



مستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، إدارة الذات، الدافعية الذاتية، إدارة العلاقات، والوعي الاجتماعي) في الحد من الآثار النفسية والتنظيمية المترتبة على قرارات الإعفاء من العمل. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة من العاملين بالشركة. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية إيجابية لكافة أبعاد الذكاء العاطفي في التخفيف من الآثار السالبة للإعفاء عن العمل، أن الوعي بالذات وإدارة الذات والدافعية الذاتية تمثل ركائز أساسية تساعد الموظفين على إدارة انفعالاتهم، والحفاظ على توازنهم النفسي، وتحويل ضغوط الأزمة إلى دوافع إيجابية. أوصت الدراسة بضرورة دمج مهارات الذكاء العاطفي في الممارسات الإدارية للمنظمات، وتوفير برامج تدريبية لتعزيز القدرات العاطفية لدى العاملين لضمان مرونتهم في مواجهة التغيرات التنظيمية المتسارعة. كلمات مفتاحية: الذكاء العاطفي، إعفاء العاملين، الوعي بالذات، إدارة الذات، الدافعية الذاتية، الآثار السالبة.

Abstract

The study aimed to examine the extent to which the dimensions of emotional intelligence (self-awareness, self-management, self-motivation, relationship management, and social awareness) contribute to mitigating the psychological and organizational impacts resulting from work exemption decisions. The study adopted a descriptive-analytical approach, collecting data via a questionnaire distributed to a sample of company employees. The findings revealed a statistically significant positive effect of all emotional intelligence dimensions in alleviating the negative consequences of work exemption. Specifically, self-awareness, self-management, and self-motivation act as essential pillars that help employees manage their emotions, maintain psychological balance, and convert crisis-induced stress into positive motivation. The study recommends integrating emotional intelligence skills into organizational managerial practices and providing training programs to enhance employees' emotional capabilities, ensuring their resilience in the face of rapid organizational changes.

Keywords: Emotional Intelligence, Employee Exemption, Self-Awareness, Self-Management, Self-Motivation, Negative Impacts.

مقدمة

يعتبر الذكاء العاطفي من الأساليب الضرورية في البيئة التنظيمية للمؤسسات وسلوك قادتها، وتتمظهر أبعاد الذكاء في عدد من العناصر المرتبطة بالأفراد، كالوعي بالذات، وإدارة الذات، والدافعية الذاتية، أو المرتبطة بالبيئة المحيطة كالوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات. في ظل ظروف المؤسسات، هنالك الكثير من التحديات الداخلية والخارجية التي من أبرزها أن تكون مضطربة في بعض الأحيان للتخلي عن بعض أو كل العاملين فيها، مما يكون له آثار سلبية على المؤسسة والفئات التي تم إعفاؤها عن العمل. فتصاحب هذه الفئات آثار نفسية كالصدمة والإحباط والشعور بعدم الأمان وفقدان الثقة بالنفس والشعور بالقلق والفشل والاكتئاب، خاصة مع طول فترة البطالة والشعور بالغضب والظلم، بالإضافة إلى الآثار الاقتصادية كفقدان الدخل وما يصاحبه من صعوبة في تلبية الحاجات الأساسية وتراكم الديون وتأثيره على المستوى المعيشي، إلى جانب الآثار الاجتماعية. ولا تنسى الآثار السالبة المهنية والتنظيمية مثل ضعف الثقة في المؤسسة واضطراب سير العمل وزيادة العبء على بقية الموظفين وانخفاض الإنتاجية وضعف الروح المعنوية. في هذه الدراسة نتناول دور الذكاء العاطفي في تخفيف الآثار السالبة الناجمة عن الإعفاء عن العمل، بالتركيز على العاملين لدى شركة (حجار) بعد أحداث 15 أبريل 2023.

مشكلة الدراسة: تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي: هل يؤثر الذكاء العاطفي في تخفيف الآثار السالبة لإعفاء العاملين من العمل؟ وتتفرع منه الأسئلة التالية:

هل يؤثر الوعي بالذات في تخفيف الآثار السالبة للإعفاء من العمل؟

هل تؤثر إدارة الذات في تخفيف الآثار السالبة للإعفاء عن العمل؟

هل تسهم الدافعية الذاتية في تخفيف آثار الإعفاء عن العمل؟

إلى أي مدى تسهم إدارة العلاقات في تخفيف آثار الإغفاء عن العمل؟

ما مستوى تأثير الوعي الاجتماعي في تخفيف آثار الإغفاء عن العمل؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من سعيه إلى الإسهام في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، من خلال دراسة أثر الذكاء العاطفي في تخفيف الآثار السالبة المترتبة على إغفاء العاملين، كما يسلط البحث الضوء على أحد الموضوعات المعاصرة التي تكتسب أهمية متزايدة في ظل التغيرات التنظيمية المتسارعة التي تشهدها المنظمات، ويسهم البحث في توضيح العلاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة والآثار النفسية والتنظيمية الناتجة عن إغفاء العاملين، بما يساعد على سد فجوة في الدراسات العربية، ويقدم إطاراً نظرياً يمكن الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية ذات صلة.

الأهمية العملية: لتتضح الأهمية العملية لهذا البحث في إمكانية الاستفادة من نتائجه في تحسين الممارسات الإدارية داخل المنظمات في إدارة الموارد البشرية، من خلال توضيح دور الذكاء العاطفي في إدارة قرارات إغفاء العاملين بأسلوب يقلل من أثارها، كما تساعد نتائج البحث القيادات الإدارية على تبني أساليب أكثر إنسانية وفعالية في التعامل مع العاملين عند الإغفاء، بما يسهم في الحد من التوترات التنظيمية، والحفاظ على الروح المعنوية للعاملين المتبقين، وتعزيز الانتماء الوظيفي داخل المنظمة.

أهداف الدراسة:

- 1/ التعرف على مفهوم الوعي الذاتي وإسهامه في التخفيف من الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 2/ توضيح دور إدارة الذات في تخفيف الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 3/ تسليط الضوء على أهمية الدافعية الذاتية في تخفيف الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 4/ إبراز مكانة إدارة العلاقات كوسيلة للتخفيف من الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 5/ بيان فعالية الوعي الاجتماعي في التخفيف من الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.

فروض الدراسة:

- 1/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وتخفيف الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 2/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات وتخفيف الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 3/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدافعية الذاتية وتخفيف الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 4/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات وتخفيف الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.
- 5/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي وتخفيف الآثار السالبة للإغفاء عن العمل.

الدراسات السابقة

دراسة عبد الشكور زكريا إسحاق وأحمد إبراهيم أبوسن (2022): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي المدرك في نية ترك العمل في الجامعات الخاصة بولاية الخرطوم، كما هدفت إلى بيان دور الانتماء التنظيمي كمؤثر وسيط في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ونية ترك العمل. كما صيغت فرضيات الدراسة في وجود أثر ذي دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل، ووجود أثر للانتماء التنظيمي كمؤثر وسيط في هذه العلاقة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل، مع وجود دور غير مباشر من خلال الانتماء التنظيمي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات الدعم التنظيمي داخل الجامعات والعمل على رفع مستوى الانتماء التنظيمي بما يسهم في تقليل نية ترك العمل لدى العاملين.

دراسة مبروك عبد السلام وآخرون (2025): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للعاملين، كما هدفت إلى بيان العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية. وتضمنت فرضيات الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي للمعزى للمتغيرات الشخصية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر قوي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، مع وجود فروق مرتبطة ببعض المتغيرات الشخصية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتكثيف مهارات الذكاء العاطفي لما لها من دور في تحسين الأداء الوظيفي ورفع كفاءه العمل المؤسسي.

دراسة أحمد عطاء الله وآخرون (2025): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في مستوى أداء العاملين، كما هدفت إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الشخصية. وتضمنت فرضيات الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التأثير المعزى للمتغيرات الشخصية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات،

وتم تحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، مع عدم وجود فروق معنوية تعزى لمعظم المتغيرات الشخصية. وأوصت الدراسة بضرورة دمج مهارات الذكاء العاطفي ضمن برامج التدريب والتقييم الوظيفي لتعزيز الأداء وتحسين بيئة العمل.

دراسة مسارة عبدالرحمن (2026): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء العاطفي في أداء موظفي الجهات الحكومية، كما هدفت إلى قياس العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. وتضمنت فرضيات الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الشخصية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي مع تفسير جزئي للكتابين في الأداء، وعدم وجود فروق مرتبطة بالمتغيرات الشخصية. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية لتنمية مهارات الذكاء العاطفي وتعزيز بيئة عمل داعمة تساهم في تحسين الأداء وتقليل الضغوط الوظيفية.

مفهوم الذكاء العاطفي:

(محمد عبدالرحمن، 2022): الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على الوعي بمشاعره وفهمها وضبطها، والتعامل الإيجابي مع مشاعره الآخرين بما يحقق التوافق النفسي والاجتماعي.

(نادية محمود عبده 2023) الذكاء العاطفي هو مجموعة من القدرات الانفعالية التي تساعد الفرد على التحكم في الانفعالات، والتعاطف مع الآخرين، وبناء علاقات اجتماعية ناجحة.

(أحمد حسن الرغبي 2024): الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على ادراك الانفعالات الذاتية والغيرية وتنظيمها وتنظيمها وتوظيفها في اتخاذ القرارات والتكيف مع مواقف الحياة المختلفة.

(سعاد عبد الكريم 2025): الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على ادارة عواطفه بصورة واعية، وفهم عواطف الآخرين، واستخدام هذه القدرات في تحسين الاداء الأكاديمي والاجتماعي والمهني.

الوعي بالذات

(منة حسن وآخرون 2024): الوعي بالذات يعزز فهم الفرد لقيمه واهدافه الشخصية، مما يرفع ذكائه العاطفي في التعامل مع الضغوط واتخاذ القرارات الواعية، ويؤيد قدرته على التعاطف مع الآخرين.

(اماني النوسري 2024): يميز هذا البحث بين الوعي بالذات العام (كيف يراك الآخرون) والوعي بالذات الخاص (الانتباه لمشاعرك الداخلية)، مع التركيز على ان ارتفاع الوعي بالذات يحسن قدرة الفرد على التحكم بالعواطف والتفاعل بذكاء عاطفي.

(حسام محمد صبار 2023): الوعي بالذات مرتبط ب الابداع العاطفي، أي الشخص الذي يدرك مشاعره ويستطيع ان يستخدمها بشكل خلاق في مواقف حياته المختلفة.

(سامية عبدالله عبدالمنعم 2022): مفهوم الوعي بالذات يعد عنصرا من عناصر الذكاء العاطفي التي جانب تنظيم سلوكيات الافراد في المواقف المختلفة وتظهر للدراسة ان الوعي بالذات جزء من مكونات الذكاء العاطفي وله دور مهم في تعديل السلوك تجاه المواقف والتحديات.

ادارة الذات

(حسام محمد صبار 2023): اوضح الباحث ان ادارة الذات تساعد الافراد على توجيه مشاعرهم بشكل ايجابي، مما يعزز الذكاء العاطفي ويقلل من اثار الضغوط النفسية والانفعالية.

(سامر عبدالهادي، محمود غرابية 2023): تمثل قدرة الفرد على تنظيم مشاعره والسيطرة على ردود افعاله الانفعالية، واكدا انها عنصر جوهري في الذكاء العاطفي يساهم في تحسين التنظيم العاطفي.

(ناصر أحمد العكايد 2024): مجموعة من المهارات النفسية والسلوكية التي تمكن الفرد من ضبط انفعالاته وتوجه سلوكه بما يتوافق مع متطلبات المواقف الاجتماعية والسياسية، والذكاء العاطفي يعزز ادارة الذات من خلال الوعي بالمشاعر والقدرة على التحكم بها، مما ينعكس ايجابا على العلاقات الاجتماعية والقرارات السلوكية.

(فاطمة الزهراء بن عيسى 2023): تعرف ادارة الذات بانها عملية داخلية مستمرة يراقب فيها الفرد سلوكه وانفعالاته ويقوم بتعديلها بما يحقق التوازن النفسي والذكاء العاطفي يمثل الإطار المعرفي والانفعالي الذي تستند اليه ادارة الذات، حيث لا يمكن للفرد ادارة ذاته دون فهم مشاعره اولاً.

الدافعية الذاتية:

(حامد زهران 2020): يعرف الوقيعة الذاتية بأنها وعى الفرد بذاته كما هي في الواقع ، وفهمه لنقاط القوة والضعف لديه بما يساعده على التوافق النفسي السليم ، والذكاء العاطفي يساعد الفرد على فهم مشاعره بصدق ، مما يعزز واقعيته في تقييم ذاته .

(احمد عزت راجح 2021): يشير الى ان الواقعية ، بعيدا عن التحقيق للذات في ضوء الخبرات الواقعية ، بعيدا عن الدفوعات النفسية غير السوية او التنشوء المعرفي . ويؤكد ان غياب الواقعية الذاتية يؤدي الى ضعف في تنظيم الانفعالات ، وهو مما ينعكس سلبا على الذكاء العاطفي.

(سهير كامل وآخرون 2022): هي عملية نفسية معرفية يتمكن الفرد من خلالها من تقييم ذاته تقييما منطقيا ومتزنا يساعده على اتخاذ القرارات مناسبة لقدراته . وترى ان الذكاء العاطفي المرتفع يسهم في تكوين صورة ذاتية واقعية ومتزنة .

(نادية عبدالله شحاتة 2023): بأنها قدرة الفرد على ادراك ذاته والحقيقة والتعامل معها بمرونة وتقبل ، مما يسهم في تحقيق الصحة النفسية والالتزان الانفعالي. الواقعية الذاتية تمثل اساسا نفسيا لإداره المشاعر وضبطها ، وهو جوهر الذكاء العاطفي .

ادارة العلاقات :

(راوية محمد ادم الضي 2022) : الذكاء العاطفي يسهم بشكل مباشر في تحقيق الرضا المهني وذلك من خلال تحسين اساليب التواصل والتفاعل الاجتماعي بين العاملين ، وهو ما ينعكس ايجابا على ادارة العلاقات داخل بيئة العمل .

(نادية عبدالله شحاتة 2023): ان الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين وتنظيمها ، وتؤكد ان ادارة العلاقات تمثل المظهر الخارجي للذكاء العاطفي ، حيث يظهر في اسلوب التواصل ، وبناء علاقات ايجابية قائمة على التفهم والاحترام المتبادل .

(محمد مختار ابراهيم وآخرون 2024): الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من الكفاءات الانفعالية والاجتماعية التي تساعد الفرد على التفاعل الايجابي مع الآخرين ، ويشيرون الى ان ادارة العلاقات تعتمد على مهارات التعاطف ، والتواصل الفعال وحل النزاعات ، وهي جميعها نواتج مباشرة للذكاء العاطفي .

الوعي الاجتماعي:

(إيلي محمد عبد الحميد 2025) : ان الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين وفهمها وتنظيمها بطريقة تساعد على التفاعل الاجتماعي الفعال . وتشير الى ان الوعي الاجتماعي يمثل البعد التطبيقي للذكاء العاطفي ، اذ يمكن للفرد من فهم احتياجات ومشاعر الآخرين والتواصل معهم بوعي وتقدير ،

(سامي احمد القحطاني 2024) : ان الذكاء العاطفي يشمل مهارات الوعي الذاتي ، والتعاطف ، وهو اساس الوعي الاجتماعي . فالفرد ذو ذكاء عاطفي مرتفع يمتلك القدرة على فهم المواقف الاجتماعية والتفاعل مع الآخرين بمرونة وفعالية .

(منى حسن الزهرالي 2023) : هو ادراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين ، والتحكم فيها لتحقيق تفاعل اجتماعي متوازن ، وان الوعي الاجتماعي يعزز الذكاء العاطفي من خلال تحسين قدرة الفرد على التعاطف وفهم السياق الاجتماعي لكل موقف .

(عبد الله محمد الشيباني 2022) : ان الذكاء العاطفي يمثل الاطار النفسي الذي يمكن الفرد من التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين والتحكم بها ، وان الوعي الاجتماعي يعد انعكاسا عمليا لهذا الذكاء عند التفاعل الاجتماعي ، ويساعد على تحسين العلاقات وبناء بيئة تواصل ايجابية .

الدراسة الميدانية

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى عرض وتفسير النتائج الإحصائية المستخلصة من البيانات الميدانية التي تم جمعها من عينة الدراسة بشركة 'حجار' خلال فترة ما بعد 15 أبريل 2023. تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، حيث تم توظيف الأساليب الإحصائية الوصفية (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) لتوصيف خصائص العينة وتحليل اتجاهات الباحثين، بالإضافة إلى استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة وقياس الأثر النسبي لأبعاد الذكاء العاطفي في تخفيف الآثار السلبية للإعفاء من العمل. تحليل البيانات الديمغرافية



يتناول هذا المحور وصف الخصائص الشخصية والمهنية لأفراد عينة الدراسة (35 موظفاً)، وذلك لفهم طبيعة التكوين الديموغرافي للمبحوثين وتأثيره على متغيرات الدراسة

جدول (1) التكرار والتسبب لمنوية لمتغير النوع

النوع	التكرار	النسبة%
ذكر	32	80%
انثى	3	20%
Total	35	100%

المصدر : اعداد الباحثة، 2026م

من جدول (1) سجلت الدراسة تقوفاً واضحاً للذكور بنسبة (80%) ، مقابل (20%) للإناث، مما يشير إلى طبيعة التركيبة النوعية للقوى العاملة في المواقع الإنتاجية بالشركة والتي قد تكون أكثر عرضة للإغفاءات

جدول (2) التكرار والتسبب لمنوية لمتغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	19	54.3%
من 30 أقل من 40 سنة	15	42.8%
من 40 وأقل من 50 سنة	1	2.9%
من 50 وأقل من 60 سنة	0	0%
60 سنة فأكثر	0	0%
Total	35	100%

المصدر : اعداد الباحثة، 2026م

من جدول (2) بيئت النتائج أن (97.2%) من المبحوثين هم من فئة الشباب (أقل من 30 سنة - من 30 وأقل من 40 سنة) وهو ما يعكس حيوية القوة العاملة وقدرتها على استيعاب الصناعات التكنولوجية، حيث إن غالبية العينة تقع في مرحلة العطاء الوظيفي.

جدول (3) التكرار والتسبب لمنوية لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
دبلوم	8	22.9%
بكالوريوس	21	60%
دراسات فوق الجامعة	9	17.1%
Total	35	100%

المصدر : اعداد الباحثة، 2026م

من جدول (3) أظهرت البيانات أن (60%) من أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس، يليهم الحاصلون على دبلومات أو دراسات عليا، مما يؤكد ارتفاع مستوى التأهيل العلمي للعاملين، وهو عامل جوهري في تعزيز مهارات الذكاء العاطفي لديهم

جدول (4) التكرار والتسبب لمنوية لمتغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير قسم	5	14.3%
موظف	22	62.9%
عامل	8	22.9%
Total	35	100%

المصدر : اعداد الباحثة، 2026م

من جدول (4) بلغت نسبة الموظفين (62.9%) والعمال بنسبة (22.9%) وعير القسم (14.3%) وأن فئة الموظفين شكلت الأغلبية مما يعطي عملاً إدارياً وفنياً للنتائج.

جدول (5) التكرار والتسبب لمنوية لمتغير سنوات الخدمة

سنوات الخدمة /الخبرة	التكرار	النسبة%
5 وأقل من 10سنة	28	80%
10 أقل من 15 سنة	7	20%
15وأقل من 20 سنة	0	0
20 وأقل من 20سنة	0	0
25 سنة فأكثر	0	0
Total	35	100%

المصدر : اعداد الباحثة، 2026م

أشار تحليل سنوات الخدمة في جدول (5) إلى أن (80%) من أفراد العينة يمتلكون خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، وهي فئة تمتلك رصيداً معرفياً في ثقافة الشركة يساهم في دعم مرونتهم النفسية خلال الأزمات.

ثانياً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يستخدم التحليل الوصفي لتقييم استجابات المبحوثين نحو عبارات الدراسة التي تقيس أبعاد الزكاء العاطفي. يعتمد هذا التحليل على حساب التكرارات والنسب المئوية لتحديد أنماط الاتفاق، مع استخدام المتوسط الحسابي (لتقياس المركزية) والانحراف المعياري (لتقياس مدى التشتت أو التجانس في الآراء) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وذلك لاستكشاف مدى إدراك العاملين لدور الزكاء العاطفي في التعامل مع آثار الإغفاء من العمل.

1. التحليل الإحصائي الوصفي للفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وتخفيف الأثار السالبة الناتجة عن الإغفاء من العمل.

جدول (6) التحليل الوصفي لعبارات الفرضية الاولى

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جاء العينة
1/يساعدني وعيى بمشاعري الشخصية على التعامل مع التوتر الناتج عن الاعفاء عن العمل بين زملائي	30	5	0	0	0	0.36	0.86	موافق بشدة
	%85.7	%14.3	0	0	0			
2/ادرك نقاط قوتي ونقاط ضعفي جيدا مما يقلل من شعوري بالقلق اثناء فترات الاعفاء عن العمل	24	11	0	0	0	0.47	4.69	موافق بشدة
	%68.6	%31.4	0	0	0			
3/وعى بتأثير الاعفاء عن العمل على حالتي النفسية يمكنني من الحفاظ على انتاجيتي	23	11	1	0	0	0.55	4.63	موافق بشدة
	%65.7	%31.4	%2.9	0	0			
4/اعرف دوافعي الداخلية وهذا يخفف من الشعور بالاحباط الناتج عن الاعفاءات في الشركة	20	13	2	0	0	0.61	4.51	موافق بشدة
	%57.1	%37.1	%5.7	0	0			
5/الوعي الذاتي يساعدني على التركيز على الحلول بدلا من المشكلات اثناء الاعفاء عن العمل	23	10	1	1	0	0.70	4.57	موافق بشدة
	%65.7	%28.6	%2.9	%2.9	0			
الاوجه الى	120	50	4	1	0	0.56	4.65	موافق بشدة
	%68.57	%28.57	%2.29	%0.57	0			

المصدر : اعداد الباحثه، 2026م

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في جدول (6) أن المتوسط الحسابي الكلي للفرضية الأولى بلغ (4.65 من 5) بانحراف معياري (0.56)، وهو متوسط مرتفع يقع ضمن فئة (موافق بشدة) وفق مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى اتفاق قوي بين أفراد العينة



على الدور الإيجابي للوعي بالذات في الحد من الآثار السلبية المصاحبة للإعفاء من العمل. كما يعكس الانحراف المعياري المنخفض نسبياً درجة عالية من التجانس والتغارب في آراء المبحوثين.

1/ العبارة الأولى: "يساعدني وعيي بمشاعري الشخصية على التعامل مع التوتر" الناتج عن الإعفاء عن العمل بين زملائي. "حققت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي بلغ (4.86) بانحراف معياري (0.36)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 85.7% مقابل 14.3% موافق. وتدل هذه النتيجة على وجود اتفاق شبه كامل بين أفراد العينة على أن إدراك الفرد لمشاعره وافتعاله يساعده على التعامل بصورة أفضل مع الضغوط النفسية والتوتر الناتج عن قرارات الإعفاء من العمل. كما يشير الانحراف المعياري المنخفض جداً إلى تقارب كبير في وجهات نظر المبحوثين وعدم وجود تباين يُذكر بينهم.

2/ العبارة الثانية: "أدرك نقاط قوتي ونقاط ضعفي جيداً مما يقلل من شعوري بالقلق أثناء فترات الإعفاء عن العمل". بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.69) بانحراف معياري (0.47)، وجاءت نسبة الموافقة الشديدة 68.6% مقابل 31.4% موافق. وتشير هذه النتيجة إلى أن معرفة الفرد لقدراته وإمكاناته الشخصية تعزز ثقته بنفسه وتقلل من مستويات القلق وعدم اليقين المرتبطة بطروف الإعفاء من العمل. كما يوضح الانحراف المعياري المحدود وجود درجة مرتفعة من الاتفاق بين أفراد العينة.

3/ العبارة الثالثة: "وعبي بتأثير الإعفاء عن العمل على حالتي النفسية يمكنني من الحفاظ على إنتاجيتي". سجلت هذه العبارة متوسطاً حسابياً قدره (4.63) وانحرافاً معيارياً (0.55)، حيث أيدى 65.7% من المبحوثين موافقة شديدة، و 31.4% موافقة، بينما كانت نسبة المحايدون 2.9% فقط. وتدل هذه النتيجة على أن إدراك الفرد للتأثيرات النفسية المترتبة على الإعفاء من العمل يساعده في إدارة تلك التأثيرات بصورة أكثر فاعلية، مما يمكنه من أداء مهامه والمحافظة على مستوى إنتاجيته رغم الظروف الصعبة.

4/ العبارة الرابعة: "أعرف نوافعي الداخلية وهذا يخفف من الشعور بالإحباط الناتج عن الإعفاءات في الشركة". بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.51) بانحراف معياري (0.61)، وهو من المتوسطات المرتفعة التي تقع ضمن فئة موافق بشدة. وقد توزعت الإجابات بين 57.1% موافق بشدة و 37.1% موافق و 5.7% محايد. وتوضح هذه النتيجة أن معرفة الفرد لأهدافه ونوافعه الشخصية تسهم في تعزيز قدرته على مواجهة الإحباطات والضغوط الناتجة عن الإعفاءات الوظيفية، وتساعد على الاستمرار في التركيز على أهدافه المستقبلية.

5/ العبارة الخامسة: "الوعي الذاتي يساعدني على التركيز على الحلول بدلاً من المشكلات أثناء الإعفاء عن العمل". حققت هذه العبارة متوسطاً حسابياً بلغ (4.57) وانحرافاً معيارياً (0.70)، وهو أعلى انحراف معياري بين عبارات الفرضية، مما يدل على وجود تباين نسبي أكبر في آراء المبحوثين مقارنة ببقية العبارات. ومع ذلك فإن نسبة الموافقة الكلية بلغت 94.3%، حيث وافق بشدة 65.7% من أفراد العينة ووافق 28.6%، مما يؤكد أن الوعي الذاتي يسهم بدرجة كبيرة في توجيه الأفراد نحو التفكير الإيجابي والتركيز على إيجاد الحلول بدلاً من الانشغال بالمشكلات الناتجة عن الإعفاءات.

التفسير العام للفرضية الأولى

تشير النتائج الإجمالية إلى أن جميع عبارات الفرضية الأولى حققت متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت بين (4.51 - 4.86)، وجميعها تقع ضمن مستوى "موافق بشدة"، مما يعكس إدراكاً عالياً لدى العاملين لأهمية الوعي بالذات في التخفيف من الآثار النفسية والسلوكية السلبية المترتبة على الإعفاء من العمل. كما أن انخفاض قيم الانحرافات المعيارية يدل على وجود اتفاق واضح بين أفراد العينة حول هذا الدور. وبناءً على هذه النتائج يمكن القول إن الوعي بالذات يمثل أحد الأبعاد الجوهرية للذكاء العاطفي التي تساعد العاملين على إدارة مشاعرهم وفهم ردود أفعالهم والتكيف مع التغيرات التنظيمية الناتجة عن الإعفاءات الوظيفية، الأمر الذي يحد من مستويات التوتر والقلق والإحباط ويحافظ على الإنتاجية والاستقرار النفسي للعاملين. وعليه، فإن نتائج التحليل الوصفي تدعم قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية بين الوعي بالذات وتخفيف الآثار السلبية الناتجة عن الإعفاء من العمل.

جدول (7) التحليل الوصفي لعبارات الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الذات وتخفيف الآثار السلبية من

الإعفاء عن العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تجاه العينة
1. أتمكن من السيطرة على انفعالاتي	23	10	2	0	0	0.60	4.60	موافق بشدة



			0	0	%5.7	%28.6	%65.7	الشخصية أثناء التعامل مع حالات الإغفاء عن العمل
موافق بشدة	4.49	0.51	0	0	0	17	18	2. إدارة مشاعري الذاتية تساعدني على الحفاظ على هدوني في أوقات الإغفاءات للجماعية
			0	0	0	%48.6	%51.4	
موافق بشدة	4.37	0.77	0	1	4	11	19	3. أتحكم في ردود أفعالي العاطفية مما يقلل من تأثير الإغفاء عن العمل سلباً علي
			0	%2.9	%11.4	%31.4	%54.3	
موافق بشدة	0.78	4.29	0	2	1	17	15	4. استخدم إدارة الذات لتحويل الضغط الناتج عن الإغفاءات الي دافع إيجابي
			0	%5.7	%2.9	%48.9	%42.9	
موافق بشدة	4.29	0.75	0	1	1	20	13	5. قدرتي على تنظيم عواطفني الخاصة تخفف الآثار السالبة من الإغفاء عن العمل
			0	%2.9	%2.9	%57.1	%27.1	
موافق بشدة	4.41	0.68	0	4	8	75	88	الاجمالي
			0	%2.29	%4.57	%42.86	%50.29	

المصدر : اعداد الباحثه، 2026م

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي من جدول (7) أن المتوسط الحسابي الكلي للفرضية الثانية بلغ (4.41) بانحراف معياري قدره (0.68)، وهو متوسط مرتفع يقع ضمن فئة (موافق بشدة)، مما يشير إلى اتفاق غالبية أفراد العينة على أن إدارة الذات تمثل عاملاً مهماً في التخفيف من الآثار النفسية والسلوكية السلبية المصاحبة لعمليات الإغفاء عن العمل. كما أن قيمة الانحراف المعياري المنخفضة نسبياً تدل على وجود درجة جيدة من التقارب في آراء الباحثين.

1/ العبارة الأولى أتمكن من السيطرة على انفعالاتي الشخصية أثناء التعامل مع حالات الإغفاء عن العمل. حققت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي ضمن الفرضية بلغ (4.60) بانحراف معياري (0.60)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 65.7% ونسبة الموافقة 28.6%، بينما بلغت نسبة المحايد 5.7%. وتشير هذه النتيجة إلى أن غالبية العاملين يمتلكون قدرة عالية على ضبط انفعالاتهم الشخصية عند مواجهة مواقف الإغفاء من العمل، الأمر الذي يساعدهم على التعامل مع تلك المواقف بصورة أكثر توازناً وموضوعية.

2/ العبارة الثانية: إدارة مشاعري الذاتية تساعدني على الحفاظ على هدوني في أوقات الإغفاءات الجماعية. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.49) بانحراف معياري (0.51)، حيث أبدى 51.4% من الباحثين موافقة شديدة و 48.6% موافقة. ويعكس ذلك إدراكاً واضحاً لدى العاملين لأهمية إدارة المشاعر والانفعالات في المحافظة على الهدوء النفسي خلال الفترات التي تشهد إغفاءات جماعية، مما يقلل من مستويات القلق والتوتر داخل بيئة العمل.

3/ العبارة الثالثة أتحكم في ردود أفعالي العاطفية مما يقلل من تأثير الإغفاء عن العمل سلباً علي. حققت هذه العبارة متوسطاً حسابياً بلغ (4.37) وانحرافاً معيارياً (0.77)، حيث وافق بشدة 54.3% من أفراد العينة ووافق 31.4%، بينما بلغت نسبة المحايد 11.4% ونسبة غير الموافقين 2.9%. وتوضح هذه النتيجة أن التحكم في ردود الفعل العاطفية يمثل أحد الأساليب المهمة التي يستخدمها العاملون للحد من التأثيرات السلبية للإغفاء عن العمل، رغم وجود بعض الاختلافات الفردية في درجة هذه القدرة.

4/ العبارة الرابعة أستخدم إدارة الذات لتحويل الضغط الناتج عن الإغفاءات إلى دافع إيجابي. سجلت هذه العبارة متوسطاً حسابياً قدره (4.29) بانحراف معياري (0.78)، وهو من أعلى الانحرافات المعيارية ضمن الفرضية. وقد توزعت الإجابات بين 42.9% موافق بشدة و 48.6% موافق و 2.9% محايد و 5.7% لا أوافق. وتشير هذه النتيجة إلى أن أغلب العاملين لديهم القدرة على إعادة

توجيه الضغوط الناتجة عن الإعفاءات إلى طاقة إيجابية ومحفز للإنجاز، إلا أن هذه القدرة تختلف من فرد إلى آخر بدرجة أكبر مقارنة ببقية الجوانب.

5/ العبارة الخامسة قدرتي على تنظيم عواطفی الخاصة تخفف الآثار السالبة من الإعفاء عن العمل. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.29) بانحراف معياري (0.75)، حيث بلغت نسبة الموافقة الكلية 94.2% من أفراد العينة، مقابل نسب محدودة جداً للمحايدین وغير الموافقين. وتدل هذه النتيجة على أن تنظيم العواطف الشخصية يعد من أهم المهارات التي تساعد العاملين على مواجهة الآثار النفسية الناتجة عن الإعفاءات والمحافظة على استقرارهم النفسي والمهني.

التفسير العام للفرضية الثانية

تشير النتائج إلى أن جميع عبارات الفرضية الثانية حققت متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت بين (4.29 - 4.60)، وجميعها تقع ضمن مستوى (موافق بشدة). ويعكس ذلك اقتناع العاملين بأن إدارة الذات تمثل أحد الأبعاد الأساسية للذكاء العاطفي التي تساعد على التكيف مع التغيرات التنظيمية والحد من الآثار السلبية للإعفاء عن العمل. كما تبين النتائج أن أكثر جوانب إدارة الذات تأثيراً يتمثل في القدرة على السيطرة على الانفعالات الشخصية والمحافظة على الهدوء النفسي، في حين ظهر قدر من التباين النسبي في قدرة العاملين على تحويل الضغوط الناتجة عن الإعفاءات إلى نوافع إيجابية، وهو أمر طبيعي يرتبط بالفروق الفردية بين العاملين في أساليب التكيف النفسي. وبناءً على المتوسط الحسابي الكلي المرتفع (4.41) واتجاه العينة نحو (موافق بشدة)، يمكن الاستنتاج أن إدارة الذات تسهم بدرجة كبيرة في تخفيف الآثار السالبة الناتجة عن الإعفاء من العمل، وعليه فإن النتائج تدعم قبول الفرضية الثانية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة الذات وتخفيف الآثار السالبة من الإعفاء عن العمل.

جدول (8) يوضح التحليل الوصفي لعبارات الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدافعية الذاتية وتخفيف الآثار السالبة

من الإعفاء عن العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	الاتحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتجاه العينة
1. الدافعية تدفعني لتبحث عن فرص جديدة بعد الإعفاء عن العمل في الشركة	14	13	2	6	0	0.60	4.40	موافق بشدة
	40%	37.1%	5.7%	17.1%	0			
2. احافظ على حماسي الشخصي رغم الآثار السلبية للإعفاءات في لي الفريق	14	20	0	1	0	0.51	4.46	موافق بشدة
	40%	2.9%	0	2.9%	0			
3. الدافع الداخلي يساعدني على التعالي السريع من صدمة الإعفاء عن العمل	12	23	0	0	0	0.62	4.26	موافق بشدة
	34.3%	65.7%	0	0	0			
4. اري في الإعفاء عن العمل فرصة النمو بفضل دافعي الذاتي	13	17	4	1	0	0.71	4.26	موافق بشدة
	37.1%	48.6%	11.4%	2.9%	0			
5. الدافعية الذاتية تقلل من الشعور بالاكئاب الناتج عن فقدان الزملاء	25	10	0	0	0	0.77	4.34	موافق بشدة
	71.4%	28.6%	0	0	0			
الإجمالي	74	89	9	3	0	0.64	4.34	موافق بشدة
	42.29%	50.86%	5.14%	1.71%				

المصدر : اعداد الباحثه ، 2026م

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي الكلي للفرضية الثالثة بلغ (4.38) بانحراف معياري قدره (0.69)، وهو متوسط مرتفع يقع ضمن فئة (موافق بشدة)، مما يشير إلى اتفاق أفراد العينة على أن الدافعية الذاتية تؤدي دوراً مهماً في الحد من الآثار النفسية والسلوكية السلبية الناتجة عن الإعفاء من العمل. كما يدل الاتحراف المعياري المنخفض نسبياً على وجود تقارب جيد في آراء المبحوثين حول أهمية هذا البعد.

1/العبارة الأولى الدافعية تدفعني للبحث عن فرص جديدة بعد الإعفاء عن العمل في الشركة. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.00) بانحراف معياري (1.10)، وهو أعلى انحراف معياري بين عبارات الفرضية. وقد توزعت الإجابات بين 40% موافق بشدة، 37.1% موافق، 5.7% محايد، و17.1% لا أوافق. وتشير هذه النتيجة إلى أن غالبية العاملين يرون أن الدافعية الذاتية تحفزهم على البحث عن فرص جديدة بعد الإعفاء من العمل، إلا أن وجود تباين ملحوظ في الآراء يعكس اختلاف قدرات الأفراد على تحويل الأزمات الوظيفية إلى فرص مهنية جديدة.

2/العبارة الثانية أحافظ على حماسي الشخصي رغم الآثار السلبية للإعفاءات في الفريق. حققت هذه العبارة متوسطاً حسابياً بلغ (4.34) وانحرافاً معيارياً (0.63)، حيث بلغت نسبة الموافقة الكلية 97.1% من أفراد العينة. وتوضح هذه النتيجة أن العاملين يتمتعون بدرجة مرتفعة من الحماس والإصرار على الاستمرار في أداء أدوارهم المهنية رغم التأثيرات النفسية التي قد تصاحب عمليات الإعفاء من العمل.

3/العبارة الثالثة الدافع الداخلي يساعدني على التعافي السريع من صدمة الإعفاء عن العمل. سجلت هذه العبارة متوسطاً حسابياً مرتفعاً بلغ (4.66) بانحراف معياري (0.48)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 65.7% مقابل 34.3% موافق، وتعد هذه النتيجة مؤشراً قوياً على أن الدافع الداخلي يمثل عاملاً رئيسياً في تعزيز المرونة النفسية للعاملين ومساعدتهم على تجاوز الصدمات والانفعالات السلبية الناتجة عن الإعفاءات الوظيفية.

4/العبارة الرابعة أرى في الإعفاء عن العمل فرصة للنمو بفضل دافعتي الذاتية. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.20) بانحراف معياري (0.79)، حيث توزعت الإجابات بين 37.1% موافق بشدة و48.6% موافق و11.4% محايد و2.9% لا أوافق. وتشير هذه النتيجة إلى أن غالبية العاملين ينظرون إلى الإعفاء من العمل باعتباره فرصة لاكتساب خبرات جديدة وتحقيق النمو الشخصي والمهني، إلا أن هذا الإدراك يختلف نسبياً من فرد إلى آخر.

5/العبارة الخامسة الدافعية الذاتية تقلل من الشعور بالاكتئاب الناتج عن فقدان الزملاء. حققت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي في الفرضية بلغ (4.71) بانحراف معياري (0.46)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 71.4% ونسبة الموافقة 28.6%. وتوضح هذه النتيجة أن الدافعية الذاتية تمثل عاملاً مهماً في دعم الصحة النفسية للعاملين وتخفيف من المشاعر السلبية المرتبطة بفقدان الزملاء نتيجة الإعفاءات الوظيفية.

التفسير العام للفرضية الثالثة

تشير النتائج إلى أن جميع عبارات الفرضية الثالثة حققت متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت بين (4.00 - 4.71)، مما يعكس وجود مستوى مرتفع من الاتفاق بين أفراد العينة حول أهمية الدافعية الذاتية في مواجهة الآثار السلبية للإعفاء من العمل. كما أظهرت النتائج أن أكثر الجوانب تكراراً تمثلت في قدرة الدافعية الذاتية على الحد من الشعور بالاكتئاب والتعافي السريع من الصدمات النفسية الناتجة عن الإعفاءات الوظيفية، بينما ظهر قدر من التباين في آراء المبحوثين حول مدى مساهمة الدافعية الذاتية في البحث عن فرص عمل جديدة، وهو ما يمكن تفسيره باختلاف الظروف الشخصية والمهنية للأفراد. وبصفة عامة، تؤكد النتائج أن الدافعية الذاتية تعد مورداً نفسياً مهماً يساعد العاملين على المحافظة على التفاؤل والحساس والمرونة النفسية، ويعزز قدرتهم على التكيف مع التغيرات التنظيمية الناتجة عن الإعفاء من العمل. وعليه، فإن النتائج تدعم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الدافعية الذاتية وتخفيف الآثار السلبية من الإعفاء عن العمل.

التحليل الإحصائي الوصفي للفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات وتخفيف الآثار السلبية من الإعفاء عن العمل.

جدول (9) التحليل الوصفي لعبارات الفرضية الرابعة

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتجاه العينة
1. تدير علاقاتي مع الزملاء بفعالية لتخفيف توتر الإعفاء عن العمل	16	17	2	0	0	0.60	4.40	موافق بشدة
	45.7%	48.6%	5.7%	0.00%	0.00%			
2. إدارة العلاقات تساعدني على دعم المتضررين من الإعفاء نفسياً وعاطفياً	16	19	0	0	0	0.51	4.46	موافق بشدة
	45.7%	54.3%	0.00%	0.00%	0.00%			

مؤلف بشدة	4.26	0.62	0	0	3	20	12	3. إدارة شبكات دعم قوية تقلل من الآثار السلبية للإعفاءات في الشركة
			%0.00	%0.00	%8.6	%57.1	%34.3	
مؤلف بشدة	4.26	0.71	0	1	2	19	13	4. قدرتي على حل النزاعات الناتجة عن الإعفاء تحافظ على تماسك الفريق
			%0.00	%2.9	%5.7	%54.3	%37.1	
مؤلف بشدة	4.34	0.77	0	1	3	14	17	5. إدارة العلاقات الفعالة تحول الإعفاء عن العمل إلى اجربة إيجابية جماعية
			%0.00	%2.9	%8.6	%40	%48.6	
مؤلف بشدة	4.36	0.64	0	3	9	89	74	الاجمالي
			%0.00	%1.71	%5.14	%50.86	%42.29	

المصدر : اعداد الباحثه، 2026م

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في جدول (9) أن المتوسط الحسابي الكلي للفرضية الرابعة بلغ (4.34) بانحراف معياري قدره (0.64)، وهو متوسط مرتفع يقع ضمن فئة (موافق بشدة) وفق مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على وجود اتفاق قوي بين أفراد العينة على أن إدارة العلاقات تسهم بصورة فعالة في الحد من الآثار النفسية والاجتماعية السلبية الناتجة عن الإعفاء من العمل. كما يشير الانحراف المعياري المنخفض نسبياً إلى تقارب آراء المبحوثين حول أهمية هذا البعد.

1/ العبارة الأولى "أدير علاقاتي مع الزملاء بفعالية لتخفيف توتر الإعفاء عن العمل" حققت هذه العبارة متوسطاً حسابياً بلغ (4.40) وانحرافاً معيارياً (0.60)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 45.7% ونسبة الموافقة 48.6% مقابل 5.7% من المحايد، وتدل هذه النتيجة على أن العاملين يدركون أهمية العلاقات المهنية الجيدة في تقليل مستويات التوتر والضغوط النفسية المرتبطة بقرارات الإعفاء من العمل، إذ تساعد هذه العلاقات على توفير بيئة أكثر دعماً واستقراراً.

2/ العبارة الثانية "إدارة العلاقات تساعدني على دعم المتضررين من الإعفاء نفسياً وعاطفياً" سجلت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي في الفرضية بلغ (4.46) بانحراف معياري (0.51)، حيث بلغت نسبة الموافقة الكلية 100% من أفراد العينة، بواقع 45.7% موافق بشدة و 54.3% موافق. وتعكس هذه النتيجة إدراكاً عالياً لدى العاملين لأهمية العلاقات الإنسانية في تقديم الدعم النفسي والمعنوي للمتضررين من الإعفاءات، مما يسهم في تخفيف مشاعر القلق والإحباط لديهم.

3/ العبارة الثالثة "إدارة شبكات دعم قوية تقلل من الآثار السلبية للإعفاءات في الشركة" بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.26) بانحراف معياري (0.62)، حيث أبدى 34.3% من المبحوثين موافقة شديدة و 57.1% موافقة، بينما بلغت نسبة المحايد 8.6%. وتشير هذه النتيجة إلى أن وجود شبكات دعم اجتماعي ومهني قوية داخل المؤسسة يسهم في تقليل الآثار النفسية والاجتماعية السلبية للإعفاءات، من خلال توفير المساندة والتعاون بين العاملين.

4/ العبارة الرابعة "قدرتي على حل النزاعات الناتجة عن الإعفاء تحافظ على تماسك الفريق" حققت هذه العبارة متوسطاً حسابياً بلغ (4.26) وانحرافاً معيارياً (0.71)، حيث بلغت نسبة الموافقة الكلية 91.4%. وتوضح هذه النتيجة أن مهارات حل النزاعات والتعامل مع الخلافات التي قد تنشأ نتيجة الإعفاءات تساعد في المحافظة على روح الفريق وتعزيز التماسك التنظيمي، رغم ما قد تسببه تلك الإعفاءات من ضغوط وتحديات.

5/ العبارة الخامسة "إدارة العلاقات الفعالة تحول الإعفاء عن العمل إلى تجربة إيجابية جماعية" بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.34) بانحراف معياري (0.77)، وهو أعلى انحراف معياري ضمن عبارات الفرضية، مما يشير إلى وجود تباين نسبي في آراء المبحوثين حول هذه العبارة. وقد بلغت نسبة الموافقة الكلية 88.6%، مما يدل على أن غالبية العاملين يعتقدون أن العلاقات الإيجابية والتواصل الفعال يمكن أن يساهما في تحويل المواقف الصعبة إلى فرص للتعاون والتكاتف بين العاملين.

التفسير العام للفرضية الرابعة

تشير النتائج إلى أن جميع عبارات الفرضية الرابعة حققت متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت بين (4.26 - 4.46)، وجميعها تقع ضمن مستوى (موافق بشدة)، مما يعكس إدراكاً واضحاً لدى أفراد العينة لأهمية إدارة العلاقات في تخفيف الآثار السلبية الناتجة عن

الإعفاء من العمل. وتبرز النتائج أن أهم أدوار إدارة العلاقات تتمثل في تقديم الدعم النفسي والعاطفي للمتضررين من الإعفاءات، وتعزيز شبكات الدعم الاجتماعي، والمحافظة على تماسك فرق العمل. كما تؤكد أن العلاقات الإيجابية بين العاملين تشكل عاملاً مهماً في تعزيز التكيف مع التغييرات التنظيمية وتقليل المشاعر السلبية المصاحبة لها. بناءً على المتوسط الحسابي الكلي المرتفع (4.34) واتجاه العينة نحو (موافق بشدة)، يمكن الاستنتاج أن إدارة العلاقات تمثل أحد الأبعاد المؤثرة للذكاء العاطفي في الحد من الآثار السلبية للإعفاء من العمل. وعليه، تدعم النتائج قبول الفرضية الرابعة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات وتخفيف الآثار السلبية من الإعفاء عن العمل.

التحليل الإحصائي الوصفي للفرضية الخامسة:

جدول (10) التحليل الوصفي لبيانات الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي وتخفيف الآثار السلبية من الإعفاء عن العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تجاه العينة
1/ أفهم مشاعر الزملاء المتأثرين بالإعفاء عن العمل مما يساعد في تخفيف التوتر	24	9	2	0	0	0.60	4.36	موافق بشدة
	%68.6	%25.7	%5.7	%0.00	%0.00			
2/ الوعي الاجتماعي يمكنني من التنبؤ بالآثار السلبية للإعفاءات ومواجهتها مبكراً	20	14	1	0	0	0.56	4.54	موافق بشدة
	%57.1	%40	%2.9	%0.00	%0.00			
3/ إدراك التغييرات الاجتماعية في الشركة أثناء الإعفاءات يقلل من الزعر	14	16	2	2	1	0.99	4.14	موافق بشدة
	%40	%45.7	%5.7	%5.7	%2.9			
4/ الوعي باحتياجات الآخرين يساعدني على تقديم الدعم أثناء فترات الإعفاءات	14	17	4	0	0	0.67	4.29	موافق بشدة
	%40	%48.6	%11.4	%0.00	%0.00			
5/ ألهمني للعواطف الجماعية يخفف من فقدان الروح المعنوية الناتج عن الإعفاء عن العمل	19	12	4	0	0	0.69	4.43	موافق بشدة
	%54.3	%34.3	%11.4	%0.00	%0.00			
الاجمالي	91	68	13	2	152	0.70	4.41	موافق بشدة
	%52	%38.86	%7.43	%1.14	%0.57			

المصدر : اعداد الباحثة، 2026م

من جدول (10) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي الكلي للفرضية الخامسة بلغ (4.41) بانحراف معياري قدره (0.70)، وهو متوسط مرتفع يقع ضمن فئة (موافق بشدة) وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي. وتشير هذه النتيجة إلى اتفاق غالبية أفراد العينة على أن الوعي الاجتماعي يساهم بصورة كبيرة في الحد من الآثار النفسية والاجتماعية السلبية الناتجة عن الإعفاء من العمل. كما أن الانحراف المعياري المنخفض نسبياً يعكس درجة جيدة من التوافق بين آراء المبحوثين.

1/ العبارة الأولى أفهم مشاعر الزملاء المتأثرين بالإعفاء عن العمل مما يساعد في تخفيف التوتر حققت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي بلغ (4.63) بانحراف معياري (0.60)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 68.6% ونسبة الموافقة 25.7% مقابل 5.7% من المحايدين. وتشير هذه النتيجة إلى أن القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم تساهم بدرجة كبيرة في تخفيف التوتر والضغط النفسي الناتج عن الإعفاءات، وتعزيز مناخ الدعم والتماسك بين العاملين.

2/ العبارة الثانية الوعي الاجتماعي يمكنني من التنبؤ بالآثار السلبية للإعفاءات ومواجهتها مبكراً بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.54) بانحراف معياري (0.56)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 57.1% ونسبة الموافقة 40%، بينما بلغت نسبة المحايدين

2.9% فقط. وتوضح هذه النتيجة أن الوعي الاجتماعي يساعد العاملين على استشعار المشكلات والتحديات المحتملة الناتجة عن الإعفاءات قبل تفقمها، مما يتيح فرصة أفضل للتعامل معها بصورة استباقية.

3/ العبارة الثالثة إدراك التغيرات الاجتماعية في الشركة أثناء الإعفاءات يقلل من الذعر. حققت هذه العبارة أقل متوسط حسابي بين عبارات الفرضية بلغ (4.14) بانحراف معياري (0.99)، وهو أعلى انحراف معياري ضمن الفرضية. وقد توزعت الآراء بين 40% موافق بشدة، 45.7% موافق، 5.7% محايد، 5.7% لا أوافق، و 2.9% لا أوافق بشدة. وتشير هذه النتيجة إلى وجود اتفاق عام على أهمية إدراك التغيرات الاجتماعية المصاحبة للإعفاءات، إلا أن درجة الاستفادة من هذا الإدراك تختلف نسبياً بين العاملين وفقاً لخبراتهم وقدرتهم على التكيف مع التغيرات التنظيمية.

4/ العبارة الرابعة الوعي باحتياجات الآخرين يساعدني على تقديم الدعم أثناء فترات الإعفاءات. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.29) بانحراف معياري (0.67)، حيث بلغت نسبة الموافقة الكلية 88.6%. وتدل هذه النتيجة على أن فهم احتياجات الزملاء المتأثرين بالإعفاءات يساعد العاملين على تقديم الدعم النفسي والمعنوي المناسب، مما يساهم في تخفيف الآثار السلبية لهذه القرارات داخل بيئة العمل.

5/ العبارة الخامسة فهمي للعواطف الجماعية يخفف من فقدان الروح المعنوية الناتج عن الإعفاءات عن العمل. حققت هذه العبارة متوسطاً حسابياً بلغ (4.43) وانحرافاً معيارياً (0.69)، حيث بلغت نسبة الموافقة الشديدة 54.3% ونسبة الموافقة 34.3%، مقابل 11.4% من المحيدين. وتشير هذه النتيجة إلى أن إدراك الحالة العاطفية العامة للعاملين يساعد في المحافظة على الروح المعنوية والتقليل من المشاعر السلبية التي قد تنتج عن الإعفاءات الوظيفية.

التفسير العام للفرضية الخامسة

تشير النتائج لأن جميع عبارات الفرضية الخامسة حققت متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت بين (4.14 - 4.63)، مما يدل على اتفاق أفراد العينة على أهمية الوعي الاجتماعي كأحد أبعاد الذكاء العاطفي في تخفيف الآثار السلبية للإعفاءات من العمل. كما أظهرت النتائج أن أكثر الجوانب تأثيراً تمثلت في فهم مشاعر الزملاء المتأثرين بالإعفاءات والتنبؤ بالآثار السلبية المترتبة عليها والتعامل معها مبكراً، وهي جوانب تعكس أهمية التعاطف والإدراك الاجتماعي في تعزيز الاستقرار النفسي والاجتماعي داخل المنظمة. تؤكد النتائج أن الوعي الاجتماعي يساعد العاملين على بناء بيئة عمل أكثر دعماً وتعاوناً خلال فترات التغيير التنظيمي، ويحد من مشاعر القلق والتوتر وانخفاض الروح المعنوية المصاحبة للإعفاءات الوظيفية. وعليه، فإن النتائج تدعم قبول الفرضية الخامسة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي وتخفيف الآثار السلبية من الإعفاءات عن العمل.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة (نموذج الانحدار الخطي المتعدد)

تم استخراج وتحليل نتائج الدراسة الحالية باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث طبق اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) للتحقق من صحة فرضيات الدراسة الخمس، ولتحديد الأثر النسبي لأبعاد الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) في تخفيف الآثار السلبية لإعفاء العاملين بشركة حجاز (المتغير التابع) في ظل تداعيات حرب 15 أبريل 2023.

جدول (11) تحليل معامل التحديد وقوة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	1.000	1.000	.00000

تشير نتائج جدول (11) إلى أن قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) بلغت (1.000)، كما سجل معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (1.000). وتعني هذه النتيجة إحصائياً أن أبعاد الذكاء العاطفي مجتمعة قادرة على تفسير ما نسبته (100%) من التباين الحاصل في تخفيف الآثار السلبية لدى أفراد عينة الدراسة. ويعكس هذا الارتفاع المطلق في القوة التفسيرية للنموذج تجانساً تاماً في استجابات المبحوثين، حيث أجمعت آراؤهم على أن المواقف النفسية والمهارات العاطفية شكلت الحصن الأساسي للتكيف مع صدمة الإعفاء من العمل في ظل الظروف الاستثنائية التي تمر بها الشركة والبلاد.

جدول (12) تحليل صلاحية النموذج

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.175	5	.435		. ^b
	Residual	.000	29	.000		
	Total	2.175	34			

أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) بجدول (12) أن النموذج المقترح يمتلك صلاحية عالية جداً من الناحية الإحصائية، حيث بلغت قيمة (Sig) أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وتؤكد هذه النتيجة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي كحزمة واحدة في تخفيف الآثار السالبة، مما يمنح الثقة العلمية في تعميم نتائج الانحدار المتعدد المذكورة في النموذج.

جدول (13) تحليل معاملات الانحدار والأثر النسبي للأبعاد

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.776E-16	.000		.000	1.000
	الوعي بالذات	.200	.000	.351	143473366.995	.000
	ادارة الذات	.200	.000	.413	163701921.942	.000
	الدافعية الذاتية	.200	.000	.370	158730815.774	.000
	ادارة العلاقات	.200	.000	.276	119254876.479	.000
	الوعي الاجتماعي	.200	.000	.312	133838503.830	.000

يوضح جدول (13) أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي تمتلك أثراً موجباً وذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.000)، مما يعني قبول جميع فرضيات الدراسة الفرعية، ويمكن تفصيل الأثر النسبي لكل بُعد بناءً على قيم المعاملات المعيارية (Beta) كما يلي: يُعد إدارة الذات: احتل المرتبة الأولى كأقوى المتغيرات أثراً بقيمة (0.413)، مما يدل على أن قدرة الموظف على التحكم في انفعالاته وضبط مشاعره تجاه قرار الإغفاء كانت هي العامل الأكثر فاعلية في امتصاص الآثار السالبة. يُعد الدافعية الذاتية: جاء في المرتبة الثانية بقيمة (0.370)، مما يؤكد أن الدوافع الداخلية للموظف وتغلبه بالمستقبل لعباً دوراً جوهرياً في تخفيف حدة الأزمة. يُعد الوعي بالذات: حلّ في المرتبة الثالثة بقيمة (0.351)، حيث ساهم فهم الموظف لمشاعره الخاصة ونقاط قوته في توجيه سلوكه نحو التكيف السليم. يُعد الوعي الاجتماعي: جاء في المرتبة الرابعة بقيمة (0.312)، موضحاً أثر فهم البيئة المحيطة ومشاعر الآخرين في عملية التخفيف. يُعد إدارة العلاقات: سجل المرتبة الخامسة بقيمة (0.276)، وهو ما يشير إلى أن التركيز في هذه الأزمة كان منصّباً بشكل أكبر على الثبات الانفعالي والدافعية الشخصية (الأبعاد الذاتية) مقارنة بالأبعاد الاجتماعية. بناءً على ما تقدم، يثبت بالدليل الإحصائي أن تعزيز مهارات الذكاء العاطفي يساهم بشكل مباشر وفعال في تحسين الصمود النفسي والمهني للعاملين عند التعرض لقرارات الإغفاء الجبري، خاصة في بيئات العمل غير المستقرة.

النتائج

- 1/ أن مستوى الوعي بالذات يمثل أحد الأبعاد الجوهرية للذكاء العاطفي، حيث يساهم في مساعدة العاملين على فهم مشاعرهم وإدارة ردود أفعالهم والتكيف مع الآثار السالبة الناتجة عن الإغفاء من العمل، وقد جاء هذا البعد ضمن الأبعاد المؤثرة بدرجة مرتفعة.
- 2/ أن إدارة الذات تساهم بصورة كبيرة في تخفيف الآثار السالبة الناتجة عن الإغفاء من العمل، كما تبين من تحليل الانحدار أنها احتلت المرتبة الأولى بين أبعاد الذكاء العاطفي من حيث قوة التأثير.
- 3/ أن الدافعية الذاتية تؤدي دوراً مهماً في تعزيز المرونة النفسية لدى العاملين، وتساعد على تجاوز الصدمات الناتجة عن الإغفاء من العمل والمحافظة على التفاؤل والحماس المهني، وقد جاءت في المرتبة الثانية من حيث قوة التأثير.
- 4/ أن الوعي الاجتماعي يساعد العاملين على فهم مشاعر الآخرين والتكيف بالآثار السلبية للإغفاءات الوظيفية والتعامل معها بصورة استباقية، مما يساهم في تعزيز الاستقرار النفسي والاجتماعي داخل المنظمة.

5/ أن إدارة العلاقات تسهم في تخفيف الآثار السالبة للإعفاء من العمل من خلال تقديم الدعم النفسي والعاطفي للعاملين والمحافظة على تماسك فرق العمل وتعزيز شبكات الدعم الاجتماعي داخل المؤسسة.

التوصيات

- 1/ زيادة مستوى الوعي بالذات لدى العاملين من خلال البرامج التدريبية وورش العمل المتخصصة التي تساعد على فهم مشاعرهم وإدارة انفعالاتهم والتعامل بفاعلية مع الضغوط والتغيرات التنظيمية.
- 2/ التركيز على تنمية مهارات إدارة الذات لدى العاملين، خاصة مهارات ضبط الانفعالات والتحكم في الضغوط النفسية، من خلال برامج الإرشاد والتدريب المستمر.
- 3/ تبني سياسات وبرامج تحفيزية تعزز الدافعية الذاتية للعاملين وتشجعهم على استثمار قدراتهم ومواجهة التحديات المهنية بإيجابية.
- 4/ تعزيز الوعي الاجتماعي بين العاملين من خلال تنمية مهارات التعاطف والتواصل الفعال والعمل الجماعي بما يسهم في توفير بيئة عمل أكثر دعماً وتماسكاً.
- 5/ تطوير آليات فعالة لتعزيز العلاقات المهنية بين العاملين، وتشجيع ثقافة التعاون والمساندة المتبادلة بما يدعم الاستقرار التنظيمي خلال فترات التغيير.

المصادر والمراجع

- أحمد حسن الزعبي (2024م) الذكاء العاطفي وتطبيقاته في الحياة، الأردن عمان.
- أحمد عزت راجح (2021م) أصول علم النفس، دار المعارف مصر.
- أحمد عطاش، وآخرون (2025م) أثر الذكاء العاطفي على مستوى أداء العاملين: دراسة ميدالية بالشركة السعودية للكهرباء. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 6(72).
- اماني النوسري (2024م) الوعي بالذات وعلاقته بالذكاء العاطفي، دار الميثي للنشر والتوزيع.
- حامد زهران (2024م) علم النفس الإرشادي والعلاجي السادس، عالم للكتاب مصر.
- راوية محمد آدم العنسي (2022م) الذكاء للعاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار جامعة الخرطوم السودان.
- سارة عبد الرحمن (2026) أثر استخدام الذكاء العاطفي على أداء موظفي الجهات الحكومية بنوالة قطر: دراسة حالة اللجنة الأولمبية القطرية. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 7(79).
- سامر عبدالهادي، ومحمود عرابية (2023م) الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن.
- سامية عبدالله عبدالمنعم (2022م) الوعي بالذات كمدخل لتطوير الذكاء العاطفي، المكتب العربي للمعارف مصر.
- سعاد عبدالكريم (2025م) استراتيجيات إدارة العواطف وتحسين الأداء، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة.
- سهير كامل وآخرون (2022م) سيكولوجية الشخصية الأسس والنظريات، دار الفكر العربي.
- عبدالشكور زكريا وأحمد إبراهيم (2022). أثر الدعم التنظيمي للمدرك على لية ترك العمل (دراسة على عينة من الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(8).
- فاطمة الزهراء بن عيسى (2023م) إدارة الاثران النفسي، دار الهادي للنشر والتوزيع الجزائر، 2023م.
- فتحى عبدالرحمن (2022م) الذكاء العاطفي النظرية والتطبيق، دار النسيلا للنشر والتوزيع، الكويت.
- مبروكة عبد السلام وآخرون (2025) الذكاء العاطفي وأثره في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البيئة الطبية للبحث العلمي، فرع طرابلس. المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية (AJASHSS)، 4(1)، 247-263.
- محمد مختار إبراهيم وآخرون (2025م) استراتيجيات الذكاء العاطفي والاجتماعي، دار للتعليم الجامعي مصر.
- منة حسن وآخرون (2024م) الوعي بالذات والذكاء العاطفي في العصر الحديث، دار الفكر العربي.
- نادية عبدالله شحاتة (2023م) الوعي بالذات والذكاء العاطفي، المكتبة العصرية مصر.
- نادية عبدالله شحاتة (2025م) مهارات الذكاء العاطفي والاجتماعي، دار المعرفة الجامعية مصر.
- نادية محمود عبدالله (2023م) مهارات الذكاء العاطفي والاجتماعي، دار المعرفة الجامعية -مصر الاسكندرية.
- ناصر أحمد العكاك (2023م) المهارات النفسية والذكاء العاطفي، دار البازوري العلمية الأردن.
- ليلى محمد عبدالمعبد (2025م) الذكاء العاطفي والوعي الاجتماعي، دار الكتاب الحديث مصر.
- سامي أحمد القحطاني (2024م) مهارات الذكاء العاطفي والوعي الذاتي، دار المتنبي للنشر السعودية.
- منى حسن الزهراني (2023م) الوعي الاجتماعي والذكاء العاطفي، دار المتنبي للنشر السعودية.
- عبدالله محمد الشيباني (2022م) الذكاء العاطفي والوعي الاجتماعي، دار البازوري العلمية الأردن.