

**الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية
والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية
(دراسة مقارنة بين الذكور والإناث بشركات الكهرباء)**

رسالة مقدمة من الطالبة

غادة زكريا رجب إبراهيم

بكالوريوس خدمة اجتماعية – المعهد العالي للخدمة الاجتماعية – القاهرة – ١٩٩٩
دبلوم في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠٠١
ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس –
٢٠١٠

**لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الإنسانية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس**

٢٠١٨

صفحة الموافقة على الرسالة

الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية

والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية

(دراسة مقارنة بين الذكور والإناث بشركات الكهرباء)

رسالة مقدمة من الطالبة

غادة زكريا رجب إبراهيم

بكالوريوس خدمة اجتماعية – المعهد العالي للخدمة الاجتماعية – القاهرة – ١٩٩٩

دبلوم في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠٠١

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٠

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

التوقيع

اللجنة:

١- أ.د/أحمد مصطفى العتيق

أستاذ علم النفس البيئي ورئيس قسم العلوم الإنسانية البيئية – معهد الدراسات والبحوث
البيئية – جامعة عين شمس

٢- أ.د/جمال شفيق أحمد

أستاذ علم النفس – كلية الدراسات العليا للطفولة
جامعة عين شمس

٣- أ.د/مدحت محمد محمود أبو النصر

أستاذ تنظيم المجتمع – كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة حلوان

**الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية
والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية
(دراسة مقارنة بين الذكور والإناث بشركات الكهرباء)**

رسالة مقدمة من الطالبة

غادة زكريا رجب إبراهيم

بكالوريوس خدمة اجتماعية – المعهد العالي للخدمة الاجتماعية – القاهرة – ١٩٩٩
دبلوم في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠٠١
ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس –
٢٠١٠

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

تحت إشراف:

١ – د.أ/أحمد مصطفى العتيق

أستاذ علم النفس البيئي وعميد معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

٢ – د.أ/محمود عبد الحميد حسين

أستاذ علم الاجتماع – كلية الآداب
جامعة دمياط

ختم الإجازة:

أُجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٨

موافقة مجلس الجامعة / / ٢٠١٨

موافقة مجلس المعهد / / ٢٠١٨

٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ {

[المجادلة: ١١]

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

صدق رسول الله حيث قال:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ((إِنَّ اللَّهَ لَا يَنْظُرُ إِلَى صُورِكُمْ وَأَمْوَالِكُمْ وَلَكِنْ يَنْظُرُ إِلَى قُلُوبِكُمْ وَأَعْمَالِكُمْ))

[رواه مسلم]

شكر وتقدير

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي بِنِعْمَتِهِ تَتِمُّ الصَّالِحَاتُ

يطيب لي أن أتوجه بأسمى معاني الشكر والتقدير والعرفان إلى أ.د/ أحمد مصطفى العتيق - أستاذ علم النفس البيئي وعميد معهد الدراسات والبحوث البيئية بجامعة عين شمس - لقبول سيادته الإشراف على الرسالة، كما تتشرف الباحثة بالتلمذة على يد سيادته واهتمام سيادته بكل صغيرة وكبيرة في سبيل أن تخرج هذه الرسالة بشكل علمي مشرف، وتشكر الباحثة أستاذها على معاملته النبيلة ودعمه واللامتناه، ولا تجد الباحثة من الكلمات ما يوافيه حقه من التقدير والثناء إلا الدعاء لسيادته بدوام الصحة وأن يحفظه الله ويجعله سنداً لجميع أبنائه وجزاه الله عنا خير الجزاء .

كما تتقدم الباحثة بأسمى معاني الشكر والاحترام والعرفان بالجميل إلى أ.د/ محمود عبد الحميد حسية - أستاذ علم الاجتماع وكيل كلية الآداب دمياط، لقبول سيادته الإشراف على هذه الرسالة، فقد كان بحق نعم الأستاذ ونعم المشرف الذي لا يألئ جهداً في مساعدة طلابه الباحثين، وتشكر الباحثة لأستاذها معاملته النبيلة ورعايته ومساعدته المتوالية للباحثة، ولسيادته كل الشكر والتقدير وجزاه الله عني خير الجزاء، ولا تجد الباحثة من الكلمات ما يوافيه حقه من التقدير والثناء غير الدعاء إلى الله سبحانه وتعالى بدوام الصحة، وأن يديم الله على سيادته حب الناس وتقديرهم له .

كما تتوجه الباحثة بالدعاء بالرحمة والمغفرة أ.د/ سوسه إسماعيل عبد الهادي - أستاذ علم النفس المساعد كلية البنات بجامعة عين شمس فقد أعطتني سيادتها من ثقها وحبها، كما تشرفت الباحثة بالتلمذ على يد سيادتها .

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

مستخلص الدراسة

يعاني قطاع الخدمات في معظم الدول النامية من قلة الموارد البشرية المؤهلة وقلة الموارد المالية، مما يحتم التركيز على أداء الفرد وإنتاجيته ودراسة المشكلات التي تؤثر فيهما، ولعل تعرض الفرد العامل لمستويات عالية من ضغط العمل يعتبر من أهم تلك المشكلات، وذلك لما يتركه من آثار سلبية نفسية وجسدية على الفرد، وبالتالي على المنظمة، والمجتمع بصفة عامة، لذا تحاول الباحثة في تلك الدراسة أن تتوصل إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني (الانفعالي، العاطفي) وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية التي يتعرض لها العاملون في شركة توزيع الكهرباء، ولقد قامت الباحثة بتطبيق أدوات الدراسة (مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية) على العاملين بقطاع الموارد البشرية بمنطقتي جنوب وشمال القاهرة للكهرباء، ولقد بلغت عينة الدراسة (١٢٦) فرداً. نوع الدراسة تحليلية وصفية مقارنة، وتستخدم الباحثة في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي، وقد أوضحت النتائج وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية، كما لا يوجد فرق دال إحصائياً بين منطقة جنوب ومنطقة شمال في ضغوط بيئة العمل والضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وضغوط الدور المهني، كما يوجد فروق دالة إحصائياً بينهما في الضغوط المعرفية والضغوط السلوكية لصالح منطقة جنوب حيث أن منطقة الجنوب تتعرض لضغوط سلوكية ومعرفية أكثر من منطقة شمال، وعدم وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية.

ملخص الدراسة

مقدمة

احتل الذكاء الوجداني (العاطفي، الانفعالي) مركزية هامة في مجال علم النفس حيث قام علماء النفس بدراسة الذكاء من جميع جوانبه، ولقد بنيت العديد من النظريات التي تفسر أبعاده وبنيته ومن هذه النظريات نظرية سيبرمان وثرستون وثورنديك والقوصي وجيلفورد وأبو حطب وجولمان، حيث اجتمعت العديد من التصورات النظرية والأدلة العلمية التي قدمتها العديد من الدراسات لتشير إلى أهمية الذكاء الوجداني في التنبؤ بالنجاح في مختلف مجالات الحياة، سواء كان نجاحاً علمياً أو عملياً وغيره، كذلك ارتبطت أهمية مفهوم الذكاء الوجداني بعدد من المتغيرات الأخرى التي أسهمت في إبراز القيمة الحقيقية له.

(Parlini: 2006, p. 45)

وتتضح أهمية الذكاء الوجداني من أهميته في تحقيق التواصل والتوافق مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم، فقد أشار جولمان إلى أن النجاح في الحياة يتطلب (٢٠%) من الذكاء العام و(٨٠%) من الذكاء الوجداني، كما أن هذه الأهمية تظهر في أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني يستطيع استخدام المدخلات الوجدانية في الحكم وفي اتخاذ القرارات ويتميز بالدقة في التعبير عن الانفعالات مما يجعله قادراً على الاتصال الوجداني مع الآخرين (Caruso: 2003, p.78).

كما أن التحولات الاجتماعية والاقتصادية التي يمر بها المجتمع المعاصر قد أدت إلى تغير في الهوية الإنسانية وفي النسق القيمي، فقد أصبحنا في عصر الضغوط والأزمات النفسية والاجتماعية والبيئية والتحولات السريعة والعميقة في حياة البشرية. وازدادت الحياة تعقيداً وتوسعت مطالبها وحاجتها وازدادت الضغوط الواقعة على الفرد لمواكبة التسارع الحضاري والعلمي لتحقيق رغباته وإنجاز مطالبه وطموحاته، هذا التسارع زاد مرة أخرى من الضغوط على النفس البشرية وتحملها أكثر من طاقاتها بغية اللحاق بالحضارة ومجاراة التغير والتطور العلمي والحضاري المستمر، والتغير يحمل معه التبدل في السلوك، وينتج عنه بعض

الاحباطات، والانحرافات، والضغوط التي تشكل عبئاً على قدرة ومقاومة الأفراد في التحمل، وهذا القلق والضيق والتوتر شئ طبيعي وقد يكون إيجابي ولكن عندما تستمر الأعراض لفترة زمنية طويلة فإنها تصبح آنذاك دلائل على اضطراب وضغوط نفسي مزمن وضار مما يتطلب التدخل لحل تلك المشكلات والضغوط النفسية والاجتماعية والبيئية التي تعد "القاتل الصامت" في هذا العصر (ماجدة بهاء الدين: ٢٠٠٨، ص ص ١٩ - ٢٠).

كما تعد ضغوط العمل إحدى التحديات المعاصرة التي يتعرض لها العنصر البشري في أي منظمة أو مؤسسة على اختلاف نشاطها، وذلك لما يترتب عليها من آثار سلبية خاصة على المدى الطويل سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات، ومن هنا، فقد تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة من جانب الباحثين في مجالات الطب، وعلم النفس، والسلوك التنظيمي بهذه الظاهرة، حيث تمثل ضغوط العمل رد الفعل النفسي، والفسيولوجي، والسلوكي للتغيرات، والأحداث في البيئة المحيطة بالفرد وقد تزايد الاهتمام بضغوط العمل، حيث أثبتت الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالباً من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، وإحباط، وتوتر فقط، بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها (حريم: ٢٠٠٤، ص ١٦٠).

مشكلة الدراسة

إن التقدم في جميع مجالات الحياة المتسارعة يؤثر على العاملين وكثيراً ما يتردد أن الضغوط والضيق، والقلق والتوتر، والإحباط، والفشل في أداء العمل، والانفعالات غير السارة التي يمر بها العاملين تؤثر في سلوكهم، كما أن عدم انقائهم لاستراتيجيات أو أساليب مواجهة الضغوط بشكل علمي في ميدان العمل قد يؤدي للعديد من المشكلات التي تسبب العديد من الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين وعدم انجاز مهام العمل وعدم التكيف مع الزملاء والرؤساء. كما يعاني قطاع الخدمات في معظم الدول النامية من قلة الموارد البشرية المؤهلة، وقلة الموارد المالية، مما يحتم التركيز على أداء الفرد وإنتاجيته ودراسة المشكلات التي تؤثر فيهما ولعل تعرض الفرد العامل لمستويات عالية من ضغط العمل يعتبر من أهم تلك المشكلات، وذلك لما يتركه من آثار سلبية نفسية وجسدية على الفرد، وبالتالي على المنظمة

والمجتمع بصفة عامة. وقد تم اختيار شركة توزيع الكهرباء كمجال للتطبيق لأهمية الدور الذي تقوم بهذه الشركة في تقديم الخدمات، والدفع في عجلة التنمية والتطوير. وبالتالي تتمثل مشكلة البحث في الذكاء الوجداني وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية التي يتعرض لها العاملون في شركة توزيع الكهرباء.

أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق هدفها من خلال معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء وذلك من خلال الكشف عن الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء والكشف عن مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية البحث في جانبين هما الجانب العلمي والجانب العملي كما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية

- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية وحداثة موضوع الذكاء الوجداني باعتباره ركيزة وسمّة أساسية من سمات العصر الحديث وباعتباره أسمى أهداف التنمية البشرية، لما له من دور في تطوير المجتمع وازدهاره من خلال إنتاج الأفكار والحلول الجديدة للمشكلات والضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية غير المألوفة.
- تساعد الدراسة الحالية في توجيه نظر المؤسسات المهنية إلى تنمية الموارد البشرية وتطويرها لتواكب اتجاهات الحديثة في العمل والتي تدعو إلى أهمية التدريب على تنمية الذكاء الوجداني لحل المشكلات والضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- تساعد الدراسة الحالية في توجيه نظر الرؤساء إلى أهمية تنمية الذكاء الوجداني عند العاملين والتعرف على الطرق والأدوات المستخدمة لتحقيق ذلك.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- تسهم الدراسة الحالية في معرفة علاقة الذكاء الوجداني بأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية للعاملين بقطاع الموارد البشرية بشركات الكهرباء. بهدف النهوض بمستوى الذكاء الوجداني للعامل باعتباره الركيزة الأساسية للإنتاج وتزويدهم بمعلومات حول الطرق والأساليب لمواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- وتعد الدراسة الحالية تطبيقاً لطرق حل المشكلات ومواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- تسهم الدراسة الحالية في تزويد القائمين على عملية تنمية الموارد البشرية بمهارات الذكاء الوجداني وحل المشكلات في مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية.
- المساعدة على تنظيم برامج إرشادية وعلاجية وفقاً لما ستفسر عنه النتائج.

فروض الدراسة

تتحدد فروض الدراسة فيما يلي:

١. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمنطقة العمل (شمال وجنوب) على مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمنطقة العمل (شمال وجنوب) على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للجنس (ذكور - إناث) على مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للجنس (ذكور - إناث) على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.
٦. لا توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للفئة العمرية على أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.

٧. لا توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للفئة العمرية على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.
٨. توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للوظيفة على أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.
٩. توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للوظيفة على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.
١٠. توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للمؤهل على أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.
١١. توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للمؤهل على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.
١٢. توجد فروق دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني ونوع عينة البحث (ذكور - إناث) ومنطقة العمل (شمال - جنوب).
١٣. توجد فروق دالة إحصائية بين الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء ونوع عينة البحث (ذكور - إناث) ومنطقة العمل (شمال - جنوب).
١٤. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء.

منهجية الدراسة

نوع الدراسة: دراسة وصفية تحليلية مقارنة.

المنهج: تعتمد هذه الدراسة على استخدام المنهج الاجتماعي الذي يساعد على عرض مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها والذي يستهدف معرفة خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها، ومن خلال ذلك نستطيع وضع توصيات بشأن الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها.

حدود الدراسة:

الحد المكاني:

١. شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء.
٢. شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء.

الحد الزمني: استغرقت هذه الدراسة حوالي عامين تقريباً، حيث تم تطبيق المقاييس على العاملين بشركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء وشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء في شهر مايو / ٢٠١٧ وبذلك تتحدد الدراسة بالإطار الزمني للدراسة، وهو العام الدراسي (٢٠١٧ - ٢٠١٨).

الحد البشري: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء وشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة طبقية عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة مكونة من (١٢٦) مفردة تنقسم إلى (٦٦) من الذكور و(٦٠) من الإناث، مقسمة كالتالي:

- (٣٣) ذكور من العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء.
- (٣٠) إناث من العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء.
- (٣٣) ذكور من العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء.
- (٣٠) إناث من العاملين بقطاع الموارد البشرية بشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء.

أدوات الدراسة: تمثلت في

- مقياس الذكاء الوجداني (إعداد: بار - أون: ترجمة أ.د/ صفاء الأعسر، د/ سحر فاروق علام).
- مقياس أساليب مواجهه الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية (إعداد الباحثة).

الاختبارات الاحصائية:

- معامل الارتباط لبيرسون Pearson Correlation Coefficient
- المتوسط والانحراف المعياري Mean & Standard Deviation
- اختبار "ت" للمجموعات المستقلة Independent Samples T Test

نتائج الدراسة

١. نتيجة الفرض الأول:

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- توجد علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وذلك يدل على أن كلما زاد الذكاء الوجداني قلت الضغوط النفسية والاجتماعية والبيئية لدى العاملين في شركات الكهرباء.

٢. نتيجة الفرض الثاني:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمنطقة العمل (شمال وجنوب) على مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- عدم وجود فرق دال إحصائياً بين منطقة جنوب ومنطقة شمال في أساليب مواجهة الضغوط المتمثلة في (ضغوط بيئة العمل والضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وضغوط الدور المهني)، في حين توجد فروق دالة إحصائياً بينهما في الضغوط المعرفية والضغوط السلوكية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لصالح منطقة جنوب أي إن منطقة الجنوب تتعرض لضغوط سلوكية ومعرفية أكثر من منطقة شمال.

٣. نتيجة الفرض الثالث:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً لمنطقة العمل (شمال وجنوب) على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء
- عدم وجود فرق دال إحصائياً بين منطقة جنوب ومنطقة شمال في الذكاء الوجداني، حيث بلغت قيمة "ت" (٠,٠٧٤) فنجد أن الذكاء الوجداني لدى منطقة الجنوب أقل من منطقة الشمال حيث بلغ المتوسط لمنطقة الجنوب (٣٩٥,٢٠) مقابل (٤١١,١٩) للمنطقة الشمال.

٤. نتيجة الفرض الرابع:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للجنس (ذكور - إناث) على مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئة لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- عدم وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في أساليب مواجهة الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية، حيث بلغت قيمة "ت" على الترتيب (٠,١٤٢, ٠,١١٠, ٠,٥١٨, ٠,٦٦٥, ٠,٢٧٥, ٠,٣٩٣, ٠,١٥٤).

٥. نتيجة الفرض الخامس:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية طبقاً للجنس (ذكور وإناث) على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- عدم وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني، حيث بلغت قيمة "ت" ٠,٥٥٢.

٦. نتيجة الفرض السادس:

- لا توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للفئة العمرية على أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- عدم وجود فرق دال إحصائياً بين العاملين بشركات الكهرباء طبقاً للفئة العمرية على مقياس أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية، حيث بلغت قيمة "ف" على الترتيب (٢,٧٠, ١,٦٧, ٢,٠١٢, ٣,٠٥٠, ٠,٥٣٩, ٢,٤٣٥). وذلك يعني صحة الفرض القائل بعدم وجود فرق طبقاً للفئة العمرية على أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.

٧. نتيجة الفرض السابع:

- لا توجد فروق دالة إحصائية طبقاً للفئة العمرية على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.

- وجود فرق دال إحصائياً بين العاملين بشركات الكهرباء طبقاً للفئة العمرية على مقياس الذكاء الوجداني، حيث بلغت قيمة "ف" (٥,٩٩٩) عند مستوى دلالة (٠,٠١) أي أن الأكبر سناً أكثر ذكاءً وجداني. وبالتالي هذا يعني عدم صحة الفرض.

٨. نتيجة الفرض الثامن:

- توجد فروق دالة إحصائياً طبقاً للوظيفة على أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- وجود فرق دال إحصائياً بين العاملين بشركات الكهرباء طبقاً للوظيفة على مقياس أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية والبيئية، حيث بلغت قيمة "ف" على الترتيب (٣,٢٢٢، ٦,٢٣٧، ١٠,٠٤٠، ٣,٥٣٦، ٢,٦٦٤، ٨,١٣٢) عند مستوى دلالة (٠,٠١) أي وجود اختلاف بين درجة مدخل البيانات وأخصائي الحاسب مع كلاً من الباحث والكاتب والمحاسب حيث أن مدخل البيانات وأخصائي الحاسب أكثر ضغوط نفسية وبالتالي هذا يعني صحة الفرض.

٩. نتيجة الفرض التاسع:

- توجد فروق دالة إحصائياً طبقاً للوظيفة على مقياس الذكاء الوجداني لدى العاملين بشركات الكهرباء.
- وجود فرق دال إحصائياً بين العاملين بشركات الكهرباء طبقاً للوظيفة على مقياس الذكاء الوجداني، حيث بلغت قيمة "ف" (٥,٩٩٩) عند مستوى دلالة (٠,٠١) أي وجود اختلاف بين درجة أخصائي الحاسب مع كلاً من الباحث والمحاسب والكاتب ومدخل البيانات حيث أن أخصائي الحاسب أقل ذكاءً وجداني وبالتالي اتضح صحة فرض الدراسة وبالتالي هذا يعني صحة الفرض.

١٠. نتيجة الفرض العاشر:

- توجد فروق دالة إحصائياً طبقاً للمؤهل على أساليب الضغوط النفسية الاجتماعية البيئية لدى العاملين بشركات الكهرباء.