

دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل The role of emotional intelligence in reducing work stress

محمد لطرش^{1*}

¹ جامعة باتنة 1 (الجزائر)، mohamed.latreche@univ-batna.dz

تاريخ النشر: 2021/06/07

تاريخ القبول: 2021/05/17

تاريخ الإرسال: 2021/05/01

ملخص:

هدفت الدراسة لتحديد ومعرفة مدى مساهمة الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل للأستاذ الجامعي في الجزائر. ولتحقيق هدف الدراسة تم استعمال الاستبيان وتوزيعه إلكترونياً كأداة أساسية في جمع البيانات. يتكون حجم العينة من 315 أستاذاً من الجامعات الجزائرية. تم اختبار موثوقية وصلاحيات المتغيرات من استعمال معادلة النمذجة البنائية من خلال برنامج amos24. أشارت النتيجة إلى أن الذكاء العاطفي المتشكل من أبعاده الأربعة (تقييم العاطفة الذاتية، تقييم عاطفة الآخرين، استخدام العاطفة، تنظيم العاطفة) له تأثير سلبي في ضغوط العمل للأستاذ الجامعي. بمعنى الذكاء العاطفي يساهم في تخفيض من ضغوط العمل. الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، ضغوط العمل، معادلة النمذجة البنائية، الأستاذ الجامعي

تصنيف JEL: I23، M54

Abstract:

The study aimed to determine and know the extent of the contribution of emotional intelligence in reducing work stress for a university professor in Algeria. To achieve the goal of the study, the questionnaire was used and distributed electronically as a basic tool in data collection. The sample size consists of 315 professors from Algerian universities. The reliability and validity of the variables were tested using the structural equation modeling through the amos24 program. The result indicated that emotional intelligence formed from its four dimensions (self-emotional appraisal, others' emotional appraisal, regulation of emotion, and use of emotion) has a negative effect on work stress for a university professor. This means that emotional intelligence contributes to reducing work stress

Keywords: Emotional Intelligence, Work Stress, structural equation modeling, University Professor.

Jel Classification Codes : I23 , M54

توطئة (مقدمة):

لضغوط العمل عواقب سلبية نفسية، جسدية وتنظيمية عديدة على كل من الموظفين والمنظمات كالقلق، والإكتئاب، والإرهاق، وضعف التركيز، فيما تشمل التأثيرات الجسدية الأكثر شهرة الصداع النصفي، وزيادة معدل ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب والأوعية الدموية. علاوة على ذلك، تشمل بعض الآثار التنظيمية الهامة لضغوط المهنة: الغياب عن العمل، وزيادة معدل الدوران الوظيفي، وانخفاض الإنتاج، وانخفاض الالتزام والولاء للمنظمة، وتدهور الأداء الوظيفي وانخفاض جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، قد تؤدي ضغوط العمل إلى تغييرات سلوكية غير ملائمة مثل تعاطي المخدرات والسلوكيات غير الآمنة في مكان العمل (Rajabi, et al., 2020)، تساهم ضغوط العمل المرتفعة بشكل كبير في ضعف رفاهية الموظفين، فمثلاً حسب (American Psychological Association، 2020) في السياحة حيث يعاني ثلث القوى العاملة تقريباً من ذلك. وهذا يترجم إلى انخفاض الإنتاجية والتغيب والدوران

* المؤلف المرسل

والتأمين والتكاليف القانونية والطبية مما يؤدي إلى خسائر تزيد عن 300 مليار دولار سنوياً للسياحة الأمريكية . (Schwepker Jr & Dimitriou, 2021)

يعتبر التدريس مهنة صعبة جسدياً وعقلياً ، حيث يستخدم الأستاذ الكثير من الطاقة في عمله اليومي في الفصل بالإضافة إلى التزاماته الشخصية والعائلية ، والتي تعد مصدرًا مستمرًا للضغط. وقد تم إثبات ذلك من خلال دراسة أجريت لتقييم نظام التشغيل عبر 26 وظيفة ، ووجدت أن التدريس كان من أكثر الوظائف ضغطاً . (Desouky & Allam, 2017) . أشار المعهد الأمريكي لدراسة الضغط أظهر تحليل أجرته المؤسسة الوطنية للبحوث التربوية أن واحدًا من كل خمسة مدرسين يشعر بالضغط بشأن وظيفته طوال الوقت أو معظمه ، مقارنة بواحد من كل ثمانية عمال في مهن مماثلة . (Busby, 2019)

تؤثر الضغوط المهنية للتعليم على الأساتذة بشكل سلبي، أشار 50.2% فقط المعلمون الذين يعانون من ضغوط مهنية عالية إلى نيتهم في البقاء في مهنة التعليم، مقابل (86.5%) في حالة الضغوط منخفضة . (Lambert, Boyle, Fitchett, & McCarthy, 2019) لذلك لا يمكن أن يكون هناك شك في أن التعامل مع ضغوط العمل قضية مهمة ، لأنها تنطوي على القدرة على التعامل مع الأحداث أو الظروف الضاغطة بطرق تؤدي إلى نتائج إيجابية وتقليل الآثار السلبية .

إشكالية الدراسة:

اقترح Grandey and Melloy (2017) أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع يميلون إلى الإنخراط في تفاعلات اجتماعية أكثر إيجابية مع العملاء، وإظهار المزيد من الاهتمام بهم، ومساعدتهم طواعية، ويُنظر إليهم على أنهم زملاء عمل جيدين. (Xu, Cao, & Huo, 2020) . يمتلك الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع وعيًا ذاتيًا كافيًا للتعرف على المشاعر السلبية والاستجابة وفقًا لذلك لمنع تصعيدها. ويكونون أقل توترًا في مكان العمل، نظرًا لحقيقة أنهم تمكنوا من فهم عواطفهم الخاصة وعواطف الآخرين والتحكم فيها ، فإنهم أكثر توجهًا نحو الهدف ، يركزون على ما يفعلونه ، ويستخدمون عواطفهم بطريقة بناءة (LEON & TĂNĂSESCU, 2018) ، يسمح الذكاء العاطفي للأفراد بالتفكير بشكل أكثر إبداعًا واستخدامها لحل المشكلات. يرتبط الذكاء العاطفي بمعرفة متى وكيف يتم التعبير عن المشاعر بقدر ما يتعلق بالسيطرة عليها ، فالتعاطف هو جانب مهم بشكل خاص من الذكاء العاطفي.

يوضح نموذج Salovey & Mayer القائم على القدرة للذكاء العاطفي أن مستوى الذكاء العاطفي سيزيد من كفاءات الأفراد ويمكن أن يزيد هذا من قدرتهم على تقليل حالات الضغط وزيادة المواقف والسلوكيات الفردية الإيجابية. (Ismail, Yao, Yeo, & Lai-Kua, 2010) . كما يفترض نموذج بار أون أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يكونون عمومًا أكثر نجاحًا في تلبية المتطلبات والضغوط البيئية. (Mehta & Singh, 2013) . وتجدر الإشارة إلى طريقة نظر الفرد إلى مطالب الوظيفة مما يجعلها تزيد من الضغوط أو تعتبر عاملاً مخففاً ، حيث يمكن اعتبارها تهديد من خلال عدم قدرة موارد على تلبيتها مما يجعلها تزيد من الضغط، فالمقابل يمكن اعتبارها تحد وتزيد من تخفيفه ودافعيته . (King & Gardner, 2006)

ومع ذلك ، يُعتقد أن الموظفين الذين لديهم مستوى منخفض من الذكاء العاطفي يكونون أقل فعالية في إدارة الضغوط وآثاره السلبية ، وأقل وعيًا بمشاعرهم ، قد يؤدي ذلك إلى مواقف سلبية تجاه مهنتهم مثل العزلة أو الانسحاب من العمل تمامًا ، وضعف العلاقات الشخصية والأداء الوظيفي على مستوى الفردي، والتأثير على المنظمة ككل من حيث الإنتاجية (Wan, Downey, & Stough, 2014) في مجال التعليم حسب دراسة حصل المعلمون في المجموعات ذات الذكاء العاطفي المنخفض على درجات أعلى في الإرهاق العاطفي ، وتبدد الشخصية، والقلق، والاكتئاب، والضغط ، ودرجات أقل في الإنجاز الشخصي . (Martínez-Monteagudo, Inglés, Granados, Aparisi, & García-Fernández, 2019)

كما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

هل يساهم متغير الذكاء العاطفي المتشكل من أبعاده الأربعة : تقييم العاطفة الذاتية ، تقييم عاطفة الآخرين ، استخدام العاطفة ، تنظيم العاطفة في التنبؤ والتخفيف من ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، عدم التوازن بين العمل والحياة ، ضغط الوقت) ؟

الفرضيات:

كإجابة على التساؤل السابق واعتباراً لما تم طرحه من ربط نظري بين المتغيرين من خلال الأبحاث السابقة ، فالفرضية التي تقوم عليها الدراسة هي كون الذكاء العاطفي المتشكل من أبعاده الأربعة : تقييم العاطفة الذاتية ، تقييم عاطفة الآخرين ، استخدام العاطفة ، تنظيم العاطفة يساهم في التنبؤ والتخفيف من متغير ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، عدم التوازن بين العمل والحياة ، ضغط الوقت)

أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة في :

- إلقاء الضوء على أهمية متغيري الذكاء العاطفي وضغوط العمل.
 - لفت الانتباه الى أهمية الذكاء العاطفي واعتباره أحد مداخل إدارة ضغوط العمل.
 - إثراء البحث العلمي بمادة علمية تتأكد أساساً من مقاييس الدراسة ثم تعمل على معرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات ، مما يجعلها تفتح الأفاق للبحوث والدراسات الأخرى تدمج متغيرات أخرى أو تستعمل أحد المتغيرين بشكل منفصل .
 - التعرف على البنية العاملية لمقياس الذكاء العاطفي للباحثين Wong and Law و مقياس ضغوط العمل للباحثين (Shukla & Srivastava, 2016) ومدى احتفاظهما بأبعادهما في بيئة مهنية جزائرية.
 - العمل على تقديم توصيات يمكن ان تفيد صناع القرار على مستوى الجامعة وتكييفها مع باقي المؤسسات الخدمية .
- أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية الدراسة من الأهمية الكبيرة لموضوعي الذكاء العاطفي وضغوط العمل في مكان العمل خاصة ، وخاصة باعتبارها عاملين أساسيين في تحسين الأداء والخدمات المقدمة، مما يجعلهما أحد بوابات تحسين مستوى التعليم العالي في الجزائر.

الدراسات السابقة:

دراسة: (King & Gardner, 2006) بعنوان:

Emotional intelligence and occupational stress among professional staff in New Zealand

هدفت الدراسة لاختبار علاقة الذكاء العاطفي بالتقييم والتكيف ونتائج متطلبات مكان العمل. من خلال استطلاع الكتروني لجمع البيانات. شمل المستجيبون 157 موظفاً، تم العثور على الإدارة الذاتية العاطفية وفهم مشاعر الآخرين يلعبان دوراً مهماً في إدارة ضغوط العمل. يدعم البحث الحالي فكرة أن الذكاء العاطفي يتم تعلمه ويمكن تطويره. إذا تم تأكيد ذلك ، فقد يكون هناك مبرر لتطوير قدرة الفرد على إدارة ردود الفعل العاطفية للمواقف العصيبة من أجل تقليل النتائج العاطفية السلبية.

دراسة : (Shukla , Srivastava, & Nisar , 2016) بعنوان:

Examining the effect of emotional intelligence on socio-demographic variable and job stress among retail employees

هدفت الدراسة لاستكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي والمتغيرات الاجتماعية والديموغرافية وضغوط العمل ودراسة التأثير المعتدل للذكاء العاطفي على العلاقة بين المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية وضغوط العمل. تم تحليل البيانات على عينة مكونة من 564 موظفاً بالتجزئة باستخدام الإحصاء الوصفي ، وارتباطات بيرسون ، والانحدار الهرمي المتعدد. تعتبر سمّة الذكاء العاطفي عاملاً مؤثراً أكثر أهمية لضغوط العمل من الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والتعليم والدخل السنوي والخبرة العملية. على وجه التحديد ، تشير الدراسة الحالية إلى أن التدخل يهدف إلى تقليل ضغوط العمل من خلال تعزيز الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي بدلاً من مجرد تقليل الضغوط الخارجية.

دراسة. (Rezvani & Khosravi, 2019) بعنوان:

Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects

في دراسة لـ 363 مطوري البرمجيات في استراليا ، هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير الذكاء العاطفي للمطورين على ضغوط العمل والثقة والأداء. تظهر نتائجنا التجريبية أن الذكاء العاطفي يخفف من الضغط ويعزز الثقة بين مطوري البرامج الذين يعملون في مشاريع أنظمة المعلومات. بالإضافة إلى ذلك ، يزيد غموض الدور من تأثير الضغط على الأداء.

دراسة: (TĂNĂSESCU & Ramona-Diana , 2019) بعنوان:

Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach

سعى البحث إلى تحليل العلاقات بين الذكاء العاطفي والضغط المهنية وأداء الموظفين في القطاع المصرفي. تم استخدام دراسة الحالة قسم الإدارة في ING Bank Romania (بوخارست). من خلال 55 استبيان. تم اختبار الفرضيات باستخدام نموذج المعادلة البنائية، توصلت الدراسة هناك علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي للموظفين والضغط المهنية؛ و وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

دراسة : (Rehman, 2020): بعنوان:

Innovations in Education Management: Impact of Emotional Intelligence and Demographic Variables on

الهدف من المقالة هو فهم العلاقة بين الإجهاد المهني والذكاء العاطفي. كما تحاول دراسة تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة العملية) على الإجهاد المهني. تم استخدام أخذ العينات العشوائية البسيطة لجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس وغير التدريس العاملين في الجامعات والمؤسسات التعليمية في ولاية أوتار براديش، الهند. تم استخدام SPSS 21 لتحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل اختبارات الارتباط واختبار Mann-Whitney و Kruskal Wallis. تظهر النتائج علاقة مهمة بين الذكاء العاطفي والضغط المهنية. تم العثور على الموظفين لديهم مستويات ضغط أعلى مقارنة بنظرائهم من الرجال.

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل في بيئة التعليم العالي الجزائرية من خلال دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين
- استعمال معادلة النمذجة البنائية في إيجاد وتحديد العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي وضغوط العمل
- التأكد من موثوقية أدوات قياس كل من الذكاء العاطفي وضغوط العمل

1. الإطار النظري للدراسة

1.1. مفهوم الذكاء العاطفي

تعود جذور الذكاء العاطفي إلى مفهوم "الذكاء الاجتماعي" الذي حدده Thorndike لأول مرة في عام 1920. عرف Thorndike الذكاء الاجتماعي بأنه "القدرة على فهم وإدارة الأفراد التصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية". وبعد ذلك أدرج Gardner (1993) الذكاء الاجتماعي كأحد مجالات الذكاء السبعة في نظريته عن الذكاءات المتعددة. (Wong & Law, 2002, p. 243). دعى العديد من الكتاب والباحثين إلى فكرة أن الذكاء العاطفي عامل مهم للنجاح، وعنصر أساسي للقيادة والفعالية التنظيمية. على الرغم من وجود طرق مختلفة لتصوير الذكاء العاطفي، فإن معظم التعريفات تتضمن القدرة على إدراك مشاعر المرء وعواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف بشكل فعال. (Miao, Humphrey, & Qian, 2018)

حسب Salovey & Mayer 1990 الذكاء العاطفي عبارة عن مجموعة من المهارات المرتبطة بمراقبة الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين، والقدرة على استخدامها لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله (Tominey, Elisabeth C, Susan E, & Shapses, 2017) يعرفه Goleman 1995 الذي كان له الفضل الكبير في انتشار هذا المفهوم، بأنه قدرة التعرف على الشعور الشخصي وشعور الآخرين، أي معرفة ما يشعر به الفرد ومدى استخدامه لهذا الشعور من دون الغرق فيه، وأن يكون قادراً على تحفيز نفسه للقيام بعمله ويكون مبدعاً فيه وأن يكون ادأؤه في ذروته، وأن يشعر بما يشعر به الآخرون، وأن يستخدم العلاقات بفاعلية. (الغالي و لفته علي، 2015).

يشير الذكاء العاطفي على نطاق واسع إلى المهارات و / أو القدرات التي تتيح الوعي بالحالات العاطفية للنفس وللآخرين والقدرة على تنظيم أو استخدام العواطف للتأثير بشكل إيجابي على أداء الدور. (Mattingly & Kraiger, June 2019)

بين Salovey and Mayer (1990) الذكاء العاطفي على أنه مكون من أربعة أبعاد متميزة: (Wong & Law, 2002, p. 245)

- التقييم والتعبير عن العواطف الذاتية: يتعلق هذا بقدرة الفرد على فهم مشاعره العميقة والقدرة على التعبير عن هذه المشاعر بشكل طبيعي. الأشخاص الذين يتمتعون بقدرة كبيرة في هذا المجال سوف يشعرون بمشاعرهم ويعرفونها جيداً قبل معظم الناس.
- التقييم والاعتراف بعواطف الآخرين: يتعلق هذا بقدرة الناس على إدراك وفهم عواطف الآخرين. الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من هذه القدرة سيكونون أكثر حساسية لمشاعر وعواطف الآخرين بالإضافة إلى قراءة أفكارهم.
- تنظيم العاطفة الذاتية: يتعلق بقدرة الناس على تنظيم عواطفهم، مما يمكنهم من التعافي السريع من الضيق النفسي.

2.1. أهمية الذكاء العاطفي :

الذكاء العاطفي مفهوم جذاب لكون القدرات المعرفية تمثل حوالي 25% فقط من التباين في الأداء الوظيفي . لذلك تكمن جاذبية الذكاء العاطفي في إمكانية الاستفادة من جزء آخر من التباين المتبقي وشرح ذلك. (Van Rooy & Viswesvaran, 2004). فالعمال ذوي الذكاء العاطفي العالي يميلون إلى اتخاذ قرارات أفضل، والحفاظ على هدوئهم تحت الضغط، حل النزاعات بذكاء، الاستجابة بشكل إيجابي للتعليقات البناءة ، العمل بشكل جيد مع الآخرين وإظهار قدراتهم القيادية. بالإضافة إلى ذلك ، يميل الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع إلى الأداء الجيد والتقدم في السلم التنظيمي. أظهر استطلاع أجرته Talent Smart ، أن "90% من أصحاب الأداء الأفضل كانوا يتمتعون بدرجة عالية من الذكاء العاطفي ، مع متوسط دخل أعلى سنوياً". (Kelly, 2020)

أظهرت دراسات كثيرة أن الذكاء العاطفي يشكل مؤشراً للأداء الوظيفي الفردي وسلوك المواطنة التنظيمي (Miao, Humphrey, & Qian, 2018)، و يرتبط الذكاء العاطفي للقادة (EI) بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي للمرؤوسين (Miao a, Humphrey, & Qian, November 2016) ، كذلك للذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على الأداء الإبداعي (Darvishmotevali, Altinay, & Glauco, July 2018). والتأثير الإيجابي في أداء الفرق ، حيث كان أداء الفرق ذات المستويات العالية من الذكاء العاطفي أفضل من المجموعات ذات المستويات المنخفضة (Michinov & Michinov , 2020)

أشار تحليل بعدي لـ 17 دراسة منشورة إلى وجود فرق كبير بين المشاركين المهوبين وغير المهوبين من حيث الذكاء العاطفي لصالح الأفراد المهوبين (Ogurlu, 2020). يعد الذكاء العاطفي للأستاذ عاملاً رئيسياً في حل النزاعات لأنه يساعد على تحديد مشاعر مشاعر المرء ومشاعر الآخرين. إن تبسيط المواقف الأكاديمية التي يمكن إدارتها من خلال التوازن العاطفي هو هدف مهم وأساسي في التعليم ، علاوة على ذلك ، يسهل الذكاء العاطفي العمل الجماعي لأنه مرتبط بشكل إيجابي بتخطيط الفريق والشعور بالانتماء للفريق. (Botey, Vaquero-Diego, & Sastre, December 2020)

3.1. مفهوم ضغوط العمل :

مصطلح stress ، المشتق من الكلمة اللاتينية Stringer كان يستخدم لوصف الشدائد أو المعاناة في القرن السابع عشر. في القرن الثامن عشر ، بدأت المفاهيم المبكرة للضغط في مجالات الفيزياء والهندسة تُطبق على الأفراد ، وبالتالي جاء للدلالة على القوة الذهنية أو الداخلية للفرد أو الجهد أو الضغط . تشير العديد من الدراسات إلى أن التعرض المزمن للتوتر قد يؤدي إلى مجموعة من الاضطرابات الجسدية والعقلية مثل ارتفاع ضغط الدم ، القلق والاكتئاب وغيرها . تؤثر هذه الآثار الجسدية والنفسية بشكل كبير على حياة الأفراد وأسرههم. علاوة على ذلك ، يمكن أن يؤدي الضغوط المرتبطة بالعمل إلى التغيب عن العمل ودورانه وانخفاض الإنتاجية ، وكلها مكلفة في الصناعات . (Min, 2014)

أصبحت ضغوط العمل عاملاً مهماً وهاماً في بيئة اليوم التنافسية والمتغيرة بسرعة ، مما يؤدي إلى تكاليف كبيرة على العاملين والمنظمات . يمكن تعريف الضغط على أنه الاستجابة النفسية والفسيولوجية والسلوكية للفرد عندما يُدرك نقص التوازن بين المطالب والقدرة على التعامل مع هذه المطالب . إنه يؤثر بشدة على حياة الشخصية والمهنية للعاملين. الضغط هو جزء متأصل في كل مهنة ويؤثر على الأداء الوظيفي ، اعتماداً على كيفية إدراكه وخبرته (Chhabra & Mohanty, 2013, p. 303) . أصبحت ضغوط العمل جانباً لا مفر منه من جوانب الحياة المهنية ، يوصف مفهوم ضغوط العمل بأنه ظاهرة ذاتية يتم التعبير عنها في إدراك الناس لعدم قدرتهم على التعامل مع متطلبات مواقف العمل .

تعترف منظمة الصحة العالمية ضغوط العمل على أنها: استجابة جسدية وعاطفية ضارة تحدث عندما لا تتطابق متطلبات العمل مع قدرة العامل أو مورده أو ما يحتاج إليه عامل ، مما قد يؤدي إلى مشاكل صحية ويمكن أن يزيد من معدلات الحوادث والعمل - الإصابات ذات الصلة. (Lelis , dos Santos, & Akkari , 2019)

يمكن تعريف ضغوط العمل حسب Parker & DeCotiis ، على أنها الخلل الوظيفي أو الصعوبة التي يواجهها الشخص بسبب الظروف أو الأحداث في بيئة العمل . فالعوامل المادية في مكان العمل وبيئة العمل الاجتماعية لها تأثيرات قوية على الضغوط المهنية المدركة . (Ahmad , Hussain , Mughal, Mufti , & Saleem , 2020)

كما أشار باحثون سابقون ، يمكن أن تؤدي ضغوط العمل إلى مشاكل صحية للعمال بالإضافة إلى عدد من المشكلات التنظيمية ، مؤشرات على الإحترق النفسي ونية ترك المنظمة (Park, Kim, Hai , & Dong, 2020)، العلاقة السلبية مع الأداء الوظيفي (Arshadi & Damiri, 2013) ارتفاع ضغط العمل مرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي (Chung, Jung, & Sohn, 2017) استياء الموظفين والاعترا ب إلى انخفاض الإنتاجية وغيرها

يتضمن ضغوط العمل أبعاداً عديدة وتم اختيار أبعاد الضغط الوظيفي الأربعة : غموض الدور، ص ا ر ع الدور والعبء العمل (بناءً على العديد من الدراسات السابقة، خاصة دراسة (Shukla & Srivastava, 2016) :

– **غموض الدور : Role ambiguity** ينشأ غموض الأدوار عندما يكون الدور غير واضح. في ظروف العمل، يمكن أن ينشأ الغموض في الأدوار عن سوء توصيف الوظائف، أو تعليمات غامضة من المشرف، أو إشارات غير واضحة من زملاء العمل. يحدث غموض الدور عندما يكون هناك غموض في دور شخص في المنظمة أو عندما لا يعرف الشخص ما يجب القيام به أو كيفية أداء دوره . (اسماعيل، 2019)

غموض الدور يشير إلى نقص المعلومات المتعلقة بالعمل المرتبط بالمنصب الوظيفي للعامل ، تتضمن المسؤوليات الوظيفية والالتزامات وتوقعات الأداء والأهداف . كشفت الأبحاث أن الغموض في الأدوار يسبب درجة أقل في الكفاءة الذاتية، والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي . (Yan, Ni, Chien, & Lo, 2021)

– **عبء الدور الزائد role overload** يحدث عندما تتجاوز توقعات الدور قدرات الفرد المطالب بانجازه. فعندما يعطي مدير الموظف عدة مهام رئيسة في وقت واحد مع زيادة عبء العمل العادي للشخص، فإن الموظف سيمر بتجربة العبء الزائد عندما يأخذ أدواراً كثيرة جداً في وقت واحد. ويزيد عبء الدور عندما يصبح تحقيقه مستحيلاً بالنسبة للفرد بسبب الوقت أو الطاقة أو الموارد. (اسماعيل، 2019) يتسم عبء الدور الزائد بعبء العمل أو متطلبات العمل أو مجموعة من المسؤوليات التي تتجاوز الدور المحدد وقدرته الموظف في الوقت المتاح . من المحتمل أن ينشأ عبء الدور الزائد إما عن المطالب المفروضة على الموظف من قبل المنظمة أو القائد أو الموظف نفسه أو نفسها. ورتبط على عبء الدور الزائد بشكل كبير بالإرهاق لأنه يفرض متطلبات إضافية على الموظف. (Vullingshs, De Hoogh, Boon, & Boon , 2020) ومع ذلك ، ليست كل ضغوطات الأدوار ضارة ، مثل زيادة الأدوار . ، فإن الحمل الزائد هو عامل ضغط تحدي لأنه يتيح فرصاً للنمو الفردي إذا تم التغلب عليها. (Lin & Ling, 2018)

– **الصراع بين العمل والحياة :** يعتبر الصراع بين العمل والحياة أحد المشاكل المركزية للعمل في القرن الحادي والعشرين ، في السنوات الأخيرة ، يُعرّف بأنه "شكل من أشكال الصراع بين الأدوار حيث تتعارض ضغوط الدور من مجالات العمل والأسرة بشكل متبادل في بعض النواحي وهو أمر لا مفر منه بالنسبة لمعظم الأشخاص (Cheng, Chan, Amarnani, & Farivar, 2021)، ترتبط النزاعات بين العمل والمنزل ارتباطاً وثيقاً بارتفاع مستوى الإرهاق وانخفاض جودة الحياة العقلية والجسدية (على سبيل المثال ، التعب) ، وأعراض الاكتئاب مع شاشات الاكتئاب الإيجابية ، والصعوبات في العلاقات (انخفاض الرضا مع الشريك وزيادة احتمالية التفكير في الانفصال أو الطلاق) (Weinlander, 2020)

2. الإطار التطبيقي للدراسة

لتحليل البيانات تم اختيار نموذج المعادلة البنائية (SEM) باستخدام AMOS (الإصدار 24) كمنهجية إحصائية لتقييم النموذج المقترح. كانت طريقة التحليل هذه ناتجة عن افتراضاتها المرنة ، وتصور أفضل للنموذج من خلال الرسم البياني للنموذج والتأكد من مؤشرات وجودة المطابقة

1.2 عينة الدراسة

تم توزيع الاستبيان الإلكتروني عن طريق إيميلات الأساتذة الجامعيين ، والجدول رقم 02 يوضح توزيع العينة المكونة من 315 أستاذ جامعي من مختلف الجامعات الوطنية حسب بعض المتغيرات الديمغرافية، 168 أستاذ مقابل 147 أستاذ، حسب الدرجة العلمية والرتبة، 59 أستاذ مؤقت، بنسبة 18.7%، 13 أستاذ مساعد ب، بنسبة 4.1 %، 25 أستاذ مساعد أ بنسبة 7.9%، 72 أستاذ محاضر بنسبة 22.9%، 120 محاضر أ بنسبة 38.1%، 26 أستاذ التعليم العالي، بنسبة 8.3%. هذا ما يوضحه الجدول رقم 01

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب بعض المتغيرات الديمغرافية

المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	46.7
	أنثى	53.3
الرتبة	مؤقت	18.7
	أستاذ مساعد ب	4.3
	أستاذ مساعد أ	7.9
	محاضر ب	22.9
	محاضر أ	38.1
	أستاذ التعليم العالي	8.3
الخبرة	أقل من 5 سنوات	28.3
	من 5 إلى 10 سنوات	28.3
	من 10 إلى 15 سنة	28.6
	أكثر من 15 سنة	14.9
تشغل منصب إداري	نعم	19.7
	لا	80.3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

2.2 أداة الدراسة:

تم اعتماد مقياس Wong and Law للذكاء العاطفي (WLEIS)، لتقييم الذكاء العاطفي كواحد من أكثر مقاييس القياس شيوعاً لتقييم الذكاء العاطفي، WLEIS هو مقياس تقرير ذاتي يتكون من 16 عنصراً وأربعة مقاييس فرعية، هي تقييم العاطفة الذاتية، وتقييم عاطفة الآخرين، واستخدام العاطفة، وتنظيم العاطفة. على وجه التحديد، يتكون كل مقياس فرعي من أربعة عناصر. يتم تصنيف العناصر على مقياس ليكرت المكون من خمسة نقاط والذي يتراوح من 1 (غير موافق تماماً) إلى 5 (موافق تماماً). تتبع النتيجة الإجمالية من جمع درجات جميع المقاييس الفرعية. تشير الدرجة الأعلى إلى مستوى أعلى من الذكاء العاطفي. اقترح Wong and Law (2002) أنه يجب استخدام النتيجة الإجمالية، التي تجمع درجات أربعة نطاقات فرعية، في البحث التجريبي (Li, 2018). تم قياس ضغوط العمل خلال مقياس Shukla & Srivastava, 2016. الذي يشمل الأبعاد التالية: وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح من 1 (أبداً) إلى 5 (دائماً).

3.2 التحليل الإحصائي الوصفي

أ. التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير التابع: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير الذكاء العاطفي تبين بأن قيم الوسط الحسابي العام لمتغير الذكاء العاطفي هو 3.69 بدرجة مرتفعة وهو أعلى من المتوسط الفرضي (3) أما قيمة الانحراف المعياري العام كان 0.5 مما يدل على وجود تشتت منخفض للإجابات حول الوسط الحسابي. بالنسبة لأبعاد الذكاء العاطفي كان بعد استخدام العاطفة صاحب أكبر معدل بمتوسط حسابي قدره 4 وانحراف معياري قدره 0.62. فيما سجل بعد تنظيم العاطفة المتعلق بقدرة الأساتذة على تنظيم عواطفهم، مما سيمكنهم من التعافي السريع من الضيق النفسي، أصغر متوسط حسابي 3.26 بدرجة متوسطة. هذه النتائج موضحة في الجدول رقم 02

الجدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الذكاء العاطفي

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
تقييم العاطفة الذاتية	3,96	0,66	2	مرتفع
تقييم عاطفة الآخرين	3,52	0,79	3	مرتفع

استخدام العاطفة.	4,00	0,62	1	مرتفع
تنظيم العاطفة	3,26	0,87	4	متوسطة
متغير الذكاء العاطفي	3,69	0,50		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

ب. التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير المستقل ضغوط العمل .

نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير ضغوط العمل تبين بان قيم الوسط الحسابي العام لمتغير ضغوط العمل هو 2.84 بدرجة متوسطة أما قيمة الانحراف المعياري العام كان 0.63 مما يدل على وجود تشتت منخفض للإجابات حول الوسط الحسابي. بالنسبة لأبعاد ضغوط العمل كان بعد عبء العمل الزائد صاحب أكبر معدل بمتوسط حسابي قدره 2.74 وانحراف معياري قدره 0.95. فيما سجل بعد ضغت الوقت من خلال الشعور بالضغط المستمر ومشاعر القلق المتعلقة بالوظيفة، أصغر متوسط حسابي 2.23 بدرجة متوسطة . هذه النتائج موضحة في الجدول رقم 03

الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ضغوط العمل

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
ضغت الوقت	2,23	0,86	4	منخفض
عبء العمل	2,74	0,95	1	متوسط
عدم التوازن بين العمل والحياة	2,63	0,79	2	متوسط
صراع الدور	2,31	0,91	3	منخفض
ضغوط العمل	2.84	063		متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

4.2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بما أننا نمتلك الإطار النظري الذي تنطلق منه الدراسة المتمثل في نموذج WLEIS للذكاء العاطفي، ونموذج ضغوط العمل Shukla & Srivastava, 2016 فإن إستراتيجية التحليل المناسبة تتمثل في استعمال أسلوب معادلة النمذجة البنائية و التحليل العاملي التوكيدي.

عند استعمال الأسلوبين ، يتم الحكم على صحة النموذج العاملي المفترض عن طريق مؤشرات المطابقة التي تدل إلى أي حد يمثل النموذج البيانات التي انطلق منها. ومن أهم مؤشرات المطابقة التي سنستعملها للحكم على جودة مطابقة النموذج (صحة النموذج) ما يلي: (ساخي و تيغزة، 2021، صفحة 230)

- مربع كاي وهو الأسلوب الإحصائي الوحيد الذي يستعمله التحليل العاملي التوكيدي مستخدماً الدلالة الإحصائية كمحك على صحة النموذج.
- مؤشرات المطابقة المطلقة : تتكون من مؤشر جذر متوسط مربع البواقي المعيارية SRMR مؤشر حسن المطابقة، GFI، RMSEA وتدل هذه المؤشرات على اختلافها على دقة النموذج ومدى تمثيله (اقتربه) للبيانات.
- مؤشرات المطابقة الترايضية: ومنها مؤشر المطابقة المعياري NFI ، مؤشر المطابقة المقارن CFI ومؤشر تاكر-لويس TLI ومؤشر المطابقة الترايضي IFI . تدل هذه المؤشرات على تعددها على مدى إسهام النموذج بمعنى هل يقدم إضافة؟

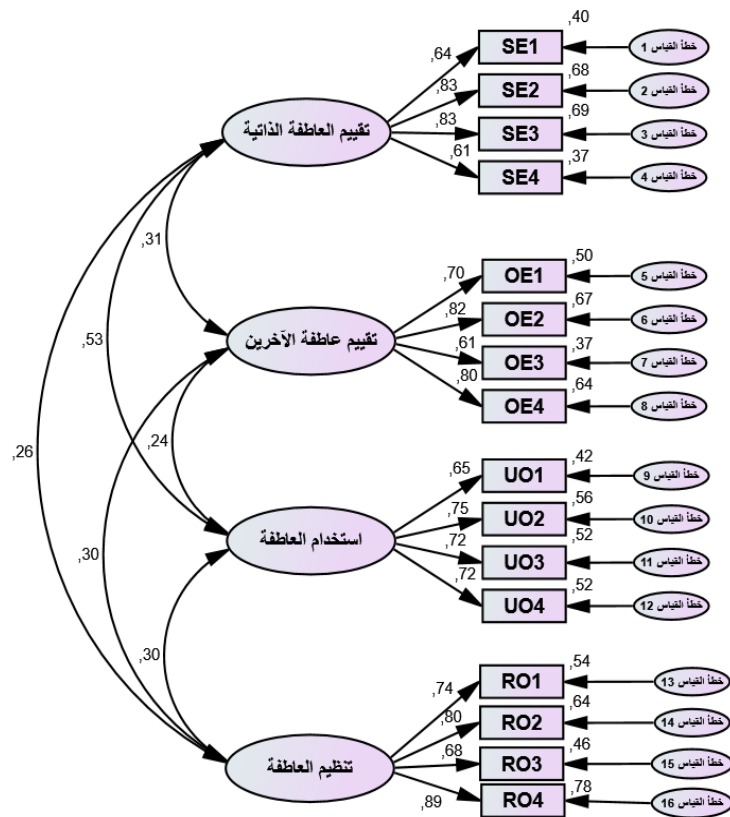
- مؤشرات المطابقة الاقتصادية: أهمها مربع كاي المعياري NC ، مؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI ، مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI ، ومؤشر حسن المطابقة الاقتصادي PGFI. تدل هذه المؤشرات على تعددها على مدى اقتصاد النموذج في العلاقات، بمعنى تحقيق المطابقة أو الفاعلية بأقل عدد ممكن من العلاقات المفترضة. ولما كانت مؤشرات المطابقة متعددة ومتباينة، فقد تم إنتقاء أهمها (تلك المذكورة أعلاه) وفقا لتوصيات العديد الإحصائيين من المتخصصين في النمذجة بالمعادلات البنائية.

5.2 تقدير صدق وثبات مقياس الذكاء العاطفي

تستعمل طريقة النمذجة في اختبار الخصائص السيكمومترية لمقياسي الدراسة عن طريق التحليل العاملي التوكيدي، الذي يوظف البنية النظرية لكل مفهوم ويختبر جودة المطابقة بناء على عدة مؤشرات تحدد جودة المطابقة . وكدليل على صدق النموذج ، أما على مستوى الفقرات تدل قيمة تشيع الفقرة على بعدها على صدق الفقرة ، كما تعتبر معاملات الارتباط بين أبعاد المفهوم دليلا على الدصق التمايزي للمفهوم وارتفاع تشيعات الفقرات على بعدها كدليل على الصدق التقاربي . أظهر تحليل العامل التأكيدي لنموذج قياس الذكاء العاطفي أن مفهوم الذكاء العاطفي يتكون من 4 أبعاد فرعية هي تقييم العاطفة الذاتية ، تقييم عاطفة الآخرين ، استخدام العاطفة ، تنظيم العاطفة. و أن تحميل الفقرات على أبعادها الظاهرة فوق السهم الرابط بين الأبعاد وفقراتها ذات دلالة إحصائية وعالية بما يكفي لتطوير اختبار النموذج البنائي لكونها أكبر من 0.4 كما نلاحظ ان معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الذكاء العاطفي متوسطة ، أكبر من 0.1 وأقل من 0.9 مما يدل على صدق تمايزي بين الأبعاد .

الشكل (1) : نموذج التحليل العاملي التوكيدي مع مؤشرات المطابقة لمقياس الذكاء العاطفي

قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
مربع كاي 206,427
درجات الحرية 98
مستوى الدلالة 0,000
مربع كاي المعياري 2,106
مؤشر المطابقة المقارن 0,947
مؤشر تركر حلويس 0,936
RMSEA 0,059
مؤشر حسن المطابقة 0,927



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج AMOS

يبين الشكل السابق أهم مؤشرات المطابقة المختلفة التي يمكن من خلالها الحكم على المطابقة الجيدة لنموذج لقياس الذكاء العاطفي ، يعتبر مؤشر مربع كاي Chi-square من المؤشرات الأساسية لتقدير مطابقة النموذج النظري من نموذج القياس قيمته 206.427 وهو دال احصائيا لكن لا يعتد في النمذجة البنائية بنتائج مربع كاي لأنه يتأثر بحجم العينة .

بالنسبة لمؤشرات المطابقة المطلقة الدالة على دقة النموذج ومدى تمثيله (اقتراجه) للبيانات نجد مؤشر حسن المطابقة GFI بلغ 0.927 وهي أكبر من 0.9 ، كذلك مؤشر RMSEA الذي كانت قيمته 0.059 وهي أصغر من 0.08 مما يدل على مطابقة جيدة للبيانات ، وبالنسبة لمؤشرات المطابقة التزايدية الدالة على مدى إسهام النموذج ، نلاحظ أن قيمة مؤشر المطابقة المقارن CFI كانت قيمته 0.947 أكبر من 0.9 ، أما بالنسبة لمؤشر توكر لوي TLI بلغ 0.936 أكبر من 0.9 حيث يعمل هذا المؤشر على مقارنة انعدام المطابقة للنموذج المختبر مع النموذج الصفري، وهي تدل على المطابقة الجيدة للنموذج المختبر في الدراسة. كما أن مؤشرات المطابقة الاقتصادية التي تدل هذه المؤشرات على تعددها على مدى اقتصاد النموذج في العلاقات، بمعنى تحقيق المطابقة أو الفاعلية بأقل عدد ممكن من العلاقات المفترضة. كانت في المجالات المقبولة، مؤشر PGFI يساوي 0.68 وهي أكبر من 0.50، كذلك مؤشر PNFI يساوي 0.752 وهي أكبر من 0.5 . ومنه يمكن أن نخلص أن نموذج القياس يتمتع بمؤشرات المطابقة جيدة وضمن قيم الشروط المسموح بها تتوافق مع (ساخي و تيزغة، 2021، صفحة 230)

بالإضافة إلى قيمة معامل الفاكرونباخ الذي كان يساوي 0.81 لبعد تقييم العاطفة الذاتية و 0.82 لبعد تقييم عاطفة الآخرين ، 0.802 لبعد استخدام العاطفة ، 0.854 لبعد تنظيم العاطفة . كانت جميعها أكبر من 0.7 مما يشير إلى تمتع المقياس بأبعاده الأربعة بثبات مرتفع (Hair , Black, Babin, & Anderson, 2019)

مما يدل على نموذج القياس صالح لقياس ظاهرة الذكاء العاطفي وأنه يتكون من أربعة أبعاد فرعية هي : تقييم العاطفة الذاتية ، تقييم عاطفة الآخرين ، استخدام العاطفة ، تنظيم العاطفة

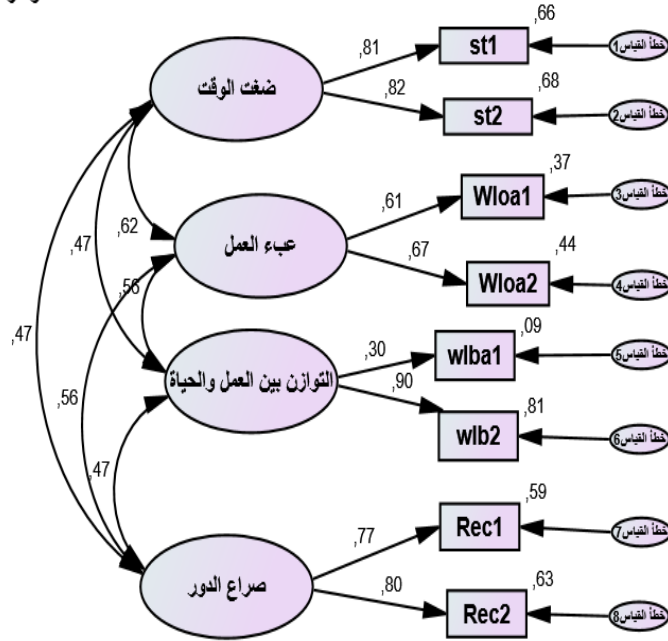
6.2 تقدير صدق وثبات مقياس الضغوط العمل

أظهر تحليل العامل التوكيدي لنموذج الضغوط العمل على المقاييس متعددة العناصر أن تحميل العوامل في كل بناء ذات دلالة إحصائية بما يكفي لتطوير اختبار النموذج البنائي. وأن مفهوم ضغوط العمل يتكون من 4 أبعاد فرعية هي عبء العمل ، غموض الدور ، عدم التوازن بين العمل والحياة ، ضغط الوقت و أن تحميل الفقرات على أبعادها الظاهرة فوق السهم الرابط بين الأبعاد وفقراتها تظهر أن أنها تنحصر بين 0.3 و 0.9 . تعتبر عمليات تحميل العامل من $-0.30 \pm$ إلى $0.40 \pm$ مقبولة عند المستوى الأدنى بينما يوصى بشدة بالقيم الأكبر من ± 0.50 لتحقيق نتائج مهمة (Hair et al., 2006).

كما نلاحظ ان معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الذكاء العاطفي متوسطة ، أكبر من 0.1 وأقل من 0.9 مما يدل على صدق تمايزي بين الأبعاد . وهذا ما يوضحه الشكل رقم 02 .

الشكل (1) : نموذج التحليل العاملي التوكيدي مع مؤشرات المطابقة لمقياس ضغوط العمل

قيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات
مربع كاي 13,521
درجات الحرية 14
مستوى الدلالة ,486
مربع كاي المعياري ,966
مؤشر المطابقة المقارن 1,000
مؤشر تركيز حلوييس 1,002
RMSEA ,000



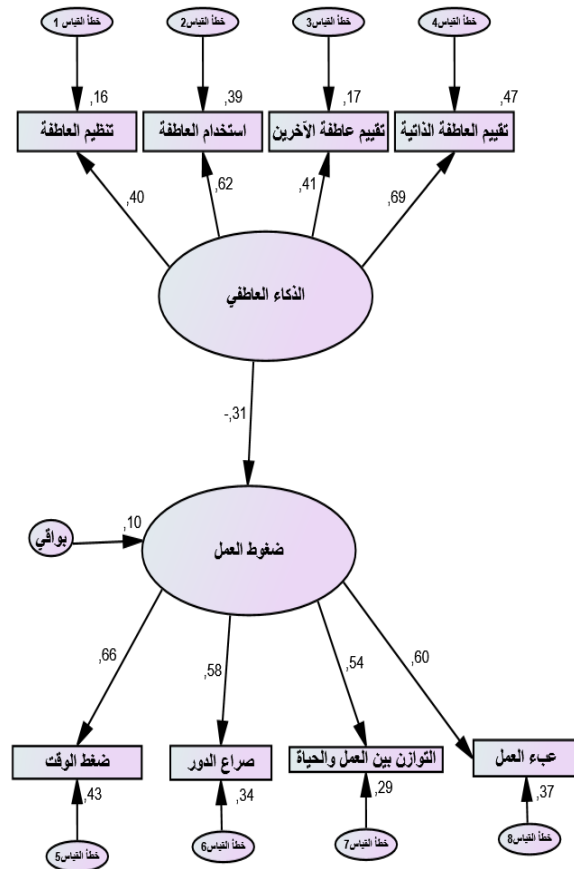
المصدر: المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج AMOS

7.2 النتائج ومناقشتها:

تحليل النموذج العام للدراسة الذي يوضحه الشكل الموالي :

شكل رقم 03 : النموذج البنائي بين الذكاء العاطفي بأبعاده وضغوط العمل

قيم مؤشرات تطبيق النموذج مع البيانات
مربع كاي 53,455
درجات الحرية 19
مستوى الدلالة 0,000
مربع كاي المعياري 2,813
مؤشر المطابقة المقارن 0,904
مؤشر تركيز سويس 0,858
RMSEA 0,076
مؤشر حسن المطابقة 0,962



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج AMOS

يوضح الشكل السابق أن والذكاء العاطفي له تأثير عكسي على ضغوط العمل إذ بلغت قيمة معامل التأثير المعيارية $\beta = -0.31$ ، $p=0.002$. ويظهر الشكل السابق كذلك أن أبعاد الذكاء العاطفي تفسر ما مقداره 10% من التغير الحاصل في ضغوط العمل، والباقي 90% راجع لعوامل غير داخلية في الدراسة. تتوافق نتيجة الدراسة مع (Rezvani & Khosravi, 2019) كون أن الذكاء العاطفي يخفف من الضغط، ودراسة (Min, 2014) أن المرشدين السياحيين ذوي مستويات الذكاء العاطفي المرتفعة بأنهم أقل عرضة للضغط، ودراسة حالة للاحد البنوك الرومانية (TĂNĂSESCU & Ramona-Diana, 2019) أثبتت هذه الدراسة أن للذكاء العاطفي تأثير إيجابي في تقليل الضغط المهني وزيادة أداء الموظفين، وتتوافق كذلك مع دراسة (Shukla, Srivastava, & Nisar, 2016) ودراسة (Rehman, 2020). وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والضغوط الوظيفية بمعنى أولئك الذين يتمتعون بمستويات أعلى من الذكاء العاطفي (EI) يكونون أكثر وعياً بمشاعرهم ولديهم استراتيجيات أكثر فاعلية للتعامل مع المشاعر المرتبطة بالضغوط، وكل ذلك يؤدي إلى مستويات أعلى من الرفاهية.

هذه النتيجة تشير إلى كون الذكاء العاطفي يساهم في التقليل من حدة ضغوط العمل، حيث يعدُّ درجة الذكاء العاطفي القدرة على الانخراط في معالجة المعلومات المعقدة حول مشاعر الفرد ومشاعر الآخرين والقدرة على استخدام هذه المعلومات كدليل للتفكير والسلوك. أي أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي ينتبهون إلى المشاعر ويستخدمونها ويفهمونها ويديرونها، وتؤدي هذه المهارات وظائف تكيفية من المحتمل أن تفيد أنفسهم والآخرين من خلال التقليل من ضغوط العمل.

إن الذكاء العاطفي للأستاذ الجامعي يمكن أن تؤثر على الضغوط بطريقتين. أولاً، تمكن الأستاذ من تطوير آليات تكيف معينة عند مواجهة المواقف العصيبة ثانياً، يمكن أن تؤثر على "عملية التقييم الشخصي" التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بمستوى الضغوط التي يتعرض لها. بمعنى هل ينظر الأستاذ للضغوط التي يتعرض لها على أنها تحديد أو تحدي. علاوة على ذلك، يمكن للأستاذ الجامعي الذين يتمتعون بمستويات

مرتفعة من الذكاء العاطفي المساعدة في تجنب السيناريوهات غير المرغوب فيها ، لأن الذكاء العاطفي هو أحد العوامل المساعدة على إدارة الموقف وتغييره.

كلما كان للاستاذ القدرة على فهم مشاعرهم والتحكم فيها وتنظيمها من خلال عدم الاستجابة عند الاستفزاز ، فسيتم تقليل مستويات الضغوط لديهم داخل مكان العمل، الاساتذة ذوي الذكاء العاطفي العالي هم أكثر عرضة لبناء علاقة قوية مع زملائهم في العمل وأعضاء الفريق و العلاقات العاطفية القوية داخل بيئة العمل لديها القدرة على تعزيز مكاسب الموارد والتواصل ويمكن أن تخفف بالإضافة إلى ذلك مستويات التوتر والإثارة بين الموظفين

الخاتمة

ليس هناك شك في أن التدريس هي بيئة مهنة مليئة بالعواطف، حيث يواجه الأساتذة باستمرار أنواعًا مختلفة من الضغوطات والتحديات العاطفية داخل الجامعة وخارجها ، المرتبطة بأدائهم وكونهم أساتذة جامعيين. إضافة لكون التدريس نتيجة العلاقات والتفاعلات وتتأثر بشكل كبير بالعواطف.

الذكاء العاطفي هو مهارة بالغة الأهمية تمكن الأساتذة من تلبية متطلبات العمل الخاصة بهم ويسمح لهم بالتعامل مع الضغوط المرتبطة بالوظيفة. هذه النتائج لها آثار نظرية وعملية. حيث تزيد فهم القائمين على الجامعات والمعاهد فيما يتعلق بالعوامل التي تؤثر على أداء الأساتذة ويوفر العديد من الاتجاهات الإستراتيجية التي يمكن أخذها في الاعتبار للتحسين المستقبلي.

ومنه يمكن تقديم جملة من الاقتراحات أهمها

- يتطلب تدريب الذكاء العاطفي في مكان العمل بنية ضرورة كبيرة لإدارة الموارد البشرية. فيما يتعلق بالذكاء العاطفي. وأن تدريبات الذكاء العاطفي ينبغي اعتبارها تدخلات فعالة خاصة بعد اثبات دراسة لتحليل بعدي متعدد المستويات لـ 24 دراسة أنه يمكن تعزيز الذكاء العاطفي (EI) من خلال التدريب ويحدد محددات تأثيرات التدريب. (Hodzic, Hodzic, Hodzic, Holling, & Zenasni, 2017)

- أن التدخل بهدف تقليل ضغوط العمل يمكن يتضمن تعزيز الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي بدلاً من مجرد تقليل الضغوط الخارجية.

- اعتماد اختبارات الذكاء العاطفي في اختيار وتعيين الأساتذة .

في الأخير تعد الدراسة محاولة أولية لدراسة العلاقة بين للذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين . نوصي بدراسات إضافية في قطاعات ومهن أخرى وربطها بمتغيرات اضافية كالرفاهية والرضا الوظيفي والأداء .

قد تحتوي هذه الدراسة على العديد من القيود التي يجب الاعتراف بها، أهمها الاستطلاع عبر الإنترنت في فترة أزمة COVID-19 في الجزائر والتوقف عن التدريس الحضورى والاكثفاء بالتدريس عن بعد، مما قد يؤثر سلباً على معدل الاستجابة، علاوة على ذلك، ربما اختلفت النتائج إذا تم إجراؤها قبل الأزمة أو أثناء ذروة التدريس والاختبارات. كما جاءت الدراسة محدودة النطاق لأنها غطت فقط 315 أستاذ جامعي من الجامعات الجزائرية، لذلك يوصى بإجراء مزيد من البحث من خلال توسيع نطاق الدراسة.

الإحالات والمراجع:

1. اسماعيل، ا. ف. (2019). تأثير الضغط الوظيفي والعدالة التنظيمية في تقليل سلوك العمل المنحرف من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي . العلوم الاقتصادية. 99-129، 53(14) ،
2. ساجي ، ب & .، تيغزة، أ. (2021). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي .مجلة دراسات و أبحاث. 232-236، 1(13) ،
3. الغالي، ط & .، لفتة علي، ل. (2015). دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية من خلال التأثير الوسيط للحكمة . دراسات اداري. 1-47، 15(8) ،

- Chhabra, B., & Mohanty, R. (2013). Effect of emotional intelligence on work stress - a study of Indian managers. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 6(3).
4. Chung, E., Jung, Y., & Sohn, Y. (2017). A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners. *Safety Science*, 98, 89-97.
5. Ismail, A., Yao, A., Yeo, E., & Lai-Kua, K. (2010). occupational stress features, emotional intelligence and job SATISFACTION: AN EMPIRICAL STUDY IN PRIVATE INSTITUTIONS OF HIGHER LEARNING. *Scientific e-journal of Management Science*, 16(5), 5-33.
6. King, M., & Gardner, D. (2006). Emotional intelligence and occupational stress among professional staff in New Zealand. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(3), 186-203.
7. LEON, R.-D., & TĂNĂSESCU, R.-I. (2018). Emotional Intelligence and Occupational Stress in Romanian Organizations. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 6(1), 51-65.
8. TĂNĂSESCU, R.-I., & Ramona-Diana , L. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 323-335. doi:DOI 10.25019/MDKE/7.3.03
9. Ahmad , A., Hussain , A., Mughal, M., Mufti , N., & Saleem , M. (2020). Path Analysis of the Antecedents and Occupational Stress Among the Managers of the Textile Industries: A Cross-Sectional Study from Pakistan Using PLS-SEM. In R. Goossens , & A. Murata, *Advances in Social and Occupational Ergonomics* (pp. 480-490). Springer, Cham.
10. Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.
11. Botey, M., Vaquero-Diego, M., & Sastre, F. (December 2020). Perceived emotional intelligence of university professors based on the nature of the subject taught. *Technological Forecasting and Social Change*, 161, 1-10.
12. Busby, E. (2019, September 22). Teachers suffer more stress than other workers, study finds. Retrieved from THE AMERICAN INSTITUTE OF STRESS: <https://www.stress.org/teachers-suffer-more-stress-than-other-workers-study-finds>
13. Cheng, D., Chan, X. W., Amarnani, R. K., & Farivar, F. (2021). Finding humor in work-life conflict: Distinguishing the effects of individual and co-worker humor. *Journal of Vocational Behavior*, 125. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103538>
14. Darvishmotevali, M., Altinay, L., & Glauco, D. (July 2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 44-54.
15. Desouky, D., & Allam, H. (2017). Occupational stress, anxiety and depression among Egyptian teachers. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 7(3), 191-198.
16. Hair , J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2019). *Multivariate Data Analysis* (18 ed.). (C. Learning, Ed.) Annabel Ainscow.
17. Hodzic, S., Hodzic, S., Hodzic, S., Holling, H., & Zenasni, F. (2017). How Efficient Are Emotional Intelligence Trainings: A Meta-Analysis. *emotion review*, 73, 44-49.
18. Kelly, J. (2020, Oct 31). Retrieved from forbes: <https://www.forbes.com/sites/jackkelly/2020/10/31/why-hiring-managers-look-for-people-with-high-levels-of-emotional-intelligence/?sh=537e3b85cb47>
19. Lambert, R., Boyle, L., Fitchett, P., & McCarthy, C. (2019). Risk for occupational stress among U.S. kindergarten teachers. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 61, 13-20.
20. lee, j., & ok, c. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
21. Lelis , J., dos Santos, N., & Akkari , A. (2019). Occupational Stress and Job Satisfaction Among Brazilian Managers: The Case of Commercial Area. In J. Reis , S. Pinelas , & N. Melo , *Industrial Engineering and Operations Management 2* (pp. 223-230). Springer.
22. Lin, M., & Ling, Q. (2018). Is role stress always harmful? Differentiating role overload and role ambiguity in the challenge-hindrance stressors framework. *Is role stress always harmful? Differentiating role overload and role ambiguity in the challenge-hindrance stressors framework*, 68, 355-366.

23. Martínez-Monteagudo, M., Inglés, C., Granados, L., Aparisi, D., & García-Fernández, J. (2019). Trait emotional intelligence profiles, burnout, anxiety, depression, and stress in secondary education teachers. *Personality and Individual Differences*, 142(1), 53-61.
24. Mattingly, V., & Kraiger, K. (June 2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical investigation. *Human Resource Management Review*, 29, 140-155.
25. Mehta, S., & Singh, N. (2013). A Review paper on emotional intelligence: Models and relationship with other constructs. *International Journal of Management & Information Technology*, 4(3), 342-353.
26. Miao a, C., Humphrey, R., & Qian, S. (November 2016). Leader emotional intelligence and subordinate job satisfaction: A meta-analysis of main, mediator, and moderator effects. *Personality and Individual Differences*, 102, 13-24.
27. Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance and organizational citizenship behavior. *Journal of World Business*, 53, 463-474.
28. Michinov, E., & Michinov, N. (2020). When emotional intelligence predicts team performance: Further validation of the short version of the Workgroup Emotional Intelligence Profile. *Curr Psychol*.
29. Min, j. (2014). The Relationships Between Emotional Intelligence, Job Stress, and Quality of Life Among Tour Guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10). doi:<https://doi-org.snd11.arn.dz/10.1080/10941665.2013.839459>
30. Mishar, R., & Bangun, Y. (2014). Create the EQ Modelling Instrument Based on Goleman and Bar-On Models and Psychological Defense Mechanisms. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 115, 394 – 406.
31. Ogurlu, U. (2020). A meta-analytic review of emotional intelligence in gifted individuals: A multilevel analysis. *Personality and Individual Differences*.
32. Park, I.-J., Kim, P., Hai, S., & Dong, L. (2020). Relax from job, Don't feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 559-568.
33. Rajabi, F., Molaeifar, H., Jahangiri, M., Taheri, S., Banaee, S., & Farhadi, P. (2020). Occupational stressors among firefighters: application of multi-criteria decision making (MCDM) Techniques. *Heliyon*, 6(4).
34. Rehman, A. u. (2020). Innovations in Education Management: Impact of Emotional Intelligence and Demographic Variables on. *Marketing and Management of Innovations*(3), 170-182. doi:<https://doi.org/10.21272/mmi.2020.3-12>
35. Rezvani, A., & Khosravi, P. (2019). Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects. *International Journal of Information Management*, 48, 139-150. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.02.007>
36. Schwepker Jr, C. H., & Dimitriou, C. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 49. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102860>
37. Shukla, A., Srivastava, R., & Nisar, T. (2016). Examining the effect of emotional intelligence on socio-demographic variable and job stress among retail employees. *Cogent Business & Management*, 3(1). doi:<https://doi-org.snd11.arn.dz/10.1080/23311975.2016.1201905>
38. Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale. *Cogent Business & Management*, 3(1).
39. Tominey, S. L., Elisabeth C, O., Susan E, R., & Shapses, S. (2017). Teaching Emotional Intelligence in Early Childhood. *YC Young Children* ,, 72, 6-14.
40. Van Rooy, D., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 71-95.
41. Vullingsh, J. T., De Hoogh, A. H., Boon, C., & Boon, C. (2020). Ethical and Passive Leadership and Their Joint Relationships with Burnout via Role Clarity and Role Overload. *Journal of Business Ethics* , 165, 719-733.

42. Wan, H., Downey, L., & Stough, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences*, 65, 86-90.
43. Weinlander, E. (2020). Work-Life Conflicts. In F. J. Stonnington C., *Burnout in Women Physicians*. Springer, Cham. doi: https://doi.org/10.1007/978-3-030-44459-4_7
44. Wong, C.-S., & Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
45. Xu, S., Cao, Z., & Huo, Y. (2020). Antecedents and outcomes of emotional labour in hospitality and tourism: A meta-analysis. *Tourism Management*, 79.
46. Yan, C.-H., Ni, J.-J., Chien, Y.-Y., & Lo, C.-F. (2021). Does workplace friendship promote or hinder hotel employees' work engagement? The role of role ambiguity. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 205-214.