

## تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل

بحث تحليلي لآراء عينة من الاطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب<sup>1</sup>

### The effect of emotional intelligence on work stress

أ.م.د. سلمى حنيفة رحيمة

Dr. Salma Hatyta Raheemah

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد

الباحث . مشتاق طالب نوري

Mushtaq Talib Nouri

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد

[mushtaqtalib8150@gmail.com](mailto:mushtaqtalib8150@gmail.com)

تاريخ استلام البحث 2022/ 9 /14 تاريخ قبول النشر 2022/11/2 تاريخ النشر 2023/12 / 30

<https://doi.org/10.34009/aujeas.2023.182301>

#### المستخلص :

يهدف البحث الحالي الى بيان تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل التي يتعرض لها عينة البحث المتمثلة بالأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب والبالغ عددهم (221) طبيباً يمثلون عينة البحث من مجموع المجتمع البالغ عددهم (521) طبيباً موزعين على اربع مستشفيات (م. غازي الحريري للجراحات التخصصية / م. بغداد التعليمي / م. الحروق التخصصي / م. الجهاز الهضمي والكبد التعليمي ) لتمثل مجتمع البحث ، ولتحقيق ذلك فقد جرى قياس المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأربعة ابعاد فرعية وهي (الوعي الذاتي العاطفي ، التعبير العاطفي ، الوعي العاطفي للآخرين، التفكير العاطفي )، وقيس المتغير المعتمد ضغوط العمل بأربعة متغيرات وهي (المخاطر المهنية، القضايا التنظيمية، الصراع بين العمل - الأسرة، الاحتياجات الفسيولوجية الاساسية غير الملباة)، وعلى ضوء ذلك تم بناء مخطط افتراضي يوضح علاقة التأثير بين المتغيرات المعنية بالبحث واشتقت منه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية ، ومن اجل تحقيق هدف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته والتأكد من صحتها ، اعتمد الباحث الاستبيان كأداة رئيسة لاكتسابها الصدق البنائي الاستكشافي لغرض جمع البيانات والمعلومات والتي تضمنت (32) فقرة. وقد انتهى البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تطور متغيرات البحث.

**الكلمات المفتاحية :** ضغوط العمل ، الذكاء العاطفي ، الوعي العاطفي

#### **Abstract:**

The current research aims to demonstrate the effect of emotional intelligence on the work stress that the research sample is exposed to, represented by the doctors working in the hospitals of the Medical City Department, whose number is (221) doctors, who represent the research sample from the total community of (521) doctors distributed over four hospitals (M. Al-Shahid). Ghazi Al-Hariri for Specialized Surgery / M. Baghdad Educational / M. Burns Specialist / M. Digestive System and Liver Education) to represent the research community, and to achieve this, the independent variable emotional intelligence was measured in four sub-dimensions, namely (emotional self-awareness, emotional expression, emotional awareness of others , emotional thinking), and the dependent variable measured work stress with four variables (occupational risks,

<sup>1</sup> - البحث مستل من رسالة ماجستير

organizational issues, conflict between work - family, unmet basic physiological needs), and in light of this, a hypothetical chart was built that shows the relationship of influence between the variables concerned with the research and a group was derived from it Of the main and sub-hypotheses, and in order to achieve the goal of the research, answer its questions, test its hypotheses and verify their validity, the researcher adopted the questionnaire as a main tool for gaining structural validity. j for the purpose of collecting data and information, which included (32) paragraphs. The research concluded with a set of conclusions and recommendations that could develop research variables.

**Keywords :** work stress , emotional intelligence , emotional awareness

### المقدمة:

يعد القطاع الصحي من القطاعات الحيوية المهمة الذي يشهد محاولات جادة لتطويره وتحديثه بهدف تقديم خدمات صحية عالية الجودة للمواطنين من كافة الشرائح ، والذي يعاني من عدة معوقات تؤثر سلبا على أداء الملاكات الطبية ، مما يتطلب الوقوف على اهم ما تعانيه المؤسسات الصحية من ضغوط مهنية ناجمة عن عدة أسباب فقد كشفت جائحة كورونا (Covid-19) عن العديد من نقاط الضعف التي تعاني منها المؤسسات الصحية وخصوصا في البيئة العراقية . لذا انصب محور اهتمام الباحثين في مجال العلوم السلوكية والإدارية على البحث عن آليات وعوامل يمكن أن تسهم في الحد من الضغوط المهنية، فقد ركزت الدراسات وجود متغيرات تلعب دورا في الحد من الضغوط المهنية كالذكاء العاطفي الذي يعد اليوم من ابرز المفاهيم المتداولة في المؤسسات الصحية كونه يختص بمحاكات العواطف وتنظيمها سواء كانت في الذات أو الآخرين.

ولغرض تحقيق الهدف من البحث الحالي جرى تقسيمه الى أربعة محاور يتضمن المحور الاول منهجية البحث ، اما المحور الثاني فقد خصص للجانب النظري لـ(الذكاء العاطفي ، ضغوط العمل) ، بينما خصص المحور الثالث للجانب العملي ، يتضمن التحليل الوصفي لبيانات المستشفيات المبحوثة ، و اختبار التأثير بين متغيرات البحث ، واخيرا، خصص المحور الرابع للاستنتاجات والتوصيات.

### **المحور الاول / منهجية البحث**

#### **اولاً : مشكلة البحث :**

بسبب ما تواجهه المنظمات من حالات اللاتأكد العالي و الغموض والتغيرات الديناميكية غير المخطط لها في البيئة العالمية والبيئة العراقية على وجه الخصوص ، ازداد اهتمام المنظمات بتحسين بيئة العمل وما قد تتضمنه من قيم واتجاهات سائدة ومؤثرة فيها حتى أصبحت أولوية قصوى في مجتمع يؤثر بشكل مباشر على حياة الأفراد العاملين الشخصية والمهنية ، اذ أصبح من الضروري أن تتبع المنظمات أفضل وأجود الأساليب وأكثرها فعالية لإدارة الذكاء العاطفي للعاملين ، وتحديد المشاعر السلبية و الانطواءات التي تؤدي إلى ضغوط بالعمل ، وتنمية الذات و الوعي العاطفي لديهم كوسيلة مساعدة في التعامل بحكمة وواقعية مع المواقف الصعبة في بيئة العمل وأسلوب مهم للتواصل الفعال مع الآخرين والتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم لزملائهم ، لذلك تتجسد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

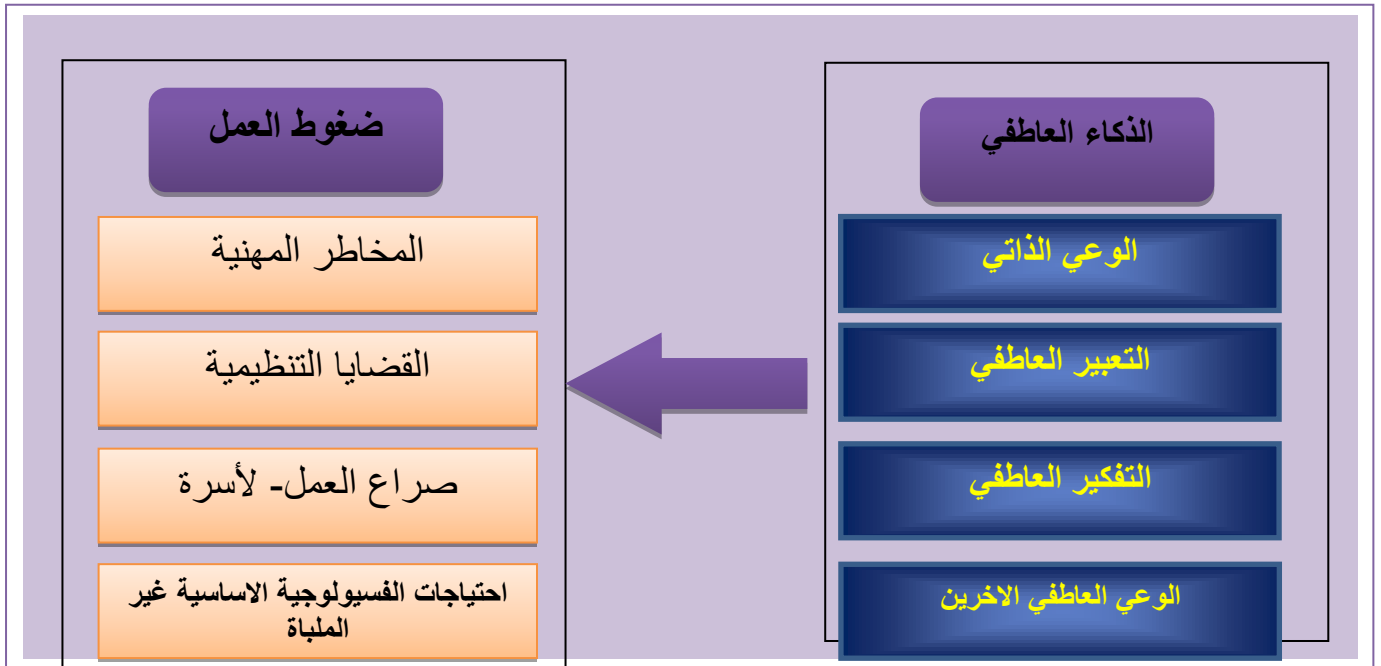
1. ما هو مستوى الذكاء العاطفي للأطباء العاملين في المستشفيات المبحوثة ؟
2. ما هو مستوى ضغوط العمل للأطباء العاملين في المستشفيات المبحوثة ؟
3. ما طبيعة التأثير بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى عينة من الأطباء؟

ثانيا: اهمية البحث :\_تتبع أهمية البحث من الآتي :

1. أهمية دراسة المتغيرات التي تم التطرق لها وهي ( الذكاء العاطفي ، ضغوط العمل) في أنها تناقش مواضيع مهمة في مجال المنظمة والسلوك التنظيمي .
2. أهمية مكان التطبيق وهو القطاع الصحي والمتمثل بمستشفيات دائرة مدينة الطب وما لهذا القطاع من دور في المجتمع لأنه من القطاعات المهمة في العراق وإن إجراء مثل هذا البحث وما يترتب عليه من نتائج من الممكن ان توصل لتوصيات تعزز من دور الذكاء العاطفي للحد من مجمل الضغوط التي يتعرض لها الأطباء .
3. تتطرق أهمية البحث من أهمية مجتمع و عينة البحث وهم الأطباء وكيف يمكن لبيئة عملهم ان تعزز أو تثبط من ذكائهم العاطفي خاصة في ظل ظروف جائحة كورونا (Covid-19) وبصورة عامة في الظروف التي يعيشها العراق لمدى سنوات عديدة من التدهور .

**ثالثاً : اهداف البحث : يهدف البحث الى الآتي :**

1. تحديد مستويات الذكاء العاطفي لعينة البحث.
  2. تشخيص مستويات ضغوط العمل في المستشفيات المبحوثة.
  3. التعرف على طبيعة العلاقة و التأثير بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل.
- رابعاً : مخطط البحث الفرضي:** يقدم مخطط البحث صورة معبرة عن فكرة البحث ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراتها ويمكن إيضاحه من خلال الشكل (1)



شكل (1) مخطط البحث

**رابعاً : فرضيات البحث:**

تمت صياغة فرضيات البحث في ضوء المخطط الفرضي وأهداف البحث ، وبما يتفق مع المراجع النظرية لذكاء العاطفي، و ضغوط العمل ، والتي ستخضع للاختبار والتحليل والمعالجة المعنوية وعندها ستثبت صحتها من عدمها لذا ينطلق البحث فرضية رئيسية ويتفرع منها فرضيات فرعية وتنقسم على الآتي:

اختبار الفرضية الرئيسية بين ابعاد متغير الذكاء العاطفي على متغير ضغوط العمل.

وتتفرع عن هذه الفرضيات الفرعية التالية :

- أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهم الواعي الذاتي العاطفي في الحد من ضغوط العمل.
- ب- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهم التعبير العاطفي في الحد من ضغوط العمل.
- ج- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهم الواعي العاطفي للآخرين في الحد من ضغوط العمل.
- د- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهم التفكير العاطفي في الحد من ضغوط العمل.
- هـ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين ابعاد الذكاء العاطفي معاً في الحد من ضغوط العمل .

خامساً - مجتمع وعينة البحث :

يتكون المجتمع الاحصائي من (521) شخصاً اعتماداً على بيانات شعبة قسم الموارد البشرية وقسم الاحصاء والتخطيط ووحدة الملاك في كل مستشفى من المستشفيات المبحوثة ، وقد حدد حجم عينة البحث على وفق معادلة ستيفن ثامبسون فقد ظهر حجم العينة الكلي (221) وبعد توزيع الاستمارات على العينة تم استلام (221) استمارة اذ لا يوجد استمارات تم اهمالها من قبل العينة .

## المحور الثاني/الجانب النظري

### اولاً/ الذكاء العاطفي

#### 1- مفهوم وتعريف الذكاء العاطفي

في الادبيات السلوكية والتنظيمية يعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم التي لها دورا مهما في تحقيق الكفاءة والفاعلية للمنظمات المختلفة حيث يلعب دوراً حاسماً في النتائج التنظيمية الرئيسية مثل الأداء الوظيفي فالنجاح الوظيفي مدفوع بكيفية التعامل مع الأحداث المختلفة خلال المسيرة المهنية (Fida,etal,2022:433)، وقدم الباحثون تعريفات مختلفة تتماشى مع مفهومهم للذكاء العاطفي ، ومع ذلك طور ( بار أون , 1997 ) ، ( جولمان , 1998 ) ، ( سالوفي وماير 1990 ) ، وغيرهم من الكُتاب والباحثين المهتمين بالذكاء العاطفي تعريفات وأطر نظرية و نماذج مختلفة منذ بروز المفهوم للاهتمام، وتكاد تكون جوانب الاتفاق بين هذه التعريفات أكثر من جوانب الاختلاف إلا إن بعض هذه التعريفات ركزت على انه (مجموعة من القدرات) بينما تعريفات أخرى ركزت على انه مجموعة من ( السمات الشخصية والمهارات الاجتماعية والانفعالية) فقد عرفت (Alsughayira,A.2021:1310) مجموعة من المهارات والقدرات والكفاءات غير المعرفية التي تحفز قدرة الشخص على تجاوز الضغوط والمطالب البيئية. وعرفة (Djofang, & Fofack ,2022:88) مجموعة من الكفاءات والمهارات العاطفية والشخصية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة العامل على الاستجابة بفعالية للمطالب والضغوط البيئية من خلال قدرتهم على استخدام و ادارة القدرات المعرفية. اما (Jahan,2022:1) عرفة بأنة قدرة الشخص على فهم و التعرف على

المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين واستخدام الوعي الذاتي لتنظيم التصرفات والسلوك وضبط مشاعره وفقاً للظروف والبيئة المحيطة .

## 2- أهمية الذكاء العاطفي

ترجع أهمية الذكاء العاطفي إلى أهمية العواطف في حياتنا عامة وفي بيئة العمل بشكل خاص كونها تسهم في فهم وإدارة العواطف والمشاعر (Morón, & Biolik-Morón, 2021:2)، فالعاطفة تؤثر على كل شيء يفعله الأفراد فيمكن للعواطف ان تزيد من الروح المعنوية بين العاملين ولكن من ناحية أخرى يمكن ان يكون لها اثار سلبية فالعواطف السلبية مثل الخوف والقلق والغضب والحيرة أو التردد ربما تستهلك الكثير من طاقة العامل وتقلل من الروح المعنوية لديه والتي يمكن ان تؤدي إلى التغيب واللامبالاة وانخفاض الروح المعنوية في العمل (Bagshaw, 2000:63).

## وفيما يلي أهمية الذكاء العاطفي سواء للأفراد أو المنظمات وكما أوضحها عدد من الباحثين:

1. للذكاء العاطفي أهمية في تمكين العامل على التوافق مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها وتحقيق الانسجام في العلاقات بين الافراد وهذا ما أشار إليه (بار - أون) و (جولمان) من أهمية الذكاء العاطفي للأفراد العاملين اذ يساعدهم في التعامل مع الاحداث الانفعالية بصورة أفضل (الخضر وآخرون، 2007: 18)
2. كما له أهمية بتحسين الصحة البدنية و النفسية فهو يؤدي إلى مواجهة الضغوط بشكل أفضل ويقلل من الإرهاق فهو أداة رئيسة في التعامل مع التوتر والعواطف السلبية (Jahan, 2022:2)، كما يعزز الذكاء العاطفي العلاقة الإيجابية و العمل الجماعي بين الطبيب والمريض (Ewaiwe., etal, 2020: 2)
3. يمكن تفسير أهمية الذكاء العاطفي للنجاح الفردي والمهني من خلال مدى أهمية العلاقات في تقييم النجاح الشخصي والتنظيمي (Tripathy, 2018:33) حيث يمكن للأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي أن يكونوا فعالين في السعي وراء المهنة الصحيحة التي تتناسب مع قيم وأهداف ورؤية العامل علاوة على ذلك يُعتقد أن الأفراد العاملين الذين لديهم مستويات عالية من الذكاء العاطفي سيكون لديهم مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي مما سيجعل العاملين والمنظمات أكثر نجاحًا (Robbins, 2005).

## 3- ابعاد الذكاء العاطفي :

اعتمد البحث الابعاد في قياس الذكاء العاطفي والتي تم اعتمادها في دراسة Genos:2009 كونها تتلاءم مع اهداف البحث وبيئة التطبيق، فضلاً وجود دراسات سابقة طبقته في مختلف المنظمات، لذلك اتفق البحث الحالي معها وهي كالاتي :

**1- الوعي الذاتي Emotional Self-Awareness** : يعد هذا البعد من ابرز ابعاد الذكاء العاطفي و الذي تُبنى عليه معظم العناصر الأخرى للذكاء العاطفي والخطة الأولى الضرورية نحو استكشاف النفس وفهماها (Sunil & Roo, 2009:2)، ويعتقد (جولمان، 2004) أن الذكاء العاطفي هو مهارة يحاول أي شخص يمتلكها التحكم في حياته بوعي ذاتي وتحسينها من خلال إدارة الذات وإدراك آثارها من خلال التعاطف أو من خلال إدارة العلاقات (PEKBAY, etal, 2021: 19)

**2- التعبير العاطفي Emotional Expression** : يعود مصطلح التعبير العاطفي الى عام (1969) و المستوحاة من دراسات (Friesen & Ekman:1969) والتي فتحت الباب امام الباحثين لتطوير مصطلح التعبير العاطفي (Keltner, et al., 2019:7)، ويرى (Woods-Neil'Ok. 2012) بانه مجموعة من المشاعر الذي يختارها

الأفراد للتعبير عنها بالإضافة إلى وعي العامل بمشاعر الآخرين أو فهم مشاعرهم وعواطفهم ، والحساسية لاحتياجاتهم حتى لو لم يفصحوا عنها والتناغم والتواصل معهم دون تحميل السلوك بمشاعر شخصية Nelson & (Russell,2016:125)، و افترض Barrett) أن التعبيرات العاطفية هي أنماط سلوكية متعددة الوسائط وديناميكية تتضمن تعابير الوجه والنطق و أنماط حركات جسدية غير اللفظية والنظرة والإشارات الصوتية والإيماءات وحركات الرأس والاستقلالية الاستجابة. ( Barrett.,et al., 2019:54 )

3- الوعي العاطفي بالآخرين Emotional Awareness of Others : يعد هذا البعد من أبرز أبعاد الذكاء العاطفي إذ يمكن الأفراد من فهم مشاعر الآخرين والاستفادة منها في العلاقات مع الآخرين إذ تساعد هذه المعرفة في توجيه مشاعر الفرد العامل وتفكيره، فالذكاء العاطفي العالي يسمح للشخص بفهم نفسه والآخرين بشكل أفضل ، والتواصل بشكل أكثر فعالية ، والتعامل بشكل أفضل مع المواقف الصعبة (Krishnan, & Awang, 2020:87) ، لذلك يشير هذا البعد إلى القدرة على معرفة و تمييز مشاعر الآخرين فالأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من هذه القدرة حساسون لمشاعر وعواطف الآخرين بالإضافة إلى امتلاكهم القدرة على معرفة ما يدور في أذهانهم ( Aqqad, et al.,2019:229)، لذا فإن فهم وإدراك مشاعر الآخرين يساعد الناس على إظهار السلوك المناسب، ووفقاً لـ ( Lee,2013) يعد تقييم عاطفة الآخرين أمراً بالغ الأهمية في بيئة العمل نظراً لأن العامل قادر على الشعور بحالة ذهنية و عاطفية للآخرين وإجراء التعديلات اللازمة من حيث الكلمة والنبرة ولغة الجسد (Lee, H.J. 2013:88) ، فالأفراد الذين يتمتعون بهذا البعد قادرون على إدارة عواطفهم وعواطف الآخرين في العمل والقدرة على اتخاذ القرارات دون اجهاد لا مسوغ له والقدرة على التصرف بشكل مستقل والتعامل مع التوتر والقدرة على إقامة علاقات مع الآخرين (Goetz ., et al.,2008:499)

4- التفكير العاطفي Emotional Reasoning ان عملية دراسة العلاقة بين التفكير والعاطفة تعود الى زمن الاغريق، حينما أكد الفلاسفة الاغريق ان سلوكيات الاشخاص هي نتاج للحكمة والتفكير ( ناصر، 2010 : 96) وانطلاقاً من هذه الدراسات أستعرض علماء النفس والاجتماع الأوائل التفكير بوصفه إحدى القضايا البارزة في ماهية العقل الإنساني، وانتشرت أولى وجهات النظر حول ذلك النشاط العقلي ومن بين ما تم تناوله هو العلاقة بين المعرفة Cognition كونها مفاهيم عقلية محضه، والعواطف Emotions كونها مفاهيم نفسية وجدانية ترافقها مظاهر فسيولوجية (Jane&et al ،2006:366) و يعرف (Berle D, Moulds ML ,2013:1) التفكير العاطفي بأنه " عملية يتم من خلالها استخدام المشاعر الذاتية بدلاً من الأدلة الموضوعية لتحديد الاستنتاجات التي يتوصل إليها العامل حول العالم الخارجي. فالتفكير العاطفي هو اليه نفسية معينة يمكن أن تدفع الأفراد إلى أخذ عواطفهم على أنها معلومات عن أحداث خارجية حتى عندما لا تتولد المشاعر عن الموقف المراد حدوثه وبالتالي فإن نظرية التفكير أو التأثير العاطفي كمعلومات تصف الاليه النفسية التي يميل البشر بموجبها إلى استخدام عواطفهم كمعلومات مهمة للتعبير عن التقييمات والأحكام في اتخاذ القرارات بدلاً من الرجوع بموضوعية إلى الواقع ( Gangemi & Mancini, 2021:2)

ثانياً : ضغوط العمل

#### 1- مفهوم وتعريف ضغوط العمل

يعد ضغوط العمل مفهوماً مهمًا في المجالات الإدارية والتنظيمية وأحد المجالات التي تهم الكثيرين من الباحثين ويتم دراستها بشكل متكرر في العديد من الأبحاث في كلا المستويين النظري والتطبيقي : Minavand.,et al.,2013

(94)، فعلى مدار الأربعين عامًا الماضية جرى تطوير مجموعة كبيرة من المفاهيم والنظريات والممارسات المتعلقة بضغوط العمل والتي تشمل الأبحاث في العديد من المجالات (Fila, M. J. 2014: 157) لذا فإن الاهتمام العلمي بالضغوط (stress) قد نما وترعرع في العديد من العلوم كالعلوم الهندسية والفيزيائية والطبية والنفسية والعلوم الإدارية والتنظيمية واقترحوا مفاهيمهم ومنهجياتهم التي لها الدور المهم في تطوير المفهوم (Easa, 2021:64)، مما يجعل المفهوم أكثر تعقيدًا ومتعدد الأوجه العلمية فقد عرفها (BABARINDE & AYOTUNDE, 2022:3) على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، إذ يرى على أنه أي محفز ينبع من البيئة الداخلية أو الخارجية التي تتجاوز مصادر التوافق للفرد أو النظام الاجتماعي مما يسبب المخاطر الجسدية والنفسية والاجتماعية في العمل. أما في دراسة (CROSSWELL, A. D., & LOCKWOOD, K. G. 2020) عرفها على أساس مدى استجابة الجسم (العاطفية، المعرفية، السلوكية، الفسيولوجية) للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط، في حين أن Adzakpah.,et al., (2016: 2) عرفها على أساس أنها نتائج التفاعلات إذ يرى بانها ردود الفعل العاطفية والجسدية الناتجة عن التفاعلات بين العاملين وبيئة عملهم عندما تفوق متطلبات الوظيفة القدرات والموارد.

## 2- عناصر ضغوط العمل Elements of work stress

هنالك ثلاثة عناصر أساسية لضغوط العمل كما أوردها أغلب الباحثين وهي كالاتي Weinberg.,et al.,(2015:57-65).

1- عنصر التحفيزات و المثيرات في البيئة المحيطة بالعاملين :عرف (Oltmanns.et al., 1998) المثيرات بأنها "الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكيفاً فسيولوجياً أو معرفياً أو سلوكياً. فهذا المنظور مشتق من دراسات (Holmes & Rahe) وعليه اعتبرت الضغوط بمثابة مثيرات وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص أو ظروف تتبع من داخل الشخص نفسه و ان هناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالعامل والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضواغط و تصنف في ثلاث فئات هي (Aubke,F.2016:14)

2- عنصر الاستجابة: يشير الى استجابة العامل للمثيرات اي مسببات الضغط ومن ابرز باحثيه (sily Hanz) وتعرف ضغوط العمل وفق هذا العنصر بأنها الاستجابة النفسية والجسدية للعامل عند تعرضه لمجموعة من المثيرات في بيئة عمله بحيث تنشأ لدى العامل حالة من التغيرات الداخلة وردود أفعال فسيولوجية ونفسية، تدفعهم إلى سلوك غير طبيعي في أدائهم لعملهم و يركز هذا الاتجاه على النتيجة التي تنجم عن حالة الضغط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو مسبب الضغط و ينتج نوعين من الضغوط سلبية وإيجابية (Mitra,et al.,2020:12).

3- عنصر التفاعل: ويركز هذا النهج على التفاعل بين العامل والموقف و أنه رد فعل فسيولوجي يترتب عليه تغيرات بيولوجية (Sarafino,2002:18)، ويرى (العطوي، 2004: 8) بان الضغوط هي مثيرات في محيط العمل يتعرض لها العامل ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكيا وجسميا ونفسيا وهذا التأثير قد يكون سلبيا أو إيجابياً، فعندما تكون قدرات العامل مناسبة للتعامل مع المواقف الصعبة سيشعر بقليل من الضغط، وعندما يدرك العامل أن قدراته قد لا تكون كافية للتعامل مع الموقف فسوف يشعر بمقدار متوسط من الضغوط وايضا عندما يدرك العامل أن قدراته لا تكون كافية للتعامل مع الموقف و تلبية متطلبات البيئة فإنه سيشعر بضغوط شديد (Santorius ,et al., 2013; 34) والممثل الابرز له (Lazarus, & Folkman's, 1984)

### 3- مصادر ضغوط العمل

اعتمد البحث مصادر ضغوط العمل في دراسة (Chen,elat.,2020) لقياس ضغوط العمل كونها أكثر اتساقاً مع اهداف وتوجهات البحث وأكثرها ملائمة مع البيئة العراقية ومع عينة البحث ، فضلاً وجود دراسات سابقة طبقت في البيئة العراقية وبمختلف المنظمات، لذلك اتفق البحث الحالي معها وهي كالآتي:

#### أ- المخاطر المهنية: occupational hazard

تشمل المخاطر المهنية مجموعة متنوعة من المخاطر بما في ذلك المخاطر الكيميائية والبيولوجية والنفسية والفيزيائية كمخاطر الأشعة السينية والمواد الكيميائية الضارة والبرد والضوضاء ومخاطر السلامة، والإضاءة غير الكافية وغيرها من المخاطر فتعد المخاطر الكيميائية من أهم المخاطر المهنية التي يتعرض لها العاملين في مختلف المنظمات وخصوصاً في المنظمات الصحية فالمخاطر الكيميائية هي المخاطر الناتجة عن التعامل مع المواد الكيميائية في صورها المختلفة (الصلبة - السائلة - الغازية) وتتضمن المخاطر الكيميائية التعرض للكيمياءات والسوائل البترولية سواء في الحالة السائلة أو الغازية وهذا يتضمن أبخرة هذه المواد (ILO, 2017:11). اما المخاطر البيولوجية فهي الكائنات الحية الدقيقة وغيرها من ناقلات من أصل نباتي أو حيواني يمكن أن تسبب آثاراً صحية ضارة على العاملين (EU-OSHA, 2019, 16) ، و تنشأ هذه المخاطر من انتشار الكائنات الحية الدقيقة والمواد المعدية والسامة والطفيليات وانتشار الفيروسات والبكتيريا من خلال تلوث الأغذية أو مكان العمل أو انتشار العدوى نتيجة الأمراض المعدية أو من خلال الأدوات الحادة والإبر، أو عن طريق التنفس والجود، و تعد المخاطر البيولوجية من أكثر المخاطر شيوعاً التي يواجهها العاملون من الملاكات في المستشفيات وتشكل خطراً على صحة الإنسان فأن جميع أماكن العمل تحتوي على إمكانية التعرض لأشكال مختلفة من المخاطر البيولوجية سيما عن طريق انتقال الأمراض المعدية من شخص لآخر (Jones, A. 2021:8) . وتشمل المخاطر الفيزيائية جميع العوامل الفيزيائية الموجودة في بيئة و تؤثر هذه العوامل على كفاءة العاملين والذي ينعكس على إنتاجيتهم ومن ثم الإصابة بالأمراض ومشكلات صحية مختلفة وتعرف هذه الأمراض "بالأمراض المهنية" فهذه المخاطر هي مخاطر عمل ملموسة يمكن السيطرة عليها من خلال وسائل وإجراءات وقائية مختلفة لأنها معروفة ومحددة وقابلة للقياس والكشف (Yaguibou, et al., 2021:95)، وتشمل هذه المخاطر: درجة الحرارة ، والرطوبة ، والتهوية ، والإضاءة ، والضوضاء ، والإشعاع من الآلات ، (ILO, 2017:75).

#### ب- القضايا التنظيمية Organizational Issues

تعد المنظمات في المجتمع البشري العناصر الرئيسية فيجب ألا تكون المنظمات مرنة وقابلة للتكيف مع البيئة المتغيرة فحسب بل يجب أن تتمتع أيضاً بالقدرة على التعرف على المشكلات التي قد تواجهها لأنها عرضة الى الكثير من المشاكل سواء مشاكل داخلية او خارجية فبعض المشاكل بسيطة وبعضها معقدة تتطلب قرارات حازمة و تسمى هذه المشاكل بالمشاكل التنظيمية (Dalvi,M, R,2013:646) فضغوط في العمل تحدث نتيجة بعض الممارسات الإدارية الخاطئة التي تعاني منها المنظمات وخصوصاً في القطاع الصحي وتشمل ضعف السياسات التنظيمية والقواعد غير المرنة و مشاكل عدم تنظيم العمل (عبء العمل وصراع الدور وتضارب الدور ) والرتابة المفرطة في العمل و مشاكل الهيكل التنظيمي و ضعف التواصل بين مختلف المستويات (Krishna.,etal., 2015:280) .

#### ج- الصراع بين العمل - الأسرة Work-Family Conflict



يعد (Rohe & Holmes :1966) من بين الباحثين الأوائل الذين أشاروا إلى أن أحداث الحياة الخاصة يمكن أن تؤثر على صحة الموارد البشرية وبالتالي على إحساسهم بالتوتر مما يؤدي إلى حدوث صراعات بسبب عدم توازن الأدوار بين المسؤوليات في الحياة الأسرية وبين مسؤوليات مكان العمل (Hamid,.et al.,2019:4) ، و درس الأكاديميون التفاعل بين هذين المجالين لما كان يسمى صراع العمل والحياة أو صراع العمل والأسرة لعقود ورأوا بأنه "شكل من أشكال الصراع بين الأدوار حيث يتعارض الدور في العمل ومجال الأسرة بشكل متبادل في بعض النواحي، حيث تتدخل المسؤوليات والواجبات المهنية مع الالتزامات العائلية، وأيضا تعارض الالتزامات العائلية مع الحياة العملية (Abdullah,.etal.,2021:3).

#### **د- الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية غير الملبية Unmet Basic Physiological Needs**

في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي تُعرّف الحاجة على أنها نقص في شيء تكمن فيه سلامة الحياة الجسدية أو النفسية وبالتالي تمايز الاحتياجات فبعضها عضوي أو بيولوجي أو فسيولوجي وبعضها مادي، وجميعها يلزم الحياة الإنسان ليستمر في البقاء وتسمى ذلك حاجات أولية primary Need أو أساسية Need Basic والبعض الآخر نفسي Need psychological يلزم الإنسان ليعيش حياة أفضل (عبد المنعم الحنفي ، 2003 :377). فالاحتياجات الفسيولوجية هذه هي المتطلبات الأساسية لبقاء العاملين مثل الطعام والماء والنوم والأكسجين وجميع الأشياء الأخرى التي نحتاجها للحفاظ على عمل أجسامنا كما ينبغي، وإن الأشخاص الذين يجدون صعوبة في تحقيق الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية غير قادرين على تلبية احتياجات النمو الأعلى كما أن الحاجة إلى تلبية هذه الاحتياجات ستزداد قوه كلما طالت مدة الحرمان منها (Aruma & Hanachor,2017:19).

#### **المحور الثالث / الجانب العملي**

##### **اولا - التحليل الوصفي لبيانات المستشفيات المبحوثة**

##### **1- عرض الاستجابات المتغير الوسيط الذكاء العاطفي وابعاده على المستوى الاجمالي لكل مستشفى من المستشفيات المبحوثة وتحليلها .**

قيس المتغير المستقل الذكاء العاطفي في المستشفيات المبحوثة ، من خلال أربعة (الوعي الذاتي والتعبير العاطفي والتفكير العاطفي والوعي العاطفي للآخرين) وعبر (16) فقرة، ومن خلال وسائل وأساليب التحليل الوصفي المعتمدة في تحليل البيانات الأولية و بعد ان تم تأكيدها من خلال التحليل العاملي الاستكشافي ومعامل الثبات، والتي افضت الى حصول المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأعلى قيمة للوسط الحسابي عند (مستشفى بغداد التعليمي)، و تشير معطيات الجدول ( 1 ) الى إيجابية آراء الأفراد المبحوثين بشأن هذا المتغير إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.700) وهو قيمة جيدة ، في حين ان التشتت في الاجابات كان مقبولا وبانحراف معياري (0.366) ليشير الى اتفاق وانسجام في الآراء العينة اما اقل وسط حسابي لمتغير الذكاء العاطفي فقد كان لمستشفى (الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية) إذ بلغ (3.467) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.384) وعلى مستوى الابعاد فهي كما يلي :

1- **الوعي الذاتي العاطفي** كانت اعلى قيمة لـ (مستشفى بغداد التعليمي) إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.363) يدل على تبني المتوسط للبعد في المستشفى المبحوثة وبانحراف معياري (0.560) يعكس قلة تشتت اجابات العينة وبمعامل اختلاف (16.65) وبأهمية نسبية (2). اما اقل وسط الحسابي فقد كان لمستشفى (الجهاز الهضمي والكبد) إذ بلغ

3.240) وبمستوى متوسط وانحراف معياري بلغ (0.619) ويدل ذلك على ان هناك تراجع في مستويات الوعي الذاتي العاطفي في جميع المستشفيات المبحوثة

2- التعبير العاطفي اعلى قيمة للبعُد في (مستشفى بغداد التعليمي) اذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.04) وهي قيمة عالية ، وهذا يشير الى ان اجابات العينة كانت مقبولة وانحراف معياري (0.683) أي ان اجابات العينة ذات تجانس عالي. وبمعامل اختلاف (16.91) وبأهمية نسبية (2) اما اقل وسط حسابي فقد كان لمستشفى (الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية) اذ بلغ (3.518) وبمستوى جيد وانحراف معياري بلغ (0.564) يعكس قلة تشتت اجابات العينة.

3- الوعي العاطفي للأخريين اعلى قيمة للبعُد بصورة اجماليه فقد جاءت ضمن اجابات العينة المبحوثة لـ مستشفى (بغداد التعليمي) اذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.089) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.749) وهو تشتت اجابات مقبول وبمعامل اختلاف (18.32) وبأهمية نسبية (3) اما اقل وسط حسابي فقد كان لمستشفى (الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية) اذ بلغ (3.564) وبمستوى متوسط وانحراف معياري بلغ (0.619). مما يدل على وجود جيد للبعُد الوعي العاطفي للأخريين في جميع المستشفيات المبحوثة.

4- اما التفكير العاطفي اعلى قيمة للبعُد بصورة اجماليه فقد جاءت لـ (مستشفى الحروق التخصصي) اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.673) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.695) يبين انسجاماً مقبولاً في اجابات عينة البحث تجاه هذا البعد وبمعامل اختلاف (18.92) وبأهمية نسبية (3). اما اقل وسط حسابي فقد كان لمستشفى (بغداد التعليمي) اذ بلغ (3.308) وبمستوى متوسط وانحراف معياري بلغ (0.540).

**جدول (1) الاوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لأبعاد متغير الذكاء العاطفي**

ت	الابعاد	الحروق التخصصي				الجهاز الهضمي والكبد				غازي الحريري للجراحات التخصصية				بغداد التعليمي			
		الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
1	الوعي الذاتي العاطفي	1	16.0 2	0.536	3.346	1	19.10	0.619	3.24	1	18.21	0.608	3.339	2	16.65	0.56	3.363
2	التعبير العاطفي	3	16.9 7	0.607	3.577	2	19.73	0.734	3.72	1	16.03	0.564	3.518	3	16.91	0.683	4.04
3	الوعي العاطفي للأخريين	2	16.3 6	0.62	3.789	3	23.25	0.879	3.78	2	17.37	0.619	3.564	4	18.32	0.749	4.089
4	التفكير العاطفي	4	18.9 2	0.695	3.673	4	20.9 2	0.726	3.47	3	18.11	0.624	3.446	1	16.32	0.54	3.308
	الوسط العام	1	9.73	0.35	3.596	4	12.02	0.427	3.55 3	3	11.08	0.384	3.467	2	9.89	0.36 6	3.7

2- عرض الاستجابات المتغير المعتمد ضغوط العمل وابعاده على المستوى الفردي والاجمالي لكل مستشفى من المستشفيات المبحوثة وتحليلها .

قيس المتغير الوسيط ضغوط العمل في المستشفيات المبحوثة ، من خلال أربعة (المخاطر المهنية والقضايا التنظيمية وصراع العمل - الاسرة و احتياجات الفسيولوجية الاساسية غير الملباة) وعبر (16) فقرة، ومن خلال جدول (2) يظهر وسائل وأساليب التحليل الوصفي المعتمدة في تحليل البيانات الأولية و بعد ان تم تأكيدها من خلال التحليل العملي الاستكشافي ومعامل الثبات، والتي افضت الى

حصول المتغير المستقل ضغوط العمل على قيمة للوسط الحسابي لمستشفى بغداد التعليمي اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.551) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.325) اما اقل وسط حسابي لمتغير ضغوط العمل فقد كان لمستشفى الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية اذ بلغ (3.338) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري (0.366) وعلى مستوى الابعاد فهي كما يلي :

1- المخاطر المهنية: فقد كانت اعلى قيمة للبعد لـ (مستشفى الحروق التخصصي) اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.519) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.515) يعكس تقارب اجاباتهم وبمعامل اختلاف (14.63) وبأهمية نسبية (1) اما اقل وسط حسابي فقد كان لمستشفى (الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية) اذ بلغ (3.257) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري بلغ (0.560).

2- القضايا التنظيمية: بصورة اجمالیه جاءت اعلى قيمة لـ مستشفى بغداد التعليمي اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.867) وهي قيمة عالية ، وهذا يشير الى ان اجابات العينة كانت مقبولة وبانحراف معياري (0.698) وبمعامل اختلاف (18.05) وبأهمية نسبية (1) ، اما اقل وسط حسابي فقد كان لمستشفى الحروق التخصصي اذ بلغ (3.346) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري بلغ (0.845) ويشير الى التجانس في استجابات العينة.

3- الصراع بين العمل - الأسرة: اعلى قيمة للبعد جاءت ضمن اجابات العينة المبحوثة لـ (مستشفى الجهاز الهضمي والكبد) اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.740) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.917) أي ان اجابات العينة ذات تجانس عالي. وبمعامل اختلاف (24.52) وبأهمية نسبية (4) أي ان اغلب المستشفيات المبحوثة وخاصة مستشفى الجهاز الهضمي يعاني فيه الاطباء من الصراع فيما بين العمل والأسرة. اما اقل وسط حسابي فقد كان لمستشفى (الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية) اذ بلغ (3.146) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري بلغ (0.577).

4- الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية غير الملابة: بصورة اجمالیه للبعد جاءت اعلى قيمة ضمن اجابات العينة المبحوثة لـ (مستشفى بغداد التعليمي) اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.653) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.622) وبمعامل اختلاف (17.03) وبأهمية نسبية (2) اما اقل وسط فقد كان لمستشفى (الجهاز الهضمي والكبد) اذ بلغ (3.320) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري بلغ (0.772).

جدول (2) الاوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لأبعاد متغير ضغوط العمل

ت	الابعاد	الحروق التخصصي			الجهاز الهضمي والكبد			غازي الحريري للجراحات التخصصية			بغداد التعليمي					
		الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري			
1	المخاطر المهنية	1	14.63	0.515	3.519	1	17.50	0.574	3.28	3.257	0.56	17.19	3.436	0.612	17.81	3
2	القضايا التنظيمية	4	25.25	0.845	3.346	2	20.45	0.777	3.8	3.611	0.782	21.66	3.867	0.698	18.05	4
3	الصراع بين العمل - الأسرة	3	21.94	0.806	3.673	4	24.52	0.917	3.74	3.146	0.577	18.34	3.25	0.502	15.45	1

2	17.03	0.622	3.653	1	15.96	0.533	3.339	3	23.2 5	0.772	3.32	2	20.59	0.689	3.346	الاحتياجات الفسولوجية الاساسية غير الملابة	4
1	9.15	0.325	3.551	2	10.96	0.366	3.338	4	14.6 3	0.517	3.535	3	12.4 5	0.432	3.471	الوسط العام	

ثانيا : اختبار التأثير بين متغيرات البحث ،

اختبار الفرضية الرئيسية بين ابعاد متغير الذكاء العاطفي ومتغير ضغوط العمل

لاختبار الفرضية الرئيسية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء العاطفي في الحد من ضغوط

العمل) اذ سيجري التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط

اذ يتبين من خلال الجدول (48) ما يأتي :

اذ حققت قيمة (F) المحسوبة ما قيمته (76.515) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) لذلك نرفض فرضية العدم ويتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي في الحد من ضغوط العمل) اي ان الذكاء العاطفي له تأثير فاعل وواضح على تحقيق ضغوط العمل، ويوجد للذكاء العاطفي في الحد من ضغوط العمل، اي ان الاطباء كلما كان لديهم الذكاء العاطفي من الوعي الذاتي والوعي في التعامل مع الاخرين مع امتلاك التفكير العاطفي الذي يمنحه المقدرة على التعامل الذكي مع زملائه والمرضى في ضوء شخصيته التي تختلف من شخص لأخر، فأن ذلك سيكون له الدور الجوهر في الحد من ضغوط العمل. اذ يتبين من قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted (R<sup>2</sup>) البالغة (0.256) بأن الذكاء العاطفي يفسر ما نسبته (26%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل اما النسبة الباقية والبالغة (74%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج البحث. حيث سجلت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لمتغير الذكاء العاطفي (8.747) . وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لمتغير الذكاء العاطفي، كما ويتبين من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.496) بأن زيادة الذكاء العاطفي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (50%). وسجلت قيمة الثابت (α) في المعادلة (1.691)، بمعنى عندما يكون الذكاء العاطفي مساويا للصفر فأن ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة.

وسيم اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية وفق الاتي :

1. اختبار الفرضية الفرعية الاولى : لاختبار الفرضية الفرعية الاولى التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة

معنوية لبعد الوعي الذاتي العاطفي في الحد من ضغوط العمل) اذ سيجري التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي اذ

يتبين من خلال الجدول (48) ما يأتي :

جاءت قيم (F) المحسوبة ما قيمته (0.728). وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة

(0.05) لذلك نقبل فرضية العدم ويتم رفض الفرضية البديلة والتي تنص على (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد

الوعي الذاتي العاطفي في الحد من ضغوط العمل). اي لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للوعي الذاتي العاطفي في الحد

من ضغوط العمل. اي ان مستويات الوعي الذاتي العاطفي التي يمتلكها الاطباء في المستشفيات المبحوثة ليس لها

التأثير الفاعل لكي تصل الى مرحلة المساهمة في الحد من ضغوط العمل، فقد توصلت نتائج دراسة (الخرابشة،

الساعد:2020) ان بعد الوعي الذاتي حقق أدنى متوسط حسابي بين الأبعاد الأخرى فقد توصلت هذه الدراسة الى ان هذا البعد حقق أثر ظاهري وليس معنوي أي ان بعد الوعي الذاتي بصورة مفردة عن باقي الأبعاد لم يحقق التأثير المطلوب للمساهمة في خفض من ضغوط العمل .

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لاختبار فرضية الفرعية الثانية التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة

معنوية لبعد التعبير العاطفي في الحد من ضغوط العمل) اذ سيجري التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط اذ سجلت قيمة (F) المحسوبة ما قيمته (125.271) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) لذلك نرفض فرضية العدم ويتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص ( يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد التعبير العاطفي في الحد من ضغوط العمل). ويدل هذا على ان للتعبير العاطفي الدور الفاعل والمؤثر في الحد من ضغوط العمل، اي ان ردود الافعال التي يقوم بها الاطباء اتجاه المواقف التي تواجههم يكون لها الدور الفاعل والمؤثر في الحد من ضغوط العمل. ومن قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted (R<sup>2</sup>) البالغة (0.361) يتبين بأن بعد التعبير العاطفي يفسر ما نسبته (36%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل اما النسبة الباقية والبالغة (64%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج البحث. اذ سجلت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لبعد التعبير العاطفي (11.192) . وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعد التعبير العاطفي، كما و يتبين من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.333) بأن زيادة بعد التعبير العاطفي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (33%) . سجلت قيمة الثابت (α) في المعادلة (2.210)، بمعنى عندما يكون بعد التعبير العاطفي للصفر فإن ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الوعي العاطفي للآخرين في الحد من ضغوط العمل) اذ سيجري التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي

اذ يتبين من خلال الجدول (3) ما يأتي :

حققت قيمة (F) المحسوبة ما قيمته (122.491) . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) لذلك نرفض فرضية العدم ويتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الوعي العاطفي للآخرين في الحد من ضغوط العمل) اي ان للوعي العاطفي للآخرين له التأثير الواضح والقوي في الحد من ضغوط العمل، اي ان الاطباء كلما ساهموا في التعبير عن آرائهم بصورة ايجابية اتجاه زملائهم كلما ساعد ذلك في الحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها الاطباء في داخل المستشفيات المبحوثة. وجاءت قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted (R<sup>2</sup>) البالغة (0.356) يتبين بأن بعد الوعي العاطفي للآخرين يفسر ما نسبته (35%) من المتغيرات التي تطرأ على ضغوط العمل اما النسبة الباقية والبالغة (65%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج البحث. حيث سجلت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لبعد الوعي العاطفي للآخرين (11.068) . وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعد الوعي العاطفي للآخرين، كما و يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.302) بأن زيادة بعد الوعي العاطفي للآخرين بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة ضغوط العمل بنسبة (30%) . سجلت قيمة

الثابت ( $\alpha$ ) في المعادلة (2.308)، بمعنى عندما يكون بعد الوعي العاطفي للآخرين للصفر فإن ضغوط العمل لن يقل عن هذه القيمة.

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي نصت على ما يأتي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء التفكير العاطفي في الحد من ضغوط العمل) إذ سيجري التحليل وفق نموذج الانحدار الخطي إذ يتبين من خلال الجدول (3) ما يأتي:

جاءت قيمة (F) المحسوبة ما قيمته (0.956). وهي اصغر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) لذلك عليه نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة والتي تنص على (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء التفكير العاطفي في الحد من ضغوط العمل) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%) ويدل ذلك على ان للتفكير العاطفي لا يؤثر في الحد من ضغوط العمل، اي الاطباء عندما يحاولوا من التفكير بصورة عاطفية فقط فإن ذلك لا يساهم في الحد من ضغوط العمل وانما تحويل هذا التفكير الى فعل وليس مجرد التفكير فإن ذلك سيساهم في الحد من ضغوط العمل.

جدول (3) الاوساط الحسابية لتحليل اثر ابعاد الذكاء العاطفي في ضغوط العمل									
المتغير المعتمد	ابعاد متغير الذكاء العاطفي		R	(R <sup>2</sup> )	Adjusted (R <sup>2</sup> )	(F)	(t)	Sig	الدلالة
	( $\alpha$ )	( $\beta$ )							
ضغوط العمل	الوعي الذاتي العاطفي	( $\alpha$ )	3.604	0.058	0.003	0.728	-0.853	0.394	قبول فرضية العدم
		( $\beta$ )	0.038						
	التعبير العاطفي	( $\alpha$ )	2.210	0.603	0.364	125.271	11.192	0.000	قبول الفرضية البديلة
		( $\beta$ )	-0.333						
	الوعي العاطفي للآخرين	( $\alpha$ )	2.308	0.599	0.359	122.491	11.068	0.000	قبول الفرضية البديلة
		( $\beta$ )	0.302						
	التفكير العاطفي	( $\alpha$ )	3.618	0.066	0.004	0.000	-0.978	0.329	قبول فرضية العدم
		( $\beta$ )	0.041						
	الذكاء العاطفي	( $\alpha$ )	1.691	0.509	0.259	76.515	8.747	0.000	قبول الفرضية البديلة
		( $\beta$ )	0.496						
قيمة (F) الجدولية = 3.94 /// قيمة (t) الجدولية = 1.984 /// حجم العينة = 221									
عدد فرضيات العدم المقبولة = 2									
عدد الفرضيات البديلة المقبولة = 3									

#### المحور الرابع

#### الاستنتاجات والتوصيات

أولاً - الاستنتاجات

يعرض هذا المبحث ابرز الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث من خلال تحليل الجانب النظري والنتائج التي تم التوصل اليها من خلال الجانب العملي والتي يمكن اجمالها بالاتي:

(1) يعاني الأطباء من ضعف تلبية الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية في اغلب المستشفيات المبحوثة لعدم توفر الاحتياجات المادية والمالية التي تتناسب الجهود التي يبذلها الأطباء .

(2) إن أكثر ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء تتمثل ببعدها القضايا التنظيمية في اغلب المستشفيات المبحوثة وذلك لعدم تنظيم الكثير من الأمور الفنية المتعلقة بساعات العمل وتحديد جداول مناوبات العمل وكذلك ضعف الاستقرار الوظيفي.

(3) تميل مستويات الذكاء العاطفي إلى أنها جيدة لدى عينة البحث وذلك لما يتسمون به من مستويات تفكير عاطفي وفقا لطبيعة عملهم فضلا عن ارتفاع الوعي العاطفي سواء كان للمرضى أو فيما بينهم. في حين كانت أقل مستشفى في مستويات الذكاء العاطفي هي مستشفى غازي الحريري وذلك لقلته مستوى التعبير العاطفي وكذلك قلة مستوى الوعي العاطفي الآخرين.

(4) ظهور مستويات عالية الضغوط العمل اذ ظهرت في كل من مستشفى بغداد التعليمي و مستشفى الجهاز الهضمي ومستشفى الحروق التخصصي على التوالي وذلك لوجود ضغط عمل في القضايا التنظيمية التي ترتبط بساعات العمل الطويلة وقلة توفير الموارد المالية والفنية الكافية لأداء الأعمال المكلف بها الأطباء، فضلا عن ذلك ضعف الاهتمام بالاحتياجات الفسيولوجية لعينة البحث في حين كانت مستشفى الشهيد غازي الحريري اقل المستشفيات ضغوط عمل وذلك لوجود نوع من التوازن في حقوق الأطباء مع ظروف العمل مما يجعلها بيئة اقل عرضة لضغوط العمل.

(5) ان للذكاء العاطفي تأثيرا في الحد من ضغوط العمل لكن هناك اخفاق في تحقيق عدد من العلاقات البيئية كتأثير الوعي الذاتي العاطفي والتفكير العاطفي في الحد من ضغوط العمل ويعود ذلك الى فصل الأطباء بين عاطفتهم الذاتية وبين اداء عملهم والتصرف بهدوء تحت اي ضغوط يتعرضون لها.

ثانياً -التوصيات

- 1) تحفيز مستويات الوعي الذاتي العاطفي التي يمتلكها الاطباء في المستشفيات المبحوثة لزيادة التأثير الفاعل لكي تصل الى مرحلة المساهمة في الحد من ضغوط العمل من خلال التأكيد على معاملة المرضى كزبائن دائمين وبما يحقق التعامل الانساني من وظيفة الأطباء .
- 2) ابداء شعور التقدير والتعاون فيما بين زملاء العمل والتواصل الحقيقي وتخفيف ضغوط العمل التي تحقق الإيثار واعلى النتائج من خلال تعاون بعضهم مع بعض.
- 3) ضرورة العمل على تنظيم ساعات العمل المناوبة التي تسبب في اغلب الاحيان الارق والاحتراق وبنفس الوقت ستسبب في حالة عدم معالجتها في حدوث الاخطاء نتيجة صعوبة التركيز لساعات عمل طويلة وضرورة تعويض الإدارة الاطباء عن ساعات العمل الإضافية.
- 4) توفير المزيد من الحماية للطبيب في المستشفيات وبذل جهود مضاعفة لتوعية المراجعين بطبيعة مهنة الطبيب وحثهم بعدم التدخل في عملهم وفرض القانون بهذا الخصوص.
- 5) لغرض تسهيل عمل الأطباء وعدم تعرضهم لضغوط واعباء إضافية ينبغي توفير المعدات والمستلزمات و الأجهزة الطبية المناسبة والمتطورة وبأعداد تناسب عدد الاسرة وعدد مراجعين المرضى، فضلا عن توفير الأثاث المناسب الخاص باستخدام الأطباء وتوفير كافة الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية لهم.

## المصادر

### أولاً : المصادر العربية

- 1 الخضر، عثمان حمود؛ الفضلي، هدى ملوح. (2007). هل الأذكىاء وجدانياً أكثر سعادة؟. مجلة العلوم الاجتماعية. مج(35)، ع(2)، الصفحات 13-38. هـ
- 2 ناصر، طالب، (2010)، البنية العالمية لمقياس الذكاء الشعوري لبار - اون وباركر مطبق على طلبة المرحلة الإعدادية في مدينة بغداد ، مجلة البحوث التربوية والنفسية، المولد 7، العدد 25



3 العطوي، محمد إبراهيم (2004). أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى العضائيلة، علي (1999) . دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في العربية السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن

### ثانياً: المصادر الاجنبية

- 1) Abdullah MI, Huang D, Sarfraz M and Sadiq MW (2021) Service Innovation in Human Resource Management During COVID-19: A Study to Enhance Employee Loyalty Using Intrinsic Rewards. Front. Psychol. 12:627659. doi: 10.3389/fpsyg.2021.627659
- 2) Adzakpah, Laar & Fiadjoe,2016,(Occupational stress among nurses in a hospital setting in Ghana ),Research Article DOI: 10.15761 / CCRR.1000207
- 3) Alsughayir, A. (2021). The effect of emotional intelligence on organizational commitment:Understanding the mediating role of job satisfaction. Management Science Letters, 11(4), 1309-1316.
- 4) Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'deh, R. E. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. International Journal of Human Resources Development and Management, 19(3), 225-265.
- 5) Aruma, E. O., & Hanachor, M. E. (2017). Abraham Maslow's hierarchy of needs and assessment of needs in community development. International Journal of Development and Economic Sustainability, 5(7), 15-27.
- 6) Aubke,Florian (2016)Occupational stress job satisfaction,and employee loyalty in hospitality industry:comparative casestudy oftwo hotels inRussiaMaster Thesis submitted in fulfillment of the DegreeMaster of Sciencein International Tourism
- 7) Babarinde, S. A., & Ayotunde OJO, A. (2022). Understanding the effect of occupational stress on employee performance at Covid-19 treatment centers. Journal of management Information and Decision Sciences, 25(S1), 1-13.
- 8) Bagshaw, M., (2000)." Emotional intelligence – training people to be affective so they can be effective ", Industrial and commercial Training, VoI.32, No.2, 61-65.
- 9) Barrett, L. F., Adolphs, R., Marsella, S., Martinez, A. M., & Pollak, S. D. (2019). Emotional expressions reconsidered: Challenges to inferring emotion from human facial movements. Psychological science in the public interest

- 10) Berle D, Moulds ML (2013) Emotional Reasoning Processes and Dysphoric Mood: Cross-Sectional and Prospective Relationships. PLoS ONE 8(6): e67359. doi:10.1371/journal.pone.0067359
- 11) Chen, Y. C., Guo, Y. L. L., Lin, L. C., Lee, Y. J., Hu, P. Y., Ho, J. J., & Shiao, J. S. C. (2020). Development of the nurses' occupational stressor scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(2), 649.
- 12) Dalvi, M, R, 2013. Review and Identify Organizational Problems Based on the Analysis of Jerry Porras and Presented Strategies for Improving the Agricultural Bank of Isfahan Province *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*
- 13) Djofang, A. I., & Fofack, A. D. (2022). Emotional intelligence and leadership effectiveness: Evidence from Cameroonian immigrants in Nicosia. *International Leadership Journal*, 14(1), 87–109.
- 14) Easa, N. F. (2021). Nurses' Emotional Intelligence and Stress at Workplace during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Egypt. *Journal of Alexandria University for Administrative Sciences, Faculty of Commerce- Alexandria University* 58(2), 57–90.
- 15) EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work). (2019). Biological agents and work-related diseases: results of a literature review, expert survey and analysis of monitoring systems. Retrieved from <https://osha.europa.eu/en/publications/biologicalagents-and-work-related-diseases-results-literature-review-expert-survey-and/view>.
- 16) Ewaiwe, B., Attiyeh, R., Niroukh, E., Hijazi, B., Adawi, S., Al-Qaissi, H., ... & Hallak, H. (2020). Emotional Intelligence Among Medical Students and Residents in Palestine: A Cross-sectional Study. *Authorea Preprints*.
- 17) Fida, Akhter & NazBukhari, 2022 (Role of Emotional Intelligence in Genders' Career Advancement) *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* Vol. 28, No. 1, 2022
- 18) Fila, M. J. (2014). Stress and Cancer Risk: The Possible Role of Work Stress. In *Perspectives in Cancer Prevention-Translational Cancer Research* (pp. 153-162). Springer, New Delhi.

- 19) Gangemi, A., Dahò, M., & Mancini, F. (2021). Emotional Reasoning and Psychopathology. *Brain Sciences*, 11(4), 471.
- 20) Goetzl, R.Z. & Ozminkowski, R.J. (2008), The Health and Cost Benefits of Work Site Health-Promotion Programs, *Annual Review of Public Health*, 29:303–323.
- 21) Hamid, Wahda, Samsinar . (2019). Effect of Dual Role Conflict Work Family Conflict, Workload, and Job Stress on the Employee Performance of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk at Bank Branch Pare-Pare. *HASANUDDIN JOURNAL OF BUSINESS STRATEGY*..
- 22) Jahan, S.S.; Nerali, J.T.; Parsa, A.D.; Kabir, R. Exploring the Association between Emotional Intelligence and Academic Performance and Stress Factors among Dental Students: A Scoping Review. *Dent. J.* 2022
- 23) Jane, S. Halonen And John, W. Santrock (2006): *Psychology: Context And Applications*, (3thed), McGraw-Hill, College, Boston.
- 24) Jones, A. (2021). Biological Hazards. In *The Core Body of Knowledge for Generalist OHS Professionals*. 2nd Ed. Tullamarine, VIC: Australian Institute of Health and Safety
- 25) Keltner, D., Sauter, D., Tracy, J., & Cowen, A. (2019). Emotional expression: Advances in basic emotion theory. *Journal of nonverbal behavior*
- 26) Krishna, O. B, Maiti, J.; Ray, P. K.; Samanta, B.; Mandal, S. & Sarkar, S. (2015). "Measurement and Modeling of Job Stress of Electric Overhead Traveling Crane Operators", *Safety and Health at Work*, 6 (4), 279-288
- 27) Krishnan, H., & Awang, S. R. (2020). Role of emotional intelligence in teaching. *Jurnal Kemanusiaan*, 18(1)
- 28) Lee, H.J. (2013) 'An empirical analysis of the relationship between emotional intelligence and emotion work: an examination of public service employees', *International Review of Public Administration*, Vol. 18, No. 2, pp.85–107
- 29) Minavand, H., Mohamed, M. R. F. T. S., & Baqutayan, S. (2013). The sources of job stress among project managers. *Research on Humanities and Social Sciences*, 12, 234-243.
- 30) Mitra S, Mitra M, Saha M, Nandi D . Beneficial Effects of Yoga on Memory and Cognition Associated to Stress. *Advances in Applied Physiology*. Vol. 5, No. 2, 2020, pp. 12-18. doi: 10.11648/j.aap.20200502.11

- 31) Morón, M., & Biolik-Morón, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and individual differences*, 168, 110348. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- 32) Nelson, N. L., & Russell, J. A. (2016). Building emotion categories: Children use a process of elimination when they encounter novel expressions. *Journal of Experimental Child Psychology*, 151, 120–130
- 33) PEKBAY, M., KARASU, O., & TUNABOYLU, O. (2021) Emotional Intelligence and Language Teaching. *Journal of Language Research*, 5(1), 17-30.
- 34) Sarafino EP. *Health psychology: biopsychosocial interactions* (4th Ed.). New York, NY, USA: John Wiley & Sons, Inc; 2002
- 35) Tripathy, Manoranjan(2018), *Emotional Intelligence: An overview*, book from [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)
- 36) Weinberg, A., Sutherland, V., & Cooper, C. (2015). *Organizational stress management: A strategic approach*. Springer p58.
- 37) Yaguibou AG, Tarnagda B, Zio S, Nikiema F, Tapsoba F, Karama JPB, and Savadogo A. (2021) Biological, chemical and physical hazards control plans to ensure employees health during dried mango production. *J. Life Sci. Biomed.*; 11(6): 94-106. DOI: <https://dx.doi.org/10.51145/jlsb.2021.12>