظريات الانفعالات.....
28	4-الانفعالات والجسد.....
31	5-الغضب كنموذج للانفعالات الأساسية.....
37	ثالثا: الكفاءات الانفعالية (الذكاء الانفعالي):
37	تمهيد:
38	1-التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي.....
39	2-تعريف الكفاءات الانفعالية.....
44	3-العلاقة بين الذكاء والانفعال.....
45	4-مكونات الذكاء الإنفعالي.....
51	5- خصائص مرتفعي ومنخفضي الذكاء الانفعالي.....
52	6-التفسير الفيزيولوجي للذكاء الانفعالي.....
56	7- النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي.....
64	8-أهمية الذكاء الإنفعالي.....
67	9-قياس الذكاء الانفعالي.....
129-72	الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
73	-تمهيد.....
74	أولا: الضغوط النفسية:
74	1-مفهوم الضغط النفسي.....
78	2-الضغط وبعض المفاهيم المرتبطة به.....
80	3-النظريات والنماذج المفسرة للضغوط.....
86	4-مفهوم الضغوط المهنية.....
88	5-النماذج النظرية لدراسة ضغوط العمل.....
95	6-مصادر ضغوط العمل.....

103	7- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل.....
105	ثانيا: استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.....
105	تمهيد:
106	1- مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.....
109	2- النماذج النظرية لاستراتيجيات مواجهة الضغوط.....
114	3- أنواع استراتيجيات المواجهة.....
120	4- محددات المواجهة الفعالة.....
121	5- مصادر استراتيجيات المواجهة.....
125	6- وظائف استراتيجيات المواجهة.....
126	7- الأساليب التنظيمية لإدارة ضغوط العمل.....
152-130	الفصل الرابع: الدراسات السابقة.....
131	1- تمهيد.....
131	أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت الكفاءات الانفعالية (الذكاء الانفعالي)
142	ثانياً: الدراسات السابقة التي تناولت استراتيجيات المواجهة.....
151	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة.....
الجانب التطبيقي	
187-153	الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة.....
154	تمهيد.....
154	1- المنهج المستخدم في الدراسة.....
154	2- حدود الدراسة.....
155	3- عينة الدراسة.....
159	4- أدوات القياس.....
186	5- أساليب التحليل الإحصائي.....
200-188	الفصل السادس: عرض نتائج الدراسة.....
189	تمهيد.....
190	1- عرض نتائج مستويات الكفاءات الانفعالية واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية... ..
193	2- عرض نتائج الفرضية الأولى

1953- عرض نتائج الفرضية الثانية.
1964- عرض نتائج الفرضية الثالثة.
1975- عرض نتائج الفرضية الرابعة.
1986- عرض نتائج الفرضية الخامسة.
1997- عرض نتائج الفرضية السادسة.
213-201	الفصل السابع: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.
202تمهيد.
2031- تفسير ومناقشة نتائج تساؤل الدراسة.
2042-تفسير ومناقشة الفرضية الأولى.
2063-تفسير ومناقشة الفرضية الثانية.
2074-تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة.
2085-تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة.
2106-تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة.
2107-تفسير ومناقشة الفرضية السادسة.
2128-خلاصة النتائج.
2139-الإقتراحات
224-214 • المراجع
225 • الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يبين قائمة الانفعالات الأساسية ووظائفها	25
02	جدول يمثل محاور وسمات مقياس قائمة معامل الانفعال لبار أون	67
03	جدول يمثل مكونات قائمة الكفاءات الانفعالية الإصدار الثاني (ECI.V2)	68
04	جدول يوضح مكونات اختبار الذكاء الانفعالي (MSCEIT. V2)	69
05	جدول يوضح خريطة معامل الانفعال لـ كوبر	70
06	جدول يوضح مكونات مقياس الذكاء الانفعالي لـ عبد الهادي وفاروق السيد عثمان	71
07	جدول يوضح المداخل الأربعة لدراسة ضغوط العمل حسب T.A Beehr	89
08	جدول يمثل توزيع أفراد العينة من حيث الأقدمية	156
09	جدول يمثل توزيع أفراد العينة من حيث السن	156
10	جدول يمثل توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي	157
11	جدول يمثل توزيع أفراد العينة من حيث طبيعة منصب العمل	158
12	جدول يوضح توزيع الفقرات حسب المحاور الأربعة المشكلة لمقياس الكفاءات الانفعالية	162
13	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة التعاطف	164
14	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعد كفاءة الوعي التنظيمي	164
15	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد كفاءة توجيه الخدمات	165
16	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد كفاءة حافز التغيير	166
17	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد كفاءة إدارة الأزمات	166
18	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد كفاءة تنمية الآخرين	167
19	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد كفاءة التأثير	168
20	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعد كفاءة القيادة الإيجابية	168

169	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعء كفاءة العمل الجماعي	21
170	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعء التقييم الدقيق للذات	22
170	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية الثقة بالذات	23
171	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة الوعي بانفعالات الذات	24
172	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة التكيف	25
172	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة توجيه الإنجاز	26
173	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة ضبط انفعالات الذات	27
174	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة المبادرة	28
174	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة التفاؤل	29
175	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لكفاءة الشفافية	30
175	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية لكل كفاءة والدرجة الكلية للمقياس	31
177	جدول يوضح حساب معامل صدق مقياس الكفاءات الانفعالية باستخدام طريقة المقارنة الطرفية	32
177	جدول يوضح معاملات الثبات لأبعاد مقياس الكفاءات الانفعالية والدرجة الكلية للمقياس	33
179	جدول يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لمقياس (CISS) على العينة الأمريكية	34
180	جدول يوضح ثبات مقياس CISS بطريقة إعادة التطبيق	35
180	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعء الاستراتيجية الموجهة نحو المهمة	36
181	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعء الاستراتيجية الموجهة نحو الانفعال	37
182	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين الفقرات بالدرجة الكلية لبعء الاستراتيجية الموجهة نحو التجنب	38
183	جدول يوضح ترتيب قيم معاملات الارتباط بين درجات الابعاد الثلاثة والدرجة الكلية للمقياس	39
184	جدول يوضح حساب معامل صدق مقياس الاستراتيجيات (CISS) باستخدام طريقة	40

	المقارنة الطرفية	
185	جدول يوضح معاملات الثبات لأبعاد مقياس (CISS) والدرجة الكلية للمقياس	41
186	جدول يفسر قيم الدرجات المحصل عليها في مقياس CISS	42
190	جدول يوضح نتائج الكفاءات الانفعالية ومحاورها	43
191	جدول يوضح توزيع نسب أفراد العينة حسب مستويات الكفاءات الانفعالية	44
192	جدول يوضح نتائج استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	45
192	جدول يوضح نتائج أفراد العينة حسب نسب توزيع الاستراتيجيات المستعملة حسب مقياس CISS	46
193	جدول يوضح العلاقة بين مستوى الكفاءات الانفعالية واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	47
194	جدول يوضح العلاقة بين مستوى الكفاءات الانفعالية وأبعاد استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	48
194	جدول يوضح العلاقة بين محاور الكفاءات الانفعالية وأبعاد استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	49
195	جدول يوضح دلالة الفروق في مستويات الكفاءات الانفعالية لدى أفراد العينة باختلاف الأقدمية في المهنة	50
196	جدول يوضح دلالة الفروق في مستويات الكفاءات الانفعالية لدى أفراد العينة باختلاف المستوى التعليمي	51
197	جدول يوضح دلالة الفروق في نوع الاستراتيجيات المستخدمة لدى أفراد العينة باختلاف الأقدمية في المهنة	52
198	جدول يوضح دلالة الفروق في نوع الاستراتيجيات المستخدمة لدى أفراد العينة باختلاف طبيعة المنصب (اداري، تقني)	53
199	جدول يوضح قيمة "ف" لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الذكور والإناث ذوي معدل السن (أقل من 40 سنة ويساوي أو أكبر من 40 سنة) في مستويات كفاءاتهم الانفعالية	54

فهرس الأشكال

الصفحة	فهرس الأشكال	الرقم
57	شكل يوضح نموذج "بار-أون" لمكونات الذكاء الانفعالي	01
59	شكل يوضح مكونات الذكاء الانفعالي كما يراها "ماير وسالوفي"	02
61	شكل يوضح نموذج "دانيال جولمان" للذكاء الانفعالي	03
62	شكل يوضح نموذج "ستينر" للذكاء الانفعالي	04
82	شكل يوضح تخطيط عام لنظرية هانز سيلبي (selye)	05
85	شكل يوضح نظرية التقييم المعرفي لفولكمان ولازاروس	06
90	شكل يوضح نموذج والتس وزملائه	07
91	شكل يوضح نموذج سيزلاقي و والاس لتفسير ضغوط العمل	08
93	شكل يوضح النموذج الاجتماعي البيئي لكاتز وكان	09
94	شكل يوضح نموذج ضغوط العمل لقبسون وزملائه Gubson et al	10
156	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية	11
157	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	12
158	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	13
158	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل	14
191	شكل يوضح مستويات الكفاءات الانفعالية	15