

## أثر الذكاء العاطفي في ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر

### The Impact of Emotional Intelligence on The Work Stress of The Nursing Staff in Al-Azhar University Hospitals

إعداد

أ.م.د. خديجة يحيى عبد الصمد

أستاذ مساعد إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة الأزهر / فرع البنات بالقاهرة

#### ملخص البحث:

استهدف البحث قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر، ومدى تأثيره وتأثير كل بعد من أبعاده الخمسة: (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) في ضغوط العمل، وكذلك التعرف على مدى اختلاف مستوى الذكاء العاطفي ومستوى ضغوط العمل لدى أفراد التمريض بالمستشفيات محل البحث، وفقا لاختلافهم في: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، ومستوى التعليم، وعدد سنوات الخبرة). وقد أجري البحث على عينة من أفراد التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر بالقاهرة مكونة من (٣٤٤) مفردة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود درجة مرتفعة من الذكاء العاطفي ودرجة متوسطة من ضغوط العمل لدى أفراد التمريض بالمستشفيات محل البحث، كما توصل البحث إلى وجود تأثير معنوي لكل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة في ضغوط العمل، كما أظهرت النتائج وجود اختلافات معنوية في مستوى الذكاء العاطفي ومستوى ضغوط العمل وفقا لاختلاف أفراد التمريض في جميع الخصائص الشخصية والوظيفية التي شملتها الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء العاطفي، الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية، ضغوط العمل، الخصائص الشخصية والوظيفية، وهيئة التمريض.

### **Abstract**

The study aimed to measure the level of intelligence emotional of the nursing staff In Al-Azhar University Hospitals, and the impact of both the Intelligence Emotional and its five dimensions (self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills) in work stress of the nursing staff, as well as identify the extent of the differences in the degrees of emotional intelligence and work stress according to their differences in: (gender, social status, age, education, and the experience years). The study was conducted on a sample of (344) nursing staff at Al-Azhar University Hospitals in Cairo Governorate. The statistically analysis outcomes showed: the presence of a high degree of Intelligence Emotional and the existence of a medium degree of work stress of the nursing staff, and the results found that there is a significant impact of each of the Intelligence Emotional and each of its five dimensions in the work stress. The results revealed also there are significant differences in emotional intelligence and work stress according to the difference of nursing staff in Personal and functional characters.

**Keywords:** Emotional Intelligence, self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, social skills Work Stress, Personal and Functional characters, and nursing staff.

## مقدمة البحث

يعد مصطلح الذكاء العاطفي Intelligence Emotional من المصطلحات الحديثة التي بدأت تحظى باهتمام الباحثين منذ أن أشار دانييل جولمان في كتابه الذي يحمل عنوان "الذكاء العاطفي" إلى أهميته في نجاح الفرد في مجال الأعمال، وقد اهتمت كثير من المنظمات بدمج "اختبارات الذكاء العاطفي" في عمليات التوظيف أو المقابلات الخاصة بالاستقطاب والتعيين، وذلك بعد أن أظهرت الدراسات أن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتميزون بارتفاع مستويات أدائهم الوظيفي وأنهم أكثر براعة في تقييم وتنظيم انفعالاتهم الخاصة (Sy et al, 2006). كما أظهرت الدراسات الدور الكبير للذكاء العاطفي في زيادة وتحسين الأداء الوظيفي (عفيفة، ٢٠١٩) والتوافق المهني (بطران، ٢٠١٨)، وأن الذكاء العاطفي يزيد من رغبة الفرد في تبادل المعارف وزيادة الإبداع في مكان العمل (Taylor, 2014)، وأن القادة الأذكياء عاطفياً أكثر قدرة على تحفيز أعضاء فريق العمل للتعاون وأداء عملهم بشكل جماعي (Druskat & Wolf, 2001).

ومن هنا تظهر حاجة المنظمات إلى الاهتمام بالذكاء العاطفي وخاصة المستشفيات أكثر من غيرها من المنظمات في مجال الخدمات بسبب اعتماد العمل بها بشكل أساسي على علاقات إنسانية متنوعة ومتشعبة تنشأ بين الأطباء وجهاز التمريض والجهاز الإداري من ناحية وبينهم وبين المرضى من ناحية أخرى؛ حيث يمكن للذكاء العاطفي أن يساهم في بناء علاقات عمل إيجابية والمحافظة عليها وإدارتها بشكل جيد (الحنيطي، ٢٠١٨)، كما أن مهنة التمريض بوصفها مهنة صحية اجتماعية حيوية تقوم بصفة رئيسة على العنصر البشري في المهام اللازمة لأدائها، فهذه المهنة تتطلب حساً إنسانياً وأخلاقياً عالياً، وكذلك الكثير من الصبر والتفاني وبذلك فهي تتضمن الكثير من الضغوط والإجهاد، وقد أشارت الدراسات إلى أن العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني بشكل عام - مثل مهنة التعليم، والتمريض، والطب أكثر تعرضاً للضغوط مقارنة بغيرها من المهن في

قطاعات أخرى، إلا أن مهنة التمريض تعد أكثرها معاناة من ضغوط العمل الناتجة عن التعامل مع أحداث المرض والموت ومشاعر المرضى وعائلاتهم والتعرض للعدوى والعمل بنظام الورديات، بالإضافة لأنواع الضغوط الأخرى الشائعة في غيرها من المنظمات، وبالرغم من أن الضغوط من الممكن أن تكون مفيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها حينما تكون معتدلة؛ فتحفز الفرد على العمل والإنتاج وتقديم خدمات بمستوى عال، إلا أن ارتفاعها عن حد الاعتدال يترتب عليه الكثير من المشكلات سواء على المستوى التنظيمي، أو الفردي (خيرة، منصور، ٢٠١٣). وترجع أهمية دراسة ضغوط العمل إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل؛ وفقدان الرغبة في الإبداع؛ وانخفاض الدافعية والالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذي يتمثل في عدم الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب (Baruch&Lois, 1987)، فضلاً عن أثرها في نفس الإنسان واتزان مشاعره، وما قد تسببه من الأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر في الإنجاز والإنتاج والإلتقان (الختيلة، ١٤١٧هـ).

والجدير بالذكر أن الشعور بعبء ضغوط العمل والقدرة على مواجهتها والتعامل معها يختلف بين الأفراد باختلاف قدراتهم وخصائصهم النفسية والعقلية، ومن هذه القدرات ما يعرف بالذكاء العاطفي والذي يعني قدرة الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم وإدارتها واستخدامها في توجيه سلوكه وعلاقته بالآخرين. ونظراً لأن المستشفيات الجامعية تعد من أهم المنظمات العامة في الدولة؛ لما تحمله من مسؤوليات كبيرة في خدمة التعليم والتدريب والبحث العلمي وتقديم الخدمة العلاجية للمواطنين في كافة التخصصات، فكان لا بد من دراسة كافة السبل التي يمكن بها معالجة الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل بتلك المؤسسات، وذلك بهدف الارتقاء بمستوى ما تقدمه من خدمات حيوية، وتمثل هيئة التمريض فيها حلقة الوصل بين الأطباء والمرضى، وذلك من خلال تنفيذها لخطة الطبيب ومساعدة المرضى بتقديم

شرح مبسط لتشخيص المرض وطرق العلاج ومتابعة المريض وتوعيته، كما أن مهنة التمريض تعد من أكثر المهن تعرضاً لضغوط العمل (مريم، ٢٠٠٨)؛ ولذا ستركز هذه الدراسة على قياس وتحليل مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر ودوره في التعامل مع ضغوط العمل لدى هيئة التمريض.

### الدراسات السابقة

فيما يلي سيتم التعرض للدراسات المتعلقة بمتغيرات البحث، وذلك على النحو التالي: الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي لدى العاملين في مهنة التمريض، ثم الدراسات التي تناولت ضغوط العمل لدى العاملين في مهنة التمريض، وأخيراً الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل.

### الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي لدى العاملين في مهنة التمريض

تناولت العديد من الدراسات "الذكاء العاطفي" وعلاقته بالكثير من متغيرات العمل الهامة؛ فاستهدفت دراسة (Al-Hamdan et al., 2021) بحث العلاقة بين الذكاء العاطفي والتعاون بين العاملين بمهنة التمريض في مستشفيات تابعين لجامعة الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (٣٤٢) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين الذكاء العاطفي والتعاون بين العاملين، كما توصلت وجود فروق معنوية في مستوى الذكاء العاطفي وفقاً لمتغير التعليم لصالح الحاصلين على الماجستير، وعدم وجود فروق معنوية وفقاً للنوع والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة.

واستهدفت دراسة (Khademi et al. 2021) تحديد العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الذات، الوعي الذاتي وإدارة العلاقات) وبين جودة الرعاية التمريضية من وجهة نظر الممرضات والمرضى، وأجريت الدراسة على عينة من المرضى قوامها (٣٠٠) مفردة، وعينة من الممرضات قوامها (١٠٠) مفردة في مستشفى أمير علم بإيران، وتوصلت إلى وجود ارتباط قوي بين كل من الذكاء العاطفي للممرضات وكل بعد من أبعاده الثلاث وبين جودة الرعاية التمريضية، كما أظهرت تأثيراً إيجابياً للذكاء العاطفي المرتفع للممرضات على تحسين جودة الرعاية التمريضية من وجهة نظر الممرضات والمرضى.

كما استهدفت دراسة (Frixou et al. 2020) التعرف على العلاقة بين القيادة التحويلية واحترام الذات والذكاء العاطفي للممرضات العاملات في المستشفيات الحكومية في قبرص. وتكونت عينة الدراسة من (١٠٩٣) ممرض وممرضة، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط بين الذكاء العاطفي وكل من القيادة التحويلية واحترام الذات، وتبين تزايد الذكاء العاطفي واحترام الذات مع تقدم العمر بين الممرضات. وهدفت دراسة (Hakim, A. & Pristika, A. Y., 2020) تحليل تأثير الذكاء العاطفي والذكاء الروحي على المواطنة التنظيمية والالتزام المستمر وأداء الممرضات، واعتمد الباحثان في قياس الذكاء العاطفي على خمسة أبعاد هي: الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية الذاتية، الوعي العاطفي والمهارات الاجتماعية، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (٥٨) مفردة من الممرضات في مستشفى كولومبيا آسيا سيمارانج، وقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي لكل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمس على سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام المستمر وأداء الممرضات.

كما هدفت دراسة (Azizi et al. 2020) إلى معرفة العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الذات، الوعي الذاتي، والوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) وبين الكفاءة الإكلينيكية clinical competence لأفراد التمريض، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) ممرضًا وممرضة يعملون في الأجنحة السريرية بمستشفى أراك التعليمي بإيران، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة معنوية ومباشرة بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الذات، الوعي الذاتي، إدارة العلاقات) وبين الكفاءة الإكلينيكية للممرضات، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة معنوية بين الوعي الاجتماعي والكفاءة الإكلينيكية.

كما هدفت دراسة (بطران، ٢٠١٨) إلى التعرف على العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة (إدارة الانفعالات، التعاطف الوجداني، الدافعية الذاتية، المعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي مع الآخرين في العمل) وبين التوافق المهني، وتكونت عينة الدراسة من (٣٦٧) ممرضًا وممرضة في أربعة مستشفيات في

محافظة الخليل بفلسطين، وظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمس وبين التوافق المهني، وأظهرت أيضا وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي لدى الممرضين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى الممرضين فيما يتعلق بمتغيرات النوع، والحالة الاجتماعية، ونوع المستشفى، وسنوات الخبرة للممرضين.

وأما دراسة (Pérez-Fuentes et al. 2018) فكانت تهدف إلى تحديد العلاقة بين الارتباط الوظيفي وكل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده (إدارة الذات، إدارة العلاقات الشخصية، إدارة الإجهاد، القدرة على التكيف، المزاج العام"، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (٢١٢٦) مفردة من العاملين بمهنة التمريض بعدة مراكز طبية في إسبانيا، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين الارتباط الوظيفي وكل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة، كما توصلت إلى أن الذكاء العاطفي ينخفض مع التقدم في العمر، وأظهرت وجود فروق معنوية وفقا للنوع لصالح الإناث. وكان الهدف من دراسة (Oyur, 2017) هو معرفة العلاقة بين رضا المريض وبين كل من مهارات الذكاء العاطفي لهيئة التمريض وكل بعد من أبعاده (الاهتمام العاطفي، الإدارة العاطفية، استغلال العواطف، الوعي العاطفي) في المستشفى الجامعي في مدينة إزمير بتركيا. وتكونت العينة من (٧٩) ممرضًا و (١١٣) مريض، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين رضا المريض وبين كل من مهارات الذكاء العاطفي لهيئة التمريض وكل بعد من أبعاده الأربعة.

وأما دراسة (Başoğul & Özgür, 2016) فكانت تهدف إلى قياس الذكاء العاطفي واستراتيجيات إدارة الصراع للممرضات والعلاقة بينهما، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (٢٧٧) ممرضة في مستشفى جامعي في تركيا، وقد توصلت إلى أن مستويات الذكاء العاطفي للممرضات متوسطة، كما توصلت إلى أن الذكاء العاطفي للممرضات يؤثر إيجابيا في الاختيار الفعال لاستراتيجيات إدارة الصراع.

يلاحظ من الدراسات السابقة أن الباحثين قد أولوا موضوع الذكاء العاطفي مزيدا من الاهتمام، نظرا للنتائج المهمة المرتبطة به، ومن أهم تلك النتائج التي أثبتتها

الدراسات؛ دوره المهم في زيادة التوافق المهني، والكفاءة الإكلينيكية، ورضا المريض، وجودة الرعاية التمريضية، واحترام الذات، والارتباط الوظيفي، والتعاون بين العاملين بمهنة التمريض، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، والالتزام المستمر، وأداء الممرضات، واستخدام استراتيجيات فعالة لإدارة الصراع.

ويلاحظ أيضا اختلاف الدراسات حول أبعاد الذكاء العاطفي رغم اتفاقهم في بعض الأبعاد، فمنهم من حددها في ثلاثة أبعاد فقط، ومنهم من حددها في أربعة، أو خمسة، والدراسة الحالية ستعتمد على الأبعاد الخمسة التي حددها (Goleman,2012)؛ نظرا لأنها تتضمن جميع الأبعاد التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي؛ وهي: الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية، كما أن الدراسات السابقة التي اهتمت بدراسة الذكاء العاطفي بالمستشفيات الجامعية أجريت ببيئات أجنبية ولم تتعرض أي دراسة عربية لدراسته بالمستشفيات الجامعية، ولذا تسعى الدراسة الحالية إلى قياس وتحليل مستويات الذكاء العاطفي لدى هيئة التمريض في المستشفيات الجامعية التابعة لجامعة الأزهر.

### الدراسات التي تناولت ضغوط العمل لدى العاملين في مهنة التمريض

ضغوط العمل من الموضوعات التي لاقت اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات هامة على سلوك الأفراد والمنظمة والمجتمع، ومن هذه الدراسات دراسة (عبد الله، ٢٠٢٢) وتهدف إلى بحث العلاقة بين ضغوط العمل وبين الصمت التنظيمي لدى هيئة التمريض بمستشفى بني سويف الجامعي، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (٥٨٢) مفردة من أعضاء هيئة التمريض بالمستشفى، وتوصلت إلى ارتفاع درجة الشعور بضغوط العمل وارتفاع مستوى الصمت التنظيمي لدى هيئة التمريض، كما توصلت إلى وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل والصمت التنظيمي.

واستهدفت دراسة (عثامنة وعبد الغني، ٢٠٢٢) إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الالتزام الوظيفي للممرضات في المستشفيات الجامعية بالأردن، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (٢٧٦) مفردة من الممرضات في مستشفى الملك عبد الله

المؤسس، ومستشفى الجامعة الأردنية. وتوصلت إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى الممرضات، كما توصلت إلى وجود تأثير سلبي لضغوط العمل في الالتزام الوظيفي لدى الممرضات. واستهدفت دراسة (Sari et al, 2021) قياس أثر الرضا الوظيفي وضغوط العمل في النية لترك العمل لدى جميع الممرضات العاملات في مستشفى ميتراميدكا ميدان بإندونيسيا (١٢٦) ممرضة، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى الممرضات كما توصلت إلى وجود تأثير إيجابي قوي لضغوط العمل لدى الممرضات في النية لترك العمل.

وهدفت دراسة (بن مساس، ٢٠١٩) إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والاعترايب الوظيفي للممرضين بالمؤسسة الاستشفائية "محمد الصديق بن يحيى"، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (٩٠) ممرض، وقد توصلت إلى وجود درجة متوسطة من ضغوط العمل لدى الممرضين، وجاءت مصادر ضغوط العمل مرتبة تنازليا حسب شدتها كما يلي: التطور المهني، عبء العمل، ظروف العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، وأخيرا غموض الدور، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل والاعترايب الوظيفي.

هدفت دراسة (Ahmad et al, 2018) إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الممرضات في وحدة العناية المركزة بسبعة مستشفيات بالهند، وتكونت عينة الدراسة من (٣٦) مفردة، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة من الضغوط لدى الممرضات، وكانت أهم مصادر الضغوط نقص أعداد الممرضات بالرعاية المركزة، وقلة النوم، كما توصلت إلى وجود علاقة عكسية قوية بين ضغوط العمل وأداء الممرضات.

وهدفت دراسة (غالوم وقيدوم، ٢٠١٥) إلى قياس مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض، ومدى وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفى شغيفارة بولاية مستغانم بالجزائر من حيث النوع، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، وأجريت الدراسة على عينة من (٣٠) ممرضا وممرضة بالمستشفى، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض، كما توصلت إلى عدم وجود فروق معنوية في أعراض ضغوط العمل لدى العاملين من حيث النوع، والحالة

الاجتماعية، وسنوات الخبرة. وهدفت دراسة (Mathew, 2013) إلى قياس ضغوط العمل وأثرها في الرضا الوظيفي بين العاملين بالتمريض في المستشفيات الخاصة بمدينة كلارا بالهند، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (٨٦) مفردة من الممرضين والممرضات، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة من ضغوط العمل لدى الممرضات وترجع أسباب الضغوط إلى: طول ساعات العمل، وعدم كفاية أعداد أفراد التمريض في الأقسام المختلفة، وعدم كفاءة التنسيق بين أفراد التمريض، وتجاوز عبء العمل المقرر، كما أظهرت وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات.

وأما دراسة (حجاج، ٢٠٠٧) فتهدف إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملين في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (١٠٠) ممرض وممرضة بمستشفى الشفاء، وتوصلت إلى إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء يعانون من مستوى مرتفع من ضغوط العمل، كما توصلت إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وكل من الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل ترجع إلى متغيرات (العمر، النوع، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

وتهدف دراسة (المعاني وأخوارشيدة، ٢٠٠٦) إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها العاملون بالتمريض في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مصادرها، وأجريت الدراسة عينة مكونة من (٣٠٠) ممرضا وممرضة من العاملين في المستشفى، وكانت أهم نتائجها: شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل، وأن مصادر ضغوط العمل كان ترتيبها وفقا لمعانة أفراد جهاز التمريض على النحو التالي: (الترقية، صراع الدور، بيئة العمل، عبء العمل، تقييم الأداء، الرواتب والحوافز المادية، التطور المهني، نمط الإشراف، غموض الدور، والعلاقات في العمل)، كما أظهرت عدم

وجود فروق معنوية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون ترجع لخصائصهم الشخصية باستثناء متغيري المهنة (لصالح الممرضون المساعدون)، والمؤهل العلمي (لصالح الحاصلون على مؤهل متوسط)؛ كما أظهرت النتائج زيادة مستوى الضغوط مع انخفاض مستوى التعليم.

وهدفت دراسة (خليفة، ٢٠٠١) إلى قياس أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسبوط، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (٨٣) ممرضة، وتوصلت إلى وجود درجة متوسطة من ضغوط العمل لدى الممرضات، كما توصلت إلى أن الترتيب التنازلي لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضات كان على النحو التالي: صراع الدور، عدم التقدم المهني، كمية العمل، نوعية العمل، غموض الدور، كما توصلت إلى وجود تأثير سلبي معنوي لضغوط العمل في الرضا الوظيفي، ووجود اختلافات معنوية بين الممرضات في التأثير بضغوط العمل من حيث الحالة الاجتماعية (لصالح المتزوجات)، كما أظهرت أن الأصغر سناً أكثر إدراكاً وتأثراً بضغوط العمل)، ومن حيث العمر (الفئة العمرية من "٣٥-٣٠" كانت أكثر إدراكاً وتأثراً بضغوط العمل)، كما توصلت إلى عدم وجود اختلافات معنوية بين الممرضات في التأثير بضغوط العمل من حيث أقسام العمل، وسنوات الخبرة.

**يلاحظ** من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها أظهرت التأثير السلبي لضغوط العمل على العديد من المتغيرات الهامة لدى العاملين في مهنة التمريض مثل: الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي والأداء الوظيفي، كما توصلت إلى أن ضغوط العمل تزيد من الميل لتترك العمل، والاعتراب الوظيفي، والصمت التنظيمي، ولكن اختلفت الدراسات حول مدى وجود فروق معنوية بين العاملين بمهنة التمريض من حيث معاناتهم من ضغوط العمل وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية.

والدراسة الحالية تهدف إلى قياس وتحليل مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر محل البحث، وقياس مدى وجود فروق معنوية في مستوى ضغوط العمل وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).

### الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل

تناولت بعض الدراسات العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل، ومن بين هذه الدراسات والتي أمكن للباحثة الاطلاع عليها دراسة (Hrefish & AL-Hadrawi, 2020) وكان هدفها قياس المستوى العام للذكاء العاطفي بين الممرضات العاملات في مستشفيات الطب النفسي بالعراق، وقياس العلاقة بين الذكاء العاطفي الكلي والضغوط المرتبطة بمكان العمل. وتكونت عينة الدراسة من (١٠٩) ممرضة، وتوصلت إلى أن مستويات الذكاء العاطفي تراوحت بين متوسط إلى مرتفع بين المشاركين في الدراسة، ومع ذلك كان لدى الغالبية -حوالي (٦١٪)- ضغوط متوسطة مرتبطة بالعمل، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي للذكاء العاطفي الكلي في ضغوط عمل الممرضات.

ودراسة (لطرش، ٢٠٢١) والتي استهدفت تحديد مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي في الجزائر، وتم استخدام مقياس للذكاء العاطفي مكون من أربعة أبعاد (تقييم العاطفة الذاتية، تقييم عاطفة الآخرين، استخدام العاطفة، تنظيم العاطفة)، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (٣١٥) مفردة من أساتذة الجامعات الوطنية بالجزائر، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع للذكاء العاطفي، ودرجة متوسطة لضغوط العمل لدى أساتذة الجامعات، كما أشارت إلى أن الذكاء العاطفي له تأثير سلبي في ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي.

**ويلاحظ** من خلال استعراض الدراسات أن الدراسة الأولى اقتصر على قياس تأثير الذكاء الكلي في ضغوط العمل لدى الممرضات بالعراق، والدراسة الثانية أجريت على عينة من أساتذة الجامعات كما أنها ركزت على أربعة أبعاد فقط للذكاء العاطفي، ولم تشمل الأبعاد جميع العناصر التي يتضمنها الذكاء العاطفي مثل الدافعية الذاتية، وتسعى الدراسة الحالية إلى قياس وتحليل مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) وتأثيره وتأثير كل بعد من أبعاده في ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مصر.

## مشكلة البحث:

يمكن التعبير عن المشكلة موضع البحث من خلال التساؤلات التالية:

- ما مستوى الذكاء العاطفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر محل البحث (مستشفى الحسين الجامعي، ومستشفى سيد جلال، ومستشفى الزهراء)؟ وهل توجد اختلافات معنوية في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لخصائصهم الشخصية والوظيفية (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة)؟

- ما مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به العاملون بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر محل البحث، وهل توجد فروق معنوية في مستوى ضغوط العمل وفقا لخصائصهم الشخصية والوظيفية (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة)

- ما أثر الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر محل البحث؟

## أهمية البحث:

■ تتبع الأهمية العلمية للبحث من كونه يتضمن موضوعين من الموضوعات المتجددة والمهمة وذات التأثير الكبير في أداء وتحسين العمل وهما (الذكاء العاطفي وضغوط العمل):

- فالذكاء العاطفي يعبر عن قدرة الفرد على إدارة انفعالاته ومشاعره وعلاقته بالآخرين، كما أن الذكاء العاطفي يرتبط بتحقيق العديد من النتائج المهمة؛ والتي توصلت إليها الدراسات السابقة، مثل الكفاءة الإنتاجية (الرمضان، ٢٠٢٢)، وزيادة فاعلية أداء فريق العمل (إكريم، ٢٠١٩)، وسلوكيات المواطنة التنظيمية (عمراني، ٢٠٢٢).

- كما أن ضغوط العمل من المتغيرات المهمة المرتبطة بالجوانب الصحية والنفسية والسلوكية للعاملين، والتي تنعكس آثارها على المنظمة والمجتمع، وعلى الرغم من

أن ضغوط العمل يمكن أن تكون ميزة إيجابية ونوع من أنواع التحدي وإثبات التميز، إلا أن ارتفاعها عن قدرات الفرد وإمكاناته تؤدي إلى آثار سلبية خطيرة أظهرتها الدراسات والأبحاث مثل: انخفاض مستوى الالتزام الوظيفي والرضا والأداء الوظيفي - كما أنه مازالت هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحوث والدراسات حول الذكاء العاطفي وأثره في ضغوط العمل لدى هيئة التمريض، حيث لم يتعرض لدراسته سوى القليل من البحوث والدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الاطلاع عليها.

- وتتبع الأهمية العملية للبحث من أهمية القطاع محل البحث وهو قطاع المستشفيات الجامعية في مصر؛ فالمستشفيات الجامعية تعتبر من أهم الركائز الأساسية في تقديم الخدمات الصحية الشاملة والمتكاملة لأي مجتمع، ومقصد أساسي للتعليم والتدريب والبحث العلمي، وتتشنه كوادر طبية وتمريضية متخصصة ومؤهلة لتقديم الخدمات الصحية على أكمل وجه.
- وقيام المستشفيات بدورها في تقديم الخدمات الصحية والتعليمية يعتمد على كفاءة كل من الأطباء وهيئة التمريض معاً؛ وهيئة التمريض لها دور أساسي-لا يقل عن دور الطبيب- في شفاء المريض ورضاه عن الخدمة الطبية، كما أنها تمثل حلقة الوصل بين الطبيب والمريض، وذلك من خلال تنفيذها لخطة الطبيب ومساعدة المرضى بتقديم شرح مبسط لتشخيص المرض وطرق العلاج ومتابعة المريض وتوعيته؛ ولذا فإن الدراسة الحالية تهدف بشكل إلى قياس وتحليل أثر الذكاء العاطفي في ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض في المستشفيات الجامعية التابعة لجامعة الأزهر.
- يمكن للدراسة الحالية توفير أدلة مرجعية لإدارات الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية في توضيح أهمية أخذ مستويات الذكاء العاطفي في الاعتبار عند وضع سياسات وممارسات أنشطة الاستقطاب والاختيار عند توظيف العاملين بمهنة التمريض، وكذلك عند توزيع مهام عملهم.

## أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

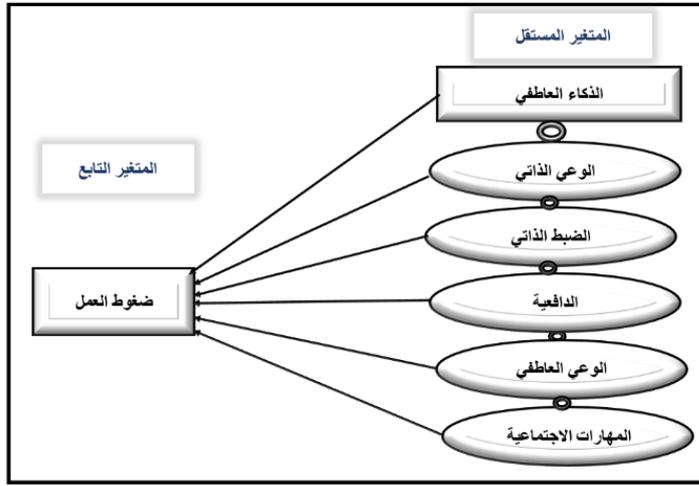
- ١- تحديد مستوى الذكاء العاطفي للعاملين بهيئة التمريض في مستشفيات جامعة الأزهر محل البحث (مستشفى الحسين الجامعي، ومستشفى سيد جلال، ومستشفى الزهراء).
- ٢- تحديد مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض في مستشفيات جامعة الأزهر محل البحث، وقياس مدى وجود فروق معنوية في مستوى ضغوط العمل وفقا لخصائصهم الشخصية والوظيفية (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).
- ٣- قياس وتحليل أثر الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر.

## فروض البحث

- الفرض الأول:** من المتوقع وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لاختلافهم في: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).
- الفرض الثاني:** من المتوقع وجود فروق معنوية في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر وفقا لاختلافهم من حيث: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).
- الفرض الثالث:** من المتوقع وجود تأثير سلبي معنوي لمستوى الذكاء العاطفي ولكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر.

## متغيرات البحث

تتضمن متغيرات البحث: متغيرات مستقلة وهي الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة، ومتغير تابع وهو ضغوط العمل. ويوضح شكل رقم (١) رسماً تخطيطياً للإطار المقترح لبحث العلاقة بين متغيرات البحث.



شكل رقم (١): رسم تخطيطي للإطار المقترح لبحث العلاقة بين متغيرات البحث المصدر: من اعداد الباحثة

## مقاييس متغيرات البحث

يتكون مقياس البحث من ثلاثة أجزاء، وذلك على النحو التالي:  
- مقياس الذكاء العاطفي: تم الاستعانة بمقياس (Singh, 2004) بعد تعديله بما يتلاءم مع أهداف البحث، ويهدف إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى هيئة التمريض، ويتكون المقياس من (٥٨) عبارة، وهي عبارات الجزء الأول من قائمة الاستقصاء، وتبدأ من العبارة رقم (١) حتى العبارة رقم (٥٨)، ويشمل المقياس خمسة أبعاد تمثل الذكاء العاطفي، وهي:

**البعد الأول - الوعي الذاتي:** ويتم قياسه من خلال إحدى عشرة عبارة هي العبارات من (١: ١١)، و**البعد الثاني - الضبط الذاتي:** ويتم قياسه من خلال إحدى عشرة عبارة هي العبارات من (١٢: ٢٢)، و**البعد الثالث - الدافعية:** ويتم قياسه من خلال عشر عبارات هي العبارات من (٢٣: ٣٢)، و**البعد الرابع - الوعي العاطفي؛** ويتم قياسه من خلال ثلاث عشرة عبارة هي العبارات من (٤٥: ٣٣)، و**البعد الخامس - المهارات الاجتماعية:** ويتم قياسه من خلال ثلاثة عشرة عبارة هي العبارات من (٨: ٤٦). وكانت العبارات رقم (١٨، ٢١، ٢٢، ٤١، ٥١) عبارات عكسية الاتجاه؛ ولذا تم وزنها على أساس أنه إذا كانت الإجابة أبداً تأخذ القيمة (٥)، ونادراً تأخذ القيمة (٤)، وأحياناً تأخذ القيمة (٣)، وغالباً تأخذ القيمة (٢)، ودائماً تأخذ القيمة (١).

**- مقياس ضغوط العمل:** تم إعداد هذا المقياس بعد الاطلاع والاستفادة من المقاييس المستخدمة في دراسة (Meyer et al., 1993) ودراسة (الغرباوي، ٢٠١٤) في مجال ضغوط العمل، ويهدف هذا المقياس إلى قياس مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض، ويتكون من (٣٠) عبارة، وهي عبارات الجزء الثاني من قائمة الاستقصاء، وتبدأ من العبارة رقم (٥٩) حتى العبارة رقم (٨٨)، ويشمل المقياس عشرة أبعاد أساسية تمثل ضغوط العمل، وهي:

**البعد الأول - عبء الدور:** ويتم قياسه من خلال أربع عبارات هي العبارات من (٥٩: ٦٢)، و**البعد الثاني - غموض الدور:** ويتم قياسه من خلال عبارتين وهما رقم (٦٣ ٦٤)، و**البعد الثالث - صراع الدور:** ويتم قياسه من خلال أربع عبارات من رقم (٦٥: ٦٨)، و**البعد الرابع - بيئة العمل المادية:** ويتم قياسه من خلال ثلاث عبارات هي العبارات من (٦٩: ٧١)، و**البعد الخامس - نمط الإشراف:** ويتم قياسه من خلال ثلاث عبارات هي العبارات من (٧٢: ٧٤)، و**البعد السادس - تقييم الأداء:** ويتم قياسه من خلال ثلاث عبارات هي العبارات من (٧٥: ٧٧)، و**البعد السابع - الترقية:** ويتم قياسه من خلال عبارتين وهما رقم (٧٨، ٧٩)، و**البعد الثامن - علاقات العمل:** ويتم قياسه من خلال ثلاث عبارات هي العبارات من (٨٠: ٨٢)، و**البعد التاسع - التدريب**

وتتمية المهارات: ويتم قياسه من خلال ثلاث عبارات هي العبارات من (٨٣: ٨٥)، والبعد العاشر - الحوافز والمكافآت: ويتم قياسه من خلال ثلاث عبارات هي العبارات من (٨٦: ٨٨). والعبارة رقم (٨٠) عبارة عكسية؛ ولذا تم وزنها على أساس أنه إذا كانت الإجابة أبدا تأخذ القيمة (٥)، ونادرا تأخذ القيمة (٤)، وأحيانا تأخذ القيمة (٣)، وغالبا تأخذ القيمة (٢)، ودائما تأخذ القيمة (١).

- الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة البحث: ويتضمن الجزء الثالث الخصائص الشخصية والوظيفية وتشمل: الخصائص الشخصية (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي)، والخصائص الوظيفية (الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).

### تقنين المقاييس

يهدف تقنين المقياس إلى التأكد من صلاحيته وجودته، وذلك من خلال قياس صدق وثبات المقياس. وقد تم تطبيق المقياس في صورته المبدئية على عينة قوامها (٥٠) مفردة، وكانت نتائج اختبار معامل ثبات المقاييس المستخدمة على النحو التالي:

جدول رقم (١): معاملات ارتباط لعبارات مقاييس البحث

المقياس	مدى معاملات الارتباط	مستوى المعنوية
مقياس الذكاء العاطفي	من ٠.٨٣٨ إلى ٠.٩٨٣	٠.٠٥ - ٠.٠٠١
مقياس ضغوط العمل	من ٠.٧٨٣ إلى ٠.٩٣٩	٠.٠٥ - ٠.٠٠١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- صدق الاتساق الداخلي للمقياس: تم حساب معاملات ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية لكل مقياس من المقاييس الفرعية، ويوضح الجدول رقم (١) مدى معاملات الارتباط لكل مقياس ومستويات المعنوية.

- مقياس الذكاء العاطفي: يوجد ارتباط معنوي قوي بين جميع عبارات مقياس الذكاء العاطفي والدرجة الكلية للمقياس، أي: أنها متنسقة إحصائيا مع المقياس.
- مقياس ضغوط العمل: يوجد ارتباط معنوي قوي بين جميع عبارات مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس، أي: أنها متنسقة إحصائيا مع المقياس.

- **ثبات المقياس:** تم حساب معامل ثبات المقياس المستخدم بطريقة ألفا كرونباخ، واختبار التجزئة النصفية لسبيرمان Spearman Split-half، ومعامل سبيرمان

جدول رقم (٢): يوضح ثبات مقياس البحث بطريقة ألفا كرومياخ والتجزئة النصفية لسبيرمان لعبارة المقياس

المقاييس	معامل ألفا	معامل جتمان	عدد العبارات		معامل الارتباط بين الجزئين	معامل سبيرمان براون	معامل ألفا	
			٢٩	٢٩			٠,٩٩٦	٠,٩٩٤
الذكاء العاطفي	٠,٩٩٧	٠,٩٩١	٢٩	٢٩	٠,٩٨٥	٠,٩٩٢	٠,٩٩٤	٠,٩٩٦
ضغوط العمل	٠,٩٩٦	٠,٩٦٨	١٥	١٥	٠,٩٩٧	٠,٩٩٧	٠,٩٩٤	٠,٩٩٢

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

براون، ويوضح جدول رقم (٢) كل من: قيمة ألفا لمقياس الذكاء العاطفي (٠,٩٩٤)، وقيمة ألفا لمقياس ضغوط العمل (٠,٩٩٦)، وهي معاملات ثبات قوية، وتشير أيضا إلى صدق الاتساق الداخلي للمقياسين.

- **تصحيح المقاييس:** تم الاعتماد في بناء المقاييس المستخدمين في البحث على مقياس ليكرت ذي التدرج الخماسي، وأعطى لكل اختيار منها وزن ترجيحي؛ بحيث يمنح خمس درجات عند اختيار البديل (دائما)، ويمنح البديل (غالبا) أربع درجات، ويمنح البديل (أحيانا) ثلاث درجات، ويمنح البديل (نادرا) درجتين، وأخيرا يمنح البديل (أبدا) درجة واحدة. وبناء على ذلك ترى الباحثة أن اختيار (أحيانا) يعبر عن أن درجة موافقة المستقصى منهم على مضمون العبارة متوسطة، وكلما ارتفع المتوسط المرجح عن قيمة أحيانا (٣ درجات) كانت هناك موافقة على مضمون العبارة، وكلما قل المتوسط المرجح عن قيمة (٣ درجات) كان هناك عدم موافقة.

### منهجية البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات عن طريق قائمة استقصاء - تم توجيهها من خلال المقابلات الشخصية لعينة الدراسة في الفترة من ٢٤/١١/٢٠٢٠ حتى ٢٢/٤/٢٠٢١م، والقيام

بتحليلها إحصائياً من أجل اختبار صحة الفروض، مع الاعتماد كذلك على المسح المكتبي للاستفادة من الكتب والدوريات العلمية في بناء الإطار النظري.

### مجتمع وعينة البحث

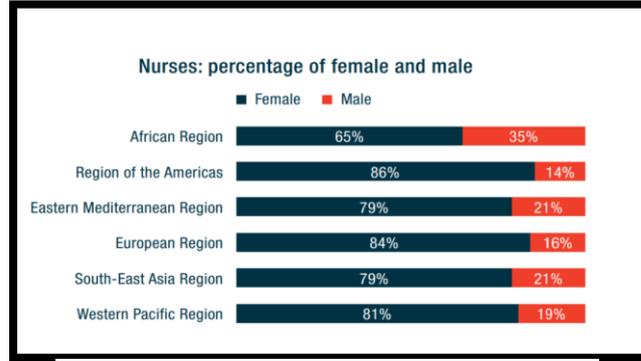
يشمل مجتمع البحث جميع الممرضين والممرضات بمستشفيات جامعة الأزهر بمحافظة القاهرة (الحسين، والزهراء، وسيد جلال) والبالغ عددهم (٣٢٥٩) ممرضاً وممرضة؛ وذلك من واقع سجلات مركز المعلومات والتوثيق بالأمانة العامة بالجامعة. وقد اختيرت العينة من الكشوف الخاصة بمجتمع البحث بأسلوب العينة العشوائية البسيطة، وتم تحديد حجمها تبعاً لحجم المجتمع من خلال موقع \*surveymonkey، وبلغ حجم العينة (٣٤٤) مفردة، وقد بلغت عدد القوائم المستردة والصحيحة (٣٢٧) قائمة، أي بنسبة استجابة (٩٥٪) من حجم عينة البحث.

#### - الخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات عينة البحث:

يوضح الجدول رقم (٣) الخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات عينة البحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث، وذلك على النحو التالي:

- النوع: يمثل الذكور في عينة الدراسة (١٨,٧٪) أي حوالي خمس العينة فقط، بينما يمثل الإناث (٨١,٣٪)، ويرجع ذلك إلى انخفاض عدد الذكور بمهنة التمريض مقارنة بالإناث بشكل عام، فغالبا تحظى مهنة التمريض برغبة وإقبال أكثر من الإناث، وبالرغم من تزايد إقبال الذكور في السنوات الأخيرة على هذه المهنة؛ إلا أن هذه النسبة مازالت منخفضة وفقاً لتقرير معد تحت إشراف منظمة الصحة العالمية عام ٢٠١٩م - شكل رقم (٢)؛ حيث تشكل الإناث عام ٢٠١٩م (٧٩٪) من العاملين بمهنة التمريض.

\* <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator>



شكل رقم (٢): نسبة الإناث إلى الذكور في مهنة التمريض عام ٢٠١٩  
المصدر: (Boniol, et al, 2019, 3)

جدول رقم (٣): الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة البحث

النسبة %	التكرار	الخاصية	
١٨,٧	٦١	- ذكور	١- النوع
٨١,٣	٢٦٦	- إناث	
٤١	١٣٤	- أعزب	٢- الحالة الاجتماعية
٤٨	١٥٧	- متزوج	
٧	٢٣	- مطلق	
٤	١٣	- أرمل	
٤٧,٤	١٥٥	- أقل من ٣٠ سنة	٣- العمر
٢٦,٠	٨٥	- من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	
٢٢,٩	٧٥	- من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	
٣,٧	١٢	- ٥٠ سنة فأكثر	
٠,٠	٠,٠	- دكتورة	٤- مستوى التعليم
٠,٦	٢	- ماجستير	
١,٢	٤	- دبلوم عال	
٤,٩	١٦	- بكالوريوس	
٩٣,٣	٣٠٥	- مؤهل متوسط	
٤,٠	١٣	- مشرف تمريض	٥- الوظيفة
٨,٠	٢٦	- رئيس تمريض	
٢١,٧	٧١	- أخصائي	
٣٥,٢	١١٥	- ممرض	
٣١,٢	١٠٢	- ممرض مساعد	
٢٩,١	٩٥	- أقل من ٥ سنوات	٦- عدد سنوات الخبرة
٢١,١	٦٩	- من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
٢٤,٨	٨١	- من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	
٢٥,١	٨٢	- ١٥ سنة فأكثر	
١٠٠	٣٢٧	الإجمالي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث.

- **الحالة الاجتماعية:** من الملاحظ أن نصف عينة الدراسة متزوجون (٤٨٪)، في حين نسبة فئة أعزب تمثل نسبة أيضا مرتفعة وهي (٤١٪)؛ وربما يرجع ذلك تأخر سن الزواج نتيجة الظروف الاقتصادية، بالإضافة إلى أن حوالي نصف مفردات العينة من العاملين بهيئة التمريض (٤٧,٤) يقل عمرهم عن ٣٠ سنة، أما فئة مطلق فتمثل (٧٪)، وفئة أرمل تمثل (٤٪). ذلك إلى توقف التعيينات بالجامعة منذ فترة طويلة بالرغم من وصول عدد كبير من العاملين لسن التقاعد وخرجهم من العمل.
- **العمر:** تبين أن حوالي نصف مفردات العينة تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة (٤٧,٤٪)، بينما من تتراوح أعمارهم ما بين ٣٠ و ٤٠ سنة فيمثلون حوالي ربع مفردات العينة (٢٦٪)، وأما من كان عمرهم يتراوح بين ٤٠ و ٥٠ سنة فيمثلون (٢٢,٩٪)، بينما من يزيد عمرهم عن ٥٠ سنة فكانت نسبتهم (٣,٧)؛ وربما يرجع ذلك كما أشار بعض المستقصى منهم إلى أنه مع تزايد خبرة أفراد التمريض وتقدمهم في العمر وتزايد مسؤولياتهم وخاصة من الذكور فإنهم يتجهون للعمل الخاص لزيادة دخلهم.
- **مستوى التعليم:** يلاحظ أن غالبية عينة الدراسة من الحاصلين على مؤهل متوسط (٩٣,٣)، وربما يرجع ذلك إلى أن بعض الطلاب بعد المرحلة الإعدادية وخاصة من الإناث يفضلون الاتجاه إلى التمريض لأنه أسهل من الدراسة الثانوية -من وجهة نظرهم- وللتحاق بالعمل بعد التخرج مباشرة، ثم يليهم الحاصلون على بكالوريوس ويمثلون (٤,٩٪)، وأما الحاصلون على دبلوم عال وعلى درجة الماجستير فيمثلون (١,٨٪)، ولم يكن هناك حاصلون على الدكتوراه، وربما يرجع ذلك إلى أن الحصول على المؤهلات الأعلى من البكالوريوس لا تؤثر بشكل كبير في الدخل المادي للعاملين بالقطاع الحكومي بشكل عام؛ فلا يكون هناك حافز للحصول عليها.
- **الوظيفة:** وفقا للتصنيف الوظيفي لمفردات العينة بهذه الدراسة، فقد مثل المشرفون في عينة البحث (٤٪)، بينما يمثل رؤساء التمريض (٨٪) بعينة البحث، ويمثل أخصائيو التمريض (٢١,٧٪)، والمرضون (٣٥,٢٪)، وأخيرا يمثل فئة الممرض المساعد (٣١,٢٪).

▪ **عدد سنوات الخبرة:** من الملاحظ أن (٢٩,١%) من أفراد العينة تقل عدد سنوات خبرتهم عن ٥ سنوات، يليهم من تزيد خبرتهم عن ١٥ سنة؛ حيث كانت نسبتهم (٢٥,١%)، يليهم مباشرة في عدد سنوات الخبرة من تتراوح مدة خبرتهم ما بين عشر سنوات إلى أقل من ١٥ سنة حيث وصلت نسبتهم في العينة إلى (٢٤,٨%)، وأخيراً من تتراوح مدة خبرتهم ما بين خمس سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات حيث كانت نسبتهم (٢١,١%).

### حدود البحث

- اقتصر تطبيق البحث على المستشفيات التابعة لجامعة الأزهر بمحافظة القاهرة.

### الإطار النظري للبحث:

#### مفهوم الذكاء العاطفي Emotional Intelligence

يعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم المهمة في الإدارة، وقد تناول الباحثون في البيئة العربية مصطلح Emotional Intelligence بمعنى الذكاء العاطفي، أو الذكاء الوجداني، أو الذكاء الانفعالي، وقد ظهر مصطلح ومفهوم الذكاء العاطفي على يد كل من عالمي النفس (Salovey & Mayer, 1990) وعرفاه بأنه "قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، والتمييز بينها واستخدام هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته"، ثم اهتم (Goleman, 1995: 271) لاحقاً بالذكاء العاطفي من خلال سلسلة من الكتابات والأبحاث؛ وعرفه بأنه "مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة"، وعرفه (Bar-On, 1997, 14) إنه "مجموعة من القدرات والمهارات العاطفية والشخصية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بفعالية مع المتطلبات والضغوط البيئية".

ثم توالت الدراسات والأبحاث ومن ثم تعددت التعاريف التي قدمها الباحثون حول مفهوم الذكاء العاطفي فعرف (Mayer et al., 2000, p 396) الذكاء العاطفي بأنه: "القدرة على إدراك المشاعر والعواطف والتعبير عنها وفهم واستيعاب أسباب تلك المشاعر والعواطف مع القدرة على ضبطها وتنظيمها ذاتياً وعند التعامل مع الآخرين"،

وعرفه (Dulewicz & Higgs, 2000) بأنه "معرفة العواطف وكيفية توظيفها لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية مصحوبة بالوعي العاطفي والفهم لعواطف الآخرين مما يقود لعلاقة ناجحة".

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الذكاء العاطفي بأنه "بأنه القدرة على إدراك العواطف والمشاعر الذاتية وعواطف ومشاعر الآخرين بدقة وفهمها واستيعاب أسبابها وإدارتها وتوظيفها لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف وتوجيه الآخرين والتعامل معهم بنجاح".

#### أبعاد الذكاء العاطفي:

حدد (Goleman, 2012, 29-36) خمسة أبعاد للذكاء العاطفي، وهي:

- (١) الوعي الذاتي **Self-Awareness** ويرتبط بالقدرة على إدراك المشاعر والحالات المزاجية والدوافع التي يمر بها المرء والأسباب التي أدت إليها، كما يتضمن أيضاً وعي الفرد بتأثيرات مشاعره في الآخرين.
- (٢) الضبط الذاتي **Self-Regulation** يشير إلى قدرة الفرد على التحكم في عواطفه ومشاعره، والبقاء هادئاً في المواقف المثيرة والمتقلبة وسريعة التغير، والحفاظ على اتزانه العقلي والسلوكي بغض النظر عن مشاعره الفعلية.
- (٣) الدافعية **Motivation** تمثل القدرة على الاستمرار في التركيز على الأهداف على الرغم من الإخفاقات، والإصرار على مواصلة العمل مع وجود الأمل والثقة في النجاح بدلاً من الخوف من الفشل وتأخر النتائج المرغوبة، مع تقبل التغيير في الوسائل لتحقيق الأهداف.
- (٤) الوعي العاطفي **Empathy** يشير إلى قدرة الفرد على تفهم مشاعر الآخرين وأسبابها، وتقديم الدعم النفسي والعاطفي للآخرين، وفهم الروابط بين مشاعرهم وسلوكياتهم.

(٥) المهارات الاجتماعية **Social Skills** ترتبط بقدرة الفرد على التعامل مع المشكلات دون إهانة الآخرين أو التقليل من شأنهم. وعدم السماح للمشاعر السلبية الخاصة به أو بالآخرين أن تؤثر في التعاون بينهم، والتعامل مع الصراع العاطفي بلباقة ودبلوماسية.

### مفهوم ضغوط العمل **Job Stress**

#### تعريف ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل من المشكلات الشائعة في الحياة بشكل عام وقد حظيت باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وذلك لما لها من آثار على سلوك العاملين وموقفهم تجاه عملهم ومنظمتهم، وقد تعددت التعاريف التي تناولها الباحثون في تعريف ضغوط العمل بهدف الوصول إلى تعريف شامل، ومن بين هذه التعاريف:

يرى (Radhakrishnan, 2013, 4) ضغوط العمل بأنها "المواقف المؤثرة في التفاعل ما بين شخصية الفرد وظروف العمل والتي تترك آثارا سلبية على الحالة النفسية أو البدنية للعامل وتدفعه إلى اتخاذ سلوكيات مغايرة لما هو معتاد"، وفي حين عرفها كل من (Olaitan et al, 2010, 339) بأنها "مجموعة من التفاعلات التي تحدث بين الفرد وبيئته والتي تسبب حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق"، ويعرفها (فائق، ١٩٩٦، ١٣٦) بأنها "مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله لمواجهةها"، ويرى (Luthans, 1992, p. 108) أنه يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها "استجابة تكيفية لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة"،

وبناء على ما سبق يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها: "رد فعل نفسي ناتج عن التفاعلات التي تحدث بين الفرد وظروف العمل والتي تحدث تغييرا نفسيا و/أو جسمانيا و/أو سلوكيا لدى الفرد"

## مصادر ضغوط العمل

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر وأسباب عديدة لضغوط العمل، والتي يمكن تصنيفها إلى مجموعتين:

- **مصادر فردية:** وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفسه، مثل سمات الشخصية، والإدراك، ومركز التحكم، وقيم وحاجات ورغبات الفرد، وقدراته وخبراته.

- **مصادر تنظيمية:** وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالمنظمة، وتنتج عن سياسات وأنظمة العمل وطبيعة الدور الوظيفي الذي يمارسه الفرد وظروف العمل المادية. ونظراً لأن الدراسة الحالية سوف تركز على المصادر التنظيمية لضغوط العمل فسيتم تناولها بشيء من التفصيل. ومن أهم هذه المصادر:

- **زيادة أو انخفاض عبء الدور:** وتعني زيادة عبء الدور أن يطلب من الفرد القيام بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن تتطلب هذه المهام مهارات أو قدرات مرتفعة لا يملكها الفرد، أما انخفاض عبء الدور فيعني أن يكلف الفرد بأعمال قليلة لا تستوعب طاقته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها.
- **غموض الدور:** ويعني نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء الدور المتوقع منه، أو قلة المعلومات عن أهداف العمل ومعدلات الأداء المطلوبة منه، أو حدود سلطاته ومسؤولياته؛ ويترتب على ذلك عدم قدرة الفرد على الاندماج في العمل، والشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضه للمساءلة.
- **صراع الدور:** يقوم الفرد بأدوار عديدة داخل العمل وخارجه، ويحدث صراع الدور عندما تتعارض متطلبات تلك الأدوار التي ينبغي على الفرد إنجازها.
- **بيئة العمل المادية:** تكون بيئة العمل المادية مصدراً للضغوط عندما تقتصر إلى عوامل الراحة الجسمية والحفاظ على حياة العاملين وسلامتهم النفسية والصحية، مثل افتقارها إلى الهدوء، واعتدال الحرارة والإضاءة، ونقاء الجو من الأتربة والتلوث، وتوفير الخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة، وصلاحية المباني والحجرات وتجهيزاتها وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشراً على العاملين وعلى مستوى أدائهم.

- **نمط الإشراف:** قد يصبح نمط الإشراف مصدراً للضغوط عندما يتسم بضعف المشاركة وعدم الاستماع أو تجاهل آراء العاملين ومقترحاتهم، والتركيز على الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء.
- **تقييم الأداء:** فعدم وجود نظام فاعل ومعايير منطقية منضبطة لتقييم أداء العاملين يعد مصدراً آخر من مصادر ضغوط العمل، حيث يسود شعور بعدم العدالة والإحباط.
- **الترقية:** وقد تكون سياسات الترقية مصدر لضغوط العمل لدى الفرد نتيجة الافتقار إلى فرص الترقى في المستقبل أو عدم عدالة نظام الترقية المعمول به.
- **علاقات العمل:** فالعلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين من ناحية وبين المرؤوسين بعضهم مع بعض من ناحية أخرى إذا لم يتسم بالتعاون والموودة، وإذا لم يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الآخر، وإذا لم تشبع حاجات الود والصدقة والانتماء؛ فإن ذلك ينعكس على شكل توتر وقلق وملل ناتج عن سوء العلاقات بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، والتي تمثل أحد أهم مصادر الضغوط للعاملين.
- **التدريب وتنمية المهارات:** ويعتبر من مصادر الضغوط شعور الفرد بعدم اهتمام المنظمة بتنمية وزيادة مهارات العاملين ورفع كفاءتهم من خلال توفير برامج التدريب والتأهيل المناسبة.
- **الحوافز والمكافآت:** حيث يعد من مصادر الضغوط عدم ملائمة الراتب (الأجر) الذي يتقاضاه الفرد مع الجهد المبذول في العمل، أو عدم كفاية هذا الأجر لتلبية الحاجات الأساسية للفرد، وأيضاً عدم عدالة نظم الحوافز المعمول بها.

### الدراسة الميدانية

تم تحليل بيانات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، ويتناول هذا الجزء نتائج اختبار الفروض من خلال عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

#### نتائج توصيف متغيرات البحث:

- مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث:

يوضح جدول (٤) توصيف المتغيرات المستقلة الداخلة في الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وترتيبها وفقا للمتوسط الحسابي، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

جدول رقم (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده لأفراد التمريض بالمستشفيات محل البحث

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب وفقا للمتوسط الحسابي
١- الوعي الذاتي	٤,١٢	٠,٦٥	١
٢- الضبط الذاتي	٣,٧١	٠,٩٤	٥
٣- الدافعية	٣,٨٤	١,٠٢	٣
٤- الوعي العاطفي	٣,٧٩	٠,٨٨	٤
٥- المهارات الاجتماعية	٣,٨٨	٠,٩١	٢
إجمالي درجة الذكاء العاطفي	٣,٨٦	٠,٨٧	-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث

- ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى هيئة التمريض بشكل إجمالي؛ حيث كان المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء العاطفي (٣,٨٦) وانحراف معياري (٠,٨٧).
- وجود درجات مرتفعة في مستويات أبعاد الذكاء العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض؛ وأن ترتيب هذه الأبعاد وفقا للمتوسطات الحسابية لآراء المستقصى منهم كان على النحو الآتي: الوعي الذاتي بمتوسط (٤,١٢) وانحراف معياري (٠,٦٥)، ثم المهارات الاجتماعية بمتوسط (٣,٨٨) وانحراف معياري (٠,٩١)، ثم الدافعية بمتوسط (٣,٨٤) وانحراف معياري (١,٠٢)، ثم الوعي العاطفي بمتوسط (٣,٧٩) وانحراف معياري (٠,٨٨)، وأخيرا الضبط الذاتي بمتوسط حسابي (٣,٧١) وانحراف معياري (٠,٩٤).

- مستوى ضغوط العمل وكل بعد من أبعاده لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث:

جدول رقم (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى لمستوى ضغوط العمل وكل بعد من أبعاده لأفراد التمريض بالمستشفيات محل البحث

الترتيب وفقا للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
٢	١,١٨	٢,٧٨	١- عبء الدور
١٠	١,٠٨	٢,٢٧	٢- غموض الدور
٨	١,٠٢	٢,٣٩	٣- صراع الدور
١	٠,٨٧	٣,٠٠	٤- بيئة العمل المادية
٥	١,١٣	٢,٥٢	٥- نمط الإشراف
٩	٠,٩٩	٢,٢٩	٦- تقييم الأداء
٦	٠,٩٤	٢,٤١	٧- الترقية
٧	١,٠١	٢,٤٠	٨- علاقات العمل
٤	١,١٧	٢,٧٣	٩- التدريب وتنمية المهارات
٣	٠,٩٥	٢,٧٦	١٠- الحوافز والمكافآت
-----	١,٠٢	٢,٥٧	إجمالي درجة ضغوط العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث

يوضح جدول (٥) توصيف المتغير التابع وأبعاده باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر، وكذلك ترتيب أبعاد ضغوط العمل وفقا للمتوسط الحسابي، ويشير الجدول إلى ما يلي:

■ وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بشكل إجمالي؛ حيث كان المتوسط الحسابي لمستوى ضغوط العمل (٢,٥٧) وانحراف معياري (١,٠٢).

■ وجود درجات تتراوح بين المتوسطة والأقل نسبيًا من الدرجة المتوسطة في مستويات أبعاد ضغوط العمل لدى هيئة التمريض؛ بحيث احتلت "بيئة العمل المادية" المصدر الأول للضغوط بمتوسط (٣,٠٠) وانحراف معياري (٠,٨٧)، بينما كان آخر مصدر للضغوط هو "غموض الدور" بمتوسط (٢,٢٧) وانحراف معياري (١,٠٨).

#### نتائج اختبار فروض البحث:

- تحديد مدى الاختلاف بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لخصائصهم الشخصية والوظيفية

يختبر هذا الجزء الفرض الأول من فروض البحث، والذي ينص على الآتي: "من المتوقع وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لاختلافهم في: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة)"، ولاختبار صحة هذا الفرض، تم استخدام اختبار ت T. test لاختبار معنوية الفروق وفقا للنوع، بينما تم استخدام اختبار ف (F. test) لاختبار

معنوية الفروق وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية الأخرى، ويوضح جدول رقم (٦) اختبار ت واختبار معنوية الفروق L.S.D وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية.

ومن خلال جدول (٦) يتضح وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لاختلافهم في: (النوع،

والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة) وذلك على النحو التالي :

جدول رقم (٦): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء العاطفي وفقاً للنوع واختيار (ت) للفروق بين تلك الدرجات

المتغيرات	الفئة	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار (T) أو (F)	
				القيمة	المعنوية
- النوع	ذكور	٣,٤٩	٠,٩٢	-٣,٥٧	*٠,٠٠١
	إناث	٣,٩٥	٠,٨٢		
- الحالة الاجتماعية	أعزب	٣,٩٩	٠,٥٧	٢٢,٨٤	*٠,٠٠٠
	متزوج	٣,٨٣	٠,٩٨		
	مطلق	٢,٧٩	٠,٧٢		
	أرمل	٤,٩٣	٠,٢٣		
- العمر	أقل من ٣٠ سنة	٤,٠٠	٠,٥٤	١١٧,٦٢	*٠,٠٠٠
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	٢,٨٨	٠,٨٨		
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	٤,٥٠	٠,٣٦		
	٥٠ سنة فأكثر	٤,٨٩	٠,٢٠		
- المؤهل العلمي	دراسات عليا*	٤,٠٠	٠,٧٤	٣,٣٢	*٠,٠٠٤
	بكالوريوس	٤,٤٠	٠,٢٣		
	مؤهل متوسط	٣,٨٣	٠,٨٩		
- المستوى الوظيفي	مشرف تمريض	٤,٤٩	٠,٢١	٢١,٩٨	*٠,٠٠٠
	رئيس تمريض	٤,٣٩	٠,٢٢		
	أخصائي تمريض	٣,٨٨	٠,٧٦		
	ممرض	٣,٦٤	١,٠٣		
	ممرض مساعد	٣,٦٩	٠,٥٥		
- سنوات الخبرة	١٥ سنة فأكثر	٤,٤٧	٠,٦٣	٥٧,٨٠	*٠,٠٠٠
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	٣,٠٧	٠,٩٨		
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٤,١٤	٠,٦٤		
	أقل من ٥ سنوات	٣,٨١	٠,٥٣		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث \* دال إحصائياً عند معنوية (٠,٠٥)

- ترجع الفروق المعنوية وفقا للنوع إلى الإناث، وهذا يعني أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الممرضات (٣,٩٥) أعلى من الذكاء العاطفي لدى الممرضين (٣.٤٩).
- ترجع الفروق المعنوية وفقا للحالة الاجتماعية إلى فئة أرمل (٤,٩٣)، ويشير ذلك إلى أن هو التفاعل الاجتماعي ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، يليها فئة أعزب (٣,٩٩)، ثم فئة متزوج (٣,٨٣)، وأخيرا فئة مطلق (٢,٧٩)، وربما يرجع سبب ذلك إلى أن الأرمل (رجلا أو امرأة) غالبا ما يحاول أن يتغلب على معاناته النفسية بالتحول من "حالة الترمل والوحدة" إلى "حالة الحياة والاستمرارية" من خلال الانخراط والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين خاصة في العمل كنوع من محاولة نسيان الحزن والتضديد السريع للجراح وإثبات قدرتهم على المشاركة بإسهامات وآراء ذات قيمة في العمل والتركيز على الأهداف، والإصرار على مواصلة العمل بنجاح.
- ترجع الفروق المعنوية وفقا للعمر إلى فئة (٥٠ سنة فأكثر) (٤,٨٩)، ويعني أن هذه الفئة تتميز بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، يليها فئة (من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة) (٤,٥٠)، ثم فئة (أقل من ٣٠ سنة) (٤,٠٠)، وأخيرا فئة (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) (٢,٨٨)، وتوضح هذه النتيجة أن الفئات المتقدمة في العمر والتي تتراوح أعمارهم من ٤٠ سنة إلى أكثر من ٥٠ سنة يتميزون بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع، مما يدل على أن كفاءات وقدرات الذكاء العاطفي ترقى مع تقدم العمر.
- ترجع الفروق المعنوية وفقا للمؤهل العلمي إلى فئة الحاصلين على بكالوريوس (٤,٤٠)، وهذا يعني أن هذه الفئة تتميز بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، يليها الحاصلون على دراسات عليا (٤,٠٠)، ثم الحاصلون على مؤهل متوسط (٣,٨٣)، ويشير ذلك إلى أن ارتفاع مستوى التعليم عن المؤهل المتوسط يزيد من قدرات الذكاء العاطفي لدى العاملين بالتمريض ويجعلهم أكثر قدرة على إدراك مشاعرهم ومشاعر الآخرين بدقة وفهمها واستيعاب أسبابها وإدارتها وتوظيفها لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف وتوجيه الآخرين والتعامل معهم بنجاح.

- ترجع الفروق المعنوية وفقا للوظيفة إلى مشرف التمريض (٤,٤٩)، ويعني ذلك أن هذه الفئة تتميز بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، يليها فئة رئيس التمريض (٤,٣٩)، ثم أخصائي التمريض (٣,٨٨)، ثم ممرض مساعد (٣,٦٩)، وأخيرا ممرض (٣,٦٤)، وتوضح هذه النتيجة أن كفاءات وقدرات الذكاء العاطفي ترقى لدى أفراد التمريض مع تقدمهم الوظيفي نتيجة زيادة خبرتهم في العمل.
- ترجع الفروق المعنوية وفقا لسنوات الخبرة إلى فئة (١٥ سنة فأكثر) (٤,٤٧)، وهذا يعني أن هذه الفئة تتميز بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، يليها فئة (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) (٤,١٤)، ثم فئة (أقل من ٥ سنوات) (٣,٨١)، وأخيرا فئة (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات) (٣,٠٧)، وتوضح هذه النتيجة أن كفاءات وقدرات الذكاء العاطفي ترقى مع زيادة خبرة أفراد التمريض عن ١٤ سنة.
- وبناء على النتائج السابقة تبين قبول الفرض الأول من فروض البحث، والذي ينص على: "من المتوقع وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لاختلافهم في: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).
- وبلاحظ من خلال النتائج السابقة ما يلي:**
- أن الفئات التي تميزت بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي هي: الإناث (٣,٩٥)، وأرمل (٤,٩٣)، الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) (٤,٨٩)، الحاصلون على بكالوريوس (٤,٤٠)، مشرفي التمريض (٤,٤٩)، ومن لديهم خبرة (١٥ سنة فأكثر) (٤,٤٧).
- أن الفئات الأقل في مستوى الذكاء العاطفي هم: الذكور (٣,٤٩)، فئة مطلق (٢,٧٩)، الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) (٢,٨٨)، الحاصلون على مؤهل متوسط (٣,٨٣)، ممرض (٣,٦٤)، ومن لديهم خبرة (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات) (٣,٠٧).
- تحديد مدى الاختلاف بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى ضغوط العمل وفقا لخصائصهم الشخصية والوظيفية

يختبر هذا الجزء الفرض الثاني من فروض البحث، والذي ينص على الآتي:  
 "من المتوقع وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى ضغوط العمل وفقاً لاختلافهم في: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة)"، واختبار صحة هذا الفرض، تم استخدام اختبار ت T test لاختبار معنوية الفروق وفقاً للنوع، بينما تم استخدام اختبار ف F. test لاختبار معنوية الفروق وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية

جدول رقم (٧): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل وفقاً للنوع واختبار (ت) للفروق بين تلك الدرجات

اختبار L.S.D	اختبار (T) أو (F) القيمة المعنوية		الانحراف المعياري	المتوسط	الفئة	المتغيرات
ذكور	*٠,٠٣	٤,٣٨	١,٠٠	٣,٠٨	ذكور	- النوع
			٠,٩٨	٢,٤٦	إناث	
مطلق	*٠,٠٠٠	١٩,٨٥	٠,٧٠	٢,٣٠	إعزيب	- الحالة الاجتماعية
			١,٠٩	٢,٧١	متزوج	
			٠,٩٥	٣,٧٠	مطلق	
			١,٠٢	١,٦٧	أرمل	
من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	*٠,٠٠٠	٧٦,٨٨	٠,٦٨	٢,٢٨	أقل من ٣٠ سنة	- العمر
			١,٠٢	٣,٦٦	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	
			٠,٦٠	٢,٩٠	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	
			١,٠٥	١,٦٤	٥٠ سنة فأكثر	
دراسات عليا	*٠,٠٣	٣,٤٣	٠,٨٤	٢,٣٨	دراسات عليا*	- المؤهل العلمي
			٠,٢٦	١,٩٤	بكالوريوس	
			١,٠٣	٢,١٦	مؤهل متوسط	
ممرض	*٠,٠٠٠	٩,٨١	١,٠٣	١,٦٨	مشرف تمريض	- المستوى الوظيفي
			٠,٦٩	١,٦٩	رئيس تمريض	
			٠,٨٥	٢,٦٧	أخصائي تمريض	
			١,٢٠	٢,٧٩	ممرض	
			٠,٧٧	٢,٦٠	ممرض مساعد	
من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	*٠,٠٠٠	٤٩,٨٣	٠,٨٠	٢,٠١	١٥ سنة فأكثر	- سنوات الخبرة
			١,٠٦	٣,٥٥	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	
			٠,٧٩	٢,٢٣	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
			٠,٦٩	٢,٤٣	أقل من ٥ سنوات	

\* دال إحصائياً عند معنوية (٠,٠٥)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث

الأخرى (الحالة الاجتماعية، والعمر، ومستوى التعليم، وسنوات الخبرة) كما هو موضح بجدول رقم (٧).

ويوضح جدول (٧) وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة لأزهر في مستوى ضغوط العمل وفقا لاختلافهم في: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة) وذلك على النحو التالي:

- ترجع الفروق المعنوية وفقا للنوع إلى الذكور، وبناء عليه فإن مستوى ضغوط العمل لدى المرضين (٣,٠٨) أعلى من مستوى ضغوط العمل لدى المرضيات (٢,٤٦). وقد يعود السبب في ذلك إلى أن المرأة تكون أكثر تحملا عن الرجل بشكل عام، كما أن مسؤوليات المرضين غالبا من حيث الالتزامات المادية والاجتماعية تكون أكثر من المرضيات مع عدم ملاءمة الراتب للجهد المبذول بالعمل- من وجهة نظرهم، وعدم كفايته لتلبية الاحتياجات الأساسية، كما أن ارتفاع عبء العمل نتيجة انخفاض أعداد أفراد التمريض في المناوبات لا يسمح لهم بالالتحاق بأي عمل إضافي آخر لزيادة دخولهم.

- ترجع الفروق المعنوية وفقا للحالة الاجتماعية إلى فئة مطلق (٣,٧٠)، وهذا يعني أن مستوى معاناتهم من ضغوط العمل أعلى، يليهم فئة متزوج (٢,٧١)، ثم فئة أعزب (٢,٣٠)، وأخيرا فئة أرمل (١,٦٧)، وربما يرجع السبب إلى أن المطلق (خاصة المرأة) يعاني من الضغط وعدم الاستقرار النفسي والخوف من المستقبل فيصبح أكثر انعزالية وانطواء وقل انخراطاً في الحياة، مما يزيد من معاناته من ضغوط العمل، وخاصة فيما يتعلق بعلاقات العمل وصراع الدور وعدم قدرته على إدارتها والتعامل معها بشكل جيد، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (موسى، ٢٠١٥).

- ترجع الفروق المعنوية وفقا للعمر إلى فئة (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) (٣,٦٦)، وبناء عليه فإن مستوى ضغوط العمل لدى هذه الفئة تكون أعلى، يليها فئة (من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة) (٢,٩٠)، ثم فئة (أقل من ٣٠ سنة) (٢,٢٨)، وأخيرا فئة (٥٠ سنة فأكثر) (١,٦٤)، ويرجع ارتفاع المعاناة من ضغوط العمل لدى فئة

- (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) لأنهم يمثلون الفئة العمرية المتوسطة وغالبا ما تواجه هذه الفئة ضغوطا أكثر من حيث الالتزامات المادية والالتزامات الاجتماعية على مستوى أسرهم، بالإضافة إلى شعورهم بعدم ملامة الأجور والمكافآت للجهد المبذول في العمل من ناحية، وعدم كفايتها لتلبية احتياجاتهم الأساسية من ناحية أخرى بالرغم من ارتفاع عبء العمل نتيجة انخفاض أعداد أفراد التمريض في المناوبات.
- ترجع الفروق المعنوية وفقا للمؤهل العلمي إلى فئة الحاصلين على دراسات عليا (٢,٣٨)، وبالتالي فهي الفئة الأعلى، يليهم الحاصلون على مؤهل متوسط (٢,١٦)، ثم الحاصلون على بكالوريوس (١,٩٤)، وربما يرجع ارتفاع مستوى الضغوط لدى الحاصلين على دراسات عليا إلى أسباب عديدة منها: أن جهودهم لا تكافأ ماديا ومعنويا بشكل جيد - خاصة في القطاع الحكومي، وافتقار بيئة العمل إلى عوامل الراحة الجسمية والحفاظ على حياة العاملين والسلامة النفسية والصحية، وعدم وجود اهتمام كاف بتشجيعهم على المشاركة بالمؤتمرات والندوات المرتبطة بالعمل، وأيضا عدم الاهتمام بتنمية مهارات العاملين بالتمريض من خلال وضع خطة واضحة لتدريبهم.
- ترجع الفروق المعنوية وفقا للوظيفة إلى ممرض (٢,٧٩)، وهذا يعني أن مستوى ضغوط العمل لدى فئة ممرض تكون أعلى، يليه فئة أخصائي تمريض (٢,٦٧)، ثم ممرض مساعد (٢,٦٠)، ثم رئيس تمريض (١,٦٩)، وأخيرا مشرف تمريض (١,٦٨)، وترجع معاناة فئة ممرض من ضغوط العمل إلى ارتفاع عبء العمل مع عدم ملامة الراتب للجهد المبذول بالعمل، وعدم كفايته لتلبية الاحتياجات الأساسية.
- ترجع الفروق المعنوية وفقا لسنوات الخبرة إلى فئة (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات) (٣,٥٥)، وهذا يعني أن مستوى معاناة هذه الفئة من ضغوط العمل أعلى، يليها فئة (أقل من ٥ سنوات) (٢,٤٣)، ثم فئة (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) (٢,٢٣)، وأخيرا فئة (١٥ سنة فأكثر) (٢,٠١)، وربما يرجع ذلك إلى أن الفئة (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات) يمثلون الفئة العمرية المتوسطة وغالبا ما تواجه هذه الفئة من أفراد التمريض ضغوطا أكثر من حيث الالتزامات المادية والالتزامات الاجتماعية

على مستوى أسرهم مع انخفاض الأجور والمكافآت، بالإضافة لوصول بعضهم لمراكز وظيفية أعلى ذات مسؤوليات أكبر وغالبا ما تستلزم وقتا يزيد عن الوقت المتاح، في حين أن ذوي الخبرة الأعلى تكون معاناتهم من الضغوط أقل بحكم التعود واكتساب المهارات المختلفة التي تقلل من آثار الضغوط والإجهاد. وبناء على النتائج السابقة تبين قبول الفرض الثاني من فروض البحث، والذي ينص على: "من المتوقع وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى ضغوط العمل وفقا لاختلافهم في: (النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).

**ويلاحظ من خلال النتائج السابقة ما يلي:**

- أن الفئات التي عانت من ارتفاع مستوى ضغوط العمل هم: الذكور (٣,٠٨)، فئة مطلق (٣,٧٠)، الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) (٣,٦٦)، الحاصلون على دراسات عليا (٢,٣٨)، ممرض (٢,٧٩)، ومن لديهم خبرة (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات) (٣,٥٥).
- أن الفئات التي تميزت بانخفاض مستوى ضغوط العمل هي: الإناث (٢,٤٦)، فئة أرمل (١,٦٧)، الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) (١,٦٤)، الحاصلون على بكالوريوس (١,٩٤)، مشرفو تمريض (١,٦٨)، ومن لديهم خبرة (١٥ سنة فأكثر) (٢,٠١).
- أن الفئات التي تميزت بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي كانت معاناتها من ضغوط العمل أقل والعكس صحيح.

- نماذج العلاقة الانحدارية بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة وبين ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر (باستخدام الانحدار الخطي):

يختبر هذا الجزء الفرض الثالث من فروض البحث وهو: "من المتوقع وجود تأثير سلبي معنوي لمستوى الذكاء العاطفي ولكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، الضبط

جدول رقم (٨): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة) وبين المتغير التابع (ضغوط العمل)

ن	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع ضغوط العمل	المعنوية
-	الذكاء العاطفي	- ٠,٨٧	* ٠,٠٠٠
-١	الوعي الذاتي	- ٠,٨٦	* ٠,٠٠٠
-٢	الضبط الذاتي	- ٠,٨٧	* ٠,٠٠٠
-٣	الدافعية	- ٠,٨٨	* ٠,٠٠٠
-٤	الوعي العاطفي	- ٠,٨٤	* ٠,٠٠٠
-٥	المهارات الاجتماعية	- ٠,٨٥	* ٠,٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث \* دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥

الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر"، ولاختبار صحة هذا الفرض سيتم أولاً إيجاد علاقة الارتباط بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة من ناحية وبين ضغوط العمل من ناحية أخرى.

ويوضح جدول رقم (٨) وجود علاقة ارتباط سلبية معنوية قوية بين كل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة: (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) من ناحية وبين ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض من ناحية أخرى؛ حيث كانت قيمة معاملات الارتباط على النحو التالي: (-) ٠,٨٧، و(-) ٠,٨٦، و(-) ٠,٨٧، و(-) ٠,٨٨، و(-) ٠,٨٤، و(-) ٠,٨٥ على التوالي، وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وتدل على أنه كلما كان هناك درجة أعلى من الذكاء العاطفي -بشكل عام- وكل بعد من أبعاده الخمسة كلما انخفض مستوى ضغوط العمل بدرجة معنوية غير راجعة للصدفة.

وفيما يلي سيتم إجراء تحليل الانحدار باعتبار أنه قادر على إعطاء نموذج شامل لتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وقدرتها التفسيرية.

يوضح جدول رقم (٩) نماذج تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده من ناحية وبين ضغوط العمل من ناحية أخرى، ويتضح من الجدول:

- أن قيمة اختبار (ف) في نماذج الانحدار بين الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة: (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) من ناحية وبين ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض من ناحية أخرى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وتدلل على جودة نموذج العلاقة وصحة الاعتماد على نتائج العلاقة الانحدارية بدون أخطاء.
- أن قيم اختبار (ت) للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وتدلل على أن المتغيرات المستقلة لها تأثير سلبي معنوي في ضغوط العمل.
- أن الترتيب التنازلي لأبعاد الذكاء العاطفي وفقاً لتأثيرها في ضغوط العمل كان على النحو الآتي: (الدافعية، الضبط الذاتي، الوعي الذاتي، المهارات الاجتماعية، وأخيراً الوعي العاطفي).

جدول رقم (٩): نماذج تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده وبين ضغوط العمل

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	اختبار (t)	اختبار (F)	معامل التحديد ( $R^2$ )	ترتيب تأثير الأبعاد
متغير العمل	الذكاء العاطفي	٠,٨٢-	٠,٠٣	*٥٩,٥٠	*١٠١٨,٤٠	٠,٧٥	-
	الثابت	٦,٠٦	٠,١٠	*٣١,٩١-			
	- الوعي الذاتي	١,٠٩-	٠,٠٤	*٤٩,٣٥	*٩٢٢,٥٠	٠,٧٤	٣
	الثابت	٧,٣٧	٠,١٥	*٣٠,٣٧-			
	- الضبط الذاتي	٠,٧٦-	٠,٠٢	*٦٣,٣٤	*١٠٤٤,٢٣	٠,٧٦	٢
	الثابت	٥,٧١	٠,٠٩	*٣٢,٣٢-			
	- الدافعية	٠,٧١-	٠,٠٢	*٦٧,٠٦	*١١٣١,٧٥	٠,٧٨	١
	الثابت	٥,٦١	٠,٠٨	*٣٣,٦٤-			
	- الوعي العاطفي	٠,٧٩-	٠,٠٣	*٥٤,٥٦	*٨٠٧,٥٣	٠,٧١	٥
	الثابت	٥,٨٦	٠,١١	*٢٨,٤١-			
	- المهارات الاجتماعية	٠,٧٧-	٠,٠٣	*٥٦,٦٧	*٨٧٤,٧٧	٠,٧٣	٤
	الثابت	٥,٨٧	٠,١٠	*٢٩,٥٧-			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث

\* دالة إحصائياً عند معنوية  $\geq (٠,٠٥)$

■ كما تشير قيم معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى ما يلي:

- يفسر الذكاء العاطفي ما نسبته (٧٥%) تقريبا من التباين الحادث في مستوى ضغوط العمل ويتبقى (٢٥%) تفسرها متغيرات أخرى (خارج حدود دراسة النموذج).
- يفسر بعد الوعي الذاتي ما نسبته (٧٤%) تقريبا من التباين الحادث في مستوى ضغوط العمل ويتبقى (٢٦%) تفسرها متغيرات أخرى تؤثر في ضغوط العمل (خارج حدود دراسة النموذج).
- يفسر بعد الضبط الذاتي ما نسبته (٧٦%) تقريبا من التباين الحادث في مستوى ضغوط العمل ويتبقى (٢٤%) تفسرها متغيرات أخرى (خارج حدود دراسة النموذج).
- يفسر بعد الدافعية ما نسبته (٧٨%) تقريبا من التباين الحادث في مستوى ضغوط العمل ويتبقى (٢٢%) تفسرها متغيرات أخرى (خارج حدود دراسة النموذج).
- يفسر بعد الوعي العاطفي ما نسبته (٧١%) تقريبا من التباين الحادث في مستوى ضغوط العمل ويتبقى (٢٩%) تفسرها متغيرات أخرى (خارج حدود دراسة النموذج).
- يفسر بعد المهارات الاجتماعية ما نسبته (٧٣%) تقريبا من التباين الحادث في مستوى ضغوط العمل ويتبقى (٢٧%) تفسرها متغيرات أخرى (خارج حدود دراسة النموذج).

ويمكن توضيح العلاقات الانحدارية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال المعادلات الانحدارية التالية:

والنموذج الأول يوضح أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث يتأثر متأثرا سلبيا بالذكاء العاطفي، وأن كل زيادة في مستوى الذكاء العاطفي قدرها (١) صحيح يؤدي إلى انخفاض في مستوى ضغوط العمل بمقدار (٠.٨٢).

النموذج الأول: نموذج العلاقة الانحدارية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

$$\text{ضغوط العمل} = (٦,٠٦) + (٠,٨٢-) \text{الذكاء العاطفي}$$

النموذج الثاني: نموذج العلاقة الانحدارية بين البعد الأول: الوعي الذاتي وضغوط

العمل:

$$\text{ضغوط العمل} = (٧,٣٧) + (١,٠٩-) \text{ الوعي الذاتي}$$

ويوضح النموذج الثاني أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث يتأثر متأثراً سلبياً بالوعي الذاتي وأن كل زيادة في مستوى الوعي الذاتي قدره (١) صحيح يؤدي إلى انخفاض في مستوى ضغوط العمل بمقدار (١.٠٩).

ويوضح النموذج الثالث أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض النموذج الثالث: نموذج العلاقة الانحدارية بين البعد الثاني: الضبط الذاتي وضغوط

العمل:

$$\text{ضغوط العمل} = (٥,٧١) + (٠,٧٦-) \text{ الضبط الذاتي}$$

بالمستشفيات محل البحث يتأثر سلباً بالضبط الذاتي وأن كل زيادة في مستوى الضبط الذاتي قدره (١) صحيح يؤدي إلى انخفاض في مستوى ضغوط العمل بمقدار (٠,٧٦).

النموذج الرابع: نموذج العلاقة الانحدارية بين البعد الثالث: الدافعية وضغوط العمل:

$$\text{ضغوط العمل} = (٥,٦١) + (٠,٧١-) \text{ الدافعية}$$

ويوضح النموذج الرابع أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث يتأثر متأثراً سلبياً بالدافعية وأن كل زيادة في مستوى الدافعية قدره (١) صحيح يؤدي إلى انخفاض في مستوى ضغوط العمل بمقدار (٠,٧١).

النموذج الخامس: نموذج العلاقة الانحدارية بين البعد الرابع: الوعي العاطفي

وضغوط العمل:

$$\text{ضغوط العمل} = (٥,٨٦) + (٠,٧٩-) \text{ الوعي العاطفي}$$

ويوضح النموذج الخامس أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث يتأثر سلباً بالوعي العاطفي وأن كل زيادة في مستوى الوعي العاطفي قدره (١) يؤدي إلى انخفاض في مستوى ضغوط العمل بمقدار (٠,٧٩).

النموذج السادس: نموذج العلاقة الانحدارية بين البعد الرابع: المهارات الاجتماعية

وضغوط العمل:

$$\text{ضغوط العمل} = (٥,٨٧) + (٠,٧٧) \times \text{المهارات الاجتماعية}$$

ويوضح النموذج السادس أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث يتأثر سلباً بالمهارات الاجتماعية وأن كل زيادة في مستوى المهارات الاجتماعية قدره (١) صحيح يؤدي إلى انخفاض في مستوى ضغوط العمل بمقدار (٠,٧٧).

ويوضح شكل رقم (٣) النتائج النهائية لنماذج الانحدار.



شكل رقم (٣): رسم تخطيطي يوضح أثر الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده في ضغوط العمل

وبناء على النتائج السابقة يمكن قبول الفرض الثالث من فروض البحث، وهو: "من المتوقع وجود تأثير سلبي معنوي لمستوى الذكاء العاطفي ولكل بعد من أبعاده (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر". حيث أظهرت النتائج السابقة: وجود تأثير معنوي سلبي لكل من الذكاء العاطفي وأبعاده الخمسة على ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر، وكان ترتيبها تنازليا من حيث درجة تأثيرها في ضغوط العمل هو: (الدافعية، الضبط الذاتي، الوعي الذاتي، المهارات الاجتماعية، الوعي العاطفي).

ويلاحظ من خلال النتيجة السابقة أن ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي وفقا لدرجة توافرها لدى العاملين بهيئة التمريض اختلف عن ترتيبها وفقا لدرجة تأثيرها في ضغوط العمل؛ حيث أظهرت النتائج أن أكثر الأبعاد انتشارا بين أفراد التمريض هو بعد الوعي الذاتي (٤,١٢)، وأثبتت الدراسة أنه يأتي في الترتيب الثالث من حيث تأثيره في مستوى ضغوط العمل، في حين أن البعد الأكثر تأثيرا في مستوى ضغوط العمل هو بعد الدافعية، كما أظهرت النتائج أن أقل الأبعاد انتشارا بين أفراد التمريض هو بعد الضبط الذاتي (٣,٧١)، وقد أثبتت الدراسة أنه يأتي في الترتيب الثاني من حيث تأثيره في مستوى ضغوط العمل، ويشير ذلك إلى أن بعدي الدافعية والضببط الذاتي يجب أن ينالا الاهتمام بتنميتها بين أفراد التمريض لما لهما من تأثير كبير على تخفيض معاناتهم من ضغوط العمل؛ وذلك من خلال تفعيل برامج تدريبية لتنمية قدرات الذكاء العاطفي وخاصة بعدي الدافعية، والضببط الذاتي لدى هيئة التمريض.

## النتائج والتوصيات

### - النتائج

- توصل البحث إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها على النحو التالي:
- وجود درجة مرتفعة لمستوى الذكاء العاطفي لدى هيئة التمريض بشكل إجمالي؛ حيث كان المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء العاطفي (٣,٨٦).

- وجود درجات مرتفعة في مستويات أبعاد الذكاء العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض؛ وأن ترتيب هذه الأبعاد وفقا للمتوسطات الحسابية لآراء المستقصى منهم كان على النحو الآتي: الوعي الذاتي بمتوسط (٤,١٢)، ثم المهارات الاجتماعية بمتوسط (٣,٨٨)، ثم الدافعية بمتوسط (٣,٨٤)، ثم الوعي العاطفي بمتوسط (٣,٧٩)، وأخيرا الضبط الذاتي بمتوسط حسابي (٣,٧١).
- وجود درجة متوسطة من مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بشكل إجمالي؛ حيث كان المتوسط الحسابي لمستوى ضغوط العمل (٢,٥٧).
- وجود درجات تتراوح بين المتوسطة والأقل نسبيا من الدرجة المتوسطة في مستويات أبعاد ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض؛ وأن ترتيب هذه الأبعاد وفقا للمتوسطات الحسابية لآراء المستقصى منهم كان على النحو الآتي: "بيئة العمل المادية" بمتوسط (٣,٠٠)، "عبء الدور" بمتوسط (٢,٧٨)، "الحوافز والمكافآت" بمتوسط (٢,٧٦)، "التدريب وتنمية المهارات" بمتوسط (٢,٧٣)، "نمط الإشراف" بمتوسط (٢,٥٢)، "الترقية" بمتوسط (٢,٤١)، "علاقات العمل" بمتوسط (٢,٤٠)، "صراع الدور" بمتوسط (٢,٣٩)، "تقييم الأداء" بمتوسط (٢,٢٩)، وأخيرا "غموض الدور" بمتوسط (٢,٢٧).
- **ثبت صحة الفرض الأول:** حيث أثبتت الدراسة وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لاختلافهم في الخصائص الشخصية والوظيفية التي شملتها الدراسة وهي:
  - خاصة النوع، وترجع الفروق إلى الإناث، الحالة الاجتماعية، وترجع الفروق إلى فئة أرمل، العمر، وترجع الفروق إلى فئة (٥٠ سنة فأكثر)، المؤهل العلمي وترجع الفروق إلى فئة الحاصلين على بكالوريوس، الوظيفة وترجع الفروق إلى فئة مشرف تمريض، وعدد سنوات الخبرة، وترجع الفروق إلى فئة (١٥ سنة فأكثر).

- **ثبت صحة الفرض الثاني:** حيث أثبتت الدراسة وجود فروق معنوية بين العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر في مستوى ضغوط العمل وفقاً لاختلافهم في الخصائص الشخصية والوظيفية التي شملتها الدراسة وهي:
    - خاصة النوع، وترجع الفروق إلى الذكور، الحالة الاجتماعية، وترجع الفروق إلى فئة مطلق، العمر، وترجع الفروق إلى فئة (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة)، المؤهل العلمي وترجع الفروق إلى فئة الحاصلين على دراسات عليا، الوظيفة وترجع الفروق إلى فئة ممرض، عدد سنوات الخبرة، وترجع الفروق إلى فئة (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات).
  - الفئات التي تميزت بارتفاع مستوى الذكاء العاطفي كانت معاناتها من ضغوط العمل أقل والعكس صحيح.
  - أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط سلبية معنوية قوية بين كل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة: (الوعي الذاتي، الضبط الذاتي، الدافعية، الوعي العاطفي، المهارات الاجتماعية) من ناحية وبين ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض من ناحية أخرى، مما يعني أنه كلما كان هناك درجة أعلى من الذكاء العاطفي أو من أي بعد من أبعاده الخمسة كلما كان انخفاض مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض.
  - **ثبت صحة الفرض الثالث:** حيث توصلت الدراسة إلى:
    - وجود تأثير معنوي لكل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة في ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض، وكان ترتيبها تنازلياً من حيث درجة تأثيرها في ضغوط العمل على النحو التالي: (الدافعية، الضبط الذاتي، الوعي الذاتي، المهارات الاجتماعية، الوعي العاطفي).
- **التوصيات:**
- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من هذا البحث يمكن اقتراح بعض التوصيات، وذلك على النحو التالي:

- ضرورة اهتمام المستشفيات بتحسين مستوى الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة لدى العاملين بهيئة التمريض؛ نظرا لما يرتبط به من نتائج مهمة بالمستشفيات بشكل عام أثبتتها الدراسات السابقة، كما أثبتت الدراسة الحالية وجود ارتباط معنوي قوي عكسي بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده من ناحية وبين ضغوط العمل لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث من ناحية أخرى.
- للحصول على تأثير فعال للذكاء العاطفي في ضغوط العمل لدى أفراد التمريض يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار أولويات تأثير أبعاد الذكاء العاطفي في ضغوط العمل لدى أفراد التمريض بالمستشفيات محل البحث والتي توصلت إليها الدراسة الحالية؛ بحيث يكون الاهتمام بتلك الأبعاد على النحو الآتي: (الدافعية، الضبط الذاتي، الوعي الذاتي، المهارات الاجتماعية، وأخيرا الوعي العاطفي).
- كشفت النتائج عن مستوى ذكاء عاطفي مرتفع لدى العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة الأزهر، مما يستدعي ضرورة رعايته وتنميته من خلال:
  - عقد ندوات ولقاءات خاصة للتعريف بالذكاء العاطفي وأهميته لدى هيئة التمريض.
  - تفعيل برامج تدريبية على أيد متخصصين لتنمية قدرات الذكاء العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض، وخاصة ما يتعلق منها ببعد الدافعية.
  - ضرورة ألا يقتصر دور وحدة التدريب على النواحي الفنية فقط وأن يشمل أيضا النواحي السلوكية والنفسية لأفراد التمريض.
  - إدراج اختبارات الذكاء العاطفي ضمن المعايير التي يمكن أن يؤخذ بها عند اختيار وتعيين العاملين بهيئة التمريض.
- رغم أن الدراسة الحالية أشارت إلى وجود درجة متوسطة من مستوى ضغوط العمل لدى هيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث؛ إلا أن ذلك يتطلب من الإدارة بمستشفيات جامعة الأزهر بذل المزيد من الجهد في دراسة أسباب تلك الضغوط ومعالجتها، وخاصة تلك الضغوط المرتبطة بـ"افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة وسلامة النفس"، و"ارتفاع عبء الدور"، و"عدم ملاءمة الحوافز والمكافآت

للجهد المبذول"، و"نقص الاهتمام بالتدريب وتنمية المهارات"، والتي أشار المستقصى منهم إلى أنها تمثل أهم مصادر الضغوط بالنسبة لهم.

▪ ضرورة الاهتمام بمعالجة ضغوط العمل لدى الفئات الأكثر معاناة من الضغوط وهم: [الذكور، وفئة مطلق، ومن تتراوح أعمارهم (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة)، والحاصلون على دراسات عليا، ومن يعملون على درجة ممرض، ومن لديهم سنوات خبرة (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات)]

توصيات ببحوث مستقبلية:

- تعتقد الباحثة أن هذه الدراسة سلطت الضوء على جوانب مهمة في موضوعها، مازالت في حاجة لإجراء المزيد من البحوث المستقبلية فيها، ومن أمثلة ذلك:
- إجراء المزيد من الدراسات التي تربط بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل مع التطبيق على قطاعات خدمية وصناعية أخرى، أو إجراء دراسات مقارنة بين قطاعات مختلفة.
  - دراسة أثر الثقافة التنظيمية في الذكاء العاطفي.
  - دراسة أثر التدريب على العلاقة بين الذكاء العاطفي وأساليب معالجة ضغوط العمل.

## قائمة المراجع

### - المراجع العربية

- ١- إكريم، بهاء سعدي سعيد (٢٠١٩). "مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بفعالية أداء فرق عمل المشاريع في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة". رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.
- ٢- الرمضان، سلام عبد الجليل والي (٢٠٢٢). "تأثير الذكاء العاطفي على الكفاءة الإنتاجية دراسة ميدانية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان". مجلة اقتصاديات الأعمال، ٣ (٦)، ٤٠٣-٤١٨.

- ٣- المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة (٢٠٠٦). "تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية". دراسات العلوم الإدارية، ٣٣(٢)، ٣٥٥-٣٧٨، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية.
- ٤- بطران، علي موسى (٢٠١٨). "الذكاء العاطفي الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة الخليل". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.
- ٥- بن مساس، ياسمين (٢٠١٩). "ضغوط العمل وعلاقتها بالاعترا ب الوظيفي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر.
- ٦- حجاج، خليل (٢٠٠٧). "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة". سلسلة العلوم الإنسانية، ٩(٢)، ٩٥-١١٨.
- ٧- خليفة، أحمد مصطفى السيد (٢٠٠١). "أثر ضغوط العمل أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مهنة أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسبوط". مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة أسبوط، ١٩(٣٠)، ٥٤-١٠١.
- ٨- خيرة، شويطر، ومنصوري، عبد الحق (٢٠١٣). "مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات"، دراسات نفسية وتربوية، جامعة وهران، الجزائر، (١٠) ٢٠١٣.
- ٩- عبد الله، محمد حمزة أمين (٢٠٢٢). "ضغوط العمل والصمت التنظيمي: دراسة ميدانية". مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، ٢٧(١)، ٦٦٧-٧٢٧.
- ١٠- عثمانة، سيف ناصر، وعبد الغني، دنيا أحمد (٢٠٢٢). "أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن". المجلة العربية للإدارة، ٤٢(١)، ٣١٥-٣٣٦.
- ١١- عفيفة، علي حسين (٢٠١٩). "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام ٢٠١٩". رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، الجزائر.

- ١٢- عمران، حليمة شريف محمد (٢٠٢٢). "أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(١)، ١٦٠-١٨٤.
- ١٣- غالم، يمينة، وقيدوم، أحمد (٢٠١٥). "أعراض ضغوط العمل وعلاقتها ببعض الخصائص الشخصية: دراسة ميدانية على عينة من ممرضي ولاية مستغانم". مجلة الحوار الثقافي، ٤(٢)، ٢٨٦-٢٩٥، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر.
- ١٤- فائق، فوزي عبد الخالق (١٩٩٦). "ضغوط العمل الوظيفي". مجلة آفاق اقتصادية، ١٧ (٦٧)، ١٣١-١٥٨، اتحاد غرف التجارة والصناعة - مركز البحوث والتوثيق، الإمارات.
- ١٥- لطرش، محمد (٢٠٢١). "دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل". مجلة الاقتصاد والمالية، ٧(٢)، ١٠٦-١٢١.
- ١٦- مريم، رجاء (٢٠٠٨). "مصادر الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملات في مهنة التمريض: دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق". مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، ٢٤ (٢)، ٤٧٥-٥١٠.
- ١٧- المعاني، أيمن عودة، وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة (٢٠٠٦). "تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية". مجلة دراسات العلوم الإدارية، ٣٣ (٢)، ٣٥٥-٣٧٨، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن.
- ١٨- موسى، سمير (٢٠١٥). "صراع الدور وعلاقته بالضغوط لدى المرأة العاملة: دراسة تطبيقية بالقطاع الاستشفائي ابن سينا بدائرة فرنده - ولاية تيارت". مجلة العلوم الإنسانية، ٤(٣)، ١٥٤ - ١٧١، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

### المراجع الأجنبية:

- 19- Ahmad, E. H., Maidin, A., Abdullah, T., Naiem, F., Buraerah, S., Handayanif, R., & Prihantono, P. (2018). "Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar". American Journal of Public Health, 6 (1), 1-4.
- 20- Al-Hamdan, Zaid M., et al. (2021) "The Relationship Between Emotional Intelligence and Nurse-Nurse Collaboration", Journal of Nursing Scholarship, 53(5), 615-622.  
<https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jnu.12687>
- 21- Azizi, M; Kazemi, Majd R; Salehi, A; Momeni, H; Nasiri, A; Kerami, A. (2020). "Relationship between Nurse's Emotional Intelligence and Clinical Competency". Archives of Pharmacy Practice, 11(S1), 91-4.
- 22- Başoğul C, Özgür G.(2016)"Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses". Asian Nursing Research. 10(3), 228-233.
- 23- Boniol, Mathieu; McIsaac, Michelle; Xu, Lihui; Wuliji, Tana; Diallo, Khassoum & Campbell, Jim (2019). "Gender Equity in The Health Workforce: Analysis of 104 Countries". World Health Organization, March 1-8. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>
- 24- Druskat, V. and Wolf, S. (2001). "Building the Emotional Intelligence of Groups". Harvard Business Review, 79 (3), 80- 90.
- 25- Dulewicz, V. and Higgs, M. (2000). "Emotional Intelligence: A Review and Evaluation Study". Journal of Managerial Psychology, 15(4), 341-372.
- 26- Frixou, G.; Charalambous, G.; Galanis, P. (2020). "Emotional Intelligence, Self-Esteem and Transformational Leadership In Nurses In Cyprus". Archives of Hellenic Medicine / Arheia Ellenikes Iatrikes. Jul/Aug, 37 I(4), p464-470.
- 27- Goleman, D. (1995). "Emotional Intelligence: Why it can matter more than I.Q.". New York: Bantam Books.

- 28- Goleman, D.(2012). "Emotional Intelligence", New York: Bantam.
- 29- Hakim, A. & Pristika, A. Y., (2020), "The Influence of Organizational Citizenship Behavior, Continuance Commitment, Emotional Intelligence, and Spirituality on Performance", Advances in Economics, Business and Management Research, (115), 80-84.
- 30- Hrefish, Zaman Ahmed, AL-Hadrawi, Hayder H. (2020). "Emotional Intelligence and Work-related Stress Among Nurses Working in Psychiatric Hospitals", Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology, 14, (1), 1164 – 1168.
- 31- Khademi, E.; Abdi, M.; Saeidi, M.; Piri, S.; Mohammadian, R. (2021)."Emotional Intelligence and Quality of Nursing Care: A Need for Continuous Professional Development". Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research, (26), 361-367.
- 32- Luthans, Fred (1992). "Organizational Behavior", 6th ed. N.y: McGraw-Hill Inc.
- 33- Mathew, N.A. (2013). "Effect of Stress on Job Satisfaction among Nurses in Central Kerala". Journal of Business and Management, (7), 47-51.
- 34- Olaitan, O. L, Oyerinde, O. O Obiyemi,O., & Kayode, O. O,(2010). "Prevalence Of Job Stress Among Primary School Teachers in South-west Nigeria". African Journal of Microbiology Research, 4 (5), 339-342.
- 35- Oyur Celik, G(2017). "The Relationship Between Patient Satisfaction and Emotional Intelligence Skills of Nurses Working in Surgical Clinics". Patient Preference and Adherence, 11,1363–1368.
- 36- Pérez-Fuentes, M.D.C.,Molero Jurado, M.D.M.,Gazquez Linares, J.J. and Oropesa Ruiz, N.F.(2018),"The Role of Emotional Intelligence in Engagement in Nurses". International Journal of Environmental Research and Public Health, 15 (1915), 1-13.
- 37- Radhakrishnan, J. J. (2013). "A Study on Impact of Work Stress Among Tile Factory Workers in Trichur District In Kerala". International Journal of Scientific and Research Publications, 3(10), 1-13.
- 38- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence". Journal of Imagination, Cognition and Personality, 9(3),185-211.

- 39- Sari, Youlanda; Yustina, Ida & Wahyuni, Sri Eka (2021). "The Influence of Nurse Satisfaction and Work Stress on Turnover Intension at Mitra Medika Hospital Medan". European Journal of Molecular & Clinical Medicine, 8, (3), 490-494.
- 40- Singh, S. (2004). "Development of a Measure of Emotional Intelligence", National Academy of Psychology, 49(2), 136-141
- 41- Sy T, Tram S, O'Hara LA (2006). "Relation Of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance". Journal of Vocational Behavior, 68, 461-473.
- 42- Taylor, J. (2014). "Perceived Creativity: The Role of Emotional Intelligence and Knowledge Sharing Behaviour", Journal of Information and Knowledge Management, 13(4): 1-12.