

الذكاء الانفعالي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان

## Emotional Intelligence and its Relationship to Work Stress among First Cycle Teachers in Nizwa Schools in the Sultanate of Oman

إعداد: الباحثة/ سامية بنت أحمد بن عامر الرميضية

ماجستير إرشاد وتوجيه، التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عُمان

Email: [mmaarroo.1231@gmail.com](mailto:mmaarroo.1231@gmail.com)

الدكتور/ عبد الفتاح سعيد الخواجه

أستاذ مشارك، قسم التربية والدراسات الإنسانية، جامعة نزوى، سلطنة عُمان

### ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى، وتحديد نوع العلاقة بين المتغيرين، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما تُعزى لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدام مقياس ضغط العمل من إعداد المعمرية (2014)، ومقياس الذكاء الانفعالي من إعداد عثمان وعبد السميع (2001). توصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى جاء مرتفعاً، بينما جاء مستوى ضغط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى متوسطاً، وخُصت النتائج أيضاً إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى، كما أوضحت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تُعزى لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة، في حين أظهرت وجود تأثير دال إحصائياً لمتغير الذكاء الانفعالي في تقليل ضغط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى. بناءً على ما خلصت إليه الدراسة الحالية من نتائج، نوصي بالتالي: إعداد برامج تعزز وتنمي الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى بجميع مجالاتها، خضوع المعلمات لاختبار الذكاء الانفعالي قبل التعيين، ضرورة أن تتضمن المقررات الجامعية موضوعات تنمية الذكاء الانفعالي وأخرى تتعلق بضغط العمل التي قد يتعرضون لها، إعداد برامج ودورات تدريبية للمعلمات والمعلمين حول ضغوط العمل التي يتعرضون لها وطرق التعامل معها بالأساليب النفسية والعلمية.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الانفعالي، ضغوط العمل، معلمات الحلقة الأولى، مدارس ولاية نزوى، سلطنة عُمان.

## Emotional Intelligence and its Relationship to Work Stress among First Cycle Teachers in Nizwa Schools in the Sultanate of Oman

### Abstract

The current study aims to identify the level of emotional intelligence and the level of work stress, and to know the extent of the relationship between them among the teachers of the first cycle in the schools of Nizwa state in the Sultanate of Oman. The use of the descriptive correlative approach, and to answer the study questions, the work stress scale prepared by Al-Maamaria (2014), and the emotional intelligence scale: prepared by Othman and Abdel Samie (2001) was used. The study concluded that the level of emotional intelligence among the teachers of the first cycle in the schools of Nizwa state was high, while the level of work stress among the teachers of the first cycle in the schools of the state of Nizwa was medium, and there was a statistically significant inverse relationship between emotional intelligence and work stress among the teachers of the first cycle, and the results of the study showed There are no statistically significant differences in emotional intelligence due to the variable years of experience, and the absence of statistically significant differences in work stress due to the variables of specialization and years of experience, and the study concluded that there is a statistically significant effect of the variable that emotional intelligence contributes to reducing work stress among teachers of the first cycle in schools Nizwa Province. Based on the results of the current study, we recommend the following: Preparing programs that enhance and develop emotional intelligence among first-cycle teachers in all fields, subjecting teachers to an emotional intelligence test before appointment, the need for university courses to include topics for developing emotional intelligence and others related to work pressures that they may be exposed to For her, preparing programs and training courses for male and female teachers about the work pressures they are exposed to and ways to deal with them using psychological and scientific methods.

**Keywords:** Emotional intelligence, work stress, first cycle teachers, schools, Nizwa state, Sultanate of Oman.

## 1. المقدمة

طراً على الحياة في بداية الألفية الثالثة الكثير من التغيرات على جميع الأصعدة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية، وقد صاحب هذه التغيرات عدد من الصعوبات والمشاكل في كل جانب، مما أدى إلى زيادة التوتر والقلق والصراعات الحاصلة بين شعور الفرد وأفكاره بصورة يصعب السيطرة عليها، لذلك أصبح من الضرورة بمكان أن يتمتع الأفراد إلى جانب القدرات العقلية بنوع آخر من القدرات وهي القدرات الانفعالية؛ لكي يستطيع من خلالها حل المشكلات الفردية ومن ثم البشرية، فامتلاك الأفراد للذكاء العقلي لا يعد كافياً إذا لم يُقرن بالذكاء الانفعالي.

لقد ظهر الاهتمام بالذكاء الانفعالي من قِبل الباحثين وعلماء النفس مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين؛ فهو مفهوم حديث له تأثيره الواضح على حياة الفرد ونجاحه على الصعيد الشخصي والمهني، وقد يعود التأخر في دراسته؛ إلى كون الانفعالات والمشاعر يصعب ضبطها والسيطرة عليها، كما يصعب التعبير عنها لفظياً مقارنة بالجوانب المعرفية (حسين، 2006).

وعلى الرغم من الآثار المترتبة على وجود الضغوط المهنية إلا أنه قد يكون لها دور إيجابي؛ كونها من الأمور المحفزة التي تدفع الموظف إلى مزيد من الجهد نحو النمو والتقدم وحسن الأداء، ولكن حين تزيد الضغوط المهنية تظهر آثارها السلبية على الموظف؛ فيظهر هنا دور الذكاء الانفعالي في التخفيف من الضغوط النفسية، وقد أيدَ هذا الرأي الدرّة (2015) والذي أكد على أنّ امتلاك الموظفين للذكاء الانفعالي يؤثر في الأعمال وخصوصاً في إدارة فريق العمل.

## 1.1. مشكلة الدراسة

تؤدي الضغوطات المختلفة التي يواجهها المعلم أثناء عمله في البيئة المدرسية، إلى انعكاسات سلبية على نواحي شخصيته سواء النفسية والانفعالية والجسمية والاجتماعية؛ لأنّ هذه الضغوط تتعارض مع طبيعة جسم الإنسان، إذ تؤدي إلى إصابته بالضيق والتوتر، وتؤدي إلى إصابته بالإحباط، كما أنّها تؤدي إلى إصابته بالتعب والإرهاق اللذين يخلان من توازن المعلم ويمنعانه من القيام بواجباته المهنية على أكمل وجه. كما وتنعكس آثارها على أداء المعلم وعلاقته بالطلاب، الأمر الذي يؤثر في مستوى التعليم وجودته. كم أكدت الكثير من الدراسات الأجنبية والعربية أنّ مهنة التعليم من المهن التي يكتنفها نسبة عالية من الضغوط ومن هذه الدراسات ونخصّ بالذكر ما هو متعلق بالبيئة العمانية بشكل خاص والعربية بشكل عام؛ إذ خلّصت عدد من الدراسات العمانية منها، التوبية (2010) والمعمرية (2014) إلى وجود ارتباطات قوية بين مستويات ضغوط العمل والنمو المهني تراوحت ما بين المستويات العالية والمتوسطة في التعليم ما بعد الأساسي.

## 2.1. أسئلة الدراسة

1. ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان؟
2. ما مستوى ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha=0.05)$  في الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان تُعزى لمتغيري (التخصص، وسنوات الخبرة)؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) في ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان تُعزى لمتغيري (التخصص، وسنوات الخبرة)؟

5. ما نوع العلاقة بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان؟

#### 4.1. أهداف الدراسة

- تحديد مستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان.

- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان.

- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان تُعزى لمتغيري (التخصص، وسنوات الخبرة).

- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية على مقياس ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان تُعزى لمتغيري (التخصص، وسنوات الخبرة).

- الوقوف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان.

#### 5.1. أهمية الدراسة النظرية والتطبيقية

تأتي أهمية الدراسة على مستويين أساسيين هما:

##### 1.5.1. الأهمية النظرية

تتبع أهمية الدراسة من أهمية فهم الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلم في العملية التربوية، المستهدف في هذه الدراسة، فالمعلم جوهر العملية التربوية ونجاح المنظومة التعليمية في تحقيق أهدافها متوقف على أدائه المهني في الغرفة الصفية ومدى قدرته وكفاءته في التعامل مع الضغوط والتحكم بها، وفهم مستوى الذكاء الانفعالي لديه، وعلاقة ذلك بالضغوط النفسية، فتعدُّ الدراسة إضافة علمية معرفية تؤسس لفهم واقع حال المعلم، وتعطي الصورة الواضحة للكشف عن ضغوط العمل التي تعاني منها المعلمات.

##### 2.5.1. الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية في الدراسة في تقديم نتائج هذه الدراسة للمسؤولين عن العملية التعليمية في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان من أجل وضع البرامج والخطط والاستراتيجيات لتطوير البيئة التعليمية في جميع الجوانب، فالاهتمام بالمعلم يجب ألا يقتصر على التدريب والتأهيل وعقد الندوات فحسب، بل يجب أن يتعدى ذلك ليشمل الجوانب النفسية والعقلية

والروحية والجسمية، والتعرف أكثر على ضغوط العمل لدى المعلمات في مدارس الحلقة الأولى؛ حتى تستطيع الجهات المعنية من إعادة النظر في سياساتها التعليمية المطبقة.

## 6.1. مصطلحات الدراسة

### 1. الذكاء الانفعالي

يعرف الذكاء الانفعالي بأنه: "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة" (عثمان وعبد السميع، 2001، ص36).  
أما التعريف الإجرائي للذكاء الانفعالي فيعبر عنه بالدرجة التي تحصل عليها معلمة الحلقة الأولى في ولاية نزوى في سلطنة عُمان على مقياس الذكاء الانفعالي المُستخدَم لتحقيق أغراض الدراسة الحالية.

### 2. ضغوط العمل

عرفت منظمة الصحة العالمية الضغوط المهنية على أنها: "مجموعة من استجابات الموظفين الممكنة في حال مواجهتهم لمتطلبات وضغوط مهنية لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم والتي تستدعي استعمال قدراتهم في موقف العمل" (الأحسن، 2015، ص195).

وتعرف ضغوط العمل إجرائياً أنها "مجموعة المشكلات والعقبات التي تتعرض لها معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى أثناء ممارستهن مهنة التعليم تفوق قدراتهن وتحملهن مما يسبب لهن القلق والتوتر وينعكس ذلك على حياتهن الأسرية والصحية والاجتماعية والنفسية وتقاس في هذه الدراسة من خلال مقياس أعد لذلك".

### 3. معلمات الحلقة الأولى:

هن المعلمات اللاتي يدرسن الطلاب مرحلة التعليم من صف الأول حتى الصف الرابع الأساسي.

### 4. مدارس الحلقة الأولى:

هي مدارس تضم مرحلة من مراحل التعليم الأساسي في سلطنة عُمان تمتد من الصف الأول وحتى الصف الرابع الأساسي (اليحمدي، 2014، ص8).

## 7.1. حدود الدراسة

تتحدد الدراسة الحالية في التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في ولاية نزوى في سلطنة عُمان وتقتصر نتائجها على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: الذكاء الانفعالي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى في مدارس ولاية نزوى في سلطنة عُمان.

- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2020/2019.
- الحدود المكانية: مدارس الحلقة الأولى في ولاية نزوى في سلطنة عُمان.
- الحدود البشرية: معلمات الحلقة الأولى بمجالاتها المختلفة بمدارس ولاية نزوى بمحافظة الداخلية في سلطنة عُمان.

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة

### 1.1. الإطار النظري

تستعرض الدراسة في هذا الفصل بعض الموضوعات التي تناولتها الأدبيات والدراسات السابقة في الذكاء الانفعالي وضغوط العمل، وبعض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، ومناقشة مكانة الدراسة الحالية من هذه الدراسات وعلاقتها بالدراسات السابقة.

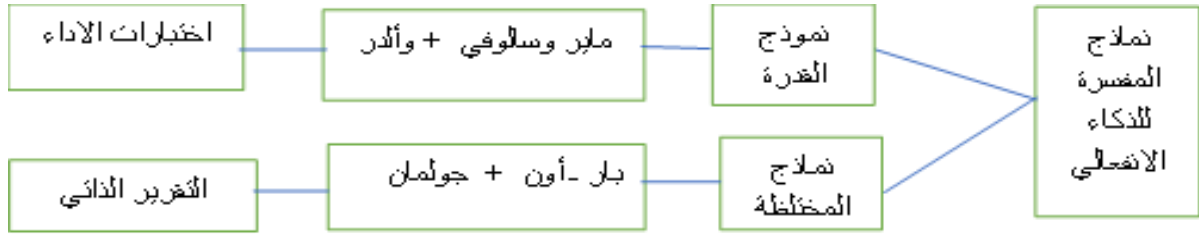
### الذكاء الانفعالي: Emotional Intelligence

حظي مفهوم الذكاء باهتمام الكثير من الباحثين وعلماء النفس منذ ظهوره، سعياً منهم للكشف عن ماهيته وعلاقته بالعديد من المتغيرات، وقد ظهرت العديد من النظريات التي تفسر هذا المفهوم وتفسر أبعاده، وطبيعته والتي خلصت إلى تحديد أنواع متعددة من الذكاء مثل الذكاء الرياضي والاجتماعي والحركي واللغوي والمكاني ومن بين هذه الذكاءات الذكاء الانفعالي الذي يجمع بين التفكير والمشاعر، والعقل والوجدان (شليح، 2015).

### مفهوم الذكاء الانفعالي: Emotional Intelligence

إنَّ مفهوم الذكاء الانفعالي من المفاهيم الحديثة في التراث السيكولوجي، ولكنه في الحقيقة له جذوره البعيدة، ففي الوقت الذي كان اهتمام العلماء منصباً على الذكاء المعرفي كان هناك من العلماء من أدرك أهمية الجوانب غير المعرفية التي تساعد الفرد على للتكيف والنجاح. واعتبر إبراهيم (2010) أن العوامل الشخصية والانفعالية والاجتماعية إحدى الجوانب غير المعرفية الضرورية في التنبؤ بقدرة الفرد على النجاح في الحياة.

ونرى مما سبق تعدد التعريفات حول مفهوم الذكاء الانفعالي، إلا أن من الملاحظ أنها تقع ضمن تصنيفين، الأول: ينظر للذكاء على أنه مجموعة من القدرات في حين يرى أصحاب التصنيف الثاني: أنها مجموعة من سمات الشخصية والمهارات. إلا أن الجميع يتفق إلى ضرورة توفر الذكاء الانفعالي في الفرد؛ لأنه يستطيع من خلاله فهم ذاته وفهم الآخرين والتعامل معهم بناء على فهمه لمشاعرهم، والتكيف مع مستجدات البيئة، وأنَّ للذكاء الانفعالي دوراً في نجاح الفرد في حياته الشخصية والاجتماعية والمهنية، ويوضح الشكل (1) هذه المقارنة بين النموذجين وطريقة قياسه.



الشكل (1) النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي

## أهمية الذكاء الانفعالي

إن التغيرات التي يشهدها الوقت الحاضر في جميع مناحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والفكرية والثقافية نتيجة الانفجار المعرفي والتكنولوجي وما ترتب عليه من تعقيدات في الحياة الاجتماعية وسيطرة الماديات على حياة الأفراد أسباب دفعت العلماء إلى تنبهه لضرورة تنمية الجانب الانفعالي لدى الأفراد بجانب الذكاء المعرفي لمواجهة ذلك. فالجانب الانفعالي يشكل جانباً أساسياً من جوانب السلوك الإنساني، وهو ذات صلة وتأثير كبير على حياة الإنسان وعلاقته بالآخرين، وأن امتلاك الأفراد لمهارات انفعالية ووجدانية تتكامل مع المهارات المعرفية تجعلهم أكثر قدرة لمواجهة المشكلات وحلها فالذكاء الانفعالي أفضل منبئ للنجاح في الحياة (عبد الله وصوالحه، 2015).

## خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي

ذكر كل من (جولمان، 2000؛ وأقروفه، 2018؛ عبد الله وصوالحه، 2015) في دراساتهم أن الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يتميزون بمجموعه من الخصائص والسمات، حيث إن لديهم زيادة ثقة بالنفس اتجاه إيجابي في الحياة للحصول على نتائج أفضل، القدرة على إدارة مشاعرهم بصورة جيدة ومعرفتهم بها، يتعاملون ويتفهمون مشاعر الآخرين بصورة ممتازة أكثر إحساساً بالرضاء عن أنفسهم، ويمتلكون فكراً واضحاً.

وقد وصفت دوتي (2007، ص 17) مجمل صفات ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض والمرتفع، من خلال ملاحظة الأفعال والإيماءات وبيوضح والجدول (1) مقارنة بين هذه الصفات.

## جدول (1)

## صفات الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والمنخفض

ذكاء انفعالي مرتفع	ذكاء انفعالي منخفض
يفصح عن مشاعره	لا يفصح عن مشاعره
مستمع جيد	لا يستمع للآخرين
يتحمل المسؤولية الشخصية	لا يتحمل المسؤولية
مرن عاطفياً	لا يسامح ويحقد
يستجيب للألم من خلال التعامل مع مشاعره	يستجيب للألم بالعوانية الجسدية

ذكاء انفعالي مرتفع	ذكاء انفعالي منخفض
يستجيب للألم بمشاركة الآخرين مشاعرهم	يستجيب للحزن بإخفاء مشاعره
يتواصل بجدية	يتواصل بسلبية وعدوانية
لا يلوم الآخرين على أخطائهم	يشعر دائما أن الآخرين هم المخطئون
يشعر بالاحترام والكفاءة	يشعر بعدم الكفاءة ويدافع عن نفسه
يقبل نفسه والآخرين	لا يقبل نفسه والآخرين
يمتلك دافعية شخصية	يندفع للعمل من خلال الحوافز الأتية
يستخدم في التعبير كلمة أنا	يتفوه بعبارات الملامة
لا يسمح للمشاعر السلبية أن تمتلكه	يسمح للمشاعر السلبية أن تمتلكه
يقرأ الرسائل غير اللفظية بسهولة	سلبي في التواصل غير اللفظي
يتخذ القرارات بالاستناد إلى المنطق والعاطفة	يتصرف بمنطق وفهم مغاير
يقول أنا أشعر	يقول أنت دائما
يتحدث عن المشاكل وسوء التواصل	يتصرف باندفاعية عند حدوث المشاكل

### أبعاد ومكونات الذكاء الانفعالي

إن العلوم الإنسانية كانت وما زالت مثار جدل دائر بين العلماء والباحثين وأنه لا يمكننا الجزم بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالعواطف والشعور داخل النفس البشرية والتي ما زال يكتنفها الكثير من الغموض والذكاء الانفعالي رغم أنه انطلق بفاعلية في علم النفس؛ فإن الدراسات التي تناولت هذا المفهوم ومكوناته وأبعاده ما زالت قليلة نسبياً، ويوضح الجدول (2) مقارنة بين الأبعاد كما يطرحها عدد من الباحثين (سليمان، 2015، ص ص 40،41،42،43،44،47،48).

### جدول (2)

#### أبعاد الذكاء الانفعالي

الباحث	الأبعاد
1. جولمان	الوعي بالذات - معالجة الجوانب الوجدانية - الدافعية - التعاطف العلي - المهارات الاجتماعية
2. ماير وسالوفي	إدراك المشاعر وتعبير عنها - وضوح التفكير من خلال التحكم في المشاعر - فهم الانفعالات - إدارة الانفعالات
3. دويلوكس وهيجز	الوعي بالذات - تنظيم الذات - تحفيز الذات - التعاطف - المهارات الاجتماعية
4. لينفسون	الإدراك العاطفي - التحكم في المشاعر - الثقة والضمير الحي - فهم الآخرين الحساسية لاحتياجات نمو الآخرين ومساندتهم



5. عثمان وعبد السميع المعرفة الانفعالية — إدارة الانفعالات — تنظيم الانفعالات — التعاطف التواصل

\*ملاحظة: الجدول من إعداد الباحثة

### ضغوط العمل

إنَّ العصر الحديث وما فرضه على المرأة من واقع؛ تضمن فيه عمل المرأة في مكان بارز وواضح وأساسي، ارتبط ب بروز أدوار جديدة لها واجبات ومسؤوليات. ارتبطت بالمنزل ومسؤولياته من جهة، وبالعامل والوظيفة ومتطلباتها من جهة أخرى، والذي زاد الأعباء الملقاة على عاتق المرأة، وجعلها أكثر عرضة للضغوط النفسية والاجتماعية، التي وجهت انظار الباحثين لدراسة واقع هذه الضغوط وآثارها.

### مفهوم ضغوط العمل

يُعرف ضغط العمل بأنه شعور يراود المرء بأن عمله حمل يثقل كاهله، فلا يستطيع أن يتوقف عنه ولا أن يواصل إتمام مهامه فيه بهمة ونشاط. وقد عرف العديد من الباحثين التربويين والنفسين هذا المفهوم، إذ عرفه المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة بأنه " الاستجابات البدنية والنفسية الضارة الذي تصيب الفرد عندما تكون متطلبات العمل لا تتناسب مع الموارد واحتياجات العمال"، ويجد هذا المفهوم قبولاً واسعاً مع الكثير من الأكاديميين والباحثين (Abdin, 2008, p18).

### العوامل المسببة لضغوط العمل

أولاً: العوامل التنظيمية: بأنها تلك العوامل النابعة من داخل المؤسسة والمتولدة من أسباب داخلية بحته داخلها (الصيرفي كما ورد في الصوافي، 2018، ص18) أو المسببة للقلق وعدم الراحة وعدم التكيف مع الأحداث والتغيرات داخل المؤسسة وتختلف هذه العوامل في درجة حدتها وتأثيرها على الأفراد، نظراً لاختلاف طبيعة الأفراد في إدراك هذه الضغوط وكيفية التعامل معها (الشامان، 2005). وفيما يلي عرض لهذه العوامل:

ثانياً: طبيعة العمل: تعد طبيعة العمل أحد العوامل التنظيمية، التي تختلف حدة الضغوط فيها باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته ونوع الأنشطة التي يجب على الفرد القيام بها لإنجاز عمله، وتختلف مسببات الضغط من وظيفة لأخرى، حسب طبيعة المسؤوليات ونوعية المهام الملقاة على عاتق الفرد داخل المنظمة، وحجم الصلاحيات الموكلة له، واستقلاليته في أداء مهامه الوظيفية، فكلما زادت المسؤوليات على العامل زاد الضغط النفسي والجسدي على الفرد في المنظمة (العيسى، 2019).

### ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء

أكدت الأدبيات التي تطرقت لموضوع ضغوط العمل وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء، إلا أنه لا يوجد اتفاق واضح بين الباحثين حول طبيعة هذه العلاقة، فقد أنقسم الباحثين إلى أربعة اتجاهات وهي كالتالي:

- **اتجاه سلبي:** أن ضغوط العمل حسب هذا الاتجاه تشكل عقبات تعيق الفرد عن القيام بعمله على الوجه المطلوب. ومن أجل مواجهة هذه الضغوط يلجأ الفرد إلى إنفاق وقتا للسيطرة عليها وبالتالي تؤثر على الأداء العقلي والجسمي لديه وقد تخلق لديه نوعا من السلوكيات السلبية تجاه زملاء في العمل، وتسبب له التوتر والاحباط التي تؤثر على مستوى الدافعية لديه فينعكس ذلك على الأداء (حسين، 2013).

- **اتجاه إيجابي:** حيث ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الضغوط التي يتعرض لها الفرد على انها مثير ومحفز لظهور السلوك الإبداع وزيادة مستوى الأداء، فالضغط المنخفض يقابله أداء منخفض ولن يؤثر تحدي لدى الفرد.

- **اتجاه العلاقة المنحنية:** يأخذ ضغط العمل بناء على هذا الاتجاه ثلاث مستويات وهي: منخفض، معتدل، ومرتفع، وكل مستوى من هذه المستويات الثلاثة له تأثيره على أداء الفرد، أما المستوى المنخفض أو المعدوم فيحافظ فيه الفرد على الأداء الحالي ولا يظهر فيه أي تحسن، بينما المستوى المعتدل يحفز الفرد للعمل فيرتفع مستوى أدائه، أما ذوي المستوى المرتفع فإن الفرد فيها يستهلك طاقته من أجل التكيف والسيطرة على الضغوط وبالتالي ينعكس على أداء الفرد وإنتاجيته.

#### أبعاد ضغوط العمل:

1. غموض الدور (Ambiguity Role) "الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة" (عمار، 2006، ص36).
2. صراع الدور (Conflict Role): ينشأ عندما يواجه الفرد بالعديد من المتطلبات العمل المتناقضة، أو يفرض عليه القيام بأعمال لا يرغب في إنجازها أو يعتقد أنها خارج نطاق عمله (أبو سعده، 2008).
3. ملاءمة الدور (Appropriate Role) "المهام والأعمال والأدوار التي يكلف بها الفرد لإنجازها والقيام بها والتي تتناسب مع قدراته ومهارته العلمية والمعرفية والفكرية والجسدية أثناء الدوام الرسمي" (جمال الدين، 2019، ص8).
4. عبء الدور (Burden Role) "زيادة المهام والأدوار التي تتطلب من الفرد إنجازها والتي تتطلب مهارات عالية خلال فترة زمنية محددة" (المعمرية، 2014، ص).
5. ظروف العمل (Job Condition): أن هذا البعد يختلف عن سابقاته في حين ركزت الأبعاد السابقة على طبيعة الفرد وطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد فإن هذا البعد يركز على الظروف المادية المحيطة بالفرد في بيئة العمل كالضوء والاضاءة ودرجة الحرارة وتصميم المكتب وغيرها التي قد تعيق الفرد من القيام بمهامه الوظيفية (هيجان، 1998).

#### مصادر الضغوط لدى المعلمين

إن تقدم أي أمة من الأمم وتطورها في شتى مجالات الحياة يتأثر إلى حد كبير بمدى التطور العلمي والتكنولوجي الذي تصل إليه، لكن ما ندرکه أننا لا نصل لذلك إلا بالمعلم وزيادة كفاءته وفعاليتته. وانطلاقاً من الدور الكبير المناط للمعلم في أي نظام تعليمي، نجد أن التربويون يتفقون على اعتباره العنصر الفعال لنجاح العملية وأنه حجر الأساس. ونظراً إلى أن مهنة

التعليم من المهن التي تمد المجتمع بالعناصر البشرية المؤهلة علمياً واجتماعياً وفنياً وأخلاقياً، فإن هذا يتطلب أن يؤدي المعلم أدواره المتعددة بكفاءة دون شعور بعدم القدرة على السيطرة على انفعالاته.

يتعرض المعلمون إلى ضغوط عديدة، تؤثر على تفاعلهم مع الحصة الصفية ورضاهم عن مهنتهم منعكس ذلك أدائهم المهني.

### الذكاء الانفعالي والعمل

بما أن أغلب ساعات اليوم يقضيها الفرد في العمل فإن مكان العمل يكون أكثر مكان بحاجة لتنمية الذكاء الانفعالي من أي مكان آخر بهدف زيادة الدافعية والتنافس للعمل مما يساهم في زيادة الإنتاجية والترقي الوظيفي والصحة الجسمية والنفسية للفرد (السمادوني، 2007).

ففي مواقف العمل يعد الذكاء الانفعالي أكثر أهمية من الذكاء العام، حيث للذكاء الانفعالي دور مهم في دفع الفرد راد نحو الوصول للهدف، والأخذ بيده في تحقيق النجاح (أبو الخير، وأبو شعيرة، 2017).

ومن الأهمية بمكان أن يتمتع الموظفون بذكاء مرتفع، حيث إن الموظفين ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يتميزون بقدرات تجعلهم أكثر قدرة على العمل، ويزيد من فاعلية أدائهم فينعكس إيجابياً في كفاءة المؤسسة واستقرارها وتميزها وتحسين الإنتاجية لديها، كما أنهم يتسمون بالمرونة الكافية، لأنهم يركزون على حل الصراعات واضعين الصعاب جانباً. ولديهم القدرة على خلق علاقات جيدة، مما يوجد ثقة وتناغم داخل فريق العمل، والقدرة على التعاطف مع الآخرين، وفهم منطق المؤسسة التي يعملون بها ويطوعون مشاعرهم الشخصية لخدمة أغراض المؤسسة التي يعملون بها (عليان، 2016).

## 2.2. الدراسات السابقة

### 1.2.2. الدراسات التي تناولت (المتغيرين معاً) الذكاء الانفعالي وضغوط العمل

أجرى موهانتي وشبرا (Mohanty&Chhabra,2013) دراسة بعنوان " العلاقة بين الذكاء الانفعالي والضغوط المهنية لدى عينة المدراء " هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء الانفعالي والضغوط المهنية لدى عينة المديرين. وهدفت أيضاً إلى معرفة ما إذا كان الذكاء الانفعالي والضغوط المهنية يختلفان باختلاف مستويات الإدارة. وأظهرت نتائج تحليل التباين أن الذكاء الانفعالي وإجهاد العمل يختلفان بشكل كبير في المستويات الثلاث للإدارة مع تسجيل المديرين الأكبر سناً نتائج أفضل في اختبار الذكاء الانفعالي من نظرائهم الأصغر سناً. ومع ذلك، وجد أن الضغط الذي يعاني منه المديرين الأكبر سناً أقل من المستويين الآخرين.

أجرى يماني، شهابي وهاجنيش (Yamani,Shahbi&Haghani,2014) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس من جامعة أصفهان للعلوم الطبية، وأشارت النتائج إلى أن الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي العالي لديهم ضغوط عمل أقل. وبما أنه يمكن تعليم الذكاء الانفعالي، فمن المتوقع أن يتم تخفيض الضغط لدى أعضاء هيئة التدريس وتدريبهم على الذكاء الانفعالي. لذلك، فمن المستحسن عمل دورات تدريبية قصيرة الأجل والمصممة على أساس مفاهيم الذكاء الانفعالي للمعلمين.

بينما هدفت دراسة رزق (2015) إلى الكشف عن مستوى كل الذكاء الانفعالي والمسؤولية الاجتماعية والضغط المهنية لدى متخذي القرار بوزارة التربية والتعليم بقطاع غزة، والكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من الذكاء الانفعالي والضغط المهنية والعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والضغط المهنية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، فأسفرت النتائج أن مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى المسؤولية الاجتماعية لدى عينة الدراسة مرتفع والوزن النسبي للدرجة الكلية للضغط المهنية متوسط. كما أنه توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والضغط المهنية وبين المسؤولية والضغط المهنية لدى متخذي القرار في وزارة التربية والتعليم وكانت العلاقة سالبة.

هدفت دراسة لينج وآخرين (Liang et al,2017) إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على الذكاء الانفعالي والدافع الخارجي تجاه الأداء الوظيفي بين المعلمين في المدارس الابتدائية الحكومية في ماليزيا، إلى جانب أن هذه الدراسة توفر المعلومات المتعلقة بالمتغير الذي سيكون الأكثر فاعلية في تحقيق أداء أفضل للمعلمين في المدارس الابتدائية الحكومية، وقد أظهرت النتائج إلى أن جميع قيم معامل ألفا للعوامل التي تم اختبارها في هذا البحث تتراوح (من 0.66 إلى 0.79)، وكل هذه العوامل أظهرت علاقة إيجابية للذكاء الانفعالي والدافع الداخلي مع الأداء الوظيفي.

وأما دراسة العقون وعبدالقادر (2018) فقد هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل لدى عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، وتوصلت النتائج إلى عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي وضغوط العمل حسب متغيرات، الجنس، العمر، الأقدمية المهنية، الحالة الاجتماعية، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء الانفعالي حسب متغير الحالة الاجتماعية.

### 2.2.2. دراسات تناولت الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات

بينما هدفت دراسة العتوم (2014) إلى الكشف عن درجة مستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمات الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة جرش وعلاقته باتجاهاتهن نحو مهنة التدريس، واستخدمت مقياس الذكاء الانفعالي، وأشارت النتائج أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمات الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة جرش من وجهة نظرهن كان متوسطاً، كما إن اتجاهاتهن نحو المهنة كانت متوسطة، وكشفت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الذكاء الانفعالي واتجاهات معلمات الصفوف الثلاثة الأولى نحو مهنة التدريس، وقد وجدت فروق إحصائية لمستوى الذكاء الانفعالي واتجاهاتهن نحو مهنة التدريس تعزى للمستوى التعليمي (الصف)، وكانت الفروق لصالح معلمات الصف الثاني عند مقارنتها مع معلمات الصف الثالث ومعلمات الصف الأول في الدرجة الكلية.

وهدف دراسة راشد، باجو، وبتول (Rashid,Bajwa&Batool,2016) إلى تحديد التأثير العميق للذكاء الانفعالي على الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لموظفي البنك. وقد أظهرت النتائج أن الذكاء الانفعالي يتنبأ بشكل كبير بالضغط الوظيفية، وأن الذكاء الانفعالي له علاقة إيجابية بالالتزام التنظيمي، والضغط المهنية والرضا الوظيفي على التوالي. يقترح هذا البحث أن الذكاء الانفعالي يجب أن يكون جزءاً من تدريب الموظفين لدعم قدرة الموظفين على تطوير أداء ناجح في مؤسساتهم.

وهدفت دراسة الغافرية (2017) إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى معلمات الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عُمان في ضوء متغير التخصص والخبرة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيًا العلاقة بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى معلمات الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عُمان، وأتضح وجود درجة كبيرة من الذكاء الانفعالي لدى المعلمات، واحتل بعد التعاطف مع الآخرين المرتبة الأولى.

وتم إجراء دراسة داروك ونارجاث (Daroch & Nargath, 2018) بعنوان الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوتر لدى معلمي المعاهد المهنية، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي بالقدرة على إدارة التوتر. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين كل من الذكاء الانفعالي وقلة التوتر، علاوة على ذلك فإن الأداء الذي يتسم بالذكاء الانفعالي يساعد على وجود ثقافة تنظيمية جيدة وعلاقة صحية بين الزملاء ويقلل من التوتر.

### 3.2.2. دراسات تناولت ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات

هدفت دراسة قاجه (2010) إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يعانيها معلمو المرحلة الابتدائية، وذلك بالإجابة على التساؤل الآتي: ما أهم مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة؟ وأشارت النتائج أن الدرجة الكلية للضغوط كانت درجة متوسطة، وإن هذه النتائج توضح أن المعلمين يشهدون مجموعة من الضغوط في العمل تجعلهم يعيشون في حالة من القلق، والتوتر، والضيق مما يشير إلى أهمية اقتراح حلول لهذه الضغوط للقضاء عليها أو التخفيف منها على الأقل.

وأجرى العمرات (2011) دراسة هدفت من خلالها إلى التعرف على الأساليب التي يستخدمها مديرو المدارس في منطقة الطفيلة لمساعدة المعلمين على مواجهة الضغوط المهنية، وأظهرت النتائج أن درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لأساليب إدارة مديري المدارس للضغوط المهنية التي تواجه المعلمين جاء بدرجة عالية. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) وعلى جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغيرات الدراسة المستقلة وخلصت الدراسة أن أكثر الأساليب استخداماً من قبل مديري إدارة الضغوط المهنية لدى المعلمين هي أسلوب القيادة الفاعلة، ثم يليه الثقافة التنظيمية للمدرسة، وبعده تقييم أداء المعلمين.

أما دراسة ساجنا (Sagna, 2011) فقد هدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الضغوط المهنية والتمثلة في ثلاث متغيرات مستقلة وهي الزملاء، وسوء سلوك الطالب، وعبء العمل، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في العلاقة بين الزملاء والضغوط المهنية، وظهر كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في العلاقة بين سلوك الطالب والضغوط المهنية وقدمت اقتراحات لإجراء مزيد من البحوث عن طرق الحد من التوتر بين معلمي المدارس الثانوية (المعمرية، 2014).

وأجرت الغدانية (2014) دراسة هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين الذكاء الروحي والضغوط المهنية لدى بعض موظفي الدوائر الحكومية في محافظة مسقط بسلطنة عُمان، وأظهرت النتائج أن مستويات الذكاء الروحي كانت لدى أفراد العينة عالية وأما مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد العينة كانت متوسطة وبينت نتائج الدراسة وجود ارتباط سالب مابين

درجات الذكاء الروحي ودرجات الضغوط المهنية وأن درجات الذكاء الروحي تسهم ولكن بقدر منخفض في التنبؤ بدرجات الضغوط المهنية لدى أفراد العينة

أما دراسة المشرفي (2014) فقد هدفت إلى التعرف على درجة الضغوط المهنية وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عُمان والعلاقة بينهما من وجهة نظر الإداريين، وأشارت النتائج - أن درجة الضغوط المهنية ودرجة الحراك المهني في المديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عُمان جاءت متوسطة، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الوظيفة الحالية والمؤهل العلمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تعزى إلى سنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة القصيرة في محور غموض الدور.

### 3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

تناولت الدراسة في هذا الفصل توصيفاً لأهم الإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة، مستعرضه من خلاله وصف المنهج الدراسة ومجتمع الدراسة ووصفا لعينة الدراسة المستخدمة وتتضمن مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس ضغوط العمل المستخدم لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من صدق وثبات الأدوات والخطوات التي اتبعت لتنفيذ الدراسة إجرائياً، ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة للإجابة على تساؤلات الدراسة.

#### 1.3. منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وللإجابة على تساؤلاتها استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وهو "استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر، بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى" (العزاوي، 2008، ص97).

#### 2.3. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات الحلقة الأولى في مدارس التعليم الأساسي بولاية نزوى في محافظة الداخلية التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان للعام الدراسي 2020/2019م موزعات على (11) مدرسة البالغ عددهن (568) معلمة، تم التواصل مباشرة من قبل الباحثة مع موظف قسم الإحصاء بمديرية الداخلية للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية، وقام بتزويدها بجدول يضم عدد مدارس الحلقة الأولى بولاية نزوى، وعدد المعلمات في كل مدرسة تبعاً للإحصائية الصادرة من قسم الإحصاء بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية للعام الدراسي (2020/2019م)، ويوضح جدول (3) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المدارس المستهدفة:

#### جدول (3)

توزيع مجتمع الدراسة حسب المدارس المستهدفة

م	المدارس	عدد المعلمات	النسبة %
1	فرق للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	63	11%

2	فلج دارس للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	56	10%
3	مدينة العلم للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	51	9%
4	الوادي الأبيض للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	52	9%
5	شعلة العلم للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	45	8%
6	المزن للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	43	7%
7	ربوع الجبل الأخضر للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	44	8%
8	جواهر الأدب للتعليم الأساسي للصفوف (4-1) مسائي	57	10%
9	واحة الفكر للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	44	8%
10	بركة الموز للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	67	12%
11	شمس النهضة للتعليم الأساسي للصفوف (4-1)	46	8%
المجموع		568	100%

### 3.3. عينة الدراسة

قامت الباحثة بإرسال استبانة إلكترونية لمنسقات مدارس الحلقة الأولى وقامت بعدها كل منسقة بإرسال الاستبانة للمعلمات التابعة لمدرستها، وقد قامت البعض منهن بتعبئتها، وبذلك تكونت العينة النهائية من (208) معلمة تم اختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة وبما يمثل ما نسبته (37%) من مجتمع الدراسة الأصلي، في مدارس الحلقة الأولى بولاية نزوى ضمن ثلاثة مجالات يدرسها طلاب الحلقة الأولى من التعليم الأساسي وهي: معلمات المجال الأول، معلمات المجال الثاني، ومجال آخر، من سنوات خبرة مصنفة ضمن فئتين هي (أقل من 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات) حسب ما تقتضيه أهداف الدراسة، ويوضح جدول (4) وصفا للعينة الأساسية وفق التخصصات وسنوات الخبرة.

#### جدول (4)

##### العينة الأساسية وفقا للتخصص وسنوات الخبرة

التخصص	سنوات الخبرة			النسبة المئوية	المجموع	النسبة المئوية
	أقل من 10 سنوات	النسبة المئوية	أكثر من 10 سنوات			
مجال أول	30	32%	64	94	68%	100%
مجال ثان	29	48%	32	61	52%	100%
أخرى	29	55%	24	53	45%	100%
المجموع	88	42%	120	208	58%	100%

### 4.3. متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية: - الذكاء الانفعالي - ضغوط العمل  
- المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في:

- التخصص ويضم: (معلمات المجال الأول، معلمات المجال الثاني ومعلمات المجال الثالث).
- سنوات الخبرة وتصنف إلى: (أقل من 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات).

### 5.3. أدوات الدراسة:

1. مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد عثمان ورزق (2001).

2. مقياس ضغوط العمل من إعداد المعمرية (2014).

#### المقياس الأول: مقياس الذكاء الانفعالي

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد عثمان ورزق (2001)، والذي يتكون في صياغة الأولية من (58) فقرة، موزعه على خمسة أبعاد (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي)، وقد توزعت فقرات المقياس على الأبعاد بشكل غير متساوي، ويوضح جدول (5) توزيع مقياس الذكاء الانفعالي على أبعاده الخمسة:

#### جدول (5)

##### توزيع مقياس الذكاء الانفعالي على أبعاده الخمسة

أرقام الفقرات	عدد المفردات	ث
3-5-8-9-10-11-13-14-15- 21-22-23- 24- 26-40-42-43-46	18	إدارة الانفعالات
28-30-31 -33-37-44-45-47	8	التعاطف
16-17-19-20-25-27-48	7	تنظيم الانفعالات
-41-18-12- 7-6-4 -2- 1	8	المعرفة الانفعالية
29-32-34-35-36-38-39	7	التواصل الاجتماعي

#### الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الانفعالي

##### صدق المقياس

للتحقق من صدق وثبات المقياس في بيئة الدراسة الحالية، تم التحقق من صدق المقياس بعدة طرق:



## أولاً: الصدق الظاهري

قامت الباحثة بعرض مقياس الذكاء الانفعالي على مجموعة من المتخصصين في الإرشاد النفسي وعلم النفس في جامعة نزوى، وجامعة السلطان قابوس، والكلية التطبيقية بالرسنق، وأصحاب الاختصاص في علم النفس والإرشاد النفسي من خارج السلطنة والبالغ عددهم (14) كما هو موضح في الملحق (1)، لإبداء آرائهم وملاحظاتهم والتأكد من أن فقرات الأداة تقيس الهدف الذي وضعت من أجله من حيث الصياغة اللغوية ووضوح الفقرات ومراعاة صحة المعلومات الواردة فيها وملاءمتها وتم استرجاع النسخ الموزعة على لجنة التحكيم، وبعد ذلك تم إجراء حصر لآراء المحكمين والأخذ بملاحظاتهم بإعادة صياغة بعض الفقرات، وحذف بعض الفقرات، حيث تم حذف عدد (1) من الفقرات من بعد إدارة الانفعالات، وحذف عدد (4) فقرات من بعد التعاطف، وعدد (2) فقرتين من بعد تنظيم الانفعالات و(3) فقرات من بعد المعرفة الانفعالية، ونقل بعض الفقرات للمحاور التي تتناسب معها، وتعديل صياغة (36) فقرة في المقياس المعد. ومن ذلك، استقر المقياس في صورته النهائية على (48) فقرة بعد الأخذ بآراء المحكمين.

## ثانياً: صدق مفردات المقياس

قامت الدراسة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه في مقياس الذكاء الانفعالي:

## جدول (6)

معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل مفردة والبعد الذي تنتمي إليه

رقم المفردة	معامل الارتباط	رقم المفردة	معامل الارتباط	رقم المفردة	معامل الارتباط
1	.31*	17	.68*	33	.73*
2	.46*	18	.52*	34	.72*
3	.38*	19	.71*	35	.82*
4	.36*	20	.67*	36	.69*
5	.48*	21	.59*	37	.66*
6	.61*	22	.57*	38	.73*
7	.58*	23	.59*	39	.77*
8	.62*	24	.63*	40	.29*
9	.62*	25	.56*	41	.85*
10	.61*	26	.64*	42	.55*
11	.53*	27	.64*	43	.55*
12	.58*	28	.64*	44	.64*
13	.63*	29	.61*	45	.63*
14	.65*	30	.76*	46	.20*

.74*	47	.64*	31	.64*	15
.63*	48	.68*	32	.31*	16

\*دالة عند مستوى  $(0.01=\alpha)$

يتضح من جدول (6) أن جميع قيم معاملات الارتباط لفقرات مقياس الذكاء الانفعالي كانت ذات درجات متفاوتة، إذ بلغ معامل الارتباط ما بين (0.20 – 0.85)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من أو يساوي  $(0.01=\alpha)$ ، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فقرة ذات ارتباط سالب، أو فقرة تقل درجة ارتباطها عن القيمة (0.20).

كما قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية للمقياس، باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وجدول (7) يوضح ذلك:

### جدول (7)

معامل ارتباط كل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي مع الدرجة الكلية له

م	أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي	معامل الارتباط
1	إدارة الانفعالات	0.89**
2	التعاطف	0.78**
3	تنظيم الانفعالات	0.86**
4	المعرفة الانفعالية	0.65**
5	التواصل الاجتماعي	0.80**

\*\*دالة عند مستوى  $(0.01=\alpha)$

### الثبات

قامت الباحثة بحساب معامل ثبات مقياس الذكاء الانفعالي ككل باستخدام معامل (Alpha Cronbach) للتحقق من فاعلية فقرات المقياس، وجدول (8) يوضح قيمة معامل ألفا لكرونباخ للمقياس ككل.

### جدول (8)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي

أبعاد المقياس	عدد المفردات	معامل ألفا كرونباخ
إدارة الانفعالات	18	0.89
التعاطف	8	0.80
تنظيم الانفعالات	7	0.79

0.83	8	المعرفة الانفعالية
0.69	7	التواصل الاجتماعي
0.91	48	المقياس ككل

يتضح من جدول (8) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الذكاء الانفعالي تراوحت بين (0.69 – 0.89)، وبلغ معامل الثبات العام ألفا كرونباخ للمقياس (0.91) وهي قيمة ذات درجة مقبولة في العلوم الإنسانية (Ursachi, Horodnic & Zait, 2015).

### تصحيح المقياس

تم اعتماد تصحيح كل فقرة من فقرات الذكاء الانفعالي على التدرج الخماسي (دائماً، عادة، أحياناً، نادراً، لا يحدث)، وأعطى التدرج الخماسي (ليكرت) الأوزان (5، 4، 3، 2، 1)، إذ يعطى للبديل (دائماً) الدرجة (5)، في حين يعطى للبديل (أبداً) الدرجة (1)، ولأجل استخراج الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي تجمع الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في إجابته على فقرات المقياس (48) فقرة.

### المقياس الثاني: مقياس ضغوط العمل

بعد اطلاع الباحثة على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة في الكتب والدراسات العلمية ومنها: (أبو دوابه، 2018؛ والمشرقي، 2014؛ والراسبيبة والرقمية، 2012؛ والغدانية، 2011؛ والحراصي، 2006) استقرت الباحثة على مقياس ضغوط العمل والذي أعدته المعمرية (2014)، والذي يتكون من (26) فقرة، موزعه على خمسة من الأبعاد (صراع الدور، عبء الدور، ملاءمة الدور، غموض الدور، ظروف العمل).

### جدول (9)

#### توزيع فقرات مقياس ضغوط العمل على أبعاده

أرقام الفقرات	عدد المفردات	أبعاد مقياس ضغوط العمل
1-2-3-4-5-6	6	صراع الدور
7-8-9-10-11-12-13	7	عبء الدور
14-15-16-17-18	5	ملاءمة الدور
19-20-21-22	4	غموض الدور
23-24-25-26	4	ظروف العمل

## تصحيح المقياس

شملت مفردات ضغوط العمل الصياغة الإيجابية والسلبية، إذ بلغت العبارات السلبية (7) فقرات وهي (2-11-21-22-23-24-26) في حين بلغت الفقرات الإيجابية (19) وهي: (1-3-4-5-6-7-8-9-10-12-13-14-15-16-17-18-19-20-25) وتصحح كل مفردة من مفردات ضغوط العمل على التدرج الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أرفض، أرفض بشدة) وأعطى التدرج الخماسي (ليكرت) الأوزان (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي، ولأجل استخراج الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل تجمع الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في إجاباته على مفردات المقياس الـ (26) مفردة، لذا فإن أعلى درجة يمكن الحصول عليها هي (5) درجات وأدنى درجة هي (1) درجة حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى تمتع المفحوص بضغط عمل منخفض، وتشير الدرجة المنخفضة إلى تمتع المفحوص بضغط عمل مرتفع.

## جدول (10)

## المعيار المستخدم لتصحيح المقياسين

الترميز	المعيار	المتوسط الحسابي	المستوى
1	غير موافق إطلاقاً	1.79 - 1.00	منخفض جداً
2	غير موافق	2.59 - 1.80	منخفض
3	محايد	3.39 - 2.60	متوسط
4	موافق	4.19 - 3.40	مرتفع
5	موافق بشدة	5.00 - 4.20	مرتفع جداً

## الخصائص السيكومترية لمقياس ضغوط العمل

## صدق المقياس

للتحقق من صدق وثبات المقياس في بيئة الدراسة الحالية، تم التحقق من صدق المقياس بعدة طرق:

## أولاً: الصدق الظاهري

قامت الباحثة بعرض مقياس ضغوط العمل على مجموعه من المتخصصين في الإرشاد النفسي وعلم النفس في جامعة نزوى، وجامعة السلطان قابوس، والكلية التطبيقية بالرسناق، وأصحاب الاختصاص في علم النفس والإرشاد النفسي من خارج السلطنة والبالغ عددهم (15)، لإبداء آرائهم وملاحظاتهم والتأكد من أن فقرات الأداة تقيس الهدف الذي وضعت من أجله من حيث الصياغة اللغوية، ووضوح الفقرات، ومراعاة صحة المعلومات الواردة فيها، وملائمتها، وبعد ذلك تم إجراء حصر لآراء المحكمين والأخذ بملاحظاتهم بإعادة صياغة بعض الفقرات فقد تم تعديل صياغة (13) فقرة وتم حذف عدد (2) فقرة من بعد صراع الدور، وعدد (1) فقرة من كل من بعد عب الدور، غموض الدور، والظروف العمل، ونقل بعض الفقرات للأبعاد التي تتناسب معها، واستقر المقياس في صورته النهائية على (26) فقرة بعد الأخذ بآراء المحكمين.

## ثانيًا: صدق مفردات المقياس

ولحساب دلالات الصدق، ومؤشرات الثبات لمقياس ضغوط العمل، واستخدمت هذه العينة للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة الحالية، وقامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات مقياس ضغوط العمل:

## جدول (11)

معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والبعد الذي تنتمي إليه

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
.67*0	19	.41*0	10	.20*0	1
.75*0	20	.24*0	11	.39*0	2
.53*0	21	.61*0	12	.64*0	3
.58*0	22	.71*0	13	.64*0	4
.76*0	23	.71*0	14	.74*0	5
.67*0	24	.75*0	15	.69*0	6
.45*0	25	.65*0	16	.63*0	7
.67*0	26	.72*0	17	.55*0	8
		.67*0	18	.46*0	9

\*دالة عند مستوى ( $\alpha=0.01$ )

يتضح من جدول (11) أن قيم معاملات الارتباط لفقرات مقياس ضغوط العمل كانت ذات درجات متفاوتة، إذ بلغ معامل الارتباط ما بين (0.20 – 0.76)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من أو يساوي ( $\alpha=0.01$ ) كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فقرة ذات ارتباط سالب، أو فقرة تقل درجة ارتباطها عن القيمة (0.20).

كما قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين أبعاد مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس، باستخدام معامل ارتباط بيرسون، و جدول (12) يوضح ذلك:

## الجدول (12)

معامل ارتباط كل بعد من أبعاد مقياس ضغوط العمل مع الدرجة الكلية له

م	أبعاد مقياس ضغوط العمل	معامل الارتباط
1	صراع الدور	0.80**
2	عبء الدور	0.80**

0.81**	ملاءمة الدور	3
0.76**	غموض الدور	4
0.54**	ظروف العمل	5

يتضح من جدول (12) أن معامل الارتباط بين أبعاد مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية لمقياس قد تراوح ما بين (0.54 – 0.81)، وهذا يدل على معاملات ارتباط مناسبة لأغراض الدراسة الحالية.

#### الثبات

قامت الباحثة بحساب معامل ثبات مقياس ضغوط العمل ككل باستخدام معامل ((Alpha Cronbach)) للتحقق من فاعلية فقرات المقياس، و جدول (13) يوضح قيمة معامل ألفا لكرونباخ للمقياس ككل:

#### جدول (13)

##### معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس ضغوط العمل

معامل ألفا كرونباخ	عدد المفردات	أبعاد مقياس ضغوط العمل
0.75	6	صراع الدور
0.74	7	عبء الدور
0.74	5	ملاءمة الدور
0.81	4	غموض الدور
0.79	4	ظروف العمل
0.82	26	المقياس ككل

يوضح جدول (13) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس ضغوط العمل تراوحت بين (0.74 – 0.81)، أما المقياس ككل فقد بلغ معامل الثبات له (0.82)، وهذا يشير إلى أن مقياس ضغوط العمل يتسم بالثبات ويصلح لأغراض الدراسة الحالية.

#### 6.3. إجراءات الدراسة:

- قبل التحقق من صلاحية أدوات الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها والإخراج بالصور النهائية لمقياس كل من الذكاء الانفعالي وضغوط العمل قامت الباحثة باستخراج إحصائية من المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية (قسم الإحصاء) لسحب عينة الدراسة، إذ اتضح إجمالي عدد معلمات الحلقة الأولى (568) تم توزيعهن على المدارس في ولاية نزوى فقط.

- قامت الباحثة بتطبيق مقياس الذكاء الانفعالي وضغوط العمل على عينة أساسية، وأشرفت الباحثة على تطبيق الأدوات بالتنسيق مع أحد الإداريات في كل مدرسة وتوزيعها الإلكتروني على المعلمات. وتضمن المقياس تعليمات متعلقة بالمحافظة على السرية، وعدم استخدام المعلومات لأغراض أخرى غير البحث العلمي.

### 7.3. المعالجة الإحصائية

- استخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية والوصفية والتحليلية المناسبة في استخراج النتائج لكل سؤال من أسئلة الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) على النحو الآتي:
- تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) ومعامل الارتباط ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة.
- تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على السؤال الأول والثاني.
- تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression)، واحتساب معامل الارتباط؛ للإجابة على السؤال الثالث
- تم استخدام اختبار (T-Test)، واختبار تحليل التباين الثنائي (Two way-ANOVA)؛ للإجابة على السؤال الرابع والخامس.

### 4. نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وتفسيره

والذي نص على: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لكل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي وجدول (14)

#### جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي

م	الرتبة	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
3	1	تنظيم الانفعالات	4.00	0.57	مرتفع
5	2	التواصل الاجتماعي	3.92	0.63	مرتفع
2	3	التعاطف	3.87	0.62	مرتفع
4	4	المعرفة الانفعالية	3.64	0.41	مرتفع

مرتفع	0.52	3.60	إدارة الانفعالات	5	1
مرتفع	0.44	3.72	الذكاء الانفعالي ككل		

يتضح من جدول (14) أن مستوى الذكاء الانفعالي العام لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى جاء مرتفعاً، وبمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وانحراف معياري بلغ (0.44)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي بين (3.60 – 4.00)، كان أعلاها بعد تنظيم الانفعالات بمتوسط حسابي (4.00)، وانحراف معياري بلغ (0.57)، بمستوى مرتفع، ثم جاء بعد التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.92)، وانحراف معياري بلغ (0.63)، بمستوى مرتفع، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء بعد إدارة الانفعالات بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري بلغ (0.52)، بمستوى مرتفع.

#### البعد الأول: إدارة الانفعالات

يتبين من جدول (15) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد إدارة الانفعالات تراوحت بين (2.58 – 4.60)، أي أنها جاءت بمستوى مرتفع وكانت الفقرة (5) والتي نصها "مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.60) بمستوى مرتفع جداً، وتفسر الباحثة أن المعلمات لديهن مشاعر صادقة واستقرار نفسي وقدرة على تنظيم الانفعالات وثقة نفسية عالية تساعدن على النجاح في مواقف الحياة المختلفة، في المقابل جاءت الفقرة (42) والتي نصها "عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب" هي الأقل بمتوسط حسابي بلغ (2.58)، بمستوى منخفض.

#### البعد الثاني: التعاطف

#### جدول (15)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد التعاطف

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
28	1	أنا مستمع جيد لمشاعر الآخرين	4.48	0.82	مرتفع جداً
30	2	لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	4.01	0.88	مرتفع
33	3	أنا منسجم مع أحاسيس الآخرين.	3.95	0.88	مرتفع
31	4	لدي إحساس بالاحتياجات العاطفية للآخرين	3.93	0.86	مرتفع
37	5	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.	3.82	0.92	مرتفع
44	6	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الإفصاح عنها	3.65	0.92	مرتفع
45	7	يجعلني إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين مشفق عليه	3.60	1.08	مرتفع



رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
47	8	أستطيع الإحساس بمشاعر الآخرين الكامنة	3.49	0.95	مرتفع
		التعاطف ككل	3.87	0.62	مرتفع

يتضح من جدول (15) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد التعاطف تراوحت بين (3.49-4.48)، جاءت أعلاها الفقرة (28) والتي نصها "أنا مستمع جيد لمشاعر الآخرين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48) وبمستوى مرتفع جداً، وتفسر الباحثة أن المعلمات لديهن قدرة جيدة في الاستماع لمشاعر الآخرين وفهمها والتعامل معها مما يساعدها ذلك على النجاح في علاقتها مع الآخرين وجاءت الفقرة (47) والتي نصها "أستطيع الإحساس بمشاعر الآخرين الكامنة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.49) وبمستوى مرتفع.

#### البعد الثالث: تنظيم الانفعالات

#### جدول (16)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد تنظيم الانفعالات

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
25	1	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني	4.48	0.73	مرتفع جداً
20	2	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل إمكانياتي	4.46	0.70	مرتفع جداً
19	3	أنجز الأعمال بهدوء	4.18	0.92	مرتفع
27	4	أستطيع السيطرة على عواظي عند إنجاز أعمالي.	4.14	0.83	مرتفع
48	5	أستطيع السيطرة على مشاعر الإجهاد التي تعيق ادائي لأعمالي	3.76	0.91	مرتفع
17	6	استمتعت بالعمل، حتى لو كان مملاً	3.62	1.09	مرتفع
16	7	اتسم بالهدوء عندما أفضل في تحقيق نتائج سريعة	3.37	1.01	متوسط
		تنظيم الانفعالات ككل	4.00	0.57	مرتفع

يتبين من جدول (16) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد تنظيم الانفعالات تراوحت بين (3.37-4.48)، حيث جاءت الفقرة (25) والتي نصها "أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48) وبمستوى مرتفع جداً، وتفسر الباحثة هذه النتيجة على أن المعلمات لديهن قدرة على تنظيم انفعالاتهن والتركيز على الأعمال والمهام التي تطلب منهم فتتجزأ بمهاره واتقان متجاوزة بذلك الضغوط التي تتعرض لها خلال عملها في المقابل كانت الفقرة (16) والتي نصها "اتسم بالهدوء عندما أفضل في تحقيق نتائج سريعة" هي الأقل بمتوسط حسابي بلغ (3.37) وبمستوى متوسط.

## البعد الرابع: المعرفة الانفعالية

## جدول (17)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد المعرفة الانفعالية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
6	1	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الأوقات	4.36	0.78	مرتفع جداً
18	2	أحاول أن أكون مبتكراً مع تحديات الحياة	3.95	0.93	مرتفع
7	3	أستطيع التعبير عن مشاعري بسهولة	3.84	1.03	مرتفع
2	4	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	3.82	0.92	مرتفع
41	5	يغمرنى المزاج السيئ أثناء التعامل مع الآخرين	3.79	1.01	مرتفع
1	6	استخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في إدارة حياتي	3.54	1.02	مرتفع
12	7	أهمل الانفعالات السلبية في المواقف المختلفة	3.33	0.99	متوسط
4	8	ترشدني مشاعر السلبية في التعامل مع الآخرين	2.50	1.17	منخفض
		المعرفة الانفعالية ككل	3.64	0.62	مرتفع

يتبين من جدول (17) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد المعرفة الانفعالية تراوحت بين (2.50-4.36)، حيث جاءت الفقرة (6) والتي نصها "أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الأوقات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36) وبمستوى مرتفع جداً.

## البعد الخامس: التواصل الاجتماعي

## جدول (18)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد التواصل الاجتماعي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
36	1	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.	4.21	0.79	مرتفع جداً
39	2	أستطيع التواصل بفعالية مع الآخرين.	4.05	0.87	مرتفع
32	3	أفهم دلالات الإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين	3.99	0.82	مرتفع
35	4	لدي قدرة على التأثير في الآخرين.	3.82	0.86	مرتفع
34	5	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.	3.79	0.98	مرتفع

مرتفع	0.88	3.68	يمكنني التأثير على الآخرين في تحديد أهدافهم	6	38
منخفض	1.07	2.21	تضايقتي الأسئلة المتكررة من الآخرين	7	29
مرتفع	0.63	3.92	التواصل الاجتماعي ككل		

يتضح من جدول (18) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد التواصل الاجتماعي تراوحت بين (2.21 – 4.21)، جاءت أعلاها الفقرة (3) والتي نصها "اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.21) وبمستوى مرتفع.

#### ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وتفسيره

#### الذي نص على: ما مستوى ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى؟

لمعرفة مستوى ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى؛ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لكل بعد من أبعاد مقياس ضغوط العمل، وجدول (19) هذه النتائج.

#### جدول (19)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط العمل

م	الرتبة	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
2	1	عبء الدور	3.02	0.52	متوسط
1	2	صراع الدور	2.64	0.62	متوسط
3	3	ملاءمة الدور	2.53	0.75	منخفض
4	4	غموض الدور	2.30	0.62	منخفض
5	5	ظروف العمل	2.27	0.58	منخفض
		المقياس ككل	2.61	0.46	متوسط

يتضح من جدول (19) أن مستوى ضغوط العمل العام لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى جاء متوسطاً، وبمتوسط حسابي بلغ (2.61)، وانحراف معياري بلغ (0.46)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس ضغوط العمل بين (2.27 – 3.02)، كان أعلاها محور عبء الدور بمتوسط حسابي (3.02) وبمستوى متوسط، وجاء أقلها بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي (2.27) وبمستوى منخفض، وبلغ المتوسط الحسابي ككل (2.61)؛ مما يدل ذلك على أن مستوى ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بمدارس ولاية نزوى متوسط.

## البعد الأول: صراع الدور

يتبين من جدول (20) أنظر الملحق رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد صراع الدور تراوحت بين (1.65-3.54)، حيث جاءت الفقرة (1) والتي نصها "أكلف بإنجاز عدة مهام ومسؤوليات في وقت واحد" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.54) وبمستوى مرتفع، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى المهام والأعمال المطلوبة من معلمة الحلقة الأولى إنجازها في وقت واحد.

## البعد الثاني: عبء الدور

## جدول (20)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد عبء الدور

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10	1	تزعجني قلة اهتمام أولياء الأمور بمتابعة أبنائهم	3.99	1.10	مرتفع
13	2	يطلب مني تحسين وتطوير أدائي باستمرار	3.69	1.13	مرتفع
12	3	أشعر بزيادة أعباء العمل مع مرور الوقت	3.68	1.01	مرتفع
8	4	أفقد صبري عندما لا يستجيب طلابي لتوجيهاتي الدراسية	2.65	1.07	متوسط
7	5	أشعر أن المهام والمسؤوليات المكلفة بها صعبة ومعقدة	2.44	1.06	منخفض
9	6	يتطلب عملي وجودي في المدرسة في غير أوقات الدوام الرسمي	2.36	1.20	منخفض
11	7	يتسم توزيع العمل بين المعلمات بالعدالة	2.31	1.02	منخفض
		عب الدور ككل	3.02	0.52	متوسط

يتضح من جدول (20) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد عبء الدور تراوحت بين (2.31-3.99) محتمل بذلك المرتبة الأولى، جاءت أعلاها الفقرة (10) والتي نصها "تزعجني قلة اهتمام أولياء الأمور بمتابعة أبنائهم" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.99) وبمستوى مرتفع.

## البعد الثالث: ملاءمة الدور

## جدول (21)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد ملاءمة الدور

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
14	1	يطلب مني القيام بمهام وأعمال غير ضرورية حسب وجهة نظري	3.22	1.04	مرتفع جدًا

مرتفع	1.17	2.97	توجد قلة في برامج التنمية المهنية المقدمة لي	2	16
مرتفع	1.08	2.62	يطلب مني جهد يفوق قدراتي ومهاراتي في العمل	3	17
مرتفع جدا	1.11	2.08	أكلف بأعمال تتعارض مع مبادئ الشخصية	4	15
مرتفع	0.97	1.77	أجد صعوبة في التعامل مع التلاميذ	5	18
منخفض	0.75	2.53	ملاءمة الدور ككل		

يتبين من جدول (21) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد ملاءمة الدور تراوحت بين (1.77-3.22)، حيث جاءت الفقرة (14) والتي نصها "يطلب مني القيام بمهام وأعمال غير ضرورية حسب وجهة نظري" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.22) وبمستوى مرتفع جدا.

البعد الرابع: غموض الدور

### جدول (22)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد غموض الدور

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
19	1	أتلقي مهام من أكثر من مسؤول في مدرستي	2.83	1.14	متوسط
20	2	يقلقني غموض التعليمات الصادرة من إدارة المدرسة	2.64	1.11	متوسط
21	3	أشعر بوضوح دوري في تحقيق أهداف العمل	1.87	0.76	منخفض
22	4	أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولية عملي	1.86	0.82	منخفض
		غموض الدور ككل	2.30	0.62	منخفض

يتبين من جدول (22) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد غموض الدور تراوحت بين (1.86-2.83)، حيث جاءت الفقرة (19) والتي نصها "أتلقي مهام من أكثر من مسؤول في مدرستي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.83) وبمستوى متوسط.

البعد الخامس: ظروف العمل

### جدول (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد ظروف العمل

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
23	2	يعد مناخ العمل المدرسي دافعا للإنجاز	1.98	0.95	منخفض

منخفض جداً	0.90	1.77	يساعدني توفر الوسائل التعليمية والأدوات والأجهزة في الإنجاز	4	24
مرتفع	1.15	3.44	تؤثر الأحوال الجوية/ الحرارة المرتفعة على أدائي في عملي	1	25
منخفض	0.83	1.90	تدعم الظروف الصحية الملائمة داخل الفصول على أدائي في عملي	3	26
منخفض	0.58	2.27	ظروف العمل ككل		

يتضح من جدول (23) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد ظروف العمل تراوحت بين (1.77-3.44)، جاءت أعلاها الفقرة (23) والتي نصها "تؤثر الأحوال الجوية/ الحرارة المرتفعة على أدائي في عملي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.44) وبمستوى مرتفع.

#### ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيره

الذي نص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى تعزى لمتغيري التخصص، وسنوات الخبرة؟

تم استخدام تحليل التباين الثنائي لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة، ويوضح جدول (24) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء الانفعالي وفقاً لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة.

#### جدول (24)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء الانفعالي وفقاً للتخصص وسنوات الخبرة

التخصص	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مجال أول	أقل من 10 سنوات	30	3.75	0.44
	أكثر من 10 سنوات	64	3.88	0.45
	المجموع	94	3.84	0.45
مجال ثانٍ	أقل من 10 سنوات	29	3.72	0.38
	أكثر من 10 سنوات	32	3.59	0.40
	المجموع	61	3.65	0.39
مجال آخر	أقل من 10 سنوات	29	3.52	0.44
	أكثر من 10 سنوات	24	3.69	0.38
	المجموع	53	3.59	0.42

0.43	3.66	88	أقل من 10 سنوات	
0.44	3.77	120	أكثر من 10 سنوات	المجموع
0.44	3.72	208	المجموع	

كما يوضح جدول (25) نتائج تحليل التباين الثنائي للذكاء الانفعالي وفقا لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة.

### جدول (25)

نتائج تحليل التباين الثنائي للذكاء الانفعالي وفقا لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	حجم الأثر
التخصص	1.71	2	0.85	4.77	.009	.045
سنوات الخبرة	0.17	1	0.17	0.93	.335	
التخصص X سنوات الخبرة	0.80	2	0.40	2.25	.109	
الخطأ	36.12	202	0.18			
المجموع	2920.83	208				

يتضح من جدول (25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، في المقابل أشارت النتائج إلى وجود فروق تعزى لمتغير التخصص حيث بلغت قيمة  $F(2, 202) = 4.77$  وبقيمة احتمالية  $(P=0.009)$  وهذه القيمة أقل من مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$ ، ولمعرفة مصدر هذه الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية و جدول (26) يوضح هذه النتائج:

### جدول (26)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية في الذكاء الانفعالي وفقا لمتغير التخصص

التخصص	مجال أول	مجال ثاني	مجال آخر
مجال أول	-	.16*	.213*
مجال ثانٍ	-	-	.05
مجال آخر	-	-	-

\*دالة عند مستوى  $(\alpha=0.05)$ .

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، لدى عينة الدراسة حيث جاءت قيمة (F) غير داله إحصائيا وهذا يعني أن عينة الدراسة مهما كانت سنوات الخبرة التي وصلوا إليها

يؤكدون على ممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي بفاعلية مع اختلاف سنوات الخبرة لديهم في جميع الأنشطة والمواقف التعليمية التي تتطلب أن يكون مهارات الذكاء حاضراً.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع وتفسيره

والتي نصت على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى تعزى لمتغيري التخصص، وسنوات الخبرة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل وفقاً لمتغيري التخصص، وسنوات الخبرة، ويوضحه جدول (27):

### جدول (27)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل وفقاً للتخصص وسنوات الخبرة

التخصص	سنوات الخبرة	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مجال أول	أقل من 10 سنوات	30	2.51	0.50
	أكثر من 10 سنوات	64	2.57	0.48
	المجموع	94	2.55	0.48
مجال ثانٍ	أقل من 10 سنوات	29	2.66	0.52
	أكثر من 10 سنوات	32	2.59	0.45
	المجموع	61	2.62	0.48
مجال آخر	أقل من 10 سنوات	29	2.75	0.36
	أكثر من 10 سنوات	24	2.64	0.44
	المجموع	53	2.70	0.40
المجموع	أقل من 10 سنوات	88	2.64	0.47
	أكثر من 10 سنوات	120	2.59	0.46
	المجموع	208	2.61	0.46

ولمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لضغوط العمل تم استخدام تحليل التباين الثنائي وفقاً لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة، وجدول (28) يوضح هذه النتائج:



## جدول (28)

نتائج تحليل التباين الثنائي لضغوط العمل وفقاً لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة

القيمة الاحتمالية	قيمة "ف"	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.150	1.91	0.41	2	0.82	التخصص
.565	0.33	0.07	1	0.07	سنوات الخبرة
.566	0.57	0.12	2	0.25	التخصص X سنوات الخبرة
		0.22	202	43.46	الخطأ
			208	1462.50	المجموع

يتضح من جدول (28) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغيري التخصص وسنوات الخبرة، وكذلك للتفاعل بينهما حيث كانت قيمة (ف) الاحتمالية أعلى من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وهذا يعني ان ضغوط العمل متماثلة لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى على اختلاف تخصصاتهم وسنوات خبرتهم.

خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس وتفسيره

الذي نص على: هل توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي وبين ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى؟

لتحديد علاقة الذكاء الانفعالي في ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى؛ تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression)، ويبين جدول (29)، نتائج اختبار تحليل التباين لمعرفة صلاحية نموذج الانحدار للتنبؤ

## جدول (29)

نتائج تحليل التباين لمعرفة صلاحية نموذج الانحدار للتنبؤ

القيمة الاحتمالية	F	متوسط المربعات	درجات الحرية (df)	مجموع المربعات	مصدر التباين
		4.43	1	4.43	الانحدار
.000	22.73	0.19	206	40.13	الخطأ
			207	44.56	الكلية

يتضح من خلال جدول (29) أن قيمة "ف" ( $F=22.73$ )، وقيمة احتمالية أقل من ( $0.05$ ) مما يدل ذلك على أن نموذج الانحدار ملائم لتفسير العلاقة بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى، ويوضح جدول (32) نتائج تحليل الانحدار.

## جدول (30)

نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للتنبؤ بعلاقة الذكاء الانفعالي في الحد من ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار غير المعياري (B)	معامل الانحدار المعياري (Beta)	قيمة "ت" المحسوبة	القيمة الاحتمالية	R2	قيمة الثابت
الذكاء الانفعالي	ضغوط العمل	-0.33	-0.32	4.77	.000	0.10	3.86

يتضح من جدول (30) أن الذكاء الانفعالي يظهر علاقة في الحد من ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى بولاية نزوى حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (4.77) وبقية احتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.10$ )، وهذا يدل على أن الذكاء الانفعالي يفسر ما نسبته 10% من التباين في ضغوط العمل، ويمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: ضغوط العمل =  $0.33 - 3.86 \times$  الذكاء الانفعالي

## جدول (31)

قيم معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي وضغوط العمل

الذكاء الانفعالي	ضغوط العمل
قيمة معامل الارتباط	-0.32*

\* دال إحصائياً عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$

يتضح من جدول (31) وجود علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبين ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ ، وهذا يشير إلى أنه كلما زاد الذكاء الانفعالي قلت ضغوط العمل لدى معلمات الحلقة الأولى.

## 5. توصيات الدراسة

بناءً على ما خلصت إليه الدراسة الحالية من نتائج، يمكن الوصول إلى التوصيات الآتية:

- إعداد برامج تعزز وتنمي الذكاء الانفعالي لدى معلمات الحلقة الأولى بجميع مجالاتها
- خضوع المعلمات لاختبار الذكاء الانفعالي قبل التعيين.
- ضرورة أن تتضمن المقررات الجامعية موضوعات تنمية الذكاء الانفعالي وأخرى تتعلق بضغوط العمل التي قد يتعرضون لها.

- اعداد برامج ودورات تدريبية للمعلمات والمعلمين حول ضغوط العمل التي يتعرضون لها وطرق التعامل معها بالأساليب النفسية والعلمية
- زيادة الاهتمام بتوفير الرعاية اللازمة للمعلمات اللاتي يعانين من ضغوط العمل بهدف تخفيفها والتخفيف من أثارها.
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين المعلمات في مجال العمل وتوفير البيئة المناسبة لهم وإشراكهن في اتخاذ القرارات.

## 6. قائمة المراجع

### 1.6. القرآن الكريم

### 2.6. المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، سليمان(2010). *المخ الإنساني والذكاء الوجداني (رؤية جديدة في إطار نظرية الذكاءات المتعددة)*. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر.
- إبراهيمي، عبد العالي؛ وعباسي، السعيد (2017). *أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية الضرائب - الوادي*، (مذكرة تخرج ليسانس مهني غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- أبو العلا، محمد (2009). *ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية: الجامعة الإسلامية - غزة.
- أبو النصر، مدحت(2008). *تنمية الذكاء العاطفي (الوجداني) مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- أبو جروة، ليلي (2012). *الذكاء الوجداني وعلاقته بالعدوان لدى الأطفال*. مجلة البحث العلمي -- جامعة عين شمس، 13(4)، 2063-2080.
- أبو الخير، أحمد؛ أبو شعيرة، نور(2018). *مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية*. المجلة الدولية للدراسات النفسية والتربوية. المجلد (3)، رقم 2، 198-214.
- الدرة، عمر (2015). *دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني*. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال 4(11)، 817-839.
- دوتي، جوين (2007). *تنمية الذكاء العاطفي من الروضة إلى الصف الثامن استراتيجيات ممكنة وأنشطة مصممة للتطبيق*. ترجمة مها قرعان، رام الله: مؤسسة عبد المحسن القطان مركز القطان للبحث والتطوير التربوي.

- رابح، أنس (2011). الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية. *المجلة العربية لتطوير التفوق*، (2)3، 72-85.
- الراسبي، زهرة؛ والرقي، عزاء (2012). مصادر ضغوط العمل لدى المشرفين والإداريين بسلطنة عُمان. *العلوم التربوية*، جامعة القاهرة، 1(20)، 108-170.
- الربيع، فيصل (2019). الذكاء الانفعالي وعلاقته باليقظة الذهنية لدى طلبة جامعة اليرموك. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 1(15)، 79-97.
- سليمان، أمال (2015). *فعالية برنامج تدريبي مبني على مهارات الذكاء العاطفي في تنمية الدافعية للإنجاز لدى أساتذات التعليم المتوسط دراسة ميدانية باكمالية وغلانة الجديدة - جامعة - ولاية الوادي (رسالة ماجستير غير منشورة)*. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية: جامعة محمد خيضر بسكرة.
- سليمون، ريم؛ وصبيرة، فؤاد؛ وحلوم، نسرين (2016). العلاقة بين الذكاء الوجداني والغضب لدى الأطفال المعاقين سمعياً "دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية". *مجلة جامعة تشرين لمبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية*، 3(38)، 351-370.
- السمادوني، السيد (2007). *الذكاء الوجداني أسسه وتطبيقاته تنميته*. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- سمايلي، محمود؛ وبن عمارة، سعيدة (2018). الذكاء الوجداني: مفهومه، نماذجه، تطبيقاته في الوسط المدرسي. *مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية*، 3(9)، 282-306.
- طلافه، حامد (2013). ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 21(1)، 257-294.
- عبد الله، أيمن ووصالحه، عبد المهدي (2018). الذكاء الانفعالي لدى ذوي الاضطرابات السلوكية من الأحداث الجانحين مقارنة بالعاديين في ضوء بعض المتغيرات. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 26(1)، 37-56.
- عبيد، أسماء (2013). *الذكاء الوجداني وعلاقته بفعالية الذات لدى الأطفال المقيمين في قرية SOS* (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التربية: الجامعة الإسلامية- غزة.
- العنوم، نداء (2014). *مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمات الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة جرش وعلاقته باتجاهاتهن نحو مهنة التدريس (ماجستير غير منشورة)*. كلية العلوم التربوية: جامعة الشرق الأوسط.
- عثمان، حباب (2009). *الذكاء الوجداني (العاطفي، الانفعالي الفعال) مفاهيم وتطبيقات*. عمان: ديونو للطباعة والنشر والتوزيع.

- عثمان، فاروق؛ ورزق، عبد السميع (2001). *الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه. علم النفس. تم الاسترجاع من* 173233/http://search.mandumah.com/Record
- العزاوي، رحيم (2008). *مقدمة في مناهج البحث العلمي. عمان: دار دجلة.*
- العظيمي، علي؛ والبشر اوي، شاكرا (2018). *الذكاء العاطفي لدى طلبة مدارس المتميزين وطلبة مدارس العاديين في بغداد دراسة مقارنة. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، 8، 1 - 24.*
- العقون، زينب؛ وقرش، عبد القادر (2018). *الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل: دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأعواط. مجلة دفاتر الاقتصادية. جامعة عاشور زيان الجلفة، 9(16)، 295 - 318.*
- معشر، عيسى (2009). *أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم (دراسة ميدانية)*، (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الإدارية: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- المعمري، عليه (2001). *ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بسلطنة عُمان*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية: جامعة السلطان قابوس.
- المعمرية، موزة (2014). *ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم والآداب: جامعة نزوى.

### 3.6. المراجع الأجنبية

- Abdin, E. (2008). *Assessing and managing risk of occupational stress in male automotive assembly workers in Malaysia*. Unpublished doctorates thesis, Monash University, Malaysia.
- Baron, R. (2005). *emotional The impact of intelligence on subjective well-being. Perspectives in Education, 23(1), 41-62.*
- Chhabra, B., & Mohanty, R. P. (2013). *Effect of emotional intelligence on work stress—a study of Indian managers. International Journal of Indian Culture and Business Management, 6(3), 300-313.*
- Daroch, B & Nagrath, G. (2018). *International Journal of Movement Education and Social Science: 2278-0793IJMESS Vol. 7, 374 -381*

- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). *Special issue on emotional intelligence: An overview*. *Psicothema*, 1-6
- Ursachi,G , Horodnic ,I. A, Zait, A.(2015). How reliable are measurement scales? External factors with indirect influence on reliability estimators. *Procedia Economics and Finance*. (20).679-686
- Kumara, P. (2021). A Study of the Relationship between Occupational Stress and Emotional Intelligence of Degree College Teachers. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*. Vol.12 No.3(2021), 3490-3493
- Lawal, A. M., & Idemudia, E. S. (2017). The role of emotional intelligence and organizational support on work stress of nurses in Ibadan, Nigeria. *curations*, 40(1), 1-8.
- Liang,c.c.,Loon,c.j,Jun,l.j,Keat,t.j& Chin,w.s(2017).Astudy on job stress emotional intelligence and extrinsic motivation on job performance of teachers in government primary schools in malaysia.universiti tunku Abdul Rahman .faculty of business and finance department of business.

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.43.16](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.43.16)